



KETERANGAN PINDAAN

Pindaan		Muka surat/ Klausa / Perenggan	Butir-Butir Pindaan Yang Dibuat	Pindaan Diluluskan Oleh
No	Tarikh			
1.	14/02/2011	Borang/ Lampiran	Tambah No. Rujukan (bawah sebelah kiri) pada borang/ lampiran yang berkaitan: • Borang Tindakan Pembetulan	Pengarah
2.	01/07/2011	MS 1	•Menggugurkan Peringatan di mukasurat Keterangan Pindaan.	Pengarah
3.				
4.				
5.				
6.				



1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini menjelaskan langkah-langkah pelaksanaan Tindakan Pembetulan yang berkesan bagi menyingkirkan punca-punca ketidakakuran untuk mengelakkan ketidakakuran yang sama berlaku semula.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh semua anggota daripada Bahagian yang terbabit dalam pelaksanaan SPK untuk melaksanakan Tindakan Pembetulan ke atas ketidakakuran yang dikenalpasti daripada sumber-sumber maklumat seperti yang dinyatakan di dalam prosedur.

3.0 RUJUKAN

3.1 Manual Kualiti: JKWPKL&P-MK-01

4.0 DEFINISI

4.1 Ketidakakuran

Aspek-aspek yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan seperti dalam Manual Kualiti, Prosedur, Manual Prosedur Kerja, Arahan Kerja, Garis Panduan, Arahan-Arahan Perkhidmatan Awam dan keperluan ISO 9001.

4.2 Tindakan Pembetulan

Tindakan untuk menyingkirkan punca-punca ketidakakuran bagi mengelakkan ianya berlaku semula.

5.0 SINGKATAN

5.1 Jawatan

WP	-	Wakil Pengurusan
JKSPK	-	Jawatankuasa Sistem Pengurusan Kualiti



5.2 Pentadbiran

- JKWPKL&P - Jabatan Kesihatan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya
- MKSP - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
- SPK - Sistem Pengurusan Kualiti



6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

AKTIVITI/PROSES	TINDAKAN
<p>A. Mengenal ketidakakuran</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kenalpasti ketidakakuran daripada sumber-sumber maklumat seperti:<ol style="list-style-type: none">i. Aduan dan maklumbalas pelanggan,ii. Output daripada MKSP,iii. Output analisis data,iv. Output daripada pemantauan dan pengukuran proses-proses SPK, danv. Anggota.2. Mengkaji semula ketidakakuran (termasuk aduan pelanggan) dengan membuat semakan/pengelesen ke atas data/dokumen yang dikemukakan atau aktiviti/proses yang berkaitan. Tentukan samada tindakan pembetulan perlu diambil atau sebaliknya.3. Jika laporan tidak sahih, maklumkan kepada pelapor untuk menutup kes.4. Jika laporan sahih, tindakan selanjutnya dijalankan (rujuk B).	<p>JKSPK/WP</p>
<p>B. Pembetulan dan Siasatan ketidakakuran</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tentukan dan laksanakan pembetulan ke atas ketidakakuran yang dilaporkan. Rekodkan dalam Laporan Tindakan Pembetulan dengan jelas dan terperinci.2. Jalankan siasatan untuk mengenalpasti punca-punca ketidakakuran. Jika perlu, wujudkan satu kumpulan siasatan.3. Kaji semula kesemua punca-punca ketidakakuran yang telah dikenalpasti untuk menentukan punca sebenar ketidakakuran. Jika perlu, gunakan teknik-teknik statistik yang bersesuaian.4. Rekodkan punca sebenar ketidakakuran yang telah ditentukan di dalam Borang Tindakan Pembetulan dengan jelas dan terperinci.	<p>Bahagian Terlibat</p>



7.0 LAMPIRAN

7.1 Borang Tindakan Pembetulan

8.0 REKOD KUALITI

NAMA REKOD	LOKASI	TEMPOH
Fail Tindakan Pembetulan	Bahagian Pengurusan	3 tahun