

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

1. PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 Am

Manual Kualiti adalah dokumen yang memberi gambaran menyeluruh mengenai Sistem Pengurusan Kualiti, Perkhidmatan Pergigian dan Latihan di Pusat Pergigian Kanak-Kanak dan Kolej Latihan Pergigian Malaysia (PPKK & KLPM). Manual Kualiti diwujudkan dengan tujuan menggariskan polisi, objektif dan perancangan untuk mencapai Objektif Kualiti di dalam Sistem Pengurusan PPKK & KLPM. Manual Kualiti ini juga menjelaskan hubungkait antara proses-proses dalam organisasi.

1.2 Objektif Manual Kualiti

- 1.2.1 Menggariskan Proses Utama yang terlibat dalam penyediaan perkhidmatan berkualiti kepada pelanggan dan hasil perkhidmatan yang berkaitan dengannya. Proses Utama yang disokong oleh Dokumen Sokongan dan Prosedur Penambahbaikan Kualiti.
- 1.2.2 Menjelaskan pertalian atau hubungkait antara pelbagai aktiviti yang membentuk Proses Utama.
- 1.2.3 Menjelaskan perkaitan Proses Utama PPKK & KLPM dengan keperluan MS ISO 9001 : 2008.
- 1.2.4 Memaklumkan dengan jelas komitmen PPKK & KLPM terhadap penambahbaikan berterusan bagi Perkhidmatan Pergigian dan Latihan, secara bertulis dan menggunakan pendekatan yang boleh difahami semua personel.

1.3 Kandungan Manual Kualiti .

Manual Kualiti mengandungi perkara-perkara seperti berikut;

- i. Pengenalan,
- ii. Maklumat mengenai organisasi PPKK & KLPM,
- iii. Penerangan mengenai Sistem Pengurusan Kualiti PPKK & KLPM.

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

1.4 Kelulusan dan Kawalan Manual Kualiti

Manual Kualiti disediakan oleh **Ahli Jawatan Kuasa Kualiti (Lampiran 8)** di peringkat organisasi, disemak dan diluluskan oleh Pengarah PPKK & KLPM.

Manual Kualiti ini adalah dokumen terkawal dan mempunyai nombor salinan terkawal. Kawalan Manual Kualiti adalah tertakluk kepada peraturan yang telah didokumenkan dalam **Prosedur Kawalan Dokumen (PK/PT/17)**.

1.5 Rujukan

Rujukan yang digunakan dalam penyediaan Manual Kualiti ini adalah mengikut:

- i. Malaysian Standard (MS ISO 9001:2008): Quality Management;
- ii. System Requirements Departments of Standard Malaysia;
- iii. Garispanduan melaksanakan MS ISO 9001:2008 dalam Perkhidmatan Awam;
- iv. Perintah Am;
- v. Arahan Perbendaharaan;
- vi. Pekeliling-Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam;
- vii. Pekeliling-Pekeliling/Surat-Surat Pekeliling Perbendaharaan;
- viii. Surat Arahan Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia;
- ix. Surat Arahan Pengarah Kesihatan Pergigian Malaysia;
- x. Surat Arahan Setiausaha Bahagian, Bahagian Pengurusan Latihan, KKM;
- xi. Akta-Akta Dan Peraturan berkaitan dengan Perkhidmatan Pergigian;
- xii. Clinical Practice Guidelines yang berkaitan; dan
- xiii. Garispanduan yang berkaitan dengan Bahagian Pengurusan Latihan.

2. MAKLUMAT MENGENAI ORGANISASI

2.1 Latar Belakang

PPKK & KLPM di Pulau Pinang adalah satu-satunya Pusat Perkhidmatan Pergigian Kanak-Kanak dan Institusi Latihan Pergigian bagi Personel Sains Kesihatan Bersekutu (ASKB) Pergigian di Malaysia. Ia mula diwujudkan pada tahun 1949 bagi melatih Jururawat Pergigian dan Juruteknologi Pergigian bagi melengkapi tugas dan tanggungjawab Pegawai Pergigian dalam memberi perkhidmatan kesihatan pergigian, Kementerian Kesihatan (KKM). Dalam tahun 1982, latihan formal untuk Pembantu Pembedahan Pergigian telah diwujudkan, untuk membantu Pegawai Pergigian dalam memberi perkhidmatan yang lebih berkesan.

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

Pada masa ini, PPKK & KLPM tidak hanya melatih bagi keperluan semua Perkhidmatan Pergigian di bawah KKM, tetapi juga bagi keperluan agensi-agensi berikut:

- Angkatan Tentera Malaysia , Kementerian Pertahanan Malaysia;
- Institusi Pengajian Tinggi Awam (UM , USM , UKM , UiTM dan UIA);
- Kementerian Kesihatan Negara Brunei Darussalam; dan
- Lain-lain perkhidmatan pergigian yang di putuskan oleh pihak KKM dari semasa ke semasa .

Terdapat 2 komponen perkhidmatan utama yang dijalankan di PPKK & KLPM ini iaitu:

a. Komponen Perkhidmatan

Komponen perkhidmatan (Pusat Pergigian Kanak-Kanak) meliputi perkhidmatan rawatan klinikal kepada pesakit kanak-kanak dan murid-murid sekolah oleh:

- Jururawat Pergigian Pelatih;
- Jururawat Pergigian Klinikal;
- Pengajar Jururawat Pergigian;
- Pegawai Pergigian; dan
- Pakar Pergigian Ortodontik.

Disamping itu perkhidmatan pergigian turut diberi kepada kategori dewasa yang terdiri dari:

- Para pelatih;
- Personel PPKK & KLPM; dan
- Kes dentur bagi latihan kes makmal kepada pelatih Juruteknologi Pergigian.

Perkhidmatan Pergigian yang dilaksanakan melengkapinya aktiviti pengajaran dan pembelajaran kepada para pelatih.

b. Komponen Latihan

Komponen latihan (Kolej Latihan Pergigian Malaysia) terdiri daripada Latihan Basik dan Latihan Posbasik.

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

i. Latihan Basik

Latihan Basik meliputi 3 kategori berikut:

- a. Kursus Diploma Kejururawatan Pergigian;
- b. Kursus Diploma Teknologi Pergigian; dan
- c. Kursus Persijilan Pembantu Pembedahan Pergigian.

ii. Latihan Posbasik

Latihan Posbasik yang dijalankan secara bergilir-gilir setahun sekali meliputi Kursus-kursus berikut:

- a. Kursus Posbasik Periodontik;
- b. Kursus Posbasik Orthodontik;
- c. Kursus Posbasik Prostesis Maksilofasial;
- d. Kursus Posbasik Maksilofasial;
- e. Kursus Posbasik Pergigian Pediatrik; dan
- f. Kursus Posbasik Pergigian Restoratif.

2.2 FUNGSI ORGANISASI

- 2.2.1 Mewujudkan Perkhidmatan Kesihatan Pergigian untuk aktiviti Pengajaran dan Pembelajaran dengan kemahiran klinikal/makmal.
- 2.2.2 Memastikan latihan kepada tiga kategori ASKB (Pergigian) bagi memenuhi keperluan stakeholder dan pelanggan.
- 2.2.3 Memantapkan pengurusan pentadbiran dan pembangunan modal insan.

2.3 FASILITI YANG DI SEDIAKAN

Perkhidmatan dan latihan disampaikan melalui penyediaan fasiliti yang terdiri daripada:

- 1 blok 3 tingkat di bangunan induk;
- 1 blok 12 tingkat dibangunan tambahan; dan
- 1 blok 3 tingkat dan 1 blok 4 tingkat asrama lelaki.

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

Bangunan Induk menempatkan ruang untuk pelaksanaan aktiviti latihan seperti Bilik Rawatan, Makmal Besar, Makmal Kemahiran, Bilik Operatif dan Bilik Kuliah/Tutorial serta Klinik-Klinik Khas dan Klinik Pakar untuk aktiviti perkhidmatan.

Bangunan Tambahan meliputi Pejabat Pengarah, Pejabat Pentadbiran, Makmal Komputer, Perpustakaan, Auditorium dan Bilik Kuliah/Tutorial di aras 1 hingga 4. Manakala Aras 5 hingga 12 menempatkan Bilik Asrama Perempuan.

Kedua-dua bangunan Utama ini terletak berhadapan dengan Padang Polo serta Residen Yang Dipertua Negeri Pulau Pinang. Bersebelahan institusi ini adalah; Hospital Pulau Pinang dan Kampus 'Penang Medical College'. Di bahagian belakang institusi ini terletak Kolej Kejururawatan Pulau Pinang dan Hospital Bersalin Pulau Pinang .

Blok Asrama lelaki terletak di Jalan Hospital di kelilingi oleh bangunan-bangunan Hospital Pulau Pinang dan Penjara Pulau Pinang.

2.4 PROFIL ORGANISASI

Pentadbiran & Pengurusan PPKK & KLPM pada keseluruhannya di ketuai oleh Pengarah yang bertanggungjawab kepada Pengarah Kesihatan Pergigian Kanan, KKM dan Setiausaha Bahagian, Bahagian Pengurusan Latihan , KKM . Pengarah PPKK & KLPM turut juga dibantu oleh dua (2) Timbalan Pengarah , seorang (1) Penolong Pegawai Tadbir dan seorang (1) Penolong Pegawai Teknologi Maklumat .

PPKK & KLPM beralamat seperti berikut:

PUSAT PERGIGIAN KANAK – KANAK &
KOLEJ LATIHAN PERGIGIAN MALAYSIA ,
3 JALAN SEPOY LINES ,
10450 PULAU PINANG .

Tel : 04 – 2299233 ,

Fax : 04 – 2296313 ,

Email : ppkkklpm@ppg.moh.gov.my

ppkkklpm@streamyx.com

klp.pinang@moh.gov.my

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

2.5 CARTA ORGANISASI

Adalah seperti di **Lampiran 1**.

2.6 VISI , MISI & PIAGAM PELANGGAN ORGANISASI

Adalah seperti di **Lampiran 2, 3 dan 4**.

2.7 AKTIVITI UTAMA ORGANISASI

2.7.1 Pengurusan Perkhidmatan Kesihatan Pergigian Dan Latihan

Ia merangkumi pengurusan semua aktiviti-aktiviti utama ;

1. Perkhidmatan Kesihatan Pergigian

Pengendalian pesakit luar/sekolah meliputi prosedur-prosedur berikut;

- a. **Pendaftaran Pesakit (PK/PP/01),**
- b. **Pemeriksaan dan Diagnosis (PK/PP/02),**
- c. **Rawatan (PK/PP/03),**
- d. **Pengurusan Pengangkutan Pesakit Sekolah (PK/PP/04),**
- e. **Temujanji (PK/PP/07),**
- f. **Rujukan (PK/PP/08),**
- g. **Pengendalian Kad Rawatan (PK/PP/09),**
- h. **Pengurusan Kes Rawatan Tanpa Temujanji (PK/PP/10),**
- i. **Pengambilan Radiografi (PK/PP/12),**
- j. **Pembuatan Dentur / Apliers (PK/PP/13),**
- k. **Rekabentuk Dentur / Apliers (PK/PP/14),**
- l. **Pembaikan Dentur / Apliers (PK/PP/15),**
- m. **Promosi Kesihatan Pergigian (PK/PP/16) dan**
- n. **Pembayaran Rawatan (PK/PT/01).**

Bagi mencapai kemahiran mengendalikan pesakit luar/sekolah, parapelatih Jururawat Pergigian didedahkan kepada pengetahuan serta kemahiran praktikal/klinikal melalui proses-proses **Pengendalian & Penyampaian Syarahan (PK/BL/03) dan Pengendalian & Pengawalseliaan Praktikal/Klinikal (PK/BL/14).**

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

2. Latihan

Pengurusan aktiviti-aktiviti latihan melibatkan prosedur berikut;

- a. **Pendaftaran Pelatih (PK/BL/01),**
- b. **Orientasi (PK/BL/02),**
- c. **Pengendalian & Penyampaian Syarahan (PK/BL/03),**
- d. **Pengendalian Penilaian Formatif (PK/BL/04),**
- e. **Urusan Kelayakan Peperiksaan (PK/BL/05),**
- f. **Pengendalian Penilaian Sumatif (PK/BL/06),**
- g. **Analisis Keputusan Penilaian (PK/BL/07),**
- h. **Graduasi/Pensijilan/Konvokesyen (PK/BL/08),**
- i. **Penyediaan Pelan Induk dan Jadual Mingguan (PK/BL/09),**
- j. **Penyediaan Takwim Akademik Tahunan (PK/BL/10),**
- k. **Perlantikan Pensyarah Jemputan (PK/BL/11),**
- l. **Pengendalian Tutorial (PK/BL/12),**
- m. **Pelaksanaan Demonstrasi (PK/BL/13),**
- n. **Pengendalian & Pengawalseliaan Praktikal/Klinikal (PK/BL/14)**
- o. **Pelaksanaan Ko-Kurikulum (PK/BL/15),**
- p. **Rekabentuk Kurikulum (PK/BL/16),**
- q. **Urusan Tatakelakuan Pelatih (PK/BL/17),**
- r. **Penggubalan Soalan (PK/BL/18),**
- s. **Pengeditan & Pemilihan Soalan (PK/BL/19) dan**
- t. **Penyediaan Soalan (PK/BL/20).**

Pengendalian latihan untuk Kursus Basik Kejururawatan Pergigian dan Juruteknologi turut melibatkan proses-proses; **Promosi Kesihatan Pergigian (PK/PP/16)** dan **Penyelidikan (PK/PP/17).**

Bagi mencapai kemahiran praktikal/klinikal, parapelatih Juruteknologi Pergigian didedahkan kepada proses-proses; **Rekabentuk Dentur/Aplians (PK/PP/14), Pembuatan Dentur/Aplians (PK/PP/13)** dan **Pembaikan Dentur/ Aplians (PK/PP/15) .**

3. Pengurusan

Proses-proses yang berkaitan dengan pengurusan adalah seperti berikut;

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

- a. **Pembayaran Rawatan (PK/PT/01),**
- b. **Urusan Pembayaran (PK/PT/02),**
- c. **Pembaikan Kerosakan Peralatan Pergigian /ICT/Bangunan (PK/PT/03),**
- d. **Kawalan Perolehan Bekalan/Perkhidmatan/Kerja (PK/PT/04),**
- e. **Pengurusan Aset (PK/PT/05),**
- f. **Pelupusan Aset (PK/PT/06),**
- g. **Pengurusan Stor (PK/PT/07),**
- h. **Panjar Wang Runcit (PK/PT/08),**
- i. **Pemilihan Pembekal/Kontraktor Baru (PK/PT/09),**
- j. **Penilaian Berkala Pembekal/Kontraktor (PK/PT/10),**
- k. **Audit Pembekal (PK/PT/11),**
- l. **Pemantauan & Pengukuran Objektif Kualiti (PK/PT/12),**
- m. **Persekitaran Kerja (PK/PT/13),**
- n. **Perancangan Sumber (PK/PT/14),**
- o. **Pengurusan Kenderaan (PK/PT/23),**
- p. **Pengendalian Latihan (CPD) (PK/PT/24),**
- q. **Pengelenggaraan Berkala Peralatan Pergigian /ICT/Bangunan (PK/PT/25),**
- r. **Percetakan Bahan Pengajaran dan Perkhidmatan (PK/PT/26) dan**
- s. **Pengendalian Surat Menyurat (PK/PT/27),**

2.7.2 Perkhidmatan Pergigian Prasekolah

Perkhidmatan pergigian prasekolah diberi kepada kanak-kanak tadika-tadika kerajaan/ prasekolah dan tadika swasta dibawah jagaan PPKK & KLPM. Program ini bertujuan menanam minat serta kesedaran terhadap penjagaan kesihatan pergigian. Aktiviti-aktiviti bawah program ini merangkumi latihan memberus gigi, ceramah dan "role play" dan rawatan jika berkemampuan. Pelaksanaan aktiviti melibatkan proses-proses yang tersenarai seperti di 2.7.1, kecuali **Pembuatan Dentur/Aplians(PK/PP13), Rekabentuk Dentur/Aplians (PK/PP/14) dan Pembaikan Dentur/Aplians (PK/PP/15).**

2.7.3 Perkhidmatan Pergigian Sekolah

Perkhidmatan pergigian sekolah diberi kepada sekolah-sekolah yang dibawah jagaan PPKK & KLPM. Murid murid diperiksa dan hanya mereka yang ada kebenaran diberi rawatan. Rujukan dibuat sekiranya rawatan tidak dapat dilaksanakan. Aktiviti-aktiviti pencegahan seperti Latihan Memberus Gigi,

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

ceramah Pendidikan Kesihatan Pergigian juga dilaksanakan untuk mendedahkan pelatih melaksanakan aktiviti pencegahan serta meningkatkan pengetahuan kanak-kanak/murid-murid sekolah rendah tentang penjagaan kesihatan pergigian. Pelaksanaan aktiviti melibatkan proses-proses yang tersenarai seperti di 2.7.1.

2.7.4 Promosi dan Pendidikan Kesihatan Pergigian,

Perkhidmatan ini bertujuan mendedahkan Jururawat Pergigian Pelatih serta melibatkan Jururawat Pergigian dan Pegawai Pergigian kepada aktiviti Pendidikan Kesihatan Pergigian untuk Kanak-Kanak Prasekolah dan Murid-Murid sekolah.

Aktiviti ini melibatkan Prosedur **Promosi Kesihatan Pergigian (PK/PP/16)**.

2.7.5 Perkhidmatan Sokongan Makmal Pergigian ,

Hanya Pakar dan Pegawai Pergigian dibenar membuat permohonan pembuatan dentur/ aplians pergigian. Kerja-kerja makmal yang perlu, dipesan dan dikendalikan mengikut prosedur serta disiapkan mengikut tarikh yang ditetapkan.

Pelaksanaan aktiviti ini melibatkan proses-proses **Pembuatan Dentur/Aplians(PK/PP13), Rekabentuk Dentur/Aplians (PK/PP/14) dan Pembaikan Dentur/Aplians (PK/PP/15)**.

2.7.6 Kawalan Jangkitan Silang

Kawalan jangkitan silang sentiasa diamalkan untuk memastikan setiap **Rawatan (PK/PP/03), Pengambilan Radiografi (PK/PP12), Pembuatan Dentur/Aplians(PK/PP13) dan Pembaikan Dentur/Aplians (PK/PP/15)** , yang diberikan kepada semua pesakit adalah selamat. Ia merangkumi pengamalan langkah-langkah penjagaan universal, pengamalan kaedah pensterilan dan disinfeksi yang betul, pengendalian sisa klinikal dan pengendalian kecederaan akibat peralatan tajam ("*sharps injuries*") sekiranya berlaku.

Sisa-sisa klinikal dikendalikan melalui proses terkawal dan diambil oleh pihak syarikat konsesi swasta dari Hospital Pulau Pinang secara berkala untuk dimusnahkan.

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

3 SISTEM PENGURUSAN KUALITI ORGANISASI

3.1 Skop Pelaksanaan

Skop pendaftaran / persijilan sistem kualiti yang dilaksanakan berdasarkan piawaian MS ISO 9001: 2008 adalah seperti berikut:

Skop pelaksanaan PPKK & KLPM meliputi;

- i. Perkhidmatan Pergigian Primer (Kanak-Kanak Prasekolah dan murid-murid Sekolah); dan
- ii. Latihan Basik bagi Kursus Diploma Kejururawatan Pergigian dan Kursus Diploma Juruteknologi Pergigian.

Carta Aliran Proses-Proses Utama dan Hubungkait dengan Proses-Proses Kerja adalah seperti **Lampiran 5 (Peta Proses Perkhidmatan Pergigian dan Latihan)**.

3.2 Pengecualian Skop Pelaksanaan

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti PPKK & KLPM tidak termasuk sebarang perkhidmatan yang diberikan selain perkhidmatan yang tersebut diatas.

4 KEPERLUAN DOKUMENTASI SISTEM PENGURUSAN KUALITI

4.1 Keperluan Am

PPKK & KLPM mewujudkan, mendokumen dan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti yang menepati keperluan Piawaian MS ISO 9001:2008 serta membuat penambahbaikan berterusan.

Proses-proses yang diperlukan untuk Sistem Pengurusan Kualiti PPKK & KLPM telah dikenalpasti dan didokumenkan dalam **Peta Proses Perkhidmatan Pergigian dan Latihan (Lampiran 5)**. Peta Proses ini menunjukkan aliran serta hubungkait di antara setiap prosedur kerja.

Kaedah dan kriteria diperlukan bagi memastikan pelaksanaan dan kawalan terhadap semua proses berkesan, ditentu dan dijelaskan dalam Prosedur Dokumen, Arahan Kerja dan Dokumen Sokongan yang berkaitan dengan proses.

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

Seperti dalam Peta Proses, semua pembekal /kontraktor yang dipilih akan dinilai berdasarkan kepada keperluan organisasi.

Prestasi pembekal/ kontraktor juga dinilai secara berkala dan penilaiannya direkod.

4.2 Keperluan Dokumentasi

4.2.1 Am

Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti PPKK & KLPM meliputi:

- a. Dasar Kualiti;
- b. Objektif Kualiti;
- c. Manual Kualiti;
- d. Enam(6) Prosedur Dokumen yang menepati keperluan MS ISO 9001:2008 seperti:
 - i. **Prosedur Kawalan Dokumen (PP/PT/17);**
 - ii. **Prosedur Kawalan Rekod (PK/PT/16);**
 - iii. **Prosedur Tindakan Pembetulan (PK/PT/20);**
 - iv. **Prosedur Tindakan Pencegahan(PK/PT/22);**
 - v. **Prosedur Audit Dalaman(PK/PT/19);**
 - vi. **Prosedur Penambahbaikan Berterusan (PK/PT/18).**
- e. Prosedur dokumen lain/ Arahan Kerja/ Garis Panduan/ spesifikasi/ Senarai Semak dan dokumen sokongan lain yang perlu untuk organisasi bagi memastikan keberkesanan perancangan ,pelaksanaan dan kawalan ke atas proses tersebut, dan
- f. Rekod-rekod kualiti yang berkaitan dengan prosedur / dokumen sokongan dari pelbagai bahagian.

Manual Kualiti

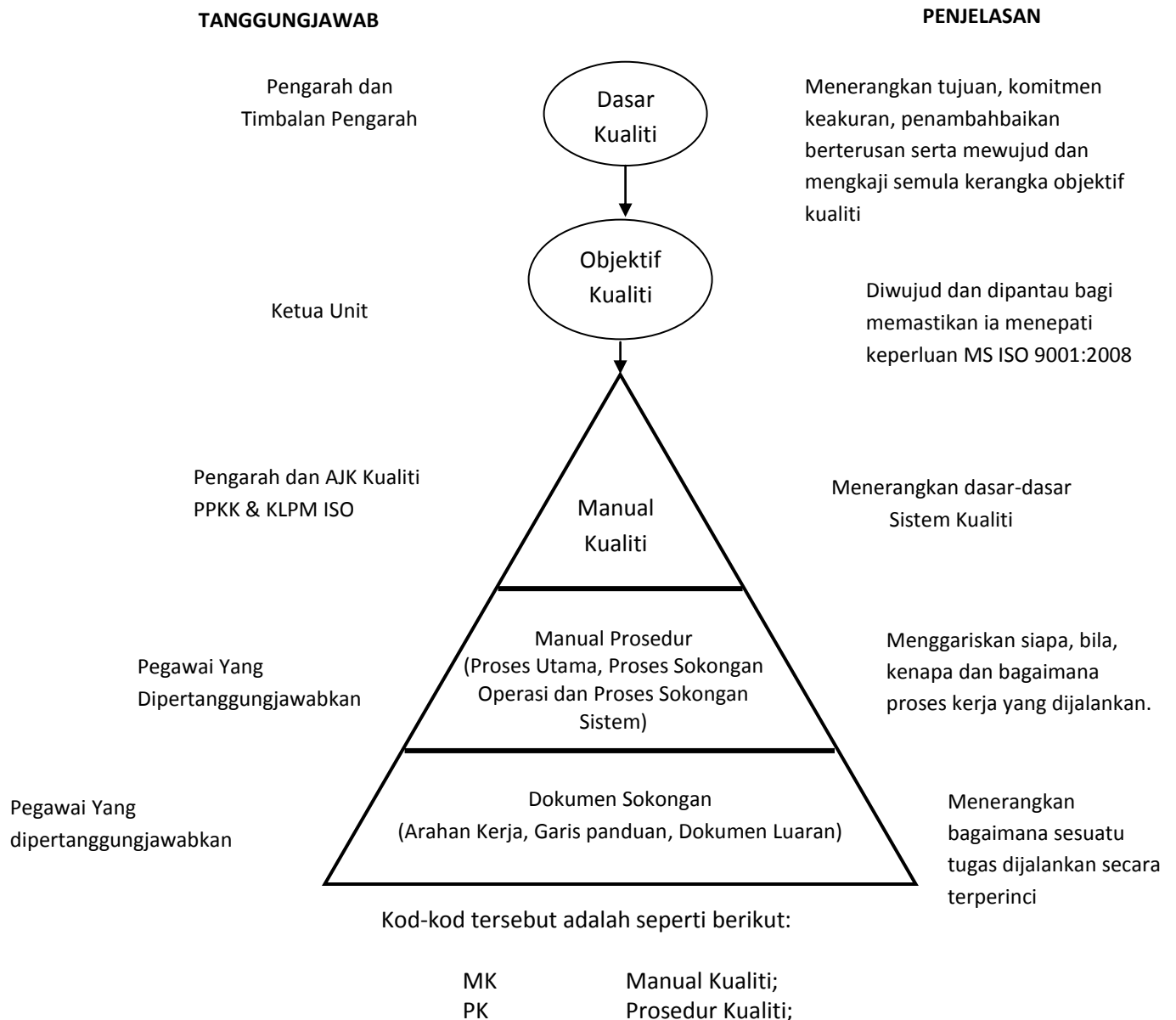
No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

Hieraki Dokumen Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 PPKK & KLPM dan tanggungjawab personel bagi menyediakan dokumen adalah seperti dirajah 4.2.1

RAJAH 4.2.1 HIERAKI DOKUMEN MS ISO 9001:2008



Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

AK	Arahan Kerja;
BK	Borang Kualiti;
GP	Garis panduan; dan
SS	Senarai Semak.

4.2.2 Manual Kualiti

PPKK & KLPM telah mewujudkan Manual Kualiti yang meliputi:

- i. Skop Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti;
- ii. Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti;
- iii. Rujukan kepada Prosedur Kualiti dan lain-lain dokumen sokongan serta penerangan mengenai hubungkait antara dokumen-dokumen; dan
- iv. Huraian tentang prinsip-prinsip asas dalam merancang, melaksana, memantau dan menilai Sistem Pengurusan Kualiti.

4.2.3 Kawalan Dokumen

a. Am

Dokumen yang diperlukan dalam Sistem Pengurusan Kualiti contohnya Manual Kualiti, Prosedur-Prosedur, Garispanduan, Arahan Kerja, Borang Kualiti, Senarai Semak dan dokumen sokongan lain yang diwujudkan, diluluskan, dipinda, dilulus semula, dimuatnaik ke dalam Sistem Interaktif termasuk Dokumen Luaran adalah terkawal seperti dinyatakan dalam **Prosedur Kawalan Dokumen (PK/PT/17)**.

b. Pengawal Dokumen

Pengawal Dokumen dilantik oleh Pengarah. Pengawal Dokumen mengawal dokumen **Manual Kualiti** dan semua prosedur.

Tanggungjawab Pengawal Dokumen merangkumi:

- i. Penyelenggaraan dan kawalan Senarai Induk Dokumen;
- ii. Pindaan pada dokumen; dan
- iii. Percetakan dokumen untuk salinan induk.

Dokumen Sokongan yang telah diluluskan untuk penggunaan dicop **"SAH UNTUK DIGUNAKAN"** jika dalam bentuk 'hard copy'.

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

c. **Edaran Nota Makluman**

Pengawal Dokumen akan mengedarkan Nota Makluman kepada Ketua Unit dan Unit yang berkaitan apabila terdapat pindaan dokumen. Nota Makluman juga akan dipamerkan di Papan Kenyataan Personel dan Papan Kenyataan pengurusan MS ISO institusi.

d. **Tanggungjawab Pengguna Dokumen**

Semua pengguna dokumen bertanggungjawab dengan kewujudan dokumen pindaan terkini. Sekiranya dokumen dalam sistem interaktif dimuat turun dan disalin cetak, adalah tanggungjawab pengguna untuk memastikan dokumen tersebut di cap oleh Pengawal Dokumen sebagai 'Salinan Tidak Terkawal'.

e. **Pindaan Ke Atas Dokumen**

Sebarang pindaan/penambahan/pembatalan kepada dokumen dibuat, disemak dan diluluskan seperti yang dinyatakan dalam **Prosedur Kawalan Dokumen (PK/PT17)**.

Nombor Pindaan akan meningkat mengikut perubahan yang dibuat.

f. **Senarai Induk Dokumen**

Satu **Senarai Induk Dokumen** (Document Master List) akan disediakan dan dikemaskini. Satu salinan **Senarai Induk Dokumen** akan dipamerkan di Papan Kenyataan Pengurusan MS ISO institusi ini.

g. **Pembatalan Dokumen**

Dokumen yang tidak lagi diguna akan dibatalkan oleh Pengawal Dokumen.

h. **Kaji Semula Dokumen**

Semua dokumen akan dikaji semula secara menyeluruh sekurang-kurangnya **sekali dalam masa 3 tahun** oleh ketua unit yang berkaitan.

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

4.2.4 Kawalan Rekod

Keperluan rekod dalam Pengurusan Sistem Kualiti organisasi ini adalah terkawal, dikenalpasti, disimpan, dipelihara, tempoh penyimpanan dan penempatan seperti dinyatakan dalam **Prosedur Kawalan Rekod (PK/PT/16)**.

Ketua Bahagian/Unit/pemilik proses hendaklah memastikan kesahihan semua rekod (Tiada pertindihan/tidak menggunakan cecair pemadam/tidak ditulis dengan pensil) dan mudah dikesan apabila diperlukan.

5 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN

5.1 Komitmen Pengurusan

Pengurusan PPKK & KLPM adalah komited dalam mewujudkan, melaksanakan, menyelenggara dan penambahbaikan berterusan dalam Sistem Pengurusan Kualiti melalui aktiviti berikut:

- a. Menghebahkan kepada organisasi mengenai kepentingan memenuhi keperluan pelanggan;
- b. Menggubal dan menghebahkan kepada organisasi Dasar dan Objektif Kualiti PPKK & KLPM, melalui mesyuarat, perbincangan dan notis;
- c. Dalam mewujudkan Dasar Kualiti, Pengarah dan Timbalan Pengarah PPKK & KLPM terlibat dalam merangka dan menyemak Dasar Kualiti bersama dengan Ketua Unit; bukti penglibatan dan semakan Dasar Kualiti yang telah dirangka dalam Mesyuarat Ahli Jawatan Kuasa Pengurusan MS ISO 9001:2008 perlu diminitkan dan difailkan oleh Wakil Pengurusan (WP);
- d. Objektif Kualiti yang boleh diukur bagi setiap unit, perlu disediakan oleh Ketua Unit dan disemak oleh Pengarah dan Timbalan Pengarah, draf Objektif kualiti yang disemak / diulas hendaklah difailkan oleh WP sebagai bukti penglibatan semasa menyediakan Dasar Kualiti; semakan Objektif Kualiti hendaklah dibuat di dalam Mesyuarat Pengurusan MS ISO 9001:2008 mengikut **Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (PK/PT/15)** dan diminit serta difailkan oleh WP;

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

- e. Pengarah atau jika tidak dapat hadir, WP adalah bertanggungjawab untuk menguruskan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP); dan perlu menyemak senarai kehadiran dan rekod kehadiran mesyuarat difailkan;
- f. Keperluan sumber hendaklah dikenalpasti dan dirancang melalui permohonan/ maklumat yang diperolehi dari semua Ketua Unit dan disemak serta diluluskan oleh Pengarah, seperti yang dinyatakan dalam **Prosedur Perancangan Sumber (PK/PT/14)**; dan draf perancangan kewangan tahunan perlu disemak, dan diluluskan oleh Pengarah sebagai bukti penglibatan beliau.

5.2 Tumpuan Kepada Pelanggan

Pengarah dan Timbalan Pengarah bersama semua Ketua Unit hendaklah mengenalpasti keperluan pelanggan melalui prosedur-prosedur; **Aduan Ketidakpuasan Pelanggan (PK/PP/05)** dan **Kajian Pendapat Pelanggan/Pengguna (PK/PP/06)** bagi mencapai sasaran peningkatan kepuasan pelanggan.

5.3 Dasar Kualiti

Dasar Kualiti PPKK & KLPM telah diwujudkan dan diluluskan oleh Pengarah. Dasar Kualiti dihebahkan kepada setiap personel melalui kaedah berikut:

- a. Taklimat kepada semua personel baru melalui sesi latihan suaikenal;
- b. Taklimat kepada personel sedia ada mengikut kategori;
- c. Paparkan salinan Dasar Kualiti yang telah dicop 'Salinan Terkawal' di lokasi lokasi yang strategik;
- d. Cetak Dasar Kualiti bersaiz poket dan diedarkan kepada semua personel.

Dasar Kualiti hendaklah disemak kesesuaiannya secara berterusan di Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dan direkod dalam minit mesyuarat.

Dasar Kualiti yang telah diluluskan adalah seperti di **Lampiran 6**.

5.4 Perancangan

5.4.1 Objektif Kualiti

Objektif Kualiti PPKK & KLPM diwujudkan di 3 bahagian yang berikut:

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

- a. Bahagian Perkhidmatan Pergigian;
- b. Bahagian Latihan; dan
- c. Bahagian Pengurusan

Objektif Kualiti diwujudkan sejajar dengan Dasar Kualiti.

Kesemua Objektif Kualiti disetiap unit hendaklah dipantau dan diukur melalui Jadual Pemantauan Objektif Kualiti. Objektif Kualiti yang tidak mencapai sasaran dalam tempoh pemantauan, Ketua Unit hendaklah memaklumkan kepada Wakil Pengurusan, yang bertanggungjawab mengeluarkan **Borang Tindakan Pembedulan (CAR;BK/PT/15)** bagi menyatakan punca/hasil siasatan serta mengambil Tindakan Pembedulan seperti yang dijelaskan dalam **Prosedur Tindakan Pembedulan (PK/PT/20)**.

Objektif Kualiti PPKK & KLPM adalah seperti di **Lampiran 7**.

5.4.2 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

Pengarah PPKK & KLPM bersama Wakil Pengurusan dan semua Ketua Unit menggubal perancangan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti melalui mesyuarat, dimana setiap proses perlu dikenalpasti dan didokumen dalam **Peta Proses-Perkhidmatan Pergigian Dan Latihan**. Pada masa yang sama, Objektif Kualiti bagi setiap Bahagian juga diwujudkan berdasarkan kepada proses-proses yang berkaitan. Prosedur dan dokumen-dokumen lain dikenalpasti bagi setiap proses meliputi kriteria dan kaedah yang menepati keperluan klausa dalam MS ISO 9001:2008. Prosedur dan Dokumen berkenaan perlu dihebahkan kepada personel yang berkaitan melalui sesi latihan, bagi memastikan pelaksanaannya berkesan dan berterusan.

Sekiranya terdapat perubahan dalam organisasi, Ketua Unit berkaitan bertanggungjawab mengenalpasti perubahan tersebut dan menentukan sama ada ia melibatkan sistem dokumen sediaada, jika ada keperluan pindaan terhadap dokumen berkaitan, pindaan dibuat mengikut **Prosedur Kawalan Dokumen (PK/PT/17)** seterusnya dokumen yang telah dipinda hendaklah dihebah kepada personel berkaitan melalui sesi latihan mengikut **Prosedur Pendedalian Latihan (CPD) (PK/PT/24)**.

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

5.5 Tanggungjawab, Kuasa Dan Komunikasi

5.5.1 Tanggungjawab Dan Kuasa

Pengurusan PPKK & KLPM memastikan bidang kuasa dan tanggungjawab personelnya dinyatakan dan didokumenkan dalam Fail Meja_setiap personel dan Prosedur yang berkaitan dengan tugas personel berkenaan; dihebahkan kepada personel berkaitan bagi memberi kefahaman terhadap tugas dan tanggungjawab.

5.5.2 Wakil Pengurusan

Timbalan Pengarah Perkhidmatan Pergigian dilantik sebagai Wakil Pengurusan PPKK & KLPM, disamping melaksanakan tugas hakikinya Wakil Pengurusan hendaklah:

5.5.2.1 Memastikan semua proses yang berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti PPKK & KLPM dilaksana, disenggara dan dipertingkatkan secara berterusan dan mematuhi keperluan MS ISO 9001:2008 melalui prosedur-prosedur; **Pemantauan & Pengukuran Objektif Kualiti (PK/PT/12), Analisis Data (PK/PT/21), Tindakan Pembetulan (PK/PT/20), Tindakan Pencegahan (PK/PT/22) dan Penambahbaikan Berterusan (PK/PT/18);**

5.5.2.2 Melaporkan pencapaian pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti PPKK & KLPM dan keperluan untuk penambahbaikan melalui **Prosedur Penambahbaikan Berterusan (PK/PT/18);** dan

5.5.2.3 Memastikan kesedaran personel dalam organisasi mengenai kepentingan memenuhi keperluan pelanggan.

5.5.3 Komunikasi Dalam Organisasi

Proses komunikasi yang bertepatan perlu diwujudkan dalam organisasi; Pengarah dan Wakil Pengurusan bersama semua Ketua Unit hendaklah mewujudkan komunikasi dalaman bagi memasti keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti PPKK & KLPM.

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

Proses komunikasi ditentu dan dijelaskan dalam setiap prosedur.

Penyebaran maklumat dibuat melalui;

- i. Mesyuarat;
- ii. Taklimat;
- iii. surat-surat arahan;
- iv. Garispanduan;
- v. Memo;
- vi. e-mail; dan
- vii. Laporan-laporan yang dipamerkan pada papan kenyataan.

5.6 Kajian Semula Pengurusan

5.6.1 Am

Pengarah dan Wakil Pengurusan PPKK & KLPM hendaklah mengkaji semula Sistem Pengurusan Kualiti secara berkala sekurang- kurangnya sekali setahun, pada Jan/Feb tahun berikutnya bagi mengkaji kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan sistem sebagaimana didokumenkan dalam **Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (PK/PT/15)**.

Kajian Semula Pengurusan ini perlu meliputi peluang penambahbaikan dan perubahan kepada Sistem Pengurusan Kualiti, termasuk Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti.

Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) hendaklah disemak dan difailkan mengikut **Prosedur Kawalan Rekod (PK/PT/16)** oleh Wakil Pengurusan setelah disahkan oleh Pengarah.

MKSP dilaksanakan berdasarkan kepada input yang telah disemak/agenda yang telah ditetapkan dalam **Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (PK/PT/15)**.

Output yang telah disemak/keputusan dan tindakan susulan yang perlu diambil hendaklah diminitkan dalam MKSP dan difailkan oleh Wakil Pengurusan.

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

5.6.2 Input Kajian Semula

Antara agenda yang dibincangkan dalam input kajian semula ialah;

- a. Laporan Audit;
- b. Maklumbalas pelanggan (Aduan dan status aduan);
- c. Proses penyampaian perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan ditetapkan;
- d. Status Tindakan Pencegahan dan Tindakan 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;
- h. Semakan Dasar Kualiti; dan
- i. Pencapaian Objektif Kualiti.

5.6.3 Output Kajian Semula

Antara agenda yang dibincangkan dalam output kajian semula , meliputi keputusan dan tindakan yang berkaitan ;

- i. Peningkatan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti (termasuk Proses Penyelenggaraan) ; atau
- ii. Penambahbaikan proses/perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan; atau
- iii. Keperluan Sumber .

Setiap keputusan dan tindakan yang dirumuskan didalam MKSP hendaklah diminitkan mengikut tajuk input dan output yang dikaji.

6. PENGURUSAN SUMBER

6.1 Bekalan Sumber

Pihak pengurusan PPKK & KLPM akan mengenalpasti dan menyediakan sumber sumber (termasuk manusia dan prasarana) yang diperlukan untuk membolehkan pelaksanaan serta peningkatan kualiti Perkhidmatan Pergigian Dan Latihan, secara berterusan dalam

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

memenuhi keperluan pelanggan, permohonan Perancangan Sumber Tahunan seperti dalam **Prosedur Perancangan Sumber (PK/PT/14)**.

Sumber-sumber yang diperlukan meliputi sumber manusia, sumber kewangan, kemudahan - kemudahan fizikal atau infrastruktur, peralatan dan persekitaran kerja.

6.2 Sumber Manusia

6.2.1 Am

Setiap Ketua Unit perlu memastikan pencapaian hasil kerja personel memberi kesan kepada kualiti perkhidmatan (kepada semua personel yang terlibat secara langsung atau tidak langsung kepada proses,kecuali personel-personel; kawalan keselamatan, kebersihan, kantin, kafetaria dan penyelenggaraan teknikal) hendaklah berkemahiran berdasarkan kepada 4 kriteria; pengetahuan, latihan, kemahiran dan pengalaman.

6.2.2 Kompetensi, Kesedaran dan Latihan

Pengarah PPKK & KLPM akan mengambil langkah-langkah seperti yang berikut:

- a) Memastikan Penolong Pegawai Tadbir bersama Ketua Unit yang berkaitan bertanggungjawab melaksanakan Sesi Suaikenal kepada semua personel baru (lantikan baru/ pertukaran masuk);
- b) Memastikan Timbalan Pengarah Latihan bersama dengan Ketua-Ketua Program bertanggungjawab di dalam proses-proses **Pengendalian Penyampaian Syarahan (PK/BL/03)**, **Pengendalian Tutorial (PK/BL/12)**, **Pelaksanaan Demonstrasi (PK/BL/13)** serta **Pengendalian & Pengawalseliaan Praktikal/Klinikal (PK/BL/14)**;
- c) Memastikan Pegawai Yang Menjaga Unit Pembangunan Profesional Berterusan (Pegawai Y/M U-CPD) , setelah mengenalpasti keperluan latihan semua personel bersama semua Ketua Unit , melaksanakan serta menyelaraskan pelaksanaan latihan/amali/tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kompetensi seperti **Prosedur Pengendalian Latihan (CPD) (PK/PT/24)**;

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

- d) Memastikan Pegawai Y/M U-CPD menyelaras bersama Ketua Unit berkaitan, memberi kesedaran mengenai kepentingan dan peranan personel baru dalam mencapai objektif kualiti semasa Sesi Suaikenal;
- e) Memastikan semua Ketua Unit memantau rekod latihan, kemahiran dan pengamalan bagi setiap personel dibawah jagaannya dikemaskini sekurang-kurangnya **2 kali setahun** dan serahkan kepada Pembantu Tadbir CPD untuk tindakan Pegawai Y/M U-CPD.

6.3 Infrastruktur

Semua infrastruktur (bangunan dan peralatan) Pihak pengurusan PPKK & KLPM akan menentukan, menyediakan dan menyelenggara infrastruktur yang memerlukan penyelenggaraan berkala seperti:

- i. Bangunan (Seperti Bilik Rawatan, Klinik Khas, Makmal, Bilik Kuliah/Tutorial, Bilik Teknik Pergigian Operatif) dan kelengkapan utiliti (seperti lampu dan pendingin hawa);
- ii. Peralatan (aset/alat ganti)/Networking(perkakasan dan perisian); dan
- iii. Perkhidmatan Sokongan (Kenderaan, kemudahan komunikasi dan Sistem Informasi).

Penyelenggaraan berkala atau pembaikan dilaksanakan dan direkod seperti dinyatakan dalam **Prosedur-prosedur; Penyelenggaraan Berkala Peralatan/ICT /Bangunan (PK/PT/25), Pembaikan Kerosakan Peralatan Pergigian /ICT/Bangunan (PK/PT/03) dan Pengurusan Kenderaan (PK/PT/23).**

6.4 Persekitaran Kerja

Persekitaran kerja perlu diselenggara mengikut keperluan housekeeping supaya ia dalam keadaan selamat, ceria dan bersih bagi menepati keperluan perkhidmatan.

Pencahayaan lampu dan kesesuaian suhu bilik perlu dikenalpasti, dipantau dan dikawal bagi memastikan tumpuan terhadap kerja dicapai dan meminimumkan kesilapan kerja seperti dinyatakan dalam **Prosedur Persekitaran Kerja (PK/PT/13).**

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

7. PROSES PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN.

7.1 Perancangan Proses Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan

Proses-proses yang diperlukan untuk penyampaian Perkhidmatan iaitu penyampaian Perkhidmatan Pergigian dan Latihan telah dikenalpasti sebahagiannya melalui **Peta Proses Perkhidmatan Pergigian Dan Latihan**. Prosedur-prosedur yang terlibat dinyatakan seperti di **para 2.7.1**.

Bagi melaksanakan Perkhidmatan Pergigian dan Latihan, Pengarah bersama semua Ketua Unit perlu merancang dan melaksanakan plan kualiti seperti perkara berikut :

- i. Objektif Kualiti;
- ii. Sasaran Kerja Tahunan;
- iii. Pelan Tindakan Tahunan; dan
- iv. Perjanjian Program Tahunan.

Permohonan Sumber bagi melaksanakan plan kualiti diatas adalah seperti dinyatakan dalam **Prosedur Perancangan Sumber (PK/PT/14)**.

7.2 Proses Berkaitan Pelanggan

7.2.1 Menentukan Keperluan-Keperluan Perkhidmatan Yang Hendak Disampaikan

Keperluan dan ekspektasi pelanggan dikenalpasti seperti dinyatakan dalam **Prosedur Kajian Pendapat Pelanggan/Pengguna (PK/PP/06)**.

7.2.2 Semakan Semula Ke Atas Keperluan Perkhidmatan Pergigian Dan Latihan Yang Hendak Disampaikan

PPKK & KLPM akan menyemak semula keperluan perkhidmatan yang hendak disampaikan. Penyemakan ini dibuat sebelum organisasi membuat komitmen untuk menyampaikan perkhidmatan tersebut kepada pelanggan setelah menerima permintaan dari pelanggan.

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

Sekiranya keperluan perkhidmatan berubah, dokumen berkaitan akan dipinda dan personel yang berkenaan perlu diberi kesedaran mengenai perubahan dokumen.

Sekiranya perkhidmatan yang diminta tidak dapat dipenuhi, rujukan akan dibuat kepada pihak atasan untuk tindakan selanjutnya.

7.2.3 Komunikasi Dengan Pelanggan

Perancangan komunikasi yang berkesan kepada pelanggan perlu diwujudkan bagi memastikan perkhidmatan berkualiti diberi berdasarkan:

- a) Maklumat perkhidmatan melalui papan kenyataan, piagam pelanggan dan poster;
- b) Maklumat Latihan melalui edaran Buku Panduan, Taklimat dan Sesi Diaglog;
- c) Pertanyaan pelanggan melalui kaunter pertanyaan / telefon; dan
- d) Maklumbalas pelanggan melalui **Aduan Ketidakpuasan Pelanggan (PK/PP/05)**, **Kajian Pendapat Pelanggan/Pengguna (PK/PP/06)**, **Persekitaran Kerja (PK/PT/13)** dan **Penilaian Berkala Pembekal / Kontraktor (PK/PT/10)**.

7.3 Rekabentuk Dan Pembangunan Proses.

Bagi Bahagian Perkhidmatan; proses ini melibatkan **Prosedur Rekabentuk Dentur/Aplians (PK/PP/14)** dan menggunakan klausa-klausa 7.3.1 hingga 7.3.7.

Bagi Bahagian Latihan; proses ini melibatkan **Prosedur Rekabentuk Kurikulum (PK/BL/16)** dan menggunakan klausa-klausa 7.3.1 hingga 7.3.7.

7.4 Perolehan

7.4.1 Proses Perolehan

PPKK & KLPM akan memastikan perolehan yang dibuat melalui **Prosedur Kawalan Perolehan Bekalan/Perkhidmatan/Kerja (Pk/PT/04)** dan **Prosedur**

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

Panjar Wang Runcit (PK/PT/08) menepati keperluan jabatan. Skop proses perolehan meliputi :

- a. Semua pembekal bahan-bahan dan peralatan; pergigian/peralatan pejabat/domestik; dan
- b. Semua kontraktor dan subkontraktor perkhidmatan/kerja.

Pemilihan pembekal /kontraktor dibuat berdasarkan **Prosedur Pemilihan Pembekal/Kontraktor Baru (PK/PT/09)**.

Penilaian pembekal/kontraktor secara berkala dibuat sepanjang tahun mengikut **Prosedur Penilaian Berkala Pembekal/Kontraktor (PK/PT/10)** dan **Prosedur Audit Pembekal (PK/PT/11)**.

7.4.2 Maklumat Perolehan

Sekiranya perlu, maklumat perolehan bagi bekalan bahan dan peralatan akan dimaklumkan kepada pembekal/kontraktor mengikut **Prosedur Pengurusan Kawalan Perolehan Bekalan/Perkhidmatan/Kerja (PK/PT/04)**.

7.4.3 Verifikasi ke atas bahan yang diperolehi

Semua penerimaan bahan dan peralatan akan diperiksa/disahkan mengikut **Prosedur Pengurusan Stor (PK/PT/07)** dan **Prosedur Pengurusan Aset (PK/PT/05)** sebelum **Prosedur Urusan Pembayaran (PK/PT/02)** dilaksanakan.

Sekiranya Bahagian Pentadbiran hendak melakukan verifikasi di premis pembekal, Ketua Unit Bahagian Pentadbiran hendaklah mengurus jadual verifikasi dan kaedah pengeluaran mengikut dokumen pesanan serta **Prosedur Kawalan Perolehan Bekalan/Perkhidmatan/Kerja (PK/PT/04)** dan **Prosedur Audit Pembekal (PK/PT/11)**.

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

7.5 Proses Penyediaan Pemberian Perkhidmatan

7.5.1 Kawalan ke atas Proses Pemberian Perkhidmatan (service provision)

Pengarah dan semua Ketua Unit perlu merancang dan melaksanakan proses-proses berkaitan pemberian perkhidmatan seperti di **para 2.7.1.** dan dalam **Peta Proses Perkhidmatan Pergigian Dan Latihan.**

7.5.2 Validasi proses penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan

Proses penyampaian perkhidmatan dikawal. Personel terlibat dilatih melalui **Prosedur Pengendalian Latihan (CPD) (PK/PT/24)**, supaya mampu menggunakan; teknik / teknologi yang terkini, peralatan dan bahan yang sesuai. Sekiranya perlu, kriteria minimum ditetapkan. Proses ini melibatkan **Prosedur Penentukuran (PK/PP/11)** dan rekod berkaitan dengan validasi proses akan disimpan .

7.5.3 Identifikasi dan Kemudahkesanan

Identifikasi dan kemudahkesanan aset dan kad rawatan pesakit hendaklah mengikut **Prosedur Pengurusan Aset (PK/PT/05)** dan **Prosedur Pengendalian Kad Rawatan (PK/PP/09)** .

Radiografi pesakit akan dilabelkan / ditandakan mengikut **Prosedur Pengambilan Radiografi (PK/PP/12)**.

Dentur diidentifikasi mengikut **Prosedur Pembuatan Dentur/Aplians(PK/PP/13)**.

Bahan - bahan yang digunakan dalam botol perlu mempunyai label masing-masing dan turut dicatat dengan tarikh luput. Label ini dikekalkan sehingga bahan habis digunakan.

Semua dokumen Sistem Pengurusan Kualiti PPKK & KLPM diberi kod dan nombor dokumen mengikut **Prosedur Kawalan Dokumen (PK/PT/17)**, serta disediakan senarai edaran untuk identifikasi dan kemudahkesanan.

Semua fail didaftarkan dan diberi nombor fail.

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

7.5.4 Harta Hakmilik Pelanggan

PPKK & KLPM akan memastikan hakmilik pelanggan dijaga dan disenggara dengan sempurna sewaktu dibawah kawalan atau digunakan oleh organisasi.

Dokumen dan barangan yang diterima direkod dan disimpan mengikut **Prosedur Pembaikan Dentur/Aplians (PK/PP/15)** dan **Prosedur Pendaftaran Pelatih (PK/BL/01)**, bagi memastikan dalam tempoh simpanan harta milik pelanggan berada dalam keadaan selamat.

Sekiranya berlaku kehilangan atau kerosakan, pelanggan akan dimaklumkan.

7.5.5 Pemeliharaan Produk

Produk yang dimaksudkan adalah dalam bentuk dokumen, impresi, dentur/aplians separuh siap, bahan pergigian, ubat – ubatan serta sisa klinikal dan kaedah pemeliharaan mengikut ;

- a. **Prosedur Pembuatan Dentur/Aplians (PK/PP/13);**
- b. **Prosedur Rawatan (PK/PP/03);**
- c. **Prosedur Pengurusan Stor (PK/PT/07);**
- d. **Prosedur Kawalan Rekod (PK/PT/16);**
- e. **Prosedur Pengendalian Penilaian Formatif (PK/BL/04);**
- f. **Prosedur Percetakan Bahan Pengajaran dan Perkhidmatan (PK/PT/26);**
dan
- g. **Prosedur Pengendalian Surat Menyurat (PK/PT/27).**

7.6 Kawalan Ke Atas Peralatan Pengukuran Dan Pemantauan

Peralatan yang digunakan untuk pengukuran dan pemantauan diselenggara mengikut **Prosedur Penyelenggaraan Berkala Peralatan Pergigian/ICT/Bangunan (PK/PT/25)** dan **Prosedur Penentuan (PK/PP/11).**

Peralatan tidak berfungsi / tidak boleh lagi dibaikki perlu dilupus mengikut **Prosedur Pelupusan Aset (PK/PT/06).**

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

8. PENGUKURAN, PENGANALISAAN DAN PENAMBAHBAIKAN

8.1 Am

Aktiviti pemantauan, pengukuran, penganalisan dan proses penambahbaikan berterusan dirancang dan dilaksana supaya perkhidmatan menepati keperluan Sistem Pengurusan Kualiti.

8.2 Pemantauan dan Pengukuran

8.2.1 Kepuasan Pelanggan

Pengukuran pencapaian kepada Sistem Pengurusan Kualiti, maklumat berkaitan kepuasan pelanggan/ pengguna(contoh; pesakit/ pelatih) dipantau dan dianalisis seperti dinyatakan di dalam **Prosedur Kajian Pendapat Pelanggan/ Pengguna(PK/PP/06)**.

8.2.2 Audit Dalaman

Audit dalaman dirancang oleh Wakil Pengurusan dan dilaksanakan oleh Ketua Juruaudit seperti dalam Jadual Audit Tahunan, bagi memastikan Sistem Pengurusan Kualiti PPKK & KLPM dipatuhi mengikut keperluan MS ISO 9001: 2008, dilaksana secara berkesan dan berterusan mengikut **Prosedur Audit Dalaman (PK/PT/19)**.

8.2.3 Pemantauan dan Proses - Proses Pengukuran

Kaedah Pemantauan dan dimana perlu, pengukuran proses-proses Sistem Pengurusan Kualiti ditetapkan dalam prosedur/garis panduan yang berkaitan.

Jadual Pemantauan Pencapaian Objektif Kualiti digunakan untuk memantau Objektif Kualiti bagi setiap unit yang telah dikenalpasti.

Apabila perancangan/ sasaran Objektif Kualiti tidak tercapai, Pembetulan dan Tindakan Pembetulan hendaklah dibuat mengikut **Prosedur Tindakan Pembetulan (PK/PT/20)**.

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Produk

PPKK & KLPM hendaklah memantau dan mengukur perkhidmatan yang diberi atau produk yang dikeluarkan menepati keperluan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008. Bukti kepatuhan kepada kriteria yang diterima pakai, direkod dan disenggarakan.

Hanya produk yang memenuhi kehendak pelanggan akan diberi. Data-data ini boleh diperolehi dalam catatan pada kad rawatan dan kad makmal yang menunjukkan perkhidmatan yang telah diberi.

Produk/tahap perkhidmatan juga dipantau melalui penetapan indikator-indikator QAP spesifikasi output dan sasaran kerja tahunan.

8.3 Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan (Ketidakakuran)

PPKK & KLPM memastikan produk yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan dikenalpasti dan dicegah daripada diguna atau dikeluarkan.

Personel tertentu dipertanggungjawabkan bagi semakan semula dan menguruskan produk yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan mengikut prosedur-prosedur berikut:

- a. **Pembuatan Dentur/Aplians(PK/PP/13);**
- b. **Pengurusan Stor(PK/PT/07);** dan
- c. **Kawalan Rekod(PK/PT/16).**

8.4 Analisis Data

Data-data seperti di Jadual Analisis Data perlu dikumpul dan dianalisis mengikut Prosedur **Analisis Data (PK/PT/21)**.

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

8.5 Penambahbaikan

8.5.1 Penambahbaikan Berterusan

Penambahbaikan berterusan untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti dilaksana dengan berpandukan kepada sumber-sumber berikut;

- a. Dasar Kualiti;
- b. Objektif Kualiti;
- c. Laporan Audit Dalaman Dan Luaran;
- d. Laporan Analisis Data; dan
- e. Sumber-sumber lain seperti; Tindakan Pembedulan, Tindakan Pencegahan.

Setelah mengenalpasti peluang untuk melaksanakan usaha-usaha penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti, Pelan Penambahbaikan Berterusan dirancang dan dilaksanakan mengikut **Prosedur Penambahbaikan Berterusan (PK/PT/18)**.

8.5.2 Tindakan Pembedulan

Ketakakuran yang memerlukan tindakan pembedulan boleh dikesan dari empat(4) sumber berikut;

- a. Laporan Aduan Ketidakpuasan Pelanggan;
- b. Laporan Ketakakuran Proses;
- c. Laporan Ketakakuran Audit Dalaman; dan
- d. Laporan Ketakakuran Produk.

Setelah penyiasatan dibuat, Tindakan Pembedulan dikenalpasti serta dilaksanakan bagi menghapus dan mencegah penyebab-penyebab ketakakuran daripada berulang mengikut **Prosedur Tindakan Pembedulan (PP/PT/20)**.

Manual Kualiti

No. Dokumen: MK/01

No. Pindaan: 03

Tarikh Berkuatkuasa: 28.1.2011

8.5.3 Tindakan Pencegahan

Tindakan Pencegahan perlu diambil bagi menghapus penyebab-penyebab yang berpotensi menjadi ketakakuran mengikut **Prosedur Tindakan Pencegahan(PP/PT/22)**.

Ketakakuran yang berpotensi, memerlukan tindakan pencegahan akan dikenalpasti melalui Laporan Analisis Data dan sumber-sumber lain.

Disediakan oleh 1: Dr Asilatul Hana Abdullah Sani; t/t:

Disediakan oleh 2: Dr Siti Nurqissa Mustafa; t/t:

Disemak: Dr Ahmad Termizi Zamzuri; t/t:

Diluluskan: Dr Hasenah Mod Zaki, Pengarah; t/t: