

	DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	LHÜ-TÜM-PRD-0002
		İlk Yayın Tarihi	20.04.2021
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Lokman Hekim Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde sunulan faaliyetlerin her aşamasında tespit edilen uygunsuzluklar ile sebeplerinin belirlenmesi, giderilmesi, tekrarı ve muhtemel uygunsuzların önlenmesine yönelik yöntemleri oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Lokman Hekim Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanmasından ve uygulamasından Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Koordinatörlüğü ve prosedür içerisinde kendilerine sorumluluk verilen personel de uygulamadan sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

DÖF: Düzeltici ve Önleyici Faaliyet.

YGG: Yönetimin Gözden Geçirilmesi.

Uygunsuzluk: Bir şartın (gerekliliğin) yerine getirilememesi

Düzeltici Faaliyet: İşleyişte uygunsuzluğa yol açan ve tekrarlanan uygunsuzluk sebeplerini araştırarak ortadan kaldırmak için yapılan faaliyetlerdir.

Önleyici Faaliyet: İşlerde uygunsuzluğa yol açma ihtimali bulunan potansiyel uygunsuzluk sebeplerini araştırarak ortadan kaldırmak için yapılan faaliyetlerdir.

DÖFTF: Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu.

5. UYGULAMALAR

5.1. Uygunsuzluğun Tespiti

Uygunsuzluğa ilişkin düzeltici ve önleyici faaliyet gerektiğine yönelik talep veya tespitler aşağıdaki bilgi kaynakları yoluyla elde edilebilir.

- Tetkik raporları,
- Paydaş istek, öneri ve şikâyetleri,
- YGG toplantısında alınan kararlar,
- Kanuni yükümlülükler,
- Paydaş memnuniyet anket sonuçları,
- Süreç kontrolleri,

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
-------------------	---------------------	------------------

	DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	LHÜ-TÜM-PRD-0002
		İlk Yayın Tarihi	20.04.2021
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	

- Kalite sistem uygulamaları,
- Veri analiz çalışma sonuçları,

5.2. Düzeltici / Önleyici Faaliyet Adımları

5.3. DÖF Talep İşlemleri

DÖF'ün uygulanmasında izlenecek yol, “LHÜ-TÜM-İAŞ-0014 Düzeltici Önleyici Faaliyetlerin Belirlenmesi ve Takibi İş Akışı”nda tanımlanmıştır.

Tespit edilen mevcut uygunsuzluklarla ilgili düzeltici/önleyici faaliyet talepleri “LHÜ-TÜM-FRM-00015 Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu”nun ilgili kısımları doldurularak birim yöneticisi veya komisyon tarafından değerlendirilir ve Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Koordinatörlüğüne iletilir.

Düzeltici/Önleyici faaliyet talebi yapılan uygunsuzluk ve sebebi, Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Koordinatörlüğü tarafından talebin, düzeltici veya önleyici faaliyet olup olmadığı veya bir iyileştirme isteği olup olmadığı, kendileri veya alanında uzman kişilerden görüş alınarak değerlendirilir.

Talebin, düzeltici veya önleyici faaliyet olmadığı veya bir iyileştirme isteği olmadığı görüşüne varılırsa, Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Koordinatörlüğü tarafından ilgili birim veya komisyon bilgilendirilir ve DÖF reddedilir.

Ancak, eğer talebin düzeltici veya önleyici faaliyet olduğu veya bir iyileştirme isteği olduğu görüşüne varılırsa, Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Koordinatörlüğü tarafından ilgili birim veya komisyon bilgilendirilir ve DÖF kaydı yapılır.

5.4. DÖF Kaydının Yapılması

Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Koordinatörlüğü ve uzman kişilerce yapılan değerlendirme sonucunda DÖF talebi sisteme uygun ise, faaliyetin türü belirlenip, faaliyet türü kısmı doldurulur, DÖF “LHÜ-TÜM-ÇZG-0001 Düzeltici Önleyici Faaliyet Takip Çizelgesi”ne kaydedilir. Çizelgedeki sıra numarası DÖF numarası olur, DÖFTF’na işlenir. DÖF açılma tarihi DÖF’in karar tarihidir.

Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Koordinatörlüğü, DÖF takip çizelgesine kaydedilen DÖF Formu’nu kök neden ve faaliyetler belirlenmek üzere ilgili birime gönderir.

5.5. DÖF Açılan Birim Tarafından Yapılacak İşlemler

DÖF açılan birim, uygunsuzluğa yönelik olarak yapacağı faaliyetleri, sorumlu birim/komisyon ve faaliyetin tamamlanma tarihini belirtmek sureti ile form üzerine kaydeder ve Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Koordinatörlüğü’ne bildirir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

	DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	LHÜ-TÜM-PRD-0002
		İlk Yayın Tarihi	20.04.2021
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	

Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Koordinatörlüğü, başlatılan faaliyetin uygunsuzluğu durduracak nitelikte olmadığına karar verirse; ilgili faaliyeti kabul etmeyebilir, yeni bir faaliyet planlanması isteyebilir ya da faaliyet önerebilir.

DÖF açılan birim, bildirilen uygunsuzluklar ile ilgili olarak **en geç 5 iş günü içinde** kök neden analizi çalışmasını yapar/yaptırır.

Kök neden ile ilgili faaliyet veya faaliyetleri, faaliyetin sorumlusunu ve faaliyet için öngörülen tamamlanma tarihini belirleyerek formu, Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Koordinatörlüğü'ne iletir.

Faaliyetin tamamlanma tarihi, faaliyetin tamamlanması için öngörülen tarih gün/ay/yıl olarak yazılır.

Kök neden ve faaliyetleri belirlenen DÖF formlarının aslı saklanmak üzere Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Koordinatörlüğü'ne iletilir ve onaylanan formun elektronik kopyası ilgili komisyon ya da birime iletilir.

5.6. Düzeltici/Önleyici Faaliyetlerin Kontrolü

Planlanan düzeltici veya önleyici faaliyetlerin, öngörülen tamamlanma süresinde kontrolü birim, Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Koordinatörlüğü ve/veya faaliyeti talep eden tarafından kontrol edilir.

5.7. Düzeltici/Önleyici Faaliyetlerin Takibi

Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Koordinatörlüğü, düzeltici ve önleyici faaliyetleri, “LHÜ-TÜM-ÇZG-0001 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Çizelgesine” kaydeder, takibini ve güncellemesini yapar.

Düzeltici/Önleyici Faaliyetlerin sonuçları, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülür.

Düzeltici ve önleyici faaliyetler sonucunda yeni doküman veya değişiklik ihtiyacı olduğunda “LHÜ-TÜM-PRD-0001 Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürüne” göre gerekli değişiklikler yapılır.

5.8. DÖF' ün Kapatılması

Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Koordinatörlüğü, kabulü yapılan faaliyetlerle ilgili verilmiş olan tamamlanma sürelerini takip edebilmek amacı ile DÖF takip çizelgesine kaydeder ve verilen bu tamamlanma tarihleri doğrultusunda takipleri gerçekleştirir. Takip iki şekilde olabilir.

- 1- Sadece dokümantasyon değişikliği ya da yayını ile kapatılabilecek durumda olan DÖF'ler için, sadece ilgili dokümanın görülmesi ve sisteme uyumunun incelenip onaylanması sonucu DÖF kapatılır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
-------------------	---------------------	------------------

	DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	LHÜ-TÜM-PRD-0002
		İlk Yayın Tarihi	20.04.2021
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	

- 2- Yerinde tespit yapılması gereken durumlarda ise, Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Koordinatörlüğü adına bir temsilci, ilgili birime giderek yapılan faaliyetleri yerinde görmek üzere “odak grup çalışması” düzenlenir.

Takibi yapan kişi, faaliyete ilişkin tespit ve önerisini forma yazar, gerekli durumlarda objektif delilleri de forma ekler. Yapılan faaliyetlerin sisteme uyumu ve hatayı ortadan kaldırmaya yönelik olduğu tespit edilirse DÖF, Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Koordinatörlüğü tarafından kapatılır. Aksi durumda bölümden yeni faaliyet talep edilir.

DÖF açılan birim tarafından, herhangi bir haklı sebepten dolayı, verilen tamamlanma sürelerinde faaliyetin gerçekleştirilemeyeceği tespit edilirse, bu durum Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Koordinatörlüğü’ne bildirilir ve ek süre istenir.

Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Koordinatörlüğü tarafından ek süre konusunda onay verilir ise; DÖF’ün kapatılması için yeni tamamlanma tarihi belirlenir ve takip buna göre yapılır.

Yeni tamamlanma tarihi verilmesi durumunda Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Koordinatörlüğü, DÖF takip çizelgesinde yer alan tamamlanma tarihini değiştirir.

DÖF’ün kapatılması işlemi, form üzerinde “DÖF Kapatma Onayı” kısmının imzalanması ile tamamlanır. DÖF’ün kapatılma tarihi, DÖF Takip Listesi’ndeki Kapatma Tarihi bölümüne yazılır. Şayet DÖF kapatılması uygun değilse birime mail ya da telefon ile bilgilendirme yapılarak faaliyetin gözden geçirilmesi istenir.

DÖF’ün kapatılması, belirlenen tamamlanma tarihinden önce veya sonra gerçekleşmişse, bu sapma gün olarak çizelgede gösterilir.

Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Koordinatörlüğü, kapattığı DÖF formunu, varsa objektif delilleri de ekleyerek dosyalar. Kapatma onayı verilen formu bilgilendirme amacıyla birime elektronik ortamda gönderir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. İç Kaynaklı Dokümanlar

- LHÜ-TÜM-PRD-0001 Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü
- LHÜ-TÜM-FRM-00015 Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu
- LHÜ-TÜM-ÇZG-0001 Düzeltici Önleyici Faaliyet Takip Çizelgesi
- LHÜ-TÜM-İAŞ-0004 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin Belirlenmesi ve Takibi İş Akış Şeması

6.2. Dış Kaynaklı Dokümanlar

- TS EN ISO 9001-2015 Kalite Yönetim Sistemi-Şartları

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
-------------------	---------------------	------------------

	DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	LHÜ-TÜM-PRD-0002
		İlk Yayın Tarihi	20.04.2021
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	

7. REVİZYON BİLGİLERİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	-	İlk yayın.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
------------	--------------	-----------

Adres : Lokman Hekim Üniversitesi Söğütözü
Mh. 2179 Cd. No: 6 Çankaya/ANKARA

Telefon : 444 8 548
İnternet Adresi : www.lokmanhekim.edu.tr
E-Posta : info@lokmanhekim.edu.tr

Sayfa 5 / 5