CARTA ALIR PENGISIAN ISU DALAMAN / LUARAN, DAFTAR RISIKO DAN PELUANG HCTM

MENGENALPASTI ISU DALAMAN DAN ISU LUARAN PUSAT TANGGUNG JAWAB

ISU DALAMAN

Maklumat boleh didapati dari sumber seperti berikut :

1. Laporan Insiden (Incident Report)
2. Morbiditi & Kematian (Morbidity & Mortality)
3. Isu Perundangan Perubatan (Medical Legal Issues)
4. Aduan Pelanggan (Customer Complaints)
5. Kajian Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Survey)
6. Laporan daripada Audit ISO/ MSQH/ 5S/ 15189 dan sebagainya (Reports from Audit ISO/ MSQH/ 5S/ 15189 etc.)
7. Petunjuk Prestasi Utama (Key Performance Indictor (KPI))
8. Mesyuarat Pengurusan JK dan sebagainya (Management committee meeting etc.)
9. Pendekatan terstruktur untuk menemukan potensi kegagalan yang mungkin ada dalam desain produk atau proses (FMEA) / Proses Pengenalpastian Hazad (HIRARC Assessment).

Kategori Isu Dalaman :

Kewangan (Finance)
Infrastruktur (Infrastructure)
Teknologi (Technological)
Kompeten (Competence)
Operasi (Operations)
Persekitaran (Environment)

ISU LUARAN

Maklumat boleh didapati dari sumber seperti berikut :

1. Pemakluman pemanggilan semula produk kerana kegagalan mencapai tahap minimum keselamatan yang telah ditetapkan (Product Alert / Recalls);
2. Buletin Perubatan (Bulletin Medication);
3. Pengemaskinian Perundangan (Legal Updates);
4. Laporan Bedah Siasat (Coroner Report);
5. Laporan Pengawasan Penyakit Berjangkit (Communicable Disease Surveillance Report);
6. Badan Komunikasi Profesional (Professional Body Communications);
7. Tuntutan Data Insuran (Claim Insurans Data);
8. Amaran Keselamatan Pesakit Malaysia (Patient Safety Malaysia Alert);
9. Tinjauan Penanda Arasan (Benchmarking Literature).

kategori Isu Luaran :

Politik *(Political)*
Ekonomi *(Economic)*
Sosial *(Social)*
Teknologi (*Technological)*
Perundangan *(Legal)*
Persekitaran (*Environment)*

JAB/BHG/PUSAT /UNIT	ISU SPESIFIK	DALAMAN	KEKUATAN	PELUANG	KELEMAHAN	ANCAMAN (RISIKO)	KESAN	PELAPOR	TARIKH KEMASKINI

PENGISIAN DAFTAR RISIKO DAN DAFTAR PELUANG

	Kategori	Definisi
1	Perundangan	Risiko berkaitan perundangan negara, kontrak, MOU, prosedur dan polisi
2	Strategik	Risiko yang berkaitan dengan strategi atau polisi yang gagal atau silap
3	Keselamatan Maklumat	Risiko berkaitan dengan maklumat yang dihasilkan tidak tepat, tidak lengkap, tidak sesuai, disalahguna, out-of date
4	Sumber Manusia	Risiko yang berkaitan memberi kesan yang mendalam kepada manusia
5	Reputasi	Risiko yang berkaitan dengan nama Negara / Kementerian / Jabatan dan Unit
6	Kewangan	Risiko berkaitan dengan kewangan, transaksi, penipuan dan kecairan
7	Operasi	Risiko yang berkaitan dengan kerja yang tidak dapat disiapkan pada masanya

	KATEGORI PELUANG	KETERANGAN
1	Strategik	Aktiviti yang berpotensi secara material yang memberi kesan positif kepada pencapaian objektif strategik Universiti
2	Kewangan	Aktiviti yang berpotensi membantu penjanaan kewangan dan penjimatan kos kepada Universiti
3	Perundangan	Aktiviti yang berpotensi menambahbaik pematuhan undang-undang, peraturan dan kontrak
4	Reputasi	Aktiviti yang berpotensi menaikkan nama baik dan kedudukan university
5	Operasi	Aktiviti yang berpotensi memberi nilai tambah dan meningkatkan perkhidmatan, penyampaian sokongan kepada kakitangan, pelajar dan pemegang taruh yang lain
6	Keselamatan Maklumat	Aktiviti berkaitan dengan maklumat yang dihasilkan tepat, lengkap, sesuai, dioptimakan penggunaan dan dikemaskini.
7	Sumber Manusia	Aktiviti yang berkaitan memberi kesan yang mendalam kepada manusia

Matriks Risiko

Kemungkinan \ Impak			1	2	3	4	5
			Tidak ketara	Boleh diukur	Ketara	Besar	Sangat Besar
5	> 1 dlm 10	Hampir pasti	Ketara (5)	Ketara (10)	Tinggi (15)	Sangat Tinggi (20)	Sangat Tinggi (25)
4	1 dlm 11 – 100	Berkemungkinan tinggi	Sederhana (4)	Ketara (8)	Ketara (12)	Tinggi (16)	Sangat Tinggi (20)
3	1 dlm 101 – 1,000	Berpeluang untuk berlaku	Rendah (3)	Sederhana (6)	Ketara (9)	Tinggi (12)	Tinggi (15)
2	1 dlm 1,001 – 10,000	Kemungkinan rendah	Rendah (2)	Rendah (4)	Sederhana (6)	Ketara (8)	Tinggi (10)
1	< 1 dlm 10,000	Hampir Tiada Kemungkinan	Rendah (1)	Rendah (2)	Sederhana (3)	Ketara (4)	Ketara (5)

KEDUDUKAN RISIKO		PELAN TINDAKAN
Sangat Tinggi		Memerlukan perhatian segera daripada Lembaga Pengarah Universiti dan Pengurusan Atasan Universiti. Ketua PTJ perlu memastikan Risiko diuruskan dengan Pelan Tindakan yang terperinci.
Tinggi		
Ketara		Memerlukan perhatian daripada Ketua PTJ yang berkaitan dan Pengurusan Atasan Universiti.
Sederhana		Risiko boleh diuruskan secara minima dan perekodan risiko dibuat di peringkat PTj.
Rendah		

KATEGORI KAWALAN	KETERANGAN
Cemerlang	Langkah mitigasi diukur setaraf dengan amalan terbaik global (penilaian bebas) diukur dan dilaksanakan.
Baik	Langkah mitigasi yang baik, sentiasa disemak semula dan bersesuaian pada semua peringkat aktiviti.
Memuaskan	Langkah mitigasi formal diukur dan dilaksanakan atau mengikut (SOP) *Standard Operating Procedure.*
Lemah	Langkah mitigasi yang minimum atau keperluan peraturan minimum diukur serta dilaksanakan.
Tiada Kawalan	Tiada langkah mitigasi dilaksanakan.

PILIHAN RISIKO	KETERANGAN	CONTOH TINDAKAN
Terima	Menyediakan pelan	• Menentukan sasaran kerugian dan tahap toleransi. • Menentukan caj premium terhadap risiko. • Melibatkan belanja atau kos ke atas akibat yang akan berlaku.
Kurangkan	Mengurangkan kebarangkalian risiko	• Membangunkan polisi, pelan perancangan, garis panduan • Latihan dan pengawasan • Menghayati Etika dan Nilai • Penerapan kepada Misi, Visi, Strategi, Objektif dan Wawasan.
	Mengurangkan impak risiko	• Pelan Kontigensi • Pelan Pemulihan Bencana *(Disaster Recovery Plan)* • Pengurusan Penipuan (*Fraud*) • Pindahan secara kontrak • Kecilkan skala aktiviti
Pindah	Pindahkan risiko kepada pihak ketiga	• Kontrak takaful atau insurans • Kontrak • Usahasama, perkongsian kontrak
Elak	menutup atau mengubah objektif aktiviti yang boleh menyebabkan risiko	• Menutup aktiviti atau program • Mengubah objektif aktiviti

Matriks Peluang

Impak Kemungkinan			1	2	3	4	5
			Tidak ketara	Boleh diukur	Ketara	Tinggi	Sangat Tinggi
5	lebih 1 dlm 10	Hampir pasti	Ketara (5)	Ketara (10)	Tinggi (15)	Sangat Tinggi (20)	Sangat Tinggi (25)
4	1 dlm 11 - 100	Berkemungkinan tinggi	Sederhana (4)	Ketara (8)	Ketara (12)	Tinggi (16)	Sangat Tinggi (20)
3	1 dlm 101 – 1,000	Berpeluang untuk berlaku	Rendah (3)	Sederhana (6)	Ketara (9)	Tinggi (12)	Tinggi (15)
2	1 dlm 1,001 – 10,000	Kemungkinan rendah	Rendah (2)	Rendah (4)	Sederhana (6)	Ketara (8)	Tinggi (10)
1	< 1 dlm 10,000	Hampir Tiada Kemungkinan	Rendah (1)	Rendah (2)	Sederhana (3)	Ketara (4)	Ketara (5)

TAHAP PELUANG	PELAN TINDAKAN
Sangat Tinggi/ Tinggi	Memerlukan perhatian segera daripada Lembaga Pengarah Universiti dan Pengurusan Atasan Universiti. Ketua PTJ perlu memastikan peluang diuruskan dengan Pelan Tindakan yang terperinci.
Ketara	Memerlukan perhatian daripada Ketua PTJ yang berkaitan dan Pengurusan Atasan Universiti.
Sederhana/ Rendah	Peluang boleh diuruskan secara minima dan perekodan peluang dibuat di peringkat PTj.

TINDAKAN KAWALAN PELUANG	KETERANGAN
Mempertingkatkan (*enhance*)	Meningkatkan fokus kepada punca dan kebarangkalian supaya peluang dapat dicapai
Kongsi (*share*)	Perkongsian agihan peluang diperlukan
Eksploitasi (*Exploit*)	Mengeksploitasi strategi supaya peluang tersebut pasti berlaku Peluang itu perlu direbut
Abaikan (*Ignore*)	Mengubah aktiviti sebaiknya atau tutup peluang tersebut

Peranan Pegawai Risiko PTJ

- **Memastikan keseluruhan proses pengurusan risiko dan peluang berjalan dengan lancar dan diselaraskan di peringkat jabatan;**
- **Mengenal pasti risiko dan peluang di peringkat PTj adalah komprehensif;**
- **Mengenal pasti strategi menangani risiko dan peluang dengan menyemak aktiviti mitigasi yang dilakukan di peringkat PTj serta keberkesanannya; dan**
- **Bertindak sebagai perantara PTj dan juga urusetia Pusat Pengurusan Risiko.**
- **Menguruskan dan memastikan agenda pengurusan risiko dibawa dalam mesyuarat pengurusan PTj.**

Rujukan:

1. Polisi dan Garis Panduan Pengurusan Risiko. UKM. Edisi Ketiga 2022.
2. Garis Panduan Pengurusan Peluang. UKM. 2022

PEMANTAUAN AWAL (JANUARI)

PEMANTAUAN 1 (JANUARI – JUN)

PEMANTAUAN 2 (JULAI – DISEMBER)