## 1. AMAÇ

Bu prosedür; uygulanmakta olan yönetim sistemlerinde oluşan uygunsuzlukların ve hataların saptanması, hata nedenlerinin belirlenmesi; düzeltici faaliyetlerin planlanarak uygulanması, izlenmesi ve sonuçlarının kaydedilmesiyle ilgili yöntemlerin ve sorumluların belirlenmesidir.

## 2. KAPSAM

Çocuk Sağlığı Enstitüsünde uygulanan düzeltici ve önleyici faaliyetleri kapsar.

## 3. SORUMLULAR

Müdür, Birim Kalite Temsilcisi, Birim sorumluları

## 4. TANIMLAR

**Hata:** Bir ürün veya hizmette farkına varılan, görülen ya da sezilen; kullanılabilirliğini, performansını, görünüşünü olumsuz yönde etkileyen bir eksiklik, ihmal veya yetersizliktir.

**Uygunsuzluk:** Belirlenmiş olan bir veya birden fazla gerekliliğin, kalite karakteristiğinin veya kalite sistem elemanının mevcut olmaması durumu.

**Düzeltici Faaliyet:** Mevcut bir uygunsuzluğu gidermek ve tekrarını önlemek amacıyla yapılan işlem.

**Önleyici Faaliyet:** Potansiyel bir uygunsuzluğu elimine etmek amacıyla alınan önlem veya iyileştirme fırsatlarını gerçekleştirme.

## 5. UYGULAMA

Çocuk Sağlığı Enstitüsü bünyesinde uygulanan yönetim sistemleri çerçevesinde verilmekte olan hizmetler ve faaliyetler esnasında tespit edilen mevcut / potansiyel uygunsuzluklar ilgili birimler tarafından kayıt altına alınır. Düzeltici ve önleyici faaliyetler ilgili birimlerin koordinasyonunda planlanır ve gerçekleştirilir. Düzeltici ve önleyici faaliyetler aşağıdakilerden en az biri neticesinde başlatılabilir:

- İç tetkikler / dış tetkikler,
- Performans değerlendirme sonuçları,
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları,
- Mevzuat / standart değişiklikleri,

- Risk Değerlendirme faaliyetleri,
- Uygun olmadığı tespit edilen hizmetler / faaliyetler / kaynaklar vb.,
- memnuniyet anketi, önerileri, beklentileri,
- İtirazlar ve şikayetler,

Tüm çalışanlar düzeltici ve önleyici faaliyet talebinde bulunabilir.

Herhangi bir düzeltici ve önleyici faaliyet talebi, ilgili birim amiri ile talepte bulunan kişi tarafından incelenerek, koordineli olarak değerlendirilir ve uygun görülmesi halinde faaliyet başlatılır. Değerlendirme sonucu düzeltici ve önleyici faaliyet gerektirmeyen talepler, birim amiri tarafından talebi yapan kişiye / birime bildirilir.

Açılan Düzeltici ve önleyici faaliyetler, ilgili birim sorumlusu / Yöneticisi tarafından onaylanır.

Faaliyet açılan birim sorumlusu/Yöneticisi tarafından düzeltici ve önleyici faaliyetler onaylanır. Birim Kalite Kurulu Başkanı ve Birim Kalite Kurulu düzeltici ve önleyici faaliyetler kapsamında aksiyon planlaması yapar. Birim Kalite Kurulu aksiyonları gerçekleştirir ve modül üzerinden gerçekleştirdiği aksiyonları kapatır. Düzeltici ve önleyici faaliyetler'teki tüm aksiyonlar kapatıldıktan sonra Düzeltici ve önleyici faaliyetler sırasıyla ilgili birim amiri ve Kalite Koordinatörü tarafından kapatılır. Zamanında yerine getirilemeyen Düzeltici ve önleyici faaliyet aksiyonları için mazeret belirtilerek aksiyonu yerine getirecek kişi tarafından ek süre talep edilebilir. Mazeret uygun bulunursa Birim Kalite Kurulu Başkanı tarafından onaylanır ve aksiyonun takibi yapılır. Gerçekleştirilen düzeltici ve önleyici faaliyetlerin sonuçlarının etkinliğinin gözden geçirilmesi ilgili Kalite Koordinatörü tarafından yapılır.

Tüm düzeltici ve önleyici faaliyet çalışma sonuçları, ilgili Kalite Koordinatörü tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarına sunulur.

Düzeltici ve önleyici faaliyetler esnasında ve sonucunda oluşturulan tüm kayıtlar yönetim prosedürüne göre saklanır.

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Düzeltici ve önleyici faaliyet formu

İç tetkik raporu formu

Anketler