

PELAN RISIKO

(PROSEDUR KUALITI SOKONGAN)

BKPS-PK-S03:

PENGENDALIAN PESAKIT LUAR DAN JANJITEMU



**BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN
JABATAN KESIHATAN NEGERI SELANGOR**

TAJUK: PENGURUSAN SISTEM JANJITEMU

- i. Pengurusan Senarai Janjitemu AGP yang Panjang**
- ii. Penetapan Janjitemu Pesakit Mengambil Tempoh Masa yang Panjang (melebihi 3 bulan)
- iii. Pengurusan Risiko Aduan Pesakit Janjitemu

MATRIK ISU
Bahagian Kesihatan Pergigian Selangor

Unit/Jabatan : Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Gombak
Tajuk Proses : Pengurusan Pesakit Luar (Pengurusan Senarai Janji Temu AGP yang panjang)
No. Pindaan : -
Tarikh Kuatkuasa : 22/6/2021

Isu Dalaman	Isu Luaran
<ul style="list-style-type: none"> • Negatif (<i>Weakness</i>) <p><u>Kaedah</u> -Sistem janji temu secara manual menyebabkan nama pesakit berulang. -Kaedah pemberian janji temu secara online (aplikasi / web picktime) tidak diambilkira dari awal.</p> <p><u>Manusia</u> -Tidak mematuhi tempoh masa rawatan yang telah ditetapkan bagi setiap pesakit. -Tempahan janji temu untuk sesi AGP dibuat sebelum pelan rawatan lengkap dibuat untuk pesakit. -Perubahan pelan rawatan ketika rawatan AGP (contoh tampalan ke RCT)</p> <p><u>Persekitaran</u> -Bilangan bilik rawatan AGP yang tidak mencukupi. -Waktu disinfeksi yang telah ditetapkan oleh garis panduan harus dipatuhi di antara setiap pesakit.</p> <p><u>Infrastruktur</u> -Hanya satu line telefon sahaja yang terdapat di setiap klinik menyebabkan panggilan tidak diterima (jika pesakit mahu menunda tarikh janji temu yang baru)</p> <p><u>Bahan</u> -Pemakaian PPE turut mempengaruhi tempoh rawatan (<i>donning & doffing</i>) -Jenis PPE yang disediakan cth Tyvek lebih cepat untuk <i>donning</i> dan <i>doffing</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Negatif (<i>Threat</i>) <p><u>Manusia</u> -Kurang kerjasama daripada pesakit dari segi kepatuhan masa dan tarikh janji temu. Kebanyakan pesakit yang datang mempunyai banyak rawatan untuk dilengkapkan (higin mulut yang tidak memuaskan).</p> <p><u>Persekitaran</u> -Pandemik Covid-19 menyebabkan rawatan pergigian AGP terjejas dan tergendala.</p>

MATRIK ISU
Bahagian Kesihatan Pergigian Selangor

Unit/Jabatan : Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Gombak

Tajuk Proses : Pengurusan Pesakit Luar (Pengurusan Senarai Janji Temu AGP yang panjang)

No. Pindaan : -

Tarikh Kuatkuasa : 22/6/2021

<ul style="list-style-type: none"> • Positif (Strength) <p>Pemberian janji temu secara sistematik cth secara online (aplikasi/web <i>pick time</i>).</p> <p>Penerapan tabiat cuci tangan yang baik di kalangan kakitangan dan pesakit.</p> <p>Pemakaian PPE yang lengkap dapat mengelakkan jangkitan silang.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Positif (Opportunity) <p>Pesakit digalakkan menghubungi klinik untuk mengesahkan kehadiran temujanji.</p>

Disediakan oleh :



DR. ANIS ADIBAH BT. MISRONI
PEGAWAI PERGIGIAN
BDS (MALAYA)
MDC Reg. No. 5710

Tarikh: 22/6 /2021

Disemak oleh:



DR. NOORHIDAYAH BT HASHIM
PEGAWAI PERGIGIAN Y/M
NO PENDAFTARAN MDC: 4301

Tarikh: 22/ 6 /2021

RAJAH TULANG IKAN

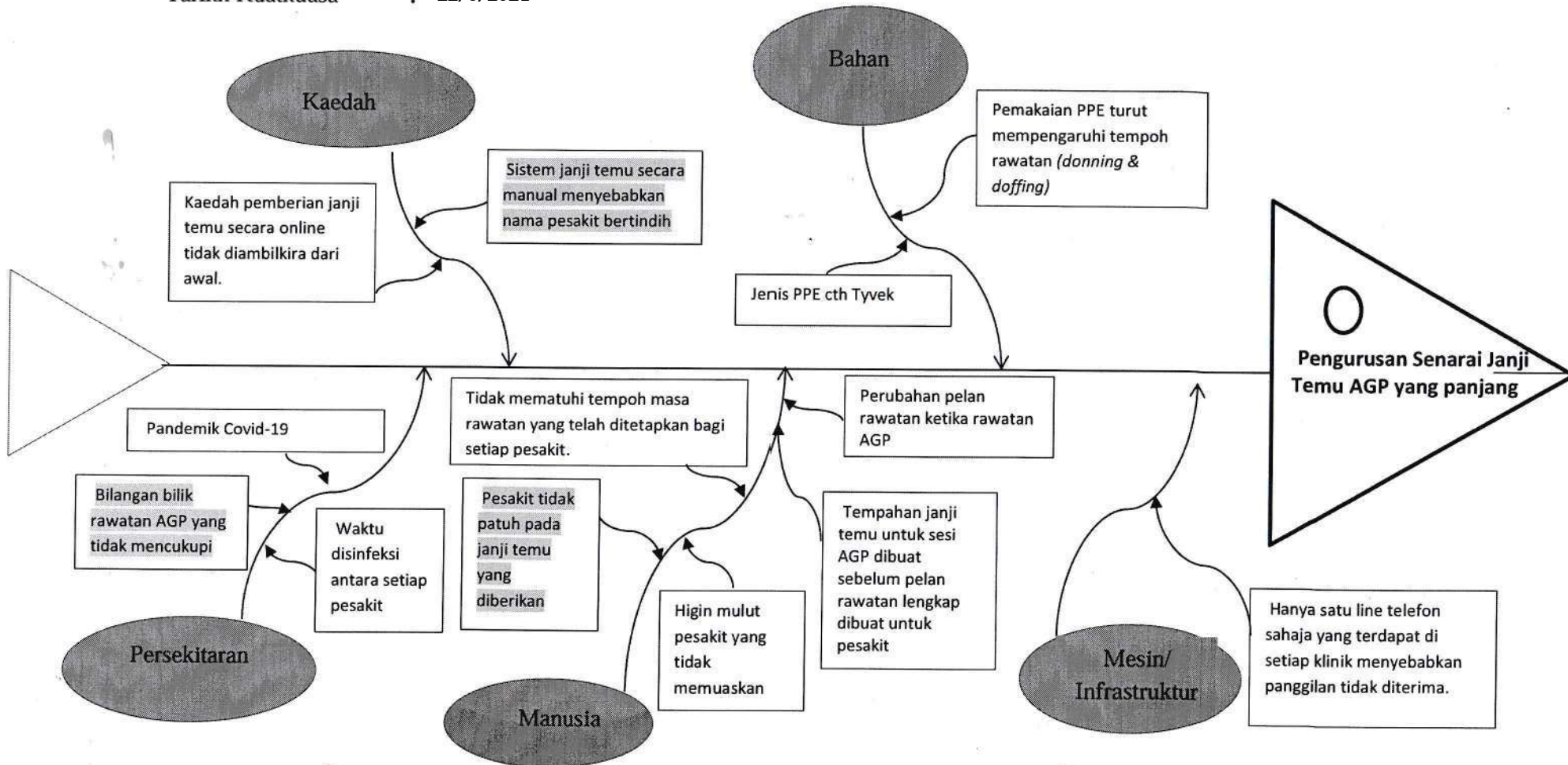
BKPS-PR02

Unit/Jabatan : Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Gombak

Tajuk Proses : Pengurusan Pesakit Luar (Pengurusan Senarai Janji Temu AGP yang panjang)

No. Pindaan : -

Tarikh Kuatkuasa : 22/6/2021



Disediakan oleh: DR. ANIS ADIBAH BT. MISRONI
PEGAWAI PERGIGIAN
BDS (MALAYA)
MDC Reg. No. 5710

Disahkan oleh: DR. MOORHIDAYAH BT HASHIM
PEGAWAI PERGIGIAN Y/M
NO PENDAFTARAN MDC: 4301


BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN SELANGOR
 Borang Penilaian Risiko Analisis Mod Kegagalan Dan Kesan (FMEA)

Unit/ Jabatan : Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Gombak
 Tajuk : Pengurusan Senarai Janjitemu AGP yang Panjang
 No. pindaan : -
 Tarikh kuatkuasa : 22/6/2021


Bil.	Mengenalpasti Risiko		Penilaian Risiko			Tindakan Untuk Kawalan Risiko			Penilaian Keberkesanan		
	Isu(Dalam/ Luaran)	Risiko	Kbrgkln	Impak	Tahap Risiko	Mencegah Risiko (Current Control)	Mengurangkan Kesan Risiko (Risk Treatment)	Tindakan Tambahan/ Baru (Additional Control)	Tempoh	Tanggung jawab	Status Risiko
1.	<u>Isu dalaman</u> Bilangan bilik rawatan AGP yang tidak mencukupi.	Bilangan pesakit yang boleh dipanggil pada satu hari adalah terhad.	Sangat kerap (5)	Sederhana (3)	Tinggi (15)	Penambahan bilangan bilik rawatan AGP di setiap fasiliti pergigian.	Setiap klinik sedang menambah bilik rawatan AGP kepada sekurang-kurangnya 2 bilik rawatan AGP.	NA	Jan-Dis	PPD PPYM	Jan – Jun (JUMLAH BILIK AGP) : KPR : 2 KPSEL : 2 KPGS : 2 KPAU : 2 KPTE : 1

Tahap Risiko: 1-4 : Risiko rendah
 5-11 : Risiko sederhana
 12-25 : Risiko tinggi

Disediakan oleh:


 DR. ANIS ADIEAH BT. MISRONI
 PEGAWAI PERGIGIAN
 BDR (MALAYA)
 MDC Reg. No. 5718
 Tarikh: 22/6/2021

Disemak oleh:


 DR. NOORHIDAYAH BT HASHIM
 PEGAWAI PERGIGIAN YM
 NO. PENDAFTARAN MDC: 4301
 Tarikh: 22/6/2021

BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN SELANGOR
 Borang Penilaian Risiko Analisis Mod Kegagalan Dan Kesan (FMEA)

Unit/ Jabatan : Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Gombak
 Tajuk : Pengurusan Senarai Janjitemu AGP yang Panjang
 No. Pindaan : -
 Tarikh kuatkuasa : 22/6/2021

Bil.	Mengenalpasti Risiko		Penilaian Risiko			Tindakan Untuk Kawalan Risiko			Penilaian Keberkesanan		
	Isu (Dalam/ Luaran)	Risiko	Kbrgkln	Impak	Tahap Risiko	Mencegah Risiko (Current Control)	Mengurangkan Kesan Risiko (Risk Treatment)	Tindakan Tambahan/ Baru (Additional Control)	Tempoh	Tanggung jawab	Status Risiko
2.	<u>Isu luaran</u> Kurang kerjasama daripada pesakit dari segi kepatuhan masa dan tarikh janji temu.	Menjejaskan peluang pesakit lain mendapatkan rawatan.	Kerap (4)	Sederhana (3)	Tinggi (12)	Peringatan diberikan ketika menghubungi pesakit samada melalui telefon atau sistem online.	Memastikan pesakit diberikan kad janji temu selepas saringan.	Hebahan di sosial media berkaitan dengan pematuhan masa janji temu	Jan-Dis	PPYM PP JTP	Sedang dalam penilaian

Tahap Risiko: 1-4 : Risiko rendah
 5-11 : Risiko sederhana
 12-25 : Risiko tinggi

Disediakan oleh:

DR. ANIS ADIBAH BT MISRONI
 PEGAWAI PERGIGIAN
 BDS (MALAYA)
 MDC Reg. No. 5710
 Tarikh: 22/6/2021

Disemak oleh:

DR. NOORHIDAYAH BT HASHIM
 PEGAWAI PERGIGIAN YAM
 NO PENDAFTARAN MDC: 4301

Tarikh: 22/6/2021


BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN SELANGOR
 Borang Penilaian Risiko Analisis Mod Kegagalan Dan Kesan (FMEA)

Unit/ Jabatan : Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Gombak
 Tajuk : Pengurusan Senarai Janjitemu AGP yang Panjang
 No. pindaan : -
 Tarikh kuatkuasa : 22/6/2021


Bil.	Mengenalpasti Risiko		Penilaian Risiko			Tindakan Untuk Kawalan Risiko			Penilaian Keberkesanan		
	Isu (Dalaman/ Luaran)	Risiko	Kbrgkln	Impak	Tahap Risiko	Mencegah Risiko (Current Control)	Mengurangkan Kesan Risiko (Risk Treatment)	Tindakan Tambahan/ Baru (Additional Control)	Tempoh	Tanggung jawab	Status Risiko
3	<u>Isu dalaman</u> Sistem janji temu secara manual menyebabkan nama pesakit bertindih.	Tempoh masa menunggu menjadi semakin panjang.	Kerap (4)	Sederhana (3)	Tinggi (12)	Pemberian janji temu secara sistematik cth secara online (aplikasi/web pick time).	Semua pesakit disaring terlebih dahulu dan rawatan tampalan sementara dibuat jika perlu	NA	Jan-Dis	PPYM PP JTP	Jan- Jun Semua klinik di Daerah Gombak menggunakan sistem online

Tahap Risiko: 1-4 : Risiko rendah
 5-11 : Risiko sederhana
 12-25 : Risiko tinggi

Disediakan oleh:


 DR. ANIS ADIBAH ET. MISRONI
 PEGAWAI PERGIGIAN
 BGG (MALAYA)
 MDC Reg. No. 5716
 Tarikh: 22/ 6 /2021

Disemak oleh:


 DR. NOORHIDAYAH BT HASHIM
 PEGAWAI PERGIGIAN YM
 NO. PENDAFTARAN MDC: 4301
 Tarikh: 22/ 6 /2021

TAJUK: PENGURUSAN SISTEM JANJITEMU

- i. Pengurusan Senarai Janjitemu AGP yang Panjang
- ii. **Penetapan Janjitemu Pesakit Mengambil Tempoh Masa yang Panjang (melebihi 3 bulan)**
- iii. Pengurusan Risiko Aduan Pesakit Janjitemu

MATRIK ISU
Bahagian Kesihatan Pergigian Selangor

Unit/Jabatan : PKPD KUALA LANGAT

Tajuk Proses : Penetapan Janjitemu Pesakit Mengambil Tempoh Masa Yang Panjang
(Melebihi 3 Bulan)

No. Pindaan : -

Tarikh Kkuatkuasa : 22/6/2021

Isu Dalaman	Isu Luaran
<p>● Negatif (<i>Weakness</i>)</p> <p>Manusia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombor telefon yang diberi tidak dapat dihubungi/tamat perkhidmatan 2. Kekurangan anggota untuk memantau dan memberi janjitemu pesakit 3. Pesakit telah mendapatkan rawatan di klinik pergigian swasta <p>Kaedah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rawatan Kanal Akar memerlukan tempoh rawatan yang lebih panjang 2. Hanya dapat meletakkan jumlah pesakit yang minimum bagi rawatan AGP dalam 1hari 3. Tidak dapat menghubungi pesakit selepas waktu pejabat <p>Infrastruktur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kekurangan bilik AGP (<i>Aerosol Generating Procedure</i>) - Masalah kerosakan kerusi pergigian/peralatan pergigian menyebabkan rawatan terpaksa ditunda <p>Bahan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kekurangan bekalan PPE (<i>Personal Protective Equipment</i>) kerana penggunaan yang tinggi semasa pandemik Covid 19 	<p>● Negatif (<i>Threat</i>)</p> <p>Manusia :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pesakit tidak memaklumkan ketidakhadiran 2. Pesakit terlupa untuk hadir rawatan pada tarikh yang telah ditetapkan <p>Persekitaran</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat meletak kenderaan yang terhad 2. Gangguan pada talian telefon klinik 3. Perintah kawalan pergerakan yang dikuatkuasakan Kerajaan bagi menghadkan pergerakan orang ramai

MATRIK ISU
Bahagian Kesihatan Pergigian Selangor

Unit/Jabatan : PKPD KUALA LANGAT

Tajuk Proses : Penetapan Janjitemu Pesakit Mengambil Tempoh Masa Yang Panjang
(Melebihi 3 Bulan)

No. Pindaan : -

Tarikh Kuatkuasa : 22/6/2021

● Postitif (<i>Strength</i>)	● Positif (<i>Opportunity</i>)
<p>Manusia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menghubungi dan memberi peringatan kepada pesakit beberapa hari sebelum janjitemu 2. Melibatkan anggota dari perjawatan lain untuk membantu mengatur sistem janjitemu pesakit 3. Memohon bantuan tambahan anggota dari Klinik Pergigian berdekatan 4. Segera mengenalpasti pesakit lain yang boleh menggantikan slot janjitemu <p>Infrastruktur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menambah bilangan bilik AGP (<i>Aerosol Generating Procedure</i>) yang boleh juga berfungsi sebagai bilik rawatan biasa <p>Mesin</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan penyelenggaraan peralatan mengikut jadual yang ditetapkan <p>Kaedah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menetapkan sistem peringatan janjitemu di dalam telefon pintar pesakit 2. Membuat hebahan melalui sosial media berkaitan kepentingan mematuhi temujanji atau melalui ceramah <i>online</i> 3. Menyediakan <i>bunting/banner</i> untuk mempromosikan <i>Facebook Page</i> daerah supaya maklumat perkhidmatan dapat dihebahkan 4. Melatih anggota kategori lain untuk membuat panggilan pengesahan kehadiran 5. Mengutamakan rawatan yang diminta oleh pesakit terlebih dahulu 6. Menghadkan tempoh rawatan bagi setiap pesakit 7. Memberi peluang kepada Pegawai Pergigian baru untuk kerap menjalankan rawatan AGP bagi meningkatkan kemahiran 8. Mengadakan latihan kepada anggota untuk penggunaan peralatan pergigian dengan berkesan dan selamat 	<p>Manusia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta nombor telefon waris yang boleh dihubungi <p>Kaedah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menghubungi syarikat konsesi untuk pembaikan dengan kadar segera

MATRIK ISU
Bahagian Kesihatan Pergigian Selangor

Unit/Jabatan : PKPD KUALA LANGAT

Tajuk Proses : Penetapan Janjitemu Pesakit Mengambil Tempoh Masa Yang Panjang
(Melebihi 3 Bulan)

No. Pindaan : -

Tarikh Kkuatkuasa : 22/6/2021

Disediakan oleh :



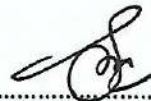
DR HASMAH BINTI ISMAIL

WAKIL PENGURUSAN

PKPD KUALA LANGAT

Tarikh: 22/6/2021

Disemak oleh :



DR SITI FATIMAH BINTI JAAFAR

PEGAWAI PERGIGIAN DAERAH

PKPD KUALA LANGAT

Tarikh: 22/6/2021

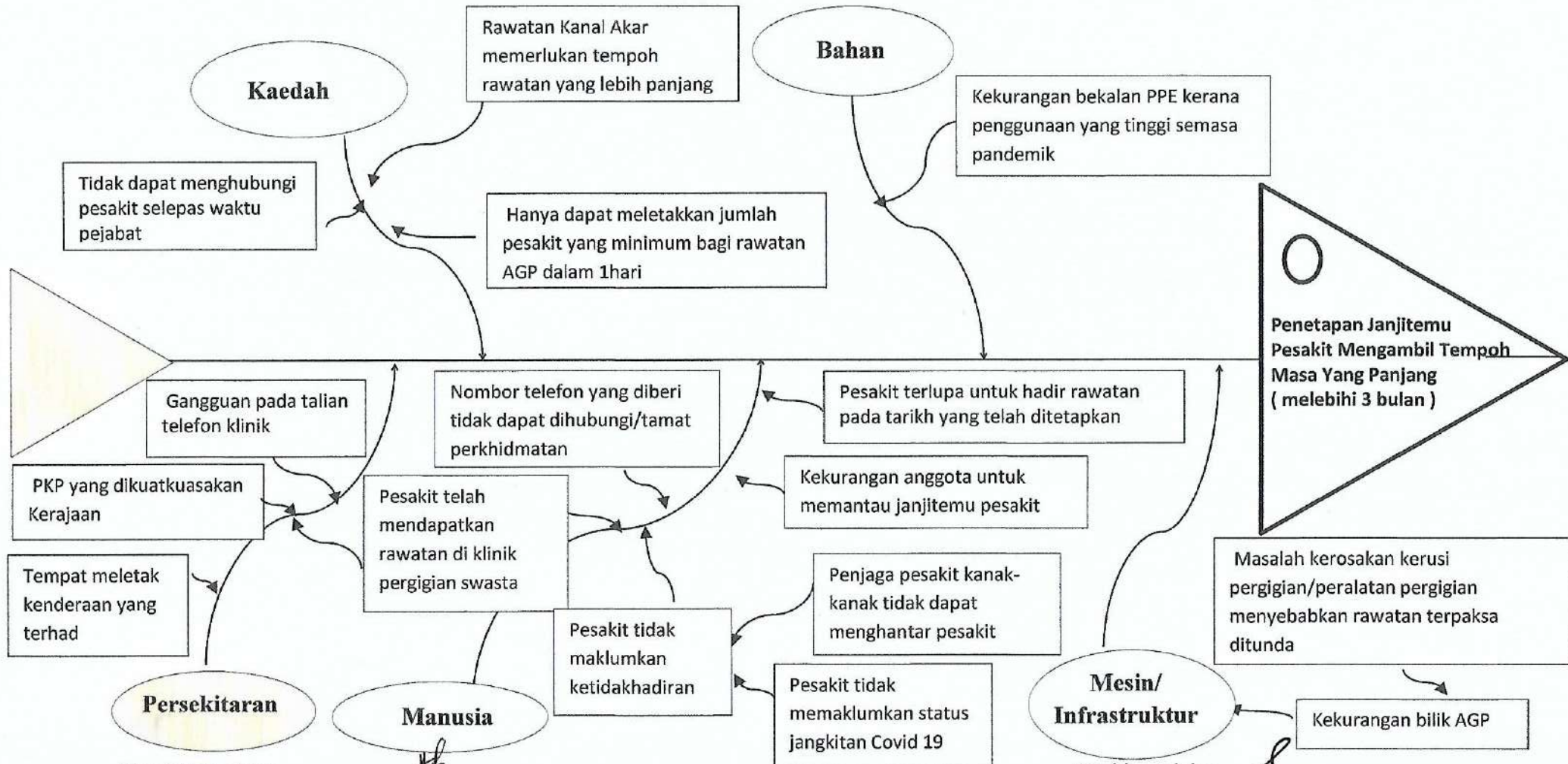
DR SITI FATIMAH BINTI JAAFAR
NO.PENDAFTARAN MDC : 3960
PEGAWAI PERGIGIAN DAERAH
PEJABAT KESIHATAN PERGIGIAN
DAERAH KUALA LANGAT

RAJAH TULANG IKAN

BKPS-PR02

Unit / Jabatan : PEJABAT KESIHATAN PERGIGIAN DAERAH KUALA LANGAT
 Tajuk Proses : PENETAPAN JANJITEMU PESAKIT MENGAMBIL TEMPOH MASA YANG PANJANG (MELEBIHI 3 BULAN)

No. Pindaan : -
 Tarikh Kuatkuasa : 22/6/2021



Disediakan oleh :

Dr. Hasnah Ismail
 No. MDC: 4285
 Pegawai Pergigian UG52,
 Klinik Pergigian Banting

Disahkan oleh :

DR SITI FATIMAH BINTI JAAFAR
 NO. PENDAFTARAN MDC : 3960
 PEGAWAI PERGIGIAN DAERAH
 PEJABAT KESIHATAN PERGIGIAN
 DAERAH KUALA LANGAT

BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN SELANGOR
 Borang Penilaian Risiko Analisis Mod Kegagalan Dan Kesan (FMEA)

Unit/ Jabatan : Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Kuala Langat
 Tajuk : Penetapan Janjitemu Pesakit Mengambil Tempoh Masa yang Panjang (melebihi 3 bulan)
 No. pindaan : -
 Tarikh kuatkuasa : 22/6/2021

Bil.	Mengenalpasti Risiko		Penilaian Risiko			Tindakan Untuk Kawalan Risiko			Penilaian Keberkesanan		
	Isu (Dalam/ Luaran)	Risiko	Kbrgkln	Impak	Tahap Risiko	Mencegah Risiko (Current Control)	Mengurangkan Kesan Risiko (Risk Treatment)	Tindakan Tambahan/ Baru (Additional Control)	Tempoh	Tanggung jawab	Status Risiko
1.	<u>Isu Dalam</u> Pesakit tidak memaklumkan ketidakhadiran / terlupa hadir janjitemu	Kerugian slot janjitemu pada hari terlibat	Kadang-kadang (3)	Kritikal (4)	Tinggi (12)	1. Anggota perlu menghubungi pesakit beberapa hari sebelum janjitemu untuk pengesahan kehadiran 2. Membantu pesakit menggunakan sistem peringatan janjitemu di dalam telefon pintar	1. Menghubungi pesakit lain yang tinggal berdekatan untuk menggantikan slot janjitemu tersebut 2. Memberi ruang kepada mana-mana pesakit luar yang hadir pada hari tersebut yang memerlukan rawatan AGP menggantikan slot tersebut	1. Hebahan berterusan di sosial media mengenai kepentingan menepati janjitemu 2. Menyediakan <i>bunting/banner</i> untuk mempromosikan <i>Facebook Page</i> daerah supaya maklumat perkhidmatan dapat dihebahkan	Julai 2021 – Jun 2022	PPYM/PPP	Pemantauan berterusan sentiasa dijalankan
2.	<u>Isu Dalam</u> Kekurangan anggota untuk memantau dan memberi janjitemu pesakit	Tidak dapat memastikan anggota sentiasa mengemaskini pengesahan kehadiran pesakit setiap hari	Kadang-kadang (3)	Kritikal (4)	Tinggi (12)	Melibatkan anggota dari perjawatan lain untuk membantu mengatur sistem janjitemu pesakit	Memohon bantuan anggota dari Klinik Pergigian berdekatan jika diperlukan	Melatih anggota kategori lain untuk membuat panggilan pengesahan kehadiran	Julai 2021 – Jun 2022	PPYM/PJP/KJP	Pemantauan berterusan sentiasa dijalankan

3.	Isu Dalaman Hanya dapat meletakkan jumlah pesakit yang minimum bagi rawatan AGP dalam 1 hari	Menyebabkan lambakan pesakit di dalam senarai menunggu janjitemu	Sangat kerap (5)	Kritikal (4)	Tinggi (20)	Menambah bilangan bilik AGP yang boleh juga berfungsi sebagai bilik rawatan biasa	1. Mengutamakan rawatan yang diminta oleh pesakit terlebih dahulu 2. Menghadkan tempoh rawatan bagi setiap pesakit 3. Memberi peluang kepada Pegawai Pergigian baru untuk kerap menjalankan rawatan AGP bagi meningkatkan kecekapan semasa membuat rawatan		Julai 2021 – Jun 2022	PPYM/PP/PPP	Pemantauan berterusan sentiasa dijalankan
4.	Isu Dalaman Masalah kerosakan kerusi pergigian / peralatan pergigian	Rawatan pergigian terpaksa ditunda	Kadang-kadang (3)	Kritikal (4)	Tinggi (12)	1. Memastikan penyelenggaraan peralatan mengikut jadual 2. Mengadakan latihan kepada anggota untuk menggunakan peralatan pergigian dengan berkesan dan selamat	Menghubungi syarikat konsesi untuk pembaikan dengan kadar segera		Julai 2021 – Jun 2022	PPYM/JTP/PPP	Pemantauan berterusan sentiasa dijalankan

Tahap Risiko: 1-4 : Risiko rendah
5-11 : Risiko sederhana
12-25 : Risiko tinggi

Disediakan Oleh :



DR HASMAH BINTI ISMAIL
WAKIL PENGURUSAN
PKPD KUALA LANGAT

Tarikh : 22/6/2021

Disemak Oleh :



DR SITI FATIMAH BINTI JAAFAR
PEGAWAI PERGIGIAN DAERAH
PKPD KUALA LANGAT

Tarikh : 22/6/2021

DR SITI FATIMAH BINTI JAAFAR
NO. PENDAFTARAN MDC : 3960
PEGAWAI PERGIGIAN DAERAH
PEJABAT KESIHATAN PERGIGIAN
DAERAH KUALA LANGAT

TAJUK: PENGURUSAN SISTEM JANJITEMU

- i. Pengurusan Senarai Janjitemu AGP yang Panjang
- ii. Penetapan Janjitemu Pesakit Mengambil Tempoh Masa yang Panjang (melebihi 3 bulan)
- iii. Pengurusan Risiko Aduan Pesakit Janjitemu**

MATRIK ISU
Bahagian Kesihatan Pergigian Selangor

Unit/Jabatan : Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Hulu Langat
Tajuk Proses : Pengurusan Risiko Aduan Pesakit Temujanji di Klinik-klinik Pergigian Daerah Hulu Langat
No. Pindaan : -
Tarikh Kuatkuasa : 22/6/2021

Isu Dalaman	Isu Luaran
<ul style="list-style-type: none"> ● Negatif (<i>Weakness</i>) <u>Manusia</u> - Kesukaran anggota mengenali pasti tahap kesihatan mulut pesakit melalui telefon - Keterbatasan bilangan pesakit yang dapat dirawat dalam masa sehari - Latihan berkaltan CDE/Latihan SOP temujanji pesakit semasa pandemik Covid 19 kurang berkesan <u>Infrastruktur</u> - Bilik rawatan AGP yang terhad - Kekurangan kelengkapan EOVS dan ADU - Kelengkapan peralatan yang usang menyebabkan bilik rawatan sedia ada kurang sesuai untuk dijadikan bilik AGP <u>Kaedah</u> - Slot temujanji AGP berkurangan - Peringatan awal temujanji tidak diberikan sebelum tarikh temujanji - Kesukaran mengklasifikan temujanji kecemasan/biasa 	<ul style="list-style-type: none"> ● Negatif (<i>Threat</i>) <u>Persekitaran</u> - Pandemik Covid-19 - PKP <u>Manusia</u> - Pesakit tidak memahami masalah proses pengendalian rawatan secara AGP - Pesakit tidak memiliki kemudahan media sosial (telefon pintar)

MATRIK ISU
Bahagian Kesihatan Pergigian Selangor

Unit/Jabatan : Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Hulu Langat

Tajuk Proses : Pengurusan Risiko Aduan Pesakit Temujanji di Klinik-klinik Pergigian
Daerah Hulu Langat

No. Pindaan : -

Tarikh Kuatkuasa : 22.6.2021

<ul style="list-style-type: none"> ● Positif (<i>Strength</i>) <u>Kaedah</u> - Peringatan awal temujanji diberikan 1-2 hari sebelum tarikh temujanji - Penjarakan sosial di ruang menunggu dan di kaunter dapat diamalkan - Pelaksanaan penggunaan P5VS dengan merekodkan <i>pain score</i> dalam buku kedatangan di kaunter <i>triage</i> saringan oleh pegawai yang bertugas - Menjalankan rawatan pada masa "lunch call" setiap hari sehingga 'back-lock' temujanji selesai - Kerjasama di antara klinik berdekatan untuk menyelesaikan temujanji sedia ada lebih awal 	<ul style="list-style-type: none"> ● Positif (<i>Opportunity</i>) <u>Kaedah</u> - Penambahbaikan pengetahuan anggota dalam menangani pesakit secara norma baharu <u>Bahan</u> - Hebahan rawatan secara norma baharu secara media sosial - Hebahan maklumat pendidikan kesihatan secara di media sosial untuk makluman orang ramai
---	--

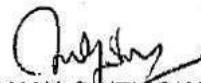
Disedilkan oleh :



(DR SUSAN BINTI MOHAMAD)

Tarikh: 22.6.2021

Disemak oleh:



(DR JULIANA BINTI JOHARI)

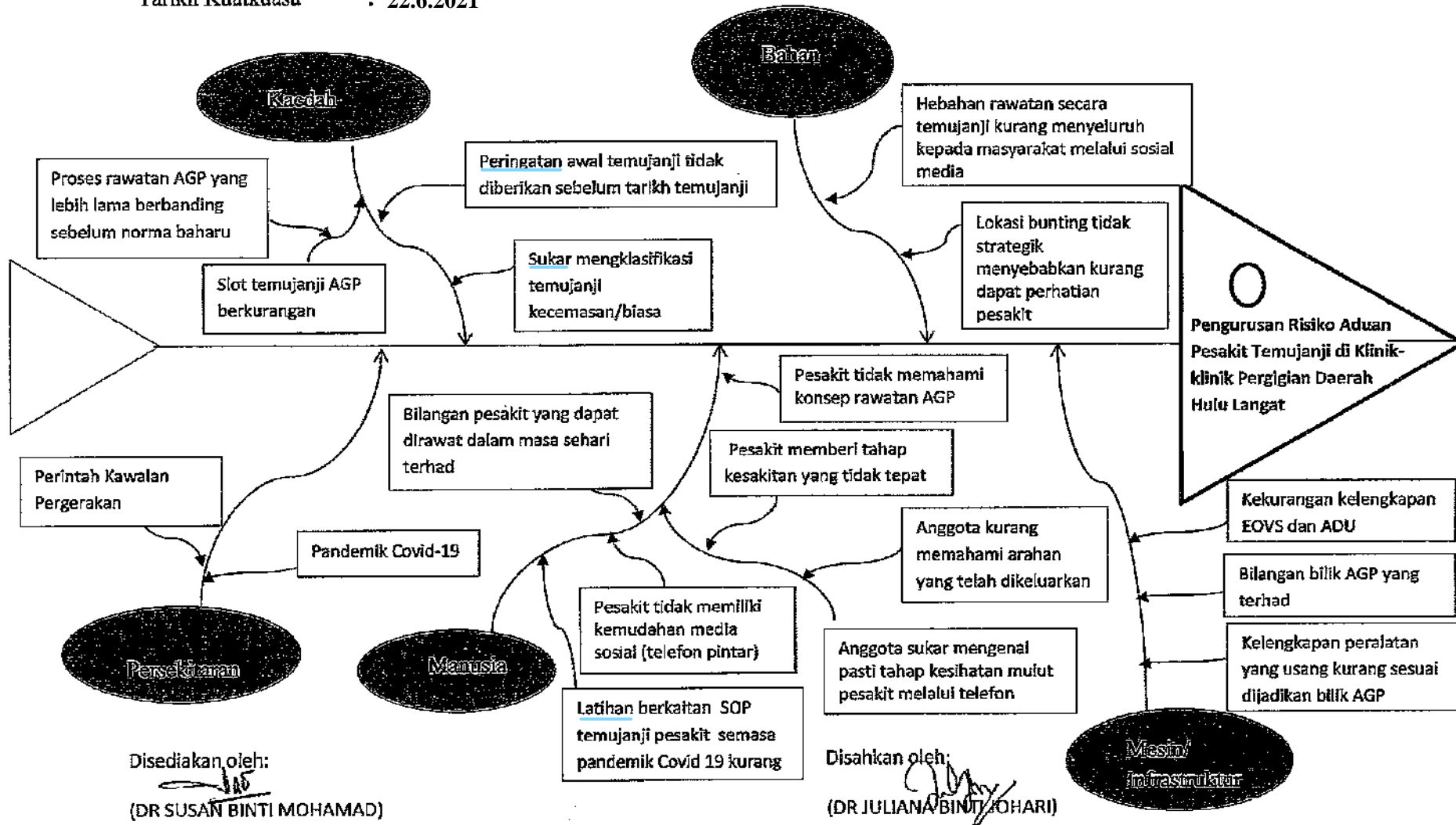
Tarikh: 22.6.2021

RAJAH TULANG IKAN

BKPS-PR02

Unit/Jabatan : Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Hulu Langat
 Tajuk Proses : Pengurusan Risiko Aduan Pesakit Temujanji di Klinik-klinik Pergigian Daerah Hulu Langat

No. Pindaan : -
 Tarikh Kkuatkuasa : 22.6.2021



BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN SELANGOR
 Borang Penilaian Risiko Analisis Mod Kegagalan Dan Kesan (FMEA)

Unit/ Jabatan : Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Hulu Langat
 Tajuk : Pengurusan Risiko Aduan Pesakit Temujanji di Klinik-klinik Pergigian Daerah Hulu Langat
 No. Pindaan : -
 Tarikh Kuatkuasa : 22.6.2021

Bil.	Mengenalpasti Risiko		Penilaian Risiko			Tindakan Untuk Kawalan Risiko			Penilaian Keberkesanan		
	Isu (Dalam/ Luaran)	Risiko	Kbrgkln	Impak	Tahap Risiko	Mencegah Risiko (Current Control)	Mengurangkan Kesan Risiko (Risk Treatment)	Tindakan Tambahan/ Baru (Additional Control)	Tempoh	Tanggung jawab	Status Risiko
1.	Isu Dalam Latihan berkaitan CDE/Latihan SOP berkaitan pengurusan temujanji pesakit semasa pandemik Covid 19 kurang berkesan	Anggota tidak dapat memberikan maklumat yang tepat kepada pesakit sehingga menimbulkan salah faham	Kerap (4)	Kritikal (4)	Tinggi (16)	Penyelaras latihan klinik memperkasakan CDE/latihan yang lebih berkesan dan berterusan	Perancangan CDE/latihan tahunan perlu ditambahbaik dengan mengambil kira kemahiran "soft skill" anggota	CDE/latihan berterusan di peringkat klinik kepada anggota baru dan lama	Julai – Disember 2021	1. PPYM 2. Penyelaras latihan klinik	Sedang dalam penilaian
2.	Isu Dalam Peringatan awal temujanji tidak diberikan sebelum tarikh temujanji	Pesakit lupa tarikh temujanji mengakibatkan temujanji semula perlu diberi dan menjadikan tempoh menunggu temujanji semakin panjang. Kerugian slot temujanji	Kerap (4)	Sederhana (3)	Tinggi (12)	Peringatan awal temujanji diberikan seminggu atau selewatnya 1 hari sebelum tarikh temujanji. Slot temujanji pesakit tidak dapat hadir akan diisi dengan pesakit lain. Menjalankan rawatan pada masa "lunch call" setiap hari sehingga "back log" temujanji selesai.	Catitan dalam buku temujanji tarikh pesakit dihubungi	Pemantauan buku temujanji secara berkala oleh PPYM/ pegawai incharge untuk memastikan pesakit dihubungi seminggu atau selewatnya 1 hari sebelum tarikh temujanji.	Julai – Disember 2021	1. PPYM 2. Pegawai incharge	Sedang dalam penilaian

<p>3. Isu Dalam Jenis kes tidak tidak dilkasifikasikan dengan betul samaada kecemasan atau temujanji</p>	<p>Pengurusan rawatan pesakit yang sepatutnya tidak dapat diberikan</p>	<p>Kerap (4)</p>	<p>Sangat Kriitikal (5)</p>	<p>Tinggi (20)</p>	<p>CDE/latihan berkenaan klasifikasi pesakit kepada anggota pergigian yang bertugas di kaunter saringan.</p>	<p>Pelaksanaan penggunaan P5VS dengan merekodkan <i>pain score</i> dalam buku kedatangan di kaunter <i>triage</i> saringan oleh pegawai yang bertugas</p>	<p>CDE/ latihan berterusan di peringkat klinik kepada anggota baru dan lama. Pemantauan berkala oleh pasukan audit <i>pain skor</i> daerah</p>	<p>Julai – Disembar 2021</p>	<p>1. PPYM 2. Pegawai incharge</p>	<p>Sedang dalam penilaian</p>
---	---	-----------------------------	--	-------------------------------	--	---	---	---	--	--

Tahap Risiko:
1-4 : Risiko rendah
5-11 : Risiko sederhana
12-25 : Risiko tinggi

Disediakan oleh:


 (DR SUSAN BINTI MOHAMMAD)
 DR. SUSAN BT MOHAMMAD
 No. Pendaftaran Penuh MDC 2156
 Pegawai Pergigian Y/M US4
 Klinik Pergigian Bendar Seri Putra

Tarikh: 22.6.2021

Disemak oleh:


 (DR JULIANA BINTI JOHARI)
 DR JULIANA JOHARI
 PEGAWAI PERGIGIAN UG54
 MDC 4047
 Tarikh: 22.6.2021

TAJUK: PENGURUSAN SISTEM JANJITEMU *ONLINE*

- i. **Pengurusan Sistem Janjitemu *Online* Kurang Efisien**
- ii. Sistem Janji Temu *Online* tidak Digunakan oleh Pelanggan

MATRIK ISU
Bahagian Kesihatan Pergigian Selangor

Unit/Jabatan : Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Sabak Bernam


Tajuk Proses : Pengendalian Pesakit Luar-Pengurusan Sistem Janjitemu Online Kurang Efisien

No. Pindaan : -


Tarikh Kuatkuasa : 22/6/2021

Isu Dalaman	Isu Luaran
<ul style="list-style-type: none"> • Negatif (<i>Weakness</i>) <p>-Pesakit perlu kepada akses internet dan smartphone/laptop untuk mendapatkan tarikh temujanji di klinik</p> <p>-Tidak cukup anggota untuk memindahkan tarikh temujanji dari buku temujanji ke dalam system temujanji online dan kadangkala menyebabkan temujanji bertindih</p> <p>-maklumat pesakit tidak 'autosave' dan perlu diisi semula detail dari awal untuk setiap kali temujanji rawatan seterusnya</p> <p>-Walk in kes kecemasan bertindih dengan temujanji online yang sedia ada dalam sistem</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Negatif (<i>Threat</i>) <p>-Sebahagian pesakit tidak mempunyai akses internet dan tidak memiliki smartphone/laptop</p> <p>-Hanya rawatan tertentu sahaja yang pesakit boleh pilih dalam system temujanji online</p> <p>-Kebanyakan populasi Sabak Bernam terdiri daripada warga emas dan sosioekonomi rendah</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Positif (<i>Strength</i>) <p>-Mengurangkan risiko jangkitan covid-19</p> <p>-Sistem temujanji klinik lebih terancang</p> <p>-Proses pembasmian kuman di bilik rawatan dapat dilakukan secara menyeluruh & efisien dengan tempoh masa yang mencukupi</p> <p>-Mengurangkan dan mengawal pesakit walk in</p> <p>-Rawatan susulan dapat dirancang dengan baik</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Positif (<i>Opportunity</i>) <p>-Pesakit boleh mendapatkan temujanji secara atas talian dengan mudah tanpa perlu hadir ke klinik</p> <p>-Waris boleh mendaftarkan temujanji online bagi pesakit warga emas/OKU/kanak-kanak</p> <p>-Pesakit tidak perlu menunggu lama di ruang menunggu untuk dipanggil ke bilik rawatan</p> <p>-Menjimatkan masa pesakit supaya tidak perlu hadir ke klinik hanya sekadar mendapatkan tarikh temujanji</p>

Disediakan oleh :


DR. MUHAMMAD FIRDAUS KHAWAN
PEGAWAI PERGIGIAN NEGAS
MDC NO. 5670
BDS (JUST)

Disemak oleh:

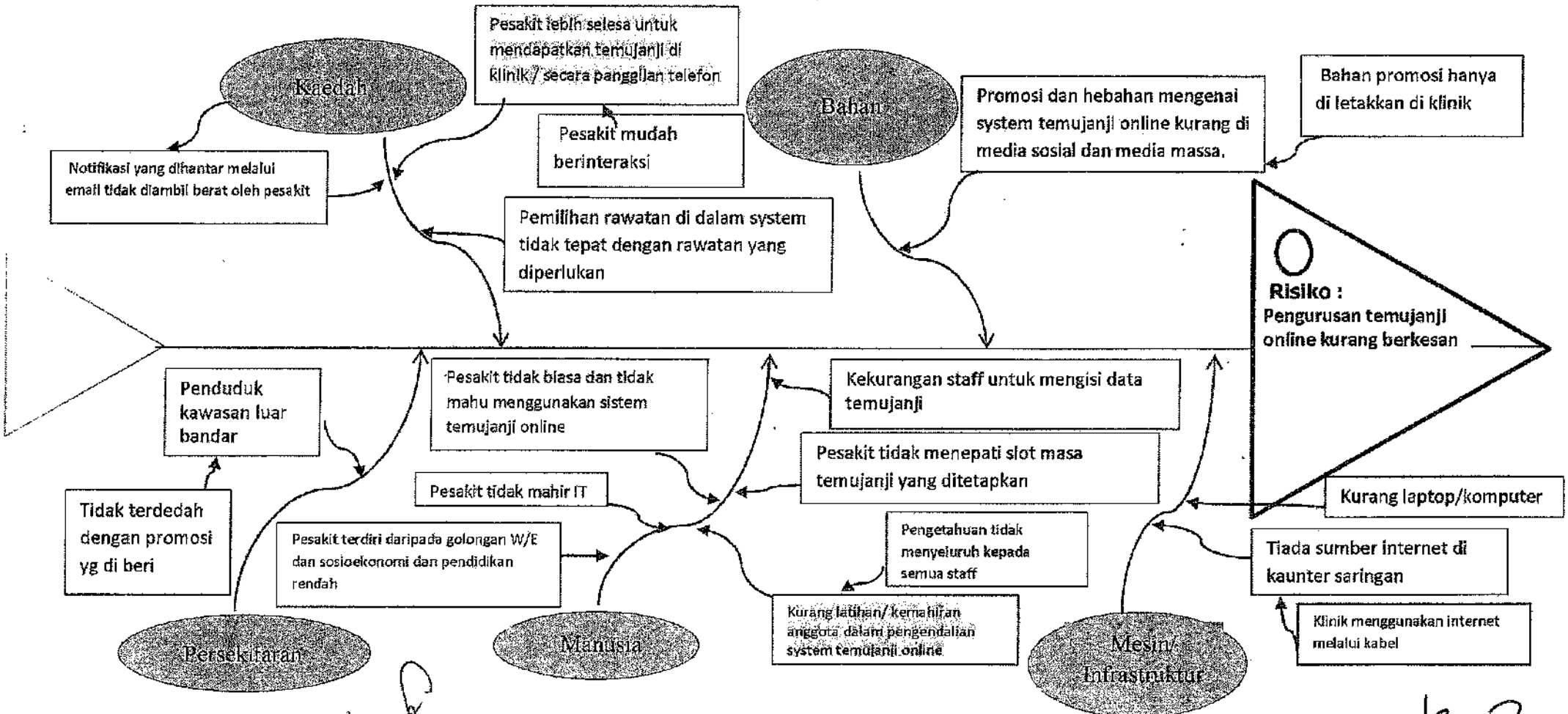

DR. MUHAMMAD RAFIEUDIN BIN RASDI
BDS (JORDAN UST)
No. Pendaftaran MDC : 5366
Pegawai Pergigian Daerah
Sabak Bernam

Tarikh: 22/6/2021

Tarikh: 22/6/2021

Unit/Jabatan : PEJABAT KESIHATAN PERGIGIAN DAERAH SABAK BERNAM
 Tajuk Proses : PENGENDALIAN PESAKIT LUAR (PENGURUSAN SISTEM JANJITEMU ONLINE KURANG EFISIEN)

No. Pindaan :
 Tarikh Kuatkuasa : 22/6/2021



Disediakan oleh: DR MUHAMMAD FIRDAUS KINAWAN
 PEGAWAI PERGIGIAN UG48
 MDC NO. 5870
 BDS (JUST) 22/6/2021

Disahkan oleh: DR. MOHAMMAD RAFIUDIN BIN HASDI
 BDS (JORDAN UST)
 No. Pendaftaran MDC : 5366
 Pegawai Permisian Daerah 22/6/21

BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN SELANGOR
 Borang Penilaian Risiko Analisis Mod Kegagalan Dan Kesan (FMEA)


Unit/ Jabatan : Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah Sabak Bernam
 Tajuk : Pengurusan Sistem Janjitemu Online Kurang Berkesan
 No. pindaan : -
 Tarikh kuatkuasa : 22/6/2021

Bil.	Mengenalpasti Risiko		Penilaian Risiko			Tindakan Untuk Kawalan Risiko			Penilaian Keberkesanan		
	Isu (Dalaman/ Luaran)	Risiko	Kbrgkln	Impak	Tahap Risiko	Mencegah Risiko (Current Control)	Mengurangkan Kesan Risiko (Risk Treatment)	Tindakan Tambahhan/ Baru (Additional Control)	Tempoh	Tanggung Jawab	Status Risiko
1.	<u>Isu Luaran</u> Kebanyakan pesakit lebih selesa untuk mendapatkan temujanji di klinik secara walk in atau secara panggilan telefon	<p>Risiko : Pengurusan sistem temujanji online kurang mendapat sambutan</p> <p>Kesan :</p> <ol style="list-style-type: none"> meningkatkan beban kerja staff klinik Pesakit tidak hadir mengikut waktu temujanji yang telah ditetapkan Kedatangan pesakit ke klinik secara walk in tidak terkawal Tempoh menunggu dan rawatan di klinik akan menjadi lebih lama Peningkatan aduan oleh pesakit. 	Sangat kerap (5)	Kritikal (4)	Tinggi (20)	<ol style="list-style-type: none"> Hebahan di sosial media mengenai kepentingan sistem temujanji atas talian dan cara pengisian sistem temujanji online Mengedarkan pamflet tabacara membuat temujanji secara atas talian 	<ol style="list-style-type: none"> Membantu pesakit dalam pengisian sistem temujanji online di klinik Mengatur janjitemu segera kepada pesakit yang memerlukan rawatan kecemasan segera Menyediakan slot rawatan kecemasan dalam senarai pilihan rawatan sistem temujanji online 	1.Bekerjasama dengan pihak MAMPU untuk menambahbaik sistem temujanji online supaya lebih mesra pengguna	Jun 2021 – Dis 2022	PPYM / PP / Petugas kaunter	Pemantauan berterusan sentiasa dijalankan

2	Isu Dalaman Kurang latihan/ kemahiran anggota dalam pengendalian system temujanji online	Risiko: Pengurusan klinik tidak lancar Kesan : 1. Beban kerja bertambah kepada individu yang mahir sahaja 2. Tempoh masa menunggu dan rawatan pesakit menjadi lebih lama 3. Pengendalian pesakit mengikut SOP Covid 19 tidak dapat dipatuhi	Kerap (4)	Kritikal (4)	Tinggi (16)	1. Mengadakan CDE/Latihan kepada semua anggota di klinik termasuk anggota baru 2. Jadual tugasan disediakan melibatkan kebanyakan anggota klinik	1. Menyampaikan maklumat temujanji online secara meluas di kalangan masyarakat • mewujudkan kiosk di setiap klinik • mengakses video pendek tatacara pengisian temujanji online pendek melalui QR Code	1. Penyelia membuat pemantauan terhadap sistem temujanji online klinik secara berkala	Jun 2021 – Dis 2022	Semua anggota	Pemantauan berterusan sentiasa dijalankan
---	---	--	-----------	--------------	-------------	---	--	---	---------------------	---------------	---


Tahap Risiko : 1-4 : Risiko rendah
5-11 : Risiko sederhana
12-25 : Risiko tinggi

Disediakan Oleh :


DR MUHAMMAD FIRDAUS KINAWAN
PEGAWAI PERGIGIAN UG48
MDC NO. 5670
BDS (JUST)

Tarikh : 22/6/2021

Disemak Oleh :


DR. MUHAMMAD RAFIEUDIN BIN RASDI
BDS (JORDAN UST)
No. Pendaftaran MDC : 5366
Pegawai Pergigian Daerah
Sabak Bernam

Tarikh : 22/6/2021

TAJUK: PENGURUSAN SISTEM JANJITEMU *ONLINE*

- i. Pengurusan Sistem Janjitemu *Online* Kurang Efisien
- ii. **Sistem Janji Temu *Online* tidak Digunakan oleh Pelanggan**

MATRIK ISU
Bahagian Kesihatan Pergigian Selangor

Unit/Jabatan : KP SERENDAH/ HULU SELANGOR
Tajuk Proses : SISTEM JANJI TEMU PESAKIT ONLINE
No. Pindaan : -
Tarikh Kuatkuasa : 22/6/2021

Isu Dalaman	Isu Luaran
<ul style="list-style-type: none"> • Negatif (<i>Weakness</i>) 1. Pesakit tiada telefon pintar/laptop dengan akses internet untuk membuat tempahan janji temu 2. Petugas kaunter tidak mencukupi untuk memberikan kesedaran tentang system janji temu online 	<ul style="list-style-type: none"> • Negatif (<i>Threat</i>) 1. Akses internet terganggu/computer rosak 2. Pesakit tiada telefon pintar untuk membuat tempahan janji temu 3. Pesakit tidak hadir/hadir lewat dari masa temujanji 4. Pesakit tidak mahu menempah slot temu janji online, dan terus hadir ke klinik untuk mendapatkan rawatan segera
<ul style="list-style-type: none"> • Positif (<i>Strength</i>) 1. Mengurangkan kesesakan di klinik, mematuhi SOP penjarakan social 2. Sistem janji temu yang lebih terancang 3. Latihan berterusan kepada anggota klinik tentang cara pengendalian system janji temu online 	<ul style="list-style-type: none"> • Positif (<i>Opportunity</i>) 1. Pesakit boleh membuat tempahan slot janji temu tanpa perlu hadir ke klinik 2. Pesakit boleh membuat tempahan bagi pihak keluarga 3. Mengurangkan kesesakan di klinik, mematuhi SOP penjarakan social 4. Pesakit boleh hadir mengikut masa temu janji, dan mengurangkan masa menunggu di klinik

Disediakan oleh:



Dr Husna Madiha bt Zainul Abidin
Pegawai Pergigian
Tarikh : 22 Jun 2021

Disemak oleh:

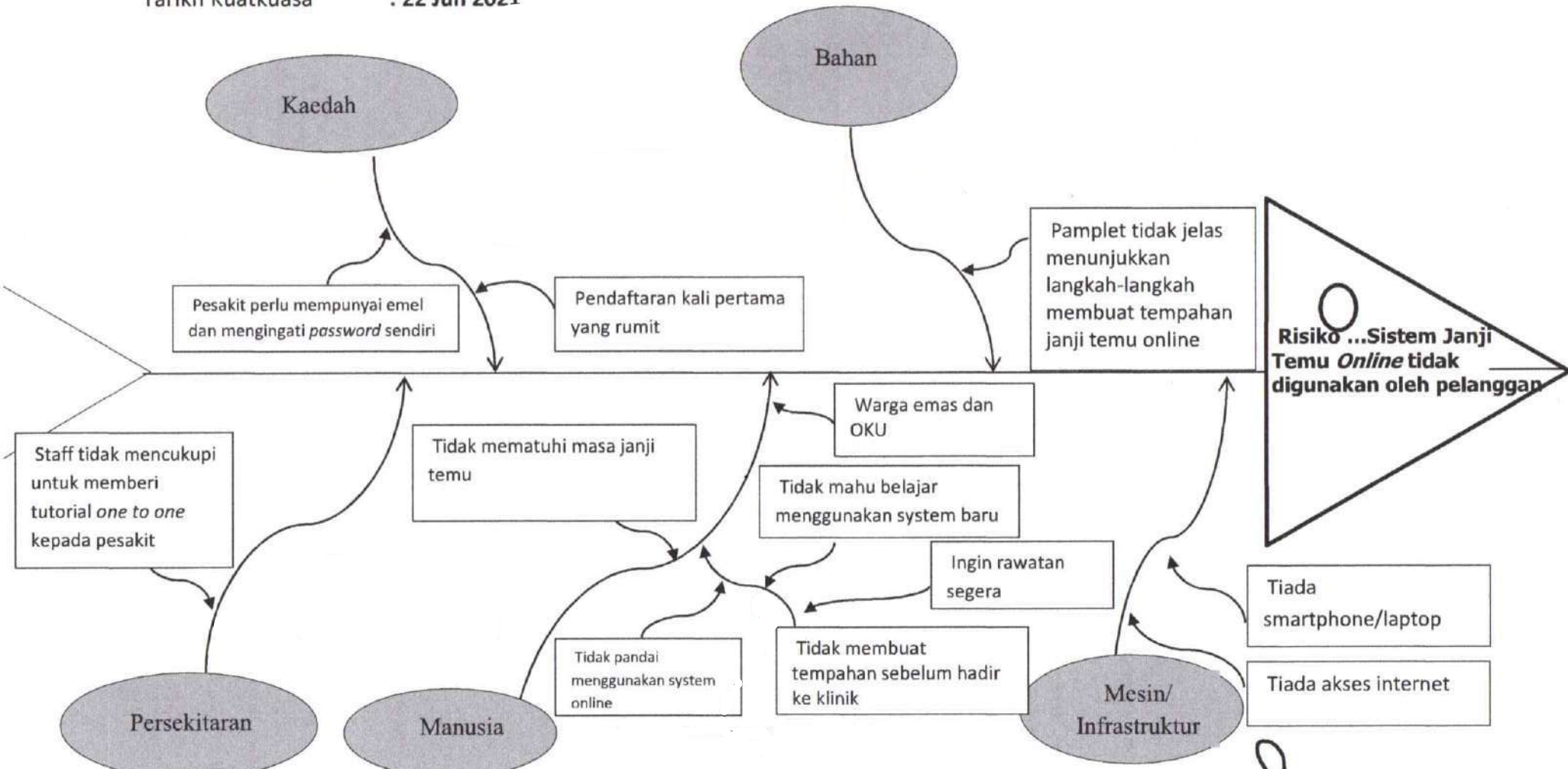


Dr Maryam bt Sazari
Wakil Pengurusan Daerah Hulu Selangor
Tarikh : 22 Jun 2021

RAJAH TULANG IKAN

BKPS-PR02

Unit/Jabatan : KP SERENDAH
 Tajuk Proses : SISTEM JANJI TEMU ONLINE
 Analisa Punca : Sistem Janji Temu Online tidak digunakan oleh pelanggan
 No. Pindaan :-
 Tarikh Kuatkuasa : 22 Jun 2021



Disediakan oleh: Dr Husna Madiha bt Zainul Abidin
 Pegawai Pergigian UG48

Disahkan oleh: Dr Maryam bt Sazari
 Wakil Pengurusan Daerah Hulu Selangor

BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN SELANGOR
 Borang Penilaian Risiko Analisis Mod Kegagalan Dan Kesan (FMEA)

Unit/ Jabatan : Klinik Pergigian Serendah/ PKPD Hulu Selangor
 Tajuk : Sistem Janjitemu Online Tidak Digunakan oleh Pelanggan
 No. pindaan :-
 Tarikh kuatkuasa : 22/6/2021

Bil.	Mengenalpasti Risiko		Penilaian Risiko			Tindakan Untuk Kawalan Risiko			Penilaian Keberkesanan		
	Isu (Dalam/ Luaran)	Risiko	Kbrgkln	Impak	Tahap Risiko	Mencegah Risiko (Current Control)	Mengurangkan Kesan Risiko (Risk Treatment)	Tindakan Tambahan/ Baru (Additional Control)	Tempoh	Tanggung jawab	Status Risiko
1.	Petugas kaunter tidak mencukupi untuk memberi kesedaran berkenaan sistem janji temu online	Pelanggan tidak mahir menggunakan sistem janji temu online	Kerap 4	Sederhana 3	Tinggi 12	Pegawai pergigian bertugas di kaunter untuk memberi kesedaran dan tunjuk ajar berkenaan sistem janji temu online	(menambah petugas di kaunter semasa waktu puncak)	NA	Jun 2021 – Jun 2022	PPYM Petugas kaunter	Dalam pelaksanaan
2.	Pendaftaran kali pertama sistem janji temu online yang rumit	Pelangan tidak dapat membuat tempahan janji temu online sendiri	Kadang-kadang 3	Sederhana 3	Sederhana 9	Petugas kaunter mengajar pesakit membuat pendaftaran tempahan temu janji online	Menyediakan pamflet langkah-langkah membuat tempahan janji temu online	Petugas kaunter (penyelaras klinik) membuat tempahan janji temu bagi pihak pesakit	Jun 2021 – Jun 2022	Petugas kaunter Penyelaras sistem janji temu klinik PPYM	Dalam pelaksanaan

Tahap Risiko: 1-4 : Risiko rendah
 5-11 : Risiko sederhana
 12-25 : Risiko tinggi

Disediakan oleh:



Dr Husna Madina bt Zainul Abidin
 Tarikh : 22 Jun 2021

Disahkan oleh:



Dr Maryam bt Sazari
 Wakil Pengurusan Daerah Hulu Selangor
 Tarikh : 22 Jun 2021

**KEMASKINI
BKPS-PR03**

BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN SELANGOR
 Borang Penilaian Risiko Analisis Mod Kegagalan Dan Kesan (FMEA)

Tajuk : Pengurusan Senarai Janji Temu AGP yang panjang
 Unit/ Jabatan : DAERAH GOMBAK

Bil.	Mengenalpasti Risiko		Penilaian Risiko			Tindakan Untuk Kawalan Risiko			Penilaian Keberkesanan		
	Isu (Dalam/ Luaran)	Risiko	Kbrgkin	Impak	Tahap Risiko	Mencegah Risiko (Current Control)	Mengurangkan Kesan Risiko (Risk Treatment)	Tindakan Tambahan/ Baru (Additional Control)	Tempoh	Tanggung jawab	Status Risiko
1.	<u>Isu dalaman</u> Bilangan bilik rawatan AGP yang tidak mencukupi.	Bilangan pesakit yang boleh dipanggil pada satu hari adalah terhad	Rendah (1)	Rendah (1)	Rendah (1)	Penambahan bilangan bilik rawatan AGP di setiap fasiliti pergigian	Setiap klinik mempunyai 2 bilik rawatan AGP	NA	Jan-Sept	PPD PPYM	Jan-Jun (JUMLAH BILIK AGP) : KPR : 2 KPSEL: 2 KPGS : 2 KPAU : 2 KPTE : 2
2.	<u>Isu luaran</u> Kurang kerjasama daripada pesakit dari segi kepatuhan masa dan tarikh janji temu.	Menjejaskan peluang pesakit lain mendapatkan rawatan.	Rendah (1)	Rendah (1)	Rendah (1)	Peasakit yang sudah mempunyai temujanji akan menerima rawatan pada hari berkenaan.	Membenarkan pesakit untuk "walk in" untuk rawatan seterusnya.	NA	Jan-Sept	PPYM PP JTP	Semua klinik sudah mula menerima pesakit "walk in" dan rawatan terus diberikan.

3	Isu dalaman										
	Sistem janji temu secara manual menyebabkan nama pesakit bertindih	Tempoh masa menunggu menjadi semakin panjang.	Rendah (1)	Rendah (1)	Rendah (1)	Tiada lagi sistem janji temu untuk pesakit yang memerlukan rawatan AGP.	Membenarkan pesakit untuk "walk in" untuk rawatan seterusnya.	NA	Jan-Sept	PPYM PP JTP	Semua klinik sudah mula menerima pesakit "walk in" dan rawatan terus diberikan.


Tahap Risiko: 1-4 : Risiko rendah
5-11 : Risiko sederhana
12-25 : Risiko tinggi

Disediakan oleh:

Disemak oleh:


DR. NUR SHYUHADAH BT SHARAFI
PEGAWAI PERGIAN
DAS UKM
NO MDC : 8788

Tarikh: 3/10/2022


DR. NOORHIDAYAH BT HASHIM
No. Pendaftaran MDC : 4301
Pegawai Pergiian Y/M
Tarikh Pergiian Rawang

3/10/22

BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN SELANGOR
 Borang Penilaian Risiko Analisis Mod Kegagalan Dan Kesan (FMEA)

Unit/ Jabatan : PKPDHL

Tajuk Proses : Pengurusan Risiko Aduan Pesakit Temujanji di Klinik-Klinik Pergigian Daerah Hulu Ngait

No. Pindaan :

Tarikh kuatkuasa : 22/6/2021

Bil.	Mengenalpasti Risiko		Penilaian Risiko			Tindakan Untuk Kawalan Risiko			Penilaian Keberkesanan		
	Isu (Dalam/ Luaran)	Risiko	Kbrgkin	Impak	Tahap Risiko	Mencegah Risiko (Current Control)	Mengurangkan Kesan Risiko (Risk Treatment)	Tindakan Tambahan/ Baru (Additional Control)	Tempoh	Tanggung jawab	Status Risiko
1.	Isu Dalam Latihan berkaitan CDE/Latihan SOP berkaitan pengurusan temujanji pesakit semasa pandemik Covid 19 kurang berkesan	Anggota tidak dapat memberikan maklumat yang tepat kepada pesakit sehingga menimbulkan salah faham	Kadang-kadang (3)	Sangat Kritikal (5)	Tinggi (15)	Penyelaras latihan klinik memperkasakan CDE/latihan yang lebih berkesan dan berterusan	Perancangan CDE/latihan tahunan perlu ditambahbaik dengan mengambil kira kemahiran "soft skill" anggota	CDE/latihan berterusan di peringkat klinik kepada anggota baru dan lama	Jan-Jun 2022	1. PPYM 2. Penyelaras latihan klinik	Tarikh : 5/7/2022 Risiko : KP BBB: tinggi KP AMP: sederhana KP KJG: sederhana KP BRG: sederhana KP BT9: tinggi KP BT14: tinggi KP BSP: sederhana KP TN: tinggi KP SC: sederhana KP SEM: sederhana KP BTHO: sederhana Tahap Risiko PKPDHL : Tinggi
2.	Isu Dalam Peringatan awal temujanji tidak diberikan sebelum tarikh temujanji	Pesakit lupa tarikh temujanji mengakibatkan temujanji semula perlu diberi dan menjadikan tempoh menunggu temujanji semakin panjang.	Jarang (2)	Kritikal (4)	Sederhana (8)	Peringatan awal temujanji diberikan seminggu atau selewatnya 1 hari sebelum tarikh temujanji. Slot temujanji pesakit tidak dapat	Catitan dalam buku temujanji tarikh pesakit dihubungi	Pemantauan buku temujanji secara berkala oleh PPYM/ pegawai incharge untuk memastikan pesakit dihubungi seminggu atau	Jan-Jun 2022	1. PPYM 2. Pegawai incharge	Tarikh : 5/7/2022 Risiko : KP BBB: tinggi KP AMP: rendah KP KJG: sederhana KP BRG: rendah KP BT9: tinggi KP BT14: sederhana KP BSP: sederhana

		Kerugian slot temujanji				hadir akan diisi dengan pesakit lain		selewatnya 1 hari sebelum tarikh temujanji.			KP TN: sederhana KP SC: rendah KP SEM: rendah KP BTHO: rendah Tahap Risiko PKPDHL : Sederhana
3.	Isu Dalaman Jenis kes tidak tidak diklasifikasikan dengan betul samaada kecemasan atau temujanji	Pengurusan rawatan pesakit yang sepatutnya tidak dapat diberikan	Kadang-kadang (3)	Sangat Kritikal (5)	Tinggi (15)	CDE/latihan berkenaan klasifikasi pesakit kepada anggota pergigian yang bertugas di kaunter saringan.	Pelaksanaan penggunaan P5VS dengan merekodkan <i>pain score</i> dalam buku kedatangan di kaunter <i>triage</i> saringan oleh pegawai yang bertugas	CDE/ latihan berterusan di peringkat klinik kepada anggota baru dan lama. Pemantauan berkala oleh pasukan audit <i>pain skor</i> daerah	Jan-Jun 2022	1. PPYM 2. Pegawai incharge	Tarikh : 5/7/2022 Risiko : KP BBB: tinggi KP AMP: sederhana KP KJG: sederhana KP BRG: sederhana KP BT9: tinggi KP BT14: tinggi KP BSP: sederhana KP TN: sederhana KP SC: sederhana KP SEM: sederhana KP BTHO: tinggi Tahap Risiko PKPDHL : Tinggi

Tahap Risiko; 1-4 : Risiko rendah
5-11 : Risiko sederhana
12-25 : Risiko tinggi

Disediakan oleh:

Dr. Ku Amirah binti Ku Haris
Pegawai Pergigian UG52
KP-Sg: Chua, Hulu-Langat

Tarikh: 7.7.2022

Disemak oleh:

Dr Nur Hidayah binti Mohd Nip@Anip
Wakil-Pengurusan.PKPD.Hulu.Langat

Tarikh: 7.7.2022

Tarikh kuatkuasa borang : 01/02/2021

BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN SELANGOR
 Borang Penilaian Risiko Analisis Mod Kegagalan Dan Kesan (FMEA)

Tajuk : PENGURUSAN SISTEM JANJITEMU KLINIK ONLINE KURANG EFISIEN

Unit/Jabatan : PEJABAT KESIHATAN PERGIGIAN DAERAH SABAK BERNAM

Bil.	Mengenalpasti Risiko		Penilaian Risiko			Tindakan Untuk Kawalan Risiko			Penilaian Keberkesanan		
	Isu (Dalaman/ Luaran)	Risiko	Kbrgkl n	Impak	Tahap Risiko	Mencegah Risiko (Current Control)	Mengurangkan Kesan Risiko (Risk Treatment)	Tindakan Tambah/ Baru (Additional Control)	Tempoh	Tanggung jawab	Status Risiko
1.	Isu Luaran Kebanyakan pesakit lebih selesa untuk mendapatkan temujanji di klinik secara walk in atau secara panggilan telefon	Risiko : Pengurusan sistem temujanji online kurang mendapat sambutan Kesan : 1. meningkatkan beban kerja staff klinik 2. Pesakit tidak hadir mengikut waktu temujanji yang telah ditetapkan 3. Kedatangan pesakit ke klinik secara walk in tidak terkawal 4. Tempoh menunggu dan rawatan di klinik akan menjadi lebih lama 5. Peningkatan aduan oleh pesakit.	Kadang-kadang (3)	Sederhana (3)	Sederhana (9)	1. Hebahan di sosial media mengenai kepentingan sistem temujanji atas talian dan cara pengisian sistem temujanji online 2. Mengedarkan pamflet tatacara membuat temujanji secara atas talian	1. Membantu pesakit dalam pengisian sistem temujanji online di klinik 2. Mengatur janjitemu segera kepada pesakit yang memerlukan rawatan kecemasan segera 3. Menyediakan slot rawatan kecemasan dalam senarai pilihan rawatan sistem temujanji online	1. Bekerjasama dengan pihak MAMPU untuk menambahbaik sistem temujanji online supaya lebih mesra pengguna	Jan 2022 – Jun 2022	PPYM/PP/ Petugas kaunter	Pemantauan berterusan sentiasa dijalankan

Isu Dalaman	Risiko:				1.Mengadakan CDE/Latihan kepada semua anggota di klinik termasuk anggota baru	1.Menyampaikan maklumat temujanji online secara meluas di kalangan masyarakat	1.Penyelia membuat pemantauan terhadap sistem temujanji online klinik secara berkala	Jan 2022 – Jun 2022	Semua anggota	Pemantauan berterusan sentiasa dijalankan
Kurang latihan/kemahiran anggota dalam pengendalian system temujanji online	Pengurusan klinik tidak lancar Kesan : 1. Beban kerja bertambah kepada individu yang mahir sahaja 2. Tempoh masa menunggu dan rawatan pesakit menjadi lebih lama 3. Pengendalian pesakit mengikut SOP Covid 19 tidak dapat dipatuhi	Kadang-kadang (3)	Sederhana (3)	Sederhana (9)	2.Jadual tugasan disediakan melibatkan kebanyakan anggota klinik	<ul style="list-style-type: none"> • mewujudkan kiosk di setiap klinik • mengakses video pendek tatacara pengisian temujanji online pendek melalui QR Code 				

1-4 : Risiko rendah
 5-11 : Risiko sederhana
 12-25 : Risiko tinggi

Disediakan Oleh :


Tarikh :


 DR MUHAMMAD FIRDAUS KINAWAN
 PEGAWAI PERGIGIAN UG48
 MDC NO. 5670
 BDS (JUST)

14/10/2022

Disemak Oleh :

Tarikh :


 DR. MUHAMMAD RAFIEUDIN BIN RASDI
 BDS (JORDAN UST)
 No. Pendaftaran MDC : 6369
 Pegawai Pergigian Daerah
 Sabak Bernam

14/10/2022

BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN SELANGOR
 Borang Penilaian Risiko Analisis Mod Kegagalan Dan Kesan (FMEA)

Tajuk : Penetapan janjitemu pesakit mengambil tempoh masa yg panjang (melebihi 3bulan)

Unit/ Jabatan : PEJABAT KESIHATAN PERGIGIAN DAERAH KUALA LANGAT

Bil.	Mengenalpasti Risiko		Penilaian Risiko			Tindakan Untuk Kawalan Risiko			Penilaian Keberkesanan		
	Isu (Dalaman/ Luaran)	Risiko	Kbrgkln	Impak	Tahap Risiko	Mencegah Risiko (Current Control)	Mengurangkan Kesan Risiko (Risk Treatment)	Tindakan Tambahan/ Baru (Additional Control)	Tempoh	Tanggung jawab	Status Risiko
1.	<u>Isu Dalaman</u> Pesakit tidak memaklumkan ketidakhadiran / terlupa hadir janjitemu	Kerugian slot temujanji pada hari terlibat	Sangat jarang (1)	Kritikal (4)	Rendah (4)	1. Anggota perlu menghubungi pesakit beberapa hari sebelum temujanji untuk pengesahan kehadiran 2. Menetapkan sistem peringatan janjitemu di dalam telefon pintar pesakit	Perlu menghubungi pesakit lain untuk mengganti slot temujanji tersebut	Hebahan berterusan di sosial media mengenai kepentingan menepati janjitemu Bunting/banner untuk mempromosikan FB daerah supaya maklumat perkhidmatan dapat disediakan	Jul 2021 - Jun 2022	PPYM/PJP/KJP	Risiko menurun dari sederhana kepada rendah. Pemantauan berterusan sentiasa dijalankan
2	<u>Isu Dalaman</u> Kekurangan anggota untuk memantau dan memberi janjitemu pesakit	Tidak dapat memastikan anggota sentiasa mengemaskini pengesahan kehadiran pesakit setiap hari.	Sangat jarang (1)	Kritikal (4)	Rendah (4)	Melibatkan anggota dari perjawatan lain untuk membantu mengatur sistem janjitemu pesakit	Memohon bantuan anggota dari KP berdekatan	Melatih anggota kategori lain untuk membuat panggilan pengesahan kehadiran	Jul 2021 - Jun 2022	PPYM/PJP/KJP	Risiko menurun dari sederhana kepada rendah. Pemantauan berterusan sentiasa dijalankan

3	Isu Dalaman Hanya dapat meletakkan jumlah pesakit yg minimum bagi rawatan AGP dalam 1hari	Menyebabkan lambakan pesakit didalam senarai menunggu janjitemu	Sangat jarang (1)	Kritikal (4)	Rendah (4)	Menambah bilangan bilik AGP yg boleh juga berfungsi sebagai bilik rawatan biasa	1.Mengutamakan rawatan yang diminta oleh pesakit terlebih dahulu 2.Menghadkan tempoh rawatan bagi setiap pesakit 3. Memberi peluang kepada Pegawai Pergigian baru untuk kerap menjalankan rawatan AGP bagi meningkatkan kemahiran		Jul 2021 - Jun 2022	PPYM/PJF/KJP	Risiko menurun dari sederhana kepada rendah. Pemantauan berterusan sentiasa dijalankan
4	Isu Dalaman Masalah kerusi pergigian/ peralatan/ bahan pergigian	Rawatan pergigian terpaksa ditunda	Sangat jarang (1)	Kritikal (4)	Rendah (4)	1.Memastikan penyelenggaraan peralatan mengikut jadual 2.Mengadakan latihan kepada anggota untuk penggunaan peralatan pergigian dan dengan berkesan dan selamat	Menghubungi syarikat konsesi untuk pembaikan dengan kadar segera		Jul 2021 - Jun 2022	PPYM/PJP/KJP	Risiko menurun dari sederhana kepada rendah. Pemantauan berterusan sentiasa dijalankan

Tahap Risiko: 1-4 : Risiko rendah
5-11 : Risiko sederhana
12-25 : Risiko tinggi

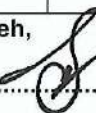
Disediakan Oleh :

Tarikh : 18/7/2022
 DR Hasmah bt Ismail
 Pegawai Pergigian UG54
 No. MDC : 4285
 KP Banting

Disemak Oleh,

Tarikh :

DR SITI FATIMAH BINTI JAAFAR
 NO.PENDAFTARAN MDC : 3960
 PEGAWAI PERGIGIAN DAERAH
 PEJABAT KESIHATAN PERGIGIAN
 DAERAH KUALA LANGAT



18/7/2022

KEMASKINI BKPS-PR03

(10 Oktober 2023)

BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN SELANGOR
 Borang Penilaian Risiko Analisis Mod Kegagalan Dan Kesan (FMEA)

Unit/ Jabatan : PKPDHL

Tajuk Proses : Pengurusan Risiko Aduan Pesakit Temujanji di Klinik-Klinik Pergigian Daerah Hulu Langat

No. Pindaan :

Tarikh kuatkuasa : 28.12.2022

Bil.	Mengenalpasti Risiko		Penilaian Risiko			Tindakan Untuk Kawalan Risiko			Penilaian Keberkesanan		
	Isu (Dalaman/ Luaran)	Risiko	Kbrgkln	Impak	Tahap Risiko	Mencegah Risiko (Current Control)	Mengurangkan Kesan Risiko (Risk Treatment)	Tindakan Tambahan/ Baru (Additional Control)	Tempoh	Tanggung jawab	Status Risiko
1.	<u>Isu Dalaman</u> Latihan berkaitan CDE/Latihan SOP berkaitan pengurusan temujanji pesakit semasa pandemik Covid 19 kurang berkesan	Anggota tidak dapat memberikan maklumat yang tepat kepada pesakit sehingga menimbulkan salah faham	Sangat Jarang (1)	Kritikal (4)	Rendah (4)	Penyelaras latihan klinik memperkasakan CDE/latihan yang lebih berkesan dan berterusan	Perancangan CDE/latihan tahunan perlu ditambahbaik dengan mengambil kira kemahiran "soft skill" anggota	CDE/latihan berterusan di peringkat klinik kepada anggota baru dan lama	JAN – DIS 2022	1. PPYM 2. Penyelaras latihan klinik	Tarikh : 7.1.2023 Risiko : KP BBB: RENDAH KP AMP: RENDAH KP KJG: RENDAH KP BRNG: RENDAH KP BT9: RENDAH KPBATU14: RENDAH KP BSP: RENDAH KP TN: RENDAH KP SC: RENDAH KP SEM: RENDAH KP BTHO: RENDAH TAHAP RISIKO PKPDHL: RENDAH Risiko di tahap rendah dan terkawal. Pelan risiko dimansuhkan dari pemantauan. Walau bagaimanapun akan terus disimpan untuk rujukan.

2.	<p>Isu Dalaman Peringatan awal temujanji tidak diberikan sebelum tarikh temujanji</p>	<p>Pesakit lupa tarikh temujanji mengakibatkan temujanji semula perlu diberi dan menjadikan tempoh menunggu temujanji semakin panjang.</p> <p>Kerugian slot temujanji</p>	Sangat Jarang (1)	Kritikal (4)	Rendah (4)	<p>Peringatan awal temujanji diberikan seminggu atau selewatnya 1 hari sebelum tarikh temujanji.</p> <p>Slot temujanji pesakit tidak dapat hadir akan diisi dengan pesakit lain</p> <p>Menjalankan rawatan pada masa "lunch call" setiap hari sehingga "back log" temujanji selesai</p>	Catitan dalam buku temujanji tarikh pesakit dihubungi	<p>Pemantauan buku temujanji secara berkala oleh PPYM/ pegawai incharge untuk memastikan pesakit dihubungi seminggu atau selewatnya 1 hari sebelum tarikh temujanji.</p>	JAN _ DIS 2022	<p>1. PPYM 2. Pegawai incharge</p>	<p>Tarikh : 7.1.2023</p> <p>Risiko : KP BBB: RENDAH KP AMP:RENDAH KP KJG:RENDAH KP BRNG:RENDAH KP BT9:RENDAH KPBATU14:RENDAH KP BSP:RENDAH KP TN:RENDAH KP SC:RENDAH KP SEM:RENDAH KP BTHO: RENDAH</p> <p>TAHAP RISIKO PKPDHL: RENDAH</p> <p>Risiko di tahap rendah dan terkawal.Pelan risiko dimansuhkan dari pemantauan. Walau bagaimanapun akan terus disimpan untuk rujukan.</p>
3.	<p>Isu Dalaman Jenis kes tidak tidak diklasifikasikan dengan betul samaada kecemasan atau temujanji</p>	<p>Pengurusan rawatan pesakit yang sepatutnya tidak dapat diberikan</p>	Sangat Jarang (1)	Sangat Kritikal (5)	Sederhana (5)	<p>CDE/latihan berkenaan klasifikasi pesakit kepada anggota pergigian yang bertugas di kaunter saringan.</p>	<p>Pelaksanaan penggunaan P5VS dengan merekodkan <i>pain score</i> dalam buku kedatangan di kaunter <i>triage</i> saringan oleh pegawai yang bertugas</p>	<p>CDE/ latihan berterusan di peringkat klinik kepada anggota baru dan lama.</p> <p>Pemantauan berkala oleh pasukan audit <i>pain skor</i> daerah</p>	JAN DIS 2022	<p>1. PPYM 2. Pegawai incharge</p>	<p>Tarikh : 7.1.2023</p> <p>Risiko : KP BBB: RENDAH KP AMP:RENDAH KP KJG:RENDAH KP BRNG:RENDAH KP BT9:RENDAH KPBATU14:RENDAH KP BSP:RENDAH KP TN:RENDAH KP SC:RENDAH KP SEM:RENDAH KP BTHO: RENDAH</p> <p>TAHAP RISIKO PKPDHL: RENDAH</p> <p>Risiko di tahap rendah dan terkawal.Pelan risiko dimansuhkan dari pemantauan</p>

BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN SELANGOR
 Borang Penilaian Risiko Analisis Mod Kegagalan Dan Kesan (FMEA)

Tajuk : **PENGURUSAN SISTEM JANJITEMU KLINIK ONLINE KURANG EFISIEN**

Unit/ Jabatan : **PEJABAT KESIHATAN PERGIGIAN DAERAH SABAK BERNAM**

Bil.	Mengenalpasti Risiko		Penilaian Risiko			Tindakan Untuk Kawalan Risiko			Penilaian Keberkesanan		
	Isu (Dalam/ Luaran)	Risiko	Kbr gkl n	Impa k	Taha p Risiko	Mencega h Risiko (Current Control)	Mengurangkan Kesan Risiko (Risk Treatment)	Tindakan Tambahan/ Baru (Additional Control)	Temp oh	Tangg ung jawab	Stat us Risi ko
1.	<p>Isu Luaran</p> <p>Kebanyakan pesakit lebih selesa untuk mendapatkan temujanji di klinik secara walk in atau secara panggilan telefon</p>	<p>Risiko : Pengurusan sistem temujanji online kurang mendapat sambutan</p> <p>Kesan :</p> <p>1. Meningkatkan beban kerja staff klinik</p> <p>2. Pesakit tidak hadir mengikut waktu temujanji yang telah ditetapkan</p> <p>3. Kedatangan pesakit ke klinik secara walk in tidak terkawal</p> <p>4. Tempoh menunggu dan rawatan di klinik akan menjadi lebih lama</p>	Sangat Jarang (1)	Sederhana (3)	Rendah (3)	<p>1. Hebahkan di sosial media mengenai kepentingan sistem temujanji atas talian dan cara pengisian sistem temujanji online</p> <p>2. Mengedarkan pamflet tatacara membuat temujanji secara atas talian</p>	<p>1. Membantu pesakit dalam pengisian sistem temujanji online di klinik</p> <p>2. Mengatur janjitemu segera kepada pesakit yang memerlukan rawatan kecemasan segera</p> <p>3. Menyediakan slot rawatan kecemasan dalam senarai pilihan rawatan sistem temujanji online</p>	<p>1. Bekerjasama dengan pihak MAMPU untuk menambahbaik sistem temujanji online supaya lebih mesra pengguna</p>	Julai 2022 – Dis 2022	PPYM/P P/Petugas kaunter	Pemantauan berterusan sentiasa dijalankan

		5. Peningkatan aduan oleh pesakit.									
2	Isu Dalaman Kurang latihan/kemahiran anggota dalam pengendalian system temujanji online	Risiko: Pengurusan klinik tidak lancar Kesan : 1. Beban kerja bertambah kepada individu yang mahir sahaja 2. Tempoh masa menunggu dan rawatan pesakit menjadi lebih lama 3. Pengendalian pesakit mengikut SOP Covid 19 tidak dapat dipatuhi	Sangat Jaring (1)	Sederhana (3)	Rendah (3)	1.Mengadakan CDE/Latihan kepada semua anggota di klinik termasuk anggota baru 2.Jadual tugas disediakan melibatkan kebanyakan anggota klinik	1.Menyampaikan maklumat temujanji online secara meluas di kalangan masyarakat • mewujudkan kiosk di setiap klinik • mengakses video pendek tatacara pengisian temujanji online pendek melalui QR Code	1.Penyelia membuat pemantauan terhadap sistem temujanji online klinik secara berkala	Julai 2022 – Disember 2022	Semua anggota	Pemantauan berterusan sentiasa dijalankan

Tahap Risiko : 1-4 : Risiko rendah
5-11 : Risiko sederhana
12-25 : Risiko tinggi

Disediakan Oleh :


DR.MUHAMMAD FIRDAUS BIN KINAWAN
PEGAWAI PERGIGIAN UG52
MDC NO.5670

Tarikh :

Disemak Oleh :


DR. MUHAMMAD RAFIEUDIN BIN RASDI
BDS (JORDAN UST)
No. Pendaftaran MDC : 5366
Pegawai Pergigian Daerah
Sabak Bernam

Tarikh :

BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN SELANGOR
 Borang Penilaian Risiko Analisis Mod Kegagalan Dan Kesan (FMEA)

Tajuk : PENGURUSAN SISTEM JANJITEMU KLINIK ONLINE KURANG EFISIEN

Unit/ Jabatan : PEJABAT KESIHATAN PERGIGIAN DAERAH SABAK BERNAM

Bil.	Mengenalpasti Risiko		Penilaian Risiko			Tindakan Untuk Kawalan Risiko			Penilaian Keberkesanan		
	Isu (Dalam/Luaran)	Risiko	Kbrgkl n	Impak	Tahap Risiko	Mencegah Risiko (Current Control)	Mengurangkan Kesan Risiko (Risk Treatment)	Tindakan Tambahan/ Baru (Additional Control)	Tempoh	Tanggung jawab	Status Risiko
1.	Isu Luaran Kebanyakan pesakit lebih selesa untuk mendapatkan temujanji di klinik secara walk in atau secara panggilan telefon	Risiko : Pengurusan sistem temujanji online kurang mendapat sambutan Kesan : 1. Meningkatkan beban kerja staff klinik 2. Pesakit tidak hadir mengikut waktu temujanji yang telah ditetapkan 3. Kedatangan pesakit ke klinik secara walk in tidak terkawal 4. Tempoh menunggu dan rawatan di klinik akan menjadi lebih lama	Sangat Jaring (1)	Sederhana (3)	rendah (3)	1. Hebahan di sosial media mengenai kepentingan sistem temujanji atas talian dan cara pengisian sistem temujanji online 2. Mengedarkan pamflet tatacara membuat temujanji secara atas talian	1. Membantu pesakit dalam pengisian sistem temujanji online di klinik 2. Mengatur janjitemu segera kepada pesakit yang memerlukan rawatan kecemasan segera 3. Menyediakan slot rawatan kecemasan dalam senarai pilihan rawatan sistem temujanji online	1. Bekerjasama dengan pihak MAMPU untuk menambahbaik sistem temujanji online supaya lebih mesra pengguna	Jan 2023 - Jun 2023	PPYM PP Petugas kaunter	Risiko kekal rendah sejak Julai 2022. SJTKKKM telah diberhentikan penggunaan sejak Disember 2022. Pemantauan tidak dilakukan lagi.

		5. Peningkatan aduan oleh pesakit.									
2	Isu Dalaman Kurang latihan/kemahiran anggota dalam pengendalian system temujanji online	Risiko: Pengurusan klinik tidak lancar Kesan : 1. Beban kerja bertambah kepada individu yang mahir sahaja 2. Tempoh masa menunggu dan rawatan pesakit menjadi lebih lama 3. Pengendalian pesakit mengikut SOP Covid 19 tidak dapat dipatuhi	Sangat Jarang (1)	Sederhana (3)	Rendah (3)	1.Mengadakan CDE/Latihan kepada semua anggota di klinik termasuk anggota baru 2.Jadual tugasan disediakan melibatkan kebanyakan anggota klinik	1.Menyampaikan maklumat temujanji online secara meluas di kalangan masyarakat • mewujudkan kiosk di setiap klinik • mengakses video pendek tatacara pengisian temujanji online pendek melalui QR Code	1.Penyelia membuat pemantauan terhadap sistem temujanji online klinik secara berkala	Jan 2023 - Jun 2023	Semua anggota	Risiko kekal rendah sejak Julai 2022. SJTKKKM telah diberhentikan penggunaan sejak Disember 2022. Pemantauan tidak dilakukan lagi

Tahap Risiko : 1-4 : Risiko rendah
5-11 : Risiko sederhana
12-25 : Risiko tinggi

Disediakan Oleh :



DR.MUHAMMAD FIRDAUS BIN KINAWAN
PEGAWAI PERGIGIAN UG52
MDC NO.5670

Tarikh :

Disemak Oleh :



DR. MUHAMMAD RAFIEUDIN BIN RASDI
BDS (JORDAN UST)
No. Pendaftaran MDC : 5366
Pegawai Pergigian Daerah
Sabak Bernam

Tarikh :