



**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:04** | **Revizyon Tarihi:22.12.2020** | **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

• <b>Başhekimlik</b>
• <b>Anabilim/Bilim Dalı/Bölüm Başkanları</b>
• <b>Hastane Başmüdür V.</b>
• <b>Kalite Koordinatörlüğü</b>
• <b>Başhemşirelik</b>
• <b>Birim Kalite Temsilcileri</b>
• <b>Bölüm Sorumluları</b>
• <b>Tüm Çalışanlar</b>

### 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

## 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.

**FARABI HASTANESİ BİLGİ İŞLEM MERKEZİ ( KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ )**

**KURUMSAL HİZMETLER**

- Kalite Yönetimi
- Doküman Yönetimi
- Risk Yönetimi
- Güvenlik Raporlama Sistemi
- Acil Durum ve Afet Yönetimi
- Eğitim Yönetimi
- Sosyal Sorumluluk

**HASTA VE ÇALIŞAN ODAKLI HİZMETLER**

- Hasta Deneyimi
- Hizmete Erişim
- Yaşam Sonu Hizmetler
- Sağlıklı Çalışma Yaşamı

**SAĞLIK HİZMETLERİ**

- Hasta Bakımı
- İlaç Yönetimi
- Enfeksiyonların Önlenmesi
- Sterilizasyon Hizmetleri
- Transfüzyon Hizmetleri
- Radyasyon Güvenliği
- Acil Servis

**DESTEK HİZMETLERİ**

- İnsan Yönetimi
- Otelcilik Hizmetleri
- Bilgi Yönetim Sistemi
- Malzeme ve Cihaz Yönetimi
- Tıbbi Kayıt ve Arşiv Hizmetleri
- Atık Yönetimi
- Dış Kaynak Kullanımı

**GÖSTERGE YÖNETİMİ**

- Sistemsel İzleme
- Bölüm Bazlı Göstergeler
- Klinik Göstergeler

**DÖF TAKİP FORMU**

**KİMLİK NUMARANIZI GİRİNİZ**

Hasta Güvenliği | Güvenlik Raporlama Sistemi | Anket Yönetimi | Eğitim Komitesi

Dokümanlar | Çalışan / Görüş / Önerileri | Düzeltici Önleyici Faliyet ( DÖF ) | Personel Sağlık Tarama

Öz Değerlendirme | Komite Ve Ekipler | İndikatör | Dış Kaynaklı Dokümanlar

Duyuru Ekranı

Tarihi	Duyuru No	Duyuruyu Yapan	DÖF	Pasif	Birimler
06/11/2017 14:43:08	89	KARU01	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	T
03/11/2017 16:12:45	88	KARU01	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	T
20/10/2017 11:06:33	87	KARU01	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	T

Listele  Birimler  ? Liste Güncelle

**Açıklaması**

TÜM BÖLÜM/BİRİM SORUMLULARIN DİKKATİNE

KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ YENİ YÜKLENEN DÖKÜMANLAR:

"MİKROBİYOLOJİ LABORATUVARI" İÇERİSİNDE YENİ MİKROBİYOLOJİ

Kayıt: 1/1

Başlat | Oracle Forms Runtime | 10.10.10.42 - Hemato... | 14:49

- 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: DÖF Sorumlusu T.C.: DÖF Takipçisi T.C (1): DÖF Takipçisi T.C (2):

DÖF Tahmini Giderme Süresi: Açıklama: Dosya 1: Dosya 2: D.Ö.F. Onayla - Gönder 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.

- 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/riskin/ 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**  YETKİLİ

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		

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 Başlatmanın Görüşü :

DÖF başlatan Kişinin Adı Soyadı Ve Görevi Sep 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 ÇALIŞMALARINI .....

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/riskin/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 **“Düzeltilen 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

Uyumsuzluğun Tanımı Dosya İliştir : Ekle Göster Sil

DÖF Başlatmanın 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