


	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat :
		MK.UiTM.FPR.01




MANUAL KUALITI
MK.UiTM.FPR.01
ISO 9001:2015

FAKULTI PERUBATAN

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
CAWANGAN SELANGOR
SELANGOR DARUL EHSAN
<http://www.medicine.uitm.edu.my>

Disediakan oleh: 	Disemak oleh : 	Diluluskan oleh : 
Nama : Dr. Leny Suzana Suddin Jawatan : Ketua Unit Kualiti Tarikh : 6 October 2020	Nama : Prof. Dr. Rohana Abdul Ghani Jawatan : Wakil Pengurusan Tarikh : 6 Oktober 2020	Nama : Prof. Dr. Mohd Zamrin Dimon Jawatan : Dekan Tarikh : 6 Oktober 2020

DOKUMEN TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : i
		MK.UiTM.FPR.01


KAWALAN DOKUMEN

Dokumen Kualiti yang terkandung di dalam fail ini disediakan bagi memastikan pelaksanaan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran bagi Program Sarjana Muda dan Pascasiswazah di Fakulti Perubatan (FPR), Universiti Teknologi MARA (UiTM), penyelidikan, perundingan, inovasi, pengkomersialan dan jaringan industri dan kemasyarakatan bagi memenuhi keperluan piawaian ISO 9001:2015.

Dokumen ini adalah TERKAWAL dan tertakluk kepada peraturan-peraturan berikut:-

- a) Diberi nombor kawalan tertentu dan dikemaskini apabila terdapat pindaan.
- b) Dipinda mana-mana bahagian atau keseluruhannya oleh Wakil Pengurusan dengan kelulusan Dekan FPR atau seperti yang diputuskan di dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) Fakulti FPR.
- c) Ditanda dengan perkataan **DOKUMEN INDUK**.
- d) **SALINAN DOKUMEN TERKAWAL** Manual Kualiti akan dipaparkan di laman web rasmi FPR di <https://medicine.uitm.edu.my>.
- e) Salinan-salinan Manual Kualiti selain daripada dokumen induk, dokumen terkawal yang dipaparkan di laman web rasmi FPR, dokumen yang dimuat turun dari web atau apa jua bentuk salinan pendua dianggap **SALINAN DOKUMEN TIDAK TERKAWAL**.
- f) Pengurusan FPR bertanggungjawab untuk merujuk kepada dokumen terkawal di laman web rasmi FPR di <https://medicine.uitm.edu.my>.

DOKUMEN TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : iii
		MK.UiTM.FPR.01

BAHAGIAN	ISI KANDUNGAN	MUKASURAT
1.0	PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI.....	6
	1.1 PENDAHULUAN	6
	1.2 TUJUAN	6
	1.3 KANDUNGAN MANUAL	7
	1.4 PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN PENGEDARAN	7
	1.5 PENYELARASAN PINDAAN	7
2.0	MAKLUMAT ORGANISASI.....	8
	2.1 SEJARAH DAN LATARBELAKANG FAKULTI	8
	2.3 MISI UiTM DAN FAKULTI	8
	2.4 OBJEKTI FAKULTI	8
	2.5 DASAR KUALITI FPR	9
	2.6 STRUKTUR ORGANISASI FAKULTI.....	9
	2.7 FUNGSI UTAMA FAKULTI	9
3.0	DEFINISI DAN SINGKATAN	9
	3.1 DEFINISI PELANGGAN, PRODUK DAN STAF	9
	3.2 SENARAI SINGKATAN	12
4.0	KONTEKS ORGANISASI	13
	4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA.....	13
	4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN	13
	4.3 SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI	13
	4.4 BATASAN APLIKASI PELAKSANAAN ISO 9001: 2015.....	14
	4.5 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA	15
5.0	KEPIMPINAN	18
	5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN.....	18
	5.1.1 Umum.....	18
	5.1.2 Tumpuan Kepada Pelanggan	18
	5.2 DASAR KUALITI	18
	5.3 PERANAN ORGANISASI, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA .	19
6.0	PERANCANGAN.....	20
	6.1 TINDAKAN YANG DIAMBIL UNTUK MENANGANI RISIKO DAN PELUANG	20
	6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA....	20

DOKUMEN TERKAWAL



**MANUAL KUALITI
FAKULTI PERUBATAN**

Mukasurat : iv

MK.UiTM.FPR.01

	6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN.....	22
	6.3.1 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti	22
7.0	SOKONGAN.....	22
	7.1 PENYEDIAAN SUMBER-SUMBER.....	22
	7.1.1 Sumber Manusia	22
	7.1.2 Infrastruktur	22
	7.1.3 Persekitaran Kerja.....	23
	7.1.4 Pemantauan dan Pengukuran Sumber	24
	7.1.4.1 & 7.1.4.2 Kawalan Peralatan Bagi Pemantauan Dan Pengukuran 24	
	7.1.5 Pengetahuan Organisasi	24
	7.2 KOMPETENSI/KECEKAPAN	25
	7.3 KESEDARAN	25
	7.4 KOMUNIKASI DALAMAN	26
	7.5 MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN	26
	7.5.1 Umum – Kawalan Dokumen	26
	7.5.2 Membuat dan Mengemaskini.....	27
	7.5.3 Kawalan Rekod	27
8.0	OPERASI.....	29
	8.1 PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN BAGI PENGZAHIRAN PRODUK.....	29
	8.2 KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN	30
	8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan	30
	8.2.2 Menentukan Keperluan Yang Berkaitan Dengan Produk Dan Perkhidmatan	30
	8.2.3 Semakan Keperluan Yang Berkaitan Dengan Produk Dan Perkhidmatan	31
	8.3 REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK.....	32
	8.3.1 Umum.....	32
	8.3.2 Perancangan Reka Bentuk Dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti.....	32
	8.3.3 Input Bagi Aktiviti Mereka Bentuk Dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/ Cadangan Aktiviti	32
	8.3.4 Kawalan Reka Bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/ Cadangan Aktiviti	33

DOKUMEN TERKAWAL




**MANUAL KUALITI
FAKULTI PERUBATAN**

Mukasurat : v

MK.UITM.FPR.01

8.3.5 Output Bagi Aktiviti Mereka Bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti.....	34
8.3.6 Perubahan Ke Atas Reka Bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti.....	35
8.4 KAWALAN TERHADAP PROSES LUARAN YANG DIBEKALKAN, PRODUK DAN PERKHIDMATAN	35
8.4.1 Umum.....	35
8.4.2 Jenis dan Tahap Kawalan	36
8.4.3 Maklumat untuk Pembekal Luar	36
8.5 PENGELUARAN DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN	37
8.5.1 Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan.....	37
8.5.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan.....	37
8.5.3 Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar	38
8.5.4 Pemeliharaan - Pengendalian Dan Penyimpanan Dokumen	38
8.5.6 Kawalan Perubahan.....	39
8.6 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN PRODUK.....	39
8.7 KAWALAN PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	39
9.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN	40
9.1 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN.....	40
9.1.1 Umum.....	40
9.1.2 Kepuasan Hati Pelanggan	41
9.1.3 Analisis Data dan Penilaian	41
9.2 AUDIT DALAM	41
9.3 KAJI SEMULA PENGURUSAN	42
9.3.1 Umum.....	42
9.3.2 Input Kaji Semula Pengurusan	43
9.3.3 Output Kaji Semula Pengurusan	43
10.0 PENAMBAHBAIKAN	44
10.1 UMUM	44
10.2 KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN	44
10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN.....	45

DOKUMEN TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 6
		MK.UiTM.FPR.01

1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 PENDAHULUAN

Manual Kualiti ini adalah berdasarkan keperluan dokumentasi Perkara 4.3, 4.4 dan 7.5.1 ISO 9001: 2015. Manual ini mengandungi Maklumat Organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan maklumat berkaitan dengan pemberian perkhidmatan kepada pelanggan untuk memandu FPR ke arah memenuhi keperluan Standard ISO 9001:2015.


Manual Kualiti ini disokong oleh enam (6) prosedur wajib dan satu (1) Panduan Pengurusan Risiko. Selain itu sebanyak tujuh (7) proses utama dikenalpasti untuk pengoperasian sistem pengurusan kualiti di FPR.

1.2 TUJUAN

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk: -

- a) Menerangkan maklumat am mengenai Fakulti Perubatan (yang selepas ini dirujuk sebagai FPR).
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang berlandaskan piawaian ISO 9001:2015 dalam pengajaran dan pembelajaran semua peringkat dan mod pengajian yang ditawarkan oleh FPR (yang selepas ini dirujuk sebagai Program).
- c) Menggariskan dasar dan prinsip jaminan kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan pengajaran dan pembelajaran Program yang dilaksanakan dalam memenuhi keperluan ISO 9001: 2015; dan
- d) Menjelaskan mengenai batasan aplikasi dalam memenuhi keperluan ISO 9001: 2015.

DOKUMEN TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 7
		MK.UiTM.FPR.01

1.3 KANDUNGAN MANUAL

Manual ini mengandungi sepuluh (10) bahagian yang meliputi perkara-perkara berikut:

- Bahagian 1 - Pengenalan Kepada Manual Kualiti
- Bahagian 2 - Maklumat Organisasi
- Bahagian 3 - Definisi dan Singkatan
- Bahagian 4 - Konteks Organisasi & Sistem Pengurusan Kualiti
- Bahagian 5 - Kepimpinan
- Bahagian 6 - Perancangan
- Bahagian 7 - Sokongan
- Bahagian 8 - Operasi
- Bahagian 9 - Penilaian Prestasi
- Bahagian 10 - Penambahbaikan

1.4 PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN PENGEDARAN


Manual Kualiti ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan dan ditandatangani oleh Dekan FPR. Manual Kualiti ini adalah Dokumen Terkawal dan akan dipaparkan di laman web rasmi FPR.

1.5 PENYELARASAN PINDAAN

Wakil Pengurusan FPR bertanggungjawab untuk menyelaraskan pindaan ke atas manual ini seperti mana keperluan Seksyen 7.5.2.

Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang menyediakan dokumen ini.

DOKUMEN TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 8
		MK.UiTM.FPR.01

2.0 MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 SEJARAH DAN LATARBELAKANG FAKULTI

Pautan kepada web FPR <http://www.medicine.uitm.edu.my> melalui laman web rasmi UiTM di <http://www.uitm.edu.my/index.php/en/>

2.2 VISI UiTM DAN FAKULTI


Menjadikan UiTM sebuah universiti terkemuka dunia dalam bidang Sains, Teknologi, Kemanusiaan dan Keusahawanan.

2.3 MISI UiTM DAN FAKULTI

Menjuarai pembangunan bumiputera profesional yang tangkas menerusi kurikulum terkehadapan dan penyelidikan berimpak.

2.4 OBJEKTIF FAKULTI

- untuk menjadi fakulti perubatan 5% terbaik di dunia menjelang tahun 2030
- untuk menyediakan peluang bagi golongan bumiputera bagi melanjutkan pelajaran dalam bidang perubatan.
- untuk menyediakan program perubatan yang berkualiti dan inovatif serta
- relevan untuk keperluan semasa, memenuhi keperluan pelanggan dan polisi pembangunan nasional.
- untuk mewujudkan program pembangunan sumber manusia yang mantap sebagai alat untuk mengasimilasi nilai di dalam komuniti fakulti.
- untuk memupuk graduan yang cukup bersedia untuk memasuki pasaran kerja global dan tempatan. untuk memastikan graduan m
- mempunyai semangat daya saing yang tinggi dan mendapat permintaan yang tinggi di pasaran kerja global dan tempatan.
- untuk mewujudkan pusat kecemerlangan yang ulung dan bertanggungjawab dalam pentadbiran sumber manusia, kewangan dan aset demi mencapai objektif pengajaran di samping menjadi pemangkin di dalam kemajuan masyarakat.

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 9
		MK.UiTM.FPR.01

2.5 DASAR KUALITI FPR

Fakulti Perubatan beriltizam untuk memberi pendidikan dalam bidang kesihatan perubatan

- yang berorientasikan pencapaian akademik bertaraf global
- yang disokong oleh penyelidikan dan pembangunan, perundingan serta perkhidmatan perubatan
- bagi menghasilkan profesional yang kompeten dan berhemah tinggi
- untuk meningkatkan status kesihatan dan sosioekonomi masyarakat
- serta sentiasa melaksanakan penambahbaikan secara berterusan
- bagi memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan

2.6 STRUKTUR ORGANISASI FAKULTI

FPR menyediakan struktur, penjelasan tugas, tanggungjawab dan autoriti serta menentukan kompetensi staf untuk pelaksanaan, pengekalan dan penambahbaikan SPK ISO 9001:2015. Ini didokumenkan dalam Struktur Organisasi FPR yang boleh dirujuk di laman web <http://www.medicine.uitm.edu.my>.

2.7 FUNGSI UTAMA FAKULTI

Fungsi utama FPR adalah Pengajaran dan Pembelajaran yang disokong dengan: -

- i. Penyelidikan, Pengkomersilan dan Perundingan;
- ii. Penulisan dan Penerbitan;
- iii. Khidmat Masyarakat, alumni dan penglibatan dalam badan-badan profesional.


3.0 DEFINISI DAN SINGKATAN

3.1 DEFINISI PELANGGAN, PRODUK DAN STAF

a) Pelanggan

Pelanggan boleh dibahagikan kepada tiga (3) kategori iaitu: -

- i. Pelanggan **dalaman** seperti kakitangan akademik & bukan akademik serta pelajar.

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 10
		MK.UiTM.FPR.01

- ii. Pelanggan **missi** seperti Malaysian Qualifying Agency (MQA), Kementerian Kesihatan Malaysia, Kementerian Pendidikan Malaysia, Jabatan Perkhidmatan Awam, Hospital-Hospital Awam, Universiti Awam/Swasta, bahagian-bahagian lain di UiTM, Lembaga Pengarah Universiti dan lain-lain pihak berkepentingan (stakeholders)
- iii. Pelanggan **luar** seperti pesakit, ibu bapa, majikan, pembekal, alumni, masyarakat, komuniti dan lain-lain.

b) Produk

- i. Pengajaran dan Pembelajaran
Produk akhir dari proses perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran ini adalah graduan, iaitu pelajar yang tamat program. **Produk sampingan** yang lain termasuklah pelan pengajian, fail kursus dan bahan pengajaran, kertas soalan peperiksaan yang disediakan, tesis penyelidikan, serta hasil dari setiap proses pengajaran dan pembelajaran (termasuk laporan CDL/CQI, SuFO, PROPENS, laporan audit, penilaian sendiri, laporan pemeriksa luar dan keputusan peperiksaan).
- i. Penyelidikan, pengkomersilan dan perundingan
Produk akhir dari proses penyelidikan ialah hasil penyelidikan dan pensyarah yang berkepakaran di dalam bidang tujahan (niche) masing-masing. **Produk sampingan** penyelidikan ialah bakat (graduan pasca siswazah, pembantu penyelidik pasca siswazah dan bukan siswazah), penulisan dan penerbitan serta pengkomersilan produk/teknologi, hasil royalti, pelesenan harta intelek seperti hakcipta, paten, rekabentuk industri serta syarikat '*spin-off*' juga turut terhasil.

Produk akhir dari proses perundingan ialah perkhidmatan yang diberi, masalah yang diselesaikan serta penjana pendapatan dari industri. **Produk sampingan** perundingan ialah peningkatan kepakaran pensyarah, pengiktirafan kepakaran pensyarah oleh industri dan peningkatan reputasi dan kredibiliti universiti.

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 11
		MK.UiTM.FPR.01

- iii. Khidmat masyarakat, alumni dan penglibatan dalam badan-badan professional

Produk akhir dari proses khidmat masyarakat dan penglibatan dalam badan-badan professional ialah pelajar/pensyarah yang tamat menjalani latihan industri, sukarelawan, aktiviti kesukarelawanan, laporan latihan praktik/industri, laporan aktiviti bersama industri, laporan aktiviti kemasyarakatan, MOU/MOA, tajaan, 'endowment', dan masalah yang diselesaikan. **Produk sampingan** ialah jalinan dan hubungan baik dan kerjasama antara UiTM dengan pihak industri, masyarakat dan alumni.

c) Program


Program Sarjana Muda, Sarjana dan Kedoktoran yang dijalankan di FPR adalah secara sepenuh/separuh masa.

d) Staf Fakulti

Staf FPR terdiri daripada Kakitangan Akademik dan Kakitangan Sokongan. Kakitangan Akademik terdiri daripada Profesor, Profesor Madya, Pensyarah dan Pensyarah Pelatih. Fakulti juga mempunyai kakitangan akademik kontrak dalam bidang tertentu. Mereka berfungsi dalam membantu melicinkan Pentadbiran Fakulti dan proses pengajaran dan pembelajaran. Staf sokongan pentadbiran pula terdiri daripada Timbalan Pendaftar Kanan, Penolong Pendaftar Kanan, Penolong Pendaftar, Pegawai Eksekutif Kanan, Pegawai Eksekutif, Penolong Jurutera, Pembantu Makmal, Pelukis Pelan, Pembantu Tadbir, Juruterengkas dan Pembantu Tadbir Rendah. Staf sokongan klinikal pula terdiri daripada Pegawai Sains, Jururawat, Juruteknologi Makmal, Juruterapi dan ahli kesihatan bersekutu yang lain.

e) Pengurusan Atasan

Pengurusan atasan terdiri daripada Dekan, Timbalan-timbalan Dekan, Pengarah hospital, Timbalan Pendaftar Kanan dan Timbalan Bendahari Kanan.

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 12
		MK.UiTM.FPR.01

f) Wakil Pengurusan

Wakil Pengurusan adalah salah seorang dari staf Pengurusan Atasan Fakulti yang dilantik oleh Dekan untuk memastikan proses pembangunan, pelaksanaan, dan penyelenggaraan Sistem Pengurusan Kualiti Fakulti selaras dengan keperluan ISO 9001:2008 dan COPIA. Wakil Pengurusan Fakulti adalah Timbalan Dekan (Pascasiswazah).

g) Ketua Unit Kualiti

Staf yang dilantik oleh Dekan Fakulti bagi merancang dan memantau pelaksanaan aktiviti dan inisiatif penambahbaikan kualiti yang menyokong dan memantapkan Sistem Pengurusan Kualiti di Fakulti sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan & Pengukuhan Kualiti Universiti.


h) Pengawal Dokumen

Pengawal Dokumen adalah terdiri dari Timbalan atau Penolong Pendaftar Akademik/Pentadbiran sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan & Pengukuhan Kualiti yang bertanggungjawab untuk menyelia dan menyelenggara dokumen SPK Fakulti.

3.2 SENARAI SINGKATAN

UiTM	-	Universiti Teknologi MARA
FPR	-	Fakulti Perubatan
PTJ	-	Pusat Tanggungjawab
MQA	-	Malaysian Qualifications Agency
COPIA	-	Code of Practice for Institutional Audit
COPPA	-	Code of Practice for Programme Accreditation
OBE	-	Outcome-based Education
KPT	-	Kementerian Pendidikan Tinggi
MQF	-	Malaysian Qualifications Framework
WP	-	Wakil Pengurusan
SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
JAF	-	Jawatankuasa Akademik Fakulti
MPF	-	Mesyuarat Pengurusan Fakulti
MKSP	-	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan

DOKUMEN TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 13
		MK.UiTM.FPR.01

LPU	-	Lembaga Pengarah Universiti
KUK	-	Ketua Unit Kualiti
JKAPS	-	Jawatankuasa Kurikulum Akademik Pascasiswazah

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

FPR mengenalpasti isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan matlamat dan halatuju strategik serta yang memberi kesan kepada pencapaian matlamat sistem pengurusan kualiti fakulti melalui perancangan strategik yang dipantau dan dikaji semula dari masa ke semasa.

4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN


FPR mengenalpasti pihak berkepentingan seperti yang disebutkan di Seksyen 3.0 (b), keperluan pihak yang berkepentingan yang relevan terhadap sistem pengurusan kualiti dikenalpasti melalui berbagai cara termasuklah kajiselidik, aduan, maklumbalas, pekeliling, dan garis panduan. Maklumat berkaitan keperluan pihak yang berkepentingan ini dipantau dan dikaji semula dari masa ke semasa.

4.3 SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI

FPR telah mengenalpasti sempadan dan kesesuaian SPK yang diwujudkan untuk skop yang dilaksanakan melalui arah tuju dan perancangan strategik yang telah dilaksanakan.

FPR juga telah mengenalpasti skop sebagaimana Seksyen 3.0 dengan mengambilkira perkara-perkara seperti berikut:

- a) Isu luaran dan dalaman rujuk kepada 4.1
- b) Keperluan pihak yang berkepentingan rujuk kepada 4.2
- c) Proses dan perkhidmatan FPR.

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 14
		MK.UiTM.FPR.01

Skop hendaklah boleh digunakan dan diselenggara sebagai dokumen-dokumen informasi yang menyatakan:

- a) Keterangan mengenai hubungkait antara proses dalam SPK.
- b) Skop untuk SPK termasuk perincian dan justifikasi jika sesuatu keperluan tidak diperlukan.

4.4 BATASAN APLIKASI PELAKSANAAN ISO 9001: 2015

FPR akan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001: 2015 bagi mencapai dasar dan objektif kualiti FPR. Walau bagaimanapun FPR tidak menuntut pematuhan kepada keperluan-keperluan ISO 9001: 2015 yang berikut: -


8.5.1 (f): Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan; validasi dan validasi semula secara berkala, keupayaan untuk mencapai keputusan yang dirancang daripada proses untuk pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan, di mana output yang dihasilkan tidak boleh disahkan atau pengukuran berikutnya.

8.5.1(h): Pelaksanaan pelepasan, penghantaran dan aktiviti selepas penghantaran.

Aktiviti Teras Penyediaan Perkhidmatan Pendidikan Tinggi

FPR telah mengambil kira dasar dan perkara-perkara berkaitan yang telah digariskan oleh kerajaan dalam menggariskan teras dasar, matlamat dan strategi penyediaan perkhidmatan pendidikan tinggi, selain perkara-perkara yang terdapat dalam falsafah, visi, misi dan objektif FPR. Terdapat sepuluh aktiviti teras penyediaan perkhidmatan pendidikan tinggi dalam FPR atau keutamaan operasi Fakulti adalah seperti berikut: -

- a) Pembangunan Akademik
- b) Pembangunan Pelajar
- c) Pemantapan Pengurusan
- d) Pembangunan Sumber Manusia
- e) Pengurusan Kewangan
- f) Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelek dan Pengkomersilan
- g) Pemindahan Pengetahuan
- h) Pembangunan ICT

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 15
		MK.UiTM.FPR.01

- i) Pembangunan Fizikal
- j) Pengurusan Fasiliti

4.5 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA

FPR mewujudkan, mendokumen, melaksana, menyenggara dan menambahbaik sistem pengurusan kualiti dan proses yang diperlukan beserta interaksi di antara proses seperti mana keperluan piawaian ISO 9001:2015. FPR akan:

- a) Menentukan proses-proses yang perlu ada dalam Sistem Pengurusan Kualiti serta pelaksanaannya secara menyeluruh di FPR.
- b) Menentukan turutan (sequence) proses yang betul dan hubung kait dengan proses-proses yang terlibat.
- c) Menentukan dan menggunakan kriteria, kaedah operasi dan kawalan proses yang berkesan.
- d) Mengenalpasti sumber yang diperlukan dan memastikan sumber yang diperlukan ada untuk digunakan.
- e) Membahagikan tanggungjawab dan kuasa untuk tujuan tersebut di atas.
- f) Menangani risiko dan peluang mengikut keperluan sub-klausula 6.1.
- g) Menilai proses dan melaksanakan sebarang perubahan yang diperlukan untuk memastikan proses mencapai matlamat.
- h) Menambahbaik proses dan sistem pengurusan kualiti.

(Sila rujuk gambarajah Pelan Kualiti di Seksyen 8.1.)


Semua proses ini akan diuruskan oleh FPR dengan mematuhi keperluan ISO 9001:2015.

Jika sumber dan perkhidmatan luar diperlukan, FPR akan memastikan semua kehendak dan keperluan piawaian yang ditetapkan oleh ISO 9001:2015 dipatuhi dan terkawal. Jenis dan tahap kawalan yang diaplikasikan ke atas proses sumber dan perkhidmatan luar akan dinyatakan dalam sistem pengurusan kualiti.

FPR telah mengenalpasti bahagian yang terlibat bagi proses yang berkaitan dengan sumber dan perkhidmatan luar adalah:

Bahagian Pembangunan, Bahagian Pengurusan Fasiliti, Bahagian Hal Ehwal Akademik, Bahagian Hal Ehwal Pelajar, Pejabat Pendaftar dan ILD.

DOKUMEN TERKAWAL


	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 16
		MK.UiTM.FPR.01

Proses-Proses Utama

Di samping itu sebanyak tujuh (7) proses utama dikenal pasti untuk pengoperasian sistem pengurusan kualiti di FPR. Jadual berikut menyenaraikan proses-proses utama pengurusan FPR dan pihak yang bertanggungjawab.

Jadual 1: Proses-Proses Utama Pengurusan FPR

Bil.	Perkhidmatan	Pihak Bertanggungjawab	Minit/Rekod
1.	Pembangunan Akademik	Pejabat Timbalan Dekan Akademik dan hal Ehwal Pelajar Pejabat Timbalan Dekan Pascasiswazah Pejabat Timbalan Dekan Akademik	JAF, JK Pascasiswazah, JK Kecil Kurikulum Fakulti
2.	Pembangunan Pelajar	Pejabat Timbalan Dekan Hal Ehwal Pelajar	MPF, JKTAPA
3.	Pemantapan Pengurusan (Perancangan strategik, pengurusan risiko, dan pengurusan aduan maklumbalas pelanggan)	Unit Kualiti	Mesyuarat MPF, Sistem UePMO, Daftar Risiko
4.	Pembangunan Sumber Manusia	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	Mesyuarat PPSM
5.	Pengurusan Kewangan	Pejabat Kewangan	Mesyuarat MPF Mesyuarat Tabung Amanah
6.	Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelek dan Pengkomersitan	Pejabat Timbalan Dekan Penyelidikan dan Inovasi	Minit Mesyuarat Research Ethics Committee
7.	Pengurusan Jaringan Alumni, Komuniti dan Kesukarelawanan	Timbalan Dekan dan ICAN	Mesyuarat MPF

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 17
		MK.UiTM.FPR.01

Manual Kualiti adalah dokumen utama yang menjelaskan dasar dan perancangan bagi Pengurusan FPR. Manual ini merupakan sumber rujukan utama bagi Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 FPR.

Manual ini disokong oleh dokumen-dokumen kualiti berikut:

- **Prosedur Kualiti**


Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menyatakan segala proses pengurusan dan operasi FPR. FPR hendaklah bertanggungjawab menyediakan dan melaksanakan prosedur ini secara konsisten dan mengikut piawaian ISO 9001:2015. Sehubungan itu, FPR mewujudkan enam (6) Prosedur Kualiti dan satu (1) Panduan Pengurusan Risiko seperti berikut:

Enam (6) Prosedur Kualiti iaitu:

1. Kawalan Dokumen (PK.UiTM.FPR. (P).01)
2. Kawalan Rekod (PK.UiTM.FPR. (P).02)
3. Audit Dalam (PK.UiTM.FPR. (P).03)
4. Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi (PK.UiTM.FPR. (P).04)
5. Tindakan Pembetulan (PK.UiTM.FPR. (P).05)
6. Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) (PK.UiTM.FPR. (P).06)

- **Panduan Pengurusan Risiko**

Prosedur Kualiti disokong oleh satu (1) Panduan Pengurusan Risiko (menggunkapakai manual Panduan pengurusan Risiko UiTM)

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 18
		MK.UITM.FPR.01

5.0 KEPIMPINAN

5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN

5.1.1 Umum

Pengurusan FPR akan sentiasa komited kepada pembangunan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001: 2015 FPR dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaik sistem bagi menjamin keberkesanannya dengan:

- a) Memastikan semua staf FPR memahami kepentingan memenuhi keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan.
- b) Mewujud dan meluluskan Dasar dan Objektif Kualiti (rujuk Seksyen 5.2 dan 6.2).
- c) Mengadakan dan mengkaji semula perancangan strategik.
- d) Membangun dan mewujudkan Daftar Risiko FPR.
- e) Mengadakan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan.
- f) Memastikan sumber dan maklumat yang perlu adalah mencukupi.
- g) Mewujudkan kecemerlangan operasi melalui penambahbaikan proses.


5.1.2 Tumpuan Kepada Pelanggan

Pengurusan Atasan FPR menunjukkan kepimpinan dan komitmen terhadap pelanggan dengan mengenalpasti dan memahami dan menepati keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan, memastikan dan menangani risiko dan peluang yang memberi kesan terhadap keakuratan produk dan perkhidmatan serta kebolehan untuk meningkatkan kepuasan hanti pelanggan dikekalkan.

5.2 DASAR KUALITI

Pengurusan atasan FPR komited untuk menguruskan fakulti secara professional demi melahirkan graduan bumiputera yang berdaya saing, global dan beretika serta sentiasa memenuhi keperluan pelanggan.

Pengurusan atasan FPR sentiasa meningkatkan keberkesanan dan kecekapan sistem pengurusan kualiti melalui penambahbaikan secara berterusan untuk menjadi sebuah universiti bertaraf dunia. Pengurusan atasan FPR akan memastikan dasar kualiti adalah sentiasa:

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 19
		MK.UiTM.FPR.01

- a) Bersesuaian dengan tujuan penubuhan FPR;
- b) Menjadi asas dalam mewujudkan dan menyemak semula objektif kualiti;
- c) Mengandungi komitmen untuk memenuhi keperluan yang berkaitan
- d) Mengandungi komitmen Pengurusan FPR untuk penambahbaikan sistem pengurusan kualiti secara berterusan;


Dasar Kualiti ini akan disebar, difahami dan dilaksanakan oleh keseluruhan warga FPR dan dikaji semula untuk memastikakesesuaiannya yang berterusan. Ianya juga dipamerkan di tempat strategik di fakulti. Selain itu ianya juga akan dimuatnaik di laman web fakulti supaya dapat dicapai oleh semua pihak berkaitan.

5.3 PERANAN ORGANISASI, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA

Pengurusan Atasan FPR mengenalpasti dan memaklumkan tanggungjawab dan bidang kuasa masing-masing kepada semua staf FPR melalui carta organisasi serta senarai tugas yang terkini. Pengurusan Atasan FPR akan melantik Timbalan Dekan (Pascasiswazah) sebagai Wakil Pengurusan FPR yang bertanggungjawab mengenai perkara berikut:

- a) Memastikan Sistem Pengurusan Kualiti memenuhi keperluan piawaian antarabangsa
- b) Memastikan proses dapat mengeluarkan hasil seperti yang dirancang
- c) Melaporkan kepada Pengurusan Atasan FPR mengenai prestasi Sistem Pengurusan Kualiti FPR dan juga peluang untuk penambahbaikan
- d) Memastikan staf FPR fokus kepada pelanggan dengan diberi kesedaran mengenai keperluan pelanggan bagi penambahbaikan berterusan Sistem Kualiti FPR; dan
- b) Memastikan integriti sistem pengurusan kualiti dikekalkan apabila perubahan kepada system pengurusan kualiti dirancang dan dilaksanakan.

Wakil Pengurusan FPR dibantu secara operasinya oleh Pengurusan Kualiti fakulti.

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 20
		MK.UiTM.FPR.01

6.0 PERANCANGAN

6.1 TINDAKAN YANG DIAMBIL UNTUK MENANGANI RISIKO DAN PELUANG

Bagi memastikan dan menjamin sistem pengurusan kualiti akan mencapai matlamat yang telah ditetapkan dan menghalang atau mengurangkan hasil yang tidak diinginkan serta mencapai penambahbaikan; kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap fakulti telah dikenalpasti melalui analisa ke atas semua perkara tersebut semasa perancangan dan semakan ke atas pelan strategik fakulti dilakukan.


Keperluan dan jangkaan pelanggan dan pihak berkepentingan juga telah dikenalpasti semasa perancangan strategik dilakukan. Dua (2) buah dokumen yang berkaitan ialah Perancangan/Pelan Strategik dan Daftar Risiko telah dikemaskini sebagai satu (1) dokumen pada tahun 2020. Daftar Risiko menangani bagaimana risiko dikenalpasti, dinilai dan dikawal untuk memastikan tindakan yang diambil untuk mengawal risiko itu berkesan dan setimpal dengan risiko tersebut.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Panduan Pengurusan Risiko
- 2) UiTM Blueprint 2025

6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA

Objektif kualiti FPR adalah berlandaskan objektif Kualiti UiTM. Fakulti mewujudkan Objektif Kualiti untuk fungsi, tahap dan proses yang berkaitan yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti berdasarkan perancangan strategik, dasar kualiti, misi, visi dan objektif fakulti.

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 21
		MK.UiTM.FPR.01

OBJEKTIF KUALITI FPR

Pelajar

- i. **Memastikan sekurang-kurangnya 80% pelajar lulus dalam peperiksaan Profesional Pre-Klinikal dan Klinikal.**

Kakitangan

- i. **80% Pensyarah menjalani sekurang-kurangnya satu program peningkatan akademik atau profesionalisme setiap tahun.**
- ii. **80% Pensyarah Pelatih menjalani latihan kepakaran profesional dan/atau kedokteran falsafah dalam tempoh 2 tahun.**
- iii. **80% kakitangan pentadbiran bukan akademik menghadiri sekurang-kurangnya satu program peningkatan profesionalisme setiap tahun.**

Penyelidikan

- i. **30% daripada kakitangan akademik menjalankan penyelidikan setiap tahun.**


Penerbitan

- ii. **Mencapai purata satu penerbitan setahun bagi setiap seorang kakitangan akademik.**

Objektif Kualiti ini akan diperinci dan disebarkan kepada semua warga serta disemak dan dikemaskini mengikut peredaran masa dan situasi. Perancangan untuk mencapai objektif kualiti dilakukan dengan menentukan apa yang perlu dilakukan, keperluan sumber, siapa yang bertanggungjawab, bila ianya mesti disiapkan dan bagaimana keputusan akan dinilai. Objektif-objektif ini akan dibandingkan dan diukur berpandukan sasaran-sasaran strategi yang ditetapkan dalam Blueprint 2025, Universiti Teknologi MARA.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) UiTM Blueprint 2025

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 22
		MK.UiTM.FPR.01

6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN

6.3.1 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

FPR memastikan perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dilakukan dengan terancang dengan mengambilkira:

- a) Tujuan perubahan tersebut dan kemungkinan yang timbul
- b) Integriti sistem pengurusan kualiti kekal kukuh walaupun berlaku perubahan ke atas sistem pengurusan kualiti
- c) Kewujudan sumber untuk menangani perubahan
- d) Pembahagian dan pembahagian semula tanggungjawab dan bidang kuasa

7.0 SOKONGAN

7.1 PENYEDIAAN SUMBER-SUMBER

FPR memastikan peruntukan dan penyediaan sumber yang perlu, ditentu dan disediakan secukupnya bagi melaksana, menyenggara dan menambahbaik Sistem Pengurusan Kualiti FPR secara berterusan dengan mengambilkira:

- a) Kebolehan dan kekangan sumber dalaman sedia ada.
- b) Sumber yang perlu diperolehi dari pembekal luar.


7.1.1 Sumber Manusia

FPR mengenalpasti dan menyediakan staf yang diperlukan untuk keberkesanan sistem pengurusan kualiti, operasi dan kawalan ke atas proses-proses universiti. Semua staf adalah terlatih supaya cekap, mahir, dan berpengalaman bagi menjamin mutu kerja. Semua keperluan sumber manusia dirancang mengikut kaedah yang ditetapkan oleh universiti.

7.1.2 Infrastruktur

FPR komited untuk menyediakan kemudahan infrastruktur yang diperlukan untuk melaksanakan proses bagi menghasilkan produk yang memenuhi spesifikasi. Kemudahan infrastruktur disediakan oleh pihak organisasi UiTM iaitu di bawah pengurusan Rektor Kampus Sungai Buloh Cawangan Selangor termasuk:

- a) Bangunan, ruang kerja dan kemudahan-kemudahan yang berkaitan;

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 23
		MK.UiTM.FPR.01

- b) Peralatan yang meliputi perkakasan dan perisian yang diperlukan untuk menjalankan kerja;
- c) Kemudahan sokongan seperti pengangkutan, komunikasi atau sistem maklumat; dan
- d) Penyenggaraan berkala ke atas perkara (a), (b) dan (c) di atas bagi memastikan ia sentiasa sedia untuk diguna pakai bagi tujuan pengurusan korporat UiTM untuk kepuasan hati pelanggan.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Laman web UiTM Cawangan Selangor
<https://ucs.uitm.edu.my/v3/index.php/2015-05-05-06-58-13/assistant-vice-chancellor-s-office>
- 2) Laman web Kampus Sungai Buloh <https://ksb.uitm.edu.my/>


7.1.3 Persekitaran Kerja

FPR memastikan dan menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selesa yang mengutamakan budaya kualiti dan etika kerja yang baik. Pengurusan FPR memastikan pengurusan dan penyenggaraan ruang dilaksanakan seperti mana keperluan yang ditetapkan mengikut peraturan am keselamatan dan kesihatan di tempat kerja. Kemudahan persekitaran kerja termasuk:

- a) Sistem pencahayaan.
- b) Sistem ventilasi dan penghawa dingin
- c) Tempat kerja yang ergonomic
- d) Sistem keselamatan dan pencegahan kebakaran
- e) Kebersihan ruang.
- f) Interaksi sosial.
- g) Kemudahan pekerja.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Laman web UiTM Cawangan Selangor
<https://ucs.uitm.edu.my/v3/index.php/2015-05-05-06-58-13/assistant-vice-chancellor-s-office>
- 2) Laman web Kampus Sungai Buloh <https://ksb.uitm.edu.my/>

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 24
		MK.UITM.FPR.01

7.1.4 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.4.1 & 7.1.4.2 Kawalan Peralatan Bagi Pemantauan Dan Pengukuran


FPR mengawal pemantauan dan penilaian ke atas perkakasan bagi memastikan semua aplikasi yang telah dibangunkan memenuhi keperluan pelanggan, mudah digunakan dan berfungsi sepenuhnya di sepanjang masa. Bagi memastikan penilaian ke atas perkakasan yang dibuat adalah tepat, kaedah penilaian hendaklah:

- a) Dikaliberasi atau diverifikasi atau kedua-duanya dengan standard penilaian kebangsaan/antarabangsa secara berjadual atau sebelum digunakan; di mana tidak terdapat standard sedia ada, asas kaliberasi atau verifikasi yang dijalankan hendaklah direkodkan;
- b) Boleh diubahsuai atau diubahsuai semula apabila perlu;
- c) Telah dikenalpasti boleh dalam menentukan status kaliberasi atau verifikasi;
- d) Dijamin selamat daripada perubahan yang boleh mengakibatkan penilaian tidak sah untuk diterima; dan
- e) Terkawal daripada kerosakan dan kemerosotan semasa pengendalian, penyelenggaraan dan penyimpanan

7.1.5 Pengetahuan Organisasi

FPR menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi proses-prosesnya bagi mencapai keakuratan produk dan perkhidmatan. Setelah mengenalpasti pengetahuan yang diperlukan melalui perancangan strategik, beberapa sistem dan mekanisma telah diadakan untuk membolehkan pengetahuan ini disimpan, dikongsi dan digunakan bila perlu. Bagi tujuan ini di antara sistem yang digunakan termasuklah:

- a) Academic Information Management Systems (AIMS)
- b) Student Information Management System (SIMS)
- c) Sistem Maklumat Sumber Manusia ; Sistem HR2U, STARS University Electronic Programme Management Office (UePMO)/Sistem Pengurusan dan Pemantauan Projek
- d) Sistem maklumat kewangan; fineportal
- e) System My ATP
- f) Online Process Improvement Register (OPIR)

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 25
		MK.UiTM.FPR.01

7.2 KOMPETENSI/KECEKAPAN

Bagi tujuan peningkatan kompetensi dan kecekapan staf, FPR akan:


- a) Mengenalpasti kompetensi yang diperlukan oleh staf untuk melakukan kerja yang memberi kesan kepada prestasi dan sistem pengurusan kualiti melalui laporan penilaian tahunan, perancangan strategik dan permohonan dari staf sendiri;
- b) Memastikan semua staf memperolehi kelayakan dan kompetensi yang diperlukan untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti melalui pendidikan, latihan, atau pengalaman. Semua staf diberi latihan dalam bidang pengkhususan yang diperlukan. Staf yang terlibat dalam pengkhususan akan diberi latihan dan pendedahan yang sesuai dalam usaha meningkatkan kompetensi mereka dengan menghadiri sekurang-kurangnya 42 jam latihan setahun;
- c) Menilai keberkesanan latihan yang diberikan untuk memenuhi keperluan kompetensi; dan
- d) Mengemas kini dan menyimpan rekod latihan, kompetensi dan pengalaman staf yang terlibat.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Pekeliling Perkhidmatan Bil. 6 tahun 2005
- 2) Pekeliling Naib Canselor Bil. 1/2010
- 3) Pekeliling Jabatan Perkhidmatan Awam Ruj. JPA(I)S.175/4/1-1 Klt .22 (38) bertarikh 29 Februari 2016
- 4) Pekeliling Naib Canselor Bil. 4/2017

7.3 KESEDARAN

FPR memastikan staf mempunyai kesedaran yang tinggi dan menghayati Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti UiTM dengan mengadakan kursus dan bengkel berkaitan kualiti, kecemerlangan operasi dan sistem pengurusan kualiti yang juga menyumbang kepada peningkatan prestasi.

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 26
		MK.UiTM.FPR.01

7.4 KOMUNIKASI DALAMAN

FPR memastikan sistem komunikasi dalaman yang berkesan diwujudkan melalui:

- Mesyuarat Fakulti
- Sesi Taklimat
- Notis Papan Kenyataan
- Pekeliling Naib Canselor
- Perbincangan Kumpulan
- Sistem Aduan dan Cadangan
- Laman Web rasmi FPR
- Memo/ Surat menyurat

Saluran komunikasi dalaman dan luaran akan disokong, disebar dan dikawal oleh Pengurusan Atasan, Bahagian Pembangunan Sumber Manusia, Penyelaras Komunikasi Korporat dan Penyelaras Laman Web.


DOKUMEN RUJUKAN:	Pemegang
1) Fail Mesyuarat MPF	Sekretariat MPF
2) Fail Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia	Sekretariat PPSM
3) Fail Pekeliling Universiti Teknologi MARA	Semua bahagian yang Mengeluarkan pekeliling
4) Dasar Laman Web UiTM	InQKA
5) Dasar Media Sosial UiTM	InQKA
6) Dasar Jaminan dan Pengukuhan Kualiti	InQKA

7.5 MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN

7.5.1 Umum – Kawalan Dokumen

Dokumen yang diwujudkan dalam sistem pengurusan kualiti akan dikawal. Rekod juga merupakan jenis dokumen yang perlu dikawal selaras dengan keperluan 7.5.3.

DOKUMEN TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 27
		MK.UiTM.FPR.01

Prosedur bagi kawalan dokumen disediakan meliputi perkara-perkara berikut:

- a) Kelulusan dokumen sebelum diedarkan;
- b) Mengkaji semula dan mengemas kini di mana perlu serta meluluskannya
- c) Memastikan perubahan dan status dokumen terkini dikenal pasti;
- d) Memastikan versi dokumen terkini yang berkaitan boleh dirujuk bila diperlukan;
- e) Memastikan dokumen dapat dirujuk dan dikenal pasti pada bila-bila masa;
- f) Memastikan dokumen luaran yang ditentukan keperluannya oleh Pengurusan UiTM bagi perancangan dan operasi sistem pengurusan kualiti harus dikenal pasti dan pengedarannya dikawal;
- g) Menghalang daripada dokumen usang digunakan dan dokumen ini ditandakan "BATAL" sekiranya disimpan untuk sebarang tujuan.

7.5.2 Membuat dan Mengemaskini

Semua dokumen terkawal mempunyai pengenalan seperti tajuk, tarikh dan nombor rujukan serta disemak dan diluluskan sebelum dikeluarkan/digunapakai.


7.5.3 Kawalan Rekod

FPR akan menyedia dan menyenggara Prosedur Kawalan Rekod. Satu senarai induk Rekod disediakan untuk mempermudah pengesanan, dan penyenggaraan rekod kualiti. Satu sistem kod rujukan akan ditentukan menurut kategori Rekod.

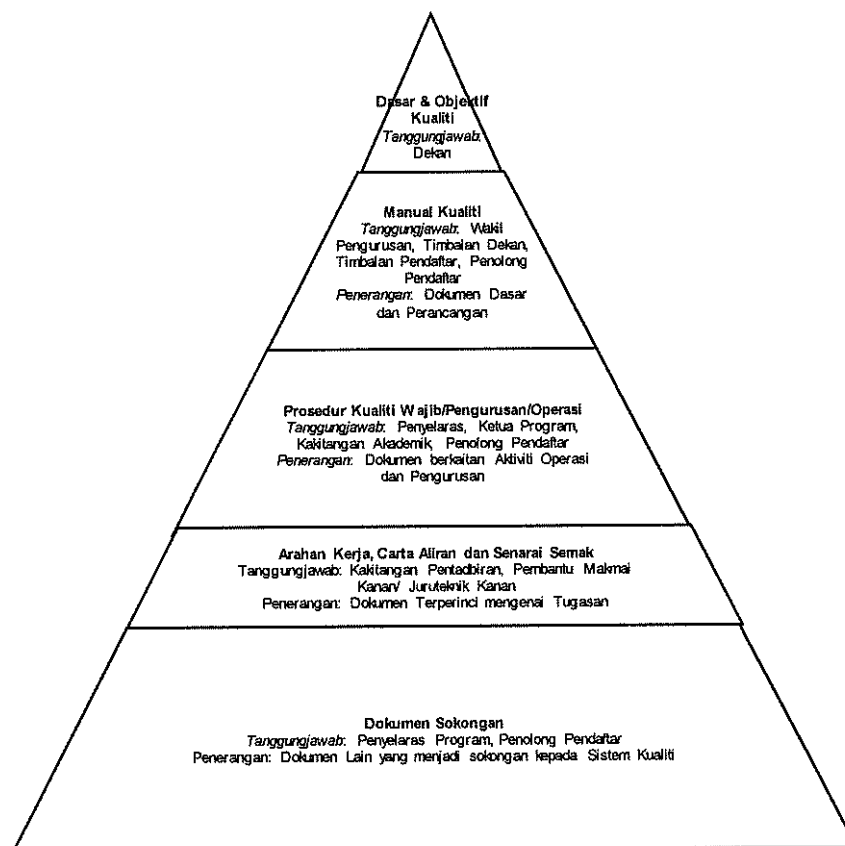
Semua Rekod disimpan dengan selamat supaya mudah dikenal pasti dan dirujuk. Jika disimpan secara elektronik, satu sistem sokongan (back-up) bagi storan rekod berkenaan akan diadakan. Pengurusan Atasan FPR akan mengambil tindakan mencegah kehilangan data dengan merencanakan Pelan Pengurusan Risiko yang bersesuaian. Rekod hendaklah disimpan secara sistematik untuk rujukan semula sekurang-kurangnya 5 tahun sebelum dilupuskan menurut kaedah yang ditetapkan oleh Pengurusan FPR.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM.FPR. (P).01 Prosedur Kawalan Dokumen
- 2) PK.UiTM.FPR. (P).02 Prosedur Kawalan Rekod


	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 28
		MK.UITM.FPR.01

FPR akan mendokumenkan Sistem Pengurusan Kualiti untuk Pengurusan FPR bagi memastikan semua kehendak pelanggan dikenal pasti, difahami dan dipenuhi. Struktur Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti tersebut adalah berasaskan kepada Rajah 7.5



Rajah 7.5: Struktur Dokumentasi ISO 9001:2015 FPR

Sistem Pengurusan Kualiti FPR diwujudkan bagi memastikan satu Sistem Pengurusan Kualiti dapat dibentuk dan dilaksanakan dengan cekap, tepat dan berkesan berpandukan kepada dasar kualiti dan objektif kualiti yang ditetapkan dalam seksyen 5.2 dan 6.2 Manual Kualiti ini.

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 29
		MK.UITM.FPR.01

8.0 OPERASI

8.1 PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN BAGI PENGZAHIRAN PRODUK

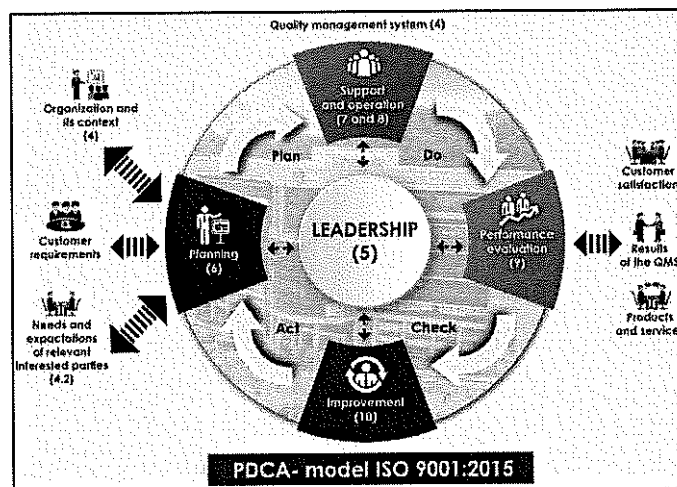
FPR merancang dan mewujudkan proses-proses yang didokumenkan bagi memastikan keperluan-keperluan pelanggan sentiasa dipenuhi secara konsisten.

Bagi menzahirkan produk yang diperlukan oleh pelanggan, Pengurusan FPR akan menentukan pendekatan proses bagi pengurusan FPR seperti berikut:


- a) Objektif dan keperluan kualiti bagi membangunkan produk yang mencerminkan kualiti produk FPR;
- b) Keperluan untuk menentukan proses yang terlibat, dokumen kualiti serta penyediaan maklumat dan sumber-sumber pengurusan FPR;
- c) Keperluan aktiviti verifikasi, pemantauan, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian serta kriteria bagi menentukan produk memenuhi keperluan yang ditetapkan; dan

Rekod yang diperlukan sebagai bukti pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 FPR dalam memenuhi keperluan pelanggan. Proses yang terlibat di dalam penzahiran produk ditunjukkan secara ringkas melalui Peian Kualiti ISO 9001:2015 seperti berikut:

Rajah 8.0 PELAN KUALITI ISO 9001:2015



DOKUMEN TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 30
		MK.UITM.FPR.01

8.2 KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN

8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan

FPR akan menentu dan melaksanakan cara komunikasi yang terancang dan berkesan dengan pelanggan mengenai:

- a) Maklumat berkaitan dengan produk;
- b) Pertanyaan pengendalian kontrak dan tempahan termasuk pindaan kepada kehendak asal;
- c) Maklum balas dan aduan pelanggan;
- d) Pengendalian atau pengawalan harta pelanggan; dan
- e) Mewujudkan keperluan tertentu untuk tindakan luar jangka bila perlu


Antara kaedah yang digunakan ialah:

- Buku Panduan, helaian program, risalah dan poster
- Taklimat
- Surat menyurat, e-mel atau memo jabatan
- Borang maklum balas
- Laman web
- Kaunter perkhidmatan
- Papan Kenyataan

8.2.2 Menentukan Keperluan Yang Berkaitan Dengan Produk Dan Perkhidmatan

FPR akan menentukan:

- a) Keperluan yang dikehendaki oleh pelanggan termasuk keperluan aktiviti semasa dan selepas penzahiran produk bagi memenuhi kehendak mereka;
- b) Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi diketahui perlu
- c) Keperluan undang-undang dan peraturan yang bersesuaian dengan produk; dan
- d) Keperluan-keperluan tambahan yang ditentukan dan dianggap penting oleh FPR.

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 31
		MK.UITM.FPR.01

Keperluan-keperluan pelanggan yang berkaitan dengan pengurusan FPR merangkumi perkara berikut:

- a) Pembangunan Akademik
- b) Pembangunan Pelajar
- c) Pemantapan Pengurusan
- d) Pembangunan Sumber Manusia
- e) Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelek dan Pengkomersilan
- f) Pembangunan ICT
- g) Pembangunan Fizikal
- h) Pengurusan Fasilitas
- i) Pengurusan Kewangan
- j) Pemindahan Pengetahuan


8.2.3 Semakan Keperluan Yang Berkaitan Dengan Produk Dan Perkhidmatan

FPR akan menyemak semula keperluan yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan untuk memastikan ia mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan. Semakan ini akan dilakukan sebelum FPR membuat komitmen untuk membekalkan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan, dan akan memastikan bahawa: -

- a) Keperluan produk dikenal pasti.
- b) Sebarang perubahan kepada keperluan yang telah dinyatakan, diambil tindakan pembetulan dan diatasi.
- c) Pengurusan FPR berupaya untuk memenuhi keperluan-keperluan yang dinyatakan.

Keputusan semakan semula dan tindakan-tindakan seterusnya akan direkodkan (lihat 7.5.3).

Keperluan produk yang dinyatakan oleh pelanggan secara lisan hendaklah disahkan sebelum FPR bersetuju untuk memenuhi keperluan tersebut. Jika berlaku sebarang perubahan kepada keperluan pelanggan, FPR akan memastikan semua dokumen yang berkaitan dipinda sewajarnya dan semua staf yang terlibat dimaklumkan tentang perubahan-perubahan yang telah dibuat.

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 32
		MK.UITM.FPR.01

8.3 REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK

8.3.1 Umum

Klausa ini hanya diguna pakai untuk mereka bentuk dan membangunkan program akademik pengajian tinggi.

8.3.2 Perancangan Reka Bentuk Dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti

FPR akan merancang dan mengawal aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program yang ditawarkan. FPR hendaklah menentukan semasa merancang reka bentuk dan pembangunan program perkara berikut:

- a) Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program berdasarkan garis panduan BHEA;
- b) Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan cadangan aktiviti berdasarkan garis panduan ICAEN dan IRMI;
- c) Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan cadangan penyelidikan berdasarkan garis panduan IRMI;

Pejabat-Pejabat Timbalan Dekan akan mengurus fasa-fasa reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti bagi memastikan keberkesanan komunikasi dan pengagihan tanggungjawab yang jelas seperti yang dinyatakan dalam garis panduan berkaitan.

Hasil perancangan setiap peringkat aktiviti ini hendaklah sentiasa dikemas kini bagi mengenal pasti kemajuan perancangan reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti yang dijalankan.

8.3.3 Input Bagi Aktiviti Mereka Bentuk Dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/ Cadangan Aktiviti

Input bagi keperluan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti akan ditentukan dan rekod-rekod mengenainya disenggarakan. Input ditentukan berdasarkan garis panduan yang meliputi:

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 33
		MK.UiTM.FPR.01

- a) Tujuan;
- b) Maklumat mengenai reka bentuk seumpamanya yang telah ada sebelumnya, jika berkaitan;
- c) Keperluan undang-undang dan peraturan yang berkuat kuasa; dan
- d) Keperluan-keperluan penting yang lain untuk aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti.

Input akan disemak untuk memastikan ianya mencukupi. Keperluan-keperluan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti hendaklah lengkap, jelas dan tidak bercanggah antara satu dengan yang lain.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Garis Panduan Akademik
- 2) Panduan Standard Program
- 3) Kod Amalan Akreditasi Program (COPPA) <http://www.mqa.gov.my>
- 4) Kod Amalan Audit Institusi (COPIA) <http://www.mqa.gov.my>
- 5) Cadangan Penyelidikan/ Aktiviti (IRMI) <http://irmi.uitm.edu.my/>

8.3.4 Kawalan Reka Bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/ Cadangan Aktiviti

Pada peringkat yang telah ditetapkan dalam perancangan, semakan secara teratur akan dijalankan oleh fakulti ke atas aktiviti mereka bentuk dan pembangunan selaras dengan perancangan yang telah ditentukan (lihat 8.3.2) bertujuan untuk:

- a) Menilai keupayaan output reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti memenuhi keperluan yang telah ditetapkan;
- b) Mengenal pasti masalah dan mencadangkan tindakan yang sesuai bagi mengatasi masalah berkenaan;

Pejabat-pejabat timbalan dekan berkaitan akan menyemak reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti seperti yang dinyatakan dalam garis panduan berdasarkan IRMI. Rekod hasil semakan dan tindakan pembetulan yang diambil akan disimpan dan disenggarakan (lihat 7.5).

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 34
		MK.UiTM.FPR.01

Verifikasi akan dilaksanakan mengikut perancangan yang ditentukan (lihat 8.3.4) untuk memastikan output reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti memenuhi keperluan dan syarat-syarat yang ditentukan. Rekod hasil verifikasi dan tindakan pembetulan hendaklah disimpan dan disenggarakan.

Validasi akan dijalankan mengikut peringkat yang ditentukan dalam perancangan (lihat 8.3.4) untuk memastikan output yang dihasilkan oleh aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti memenuhi tujuan dan kegunaan proses berkaitan.


Mengikut kesesuaian, validasi akan dibuat sebelum program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti disampaikan kepada pelanggan. Rekod hasil validasi dan tindakan pembetulan yang berkaitan hendaklah disenggarakan (lihat 7.5). Validasi tidak dilakukan terhadap cadangan penyelidikan dan cadangan aktiviti.

8.3.5 Output Bagi Aktiviti Mereka Bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti

Output yang dihasilkan akan disahkan bagi memastikan ia menepati kehendak input reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti serta akan diluluskan sebelum diguna pakai/dijalankan.

Output tersebut hendaklah:

- a) Memenuhi kehendak input reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti;
- b) Menyediakan maklumat untuk aktiviti perolehan, penghasilan dan penyampaian program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti;
- c) Mengandungi atau merujuk kepada kriteria yang membolehkan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti yang disampai memenuhi keperluan yang ditetapkan; dan
- d) Menyatakan dengan jelas ciri-ciri keselamatan dengan cara penggunaan dengan betul bagi program/cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti yang disampaikan.

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 35
		MK.UiTM.FPR.01

Dokumen output reka bentuk dan/atau kemajuan haruslah disimpan dalam bentuk yang sesuai untuk pengesahan terhadap input rekabentuk dan pembangunan dan harus dipersetujui oleh Pengurusan FPR sebelum diluluskan.

8.3.6 Perubahan Ke Atas Reka Bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti

Pindaan yang berlaku ke atas reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti akan dikenal pasti dan rekod mengenainya disenggarakan. Pindaan ke atas reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti akan disemak dan disahkan mengikut garis panduan yang ditetapkan. Semakan yang dibuat akan meliputi penilaian kesan pindaan pada bahagian-bahagian dan keseluruhan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti yang disampaikan kepada pelanggan.


Rekod keputusan semak semula dan tindakan yang diperlukan akan disenggara (lihat 7.5).

8.4 KAWALAN TERHADAP PROSES LUARAN YANG DIBEKALKAN, PRODUK DAN PERKHIDMATAN

8.4.1 Umum

FPR akan memastikan bahan yang diperolehi memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Jenis dan tahap kawalan ke atas pembekal dan bahan yang diperolehi akan bergantung kepada kesan perolehan bahan tersebut ke atas produk atau produk akhir yang disampaikan kepada pelanggan.

FPR akan menilai dan memilih pembekal berdasarkan keupayaan mereka membekalkan bahan yang memenuhi keperluan yang telah ditetapkan oleh FPR. Kriteria untuk pemilihan serta penilaian prestasi pembekal akan ditentukan. Rekod hasil penilaian dan tindakan pembetulan yang berkaitan akan disenggarakan (lihat 7.5).

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 36
		MK.UiTM.FPR.01

8.4.2 Jenis dan Tahap Kawalan

FPR akan menentukan dan melaksanakan pemeriksaan ke atas bekalan yang diperoleh untuk memastikan ia memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Sekiranya FPR atau pelanggannya bercadang hendak menjalankan verifikasi di premis pembekal, cara verifikasi yang hendak dijalankan dan kaedah pengesahan penerimaan bekalan akan dinyatakan dalam dokumen perolehan.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Polisi Pascasiswazah
- 2) MPK Pejabat Pascasiswazah

8.4.3 Maklumat untuk Pembekal Luar

Maklumat mengenai perolehan akan menjelaskan bahan yang hendak diperoleh dari pembekal luar termasuk perkara berikut di mana sesuai:

- a) Keperluan untuk proses-proses, produk dan perkhidmatan yang akan disediakan;
- b) Keperluan untuk meluluskan produk dan perkhidmatan; kaedah, proses dan peralatan; serta pelepasan produk dan perkhidmatan.
- c) Keperluan kelayakan staf yang terlibat;
- d) Interaksi pembekal luar dengan UiTM
- e) Kawalan dan pemantauan prestasi pembekal luar yang akan digunakan oleh UiTM; dan
- f) Pengesahan atau aktiviti validasi UiTM atau pelanggan, bercadang untuk melaksanakannya di premis pembekal luar.

FPR akan memastikan maklumat yang lengkap mengenai keperluan perolehan disediakan terlebih dahulu sebelum perolehan dibuat.

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 37
		MK.UiTM.FPR.01

8.5 PENGELUARAN DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN

8.5.1 Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan


FPR akan merancang dan melaksanakan proses penyediaan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan secara terkawal dengan memastikan, di mana berkaitan, perkara-perkara berikut:

- a) Terdapatnya maklumat yang menerangkan dengan jelas ciri-ciri produk yang akan dihasilkan, perkhidmatan yang akan disediakan, atau aktiviti yang hendak dilaksanakan serta keputusan/hasil yang perlu dicapai;
- b) Ketersediaan dan penggunaan sumber pemantauan dan pengukuran yang bersesuaian;
- c) Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran pada peringkat yang sesuai bagi mengesahkan kriteria untuk mengawal proses atau output, dan kriteria penerimaan produk dan perkhidmatan, telah dipenuhi;
- d) Penggunaan infrastruktur yang sesuai dan persekitaran bagi operasi proses-proses;
- e) Pelantikan orang yang cekap, termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan;
- f) Pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia;

DOKUMEN RUJUKAN	Pemegang
1) Garis Panduan Akademik	Pejabat Pascasiswazah
2) Buku Peraturan Akademik	Pejabat Pascasiswazah
3) Pekeliling Naib Canselor	BPSM
4) Pekeliling Bendahari	Pejabat Kewangan
5) MPK Pascasiswazah	
7) Pekeliling Pejabat Jaringan Industri, Masyarakat, Alumni & Keusahawanan	Pejabat ICAN
8) MPK Pengurusan Penyelidikan	Pejabat Penyelidikan & Inovasi

8.5.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan

FPR mengenal pasti dengan memberi identifikasi kepada produk yang akan disampaikan kepada pelanggan seperti status pelajar, status penyelidikan dan aktiviti/ fail dan rekod.

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 38
		MK.UiTM.FPR.01

FPR akan mengenal pasti status produk yang berkaitan dan keperluan-keperluan pemantauan dan penilaian. FPR akan mengawal dan merekodkan identifikasi produk (lihat 7.5) untuk kemudahan produk.

DOKUMEN RUJUKAN

- | | |
|------------------------|-------------------------------------------|
| 1) PK.UiTM.FPR. (P).02 | Prosedur Kawalan Rekod |
| 2) SIMS | Sistem Pengurusan Maklumat Pelajar |
| 3) HR2u | Sistem Pengurusan Maklumat Sumber Manusia |

8.5.3 Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar

FPR bertanggungjawab untuk menjaga harta hak milik pelanggan atau pembekal luar semasa ianya berada di bawah kawalan FPR. FPR hendaklah berupaya untuk mengenal pasti, memperaku, melindungi dan menjaga dengan baik bagi menjamin keselamatan harta hak milik pelanggan atau pembekal luar. Mana-mana hak milik kepunyaan pelanggan atau pembekal luar yang hilang, rosak atau didapati tidak sesuai untuk kegunaan yang dimaksudkan hendaklah diberi maklum kepada pelanggan atau pembekal luar dan rekod berkaitan disenggarakan.

8.5.4 Pemeliharaan - Pengendalian Dan Penyimpanan Dokumen

FPR bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dan penyimpanan dokumen bagi menjamin kualiti produk terkawal. Dokumen seperti peraturan akademik, garis panduan berkaitan, pekeliling dan dokumen-dokumen sokongan. Dokumen ini akan disimpan di tempat yang selamat.

FPR juga bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dokumen untuk mengelakkan berlakunya kerosakan, kecurian atau penyalahgunaan.

DOKUMEN RUJUKAN

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| 1) PK.UiTM.FPR. (P).01 | Prosedur Kawalan Dokumen |
| 2) PK.UiTM.FPR. (P).02 | Prosedur Kawalan Rekod |

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN</p>	Mukasurat : 39
		MK.UiTM.FPR.01

8.5.6 Kawalan Perubahan

FPR menyemak dan mengawal perubahan untuk penzahiran produk setakat yang perlu untuk memastikan pematuhan berterusan dengan keperluan. FPR menyimpan maklumat yang didokumenkan bagi menggambarkan keputusan terhadap perubahan pegawai yang meluluskan perubahan dan sebarang tindakan yang perlu hasil daripada kajian.

8.6 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN PRODUK

FPR akan menyediakan prosedur untuk memantau dan mengukur ciri-ciri produk untuk memastikan keperluan produk telah dipenuhi. Kriteria bagi produk yang dimaksudkan merujuk kepada parameter berikut:


- a) Mencapai objektif kualiti berdasarkan kriteria yang ditetapkan
- b) Memenuhi spesifikasi yang dapat memberikan kepuasan pelanggan
- c) Memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh Badan Profesional bagi produk yang berkaitan dan
- d) Memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh Agensi Kelayakan Malaysia (MQA) (COPPA dan COPIA)

8.7 KAWALAN PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI

FPR akan menyediakan prosedur untuk mengawal semua produk yang tidak memenuhi spesifikasi di setiap peringkat proses melalui pengasingan dan pembetulan. Apabila tindakan pembetulan telah dilaksanakan ke atas produk tidak memenuhi keperluan, pengesahan kepatuhan akan dilakukan di setiap peringkat proses.

Kawalan dan tanggungjawab pihak berkuasa yang berkaitan terhadap produk yang tidak memenuhi keperluan ini hendaklah ditetapkan di dalam prosedur yang didokumenkan. Rekod-rekod mengenai keadaan ketidakpatuhan dan sebarang tindakan yang diambil selanjutnya termasuk juga kebenaran yang diperolehi bagi penggunaannya hendaklah disenggarakan (lihat 7.5.3).

Bila sesuatu produk yang tidak memenuhi keperluan ditemui selepas diedarkan atau semasa ianya digunakan, FPR akan mengambil tindakan yang bersesuaian ke atas

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 40
		MK.UiTM.FPR.01

kesan yang berlaku daripada penggunaannya atau jangkaan terhadap kesan yang akan berlaku.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM.FPR. (P).04 Prosedur Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi.

9.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN

9.1 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN

9.1.1 Umum

FPR menggunakan kaedah-kaedah yang sesuai untuk memantau dan di mana bersesuaian mengukur proses-proses sistem pengurusan kualiti. Kaedah yang digunakan itu hendaklah menunjukkan proses-proses berupaya untuk mencapai hasil yang dirancang. Apabila hasil yang dirancang tidak tercapai tindakan pembetulan dan pencegahan yang bersesuaian akan diambil bagi memastikan produk memenuhi keperluan yang ditetapkan. Pemantauan semula akan dijalankan setelah tindakan pembetulan dan penambahbaikan telah dilaksanakan.

FPR merancang, mewujudkan dan melaksanakan proses pemantauan bagi pengukuran, analisis dan penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti yang perlu untuk:

- a) Menunjukkan proses menepati keperluan yang ditetapkan;
- b) Memastikan kepatuhan sistem pengurusan kualiti; dan
- c) Membuat penambahbaikan berterusan secara berkesan ke atas sistem pengurusan kualiti.

Ini termasuk mengenal pasti kaedah-kaedah dan penggunaan teknik-teknik statistik yang sesuai bagi mengesan kekurangan yang terdapat dalam sistem kualiti dengan tujuan untuk membantu pengurusan FPR melaksanakan penambahbaikan yang berterusan serta peningkatan dalam sistem pengurusan kualiti.



9.1.2 Kepuasan Hati Pelanggan

FPR akan menyediakan kaedah bagi mengukur dan memantau persepsi pelanggan terhadap prestasi pengurusan korporat FPR. Pemantauan dan pengukuran kepuasan hati pelanggan akan dibuat berasaskan kajiselidik, aduan, maklum balas pelanggan, audit dalam dan kaji semula pengurusan.

DOKUMEN RUJUKAN

- | | |
|------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1) PK. UiTM.FPR. (P).06 | Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan |
| 2) Aduan dan maklumbalas Pelanggan | BPSM, Unit Kualiti dan Komunikasi Korporat |

9.1.3 Analisis Data dan Penilaian


FPR mengenalpasti, mengumpul dan menganalisis data yang bersesuaian untuk menunjukkan kesesuaian dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan untuk menilai di mana penambahbaikan yang berterusan ke atas sistem pengurusan kualiti boleh dibuat. Hasil analisis data hendaklah memberi maklumat mengenai:

- a) Pematuhan produk dan perkhidmatan (lihat 8.6);
- b) Tahap kepuasan hati pelanggan (lihat 9.1.2);
- c) Pelaksanaan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- d) Samada perancangan telah dilakukan dengan berkesan;
- e) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang;
- f) Prestasi pembekal luar (lihat 8.4); dan
- g) Keperluan bagi penambahbaikan kepada sistem pengurusan kualiti.

9.2 AUDIT DALAM

FPR melatih dan melantik Auditor Dalaman untuk menjalankan audit dalam sekurang-kurangnya setahun sekali bagi memastikan sistem pengurusan kualiti memenuhi perkara-perkara berikut:

- a) Mematuhi apa yang telah dirancang (lihat 8.1) sepertimana dalam keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti UiTM dan keperluankeperluan piawaian ISO 9001:2015 dan;
- b) Sedang dilaksana dan disenggarakan secara berkesan.

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 42
		MK.UiTM.FPR.01

Program audit dirancang dengan mengambil kira status dan kepentingan proses dan bidang yang akan diaudit selain daripada mengambil kira hasil audit yang lepas. Kriteria-kriteria audit, skop, kekerapan dan kaedah auditan akan ditentukan.

Pemilihan Auditor Dalaman dan auditan yang dijalankan tidak dipengaruhi dan objektif. Auditor Dalaman tidak akan mengaudit kerja sendiri. Tanggungjawab dan keperluan-keperluan perancangan dan pengendalian audit, pelaporan hasil audit dan penyimpanan rekod-rekod (lihat 7.5) telah ditentukan dan didokumen dalam prosedur audit dalam. FPR merekodkan hasil audit dan penyimpanan rekod-rekod berkaitan Audit Dalam sebagai dokumen manual.

Pengurusan yang bertanggungjawab ke atas bidang yang diaudit akan mengambil tindakan dengan segera bagi ketidakpatuhan yang ditemui dan punca ketidakpatuhan. Tindakan susulan termasuk membuat verifikasi ke atas tindakan yang telah diambil dan dilaporkan hasilnya kepada pihak pengurusan FPR (lihat 10.2).

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM.FPR. (P).03 Prosedur Audit Dalam


9.3 KAJI SEMULA PENGURUSAN

9.3.1 Umum

Pengurusan Atasan atau Pengurusan Eksekutif Fakulti Perubatan (FPR) mengkaji semula Sistem Pengurusan Kualiti FPR secara berkala menerusi Mesyuarat Pengurusan Fakulti (MPF), atau lain-lain mesyuarat yang setara dan melibatkan pengurusan atasan FPR untuk memastikan ianya sesuai, berkesan dan sejajar dengan hala tuju strategik organisasi.

Mesyuarat Pengurusan Fakulti (MPF) perlu mengarahkan supaya satu Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan (JKSP) ditubuhkan untuk membantu Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dengan meneliti semua laporan berkaitan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) dan membuat rumusan kepada Wakil

DOKUMEN TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 43
		MK.UiTM.FPR.01

Pengurusan (WP) yang akan membentangkannya dalam MKSP yang diadakan sekurang-kurangnya setahun sekali.

JKSP dipengerusikan oleh Dekan dan ahlinya terdiri dari pihak yang mempunyai proses-proses utama Pengurusan Fakulti.

Pengerusi dan ahli-ahli JKSP akan dilantik oleh Dekan FPR. Jika ahli yang dilantik tidak dapat menghadiri mesyuarat, wakil yang berkecualan mestilah hadir bagi ahli yang tidak hadir. JKSP akan mengadakan mesyuarat sekurang-kurangnya 1 kali setahun sebelum MKSP dijalankan.

9.3.2 Input Kaji Semula Pengurusan


Kajian semula pengurusan ini akan meliputi:

- a) Status tindakan dari kajian pengurusan yang terdahulu
- b) Perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti;
- c) Maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- d) Kepuasan Pelanggan dan maklumbalas dari pihak yang berminat dan berkaitan;
- e) Pencapaian Objektif Kualiti
- f) Prestasi proses dan keakuratan produk dan
- g) Ketidapatuhan dan Tindakan Pembetulan
- h) Keputusan pemantauan dan pengukuran
- i) Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam
- j) Prestasi Pembekal Luar- Kecukupan sumber
- k) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang (lihat 6.1)
- l) Peluang untuk penambahbaikan

9.3.3 Output Kaji Semula Pengurusan

Hasil Kaji Semula ini akan meliputi keputusan dan tindakan yang merangkumi perkara berikut: -

- a) Peluang penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti FPR dan keberkesanan proses yang terlibat.

	MANUAL KUALITI FAKULTI PERUBATAN	Mukasurat : 44
		MK.UiTM.FPR.01

- b) Penambahbaikan produk atau perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan.
- c) Keperluan sumber meliputi aspek perancangan sumber manusia dan pembangunan fizikal.

Semua dokumen Kaji Semula Pengurusan akan direkodkan, disimpan dan disenggarakan oleh Unit Kualiti bagi pihak WP untuk memudahkan rujukan.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM.FPR. (P).06 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
- 2) PK.UiTM.FPR. (P).04 Prosedur Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi
- 3) PK.UiTM.FPR. (P).05 Prosedur Tindakan Pembetulan
- 4) Panduan Pengurusan Risiko

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 UMUM

FPR menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan melaksanakan apa-apa tindakan yang perlu bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan hati pelanggan yang meliputi:

- a) Memperbaiki produk dan perkhidmatan supaya memenuhi keperluan dan juga bagi menentukan keperluan dan jangkaan masa depan;
- b) Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini
- c) Meningkatkan prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti

10.2 KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

Apabila ketidakpatuhan berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada aduan, FPR akan menentukan tindakan bagi menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan yang dijangkakan bagi menghalang ianya daripada berlaku. Tindakan pencegahan akan bersesuaian dan meliputi kesan masalah-masalah yang akan dijangkakan. Panduan Pengurusan Risiko diwujudkan dan meliputi perkara-perkara berikut:

- a) Mengambil tindakan terhadap ketidakpatuhan dengan mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya, juga berurusan dengan akibatnya;

DOKUMEN TERKAWAL



- b) Menilai keperluan untuk mengambil tindakan terhadap punca-punca ketidakpatuhan supaya ianya tidak berulang serta di buat pemantauan;
- c) Menentukan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan;
- d) Mengkaji semula keberkesanan tindakan yang diambil;
- e) Mengemaskini risiko dan peluang yang dikenalpasti semasa perancangan
- f) Membuat perubahan kepada sistem pengurusan kualiti sekiranya perlu.

Maklumat yang didokumenkan sebagai bukti untuk menunjukkan (lihat 7.5)

- a) Sifat ketidakakuran dan tindakan yang diambil
- b) Hasil dari tindakan pembetulan yang dilaksanakan.

Prosedur tindakan pembetulan akan mengambil tindakan untuk menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan supaya ianya tidak berulang lagi. Tindakan pembetulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketidakpatuhan yang berlaku.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UITM.FPR. (P).03 Prosedur Audit Dalam
- 2) PK.UITM.FPR. (P).05 Prosedur Tindakan Pembetulan
- 3) PK.UITM.FPR. (P).06 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan

10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

FPR akan terus secara berkesan membuat penambahbaikan yang menyeluruh ke atas sistem pengurusan kualiti melalui penggunaan dasar kualiti, objektif kualiti, hasil audit, analisis data, tindakan pembetulan dan pencegahan dan kajian semula pengurusan dan atau manamana inisiatif yang berkaitan.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UITM.FPR. (P).03 Prosedur Audit Dalam
- 2) PK.UITM.FPR. (P).06 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
- 3) Panduan Pengurusan Risiko

DOKUMEN TAMAT

DOKUMEN TERKAWAL