

PENGURUSAN RISIKO

Penilaian risiko wujud daripada bahaya / kejadian dengan mengambil kira kawalan yang mencukupi atau sedia ada dan menentukan samada risiko tersebut boleh diterima (positif atau negatif). Pengurusan Risiko pula adalah proses bagi mengenalpasti, menilai dan mengawal risiko. Dalam penilaian risiko, dengan menggunakan pendekatan *risk based thinking*, risiko dan peluang dapat dikenalpasti. Bahagian Kesihatan Pergigian Negeri Melaka (BKPNM) mengenalpasti risiko mengikut proses iaitu Pengurusan, Pakar, Pesakit Luar, Sekolah, Makmal dan Promosi.

Kaedah Penilaian Risiko yang digunapakai adalah *Risk Assessment Matrix* seperti di **Rajah 4** dimana kebarangkalian terjadi sesuatu risiko adalah mengikut kekerapan dalam sesuatu jangkamasa; dan seterusnya diberi parameter bagi kejadian tersebut seperti Skala Kebarangkalian di **Rajah 1**.

Rajah 1: SKALA KEBARANGKALIAN

KEBARANGKALIAN		PARAMETER
Proses Terlibat: PENGURUSAN/PAKAR/PESAKIT LUAR/MAKMAL	Proses Terlibat: SEKOLAH/ PROMOSI	
Berlaku setiap masa (sekurang-kurangnya sekali dalam sebulan) <i>FREQUENT</i>	≥80% kemungkinan risiko akan berlaku <i>FREQUENT</i>	5
Kerap kali berlaku (berlaku sekali setiap 3 bulan) <i>LIKELY</i>	60-79%% kemungkinan risiko akan berlaku <i>LIKELY</i>	4
Pernah berlaku/sekali sekala (berlaku sekali dalam setiap 6 bulan) <i>POSSIBLE</i>	40-59% kemungkinan risiko akan berlaku <i>POSSIBLE</i>	3
Sangat jarang untuk berlaku (berlaku sekali dalam masa satu atau dua tahun perkhidmatan diberikan) <i>UNLIKELY</i>	20-39% kemungkinan risiko akan berlaku <i>UNLIKELY</i>	2
Tidak pernah berlaku <i>RARE</i>	<20% kemungkinan risiko akan berlaku <i>RARE</i>	1

BKPNM telah mengelaskan kebarangkalian risiko kepada 5 parameter iaitu *Frequent*, *Likely*, *Possible*, *Unlikely* dan *Rare* dengan parameter dari 1 ke 5 iaitu 1 bagi kebarangkalian *Rare* dan 5 bagi kebarangkalian *Frequent*

Rajah 2: SKALA IMPAK PENGURUSAN

KESAN/IMPAK	PARAMETER
Perkhidmatan tidak dapat diberikan kepada pelanggan/imej jabatan terjejas dan memberi kesan yang serius kepada pelanggan / Major	5
Gangguan Perkhidmatan/imej jabatan yang memberi kesan jangka masa panjang kepada pelanggan/ Significant	4
Gangguan Perkhidmatan/imej jabatan yang memberi kesan sementara kepada pelanggan / Moderate	3
Gangguan Perkhidmatan/Imej Jabatan yang tidak memberi kesan kepada pelanggan/ Minor	2
Tiada gangguan terhadap perkhidmatan dan pelanggan/ None	1

Rajah 3: SKALA IMPAK KLINIKAL

IMPAK	5	4	3	2	1
	Major	Significant	Moderate	Minor	None
Pengalaman dan Keselamatan Pesakit	Kejadian melibatkan kecederaan kekal dan major.	Kecederaan separa kekal (≥ 1 tahun)	Kecederaan separa kekal (< 1 tahun)	Kecederaan minor / tidak kekal	Tiada kecederaan
	Kematian berikutan kesan sampingan prosedur	Pengalaman tidak menyenangkan berkaitan kelemahan rawatan yang diberikan.	Pengalaman tidak menyenangkan	Pengalaman kurang menyenangkan	
	Contoh: cabutan gigi yang salah	Contoh: kesilapan dos ubat	Ambil masa untuk di selesaikan	Mudah di selesaikan	
Kebajikan, Keselamatan dan Kesihatan Anggota	Kecederaan kekal/kematian	Kecederaan separa kekal atau tidak sihat (≥ 1 tahun)	Kecederaan separa kekal (< 1 tahun)	Kecederaan minor / tidak kekal	Tiada impak ke atas kebajikan/kesihatan/ keselamatan
	Mengakibatkan gangguan kesihatan yang berpanjangan	Kegagalan mengikut protokol /SOP	Pengalaman tidak menyenangkan	Pengalaman kurang menyenangkan	
	Contoh: tercucuk jarum				

Impak bagi risiko terdiri kepada impak pengurusan dan impak klinikal. Impak pengurusan melibatkan perkhidmatan dan imej jabatan yang memberi kesan kepada pelanggan manakala impak dibahagikan kepada pengalaman dan

keselamatan pesakit dan juga Kebajikan, Keselamatan dan Kesihatan Anggota. Kawalan dan tindakan akan diambil berdasarkan nilai yang lebih tinggi seperti dinyatakan di **Rajah 3**.

Skala Impak bagi risiko dikelaskan kepada 5 iaitu *Major, Significant, Moderate, Minor* dan *None* dengan parameter 1 - 5 dimana 1 untuk *None* dan 5 untuk *Major*.

Skala Risiko adalah hasil darab Impak dan Kebarangkalian dan seterusnya skala risiko (*Risk Priority Number- RPN*) dapat dihasilkan. Tiga skala petunjuk risiko dikenalpasti iaitu dikategorikan sebagai rendah, sederhana dan tinggi. Risiko Rendah mempunyai markah dari 1 hingga 5, Sederhana bagi markah 6 hingga 15 dan Tinggi bagi markah 16 hingga 25. Risiko di skala Sederhana dan Tinggi memerlukan tindakan (*mitigation strategies*) dan penyemakan keberkesanan tindakan oleh Ketua Unit iaitu setiap tiga bulan bagi Skala Risiko Tinggi dan setiap 6 bulan bagi Skala Risiko Sederhana.

Apabila risiko di kategori sederhana dan tinggi terjadi, tindakan perlu diambil untuk menangani atau mengurangkan risiko tersebut. Langkah-langkah yang diambil perlulah dipantau untuk memastikan keberkesanan langkah yang diambil. Contoh keberkesanan tindakan adalah penurunan skala risiko di BKPNM.

Rajah 4: RISK ASSESSMENT MATRIX

			Complexity, C				
			(Impak/Kerumitan)				
SKALA RISIKO (=SKALA KEBARANGKALIAN x SKALA IMPAK)			None	Minor	Moderate	Significant	Major
			1	2	3	4	5
Likelihood, L (Kebarangkalian/Kekerapan)	Frequent	5	5	10	15	20	25
	Likely	4	4	8	12	16	20
	Possible	3	3	6	9	12	15
	Unlikely	2	2	4	6	8	10
	Rare	1	1	2	3	4	5

Penilaian Risiko: Impak x Kebarangkalian

PETUNJUK SKALA

	16-20	Tinggi (tindakan diperlukan)
	6-15	Sederhana (tindakan diperlukan)
	1-5	Rendah

Rajah 5: RAWATAN RISIKO

Rawatan Risiko	Penerangan
Elak Risiko	Ini boleh dilakukan dengan tidak mengambil atau meneruskan aktiviti tersebut
Kurangkan kebarangkalian	Ini boleh dilakukan dengan latihan, pengujian, kawalan, perbaiki sistem pengurusan
Pindah risiko	Ini melibatkan pihak lain yang berkongsi secara keseluruhan atau sebahagian melalui kontrak, insurans, usahasama dll
Terima risiko	Risiko yang dikenalpasti tidak boleh dihilangkan atau dielak atau tidak ada proses rawatan yang boleh dilakukan

Risiko-risiko boleh dirawat dengan 4 kategori rawatan seperti di **Rajah 5**. Bagi risiko yang berada pada kategori Terima Risiko, berikutan risiko tersebut tidak boleh dihilangkan atau dielak, cadangan kawalan tetap perlu dikenalpasti sekurang-kurangnya sekali setahun.

Pengumpulan dan analisa data akan dibuat secara setengah tahunan. Laporan akan dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan.