

	T.C. NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	Doküman Bilgisi
	DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET (DİF) PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR/MYO SAĞLIK/09
		İlk Yayın Tar.: 3.12.2024
		Rev. No/Tar.: 01/26.12.2024
		Sayfa 1 / 3

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, Meslek Yüksekokulumuz faaliyetlerinde ortaya çıkmış ve çıkabilecek uygunsuzlukların tespiti, nedenleri, bunların giderilmesi için düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi ve sürekli olarak iyileştirilmesi için yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, yürütülen tüm faaliyetlerle ilgili uygunsuzlukların düzeltilmesini, risklerin önlenmesini ve iyileştirilmesini kapsar.

3. DAYANAK

Bu prosedür, Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği ve NEVÜ Kalite Çalışmaları Yönergesine dayanılarak hazırlanmıştır.

4. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Ekibi ve Kalite Yöneticisi sorumludur.

5. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Birim Kalite Komisyonu: Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Kalite Komisyonu

DİF: Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet

Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet: Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet. (Önleyici faaliyet uygunsuzluğun oluşumunu önlemek için yapılırken, düzeltici faaliyet uygunsuzluğu gidermek ve tekrarını önlemek için yapılır.)

Kalite Koordinatörlüğü: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Kalite Güvence Sistemini oluşturan ve yürüten birim.

Önleyici Faaliyet: Potansiyel bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer potansiyel durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

Risk: Henüz uygunsuzluğun ortaya çıkmadığı, fakat çıkma olasılığının bulunduğu durum.

Saptanmış (Mevcut) Uygunsuzluk: Uygunsuzluğun ortaya çıktığının tespit edilmiş olması.

Uygunluk: Bir şartın (gerekliliğin) yerine getirilmesi.

Uygunsuzluk: Bir şartın (gerekliliğin) yerine getirilememesi.

6. PROSEDÜR DETAYI

6.1. UYGUNSUZLUK KAYNAKLARI

Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu İç Kontrol sistemi, öğrenci ve diğer paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamayı ve memnuniyet düzeyini arttırmayı amaçlar. Bu amaca ulaşabilmek için çeşitli

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Orhan Yaman Yüksekokul Sekreteri Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Kalite Birim Sorumlusu	Orhan Yaman Yüksekokul Sekreteri Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.	Doç. Dr. Kamuran Özdil Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Müdürü V.

	T.C. NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	Doküman Bilgisi
	DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET (DİF) PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR/MYO SAĞLIK/09 İlk Yayın Tar.: 3.12.2024 Rev. No/Tar.: 01/26.12.2024 Sayfa 2 / 3

gerekliliklerin yerine getirilmesini sağlamaya çalışır. Bu gereklilikler temel olarak; yasal mevzuatta, ilgili standartlarda tanımlanmıştır. Dolayısıyla, bu gerekliliklere uygun olmayan tüm durumlar, iç kontrol sistemi için bir uygunsuzluk olarak tanımlanır. Uygunsuzluklar/potansiyel uygunsuzluklar çeşitli durum ve kaynaklardan ortaya çıkabilir.

Örnek:

- Herhangi bir mevzuat şartına uyulmadığının tespiti,
- Herhangi bir iç kontrol sistemi dokümantasyonunda tanımlanan şartlara uyulmadığının tespiti,
- Satın alınan ürünlerin veya malzemelerin şartnameye uygun olmaması veya yapılan kontrol sonuçlarının uygun olmaması,
- Öğrenci ve personelden veya diğer paydaşlardan gelen haklı şikâyetler veya öneriler
- Sunulan hizmetlerin tanımlanmış şartlara uygun olmaması,
- İç veya dış denetim bulguları,
- Veri analizleri, istatistiksel çalışmalar, raporlar, gibi

6.2. UYGUNSUZLUK TESPİTİ

Mevcut/potansiyel uygunsuzluklar tüm personel tarafından tespit edilebilir. Uygunsuzluğu tespit eden personel, vakit kaybetmeden ilgili birim sorumlusuna bildirir.

Birim sorumlusu, kendisine bildirilen uygunsuzluğu inceler ve uygunsuzluğun devam etmemesi için süreci durdurur ve gerekli acil önlemleri alır: Eğer uygun olmayan bir hizmet söz konusu ise, ilgili birim/sorumlularla temasa geçerek hizmet sürecinin durdurulmasını veya düzeltilmesini sağlar.

Uygunsuzluk eğer somut bir ürün (malzeme, araç, gereç, tesis vb.) ile ilgili ise, öncelikle bunların yanlışlıkla kullanımını ve bunların kullanımından doğabilecek zararları engeller. Bu amaçla uygunsuz ürünün niteliğine uygun bir şekilde tanımlanır. (Örneğin, uyarı yazıları, tabelalar, uygun olmayan ürünün ayrı bir yere alınarak izole edilmesi vb.) Tespit edilen mevcut/potansiyel uygunsuzluklar, sorumlular tarafından Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DİF) Formu kullanılarak kayıt altına alınır ve Birim Kalite Komisyonuna iletilir. Birim Kalite Komisyonu kendisine iletilen DİF Formunu, DİF Takip Listesi'ne kaydeder ve bir DİF Takip numarası verir.

6.3. UYGUNSUZLUK NEDENLERİNİN ARAŞTIRILMASI, DÜZELTİCİ/İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLERİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

Kalite Komisyonu, bildirilen mevcut/potansiyel uygunsuzluğu inceler ve uygunsuzluğun kök nedenlerinin tespit edilmesini sağlar. Bu amaçla, DİF Formunu ilgili birim sorumlusuna gönderir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Orhan Yaman Yüksekokul Sekreteri Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Kalite Birim Sorumlusu	Orhan Yaman Yüksekokul Sekreteri <i>Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.</i>	Doç. Dr. Kamuran Özdil Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Müdürü V.

	T.C. NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	Doküman Bilgisi
	DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET (DİF) PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR/MYO SAĞLIK/09
		İlk Yayın Tar.: 3.12.2024
		Rev. No/Tar.: 01/26.12.2024
		Sayfa 3 / 3

Birim sorumlusu mevcut/potansiyel uygunsuzluğu inceler, ilgili birim ve kişilerle görüşür, onlarla uygunsuzluk nedenlerini belirler ve DİF Formuna kaydeder.

Tespit edilen uygunsuzluk nedenlerinin giderilmesine yönelik olarak gerçekleştirilecek düzeltici/iyileştirici faaliyetler, sorumlular ve süreler Birim sorumlusu tarafından ilgili birim yöneticileri/personeli ile görüşülerek belirlenir ve DİF Formuna kaydedilir.

Kalite Komisyonu, DİF formunda belirtilen kök nedenleri ve planlanan düzeltici/iyileştirici faaliyetleri gözden geçirir, gerekli olması durumunda eklemeler/düzeltilmeler yapar ve faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için çalışmalarını başlatır.

Planlanan düzeltici/iyileştirici faaliyetler, DİF Formunda belirtilen sorumlular tarafından, belirtilen sürelerde gerçekleştirilerek tamamlanır. Düzeltici/önleyici faaliyetlerin gerçekleşme durumu Kalite sorumlusu tarafından takip edilerek doğrulanır (faaliyetlerin belirtildiği şekilde, belirtilen sürelerde ve etkin olarak tamamlanıp tamamlanmadığı) ve DİF Formuna kaydedilir. Takip sırasında, gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin kanıtlar da DİF Formuna eklenir.

Planlanan düzeltici/iyileştirici faaliyetlerin sorumlular tarafından zamanında, eksiksiz ve etkin olarak tamamlanması esastır. Herhangi bir sebepten dolayı bunun gerçekleştirilmesinin mümkün olmadığını tespiti durumunda, Kalite Komisyonu Birim Sorumlusuna bu durumu bildirir.

Planlanan düzeltici/iyileştirici faaliyetlerin tamamlanması ile birim sorumlusu tarafından DİF Formu, faaliyet kanıtlarıyla birlikte Kalite Komisyonuna iletilir.

6.4.DÜZELTİCİ/İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLERİN ETKİNLİKLERİNİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ VE TAKİBİ

Düzeltilici/önleyici faaliyetlerde esas olan, bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sonucunda, belirlenmiş olan uygunsuzluk kök nedenlerinin ortadan kaldırılmasıdır. Bu nedenle planlanan düzeltici/iyileştirici faaliyetler tamamlandıktan sonra, Kalite Komisyonu bu faaliyetlerin etkinliğini gözden geçirir.

Düzeltilici/iyileştirici faaliyetlerin eksiksiz olarak tamamlanmasından sonra Kalite Komisyonu, bu faaliyetlerin etkinliğinin ne şekilde ve ne zaman gözden geçirileceğini ve takip edileceğini belirler. Belirtilen takip Kalite Koordinatörlüğü tarafından gerçekleştirilir ve düzeltici/iyileştirici faaliyetler sonucunda uygunsuzluğun tamamen giderildiğinden ve kök nedenlerinin tamamen ortadan kaldırıldığından emin olunduktan sonra DİF Formu kapatılır ve DİF Takip Listesine kaydedilir. Yapılan düzeltici/iyileştirici faaliyetlerin etkin olmadığının tespit edilmesi durumunda ise Kalite Komisyonu, DİF Formunu kapatmaz ve süreci tekrar başlatır.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FRM/MYO SAĞLIK/04 - Düzeltici/İyileştirici Faaliyet /DİF) Formu

FRM/MYO SAĞLIK/05 - Düzeltici/İyileştirici Faaliyet (DİF) Takip Formu

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Orhan Yaman Yüksekokul Sekreteri Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Kalite Birim Sorumlusu	Orhan Yaman Yüksekokul Sekreteri Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.	Doç. Dr. Kamuran Özdil Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Müdürü V.