|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi**  **Diş Hekimliği Uygulma ve Araştırma Merkezi**  **Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü** | Doküman No. | KKY.PR.03 |
| Yayın Tarihi | 02.03.2022 |
| Revizyon Tarihi | - |
| Revizyon No. | 0 |
| Sayfa No. | 1/2 |

1. **AMAÇ**

Merkezimizde, Kalite ve verimlilik sorunlarına neden olan ve olabilecek durumların belirlenmesi ve Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin yürürlüğe konulması için planlı ve kayıtlı bir sistem oluşturmaktır.

1. **KAPSAM**

Merkezimizdeki tüm faaliyetleri kapsar.

1. **SORUMLULAR**

Dekan, Kalite Yönetim Birimi, Bölüm Kalite Sorumluları. **4.TANIMLAR** **Düzeltici Faaliyet:** Sisteme veya hizmete ilişkin mevcut bir uygunsuzluğun belirli bir zaman dilimi içersinde bir daha meydana gelmeyecek şekilde ortadan kaldırılması için yapılan faaliyetlerdir. **Önleyici Faaliyet:** Sisteme veya hizmete ilişkin oluşması olası uygunsuzlukların oluşmamasına yönelik olarak belirli bir zaman dilimi içinde yapılan faaliyetlerdir. **İyileştirme Faaliyetleri:** Merkez stratejileri doğrultusunda bölümlerin belirlediği hedeflere ulaşmak için yapılan faaliyetler.

**5.UYGULAMA**  **5.1** Düzeltici, önleyici veya iyileştirme faaliyetleri şu durumlarda başlatılabilir: \*Hasta ve yakınları şikâyet ve öneri kutularından çıkan anket formlarının değerlendirilmesi sonucunda, \*Hasta ve yakınları anketleri sonuçlarının değerlendirme sonucunda, \*Hasta ve yakınları şikayet ve önerileri; telefonla, web sitesinden, yüz yüze görüşmeler, hasta hakları birimine yapılan şikâyet ve öneriler, vb. değerlendirme sonucunda, \*Merkez hedefleri ve/veya göstergelerin takibi ve değerlendirme sonucunda, **\***Hasta, çalışan, eğitim, tesis yönetimi, bina turları ekipleri, enfeksiyon komitesi vb. ekip ve komisyon çalışmalarında, \*İstenmeyen Olay Bildirimleri değerlendirilmesi sonucunda, **\***Öz Değerlendirme sonuçlarında; **\***Uygun olmayan hizmetlerde, **\***Tedarikçilerle ilgili problemlerde, **\***Çalışan öneri ve anketlerin değerlendirme sonucunda, \*Bölüm kalite sorumluları ile yapılan değerlendirmeler sonucunda vb. başlatılabilir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi**  **Diş Hekimliği Uygulma ve Araştırma Merkezi**  **Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü** | Doküman No. | KKY.PR.03 |
| Yayın Tarihi | 02.03.2022 |
| Revizyon Tarihi | - |
| Revizyon No. | 0 |
| Sayfa No. | 2/2 |

**5.2** Düzeltici önleyici faaliyet formu doldurulur. Kalite Yönetim Birimi tarafından değerlendirilerek Kalite Yönetim Direktörünün onayı ile kabulü yapılır. DÖF takip sorumlusu/ bölüm kalite sorumlusuna sevk edilir. Düzeltici ve önleyici faaliyet takip formuna kaydı yapılarak, takip edilir. **5.3** DÖF Takip Sorumlusu/Bölüm Kalite Sorumlusu tarafından faaliyetler planlanır, faaliyeti gerçekleştirecek kişilere imza karşılığı tebliğ edilir. Faaliyetlerin takibi DÖF Takip Sorumlusu/Bölüm Kalite Sorumlusu tarafından yapılır ve faaliyetin tamamlanıp tamamlanmadığı doğrulanır. Daha sonra Kalite Yönetim Direktörü tarafından DÖF sahibi bilgilendirilerek DÖF sonlandırılır. Eğer yetersiz görülürse çalışma tekrarlanır. **5.4** Faaliyetin, kararlaştırılan sürede tamamlanıp tamamlanmadığı, Kalite Yönetimi Bölümü tarafından takip edilir Bölüm sorumluları uygunsuzlukların tekrarını önlemek için tedbir almaktan, yapılan faaliyetleri izlemek ve sonuçlandırmaktan sorumludurlar. **5.5** Herhangi bir nedenle kapatılamayan ya da uygun sonuç alınamayan Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler, Kalite Yönetim Birimi tarafından raporlanarak yönetime bildirilir, Bölüm Kalite Sorumluları ile yapılan toplantıda ele alınır. **5.6** Kalite Yönetimi Direktörü, gerekçesini yazarak, bu prosedür detayında tanımlanan özellikleri ve aşamaları içermeyen talep formlarını, gerekçesini forma özetleyerek işleme almayabilir. Bu durumda red gerekçesini, DÖF Formuna yazarak, DÖF takip formuna kaydı yapılır.