 <p>SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU</p>	DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-02
		Yayın Tarihi	09.08.2017
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	1-2

1. Amaç

Bu prosedürün amacı, ISO 9001:2015 KYS içinde tespit edilen uygunsuzlukların, uygunsuzluk risklerinin ve öğrenci şikâyetlerinin tanımlanması, değerlendirilmesi ve tekrarını önleyecek faaliyetler ile ilgili yetki, yöntem ve sorumlulukları tanımlamaktır.

2. Kapsam

Bu prosedür, uygunsuzluk riski taşıyan, uygunsuz olan, öğrenci şikâyeti oluşmuş tüm faaliyetleri ve tüm çalışanları kapsar.

3. Sorumluluklar

Bu prosedürün hazırlanmasından Yönetim Temsilcisi, onaylanmasından Yüksekokul Müdürü, uygulanmasından Bölüm sorumluları ve tüm çalışanlar sorumludur.

4. Tanımlar

K.Y.S: Kalite Yönetim Sistemi

Y.G.G: Yönetimin Gözden Geçirmesi

Düzeltilici Faaliyet: Kalite Yönetim Sisteminin herhangi bir noktasında ortaya çıkmış bir uygunsuzluğun giderilmesi ve tekrarının önlenmesi için gerçekleştirilen faaliyete düzeltici faaliyet denir.

İyileştirici Faaliyet: Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

5. Uygulama

5.1. Uygunsuzluk ve/veya Uygunsuzluk Riskinin, Öğrenci Şikâyetinin Ortaya Çıkması

Hizmet esnasında oluşabilecek uygunsuz durumlar, öğrenci şikâyeti, iç/dış denetim faaliyeti çıktıları, yönetimin gözden geçirme çıktıları, süreç analiz sonuçları, öğrenci memnuniyet anketi sonuçları ile tüm personelden alınan iyileştirme önerileri vasıtası ile tespit edilir.

5.2. Uygunsuzluk ve/veya Uygunsuzluk Riskinin, Öğrenci Şikâyetinin Raporlanması


Uygunsuzluklar ve uygunsuzluk riskleri için süreç sorumluları tarafından “Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formu” doldurulur ve Yönetim Temsilcisi’ne iletilir. Yönetim Temsilcisi formu inceleyerek herhangi bir düzeltici, iyileştirici faaliyete gerek olup olmadığına karar verir. Uygunsuzluğun giderilmesine ilişkin faaliyet gerektiği kararını verirse Faaliyet Planı kısmını uygunsuzluğun çözümünde yetkili kişilerle doldurup, açılan düzeltici faaliyete uygun olarak bir doğrulama tarihi belirleyerek, çözümde sorumlu olan bölüm ve/veya birim sorumlularına imzalatır. Faaliyet Sorumluları sorunun çözümü için gerekli çalışmaları başlatır. Yönetim Temsilcisi tarafından doğrulama tarihi planlanır.

Öğrenci şikâyetleri Öğrenci Memnuniyet Anket Formu veya dilekçe ile Yönetim Temsilcisi tarafından alınır değerlendirilir. Yönetim Temsilcisi öğrenci şikâyetlerini inceleyerek, Çözüm Uygulama Planı kısmını doldurup çözümde sorumlu olan bölüm ve/veya birim sorumlularına imzalatır. Bölüm yetkilisi sorunun çözümü için gerekli çalışmaları başlatır. Öğrenci şikâyeti sonucu yapılan düzeltici faaliyetlerle öğrenciye bilgi verilir. Geribildirim sonucu “Öğrenci İstek ve Öneri Formuna” işlenerek form kapatılır.

5.3. Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formlarının Analizi, Uygulama Planı ve Faaliyetlerin Uygulanması

Uygunsuzluk/uygunsuzluk riski/öğrenci şikâyetini çözmek ile yükümlü bölüm sorumlusu veya yetki verdiği kadrolar sorunu analiz ederek sorunun nedenlerini ve kalıcı çözümleri bulup Yönetim Temsilcisi’nin verdiği Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formunun kontrollü kopyasına işler ve Yönetim Temsilcisi’ne iletir. Yönetim Temsilcisi ve sorunu çözmekle yükümlü bölüm sorumlusu sorunun nedenleri, çözümlerin etkinliği, sorumluların yeterliliği ve çözümün uygunluğu açısından inceler. Gerekli düzeltmeler yapılarak forma işlenir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 1/2
Dr. Öğr. Üyesi Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Gülşin ARSLAN	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU	DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-02
		Yayın Tarihi	09.08.2017
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	2-2

5.4. Gerçekleştirilen Faaliyetlerin Doğrulanması

Yönetim Temsilcisi ve/veya yetki verdiği kadrolar gerçekleştirilen çözümleri objektif kanıtlar ile doğrular.

5.5. Zamanında Gerçekleştirilemeyen Faaliyetler

Düzeltilici ve İyileştirici faaliyetler belirlenen sürede tamamlanamamışsa Yönetim Temsilcisi bunun nedenlerini araştırarak uygun gördüğü alternatifler doğrultusunda faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için 1. ek süre verebilir. Eğer yine tamamlanamamışsa 2. ek süre daha verebilir ya da faaliyeti durdurabilir.

5.6. Formun Kapatılması

Planlanan Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetin doğrulanmasının ardından Yönetim Temsilcisi formu ve objektif kanıtları inceler. Planlanan Faaliyetlerin etkin olarak yapıldığını teyit eder. Gerçekleştirilen çözümün sistemin hangi unsurlarını etkilediğini belirler. Yüksekokul Müdürü'nün onayına sunar ve onaylanan düzeltilici ve iyileştirici faaliyet için ilgili dokümantasyon ve uygulamalarda oluşacak değişiklikler için gerekli revizyonların yapılmasını sağlar.

5.7. Faaliyet Sonuçlarının Analizi ve YGG Toplantılarına Sunulması

Dönem boyunca talep edilmiş tüm düzeltilici ve iyileştirici faaliyetler Yönetim Temsilcisi tarafından izlenerek; toplam adetleri, sonuçlandırılan faaliyetler ve sonuçları sonuçlandırılmamış durumda olanlar (Yönetimden talep edilecek, eğitim, yatırım, vb.), düzeltilici ve iyileştirici faaliyetlerin konularına göre dağılımı, tekrarlanmamasına yönelik yönetimden eğitim, yatırım talepleri YGG toplantılarına sunulur ve KYS' nin gelişmesine yönelik hedeflerin ve kararların alınmasında esas alınır.

6. Ek Dokümantasyon

Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formu (FOR-027)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 2/2
Dr. Öğr. Üyesi Bayram ATASAGUN	Prof. Dr. Gülşin ARSLAN	