

BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN SELANGOR (BKPS)

MANUAL KUALITI

NO. DOKUMEN: BKPS-MK

Keluaran : 5.6

Tarikh Kuatkuasa : 01/03/2023

1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

- 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

2.0 MAKLUMAT MENGENAI ORGANISASI

- 2.1 Umum
- 2.2 Profil Organisasi
- 2.3 Objektif Penubuhan
- 2.4 Fasiliti-fasiliti yang disediakan
- 2.5 Carta Organisasi
- 2.6 Visi Organisasi
- 2.7 Misi Organisasi
- 2.8 *Stakeholder* dan pelanggan
- 2.9 Piagam Pelanggan
- 2.10 Aktiviti utama organisasi

3.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI ORGANISASI

- 3.1 Skop pelaksanaan
- 3.2 Pengecualian skop pelaksanaan

4.0 KONTEKS ORGANISASI

- 4.1 Memahami organisasi dan konteksnya
- 4.2 Memahami kehendak dan jangkaan pihak berkepentingan
- 4.3 Menentukan skop sistem pengurusan kualiti
- 4.4 Sistem pengurusan kualiti dan prosesnya

5.0 KEPIMPINAN

- 5.1 Kepimpinan dan komitmen
 - 5.1.1 Am
 - 5.1.2 Fokus kepada Pelanggan
- 5.2 Dasar
 - 5.2.1 Membangunkan dasar kualiti
 - 5.2.2 Menyampaikan dasar kualiti
- 5.3 Peranan, tanggungjawab dan kuasa dalam organisasi

6.0 PERANCANGAN

- 6.1 Tindakan untuk menangani risiko dan peluang
- 6.2 Objektif kualiti
- 6.3 Perancangan perubahan

7.0 SOKONGAN

- 7.1 Sumber-sumber
 - 7.1.1 Am
 - 7.1.2 Warga kerja
 - 7.1.3 Infrastruktur
 - 7.1.4 Persekitaran untuk operasi proses
 - 7.1.5 Sumber pemantauan dan pengukuran
 - 7.1.5.1 Am
 - 7.1.5.2 Kemudahkesanan pengukuran
 - 7.1.6 Pengetahuan dalam organisasi
- 7.2 Kompeten
- 7.3 Kesedaran
- 7.4 Komunikasi
- 7.5 Maklumat didokumenkan
 - 7.5.1 Am
 - 7.5.2 Mewujud dan mengemaskini
 - 7.5.3 Kawalan maklumat didokumenkan

8.0 OPERASI

- 8.1 Perancangan dan kawalan operasi
- 8.2 Keperluan untuk produk dan perkhidmatan
 - 8.2.1 Komunikasi pelanggan
 - 8.2.2 Menentukan keperluan yang berkaitan ke atas produk dan perkhidmatan
 - 8.2.3 Semakan terhadap keperluan yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan
 - 8.2.4 Perubahan terhadap keperluan untuk produk dan perkhidmatan
- 8.3 Rekabentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan
- 8.4 Kawalan proses, produk dan perkhidmatan yang dibekalkan dari luar
 - 8.4.1 Am
 - 8.4.2 Jenis dan tahap kawalan
 - 8.4.3 Maklumat dan pembekal luaran
- 8.5 Penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan
 - 8.5.1 Kawalan penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan
 - 8.5.2 Identifikasi dan kemudahkesanan
 - 8.5.3 Hartamilik pelanggan atau pembekal luaran
 - 8.5.4 Pemeliharaan
 - 8.5.5 Aktiviti selepas penghantaran
 - 8.5.6 Kawalan perubahan
- 8.6 Pelepasan produk dan perkhidmatan
- 8.7 Kawalan output yang tidak akur

9.0 PENILAIAN PRESTASI

- 9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian
 - 9.1.1 Am
 - 9.1.2 Kepuasan pelanggan
 - 9.1.3 Analisis dan penilaian
- 9.2 Audit dalaman
- 9.3 Kajian semula pengurusan
 - 9.3.1 Am
 - 9.3.2 Input kajian semula pengurusan
 - 9.3.3 Output kajian semula pengurusan

10.0 PENAMBAHBAIKAN

- 10.1 Am
- 10.2 Ketidakakuran dan tindakan pembetulan
- 10.3 Penambahbaikan berterusan

1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 Umum

Manual Kualiti adalah dokumen yang memberi gambaran menyeluruh mengenai sistem pengurusan kualiti organisasi Bahagian Kesihatan Pergigian Selangor (BKPS). Manual Kualiti diwujudkan dengan tujuan menggariskan polisi, objektif dan perancangan untuk mencapai objektif kualiti di dalam sistem pengurusan BKPS. Manual ini juga menjelaskan hubungkait antara proses-proses 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 prosedur mandatori dan sokongan.
- 1.2.2 Menjelaskan pertalian atau hubungkait antara pelbagai aktiviti yang membentuk proses utama.
- 1.2.3 Menjelaskan perkaitan proses utama BKPS dengan keperluan MS ISO 9001:2015.
- 1.2.4 Memaklumkan dengan jelas komitmen BKPS terhadap penambahbaikan berterusan dan jaminan keakuran kepada pelanggan dan yang bersesuaian dengan keperluan undang-undang dan peraturan. BKPS menggunakan pendekatan yang boleh difahami oleh semua warga kerja BKPS.

1.3 Kandungan Manual Kualiti

Manual Kualiti mengandungi perkara-perkara seperti berikut:

- Pengenalan
- Maklumat mengenai organisasi BKPS dan fasiliti-fasiliti di bawah pengawasannya
- Penerangan mengenai sistem pengurusan kualiti organisasi

1.4 Kelulusan dan Kawalan Manual Kualiti

Manual Kualiti disediakan oleh ahli-ahli Jawatankuasa Pemandu MS ISO 9001:2015 bagi peringkat Negeri Selangor dan diluluskan oleh Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri(Pergigian) Selangor [TPKN(G)]. Manual Kualiti dalam bentuk *web based* adalah dokumen terkawal dan mempunyai nombor pindaan terkawal. Kawalan Manual Kualiti adalah tertakluk kepada peraturan yang telah didokumenkan dalam prosedur kawalan dokumen.

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:

- *Quality Management Systems – Requirements (ISO 9001:2015, IDT)*
- *Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary (ISO 9000:2015, IDT)*
- Perintah Am
- 1 Pekeliling Perkhidmatan
- Arahan Perbendaharaan
- Pekeliling-Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam
- Pekeliling-Pekeliling / Surat-Surat Pekeliling Perbendaharaan
- Pekeliling-Pekeliling Perkhidmatan
- Akta-akta dan peraturan berkaitan dengan perkhidmatan pergigian
- Garispanduan yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM), Program Kesihatan Pergigian, KKM dan Majlis Pergigian Malaysia.

2.0 MAKLUMAT MENGENAI ORGANISASI

2.1 Umum

Negeri Selangor terletak di barat Semenanjung Malaysia bersempadan dengan Negeri Perak di utara, Negeri Sembilan di selatan, Pahang Barat di timur dan pantai baratnya menghadap laut Selat Melaka. Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dikelilingi oleh Negeri Selangor. Selangor merupakan sebuah negeri perindustrian yang pesat membangun beserta pertanian dengan kawasan seluas 796,084 hektar. Penduduk negeri Selangor seramai 7 juta orang. Negeri Selangor terdiri daripada 9 daerah iaitu Petaling, Gombak, Hulu Langat, Klang, Kuala Langat, Kuala Selangor, Sabak Bernam, Sepang dan Hulu Selangor.

2.2 Profil Organisasi

Bahagian Kesihatan Pergigian, Jabatan Kesihatan Negeri (BKP, JKN) Selangor berfungsi sebagai pusat pentadbiran perkhidmatan pergigian bagi Negeri Selangor dan diketuai oleh TPKN(G) yang bertanggungjawab kepada Pengarah Kesihatan Negeri Selangor. Pada masa ini, BKP JKN Selangor terdiri daripada 4 seksyen iaitu Pengurusan Strategik Kesihatan Pergigian, Penjagaan Kesihatan Pergigian, Amalan Kesihatan Pergigian dan Pengurusan Pentadbiran. Terdapat 9 buah Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah (PKPD) iaitu PKPD Klang, PKPD Hulu Langat, PKPD Petaling, PKPD Gombak, PKPD Kuala Selangor, PKPD Kuala Langat, PKPD Hulu Selangor, PKPD Sepang dan PKPD Sabak Bernam. Setiap PKPD diketuai oleh seorang Pegawai Pergigian Daerah (PPD). Terdapat 68 klinik pergigian termasuk 17 *visiting clinic*. Juga 9 buah hospital yang mempunyai klinik pergigian pakar *hospital-based* iaitu Hospital Tengku

Ampuan Rahimah (HTAR), Hospital Serdang, Hospital Selayang, Hospital Sungai Buloh, Hospital Kajang, Hospital Shah Alam, Hospital Ampang, Hospital Cyberjaya dan Hospital Tanjung Karang.

BKP JKN Selangor beralamat seperti berikut:

Jabatan Kesihatan Negeri Selangor (Pergigian)
Tingkat 17, Wisma Sunway,
Jalan Tengku Ampuan Zabedah C 9/C, Seksyen 9
40100 Shah Alam,
Selangor Darul Ehsan.

2.3 Objektif Penuhuan

BKPS ditubuhkan untuk meningkatkan status kesihatan pergigian penduduk di Negeri Selangor kepada tahap yang optima melalui penyampaian perkhidmatan kesihatan pergigian secara promosi, pencegahan, rawatan dan pemulihan. Fungsi utama BKPS adalah pengurusan perkhidmatan kesihatan pergigian yang melibatkan:

- Perancangan dan pelaksanaan perkhidmatan pergigian melalui program dan aktiviti kesihatan pergigian.
- Pemantauan dan penilaian keberkesanan perkhidmatan kesihatan pergigian untuk memastikan penambahbaikan yang berterusan.
- Pengurusan dan pengagihan sumber yang bersesuaian.
- Pemantauan amalan kesihatan pergigian di negeri Selangor dilaksanakan.
- Perancangan dan pemantauan aktiviti perkembangan kesihatan pergigian termasuk pembangunan, teknologi maklumat dan latihan warga kerja.

BKPS bertanggungjawab kepada Jabatan Kesihatan Negeri Selangor dan Program Kesihatan Pergigian, KKM untuk memberi perkhidmatan kesihatan pergigian secara holistik kepada masyarakat di Negeri Selangor melalui kolaborasi dengan agensi-agensi kesihatan, agensi kerajaan dan bukan kerajaan yang lain.

2.4 Fasiliti – fasiliti yang disediakan

BKP, JKN Selangor merupakan pusat pentadbiran bagi perkhidmatan kesihatan pergigian Negeri Selangor dan mempunyai 9 buah Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah. Penyampaian perkhidmatan kesihatan pergigian disediakan di fasiliti berikut;

- Fasiliti statik (Klinik Pergigian *Standalone*, Klinik Pergigian Sekolah, Pusat Pergigian Sekolah, Klinik Pergigian di Klinik Kesihatan).
- Fasiliti bergerak (Klinik Pergigian Bergerak, Pasukan Pergigian Bergerak).

2.5 Carta Organisasi

Carta Organisasi adalah meliputi:

- Bahagian Kesihatan Pergigian, Jabatan Kesihatan Negeri Selangor (Lampiran 1).
- Pejabat Bahagian Kesihatan Pergigian, Jabatan Kesihatan Negeri Selangor (Lampiran 2).
- Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah (Lampiran 3).

2.6 Visi

Negara menggembleng tenaga ke arah kesihatan yang lebih baik.

2.7 Misi

Misi Kementerian Kesihatan adalah untuk menerajui dan berusaha bersama-sama:

- i) untuk memudahkan dan membolehkan rakyat:
 - mencapai sepenuhnya potensi mereka dalam kesihatan.
 - menghargai kesihatan sebagai aset paling berharga.
 - mengambil tanggungjawab dan tindakan positif demi kesihatan mereka.
- ii) untuk memastikan sistem kesihatan berkualiti tinggi iaitu:
 - mengutamakan pelanggan.
 - saksama.
 - tidak membebankan.
 - cekap.
 - wajar mengikut teknologi.
 - boleh disesuaikan mengikut persekitaran.
 - inovatif.
- iii) dengan menekankan terhadap etika perkhidmatan:
 - sifat penyayang, profesionalisme dan kerja berpasukan.
 - sifat menghormati maruah insan.
 - penglibatan masyarakat.

2.8 Pemegang Taruh dan Pelanggan

Pemegang taruh kepada BKPS secara amnya ialah Kementerian Kesihatan Malaysia dan kerajaan Malaysia. Pemegang taruh secara khususnya ialah Jabatan Kesihatan Negeri Selangor. Pelanggan BKPS terdiri daripada pelanggan dalaman dan pelanggan luaran.

2.9 Piagam Pelanggan

2.9.1 Piagam Pelanggan di BKP, JKN Selangor dan Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah adalah:

- a) Pejabat BKP, JKN Selangor dan Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah

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.

Jika terdapat sebarang kemusykilan / masalah, sila hubungi:

Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri Selangor (Pergigian) atau
Ketua Penolong Pengarah Kanan (Pergigian) atau
Pegawai Pergigian Daerah

Beralamat di:

Jabatan Kesihatan Negeri Selangor (Pergigian),
Tingkat 17, Wisma Sunway,
Jalan Tengku Ampuan Zabedah C 9/C, Seksyen 9,
40100 Shah Alam, Selangor.
Tel: 03 – 51237381

Atau,

Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah

.....

.....

Tel :

b) Klinik Pergigian

Piagam Pelanggan di Klinik Pergigian adalah seperti berikut:

- Setiap pesakit akan dilayan dengan mesra, bertimbang rasa, hormat, bersopan santun dan ikhlas.
- Setiap pesakit akan didaftarkan terlebih dahulu sebelum rawatan.
- Bagi kes janji temu, pesakit akan dirawat dalam masa 30 minit selepas pendaftaran kecuali dalam keadaan yang tidak dapat dielakkan atau terdapat kes-kes kecemasan.
- Bagi kes pesakit luar tanpa janji temu (kes kecemasan), pesakit akan dirawat bergantung kepada kekosongan kerusi pergigian selepas temujanji pesakit lain telah diselesaikan pada tempoh sesuatu masa.
- Setiap pesakit akan diberi maklumat mengenai perkhidmatan yang dikehendaki oleh pelanggan.
- Setiap pesakit akan diberi penjelasan mengenai rawatan yang akan dijalankan.
- Setiap pesakit akan diberi perkhidmatan pergigian yang sewajarnya secara cekap dan profesional.
- Kemudahan dan peralatan yang digunakan dalam bilik rawatan adalah bersih dan telah melalui proses pembasmian kuman.
- Segala maklumat mengenai pesakit akan dirahsiakan dan hanya diberitahu kepada pihak tertentu dengan keizinan pesakit, tertakluk kepada undang-undang.

Sekiranya perkara di atas tidak ditepati, sila berhubung dengan Pegawai Pergigian untuk bantuan. Sekiranya ada kemusykilan / masalah, sila hubungi PPD/ PPYM.

KEWAJIPAN PELANGGAN

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 yang lengkap berkaitan masalah yang dihadapi.

2.10 Aktiviti Utama Organisasi

BKPS terdiri daripada 3 seksyen iaitu Pengurusan Strategik Kesihatan Pergigian, Penjagaan Kesihatan Pergigian, Amalan Kesihatan Pergigian dan 1 unit Pengurusan Pentadbiran.

2.10.1 Pengurusan Strategik Kesihatan Pergigian

Aktiviti-aktiviti dibawah fungsi Perkembangan Kesihatan Pergigian:

- Perkembangan Profesion Kesihatan Pergigian (Latihan)
- Epidemiologi dan Penyelidikan Kesihatan Pergigian
- Pengurusan & Perkembangan Fasiliti Kesihatan Pergigian
- Peningkatan Kualiti Teknologi Maklumat (ICT)
- Pengurusan Maklumat Kesihatan Pergigian
- Peningkatan Kualiti (Kajian Kepuasan Pelanggan, Piagam Pelanggan, *Quality Assurance*, Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO)

2.10.2 Penjagaan Kesihatan Pergigian

Aktiviti-aktiviti di bawah fungsi Penjagaan Kesihatan Pergigian:

- Penjagaan Kesihatan Pergigian Primer
- Penjagaan Kesihatan Pergigian Kepakaran
- Penjagaan Kesihatan Pergigian Masyarakat
- Promosi dan Pendidikan Kesihatan Pergigian
- Peningkatan Kualiti (Inovasi, Kepastian Kualiti -KPI, NIA, DSA)

Perkhidmatan Kesihatan Pergigian yang disediakan di BKPS adalah seperti berikut;

a) Penjagaan Kesihatan Pergigian Primer

- *Toddler*
- Prasekolah
- Murid Sekolah Rendah dan Menengah
- Dewasa Muda
- Dewasa
- Ibu mengandung
- Warga emas
- Kanak-kanak Keperluan Khas

b) Penjagaan Kesihatan Pergigian Kepakaran

- Bedah Mulut & Maksilofasial
- Pergigian Pediatrik
- Pergigian Penjagaan Khas
- Patologi Mulut & Perubatan Mulut
- Ortodontik
- Periodontik
- Pergigian Restoratif
- Pergigian Kesihatan Awam

- c) Penjagaan Kesihatan Pergigian Masyarakat
 - Program Saringan Pengesanan Awal Lesi Pra kanser dan Kanser Mulut
 - Aktiviti Pencegahan Klinikal
 - Program Pemfluoridaan Bekalan Air Awam
 - Program Pergigian Outreach dan Pemasyarakatan Klinik Pergigian Sekolah
- d) Promosi Kesihatan Pergigian
 - Program promosi seperti KOTAK, Ikon Gigi, TWIST, KOA.

2.10.3 Amalan Kesihatan Pergigian

Aktiviti-aktiviti di bawah fungsi Amalan Kesihatan Pergigian:

- Perundangan dan Penguatkuasaan
- Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
- Pengurusan Maklumbalas dan Aduan Pelanggan
- Peningkatan kualiti KIK (Kumpulan Inovatif dan kreatif)

2.10.4 Pengurusan Pentadbiran

Aktiviti-aktiviti di bawah fungsi Pengurusan:

- Kewangan
- Perkhidmatan
- Pentadbiran
- Peningkatan kualiti-EKSA

Ia merangkumi pengurusan semua aktiviti-aktiviti utama pengurusan sumber, pentadbiran am, pengurusan prestasi serta pengurusan aset dan stor.

3. SISTEM PENGURUSAN KUALITI ORGANISASI

3.1 Skop Pelaksanaan

Skop persijilan sistem pengurusan kualiti yang dilaksanakan berdasarkan piawaian MS ISO 9001:2015 adalah seperti berikut:

Skop pelaksanaan bagi BKP, JKN Selangor adalah:

- Perancangan, Pelaksanaan, Pemantauan dan Penilaian Aktiviti- Aktiviti Pengurusan, Penjagaan, Perkembangan dan Amalan Kesihatan Pergigian di Peringkat Negeri.

Skop pelaksanaan bagi Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah adalah:

- Pengurusan Perkhidmatan Kesihatan Pergigian di peringkat daerah dan klinik yang merangkumi Pentadbiran, Perkhidmatan Pergigian Pesakit Luar, Sekolah, Prasekolah, Toddler, Perkhidmatan Ortodontik, Perkhidmatan Pergigian Restoratif, Perkhidmatan Periodontik serta Promosi Kesihatan Pergigian.

Skop pelaksanaan ini turut meliputi :

- BKP, JKN Selangor
- Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah :
Petaling, Hulu Langat , Klang, Gombak , Kuala Selangor Kuala Langat, Sabak Bernam Hulu Selangor dan Sepang.

- Klinik-Klinik Pergigian adalah seperti berikut :

Daerah Klang :-

Klinik Pergigian Klang (+ Ortodontik)
Klinik Pergigian Pandamaran
Klinik Pergigian Pelabuhan Klang
Klinik Pergigian Bukit Kuda
Klinik Pergigian Meru
Klinik Pergigian Bandar Botanik (+ Ortodontik)
Klinik Pergigian Kapar (+ Restoratif)
Klinik Pergigian Anika Klang (Periodontik)

Visiting Clinic:

Klinik Pergigian Pulau Indah
Klinik Pergigian Pulau Ketam

Daerah Kuala Langat :-

Klinik Pergigian Banting
Klinik Pergigian Telok Datok
Klinik Pergigian Tanjung Sepat

Visiting Clinic:

Klinik Pergigian Teluk Panglima Garang
Klinik Pergigian Bukit Changgang
Klinik Pergigian Jenjarom
Klinik Pergigian Bandar

Daerah Hulu Langat :-

Klinik Pergigian Bandar Baru Bangi
Klinik Pergigian Kajang
Klinik Pergigian Batu 9, Cheras
Klinik Pergigian Batu 14, Hulu Langat
Klinik Pergigian Ampang
Klinik Pergigian Taman Nirwana
Klinik Pergigian Semenyih
Klinik Pergigian Beranang
Klinik Pergigian Sungai Chua (+ Ortodontik)
Klinik Pergigian Bandar Seri Putra (+ Restoratif)
Klinik Pergigian Bandar Tun Hussein Onn (+ Periodontik)

Daerah Petaling :-

Klinik Pergigian Kelana Jaya
Klinik Pergigian Seri Kembangan (+ Ortodontik)
Klinik Pergigian Seksyen 7
Klinik Pergigian Taman Medan
Klinik Pergigian Puchong (+ Restoratif)
Klinik Pergigian Seksyen 19 (+ Ortodontik)
Klinik Pergigian Kota Damansara (+ Periodontik)
Klinik Pergigian UTC Selangor

Daerah Kuala Selangor :-

Klinik Pergigian Tanjong Karang (+ Ortodontik)
Klinik Pergigian Kuala Selangor
Klinik Pergigian Bestari Jaya

Visiting Clinic:

Klinik Pergigian Jeram
Klinik Pergigian Ijok

Daerah Sabak Bernam :-

Klinik Pergigian Sungai Besar
Klinik Pergigian Sabak Bernam
Klinik Pergigian Parit Baru
Klinik Pergigian Sekinchan
Klinik Pergigian Simpang Lima (+ Periodontik)

Visiting Clinic:

Klinik Pergigian Sungai Air Tawar
Klinik Pergigian Bagan Terap

Daerah Gombak :-

Klinik Pergigian Pakar Pergigian Ortodontik Rawang
Klinik Pergigian Rawang
Klinik Pergigian Selayang Baru
Klinik Pergigian AU2 Keramat
Klinik Pergigian Gombak Setia
Klinik Pergigian Taman Ehsan (+ Restoratif)
Klinik Pergigian Sungai Buloh

Visiting Clinic:

Klinik Pergigian Batu Arang
Klinik Pergigian Kuang

Daerah Hulu Selangor :-

Klinik Pergigian Kuala Kubu Bharu
Klinik Pergigian Hulu Yam Bharu
Klinik Pergigian Serendah

Visiting Clinic:

Klinik Pergigian Kg. Soeharto
Klinik Pergigian Sg. Selisek
Klinik Pergigian Kalumpang
Klinik Pergigian Rasa

Daerah Sepang :-

Klinik Pergigian Salak
Klinik Pergigian Sungai Pelek
Klinik Pergigian Cyberjaya

Visiting Clinic:

Klinik Pergigian Dengkil

3.2 Pengecualian Skop Pelaksanaan

Penjagaan Kesihatan Pergigian Kepakaran di hospital tidak termasuk di dalam skop pelaksanaan MS ISO 9001: 2015 kerana hospital melaksanakan pensijilan akreditasi dibawah *Malaysian Society for Quality in Health (MSQH)*.

4. KONTEKS ORGANISASI

4.1 Memahami organisasi dan konteksnya

BKPS menentukan isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan tujuan dan halatuju strategiknya serta yang memberi kesan terhadap keupayaannya untuk mencapai hasil yang dikehendaki dari perkhidmatan dan sistem pengurusan kualiti. Isu luaran dikenalpasti melalui media masa dan elektronik serta mesyuarat, persidangan dan bengkel bersama pemegang amanah dan pihak berkepentingan. Isu dalaman dikenalpasti melalui cadangan dan maklumbalas warga kerja dan pelanggan.

Isu luaran dan dalaman ini dipantau semasa mesyuarat pengurusan dan dikaji semula semasa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

4.2 Memahami kehendak dan jangkaan pihak berkepentingan

Untuk menyediakan produk dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan dengan konsisten, BKPS mestilah menentukan pihak berkepentingan (rujuk perenggan 2.8), dan keperluan-keperluan mereka yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti (Lampiran 4).

BKPS memantau dan mengkaji semula maklumat mengenai pelanggan dan pihak berkepentingan ini serta keperluan-keperluan mereka melalui kajian kepuasan pelanggan, maklumbalas pelanggan, aduan pelanggan dan mesyuarat.

4.3 Menentukan skop sistem pengurusan kualiti

Skop untuk pelaksanaan dan pensijilan sistem pengurusan kualiti BKPS telah ditentukan dalam perenggan 3.1. Skop ini telah mengambil kira isu yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan BKPS serta keperluan pihak berkepentingan.

4.4 Sistem pengurusan kualiti dan prosesnya

Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 BKPS 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 9001:2015.

Pihak Pengurusan BKPS mendokumen dan menyelenggara Sistem Pengurusan Kualiti sebagai satu cara bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan sentiasa memenuhi keperluan MS ISO 9001:2015.

Proses-proses sistem pengurusan kualiti serta interaksi proses-proses tersebut dirujuk dalam lampiran 5 (Hubungkait antara proses Peringkat Negeri) dan lampiran 6 (Hubungkait antara proses Peringkat Daerah).

5.0 KEPIMPINAN

5.1 Kepimpinan dan komitmen

5.1.1 Am

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

- Menghebah kepada organisasi mengenai kepentingan untuk memenuhi keperluan pelanggan
- Menggubal dan menghebahkan kepada organisasi dasar dan objektif kualiti BKPS, melalui mesyuarat, perbincangan dan notis
- Berkomunikasi dengan pelanggan
- Memantau prestasi pelaksanaan semua proses dengan objektif kualiti yang ditentukan untuk aktiviti utama
- Memastikan Audit Dalaman dijalankan
- Menjalankan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
- Memastikan tindakan pembetulan, pencegahan dan penambahbaikan yang berterusan dilaksanakan untuk peningkatan sistem pengurusan kualiti
- Memastikan sumber-sumber mencukupi untuk pelaksanaan

Pengurusan Program Kesihatan Pergigian

Keperluan-keperluan pemegang taruh sepertimana terkandung dalam indikator-indikator NIA / DSA /KPI semasa.

5.1.2 Fokus kepada pelanggan

Pengurusan atasan mestilah menunjukkan kepimpinan dan komitmen dengan memberi perhatian kepada fokus kepada pelanggan melalui:

- Keperluan pelanggan serta perundangan dan peraturan telah ditentukan, difahami dan dipenuhi secara konsisten.
- Risiko dan peluang yang boleh memberi kesan kepada keakuratan produk dan perkhidmatan serta keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan telah ditentukan dan ditangani.
- Fokus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sentiasa dikekalkan.

5.2 Dasar

Bagi membolehkan penambahbaikan yang berterusan, serta keinginan memberi perkhidmatan cemerlang demi memuaskan pelanggan, Dasar Kualiti diwujudkan berasaskan keperluan MS ISO 9001:2015 sebagaimana berikut :

Kami komited memberi perkhidmatan kesihatan pergigian berkualiti dan berintegriti selari dengan hala tuju strategik Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) melalui penambahbaikan berterusan demi kepuasan pelanggan dan keperluan yang berkaitan.

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

pihak yang berkepentingan. Bagi memastikan Dasar Kualiti menjadi kenyataan, dasar ini dihebahkan kepada semua warga kerja dalam organisasi. Dasar Kualiti dikaji semula dari masa ke semasa untuk memastikan kesesuaian yang berterusan.

5.3 Peranan, tanggungjawab dan kuasa dalam organisasi

Pengurusan BKPS memastikan bidang kuasa dan tanggungjawab warga kerja 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 warga kerja berkenaan. Semua warga kerja bertanggungjawab untuk melaksana, mengekal dan menambahbaik sistem pengurusan kualiti yang sedia ada.

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

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

Ketua Wakil Pengurusan mempunyai tanggungjawab dan bidang kuasa untuk :

- Memastikan sistem kualiti pengurusan kualiti dilaksana, disenggara dan dipertingkatkan secara berterusan dan mematuhi keperluan MS ISO 9001:2015
- Memastikan semua perkara yang dinyatakan dalam Manual Kualiti dilaksanakan dengan berkesan dan dikekalkan.
- Memberi kesedaran kepada warga kerja dalam organisasi mengenai kepentingan memenuhi kehendak pelanggan.
- Memantau dan menilai program serta mengambil tindakan pembedahan dan penambahbaikan.
- Melaporkan kepada TPKN(G) masalah-masalah yang 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 pengurusan kualiti serta apa-apa keperluan untuk penambahbaikan dari semasa ke semasa.
- Mengkoordinasi perhubungan dengan pihak luar dalam hal-hal berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti dan persijilan MS ISO 9001:2015.

6.0 PERANCANGAN

6.1 Tindakan untuk menangani risiko dan peluang

Apabila merancang untuk sistem pengurusan kualiti, BKPS telah mempertimbangkan isu yang dirujuk dalam 4.1 dan keperluan yang dirujuk dalam 4.2 serta menentukan risiko dan peluang yang perlu ditangani untuk:

- Memberi jaminan bahawa sistem pengurusan kualiti boleh mencapai hasil yang dikehendaki
- Meningkatkan kesan yang diinginkan
- Mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diinginkan
- Mencapai penambahbaikan

BKPS juga telah merancang:

- Tindakan untuk menangani risiko dan peluang ini
- Bagaimana untuk:
 - 1) Menggabung dan melaksanakan tindakan ke dalam proses sistem pengurusan kualiti (rujuk 4.4)
 - 2) Menilai keberkesanan tindakan

Tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang mestilah berpadanan dengan impak yang berpotensi ke atas keakuran produk dan perkhidmatan.

6.2 Objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya

Objektif kualiti organisasi ini adalah untuk memberi perkhidmatan kesihatan pergigian yang berkesan seperti di lampiran 7.

6.3 Perancangan perubahan

Untuk mencapai objektif kualiti yang ditetapkan, pengurusan BKPS memastikan perancangan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti digubal oleh Ahli Jawatankuasa Pemandu MS ISO 9001: 2015 supaya apa yang dirancang, dilaksanakan dan objektif kualiti dapat dicapai.

Pada masa yang sama, setiap peringkat pengurusan BKPS turut terlibat dalam perancangan pengurusan sistem kualiti melalui saluran seperti mesyuarat. BKPS memastikan perancangan tersebut dilaksanakan seperti yang dirancang, dipantau melalui laporan atau lawatan dan dinilai pencapaiannya melalui rekod atau pengauditan. Semakan akan dibuat ke atas penambahan skop dan objektif-objektif kualiti yang baru mengikut kesesuaian dan keperluan semasa.

Jika terdapat keperluan untuk perubahan, kesan dan integriti sistem pengurusan kualiti sentiasa dikawal dan dipelihara, termasuk keperluan untuk perubahan sumber dan tanggungjawab.

7.0 SOKONGAN

7.1 Sumber-sumber

7.1.1 Am

Pihak pengurusan BKPS hendaklah mengenalpasti dan menyediakan sumber-sumber yang diperlukan untuk membolehkan pelaksanaan serta peningkatan kualiti perkhidmatan kesihatan pergigian secara berterusan dalam 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 :

- Pelan Tindakan
- Laporan Perbelanjaan Mengikut Objek Sebagai
- Laporan Perjawatan
- Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
- Keperluan Program Baharu

- Lain-lain saluran maklumat yang berkaitan

Peruntukan sumber kewangan diperolehi daripada Pengarah Kesihatan Negeri Selangor melalui waran peruntukan. Pemantauan terhadap sumber-sumber yang tersedia akan dibuat kearah penambahbaikan secara berterusan ke atas sistem pengurusan kualiti.

7.1.2 Warga Kerja

BKPS mestilah menentukan dan menyediakan warga kerja yang perlu untuk melaksanakan sistem pengurusan kualiti yang berkesan dan untuk operasi serta kawalan ke atas prosesnya.

7.1.3 Infrastruktur

Organisasi hendaklah menentukan, menyediakan dan menyelenggara infrastruktur yang diperlukan bagi mencapai keakuratan terhadap keperluan produk dan perkhidmatan. Infrastruktur termasuk:

- Bangunan, ruang kerja dan utiliti yang berkaitan
- Peralatan proses
- Kemudahan sokongan

Kemudahan sokongan (seperti pengangkutan, komunikasi atau sistem maklumat) akan di selenggara mengikut jadual yang dikenalpasti supaya sentiasa berada dalam keadaan yang sempurna dan dapat berfungsi dengan baik agar perkhidmatan tidak terjejas.

Dokumen berkaitan :

- Penyelenggaraan Peralatan
- Pembaikan Peralatan
- Pengendalian dan Pengurusan Kenderaan

7.1.4 Persekitaran untuk operasi proses

BKPS menyediakan suasana persekitaran kerja yang sihat dan selamat selaras dengan Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994. Kaedah kerja yang kreatif dan inovatif serta memberi peluang penglibatan semua warga kerja turut diberi penekanan agar dapat mencapai produktiviti yang optimum.

Persekitaran untuk operasi proses merangkumi faktor fizikal (contoh: kebersihan, pencahayaan, suhu, pengudaraan, bunyi, dll), faktor sosial (contoh: tiada diskriminasi dan penentangan) dan faktor psikologi (pengurangan tekanan bekerja dan perlindungan emosi).

7.1.5 Sumber pemantauan dan pengukuran

7.1.5.1 Am

BKPS mengenalpasti dan menyediakan peralatan untuk pemantauan dan pengukuran seperti mesin x-ray, *fume cupboard* dan autoklaf. Peralatan ini mestilah sesuai dengan tujuan pemantauan dan pengukuran yang dijalankan serta diselenggara mengikut jadual. Rekod penyelenggaraan disimpan sebagai bukti.

7.1.5.2 Kemudahkesanan pengukuran

Bagi menentukan kesahihan keputusan pemantauan dan pengukuran, BKPS sentiasa memastikan peralatan yang telah dikenalpasti diperiksa, diuji dan dikalibrasi sebelum digunakan untuk memastikan peralatan di dalam keadaan sempurna untuk digunakan. Peralatan juga dilindungi dari kerosakan atau diubah ketepatannya. Jika peralatan rosak, ia akan dihantar untuk dibaiki. Jika peralatan memberi bacaan yang terkeluar daripada julat, BKPS akan mengambil tindakan sewajarnya. Rekod-rekod keputusan kalibrasi dikemaskini dan disimpan.

Dokumen Berkaitan :

Penyelenggaraan Peralatan
Pembaikan Peralatan

7.1.6 Pengetahuan dalam organisasi

BKPS telah menentukan pengetahuan yang perlu untuk operasi proses serta mencapai keakuran produk dan perkhidmatan. Pengetahuan ini boleh diperolehi melalui aktiviti dalaman seperti *Continuing Professional Development (CPD)*, sesi pengujian dan pentauliahan peralatan (termasuk penyediaan manual peralatan) dan *on-the-job training* serta aktiviti luaran seperti persidangan, seminar dan latihan.

Pengetahuan ini disimpan secara sistematik, dilindungi dan sentiasa ada semasa diperlukan. Ia juga perlu dikongsi atau disampaikan kepada warga kerja yang berkaitan melalui *echo-training*. BKPS mestilah mengemaskini pengetahuan semasanya dan menentukan bagaimana untuk mendapatkan atau mengakses pengetahuan tambahan dan yang terkini.

7.2 Kompeten

Warga kerja yang melaksanakan tugas yang memberi kesan keakuran kepada keperluan perkhidmatan hendaklah mempunyai kecekapan melalui pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman yang sesuai.

- Mengenalpasti dan merancang kompetensi tambahan yang diperlukan oleh warga kerja yang menjalankan tugas bagi memberi kesan kepada keakuran dalam sistem kualiti.
- Menyedia dan mengatur program-program latihan untuk meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan kompetensi mengikut perkembangan semasa.
- Memastikan warga kerja mempunyai kesedaran terhadap peranan dan kepentingan aktiviti yang mereka jalankan serta sumbangan mereka kepada sistem kualiti.
- Menyelenggara rekod latihan, kelayakan, kemahiran dan pengalaman kerja warga kerja serta memastikan rekod ini disimpan dengan baik.
- Menilai keberkesanan latihan (yang berkaitan) yang telah diberi ke atas warga kerja dari segi peningkatan dalam prestasi kerja dan ke atas pengurusan latihan.

Bagi mempertingkatkan kompetensi warga kerja, latihan / kursus dikenalpasti untuk diberi kepada setiap warga kerja di BKPS mengikut bilangan hari yang ditetapkan di dalam Pelan Tindakan tahun semasa. Penilaian dibuat berdasarkan kepada keberkesanan kursus yang dihadiri oleh warga kerja. Penambahbaikan ke atas setiap aktiviti ataupun kursus diambil jika perlu. Latihan/kursus yang terpilih perlu dilaksanakan penilaian keberkesanan kepada warga kerja yang hadir oleh ketua jabatan/ketua unit.

Keperluan latihan tambahan akan dikenalpasti di daerah mengikut keperluan, perubahan dalam tugas warga kerja / teknologi peralatan / bahan pergigian. Untuk mencapai hasrat ini, maklumat yang penting adalah seperti berikut:

- Rekod aktiviti / kursus yang dihadiri sama ada secara manual (Buku Log CPD) atau atas talian (myCPD)
- Laporan Penilaian Prestasi warga kerja
- Lain-lain sumber maklumat penting yang berkaitan dari semasa ke semasa.

Dokumen Berkaitan :
Pengendalian Latihan.

7.3 Kesedaran

BKPS memastikan semua warga kerja mesti mempunyai kesedaran mengenai:

- Dasar Kualiti
- Objektif kualiti yang berkaitan dengan tugasnya
- Sumbangan mereka terhadap keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk faedah peningkatan prestasi
- Implikasi jika tidak akur dengan keperluan sistem pengurusan kualiti

7.4 Komunikasi

BKPS menyediakan kaedah komunikasi dalaman yang berkesan bagi menyebarkan maklumat kepada semua warga kerja dalam organisasi terutama maklumat mengenai pelaksanaan sistem pengurusan kualiti. Kaedah komunikasi dan penyebaran maklumat-maklumat ini dibuat melalui laman web BKPS, e-mel, media sosial, mesyuarat, taklimat, surat-surat arahan, laporan- laporan, garis panduan, memo, papan kenyataan dan lain-lain.

7.5 Maklumat didokumenkan

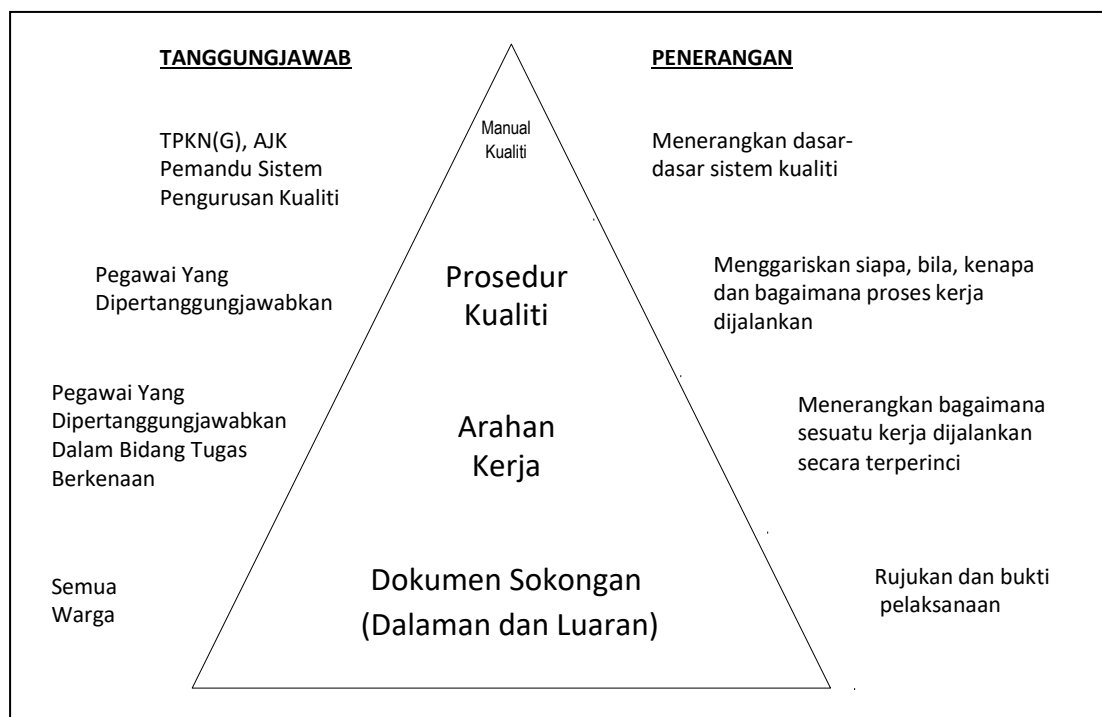
7.5.1 Am

Sistem Pengurusan Kualiti BKPS dinyatakan dalam 4 peringkat dokumentasi iaitu:

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

Hierarki dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 BKPS meliputi tanggungjawab bagi menyediakan keempat-empat tahap dokumen seperti di Rajah 7.5.1.

Rajah 7.5.1. Hierarki Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015



I. Manual Kualiti

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

II. 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 ditentukan melalui perancangan kualiti yang disediakan oleh daerah masing-masing. Keperluan prosedur yang didokumen boleh merangkumi lebih daripada satu dokumen.

III. Arahan Kerja

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

IV. Dokumen Sokongan

Dokumen sokongan adalah dokumen yang terdiri dari borang-borang, pekeliling-pekeliling kerajaan, 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 BKPS mempunyai sistem pengkodan yang tersendiri dan setiap kod ini mewakili prosedur spesifik serta mempunyai makna khusus.

Kod-kod tersebut adalah:

BKPS : Bahagian Kesihatan Pergigian Selangor
MK : Manual Kualiti
PK : Prosedur Kualiti
AK : Arahan Kerja
M : Prosedur Mandatori
S : Prosedur Sokongan
BK : Borang Kualiti
SS : Senarai Semak
DL : Dokumen Luaran

7.5.2 Mewujud dan mengemaskini

Semua dokumen mempunyai identifikasi dan format yang telah ditetapkan. Ia akan disemak sebelum dilulus untuk dimuatnaik. Semua dokumen didaftarkan ke dalam Senarai Induk Dokumen Utama.

Administrator Sistem

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

- Pengurusan pengguna (Pemilik Dokumen, *Reviewer* dan *Approver*)
- Memuatnaik dokumen-dokumen yang dikawal

Penyediaan dan Pengeluaran Dokumen

Semua dokumen disediakan oleh warga kerja yang berpengetahuan dan berpengalaman dalambidang kerja yang berkaitan.

Dokumen dimuatnaik ke dalam sistem oleh Pemilik Dokumen dan disemak oleh *Reviewer*, seterusnya diluluskan oleh *Approver*. Proses semakan dan kelulusan adalah secara interaktif .

Semua dokumen boleh diakses oleh semua warga kerja melalui laman sesawang <http://eiso-oralhealth.moh.gov.my/eiso/bkps> menggunakan talian gov. net. sahaja.

Pindaan ke atas dokumen

Cadangan untuk meminda dokumen boleh dibuat oleh semua warga kerja namun pindaan hanya boleh dilakukan oleh Pemilik Dokumen. Perubahan-perubahan ini akan disemak oleh *Reviewer* dan diluluskan oleh *Approver*.

Nombor pindaan akan meningkat mengikut bilangan perubahan dibuat dan akan tertera di dalam sistem secara automatik. Dokumen yang terkini akan dikenalpasti dengan nombor pindaan yang terkini dan tarikh kuatkuasa.

Mekanisma sistem sokongan

Bagi klinik pergigian yang tidak mempunyai capaian internet atau capaian yang tidak stabil, perlu menggunakan sistem sokongan iaitu penggunaan cakera padat (*soft copy*) yang ditanda dengan 'salinan terkawal' bagi Manual Kualiti, Arahan Kerja dan Borang Kualiti. Manakala bagi Prosedur Kualiti, cetakan (*hard copy*) dengan cop 'salinan terkawal' perlu digunakan.

Kajian semula dokumen

Semua dokumen kualiti akan dikaji semula pada keseluruhannya sekurang-kurang sekali dalam masa 3 tahun oleh organisasi yang berkaitan.

Dokumen berkaitan :

Kawalan Dokumen

7.5.3 Kawalan maklumat didokumenkan

BKPS mewujudkan dan menyelenggara prosedur yang didokumenkan untuk mengenalpasti, mengumpul, mengindeks, mengidentifikasi, menyimpan, mengguna, memfail dan melupus rekod-rekod selaras dengan surat pekeliling terkini.

Semua rekod hendaklah mudah dibaca, dikenalpasti dan disimpan dalam keadaan dimana 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 akhir setiap prosedur. Maklumat yang terkandung dalam rekod-rekod ini akan dijadikan bukti keakuratan kepada keperluan standard dan keberkesanan operasi sistem pengurusan kualiti.

Dokumen berkaitan :

Kawalan Rekod

8.0 OPERASI

8.1 Perancangan dan kawalan operasi

Perancangan aktiviti-aktiviti kesihatan pergigian BKPS adalah berdasarkan kepada perkara berikut :

- Dasar Kementerian Kesihatan Malaysia
- Kuasa yang dipertanggungjawabkan
- Objektif Kualiti Jabatan
- Sasaran Kerja Tahunan
- Pelan Tindakan
- Pelan Risiko
- Permohonan dan keperluan pelanggan
- Isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan perkhidmatan

Pelan tindakan bagi aktiviti-aktiviti utama kesihatan pergigian disediakan dan diselaraskan mengikut keperluan yang telah dinyatakan di atas. Proses bagi menghasilkan perkhidmatan didokumenkan dalam prosedur-prosedur kualiti serta arahan kerja yang berkaitan (jika perlu).

Jadual pelaksanaan aktiviti disediakan dan dilaksanakan berdasarkan sumber yang tersedia iaitu peruntukan kewangan, sumber manusia dan infrastruktur yang telah ditetapkan.

Warga kerja BKPS diberi latihan secara 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.

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

Pemantauan dijalankan melalui analisa data dan lawatan ke lokasi. Analisa data dibuat secara berkala manakala lawatan ke lokasi dijalankan mengikut jadual atau apabila perlu.

Penilaian pencapaian aktiviti kesihatan pergigian dilakukan secara berterusan. Kelemahan-kelemahan atau punca masalah akan dikenalpasti dan penyiasatan dijalankan sekiranya tidak mencapai sasaran. Penambahbaikan dilaksanakan dan keberkesanananya dinilai.

Dokumen berkaitan :

Perancangan, Pelaksanaan, Pemantauan dan Penilaian Program Kesihatan Pergigian
Pergigian

Tindakan Pembetulan

8.2 Keperluan untuk produk dan perkhidmatan

8.2.1 Komunikasi pelanggan

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

- Maklumat perkhidmatan melalui laman web, media sosial dan papan kenyataan.
- Pertanyaan pelanggan melalui e-mel, portal KKM/JKNS, kaunter pertanyaan, telefon khidmat pelanggan / pendaftaran / telefon.
- Maklumbalas dan aduan pelanggan melalui kajian kepuasan pelanggan, peti cadangan, internet, media cetak dan lain-lain sumber.

Dokumen berkaitan :

Kajian Kepuasan Pelanggan

Pengendalian Maklumbalas dan Aduan Awam

Pengendalian Pesakit Luar dan Temujanji

8.2.2 Menentukan keperluan yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan

BKPS 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 berikut :-

- Keperluan pelanggan dikenalpasti melalui pertanyaan secara terus, kajian kepuasan pelanggan, aduan pelanggan, peti cadangan dan maklumbalas pelanggan. Setiap maklumat dicatatkan dengan jelas dan lengkap dalam dokumen atau rekod yang berkaitan.
- Piagam Pelanggan akan dikaji semula oleh organisasi dari masa ke semasa, apabila ada keperluan.
- Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi difikirkan perlu oleh warga kerja akan dimaklumkan / diberikan kepada pelanggan.
- Semua permohonan perkhidmatan dipastikan mematuhi kehendak keperluan perundangan dan peraturan yang berkaitan.
- Sebarang keperluan tambahan yang ditentukan dianggap perlu oleh BKPS.

Proses-proses yang berkaitan dengan pelanggan adalah proses dimana berlakunya interaksi dengan pelanggan sama ada di peringkat permintaan ataupun penyampaian perkhidmatan dan selepas penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

8.2.3 Semakan terhadap keperluan yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan

BKPS menyemak semula keperluan produk dan perkhidmatan yang hendak disampaikan. Penyemakan ini hendaklah dibuat sebelum membuat komitmen untuk menyampaikan perkhidmatan tersebut kepada pelanggan setelah menerima permintaan dari pelanggan. Ini adalah untuk memastikan:

- Keperluan perkhidmatan dijelaskan dengan terperinci.
- Setiap permohonan keperluan yang diterima disemak terlebih dahulu dan hanya permohonan yang dapat dipenuhi sahaja diproses. Sekiranya keperluan yang diminta tidak dapat dipenuhi, rujukan akan dibuat kepada pihak atasan untuk tindakan selanjutnya.

8.2.4 Perubahan terhadap keperluan untuk produk dan perkhidmatan

Sebarang pindaan atau perbezaan dalam keperluan, kehendak yang dinyatakan terdahulu diselesaikan dan dimaklumkan kepada pelanggan dan warga kerja yang terlibat dalam proses sebelum penyampaian perkhidmatan. Semua pindaan perlu direkod dalam dokumen yang berkaitan dan mestilah mengikut peraturan yang ditetapkan. Contoh: mencadangkan rawatan pilihan atau alternatif dan perubahan jumlah pembayaran rawatan.

8.3 Rekabentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan

Klausa ini tidak melibatkan Bahagian Kesihatan Pergigian Selangor kerana rekabentuk dentur telah ditentukan secara profesional.

8.4 Kawalan proses, produk dan perkhidmatan yang dibekalkan dari luar

8.4.1 Am

Pihak pengurusan BKPS mewujudkan dan mengemaskini prosedur yang telah didokumentasikan untuk memastikan produk dan perkhidmatan yang diperolehi dari pembekal memenuhi tatacara perolehan sebagaimana yang ditetapkan. Semua dasar pembelian dan perolehan adalah mengikut Arahan Perbendaharaan dan Pekeliling serta surat-surat Pekeliling Perbendaharaan yang terkini.

TPKN(G) menguruskan agihan peruntukan bagi pembelian dan perolehan peralatan serta bekalan. PPD menguruskan pembelian dan perolehan bekalan lain atas permohonan klinik- klinik di bawah jagaan.

Senarai Pembekal Terpilih (SPT) perlu diwujudkan. Kriteria untuk pemilihan, penilaian serta penilaian semula mesti diwujudkan dan rekod-rekod berkaitan mesti diselenggarakan. Pemilihan pembekal untuk disenaraikan dalam Senarai Pembekal Terpilih (SPT) perlu persetujuan TPKN(G) / PPD selepas perbincangan dengan AJK Perolehan.

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

Perolehan bagi item dibawah kontrak pusat mesti dibeli melalui syarikat-syarikat pembekal kontrak pusat perbendaharaan, tetapi pengecualian diberikan sekiranya mendapat kelulusan pihak atasan.

Dokumen berkaitan :
Pengurusan Perolehan

8.4.2 Jenis dan tahap kawalan

BKPS / PKPD sentiasa memastikan setiap bekalan atau perkhidmatan yang dibekalkan oleh pembekal disahkan sempurna dan memenuhi spesifikasi yang ditetapkan semasa penerimaan. Pengesahan penerimaan ini akan diperakukan di pesanan tempatan dan nota serahan (DO).

Bagi perkhidmatan yang dijalankan oleh pembekal luar (*outsourc*e), kawalan ke atas pembekal dilaksanakan mengikut kontrak.

Sekiranya terdapat ketidakpuasan hati terhadap prestasi pembekal semasa menerima bekalan/perkhidmatan, organisasi boleh mengemukakan maklumat/laporan berkaitan kepada pengurusan atasan untuk tindakan selanjutnya.

Dokumen berkaitan :
Pengurusan Perolehan

8.4.3 Maklumat untuk pembekal luaran

Pihak pengurusan peringkat negeri dan daerah memastikan maklumat perolehan disediakan dengan lengkap dan jelas terlebih dahulu sebelum perolehan dibuat. Ini meliputi :

- Keperluan pembelian yang diluluskan/diuruskan oleh warga kerja yang dipertanggungjawabkan menepati Sistem Pengurusan Kualiti (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 perolehan 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 nota minta / Pesanan Tempatan / Nota Serahan (DO).
- Pembayaran perolehan barang dibuat menggunakan Sistem IGFMAS dan e-perolehan

Dokumen berkaitan :
Pengurusan Perolehan

8.5 Penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan

8.5.1 Kawalan penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan

BKPS 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:

- Menyediakan maklumat tentang perkhidmatan yang diberi.
- Menyediakan Prosedur / Arahan Kerja yang berkaitan.
- Menggunakan peralatan yang sesuai.
- Memastikan perkhidmatan mematuhi dasar, peraturan atau undang-undang berkaitan.
- Membuat pemantauan dan penilaian, termasuk Pelan Risiko.
- Menyediakan dan melaksanakan aktiviti penyampaian perkhidmatan susulan jika perlu.
- Memastikan proses dilaksanakan oleh warga kerja yang terlatih dan mahir.

BKPS mengesahkan terdapat proses perkhidmatan dimana hasilnya tidak boleh disahkan melalui pemantauan dan penilaian perkhidmatan, yang mana kesan kekurangannya hanya diketahui selepas perkhidmatan telah disampaikan. Contohnya rawatan tampalan dan cabutan.

Validasi hendaklah menunjukkan keupayaan proses-proses ini untuk mencapai hasil yang dirancang. Bagi proses ini, setiap langkah yang diambil hendaklah dikawal dengan rapi, warga kerja terlibat hendaklah terlatih dengan menggunakan teknik / teknologi yang terkini, peralatan yang sesuai dan bahan yang bermutu sewaktu pemberian perkhidmatan. Rekod- rekod berkaitan dengan validasi proses akan disimpan untuk penilaian semula.

8.5.2 Identifikasi dan kemudahan

Untuk identifikasi dan kemudahan kad rawatan pesakit, butir-butir peribadi seperti nama, alamat dan empat angka terakhir kad pengenalan pesakit digunakan dalam sistem fail kad. Kad rawatan murid sekolah yang diliputi oleh Pasukan Pergigian Bergerak / Klinik Pergigian Bergerak dikenalpasti mengikut nama sekolah, darjah dan nama murid. Semua maklumat di dalam rekod pesakit adalah sulit. Oleh kerana itu, maklumat ini hanya boleh diperolehi oleh warga kerja yang berkenaan sahaja.

Filem x-ray pesakit akan dilabelkan / ditandakan dengan nama pesakit, tarikh diambil, identifikasi gigi dan empat digit terakhir kad pengenalan.

Impresi dan model kajian perlu dilabel dengan nombor pendaftaran/ empat digit terakhir nombor kad pengenalan pesakit. Dentur / aplian patah yang dihantar ke makmal pergigian untuk dibaiki, didisinfeksi terlebih dahulu sebelum ditandakan dengan nombor pendaftaran / empat digit terakhir kad pengenalan pesakit untuk memudahkan identifikasi dan kemudahan. Bekas simpanan yang mengandungi dentur / aplian tersebut perlu dilabel. Label ini perlu dikekalkan sehingga selesai digunakan.

Untuk identifikasi dan kemudahan, semua aset kerajaan perlu dilabel. Manakala, semua dokumen sistem pengurusan kualiti BKPS diberi kod dan nombor dokumen serta disediakan senarai edaran .

Dokumen berkaitan :

Pengendalian Pesakit Luar dan Temujanji
Perkhidmatan Makmal Pergigian
Kawalan Dokumen
Kawalan Rekod Kualiti
Perkhidmatan Periodontik

8.5.3 Harta milik pelanggan atau pembekal luaran

BKPS hendaklah memastikan harta milik pelanggan termasuk data peribadi dijaga dan diselenggara dengan sempurna sewaktu dibawah kawalan atau digunakan oleh organisasi.

Penerimaannya direkod dan produk yang dibekalkan oleh pelanggan hendaklah dikenalpasti, disahkan, dijaga dan dipastikan selamat. Jika hilang, rosak atau tidak sesuai digunakan lagi, ia hendaklah dilaporkan kepada pelanggan. Rekod berkaitan hendaklah diselenggara dan disimpan.

Dokumen berkaitan :

Pengendalian Pesakit Luar dan Temujanji
Perkhidmatan Makmal Pergigian

8.5.4 Pemeliharaan

BKPS memelihara output (produk) semasa penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan, pada suatu tahap yang diperlukan untuk memastikan keakuran kepada keperluan. Produk yang dimaksudkan adalah dalam bentuk dokumen, peralatan / impresi dan pembuatan dentur separuh siap, bahan pergigian, aplians pergigian, ubat-ubatan, gauze dan pengendalian peralatan tajam serta sisa klinikal.

BKPS mewujudkan kaedah pengendalian produk seperti berikut :

- Pengenalpastian identifikasi barangan dengan betul.
- Cara-cara pengendalian dan penghantaran bahan.
 - Pembungkusan diperlukan untuk tujuan perlindungan dari kerosakan, pencemaran alam sekitar atau jangkitan silang jika berkenaan

BKPS hendaklah mengawal proses pembungkusan dan penandaan bagi memastikan ianya memenuhi keperluan yang ditetapkan. Gauze untuk pensterilan dibungkus dengan baik dan dilabelkan dengan tarikh sterilisasi.

- Kaedah penyimpanan hendaklah mengikut ciri-ciri berikut :
 - Arahan pengeluaran dan memastikan keselamatan tempat penyimpanan.
 - Ubat-ubatan dalam simpanan klinik disimpan mengikut kaedah yang ditetapkan, dilabel dengan betul sebelum diberikan kepada pesakit.
 - Keselamatan tempat / kawasan penyimpanan.
 - Pemeriksaan pada masa tertentu untuk mengesan kemungkinan berlaku kesusutan barangan.

BKPS akan mengawal proses pembungkusan dan pelabelan 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.
- Petunjuk mengenai kandungan bungkusan.

Bahan-bahan pergigian disimpan dengan teratur dalam stor berkunci sehingga dikeluarkan. Semua bahan-bahan yang digunakan hendaklah disimpan mengikut kaedah-kaedah yang sesuai. Bahan yang diterima dahulu dikeluarkan dahulu untuk digunakan.

Semua peralatan / bahan yang telah diisu, disimpan dengan kemas dan di label apabila perlu. Dentur yang telah siap, disimpan dalam bekas berair yang bersih, bertutup dan berlabel. BKPS juga menguruskan secara selamat pengumpulan dan penyerahan sisa klinikal ke destinasi tertentu.

Dokumen berkaitan :

Pengendalian Pesakit Luar dan Temujanji

Perkhidmatan Makmal Pergigian

Perkhidmatan Ortodontik

Perkhidmatan Periodontik

Perkhidmatan Pergigian Restoratif

8.5.5 Aktiviti selepas penghantaran

BKPS mestilah memenuhi keperluan untuk aktiviti selepas penghantaran yang berkaitan produk dan perkhidmatan. Contohnya seperti perkhidmatan penilaian semula dentur dalam tempoh 1 minggu hingga 3 bulan,

Dalam menentukan tahap aktiviti selepas penghantaran yang diperlukan, BKPS mestilah mengambilkira:

Keperluan peraturan dan undang-undang (jika berkaitan).

- Kesan tidak diingini yang berpotensi untuk dikaitkan dengan produk dan perkhidmatan (contoh: kesakitan dan ketidakselesaan semasa pemakaian dentur).
- Sifat, penggunaan dan jangka hayat yang diharapkan untuk produk dan perkhidmatannya (contoh: rosak dan kemerosotan dentur).
- Keperluan pelanggan (contoh: pembaikan dentur).
- Maklumbalas pelanggan.

8.5.6 Kawalan perubahan

BKPS mestilah menyemak dan mengawal perubahan yang dilakukan ke atas produk atau perkhidmatan. Sebarang perubahan yang dibuat mestilah mengikut keperluan atau peraturan yang telah ditetapkan.

BKPS mestilah mengekalkan maklumat didokumenkan yang menggambarkan keputusan semakan perubahan, orang yang membenarkan perubahan itu, dan sebarang tindakan yang timbul dari semakan.

8.6 Pelepasan produk dan perkhidmatan

BKPS memantau dan mengukur ciri-ciri produk di beberapa peringkat penghasilan produk bagi menentukan ianya memenuhi keperluan yang ditetapkan. Bukti kepatuhan kepada kriteria yang diterima pakai direkod dan diselenggarakan. 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 / tahap perkhidmatan juga dipantau melalui penetapan indikator-indikator QAP (NIA & DSA), KPI, *Spesific Output* dan sasaran kerja tahunan.

Dokumen berkaitan :

Perancangan, Pelaksanaan, Pemantauan dan Penilaian
Penilaian Program Kesihatan Pergigian
Perkhidmatan Makmal Pergigian
Pengurusan Perolehan

8.7 Kawalan output yang tidak akur

BKPS memastikan produk yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan dikenalpasti dan dikawal bagi mencegah ianya daripada digunakan secara tidak sengaja ~~atau dihantar keluar~~. Warga kerja tertentu dipertanggungjawabkan bagi semakan semula dan pengurusan produk yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan. Produk yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan biasanya merangkumi perkara-perkara seperti berikut :

- Dentur / aplians pergigian yang tidak boleh digunakan oleh pesakit.
- Bahan / ubatan-ubatan yang telah tamat tarikh luput.

Tindakan diambil terhadap produk yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan di setiap peringkat pemeriksaan dan pengujian, melalui satu atau lebih cara berikut :

- Dipinda atau diperbaiki untuk diteruskan prosesnya.
- Dimusnahkan atau ditolak.

Produk yang telah dipinda atau diperbaiki hendaklah dipastikan telah memenuhi keperluan yang ditetapkan sebelum digunakan atau dikeluarkan. Apabila sesuatu produk yang tidak memenuhi keperluan ditemui di sesuatu lokasi, pemeriksaan di lokasi lain hendaklah dijalankan untuk memastikan perkara yang sama tidak berlaku. Tindakan terhadap ketakakuran yang berlaku hendaklah diambil. Rekod-rekod mengenai produk yang tidak memenuhi keperluan dan sebarang tindakan yang diambil selanjutnya hendaklah dikekalkan.

Dokumen berkaitan :

Kawalan ke atas produk yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan.

9.0 PENILAIAN PRESTASI

9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian

9.1.1 Am

Aktiviti pemantauan, pengukuran, analisa 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 penganalisaan data. Bagi memastikan mutu perkhidmatan mencapai tahap yang dikehendaki, pengukuran dan pemantauan dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang ditetapkan sama ada di peringkat *input* dan *output* perkhidmatan yang diberikan.

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

- Melakukan audit dalaman sistem pengurusan kualiti (SPK).
- Menjalankan pemantauan dan penilaian objektif kualiti.

- Penganalisan ketakakuran dan data kualiti yang berkaitan.
- Pemantauan tindakan pembetulan dan peluang penambahbaikan.
- Pengukuran dan pemantauan kepuasan / maklumbalas pelanggan.

Apabila proses SPK tidak memenuhi keperluan kualiti, Ketua Unit tersebut perlu melaksanakan pembetulan dan tindakan pembetulan yang bersesuaian berdasarkan prosedur tindakan pembetulan.

Dokumen berkaitan :

Perancangan, Pelaksanaan, Pemantauan dan Penilaian Program Kesihatan Pergigian
Sistem Maklumat Kesihatan Pergigian
Kawalan keatas produk yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan
Tindakan pembetulan

9.1.2 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 penambahbaikan berterusan.

Dokumen Berkaitan :

Kajian Kepuasan Pelanggan
Pengendalian Maklumbalas dan Aduan Awam
Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

9.1.3 Analisis dan penilaian

BKPS menentukan, mengumpul dan menganalisa 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-data yang dikumpul dan dianalisa merangkumi :

- Pelan Risiko
- *Spesific Output*
- Aduan Pelanggan
- Hasil Kajian kepuasan Pelanggan
- Penemuan Audit Dalaman
- Pemantauan dan Penilaian Objektif Kualiti
- Rekod aktiviti-aktiviti pemantauan.
- Prestasi Pembekal
- Laporan Latihan

Data analisa statistik digunakan untuk mengenalpasti unjuran ini manakala tindakan pembetulan dan peluang penambahbaikan perlu dikenalpasti dan dilaksanakan sekiranya perlu. Hasil analisa akan dibentang dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Dokumen berkaitan :

Perancangan, Pelaksanaan, Pemantauan dan Penilaian Program Kesihatan Pergigian Pergigian
Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

9.2 Audit Dalaman

BKPS mempunyai prosedur bagi melaksanakan audit dalaman. Audit dalaman dirancang dan dilaksanakan untuk mengesahkan sama ada aktiviti kualiti mematuhi peraturan-peraturan yang sedia ada serta mengenalpasti keberkesanan sistem kualiti.

Audit dalaman dijalankan oleh juruaudit terlatih yang mempunyai Sijil Latihan Juruaudit Dalaman MS ISO 9001 dan tidak terlibat secara langsung ke atas aktiviti yang diaudit. Pengauditan dilakukan sekurang-kurangnya sekali setahun dengan meliputi semua proseskerja dan lokasi serta mengambil kira kepentingan proses terlibat dan penemuan audit yang lepas. Keutamaan diberi kepada proses kerja yang terdapat kelemahan yang nyata dan berulang.

Ketua Wakil Pengurusan hendaklah merancang tempoh audit dalaman bagi semua daerah. TPKN(G) melantik Ketua Juruaudit (Negeri), Ketua Juruaudit Daerah dan Pasukan Audit bagi setiap daerah. Laporan audit di peringkat daerah disediakan oleh Ketua Juruaudit Daerah untuk pembentangan dan diambil tindakan susulan.

Pihak Pengurusan hendaklah memastikan pembetulan dan tindakan pembetulan diambil ke atas ketakakuran yang ditemui. Pembentangan penemuan audit daerah akan diadakan diperingkat negeri oleh semua Ketua Juruaudit Daerah. Laporan audit diperingkat negeri akan disediakan oleh Ketua Juruaudit Negeri. Laporan audit dalaman direkod dan dimaklumkan kepada Wakil Pengurusan Daerah dan Pegawai Pergigian Daerah untuk tindakan pembetulan. dan peluang penambahbaikan .

Audit susulan dilakukan oleh juruaudit dalaman meliputi verifikasi ke atas tindakan yang telah diambil. Laporan mengenai keputusan verifikasi yang bertanggungjawab untuk mengesahkan pelaksanaan dan keberkesanan tindakan pembetulan yang telah dibuat. Hasil penemuan audit dalaman negeri dikaji dan dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Rekod-rekod audit dan hasil-hasilnya hendaklah dikekalkan.

Dokumen Berkaitan :
Audit Dalaman

9.3 Kajian semula pengurusan

9.3.1 Am

Pengurusan BKPS mengkaji semula sistem pengurusan kualiti secara berkala bagi memastikan sistem tersebut masih sesuai, mencukupi dan keberkesanannya berterusan. Kajian semula ini hendaklah termasuk pentaksiran peluang bagi penambahbaikan serta keperluan perubahan pada sistem pengurusan kualiti yang merangkumi dasar kualiti dan objektif kualiti. 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. TPKN(G) melantik Ketua Wakil Pengurusan, Ketua Juruaudit Negeri, Ketua Pengawal Dokumen dan semua Pegawai Pergigian Daerah sebagai ahli jawatankuasa mesyuarat. Urus setia tetap mesyuarat terdiri daripada Ketua Wakil pengurusan dan Ketua Pengawal Dokumen. Sekiranya TPKN(G) tidak dapat hadir, mesyuarat perlu ditangguhkan. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan di peringkat daerah perlu diadakan selepas audit dalaman dijalankan. Agenda mesyuarat adalah seperti yang dinyatakan dalam *input* kajian semula dimana segala isu-isu berkaitan dibentangkan.

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan di peringkat negeri akan diadakan selepas Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan di daerah. PPD akan membentangkan / melaporkan semua isu-isu yang dibangkitkan di daerah untuk perbincangan. 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.

Rekod kajian semula pengurusan hendaklah diselenggarakan.

9.3.2 Input kajian semula pengurusan

Antara perkara yang dibincangkan dalam agenda input kajian semula ialah :

- Tindakan susulan daripada kajian semula pengurusan yang lepas
- Penemuan audit (cantuman laporan audit semua daerah)
- Maklumbalas pelanggan dan pihak yang berkepentingan
- Prestasi proses penyampaian perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan (termasuk pencapaian objektif kualiti dan hasil pemantauan proses kerja) yang ditetapkan
- Status ketidakakuran dan tindakan pembetulan
- Keberkesanan tindakan menangani risiko dan peluang
- Perubahan-perubahan yang boleh memberi kesan kepada sistem pengurusan kualiti
- Penilaian prestasi pembekal
- Kecukupan sumber
- Cadangan-cadangan untuk penambahbaikan
- Keperluan latihan

9.3.3 Output kajian semula pengurusan

AJK Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan merumuskan tindakan-tindakan berkaitan dengan :

- Peningkatan ke atas keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan prosesnya.
- Peningkatan proses serta perkhidmatan yang lebih menepati kehendak pelanggan.
- Pengenalpastian keperluan sumber-sumber untuk pelaksanaan tindakan yang telah dikenalpasti.

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

Dokumen berkaitan :

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 Am

BKPS mestilah menentukan dan mengenalpasti peluang untuk penambahbaikan dan melaksanakan tindakan yang perlu untuk memenuhi keperluan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini termasuklah :

- Menambahbaik produk dan perkhidmatan untuk memenuhi keperluan dan menangani keperluan dan jangkaan masa depan.
- Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diinginkan.
- Meningkatkan prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

10.2 Ketakakuran dan tindakan pembedulan

BKPS hendaklah mengambil tindakan untuk menghapuskan punca-punca ketakakuran bagi mengelakkan ianya berulang. Tindakan pembedulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketakakuran yang berlaku.

Sumber-sumber maklumat untuk pertimbangan bagi tindakan pembedulan merangkumi perkara-perkara yang dibincangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan seperti berikut:

- Aduan pelanggan.
- Maklumbalas pelanggan.
- Laporan ketakakuran.
- Audit dalaman / luaran.
- Hasil aktiviti pemantauan, pemeriksaan dan penyeliaan.
- Kajian kepuasan pelanggan.
- Isu-isu yang dibangkitkan dalam mesyuarat pengurusan/pencapaian yang lain.

BKPS hendaklah memastikan :-

- Aduan-aduan pelanggan dikendalikan secara berkesan.
- Hasil daripada maklumbalas pelanggan diambil tindakan.
- Siasatan ke atas punca sebenar produk / proses / sistem kualiti yang tidak akur telah dijalankan apabila perlu dan semua hasil siasatan direkod dan tindakan diambil.
- Mengenalpasti samada ketakakuran berlaku semula atau berlaku di tempat lain.
- Mengenalpasti samada Pelan Risiko perlu dikemaskini.
- Mengkaji semula keberkesanan tindakan pembedulan yang telah dilaksanakan.
- Tindakan pembedulan melalui audit susulan, pemantauan dan verifikasi yang diambil dilaksanakan dan adalah berkesan.

Rekod-rekod mengenai tindakan yang diambil hendaklah dikekalkan.

Dokumen berkaitan :

Tindakan pembedulan

10.3 Penambahbaikan berterusan

Pihak pengurusan BKPS hendaklah secara berkesan melaksanakan penambahbaikan yang menyeluruh secara berterusan ke atas sistem pengurusan kualiti melalui penilaian dasar kualiti, objektif kualiti, hasil audit, penganalisaan data, tindakan pembedulan dan peluang penambahbaikan serta kajian semula pengurusan. Kaedah di atas digunapakai untuk menilai sama ada matlamat atau sasaran yang ditetapkan oleh organisasi telah tercapai. Penilaian ini berdasarkan pencapaian sasaran sebenar berbanding ketetapan dalam dasar kualiti dan objektif kualiti. Jika terdapat perbezaan, pihak pengurusan BKPS perlu mengkaji semula strategi pelaksanaan proses asal sama ada perlu perubahan untuk mencapai objektif yang telah disasarkan.

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

- Analisa kajian kepuasan pelanggan

- Laporan audit dalaman
- Cadangan / maklumbalas pelanggan
- Laporan pencapaian QAP/KPI/*Spesific Output*
- Laporan tindakan pembedulan dan peluang penambahbaikan

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

Dokumen berkaitan :

Perancangan, Pelaksanaan, Pemantauan dan Penilaian Program Kesihatan Pergigian Pergigian

Audit Dalaman

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

Tindakan Pembedulan

Pengendalian Maklumbalas dan Aduan Awam

Kajian Kepuasan Pelanggan