

**MINIT MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN MS ISO 9001:2015
BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN PERAK BIL. 1/2024**

Tarikh : 20 Mei 2024 (Isnin)
Masa : 8.00 pagi – 2.00 petang
Tempat : Secara dalam talian melalui aplikasi *Google Meet* (<https://meet.google.com/zpw-vtpk-dji>)

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. Nurfazlina 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. Cik Yong Sook Fan | PJP merangkap Ketua Pengawal Dokumen |
| 10. Puan Nor Haziatun binti Abdul Khair | JPK merangkap Penolong Ketua Pengawal Dokumen |
| 11. Puan Mala Anak Bandaryne | Penyelia Juruterapi Pergigian |
| 12. Puan Farhanum binti Muslim | Penyelia Juruterapi Pergigian U36 |
| 13. Puan Norharizan binti Uda Osman | Penolong Pegawai Tadbir N29 |
| 14. Puan Nor Zafira binti Zairuddin | Pembantu Tadbir (P/O) N22 |
| 15. Puan Roslila Binti Mat Jusoh | Pembantu Tadbir W22 |
| 16. Dr. Khairul Hafles Bin Abu Hasan | PPD Hilir Perak |
| 17. Dr. Mohd Syaril bin Mohd Tahir | PPD Manjung |
| 18. Dr. Kamarul Nizam bin Karmain | PPD Hulu Perak |
| 19. Dr Nur Azniza Binti Zawin Anuar | PPD Kampar |
| 20. Dr. Azizah Binti Mohd Idris | PPD Kuala Kangsar |
| 21. Dr. Ameera Syafiqah binti Aly | PPD Larut Matang dan Selama |
| 22. Dr. Mohd Fadzil bin Abdul Rahim | PPD Kerian |
| 23. Dr Rokiah binti Mamikutty | PPD Kinta |
| 24. Dr. Shahidatunnur binti Norazami | PPD Batang Padang dan WP Batang Padang Merangkap Setiausaha Mesyuarat |
| 25. Dr. Noor Azarena binti Mohamad Azmi | WP Hilir Perak |
| 26. Dr. Muhammad Hariz Bin Mohamad Azman | WP Hulu Perak |
| 27. Dr. Wong Sok Mun | WP Kampar |
| 28. Dr. Neshaannthy a/p Valu | WP Kerian |
| 29. Dr. Hamidah binti Ibrahim | WP Kuala Kangsar |

30. Dr. Shahrizarina binti Ros	WP Larut Matang & Selama merangkap Penolong Penyelaras Pengurusan Risiko & Peluang Negeri
31. Dr. Qurratu' Aini binti Mohamad Khairuddi	WP Perak Tengah
32. Dr. Khor Mei Chuen	WP Kinta
33. Dr Nor Uswani binti Asmat	Timbalan WP Larut Matang & Selama
34. Dr. Aznem binti Abdul Majid	Ketua Auditor Dalaman Batang Padang
35. Dr Nurul Farhana Binti Rosli	Ketua Auditor Dalaman LMS
36. Dr Nurul Azwa binti Mohd Saman	Ketua Auditor Dalaman Hilir Perak
37. Zuraida binti Ishak	Ketua Auditor Dalaman Kerian
38. Dr Sarah Sakinah binti Mohd Zabidi	Ketua Auditor Dalaman Kuala Kangsar
39. Dr. Raihatul Syahmy binti Mohd Amir	Ketua Auditor Dalaman Hulu Perak
40. Dr Loi You Ming	Ketua Auditor Dalaman Manjung
41. Masayu binti Mohd Tajudin	Ketua Auditor Dalaman Kampar
42. Kalsum binti Ibrahim	Ketua Auditor Dalaman Perak Tengah
43. Rohana binti Amri	Pengawal Dokumen Batang Padang
44. Dahlia binti Sulaiman	Pengawal Dokumen Kampar
45. Rodiah binti Mohd Zawi	Pengawal Dokumen Hilir Perak
46. Siti Rosmazaily binti Mat Said	Pengawal Dokumen Hulu Perak
47. Jamilah binti Che Soh	Pengawal Dokumen LMS
48. Khairul Fadzlina binti Abdul Karim	Pengawal Dokumen Kinta
49. Norhayati binti Jailany	Pengawal Dokumen Manjung
50. Zuraida binti Mohamed Yusop	Pengawal Dokumen Kuala Kangsar
51. Mariyah binti Arunan @ Azman	Pengawal Dokumen Perak Tengah

Tidak Hadir dengan maaf:

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. Puan Saw Chin Ai | Juruteknologi Pergigian U38 Pej TPKN(G) |
| 2. Zulliana binti Mohamad Zubir | Pengawal Dokumen Kerian |

1. Perutusan Pengerusi

- a) Tuan Pengerusi memulakan mesyuarat dengan mengucapkan salam sejahtera serta mengalu-alukan kehadiran semua ahli mesyuarat.
- b) Tuan Pengerusi menyatakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan perlu diadakan bagi menghadapi Audit Pemantauan SIRIM pada 20-23 Ogos 2024 bagi menyemak keperluan Sistem Pengurusan Kualiti.
- c) Tuan Pengerusi juga memaklumkan terdapat perubahan Ahli Jawatankuasa MS ISO 9001:2015 Bahagian Kesihatan Pergigian Perak seperti berikut;
 - i. Pelantikan baharu Ketua Wakil Pengurusan Negeri dimana Dr Nur Azlina binti Omar akan menggantikan Dr Nur Farohana binti Zainol berkuat kuasa 1 Julai 2024.
 - ii. Pelantikan baharu Ketua Auditor Dalaman dimana Dr Nur Farohana binti Zainol akan menggantikan Dr Christina Joyce A/P Nasimuthu berkuat kuasa 1 Julai 2024.
 - iii. Pelantikan baharu Penyelaras Pengurusan Risiko dan Peluang Dr Shahrizarina binti Ros menggantikan Dr Nurfaizlina binti Rosman berkuat kuasa 1 Julai 2024.

Mesyuarat mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan atas sumbangan dan komitmen kepada organisasi.

- d) Tuan Pengerusi memaklumkan Audit Pemantauan II MS ISO 9001:2015 akan dilaksanakan pada bulan Ogos 2024 dan terdapat penambahan 3 buah Klinik Pergigian dalam skop MS ISO 9001:2015 iaitu:
- i) KP Kuala Sepetang, LMS (KP *Visiting*)
 - ii) KP Gunung Besout, Batang Padang (KP *Visiting*)
 - iii) KP Pakar Ortodontik di KP Seri Manjung, Manjung

Tuan Pengerusi mengingatkan kepada semua auditee yang terlibat untuk membuat persediaan yang rapi sebelum diaudit.

- e) Tuan Pengerusi juga memaklumkan bahawa Bengkel Auditor Dalaman akan diadakan pada 2-3 Julai 2024 di Klinik Pergigian Buntong untuk memastikan BKP Perak mempunyai cukup auditor yang terlatih. Audit dalaman merupakan satu klausa yang wajib dipenuhi dalam MS ISO 9001:2015.
- f) Tuan pengerusi memaklumkan bahawa Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) di BKPP telah dijalankan sekian lama dan peruntukan juga diberikan. Diharapkan dengan SPK yang baik, ia dapat memberi impak terhadap penyampaian perkhidmatan kesihatan pergigian yang berkualiti di negeri Perak dan bukan sekadar untuk memperoleh sijil semata-mata. Selain itu, terdapat isu-isu berbangkit berkaitan aduan dimana kebanyakan aduan disebabkan oleh sikap dan cara komunikasi. Ini boleh dicegah dengan komunikasi / kemahiran *softskill* yang berkesan.
- g) Tuan pengerusi turut mengingatkan agar Tatacara Bekalan Perkhidmatan oleh Pembekal Swasta yang diedarkan perlu disampaikan dan diimplementasi di daerah terutama di Klinik Pergigian Pakar yang membuat perolehan dengan pembekal swasta. Semakan dokumentasi perlu dibuat di klinik pakar untuk memastikan perolehan dibuat mengikut tatacara dan didokumenkan dengan baik.

Makluman

2. Pengesahan Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan MS ISO 9001:2015 Bil 1/2023.

Minit mesyuarat tersebut telah disahkan oleh Dr Nurfazlina dan disokong oleh Dr Nur Azlina tanpa sebarang pindaan.

Makluman

3. Perkara-Perkara Berbangkit

Berdasarkan maklum balas pada perkara 9, bagi Pencapaian Prestasi Dentur yang tidak memuaskan sebenarnya berpunca daripada kompetensi JTP dan kurang komunikasi antara Juruteknologi Pergigian dan Pegawai Pergigian, tindakan yang diambil adalah untuk JTP berkenaan dibimbing oleh JTP *senior* di daerah. Dr Misah memaklumkan terdapat isu komunikasi yang masih perlu diambil tindakan. PPD Kerian

memaklumkan bahawa JTP berkenaan dihantar untuk menjalani kaunseling disamping membuat *tagging* bersama JTP yang lebih berpengalaman.

Makluman

4. Status Tindakan dari Kajian Semula Pengurusan yang lepas

Sebanyak 8 daripada 9 tindakan pembedulan dan penambahbaikan seperti mana yang diputuskan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan yang lepas telah selesai diambil tindakan. Manakala maklum balas perkara 9 telah disusul pada mesyuarat kali ini.

Keputusan MKSP:

Segala tindakan pembedulan dan penambahbaikan yang dibuat perlu dilaksanakan dengan baik.

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. Tiada perubahan isu pada tahun 2023. Namun terdapat syor untuk mewujudkan daftar risiko dan peluang bagi proses pengendalian peralatan tajam pada awal tahun 2024.

Keputusan MKSP:

Mesyuarat mengambil maklum bahawa syor mewujudkan proses pengendalian peralatan tajam telah dimasukkan ke dalam daftar risiko dan peluang klinik sebagai strategi dalam mengurangkan kes insiden kecederaan peralatan tajam.

Makluman

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. Maklumbalas yang memerlukan tindakan di peringkat BKPP telah dibentangkan.

Keputusan MKSP:

Tuan Pengerusi mencadangkan agar piagam pelanggan yang lebih fleksibel mengikut beban kedatangan pesakit. Peruntukan yang terhad menyebabkan BKPP perlu meletakkan keutamaan dalam perolehan aset bukan perubatan. Tuan pengerusi menyatakan jika terdapat mana-mana pihak ingin membuat sumbangan hadiah perlu mengikut tatacara pengurusan pemberian atau penerimaan hadiah dalam perkhidmatan awam.

Makluman

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. Walaubagaimanapun, liputan ibu mengandung dan peratus sekolah menengah tidak perlu rawatan pergigian memerlukan tindakan lanjut. Tindakan yang telah diambil menunjukkan keberkesanan memandangkan keseluruhan pencapaian bagi tahun 2023 adalah meningkat berbanding tahun 2022.

Keputusan MKSP:

i) Tuan Pengerusi telah meminta daerah untuk melantik penyelaras bagi Program Pergigian Ibu Mengandung untuk menyelaras dan memantau pelaksanaan dan strategi yang telah dirancang. Bagi pelaporan reten Gi-Ret 2.0, tuan pengerusi meminta pelaksanaan mengikut aturan kerja yang terkini agar pelaporan data yang dijana adalah lebih tepat dan konsisten.

Tindakan: Semua PPD

ii) Tuan Pengerusi meminta Klinik Pergigian di daerah untuk membuat analisa pencapaian sekolah mengikut *trend* 5 tahun ke belakang dan menentukan sekolah yang tiada peningkatan secara spesifik untuk dirancang tindakan susulan yang berkesan.

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 terdapat faktor kelemahan individu / manusia yang berkaitan dengan sikap dan tingkah laku masih menyumbang kepada aduan tertinggi berbanding dengan faktor-faktor lain bagi tahun 2022 dan 2023. Bagi aduan berulang tahun 2022 dan 2023, isu kompetensi anggota, komunikasi anggota dengan pelanggan dan sikap petugas kaunter telah dikenalpasti. Manakala peningkatan melebihi 3 kali ganda bagi aduan berkaitan kelemahan sistem dan SOP bagi 2023. Ini adalah berkaitan dengan 4 aduan dimana petugas di Klinik Pergigian menolak pesakit *walk-in* (Sistem MyVAS (3 aduan) dan Sistem Gi-Ret (1 aduan)).

Keputusan MKSP:

Ahli mesyuarat meminta penyelaras MyVAS menyatakan ketetapan dan hala tuju aplikasi MyVAS dan mendapatkan maklumbalas klinik untuk mencari jalan penyelesaian bagi isu yang berlaku. Ahli mesyuarat juga memberi cadangan untuk mengadakan kursus kepada petugas kaunter bagi mengatasi masalah *softskill*. Ahli mesyuarat turut mencadangkan agar kursus budaya korporat dibuat mengikut zon kerana kursus ini memerlukan peruntukan yang tinggi di daerah.

Tindakan:

Penyelaras MyVAS dan Penyelaras Latihan Negeri

9. Pencapaian Prestasi Proses serta Keakuran Produk dan Perkhidmatan

Mesyuarat dimaklumkan masih terdapat isu berulang bagi dentur yang tidak memuaskan di daerah dan punca masalah yang dikenalpasti adalah isu kekompetenan dan komunikasi.

Keputusan MKSP:

Tuan pengerusi memaklumkan jika anggota yang dirujuk kepada pegawai kaunseling tidak hadir lawatan susulan / tiada pelaporan dari pegawai kaunseling, PPD Kerian diminta mengambil tindakan untuk merujuk semula dan meminta laporan daripada pegawai kaunseling supaya dokumentasi lengkap dapat disediakan untuk tindakan susulan.

Tindakan: PPD Kerian

10. Senarai Ketakakuran dan Keberkesanan Tindakan Pembetulan

- i. Mesyuarat dimaklumkan bahawa terdapat 1 perkara yang Tidak Memenuhi Keperluan (TMK) dikeluarkan oleh PKPD Batang Padang pada tahun 2023.
- ii. Tiada Penemuan Ketakakuran pada Audit Pemantauan MS ISO 9001:2015 BKPP 2023 oleh SIRIM.

Keputusan MKSP:

Mesyuarat maklum bahawa perkara tidak memenuhi keperluan telah dipantau selepas beberapa tempoh masa supaya kejadian tidak berulang.

Makluman

11. Keputusan Pemantauan dan Keberkesanan Pengukurannya

Bagi pemantauan latihan anggota yang tidak mencapai 100% sasaran 6-7 hari latihan adalah berpunca daripada anggota lantikan baharu pada akhir tahun dimana mereka hanya mencapai 4 hari latihan dan terdapat juga anggota bercuti sakit yang panjang.

Keputusan MKSP:

Mesyuarat meminta penyelaras memantau perancangan latihan anggota di daerah.

Makluman

12. Keputusan Audit

Laporan keputusan audit dalaman secara keseluruhan adalah seperti yang dibentangkan oleh Ketua Auditor Dalaman Negeri. Terdapat 4 klausa dengan penemuan terbanyak dan terdapat 4 daerah yang terlibat dengan penemuan berulang iaitu daerah Kinta, LMS, Hulu Perak dan Kuala Kangsar. Walau bagaimanapun, penemuan berulang telah berkurangan pada tahun 2023 berbanding tahun sebelumnya. Secara keseluruhannya, berdasarkan audit pada tahun 2023, penemuan ketakakuran minor dan peluang penambaan menunjukkan penurunan berbanding tahun 2022. Bagi tahun ini audit masih dijalankan secara *interdistrict*. Majoriti ketakakuran berpunca kepada ketidakpatuhan terhadap pekeliling, tatacara dan garis panduan sedia ada.

Keputusan MKSP:

Tuan pengerusi meminta WP daerah menegaskan kepada semua anggota supaya mematuhi dan melaksanakan prosedur, tatacara dan prinsip yang telah digariskan. Perancangan latihan yang lebih komprehensif di PTJ bagi anggota sedia ada dan anggota lantikan baharu atau bertukar masuk. PTJ juga diminta untuk mengenal pasti proses kerja yang memerlukan senarai semak atau carta alir untuk dipamerkan bagi meningkatkan pematuhan anggota bagi mengelakkan penemuan berulang.

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 3 pembekal dengan status kekal bersyarat. Ini kerana ia merupakan pembekal tunggal, kontrak panel berpusat dan pembekal dengan kontrak KKM. Tiada pembekal dengan status kekal bersyarat berulang dari 2022 ke 2023.

Keputusan MKSP:

Mesyuarat maklum bahawa daerah perlu menyatakan justifikasi yang kukuh sekiranya pembekal tersebut boleh dikekalkan bersyarat atau perlu dikeluarkan.

Makluman

14. Kecukupan Sumber

Terdapat ketidakcukupan sumber yang turut menjejaskan kelancaran proses kerja. Permohonan perjawatan baharu telah dihantar ke Bahagian Sumber manusia KKM melalui emel bertarikh 18 Januari 2023 (pos anggota sokongan), pada 24 Ogos 2023 (pos tambahan Pegawai Pergigian) dan juga pada 15 Februari 2024 (peringatan bagi pos KP Ayer Tawar dan Hospital Seri Manjung).

Keputusan MKSP:

Mesyuarat dimaklumkan tiada pertambahan jawatan baharu diterima setakat ini dan daerah perlu mengoptimumkan sumber manusia sedia ada bagi melaksanakan perkhidmatan kesihatan pergigian.

Makluman

15. Keberkesanan tindakan yang diambil dalam menangani risiko dan peluang

Secara keseluruhannya Penilaian Keberkesanan Tindakan Risiko dan Peluang Negeri menunjukkan peningkatan terhadap keberkesanan tindakan yang diambil tetapi masih terdapat risiko yang memerlukan tindakan melalui perbandingan kategori risiko bagi tahun 2022 dan 2023 yang telah dibentangkan oleh Penyelaras Pengurusan Risiko dan Peluang Negeri.

Keputusan MKSP:

Tuan pengerusi meminta daerah yang mempunyai bilangan risiko yang tinggi untuk mengambil tindakan lanjut dengan cara membuat semakan semula dan tentukan tindakan yang perlu diambil.

Tindakan: Penyelaras Pengurusan Risiko dan Peluang Negeri

16. Peluang untuk Penambahbaikan

Laporan Penemuan Penambahbaikan Audit Pensijilan Semula MS ISO 9001:2015 BKPP 2023 oleh SIRIM telah dibentang oleh Ketua Wakil Pengurusan Negeri.

Keputusan MKSP:

Tuan pengerusi meminta agar PPD dan WP mengambil tindakan penambahbaikan agar penemuan tidak berulang.

Makluman

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

Terdapat 19 pindaan bagi dokumen kualiti e-ISO BKPP pada tahun 2023. Kebanyakan pindaan dibuat melibatkan penambahbaikan proses kerja, arahan kerja dan pewujudan garis panduan dan pekeliling terbaharu daripada Kementerian Kesihatan Malaysia dan Program Kesihatan Pergigian.

Keputusan MKSP:

Ahli mesyuarat mengambil maklum dan semua pindaan tersebut telah dimuat naik ke dalam Sistem Interaktif e-ISO BKP Perak.

Makluman

18. Keperluan Sumber untuk Pelaksanaan Tindakan Tersebut

Terdapat maklumbalas yang berulang bagi kajian kepuasan pelanggan dalaman di daerah iaitu berkaitan keperluan penggantian kenderaan bagi kelancaran perkhidmatan pergigian di klinik. Permohonan akan dihantar semula bagi tahun 2025.

Keputusan MKSP:

Tuan Pengerusi memohon PPD mengoptimumkan peralatan sedia ada dengan memantau penyelenggaraan/pembaikan sehingga aset baharu diperolehi.

Makluman

19. Hal-hal Lain

19.1 *Blood Pressure Set*

Mesyuarat bersetuju agar penggantian *blood pressure set* yang telah rosak dibuat secara perolehan stok dan kalibrasi tidak perlu dijalankan kerana ia digunakan untuk saringan tekanan darah dan bukannya sebagai alat diagnostik.

Makluman

19.2 Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan daerah

Ketua WP Negeri meminta WP daerah agar menganalisa data dan S/IQ setiap Klinik Pergigian dan dibentangkan semasa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan di daerah.

Tindakan: WP Daerah


20. Rumusan

Secara kesimpulannya, Sistem Pengurusan Kualiti BKP Perak masih memenuhi keperluan MS ISO 9001: 2015. Walau bagaimanapun, 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 1/2024 ditangguhkan pada jam 2.00 petang.


Disediakan oleh:



19/6/2024

Dr. Shahidatunnur binti Norazami
Wakil Pengurusan Daerah Batang Padang
PKPD Batang Padang

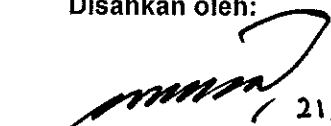
Disemak oleh:



20/6/2024

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

Disahkan oleh:



21/6/2024

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

sk: Semua AJK MS ISO BKPP

