



DÜZELTİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

SDÜDHF/TBH/PRS/47/YT-19.01.2015/REVNO-00

1. AMAÇ

1.1. Süleyman Demirel Üniversitesi Dişhekimliği Fakültesi'nde uygulanan kalite yönetim sistemi kapsamında uygulanmakta olan ISO 9001:2008 kalite yönetim sistemi ile ilgili olarak, hata ve uygunsuzlukların belirlenmesi ve ortadan kaldırılması için bir sistem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

2.1. Uygulanan kalite sistemi ile ilgili tüm uygunsuzlukları kapsar.

3. SORUMLULUK

3.1. Kalite Yönetim Birimi: Düzeltici faaliyetler prosedürünün uygulanmasından ve üst yönetimin bilgilendirilmesinden sorumludur.

3.2. Tüm birimler: Düzeltici faaliyetlere ilişkin, gündeme gelecek ve yönetim sorumluluğu kapsamında olan faaliyetlerin yerine getirilmesinden sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

4.1. Düzeltici Faaliyet (DF) :Kalite sistemi kapsamında, faaliyetlerde meydana gelen hata veya uygunsuzlukların giderilmesi faaliyetidir.

4.2. KYST:Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi

4.3. KYSK:Kalite Yönetim Sistemi Komisyonu

5. UYGULAMA

5.1. Düzeltici Faaliyet Taleplerinin Kapsamı ve Uygulaması

Fakültemizde düzeltici faaliyet talepleri;

- Çalışanların, öğrencilerin, hasta ve hasta yakınlarının bildirdiği sorunlar ve istekler
- Fakülte içi kalite tetkik sonuçları
- Veri analizi sonuçları
- Belgelendirme kuruluşunun uygunsuzluk raporları
- Üst yönetimin ulaşılmak istenen kalite politika ve hedefler konusundaki uyarı ve yazıları
- İç iletişim çalışmalarından elde edilen raporlar
- Yönetim gözden geçirme toplantı sonuçları ile belirlenir.

Fakülte içinden gelen DF istekleri, ilgili birim ve kişiler tarafından, fakülte dışından gelen istekler ise KYT tarafından kaydedilir ve DF açılır. DF istekleri Düzeltici/Önleyici Takip Listesi Formu ile başlatılır.

Hasta ve hasta yakınları, verilen hizmetle ilgili olarak bir şikâyet veya öneride bulunacakları zaman, fakültemizde bulunan dilek/öneri kutuları veya halkla ilişkiler birimi aracılığıyla iletebilirler. Bu şikâyet ve öneriler, halkla ilişkiler birimi tarafından kayda alınır. Çalışanlar ise hizmet aldıkları ilgili birim sorumlusuna isteklerini sözlü veya yazılı olarak iletebilirler. Halkla ilişkiler birimi ve birim sorumluları gelen öneri ve şikâyetleri KYSK'ye aktarır. Düzeltici faaliyet kapsamına giren konular için Düzeltici/Önleyici Takip Listesi Formu ile düzeltici faaliyet başlatılır.

Periyodik olarak yapılan fakülte içi kalite tetkiklerinin sonucu ortaya çıkan uygunsuzluklar tetkikçiler tarafından Düzeltici/Önleyici Takip Listesi Formu ile ilgili birime iletilir. Her bir uygunsuzluk için ayrı bir form düzenlenir.

Belgelendirme kuruluşunun yaptığı dış tetkik sonucu ortaya çıkan uygunsuzluklar için de KYSK tarafından Düzeltici/Önleyici Takip Listesi Formu düzenlenerek uygulamaya sokulur.

Veri analiz sonuçlarına göre ortaya çıkan, sistem ile ilgili uygunsuzluklar için KYB tarafından DF açılır ve takip edilir.

DF istekleri birim temsilcisi tarafından doldurulabilir ve KYSK teslim edilerek değerlendirilir.

5.2. Düzeltici Faaliyet İsteklerinin Değerlendirilmesi

DF'i düzenleyen kişi uygunsuzluk durumunu veya önerisini form üzerinde açıkladıktan sonra KYB'ye iletir.

KYSK, kendisine gelen DF isteğini inceler, belirtilen duruma göre bir DF numarası verilir. Konu ile ilgili sorumlu kişi ile birlikte planlanan kapatma tarihi belirlenir.

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN

DÖKÜMAN DURUMU

- KONTROLLÜ KOPYA
 KONTROLSÜZ KOPYA
 İPTAL/...../.....

İlgili birim planlanan kapatma tarihinde faaliyeti tamamlamaktan sorumludur. Herhangi bir gecikme olması durumunda, gecikme nedenini yazılı olarak KYSK'ne bildirir ve yeni bir termin tarihi belirlenir. Bildirimsiz gecikme olması durumunda KYSK durumu yazılı olarak üst yönetime rapor eder.

5.3. Düzeltici Faaliyetlerin Sınıflandırılması ve İzlenmesi

KYSK kendisine ulaşan DF istek formlarını ardışık olarak numaralandırır ve Düzeltici/Önleyici Takip Listesi Formu kayda alınarak izlenir. Tüm talepler oluştuğunda bu listeye kaydedilir ve sonuçlanana kadar KYB tarafından bu form ile izlenir.

5.4. Düzeltici Faaliyetlerin Sonuçlandırılması

KYSK, ilgili DF isteğinin tarihi geldiğinde, faaliyeti gerçekleştiren ilgili birim ile görüşerek düzeltilen faaliyeti doğrular ve ilgili birim ile birlikte formun kapatma kısmını onaylayarak işlemi sonlandırır. Kapatılan DF Düzeltici/Önleyici Takip Listesi Formu'ne kaydedilir ve takibi tamamlanmış olur. DF istekleri KYB tarafından Düzeltici Faaliyetler Dosyası'nda muhafaza edilir.

İç tetkikler sonucu düzenlenen DF'ler ilgili tetkikçiler tarafından sonuçlandırılır. Tetkikçi, faaliyeti kapatmak için ilgili birim ile görüştüğünde formu, ilgili birim sorumlusu ile birlikte onaylar. Form daha sonra KYSK' ye iletilerek muhafaza edilmesi sağlanır.

Tüm DF'ler yönetim gözden geçirmesi toplantılarında Dekan'a sunulur. Dekan tarafından uygun bulunmayan veya yetersiz görülen çalışmalar yeniden gözden geçirilir ve gerekiyorsa yeni faaliyetler gerçekleştirilir.

5.5. Tedarikçi Kuruluşlar İçin Gerçekleştirilen Düzeltici/Önleyici Faaliyetler

Tedarikçilerin verdiği hizmet ve satın alınan ürünlerin kalitesi ve istenen kalite şartlarına uygunluğu Satın Alma Birimi sorumlusu tarafından takip edilir. Tespit edilen veya potansiyel uygunsuzluklar, KYSK tarafından Düzeltici/Önleyici Takip Listesi Formu ile ilgili tedarikçiye iletilir. Tedarikçilere açılan DF'ler de Düzeltici/Önleyici Takip Listesi Formu ile takip edilir.

6. KAYITLAR

6.1. Düzeltici/Önleyici Takip Listesi Formu

7. REFERANSLAR

7.1. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

7.2. Önleyici Faaliyetler Prosedürü

7.3. İç Tetkiki Prosedürü

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN

DÖKÜMAN DURUMU

- KONTROLLÜ KOPYA
 KONTROLSÜZ KOPYA
 İPTAL/...../.....