

WPKL-BKP (G)-AK17: PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG

Objektif Umum	Prosedur ini adalah untuk memastikan pihak pengurusan melaksanakan pengurusan risiko dan peluang ke atas sistem pengurusan kualiti Bahagian ini secara berkala supaya ianya sentiasa sesuai, mencukupi dan berkesan
Objektif Khusus	<ol style="list-style-type: none">1. Melindungi aset dan sumber sumber berharga (Manusia, Kewangan, Pengetahuan dan Lain-lain)2. Melindungi dan meningkatkan reputasi atau imej BKP JKWPKL&P3. Mewujudkan proses bagi mengenalpasti, menilai, mengukur, memantau, mengawal dan menangani risiko4. Memupuk budaya pengurusan risiko serta pemikiran berasaskan risiko ke atas warga kerja BKP JKWPKL&P organisasi5. Menyediakan pelan risiko yang komprehensif yang dapat digunakan ketika berlakunya insiden atau krisis.
Skop	Prosedur ini hendaklah digunapakai oleh Bahagian Kesihatan Pergigian, Jabatan Kesihatan WPKL & Putrajaya bagi menguruskan risiko berkaitan dalam proses penyampaian perkhidmatan kesihatan pergigian di Bahagian ini
Sasaran	<ol style="list-style-type: none">1. Mengenal pasti risiko dan peluang yang boleh memberi impak kepada Bahagian melalui pelbagai sumber/mesyuarat tertentu (MKSP, Mesyuarat AJK MS ISO dan lain-lain)2. Pemantauan kejadian risiko di dalam Pelan Risiko setiap enam (6) bulan3. Penilaian keberkesanan tahap risiko bagi risiko di dalam Pelan Risiko sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh setahun.
Definisi Istilah	
Risiko	<p>Risiko merupakan suatu kejadian atau peristiwa di dalam atau di luar organisasi yang berpotensi yang memberi impak kepada pencapaian atau objektif sesebuah agensi;</p> <p>Risiko juga adalah kombinasi kebarangkalian berlakunya kerosakan, kecederaan, kerugian atau kejadian negatif lain akibat kelemahan dalaman atau luaran yang boleh ditangani melalui perancangan awal.</p>
Pengurusan Risiko	Pengurusan risiko didefinisikan sebagai penyelarasan aktiviti organisasi secara bersepadu melalui penetapan hala tuju dan kawalan dalam menghadapi risiko serta penambahbaikan berterusan.

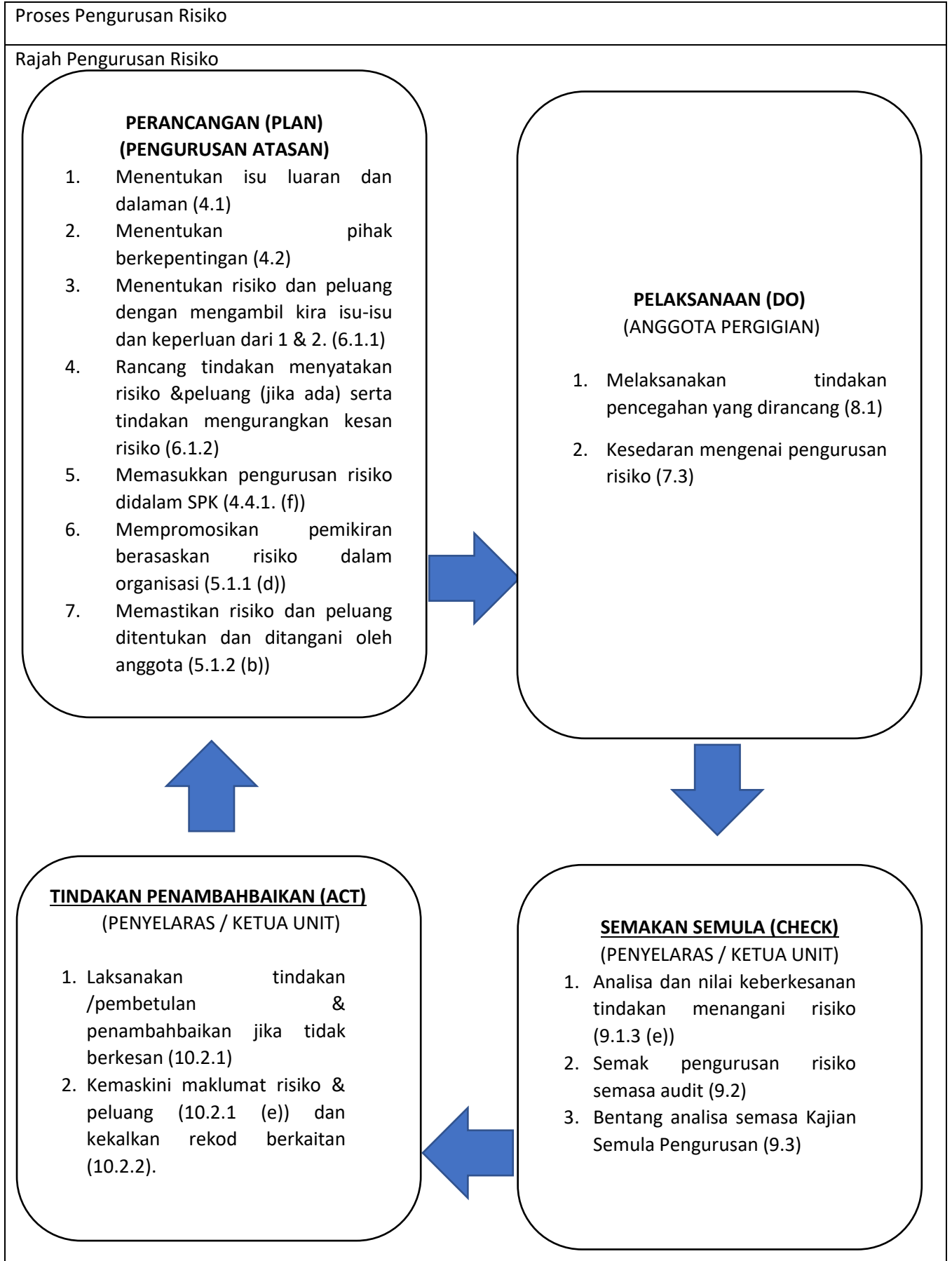
WPKL-BKP (G)-AK17: PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG

CARTA ALIR	
TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
	<p align="center">PENGURUSAN RISIKO</p>
	Mula
AJK SPK	Kenal pasti dan tentukan isu-isu luaran, dalaman, pihak berkepentingan. Semak semula secara berkala dalam mesyuarat tertentu
AJK SPK	Tentukan risiko dan peluang (jika ada) daripada isu luaran, dalaman, pihak berkepentingan dan pengetahuan dari perkhidmatan.
AJK SPK	Rancang tindakan menyatakan risiko dan peluang (jika ada) serta tindakan mengurangkan kesan risiko yang telah dikenalpasti.
AJK SPK/ PPD/ PPYM	Rancang dan jalankan latihan/kesedaran berkaitan pengurusan risiko dan pelaksanaannya secara berkala bagi mempromosikan pemikiran berasaskan risiko.
AJK SPK/ PPD/ PPYM	Hebahkan pelan risiko yang disediakan untuk makluman dan tindakan anggota berkaitan.
Anggota Pergigian	Laksanakan tindakan pencegahan yang telah ditetapkan semasa pemberian perkhidmatan pergigian
Penyelaras/ Ketua Unit /PPD/PPYM	Pastikan tindakan pencegahan risiko dilaksanakan dan pantau pelaksanaannya seperti yang dinyatakan di dalam Pelan Risiko.
Anggota Pergigian/ Ketua Unit /PPD/PPYM	Laporkan kepada pegawai bertanggungjawab sekiranya berlaku risiko seperti yang dinyatakan didalam Pelan Risiko.
PIC/ Ketua Unit /PPD/PPYM	Hantar pelaporan kejadian risiko kepada penyelaras negeri setiap enam (6) bulan (Januari-Jun dan Julai-Disember). Sediakan Laporan BK 39 A dan BK 39 B bagi kejadian risiko yang terjadi di klinik
Penyelaras Negeri	Analisa kejadian risiko bagi tempoh setiap enam (6) bulan. Bentang analisa kejadian risiko semasa mesyuarat tertentu.
AJK SPK	Nilai semula keberkesanan tindakan menangani risiko serta tahap risiko (rujuk Skala Risiko yang ditetapkan) bagi setiap risiko yang dinyatakan di dalam Pelan Risiko sekurang-kurangnya sekali setahun. Buat tindakan pembetulan dan penambahbaikan
AJK SPK	Kemaskini pelan risiko serta kekalkan rekod berkaitan
	Tamat
MS ISO 9001:2015	M/S 1/1

WPKL-BKP (G)-AK17: PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG

Proses Kerja	
Tanggungjawab	Tindakan
Pengurusan atasan / AJK Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)	1. Kenal pasti dan tentukan isu-isu luaran dan dalaman yang boleh memberi kesan kepada perkhidmatan pergigian. Semak semula secara berkala dalam mesyuarat tertentu seperti Kaji Semula Pengurusan/ Mesyuarat AJK SPK sekurang-kurangnya sekali setahun.
	2. Kenal pasti dan tentukan pihak-pihak berkepentingan yang berkaitan dengan perkhidmatan pergigian. Semak semula secara berkala dalam mesyuarat tertentu seperti Kaji Semula Pengurusan/ Mesyuarat AJK SPK sekurang-kurangnya sekali setahun.
	3. Tentukan risiko dan peluang (jika ada) daripada isu-isu di perkara 1 dan 2. Rancang tindakan menyatakan risiko dan peluang (jika ada) serta tindakan mengurangkan kesan risiko yang telah dikenalpasti dalam bentuk jadual pelan risiko.
	4. Rancang dan jalankan latihan/kesedaran berkaitan pengurusan risiko dan pelaksanaannya secara berkala bagi mempromosikan pemikiran berasaskan risiko.
	5. Hebahkan pelan risiko yang disediakan untuk makluman dan tindakan anggota berkaitan.
Anggota Pergigian	6. Laksanakan tindakan pencegahan yang telah ditetapkan semasa pemberian perkhidmatan pergigian berpandukan garis panduan sedia ada/pelan risiko.
Penyelaras/ Ketua Unit/ PPD/PPYM	7. Pastikan tindakan pencegahan risiko dilaksanakan dan pantau pelaksanaannya seperti yang dinyatakan di dalam Pelan Risiko. Melalui pemantauan berkala PPD/PPYM/Audit Dalaman atau lain-lain kaedah berkaitan yang berkaitan.
Anggota Pergigian/Ketua Unit /PPD/PPYM	8. Laporkan kepada pegawai bertanggungjawab sekiranya berlaku risiko seperti yang dinyatakan didalam Pelan Risiko.
PIC/Ketua Unit /PPD/PPYM	9. Hantar pelaporan kejadian risiko kepada penyelaras negeri setiap enam (6) bulan (Januari-Jun dan Julai-Disember) bagi tujuan kompilasi dan data analisa
	10. Sediakan Laporan BK 39 A dan BK 39 B bagi kejadian risiko yang terjadi di klinik
Penyelaras Negeri	11. Analisa kejadian risiko bagi tempoh setiap enam (6) bulan. Bentang analisa kejadian risiko semasa Kajian Semula Pengurusan/ Mesyuarat AJK SPK
Pengurusan Atasan/ AJK SPK	12. Berdasarkan analisa kekerapan kejadian risiko yang telah dibuat, nilai semula keberkesanan tindakan menangani risiko serta tahap risiko (rujuk Skala Risiko yang ditetapkan) bagi setiap risiko yang dinyatakan di dalam Pelan Risiko sekurang-kurangnya sekali setahun. Buat tindakan pembetulan dan penambahbaikan bersesuaian sekiranya perlu.
	13. Kemaskini pelan risiko serta kekalkan rekod berkaitan.

WPKL-BKP (G)-AK17: PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG



SKALA RISIKO					
SKALA RISIKO (R)					
	5	4	3	2	1
5	25	20	15	10	5
4	20	16	12	8	4
3	15	12	9	6	3
2	10	8	6	4	2
1	5	4	3	2	1
16 - 25	Risiko Tinggi (Tindakan diperlukan)				
8 - 15	Risiko Sederhana (Tindakan diperlukan)				
1 - 6	Risiko Rendah				
Tahap (T) Risiko = (Impak) X (Kebarangkalian)					
Skala Kebarangkalian					
SKALA KEBARANGKALIAN (K)					
KEBARANGKALIAN/KEKERAPAN					PARAMETER
Sangat Kerap					5
<ul style="list-style-type: none"> - Kerap berlaku (sekali setiap bulan) - akan terus berlaku melainkan tindakan pembetulan diambil 					
Kerap					4
<ul style="list-style-type: none"> - Kurang kerap berlaku jika proses dibetulkan (sekali dalam 6 bulan) - Isu dikenalpasti dengan aktiviti audit minimum - Kegagalan proses prestasi jelas kepada penyelia/auditor 					
Sekali-sekala					
<ul style="list-style-type: none"> - Berlaku sekali sekala (sekali dalam 1 tahun perkhidmatan) - Isu-isu yang berpotensi ditemui semasa semakan/pemantauan /review 					3
Jarang-jarang					2
<ul style="list-style-type: none"> - Mungkin berlaku (sekali dalam 2 tahun perkhidmatan) - Penemuan isu yang minimum semasa semakan/pemantauan /review 					
Mustahil					1
<ul style="list-style-type: none"> - Tidak mungkin tapi boleh berlaku 					

Skala Impak

SKALA IMPAK (I)

IMPAK/KESAN	PARAMETER
<p>Sangat Kritikal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan/pelanggaran akta dan pekeliling - Ketidakupayaan untuk mengesahkan data - Produk ditarik semula - Produk rosak/tercemar - Bahan tidak menepati spesifikasi - Kelewatan pengeluaran - Komunikasi tidak berkesan - Medikolegal - Aduan 	5
<p>Kritikal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ketidakpatuhan menyebabkan gangguan proses, atau perkhidmatan - Penemuan memerlukan tindakan pembedulan dengan segera sebelum perkhidmatan diteruskan - Pelanggaran keselamatan yang berulang dan mengakibatkan kecederaan serius - Kesilapan pengeluaran dan pelanggaran peraturan yang menimbulkan kesan langsung kepada perkhidmatan - Memberi kesan psikologi 	4
<p>Sederhana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penemuan memerlukan Pelan Tindakan Pembedulan - Kesilapan pengeluaran yang boleh mendatangkan kesan tidak langsung kepada perkhidmatan - Memberi kesan tidak langsung kepada kesihatan - Ketidakpuasan pelanggan terhadap perkhidmatan 	3
<p>Kecil</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak memerlukan tindakan undang-undang - Tidak memerlukan tindakan pembedulan - Tidak menjejaskan keselamatan - Kesilapan yang kecil dalam prosedur kerja - Kesilapan yang memerlukan peluang untuk penambahbaikan (OFI) - 	2
<p>Terlalu kecil</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiada peraturan pelanggaran / pematuhan - Tiada elemen keselamatan / kerahsiaan terjejas - Pengeluaran tepat pada masanya - Tiada kecacatan produk / perkhidmatan - Tidak berlaku masalah komunikasi 	1

Isu-Isu Luaran BKP JKPWKL&P

Kategori	Penerangan
Politik	Perubahan dasar/polisi berdasarkan keadaan/arahan semasa
Ekonomi	Caj rawatan yang murah menyebabkan lambakan pesakit Tiada pertambahan peruntukan Harga pasaran bahan yang meningkat Pandemik COVID-19 yang melanda dunia- keperluan pembekalan PPE penuh secara berterusan.
Sosial	Pelanggan yang berpengetahuan Populasi warga emas yang semakin meningkat Pandemik COVID-19 yang melanda dunia – Pengamalan Norma Baharu
Teknologi	Transformasi sistem manual kepada sistem komputer/ digital seperti Sistem Pengurusan Kewangan, Sistem Pengurusan Stor, Sistem Pengurusan Aset 'Dunia dihujung jari' pelanggan mudah mendapatkan maklumat dan memberi maklumbalas/ aduan Pelaksanaan penetapan sistem temujanji secara <i>online</i>
Persekitaran	Kedudukan klinik di rumah kedai Tempat ' <i>parking</i> 'terhad Fasiliti yang terhad berbanding keperluan <i>Urban (high population density and infrastructure with built environment)</i> Kekurangan <i>prime land</i> di WPKL
Perundangan	Penggubalan/ pindaan/ perwujudan akta/pekeliling yang baru seperti <i>Dental Act 2018 (Act 804)</i>

Isu-Isu Dalaman BKP JKPWKL&P

Kategori	Penerangan
Sumber Manusia	Kompetensi anggota Pertukaran keluar masuk anggota Nisbah pengisian per jawatan (PP /NDO/JP/PT/JT/PPP/PPK tidak berdasarkan perjawatan yang ada)
Infrastruktur	Status/keperluan peralatan/aset Infrastruktur yang usang Kadar pusingan bahan Kenderaan yang terhad Peralatan yang terhad berbanding keperluan Persekitaran di tempat kerja tidak kondusif dan ventilasi yang tidak baik Infrastruktur kecil dan terhad Aset yang dibekalkan oleh pihak konsesi tidak sesuai dengan spesifikasi klinik.
Beban Penyakit	Prevalens karies, penyakit gusi, kanser

Kehendak dan Jangkaan Pihak Berkepentingan

Bil	Pihak Berkepentingan	Kehendak dan Jangkaan (<i>Expectation</i>)
1.	Pesakit Masyarakat	Kemudahan akses kepada perkhidmatan pergigian yang mudah, mesra, cepat, berkualiti serta murah
2	<i>Regulators</i> – Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM)	Melaksanakan dasar untuk mencapai objektif yang ditetapkan Perkhidmatan berdasarkan SOP yang ditetapkan Kepatuhan kepada undang-undang untuk keselamatan sinaran yang ditetapkan oleh Bahagian Kawalselia Radiasi Perubatan Melaksanakan program kolaborasi dengan agensi lain mengikut keperluan semasa
	Kementerian Kewangan Malaysia (MOF)	Menguruskan peruntukan mengikut Arahan Perbendaharaan dll.
	Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA)	Anggota mematuhi peraturan yang ditetapkan seperti Perintah Am dll
	<i>Malaysian Dental Council</i> (MDC)	Kepatuhan untuk perlesenan PP/JP (APC/CPD). Anggota yang kompeten dan professional dalam memberi perkhidmatan.
	Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Malaysia (JKKP)	Mematuhi undang-undang berkaitan terutama keselamatan anggota dan infrastruktur
	Bomba	Kepatuhan kepada undang-undang/ arahan bagi keselamatan fasiliti
	Jabatan Kerja Raya (JKR)	Kepatuhan kepada undang-undang/ arahan bagi keselamatan fasiliti
3	Pembekal	Pembayaran dibuat dalam masa yang ditetapkan
4	NGO (kesatuan badan- badan professional)	Memberi kerjasama dan sokongan dalam penyampaian perkhidmatan kepada masyarakat
5	Anggota	Persekitaran kerja yang sihat dan selamat Kebajikan terjaga Beban kerja yang bersesuaian

PELAN RISIKO DAN PELUANG
Bahagian Kesihatan Pergigian, JKWPKL dan P

MENGENAL PASTI RISIKO DAN PELUANG						MENILAI RISIKO						KAWALAN RISIKO			PENILAIAN KEBERKESANAN KAWALAN RISIKO							
BIL	ISU	PERINCIAN RISIKO	KESAN RISIKO	PELUANG	INDIKATOR KEBERKESANAN	TARIKH MULA	TARIKH NILAI	K	I	S	T	KAWALAN SEDIA ADA (MENCEGAH RISIKO BERLAKU)	TINDAKAN MENGURANGKAN RISIKO TERJADI (MENGURANGKAN KESAN RISIKO)	KAWALAN TAMBAHAN/ TINDAKAN UNTUK PELUANG	PIC	KEKERAPAN KEJADIAN RISIKO	K	I	S	T	STATUS & TINDAKAN	
UMUM																						
1	Sikap anggota	Tertusuk peralatan tajam (WPKL-BKP(G)-BK39A)	1. Meningkatkan risiko jangkitan silang 2. Trauma 3. Kesan psikologi		Laporan Needle Stick Incident (NSI) bulanan, Unit Penguatkuasaan dan Perundangan	17/4/2017	12/5/2023	5	5	25	TINGGI	1. Mematuhi garis panduan pengendalian peralatan tajam. 2. Pemantapan pengendalian peralatan tajam melalui Kursus/ Continuous Dental Education (CDE)/Hands-on. 3. Pemantauan berkala secara rawak oleh Ketua Unit/Pegawai Pergigian (PP)/ Juruterapi Pergigian (JP)/ Juruteknologi Pergigian (JT)	1. Rujuk Arahan Kerja WPKL-BKP(G)-AK4: Kawalan Jangkitan Silang 2. Isi borang Borang Sharp Injury Surveillance- OHU/SIS-1 dan hantarkan ke Unit Aktiviti Kesihatan Pekerja dan Alam Sekitar (KPAS) zon masing-masing. 3. Laksanakan tindakan pembetulan (WPKL-BKP(G)-BK39A) 4. Rujuk kepada pegawai perubatan untuk pemeriksaan lanjut		KPP UNIT PENGUATKUA SAAN / PPD/PPYM/ AJK SPK							
2	Sikap anggota	Kecederaan tisu mulut (WPKL-BKP(G)-BK39A)	1. Post-Trauma Complication 2. Kesan psikologi 3. Aduan 4. Mediko legal		Incidence Reporting (Form IR1.1)	17/4/2017	12/5/2023	3	4	12	SEDERHANA	1. Mematuhi Prosedur Operasi Standard (SOP) dalam Arahan Kerja semasa menjalankan rawatan. 2. Pemantapan kemahiran kerja klinikal melalui Kursus/CDE . 3. Penerangan pelan, prosedur dan komplikasi rawatan 4. Rujuk kepada pakar untuk kes sukar.	1. Hentikan rawatan serta-merta 2. Maklumkan kepada pesakit kecederaan yang berlaku 3. Isi Borang Incident Reporting dan jalankan siasatan 4. Berikan rawatan yang bersesuaian terhadap kecederaan tersebut		KPP UNIT PENGUATKUA SAAN / PPD/PPYM/ AJK SPK							
3	Sikap anggota	Pelanggan dan anggota dijangkiti penyakit berjangkit (eg: TB, Hep dll) (WPKL-BKP(G)-BK39A)	1. Penyebaran penyakit berjangkit 2. Mediko legal 3. Aduan 4. Kesan psikologi		Occupational Health Unit-Borang WEHU	17/4/2017	15/8/2023	3	5	15	SEDERHANA	1. Pemakaian Personal Protective Equipment (PPE) yang lengkap sebelum/semasa dan selepas rawatan. 2. Mengamalkan dan mengikut garis panduan kawalan jangkitan silang semasa rawatan dijalankan. 3. Pemantauan WPKL-BKP(G)-SS 12: Rekod Pengendalian Harian Kawalan Jangkitan Silang bagi memastikan pemakaian PPE yang lengkap semasa rawatan. 4. Memberi pendedahan kepentingan PPE terutama kepada anggota baru melalui CDE	1. Rujuk pesakit/anggota untuk mendapatkan pemeriksaan kesihatan		KPP UNIT PENGUATKUA SAAN / PPD/PPYM/ AJK SPK							
4	Infrastruktur yang usang/ peralatan yang terhad	Kebakaran disebabkan oleh litar pintas / penggunaan elektrik yang melampau /Penunu Bunsen / gas meletup / (WPKL-BKP(G)-BK39A)	1. Kecederaan 2. Perkhidmatan tergendala 3. Implikasi kewangan 4. Kesan psikologi		Borang Aduan Kerosakan: WPKL-BKP(G)-BK18: Laporan Kerosakan Peralatan/ Infrastruktur	17/4/2017	12/5/2023	2	4	8	SEDERHANA	1. Melaksanakan Pemantauan menggunakan WPKL-BKP(G)-BK16: Perancangan/ Pelaksanaan Penyelenggaraan Pencegahan Peralatan Pergigian/Pejabat (Tidak diselenggara oleh pihak konsesi). 2. Meningkatkan pengetahuan mengenai pencegahan kebakaran melalui CDE / Hands-On 3. Mematuhi arahan daripada pengeluar (manual peralatan) 4. Melaksanakan Audit Keselamatan 5. EKSA (Perilabelan bahan mudah terbakar) 6. Mematuhi arahan keselamatan Tatacara Pengurusan Stor Kerajaan (TPS)	1. Maklumkan kepada pihak bomba 2. Jalan siasatan dan cari punca kebakaran 3. Memastikan pendawaian semula jika perlu		KPPK AMALAN & PERKEMBANGAN FASILITI/ PPD/PPYM/AJ K SPK							

PELAN RISIKO DAN PELUANG
Bahagian Kesihatan Pergigian, JKWPKL dan P

MENGENAL PASTI RISIKO DAN PELUANG						MENILAI RISIKO						KAWALAN RISIKO			PENILAIAN KEBERKESANAN KAWALAN RISIKO							
BIL	ISU	PERINCIAN RISIKO	KESAN RISIKO	PELUANG	INDIKATOR KEBERKESANAN	TARIKH MULA	TARIKH NILAI	K	I	S	T	KAWALAN SEDIA ADA (MENCEGAH RISIKO BERLAKU)	TINDAKAN MENGURANGKAN RISIKO TERJADI (MENGURANGKAN KESAN RISIKO)	KAWALAN TAMBAHAN/ TINDAKAN UNTUK PELUANG	PIC	KEKERAPAN KEJADIAN RISIKO	K	I	S	T	STATUS & TINDAKAN	
5	Peruntukan	Bekalan bahan pergigian yang terhad /melebihi keperluan/ telah tamat tarikh luput sehingga menjayakan perkhidmatan (WPKL-BKP(G)- BK39B)	1. Pembaziran 2. Gangguan perkhidmatan		KEW.PS-6 : Senarai Stok Bertarikh Luput	17/4/2017	12/5/2023	3	3	9	SEDERHANA	1. Menyemak permohonan inden mengikut keperluan. 2. Mengasingkan bahan yang telah hampir tarikh luput. 3. Pemeriksaan barang-barang yang mempunyai tarikh luput secara berkala 4. Pemantauan oleh Penyelia Juruterapi Pergigian (PJP)/Ketua Unit terhadap bahan -bahan yang ada di klinik 5. Pemantauan Pegawai Stor melalui KEW.PS-6: Senarai Stok Bertarikh Luput	1. Agihkan bahan yang berlebihan kepada klinik lain yang memerlukan sebelum bahan tamat tempoh 2. Pelupusan bahan -bahan yang telah tamat tempoh 3. Inden segera dari stor utama/ memohon bekalan bahan pergigian dari klinik lain		JT U40/ UNIT STOR/PPYM							
6	Persekitaran pekerjaan	Occupational hazard (mendapat pengesahan doktor) (WPKL-BKP(G)-BK39A)	1. Anggota Pergigian akan mengalami kesan sampingan berpunca dari kekurangan/ tiada ciri/ fungsi ergonomik dan kerap tidak hadir kerja 2. Mengganggu perkhidmatan dan operasi klinik	Memohon penggantian kepada peralatan lebih ergonomik - contoh kerusi ergonomik kepada JT	Occupational Health Unit-Borang WEHU	17/4/2017	12/5/2023	3	4	12	SEDERHANA	1. Mengangkat barang dan menjalankan rawatan dengan cara ergonomik 2. Mengadakan kursus/CDE berkaitan hazard di tempat kerja.	1. Menyediakan tenaga kerja yang mencukupi semasa memindahkan barang. 2. Selaraskan kerusi pergigian pada kedudukan yang betul sebelum memulakan rawatan. 3. Buat pemeriksaan di klinik kesihatan dan dapatkan rawatan yang sesuai		JT U40/ UNIT STOR/PPYM							
7	Persekitaran pekerjaan	Kemalangan di tempat kerja (WPKL-BKP(G)-BK39A)	Trauma, kecederaan, kecacatan	Peluang menaik taraf/menyediakan fasiliti kepada fasiliti yang mesra pengguna dan selamat secara berperingkat mengikut peruntukan	Laporan Pencapaian Kesihatan dan Keselamatan Pekerjaan setiap setengah tahun semasa Mesyuarat Pencapaian	1/10/2017 ⁰⁸	12/5/2023	3	4	12	SEDERHANA	1. CDE keselamatan dan kesihatan di tempat kerja. 2. Pemantauan berkala keselamatan di tempat kerja (WPKL-BKP(G)-BK 01: Laporan Lawatan Pemantauan Ketua Unit/PPYM dan WPKL-BKP(G)-BK 02: Laporan Lawatan Pemantauan Pegawai Pergigian/ Ketua Unit di Sekolah Rendah)	1. Laporkan kepada Ketua Unit/ Penyelia. 2. Isi borang WEHU (anggota) dan Incidence Reporting-1 (pelanggan) dan hantarkan ke Unit Kesihatan Pekerja dan Alam Sekitar (KPAS) zon masing-masing. 3. Laksanakan tindakan pembedahan.		PPD/PPYM							
8	Pelanggan berpelajaran (celik/ peka informasi)	Jangkaan dan permintaan yang tinggi terhadap perkhidmatan pergigian sehingga menyebabkan aduan dalam/ luaran (WPKL-BKP(G)-BK39A)	Aduan dalam/ luaran		Laporan Pemantauan Aduan melalui SISPA	5/1/2019	12/5/2023	5	3	15	SEDERHANA	1. Menambah dan meningkatkan pengetahuan anggota 2. Meningkatkan kemahiran komunikasi berkesan. 3. Menyediakan platform bagi anggota mengadu.	1. Mengenalpasti punca aduan dan jalankan tatarata pengendalian aduan 2. Teguran dan peringatan. 3. Sediakan laporan 4. Tindakan tatatertib 5. Tatarata pengurusan aduan		PPD/PPYM							
9	Pandemik Covid-19	Anggota terlibat COVID-19 (jangkitan/kontak rapat) (WPKL-BKP(G)-BK39A)	1. Operasi KP terganggu kerana kekurangan anggota akibat perlu dikuarantin 2. Anggota boleh menjangkiti anggota lain/pesakit		Occupational Health Unit-Borang WEHU	1/1/2022	12/5/2023	5	4	20	TINGGI	1. Bekalan PPE yang mencukupi untuk kegunaan anggota di KP 2. Peringatan mematuhi SOP dan garis panduan yang telah ditetapkan sepanjang masa. 3. Memastikan anggota mendapatkan vaksin – (booster) 4. Anggota bergejala perlu mendapatkan rawatan segera dan kuarantin seperti arahan doktor 5. Menambahbaik fasiliti sebagai dengan peralatan bersesuaian Rawatan Pesakit terjejas kerana tempoh temujanji lama – tunda temujanji/jangkitan COVID-19 dan	1. Sanitasi klinik. 2. Anggota terlibat menjalani kuarantin dan saringan kontak rapat		KPP UNIT PENGUATKUA SAAN / PPD/PPYM/ AJK SPK							

PELAN RISIKO DAN PELUANG
Bahagian Kesihatan Pergigian, JKWPKL dan P

MENGENAL PASTI RISIKO DAN PELUANG						MENILAI RISIKO						KAWALAN RISIKO			PENILAIAN KEBERKESANAN KAWALAN RISIKO							
BIL	ISU	PERINCIAN RISIKO	KESAN RISIKO	PELUANG	INDIKATOR KEBERKESANAN	TARIKH MULA	TARIKH NILAI	K	I	S	T	KAWALAN SEDIA ADA (MENCEGAH RISIKO BERLAKU)	TINDAKAN MENGURANGKAN RISIKO TERJADI (MENGURANGKAN KESAN RISIKO)	KAWALAN TAMBAHAN/ TINDAKAN UNTUK PELUANG	PIC	KEKERAPAN KEJADIAN RISIKO	K	I	S	T	STATUS & TINDAKAN	
10	Pandemik Covid-19	Waktu menunggu rawatan panjang melebihi 3 bulan (WPKL-BKP(G)-BK39A)	Rawatan Pesakit terjejas kerana tempoh temujanji lama – tunda temujanji/ jangkitan COVID-19		Laporan Penilaian Pelan Risiko Bulanan Klinik	1/1/2022	15/8/2023	2	3	6	RENDAH	Peringatan kepada pesakit untuk hadir temujanji	1. Mengoptimalkan penggunaan kerusi pergigian untuk rawatan 2. Pelaksanaan extended rawatan untuk mengurangkan tempoh temujanji		PPD/PPYM							
11	Persekitaran/ sikap anggota	Serangan makhluk perosak difasilitasi / terhadap bahan stor (contoh: tikus, anai-anai) (WPKL-BKP(G)-BK39B)	1. Boleh menyebabkan kerosakan kepada bahan. 2. Implikasi kewangan		Laporan Penilaian Pelan Risiko Bulanan Klinik	17/4/2017	15/8/2023	2	4	8	SEDERHANA	1. Pemeriksaan stor secara berkala 2. Bahan disimpan di tempat yang sesuai dan mengikut Tatacara Pengurusan Stor Kerajaan (TPS)	1. Gotong-royong secara berkala 2. Menyediakan khidmat pest control 3. Pemantauan berkala di tempat penyimpanan stor		PPD/PPYM							
KAUNTER																						
1	Sikap anggota	Kejadian kad rawatan pelanggan ulangan tidak dapat dijumpai (bilangan keping kad yang hilang dalam satu bulan) / Kehilangan rekod rawatan (x-ray) dll. (WPKL-BKP(G)-BK39A)	1. Rekod lampau pesakit tidak dapat dirujuk semula. 2. Pengulangan semula prosedur-prosedur yang telah dijalankan	Transformasi kepada sistem pengurusan maklumat secara digital/paperless secara berperingkat mengikut peruntukan dan keputusan pihak atasan	Laporan Penilaian Pelan Risiko Bulanan Klinik	17/4/2017	12/5/2023	5	4	2	TINGGI	1. Petugas kaunter menyemak semula kad rawatan sebelum pemfailan dan kad difailkan segera setelah selesai tindakan. 2. Penggunaan kod warna mengikut nombor RN di tepi kad rawatan 3. Jadual pemantauan secara berkala oleh PP disediakan. 4. Pembahagian slot kad rawatan antara anggota klinik untuk semakan semula kad yang telah difail secara berkala 5. Sistem pemfailan mengikut kategori pelanggan dewasa, warga tua, warga asing, sekolah dan pra sekolah	1. Memaklumkan kepada pelanggan untuk menunggu sebentar sementara kad dicari 2. Mencari kad dengan nombor yang mirip atau berdekatan 3. Kad pendua sementara diwujudkan dan dikepilkan dengan kad induk setelah dijumpai		PPD/PPYM							
2	Sikap anggota	Kejadian kehilangan dokumen pendaftaran pelanggan (bilangan dokumen pendaftaran yang hilang dalam satu bulan) (WPKL-BKP(G)-BK39A)	1. Aduan pelanggan. 2. Pesakit tidak boleh didaftarkan.		Laporan Penilaian Pelan Risiko Bulanan Klinik	17/4/2017	12/5/2023	1	4	4	RENDAH	1. Dokumen pendaftaran dikepilkan di kad rawatan bersama nombor giliran 2. Dokumen pendaftaran dimasukkan ke dalam bakul/ bekas berlabel pelanggan baru, ulangan, temujanji 3. Dokumen pendaftaran terus dipulangkan kepada pelanggan setelah semua maklumat direkod di dalam kad rawatan			PPD/PPYM							

PELAN RISIKO DAN PELUANG
Bahagian Kesihatan Pergigian, JKWPKL dan P

MENGENAL PASTI RISIKO DAN PELUANG						MENILAI RISIKO						KAWALAN RISIKO			PENILAIAN KEBERKESANAN KAWALAN RISIKO						
BIL	ISU	PERINCIAN RISIKO	KESAN RISIKO	PELUANG	INDIKATOR KEBERKESANAN	TARIKH MULA	TARIKH NILAI	K	I	S	T	KAWALAN SEDIA ADA (MENCEGAH RISIKO BERLAKU)	TINDAKAN MENGURANGKAN RISIKO TERJADI (MENGURANGKAN KESAN RISIKO)	KAWALAN TAMBAHAN/ TINDAKAN UNTUK PELUANG	PIC	KEKERAPAN KEJADIAN RISIKO	K	I	S	T	STATUS & TINDAKAN
3	Sikap anggota/ lambakan pesakit	<p>tidak mencukupi/ berlebihan disebabkan oleh</p> <ul style="list-style-type: none"> -Salah caj rawatan (terlebih/ terkurang caj) (WPKL-BKP(G)-BK39A) - Pesakit pulang sebelum menerima resit bayaran/ Resit diberikan tanpa terima bayaran - Duit hilang/ tersalah simpan - Pesakit tidak membayar caj rawatan /duit kutipan tidak mencukupi atau kehilangan (WPKL-BKP(G)- BK39A) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aduan pelanggan. 2. Implikasi kewangan dan mempengaruhi imej jabatan 	Mengurangkan risiko duit hilang - pembayaran tanpa tunai	Laporan Penemuan Audit Luaran/Dalaman/ dan Laporan Penilaian Pelan Risiko Bulanan Klinik	17/4/2017	12/5/2023	5	4	20	TINGGI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memaklumkan caj rawatan kepada pelanggan 2. Bayaran lengkap jumlah caj rawatan di tulis dengan betul dan tepat dalam kad rawatan 3. Petugas kaunter semak semula caj rawatan sebelum menerima bayaran 4. Simpan duit di dalam peti besi berkunci dan disimpan di tempat berkunci 5. Kerap membuat semakan duit kutipan hasil yang disimpan 6. Pastikan pemberian resit/ kupon seiring dengan duit caj rawatan yang dibayar 7. Setiap penerimaan dan pemulangan duit mestilah diperiksa 2 kali (double check) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan punca jumlah kutipan hasil tidak mencukupi/ berlebihan 2. Ganti duit kutipan yang tidak mencukupi/hilang 3. Hubungi pelanggan untuk menjelaskan bayaran yang tidak dibayar 4. Buat laporan polis jika duit kutipan hasil hilang 	PPD/PPYM							
4	Sikap anggota	Sijil cuti sakit/resit/ kupon hilang (bilangan kes) (WPKL-BKP(G)-BK39A)	1.Implikasi kewangan dan mempengaruhi imej jabatan		Laporan Penemuan Audit Luaran/Dalaman dan Laporan Pemeriksaan Menjejut	17/4/2017	12/5/2023	2	5	10	SEDERHANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Simpan sijil cuti sakit/resit/kupon di dalam peti besi berkunci 2. Simpan Sijil cuti sakit/resit/kupon di dalam laci berkunci semasa rehat/ disemak sebelum simpan 3. Pemantauan Pegawai Pergigian yang Menjaga (PPYM) kepada sijil cuti sakit/resit/kupon yang belum dikeluarkan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat laporan polis (Kecuali Sijil Cuti Sakit-Hebahan kepada semua Jabatan Kesihatan Pergigian Negeri) 2. Menjalankan siasatan dalaman 3. Tindakan tatatertib (jika berkaitan) 	PPD/PPYM							
5	Infrastruktur yang usang / kerap digunakan	Kerosakan sistem panggilan/komputer/ gangguan sistem Surat Pengesahan Diri dan Pengakuan Pegawai(E-GL) (WPKL-BKP(G)-BK39B)	1. Mengganggu kelancaran perkhidmatan.		Borang Aduan Kerosakan : WPKL-BKP(G)-BK18: Laporan Kerosakan Peralatan/ Infrastruktur atau Laporan Kerosakan Unit IT	17/4/2017	12/5/2023	2	3	6	RENDAH	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memaklumkan kerosakan serta merta kepada vendor berkenaan. 2. Memaklumkan kepada pelanggan untuk sentiasa peka dengan panggilan Pembantu Pembedahan Pergigian (PPP) dari bilik rawatan 3. GL dibawa pelanggan secara manual 4. Pelanggan mengisi borang Lampiran A (Pengesahan GL secara manual) 		PPD/PPYM							

PELAN RISIKO DAN PELUANG
Bahagian Kesihatan Pergigian, JKWPKL dan P

MENGENAL PASTI RISIKO DAN PELUANG						MENILAI RISIKO						KAWALAN RISIKO			PENILAIAN KEBERKESANAN KAWALAN RISIKO						
BIL	ISU	PERINCIAN RISIKO	KESAN RISIKO	PELUANG	INDIKATOR KEBERKESANAN	TARIKH MULA	TARIKH NILAI	K	I	S	T	KAWALAN SEDIA ADA (MENCEGAH RISIKO BERLAKU)	TINDAKAN MENGURANGKAN RISIKO TERJADI (MENGURANGKAN KESAN RISIKO)	KAWALAN TAMBAHAN/ TINDAKAN UNTUK PELUANG	PIC	KEKERAPAN KEJADIAN RISIKO	K	I	S	T	STATUS & TINDAKAN
BILIK SURGERI																					
1	Komunikasi	Pelanggan tidak memberikan maklumat perubahan yang tepat termasuk ubatan yang diambil sehingga menjejaskan rawatan (WPKL-BKP(G)-BK39A)	1. Mempengaruhi pengurusan dan rawatan yang akan dijalankan		Incidence Reporting (Form IR1.1)	17/4/2017	12/5/2023	2	5	10	SEDERHANA	1. Semak semula status masalah perubahan sebelum memulakan rawatan 2. Kemaskini status perubahan jika terdapat perubahan di kad rawatan setiap kali lawatan 3. Pemeriksaan tekanan darah untuk semua pesakit berumur 18 tahun ke atas	1. Penanguhan rawatan dan dinasihatkan untuk mendapatkan pemeriksaan kesihatan dan rawatan lanjut		PPD/PPYM						
2	Sikap anggota	Pendarahan berpanjangan selepas cabut gigi (WPKL-BKP(G)-BK39A)	1. Pesakit boleh pita dan mengalami 'hypovolemic shock'		Incidence Reporting (Form IR1.1)/ dan WPKL-BKP(G)-BK39A: Tindakan Pembedahan Am	17/4/2017	12/5/2023	3	5	15	SEDERHANA	1. Semak semula/kemas kini maklumat perubahan pelanggan 2. Setiap pelanggan diberikan nasihat selepas rawatan Post-Op Instruction 3. Jalan prosedur cabutan gigi mengikut SOP (AK 02: Pemeriksaan, Diagnosa dan Rawatan) yang ditetapkan	1. Hentikan pendarahan dengan memberikan rawatan yang sesuai 2. Memantapkan pengetahuan melalui CDE mengenai SOP prosedur cabutan terutama pada pegawai baru		PPD/PPYM						
3	Sikap anggota	Tersalah memberikan rawatan (WPKL-BKP(G)-BK39A)	1. Aduan pelanggan. 2. Mediko legal		Incidence Reporting (Form IR1.1)/ dan WPKL-BKP(G)-BK39A: Tindakan Pembedahan Am	17/4/2017	12/5/2023	4	5	20	TINGGI	1. Semak kad rawatan LP8 sebelum, semasa dan selepas rawatan 2. Semak semula dengan pelanggan rawatan yang diperlukan sebelum memberi rawatan 3. Memantapkan komunikasi antara anggota dengan pelanggan	1. Maklumkan kepada pelanggan keadaan yang berlaku 2. Maklumkan kepada Ketua Unit/ Supervisor/ Pegawai Senior 3. Jalan siasatan dan cari punca masalah		PPD/PPYM						
4	Kompetensi / komunikasi	Pelanggan tercekik/ tertelan/ tersedak semasa rawatan (WPKL-BKP(G)-BK39A)	1. Aduan pelanggan. 2. Mediko legal. 3. Menyebabkan komplikasi yang lebih 'fatal' memerlukan penyiasatan dan rawatan lanjut.		Incidence Reporting (Form IR1.1)/WPKL-BKP(G)-BK39A: Tindakan Pembedahan Am	17/4/2017	12/5/2023	1	5	5	RENDAH	1. Memastikan peralatan pergigian dalam keadaan baik sebelum digunakan 2. Mengambil langkah berjaga-jaga semasa menjalankan rawatan 3. Memaklumkan kepada pelanggan risiko yang boleh berlaku sebelum rawatan	1. Maklumkan kepada Ketua Unit/Supervisor/ Pegawai Senior kejadian yang berlaku 2. Tenangkan pesakit dan maklumkan mengenai keadaan yang berlaku 3. Sekiranya keadaan serius rujuk kepada Pegawai Perubatan untuk tindakan lanjut		PPD/PPYM						

PELAN RISIKO DAN PELUANG
Bahagian Kesihatan Pergigian, JKWPKL dan P

MENGENAL PASTI RISIKO DAN PELUANG						MENILAI RISIKO						KAWALAN RISIKO			PENILAIAN KEBERKESANAN KAWALAN RISIKO							
BIL	ISU	PERINCIAN RISIKO	KESAN RISIKO	PELUANG	INDIKATOR KEBERKESANAN	TARIKH MULA	TARIKH NILAI	K	I	S	T	KAWALAN SEDIA ADA (MENCEGAH RISIKO BERLAKU)	TINDAKAN MENGURANGKAN RISIKO TERJADI (MENGURANGKAN KESAN RISIKO)	KAWALAN TAMBAHAN/ TINDAKAN UNTUK PELUANG	PIC	KEKERAPAN KEJADIAN RISIKO	K	I	S	T	STATUS & TINDAKAN	
ASET																						
1	Aset yang usang/ kerap digunakan	Aset meletup /terbakar/litar pintas (WPKL-BKP(G)-BK39A)	1. Kecederaan kepada anggota / pelanggan. 2. Kerosakan peralatan / fasiliti. 3.Perkhidmatan terjejas		Borang Aduan Kerosakan : WPKL-BKP(G)-BK18: Laporan Kerosakan Peralatan/ Infrastruktur / Borang Laporan QMS / PSK	17/4/2017	12/5/2023	5	4	20	TINGGI	1. Merancang dan mematuhi jadual penyelenggaraan 2. Pelupusan dan penggantian aset secara berperingkat	1. Membuat incident reporting oleh anggota yang tercedera 2. Jalankan siasatan		PPD/PPYM							
2	Aset yang usang/ kerap digunakan	Aset rosak yang menjejaskan perkhidmatan (WPKL-BKP(G)-BK39A)	1. Perkhidmatan terjejas. 2. Aduan pelanggan		Borang Aduan Kerosakan : WPKL-BKP(G)-BK18: Laporan Kerosakan Peralatan/ Infrastruktur / Borang Laporan QMS / PSK	17/4/2017	12/5/2023	3	4	12	SEDERHANA	1. Pemantauan melalui jadual penyelenggaraan KEW.PA-14:Senarai Aset Alih Kerajaan Yang Memerlukan Penyelenggaraan Berjadual , WPKL-BKP(G)-BK 16:Perancangan/ Pelaksanaan Penyelenggaraan Pencegahan Peralatan Pergigian/Pejabat (Tidak diselenggara oleh pihak konsesi) secara berkala 2. Mematuhi SOP tentang pengendalian dan penggunaan peralatan pergigian 3. Sentiasa membuat susulan dengan syarikat konsesi 4. Memastikan aset yang diterima telah mendapat pentauliahan dan pengujian (T&C)	1. Hantar segera untuk pembaikan dan susul sehingga peralatan selesai dibaiki 2. Lupus jika rosak dan tidak boleh dibaiki 3. Gantian alat/ peminjaman alat untuk meneruskan operasi		PPD/PPYM							
3	Sikap anggota	Aset tiada dilokasi (WPKL-BKP(G)-BK39A)	1. Kehilangan aset. 2. Perkhidmatan terjejas. 3. Menyukarkan pengesanan aset jika pergerakan tidak direkod		Laporan Pemeriksaan Aset / KEW.PA-11: Borang Pemeriksaan Aset Alih/ Laporan Penemuan Audit Luaran/Dalaman	17/4/2017	12/5/2023	1	4	4	RENDAH	1. Pemeriksaan aset setiap tahun 2. Kemaskini rekod di KEW.PA-9: Borang Permohonan Pergerakan/Pinjaman Aset Alih, KEW.PA-7: Senarai Aset Alih 3. Aset disimpan di tempat yang selamat dan berkunci 4. Semua aset dipastikan didaftarkan dan dilabel. 5.Mematuhi Tatacara Pengurusan Aset Kerajaan 1PP	1. Semak pergerakan aset melalui KEW.PA-9: Borang Permohonan Pergerakan dan siasatan jika tidak dapat dikesan 2. Laporan polis jika berlaku kehilangan atau kecurian		PPD/PPYM							
STOR																						
1	Sikap anggota	Bekalan bahan tidak selari dengan simpanan stok (WPKL-BKP(G)- BK39B)	1. Bekalan bahan tidak mencukupi. 2. Pembaziran jika bekalan lebih dan telah tamat tarikh		Laporan Penemuan Audit Luaran/Dalaman, dan WPKL-BKP(G)-BK01 : Laporan Lawatan Pemantauan Ketua Unit/PPYM	17/4/2017	12/5/2023	4	3	12	SEDERHANA	1. Pemantauan Pegawai Stor terhadap KEW.PS 1: Borang Terimaan Barang-barang (BTB). 2. Memastikan bahan disimpan di dalam stor yang berkunci dan hanya pegawai yang diberi kuasa mempunyai akses terhadap stor bahan.	1. Kemaskini rekod 2. Agihkan bahan jika berlebihan 3. Inden segera bahan/ pinjam dari klinik lain jika stok tidak mencukupi		PPD/PPYM							

PELAN RISIKO DAN PELUANG
Bahagian Kesihatan Pergigian, JKWPKL dan P

MENGENAL PASTI RISIKO DAN PELUANG						MENILAI RISIKO						KAWALAN RISIKO			PENILAIAN KEBERKESANAN KAWALAN RISIKO							
BIL	ISU	PERINCIAN RISIKO	KESAN RISIKO	PELUANG	INDIKATOR KEBERKESANAN	TARIKH MULA	TARIKH NILAI	K	I	S	T	KAWALAN SEDIA ADA (MENCEGAH RISIKO BERLAKU)	TINDAKAN MENGURANGKAN RISIKO TERJADI (MENGURANGKAN KESAN RISIKO)	KAWALAN TAMBAHAN/ TINDAKAN UNTUK PELUANG	PIC	KEKERAPAN KEJADIAN RISIKO	K	I	S	T	STATUS & TINDAKAN	
MAKMAL																						
1	Sikap Anggota/ Peningkatan Jumlah Pelanggan	Maklumat LP6 tidak diisi dengan lengkap, tepat dan jelas (bil keping kad dalam satu bulan) (WPKL-BKP(G)-BK39A)	1. Dentur boleh tertukar 2. Dentur yang dihasilkan tidak seperti yang dikehendaki 3. Bayaran tidak selari dengan pengiraan gigi		WPKL-BKP(G)-BK01 : Laporan Lawatan Pemantauan Ketua Unit/PPYM, dan Laporan Penilaian Pelan Risiko Bulanan Klinik	17/4/2017	12/5/2023	2	4	8	SEDERHANA	1. Pegawai Pergigian perlu memastikan LP6 telah lengkap sebelum impresi di hantar ke makmal. *PPP pastikan LP6 telah lengkap sebelum menghantar impresi ke makmal. *Pemantauan oleh JT ke atas setiap kad LP6 yang diterima di makmal.	1. Kad LP 6 dikembalikan semula kepada PP/PPP untuk dilengkapkan		PPD/PPYM							
2	Sikap Anggota/ Peningkatan Jumlah Pelanggan	Tertukar / kehilangan produk pelanggan (contoh: study model, special tray, dentur dll.) (WPKL-BKP(G)-BK39A)	1. Ketidakpuasan hati pelanggan 2. Aduan 3. Pengulangan kes 4. Pembaziran		WPKL-BKP(G)-BK10: Laporan Persiapan Kerja-kerja Makmal	17/4/2017	12/5/2023	4	3	12	SEDERHANA	1. Mengikut Prosedur Operasi Standard (SOP) yang di sediakan dalam AK 03: Pembuatan Dan Pembaikan Dentur/ Apliance 2. Nombor Pendaftaran pesakit dilabelkan pada produk tersebut 3. Produk diletakkan dalam bekas berasing mengikut pesakit dan dilabel 4. Semakan Nombor Pendaftaran pesakit di LP6 supaya sama dengan produk yang dihantar ke makmal sebelum proses selanjutnya	1. Semakan LP6 dengan produk supaya sama 2. Memeriksa produk yang dihasilkan pada hari yang sama		PPD/PPYM							
SEKOLAH																						
1	Sikap anggota	Rawatan dilakukan kepada murid yang tiada kebenaran rawatan (1 sekolah = 1 kes) (WPKL-BKP(G)-BK39A)	Melanggari Arahan Kerja serta boleh dikenakan tindakan mediko legal		WPKL-BKP(G)-BK01 & WPKL-BKP(G)-BK02	17/4/2017	12/5/2023	2	5	10	SEDERHANA	1. Asingkan dan labelkan kad rawatan atau borang yang tiada kebenaran 2. Dapatkan kebenaran rawatan daripada ibu bapa sebelum rawatan dilaksanakan 3. Nasihat kepada pelajar untuk hadir ke klinik bersama ibu bapa untuk mendapatkan rawatan lanjut	1. Rawatan lanjut tidak diteruskan sehingga mendapatkan kebenaran rawatan		PPD/PPYM/PI C SEKOLAH							
2	Komunikasi	PGKebenaran/Sekolah / 2016 rawatan tidak dikembalikan (WPKL-BKP(G)-BK39B)	1. Rawatan tidak dapat dijalankan 2. Kes selesai tidak dapat dicapai 3. Petunjuk Prestasi Utama (KPI) terjejas		Laporan Penilaian Pelan Risiko Bulanan Klinik	17/4/2017	12/5/2023	3	3	9	SEDERHANA	1. Memohon kerjasama dengan guru untuk mengembalikan borang PGKebenaran/sekolah/2016 2. Merekodkan setiap kad LP8/borang kebenaran yang telah dihantar dan dipulangkan	1. Beri semula borang baru dengan peringatan melalui telefon kepada ibu bapa (jika perlu).		PPD/PPYM/PI C SEKOLAH							

PELAN RISIKO DAN PELUANG
Bahagian Kesihatan Pergigian, JKWPKL dan P

MENGENAL PASTI RISIKO DAN PELUANG						MENILAI RISIKO						KAWALAN RISIKO			PENILAIAN KEBERKESANAN KAWALAN RISIKO						
BIL	ISU	PERINCIAN RISIKO	KESAN RISIKO	PELUANG	INDIKATOR KEBERKESANAN	TARIKH MULA	TARIKH NILAI	K	I	S	T	KAWALAN SEDIA ADA (MENCEGAH RISIKO BERLAKU)	TINDAKAN MENGURANGKAN RISIKO TERJADI (MENGURANGKAN KESAN RISIKO)	KAWALAN TAMBAHAN/ TINDAKAN UNTUK PELUANG	PIC	KEKERAPAN KEJADIAN RISIKO	K	I	S	T	STATUS & TINDAKAN
OHCS																					
KAUNTER																					
1	Kompetensi	Pelanggan didaftarkan ke bahagian yang salah (contohnya pelanggan temu janji dengan pakar tetapi didaftarkan di bawah primer) (OHCS) (WPKL-BKP(G)-BK39B)	1. Pelanggan pakar menunggu lama. 2. Waktu temu janji tertunda. 3. Mengganggu waktu rawatan pelanggan pakar seterusnya. 4. Terpaksa bagi tarikh temu janji baru.		Laporan Pemantauan KPI Setiap Kepakaran	17/4/2017	12/5/2023	4	3	12	SEDERHANA	Kad temu janji setiap pakar ditandakan dengan warna berlainan/ Dicatat nama Pakar Pergigian yang merawat	Petugas kaunter merujuk nama pesakit dalam sistem rekod pesakit OHCS/ FICISIEN		PPD/PPYM						
BILIK SURGERI																					
2	Transformasi sistem manual kepada sistem komputer/ digital seperti Sistem Pengurusan Kewangan, Sistem Pengurusan Stor, Sistem Pengurusan Aset, OHCS dll	Server down (WPKL-BKP(G)-BK39B)	1. Mengganggu operasi pelanggan luar. 2. Pelanggan menunggu lama 3. Pegawai kena masukkan rekod rawatan pelanggan dalam sistem selepas sistem kembali pulih pada hari sama. 4. Data/rekod pelanggan mungkin hilang.		Laporan LPS (ONSITE ENGINEER)	17/4/2017	12/5/2023	2	4	8	SEDERHANA	Memastikan kerja-kerja penyelenggaraan dijalankan secara berjadual.	Business Continuity Plan (BSP)	Komputer disetkan untuk auto-scan, removed, quarantine from external devices	PPD/PPYM						
3	Kewangan, Sistem Pengurusan Stor, Sistem Pengurusan Aset, OHCS dll	Bukti kebenaran rawatan pelanggan tidak dapat dikesan. (WPKL-BKP(G)-BK39A)	Isu medikolegal		Laporan Penilaian Pelan Risiko Bulanan Klinik	17/4/2017	12/5/2023	1	5	5	RENDAH	Sistem pemfailan kebenaran rawatan pelanggan di buat berdasarkan nombor kad pengenalan pelanggan	Mengambil tandatangan pelanggan pada lawatan tersebut		PPD/PPYM						
4		Operator tidak klik <i>serve patient</i> dalam sistem (Fisicien) (WPKL-BKP(G)-BK39B)	Menjejaskan waktu menunggu		Laporan Penilaian Pelan Risiko Bulanan Klinik	17/4/2017	12/5/2023	2	2	4	RENDAH	Sediakan senarai semak ringkas penggunaan sistem Fisicien	Operator/assistant klik <i>serve</i> serta merta selepas memanggil pesakit		PPD/PPYM						
5		Kesilapan terguna ID operator lain (OHCS/Fisicien) (WPKL-BKP(G)-BK39B)	1. Rekod salah. 2. Isu mediko legal	Penukaran tandatangan pelanggan kepada sistem imbas cap jari/tandatangan secara digital melalui sistem digital.	Laporan Penilaian Pelan Risiko Bulanan Klinik	17/4/2017	12/5/2023	3	5	15	SEDERHANA	Semua Operator mestilah <i>log out</i> selepas selesai menggunakan sistem	Meletak peringatan pada monitor komputer		PPD/PPYM						

PELAN RISIKO DAN PELUANG
Bahagian Kesihatan Pergigian, JKWPKL dan P

MENGENAL PASTI RISIKO DAN PELUANG						MENILAI RISIKO						KAWALAN RISIKO			PENILAIAN KEBERKESANAN KAWALAN RISIKO							
BIL	ISU	PERINCIAN RISIKO	KESAN RISIKO	PELUANG	INDIKATOR KEBERKESANAN	TARIKH MULA	TARIKH NILAI	K	I	S	T	KAWALAN SEDIA ADA (MENCEGAH RISIKO BERLAKU)	TINDAKAN MENGURANGKAN RISIKO TERJADI (MENGURANGKAN KESAN RISIKO)	KAWALAN TAMBAHAN/ TINDAKAN UNTUK PELUANG	PIC	KEKERAPAN KEJADIAN RISIKO	K	I	S	T	STATUS & TINDAKAN	
PEMANDU																						
1	Sikap anggota	Kemalangan jalan raya (WPKL-BKP(G)-BK39A)	Kecederaan, kecatatan, trauma, kerosakan, tindakan undang-undang, kematian		Laporan Pencapaian Kesihatan dan Keselamatan Pekerjaan setiap setengah tahun semasa Mesyuarat Pencapaian	17/4/2017	12/5/2023	3	4	12	SEDERHANA	1. Mematuhi peraturan jalan raya. 2. Memastikan senarai semak (WPKL-BKP(G)-SS 11: Senarai Semak Tugasan Harian Pemandu dilaksanakan. 3. Memastikan penyelenggaraan berkala dijalankan. 4. Mematuhi tatacara pengurusan kenderaan kerajaan. 5. Rujuk WPKL-BKP(G)-PK S04: Pengendalian Pengurusan Kenderaan dan AK 07: Pengurusan Kenderaan	1. Kawal situasi kecemasan dan pindah ke tempat yang selamat. 2. Dapatkan bantuan kecemasan (jika perlu) 3. Memaklumkan kepada Penyalia/ Ketua Unit. 4. Buat laporan polis. 5. Buat pemeriksaan lanjut (jika perlu) 6. Mohon pembaikan kenderaan		PPYM / PEGAWAI KENDERAAN							
2	Sikap anggota	Kerosakan kenderaan disebabkan tiada penyelenggaraan (WPKL-BKP(G)-BK39A)	Perkhidmatan terjejas		Laporan Kerosakan KEW.PA-10: Borang Aduan Kerosakan Aset Alih	17/4/2017	12/5/2023	2	3	6	RENDAH	1. Penyelenggaraan dilaksanakan dalam tempoh yang ditetapkan. 2. Melakukan Senarai Semak Tugasan Harian Pemandu: WPKL-BKP(G)-SS 11 3. Melakukan pemeriksaan tahunan PUSPAKOM untuk kenderaan tiga (3) tahun sekali 4. Rujuk WPKL-BKP(G)-PK S04: Pengendalian Pengurusan Kenderaan dan AK 07: Pengurusan Kenderaan	1. Laporkan kerosakan kepada Penyalia/Ketua Unit. 2. Mohon pembaikan kenderaan.		PPYM / PEGAWAI KENDERAAN							

KEBARANGKALIAN (K), IMPAK (I), SKALA (S), TAHAP (T)