1. AMAÇ

Bu prosedür, Hastanemiz bünyesindeki olası uygunsuzlukların sebeplerinin ortadan kaldırılması, Düzeltici Faaliyetlerin (DF) planlanması, uygulanması ve sonuçların takip edilmesini tanımlamak amacıyla hazırlanmıştır.

2. **KAPSAM**

BGYS Politikası dokümanının KAPSAM maddesinde yer alan fiziki tanımlı alanlarda faaliyet gösteren tüm birimler ve tüm insan kaynaklarıdır.

3. SORUMLULAR

Başhekimlik, Bilgi Yönetim Sistemi Sorumlusu ve Çalışanları, Tüm Çalışanlar

4.TANIMLAR VE KISALTMALAR

Şart: Zorunluluğu beyan edilmiş ihtiyaç/beklenti

Uygunsuzluk: Bir şartın yerine getirilememiş olması (Bir süreçte veya üründe) .

Kusur: Belli bir kullanım amacı için uygunsuzluk

Düzeltme: Saptanan bir uygunsuzluğu gidermek için yapılan faaliyet

Düzeltici Faaliyet: Saptanan bir uygunsuzluğun sebebini yok etmek için yapılan faaliyet

DF: Düzeltici Faaliyet

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

BGYS: Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri

5.UYGULAMA

1. **Düzeltici Faaliyetler**

Düzeltici faaliyetler şu durumda istenebilir;

- Yapılan toplantılar sonucunda tespit edilen olumsuzluklarda,
- Bir proses veya işin gerçekleştirilmesi sırasında çıkan sorunlarda,
- Dış Tetkik ve İç Tetkik sırasında gözlemlenen uygunsuzluklarda,
- Bilgi güvenliği ihlal olayları durumunda,
- Risk Değerlendirme Raporu sonucunda,
- Birimler tarafından, iş süreçlerini olumsuz etkileyen bir olay olduğunda,
- Kurum personeli tarafından uygulanan herhangi bir aktivite hakkında veya farklı bir konuda düzeltici faaliyet isteği olabilir.
- Faaliyeti gerçekleştirecek birim tarafından düzeltici faaliyetin konusu, açıldığı tarihi, tespit edilen uygunsuzluğun standarttaki ilgili maddesi, düzeltici faaliyeti açan birimin adı ve yönetici onayı belirtilerek uygunsuzluk takip edilmeye başlanır.

- Düzeltici Faaliyetler Düzeltici Faaliyet İstek Formu ile takip edilmektedir.
- Faaliyeti gerçekleştirecek ilgili birim tarafından, yapılacak faaliyetlerin tamamlanması için planlanan tarihler belirtilir.
- Düzeltici faaliyetin değerlendirilmesi ve kapatılması işlemleri faaliyet talebinde bulunan birim tarafından değerlendirilir ve düzeltici faaliyetin kapatılması işlemelerine başlanır.
- Planlanan tarihlerde kapatılması mümkün olmayan düzeltici faaliyetler bir sonraki döneme devredilebilir.
- Hizmetlerle ilgili olarak çalışanlardan gelen şikâyetler kurum bünyesinde gerçekleştirilen faaliyetler veya kişilerden gelen sözlü/yazılı istekler ya da BGYS Yetkilileri tarafından değerlendirme sonucunda ortaya çıkan uygunsuzluklar, uygunsuzluğu belirleyen bölüm tarafından değerlendirmeye alınır.
- Düzeltici Faaliyet İstek Formu, ilgili birimler tarafından yapılması planlanan çalışmanın tarihi eklenerek BGYS yetkililerine teslim edilir.
- Düzeltici Faaliyet İstek Formu EBYS üzerinden veya e-posta ile ilgili birimlere gönderilir ve yine EBYS üzerinden veya e-posta ile BGYS yetkililerine iletilir.
- Düzeltici faaliyetler BGYS yetkilileri tarafından Düzeltici Faaliyet Takip Listesinden takip edilir.
- Elde edilen sonuçların potansiyel uygunsuzlukların giderilmesi yönünde fayda sağlayıp sağlamadığı BGYS yetkilileri (ve gerektiği durumlarda düzeltici faaliyeti açan kişi) tarafından değerlendirilir.
- BGYS yetkilileri düzeltici faaliyetlerin kapanmasına onay verir ve Entegre Yönetim Sistemi Temsilcisinin kapatma onayı ile kapatılır. Değerlendirme sonucuna göre düzeltici faaliyetler BGYS yetkilileri tarafından muhafaza edilir. Gelişmeler Düzeltici Faaliyet Takip Listesinde elektronik ortamda takip edilir.
- Düzeltici Faaliyet Takip Listesinde takip edilip kapanmayan veya planlanan tarihte tamamlanmayan çalışmalar, BGYS yetkilileri tarafından YGG toplantısında raporlanır.
- Düzeltici faaliyetler BGYS yetkilileri tarafından sürekli takip edilmektedir. İlgili tarafların bildirdiği tarihlerde düzeltici faaliyetin tamamlanıp tamamlanmadığı takip edilmek suretiyle BGYS sisteminin sürekli iyileştirilmesi yönünde çalışmaları devam etmektedir.

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR