



SDÜDHF/TBH/PRS/38/YT-15.01.2015/REVNO-00

## 1. AMAÇ

1.1. Süleyman Demirel Üniversitesi Dişhekimliği Fakültesi'nde uygulanan kalite yönetim sistemi kapsamında , potansiyel hata ve uygunsuzlukların belirlenmesi ve ortadan kaldırılması için bir sistem oluşturmaktır.

## 2. KAPSAM

2.1. Uygulanan ISO 9001:2008 KYS kapsamında tüm birimlerde ortaya çıkabilecek uygunsuzlukları kapsar.

## 3. SORUMLULUK

3.1. Kalite Yönetim Sistemi Komisyonu :Önleyici faaliyetlerin belirlenip, başlatılmasından, takibinden ve üst yönetimin bilgilendirilmesinden sorumludur.

3.2. Tüm Birimler :Kuruluşumuzda çalışan tüm personel kendileri ile ilgili alanlarda gündeme gelecek önleyici faaliyetleri uygulamaktan sorumludurlar.

## 4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

4.1. ÖF :Önleyici Faaliyet Olası hata ve/veya uygunsuzlukların meydana gelmelerini önlemek için yapılan faaliyetlerdir.

4.2. KYST :Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi

4.3. KYSK :Kalite Yönetim Sistemi Komisyonu

4.3.1. DF :Düzeltilici Faaliyet

## 5. UYGULAMA

### 5.1. Önleyici Faaliyetler

Kuruluşumuzda uygunsuzlukların potansiyel sebeplerini tespit etmek, analiz etmek ve ortadan kaldırmak amacı ile hizmet kalitesini etkileyen;

- Üst yönetimin kalite politika ve hedefler konusundaki uyarı ve yazıları
- Çalışanların, öğrencilerin, hasta ve hasta yakınlarının bildirdiği öneriler
- Fakülte içi kalite tetkik sonuçları
- Veri analizi sonuçları
- İç iletişim çalışmalarından elde edilen raporlar
- Yönetim gözden geçirme toplantı sonuçları

konularında başlatılır.

Kuruluşumuzda veri analiz sonuçlarına göre bulunan kritik neden/sonuç analizleri genellikle önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir. Önleyici faaliyetlerin başlatılmasına KYSK karar verir.

Bu tür bilgi kaynakları ile tespit edilen uygunsuzlukların tekrarlanmaması için ilgili bölümler ve KYSK tarafından belirlenecek ve uygulanacak faaliyetler öncelikle Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü'nde belirtilen yöntemler kullanılarak Düzeltilici/Önleyici Faaliyet İstek Formu ve Düzeltilici/Önleyici Faaliyet İzleme Çizelgesi kayıt altına alınır, izlenir ve etkinliği kontrol edilir.

### 5.2. Düzeltilici Faaliyetler ile Önleyici Faaliyetler Arasındaki Uygulama Farklılığı

Düzeltilici faaliyetler ve önleyici faaliyetler için kullanılan yöntemler genel olarak birbirine benzerdir. Ancak DF, belirlenmiş bir uygunsuzluğa dayalı olarak talep edildiğinden dolayı (somut veriler doğrultusunda) doğrudan uygulamaya geçebilir. Ancak önleyici faaliyetlerde bazen talebin doğrulanması gerekebilir. Bu gibi durumlarda üst yönetim bir çalışma başlatarak, talep edilen konu ile ilgili araştırma yapar veya ilgili birim tarafından yapılmasını sağlar. Talep edilen konunun somut verilere dayandırılması amacıyla yapılan bu çalışmalar, veri analizi sonuçlarının değerlendirilmesi şeklinde olabileceği gibi, konu ile ilgili uzmanın görüşlerine başvurulması da yapılabilir.

## 6. KAYITLAR

6.1. Düzeltilici/Önleyici Takip Listesi Formu

HAZIRLAYAN
------------

KONTROL EDEN
--------------

ONAYLAYAN
-----------

DÖKÜMAN DURUMU
<input type="checkbox"/> KONTROLLÜ KOPYA
<input type="checkbox"/> KONTROLSÜZ KOPYA
<input type="checkbox"/> İPTAL ...../...../.....

**7. İLGİLİ REFERANSLAR**

**7.1.** Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

**7.2.** Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

**7.3.** İç Tetkik Prosedürü

**HAZIRLAYAN**

**KONTROL EDEN**

**ONAYLAYAN**

**DÖKÜMAN DURUMU**

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