

AK10 PROTOKOL BAGI KAJIAN KEPUASAN PESAKIT LUAR PERGIGIAN, BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN NEGERI MELAKA

1. Tujuan Kajian

Kajian ini dijalankan pada setiap tahun untuk memantau dan memastikan kualiti penyampaian perkhidmatan pergigian di tahap yang baik dan mencapai espektasi pelanggan.

2. Objektif utama

Untuk menilai kepuasan pesakit secara keseluruhan berdasarkan komponen berikut:

- Kemudahan akses untuk mendapatkan rawatan
- Persekitaran klinik
- Sistem/ proses dalam penyampaian rawatan
- Perkhidmatan
- Interaksi antara personel dan pesakit
- Kompetensi dari segi teknikal dan klinikal

3. Metodologi

Kajian ini dijalankan dengan menggunakan kaedah persampelan secara sistematik di mana sampel pertama dipilih secara rawak oleh petugas kaunter. Sampel kedua dan berikutnya pula dipilih secara sistematik tertakluk kepada kedatangan pesakit/ penjaga pesakit di klinik bagi mendapatkan bilangan responden seperti yang ditetapkan setiap tahun. Pelaksanaannya adalah dari 1 Januari sehingga 31 Disember tahun yang sama.

3.1 Teknik sampel dan persampelan

Sampel terdiri dari pesakit/ penjaga pesakit yang berumur 18 tahun dan ke atas yang menerima perkhidmatan kesihatan pergigian di:

- Klinik pergigian primer
- Klinik pergigian *visiting* (yang menjalankan perkhidmatan pesakit luar setiap hari)
- Unit kepakaran *non hospital-based*

Jumlah sampel yang diperlukan bagi setiap lokasi ditentukan dengan menggunakan aplikasi *Calculator for Prevalence Studies generated by Lin Naing & Co-workers* (2006).

3.2 Pengumpulan data

Pegawai Pergigian Daerah / Pegawai Penyelaras Daerah / Pegawai Pergigian yang terlibat akan bertanggungjawab untuk pelaksanaan kajian.

Self-administered questionnaire digunakan dalam kajian ini. Soalan akan diberikan kepada responden apabila mereka datang ke klinik dan dikumpulkan apabila selesai rawatan. Bagi pesakit kanak-kanak (di bawah umur 18 tahun), soal selidik harus diberikan kepada ibubapa/penjaga yang hadir bersama.

Kakitangan yang bertugas akan membantu pesakit untuk menjawab soalan kaji selidik bila diperlukan dan mengumpul semula borang yang selesai dijawab.

Alat tulis dan borang kaji selidik yang mencukupi harus disediakan untuk memudahkan pesakit.

Pegawai Pergigian Daerah / Pegawai Penyelaras Daerah / Pegawai Pergigian yang terlibat digalakkan untuk mengkaji semua maklum balas yang telah diperolehi dan mengambil langkah-langkah penambahbaikan yang sesuai secepat mungkin tanpa menunggu laporan akhir jika terdapat sebarang penemuan.

3.3 Analisa data

Data akan dianalisa dengan menggunakan program SPSS / Excel / Google Doc Form. Data akan disemak sebelum proses penganalisaan. Laporan penemuan akan dikumpul di peringkat daerah oleh kakitangan yang terlibat / jawatankuasa. Fail data salinan akhir hendaklah dikemukakan kepada Pejabat TPKN (G) untuk penggabungan data di peringkat negeri. Tarikh penyerahan data akan diputuskan bergantung kepada Mesyuarat Kumpulan Semakan Pengurusan (MKSP).

4. Penemuan

Penemuan laporan akan dibentangkan semasa Mesyuarat Kumpulan Semakan Pengurusan (MKSP) untuk perbincangan dan tindakan yang bersesuaian.