

Düzeltilici Faaliyet yöntemleri aşağıda detaylı bir şekilde ele alınmıştır:

Düzeltilici Faaliyet Nedir?

Düzeltilici Faaliyet, saptanmış bir uygunsuzluğun veya istenmeyen diğer durumların **sebebini ortadan kaldırmak** için yapılan faaliyettir. Temel amacı uygunsuzluğu gidermek ve **tekrarını önlemektir**. Önleyici faaliyet ise potansiyel bir uygunsuzluğun oluşumunu önlemek için yapılırken, düzeltilici faaliyet mevcut uygunsuzluğu düzeltmeye ve tekrarını engellemeye odaklanır. Düzeltilici faaliyet, mevcut problemleri çözmeye yönelik tepkisel nitelikte tüm eylem, hareket, davranış ve faaliyetleri içerir.

Sağlık Bakanlığı İlaç Güvenliği Rehberi'nde de benzer şekilde, düzeltilici faaliyet "belirlenen bir uygunsuzluğun ana sebebini ortadan kaldırmak ve tekrarını engellemek için yapılan faaliyetler" olarak tanımlanmıştır. Sağlıkta Kalite Standartları kapsamında da düzeltilici-önleyici faaliyetler, tespit edilen uygunsuzlukları, problemin kaynağını veya potansiyel uygunsuzluk durumlarını ortadan kaldırmaya yönelik faaliyetlerdir.

Düzeltilici Faaliyet Yöntemleri

Kaynaklarda belirtilen çeşitli Düzeltilici Faaliyet yöntemleri bulunmaktadır:

- 1. Personel ile İlgili Uygunsuzluklar:** Eğer uygunsuzluk çalışandan kaynaklanıyorsa, kendisiyle konuşularak veya yazılı savunma istenerek daha dikkatli, tedbirli, özenli ve talimatlara uygun hareket etmesi istenir. Bu, personelin dikkatsizlik, talimatları göz ardı etme gibi davranışlarını ortadan kaldırmayı amaçlar. Bu tür düzeltilici uyarılar sözlü veya yazılı olabilir. İşletmelerde bu amaçla Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formları (DÖF) kullanılabilir. Daha ciddi uygunsuzluklarda ise disiplin yönetmeliği uygulanabilir.
- 2. Uzman ve Danışmanlara Danışma:** İşletmede çalışan personele, uzmanlara ve işletmenin danışmanlarına danışarak onların görüş ve değerlendirmelerini almak bir yöntemdir. Düzeltilici iş emirleri bu görüşler doğrultusunda verilir.
- 3. Müşteri Görüşüne Başvurma:** Müşteri geri bildirimleri doğrultusunda uygunsuzluğu giderecek iş emirleri verilmesi de bir düzeltilici faaliyet uygulamasıdır.
- 4. İç Denetim Başlatma:** Uygunsuzluğun niteliğine göre olağandışı bir iç denetim başlatılabilir ve denetim sonuçlarına göre tedbirler alınabilir veya yeni düzenlemeler yapılabilir.
- 5. Risk ve Tehlike Raporlarına Göre Tedbir Alma:** Konunun uzmanlarına hazırlatılan risk ve tehlike raporlarında öngörülen tedbirlerin alınması ve tehlikelerin bertaraf edilmesi de bir düzeltilici faaliyet uygulamasıdır. (Kaynakta düzeltilici faaliyet kapsamında listelenmiş olsa da, bu eylemler potansiyel durumları önlemeye yönelik olabilir, ki bu da önleyici faaliyet tanımına yakındır).
- 6. Uygun Olmayan Ürünü Düzeltme:** Hataları gidermek ve uygun koşullara getirmek için yapılan faaliyetler de düzeltilici faaliyet olarak değerlendirilir.
- 7. Şikayet Üzerine Soruşturma:** Gelen bir şikayet üzerine olayın nedenlerini

Düzeltilici faaliyet yöntemleri

araştırmak ve sorumluları belirlemek başka bir düzeltilici faaliyet örneğidir.

8. **Sistem Başarısızlık Kaynaklarını Giderme:** Sistemin başarısızlık kaynaklarının belirlenmesi ve bunların giderilmesine yönelik alınan önlemler düzeltilici faaliyet örneğidir. Örnek başarısızlık kaynakları arasında kalite şartlarına uyumsuzluk, süreçlerin düzgün çalışmaması, düşük müşteri memnuniyeti, personel mutsuzluğu veya iyileştirme faaliyetlerinde süreklilik olmaması sayılabilir.
9. **Yasal Gerekliliklerdeki Hataları Giderme:** Yasal ve hukuki gerekliliklerin uygulanmasındaki hatalar ve yetersizlikler de uygunsuzluktur ve bunları gidermeye yönelik adımlar düzeltilici faaliyet olarak değerlendirilir.

Bu yöntemlerin uygulanmasında, uygunsuzluğun gerçek **kök nedeninin** tespit edilmesi önemlidir. Kök neden analizi için 5 Neden Metodolojisi veya problem çözme metodolojisi gibi yöntemler kullanılabilir. Amaç, hataya sebep olan nedenleri bulup son nedenden başlayarak ilk nedene kadar iyileştirmeler planlamak ve hatayı ortadan kaldırmaktır.

Düzeltilici faaliyetler, karşılaşılan uygunsuzluğun derecesiyle **orantılı** olarak uygulanmalıdır. Durumun gerektirdiğinden daha ağır bir yaptırım uygulanmamalıdır.

Genel DÖF/DİF süreci, uygunsuzluğun/potansiyel uygunsuzluğun tespit edilmesi ve talep edilmesi, kaydının yapılması, ilgili birim tarafından incelenmesi, kök neden analizi yapılması, faaliyetlerin planlanması ve uygulanması, sonuçların izlenmesi ve faaliyetin kapatılması adımlarını içerir. Yukarıda listelenen yöntemler, bu sürecin “faaliyetlerin planlanması ve uygulanması” aşamasında devreye giren spesifik eylemlerdir.

Bu yöntemlerin uygulanması ve sonuçları genellikle DÖF/DİF formları ve takip listeleri gibi dokümanlarla kayıt altına alınır. Yapılan düzeltilici faaliyetlerin etkinliğinin gözden geçirilmesi sürecin önemli bir parçasıdır.