

| 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) 4. Rujuk Arahan Kerja WPKL-BKP(G)-AK4: Kawalan Jangkitan Silang 5. Elemen pengendalian peralatan tajam dimasukkan didalam: - Kursus Modul Teknikal Pergigian yang diadakan setiap tahun - Kursus Keselamatan Kesihatan Pekerjaan Pergigian yang diadakan setiap setahun - Taklimat pegawai NDO sewaktu melapor diri. 6. Laporan Kejadian Tertusuk Peralatan Tajam (NST) dibentang didalam mesyuarat Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)/mesyuarat pengurusan secara berkala 7. Pengawasan secara langsung oleh penyelia untuk tempohmasa 4 minggu hingga 12 minggu dari Tarikh lapor diri. | 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 | 1. Cadangan penggunaan safety Engineered Device (SEDS) bergantung kepada arahan Program Kesihatan Pergigian dari masa ke masa | 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 | | | | | | | | | | |

| 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 | |
| 4 | Infrastruktur yang usang/ peralatan yang terhad | Kebakaran disebabkan oleh litar pintas / penggunaan elektrik yang melampau /Penuun 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 (Perlabelan 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 | | | | | | | |
| 5 | Peruntukan | Bekalan bahan pergigian yang terhad /melebihi keperluan/ telah tamat tarikh luput sehingga menjejaskan 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 Pekerja setiap setengah tahun semasa Mesyuarat Pencapaian | 1/10/2017 | 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 pembetulan. | | PPD/PPYM | | | | | | | |

| 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 | |
| 8 | Pelanggan berpelajaran (celik/ peka informasi) | Jangkaan dan permintaan yang tinggi terhadap perkhidmatan pergigian sehingga menyebabkan aduan dalaman/ luaran yang berbasas (WPKL-BKP(G)-BK39A) | Aduan dalaman/ 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 tatacara pengendalian aduan 2. Teguran dan peringatan. 3. Sediakan laporan 4. Tindakan tatatertib 5. Tatacara 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 bilik rawatan AGP | 1. Sanitasi klinik. 2. Anggota terlibat menjalani kuarantin dan saringan kontak rapat | | KPP UNIT PENGUATKUSAAN / PPD/PPYM/ AJK SPK | | | | | | | |
| 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. Mengoptimumkan penggunaan kerusi pergigian untuk rawatan 2. Pelaksanaan extended rawatan untuk mengurangkan tempoh temujanji | | PPD/PPYM | | | | | | | |
| 11 | Persekitaran/ sikap anggota | Serangan makhluk perosak difasiliti / 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 | | | | | | | |
| 12 | Transformasi sistem janji temu manual kepada sistem digital - Sistem MyVAS (Janji Temu melalui MySejahtera) | Sistem bermasalah - seperti slot temujanji bukan waktu operasi dll | 1. Kekeliruan kepada pelanggan /Aduan Pelanggan | | 1.Laporan Aduan 2. Laporan Aduan MyVas dll | 1/10/2024 | | 3 | 3 | 9 | SEDERHANA | 1. Pemantuan berkala oleh PIC - slot dibuka 2 minggu bagi tempoh janji temu. | 1. Lapor kan kepada Penyelaras Negeri / Sistem 2. Muat turun data pesakit yang telah menempah temujanji pada slot yang bukan pada waktu operasi 3. Hubungi pesakit dan maklumkan masalah sistem - beri temujanji baru/ tempah semula dalam sistem pada waktu operasi | | PPYM /PIC | | | | | | | |

| 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 |
| 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 Kad pendua sementara diwujudkan dan dikepilkan dengan kad induk setelah dijumpai | 1. Cadangan kepada sistem rekod pesakit secara digital secara berfasa bergantung kepada arahan Program Kesihatan Pergigian | 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. Semak dan pastikan Dokumen pendaftaran pesakit yang betul dan terus dipulangkan kepada pelanggan setelah semua maklumat direkod di dalam kad rawatan 4. Memastikan dokumen pesakit tidak didedah / diakses oleh pesakit lain. | 1. Hebahan di kawasan klinik dengan kadar segera 2. Bantuan kepada pelanggan untuk urusan kehilangan dokumen pesakit | | PPD/PPYM | | | | | | |
| 3 | Sikap anggota/ lambakan pesakit | Salah keperluan tidak mencukupi/ berlebihan disebabkan oleh -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) | 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 | 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) 8. Kursus/Taklimat berkaitan caj rawatan kepada anggota secara berkala | 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 | | | | | | |

| 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 | |
| 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 Mengejut | 17/4/2017 | 12/5/2023 | 2 | 5 | 10 | SEDERHANA | 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 | 1. Membuat laporan polis (Kecuali Sijil Cuti Sakit-Hebahan kepada semua Jabatan Kesihatan Pergigian Negeri) 2. Menjalankan siasatan dalam 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 | 18/7/2024 | 4 | 3 | 12 | SEDERHANA | 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 | | | | | | | |
| 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. Kemas kini 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 rawatan (contoh selepas cabut gigi, penskaleran DLL) (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, Diagnosis dan Rawatan) yang di tetapkan | 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 bendasing semasa rawatan (contoh: bur, gauze, gigi DLL) (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 | | | | | | | |

| 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 | KEKERAJAN 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 | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | |

| 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 | |
| | Sikap Anggota/ 2 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/ Aplans 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/PIC 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/PIC SEKOLAH | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | |

| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Transformasi sistem manual kepada sistem komputer/ digital seperti Sistem Pengurusan Kewangan, Sistem Pengurusan Stor, Sistem Pengurusan Aset, OHClS 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. | 1. Komputer disetkan untuk auto-scan, removed, quarantine from external devices | 1. Permohonan menaiktaraf server dengan kapasiti lebih baik dan lebih besar | PPD/PPYM | | | | | | | | |
| 3 | 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 serve serta merta selepas memanggil pesakit | | PPD/PPYM | | | | | | | | |
| 5 | Kesilapan terguna ID operator lain (OHClS/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 | | | | | | | | |
| PEMANDU | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Sikap anggota | Kemalangan jalan raya (WPKL-BKP(G)-BK39A) | Kecederaan, kecatatan, trauma, kerosakan, tindakan undang-undang, kematian | | Laporan Pencapaian Kesihatan dan Keselamatan Pekerja 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. Maklumkan kepada Penyelia/ 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 Penyelia/Ketua Unit. 2. Mohon pembaikan kenderaan. | | PPYM / PEGAWAI KENDERAAN | | | | | | | | |

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