



KANDUNGAN	M/SURAT
Senarai Edaran Manual Kualiti	5
Keterangan Pindaan	6
Bahagian 1: Pengenalan Kepada Manual Kualiti	7
Bahagian 2: Maklumat Korporat JKWPKL&P	8
Bahagian 3: Skop Pelaksanaan	
3.1 Skop Pelaksanaan	12
3.2 Pengecualian Aplikasi Pelaksanaan MS ISO 9001:2008	13
Bahagian 4: SPK	
4.1 Keperluan Am	13
4.2 Keperluan Dokumentasi	14
4.2.1 Am	14
4.2.2 Manual Kualiti	15
4.2.3 Kawalan Dokumen	15
4.2.4 Kawalan Rekod	16
Bahagian 5: Tanggungjawab Pengurusan	
5.1 Komitmen Pengurusan	16
5.2 Fokus Kepada Pelanggan	16
5.3 Dasar Kualiti	17



5.4	Perancangan	18
5.4.1	Objektif Kualiti	18
5.4.2	Perancangan SPK	18
5.5	Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi	
5.5.1	Tanggungjawab dan Kuasa	18
5.5.2	Wakil Pengurusan	18
5.5.3	Komunikasi Dalaman	19
5.6	Kajian Semula Pengurusan	
5.6.1	Am	20
5.6.2	Input Kajian Semula	20
5.6.3	Output Kajian Semula	20
Bahagian 6: Pengurusan Sumber		
6.1	Penyediaan Sumber	21
6.2	Sumber Manusia	
6.2.1	Am	21
6.2.2	Kompetensi, Latihan dan Kesedaran	21
6.3	Infrastruktur	23
6.4	Persekitaran Kerja	24
Bahagian 7: Realisasi Perkhidmatan		
7.1	Perancangan Realisasi Perkhidmatan	24
7.2	Proses Berkaitan Pelanggan	
7.2.1	Menentukan Keperluan Yang Berkaitan Pelanggan	24
7.2.2	Semakan Keperluan Yang Berkaitan Dengan Perkhidmatan	25
7.2.3	Komunikasi Dengan Pelanggan	25



7.3	Rekabentuk dan Pembangunan	25
7.4	Perolehan	
7.4.1	Proses Perolehan	26
7.4.2	Maklumat Perolehan	26
7.4.3	Verifikasi Bahan dan Perkhidmatan Yang Diperolehi	26
7.5	Penyediaan Perkhidmatan	
7.5.1	Kawalan Penyediaan Perkhidmatan	27
7.5.2	Validasi Proses Penyediaan dan Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan	27
7.5.3	Identifikasi dan Kemudahkesanan	28
7.5.4	Hartamilik Pelanggan	28
7.5.5	Pemuliharaan Perkhidmatan	28
7.6	Kawalan Peralatan Pemantauan dan Pengukuran	29

Bahagian 8: Pengukuran, Analisis dan Penambahbaikan

8.1	Am	29
8.2	Pemantauan dan Pengukuran	
8.2.1	Kepuasan Pelanggan	29
8.2.2	Audit Dalaman	29
8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses	30
8.2.4	Pemantauan dan Pengukuran Perkhidmatan	30
8.3	Kawalan Perkhidmatan Yang Tidak Akur	30
8.4	Analisis Data	31
8.5	Penambahbaikan	
8.5.1	Penambahbaikan Berterusan	31
8.5.2	Tindakan Pembetulan	31
8.5.3	Tindakan Pencegahan	32



Lampiran

Lampiran 1:	Carta Organisasi JKWPKL&P	33
Lampiran 2:	Objektif Kualiti	34
Lampiran 3:	Carta Interaksi Dan Perhubungan Proses	36
Lampiran 4:	Hubungkait Klausula Dengan Proses Kerja	37

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



SENARAI EDARAN MANUAL KUALITI

NO. SALINAN TERKAWAL	PENERIMA
01	PENGARAH KESIHATAN NEGERI, JKWPKL&P
02	WAKIL PENGURUSAN
03	KETUA AUDIT DALAM
04	PENGAWAL DOKUMEN

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

KETERANGAN PINDAAN

Pindaan		Muka Surat/ Klausa / Perenggan	Butir-Butir Pindaan Yang Dibuat	Pindaan Diluluskan Oleh
No	Tarikh			
1.	13/12/2010	4.1 5.3 6.2.2 7.5.2 Lampiran 2 Objektif Kualiti	<ul style="list-style-type: none"> • Penambahan perenggan yang keempat iaitu "Proses yang menggunakan perkhidmatan dari pihak luar..." • Mengantikan JKWPKL&P kepada Jabatan Kesihatan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya • Penambahan perenggan keempat iaitu Jadual untuk menerangkan keperluan kemahiran untuk kakitangan Kumpulan Pengurusan & Sokongan. • Penambahan perenggan kedua. Memberikan contoh proses yang melibatkan validasi (pengesahan) • Penambahan Objektif Kualiti untuk Sumber Manusia (no. iii) dan Pengurusan Maklumat (no. iv). 	Pengarah
2.	10/2/2011	Lampiran 2 Objektif Kualiti	Penambahan 2 Objektif Kualiti untuk Amalan Perkembangan Farmasi & Pengurusan Farmasi.	Pengarah
3.	17/06/2011	Lampiran 2 Objektif Kualiti	Penambahan Objektif Kualiti untuk Unit Kaunseling- Penjawat awam yang dirujuk/sukarela diberi sesi kaunseling sekurang-kurangnya 1sesi.	Pengarah
4.	01/07/2011	Keseluruhan dokumen (Manual Kualiti)	Manual Kualiti dipinda secara menyeluruh bagi memenuhi keperluan perluasan skop termasuk carta organisasi, cartalir hubungkait antara proses dan objektif kualiti.	Pengarah
5.	24/10/2011	Lampiran 2 Objektif Kualiti	Pindaan Objektif Kualiti Cawangan Amalan dan Perkembangan Farmasi & pemansuhan Objektif Kualiti bagi Cawangan Pengurusan Farmasi.	Pengarah
6.	13/02/2012	Lampiran 1 Carta Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> • Pindaan Unit kepada Cawangan & Cawangan Perlesenan dan Penguatkuasaan pinda kepada Cawangan Penguatkuasa Farmasi • Pindaan Objektif Kualiti Cawangan Amalan & Perkembangan Farmasi. 	Pengarah
7.	21/02/2012	Lampiran 2 Objektif Kualiti	Pindaan Objektif Kualiti Unit Perolehan dan Unit Kaunseling.	Pengarah
8.	01/10/2013	Lampiran 2 Objektif Kualiti	Pindaan Objektif Kualiti Bahagian Keselamatan & Kualiti Makanan	Pengarah
9.	20/10/2013	Lampiran 2 Objektif Kualiti	Pindaan Objektif Kualiti Amalan dan Perkembangan Farmasi.	Pengarah
10.	28/10/2013	5.3	Pindaan Dasar Kualiti	Pengarah
11.	16/01/2014	Lampiran 2 Objektif Kualiti	Pindaan ke atas maklumat korporat, skop & carta (Lampiran 1) Pindaan Objektif Kualiti Bahagian Perubatan & Kesihatan Awam	Pengarah
12.	06/11/2014	5.6	Tambahan SPK JKWPKL&P dikaji dan disemak semula sekurang-kurangnya 2 kali setahun dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan atau Mesyuarat Pengurusan yang dipengerusikan oleh Pengarah atau wakilnya	Pengarah



**JABATAN KESIHATAN WILAYAH PERSEKUTUAN
KUALA LUMPUR & PUTRAJAYA
NO. DOKUMEN : JKWPKL&P-MK-01
TAJUK DOKUMEN: MANUAL KUALITI**

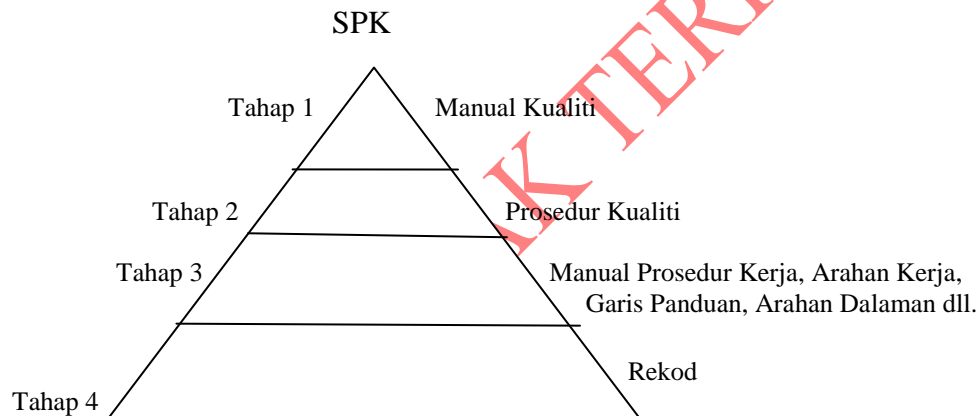
13	09/02/2015	Bahagian Pengenalan JKWPKL&P	2:	<p>Pindaan pada Bahagian Dua: Maklumat Korporat JKWPKL&P. Tambahan nama fasiliti serta pemansuhan fasiliti yang telah tutup seperti berikut:</p> <p>Pejabat Kesihatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Kesihatan Pantai - kepada Pejabat Kesihatan Lembah Pantai <p>Klinik Kesihatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memansuhkan Klinik Kesihatan Putrajaya Presint 3 2. Menambah masuk Klinik Kesihatan Putrajaya Presint 18 <p>Klinik Pergigian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menambah masuk Klinik Pergigian Putrajaya Presint 18 <p>Klinik 1 Malaysia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klinik 1 Malaysia Pinggiran Bukit Jalil 2. Klinik 1 Malaysia Jalan Raja Abdullah 3. Klinik Kesihatan Ibu dan Anak Keramat Mall (Klinik 1 Malaysia) <p>Lain- lain</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pusat Pemeriksaan Kesihatan Wanita PUSPANITA, Presint 10 2. Pusat Bersalin Berisiko Rendah, Presint 8 	Pengarah
14	09/02/2015	Lampiran 2 Objektif Kualiti		Pindaan pada Objektif Kualiti Bahagian Farmasi	Pengarah

BAHAGIAN SATU: PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

Pengenalan Kepada Manual Kualiti

Manual Kualiti ini adalah dokumen utama dalam Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) Jabatan Kesihatan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur & Putrajaya (JKWPKL&P). Dokumen ini menjelaskan komitmen pengurusan terhadap pelaksanaan SPK selaras dengan keperluan MS ISO 9001:2008.

Selain dari Manual Kualiti, SPK JKWPKL&P juga dilengkapi dengan Prosedur Kualiti, Manual Prosedur Kerja serta Arahan Kerja (disediakan apabila perlu) dan dokumen sokongan.



Sebagai dokumen utama Manual Kualiti menjelaskan secara umum mengenai:

- (i) Dasar dan Ojektiviti Kualiti JKWPKL&P
- (ii) Penjelasan mengenai kuasa, tanggungjawab serta tindakan yang perlu dilakukan oleh setiap penjawat awam yang melaksanakan SPK
- (iii) Dasar serta prinsip setiap aktiviti yang dilaksanakan oleh JKWPKL&P selaras dengan keperluan yang ditetapkan dalam standard MS ISO 9001:2008.

Manual ini mengandungi lapan bahagian meliputi perkara-perkara berikut:



Bahagian Satu	-	Pengenalan Kepada Manual Kualiti
Bahagian Dua	-	Maklumat Korporat
Bahagian Tiga	-	Skop Pensijilan
Bahagian Empat	-	Sistem Pengurusan Kualiti
Bahagian Lima	-	Tanggungjawab Pengurusan
Bahagian Enam	-	Pengurusan Sumber
Bahagian Tujuh	-	Proses Penyampaian Perkhidmatan
Bahagian Lapan	-	Pengukuran, Analisis dan Penambahbaikan

Manual Kualiti ini hanya boleh digunakan setelah diluluskan oleh Pengarah JKWPKL&P. Ia adalah dokumen terkawal dan hanya diedarkan kepada pegawai-pegawai seperti dalam Senarai Edaran.

Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran Pengarah

Manual Kualiti dan Prosedur Kualiti boleh diakses melalui sistem talian terus (*online*) secara "read only". Ia adalah Dokumen Tidak Terkawal sekiranya dicetak.

BAHAGIAN DUA: MAKLUMAT KORPORAT JKWPKL&P

Pengenalan JKWPKL&P

JKWPKL&P adalah organisasi di bawah Kementerian Kesihatan Malaysia. Jabatan ini memulakan operasi pada Januari 2002.

JKWPKL&P diterajui oleh seorang Pengarah dan dibantu oleh enam orang Timbalan Pengarah Kesihatan. Setiap Timbalan Pengarah Kesihatan mengetuai setiap Bahagian di JKWPKL&P iaitu:

- (i) Bahagian Kesihatan Awam



- (ii) Bahagian Perubatan
- (iii) Bahagian Farmasi
- (iv) Bahagian Pergigian
- (v) Bahagian Keselamatan dan Kualiti Makanan
- (vi) Bahagian Pengurusan

Secara amnya Jabatan ini berfungsi sebagai pusat pentadbiran yang merancang, melaksana, memantau dan menilai aktiviti-aktiviti kesihatan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya melalui aktiviti-aktiviti berikut:

- (i) Pencegahan kawalan penyakit, kawalan mutu makanan, promosi kesihatan, kesihatan pekerja dan alam sekitar, serta kualiti air dan kumbahan;
- (ii) Khidmat penjagaan diri termasuk perubatan, pergigian dan kesihatan;
- (iii) Penguatkuasaan undang-undang perubatan, kesihatan awam, pergigian dan farmasi;
- (iv) Pengurusan sumber kesihatan di bawah jagaan termasuk kewangan dan sumber manusia, aset dan sebagainya.

Jabatan Kesihatan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya mempunyai fasiliti-fasiliti kesihatan dan pergigian seperti berikut:

Hospital

1. Hospital Putrajaya
2. Hospital Rehabilitasi Cheras

Pejabat Kesihatan

1. Pejabat Kesihatan Putrajaya
2. Pejabat Kesihatan Lembah Pantai
3. Pejabat Kesihatan Titiwangsa
4. Pejabat Kesihatan Cheras
5. Pejabat Kesihatan Kepong

Klinik Kesihatan

1. Klinik Kesihatan Tanglin
2. Klinik Kesihatan Batu



3. Klinik Kesihatan Bandar Tun Razak
4. Klinik Kesihatan Cheras
5. Klinik Kesihatan Cheras Baru
6. Klinik Kesihatan Dato' Keramat
7. Klinik Kesihatan Jinjang
8. Klinik Kesihatan Kampung Pandan
9. Klinik Kesihatan Petaling Bahagia
10. Klinik Kesihatan Sentul
11. Klinik Kesihatan Sungai Besi
12. Klinik Kesihatan Setapak
13. Klinik Kesihatan Putrajaya Presint 9
14. Klinik Kesihatan Putrajaya Presint 11
15. Klinik Kesihatan Putrajaya Presint 14
16. Klinik Kesihatan Putrajaya Presint 18

Klinik Pergigian

1. Klinik Pergigian Cahaya Suria
2. Klinik Pergigian Cheras Baru
3. Klinik Pergigian Bandar Tun Razak
4. Klinik Pergigian Bangsar
5. Klinik Pergigian Petaling Bahagia
6. Klinik Pergigian Tanglin
7. Klinik Pergigian Datuk Keramat
8. Klinik Pergigian PULAPOL
9. Klinik Pergigian Kg. Pandan
10. Klinik Pergigian Setapak
11. Klinik Pergigian Jinjang
12. Klinik Pergigian Sentul
13. Klinik Pergigian Batu
14. Klinik Pergigian Putrajaya
15. Klinik Pergigian Cheras
16. Klinik Pakar Bedah Mulut HPJ
17. Klinik Pergigian Mini UTC Sentul
18. Klinik Pergigian UTC Pudu Sentral



19. Klinik Kesihatan Putrajaya Presint 18

Klinik Ibu dan Anak

1. Klinik Ibu & Anak Salak Selatan
2. Klinik Ibu & Anak Segambut
3. Klinik Ibu & Anak Raja Abdullah
4. Klinik Ibu & Anak Jalan Hang Tuah
5. Klinik Ibu & Anak Taman Tun Dr. Ismail
6. Klinik Ibu & Anak Taman Sri Rampai
7. Klinik Ibu & Anak Desa Pandan
8. Klinik Ibu & Anak Cheras Makmur
9. Klinik Ibu & Anak Kuchai Entrepreneur Park
10. Klinik Ibu & Anak Jalan Bangsar
11. Klinik Ibu & Anak Pasar Moden Gombak
12. Klinik Ibu & Anak Bandar Tun Razak
13. Klinik Ibu & Anak Metro Prima
14. Klinik Ibu & Anak Taman Sri Sentosa
15. Klinik Ibu & Anak Taman Pantai Indah
16. Klinik Ibu & Anak Koperasi Polis

Klinik 1 Malaysia

1. Klinik 1 Malaysia Perkasa
2. Klinik 1 Malaysia Kerinchi
3. Klinik 1 Malaysia Taman Melati
4. Klinik 1 Malaysia PPR Intan Baiduri
5. Klinik 1 Malaysia Desa Rejang
6. Klinik 1 Malaysia Desa Tun Razak
7. Klinik 1 Malaysia Seri Malaysia
8. Klinik 1 Malaysia PPR Muhibbah
9. Klinik 1 Malaysia Kuchai Entrepreneur Park
10. Klinik 1 Malaysia UTC Pudu Sentral
11. Klinik 1 Malaysia Seri Alam
12. Klinik 1 Malaysia Hang Tuah
13. Klinik 1 Malaysia Flat Danau Kota



14. Klinik 1 Malaysia PPR Seri Semarak
15. Klinik 1 Malaysia Sungai Mulia
16. Klinik 1 Malaysia Terminal Bersepadu Selatan (TBS)
17. Klinik 1 Malaysia Alam Damai
18. Klinik 1 Malaysia Batu Muda
19. Klinik 1 Malaysia Suria Magna
20. Klinik 1 Malaysia Taman Tun Dr Ismail
21. Klinik 1 Malaysia Segambut
22. Klinik 1 Malaysia Pinggiran Bukit Jalil
23. Klinik 1 Malaysia Jalan Raja Abdullah
24. Klinik Ibu dan Anak Keramat Mall (Klinik 1 Malaysia)

Lain-lain

1. Pusat Pemeriksaan Kesihatan Penjawat Awam, Presint 3
2. Pusat Pemeriksaan Kesihatan Wanita PUSPANITA, Presint 10
3. Pusat Bersalin Berisiko Rendah, Presint 8

Carta organisasi seperti [Lampiran 1](#)

Pelanggan JKWPKL&P

Pelanggan JKWPKL&P boleh dibahagikan kepada dua iaitu:

- (i) Pihak Berkepentingan yang terdiri daripada:
 - (a) Kementerian Kesihatan Malaysia
 - (b) Kementerian Wilayah Persekutuan
- (ii) Pelanggan Pelanggan Luaran
 - (a) Warga WP Kuala Lumpur dan WP Putrajaya
 - (b) Komuniti perniagaan
 - (c) Penjawat Awam di WP Kuala Lumpur dan Putrajaya
 - (d) Kemudahan dan Perkhidmatan Jagaan Kesihatan Swasta
 - (e) Agensi kerajaan



Pelanggan Dalaman

Penjawat Awam JKWPKL&P

BAHAGIAN TIGA: SKOP PELAKSANAAN SPK

3.1 Skop Pelaksanaan

Skop pelaksanaan SPK JKWPKL&P ialah:

Pengurusan program-program kesihatan yang dijalankan di ibu pejabat JKWPKL&P oleh Bahagian Perubatan, Kesihatan Awam, Farmasi, Keselamatan dan Kualiti Makanan serta Pengurusan. Skop pelaksanaan tidak termasuk Bahagian Pergigian kerana mempunyai persijilan SPK berasingan.

3.2 Pengecualian Aplikasi Pelaksanaan MS ISO 9001:2008

JKWPKL&P melaksanakan keperluan-keperluan MS ISO 9001:2008 kecuali keperluan-keperluan yang dinyatakan dibawah :

- i. Klausula 7.3 Rekabentuk dan Pembangunan Proses

Justifikasi pengecualian klausula diterangkan dalam bahagian-bahagian yang berkenaan.

BAHAGIAN EMPAT : SPK

4.1 Keperluan Am

SPK (SPK) diwujudkan, didokumen, dilaksanakan, dikekalkan dan ditingkatkan keberkesannya secara berterusan selaras dengan keperluan yang ditetapkan oleh MS ISO 9001:2008.

Proses SPK telah dikenalpasti dan didokumenkan supaya mudah difahami, diurus dan ditambahbaik. Turutan dan hubungkait di antara proses ini ditentukan dan dijelaskan dalam



dokumen SPK, termasuk kriteria dan kaedah untuk memastikan operasi dan kawalan ke atas proses tersebut berkesan.

Sumber dan maklumat untuk menyokong dan mengawal proses SPK sentiasa disemak dan disediakan. Proses ini dipantau, diukur dan dianalisa untuk menentukan tindakan bagi mencapai hasil sebagaimana yang telah dirancang dan ditambahbaik secara berterusan.

Proses yang menggunakan perkhidmatan dari pihak luar dikawal supaya tidak menjejaskan penyediaan dan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

Penggunaan pihak luar adalah untuk perkhidmatan seperti:

- i. Perkhidmatan pembersihan
- ii. Perkhidmatan keselamatan
- iii. Perkhidmatan penyelenggaraan ibu pejabat
- iv. Perkhidmatan penyewaan kenderaan

Proses ini dikawal berdasarkan keperluan yang telah ditetapkan di dalam kontrak atau Laporan Pemantauan. Pegawai dan anggota tertentu telah di beri tanggungjawab untuk mengawal dan memantau proses-proses ini.

Di mana perlu, kawalan ke atas proses ini dilaksana mengikut keperluan yang ditetapkan dalam klausa 7.4, Perolehan.

4.2.1 Keperluan Dokumentasi

4.2.1 Am

Dokumentasi SPK JKWPKL&P merangkumi:

- i. Kenyataan dasar dan objektif kualiti;
- ii. Manual Kualiti;
- iii. Prosedur yang didokumenkan dan rekod yang diperlukan oleh MS ISO 9001:2008; dokumen-dokumen, termasuk rekod yang diperlukan oleh JKWPKL&P untuk



memastikan keberkesanan perancangan, operasi dan kawalan ke atas proses.
(Contoh: Manual Prosedur Kerja, Fail Meja, Garis Panduan dan lain-lain).

Dokumen tersebut disediakan dengan mengambil kira kerumitan proses dan hubungkait dengan proses yang lain serta kecekapan semua penjawat awam di JKWPKL&P yang mengendalikan proses tersebut.

4.2.2 Manual Kualiti

Manual Kualiti ini diwujudkan, didokumen dan dikekalkan selaras dengan keperluan MS ISO 9001:2008. Ia mengandungi:

- i. Skop SPK termasuk butiran lengkap dan justifikasi kepada sebarang pengecualian (rujuk 3.1 dan 3.2).
- ii. Rujukan kepada dokumen dan prosedur berkaitan.
- iii. Keterangan kepada hubungkait antara proses yang terlibat dalam SPK (Rujuk Lampiran 3 & 4 - Hubungkait dan Interaksi Proses SPK).

4.2.3 Kawalan Dokumen

Dokumen SPK MS ISO 9001:2008 di JKWPKL&P dikawal selaras dengan keperluan yang ditetapkan dalam prosedur JKWPKL&P-PK-01 Kawalan Dokumen.

Pengawal Dokumen serta Penolong Pengawal Dokumen dilantik oleh Pengarah bagi menyelenggara dokumentasi SPK JKWPKL&P.

Dokumen berkaitan:

JKWPKL&P-PK-01: Kawalan Dokumen

4.2.4 Kawalan Rekod



Rekod-rekod SPK MS ISO 9001:2008 di JKWPKL&P dikawal selaras dengan keperluan yang ditetapkan dalam prosedur yang didokumenkan.

Dokumen berkaitan:

JKWPKL&P-PK-02: Kawalan Rekod

BAHAGIAN LIMA: TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN

5.1 Komitmen Pengurusan

Pengurusan Atasan JKWPKL&P komited untuk membangun, melaksana dan meningkatkan keberkesanan SPK secara berterusan.

Bagi membuktikan komitmen ini, Pengurusan Atasan JKWPKL&P mengambil tindakan berikut:

- i. Menyampaikan kepada organisasi mengenai kepentingan untuk memenuhi keperluan pelanggan, termasuk juga keperluan peraturan dan perundangan,
- ii. Mewujudkan dasar kualiti,
- iii. Memastikan objektif kualiti diwujudkan,
- iv. Melaksanakan kajian semula pengurusan, dan
- v. Memastikan adanya sumber yang diperlukan.

5.2 Fokus Kepada Pelanggan

Pengurusan Atasan JKWPKL&P memastikan keperluan dan ekspektasi pelanggan dikenalpasti, difahami dan dipenuhi bagi tujuan mempertingkatkan kepuasan pelanggan.

Bagi mencapai matlamat ini, Pengurusan Atasan mengambil tindakan berikut :

- a. Mendapatkan maklumbalas pelanggan mengenai kehendak dan ekspektasi mereka melalui soal selidik dan kaedah lain yang sesuai;
- b. Maklum balas dan aduan pelanggan diambil tindakan segera.



- c. Berusaha untuk memastikan keperluan pelanggan dipenuhi berlandaskan peraturan dan kemampuan sedia ada;
- d. Sentiasa menghebahkan semua penjawat awam di JKWPKL&P mengenai perlunya kesedaran serta usaha untuk memenuhi keperluan dan ekspektasi pelanggan. Hebahan ini dilakukan sama ada melalui sesi mesyuarat, perhimpunan bulanan, latihan/kursus, papan kenyataan, surat edaran dan kaedah-kaedah lain yang difikirkan perlu.

Dokumen berkaitan:

JKWPKL&P-PK-11: Pengurusan Aduan

5.3 Dasar Kualiti

Pengurusan Atasan telah menggubal Dasar Kualiti JKWPKL&P berkaitan dengan SPK iaitu:

“Jabatan Kesihatan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya beriltizam untuk memberikan perkhidmatan kesihatan kepada semua lapisan masyarakat dengan penekanan kepada aspek promosi, pencegahan, rawatan dan rehabilitasi yang memenuhi Sistem Pengurusan Kualiti dan penambahbaikan berterusan.”

Pengurusan Atasan JKWPKL&P memastikan dasar ini dihebah dan difahami oleh semua penjawat awam di JKWPKL&P. Dasar kualiti ini akan disemak dari masa ke semasa untuk memastikan kesesuaiannya dengan perubahan semasa.

5.4 Perancangan



5.4.1 Objektif Kualiti

Pengarah JKWPKL&P memastikan objektif kualiti, termasuk objektif yang perlu untuk memenuhi keperluan perkhidmatan diwujudkan setiap fungsi dan tahap yang berkaitan dalam JKWPKL&P (rujuk lampiran 2). Objektif ini mestilah boleh diukur dan konsisten dengan dasar kualiti.

5.4.2 Perancangan SPK

Pengurusan Atasan JKWPKL&P memastikan bahawa SPK yang dirancang adalah sesuai untuk memenuhi keperluan klausa 4.1 dan objektif kualiti. Ia juga akan memastikan integriti SPK dikekalkan apabila perubahan ke atas SPK dirancang dan dilaksanakan.

5.5 Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi

5.5.1 Tanggungjawab dan Kuasa

Pengurusan Atasan JKWPKL&P memastikan tanggungjawab dan kuasa semua penjawat awam di JKWPKL&P dikenalpasti melalui senarai tugas, carta organisasi, Manual Prosedur Kerja (MPK), Fail Meja(FM) dan prosedur yang didokumenkan. Tanggungjawab dan kuasa ini disebarikan untuk difahami oleh semua penjawat awam di JKWPKL&P.

5.5.2 Wakil Pengurusan

Pengarah JKWPKL&P melantik Timbalan Pengarah Kesihatan (Pengurusan) sebagai Wakil Pengurusan dalam pelaksanaan MS ISO 9001:2008. Di samping menjalankan tanggungjawab hakiki, Wakil Pengurusan mempunyai tanggungjawab dan kuasa yang meliputi:

- i. Memastikan proses yang diperlukan untuk SPK diwujudkan, dilaksanakan dan dikekalkan;



- ii. Melaporkan prestasi SPK dan sebarang keperluan penambahbaikan kepada pihak pengurusan atasan;
- iii. Memastikan kesedaran terhadap SPK diwujudkan di kalangan semua penjawat awam di JKWPKL&P;
- iv. Berurusan dengan pihak luar bagi perkara-perkara yang melibatkan SPK.

Pengarah melantik Timbalan-timbalan Wakil Pengurusan seperti berikut dalam pelaksanaan SPK JKWPKL&P:

- a. Timbalan Pengarah (Kesihatan Awam)
- b. Timbalan Pengarah (Perubatan)
- c. Timbalan Pengarah (Farmasi)
- d. Timbalan Pengarah (KKM)
- e. Ketua Penolong Pengarah (Kewangan & Pembangunan)

5.5.3 Komunikasi Dalaman

Pengurusan Atasan adalah bertanggungjawab untuk memastikan sistem komunikasi dalaman berkenaan dengan SPK diwujudkan. Antara sistem komunikasi yang diwujudkan termasuklah:

- i. Bahan bercetak : Memo dalaman, buletin, surat pekeliling, poster, dan papan kenyataan.
- ii. Komunikasi bersemuka : Sesi taklimat, perbincangan, mesyuarat dan perhimpunan bulanan.
- iii. Program kualiti : Sambutan Hari Kualiti, Kumpulan Inovatif dan Kreatif dan latihan/kursus berkenaan kualiti.

5.6 Kajian Semula Pengurusan



5.6.1 Am

SPK JKWPKL&P dikaji dan disemak semula sekurang-kurangnya 2 kali setahun dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan atau Mesyuarat Pengurusan yang dipengerusikan oleh Pengarah atau wakilnya. Semakan semula ini bertujuan untuk memastikan kesesuaian dan keberkesanan serta pematuhan keperluan standard yang telah ditetapkan.

Proses kajian semula pengurusan dilaksanakan selaras dengan keperluan JKWPKL&P-PK-07: Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

5.6.2 Input Kajian Semula

Input untuk Kajian Semula Pengurusan adalah:

- i. Susulan ke atas MKSP yang terdahulu,
- ii. Keputusan audit (dalaman dan luaran),
- iii. Maklumbalas pelanggan/aduan,
- iv. Prestasi proses-proses dan keakuran perkhidmatan (termasuk laporan prestasi pembekal, pencapaian dasar dan objektif kualiti),
- v. Status tindakan pembedahan dan pencegahan,
- vi. Perubahan yang boleh memberi kesan kepada SPK,
- vii. Cadangan untuk penambahbaikan,
- viii. Penilaian keberkesanan 'adequacy' dan kesesuaian SPK JKWPKL&P,
- ix. Keberkesanan Latihan.

5.6.3 Output Kajian Semula

Output dari Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan meliputi keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:

- i. Peningkatan ke atas keberkesanan SPK dan prosesnya,
- ii. Peningkatan perkhidmatan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan,
- iii. Sumber-sumber yang diperlukan.



Wakil Pengurusan dan Timbalan-timbalan Wakil Pengurusan bertanggungjawab untuk memastikan tindakan susulan ke atas keputusan ini dilaksanakan sewajarnya.

Dokumen berkaitan

JKWPKL&P-PK-07: Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

BAHAGIAN ENAM: PENGURUSAN SUMBER

6.1 Penyediaan Sumber

JKWPKL&P telah mengenalpasti keperluan sumber bagi pelaksanaan SPK. Antara kaedah yang diguna untuk mengenalpasti keperluan sumber ialah Belanjawan Tahunan, Mesyuarat Pengurusan, Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Kewangan dan Akaun.

Dokumen berkaitan:

JKWPKL&P-PK-08: Anggaran Belanja Mengurus

6.2 Sumber Manusia

6.2.1 Am

JKWPKL&P memastikan semua penjawat awam di JKWPKL&P yang melaksanakan SPK terutama yang memberi kesan kepada kualiti perkhidmatan (secara langsung atau tidak langsung) adalah kompeten dari segi akademik, latihan, pengalaman dan kemahiran yang sesuai.

6.2.2 Kompetensi, Latihan dan Kesedaran

JKWPKL&P menentukan kompetensi semua penjawat awam di JKWPKL&P yang melaksanakan tugas yang memberi kesan keakuran kepada keperluan perkhidmatan.

Pihak Pengurusan mengenalpasti keperluan latihan untuk setiap pegawai/semua penjawat awam di JKWPKL&P.



Proses latihan semua penjawat awam di JKWP&P dalam SPK dikawal. Rekod-rekod berkaitan kelayakan akademik, latihan, kemahiran dan pengalaman bagi semua penjawat awam di JKWP&P dikekalkan.

Keperluan tahap kemahiran yang diperlukan bagi penjawat awam yang terdiri daripada Kumpulan Pengurusan dan Sokongan adalah seperti berikut:

:

(A) Kumpulan Pengurusan dan Profesional

Gred	Tahap Kompetensi yang diperlukan
JUSA ke atas	(i) Mempunyai keupayaan membuat penilaian sebagai pemimpin dan pengurus untuk memastikan perubahan dan usaha-usaha pembaharuan perkhidmatan awam dilaksanakan berdasarkan dasar-dasar dan peraturan yang ditetapkan; (ii) Sikap, nilai dan etika kerja yang positif
53-54	(i) Mempunyai tahap kebolehan mensintesis dan menyelesaikan masalah (ii) Kebolehan membimbing beberapa pasukan kerja (iii) Sikap, nilai dan etika kerja yang positif
51-52	(i) Mempunyai tahap menganalisis isu dan masalah (ii) Berupaya membimbing pegawai lain di bawah kawalannya (iii) Sikap, nilai dan etika kerja yang positif
47-48	(i) Mempunyai tahap aplikasi, memberi khidmat nasihat dan menyebarkan pengetahuan kepada orang lain (ii) Sikap, nilai dan etika kerja yang positif (iii) Berupaya memberi sumbangan yang berkesan kepada organisasi sesuai
43-44	(i) Mempunyai tahap kefahaman dan aplikasi dari segi pengetahuan dan kemahiran (ii) Sikap, nilai dan etika kerja yang positif (iii) Kemampuan memberi khidmat nasihat dan boleh menyebarkan pengetahuan kepada orang lain.
41-42	(i) Mempunyai tahap pengetahuan dan juga kefahaman (ii) Sikap, nilai dan etika kerja yang positif



(B) Kumpulan Sokongan

Komponen/ Kategori	Biasa	Kanan	Ketua	Penyelia
Pengetahuan	Pengetahuan dan pemahaman peraturan, prosedur dan sistem kerja yang berkaitan dengan bidang tugas perkhidmatan			
Kemahiran	Kebolehan melaksanakan tugas	Kebolehan mengaplikasi pengetahuan	Kebolehan memberi khidmat nasihat dan pandangan	Kebolehan mentadbir, Kebolehan Memimpin
Ciri – Ciri Peribadi	Sikap, nilai dan etika kerja positif			

Dokumen berkaitan:

JKWPKL&P-PK-T-01: Pengurusan Latihan Anggota

6.3 Infrastruktur

JKWPKL&P menentu, menyedia dan menyelenggara infrastruktur yang diperlukan untuk mencapai keakuran terhadap keperluan perkhidmatan. Infrastruktur yang terdapat di JKWPKL&P termasuk:

- i. Bangunan, ruang kerja dan kelengkapan yang berkaitan,
- ii. Perkakasan dan perisian komputer,
- iii. Perkhidmatan sokongan (seperti pengangkutan, komunikasi dan sistem maklumat).

Dokumen berkaitan:

- JKWPKL&P-PK-09: (i) Penyelenggaraan Bangunan
(ii) Penyelenggaraan Aset
(iii) Penyelenggaraan ICT**

6.4 Persekitaran Kerja



JKWPKL&P menentu dan menguruskan persekitaran kerja yang kondusif untuk mencapai keakuran terhadap keperluan perkhidmatan. Persekitaran ini termasuklah aspek keselamatan, kebersihan dan keceriaan.

BAHAGIAN TUJUH: REALISASI PERKHIDMATAN

7.1 Perancangan Realisasi Perkhidmatan

JKWPKL&P merancang dan membangunkan proses-proses yang diperlukan untuk merealisasikan perkhidmatan penyelidikan, latihan dan khidmat rundingcara selaras dengan keperluan SPK.

Dalam perancangan untuk merealisasi sesuatu perkhidmatan, JKWPKL&P menentukan perkara berikut:

- i. Objektif kualiti dan keperluan perkhidmatan,
- ii. Keperluan mewujudkan proses, dokumen dan menyediakan sumber yang spesifik untuk perkhidmatan,
- iii. Aktiviti verifikasi, pemantauan, pengukuran, pemeriksaan dan pengujian yang diperlukan, spesifik untuk perkhidmatan dan kriteria penerimaan perkhidmatan,
- iv. Rekod yang perlu untuk menyediakan bukti bahawa perkhidmatan yang dihasilkan telah memenuhi keperluan yang ditetapkan.

7.2 Proses Berkaitan Pelanggan

7.2.1 Menentukan Keperluan Yang Berkaitan Dengan Perkhidmatan

JKWPKL&P menentukan:

- i. Semua keperluan-keperluan pelanggan,
- ii. Keperluan peraturan dan undang-undang yang berkaitan dengan perkhidmatan, dan
- iii. Keperluan tambahan yang dianggap perlu oleh JKWPKL&P.



7.2.2 Semakan Keperluan Yang Berkaitan Dengan Perkhidmatan

JKWPKL&P akan menyemak semua keperluan yang berkaitan perkhidmatan sebelum membuat komitmen untuk menyediakan perkhidmatan kepada pelanggan dan memastikan bahawa:

- i. Keperluan perkhidmatan telah ditetapkan
- ii. JKWPKL&P mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan yang telah ditetapkan.

Rekod hasil semakan ini dan tindakan yang berkaitan dengannya dikekalkan. Sekiranya terdapat perubahan terhadap keperluan perkhidmatan, JKWPKL&P memastikan dokumen-dokumen yang berkaitan dipinda dan keperluan pindaan disampaikan kepada semua penjawat awam di JKWPKL&P yang terlibat.

7.2.3 Komunikasi Dengan Pelanggan

JKWPKL&P sentiasa berkomunikasi dengan pelanggan berkaitan :

- i. Maklumat perkhidmatan,
- ii. Pertanyaan, pengendalian kontrak atau pesanan termasuk sebarang pindaan,
- iii. Maklumbalas pelanggan termasuk aduan pelanggan.

Dokumen berkaitan:

JKWPKL&P-PK-11: Pengurusan Aduan

7.3 Rekabentuk Dan Pembangunan

Keperluan klausa ini dikecualikan kerana JKWPKL&P tidak melaksanakan proses rekabentuk dan pembangunan.



7.4 Perolehan

7.4.1 Proses Perolehan

Proses Perolehan untuk pelaksanaan SPK bagi perolehan bekalan dan perkhidmatan adalah mengikut peraturan-peraturan kewangan yang telah ditetapkan sama ada tender, sebutharga atau pembelian terus. JKWPKL&P memastikan bekalan dan perkhidmatan yang diperolehi memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan dengan meletakkan tahap kawalan ke atas pembekal. Rekod hasil penilaian dan tindakan yang berkaitan diselenggara.

7.4.2 Maklumat Perolehan

JKWPKL&P mengekalkan maklumat-maklumat mengenai perolehan bekalan dan perkhidmatan yang dilaksanakan. Perincian mengenai proses perolehan, kaedah melaksanakan perolehan dan semua penjawat awam di JKWPKL&P yang diberi kuasa untuk melaksanakan proses perolehan dijelaskan di dalam prosedur dan arahan-arahan pentadbiran yang dikeluarkan dari semasa ke semasa. JKWPKL&P juga menyelenggara Senarai Induk Pembekal Bahan-Bahan dan Perkhidmatan.

7.4.3 Verifikasi Produk Yang Diperolehi

Produk yang dibekalkan disemak dan diperiksa pada peringkat penerimaan, semasa dan selepas penggunaannya untuk memastikan produk yang diperolehi memenuhi keperluan perolehan yang telah ditetapkan.

Dokumen berkaitan:

JKWPKL&P-PK-10: Pengurusan Perolehan

7.5 Penyediaan Perkhidmatan



7.5.1 Kawalan Penyediaan Perkhidmatan

JKWPKL&P memastikan penyediaan perkhidmatan dilaksanakan dalam keadaan yang terkawal agar dapat memberi kepuasan kepada pelanggan. Kawalan yang dilaksanakan meliputi:

- i. Mempunyai maklumat yang menjelaskan ciri-ciri perkhidmatan,
- ii. Mempunyai arahan kerja mengikut keperluan
- iii. Penggunaan peralatan yang bersesuaian,
- iv. Perlaksanaan pemantauan dan pengukuran.
- v. Perlaksanaan aktiviti pelepasan, penghantaran dan aktiviti selepas perkhidmatan.

Dokumen berkaitan:

Prosedur-prosedur untuk setiap bahagian (seperti dalam senarai induk)

Arahan Kerja/ Manual Prosedur Kerja/ Panduan yang berkaitan

7.5.2 Validasi Proses Penyediaan dan Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan

Pengesahan (validasi) dilaksanakan ke atas mana-mana proses perkhidmatan termasuk perkhidmatan di mana hasilnya hanya diketahui selepas perkhidmatan diberi. Pengesahan ini menunjukkan keupayaan proses mencapai hasil yang dirancang.

Contoh validasi proses penyediaan dan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan adalah pengurusan menangani masalah wabak dan pengurusan projek infrastruktur.

Berikut adalah langkah-langkah yang perlu untuk tujuan pengesahan:

- a) Menentukan kriteria dan kelulusan proses tersebut
- b) Anggota yang terlibat adalah terlatih dan menggunakan peralatan yang sesuai
- c) Menggunakan kaedah dan prosedur yang ditetapkan.



- d) Memastikan rekod disimpan dengan sempurna
- e) Menjalankan pengesahan semula jika perlu
- f) Memaklumkan pelanggan untuk memberi maklum balas selepas sesuatu perkhidmatan dilaksanakan terutamanya jika berlaku sebarang masalah.

7.5.3 Identifikasi dan Kemudahkesanan

JKWPKL&P mengenalpasti perkhidmatan dengan cara yang sesuai pada sepanjang merealisasikan perkhidmatan, agar kemudahkesanan dapat dilakukan dengan lebih mudah dan cepat. JKWPKL&P juga mengenalpasti status perkhidmatan yang berkaitan dari segi keperluan pengawalan dan pengukuran.

7.5.4 Harta Hakmilik Pelanggan

JKWPKL&P memastikan sebarang produk atau harta pelanggan dijaga dan diselenggara dengan sempurna sewaktu di bawah kawalan atau digunakan oleh JKWPKL&P.

Produk yang dibekalkan oleh pelanggan direkodkan penerimaannya, dijamin keselamatannya (jika berkenaan), dijamin kerahsiaannya (jika berkaitan) dan jika hilang, rosak dan tidak boleh digunakan, ianya dilaporkan kepada pelanggan. Rekod-rekod diselenggara.

7.5.5 Pemuliharaan Perkhidmatan

JKWPKL&P memulihara perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan supaya memenuhi keperluan yang ditetapkan. Di mana berkaitan, pemuliharaan ini meliputi setiap langkah dalam penyampaian perkhidmatan berkenaan.

Dokumen Berkaitan:

Prosedur-prosedur untuk setiap Bahagian



7.6 Kawalan ke atas Alat Pengukuran dan Pemantauan

JKWPKL&P menentukan jenis dan alat pengukuran yang diperlukan di samping memantaunya untuk memenuhi keperluan menyediakan bukti keakuran kualiti perkhidmatan yang telah ditetapkan. Peralatan pengukuran dikalibrasi pada jangka waktu yang ditetapkan. Rekod hasil kalibrasi diselenggara.

BAHAGIAN LAPAN: PENGUKURAN, ANALISA DAN PENAMBAHBAIKAN

8.1 Am

JKWPKL&P merancang dan melaksanakan proses-proses pemantauan, pengukuran, analisa dan penambahbaikan yang diperlukan untuk:

- i. Menunjukkan keakuran kepada keperluan perkhidmatan
- ii. Memastikan keakuran kepada SPK
- iii. Menambahbaik keberkesanan SPK secara berterusan.

8.2 Pemantauan dan Pengukuran

8.2.1 Kepuasan Pelanggan

Sebagai salah satu langkah pengukuran untuk menilai prestasi SPK JKWPKL&P memantau maklumat berkaitan dengan persepsi pelanggan tentang perkhidmatan yang diberikan samada memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan atau sebaliknya. Kajian Kepuasan Pelanggan digunakan sebagai mekanisme pengukuran mengambilkira keakuran kepada keperluan yang ditetapkan, memenuhi kehendak, keperluan dan jangkaan pelanggan.

8.2.2 Audit Dalaman

JKWPKL&P melaksanakan audit dalaman sekurang-kurangnya 2 kali setahun untuk memastikan SPK :



- i. akur kepada standard SPK dan dokumentasi
- ii. dilaksanakan dan dikekalkan dengan berkesan

Proses audit dalaman dilaksanakan mengikut prosedur yang didokumenkan.

Dokumen Berkaitan

JKWPKL&P-PK-03: Audit Dalaman

8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses

JKWPKL&P menggunakan kaedah yang sesuai untuk memantau dan mengukur proses SPK. Kaedah yang sesuai dilaksanakan bagi menentukan proses-proses yang dirancang sentiasa mencapai hasil yang ditetapkan.

Sekiranya hasil yang dirancang tidak tercapai, pembetulan dan tindakan pembetulan yang bersesuaian diambil. Hasil daripada pemantauan dan pengukuran proses SPK ini boleh digunakan untuk merancang program penambahbaikan secara berterusan.

8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Perkhidmatan

JKWPKL&P memantau dan mengukur kriteria perkhidmatan untuk memastikan perkhidmatan itu menepati objektif yang telah ditetapkan. Pemantauan dan pengukuran tersebut dijalankan secara berterusan di peringkat-peringkat tertentu sepanjang tempoh perkhidmatan diberikan.

Bukti kepatuhan terhadap spesifikasi perkhidmatan berkaitan direkodkan di dalam laporan dan dokumen berkaitan. Perkhidmatan kepada pelanggan tidak diteruskan sehingga tindakan pembetulan dan pencegahan dilaksanakan.

8.3 Kawalan Perkhidmatan Yang Tidak Akur

Kawalan ketidakakuran perkhidmatan SPK MS ISO 9001:2008 di JKWPKL&P dikawal



selaras dengan keperluan yang ditetapkan dalam prosedur yang didokumenkan.

Dokumen Berkaitan

JKWPKL&P-PK-04: Kawalan Produk Yang Tidak Akur

8.4 Analisis Data

JKWPKL&P menentu, mengumpul dan menganalisa data yang bersesuaian untuk menunjukkan kesesuaian dan keberkesanan SPK, seterusnya menilai keperluan penambahbaikan berterusan ke atas keberkesanan SPK. Data yang dianalisa adalah hasil pemantauan dan pengukuran serta dari sumber lain yang berkaitan. Perkara yang perlu dianalisa adalah berkaitan dengan:

- i. Kepuasan pelanggan,
- ii. Keakuran terhadap keperluan perkhidmatan,
- iii. Ciri-ciri dan arah aliran proses dan perkhidmatan termasuk peluang tindakan pencegahan,
- iv. Prestasi Pembekal,
- v. Pencapaian Objektif Kualiti

8.5 Penambahbaikan

8.5.1 Penambahbaikan Berterusan

JKWPKL&P secara berterusan menambahbaik keberkesanan SPKnya melalui penggunaan dasar kualiti, objektif kualiti, keputusan audit, analisis data, tindakan pembetulan dan pencegahan serta kajian semula pengurusan.

8.5.2 Tindakan Pembetulan

Proses tindakan pembetulan SPK MS ISO 9001:2008 di JKWPKL&P dikawal selaras

dengan keperluan yang ditetapkan dalam prosedur yang didokumenkan.



Dokumen Berkaitan

JKWPKL&P-PK-05: Tindakan Pembetulan

8.5.3 Tindakan Pencegahan

Proses tindakan pencegahan SPK MS ISO 9001:2008 di JKWPKL&P dikawal selaras dengan keperluan yang ditetapkan dalam prosedur yang didokumenkan.

Dokumen Berkaitan

JKWPKL&P-PK-06: Tindakan Pencegahan

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



JABATAN KESIHATAN WILAYAH PERSEKUTUAN
KUALA LUMPUR & PUTRAJAYA
NO. DOKUMEN : JKWPKL&P-MK-01
TAJUK DOKUMEN: MANUAL KUALITI

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



OBJEKTIF KUALITI

Bahagian Pengurusan:

- i. Sebarang pembayaran bil dan tuntutan akan dijelaskan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh penerimaan.
- ii. Sebarang aduan yang diterima direkod dan dimaklumkan untuk tindakan susulan dalam tempoh 3 hari dari tarikh penerimaan.
- iii. Sebarang Penyata Perubahan Pendapatan Pegawai (KEW.8) yang lengkap bagi anggota lantikan baru disediakan dan dikemukakan kepada Kewangan dalam tempoh 14 hari bekerja.
- iv. Laman web JKWPKL&P dikemaskini setiap minggu.
- v. Pesanan Kerajaan dikeluarkan dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh terima nota minta yang lengkap dan tiada kuir.
- vi. Memastikan aduan OSC di Unit Pembangunan untuk kerja-kerja penyelenggaraan di klinik-klinik diambil tindakan dalam masa 7 hari.
- vii. Penjawat awam yang dirujuk/sukarela yang hadir untuk sesi kaunseling akan diberi kaunseling sekurang-kurangnya 1 sesi.

Bahagian Kesihatan Awam:

- i. Semua indikator aktiviti unit di Bahagian Kesihatan Awam dilaporkan kepada Timbalan Pengarah (Kesihatan Awam) untuk tujuan pengesahan sebelum dibentangkan dalam MKSP JKWPKL&P.

Bahagian Perubatan:

- i. Laporan ke atas permohonan yang lengkap dihantar ke Cawangan Amalan Perubatan Swasta, KKM dalam tempoh 14 hari bekerja selepas tarikh pemeriksaan premis dilakukan.
- ii. Lawatan pemantauan dilakukan oleh pasukan penyeliaan sekurang-kurangnya empat kali setahun untuk setiap hospital.
- iii. Memastikan semua acara yang diluluskan mempunyai pasukan perlindungan perubatan.



Bahagian Farmasi

i. Penguatkuasa Farmasi:

Pengeluaran lesen baru jenis A/B/E dan Permit NaOH dikeluarkan dalam masa 7 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.

ii. Amalan dan Perkembangan Farmasi:

Menjalankan Audit Dalam Amalan Farmasi(ADAF) Negeri di fasiliti farmasi JKWPKL&P serta menyediakan laporan dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh audit dijalankan.

Bahagian Keselamatan dan Kualiti Makanan

i. Proses audit bagi Permohonan akreditasi baru/Pembaharuan Sekolah Latihan

Pengendali Makanan perlu dijalankan dalam masa 21 hari bekerja setelah dokumen lengkap diterima.

ii. Semua aduan mengenai makanan dan premis yang diterima direkod dan dimaklumkan untuk tindakan susulan dalam tempoh 3 hari dari tarikh penerimaan.

iii. Pengeluaran Sijil Kesihatan Bagi Syarikat Dengan Sijil HACCP Kementerian Kesihatan Malaysia Dalam Tempoh 3 Hari Bekerja Dan Syarikat Tanpa HACCP Kementerian Kesihatan Dalam Tempoh 19 Hari Bekerja Selepas Dokumen Lengkap Diterima.

iv. Pengeluaran Sijil Penjualan Bebas Dalam Tempoh 24 Jam Hari Bekerja Selepas Dokumen Lengkap Diterima.



JKWPKL&P

