|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **DÜZENLEYİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ** | DÖKÜMAN KODU | KY.PR.04 |
| YAYIN TARİHİ | 02.01.2017 |
| REVİZYON TARİHİ | 00 |
| REVİZYON NO | 00 |
| SAYFA | 1/2 |

# AMAÇ

Kalite Yönetim Sistemi gereğince ortaya çıkan uygunsuzlukların gözden geçirilmesi, nedenlerinin ortaya çıkarılması, uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyet ihtiyacının değerlendirilmesi, gerek duyulan faaliyetlerin tanımlanması, uygulanması, başlatılan faaliyete ilişkin kayıtların tutulması ve düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi ile ilgili sorumluluk, yetki ve yöntemlerin belirlenmesidir.

# KAPSAM

Kalite Yönetim Sistemi içinde hizmetin yürütülmesinde ortaya çıkan uygunsuzlukların, önleyici/düzeltici faaliyetlerini kapsar.

# SORUMLULAR

Tüm personeller sorumludur.

# TANIMLAR

Düzeltici faaliyet: Saptanan bir uygunsuzluğun sebebini veya istenmeyen durumu yok etmek için yapılan faaliyeti ifade eder.

Önleyici faaliyet: Potansiyel bir uygunsuzluğun oluşmasını/ortaya çıkmasını önlemek için yapılan faaliyettir.

# YÖNTEM

* 1. Hizmete ilişkin uygunsuzlukları ortadan kaldırmak, analiz edip tekrarını önlemek için gerekli olan düzeltici faaliyetlere ilişkin girdiler aşağıda belirtildiği gibidir.
* KY.FR.09 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYET TALEP FORMU
* Anket sonuçları İstatistikler
* Hizmetin sunumuna ilişkin istek ve öneriler
* Yönetimin gözden geçirme toplantıları
* Diğer kalite kayıtları
* Birim sorumlusunun birimini ilgilendiren düzeltici faaliyet talebi
  1. Uygunsuzluğu tespit eden personel tarafından düzenlenen KY.FR.09 Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu doldurularak Kalite Komitesine iletilir. Performans ve kalite birimi tarafından istem, diğer ilgili birimlerinde görüşü doğrultusunda değerlendirilerek KY.FR.09 Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu KYM Görüşü kısmına kaydedilir. Uygun bulunmayan düzeltici faaliyet istemleri, gerekçesi belirtilerek performans ve kalite birimi tarafından kapatılır. Uygun bulunan istemlere ilişkin faaliyetler ilgili birimlere gönderilerek başlatılır. Ayrıca otomasyon üzerinden kys modülleri içerisinde de DÖF oluşturalı bilir.
  2. Bina turu, anket sonuçları, istatistikler, personel talep ve önerileri, hizmetin sunumuna ilişkin dilek ve öneriler ile diğer kalite kayıtları değerlendirilir.

Değerlendirme sonucunda olumsuzlukların nedenleri belirlenir, yinelenmemesi için faaliyete olan gereksinim değerlendirilir, gerekli düzeltici faaliyet ve tamamlanma süresi ile sorumlu kişi tanımlanır.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **DÜZENLEYİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ** | DÖKÜMAN KODU | KY.PR.04 |
| YAYIN TARİHİ | 02.01.2017 |
| REVİZYON TARİHİ | 00 |
| REVİZYON NO | 00 |
| SAYFA | 2/2 |

Başlatılması planlanan faaliyet, hizmetteki olumsuzlukları giderecek ve sorunun büyüklüğüne uygun olmalıdır.

Başlaması gerekli olan düzeltici faaliyetler, Performans ve kalite birimi tarafından KY.FR.09 Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu doldurularak Genel Koordinatörlüğün onayından sonra başlatılır. Performans ve kalite birimi ve Kalite Komitesi tarafından takip edilir.

* 1. Performans ve kalite birimi tarafından, düzeltici faaliyeti uygulayacak olan personelin adı soyadı, uygulanacak faaliyetin tamamlanma süresi KY.FR.09 Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu kayıt edilir. Formun bir örneği faaliyeti gerçekleştirecek personele imza karşılığı teslim edilir.
  2. Başlatılan düzeltici Faaliyetler, KY.FR.11 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyet İzleme Formu Performans ve kalite birimi tarafından kayıt edilir.
  3. Uygunsuzluğun ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi konusunda kararlaştırılan düzeltici faaliyetin tam olarak uygulanıp uygulanmadığı Performans ve kalite birimi tarafından kontrol edilir ve uygulanarak tamamlanan düzeltici faaliyet ile ilgili KY.FR.11 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyet İzleme Formu, tarih belirtilerek ve imzalanarak kapatılır. KY.FR.09 Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu ile durumun kayıt edildiği KY.FR.09 Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu kalite direktörü tarafından muhafaza edilir.

KY.FR.11 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyet İzleme Formu kaydedilen faaliyet, belirtildiği tarihte bitirilemez ise düzeltici faaliyeti gerçekleştirme sorumluluğu bulunan personelden gerekçe ve açıklama istenir, gerekirse ek süre verilir.

Uygulanan düzeltici faaliyet sonucunda olumsuzluk ortadan kalkmamış ise Performans ve kalite birimi tarafından yeniden düzeltici faaliyet belirtilerek, yukarıda açıklandığı gibi uygulamaya konulması sağlanır.

Düzeltici Faaliyetlere ilişkin kayıtlar, Performans ve kalite birimi ve tarafından muhafaza edilir.

**6. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

KY.FR.11 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyet İzleme Formu

KY.FR.09 Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| HAZIRLAYAN | KONTROL EDEN | ONAYLAYAN |
| KALİTE DİREKTÖRÜ | PERFORMANS VE KALİTE BİRİMİ | BAŞHEKİM |