

**PEMBERITAHUAN PERTANYAAN DEWAN RAKYAT
JAWAPAN OLEH YB DATUK SERI DR. S. SUBRAMANIAM
MENTERI KESIHATAN MALAYSIA**

PERTANYAAN : LISAN
**DARIPADA : YB DATO' SRI HAJI ABDUL AZEEZ BIN ABDUL
RAHIM [BALING]**
TARIKH : 23 MAC 2015
SOALAN :

YB Dato' Sri Haji Abdul Azeez bin Abdul Rahim [Baling] minta **MENTERI KESIHATAN** menyatakan bagaimana pihak Kerajaan memantau perkhidmatan atau servis di hospital-hospital Kerajaan terutamanya di kawasan luar bandar.

Tuan Yang di-Pertua,

Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) memantau perkhidmatan atau servis di hospital-hospital Kerajaan pelbagai kaedah iaitu:

1) Pencapaian Perkhidmatan

- a) Pihak Kerajaan melalui Inisiatif Survelan Pencapaian Kualiti telah menetapkan indikator 133 perkhidmatan klinikal bagi dipantau di semua hospital Kerajaan. Bermula pada tahun 2013, indikator ini telah dikemaskini dan pihak Kementerian Kesihatan telah

menetapkan 29 indikator utama dengan 6 elemen (iaitu, *internal business process element*, *customer focus element*, *employee satisfaction element*, *learning and growth element*, *financial & office management element* dan *environmental support element*).

Pencapaian setiap 29 indikator ini akan dilaporkan oleh pihak hospital kepada pihak Jabatan Kesihatan Negeri (Unit Kualiti Jabatan Kesihatan Negeri) secara berkala sama ada bulanan, 3 bulanan dan 6 bulanan mengikut keperluan. Sejak tahun 2009, daripada 133 indikator ini 65 indikator telah mengalami *shortfall in quality (SIQ)* mengikut perkhidmatan, diikuti 58 pada tahun 2010, 39 pada tahun 2011, 34 pada tahun 2012 dan 32 pada tahun 2013.

- b) Audit Pencapaian Perkhidmatan dilaksanakan di peringkat negeri dengan aktiviti *cross-hospital audit* dua kali setahun serta audit dalaman. Sejak tahun 2013, audit pencapaian di semua fasiliti mencapai 86.25% komplians mengikut negeri diikuti dengan 86.61% pada penggal pertama tahun 2014 dan 90.07% pada pencapaian penggal kedua yang baru ini (walau bagaimanapun kadar respon bagi pencapaian tahun 2014 sehingga Disember adalah sekitar 27.78%, penggal kedua tahun 2014 dan 86.25%).

2) Pelaksanaan inisiatif *Hospital Report Card*

Pemberian *Report Card* sejak tahun 2011 ini mengikut pencapaian perkhidmatan yang dinilai melalui *performance index* bagi setiap parameter atau indikator yang dipantau secara kumulatif. Pada tahun

2012, kategori kawasan luar bandar dimenangi oleh Hospital Sik Kedah dan Hospital Tuaran pada tahun 2013.

3) Pengiktirafan akreditasi

Sehingga Februari 2015, sebanyak 45 hospital KKM yang mempunyai pengiktirafan akreditasi semasa yang sah termasuk hospital luar bandar. Bermula daripada bulan Disember 2014, Kerajaan telah memperuntukkan sebanyak RM10.99 juta bagi proses penilaian akreditasi. Taraf hospital berakreditasi menunjukkan bahawa perkhidmatan hospital berkaitan mempunyai standard yang diiktiraf.

4) Sistem Pemantauan Aduan Awam (SISPAA)

SISPAA telah diwujudkan sejak tahun 2014 di semua hospital Kerajaan dibangunkan untuk memperolehi input secara langsung daripada rakyat tentang perkhidmatan yang diberikan. Terdapat peningkatan Aduan setinggi 508% pada tahun 2014 berbanding dengan tahun 2013 dengan penggunaan SISPAA. Pihak Kerajaan sentiasa positif terhadap jumlah aduan ini memandangkan ia adalah platform langsung rakyat berhubung dengan Kerajaan dan semua aduan 2014 berkaitan dapat diselesaikan dengan jayanya.

5) Mesyuarat Teknikal Pengarah-Pengarah Hospital

Perbincangan berkala dengan semua Pengarah-Pengarah Hospital dibuat melalui Mesyuarat Teknikal Bahagian Perkembangan Perubatan yang dijadualkan 2 (dua) kali setahun bagi memberi ruang kepada pihak hospital untuk mengemukakan sebarang isu berkaitan penyampaian perkhidmatan.

6) Lawatan Di Lapangan

Pihak KKM juga akan mengadakan lawatan di lapangan secara berkala dengan jadual pada setiap minggu ketiga. Pihak Pengurusan Tertinggi Kementerian akan turut bersama dalam lawatan yang dimulakan pada tahun ini bagi melihat sendiri keperluan perkhidmatan khasnya hospital Kerajaan di kawasan luar bandar.

Jelaslah di sini bahawa pihak Kerajaan sentiasa berusaha gigih agar semua rakyat mendapat capaian perkhidmatan kesihatan setanding dengan negara maju.

**MESYUARAT PERTAMA, PENGGAL KETIGA,
PARLIMEN KETIGA BELAS
PEMBERITAHUAN PERTANYAAN
DEWAN RAKYAT MALAYSIA**

PERTANYAAN : JAWAB LISAN

**DARIPADA : DR ISMAIL BIN DAUT
[MERBOK]**

TARIKH : 23.03.2015 (ISNIN)

SOALAN : 35

Minta **MENTERI KEMAJUAN LUAR BANDAR & WILAYAH** menyatakan berkenaan elaun sara hidup kepada golongan peladang, di mana golongan ini tidak boleh diketepikan sepertimana yang diperolehi oleh golongan nelayan. Mereka berhak menikmati kemudahan tersebut lebih-lebih lagi di dalam suasana kejatuhan harga getah ke paras yang paling rendah pada ketika ini.

JAWAPAN :

Tuan Yang Di-Pertua,

Untuk makluman, Kementerian ini melalui RISDA telah memberikan **Bantuan Sara Hidup Pekebun Kecil (SHPK)** kepada Pekebun Kecil yang layak berdasarkan kepada syarat-syarat yang telah ditetapkan. Bantuan ini diberikan kepada Pekebun Kecil yang bergantung hidup sepenuhnya kepada kebun yang menyertai program tanam semula. Kadar bantuan adalah sebanyak **RM500 sebulan selama 48 bulan**. Setakat tahun 2015, sejumlah RM11.5 juta telah diperuntukkan untuk program yang melibatkan seramai 1,950 Pekebun Kecil.