



KANDUNGAN

| BIL | PERKARA | MUKA SURAT |
|-----|--------------------------------|------------|
| 1. | Kandungan | 1 |
| 2. | Keterangan Pindaan | 2 |
| 3. | Objektif | 3 |
| 4. | Skop | 3 |
| 5. | Rujukan | 3 |
| 6. | Definisi | 3 |
| 7. | Singkatan | 4 |
| 8. | Tanggungjawab dan Proses Kerja | 5 |
| 9. | Rekod Kualiti | 7 |

| NO. KELUARAN | NO. PINDAAN | TARIKH | MUKA SURAT |
|--------------|-------------|-------------|--------------|
| 01 | 02 | 9 OGOS 2018 | 1 DARIPADA 7 |



KETERANGAN PINDAAN

| Pindaan | | Muka surat/ Klausa/ Perenggan | Butir-Butir Pindaan Yang Dibuat | Pindaan Diluluskan Oleh |
|---------|----------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| No | Tarikh | | | |
| 1. | 26.02.18 | Muka Surat 5 Proses Kerja 5 | Penggunaan borang laporan yang telah dikemakini iaitu BPL.KKM.PK (S) 05A/18 bagi Laporan Ketidakakuran/ Opportunity For Improvement (OFI) dan Tindakan Pembetulan, Pencegahan & Penambahbaikan dan BPL.KKM.PK (S) 05B/18 bagi Ringkasan Laporan Tindakan Pembetulan, Pencegahan & Penambahbaikan | Wakil Pengurusan |
| 2. | 26.02.18 | Muka Surat 7 Rekod Kualiti | Penambahan rekod kualiti iaitu Laporan Ketidakakuran/ Opportunity For Improvement (OFI) dan Tindakan Pembetulan, Pencegahan & Penambahbaikan (BPL.KKM.PK (S) 05A/18) dan Ringkasan Laporan Tindakan Pembetulan, Pencegahan & Penambahbaikan (BPL.KKM.PK (S) 05B/18) | Wakil Pengurusan |
| 3. | 9.08.18 | Jadual Pengurusan Risiko | Jadual Pengurusan Risiko dikemaskini berdasarkan teguran Audit SIRIM. | Wakil Pengurusan |
| 4. | | | | |
| 5. | | | | |
| 6. | | | | |

PERINGATAN

**PINDAAN HANYA DIBENARKAN SEHINGGA 6 (ENAM) PINDAAN SAHAJA
DOKUMEN MESTI DIKELUARKAN DENGAN SEPENUHNYA SELEPAS ITU**

| NO. KELUARAN | NO. PINDAAN | TARIKH | MUKA SURAT |
|--------------|-------------|-------------|--------------|
| 01 | 02 | 9 OGOS 2018 | 2 DARIPADA 7 |



1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini disediakan untuk memastikan tindakan pembetulan, pencegahan dan penambahbaikan ke atas ketidakakuran yang dikenalpasti dan tindakan yang sewajarnya diambil untuk mengelakkan ianya berlaku semula dan sebagai asas untuk penambahbaikan dalam Sistem Pengurusan Kualiti.

2.0 SKOP

- 2.1 Prosedur ini digunakan untuk tindakan pembetulan, pencegahan dan penambahbaikan setelah dikaji punca, khususnya:
- Masalah yang sentiasa berulang walaupun tindakan untuk memperbetulkannya diambil;
 - Masalah yang menunjukkan ada *trend* yang dijangka berulang semula sekiranya pencegahan diambil;
 - Masalah yang memerlukan kajian yang mendalam untuk tindakan pencegahan jangka panjang; dan
 - Cadangan penambahbaikan dan idea baru bagi memperbaiki dan meningkatkan kualiti perkhidmatan.

3.0 RUJUKAN

- 3.1. Manual Kualiti Bahagian Pengurusan Latihan.
- 3.2 BPL.KKM.PK (S) 03: Audit Dalaman.
- 3.3 BPL.KKM.PK (S) 04: Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Menepati Spesifikasi.

4.0 DEFINISI

4.1 Ketidakakuran

Kegagalan auditee mematuhi proses kerja serta standard yang ditetapkan dalam Manual Kualiti, Prosedur Kualiti, Garis Panduan, peraturan dan perundangan yang berkuatkuasa. Juga kegagalan mematuhi keperluan yang ditetapkan dalam standard MS ISO 9001:2015.

4.2 Pembetulan

Tindakan yang diambil untuk membetulkan ketidakakuran yang telah berlaku.

4.3 Tindakan Pembetulan

Tindakan yang diambil untuk mengenal pasti punca berlakunya ketidakakuran dan tindakan yang diambil untuk memastikan ketidakakuran yang sama tidak berulang

| NO. KELUARAN | NO. PINDAAN | TARIKH | MUKA SURAT |
|--------------|-------------|-------------|--------------|
| 01 | 02 | 9 OGOS 2018 | 3 DARIPADA 7 |



4.4 Tindakan Pencegahan

Tindakan yang diambil untuk mengenal pasti potensi punca ketidakakuran dan tindakan yang diambil untuk memastikan ketidakakuran yang sama tidak berlaku.

4.5 Tindakan Penambahbaikan

Tindakan yang diambil untuk memperbaiki Sistem Pengurusan Kualiti (seperti proses kerja, tempoh masa dan norma masa) bagi tujuan menambahbaik tahap kualiti sedia ada.

5.0 SINGKATAN

| | | |
|-----------------|---|---|
| BPL | : | Bahagian Pengurusan Latihan |
| ILKKM | : | Institut Latihan Kementerian Kesihatan Malaysia |
| SUB (PL) | : | Setiausaha Bahagian, Bahagian Pengurusan Latihan |
| TSUB | : | Timbalan Setiausaha Bahagian |
| MKSP | : | Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan |
| WP | : | Wakil Pengurusan |
| KPSUK | : | Ketua Penolong Setiausaha Kanan |
| KPSU | : | Ketua Penolong Setiausaha |
| PYD | : | Pegawai yang dilantik oleh SUB (PL)/ Pengarah ILKKM |
| KP | : | Ketua Program |

| NO. KELUARAN | NO. PINDAAN | TARIKH | MUKA SURAT |
|--------------|-------------|-------------|--------------|
| 01 | 02 | 9 OGOS 2018 | 4 DARIPADA 7 |



6.0 TANGGUNGJAWAB DAN PROSES KERJA

| TANGGUNGJAWAB | TINDAKAN |
|--|---|
| | KENAL PASTI PERKARA UNTUK TINDAKAN PEMBETULAN, PENCEGAHAN DAN PENAMBAHBAIKAN |
| SUB (PL)/ TSUB/ Pengarah ILKKM | <ol style="list-style-type: none">1. Kenal pasti perkara yang memerlukan tindakan pembedulan, pencegahan dan penambahbaikan.2. Lantik Ketua dan Pasukan Petugas untuk memulakan penyiasatan ketidakakuran yang memerlukan tindakan pembedulan, pencegahan dan penambahbaikan. |
| | SIASATAN |
| PYD / Pasukan Petugas | <ol style="list-style-type: none">3. Kumpulkan semua maklumat berkaitan dengan ketidakakuran.4. Kaji dan analisis maklumat dengan merujuk kepada garis panduan dan rujukan dari sumber-sumber yang sah ataupun menggunakan teknik-teknik statistik mengikut kesesuaian. |
| | LAPORAN |
| PYD / Pasukan Petugas | <ol style="list-style-type: none">5. Sedia Laporan Ketidakakuran / <i>Opportunity For Improvement</i> (OFI) dan Tindakan Pembedulan, Pencegahan & Penambahbaikan (Rujuk: BPL.KKM.PK(S) 05A/18) dan Ringkasan Laporan Tindakan Pembedulan, Pencegahan & Penambahbaikan (Rujuk: BPL.KKM.PK(S) 05B/18) jika perlu. |
| KPSUK/ KPSU/ KP/ Pengarah ILKKM | <ol style="list-style-type: none">6. Kemukakan laporan kepada SUB / TSUB / Pengarah ILKKM untuk tindakan selanjutnya.7. Kaji laporan dan kenal pasti kelemahan yang perlu dibuat pembedulan, pencegahan dan penambahbaikan berdasarkan analisis data dan lain-lain punca maklumat. |

| NO. KELUARAN | NO. PINDAAN | TARIKH | MUKA SURAT |
|--------------|-------------|-------------|--------------|
| 01 | 02 | 9 OGOS 2018 | 5 DARIPADA 7 |



| TANGGUNGJAWAB | TINDAKAN |
|---|---|
| | TINDAKAN PEMBETULAN, PENCEGAHAN DAN PENAMBAHBAIKAN |
| SUB (PL)/ TSUB/ Pengarah ILKMM | 8. Arah KPSU/ PSUK/ Pegawai ILKMM yang berkenaan untuk ambil tindakan pembetulan bagi perkara-perkara yang boleh diselesaikan di peringkat unit/ ILKMM. |
| KPSUK/ KPSU/ Pegawai ILKMM | 9. Ambil tindakan pembetulan, pencegahan dan penambahbaikan. 10. Pantau keberkesanan tindakan pembetulan, pencegahan dan penambahbaikan. 11. Hantar laporan kepada WP. |
| | BENTANG LAPORAN |
| PYD/ WP | 12. Bentang laporan dalam MKSP. |
| MKSP | 13. Bincang laporan dan perakuan serta memutuskan perkara-perkara berikut: i. Bagi perakuan pembetulan yang boleh dilaksanakan terus, arahkan WP melaksanakan perakuan tersebut; dan ii. Bagi perakuan pembetulan yang memerlukan kajian yang lebih mendalam, arahkan WP lantik PYD/ Pasukan Petugas untuk mengkaji lebih terperinci masalah berkenaan. |
| | REKOD |
| Urusetia MKSP | 14. Rekod semua tindakan pembetulan, pencegahan dan penambahbaikan. 15. Simpan rekod dalam fail berkaitan. |

| NO. KELUARAN | NO. PINDAAN | TARIKH | MUKA SURAT |
|--------------|-------------|-------------|--------------|
| 01 | 02 | 9 OGOS 2018 | 6 DARIPADA 7 |



7.0 REKOD KUALITI

| BIL | REKOD | TEMPOH SIMPANAN | LOKASI | LAMPIRAN |
|-----|--|-----------------|-----------------------------------|-----------------------|
| 1. | Keputusan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan | 5 Tahun | Fail yang berkenaan pada Urusetia | |
| 2. | Laporan Ketidakkakuran / <i>Opportunity For Improvement</i> (OFI) dan Tindakan Pembetulan, Pencegahan & Penambahbaikan | 5 Tahun | Fail yang berkenaan pada Urusetia | BPL.KKM.PK (S) 05A/18 |
| 3. | Ringkasan Laporan Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan | 5 Tahun | Fail yang berkenaan pada Urusetia | BPL.KKM.PK (S) 05B/18 |

SALINAN TERKEMAL

| NO. KELUARAN | NO. PINDAAN | TARIKH | MUKA SURAT |
|--------------|-------------|-------------|--------------|
| 01 | 02 | 9 OGOS 2018 | 7 DARIPADA 7 |