

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

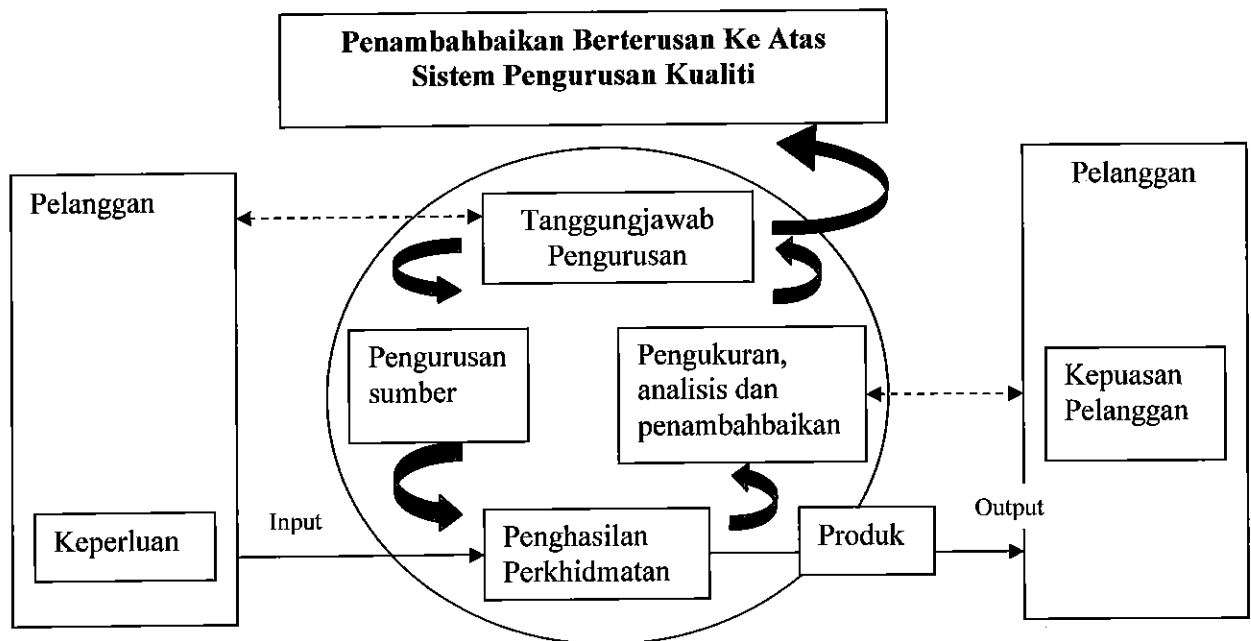
## 1. PENGENALAN KEPADA MANUAL

### 1.1 Umum

Manual Kualiti disediakan berdasarkan keperluan MS ISO 9001:2015. Manual Kualiti adalah satu dokumen dasar yang memberi gambaran menyeluruh mengenai Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang dilaksanakan. Ia merupakan dokumen utama yang menerangkan struktur organisasi, dasar kualiti, objektif kualiti dan proses-proses utama Program Kesihatan Pergigian, Kementerian Kesihatan Malaysia.

Pelaksanaan standard-standard dibawah MS ISO 9001:2015 adalah berdasarkan kepada pendekatan proses. Model SPK MS ISO 9001:2015 yang berasas pendekatan proses boleh digambarkan seperti Rajah 1.

**Rajah 1: MODEL SISTEM PENGURUSAN KUALITI BERASASKAN PENDEKATAN PROSES**



Kunci:

- Aktiviti tambah nilai
- - - - -> Aliran Maklumat

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

## **1.2. Objektif Manual Kualiti**

- 1.2.1** Menggariskan proses utama yang terlibat dalam penyediaan perkhidmatan berkualiti kepada masyarakat dan hasil perkhidmatan yang berkaitan dengannya. Proses utama terdiri daripada proses teras am dan proses khusus yang disokong oleh prosedur sokongan dan prosedur penambahbaikan kualiti.
- 1.2.2** Menjelaskan pertalian atau hubung kait antara pelbagai aktiviti yang membentuk proses utama.
- 1.2.3** Menjelaskan perkaitan proses utama Program Kesihatan Pergigian dengan keperluan MS ISO 9001:2015
- 1.2.4** Memaklumkan dengan jelas komitmen Program Kesihatan Pergigian terhadap penambahbaikan berterusan bagi perkhidmatan teras secara bertulis dan menggunakan pendekatan yang boleh difahami oleh semua anggota Program Kesihatan Pergigian.

## **1.3. Kandungan Manual Kualiti**

Manual ini terbahagi kepada 10 bahagian yang mengikut susunan unsur keperluan piawai MS ISO 9001:2015.

## **1.4. Kelulusan Manual Kualiti**

Manual kualiti ini diluluskan oleh Pengarah Kanan Kesihatan Pergigian, KKM.

## **1.5. Kawalan Manual Kualiti**

Manual Kualiti ini adalah dokumen terkawal. Semua peraturan dan pengendaliannya adalah tertakluk kepada peraturan yang telah didokumenkan dalam prosedur kawalan dokumen dan data.  
Dokumen berkaitan:

KKMOH-PK-Q7 Prosedur Kawalan Dokumen dan Data dalam Sistem Interaktif ISO.

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

**1.6. Rujukan dan Definisi**

Rujukan yang digunakan dalam penyediaan manual kualiti ini adalah mengikut:

- *Malaysian Standard (MS ISO 9001:2015) : Quality Management System - Requirements*
- Panduan Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 Dalam Sektor Awam berkuatkuasa 1 Januari 2010

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

## **2. MAKLUMAT ORGANISASI**

### **2.1 Sejarah dan Latar Belakang Organisasi**

Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) terdiri daripada enam program iaitu Program Kesihatan Awam, Program Perubatan, Program Penyelidikan & Sokongan Teknikal, Program Pergigian, Program Farmasi dan Program Keselamatan dan Kualiti Makanan.

Dalam beberapa tahun kebelakangan ini, perkembangan yang pesat dalam bidang pergigian menghasilkan pertambahan serta peningkatan dalam tanggungjawab di kalangan semua kategori personel. Kini skop Program ini telah diperluaskan dan setiap anggota Program Kesihatan Pergigian menjalankan tugas dan tanggungjawab yang tertentu. Pada bulan Mei 1999 nama organisasi ini telah ditukar daripada Bahagian Perkhidmatan Pergigian kepada Bahagian Kesihatan Pergigian. Dan pada 1 Januari 2018 ia sekali lagi ditukar dari Bahagian Kesihatan Pergigian ke Program Kesihatan Pergigian. Program ini kini terdiri daripada tiga Bahagian utama iaitu Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik, Bahagian Penjagaan Kesihatan Pergigian dan Bahagian Amalan dan Perkembangan Kesihatan Pergigian bagi mencerminkan peranan dan skop Program yang lebih luas. Majlis Pergigian Malaysia juga merupakan sebahagian daripada struktur Organisasi Program Kesihatan Pergigian

### **2.2 Tanggungjawab**

Program Kesihatan Pergigian diketuai oleh Pengarah Kanan Kesihatan Pergigian (PKKP). Hubungan hierarki anggota Program ini adalah mengikut hierarki di dalam carta struktur organisasi.

### **2.3 Carta Organisasi**

Program Kesihatan Pergigian merupakan sebuah program dibawah Ketua Pengarah Kesihatan. Ia terdiri daripada tiga Bahagian utama iaitu Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik, Bahagian Penjagaan Kesihatan Pergigian dan Bahagian Amalan dan Perkembangan Kesihatan Pergigian. Setiap Bahagian mempunyai beberapa cawangan untuk pelaksanaan perkhidmatan-perkhidmatan yang telah dikenal pasti. Anggota yang berkhidmat di Program ini adalah terlatih dan kompeten. Mereka terdiri daripada kumpulan profesional dan sokongan. Carta organisasi Program Kesihatan Pergigian adalah seperti di **Lampiran 1**.

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

## **2.4 Visi Organisasi**

Visi Program Kesihatan Pergigian menjurus ke arah peningkatan kesihatan dan kualiti hidup sejajar dengan visi untuk kesihatan negara ini.

**Visi KKM - Negara menggembeng tenaga kearah kesihatan yang lebih baik.**

## **2.5 Misi Organisasi**

Sehubungan dengan kenyataan visi untuk kesihatan, dirumuskan misi Program Kesihatan Pergigian sebagai menentukan hala tuju kesihatan pergigian.

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

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

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

## **2.6 Objektif Organisasi**

Untuk meningkatkan taraf kesihatan pergigian rakyat Malaysia melalui perkhidmatan pergigian penggalakan, pencegahan, rawatan dan pemulihan serta memberi perhatian khas kepada kumpulan kurang bernasib baik supaya setiap individu itu dapat mencapai taraf kesihatan bagi membolehkannya hidup sihat serta menjalankan kehidupan ekonomi dan sosial yang produktif.

## **2.7 Pemegang Amanah (stakeholder) & Pelanggan**

Penyampaian perkhidmatan Program Kesihatan Pergigian merangkumi pelanggan dalaman yang terdiri daripada anggota dalam Program Kesihatan Pergigian dan pelanggan luaran yang merangkumi:-

- organisasi pergigian KKM di peringkat negeri, daerah dan klinik
- lain-lain Program/Bahagian di KKM
- agensi-agensi kerajaan yang lain
- organisasi-organisasi bukan kerajaan
- pengamal-pengamal pergigian
- individu-individu yang memerlukan perkhidmatan kesihatan pergigian

## **2.8 Aktiviti Utama Organisasi**

Aktiviti utama Program Kesihatan Pergigian merangkumi Dasar dan Perancangan Strategik, Penjagaan Kesihatan Pergigian dan Amalan dan Perkembangan Kesihatan Pergigian

Program Kesihatan Pergigian ialah agensi utama dalam menentukan hala tuju penjagaan kesihatan pergigian di negara ini. Ianya juga memainkan peranan penting sebagai agensi penggerak (*lead agency*) dalam memperkukuhkan hubungan di kalangan agensi-agensi di sektor awam dan juga di sektor swasta.

Program ini juga memberi tumpuan kepada usaha promosi kesihatan pergigian dan pencegahan penyakit pergigian melalui jalinan kerjasama dengan agensi-agensi kerajaan, pihak swasta dan industri yang dapat mempengaruhi kesihatan pergigian

Pada keseluruhannya, Program Kesihatan Pergigian menentukan hala tuju kesihatan pergigian untuk rakyat dan merancang pelaksanaan pencapaiannya. Ini termasuk usaha-usaha ke arah menentukan kajian dan penyelidikan pergigian, pendidikan profesional berterusan (*continuing professional development*) dan memastikan segala

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

penemuan yang berkaitan digunakan untuk mempertingkatkan penjagaan kesihatan pergigian dan amalan profesion pergigian.

### **2.8.1 Penentuan dan Penggubalan Dasar Kesihatan Pergigian**

Penentuan hala tuju perkembangan, dasar dan amalan kesihatan pergigian Negara yang meliputi isu-isu berikut :

- penentuan dasar berkenaan isu penggunaan dan keselamatan peralatan, bahan-bahan dan teknik rawatan (*modalities*) pergigian;
- perkembangan sumber pergigian - tenaga manusia, kewangan, fasiliti dan kemudahan serta maklumat pergigian;
- peranan dalam penentuan bentuk latihan bidang pergigian untuk semua peringkat dan kategori personel ;
- menentukan aspek-aspek perkembangan kepakaran pergigian dan bentuk latihan yang diperlukan oleh negara;
- penentuan fungsi, skop tugas dan pelantikan personel pergigian dan bentuk latihan yang diperlukan.

### **2.8.2 Pengurusan Program Kesihatan Pergigian**

Peranan ini meliputi perancangan, pemantauan dan penilaian perkhidmatan pergigian yang disediakan. Di dalam melaksanakan peranan ini aspek kepastian kualiti (*quality assurance*), penyelidikan dan pendidikan profesional berterusan diterapkan di dalam sistem pengurusan agar lebih berkesan dan efisien.

Di dalam pembangunan sumber pergigian di bawah KKM, Program ini memberi input teknikal pergigian dalam perancangan dan pembangunan fasiliti pergigian dan tenaga kerja pergigian di sektor awam.

### **2.8.3 Pengawalan Amalan Pergigian**

Program Kesihatan Pergigian ialah sekretariat bagi Majlis Pergigian Malaysia. Peranan ini adalah sejajar dengan Akta Pergigian 1971. Fungsi Sekretariat ini meliputi pendaftaran pengamal pergigian, pengeluaran sijil tahunan amalan pergigian dan perkara-perkara yang berkaitan dengan pemantauan pengamalan pergigian di Malaysia.

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

#### **2.8.4 Penguatkuasaan Amalan Pergigian**

Penguatkuasaan Akta Pergigian 1971 dan Akta Kemudahan dan Perkhidmatan Jagaan Kesihatan Swasta 1998 diselaras dan dipantau oleh Cawangan Perundangan dan Penguatkuasaan di Program Kesihatan Pergigian.

#### **2.9 Lokasi dan Alamat**

Pejabat Program Kesihatan Pergigian terletak di alamat berikut:

**Program Kesihatan Pergigian  
Kementerian Kesihatan Malaysia  
Aras 5 Blok E10, Parcel E, Presint 1  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
62590 Putrajaya  
Tel: 03-8883 4215  
Fax: 03-8888 6133**

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

**3. SISTEM PENGURUSAN KUALITI PROGRAM KESIHATAN PERGIGIAN**

**3.1 Skop pelaksanaan sistem pengurusan kualiti**

Skop pelaksanaan sistem pengurusan kualiti meliputi pengurusan Dasar dan Perancangan Strategik, Bahagian Penjagaan Kesihatan Pergigian dan Bahagian Amalan dan Perkembangan Kesihatan Pergigian. Hubungan proses urusan yang dilaksanakan di Program Kesihatan Pergigian dalam mencapai sistem pengurusan yang berkualiti adalah seperti di Lampiran 2.

**3.2 Pengecualian Skop Pendaftaran**

Skop pendaftaran sistem pengurusan kualiti Program Kesihatan Pergigian tidak termasuk sebarang perkhidmatan yang diberikan dan aktiviti yang dijalankan bukan di bawah bidang kuasa langsung Pengarah Kanan Kesihatan Pergigian.  
Oleh yang demikian ianya dikecualikan.

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

#### **4. SISTEM PENGURUSAN KUALITI**

##### **4.1 Keperluan Am**

Program Kesihatan Pergigian menyediakan sistem pengurusan kualiti merangkumi dokumentasi, pelaksanaan dan pengekalan tahap prestasi pengurusan. Program Kesihatan Pergigian akan menitikberatkan peningkatan keberkesanan yang berterusan berpandukan piawaian MS ISO 9001:2015.

Sistem ini merangkumi ciri-ciri yang berikut:

- a) Penentuan proses-proses yang diperlukan dalam sistem pengurusan kualiti dan aplikasinya di seluruh PKP.
- b) Penentuan turutan dan interaksi di antara proses-proses yang telah ditentukan dan didokumenkan seperti **Lampiran 2 - Proses Urusan Program Kesihatan Pergigian**.
- c) Penentuan kriteria-kriteria dan amalan terbaik untuk memastikan operasi dan kawalan proses-proses dan ini didokumenkan dalam prosedur kerja dan dokumen sokongan berkaitan.
- d) Memastikan bekalan sumber dan maklumat perlu disediakan bagi menyokong operasi pemantauan proses-proses tersebut.
- e) Memantau, mengukur di mana perlu dan membuat analisis terhadap proses-proses tersebut.
- f) Melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil/sasaran yang dirancang dan penambahbaikan berterusan proses-proses tersebut.

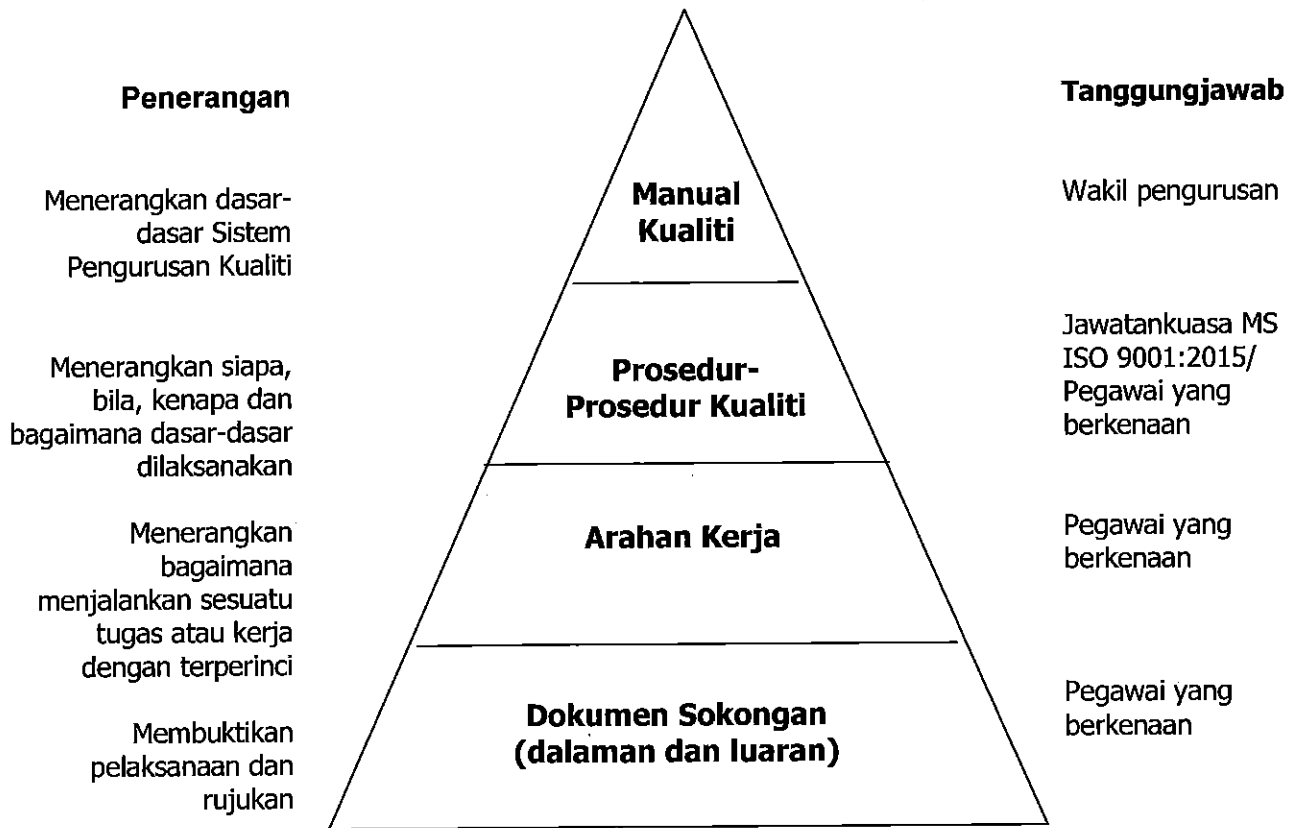
##### **4.2 Keperluan Dokumentasi**

###### **4.2.1 Am**

Sistem Pengurusan Kualiti Program Kesihatan Pergigian adalah selaras dengan visi, misi dan objektif Program yang bermatlamat menuju ke arah pencapaian kualiti. Pendekatan yang diambil adalah melalui MS ISO 9001:2015. Sistem ini mempunyai empat tahap dokumen dan tanggungjawab anggota yang terlibat bagi menyediakan dokumen berkaitan adalah seperti di Rajah 2.

<b>NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06 MANUAL KUALITI</b>	
Pindaan: 07	Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

**Rajah 2: Hierarki Dokumentasi MS ISO 9001:2015**



**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

#### 4.2.2 Kod Dokumen Kualiti

Semua dokumen Program Kesihatan Pergigian mempunyai sistem kod yang tersendiri dan setiap kod ini mewakili prosedur berkaitan serta mempunyai makna khusus. Kod-kod ini termasuk:

- KKMOH - Program Kesihatan Pergigian  
Kementerian Kesihatan Malaysia
- MK - Manual Kualiti
- PK - Prosedur Kualiti
- AK - Arahan Kerja
- A - Teras Am
- AG - Teras Spesifik
- S - Sokongan Am
- SG - Sokongan Spesifik
- Q - Penambahbaikan Kualiti

#### 4.2.3 Kawalan Dokumen

Dokumen di dalam Sistem Pengurusan Kualiti (e-ISO) adalah dokumen terkini dan terkawal. Sekiranya dokumen-dokumen tersebut dimuat turun atau dicetak, dokumen itu merupakan dokumen salinan tidak terkawal.

Dokumen serta rekod dalam sistem pengurusan kualiti dikawal dengan meliputi perkara-perkara berikut:-

- a) Diluluskan oleh Wakil Pengurusan;
- b) Dikaji semula dan dikemas kini di mana perlu serta diluluskan oleh WP;
- c) Semua perubahan yang dibuat ke atas dokumen direkodkan;
- d) Memastikan versi dokumen terkini yang berkaitan boleh dirujuk bila diperlukan;
- e) Memastikan dokumen dapat dirujuk dan dikenal pasti pada bila-bila masa;
- f) Dokumen yang telah luput tetapi mungkin masih diperlukan akan diberi identifikasi yang sesuai (*obsolete*) dan disimpan untuk kegunaan tertentu.

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

### **Pengawal Dokumen**

Pengarah Kanan Kesihatan Pergigian melantik seorang Pengawal Dokumen dan Timbalan Pengawal Dokumen yang bertanggungjawab ke atas penyelenggaraan dan kawalan Daftar Induk Dokumen.

Dokumen berkaitan:

KKMOH-PK-Q7      Prosedur Kawalan Dokumen dan Data dalam Sistem Interaktif ISO

#### **4.2.4 Kawalan Rekod**

Rekod iaitu hasil daripada aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan di Program Kesihatan Pergigian diselenggarakan dengan sempurna meliputi aspek-aspek berikut:-

- Cara penyimpanan;
- Tempoh simpanan bagi sesuatu rekod;
- Lokasi rekod;
- Identifikasi rekod;
- Kemudahkesanan;
- Boleh dibaca.

Rekod yang dihasilkan daripada aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan di Program Kesihatan Pergigian akan disimpan dan diselenggara oleh setiap cawangan mengikut prosedur kualiti masing-masing. Rekod kualiti digunakan untuk semakan/kaji semula aktiviti kualiti di Program ini. Keputusan tersebut akan diguna pakai untuk:

- Pengurusan risiko;
- Tindakan pembetulan;
- Tindakan penambahbaikan;
- Memastikan Sistem Pengurusan Kualiti Program Kesihatan Pergigian dilaksanakan dengan berkesan;
- Memenuhi keperluan MS ISO 9001:2015;
- Memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan.

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

## **5. TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN**

### **5.1 Iltizam pengurusan**

Pengarah Kanan Kesihatan Pergigian, Program Kesihatan Pergigian beriltizam melaksanakan sistem pengurusan kualiti dengan memastikan aktiviti yang berikut dijalankan seperti yang dirancang:

- Menjelaskan kepada semua peringkat organisasi tentang kepentingan mengenal pasti keperluan dan memenuhi kehendak pelanggan serta peraturan-peraturan yang berkaitan;
- Menggubal dan menyebarkan dasar kualiti;
- Mewujudkan objektif-objektif kualiti;
- Menjalankan kajian semula pengurusan;
- Mengadakan audit kualiti dalaman;
- Memastikan sumber yang diperlukan disediakan;
- Memantau prestasi pelaksanaan semua proses dengan objektif kualiti yang ditentukan;
- Memberikan bukti bahawa penambahbaikan berterusan dilaksanakan ke atas sistem pengurusan kualiti yang telah diwujudkan.

### **5.2 Keutamaan Pelanggan**

Program Kesihatan Pergigian prihatin terhadap keperluan pelanggannya. Perhatian yang sewajarnya akan diberi dengan memastikan aduan, cadangan dan maklum balas daripada pelanggan diambil kira oleh pengurusan Program Kesihatan Pergigian untuk penambahbaikan dan memenuhi kepuasan pelanggan dan sistem pengurusan kualiti kekal kukuh dengan perubahan-perubahan ke atas sistem pengurusan kualiti dirancang dan dilaksanakan.

Dokumen berkaitan:

KKMOH-PK-Q6 Prosedur Pemantauan Aduan Awam  
KKMOH-PK-Q10 Prosedur Pemantauan Persepsi Pelanggan / Pengguna

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

### 5.3 Dasar Kualiti

#### **DASAR KUALITI**

Program Kesihatan Pergigian, Kementerian Kesihatan Malaysia bertanggungjawab melaksanakan:

1. Pembangunan Dasar Kesihatan Pergigian Negara.
2. Pembangunan Dasar Operasi Kesihatan Pergigian KKM yang merangkumi:
  - a. Pengurusan Program dan Aktiviti Kesihatan Pergigian.
  - b. Pembangunan Inisiatif Promosi dan Pencegahan Kesihatan Pergigian
3. Pembangunan Profesion Pergigian.
4. Perundangan dan Penguatkuasaan Amalan Kesihatan Pergigian.
5. Perkembangan dan Pembangunan Penyelidikan Kesihatan Pergigian Negara

melalui sistem yang cekap, berkesan dan bersesuaian dengan perubahan terkini. Ini termasuk mengenalpasti isu-isu luaran dan dalaman yang penting kepada organisasi dan pelanggan kami, serta mengambil tindakan yang bersesuaian untuk mengatasi risiko dan peluang-peluang penambahbaikan yang berkaitan dengan isu-isu tersebut.

Pengurusan kami adalah komited untuk mematuhi keperluan - keperluan ISO 9001:2015 dan penambahbaikan sistem kualiti secara berterusan demi kepuasan, kesihatan dan keselamatan pelanggan dan pada masa yang sama memaksimumkan nilai, keperluan dan ekspektasi pihak-pihak berkepentingan

Dasar Kualiti ini diwujudkan setelah diperbincangkan oleh semua Ketua-ketua Cawangan dan Pegawai Pergigian di Program ini dan dipersetujui oleh Pengarah Kanan (Kesihatan Pergigian). Dasar ini adalah bersesuaian dengan tujuan dan komitmen yang hendak dicapai oleh organisasi ini. Ia dijadikan asas untuk mewujudkan dan menyemak semula objektif kualiti.

Dasar Kualiti ini akan disebar dan dijelaskan kepada semua anggota di Program ini serta dikaji semula untuk memastikan kesesuaiannya yang berterusan.

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

## **5.4 Perancangan**

### **5.4.1 Objektif Kualiti**

Objektif Kualiti diwujudkan bagi mengukur pencapaian matlamat di Cawangan-cawangan Program Kesihatan Pergigian. Objektif kualiti ini boleh diukur dan selaras dengan Dasar Kualiti Program Kesihatan Pergigian. Objektif kualiti bagi Cawangan-cawangan adalah seperti di **Lampiran 3**.

### **Piagam Pelanggan Program Kesihatan Pergigian Kementerian Kesihatan Malaysia**

#### **Kewajipan Anggota Program Kesihatan Pergigian:**

Kami akan berusaha memastikan:

- Semua pelanggan dilayan oleh petugas kaunter dengan mesra dan cekap;
- Semua pelanggan diberi maklumat mengenai perkhidmatan yang disediakan;
- Semua pelanggan yang ada temujanji berjumpa dengan pegawai berkenaan dalam tempoh 15 minit;

#### **Kewajipan Pelanggan:**

Pelanggan perlu;

- Membawa dokumen yang diperlukan berkaitan urusan berkenaan;
- Menepati temujanji yang diberi atau menghubungi pejabat ini sekiranya tidak dapat menepati temujanji;
- Menggunakan kemudahan yang disediakan secara bertanggungjawab;
- Bekerjasama dengan memberi maklumat sebenar dan lengkap berkaitan masalah yang dihadapi.

**• Sekiranya perkara di atas tidak ditepati, sila hubungi:**

Dr Doreyat bin Jemun  
Tel: 03-88834163  
e-mel: drdoreyat@moh.gov.my

atau

Dr Siti Nur Baiduri binti Mohd Jaini  
Tel: 03-88834288  
e-mel: drnurbaiduri@moh.gov.my

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

**Piagam Pelanggan Majlis Pergigian Malaysia**

MAJLIS PERGIGIAN MALAYSIA AKAN MEMASTIKAN:

1. **Sijil pendaftaran** dikeluarkan dalam tempoh **tujuh (7)** hari dari tarikh permohonan lengkap\* diterima .
2. Sijil Perakuan Pengamalan akan dikeluarkan\*:
  - **SEBELUM 1 JANUARI** bagi permohonan lengkap diterima sebelum 1 Disember tahun sebelumnya;
  - **SEBELUM 31 JANUARI** bagi permohonan lengkap diterima antara 2 hingga 31 Disember tahun sebelumnya;
  - dalam tempoh **tujuh (7)** hari dari tarikh permohonan lengkap diterima bagi permohonan tahun semasa
3. **Letter of Good Standing** akan disediakan dalam tempoh **lima (5)** hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.

\* *Tertakluk kepada pindaan dari semasa ke semasa. Layari <http://mdc.moh.gov.my>*

**Kewajipan Pelanggan**

1. Mendapatkan tarikh temujanji untuk pendaftaran.
2. Memastikan dokumen yang lengkap disertakan dengan permohonan pendaftaran dan Sijil Perakuan Pengamalan
3. Memberi maklumat yang sah dan benar.

Sebarang pertanyaan, sila hubungi:

**SETIAUSAHA  
MAJLIS PERGIGIAN MALAYSIA  
Tel: 03-83186440  
e-mel: [mdc@moh.gov.my](mailto:mdc@moh.gov.my)**

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

### **5.4.2 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti**

Perancangan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti Program Kesihatan Pergigian perlu mendapat kelulusan oleh Pengarah Kanan Program Kesihatan Pergigian.

Pada masa yang sama setiap peringkat pengurusan Program Kesihatan Pergigian akan turut terlibat dalam perancangan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) melalui saluran seperti Mesyuarat Program & Mesyuarat Teknikal.

Program Kesihatan Pergigian akan memastikan perancangan tersebut dilaksanakan melalui pemantauan rekod atau audit dalaman. Tahap integriti SPK perlu dikawal dan dipastikan konsisten walaupun terdapat perubahan terhadap perancangan dan pelaksanaan SPK.

Dokumen berkaitan:

KKMOH-PK-Q5      Prosedur Audit Dalaman  
KKMOH-PK-Q2      Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

## **5.5 Tanggungjawab, Kuasa & Komunikasi**

### **5.5.1 Tanggungjawab Dan Kuasa**

Pengarah Kanan Kesihatan Pergigian bertanggungjawab untuk menentukan tugas dan tanggungjawab kepada anggota bagi menjalankan tugas dan fungsi yang mana akan memberi kesan kepada SPK. Tugas dan tanggungjawab setiap personel di Program ini adalah tersenarai di dalam Deskripsi Tugas (*Job Description*) personel masing-masing, senarai tugas dan dalam prosedur dan arahan kerja yang telah didokumenkan.

### **5.5.2 Wakil Pengurusan**

Pengarah Kanan Kesihatan Pergigian hendaklah melantik seorang Wakil Pengurusan (WP) dari anggota pengurusan Program Kesihatan Pergigian (PKP). Wakil Pengurusan yang telah dilantik ialah Dr Norliza binti Mohamed, Pengarah Dasar dan Perancangan Strategik Kesihatan Pergigian. Adalah menjadi dasar PKP tidak melantik pihak luar sebagai WP.

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

Tugas-tugas beliau adalah seperti berikut:-

- a) Memastikan proses-proses yang diperlukan dalam Sistem Pengurusan Kualiti diwujudkan, dilaksanakan, dinilai dan ditambahbaik;
- b) Melaporkan kepada pengurusan atasan mengenai prestasi sistem pengurusan kualiti dan sebarang keperluan penambahbaikan;
- c) Memastikan kesedaran mengenai keperluan-keperluan pelanggan diwujudkan di kalangan semua anggota Program Kesihatan Pergigian.

Wakil Pengurusan juga bertanggungjawab sebagai pegawai yang boleh dihubungi oleh pihak-pihak luar berhubung dengan perkara-perkara yang berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti. Tugas-tugas ini dilaksanakan dengan bantuan seorang Timbalan Wakil Pengurusan dan seorang Pengawal dokumen.

### **5.5.3 Komunikasi Dalam Organisasi**

Pengarah Kanan Kesihatan Pergigian akan memastikan proses penyampaian maklumat yang sesuai diwujudkan dalam organisasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti disampaikan kepada semua anggota Program Kesihatan Pergigian. Proses yang sedia ada adalah melalui mesyuarat, dialog, taklimat, pengiktirafan di atas pencapaian, papan kenyataan, media elektronik dan lain-lain.

## **5.6 Kajian Semula Pengurusan**

### **5.6.1 Umum**

Pengarah Kanan Kesihatan Pergigian akan melaksanakan kajian semula pengurusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti secara berkala bagi memastikan Sistem Pengurusan Kualiti terus sesuai, mencukupi dan berkesan dan meliputi perkara-perkara berikut:-

- a) Kajian semula pengurusan akan dijalankan sekurang-kurangnya satu kali setahun.
- b) Kajian semula pengurusan akan dibuat melalui mesyuarat atau dengan meneliti laporan-laporan berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti yang dikemukakan kepada Pengarah Kanan

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

- untuk dinilai dan dikaji bersama-sama Pegawai-pegawai Kanan Program ini.
- c) Sekiranya, kajian semula dibuat melalui mesyuarat, mesyuarat ini akan dipengerusikan oleh Pengarah Kanan Kesihatan Pergigian. Mesyuarat akan ditangguhkan sekiranya Pengarah tidak dapat mempengeruskannya.
  - d) Ahli mesyuarat terdiri daripada pegawai-pegawai, anggota sokongan dan pelaksana.
  - e) Rekod mengenai kajian semula pengurusan akan disenggarakan. Rekod-rekod ini termasuk input dan keputusan-keputusan yang telah dibuat.
  - f) Keputusan-keputusan hasil daripada kajian semula pengurusan akan disampaikan dan dimaklumkan kepada anggota-anggota Program ini.

### **5.6.2 Input Kajian Semula Pengurusan**

Input kepada kajian semula pengurusan akan meliputi di antaranya ialah

- a) Penemuan audit;
- b) Maklum balas/ aduan pelanggan;
- c) *Process performance and product conformity*;
- d) Status tindakan pencegahan dan pembetulan;
- e) Tindakan susulan daripada kajian semula pengurusan yang lepas;
- f) Perubahan-perubahan yang boleh memberi kesan kepada sistem pengurusan kualiti;
- g) Cadangan-cadangan untuk penambahbaikan;

### **5.6.3 Output Kajian Semula Pengurusan**

Hasil kajian semula pengurusan akan meliputi keputusan-keputusan dan tindakan-tindakan berkaitan dengan:

- a) Perancangan untuk meningkatkan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan proses-prosesnya;
- b) Perancangan program yang boleh meningkatkan tahap keprihatinan Program Kesihatan Pergigian terhadap keperluan pelanggan. Ini membabitkan tindakan pembetulan dan tindakan pencegahan. Kesesuaian Dasar dan Objektif Kualiti kepada kehendak semasa;
- c) Keperluan sumber

Dokumen berkaitan:

KKMOH-PK-Q2      Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

## **6. PERANCANGAN**

### **6.1 Perancangan untuk menangani risiko dan peluang penambahbaikan**

Pihak pengurusan setelah mengambil kira perkara-perkara luaran dan dalaman, serta keperluan pelanggan, akan mengambil langkah-langkah untuk mengenalpasti risiko-risiko serta peluang penambahbaikan yang mungkin wujud dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti di Program Kesihatan Pergigian. Ini adalah supaya organisasi dapat

Mencapai matlamat yang disasarkan.

Memperoleh kesan yang wajar dan diinginkan

Mencegah atau mengurangkan kesan-kesan yang tidak diinginkan

Mencapai penambahbaikan

Program Kesihatan Pergigian akan merancang

Memastikan Prosedur dan tindakan-tindakan yang wajar dilaksanakan untuk mengenalpasti risiko dan peluang penambahbaikan serta mengintegrasikan tindakan-tindakan tersebut ke dalam Sistem Pengurusan Kualiti dan juga menilai keberkesanan tindakan-tindakan tersebut.

Dokumen berkaitan:

KKMOH-PK-Q04

Prosedur Pengurusan Risiko

### **6.2 Objektif Kualiti**

Program ini telah mengujudkan Objektif Kualiti untuk semua Cawangan. Objektif kualiti ini adalah selaras dengan Dasar Kualiti, dapat dinilai dan dikajisemula berpandukan kepada keperluan-keperluan semasa di organisasi. Objektif kualiti ini juga akan dimaklumkan kepada anggota organisasi menerusi sistem interaktif eISO dan mesyuarat-mesyuarat berkala di Program dan Mesyuarat Kajisemula Pengurusan.

<http://eiso-oralhealth.moh.gov.my/eiso/ohd/> - Objektif Kualiti Program  
Kesihatan Pergigian, KKM

### **6.3 Perancangan Perubahan**

Program ini akan memastikan supaya sekiranya terdapat perubahan dalam Sistem Pengurusan Kualiti, ianya akan dilaksanakan dengan teratur dan secara terancang. Bagi tujuan ini satu Prosedur telah diujudkan iaitu Prosedur Pengurusan Perubahan. Prosedur ini boleh digunakan untuk semua anggota PKP KKM yang mengendalikan sebarang perubahan dan juga sebagai bahan rujukan kepada anggota yang menerima arahan perubahan ataupun pekelling terbaru yang perlu dikuatkuasakan dan dipatuhi.

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

Dokumen berkaitan:  
KKMOH-PK-Q12

Prosedur Pengurusan Perubahan

## **7. PENGURUSAN SUMBER**

### **7.1 Bekalan Sumber**

Program ini berusaha untuk memastikan sumber yang secukupnya disediakan untuk merancang, memantau dan menilai proses utama serta pelaksanaan sistem pengurusan kualiti Program Kesihatan Pergigian ke arah memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan. Sumber-sumber yang diperlukan meliputi sumber manusia, sumber kewangan, kemudahan-kemudahan fizikal atau infrastruktur, peralatan, persekitaran kerja dan maklumat.

Program Kesihatan Pergigian mengemukakan permohonan sumber melalui prosedur yang ditetapkan untuk mencapai sasaran perkhidmatan kesihatan dalam Rancangan Malaysia, projek khas dan keperluan perkhidmatan semasa. Permohonan adalah mengikut garis panduan Pekeliling Kewangan terkini dan dokumen yang berkaitan.

### **7.2 Sumber Manusia**

#### **7.2.1 Umum**

Program ini mempunyai anggota pelbagai jawatan Pengurusan dan Profesional iaitu Pakar Pergigian Kesihatan Awam, Penyelia/Ketua Juruterapi Pergigian, Juruterapi Pergigian, Juruteknologi Pergigian dan anggota pentadbiran.

Program ini akan sentiasa berusaha untuk memastikan setiap anggota diberi peluang dan galakan untuk perkembangan kerjaya yang berterusan dalam bidang yang sesuai.

#### **7.2.2 Kecekapan, Kesedaran dan Latihan**

Pihak pengurusan Program Kesihatan Pergigian berusaha untuk menempatkan anggota yang sesuai dengan kepakaran masing-masing berdasar kepada pengalaman, kemahiran dan kelayakan.

Pihak pengurusan Program Kesihatan Pergigian akan:

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

- a) Mengenal pasti dan merancang keperluan latihan setiap anggota yang terlibat;
- b) Memberi latihan yang dikenal pasti dan menyimpan rekod mengenainya; dan
- c) Membuat penilaian ke atas keberkesanan latihan yang telah diberi dari kaca mata peserta dan juga pengurusan dari segi peningkatan dalam prestasi menjalankan tugas.

Dokumen berkaitan:

KKMOH-PK-S12    Prosedur Pengurusan Latihan Bagi Anggota Program Kesihatan Pergigian

### **7.2.3 Pengurusan Maklumat Organisasi**

Pihak Pengurusan akan mengenalpasti keperluan kemahiran dan pengetahuan yang diperlukan untuk memastikan Sistem Pengurusan Kualiti di Program Kesihatan Pergigian dilaksanakan dengan baik. Maklumat dan pengetahuan ini akan selenggara dan disediakan untuk digunakan oleh anggota di Program. Program ini juga akan memastikan penyampaian maklumat di dalam organisasi Program Kesihatan Pergigian berdasarkan standard dan kriteria yang ditetapkan. Bagi tujuan ini satu Prosedur baru telah diwujudkan untuk memastikan penyampaian maklumat organisasi ditentukan dengan berkesan, didokumentasikan jika boleh dan dikongsi / disebar kepada kumpulan sasaran atau anggota yang berkaitan untuk meningkatkan kecekapan anggota dan prestasi organisasi dan untuk mengelakkan kehilangan maklumat jika berlaku persaraan anggota atau pertukaran anggota mahupun perletakan jawatan.

Dokumen berkaitan:

KKMOH-PK-Q09    Prosedur Pengurusan Maklumat Organisasi

## **7.3 Infrastruktur dan Persekitaran Kerja**

Pihak Pengurusan akan memastikan faktor-faktor dan keadaan-keadaan persekitaran kawasan kerja/ruang kerja di setiap kawasan di dalam organisasi dibuat penetapan, dipantau dan dikawal dengan berkesan bagi memastikan prestasi kakitangan dalam menjalankan tugas tidak terganggu. Pihak pengurusan juga akan memastikan penyediaan kemudahan pejabat seperti perabot, hawa dingin dan lain-lain serta memastikan persekitaran pejabat dalam keadaan yang baik. Pihak pengurusan akan memastikan penyelenggaraan perabot dan peralatan

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

dirancang dan dibuat supaya sentiasa dalam keadaan yang baik dan boleh berfungsi.

Disamping itu pihak pengurusan akan sentiasa menggalakkan kerja berpasukan, mengamalkan sikap penyayang dan mempraktikkan tata etika yang profesional seperti yang ditekankan dalam Budaya Korporat KKM.

Dokumen berkaitan:

KKMOH-PK-Q13	Prosedur Pengurusan Persekitaran Kerja
KKMOH-PK-S5	Prosedur Perolehan
KKMOH-PK-S10	Prosedur Penyelenggaraan Aset
KKMOH-PK-Q3	Prosedur Tindakan Pembetulan
KKMOH-PK-Q6	Prosedur Pemantauan Aduan Awam
KKMOH-PK-Q10	Prosedur Pemantauan Persepsi Pelanggan /Pengguna

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

## **8. PROSES PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN (*PRODUCT REALIZATION*)**

### **8.1 Perancangan Bagi Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan**

Program Kesihatan Pergigian berusaha untuk mengenal pasti proses-proses yang diperlukan untuk menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan. Proses-proses yang dirancang adalah selaras dengan keperluan proses-proses lain yang terdapat dalam sistem pengurusan kualiti yang diwujudkan oleh Program ini.

Dalam membuat perancangan ini, Program ini akan menentukan perkara-perkara berikut di mana sesuai:

- a) Objektif dan keperluan kualiti bagi perkhidmatan;
- b) Keperluan prosedur, dokumen dan sumber untuk sesuatu aktiviti;
- c) Keperluan aktiviti verifikasi, validasi, pemantauan, pemeriksaan dan pengujian serta kriteria bagi menentukan perkhidmatan memenuhi keperluan yang ditetapkan; dan
- d) Rekod-rekod yang diperlukan untuk membuktikan dan mengesahkan proses penghasilan perkhidmatan serta perkhidmatan yang disampaikan memenuhi keperluan yang ditetapkan

Program Kesihatan Pergigian mempunyai dasar-dasar operasi yang dirancang bagi semua anggota kesihatan pergigian untuk memberi perkhidmatan secara profesional dan beretika serta ke arah kepentingan pelanggan.

#### **8.1.1 Dasar Kesihatan Pergigian**

- Dasar dan garis panduan operasi perkhidmatan pergigian dibangunkan atau disemak berdasarkan keperluan perkhidmatan rakyat serta perkembangan profesion pergigian secara 'global'.
- Disiplin kepakaran pergigian dan '*sub-speciality*' dikenal pasti dan dibangunkan mengikut keperluan perkhidmatan pergigian.
- Kenyataan keperluan (*need statement*) perlu disediakan bagi semua latihan pengkhususan baru yang dicadangkan.
- Keperluan sumber manusia profesional dan auksiliari dirancang dan dibangunkan selaras dengan perkembangan perkhidmatan pergigian.
- Kaji selidik epidemiologi pergigian dirancang bagi memperkayakan sumber maklumat '*country oral health profile*'.
- Masalah serta keperluan kesihatan pergigian dikenal pasti melalui kajian kesihatan pergigian dan hasil kajian digunakan dalam penggubalan dasar dan pembangunan program kesihatan pergigian.

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

- Kemudahan fizikal dirancang bersesuaian dengan perkembangan perkhidmatan pergigian dan dilengkapi dengan peralatan dan teknologi yang sesuai.
- Aktiviti promosi kesihatan pergigian diperluaskan dan dipertingkatkan dengan kerjasama semua agensi serta pengikatan perkongsian bijak dalam mencapai kesihatan keseluruhannya.
- Pusat sumber untuk 'prototype' bahan alat pandang dengar aktiviti promosi kesihatan pergigian diperluaskan sejajar dengan perkembangan profesion pergigian.

### **8.1.2 Penjagaan Kesihatan Pergigian**

- Perancangan program bagi peningkatan penjagaan pergigian primer, kepakaran dan masyarakat disediakan mengikut dasar yang ditetapkan.
- Aktiviti penjagaan kesihatan pergigian masyarakat – sama ada strategi 'high-risk' atau 'population-based' dirancang sebagai strategi pencegahan penyakit pergigian yang efektif kos.
- Perkhidmatan pergigian primer dirancang untuk toddler, kanak-kanak pra-sekolah, murid-murid sekolah rendah dan menengah, ibu-ibu mengandung, kanak-kanak istimewa, orang dewasa dan warga tua. Perkhidmatan disediakan di klinik pergigian, klinik pergigian sekolah dan secara 'outreach' melalui pasukan pergigian bergerak.
- Sistem rujukan diwujudkan bagi kes-kes yang memerlukan rawatan lanjut di klinik pergigian pakar di hospital bagi kes maksilofasial dan pergigian pediatrik atau di klinik pergigian bagi kes ortodontik, periodontik dan restoratif.
- Program pemfluoridaan bekalan air awam dikawal mengikut paras yang ditetapkan dengan kerjasama pihak berkuasa air sektor awam dan swasta.
- Program Kesihatan Pergigian Primer, Kepakaran dan Pergigian Masyarakat dilaksanakan mengikut garis panduan/protokol operasi dan sumber yang disediakan.
- Program Kesihatan Pergigian Primer, Kepakaran dan Pergigian Masyarakat dipantau dan dinilai untuk mengukur pencapaian dan keberkesanan aktiviti yang dilaksanakan.
- Sistem Pengurusan Maklumat Kesihatan (SPMK) pergigian diterapkan untuk mengumpul data dan maklumat bagi menilai aktiviti yang dijalankan. Rangkaian keperluan 'Oral Health Clinical Information System (OHCIS)' akan terus dibangunkan.
- Latihan disediakan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemahiran personel pergigian selaras dengan dasar dan objektif perkhidmatan.

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

- Kualiti dalam perkhidmatan akan terus dijamin 'internalise' dan 'institutionalise' dan dipertingkatkan mengikut keperluan 'Strategic Plan for Quality in Health'.

### **8.1.3 Amalan Kesihatan Pergigian**

- Pengarah Kanan Kesihatan Pergigian, Kementerian Kesihatan Malaysia menjalankan tugas merangkap Pendaftar Majlis Pergigian Malaysia
- Ketua Pengarah Kesihatan melantik seorang pegawai menjalankan tugas merangkap Setiausaha Majlis Pergigian Malaysia sejajar dengan Akta Pergigian 1971.
- Semua pengamal pergigian yang menjalankan amalan pergigian di Malaysia didaftarkan dengan Majlis Pergigian Malaysia di bawah Akta Pergigian 1971
- Sijil amalan pergigian dihasilkan bagi setiap pengamal pergigian di negara ini. Pemantauan ke atas pengamal pergigian yang tidak memohon sijil amalan tahunan dilaksanakan dua kali setahun (Mac dan Disember).
- Pengamal pergigian yang melanggar kod etika Majlis Pergigian dirujuk kepada jawatankuasa penyiasatan permulaan yang ditubuhkan oleh Majlis Pergigian Malaysia.
- Pengamal pergigian yang berkelulusan dalam bidang kepakaran pergigian diwartakan di bawah bidang disiplin yang diiktiraf.
- Keperluan sumber manusia profesional dan auksiliari dirancang berdasarkan keperluan perkhidmatan.
- Perancangan dan pemantauan program 'New Dental Officer'

### **8.1.4 Pengurusan Maklumat Elektronik**

- Sebarang prosedur/rekod/dokumen yang dilaksanakan atau dijana secara elektronik perlu mematuhi Standards MS ISO sama seperti pengurusan maklumat secara manual.
- Semua Akta, Peraturan, Dasar, Pekeliling dan sebagainya yang berkaitan dengan teknologi maklumat dan komunikasi yang dikeluarkan oleh kerajaan dari semasa ke semasa perlu dipatuhi.

## **8.2 Proses Berkaitan Dengan Pelanggan**

### **8.2.1 Penentuan Keperluan Berkaitan Dengan Perkhidmatan**

Bagi menentukan keperluan-keperluan perkhidmatan yang hendak disampaikan Program Kesihatan Pergigian akan mengenal pasti:

- a) keperluan yang dinyatakan oleh pelanggan;

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

- b) keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi diperlukan;
- c) sebarang keperluan tambahan yang ditentukan oleh Program Kesihatan Pergigian .
- d) semua keperluan peraturan dan perundangan yang berkaitan dengan perkhidmatan utama dikenal pasti dan dipatuhi.

### **8.2.2 Kajian Semula Yang Berkaitan Dengan Perkhidmatan Yang Hendak Disampaikan**

Program Kesihatan Pergigian akan membuat kajian semula terhadap keperluan yang berkaitan dengan perkhidmatan yang hendak disampaikan. Kajian semula akan dijalankan sebelum komitmen dibuat untuk pelaksanaan perkhidmatan kepada pelanggan. Semakan semula ini akan memastikan:

- a) Keperluan perkhidmatan dijelaskan;
- b) Keperluan yang berbeza daripada yang dinyatakan terdahulu diselesaikan;
- c) Organisasi mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan seperti yang telah ditakrifkan.

Program Kesihatan Pergigian akan menyelenggarakan rekod hasil kajian semula dan tindakan yang telah dijalankan.

Jika pelanggan tidak menetapkan keperluannya secara lisan, keperluan pelanggan tersebut hendaklah disahkan sebelum diterima. Di mana keperluan perkhidmatan telah diubah, pegawai Program Kesihatan Pergigian hendaklah memastikan dokumen yang berkaitan dipinda dan anggota serta pelanggan yang berkaitan dimaklumkan.

### **8.2.3 Komunikasi Pelanggan**

Program Kesihatan Pergigian akan melaksanakan saluran komunikasi yang berkesan di antara pelanggan dengan Program Kesihatan Pergigian mengenai perkara-perkara berikut:

- a) Maklumat perkhidmatan;
- b) Pertanyaan, kontrak, atau penyelenggaraan pesanan, termasuk pindaan kepada kehendak asal; dan
- c) Maklum balas dan aduan pelanggan.

## **8.3 Reka bentuk dan Pembangunan Perkhidmatan**

### **8.3.1 Reka bentuk dan perancangan Pembangunan Perkhidmatan**

Program Kesihatan Pergigian merancang dan mengawal rekabentuk pembangunan perkhidmatan seperti pengwujudan atau pengubahsuaian

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

dasar/garis panduan/kajian dengan menentukan peringkat-peringkat yang terlibat, peringkat semakan semula, verifikasi dan validasi yang sesuai dan pihak yang dipertanggungjawabkan. Untuk tujuan itu, Jawatankuasa ditubuhkan untuk memastikan ada hubungkait yang jelas, komunikasi yang berkesan dan output yang dihasilkan dikemaskini.

### **8.3.2 Rekabentuk dan input Pembangunan Perkhidmatan**

Input kepada pembangunan perkhidmatan seperti penyediaan dasar/garis panduan/kajian akan ditentukan dan disenggara. Ia termasuk tujuan mewujudkan perkhidmatan, keperluan undang-undang dan peraturan, maklumat yang telah ada sebelumnya dan keperluan lain seperti kehendak pelanggan, dasar-dasar terpakai dll.

### **8.3.3 Reka bentuk dan output Pembangunan Perkhidmatan**

Program Kesihatan Pergigian akan menentukan output dari dasar/garis panduan/kajian menepati ciri ciri input dan boleh digunakan oleh Program dengan mendapat kelulusan dari ahli mesyuarat JDPKP setelah mengambil kira aspek latihan yang di perlukan serta cara penyampaian maklumat.

### **8.3.4 Reka bentuk dan kajian semula Pembangunan Perkhidmatan**

Jawatankuasa pembangunan perkhidmatan akan membuat semakan ke atas output dasar/garis panduan/kajian bagi tujuan penambahbaikan bila diperlukan dari masa ke semasa untuk tujuan pengawalan kualiti. Di antara aspek yang disemak adalah ketepatan mengikut jadual, penggunaan sumber, output dan ciri yang di tetapkan.

### **8.3.5 Reka bentuk dan verifikasi Pembangunan Perkhidmatan**

Program Kesihatan Pergigian akan membandingkan sama ada output yang dihasilkan mencapai tahap yang ditetapkan melalui input pembangunan perkhidmatan yang telah ditetapkan semasa perancangan dan hasil verifikasi serta langkah pembetulan jika ada, akan di rekodkan.

### **8.3.6 Reka bentuk dan validasi Pembangunan Perkhidmatan**

Program akan menentukan langkah semakan dijalankan keatas dasar/garis panduan/kajian sebelum ianya diedarkan supaya ia dapat di terima dengan baik dari aspek tujuan dan kegunaan ianya diwujudkan.

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

### **8.3.7 Reka bentuk dan perubahan Pembangunan Perkhidmatan**

Program akan mengenalpasti sebarang pindaan yang dilakukan dan rekod disenggara untuk mengelak sebarang kesan negatif

## **8.4 Perolehan**

### **8.4.1 Proses Perolehan**

Pegawai Program Kesihatan Pergigian akan memastikan perkhidmatan yang diperolehi menepati keperluan spesifikasi seperti mana yang telah ditetapkan dalam dokumen/ borang berkaitan. Jenis dan sejauh mana kawalan terhadap pembekal dan bekalan yang diperolehi bergantung kepada kesannya terhadap perkhidmatan yang diberi.

Pegawai Program Kesihatan Pergigian menilai dan memilih pembekal berdasarkan kepada arahan perbendaharaan terkini.

### **8.4.2 Maklumat Perolehan**

Maklumat perolehan menjelaskan perkhidmatan yang akan diperolehi. Program Kesihatan Pergigian akan memastikan maklumat yang lengkap mengenai keperluan perolehan disediakan terlebih dahulu sebelum perolehan dibuat.

### **8.4.3 Penentusahan (verifikasi) Perkhidmatan Yang Telah Diperolehi**

Pegawai Program Kesihatan Pergigian akan menjalankan pemeriksaan ke atas perkhidmatan yang dibekalkan bagi memastikan perkhidmatan tersebut menepati spesifikasi.

Di mana perlu, pegawai Program Kesihatan Pergigian akan melakukan pemeriksaan di premis pembekal untuk memastikan bekalan yang bakal dibekalkan menepati spesifikasi. Keperluan ini hendaklah dinyatakan dalam maklumat perjanjian perolehan.

Dokumen berkaitan  
KKMOH-PK-S5      Prosedur Perolehan

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

## **8.5 Proses Penyediaan Pemberian Perkhidmatan**

### **8.5.1 Kawalan Ke atas Proses Penyediaan Pemberian Perkhidmatan**

Pihak pengurusan Program Kesihatan Pergigian akan merancang dan melaksanakan proses pemberian perkhidmatan kepada pelanggan secara terkawal dengan memastikan, di mana berkaitan perkara-perkara berikut:

- a) Adanya maklumat yang menjelaskan ciri-ciri perkhidmatan;
- b) Adanya arahan kerja, jika perlu;
- c) Penggunaan kelengkapan yang sesuai;
- d) Pelaksanaan pemantauan dan pengukuran;
- e) Adanya sistem penilaian berterusan pada setiap peringkat penyediaan pemberian perkhidmatan;
- f) Adanya sistem penambahbaikan bagi pemberian perkhidmatan yang tidak mencapai tahap yang diperlukan.

### **8.5.2 Validasi Proses Penyediaan Dan Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan**

Klausa ini tidak berkenaan kerana proses utama atau sokongan membabitkan perkhidmatan yang hanya boleh diukur setelah perkhidmatan disampaikan kepada pelanggan

### **8.5.3 Identifikasi dan Kemudahkesanan**

Pihak pengurusan Program Kesihatan Pergigian akan memastikan :

- a) semua program kesihatan pergigian mempunyai tajuk dan/atau nombor fail untuk identifikasi dan kemudahkesanan;
- b) Semua aset yang diperolehi daripada sebarang peruntukan akan dikodkan dengan mengguna nombor inventori yang unik seperti yang ditetapkan dalam Arahan Perbendaharaan terkini;
- c) Semua dokumen sistem pengurusan kualiti Program Kesihatan Pergigian dikodkan atau mempunyai nombor dokumen;

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

- d) Semua fail diberi nombor fail.

#### **8.5.4 Produk Yang Dibekalkan Oleh Pelanggan**

Klausa ini tidak berkenaan kerana proses utama atau sokongan tidak membabitkan produk yang dibekalkan oleh pelanggan.

#### **8.5.5 Pemuliharaan**

Pihak pengurusan Program Kesihatan Pergigian akan memastikan proses penyediaan dan pemberian perkhidmatan kepada pelanggan mematuhi keperluan identifikasi, pengendalian, pembungkusan, penyimpanan dan kawalan yang ditetapkan.

#### **8.6 Kawalan Ke Atas Pengukuran Peralatan dan Pemantauan**

Klausa ini tidak berkenaan kerana Program Kesihatan Pergigian tidak menggunakan peralatan pengukuran yang memerlukan kalibrasi.

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

## **9 PENGUKURAN, PENGANALISAAN DAN PENILAIAN**

### **9.1 Umum**

Pihak pengurusan Program Kesihatan Pergigian akan merancang dan melaksanakan pemantauan pengukuran penganalisan dan penambahbaikan proses bagi memastikan produk atau perkhidmatan yang dihasilkan memenuhi spesifikasi yang ditetapkan. Tindakan ini harus meliputi pengujuduan sistem pengukuran, audit dalam, analisa data dan usaha-usaha penambahbaikan. Diantara perkara-perkara yang perlu diberi penekanan adalah:

### **9.2 Pemantauan dan Pengukuran**

#### **9.2.1 Kepuasan Pelanggan**

Pengurusan Program Kesihatan Pergigian mewujudkan kaedah yang sistematik untuk mengukur persepsi pelanggan tentang sejauh mana Program Kesihatan Pergigian dapat memenuhi keperluan pelanggannya. Perincian kaedah dicatatkan dalam prosedur pemantauan persepsi pelanggan/pengguna.

Dokumen berkaitan:

KKMOH-PK-Q6	Prosedur Pemantauan Aduan Awam
KKMOH-PK-Q10	Prosedur Pemantauan Persepsi Pelanggan/Pengguna

#### **9.2.2 Audit Dalaman**

Program Kesihatan Pergigian akan menjalankan audit dalaman sekurang-kurangnya sekali setahun. Program audit akan dirancang dengan mengambil kira status kepentingan sesuatu proses dan bidang yang akan diaudit selain daripada hasil audit yang lepas. Kriteria-kriteria audit, skop, kekerapan dan kaedah pengauditan akan ditentukan.

Pemilihan juruaudit dan pengauditan yang akan dijalankan tidak akan dipengaruhi dan adalah secara objektif. Juruaudit juga tidak akan dibenarkan untuk mengaudit kerja mereka sendiri.

Tanggungjawab dan keperluan-keperluan untuk perancangan dan pengendalian audit, melaporkan hasil audit dan penyimpanan rekod-rekod akan ditentukan dan didokumenkan dalam Prosedur Audit Dalaman.

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

Pihak pengurusan yang bertanggungjawab ke atas bidang yang di audit akan memastikan tindakan pembetulan diambil dengan segera bagi ketidakpatuhan yang ditemui. Tindakan susulan adalah termasuk membuat verifikasi ke atas tindakan yang telah diambil dan melaporkan hasilnya kepada pihak pengurusan.

Dokumen berkaitan:

KKMOH-PK-Q5      Prosedur Audit Dalaman

### **9.2.3 Pemantauan dan Proses-Proses Pengukuran**

Program Kesihatan Pergigian akan menggunakan kaedah-kaedah yang sesuai untuk memantau dan di mana bersesuaian mengukur proses-proses sistem pengurusan kualiti. Kaedah yang digunakan akan menunjukkan proses-proses berupaya untuk mencapai hasil yang dirancang. Bila hasil yang dirancang tidak dapat dicapai, tindakan pembetulan dan pencegahan yang bersesuaian akan diambil bagi memastikan produk atau perkhidmatan memenuhi keperluan yang ditetapkan.

Dokumen berkaitan:

KKMOH-PK-Q1      Prosedur Pemantauan Program Kepastian Kualiti  
NIA  
KKMOH-PK-Q2      Prosedur Kajian Semula Pengurusan  
KKMOH-PK-Q6      Prosedur Pemantauan Aduan Awam

### **9.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Produk (Perkhidmatan)**

Pihak pengurusan Program Kesihatan Pergigian akan mengenal pasti indeks pengukur yang boleh diambil sebagai tanda aras kemajuan program. Antara tanda aras tersebut adalah seperti *National Indicator Approach* dan *Key Performance Indicator*.

Pemantauan program akan dijalankan dari masa ke semasa di setiap peringkat (perancangan, pembangunan, penyelarasan, pelaksanaan, pemantauan dan penilaian). Keputusan pemantauan akan direkodkan / dibentangkan di dalam dokumen-dokumen yang berkaitan, contohnya laporan pemantauan program, minit mesyuarat dan lain-lain.

Semua program sebelum dilaksanakan mesti disemak dan diluluskan oleh Pengarah Kanan Kesihatan Pergigian. Sewaktu pelaksanaan program, pemantauan akan dijalankan bagi mengukur keberkesanan

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

program dan maklum balas yang di kumpul akan digunakan untuk penambahbaikan program.

KKMOH-PK-Q1	Prosedur Pemantauan Program Kepastian Kualiti NIA
KKMOH-PK-Q2	Prosedur Kajian Semula Pengurusan
KKMOH-PK-Q6	Prosedur Pemantauan Aduan Awam

### **9.3 Kawalan Ke Atas Produk Tidak Memenuhi Keperluan Yang ditetapkan**

Pihak pengurusan Program Kesihatan Pergigian akan mengasingkan produk yang tidak akur untuk mengelak daripada salah guna. Tindakan pembetulan akan diambil secepat mungkin supaya produk dibaiki dan boleh diguna semula. Jika produk tidak boleh dibaiki atau kos pembaikan adalah lebih tinggi daripada pembelian baru, produk akan disyorkan untuk pelupusan mengikut Arahan Perbendaharaan.

Sewaktu pemantauan perkhidmatan, jika terdapat ketidakakuran, salah satu atau lebih daripada langkah-langkah ini akan diambil:

- a) Hentikan perkhidmatan;
- b) Kenal pasti masalah dan ambil tindakan pembetulan;
- c) Guna pakai pendekatan alternatif;
- d) Penyeliaan yang lebih rapi.

Semua ketakakuran dan tindakan pembetulan akan direkodkan dalam dokumen berkaitan dan akan dibentangkan dalam Mesyuarat Program Kesihatan Pergigian, Mesyuarat Teknikal Program Kesihatan Pergigian atau Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Dokumen berkaitan:

KKMOH-PK-Q3      Prosedur Tindakan Pembetulan

### **9.4 Analisis Data**

Program Kesihatan Pergigian akan menentukan, mengumpul dan menganalisa data-data yang bersesuaian untuk menunjukkan kesesuaian dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan untuk menilai di mana penambahbaikan yang berterusan ke atas sistem pengurusan kualiti boleh dibuat. Hasil analisis data akan memberi maklumat mengenai:

- a) Kepuasan pelanggan;
- b) Pematuhan kepada keperluan produk;

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

- c) *Characteristics and trends of processes and products;*
- d) Prestasi pembekal yang berkaitan.

Pengukuran prestasi perkhidmatan diadakan melalui penilaian ke atas pencapaian objektif / indikator kualiti dan sasaran yang ditetapkan dengan menggunakan teknik-teknik statistik yang sesuai.

Laporan ke atas pencapaian ini akan disediakan dan dikaji semula semasa kajian semula pengurusan bagi tujuan penambahbaikan.

## **10 PENAMBAHBAIKAN**

### **10.1 Penambahbaikan Yang Menyeluruh**

Program Kesihatan Pergigian akan berusaha secara berkesan membuat penambahbaikan yang menyeluruh ke atas sistem pengurusan kualiti melalui penggunaan dasar kualiti, hasil audit, penganalisaan data, tindakan pembedahan dan pencegahan, pengurusan risiko dan kajian semula pengurusan.

Dokumen berkaitan:

KKMOH-PK-Q2	Prosedur Kajian Semula Pengurusan
KKMOH-PK-Q3	Prosedur Tindakan Pembedahan
KKMOH-PK-Q4	Prosedur Pengurusan Risiko
KKMOH-PK-Q5	Prosedur Audit Dalaman
KKMOH-PK-Q10	Prosedur Pemantauan Persepsi Pelanggan/Pengguna

### **10.2 Tindakan Pembedahan**

Program Kesihatan Pergigian akan mengambil tindakan untuk menghapuskan punca ketidakpatuhan supaya ianya tidak berlaku lagi. Tindakan pembedahan adalah bersesuaian dengan kesan ketidakpatuhan yang berlaku.

Program Kesihatan Pergigian juga akan merancang supaya tindakan-tindakan yang wajar dilaksanakan untuk mengenalpasti risiko dan peluang penambahbaikan serta mengintegrasikan tindakan-tindakan tersebut ke dalam Sistem Pengurusan Kualiti dan juga menilai keberkesanan tindakan-tindakan tersebut.

Dokumen berkaitan:

KKMOH-PK-Q3	Prosedur Tindakan Pembedahan
KKMOH-PK-Q04	Prosedur Pengurusan Risiko

**NO DOKUMEN : KKMOH – MK – 06  
MANUAL KUALITI**

Pindaan: 07

Tarikh kuat kuasa: 8 Januari 2019

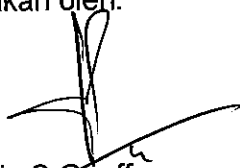
### 10.3 Tindakan Penambahbaikan

Pihak Program Kesihatan Pergigian akan memastikan penambahbaikan dan/atau penambahbaikan berterusan dapat dirancang dan dilaksanakan apabila terdapat cadangan/laporan untuk tindakan penambahbaikan. Pihak pengurusan akan mengkaji keputusan daripada analisa dan penilaian program, serta output dari mesyuarat kaji semula pengurusan untuk melihat sekiranya ada peluang penambahbaikan.


Dokumen berkaitan:

KKMOH-PK-Q8      Prosedur Tindakan Penambahbaikan Berterusan

Disediakan oleh:

  
Dr Leslie S Geoffrey  
Timbalan Wakil Pengurusan  
Program Kesihatan Pergigian, KKM

Disemak oleh:

  
Dr Norliza binti Mohamed  
Wakil Pengurusan  
Program Kesihatan Pergigian, KKM

Diluluskan oleh:

  
Dr Nomah binti Taharim  
Pengarah Kanan (Kesihatan Pergigian)  
Kementerian Kesihatan Malaysia