

NO. DOKUMEN : JKNJ-PK-G3

PROSEDUR : PENGENDALIAN PESAKIT LUAR

No. Salinan Kawalan :

Dikeluarkan kepada:

1.0 TUJUAN

Prosedur ini menggariskan langkah-langkah yang perlu diambil untuk memberi rawatan asas pergigian kepada pesakit luar yang hadir di klinik pergigian primer dan kepakaran.

2.0 SKOP

Prosedur ini hendaklah digunapakai di semua klinik pergigian di bawah jagaan Bahagian Kesihatan Pergigian Negeri Johor.

3.0 DEFINISI

Pesakit luar pesakit adalah pesakit yang hanya menerima rawatan di hospital atau klinik tetapi tidak dimasukkan ke dalam wad.

4.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

| TANGGUNGJAWAB | TINDAKAN |
|---------------------------|---|
| Petugas Kaunter (PK) | 4.1 Pendaftaran Klinik Primer Pendaftaran pesakit dilakukan di dalam Sistem Pendaftaran/ Pelaporan Elektronik selaras dengan arahan terkini Program Kesihatan Pergigian KKM. Klinik Pakar Pendaftaran pesakit dilakukan di dalam Sistem Pendaftaran/ Pelaporan Elektronik selaras dengan arahan terkini Program Kesihatan Pergigian KKM. Jika pendaftaran secara manual, PG 101 B (Pind. 1/2022) digunakan. 4.2 Tatacara tempahan temujanji oleh pesakit melalui sistem temujanji atas talian adalah berdasarkan arahan semasa KKM. |

NO. DOKUMEN : JKNJ-PK-G3

PROSEDUR : PENGENDALIAN PESAKIT LUAR

| | |
|---------|---|
| PP/JP | <p>4.3 Kemaskini rekod pesakit dalam kad rawatan / Pelaporan Elektronik yang ditetapkan oleh KKM.</p> <p>Rujuk (Arahan Kerja): JKNJ-G-AK01 Kawalan Kad Rawatan</p> <p>Rujuk (Dokumen Luaran): Panduan dan Arahan Pengisian Kad Rawatan L.P.8 2019 Edisi 2022</p> <ul style="list-style-type: none">- Bagi lokasi dengan Pelaporan Elektronik tersendiri kemaskini rekod pesakit adalah berdasarkan sistem tersebut. |
| PPP/PPK | <p>4.4 Ambil bacaan tekanan darah bagi semua pesakit berumur 18 tahun dan ke atas.</p> <p>Rujuk (Dokumen Luaran): SOP Pemeriksaan & Diagnosis Dan Pengambilan Tekanan Darah Pindaan 1/2018</p> <p>4.5 Di Bilik Rawatan</p> <p>4.5.1 Sediakan peralatan dan bahan Pergigian.</p> <p>Rujuk (Dokumen Luaran):</p> <ul style="list-style-type: none">• Garis Panduan Kawalan Infeksi di Fasiliti Kesihatan Primer Edisi 2019• Guidelines On Infection Control in Dental Practice 2017 |
| PPP/PPK | <p>4.5.2 Panggil pesakit masuk ke bilik rawatan. Pastikan identiti pesakit yang masuk sama dengan kad rawatan. Catatkan maklumat sejarah perubatan pesakit.</p> |
| PP/JP | <p>4.5.3 Tanyakan sungutan/aduan dan rawatan yang diperlukan.</p> <p>4.5.4 Jalankan pemeriksaan dan diagnosa.</p> <p>Rujuk (Arahan Kerja):</p> |

NO. DOKUMEN : JKNJ-PK-G3

PROSEDUR : PENGENDALIAN PESAKIT LUAR

| | |
|--------|---|
| PP/ JP | <p>JKNJ-G-AK02 Dokumentasi Kad Rawatan</p> <p>Rujuk (Dokumen Luaran): Guideline For Dental Record Keeping And Dental Charting 14 Februari 2023</p> <p>4.5.5 Bincangkan cadangan rawatan yang diperlukan serta kesan sampingan jika ada. Maklumkan kos rawatan dan catatkan jika perlu. Dapatkan tandatangan kebenaran rawatan daripada pesakit sebagai bukti pesakit telah bersetuju dengan pelan rawatan.</p> <p>Rujuk (dokumen luaran): Pengurusan Kebenaran Rawatan Kementerian Kesihatan Malaysia Edisi Ketiga (kuatkuasa 01.12.2019).</p> <p><u>Panduan dan Arahan Pengisian Kad Rawatan L.P.8 2019 Edisi 2022</u></p> |
| PP/JP | <p>4.5.6 Beri rawatan yang perlu dan sewajarnya</p> <p>Rujuk (Dokumen Luaran): Prosedur Operasi Piawai Rawatan Asas Pergigian 2020.</p> <ul style="list-style-type: none">• Sekiranya terdapat produk / Perkhidmatan yang tidak dipatuhi (TMK), sila rekod di dalam borang TMK. <p>Rujuk (Prosedur Kualiti) JKNJ-PK- Q9 Kawalan Produk yang Tidak Mematuhi Keperluan (TMK) yang ditetapkan.</p> |
| PP/JP | <p>4.5.7 Rujukan pesakit (jika perlu).</p> |
| PP/JP | <p>Rujuk (Arahan Kerja): JKNJ-G- AK 03 Rujukan</p> <p>4.5.8 Beri ubatan / preskripsi (jika perlu)</p> |

NO. DOKUMEN : JKNJ-PK-G3

PROSEDUR : PENGENDALIAN PESAKIT LUAR

| | |
|---------|--|
| PP/JP | <p>Rujuk (Arahan Kerja): JKNJ-G- AK 05 Pemberian Ubat-ubatan</p> <p>4.5.9 Beri temujanji (jika perlu)</p> <p>4.5.10 Tukar temujanji (jika perlu)</p> |
| PP | <p>Rujuk (Arahan Kerja): JKNJ-G- AK 04 Temujanji</p> <p>4.5.11 Pemberian sijil cuti sakit oleh Pakar /Pegawai Pergigian sahaja.Nyatakan bilangan hari dan tarikh cuti sakit terlibat. (jika perlu)</p> |
| PP/JP | <p>4.5.12 <i>Time slip</i> (jika perlu).</p> |
| PP/JP | <p>Rujuk (dokumen luaran): Garis Panduan Pengendalian Sijil Cuti Sakit di Fasiliti Jabatan Kesihatan Negeri Johor Februari 2019.</p> <p>4.5.13 Pastikan rekod dalam kad rawatan pesakit adalah lengkap:</p> |
| PPP/PPK | <p>Rujuk (dokumen luaran): Panduan dan Arahan Pengisian Kad Rawatan L.P.8 2019 Edisi 2022</p> |
| PK | <p>4.5.14 Minta pesakit membuat bayaran di kaunter yang berkenaan.</p> <p>4.6 Kutipan bayaran adalah secara tunai/ tanpa tunai.</p> |
| PK | <p>Rujuk (dokumen luaran): Garis Panduan Pengurusan Terminal Point Of Sale (KKM.400-8/1/19 Jld.18 (17))</p> <p>4.7 Catatkan nombor resit dan jumlah bayaran pada kad rawatan, beserta tandatangan dan nama/cop penerima bayaran/pengeluar resit. Kemaskini caj rawatan dan nombor resit dalam Sistem Pendaftaran/ Pelaporan Elektronik selaras dengan</p> |

NO. DOKUMEN : JKNJ-PK-G3

PROSEDUR : PENGENDALIAN PESAKIT LUAR

| | |
|---------|--|
| PPP/PPK | <p>arahan terkini Program Kesihatan Pergigian KKM. Bagi Klinik Pakar, rekod maklumat tersebut mengikut keperluan borang atau sistem Pelaporan Elektronik di lokasi tersebut.</p> <p>4.8 Beri kupon / resit bayaran (asal) kepada pesakit.</p> <p>4.9 Bagi rawatan yang memerlukan perkhidmatan luar (<i>outsourced processes</i>), pesakit membuat pembayaran terus kepada pihak yang berkenaan.</p> <p>Rujuk (dokumen luaran): Tatacara Bekalan Perkhidmatan Oleh Pembekal Swasta di fasiliti Kesihatan Pergigian 2022</p> |
| PP/JP | <p>4.10 Kembalikan kad rawatan kepada PP/JP untuk rekod hasil kerja.</p> <p>4.11 Selesai sesi rawatan, kemaskan dan disinfeksi unit dan pensterilan peralatan pergigian.</p> |
| PPP/PPK | <p>4.12 Rekod hasil kerja harian dalam sistem pelaporan elektronik/pelaporan manual jika berkaitan.</p> <p>4.13 Kad rawatan difailkan.</p> |

NO. DOKUMEN : JKNJ-PK-G3

PROSEDUR : PENGENDALIAN PESAKIT LUAR

5.0 REKOD KUALITI

| BI L | KOD DOKUMEN | JENIS REKOD | TEMPOH PENYIMPANAN | LOKASI |
|-----------------|-----------------------|-------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| 1 | BKPJ-BK-G3-1 | LP1 pin 1/86 | - | Kaunter |
| 2 | BKPJ-BK-G3/G7-2 | LP 6 pin 1/86 | 7 Tahun | Bilik Rekod / Kaunter |
| 3 | BKPJ-BK-G3/G4/G5/G6-3 | Kad Rawatan LP 8-1 Pin 8/2019 | 7 Tahun | Bilik Rekod / Kaunter |
| 4 | BKPJ-BK-G1/G3-4 | Kad Rawatan LP 8-2 Pin 8/2019 | 7 Tahun | Bilik Rekod / Kaunter |



Pelaporan adalah berdasarkan kepada sistem pelaporan elektronik selaras dengan arahan terkini daripada Program Kesihatan Pergigian .

6.0 Klausu MS ISO 9001 :2015 yang berkaitan

- 6.1 Tindakan menyatakan risiko dan peluang
- 8.1 Perancangan dan kawalan operasi
- 8.2.2 Menentukan keperluan untuk produk dan perkhidmatan
- 8.2.4 Perubahan keperluan untuk produk dan perkhidmatan
- 8.2.1 Komunikasi dengan pelanggan
- 10.3 Penambahbaikan berterusan

NO. DOKUMEN : JKNJ-PK-G3

PROSEDUR : PENGENDALIAN PESAKIT LUAR

| | JAWATAN | TANDATANGAN |
|------------------|--|--|
| Disediakan oleh: | Dr. Noor Baizura binti Abd Wahab Pegawai Pergigian UG52 |  |
| Diluluskan oleh: | Dr. Nurrul Ashikin binti Abdullah Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Pergigian) |  |