



PERKHIDMATAN KESIHATAN PERGIGIAN KEDAH

MANUAL KUALITI

NO. DOKUMEN: PKPKed-MK-01	KELUARAN: 01
TARIKH KUATKUASA : 01 JANUARI 2013	

	DISEDIAKAN OLEH	DILULUSKAN OLEH
NAMA	Dr. Jamaliah Bt. Omar	Dr. Zaini Bt. Mansor
JAWATAN	Timbalan Wakil Pengurusan	Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri Kedah (Pergigian)

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA : 01 JANUARI 2013

Kandungan

Muka surat

1. PENGENALAN	5 – 6
1.1 Umum	
1.2 Objektif Manual Kualiti	
1.3 Kandungan Manual Kualiti	
1.4 Kelulusan dan Kawalan Manual Kualiti	
1.5 Definisi, Singkatan dan Rujukan	
2. MAKLUMAT MENGENAI ORGANISASI	7 – 19
2.1 Umum	
2.2 Profil Organisasi	
2.3 Objektif Penubuhan	
2.4 Fasiliti-fasiliti yang Disediakan	
2.5 Carta Organisasi	
2.6 Visi	
2.7 Misi	
2.8 Pemegang Amanah dan Pelanggan	
2.9 Piagam Pelanggan	
2.10 Aktiviti Utama Organisasi	
2.11 Aktiviti Sokongan	
3. SISTEM PENGURUSAN KUALITI ORGANISASI	20 - 21
3.1 Skop Perlaksanaan	
3.2 Pengecualian Skop Perlaksanaan	

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA : 01 JANUARI 2013

Kandungan	Muka surat
4. KEPERLUAN DOKUMENTASI SISTEM PENGURUSAN KUALITI	21 -26
4.1 Keperluan Am	
4.2 Keperluan Pengdokumenan	
4.2.1 Am	
4.2.2 Manual Kualiti	
4.2.3 Kawalan Dokumen	
4.2.4 Kawalan Rekod	
5. TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN	27 - 32
5.1 Komitmen Pengurusan	
5.2 Fokus Kepada Pelanggan	
5.3 Dasar Kualiti	
5.4 Perancangan	
5.4.1 Objektif Kualiti	
5.4.2 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti	
5.5 Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi	
5.5.1 Tanggungjawab dan Kuasa	
5.5.2 Wakil Pengurusan	
5.5.3 Komunikasi Dalaman	
5.6 Kajian Semula Pengurusan	
5.6.1 Am	
5.6.2 Input Kajian Semula	
5.6.3 Output Kajian Semula	

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA : 01 JANUARI 2013

Kandungan	Muka surat
6. PENGURUSAN SUMBER	33 -35
6.1 Penyediaan Sumber	
6.2 Sumber Manusia	
6.2.1 Am	
6.2.2 Kekompetenan, Latihan Dan Kesedaran	
6.3 Prasarana	
6.4 Persekitaran Kerja	
7. PENGHASILAN PERKHIDMATAN	36- 40
7.1 Perancangan Penghasilan Perkhidmatan	
7.2 Proses Berkaitan Pelanggan	
7.2.1 Penentuan Keperluan Berkaitan Dengan Perkhidmatan	
7.2.2 Semakan Keperluan Berkaitan Dengan Perkhidmatan	
7.2.3 Komunikasi Pelanggan	
7.3 Rekabentuk Dan Pembangunan Proses	
7.4 Pembelian	
7.4.1 Proses Pembelian	
7.4.2 Maklumat Pembelian	
7.4.3 Penentusahan Produk Yang Dibeli	

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA : 01 JANUARI 2013

Kandungan	Muka surat
7.5 Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	40 - 43
7.5.1 Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	
7.5.2 Pengesahan Proses Bagi Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	
7.5.3 Pengenalpastian dan Kebolehkesanan	
7.5.4 Harta Pelanggan	
7.5.5 Pengekalan Produk	
7.6 Kawalan Peralatan Pemantauan dan Pengukuran	
8. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN	44- 50
8.1 Am	
8.2 Pemantauan dan Pengukuran	
8.2.1 Kepuasan Pelanggan	
8.2.2 Audit Dalaman	
8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses	
8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Produk	
8.3 Kawalan produk tak akur	
8.4 Analisis Data	
8.5 Penambahbaikan	
8.5.1 Penambahbaikan Berterusan	
8.5.2 Tindakan Pembetulan	
8.5.3 Tindakan Pencegahan	

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA : 01 JANUARI 2013

PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 Umum

Manual Kualiti adalah dokumen yang memberi gambaran menyeluruh mengenai sistem pengurusan kualiti organisasi Perkhidmatan Kesihatan Pergigian Kedah (PKPKed). Manual Kualiti diwujudkan dengan tujuan menggariskan polisi, objektif dan perancangan untuk mencapai objektif kualiti dalam sistem pengurusan PKPKed. Manual ini juga menjelaskan hubungkait antara proses-proses perkhidmatan dalam organisasi.

1.2 Objektif Manual Kualiti

- 1.2.1 Menggariskan proses utama yang terlibat dalam penyediaan perkhidmatan berkualiti kepada masyarakat dan hasil perkhidmatan yang berkaitan dengannya. Proses utama terdiri daripada proses teras am dan proses khusus yang disokong oleh prosedur sokongan dan prosedur penambahbaikan kualiti. (Rujuk lampiran 1).
- 1.2.2 Menjelaskan pertalian atau hubungkait antara pelbagai aktiviti yang membentuk proses utama
- 1.2.3 Menjelaskan perkaitan proses utama PKPKed dengan keperluan MS ISO 9001:2008.
- 1.2.4 Memaklumkan dengan jelas komitmen PKPKed terhadap penambahbaikan berterusan bagi sistem pengurusan kualiti secara bertulis dan menggunakan pendekatan yang boleh difahami oleh semua anggota PKPKed.

1.3 Kandungan Manual Kualiti

Manual Kualiti mengandungi perkara-perkara berikut :

- 1.3.1 Pengenalan
- 1.3.2 Maklumat mengenai organisasi PKPKed dan klinik-klinik bawah pengawasannya.
- 1.3.3 Penerangan mengenai sistem pengurusan kualiti organisasi.

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA : 01 JANUARI 2013

1.4 Kelulusan Dan Kawalan Manual Kualiti

Manual Kualiti disediakan oleh Ketua Wakil Pengurusan bagi peringkat Negeri Kedah dan diluluskan oleh Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Pergigian) Kedah [TPKN(G)].

Manual Kualiti ini adalah dokumen terkawal dan mempunyai nombor salinan terkawal. Kawalan manual kualiti adalah tertakluk kepada peraturan yang telah didokumenkan dalam Prosedur Kawalan Dokumen.

Dokumen berkaitan : PKPKed-PK-M 01

1.5 Definisi, Singkatan Dan Rujukan

Beberapa definisi dan singkatan digunakan dalam manual ini dan dijelaskan dalam kandungan setiap dokumen.

Rujukan yang digunakan dalam penyediaan Manual Kualiti ini adalah mengikut :

- Malaysian Standard (MS ISO 9001:2008) :
Quality Management System Requirements, Departments of
Standards Malaysia, 2009
- Malaysian Standard (MS ISO 9001:2008 (BM) : Sistem Pengurusan Kualiti –
Keperluan (Semakan Pertama) (ISO 9001:2008, IDT), Jabatan Standard
Malaysia, Tahun 2010
- Panduan Perlaksanaan MS ISO 9000:2008 Dalam Sektor Awam: Jabatan
Perdana Menteri, 1 Januari 2010
- Perintah Am
- Arahan Perbendaharaan
- Pekeliling-Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam
- Pekeliling-Pekeliling / Surat-Surat Pekeliling Perbendaharaan
- Pekeliling-Pekeliling Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia
- Pekeliling-Pekeliling Pengarah Kesihatan Pergigian Malaysia
- Pekeliling-Pekeliling Perkhidmatan
- Akta-akta dan peraturan berkaitan dengan Perkhidmatan Pergigian

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA : 01 JANUARI 2013

2. MAKLUMAT MENGENAI ORGANISASI

2.1 Umum

Negeri Kedah terletak di barat Semenanjung Malaysia bersempadan dengan Negeri Perlis dan Negara Thailand di utara, Negeri Pulau Pinang dan Perak di selatan dan pantai baratnya menghadap Selat Melaka.

Negeri Kedah meliputi kawasan seluas 9,425 km persegi dengan penduduknya seramai 1, 918,400 orang.

Negeri Kedah terdiri daripada 12 buah daerah pentadbiran iaitu Kota Star, Pendang, Kuala Muda, Yan, Sik, Kulim, Bandar Baru, Langkawi, Baling, Padang Terap, Kubang Pasu dan Pokok Sena.

2.2 Profil Organisasi

Bahagian Kesihatan Pergigian Negeri Kedah berfungsi sebagai pusat pentadbiran perkhidmatan pergigian bagi Negeri Kedah dan diketuai oleh TPKN(G) yang bertanggungjawab kepada Pengarah Kesihatan Negeri Kedah. Terdapat 9 buah pejabat kesihatan pergigian daerah (PKPD) iaitu Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Kota Star/Pendang, Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Kuala Muda, Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Yan, Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Sik, Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Kulim/Bandar Baru, Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Langkawi, Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Baling, Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Kubang Pasu dan Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Padang Terap. Setiap PKPD diketuai oleh seorang Pegawai Pergigian Daerah (PPD).

PKPKed beralamat seperti berikut:

Bahagian Kesihatan Pergigian,
Jabatan Kesihatan Negeri Kedah (JKN),
Jalan Kuala Kedah, 05400,
Simpang Kuala, Alor Setar, Kedah Darul Aman
No. Telefon : 04-7741000
No. Fax : 04-7741021
e-mail : pergigiankdh@kdh.moh.gov.my

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA : 01 JANUARI 2013

2.3 Objektif Penubuhan

PKPKed ditubuhkan untuk meningkatkan status kesihatan mulut penduduk-penduduk di Negeri Kedah kepada tahap yang optima melalui penyampaian perkhidmatan pergigian penggalakan, pencegahan, perawatan dan pemulihan. Justeru, fungsi utamanya adalah pengurusan perkhidmatan kesihatan pergigian. Ini melibatkan :

- Perancangan dan Pelaksanaan Perkhidmatan Pergigian melalui Program-Program dan Aktiviti Kesihatan Pergigian.
- Pemantauan dan penilaian keberkesanan Perkhidmatan Pergigian serta penambahbaikan.
- Pengurusan dan pengagihan sumber yang bersesuaian.
- Pembangunan sumber manusia sediada.

PKPKed bertanggungjawab kepada Jabatan Kesihatan Negeri Kedah dan Bahagian Kesihatan Pergigian, Kementerian Kesihatan Malaysia untuk memberi perkhidmatan kesihatan pergigian secara holistik kepada masyarakat di Negeri Kedah melalui perkongsian pintar dengan agensi Kesihatan, agensi Kerajaan dan agensi bukan Kerajaan.

2.4 Fasiliti-fasiliti Yang Disediakan

Perkhidmatan kesihatan pergigian disampaikan melalui fasiliti-fasiliti yang disediakan merangkumi Klinik-Klinik Pergigian dan Klinik Pergigian Sekolah di seluruh negeri. Pejabat TPKN(G) merupakan pusat pentadbiran bagi Negeri Kedah yang mempunyai 9 buah Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah, 57 buah Klinik Pergigian dan 64 buah Klinik Pergigian Sekolah di bawah pengawasannya. 3 Klinik Pergigian Bergerak juga disediakan untuk penyampaian perkhidmatan.

Fungsi utama di peringkat Pejabat TPKN(G) dan Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah adalah :

- (a) Merancang dan melaksana perkhidmatan kesihatan pergigian melalui program dan aktiviti kesihatan pergigian.
- (b) Memantau dan menilai keberkesanan program dan aktiviti kesihatan pergigian.

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA : 01 JANUARI 2013

Fungsi utama di peringkat Klinik Pergigian adalah :

- (a) Memberi perkhidmatan pergigian asas kepada semua lapisan masyarakat. Jenis perkhidmatan yang boleh diperolehi merangkumi:
- Pemeriksaan & Diagnosa
 - Pencegahan (Pendidikan Kesihatan Pergigian, Pengapan Fisur)
 - Restoratif
 - Prostetik (pembekalan / pembaikan dentur) dan
 - Cabutan gigi (bagi gigi-gigi yang tidak dapat diselamatkan) dan Pembedahan Kecil Mulut.
- (b) Memberi perkhidmatan kepakaran Pergigian kepada kumpulan tertentu yang memerlukan rawatan ini. Perkhidmatan ini disediakan oleh Klinik-Klinik Pergigian yang mempunyai Pakar Ortodontik , Pakar Periodontik dan Pakar Restoratif melalui rujukan sahaja.
- (c) Memberi perkhidmatan pergigian penggalakan dan pencegahan. Fungsi utama di peringkat Klinik Pergigian Sekolah adalah memberi perkhidmatan pergigian kepada murid-murid sekolah secara sistematik dengan mengamalkan konsep `Incremental Dental Care`. Ini termasuk rawatan pergigian pencegahan, rawatan am dan pendidikan kesihatan pergigian. Rawatan asas dan pendidikan kesihatan pergigian diberi di sekolah. Murid-murid yang memerlukan rawatan kepakaran dirujuk kepada pihak berkenaan.

2.5 Carta Organisasi

Carta Organisasi dan Perjawatan Perkhidmatan Kesihatan Pergigian Kedah adalah seperti di muka surat 10 sehingga 12.

2.5.1 Carta Organisasi Perkhidmatan Kesihatan Pergigian Kedah Mengikut Jawatan Pengurusan di Bahagian Kesihatan Pergigian, JKN Kedah

2.5.2 Carta Organisasi Perkhidmatan Kesihatan Pergigian Kedah, Peringkat Negeri

2.5.3 Carta Organisasi Mengikut Perjawatan Rawatan Pergigian

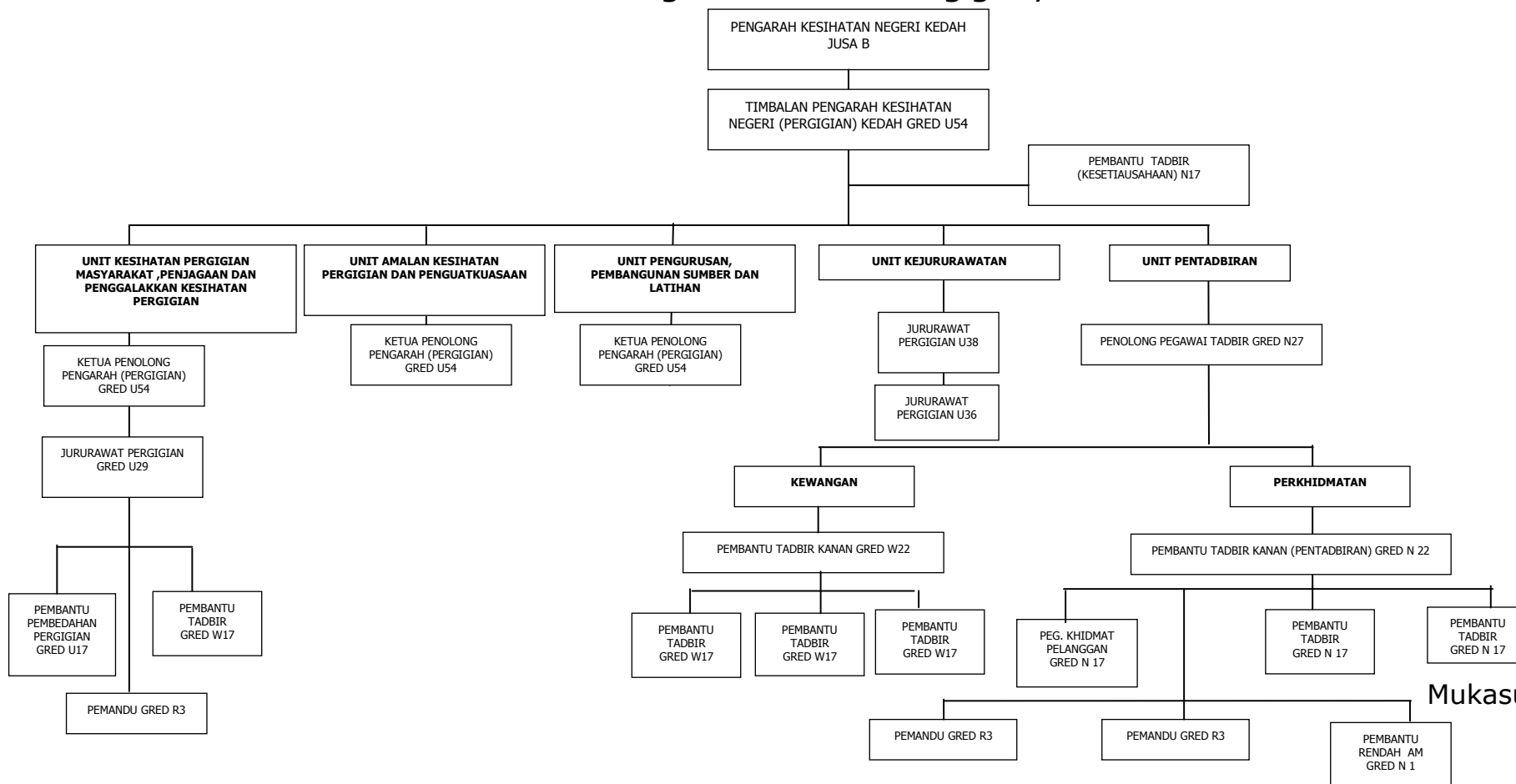
**NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01
MANUAL KUALITI**

KELUARAN : 01

PINDAAN : 00

TARIKH KUATKUASA : 01 JANUARI 2013

2.5.1 Carta Organisasi Perkhidmatan Kesihatan Pergigian Kedah Mengikut Jawatan Pengurusan di Bahagian Kesihatan Pergigian, JKN Kedah



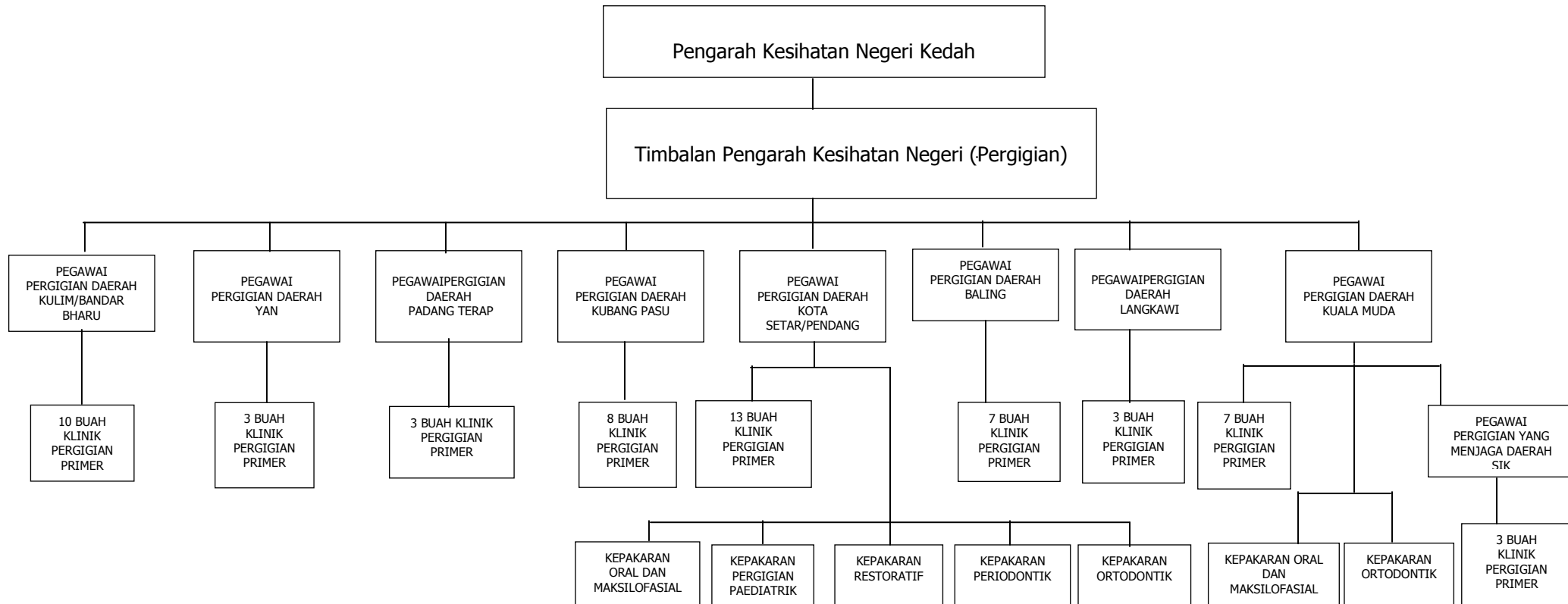
**NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01
MANUAL KUALITI**

KELUARAN : 01

PINDAAN : 00

TARIKH KUATKUASA : 01 JANUARI 2013

2.5.2 CARTA ORGANISASI PERKHIDMATAN KESIHATAN PERGIGIAN KEDAH, PERINGKAT NEGERI



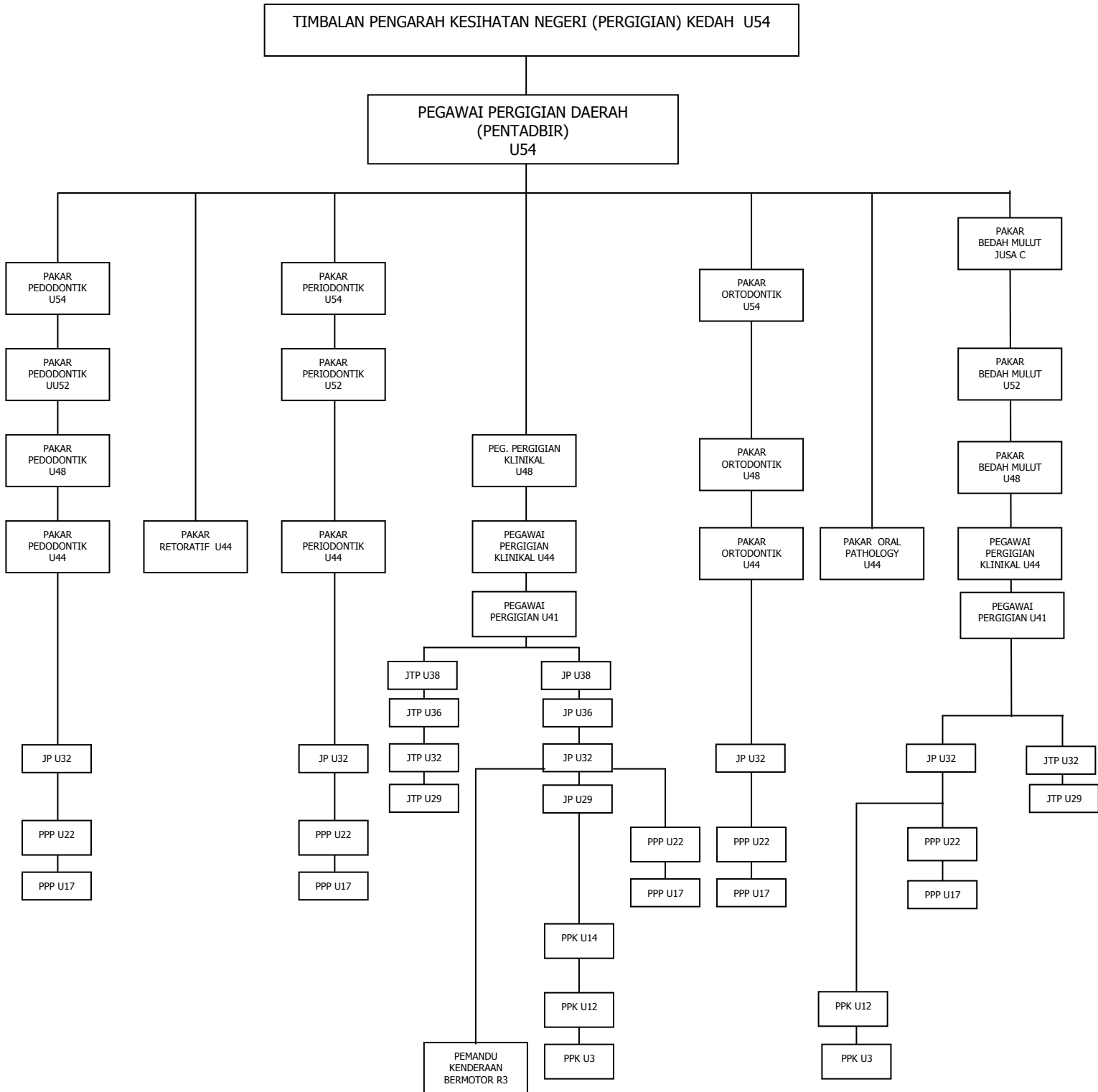
**NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01
MANUAL KUALITI**

KELUARAN : 01

PINDAAN : 00

TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

**2.5.3 CARTA ORGANISASI PERKHIDMATAN KESIHATAN PERGIGIAN
KEDAH MENGIKUT PERJAWATAN RAWATAN PERGIGIAN**



NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

2.6 Visi

Kedah akan mempunyai rakyat sihat dengan kesihatan pergigian yang optima.

2.7 Misi

Untuk mempertingkatkan kualiti hidup penduduk Kedah melalui promosi kesihatan pergigian yang bertumpukan pelanggan dan perkongsian pintar untuk kesihatan.

2.8 Pemegang Amanah (`Stakeholder`) Dan Pelanggan

Pemegang amanah kepada PKPKed secara amnya ialah Kementerian Kesihatan Malaysia dan Kerajaan Malaysia. Pemegang amanah secara khususnya ialah Jabatan Kesihatan Negeri Kedah dan Bahagian Kesihatan Pergigian, Kementerian Kesihatan Malaysia.

Pelanggan PKPKed terdiri daripada pelanggan dalaman dan pelanggan luaran.

- a. Pelanggan Luaran
 - Agensi kerajaan selain Kementerian Kesihatan Malaysia
 - Badan bukan kerajaan
 - Swasta
 - Orang awam

- b. Pelanggan Dalaman
 - Semua anggota PKPKed
 - Semua anggota Kementerian Kesihatan Malaysia

**NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01
MANUAL KUALITI**

KELUARAN : 01

PINDAAN : 00

TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

2.9 Piagam Pelanggan

2.9.1 Piagam Pelanggan Pejabat Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Pergigian)/ Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah adalah seperti berikut:

Kami berusaha memastikan :

- ❖ Segala urusan pentadbiran dikendalikan dengan mesra, amanah, cekap dan secepat mungkin mengikut keperluan.
- ❖ Semua pelanggan boleh mendapat maklumat mengenai perkhidmatan yang disediakan.
- ❖ Semua aduan akan diberi maklumbalas akuan penerimaan aduan dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan dan urusan penyiasatan selesai dilakukan dalam tempoh 14 hari.
- ❖ Semua pembayaran bil-bil dibuat dalam tempoh tidak melebihi 14 hari.

Jika terdapat sebarang kemusykilan atau masalah sila hubungi :
Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri Kedah (Pergigian) / Ketua Penolong Pengarah (Pergigian) / Pegawai Pergigian Daerah /Pegawai Pergigian yang Menjaga/Penolong Pegawai Tadbir beralamat di :
Mengikut Pejabat Kesihatan Pergigian

NOTIS PERINGATAN :

Pelanggan perlu :

- ❖ Membawa dokumen yang diperlukan berkaitan urusan berkenaan
- ❖ Menepati temujanji yang diberi atau menghubungi pejabat ini sekiranya tidak dapat menepati temujanji.
- ❖ Menggunakan kemudahan yang disediakan secara bertanggungjawab.
- ❖ Bekerjasama dengan memberi maklumat sebenar dan lengkap berkaitan masalah yang dihadapi.

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

2.9.2 PIAGAM PELANGGAN KLINIK PERGIGIAN

Piagam Pelanggan Klinik Pergigian adalah seperti berikut:

PIAGAM PELANGGAN KLINIK PERGIGIAN PRIMER

KAMI BERJANJI UNTUK MEMBERIKAN PERKHIDMATAN SECARA PROFESIONAL, BERKUALITI DAN SELAMAT KEPADA PELANGGAN

1. Pesakit luar dipanggil untuk rawatan dalam tempoh 30 minit
2. Pesakit berpuas hati dengan perkhidmatan pergigian yang diberikan
3. Memberi akuan penerimaan kepada pengadu dalam tempoh satu (1) hari selepas aduan diterima

Sekiranya memerlukan maklumat lanjut/pertanyaan, sila hubungi Pegawai Pergigian Daerah / Pegawai Pergigian Yang Menjaga

No. Tel. Pejabat :

Alamat email :



**NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01
MANUAL KUALITI**

KELUARAN : 01

PINDAAN : 00

TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

NOTIS PERINGATAN :

Pelanggan akan :

1. Memberi segala butir-butir peribadi yang tepat semasa pendaftaran dan penyediaan kad rawatan.
2. Membawa dokumen seperti Kad Temujanji, Surat Akuan Jabatan, Kad Pengenalan atau Kad Tentera / Polis, Sijil Kelahiran, Kad Pesara, Pasport, Surat Rujukan dan lain-lain yang berkaitan.
3. Menepati temujanji yang diberi atau memberitahu pihak klinik pergigian sekiranya tidak dapat menepati temujanji.
4. Memberi maklumat sebenar dan lengkap berkaitan masalah perubatan serta penyakit pergigian.
5. Memberi kerjasama semasa rawatan serta mengikut nasihat yang diberi mengenai penjagaan kesihatan pergigian mereka.
6. Semua pelanggan perlu menjelaskan sebarang bayaran yang dikenakan sekiranya ada. Sila dapatkan resit bayaran.

2.9.4 PIAGAM PELANGGAN PERKHIDMATAN PAKAR PERGIGIAN

(mengikut `standard' setempat)

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

2.10 Aktiviti Utama Organisasi

2.10.1 Pengurusan Perkhidmatan Kesihatan Pergigian

Ia merangkumi pengurusan semua aktiviti utama perkhidmatan kesihatan pergigian, keperluan sumber-sumber dan pentadbiran am.

2.10.2 Perkhidmatan Pergigian Pesakit Luar

Perkhidmatan Pergigian Pesakit Luar diberikan kepada pesakit yang hadir ke Klinik Pergigian. Pesakit bawah umur 18 tahun perlu mendapat kebenaran ibu bapa atau penjaga sebelum didaftarkan melainkan dalam keadaan kecemasan. Selepas pendaftaran, pesakit diperiksa, didiagnosa, diberi rawatan yang perlu serta khidmat susulan bergantung kepada kemudahan-kemudahan serta kepakaran yang ada. Temujanji akan diberi sekiranya rawatan susulan perlu. Bayaran dikenakan mengikut Akta Fee dan surat-surat pekeliling berkaitan yang terkini. Semua kutipan hasil dikendalikan mengikut Arahan Perbendaharaan.

2.10.3 Perkhidmatan Pergigian Sekolah

Perkhidmatan pergigian sekolah diberi kepada sekolah-sekolah yang dikenalpasti berdasarkan senarai yang diperolehi dari Pejabat Pelajaran Daerah. Lawatan ke sekolah adalah mengikut jadual. Murid-murid diperiksa dan hanya mereka yang ada kebenaran diberi rawatan. Rujukan dibuat sekiranya rawatan tidak dapat dilaksanakan. Aktiviti-aktiviti pencegahan seperti latihan memberus gigi, ceramah pendidikan kesihatan pergigian juga dilaksanakan untuk meningkatkan pengetahuan murid-murid tentang penjagaan kesihatan pergigian.

2.10.4 Perkhidmatan Pergigian Pra Sekolah

Perkhidmatan pergigian pra sekolah diberi kepada tadika-tadika kerajaan, sekolah dan tadika swasta yang memohon. Program ini bertujuan menanam minat serta kesedaran terhadap penjagaan kesihatan pergigian. Aktiviti-aktiviti bawah program ini merangkumi latihan memberus gigi, ceramah dan "role play" dan rawatan jika berkemampuan.

2.10.5 Perkhidmatan Kepakaran Pergigian

Kes-kes yang memerlukan rawatan kepakaran dirujuk kepada Unit Kepakaran di kemudahan berkenaan. Bayaran dikenakan mengikut Akta Fee dan Surat-Surat Pekeliling berkaitan yang terkini.

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

2.10.6 Promosi dan Pendidikan Kesihatan Pergigian

Perkhidmatan ini bertujuan meningkatkan taraf kesihatan mulut individu atau masyarakat melalui penyampaian perkhidmatan pencegahan yang merangkumi promosi kesihatan pergigian dan rawatan pencegahan klinikal. Aktiviti-aktiviti promosi kesihatan pergigian dikenalpasti dan dilaksanakan bagi kumpulan sasaran mengikut protokol yang sedia ada (contohnya `Guidelines : Primary Prevention and Early detection of Oral PreCancer and Cancer ; A School-based Fissure Sealant Programme`).

2.11 Aktiviti Sokongan

2.11.1 Perkhidmatan Makmal Pergigian

Hanya pakar atau pegawai pergigian dibenarkan memesan kerja-kerja makmal. Kerja-kerja makmal yang perlu, dipesan dan dikendalikan mengikut prosedur serta disiapkan mengikut tarikh yang ditetapkan. Penglabelan digunakan untuk memastikan pengenalan dan pengesanan kes makmal secara tepat dan betul. Dentur penuh yang disiapkan dilabel dengan nombor kad pengenalan pesakit kecuali kepada pesakit yang tidak setuju. Dentur yang telah siap tetapi tidak dituntut selepas 6 bulan akan dilupuskan.

2.11.2 Kawalan Jangkitan Silang:

Kawalan jangkitan silang sentiasa diamalkan untuk memastikan setiap rawatan yang diberikan kepada semua pesakit adalah secara selamat dan dalam keadaan yang bersih. Ia merangkumi pengamalan langkah-langkah penjagaan universal, pengamalan kaedah pensterilan dan disinfeksi yang betul, pengendalian sisa klinikal dan pengendalian kecederaan akibat peralatan tajam (`sharps injuries`) sekiranya berlaku.

Sisa-sisa klinikal dikendalikan melalui proses terkawal untuk mengelak pencemaran persekitaran dan jangkitan silang. Sisa klinikal dihantar ke syarikat konsesi swasta di hospital secara berkala untuk dimusnahkan.

2.11.3 Penyelenggaraan Peralatan

Peralatan yang ada kesan terhadap kualiti produk atau perkhidmatan dikenalpasti dan disenaraikan untuk penyelenggaraan.

Pada jangkamasa tertentu mengikut jadual, penentukuran dan penyelenggaraan dijalankan oleh pegawai yang dipertanggungjawabkan dan maklumat berkaitan direkodkan. PKPKed akan menentukan tahap ketepatan yang diperlukan mengikut garis panduan pembekal peralatan.

Semua peralatan yang didapati rosak atau tidak berfungsi dengan baik akan dikenalpasti, diasingkan dan dihantar untuk diperbaiki oleh Juruteknologi Pergigian atau pembekal. Sekiranya peralatan didapati Tidak Ekonomi Dibaiki (TEB), tindakan pelupusan akan diambil.

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

2.11.4 Perkhidmatan Sokongan Hospital (PSH)

Perkhidmatan Sokongan Hospital biasanya terdapat untuk Fasilitas Perkhidmatan Pergigian yang bertempat di Hospital. Sesetengah Klinik Pergigian yang lain juga mempunyai Perkhidmatan Sokongan Hospital. Jenis-jenis perkhidmatan sokongan yang dibekalkan oleh pihak Perkhidmatan Sokongan Hospital adalah seperti berikut :

- 1) `Cleaning Services (CLS)`
- 2) `Clinical Waste Management Services (CWMS)`
- 3) `Linen and Laundry Services (LLS)`
- 4) `Facility Engineering Maintenance Services (FEMS)`
- 5) `Bio-Medical Engineering Maintenance Services (BEMS)`

Juruteknologi Pergigian dan Jururawat Pergigian dipertanggungjawabkan untuk mengawasi status pelaksanaan perkhidmatan sokongan tersebut.

Dokumen Berkaitan :

- PKPKed-PK-S03 - Pengendalian Pesakit Luar dan Temujanji
- PKPKed-PK-S04 - Prosedur Perkhidmatan Ortodontik
- PKPKed-PK-S05 - Prosedur Perkhidmatan Periodontik
- PKPKed-PK-S06 - Prosedur Perkhidmatan Pergigian Restoratif
- PKPKed-PK-S07- Prosedur Perkhidmatan Makmal Pergigian
- PKPKed-PK-S09 - Prosedur Pengurusan Aset
- PKPKed-AK- 21 - Perkhidmatan Pergigian Pra Sekolah
- PKPKed-AK- 22 - Perkhidmatan Pergigian Sekolah

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

3. SISTEM PENGURUSAN KUALITI ORGANISASI

3.1 Skop Pelaksanaan

Skop pendaftaran atau persijilan sistem kualiti yang dilaksanakan berdasarkan piawaian MS ISO 9001: 2008 adalah seperti berikut :

- (a) Skop pelaksanaan bagi Pejabat TPKN(G) Negeri Kedah adalah Pengurusan Pelaksanaan aktiviti-aktiviti Perkhidmatan Pergigian dan Pentadbiran di Peringkat Negeri .
- (b) Skop pelaksanaan bagi Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah adalah : Pengurusan Perkhidmatan Kesihatan Pergigian yang merangkumi Pentadbiran, Perkhidmatan Pergigian Pesakit Luar, Sekolah, Pra Sekolah, Promosi dan Pendidikan Kesihatan Pergigian, Rawatan Ortodontik, Rawatan Periodontik dan Rawatan Restoratif.

Skop pelaksanaan ini turut meliputi :

Pejabat TPKN(G) Negeri Kedah dan semua Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah berserta Klinik-Klinik Pergigian seperti berikut :

Bil	Daerah	Klinik Pergigian
1	Kota Setar/Pandang	KP Alor Setar merangkumi KP Pakar Restoratif KP Langgar KP Kota Sarang Semut KP Simpang Kuala KP Simpang Empat KP Jln.Putra KP Pokok Sena KP Dato' Kumbang merangkumi KP Pakar Periodontik KP Pakar Orthodontik (KP Telok Wanjah) KP Kuala Kedah KP Alor Janggus KP Pandang KP Sg. Tiang KP Kubur Panjang
2	Kuala Muda	KP Sg. Petani merangkumi KP Pakar Ortodontik KP Bedong KP Merbok KP Kota Kuala Muda KP Bakar Arang KP Bandar Sg.Petani KP Bukit Selambau

**NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01
MANUAL KUALITI**

KELUARAN : 01

PINDAAN : 00

TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

Bil	Daerah	Klinik Pergigian
3	Yan	KP Guar Cempedak KP Yan KP Sg. Limau
4	Sik	KP Sik KP Jeniang KP Gulau
5	Kubang Pasu	KP Kodiang KP Jitra KP Ayer Hitam KP Tunjang KP Changlun KP Kepala Batas KP Laka Temin KP Banai
6	Kulim/Bandar Baharu	KP Kulim KP Padang Serai KP Merbau Pulas KP Tmn. Selasih KP Lunas KP Karangan KP Mahang KP Bandar Baharu KP Serdang KP Lubuk Buntar
7	Baling	KP Baling KP Kupang KP Kuala Ketil KP Kg. Lalang KP Tawar KP Parit Panjang KP Malau
8	Langkawi	KP Kuah KP Padang Matsirat KP Air Hangat
9	Padang Terap	KP Kuala Nerang KP Naka KP Lubuk Merbau

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

3.2 Pengecualian Skop Perlaksanaan

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti PKPKed tidak termasuk Klinik Pergigian yang terletak di Hospital.

4. KEPERLUAN DOKUMENTASI SISTEM PENGURUSAN KUALITI

4.1 Keperluan Am

Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 PKPKed diwujudkan bagi memastikan pengurusan perkhidmatan kesihatan pergigian memenuhi kehendak pelanggan. Keperluan ini berpandukan kepada Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti yang ditetapkan serta pematuhan kepada keperluan-keperluan yang terkandung dalam MS ISO 9001:2008.

Pihak Pengurusan PKPKed mendokumen dan menyelenggara Sistem Pengurusan Kualiti sebagai satu cara bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan sentiasa memenuhi keperluan MS ISO 9001:2008. Dimana organisasi memilih untuk 'outsource' apa-apa juga proses yang mempengaruhi kehendak produk, organisasi perlu memastikan kawalan ke atas proses tersebut. Cara dan sejauh mana kawalan ke atas proses 'outsource' ini akan dinyatakan di dalam Sistem Pengurusan Kualiti.

4.2 Keperluan Pengdokumenan

4.2.1 Am

PKPKed mewujudkan dan menyelenggara Sistem Pengurusan Kualiti yang didokumenkan bagi memastikan Pengurusan Perkhidmatan Kesihatan Pergigian dapat dilaksanakan dengan cekap, tepat dan terkini berpandukan kepada Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti serta keperluan di bawah Piawaian MS ISO 9001:2008

PKPKed telah mengenalpasti proses-proses yang perlu ada dalam sistem pengurusan kualiti dan dalam organisasi serta menentukan turutan dan hubungkait di antara proses-proses ini di Peringkat Negeri dan daerah seperti di Lampiran 1 dan 2 (Rajah 2).

Sistem Pengurusan Kualiti ini dinyatakan dalam 4 peringkat dokumentasi iaitu :

- Manual Kualiti
- Prosedur Kualiti
- Arahan Kerja
- Dokumen Sokongan

Hieraki Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 PKPKed dan tanggungjawab anggota bagi menyediakan keempat tahap dokumen adalah seperti di Rajah 4.2.1.

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

RAJAH 4.2.1 HIERAKI DOKUMENTASI MS ISO 9001 : 2008



A. Penjelasan Kepada Hieraki Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti :

Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 PKPKed diwujudkan bagi memastikan ia dilaksanakan dengan cekap, sistematik dan berkesan.

1. Manual Kualiti

Manual Kualiti adalah dokumen utama yang menggariskan dasar, objektif dan memberi gambaran menyeluruh mengenai Sistem Pengurusan Kualiti PKPKed.

2. Prosedur Kualiti

Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menggariskan secara terperinci langkah-langkah yang perlu dipatuhi semasa melaksanakan sesuatu prosedur. Prosedur-prosedur tersebut hendaklah dilaksanakan di setiap peringkat Sistem Pengurusan Kualiti. Proses-proses dikenalpasti melalui perancangan kualiti yang disediakan oleh daerah masing-masing.

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

3. Arahan Kerja

Arahan Kerja adalah dokumen terperinci mengenai bagaimana suatu tugas atau aktiviti dilaksanakan langkah demi langkah secara terperinci dan akan digunakan oleh setiap personel yang terlibat. Arahan Kerja akan diwujudkan di mana ada keperluan.

4. Dokumen Sokongan

Dokumen sokongan adalah dokumen yang terdiri dari borang-borang, pekeliling-pekeliling kerajaan, garis-garis panduan, dokumen luaran dan rekod kualiti. Dokumen-dokumen ini dikekalkan mengikut dasar jabatan selaras dengan kehendak undang-undang jika ada. Tempoh rekod kualiti disimpan dinyatakan di dalam setiap prosedur berkaitan.

Semua dokumen PKPKed mempunyai sistem pengkodan yang tersendiri dan setiap kod ini mewakili prosedur spesifik serta mempunyai makna khusus.

Kod-kod ini termasuk :

PKPKed	-	Perkhidmatan Kesihatan Pergigian Kedah
MK	-	Manual Kualiti
PK	-	Prosedur Kualiti
AK	-	Arahan Kerja
M	-	Prosedur Mandatori
S	-	Prosedur Sokongan
BK	-	Borang Kualiti
SS	-	Senarai Semak
DL	-	Dokumen Luaran

Dokumen Rujukan :

PKPKed-PK-M 01	-	Prosedur Kawalan dokumen
PKPKed-AK 01	-	Panduan Pengkodan Dokumen

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

B. Perancangan Kualiti

Pengurusan PKPKed menyediakan Pelan Kualiti bagi perancangan sehingga penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan (Lampiran 1)

4.2.2 Manual Kualiti

Manual Kualiti adalah dokumen utama yang menerangkan Sistem Pengurusan Kualiti secara menyeluruh. Manual ini meliputi :

- a. Skop Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti
- b. Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti PKPKed.
- c. Rujukan kepada Prosedur Kualiti dan lain-lain dokumen sokongan serta penerangan mengenai hubungkait antara dokumen-dokumen.
- d. Huraian tentang prinsip-prinsip asas dalam merancang, melaksana, memantau dan menilai Sistem Pengurusan Kualiti.

4.2.3 Kawalan Dokumen

Bahagian Kesihatan Pergigian Kedah mewujudkan dan menyelenggara prosedur untuk mengenalpasti dan mengawal dokumen MS ISO 9001:2008. Dokumen ini meliputi Manual Kualiti, Prosedur Kualiti, Arahan Kerja, Senarai Semak dan Borang Kualiti. Pengendaliannya adalah tertakluk kepada peraturan yang dinyatakan dalam Prosedur Kawalan Dokumen PKPKed-PK-M01 dan meliputi perkara berikut :

- a) Kelulusan dokumen sebelum diedarkan
- b) Mengkaji semula dan pengemaskinian dimana perlu serta meluluskannya
- c) Memastikan perubahan dan status dokumen terkini dikenalpasti
- d) Memastikan versi dokumen terkini yang berkaitan boleh dirujuk bila diperlukan
- e) Memastikan dokumen dapat dirujuk dan dikenalpasti pada bila-bila masa
- f) Memastikan dokumen luaran dikenalpasti dan pengedarannya dikawal
- g) Menghalang dokumen usang daripada digunakan dan dokumen ini perlu ditandakan, sekiranya disimpan untuk sebarang tujuan

Semua dokumen akan dikaji sebelum dilulus untuk dimuatnaik . Dokumen tersebut adalah seperti didalam Senarai Induk Dokumen Utama.

Manual Kualiti ini disediakan oleh Wakil Pengurusan dan diluluskan oleh Timbalan Pengarah Kesihatan (Pergigian) Kedah. Dokumen lain (seperti dinyatakan dalam **Rajah 4.2.1**) pula disediakan oleh Pemilik Dokumen, disemak oleh *Reviewer* dan diluluskan oleh Ketua Wakil Pengurusan (*Approver*).

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

Administrator Sistem

Selaras dengan pelaksanaan e-ISO , Ketua Wakil Pengurusan (KWP) dan Ketua Pengawal Dokumen (KPD) adalah *administrator* sistem e-ISO dan tugas-tugas mereka ini termasuk :

- Pengurusan pengguna (mengenalpasti Pemilik Dokumen (*Editor*), *Reviewer* dan *Approver*) dan memuatnaik dokumen-dokumen yang dikawal.
- Penyelenggaraan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 secara interaktif (e-iso)
- Memastikan Dokumen Luaran/Sokongan yang dikenalpasti oleh Pemilik Dokumen disediakan untuk rujukan.
- Memastikan Dokumen Luaran/Sokongan yang telah diluluskan untuk penggunaan dicop "**SAH UNTUK DIGUNA**" jika dalam bentuk "hard copy".
- Ambil perhatian terhadap kelemahan / masalah dalam Sistem Interaktif ISO untuk penambahbaikan.

Penyediaan dan Pengeluaran Dokumen

Semua dokumen disediakan oleh anggota yang berpengetahuan dan berpengalaman dalam bidang kerja yang berkaitan.

Dokumen dimuatnaik ke dalam sistem oleh Pemilik Dokumen dan dihantar kepada *Reviewer* untuk disemak. Setelah semakan dibuat, ia di panjangkan kepada *Approver* untuk dilulus. Proses semakan diantara *Reviewer* dan *Approver* adalah secara interaktif .

Semua dokumen boleh diakses oleh semua anggota melalui laman sesawang <http://eiso-oralhealth.moh.gov.my/eiso/bkpkdh>. Dokumen kualiti disimpan dalam bentuk cakera padat untuk kegunaan fasiliti yang tiada kemudahan capaian internet.

Pindaan keatas dokumen

Cadangan untuk meminda dokumen boleh dibuat oleh semua anggota namun pindaan perlu dipersetujui oleh KWP dan diluluskan oleh TPKN(G). Cadangan pindaan yang telah diluluskan akan dipanjangkan kepada KPD dan disampaikan kepada pemilik dokumen (*editor*) untuk dibuat pindaan. Perubahan-perubahan ini akan disemak oleh *Reviewer* dan diluluskan oleh *Approver*.

Nombor pindaan akan meningkat mengikut bilangan perubahan dibuat dan akan tertera didalam sistem secara automatik.

Dokumen yang terkini akan dikenalpasti dengan nombor pindaan yang terkini dan tarikh kuatkuasa.

Dokumen Berkaitan:

PKPKed-PK-M 01 - Prosedur Kawalan Dokumen
 PKPKed-AK 01 - Panduan Pengkodan Dokumen

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

4.2.4 Kawalan Rekod

Pengurusan PKPKed mewujudkan dan menyelenggara prosedur yang didokumenkan untuk mengenalpasti, mengumpul, mengindeks, mengguna, memfail, menyimpan dan melupus rekod-rekod selaras dengan surat pekeliling terkini. Semua rekod hendaklah mudah dibaca dan disimpan dalam keadaan di mana rujukan dan pengesanan semula mudah dibuat serta mengelakkan dari kerosakan, lusuh atau hilang.

Semua rekod dan tempoh simpanan didokumenkan pada setiap prosedur berkaitan. Tempoh simpanan rekod tercatat di segmen rekod kualiti setiap prosedur. Jika rekod yang disimpan dalam media elektronik, sistem 'backup' akan diwujudkan.

Maklumat yang terkandung dalam rekod-rekod ini akan digunakan untuk semakan atau kaji semula aktiviti kualiti. Keputusan tersebut akan digunapakai untuk:

- Tindakan pembetulan
- Tindakan pencegahan
- Tindakan penambahbaikan
- Memastikan Sistem Pengurusan Kualiti PKPKed memenuhi keperluan MS ISO 9001:2008 serta memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan.

Dokumen Berkaitan:

- PKPKed-PK-M 02 - Prosedur Kawalan Rekod Kualiti
 PKPKed-PK-M 01 - Prosedur Kawalan Dokumen

5. TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN

5.1 Komitmen Pengurusan

Pengurusan PKPKed adalah komited dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti melalui aktiviti berikut :

- a. Berkomunikasi dengan organisasi mengenai kepentingan memenuhi keperluan pelanggan disamping memenuhi keperluan berkanun dan peraturan
- b. Mewujudkan dasar kualiti.
- c. Memastikan objektif kualiti diwujudkan.
- d. Menjalankan Kajian Semula Pengurusan.
- e. Memastikan sumber-sumber mencukupi untuk pelaksanaan.

5.2 Fokus Kepada Pelanggan

Pengurusan PKPKed adalah prihatin terhadap keperluan pelanggannya dan sentiasa memberi perhatian ke atas semua aduan, cadangan dan maklumbalas daripada pelanggan.

Prosedur kualiti diwujudkan bagi memastikan proses maklumbalas dikendalikan dengan lancar. Maklumbalas dari pelanggan mengenai

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

perkhidmatan yang diberi boleh juga diperolehi daripada Kajian Kepuasan Pelanggan dan semasa mesyuarat pengurusan pergigian yang diadakan di peringkat negeri.

Dokumen Berkaitan:

- PKPKed-PK-M 10 - Prosedur Pengendalian Maklumbalas dan Aduan Pelanggan
 PKPKed-PK-S 08 - Prosedur Kajian Kepuasan Pelanggan

5.3 Dasar Kualiti

Bagi membolehkan penambahbaikan yang berterusan, serta keinginan memberi perkhidmatan cemerlang demi memuaskan pelanggan, dasar kualiti diwujudkan berasaskan keperluan MS ISO 9001:2008.

Dasar ini dijadikan sebagai landasan yang akan membimbing organisasi ini untuk mencapai objektif ke arah penambahbaikan yang berterusan dalam semua bidang tugas. Ia mencerminkan komitmen organisasi untuk memenuhi keperluan pelanggan.

DASAR KUALITI PKPKed

Warga pergigian Kedah komited memberi perkhidmatan kesihatan pergigian berkualiti dengan mengutamakan kepuasan pelanggan melalui penambahbaikan yang berterusan

Bagi memastikan Dasar Kualiti menjadi kenyataan, dasar ini dihebahkan kepada semua personel dalam organisasi. Dasar Kualiti dikajisemula dari masa ke semasa untuk memastikan kesesuaian yang berterusan.

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

5.4 Perancangan

5.4.1 Objektif Kualiti

Objektif Kualiti diwujudkan dalam organisasi ini untuk menilai perkhidmatan dari segi pencapaian dasar kualiti, kepuasan pelanggan, proses-proses yang dirancang bagi memenuhi keperluan perkhidmatan serta meningkatkan sistem pengurusan kualiti.

PKPKed memberi komitmen terhadap Objektif-objektif Kualiti seperti di **PKPKed-DL 57 Objektif Kualiti Semasa Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008**

Kekerapan Laporan Objektif Kualiti Semasa Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 hendaklah disemak setiap 3 bulan sebagai langkah pemantauan berterusan oleh Pegawai Pergigian Daerah / Pegawai Pergigian Y/M / Penyelia Jururawat Pergigian / Ketua Jururawat Pergigian

Pihak pengurusan akan dari semasa ke semasa mempertingkatkan sistem pengurusan kualiti. Semakan akan dibuat ke atas liputan (‘coverage’), kesesuaian dan keperluan penambahan objektif-objektif kualiti yang baru.

Dokumen Berkaitan :

- | | | |
|-----------------|---|---|
| PKPKed-PK-M 10 | - | Prosedur Pengendalian Maklumbalas Dan Aduan Pelanggan |
| PKPKed-PK-S 08 | - | Prosedur Kajian Kepuasan Pelanggan |
| PKPKed-PK-M 09 | - | Prosedur Pengendalian Latihan |
| PKPKed-PK-DL 57 | - | Objektif Kualiti Semasa |

5.4.2 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

Untuk mencapai objektif kualiti yang ditetapkan, pengurusan PKPKed memastikan:

- Perancangan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti digubal oleh Jawatan Kuasa Pemandu MS ISO 9001:2008 agar apa yang dirancang dilaksana dan objektif kualiti dicapai. Semua perancangan ini perlu kelulusan TPKN(G) sebelum pelaksanaan. Output daripada Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti PKPKed termasuk Dasar dan Objektif Kualiti adalah terkandung dalam Manual Kualiti, Prosedur Kualiti dan Arahan Kerja.
- Pada masa yang sama, setiap peringkat pengurusan PKPKed turut terlibat dalam perancangan pengurusan sistem kualiti melalui saluran seperti mesyuarat.
- PKPKed memastikan perancangan tersebut dilaksanakan seperti yang dirancang, dipantau melalui laporan atau lawatan dan dinilai pencapaiannya melalui rekod atau pengauditan.

Dokumen Berkaitan :

- | | | |
|----------------|---|---|
| PKPKed-PK-S 01 | - | Prosedur Perancangan, Pelaksanaan, Pemantauan Dan Penilaian Program Kesihatan Pergigian |
| PKPKed-PK-S 02 | - | Prosedur Penyediaan Perjanjian Program |
| PKPKed-PK-M 11 | - | Prosedur Pengurusan Perolehan |
| PKPKed-PK-M 09 | - | Prosedur Pengendalian Latihan |
| PKPKed-PK-M 08 | - | Prosedur Pengendalian Waran Peruntukan |

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

5.5 Tanggungjawab, Kuasa Dan Komunikasi

5.5.1 Tanggungjawab Dan Kuasa

Pengurusan PKPKed memastikan bidang kuasa dan tanggungjawab anggotanya dinyatakan dalam Carta Organisasi, Senarai Tugas, surat lantikan, Fail Meja dan juga di setiap prosedur dan arahan kerja yang telah didokumenkan. Tanggungjawab dan bidang kuasa ini dimaklumkan kepada semua personel berkenaan.

Semua personel dalam jabatan bertanggungjawab untuk melaksana, mengekal dan menambahbaikkan sistem kualiti.

Semasa ketiadaan seseorang personel atau pun jika berlaku kekosongan jawatan dalam organisasi, beban kerjanya akan ditanggung oleh personel sejawatan atau pun diturunkan kepada individu yang berikutan dalam struktur organisasi berdasarkan kepada kecekapan dan kemahiran.

5.5.2 Ketua Wakil Pengurusan

TPKN(G) melantik seorang Ketua Wakil Pengurusan yang diberi kuasa eksekutif, terdiri daripada seorang Pegawai Pergigian. Penolong Ketua Wakil Pengurusan dan semua Pegawai Pergigian Daerah sebagai Wakil Pengurusan juga dilantik untuk membantu Ketua Wakil Pengurusan menjalankan tugas di peringkat negeri dan daerah.

Ketua Wakil Pengurusan / Penolong Ketua Wakil Pengurusan / Wakil Pengurusan mempunyai tanggungjawab dan bidang kuasa untuk :

- Memastikan sistem pengurusan kualiti dilaksana, diselenggara dan dipertingkatkan secara berterusan dan mematuhi keperluan MS ISO 9001:2008.
- Memastikan semua perkara yang dinyatakan dalam Manual Kualiti dilaksanakan dengan berkesan dan dikekalkan.
- Mempromosi / menyedarkan personel dalam organisasi mengenai kepentingan memenuhi kehendak pelanggan.
- Memantau dan menilai program serta mengambil tindakan pembetulan dan pencegahan.
- Melaporkan kepada TPKN(G) / PPD masalah-masalah dan masalah-masalah berpotensi yang dikesan melalui maklumbalas, aduan pelanggan dan keputusan audit dalaman.
- Merancang untuk mengadakan audit dalaman.
- Menguruskan mesyuarat kajian semula pengurusan dan melaporkan kepada pengurusan organisasi tentang status sistem kualiti dari semasa ke semasa.
- Menyelaras perhubungan dengan pihak luar dalam hal-hal berkaitan dengan sistem kualiti dan persijilan MS ISO 9001:2008.

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

5.5.3 Komunikasi Dalaman

Pengurusan PKPKed mementingkan komunikasi dalaman yang berkesan bagi menyebarkan maklumat kepada semua personel dalam organisasi berkaitan dengan

- dasar dan objektif kualiti
- keperluan dan peraturan sistem pengurusan kualiti
- hubungkait proses kerja
- keperluan verifikasi dan validasi
- pelaksanaan dan penggunaan prosedur kualiti
- keperluan memenuhi kehendak pelanggan
- pelaksanaan penambahbaikan dan pencegahan

Pengurusan berkomunikasi dan menyebarkan maklumat-maklumat ini melalui sistem interaktif e-ISO, mesyuarat, taklimat, surat-surat arahan, laporan-laporan, garis panduan, memo, papan kenyataan dan lain-lain.

5.6 Kajian Semula Pengurusan

5.6.1 Am

Pengurusan PKPKed mengkaji semula sistem pengurusan kualiti bagi memastikan sistem tersebut masih sesuai, berkesan dan mencukupi. Kajian Semula Pengurusan dilaksanakan dengan mengadakan mesyuarat sekurang-kurangnya sekali setahun sebagaimana didokumenkan dalam Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

TPKN(G) mempengerusikan mesyuarat ini. Mesyuarat dihadiri oleh semua Pegawai Pergigian Daerah selaku Ketua Daerah dan Wakil Pengurusan. TPKN(G) melantik Ketua Wakil Pengurusan, Penolong Ketua Wakil Pengurusan Negeri, Ketua Pengawal Dokumen, Penolong Ketua Pengawal Dokumen dan semua Pegawai Pergigian Daerah sebagai ahli jawatankuasa mesyuarat. Sekretariat tetap mesyuarat terdiri daripada Ketua Wakil Pengurusan, Penolong Ketua Wakil Pengurusan, Ketua Audit Negeri, Penolong Ketua Audit Negeri, Pembantu Tadbir, Ketua Pengawal Dokumen dan Penolong Ketua Pengawal Dokumen. Sekiranya TPKN(G) tidak dapat hadir, mesyuarat ditangguhkan.

Kajian Semula Pengurusan di peringkat daerah perlu diadakan selepas audit dalaman dijalankan. Kajian ini boleh dijalankan melalui mesyuarat kajian semula pengurusan peringkat daerah ataupun melalui laporan kajian semula pengurusan peringkat daerah.

Semua tindakan pembetulan, penambahbaikan dan resolusi dari Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan di peringkat negeri mesti dilaksanakan di peringkat daerah. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan antaranya membincangkan input dan output kajian semula pengurusan.

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

5.6.2 Input Kajian Semula

Antara perkara yang dibincangkan dalam agenda input kajian semula ialah :

- Penemuan audit (cantuman laporan audit semua daerah).
- Maklumbalas pelanggan.
- Prestasi proses dan keakuran perkhidmatan/produk.
- Status tindakan pencegahan dan pembetulan.
- Tindakan susulan daripada kajian semula pengurusan yang lepas.
- Perubahan yang boleh memberi kesan kepada sistem pengurusan kualiti.
- Cadangan bagi penambahbaikan.

5.6.3 Output Kajian Semula

AJK Kajian Semula Pengurusan merumuskan keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan :

- Penambahbaikan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan prosesnya
- Penambahbaikan perkhidmatan/produk yang berkaitan dengan keperluan pelanggan
- Keperluan sumber

Perbincangan dan keputusan mesyuarat akan diminit oleh Setiausaha yang dilantik oleh Pengerusi Mesyuarat. Ketua Wakil Pengurusan dan Wakil Pengurusan bertanggungjawab untuk memastikan segala tindakan susulan ke atas keputusan mesyuarat dilaksanakan.

Dokumen Berkaitan :

PKPKed-PK-M 07 - Prosedur Kajian Semula Pengurusan

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

6. PENGURUSAN SUMBER

6.1 Penyediaan Sumber

Pihak pengurusan PKPKed akan mengenalpasti dan menyediakan sumber-sumber yang diperlukan bagi :

- a) Membolehkan pelaksanaan dan penyelenggaraan serta peningkatan kualiti perkhidmatan kesihatan pergigian secara berterusan dan
- b) Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi keperluan pelanggan

Sumber-sumber yang diperlukan meliputi sumber manusia, sumber kewangan, kemudahan-kemudahan fizikal atau infrastruktur, peralatan dan persekitaran kerja.

Keperluan sumber akan ditentukan berdasarkan maklumat berikut :

- Perjanjian Program
- Pelan Tindakan
- Laporan Perjawatan
- Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
- Keperluan program baru
- Lain-lain saluran maklumat yang berkaitan.

Peruntukan sumber kewangan diperolehi daripada Pengarah Kesihatan Negeri Kedah melalui Waran Peruntukan.

Pemantauan terhadap sumber-sumber yang sedia ada akan dibuat ke arah penambahbaikan secara berterusan ke atas sistem pengurusan kualiti.

Dokumen Berkaitan :

- PKPKed-PK-M 08 - Prosedur Pengendalian Waran Peruntukan
 PKPKed-PK-S 02 - Prosedur Penyediaan Perjanjian Program

6.2 Sumber Manusia

6.2.1 Umum

Pihak pengurusan PKPKed akan berusaha untuk memastikan bahawa semua anggota yang ditempatkan adalah sesuai di mana boleh, samada dari segi kelayakan pendidikan, kompetensi, latihan atau pengalaman. Keperluan latihan tambahan akan dikenalpasti di daerah mengikut keperluan, perubahan dalam tugas anggota / teknologi peralatan / bahan pergigian. Untuk mencapai hasrat ini, maklumat yang penting adalah seperti berikut :

- Rekod latihan anggota
- Laporan Penilaian Prestasi anggota
- Lain-lain sumber maklumat penting yang berkaitan dari semasa ke semasa.

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

6.2.2 Kekompetenan, Latihan dan Kesedaran

PKPKed atau PKPD akan mengambil langkah-langkah seperti yang berikut :

Mengenalpasti kompetensi tambahan yang diperlukan oleh anggota selepas perlantikan.

- a) Menentukan kekompetenan yang diperlukan oleh personel yang melaksanakan kerja yang mempengaruhi keakuratan terhadap keperluan perkhidmatan/produk.
- b) Menyediakan latihan atau mengambil tindakan lain demi mencapai kekompetenan yang diperlukan, jika berkenaan serta mengenalpasti program-program latihan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemahiran mengikut perkembangan semasa.
- c) Menilai keberkesanan anggota yang menghadiri latihan berkaitan dengan kemahiran sahaja.
- d) Memastikan anggota mempunyai kesedaran terhadap peranan dan kepentingan aktiviti yang mereka jalankan serta sumbangan mereka kepada sistem kualiti.
- e) Menyelenggara rekod yang bersesuaian mengenai pendidikan, latihan, kemahiran serta pengalaman.

Dokumen Berkaitan :

PKPKed-PK-M 09 - Prosedur Pengendalian Latihan

6.3 Prasarana

Pengurusan PKPKed akan menentukan, menyediakan dan menyelenggara prasarana yang diperlukan bagi mencapai keakuratan terhadap keperluan perkhidmatan/produk seperti peralatan, kemudahan mengikut keperluan fungsi, sumber dan keupayaan yang sediada.

a. Bangunan, ruang kerja dan utiliti berkaitan

PKPKed adalah bertanggungjawab untuk mengenal pasti keperluan dan mengubahsuai prasarana, jika perlu, di kemudahan yang sediada. Ini adalah bertujuan untuk meningkatkan produktiviti dan kualiti serta keselesaan dan keceriaan suasana kerja disamping memastikan keselamatan (selaras dengan Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994) dan kesejahteraan pelanggan.

b. Peralatan proses (kedua-duanya, perkakasan dan perisian)

Ini merangkumi peralatan dan juga perisian komputer yang digunakan dalam pengurusan sistem kualiti. PKPKed akan :

Memastikan peralatan yang mencukupi serta berteknologi sesuai digunakan untuk memberi perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan

- Berusaha secara berterusan bagi kenaikan taraf peralatan diambil melalui perancangan pembangunan.
- Merancang latihan sekiranya terdapat peralatan teknologi baru diperolehi untuk kegunaan.

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

- Memastikan penyelenggaraan dan verifikasi berkala sentiasa diutamakan untuk mengurangkan kerosakan ke arah perkhidmatan yang efisien kepada pelanggan. Jadual bagi 'Planned Preventive Maintenance' (PPM) akan diwujudkan mengikut kekerapan keperluan penyelenggaraan bagi klinik-klinik di bawah penjagaan syarikat konsesi.
- Peralatan yang rosak dan tidak menepati keperluan masakini akan dibaiki dan dilupuskan jika tidak ekonomi dibaiki. Penggantian peralatan akan dikendalikan dari masa ke semasa bagi menjamin keselesaan dan keselamatan pelanggan.

c. Perkhidmatan Sokongan

Pihak PKPKed akan memastikan kemudahan sokongan yang mencukupi dan penyelenggaraan yang sistematik disediakan. Ini termasuk perkhidmatan penghantaran, alat-alat telekomunikasi dan ICT atau sistem informasi yang bersesuaian dalam keadaan semasa. Kemudahan-kemudahan ini akan diselenggara mengikut jadual yang dikenalpasti supaya sentiasa berada dalam keadaan yang sempurna dan dapat berfungsi dengan baik agar perkhidmatan tidak terjejas. Kemudahan sokongan pengangkutan akan diselenggara mengikut jadual yang dikenalpasti supaya sentiasa berada dalam keadaan yang sempurna dan dapat berfungsi dengan baik agar perkhidmatan tidak terjejas.

Dokumen Berkaitan:

- | | | |
|-----------------|---|--|
| PKPKed-PK-M 08 | - | Prosedur Pengendalian Waran Peruntukan |
| PKPKed-PK-S 09 | - | Prosedur Pengurusan Aset |
| PKPKed-PK- S 10 | - | Prosedur Pengurusan Stor |
| PKPKed-PK-M 11 | - | Prosedur Pengurusan Perolehan |
| PKPKed-PK-S 12 | - | Prosedur Pengendalian dan Pengurusan Kenderaan |

6.4 Persekitaran Kerja

Suasana tempat kerja yang mungkin akan memberi kesan kepada perkhidmatan akan dikaji dari semasa ke semasa selaras dengan Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan. Kaedah kerja yang kreatif dan peluang bagi penglibatan yang lebih oleh anggota ke arah pencapaian potensi optima semua anggota akan diberi perhatian oleh pihak pengurusan.

Aspek-aspek "Ergonomics" dalam pelaksanaan tugas anggota-anggota juga akan dikaji dari semasa ke semasa untuk memberi persekitaran kerja yang kondusif kepada anggota.

Dokumen Berkaitan :

- | | | |
|----------------|---|---|
| PKPKed-PK-M 05 | - | Prosedur Tindakan Pembetulan |
| PKPKed-PK-M 06 | - | Prosedur Tindakan Pencegahan |
| PKPKed-PK-M 10 | - | Prosedur Pengendalian Maklumbalas Dan Aduan Pelanggan |

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

7. PENGHASILAN PERKHIDMATAN

Penyampaian perkhidmatan PKPKed adalah bermula dari pengenalanpastian keperluan, sumber yang sedia ada, dan proses yang terlibat sehingga tercapai sasaran yang ditetapkan.

7.1 Perancangan Penghasilan Perkhidmatan

PKPKed akan merancang dan membangunkan proses yang diperlukan bagi penghasilan perkhidmatan/produk. Perancangan penghasilan perkhidmatan adalah tekal dengan keperluan proses lain dalam sistem pengurusan kualiti.

a) Organisasi akan membuat perancangan aktiviti-aktiviti kesihatan pergigian PKPKed adalah berdasarkan kepada perkara berikut :

- Dasar Kementerian Kesihatan
- Kuasa yang dipertanggungjawabkan
- Objektif Kualiti Jabatan
- Sasaran kerja tahunan
- Pelan tindakan
- Perjanjian Program
- Permohonan dan keperluan pelanggan
- Laporan tahunan
- Lain-lain saluran maklumat tertentu yang berkaitan

b) Pelan tindakan bagi aktiviti-aktiviti utama kesihatan pergigian disedia dan diselaraskan mengikut keperluan yang telah dinyatakan di atas.

Proses bagi menghasilkan perkhidmatan didokumenkan dalam prosedur-prosedur kualiti serta arahan-arahan kerja yang berkaitan (jika perlu). Perkhidmatan pergigian akan diberi oleh tenaga manusia yang terlatih.

Jadual pelaksanaan aktiviti disedia dan dilaksana berdasarkan sumber yang tersedia iaitu peruntukan kewangan, tenaga manusia dan garis panduan yang telah ditetapkan.

Anggota kesihatan pergigian akan diberi latihan berterusan bagi meningkatkan pengetahuan dan kemahiran.

Perbelanjaan bagi melaksanakan aktiviti akan menggunakan peruntukan yang diterima dan permohonan tambahan akan dibuat apabila perlu.

Pelaksanaan aktiviti kesihatan pergigian juga perlu mengikut Arahan Perbendaharaan, Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam, prosedur kualiti, arahan kerja dan lain-lain garis panduan yang telah ditetapkan.

c) Perancangan juga perlu dibuat bagi proses-proses penentusahan, pengesahan, pemantauan, pengukuran, pemeriksaan dan aktiviti ujian yang diperlukan khusus bagi pencapaian perkhidmatan. Pemantauan dijalankan melalui penganalisan data dan maklumat serta lawatan ke lokasi. Penganalisan data dibuat daripada laporan secara berkala. Lawatan ke lokasi dijalankan mengikut jadual atau apabila perlu.

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

Penilaian pencapaian aktiviti kesihatan pergigian dilakukan secara berterusan. Kelemahan–kelemahan atau punca masalah akan dikenalpasti dan penyiasatan dijalankan sekiranya tidak mencapai sasaran.

d) Dokumen-dokumen yang diperlukan (misalnya borang, senarai semak, laporan) untuk merekod, memuktamad, mengesahkan proses penghasilan perkhidmatan serta perkhidmatan yang disampaikan dikenalpasti dalam prosedur yang berkaitan. Ini adalah untuk memastikan objektif yang ditetapkan dipenuhi.

Tindakan penambahbaikan dilaksanakan dan keberkesananannya dinilai.

Dokumen Berkaitan :

PKPKed-PK-S 01 - Perancangan, Pelaksanaan, Pemantauan Dan Penilaian Program Kesihatan Pergigian

7.2 Proses Berkaitan Pelanggan

7.2.1 Penentuan Keperluan Berkaitan dengan Perkhidmatan

Organisasi akan menentukan keperluan yang dikehendaki oleh pelanggan termasuk keperluan semasa dan selepas pemberian perkhidmatan bagi membolehkan perkhidmatan yang disampaikan memenuhi kehendak mereka. Keperluan pelanggan akan dikenalpasti melalui cara seperti berikut :

- a. Keperluan pelanggan dikenalpasti melalui pertanyaan secara terus, kajian kepuasan pelanggan, aduan pelanggan, peti cadangan dan maklumbalas pelanggan.
- b. Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi difikirkan perlu oleh anggota akan dimaklumkan / diberikan kepada pelanggan.
- c. Semua permohonan perkhidmatan dipastikan mematuhi kehendak perundangan dan peraturan yang berkaitan dengan perkhidmatan.
- d. Sebarang keperluan tambahan yang ditentukan oleh PKPKed.
- e. Kajian semula piagam pelanggan akan dijalankan oleh organisasi dari semasa ke semasa.

Proses-proses yang berkaitan dengan pelanggan adalah proses di mana berlakunya interaksi dengan pelanggan samada ketika di peringkat permintaan ataupun penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

7.2.2 Semakan Keperluan Berkaitan Dengan Perkhidmatan

PKPKed akan menyemak semula keperluan-keperluan perkhidmatan yang hendak disampaikan. Penyemakan ini dibuat sebelum organisasi membuat komitmen untuk menyampaikan perkhidmatan tersebut kepada pelanggan setelah menerima permintaan daripada pelanggan.

Ini adalah untuk memastikan :

- a. Keperluan perkhidmatan dijelaskan dengan terperinci.
- b. Sebarang pindaan atau perbezaan dalam keperluan yang dinyatakan dengan kehendak yang dinyatakan terdahulu diselesaikan dan dimaklumkan kepada pelanggan dan semua yang terlibat dalam proses sebelum penyampaian perkhidmatan. Semua pindaan perlu direkodkan dalam dokumen yang berkaitan.
- c. Setiap permohonan yang diterima disemak terlebih dahulu dan hanya permohonan yang dapat dipenuhi sahaja diproses. Sekiranya perkhidmatan yang diminta tidak dapat dipenuhi, rujukan akan dibuat kepada pihak atasan untuk tindakan selanjutnya.

7.2.3 Komunikasi dengan Pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan adalah amat penting untuk memastikan perkhidmatan kualiti diberikan berdasarkan :

- a. Maklumat perkhidmatan melalui papan kenyataan, piagam pelanggan dan poster.
- b. Pertanyaan pelanggan melalui kaunter pertanyaan atau telefon.
- c. Maklumbalas pelanggan melalui kajian kepuasan pelanggan dan peti cadangan.

Dokumen Berkaitan :

- | | | |
|----------------|---|---|
| PKPKed-PK-S 08 | - | Prosedur Kajian Kepuasan Pelanggan |
| PKPKed-PK-M 10 | - | Prosedur Pengendalian Maklumbalas Dan Aduan Pelanggan |

7.3 Rekabentuk Dan Pembangunan Proses

Organisasi akan merancang dan mengawal rekabentuk untuk penghasilan produk. Klausula ini hanya melibatkan rekabentuk semua aplian pergigian.

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

7.4 Pembelian

7.4.1 Proses Pembelian

Pengurusan PKPKed mewujudkan dan menyenggarakan prosedur yang telah didokumenkan untuk memastikan produk dan perkhidmatan yang dibeli dari pembekal adalah memenuhi kehendak pembelian sebagaimana yang ditetapkan. Semua dasar pembelian dan perolehan adalah mengikut arahan Perbendaharaan dan Pekeliling–pekeliling serta Surat-surat Pekeliling Perbendaharaan yang terkini.

TPKN(G) atau PPD menguruskan pembelian dan perolehan alat kelengkapan dan bekalan mengikut keperluan.

Senarai Pembekal Terpilih (SPT) perlu diwujudkan. Pembekal yang belum diterima sebagai pembekal terpilih perlu memenuhi kriteria-kriteria yang telah dikenalpasti. Pemilihan pembekal untuk disenaraikan dalam Senarai Pembekal Terpilih (SPT) perlu persetujuan TPKN(G) atau PPD.

Dalam keadaan tertentu :

- Perolehan mendesak : boleh dibuat daripada pembekal selain daripada SPT yang berkeupayaan untuk membekal.

Dokumen Berkaitan : PKPKed-PK-M 11 Prosedur Pengurusan Perolehan

7.4.2 Maklumat Pembelian

Pihak pengurusan peringkat negeri dan daerah memastikan maklumat pembelian disediakan lengkap dan jelas terlebih dahulu sebelum pembelian dibuat. Ini meliputi keperluan pembelian yang diluluskan diuruskan oleh personel yang dipertanggungjawabkan menepati sistem pengurusan kualiti serta Arahan Perbendaharaan.

Data-data yang terkandung di dalam dokumen–dokumen di atas merangkumi kehendak–kehendak pengurusan, kriteria kelayakan, harga dan tempoh penyerahan.

Semua dokumen yang berkaitan dengan proses pembelian diluluskan oleh TPKN(G) / PPD atau pegawai yang diberi kuasa sebelum diserahkan kepada pembekal.

Semua data pemesanan dan penerimaan barang / perkhidmatan akan didokumenkan dengan jelas dalam Borang Inden / Nota Serahan (DO) / Pesanan Tempatan tertentu seperti yang ditetapkan dalam prosedur pengurusan stor dan aset. Dokumen–dokumen berkaitan akan disimpan dalam fail.

Dokumen Berkaitan:

PKPKed-PK-M 11	-	Prosedur Pengurusan Perolehan
PKPKed-PK-S 09	-	Prosedur Pengurusan Aset
PKPKed-PK-S 10	-	Prosedur Pengurusan Stor

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

7.4.3 Penentusahan Produk/Perkhidmatan Yang Dibeli

PKPKed / PKPD sentiasa memastikan setiap bekalan atau perkhidmatan yang dibekalkan oleh pembekal disahkan sempurna dan memenuhi spesifikasi yang ditetapkan semasa penerimaan. Pengesahan penerimaan ini akan dicatat di borang pesanan tempatan / nota serahan (DO) dan borang penilaian yang disediakan. Sekiranya terdapat ketidakpuasan terhadap prestasi pembekal semasa menerima barang / perkhidmatan, TPKN(G) / PPD / Juruteknologi Pergigian akan menghubungi pembekal.

Dokumen Berkaitan :

PKPKed-PK-M 11	-	Prosedur Pengurusan Perolehan
PKPKed-PK-S 09	-	Prosedur Pengurusan Aset
PKPKed-PK-S 10	-	Prosedur Pengurusan Stor

7.5 Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan

7.5.1 Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan

PKPKed memastikan bahawa semua aktiviti di bawah proses utama dirancang dan dijalankan di dalam keadaan yang terkawal untuk menjamin kualiti. Langkah-langkah yang diambil untuk mengawal proses pemberian perkhidmatan adalah sebagaimana yang disenaraikan di bawah :

- a. Menyediakan maklumat tentang perkhidmatan yang diberi.
- b. Menyediakan prosedur kualiti atau arahan kerja yang berkaitan.
- c. Menggunakan peralatan yang sesuai.
- d. Pengwujudan alat pemantauan dan pengukuran
- e. Membuat pemantauan dan penilaian.
- f. Menyediakan perkhidmatan susulan jika perlu.
- g. Mewujudkan sistem pembaikpulihan bagi produk yang tidak mencapai tahap yang diperlukan.

Dokumen Berkaitan:

PKPKed-AK 22	-	Perkhidmatan Pergigian Sekolah
PKPKed-PK-S 03	-	Prosedur Pengendalian Pesakit Luar dan Temujanji
PKPKed-PK-S 04	-	Prosedur Perkhidmatan Ortodontik
PKPKed-PK-S 05	-	Prosedur Perkhidmatan Periodontik
PKPKed-PK-S 06	-	Prosedur Perkhidmatan Pergigian Restoratif
PKPKed-PK-S 07	-	Prosedur Makmal Pergigian

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

7.5.2 Pengesahan Proses Bagi Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan

PKPKed akan mengesahkan proses perkhidmatan di mana hasilnya hanya akan diketahui selepas perkhidmatan diberi melalui pengukuran dan pengawasan berikutnya.

Bagi proses ini setiap langkah yang diambil akan dikawal dengan rapi termasuklah:

- a) Kriteria yang ditetapkan bagi semakan dan kelulusan proses.
- b) Kelulusan peralatan dan kelayakan personel. Personel terlibat adalah terlatih, teknik / teknologi yang terkini, peralatan yang sesuai dan bahan yang bermutu digunakan sewaktu pemberian perkhidmatan. Di mana bersesuaian, kriteria minima ditetapkan.
- c) Penggunaan kaedah dan prosedur tertentu.
- d) Rekod-rekod berkaitan dengan pengesahan proses akan disimpan.
- e) Pengesahan semula jika perlu.

Dokumen Berkaitan :

PKPKed-PK-M 04 - Prosedur Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan

7.5.3 Identifikasi dan Kemudahkesanan

Untuk identifikasi dan kemudahkesanan kad pesakit luar, butir-butir peribadi seperti nama, alamat dan nombor kad pengenalan pesakit (bagi mereka yang berumur 12 tahun ke atas) atau sijil lahir (bagi kanak-kanak berumur 12 ke bawah) digunakan dalam sistem fail kad.

Kad-kad sekolah yang diliputi oleh Pasukan / Klinik Bergerak dikenalpasti mengikut nama sekolah, kelas dan nama.

Gambar-gambar X-ray pesakit akan dilabelkan / ditandakan dengan nombor kad pengenalan / pendaftaran pesakit dan tarikh diambil.

Semua dentur penuh / separa akan dilabelkan dengan menggunakan nombor kad pengenalan sebelum diserahkan kepada pesakit. Pengecualian adalah kepada pesakit yang enggan dentur mereka dilabelkan dan pengakuan keengganan pesakit tersebut akan dicatat di kad rawatan pesakit.

Bahan - bahan yang digunakan dalam botol perlu mempunyai label masing-masing. Label ini dikekalkan sehingga selesai digunakan.

Semua dokumen sistem pengurusan kualiti PKPKed diberi kod dan nombor dokumen serta disediakan senarai edaran untuk identifikasi dan kemudahkesanan.

Semua fail didaftarkan dan diberi nombor fail.

Dokumen Berkaitan:

PKPKed-PK-S 03 - Prosedur Pengendalian Pesakit Luar Dan Temujanji
 PKPKed-PK-S 07 - Perkhidmatan Makmal Pergigian
 PKPKed-PK-M 01 - Prosedur Kawalan Dokumen
 PKPKed-PK-M 02 - Prosedur Kawalan Rekod Kualiti

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

7.5.4 Harta Pelanggan

PKPKed akan memastikan hakmilik pelanggan dijaga dan disenggara dengan sempurna sewaktu di bawah kawalan atau digunakan oleh organisasi dalam proses penyediaan dan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

Penerimaannya direkodkan dan produk yang dibekalkan oleh pelanggan akan dikenalpasti, disahkan, dijaga dan dipastikan selamat.

Jika hilang, rosak atau tidak boleh digunakan lagi, ia akan dilaporkan kepada pelanggan. Rekod berkaitan akan diselenggara dan disimpan.

Dokumen Berkaitan:

- | | | |
|----------------|---|--|
| PKPKed-PK-S 03 | - | Prosedur Pengendalian Pesakit Luar Dan Temujanji |
| PKPKed-PK-S 07 | - | Prosedur Perkhidmatan Makmal Pergigian |

7.5.5 Pengendalian Produk

Produk yang dimaksudkan adalah dalam bentuk dokumen, peralatan / impresi dan pembuatan dentur separuh siap, bahan pergigian, aprians pergigian, ubat-ubatan, gauze, pengendalian peralatan tajam serta sisa klinikal.

PKPKed mewujudkan kaedah pengendalian produk seperti berikut:

- Pengenalpastian barangan dengan betul
- Cara-cara pengendalian dan penghantaran seperti kotak dan gauze
- Pembungkusan yang diperlukan untuk tujuan perlindungan dari kerosakan, pencemaran alam sekitar atau jangkitan silang jika berkenaan

Kaedah penyimpanan adalah mengikut ciri-ciri berikut :

- Keselamatan tempat penyimpanan.
- Pemeriksaan pada masa tertentu untuk mengesan kemungkinan berlaku kesusutan barangan.

PKPKed akan mengawal proses pembungkusan dan penandaan bagi memastikan ianya memenuhi keperluan yang ditetapkan.

Kaedah pembungkusan mempunyai ciri-ciri berikut:

- Daya tahan dan keselamatan barangan mengikut keadaan persekitaran semasa pengendalian, pengangkutan dan penyimpanan.
- Cara pengangkutan.
- Petunjuk mengenai kandungan bungkusan.

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

Bahan-bahan pergigian disimpan dengan teratur dalam stor berkunci sehingga dikeluarkan. Semua bahan yang digunakan akan disimpan mengikut kaedah kaedah yang sesuai. Bahan yang diterima dahulu dikeluarkan dahulu untuk digunakan. Pemeriksaan stok dijalankan untuk mengesan kemungkinan berlaku kesusutan barangan.

Ubat-ubatan dalam simpanan klinik disimpan mengikut kaedah yang ditetapkan, dilabel dengan betul sebelum diberikan kepada pesakit.

Dentur yang telah siap pembuatan disimpan dalam bekas berair yang bersih, bertutup dan berlabel. Dentur penuh dilabel dengan nombor pengenalan pesakit kecuali jika tidak dipersetujui pesakit.

PKPKed juga menguruskan secara selamat pengumpulan dan penyerahan sisa klinikal ke destinasi tertentu.

Dokumen Berkaitan :

PKPKed-PK-S 03	-	Prosedur Pengendalian Pergigian Pesakit Luar Dan Temujanji
PKPKed-AK 22	-	Perkhidmatan Pergigian Sekolah
PKPKed-PK-S 04	-	Prosedur Perkhidmatan Ortodontik
PKPKed-PK-S 05	-	Prosedur Perkhidmatan Periodontik
PKPKed-PK-S 06	-	Prosedur Perkhidmatan Pergigian Restoratif
PKPKed-PK-S 07	-	Prosedur Perkhidmatan Makmal Pergigian
PKPKed-PK-S 09	-	Prosedur Pengurusan Aset
PKPKed-PK-S 10	-	Prosedur Pengurusan Stor

7.6 Kawalan Peralatan Pemantauan Dan Pengukuran

PKPKed akan mengenalpasti peralatan yang perlu diselenggara dan ditentukan. Bagi memastikan keputusan yang sah, peralatan pengukuran adalah :

- a) Ditentukan atau ditentusahkan pada jarak waktu yang ditetapkan melalui jadual penyelenggaraan dan penentuan yang berkala. Oleh itu, pemantauan tentukan peralatan untuk keperluan perkhidmatan dapat dibuktikan. Bagi menentukan kesahihan keputusan, PKPKed sentiasa memastikan segala peralatan diperiksa, diuji dan ditentukan sebelum digunakan bagi memastikan peralatan di dalam keadaan sempurna untuk digunapakai. Peralatan yang rosak dihantar untuk dibaiki.
- b) Dilaraskan atau dilaraskan semula jika perlu
- c) Mempunyai pengenalpastian supaya status tentukurannya dapat ditentukan
- d) Dilindungi daripada pelarasan yang akan mentaksahkan keputusan pengukuran
- e) Dijaga daripada kerosakan dan kemerosotan semasa pengendalian, penyelenggaraan dan penyimpanan

Jika peralatan memberi bacaan yang terkeluar daripada julat, PKPKed akan menyemak keputusan tentukan terdahulu. Tindakan sewajarnya diambil. Rekod-rekod keputusan dikemaskinikan dan disimpan.

Dokumen Berkaitan :

PKPKed-PK-S 09	-	Prosedur Pengurusan Aset
----------------	---	--------------------------

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

8. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN

8.1 Am

Aktiviti pemantauan, pengukuran, penganalisan dan proses-proses penambahbaikan berterusan dirancang dan dilaksanakan supaya perkhidmatan / produk menepati keperluan yang ditetapkan dan mematuhi sistem pengurusan kualiti. Dalam keadaan tertentu kaedah statistik digunakan untuk penganalisan data. Aktiviti pemantauan, pengukuran, penganalisan dan proses-proses penambahbaikan berterusan ini adalah perlu bagi

- a) Menunjukkan keakuratan terhadap keperluan produk
- b) Memastikan keakuratan terhadap sistem pengurusan kualiti
- c) Menambah baik keberkesanan sistem pengurusan kualiti secara berterusan

Bagi memastikan mutu perkhidmatan mencapai tahap yang dikehendaki, pengukuran dan pemantauan dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang ditetapkan samada di peringkat input, proses dan output perkhidmatan yang diberikan.

PKPKed akan menggunakan teknik statistik yang sesuai untuk menganalisa data-data pemantauan.

8.2 Pemantauan Dan Pengukuran

8.2.1 Kepuasan Pelanggan

Memenuhi keperluan pelanggan merupakan salah satu objektif sistem pengurusan kualiti. Tahap kepuasan pelanggan diukur dengan menganalisa maklumbalas, kajian dan aduan pelanggan. Hasil penemuan dimaklumkan kepada pihak pengurusan untuk tindakan pembetulan dan pencegahan dan penambahbaikan berterusan.

Dokumen Berkaitan :

- | | | |
|----------------|---|---|
| PKPKed-PK-S 08 | - | Prosedur Kajian Kepuasan Pelanggan |
| PKPKed-PK-M 10 | - | Prosedur Pengendalian Maklumbalas Dan Aduan Pelanggan |

8.2.2 Audit Dalaman

PKPKed mempunyai prosedur bagi melaksanakan audit dalaman. Audit dalaman dijadual dan dilaksanakan untuk mengesahkan samada aktiviti kualiti mematuhi peraturan-peraturan yang sediaada serta mengenalpasti keberkesanan sistem kualiti. Ianya juga adalah untuk menentukan samada sistem pengurusan kualiti

- a) akur dengan perancangan keperluan Standard Antarabangsa MS ISO 9001:2008 serta keperluan sistem pengurusan kualiti
- b) telah dilaksanakan dan diselenggarakan dengan berkesan

Audit dalaman dijalankan oleh auditor terlatih yang mempunyai Sijil Latihan Audit Dalaman MS ISO 9001:2000 dan tidak terlibat secara langsung ke atas aktiviti yang diaudit. Pengauditan dilakukan sekurang-kurangnya sekali setahun dengan meliputi semua Prosedur Kualiti dan lokasi serta mengambil kira kepentingan proses terlibat dan penemuan audit-audit yang lepas.

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

Ketua Wakil Pengurusan akan menjadualkan audit dalaman bagi semua daerah. TPKN(G) akan melantik ketua auditor dan auditor bagi setiap daerah.

Pembentangan penemuan audit daerah akan diadakan di peringkat negeri oleh Ketua Auditor yang dilantik. Laporan audit di peringkat negeri akan disediakan oleh Ketua Auditor setelah semua penemuan audit daerah dicantumkan. Semua ketakakuran dipersetujui dan tindakan susulan diambil oleh daerah.

Laporan audit dalaman direkod dan dimaklumkan kepada Wakil Pengurusan Daerah dan Pegawai Pergigian Daerah untuk tindakan pembetulan dan pencegahan. Audit susulan dilakukan oleh auditor yang bertanggungjawab untuk mengesahkan pelaksanaan dan keberkesanan tindakan pembetulan yang telah dibuat. Hasil penemuan audit dalaman dikaji dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Walaupun pengauditan merangkumi semua prosedur kualiti, keutamaan diberi kepada bahagian di mana terdapat kelemahan yang nyata dan berulang.

Dokumen Berkaitan :

PKPKed-PK-M 03 - Prosedur Audit Dalaman

8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses

Semua proses sistem kualiti dipantau melalui pelbagai pendekatan dan teknik yang berkaitan dengan proses tertentu. Ini termasuk :

- Melakukan audit dalaman sistem kualiti.
- Menjalankan aktiviti-aktiviti pemantauan dan penilaian.
- Penganalisaan ketakakuran dan data kualiti yang berkaitan
- Pemantauan tindakan pembetulan dan pencegahan.
- Pengukuran dan pemantauan kepuasan pelanggan.

Apabila proses sistem kualiti tidak memenuhi keperluan kualiti, Ketua Unit tersebut melaksanakan tindakan pembetulan berdasarkan prosedur pembetulan dan pencegahan.

Dokumen Berkaitan :

PKPKed-PK-S 01 - Prosedur Perancangan, Pelaksanaan, Pemantauan Dan Penilaian Program Kesihatan Pergigian

PKPKed-PK-S 11 - Prosedur Sistem Maklumat Pengurusan Kesihatan Pergigian.

PKPKed-PK-M 04 - Prosedur Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang diTetapkan

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Produk

PKPKed memantau dan mengukur ciri-ciri produk di beberapa peringkat penghasilan produk bagi menentukan ianya memenuhi keperluan yang ditetapkan. Hanya produk yang memenuhi kehendak pelanggan akan diberi. Data-data ini boleh diperolehi dalam catatan pada kad rawatan dan kad makmal yang menunjukkan perkhidmatan yang telah diberi.

Produk atau tahap perkhidmatan juga dipantau melalui penetapan indikator-indikator QAP (NIA & DSA), spesifikasi output dan sasaran kerja tahunan.

Dokumen berkaitan:

- | | | |
|----------------|---|---|
| PKPKed-PK-S 01 | - | Prosedur Perancangan, Pelaksanaan, Pemantauan dan Penilaian Program Kesihatan Pergigian |
| PKPKed-PK-S 07 | - | Prosedur Perkhidmatan Makmal Pergigian |

8.3 Kawalan Produk Tak Akur

PKPKed memastikan produk yang tak akur dikenalpasti dan dikawal bagi mencegah ianya daripada digunakan dengan tidak sengaja atau dihantar keluar.

Personel tertentu dipertanggungjawabkan bagi semakan semula dan menguruskan produk yang tak akur.

Produk yang tak akur biasanya merangkumi perkara-perkara seperti berikut:

- Dentur / aplians pergigian yang tidak boleh digunakan oleh pesakit.
- Bahan / ubat-ubatan yang telah tamat tarikh luput.
- Peralatan / bahan yang dibekal oleh pembekal yang tidak memenuhi spesifikasi.
- Lain-lain produk / perkhidmatan.

Tindakan diambil terhadap produk yang tak akur di setiap peringkat pemeriksaan dan pengujian, melalui satu atau lebih cara berikut:

- a) Mengambil tindakan menghapuskan ketakakuran yang dikesan
- b) Membenarkan penggunaan, pelepasan atau penerimaannya dibawah konsesi oleh pihak berkuasa yang berkaitan, dan jika berkenaan, oleh pelanggan
- c) Mengambil tindakan menghalang penggunaan atau pemakaian asal yang dimaksudkan
- d) Mengambil tindakan yang bersesuaian dengan kesan, atau kesan yang mungkin timbul daripada ketakakuran apabila produk tak akur dikesan selepas dihantar serah atau penggunaannya dimulakan seperti dikembalikan produk untuk ditambah atau diganti baru atau dipinda atau diperbaiki.

Produk yang telah dipinda atau diperbaiki hendaklah dipastikan telah akur sebelum digunakan atau dikeluarkan.

Apabila produk yang tak akur ditemui selepas diedarkan atau semasa ianya digunakan, tindakan diambil ke atas kesan yang berlaku daripada penggunaannya atau jangkaan terhadap kesan yang berlaku.

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

Apabila sesuatu produk yang tak akur ditemui di sesuatu lokasi, pemeriksaan di lokasi lain hendaklah dijalankan untuk memastikan perkara yang sama tidak berlaku. Tindakan terhadap ketakakuran yang berlaku hendaklah diambil.

Dokumen Berkaitan :

PKPKed-PK-M 04 - Prosedur Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang diTetapkan

8.4 Analisis Data

PKPKed menentukan, mengumpul dan menganalisis data - data yang bersesuaian untuk menilai kesesuaian dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan untuk menilai di mana penambahbaikan yang berterusan boleh dilaksanakan.

Maklumat dan data yang dikumpul dan dianalisis merangkumi:

- a) Kepuasan Pelanggan yang merangkumi kajian kepuasan pelanggan, maklumbalas dan aduan pelanggan
- b) Keakuran terhadap keperluan produk termasuklah pencapaian objektif kualiti dan penemuan audit dalaman
- c) Ciri dan arah aliran proses dan produk termasuk peluang bagi tindakan pencegahan
- d) Prestasi pembekal

Kaedah-kaedah statistik yang sesuai seperti histogram, 'bar-chart' dan peratusan digunakan untuk mengenalpasti unjuran pencapaian dan kemajuan. Berdasar kepada unjuran ini tindakan pembetulan, pencegahan dan penambahbaikan diambil. Hasil analisa akan dibentang dalam mesyuarat kaji semula pengurusan.

Dokumen Berkaitan :

PKPKed-PK-S 01 - Prosedur Perancangan, Pelaksanaan, Pemantauan dan Penilaian Program Kesihatan Pergigian

PKPKed-PK-M 07 - Prosedur Kajian Semula Pengurusan

PKPKed-DL 57 - Objektif Kualiti Semasa Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

8.5 Penambahbaikan

8.5.1 Penambahbaikan Berterusan

Pihak pengurusan PKPKed melaksanakan penambahbaikan berterusan ke atas sistem pengurusan kualiti dengan cara menilai samada matlamat atau sasaran yang ditetapkan oleh organisasi tercapai. Penilaian ini berdasarkan pencapaian sasaran sebenar berbanding ketetapan dalam dasar kualiti dan objektif kualiti. Jika terdapat perbezaan, pihak pengurusan PKPKed kaji strategi pelaksanaan proses asal samada perlu perubahan ke arah mencapai objektif yang telah disasarkan.

Data-data yang berkaitan dikenalpasti, dikumpulkan dan dianalisa. Data tersebut adalah seperti:-

- Analisa kajian kepuasan pelanggan
- Laporan audit dalaman
- Cadangan / maklumbalas pelanggan
- Pencapaian Objektif Kualiti
- Laporan tindakan pembetulan dan pencegahan

Hasil analisa data-data tersebut dibincangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Dokumen Berkaitan :

PKPKed-PK-M 01	-	Prosedur Kawalan Dokumen
PKPKed-PK-M 03	-	Prosedur Audit Dalaman
PKPKed-PK-M 05	-	Prosedur Tindakan Pembetulan
PKPKed-PK-M 06	-	Prosedur Tindakan Pencegahan
PKPKed-PK-M 07	-	Prosedur Kajian Semula Pengurusan
PKPKed-PK-M 10	-	Prosedur Pengendalian Maklumbalas dan Aduan Pelanggan
PKPKed-PK-S 01	-	Prosedur Perancangan, Pelaksanaan, Pemantauan dan Penilaian Program Kesihatan Pergigian
PKPKed-PK-S08	-	Prosedur Kajian Kepuasan Pelanggan

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

8.5.2 Tindakan Pembetulan

Sumber-sumber maklumat untuk pertimbangan bagi tindakan pembetulan merangkumi perkara-perkara yang dibincangkan semasa input untuk Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan seperti:

- Aduan pelanggan
- Kajian Kepuasan Pelanggan
- Laporan ketakakuran
- Laporan audit dalaman
- Hasil aktiviti pemantauan dan penilaian.

PKPKed mewujudkan dan menyelenggara prosedur bagi melaksanakan tindakan pembetulan bagi menetapkan keperluan untuk

- a) Semakan ketakakuran (termasuk adaun pelanggan)
- b) Bagi setiap ketakakuran, PKPKed akan mengenalpasti punca-punca dan mengambil tindakan untuk menghapuskannya supaya ketakakuran tidak berlaku lagi
- c) Penilaian keperluan untuk mengambil tindakan bagi memastikan ketakakuran tidak berulang
- d) Penentuan serta pelaksanaan tindakan yang diperlukan
- e) Rekod keputusan yang diambil
- f) Semakan keberkesanan tindakan pembetulan yang diambil

Tindakan - tindakan pembetulan dimaklumkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

PKPKed akan memastikan:-

- Aduan-aduan pelanggan dikendalikan secara berkesan.
- Kajian kepuasan pelanggan dijalankan dan maklumbalas daripada pelanggan dianalisa dan direkod.
- Siasatan ke atas sebab-sebab produk / proses / sistem kualiti yang tidak mematuhi standard kualiti dijalankan apabila perlu dan semua hasil siasatan direkod.
- Mengenalpasti dan melaksanakan tindakan pembetulan.
- Tindakan pembetulan diambil bagi mencegah ketakakuran berulang.
- Rekod hasil dari tindakan pembetulan.
- Penggunaan kawalan seperti audit susulan, pemantauan dan verifikasi bagi memastikan tindakan pembetulan yang diambil adalah berkesan.

Dokumen Berkaitan :

PKPKed-PK-M 05 - Prosedur Tindakan Pembetulan

NO. DOKUMEN : PKPKed-MK-01 MANUAL KUALITI		
KELUARAN : 01	PINDAAN : 00	TARIKH KUATKUASA: 01 JANUARI 2013

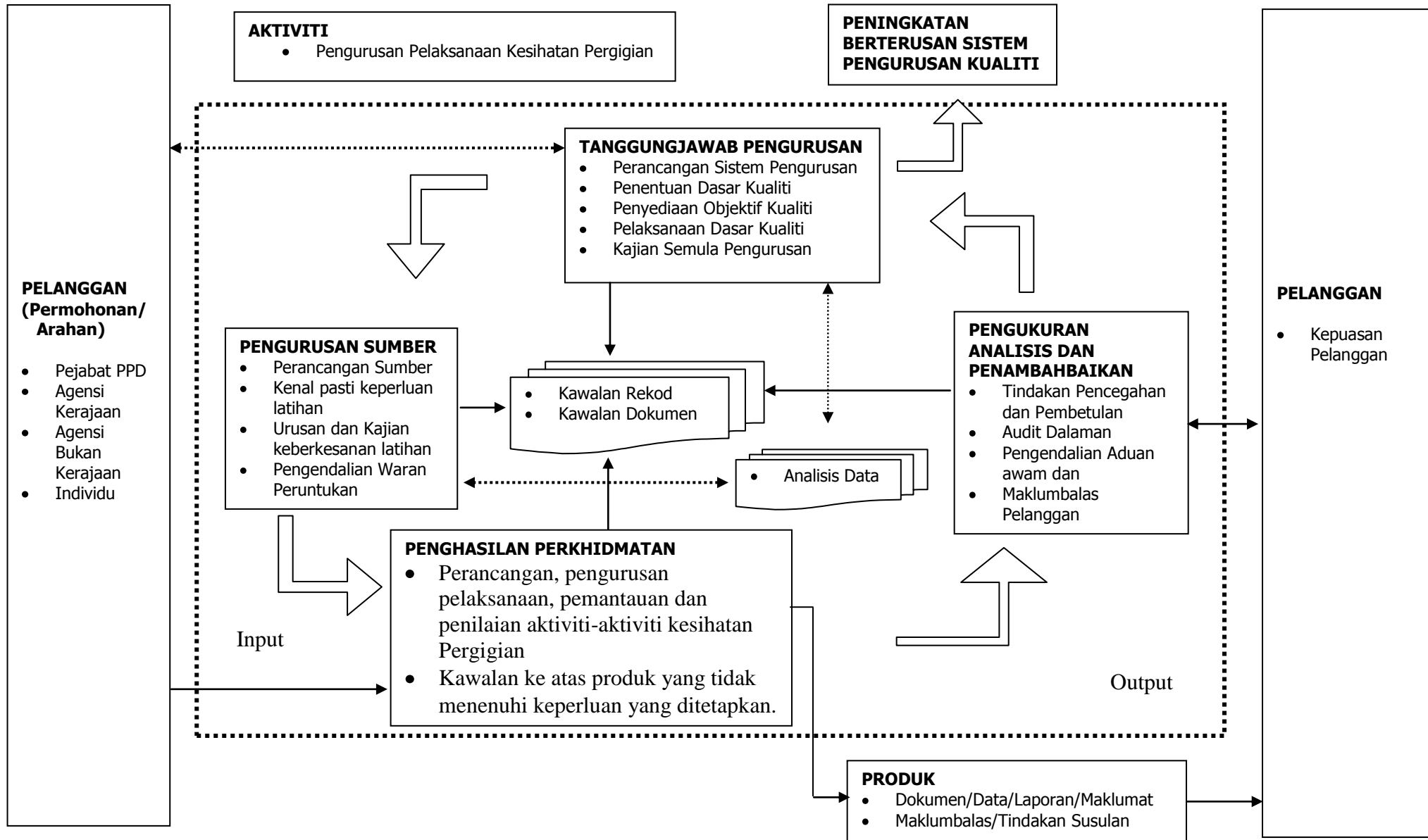
8.5.3 Tindakan Pencegahan

PKPKed mewujudkan dan menyelenggara prosedur bagi melaksana tindakan pencegahan. PKPKed akan mengenalpasti ketakakuran yang berkemungkinan berlaku, serta mengambil tindakan pencegahan supaya ketakakuran tidak akan berlaku. Setiap pelaksanaan tindakan pencegahan direkod dan hasil keputusan dikaji dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan. Oleh itu prosedur ini menetapkan keperluan untuk

- a) Menentukan ketakakuran yang mungkin timbul serta puncanya
- b) Menilai keperluan untuk mengambil tindakan bagi mencegah berlakunya ketakakuran
- c) Penentuan dan pelaksanaan tindakan yang diperlukan
- d) Rekodkan tindakan yang diambil
- e) Semakan keberkesanan tindakan pencegahan yang diambil

Dokumen Berkaitan : PKPKed-PK-M 06 - Prosedur Tindakan Pencegahan

HUBUNGKAIT ANTARA PROSES-PROSES DI PERINGKAT NEGERI PERKHIDMATAN KESIHATAN NEGERI KEDAH



RAJAH 2 : MODEL SISTEM PENGURUSAN KUALITI PKPKed

