

**KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK BERKEPENTINGAN  
BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN**

Pihak Berkepentingan Luaran		Keperluan (Need)	Jangkaan (Expectation)
<b>1</b>	<b>Pelanggan Luaran</b>		
1.1	Pesakit/Orang Awam	Perkhidmatan pergigian asas dan perkhidmatan pergigian kepakaran bagi yang memerlukan meliputi konsultasi, siasatan, rawatan, ubatan dan sebagainya mengikut keperluan.	Perkhidmatan yang berkualiti, selamat, cekap dan mesra pelanggan serta mematuhi peraturan dan garis panduan yang ditetapkan.
1.2	Murid sekolah	Pemberian perkhidmatan kesihatan pergigian kepada murid sekolah secara holistik dengan mengamalkan konsep <i>Incremental Dental Care</i> meliputi rawatan pergigian pencegahan, rawatan am dan pendidikan kesihatan pergigian.	Perkhidmatan yang berkualiti, selamat, cekap dan mesra pelanggan serta mematuhi peraturan dan garis panduan yang ditetapkan.
1.3	Golongan Keperluan Khas	Pemberian perkhidmatan kesihatan pergigian kepada golongan keperluan khas secara holistik dengan meliputi rawatan pergigian pencegahan, rawatan am dan pendidikan kesihatan pergigian kepada pesakit. Selain itu, pendidikan kesihatan pergigian juga diberikan kepada penjaga.	Perkhidmatan yang berkualiti, selamat, cekap dan mesra pelanggan serta mematuhi peraturan dan garis panduan yang ditetapkan.
1.4	Bayi dan Toddler	Pemberian perkhidmatan kesihatan pergigian kepada bayi dan toddler secara holistik yang meliputi rawatan pergigian pencegahan, rawatan am dan pendidikan kesihatan pergigian kepada pesakit. Selain itu, pendidikan kesihatan pergigian juga diberikan kepada penjaga	Perkhidmatan yang berkualiti, selamat, cekap dan mesra pelanggan serta mematuhi peraturan dan garis panduan yang ditetapkan.
1.5	Ibu mengandung	Pemberian perkhidmatan kesihatan pergigian kepada ibu mengandung secara holistik yang meliputi rawatan pergigian pencegahan, rawatan am dan pendidikan kesihatan pergigian.	Perkhidmatan yang berkualiti, selamat, cekap dan mesra pelanggan serta mematuhi peraturan dan garis panduan yang ditetapkan.

1.5	Warga Emas	Pemberian perkhidmatan kesihatan pergigian kepada warga emas secara holistik dengan meliputi rawatan pergigian pencegahan, pemuliharaan, rawatan am dan pendidikan kesihatan pergigian. Selain itu, pendidikan kesihatan pergigian juga diberikan kepada penjaga.	Perkhidmatan yang berkualiti, selamat, cekap dan mesra pelanggan serta mematuhi peraturan dan garis panduan yang ditetapkan.
<b>2</b>	<b>Pemegang Taruh (Stakeholder)</b>		
2.1	Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM)	Pematuhan kepada perkara berikut meliputi: i- Perintah Am ii-Arahan Perbendaharaan iii-Pekeliling-Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam iv-Pekeliling-Pekeliling / Surat Surat Pekeliling Perbendaharaan v-Pekeliling-Pekeliling Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia vi-Pekeliling-Pekeliling Pengarah Kesihatan Pergigian Malaysia vii-Surat pekeling KSU KKM viii-Pekeliling-Pekeliling Perkhidmatan ix- Perintah Fee (Perubatan ) Pin 2017 x-Garis panduan yang berkaitan seperti Pengawalan dan Pengurusan COVID-19, Pengurusan Kesihatan & Kawalan Penyakit, Pembangunan Profesional Berterusan dan Kesihatan & Kesihatan Pekerjaan.	Prestasi pencapaian aktiviti Program Kesihatan Pergigian mencapai sasaran ditetapkan.  Pematuhan kepada peraturan, arahan, tatacara, protocol dan garis panduan yang ditetapkan.

2.2	Program Kesihatan Pergigian, KKM	<p>Mencapai sasaran bagi petunjuk prestasi yang ditetapkan meliputi KPI/QAP/NIA/DSA.</p> <p>Pematuhan kepada perkara berikut meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i-Garis panduan program/aktiviti Program Kesihatan Pergigian, KKM.</li> <li>ii-Garis panduan Perkhidmatan Kesihatan Pergigian Pasca Perintah Kawalan Pergerakan Pandemik Covid 19.</li> <li>iii-Garis Panduan Pengendalian Isu-Isu Berhubung Penularan Jangkitan Wabak COVID-19 di Perkhidmatan Kesihatan Pergigian</li> <li>iv-Panduan Amalan Klinikal (CPG).</li> </ul>	<p>Prestasi pencapaian aktiviti Program Kesihatan Pergigian KKM mencapai sasaran ditetapkan.</p> <p>Pematuhan kepada peraturan, arahan, tatacara, protocol dan garis panduan yang ditetapkan.</p>
2.3	MDC (Malaysian Dental Council)	<p>Pematuhan kepada Akta Pergigian 2018 (Akta 804) Code of Profesional Conduct 2014</p> <p>Pematuhan kepada Garispanduan berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i-<i>Position Document Use of Fluorides in Malaysia</i> 2009</li> <li>ii-<i>Guidelines On Radiation Safety In Dentistry</i> 2010</li> <li>iii-<i>Methods Of Disposal Of Hypodermic Needles</i> 2013</li> <li>iv-<i>Guidelines for Position Statement On The Use Of Dental Amalgam</i> 2013</li> <li>v-<i>Guidelines and Provisions for Public Information</i> 2014</li> <li>vi-<i>Guidelines for Oral Healthcare Practitioners Infected with Blood-borne Viruses</i> 2014</li> <li>vii-Panduan Mengambil Bahagian Dalam Program Khidmat Masyarakat 2017</li> <li>viii-<i>Guidelines On Infection Control In Dental Practice</i> 2017</li> <li>ix-<i>Guidelines for Application for Temporary Practising Certificates For Dental Surgeons</i> 2018</li> </ul>	<p>Pematuhan kepada peraturan, arahan, tatacara, protocol dan garis panduan yang ditetapkan.</p>

3	Perundangan		
		<p>i- Akta Pergigian 2018 (Akta 804)</p> <p>ii- Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 (Akta 514)</p> <p>iii- Akta Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit 1988 (Akta 342)</p> <p>iv- Akta Fi 1951 Perintah Fi (Perubatan) 1982 (P.U (A) 354/82) Perintah Fi (Perubatan)(Pindaan)(No.2)1994 (P.U.(A)468/94) Perintah Fi (Perubatan)(Pindaan)2003(P.U (A) 6/2003)</p> <p>v- <i>Age of Majority Act</i> 1971 (Act 21) &amp; <i>Guardianship of Infants Act</i> 1961 (Act 351)</p> <p>vi- <i>Atomic Energy Licensing Act</i> 1984 (Act 304) &amp; <i>Regulations</i></p> <p>vii- <i>Child Act</i> 2001 (Act 611)</p> <p>viii- Akta Komunikasi dan Multimedia 1988 (Akta 588)</p> <p>ix- Akta Peranti Perubatan 2012 (Akta 737)</p> <p>x- Akta Kemudahan dan Perkhidmatan Jagaan Kesihatan Swasta 1998 (Akta 586)</p> <p>xi- Akta Arkib Negara 2003 (Akta 629)</p> <p>xii- Akta Kualiti Alam Sekitar 1974 (Akta 127)</p>	Pematuhan kepada akta dan peraturan yang ditetapkan.
4	Agensi Kerajaan		
4.1	Kementerian Pendidikan Malaysia	<p>Perkhidmatan Pergigian Sekolah</p> <p>Program TWIST</p> <p>Program Kesihatan Pergigian Guru Pelatih</p>	Perkhidmatan pergigian yang holistik, berkualiti, selamat meliputi rawatan pencegahan, rawatan am dan promosi kesihatan pergigian berpandukan garis panduan dan tatacara keselamatan yang ditetapkan.
4.2	Arkib Negara	Pematuhan kepada Seksyen 25,26 dan 27 Akta Arkib Negara 2003	Pelupusan rekod mematuhi undang-undang yang ditetapkan.
4.3	Jabatan Alam Sekitar	Pematuhan kepada Akta Kualiti Alam Sekitar 1974 (Akta 127)	Pelupusan sisa klinikal dan sisa berjadual mematuhi undangundang yang ditetapkan.

4.5	Majlis Keselamatan Negera (MKN)	Pematuhan kepada SOP Pelan Pemuliharaan Negara	Pematuhan kepada arahan yang digariskan dalam SOP Pelan Pemuliharaan Negara bagi menangani kearah peralihan Fasa Endemik Covid 19. Selain itu, kerjasama dan kolaborasi bersama MKN bagi pelaksanaan arahan seperti termaktub dalam dasar yang berkaitan untuk keselamatan dan kesejahteraan negara.
5	Badan Berkanun/Agensi lain		
5.1	Syarikat Air Johor	Pemfleuridaan bekalan air awam	Paras fleurida bagi bekalan air awam adalah dalam julat yang selamat
5.2	NGO	Program Pergigian bagi masyarakat /komuniti	Perkhidmatan pergigian kepada masyarakat/ kumpulan sasaran
5.3	Persatuan Pergigian Malaysia (MDA)	Memelihara kehormatan dan kepentingan profesion pergigian di Malaysia.	Kolaborasi dan kerjasama bagi peningkatan profesion pergigian di Malaysia.
	<b>Pihak Berkepentingan Dalaman</b>	<b>Keperluan (Need)</b>	<b>Jangkaan (Expectation)</b>
6	Pengurusan Tertinggi		
6.1	Pengarah Jabatan Kesihatan Negeri Johor (JKNJ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>i- Mencapai indikator meliputi Key Performance Index (KPI), Piagam Pelanggan dan Pelan Tindakan yang disasarkan.</li> <li>ii- Mematuhi semua prosedur dan garispanduan yang ditetapkan.</li> <li>iii- Mematuhi arahan dalaman yang dikeluarkan dari masa ke semasa.</li> </ul>	<p>Memastikan sasaran <i>Key Performance Index</i> (KPI), Piagam Pelanggan dan Pelan Tindakan dapat dicapai.</p> <p>Memastikan perkhidmatan yang diberikan cekap dan mematuhi peraturan, prosedur dan garispanduan yang ditetapkan.</p>
7	Pelanggan Dalaman		
7.1	Anggota Bahagian Kesihatan Pergigian JKNJ	Persekitaran kerja yang kondusif, berteknologi sesuai dan dilengkapi peralatan bagi memastikan keselamatan dan kesihatan anggota di tempat kerja. Penganugerahan dan penghargaan yang sewajarnya.	Keselamatan dan kebajikan anggota diambil perhatian.
7.2	Anggota JKNJ	Kerjasama dan kolaborasi antara Bahagian bagi pelaksanaan program JKNJ.	Pengelibatan bersama anggota Bahagian pergigian dalam menangani isu kesihatan dan keselamatan bagi meningkatkan kesejahteraan rakyat Negeri Johor.