DÖF Nedir? Nasıl Kullanılır? Sorularının cevabını aşağıda bulabilirsiniz? DÖF (Düzeltici ve Önleyici Faaliyet) veya DİF (Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet) kavramı ve nasıl kullanıldığı aşağıda detaylı bir şekilde ele alınmıştır.

DÖF Nedir?

DÖF, "Düzeltici ve Önleyici Faaliyet" kısaltmasıdır. Bazı kaynaklarda ise "Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet" anlamında **DİF** olarak da geçmektedir.

- **Düzeltici Faaliyet:** Saptanmış bir uygunsuzluğun veya istenmeyen diğer durumların **sebebini ortadan kaldırmak** için yapılan faaliyettir. Temel amacı uygunsuzluğu gidermek ve **tekrarını önlemektir**.
- **Önleyici Faaliyet:** Potansiyel bir uygunsuzluğun veya istenmeyen diğer potansiyel durumların **oluşumunu önlemek** için yapılan faaliyettir.

Dolayısıyla DÖF/DİF, mevcut problemleri çözmek ve gelecekteki olası problemleri engellemek amacıyla yürütülen faaliyetleri kapsar. Kalite yönetim sistemlerinin sürekli iyileştirilmesi için gerekli yöntem ve sorumlulukları belirlemeyi amaçlar. Sağlıkta Kalite Standartları kapsamında tespit edilen uygunsuzlukları, oluşan problemin kaynağını veya uygunsuzluk gelişme potansiyeli olan durumları ortadan kaldırmaya yöneliktir. İş sağlığı ve güvenliği (İSG) yönetiminde de uygunsuzlukları ve riskleri ele almak için kullanılır.

DÖF Nasıl Kullanılır? (Süreç)

DÖF süreci genellikle birkaç adımdan oluşur ve farklı kurumlar veya sektörlerde prosedür detayları değişiklik gösterebilir. Ancak kaynaklarda belirtilen genel adımlar şunlardır:

1. **Uygunsuzluğun/Potansiyel Uygunsuzluğun Tespiti ve Talep Edilmesi:**
    - Mevcut veya potansiyel uygunsuzluklar tüm personel tarafından tespit edilebilir.
    - Uygunsuzluğu tespit eden personel bir DÖF/DİF Formu doldurur.
    - Form doğrudan Kalite Birimi/Koordinatörlüğü/Komisyonu'na iletilebilir veya birim Kalite Sorumlusu/Birim Amiri vasıtasıyla gönderilebilir.
    - Formda uygunsuzluğun tanımı anlaşılır ve somut bir şekilde yazılır. Faaliyet türü veya tekrarlayan uygunsuzluk olup olmadığı gibi kısımlar tereddüt edilmesi halinde boş bırakılabilir.
2. **Kaydın Yapılması:**
    - Kalite Birimi/Koordinatörlüğü/Komisyonu gelen formu inceler, eksiklikleri giderir.
    - Talep sisteme uygunsa, DÖF/DİF Takip Listesi'ne kaydedilir ve DÖF/DİF Formu'na sıra numarasına göre bir DÖF/DİF Numarası verilir. Takip Listesi'ne kayıt tarihi, DÖF/DİF'in açılış tarihidir.
    - Talep uygun değilse reddedilir ve gerekçesi belirtilir.
    - Kaydedilen form ilgili birime gönderilir. Takip listesi yıllık olarak tutulur.
3. **DÖF Açılan Birim Tarafından Yapılan İşlemler:**
    - Birim Kalite Sorumlusu/çalışanı kendisine bildirilen uygunsuzluğu inceler.

- Gerekiyorsa, uygunsuzluğun devam etmemesi için acil geçici faaliyetler başlatılabilir (sürecin durdurulması dahil). Bu faaliyetler forma yazılır ve Kalite birimine bildirilir. Kalite birimi geçici faaliyeti uygun bulmayabilir ve yenisini isteyebilir.
- Eğer uygunsuzluk somut bir ürünle (malzeme, cihaz vb.) ilgiliyse, bunların yanlışlıkla kullanımı veya zarar vermesi engellenir (uyarı yazıları, izolasyon gibi).
- Genellikle en geç 5 işgünü içinde kök neden analizi yapılır/yaptırılır. Kök nedenler analiz edilirken 5 Neden Metodolojisi gibi problem çözme yöntemleri kullanılabilir. Amaç, hataya sebep olan nedenleri bulup iyileştirmeler planlamaktır.
- Kök nedenler belirlendikten sonra kalıcı faaliyet(ler), bu faaliyetten sorumlu kişi/birim ve öngörülen tamamlama tarihi (termin/gerçekleştirme tarihi) belirlenir ve forma kaydedilir.
- Form tekrar Kalite Birimi/Koordinatörlüğüne iletilir.

4. **Kalite Biriminin Kök Neden ve Faaliyetleri Gözden Geçirmesi:**
   - Kalite Birimi gelen kök neden analizini ve belirlenen kalıcı faaliyetlerin sisteme uyumunu inceler.
   - Kök neden veya faaliyetlerin problemi tamamen ortadan kaldırmaya yönelik olmadığına karar verilirse reddedilebilir, yeni planlar istenebilir veya faaliyet önerilebilir.
   - AS9100 gibi bazı standartlarda, düzeltici veya önleyici faaliyetlerin yeni veya değişmiş tehlikeler ortaya çıkarması halinde, uygulanmadan önce risk değerlendirmesi sürecinden geçmesi gerekebilir.
5. **Onay ve Uygulama:**
   - Belirlenen faaliyetler ve sorumlular, onay için ilgili yöneticiye (örn. Birim Yöneticisi, İGU/İH, İşveren/İşveren Temsilcisi) sunulur. Onaylayan kişi tüm süreci ve belirlenen detayları gözden geçirir.
   - Onaylanan talimatlar/faaliyetler, belirlenen süreler içinde sorumlu kişiler tarafından uygulanır. Uygulamanın yapıldığına dair onay ve varsa deliller (resim, ses, doküman) kayıtlara eklenir.
   - Süre içinde tamamlanamayan işlemler için ek süre talep edilebilir veya talep reddedilebilir. Ek süre talepleri ilgili yönetim tarafından onaylanmalıdır.
   - Çalışanlar, DÖF'lerden etkilenen mevcut, değişen veya yenilenen İSG sorumlulukları hakkında bilgilendirilmelidir.
6. **Etkinliğin İzlenmesi ve Doğrulanması:**
   - Kabul edilen faaliyetlerle ilgili terminler/gerçekleştirme tarihleri Kalite birimi tarafından takip edilir.
   - Yapılan faaliyetlerin etkinliği belirli bir süre veya aralıklarla izlenmelidir. Bu, yerinde tespit veya dokümantasyon kontrolü şeklinde olabilir.
   - Etkinlik izleme sorumlusu, yapılan işin yeterli olduğunu ve ek tehlike oluşturmadığını doğrular. Eksik veya aksaklıklar varsa kayda eklenir.
7. **Kapatma:**
   - Yapılan kalıcı faaliyetlerin sisteme uyumu ve hatayı ortadan kaldırmaya yönelik olduğu tespit edilirse DÖF/DİF kapatılır. Aksi durumda birimden yeni faaliyet talep edilir.

- Kapatma işlemi, form üzerindeki “DÖF/DİF Kapatma Onayı” kısmının imzalanmasıyla tamamlanır.
- DÖF/DİF’in kapatılma tarihi takip listesine yazılır. Belirlenen terminden sapma gün olarak gösterilir. DÖF Kapanma Hızı hesaplanabilir.
- Kapatılan DÖF Formu ve varsa objektif deliller dosyalanır.

8. **Bilgilendirme:**
   - DÖF/DİF kapatıldıktan sonra talep eden kişi/birime ilgili DÖF/DİF’in kapandığına dair mail/yazı ile bilgilendirme yapılır.
   - Zamanında kapatılmayan DÖF’ler hakkında ilgili birim sorumluları ve üst yönetim bilgilendirilir.

Bu süreç, kurumlarda uygunsuzlukların sistematik bir şekilde yönetilmesini, kök nedenlerin belirlenmesini, düzeltici ve önleyici adımların atılmasını, bu adımların etkinliğinin izlenmesini ve sürekli iyileştirme kültürünün desteklenmesini sağlar. Kaynaklar, sürecin takibi ve analizi için DÖF/DİF takip listeleri/formları gibi dokümanların kullanıldığını ve bu kayıtların önem taşıdığını belirtmektedir. Ayrıca, hastanelerde düzeltici ve önleyici faaliyetlerin değerlendirilmesi amacıyla yapılan çalışmalarda, **bildirimlerin büyük kısmının tesis turu ve iç tetkik sonucu tespit edildiği görülmüştür**. **Çalışanların herhangi bir denetim olmadan, görevlerini icra ederken yaşadıkları düzeltici ve önleyici faaliyetleri raporlamalarının hasta güvenliği kültürünün gelişmesine katkı sağlayabileceği belirtilmektedir**. Madencilik sektöründe ise çalışanların uygunsuzluk bildirimlerini yapabileceği ve izleyebileceği kayıt sistemlerinin yaygın olmadığı (%74 oranında bulunmadığı) tespit edilmiştir. Bu tür sistemlerin eksikliği, çalışanların tam bağımsız hareket edememesi veya aracısız katılımın sınırlı olması gibi nedenlere bağlanmaktadır. Maden sektöründe, kayıt sisteminin iyileştirilmesine yönelik tavsiyeler arasında çevrimiçi bildirim, dijital veri (resim, ses) ekleyebilme ve düzeltici/önleyici faaliyetlerin belirtilebildiği, işverenin görüş yazabildiği yapılar bulunmaktadır. Kanunların etkin bir kayıt sistemi uygulanması yönünde yeterli olup olmadığı sorusu da tez çalışması kapsamında ele alınmıştır.