

Borang Penilaian Risiko Analisis Mod Kegagalan dan Kesan
(Borang FMEA)

Cawangan/Unit: Cawangan Kualiti Kesihatan Pergigian
Tajuk Prosedur: Pengurusan Aduan
Nama Ahli Pasukan Pengurusan Risiko: Dr. Leslie, Dr. Sarah, Matron Norliza
No Pindaan: 2
Tarikh Kuatkuasa: 4/2/2020

Proses (Process)	Mod kegagalan/Mod bakal kegagalan	Keterangan akibat (KT)	K T	Punca-punca kepada kegagalan (KB)	K B	Kawalan Sediada	P S	NKR	Risiko ketara (Ya/Tidak)	Cadangan tindakan menangani risiko	Tanggungjawab dan tarikh jangkaan siap	Action Results [Clause 6.1.2 (b) 2]					Risiko ketara (Ya/Tidak)
												Tindakan yg diambil	R 1	R 2	K T	K B	
Prosedur Pengurusan Aduan	(Potential Failure Mode)	(Potential Effects (s) of Failure)	6	(Potential Cause (s) of Failure)	5	(Current Process Controls)	4	(RPN) [Clause 6.1.1]	(Significant Risk) [Yes/No]	(Recommended Action (s) [Clause 6.1.2]	(Responsibility and Target Completion Date)	Action Taken [Clause 6.1.2 (b) 1]					
	Aduan lambat diselesaikan	Kesan terhadap perkhidmatan merentasi satu atau lebih agensi		Pemantauan ke atas tarikh penutupan aduan tidak konsisten	Wujud Log Pemantauan Aduan Awam (KKMOH-Q06-BK1)		120	Tidak									

Note: R1: Tarikh kajisemula yang dirancang
R2: Tarikh kajisemula sebenar

Disedia oleh:

DR. SITI SARAH SORAYA BINTI MOHAMAD
No. MDC: 6072
Ketua Penolong Pengarah
Program Kesihatan Pergigian
Kementerian Kesihatan Malaysia

Tandatangan:


4/2/2020

Disemak oleh:

DR. LESLIE SUSHILKUMAR A/L D. GEOFFREY
No. MDC: 1567
PAKAR PERGIGIAN KESIHATAN AWAM
Timbalan Pengarah & Ketua Cawangan
Program Kesihatan Pergigian
Kementerian Kesihatan Malaysia

Tandatangan:


4/2/2020