

**MINIT MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN MS ISO 9001:2015**  
**BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN PERAK BIL. 1/2023**

**Tarikh** : 3 Mei 2023 (Rabu)  
**Masa** : 8.30 pagi – 1.30 petang  
**Tempat** : Bilik Mesyuarat Zamrud, Bangunan Tabung Haji  
Secara dalam talian melalui aplikasi *Google Meet* (<https://meet.google.com/iim-xjga-iop>)

**Kehadiran:**

- |                                          |                                                                          |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1. Dr. Salleh bin Zakaria                | TPKN(G) merangkap Pengerusi                                              |
| 2. Dr. Misah binti Md Ramli              | KPPK (Pergigian)                                                         |
| 3. Dr. Faryna binti Md Yaakub            | KPPK (Pergigian)                                                         |
| 4. Dr. Nur Azlina binti Omar             | KPPK (Pergigian)                                                         |
| 5. Dr. Christina Joyce a/p Nasimuthu     | KPP (Pergigian) merangkap Ketua Auditor Negeri                           |
| 6. Dr. Nurfaizlina binti Rosman          | KPP(Pergigian) merangkap Penyelaras Pengurusan Risiko dan Peluang Negeri |
| 7. Dr. Nur Farohana binti Zainol         | KPP(Pergigian) merangkap Ketua Wakil Pengurusan Negeri                   |
| 8. Dr. Nurliana binti Omran              | PPD Perak Tengah merangkap Penolong Ketua Wakil Pengurusan Negeri        |
| 9. Puan Zainab Binti Mohideen            | Ketua Juruterapi Pergigian Negeri Perak                                  |
| 10. Cik Yong Sook Fan                    | PJP merangkap Ketua Pengawal Dokumen                                     |
| 11. Puan Nor Farida binti Baharom        | Penyelia Juruterapi Pergigian Pejabat TPKN(G)                            |
| 12. Puan Nor Haziatun binti Abdul Khair  | JPK merangkap Penolong Ketua Pengawal Dokumen                            |
| 13. Puan Sariza binti Salim              | Pembantu Tadbir N22                                                      |
| 14. Dr. Khairul Hafles Bin Abu Hasan     | PPD Hilir Perak                                                          |
| 15. Dr. Mohd Syaril bin Mohd Tahir       | PPD Manjung                                                              |
| 16. Dr. Kamarul Nizam bin Karmain        | PPD Hulu Perak                                                           |
| 17. Dr. Azizah Binti Mohd Idris          | PPD Kuala Kangsar                                                        |
| 18. Dr. Ameera Syafiqah binti Aly        | PPD Larut Matang dan Selama                                              |
| 19. Dr. Mohd Fadzil bin Abdul Rahim      | PPD Kerian                                                               |
| 20. Dr Noor Zulfa Binti Muhammad Rafeai  | Wakil PPD Kinta                                                          |
| 21. Dr. Noor Azarena binti Mohamad Azmi  | WP Hilir Perak                                                           |
| 22. Dr. Muhammad Hariz Bin Mohamad Azman | WP Hulu Perak                                                            |
| 23. Dr. Wong Sok Mun                     | WP Kampar                                                                |
| 24. Dr. Neshaanthy a/p Valu              | WP Kerian                                                                |
| 25. Dr. Hamidah binti Ibrahim            | WP Kuala Kangsar                                                         |
| 26. Dr. Herni Suyanti binti Jamal        | WP Manjung                                                               |

27. Dr. Shahrizarina binti Ros	WP Larut Matang & Selama merangkap Penolong Penyelaras Pengurusan Risiko & Peluang Negeri
28. Dr. Qurratu' Aini binti Mohamad Khairuddin	WP Perak Tengah
29. Dr. Khor Mei Chuen	WP Kinta
30. Dr. Shahidatunnur binti Norazami	WP Batang Padang merangkap Urusetia Mesyuarat
31. Dr. Norhafiza binti Mokhtar	Ketua Audit Dalaman Kinta
32. Dr. Aznem binti Abdul Majid	Ketua Audit Dalaman Batang Padang
33. Dr Nurul farhana Binti Rosli	Ketua Audit Dalaman LMS
34. Dr Nurul Azwa binti Mohd Saman	Ketua Audit Dalaman Hilir Perak
35. Zuraida binti Ishak	Ketua Audit Dalaman Kerian
36. Dr. Nor Idayanti binti Abd Rahman	Ketua Audit Dalaman Perak Tengah
37. Masayu binti Mohd Tajudin	Ketua Audit Dalaman Kampar
38. Dr Sarah Sakinah binti Mohd Zabidi	Ketua Audit Dalaman Kuala Kangsar
39. Dr. Raihatul Syahmy binti Mohd Amir	Ketua Audit Dalaman Hulu Perak
40. Dr. Hema Malini a/p Balakrishnan	Ketua Audit Dalaman Manjung
41. Rohana binti Amri	Pengawal Dokumen Batang Padang
42. Nur'afina binti Mat Nawi	Pengawal Dokumen Perak Tengah
43. Dahlia binti Sulaiman	Pengawal Dokumen Kampar
44. Rodiah binti Mohd Zawi	Pengawal Dokumen Hilir Perak
45. Siti Rosmazaily binti Mat Said	Pengawal Dokumen Hulu Perak
46. Jamilah binti Che Soh	Pengawal Dokumen LMS
47. Zulliana binti Mohamad Zubir	Pengawal Dokumen Kerian
48. Khairul Fadzlina binti Abdul Karim	Pengawal Dokumen Kinta
49. Norhayati binti Jailany	Pengawal Dokumen Manjung
50. Dr Nursyifa Aqkilah binti Sazali	Penyelaras Daftar Risiko & Peluang Hilir Perak
51. Dr Nur Amira Binti Abdul Aziz	Penyelaras Daftar Risiko & Peluang Manjung
52. Dr Shalini a/p Mohan	Penyelaras Daftar Risiko & Peluang Batang Padang
53. Dr Nik Adeeba Farida Binti Nik Azhan	Penyelaras Daftar Risiko & Peluang Kuala Kangsar
54. Dr Fatin Nadzirah Binti Abdul Razak	Penyelaras Daftar Risiko & Peluang Kampar
55. Dr Mursyidatun Najihah	Penyelaras Daftar Risiko & Peluang Kinta

**Tidak Hadir dengan maaf:**

1. Dr Rokiah binti Mamikutty	PPD Kinta
2. Dr Nur Azniza Binti Zawin Anuar	PPD Kampar
3. Dr Robaiyah Binti Kamaruddin	PPD Batang Padang
4. En Nasrul Hadi Bin Mohammad Noh	Juruteknologi Pergigian U38 Pej TPKN(G)
5. Puan Amy Noriswanty Binti Ayob	Penolong Pegawai Tadbir N27
6. Puan Roslila Binti Mat Jusoh	Pembantu Tadbir W22

## 1. Perutusan Pengerusi

- a) Tuan Pengerusi memulakan mesyuarat dengan mengucapkan salam sejahtera serta mengalu-alukan kehadiran semua ahli mesyuarat.
- b) Tuan Pengerusi menyatakan komitmen pengurusan atasan untuk membuat pemurnian Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) mengikut perancangan sekurang-kurangnya sekali setahun untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan yang berterusan selari dengan hala tuju organisasi untuk meningkatkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan kesihatan pergigian di negeri Perak. Semua tindakan pembetulan dan penambahbaikan yang diputuskan dalam mesyuarat ini hendaklah dilaksanakan.
- c) Tuan Pengerusi memaklumkan Dr Nur Farohana Binti Zainol dilantik sebagai Ketua Wakil Pengurusan BKP Perak yang baru berkuatkuasa 9 September 2022 menggantikan Dr Nurfazlina Binti Rosman. Mesyuarat mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Dr Nurfazlina atas komitmen dan sumbangan yang diberikan kepada organisasi.
- d) Tuan pengerusi memaklumkan Audit Surveillance MS ISO 9001:2015 akan dilaksanakan pada bulan Ogos 2023 dan terdapat penambahan 3 buah Klinik Pergigian yang dicadangkan untuk penambahan skop MS ISO 9001:2015 iaitu;
  - i) Klinik Pergigian Selekoh, PKPD Hilir Perak
  - ii) Klinik Pergigian Changkat Kruing, PKPD Manjung
  - iii) Klinik Pakar Restoratif, KP Seri Iskandar, PKPD Perak Tengah

Tuan Pengerusi mengingatkan kepada auditee di klinik pergigian yang terlibat untuk membuat persediaan yang rapi sebelum diaudit.

**Tindakan: WP Perak Tengah/ Manjung/ Hilir Perak**

## 2. Pengesahan Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan MS ISO 9001:2015 Bil 1/2022.

Minit mesyuarat tersebut telah disahkan sebulat suara tanpa sebarang pindaan oleh semua ahli mesyuarat.

**Makluman**

## 3. Perkara-Perkara Berbangkit

Tiada perkara berbangkit dinyatakan pada mesyuarat ini.

**Makluman**

## 4. Status Tindakan dari Kajian Semula Pengurusan yang lepas

Semua tindakan pembetulan dan penambahbaikan seperti mana yang diputuskan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan yang lepas telah selesai diambil tindakan dan maklum balas telah

diterima daripada semua pihak. Terdapat pindaan maklumbalas bagi perkara 2 para 5 berkaitan Taklimat Pengurusan Risiko dan Peluang yang telah diadakan pada 3 Ogos 2022 bersama edaran format Daftar Risiko dan peluang yang baru .

**Keputusan MKSP:**

Segala tindakan pembetulan dan penambahbaikan yang dibuat perlu dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan dalam mesyuarat akan datang.

**Makluman**

**5. Perubahan dalam Isu Luaran dan Dalaman Yang Berkaitan Dengan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)**

Penyelaras Pengurusan Daftar Risiko dan Peluang Negeri memaklumkan kepada mesyuarat segala daftar risiko yang disenaraikan hendaklah berpandukan konteks organisasi yang terdiri daripada isu luaran dan isu dalaman serta pihak berkepentingan yang telah ditentukan oleh organisasi. Berikut adalah perubahan bagi isu dalaman dan isu luaran yang telah dibentangkan dalam tempoh yang sama bagi mesyuarat kajian semula pengurusan:-

- i. Pembayaran melalui TPOS (Terminal Point of sale)
- ii. Penetapan temujanji melalui sistem MyVAS
- iii. Pelaksanaan Giret 2.0
- iv. Pelaksanaan myCPD 2.0

**Keputusan MKSP:**

Tuan Pengerusi memohon agar perubahan dibuat pada Sistem Pengurusan Kualiti mengikut perubahan isu dalaman dan luaran yang telah dikenalpasti.

**Tindakan : Ketua Wakil Pengurusan Negeri**

**6. Prestasi dan Keberkesanan Kajian Kepuasan Pelanggan dan Maklumbalas Daripada Pihak Berkepentingan Yang Berkaitan.**

Hasil daripada Kajian Kepuasan Dalaman dan Luaran menunjukkan kebanyakan pelanggan dalaman dan luaran berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan seperti yang dinyatakan dalam laporan pembentangan oleh Ketua Wakil Pengurusan Negeri. Wakil Pengurusan Daerah telah membentangkan terlebih dahulu maklumbalas ini di MKSP Daerah.

**Keputusan MKSP:**

Tuan Pengerusi meminta setiap PPD dan WP Daerah untuk melakukan siasatan dalaman bagi setiap maklumbalas pelanggan yang diterima supaya dapat mengambil tindakan yang berkesan dan masalah yang sama tidak berulang.

**Tindakan: Semua PPD dan WP Daerah**

**7. Prestasi Pencapaian Objektif Kualiti dan Keberkesanannya.**

Pencapaian Objektif Kualiti bagi negeri dan daerah telah dibentang oleh Ketua Wakil Pengurusan Negeri.

Secara keseluruhannya, pencapaian objektif kualiti mencapai indikator yang telah ditetapkan. Namun begitu, perkhidmatan sekolah dan prasekolah tidak dapat mencapai sasaran disebabkan isu kebenaran lawatan dan juga peningkatan kes untuk rawatan selepas penutupan sekolah pada tahun 2020 dan 2021. Walau bagaimanapun, setelah tindakan diambil, pencapaian telah meningkat berbanding tahun 2021.

**Keputusan MKSP:**

i) Tuan Pengerusi telah meminta bagi daerah yang tidak mencapai sasaran menentukan punca dan mengambil tindakan yang tepat. Ia juga mestilah disokong dengan data-data pencapaian.

**Tindakan: Semua PPD**

ii) Bagi daerah yang tidak dapat mencapai sasaran, projek Quality Assurance yang bersesuaian boleh difikirkan untuk penambahbaikan akan datang.

**Tindakan: Semua PPD**

## **8. Laporan Aduan Pelanggan**

Ahli mesyuarat mengambil maklum laporan aduan seperti yang telah dibentangkan oleh Penyelaras Aduan Negeri. Penyelaras Aduan Negeri memaklumkan bahawa faktor individu / manusia berkaitan sikap dan tingkah laku menunjukkan peningkatan berbanding dengan faktor-faktor lain.

**Keputusan MKSP:**

Tuan Pengerusi mengingatkan PPD untuk memberi lebih perhatian kepada aduan yang disebabkan oleh individu/ sikap. Selain itu, tindakan penambahbaikan yang diambil boleh dijadikan rujukan oleh daerah lain agar aduan yang sama tidak berulang.

**Makluman**

## **9. Pencapaian Prestasi Proses serta Keakuran Produk dan Perkhidmatan**

Mesyuarat dimaklumkan masih terdapat dentur yang tidak memuaskan di daerah dan punca masalah yang yang dikenalpasti adalah isu kompetensi Juruteknologi Pergigian dan juga kurangnya komunikasi antara Pegawai Pergigian dan Juruteknologi Pergigian.

**Keputusan MKSP:**

Mesyuarat dimaklumkan bahawa Kursus Pemantapan JTP dirancang diadakan pada tahun 2023 bagi mengatasi isu kompetensi ini.

**Tindakan:Juruteknologi Pergigian Negeri**

## **10. Senarai Ketakakuran dan Keberkesanan Tindakan Pembetulan**

i) Mesyuarat dimaklumkan bahawa tiada produk atau perkara yang Tidak Memenuhi Keperluan (TMK) dikeluarkan sepanjang tahun 2022.

ii) Laporan Penemuan Ketakakuran Audit Pensijilan Semula MS ISO 9001:2015 BKPP 2022 oleh SIRIM telah dibentangkan oleh Penyelaras Pengurusan Risiko dan Peluang Negeri.Penemuan Ketakakuran adalah seperti berikut;

a) Didapati tiada kebenaran rawatan diambil bagi perubahan pada pelan asal rawatan. Ia berpunca daripada kurang kesedaran terhadap prosedur kebenaran rawatan dimana tandatangan persetujuan kebenaran rawatan oleh pesakit diambil sebelum pelan rawatan ditetapkan dan operator tidak membuat catatan klinikal sebaik rawatan selesai. Susulan itu, Bengkel Pemantapan Kebenaran Rawatan telah diadakan dan surat makluman berkaitan telah diedarkan pada 3 Oktober 2022.

b) Didapati *Sterilization indicator tape* yang digunakan untuk memastikan peralatan pergigian telah melalui proses sterilisasi telah tamat tarikh luputnya tetapi tidak dikenal pasti dan dikawal penggunaannya. Hasil penemuan, pita tersebut digunakan dan tiada pita lain yang ada di lokasi. Ia berpunca kerana tiada SOP pemantauan tarikh luput bagi bahan yang telah diisu keluar dari stor dan kurang penekanan amalan FIFO bagi bahan yang diisu keluar dari stor. Susulan itu, Arahan Kerja Pengurusan bahan bertarikh luput telah diwujudkan dan telah diberi taklimat pada 3/10/2022.

**Keputusan MKSP :**

Mesyuarat maklum bahawa produk yang tidak memenuhi atau berpotensi tidak memenuhi serta perkara ketaakuran atau yang berpotensi ketaakuran dikawal serta dikenalpasti punca untuk diambil tindakan penambahbaikan.

**Makluman**

**11. Keputusan Pemantauan dan Keberkesanan Pengukurannya**

Bagi pemantauan audit klinikal Juruterapi Pergigian dan Pegawai Pergigian, sasaran tidak dapat dicapai kerana tiada jadual pemantauan pelaksanaan audit klinikal di daerah.

**Keputusan MKSP:**

Mesyuarat mencadangkan pemantauan berterusan daripada penyelaras audit klinikal daerah.

**Makluman**

**12. Keputusan Audit**

Laporan keputusan audit secara keseluruhan adalah seperti yang dibentangkan oleh Ketua Auditor Dalam Negeri. Terdapat 4 klausa dengan penemuan terbanyak dan terdapat 6 daerah yang terlibat dengan penemuan berulang. Walaubagaimanapun, penemuan berulang telah berkurangan pada tahun 2022 berbanding tahun sebelumnya. Secara keseluruhannya, berdasarkan audit 2022 penemuan ketaakuran minor dan peluang penambahbaikan menunjukkan peningkatan berbanding tahun 2021. Bagi tahun ini audit telah dijalankan secara *interdistrict* berbanding tahun 2022 audit dijalankan secara *intradistrict*. Majoriti ketaakuran berpunca kepada ketidakpatuhan terhadap pekeliling, tatacara dan garis panduan sedia ada.

**Keputusan MKSP:**

Tuan Pengerusi meminta semua Wakil Pengurusan Daerah untuk menjalankan latihan berkenaan garis panduan terkini/ pekeliling/ prosedur kerja kepada anggota. Carta alir juga disarankan dipamer untuk prosedur kerja tertentu bagi membantu anggota mematuhi langkah demi langkah.

**Tindakan: WP Daerah**

**13. Prestasi serta Keberkesanan Pembekal Luaran**

Status prestasi perkhidmatan dan senarai pembekal masih kekal dan kekal bersyarat adalah seperti yang telah dibentangkan oleh Ketua Wakil Pengurusan Negeri. Terdapat pembekal berstatus tidak memuaskan berulang tetapi masih dikekalkan kerana punca kelewatan pembekalan adalah disebabkan pengeluaran barang dari luar negara.

**Keputusan MKSP:**

Mesyuarat memaklumkan sekiranya pembekal berprestasi kurang daripada 50%, daerah perlu menyatakan justifikasi untuk mengekalkan pembekal secara bersyarat.

**Makluman**

**14. Kecukupan Sumber**

Terdapat ketidakcukupan sumber di daerah yang telah turut menjejaskan kelancaran proses kerja. Permohonan perjawatan baru ini telah dibawa ke Bahagian Sumber Manusia KKM melalui emel bertarikh 13 April 2023.

**Keputusan MKSP :**

Mesyuarat mengambil maklum tiada pertambahan perjawatan baharu yang diiterima setakat ini dan daerah perlu mengoptimalkan sumber manusia sedia ada bagi memastikan kelancaran perkhidmatan.

**Makluman**

**15. Keberkesanan tindakan yang diambil dalam menangani Risiko dan Peluang**

Secara keseluruhannya penilaian keberkesanan tindakan Risiko dan Peluang Negeri menunjukkan peningkatan keberkesanan tindakan tetapi masih terdapat risiko yang memerlukan tindakan melalui perbandingan kategori risiko bagi tahun 2022 dan 2021 yang telah dibentangkan oleh Penyelaras Pengurusan Risiko dan Peluang Negeri.

**Keputusan MKSP:**

Mesyuarat dimaklumkan terdapat cadangan penambahbaikan bagi penilaian risiko dibuat 2 kali setahun bagi pengurusan risiko yang memerlukan tindakan dipinda di Prosedur Kualiti Pengurusan Risiko dan Peluang.

**Tindakan:Penyelaras Pengurusan Risiko dan Peluang Negeri**

## 16. Peluang untuk Penambahbaikan

Laporan Penemuan Penambahbaikan Audit Pensijilan Semula MS ISO 9001:2015 BKPP 2022 oleh SIRIM telah dibentang oleh Ketua Wakil pengurusan Negeri.

### Keputusan MKSP:

Tuan Pengerusi memaklumkan supaya semua PPD dan WP mengambil tindakan penambahbaikan agar penemuan yang sama tidak berulang.

**Tindakan: Semua PPD**

## 17. Sebarang Keperluan untuk Perubahan kepada Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)

Terdapat 10 pindaan bagi dokumen kualiti e-ISO BKPP pada tahun 2022. Kebanyakan pindaan dibuat melibatkan penambahbaikan proses kerja, arahan kerja dan pewujudan garis panduan dan pekeliling terbaru daripada kementerian dan program.

### Keputusan MKSP:

Ahli mesyuarat mengambil maklum dan semua pindaan tersebut telah dimuat naik di dalam sistem interaktif e-ISO BKP Perak. Pemilik dokumen dimaklumkan agar membuat semakan semula bagi arahan kerja/prosedur kerja/borang kualiti yang melibatkan GIRET 2.0 dan mengambil tindakan untuk cadangan pindaan. Wakil pengurusan Negeri memaklumkan Bengkel Pemurnian SPK akan diadakan pada Jun 2023

**Tindakan: Ketua Wakil Pengurusan Negeri**

## 18. Keperluan Sumber untuk Pelaksanaan Tindakan Tersebut

Terdapat daerah yang memerlukan tambahan sumber manusia agar proses kerja di klinik berjalan lancar. Ini adalah hasil maklumbalas Kajian Kepuasan Dalaman di daerah. Permohonan perjawatan telah dipanjangkan kepada Bahagian Sumber Manusia KKM melalui emel bertarikh 13 April 2023.

### Keputusan MKSP:

Tuan Pengerusi memohon PPD mengoptimumkan sumber manusia dengan agihan tugas yang betul.

**Makluman**

## 19. Hal-hal Lain

### 19.1 Glucometer, Penimbang berat dan BP set

Mesyuarat bersetuju agar kalibrasi glucometer dibuat sekurang-kurangnya 2 kali setahun manakala kalibrasi penimbang berat dibuat sekurang-kurangnya sekali setahun. BP set pula tidak perlu dikalibrasi kerana digunakan sebagai saringan kesihatan, bukannya 'diagnostic tool'.

**Makluman**

### 19.2 Peti ais Domestik di bilik rawatan dan Chiller bagi penyimpanan sisa klinikal

Ketua Audit Dalaman Daerah Batang Padang meminta penjelasan bagi keperluan kalibrasi peti ais domestik dan chiller penyimpanan sisa klinikal. Mesyuarat dimaklumkan tiada keperluan kalibrasi peti sejuk kerana bahan pergigian boleh disimpan pada suhu bilik. Manakala sisa klinikal pula tidak perlu

diletakkan dalam chiller untuk elak bau . Ini merujuk kepada prosedur kawalan infeksi dimana tiada penetapan suhu untuk penyimpanan sisa klinikal.

## Makluman

### 20. Rumusan

Secara kesimpulannya, Sistem Pengurusan Kualiti BKP Perak masih memenuhi keperluan MS ISO 9001 : 2015. Walaubagaimanapun, penambahbaikan secara berterusan perlu dilaksanakan bagi memastikan kualiti perkhidmatan dapat dipertingkatkan.

### 21. Penutup

Tuan Pengerusi mengucapkan terima kasih kepada urusetia dan semua ahli mesyuarat yang hadir. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Bil 1/2022 ditangguhkan pada jam 4.30 petang.

Disediakan oleh:



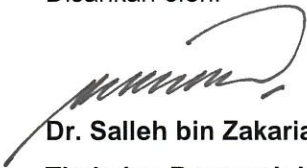
**Dr. Shahidatunnur binti Norazami**  
**Pegawai Pergigian UG52**  
**PKPD Batang Padang**

Disemak oleh:



**Dr. Nur Farohana binti Zainol**  
**Ketua Wakil Pengurusan Negeri**  
**Bahagian Kesihatan Negeri Perak**

Disahkan oleh:



**Dr. Salleh bin Zakaria**  
**Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Pergigian)**  
**Bahagian Kesihatan Negeri Perak**

sk: Semua AJK MS ISO BKPP

