

 KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ Farabi Hastanesi	KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (Farabi Hastanesi) Başhekimliği			
	DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ			
Dok. Kod: KU.PR.03	Yayın Tarihi: 05.11.2015	Revizyon No:05	Revizyon Tarihi:26.04.2023	Sayfa Sayısı:5

1.0 AMAÇ

KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesi içerisinde Sağlıkta Kalite Standartları Hastane çerçevesinde yürütülen tüm faaliyetlerde meydana gelen veya gelmesi muhtemel uygunsuzluklara ilişkin nedenlerin giderilmesi, tekrarının önlenmesi ve sürekli iyileştirmenin etkinliğinin sağlanması için yetki, sorumluluk ve yöntemleri tanımlamaktır.

2.0 KAPSAM

KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Farabi Hastanesinde yürütülen tüm faaliyetlerle ilgili uygunsuzlukların düzeltilmesini, risklerin önlenmesini, Sağlıkta Kalite Standartlarının karşılanması ve hizmet kalitesinin geliştirilmesini kapsar.

3.0 KISALTMALAR

KTÜ: Karadeniz Teknik Üniversitesi

DÖF: Düzeltici Önleyici Faaliyet

SKSH: Sağlıkta Kalite Standartları Hastane

HBYS: Hastane Bilgi Yönetim Sistemi

4.0 TANIMLAR

Düzeltici Faaliyet: Saptanan uygunsuzlukların sebeplerini ortadan kaldırmak ve uygunsuzluğun neden olduğu olumsuz sonuçları gidermek için yürütülen planlı ve sistematik faaliyetlerdir.

Önleyici Faaliyet: Bir sapma veya uygunsuzluk meydana gelmeden, olası sapma ve uygunsuzlukların tespit edilmesi, meydana gelmelerini engellemek için yapılan planlı ve sistematik faaliyetlerdir.

İyileştirici Faaliyet: KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Hastanesinde sunulan hizmetleri olumsuz etkileyen herhangi bir durumun iyileştirilmesi amacıyla yapılan planlı ve sistematik faaliyetlerdir.

Uygunsuzluk: Kaliteli hizmet sunumu için gereken şartların yerine getirilmemesidir.

Sapma: Kaliteli hizmet sunumu için gereken şartlardan uzaklaşma derecesidir.

Risk: Bir uygunsuzluğun veya sapmanın meydana gelme olasılığıdır.

Kalite İndikatörü: Hizmetin kalitesini, verimliliğini, etkinliğini, sonuçlarını izlemek, hesap verebilirlik, ileriye dönük politikalar oluşturmak, planlama ve karşılaştırma yapabilmek, ölçmek ve ölçüm sonuçlarını değerlendirmek olarak tanımlanır.

5.0 SORUMLULAR

• Başhekimlik
• Anabilim/Bilim Dalı/Bölüm Başkanları
• Hastane Başmüdürü
• Kalite Koordinatörlüğü
• Başhemşirelik
• Birim Kalite Temsilcileri
• Bölüm Sorumluları
• Tüm Çalışanlar

6.0 FAALİYET AKIŞI

6.1 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETİN AMACI

6.2 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETİN (DÖF) TESPİTİ

6.3 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETİN (DÖF) AÇILMASI

6.4 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETİN (DÖF) ONAYLANMASI VE YÖNLENDİRİLMESİ

6.5 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETİN (DÖF) DOĞRULANMASI VE TAKİBİ

6.6 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETİN (DÖF) KAPATILMASI VE DOSYALANMASI

KONTROLLÜ KOPYA

6.1 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETİN AMACI

Düzeltilici ve önleyici faaliyetler, (DÖF) mevcut ve potansiyel uygunsuzlukların temeldeki nedenlerinin (kök neden) tespit edilmesi, bu uygunsuzlukları ortadan kaldırmak için çözüm önerilerinin geliştirilmesi, düşünülen çözüm önerilerinin gerçekleştirilmesini sağlamak için düzenlemeler yapılmasını amaçlar. Hizmete yönelik süreçlerde, aksadığı ve yanlış yapıldığı saptanan olayların da HBYS üzerinde dokümanite edilerek ve toplu olarak sorunların belirlenmesinde yıllık kayıtların yapılmasını sağlar. Böylelikle her DÖF, iyileştirme çalışmalarında veri kaynağı olacak kayıtları oluşturur.

6.2 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETİN (DÖF) TESPİTİ

Hastanemizde verilen hizmetlerde; öz değerlendirmeler, dış değerlendirmeler, denetimler, bina turları, gözlemler, hasta ve çalışan şikâyet-görüş ve önerileri, komite ve ekiplerin olağan toplantıları gibi faaliyetler sonucunda tespit edilen uygunsuzluklar veya hasta ve çalışan anketleri, kalite göstergeleri, olay bildirimleri, hedeflerdeki sapmalar, SKSH uygulamaları, hastane istatistikleri, İstenmeyen Olay Bildirim sisteminden elde edilen veriler DÖF tespit kaynaklarıdır. Tespit edilecek faaliyetin kalite iyileştirme ve geliştirmeye katkısı dikkate alınarak DÖF belirlenir.

6.3 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETİN (DÖF) AÇILMASI

- Hastanemizde uygun olmayan durumu fark eden kişi ya da kişiler HBYS de bulunan **Kalite Modülü** üzerinden **"DÖF Takip Formuna"** T.C. kimlik numarası ile giriş yapılır.

- T.C. kimlik numarası ile giriş yapıldıktan sonra, açılan “**DÖF Takip Formu**” üzerinden veri girişleri yapılır.

DÖF TAKİP FORMU

Yeni DÖF İlave Tarihi: 21/12/2017 Dilek / Şikayet / Öneri Ekle

DÖF BAŞLATMA BÖLÜMÜ YETKİLİ

DÖF'ü Başlatan	Sayı	Tarih	Onay Tarihi	Takipçi Görme Tarihi	Takipçi Son. Tarihi	DÖF Sonl. Tarihi
	358	21/12/2017				
	356	13/12/2017	15/12/2017	18/12/2017		18/12/2017
	354	29/11/2017	04/12/2017	07/12/2017		

Yeni DÖF Devam Eden DÖF Sonuçlanan DÖF Sonuçlanmamış DÖF

DÖF Veri Kaynağı

Öz Değerlendirme Dilek / Şikayet / Öneri

Bina Türü Sonuçlanmamış DÖF

Güvenlik Raporlama Sistemi Diğer

Uygunsuzluğun Tanımı Dosya İliştir : Ekle Göster Sil

DÖF Başlatanın Görüşü :

DÖF başlatan Kişinin Adı Soyadı Ve Görevi : ADI: SOYADI: KİMLİK NO: UNVANI: BÖLÜMÜ: D.Ö.F. Başlat

Kalite Tarafından Doldurulacak Bölüm DÖF Takipçisi Tarafından Doldurulacak Bölüm Kalite Koordinatörlüğü Sonlandırma Bölümü

UYGUNDUR UYGUN DEĞİLDİR

DÖF Açılan Birim : Seç

DÖF Sorumlusu T.C : Seç

DÖF Takipçisi T.C (1) : Seç

DÖF Takipçisi T.C (2) : Seç

DÖF Tahmini Giderme Süresi : Açıklama :

Dosya 1 : Dosya 2 : D.Ö.F. Onayla - Gönder

Ekle Göster Sil Ekle Göster Sil D.Ö.F. Gördüm

Kayıtlı DÖF 'ü Sil Yazdır ÇIKIŞ

- “**DÖF Takip Formu**” nda öncelikle uygunsuzluğun tanımının hangi faaliyet kapsamında olduğu DÖF başlatan kişi tarafından “**DÖF Veri Kaynağı**” olarak (Öz Değerlendirme, Bina Turu, Güvenlik Raporlama Sistemi, Dilek/ Şikâyet /Öneri, Sonuçlanmamış DÖF, diğer) seçilir.
- Uygunsuzluğun tanımı ile ilgili doküman mevcut ise “**Dosya İliştir**” bölümünden doküman sayfaya eklenir.
- Uygunsuzluk, risk ve iyileştirme olarak tanımlanabilecek tespitler ve bu tespitlerin ortaya çıkmasına neden olan unsurlar “**DÖF Takip Formu**” nda “**Uygunsuzluğun Tanımı**” olarak yazılır.
- DÖF açan kişi uygunsuzluğun tanımı ile ilgili görüşünü “**DÖF Başlatanın Görüşü**” bölümüne yazarak “**DÖF Başlat**” ı onayladığında sisteme kaydı gerçekleştirilmiş olur.
- Sisteme kaydı gerçekleştirilmiş olan DÖF HBYS üzerinden Kalite Modülü ekranına otomatik olarak düşer.

6.4 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETİN (DÖF) ONAYLANMASI VE YÖNLENDİRİLMESİ

- Kalite Modülü ekranına düşen DÖF, Kalite Koordinatörlüğü tarafından günlük bildirimlerin değerlendirilmesi toplantısında değerlendirilmeye alınır.
- Kalite Koordinatörlüğü değerlendirmesinde DÖF açılan konu ile ilgili araştırma yapılarak,
 - Uygun değilse, uygunsuzluğun açıklaması yapılarak “**UYGUNSUZ DÖF**” olarak kalite koordinatörlüğü tarafından sonlandırılır.
 - DÖF konusu uygunsa Kalite Koordinatörlüğünün “**UYGUNDUR**” onaylamasıyla işlem başlatılır.
- Kalite Koordinatörlüğü DÖF ün uygunluğunu onayladıktan sonra, **Kalite Tarafından Doldurulacak** sayfa üzerinden uygunsuzluğun tanımına göre sırası ile,
 - DÖF konusuna uygun DÖF açılacak olan **Birim/Bölümü** belirler.
 - DÖF konusuna uygun **DÖF Sorumlusu** ve **DÖF Takipçilerini** belirler.

KONTROLLÜ KOPYA

- DÖF' ün düzeltilebilme zamanı göz önünde tutularak ulaşılabilir bir zaman dilimi olarak **DÖF Tahmini Giderilme Süresini** belirler.
- Kalite Koordinatörlüğü DÖF konusu ile ilgili görüşlerini belirtip konu ile ilgili doküman mevcut ise **“Dosya 1”** ve **“Dosya2”** kısmından ekleyerek **“DÖF Onayla-Gönder”** yaparak ilgili Bölüm/Birime ulaşmasını sağlar.

6.5 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETİN (DÖF) UYGULANMASI

- Kalite Koordinatörlüğü onayıyla başlatılan DÖF sonrası faaliyeti yapacak Bölüm/Birim Sorumlusu ve DÖF Takipçileri, uygunsuzluğun/riskinin/ iyileştirmenin yapılabilmesi için nelerin gerektiğini, yapılacak iyileştirme faaliyetlerinin planlamasını, çözümlenmesini birlikte yönetir.
- DÖF Sorumlusu ve Takipçisi tarafından planlanan ve gerçekleştirilen faaliyetler, faaliyet planlanamadıysa gerekçeleri, uygunsuzluğun / riskin / iyileştirmenin nedenleri, faaliyet planı aşamaları **“DÖF Tahmini Giderilme Süresi”** de dikkate alınarak **“DÖF Takipçisi Tarafından Doldurulacak Bölüm”** üzerinden forma yazılır.
- DÖF Sorumlusu ve Takipçisi tarafından gerçekleştirilen Düzeltici Faaliyetler ile ilgili doküman mevcut ise **“Dosya 3” kısmından** eklenerek **“Sonlandır-Kaydet”** onaylanır.

DÖF TAKİP FORMU
Yeni DÖF İlave Tarihi: 21/12/2017
Dilek / Şikayet / Öneri
Ekle

DÖF BAŞLATMA BÖLÜMÜ

DÖF' ü	Başlatan	Sayı	Tarih	Onay Tarihi	Takipçi Görmeye Tarihi	Takipçi Son. Tarihi	DÖF Sonl. Tarihi
359			21/12/2017				
356			13/12/2017	15/12/2017	18/12/2017		18/12/2017
354			29/11/2017	04/12/2017	07/12/2017		

DÖF Veri Kaynağı
 Öz Değerlendirme
 Dilek / Şikayet / Öneri
 Bina Türü
 Sonuçlanmamış DÖF
 Güvenlik Raporlama Sistemi
 Diğer

Yeni DÖF
Devam Eden DÖF
Sonuçlanan DÖF
Sonuçlanmamış DÖF

Uygunsuzluğun Tanımı

Dosya İliştir :

DÖF Başlatmanın Görüşü :

DÖF başlatan Kişinin Adı Soyadı Ve Görevi

ADI:

SOYADI:

KİMLİK NO:

UNVANI:

BÖLÜMÜ:

D.Ö.F. Başlat

Kalite Tarafından Doldurulacak Bölüm

DÖF Takipçisi Tarafından Doldurulacak Bölüm

Kalite Koordinatörlüğü Sonlandırma Bölümü

DÖF Faaliyet Planı :

DÜZELTİCİ FAALİYET PLANI VE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI

Dosya 3 :

Ekle
Göster
Sil

Sonlandır - Kaydet

Kayıtlı DÖF 'ü Sil

Yazdır

ÇIKIŞ

- Teknik, mali, iş gücü vb. nedenlerden dolayı faaliyet planlaması yapılamıyorsa **“DÖF Takipçisi Tarafından Doldurulacak Bölüm”** de belirtilerek **“Sonlandır-Kaydet”** onaylanır.
- Kalite Koordinatörlüğü DÖF nedenlerini/planlanan faaliyeti/gerekçeyi uygun görmeyebilir. Bu durumda Kalite Koordinatörlüğü DÖF' ü takip etmek için yeni birini görevlendirerek Kalite Koordinatörlüğü tarafından tekrar faaliyeti yapacak Bölüm/ Birime yönlendirilir.
- Uygunsuzluğun/riskinin/iyileştirmenin sebebinin araştırılması ve faaliyetin gerçekleştirilmesi faaliyeti yapacak Bölüm/Birimin sorumlusu ve DÖF takipçisinin sorumluluğundadır.

6.5 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETİN (DÖF) DOĞRULANMASI VE TAKİBİ

- DÖF' ün takibi Kalite Koordinatörlüğünün belirlediği DÖF takipçisi tarafından yapılır.
- Faaliyeti yapacak Bölüm/Birim sorumluları kendi bölümlerinde veya gerekiyorsa diğer bölümlerin de katılımı ile düzeltici ve önleyici faaliyeti yapar.
- **“DÖF Tahmini Giderilme Süresi”** içinde yapılan faaliyetler **“DÖF Takipçisi”** tarafından değerlendirilir. Yapılan faaliyet yeterli ise bu durum **“DÖF Takipçisi Tarafından Doldurulacak Bölüm”** e yazılır ve **“Sonlandır-Kaydet”** yapılarak Kalite Koordinatörlüğüne ulaştırılması sağlanır.

6.6 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETİN (DÖF) KAPATILMASI VE DOSYALANMASI

- **“DÖF Sorumlusu”** ve **“DÖF Takipçisi”** tarafından sonlandırılan DÖF Kalite Modülünün **“Düzeltilici Önleyici Faaliyet”** ekranına gelir.
- Kalite Koordinatörlüğü tarafından kontrol edilen düzeltici faaliyetler **“Kalite Koordinatörlüğü Sonlandırma Bölümü”** sayfasında **“DÖF Sonucu”** bölümü doldurularak **“DÖF Sonlandır”** yapılır.

DÖF TAKİP FORMU

Yeni DÖF İlave Tarihi: 18/03/2020 Dilek / Şikayet / Öneri Ekle YETKİLİ

DÖF BAŞLATMA BÖLÜMÜ						
Başlatan	Sayı	Tarih	Onay Tarihi	Takipçi Görme Tarihi	Takipçi Son. Tarihi	DÖF Sonl. Tarihi
+	742	8/03/2020				Yeni DÖF
	741	6/03/2020				Yeni DÖF
	740	6/03/2020				Yeni DÖF

01/01/2020 18/03/2020 Tümü 32 Adet kayıt

Yeni DÖF Devam Eden DÖF Sonuçlanan DÖF Sonuçlanmamış DÖF Uygunsuz DÖF

DÖF Veri Kaynağı: Öz Değerlendirme Dilek / Şikayet / Öneri Bina Türü Sonuçlanmamış DÖF Güvenlik Raporlama Sistemi Diğer

Uygunsuzluğun Tanımı Dosya İliştir: Ekle Göster Sil

DÖF Başlatanın Görüşü:

DÖF başlatan Kişinin Adı Soyadı Ve Görevi Seç ADI: SOYADI: KİMLİK NO: UNVANI: BÖLÜMÜ: D.Ö.F. Başlat

Kalite Tarafından Doldurulacak Bölüm DÖF Takipçisi Tarafından Doldurulacak Bölüm Kalite Koordinatörlüğü Sonlandırma Bölümü

DÖF Sonucu: DÖF SONUCU İLE İLGİLİ AÇIKLAMALAR...

İmza 1 İmza 2 İmza 3 18/03/2020

D.Ö.F. Sonlandır Sonuçlanmayan DÖF

Kayıtlı DÖF'ü Sil Yazdır ÇIKIŞ

- Kalite Koordinatörlüğü tarafından kontrol edilen ve sonlandırılan DÖF;
 - **Kalite Koordinatörü,**
 - **Hastane Müdürü,**
 - **Kaliteden Sorumlu Başhekim Yardımcısı** tarafından onaylanarak DÖF dosyasında orijinal doküman olarak saklanır.
- İlgili Bölüm/Birimlere yönlendirilen DÖF ler planlanan **“DÖF Tahmini Giderilme Süresi”** içerisinde gerçekleştirilmediği takdirde Kalite Koordinatörlüğü tarafından **“Sonuçlanmayan DÖF”** olarak sonlandırılır ve DÖF dosyasında orijinal doküman olarak saklanır ya da yeniden açılmasına karar verilir.

7.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR