Düzeltici Faaliyet yöntemleri aşağıda detaylı bir şekilde ele alınmıştır:

Düzeltici Faaliyet Nedir?

Düzeltici 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, düzeltici faaliyet mevcut uygunsuzluğu düzeltmeye ve tekrarını engellemeye odaklanır. Düzeltici faaliyet, mevcut problemleri çözmeye yönelik tepkisel nitelikte tüm eylem, hareket, davranış ve faaliyetleri içerir.

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

Düzeltici Faaliyet Yöntemleri

Kaynaklarda belirtilen çeşitli Düzeltici 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 düzeltici uyarılar sözlü veya yazılı olabilir. İşletmelerde bu amaçla Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formları (DÖF) kullanılabilmektedir. 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. Düzeltici iş emirleri bu görüşler doğrultusunda verilir.
3. **Müşteri Görüşüne Başvurma:** Müşteri geri bildirimleri doğrultusunda uygunsuzluğu giderecek iş emirleri verilmesi de bir düzeltici 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 düzeltici faaliyet uygulamasıdır. (Kaynakta düzeltici 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 düzeltici faaliyet olarak değerlendirilir.
7. **Şikayet Üzerine Soruşturma:** Gelen bir şikayet üzerine olayın nedenlerini

araştırmak ve sorumluları belirlemek başka bir düzeltici faaliyet örneğidir.

8. **Sistem Başarısızlık Kaynaklarını Giderme:** Sistemin başarısızlık kaynaklarının belirlenmesi ve bunların giderilmesine yönelik alınan önlemler düzeltici 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 düzeltici 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.

Düzeltici 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 düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin gözden geçirilmesi sürecin önemli bir parçasıdır.