

SOALAN NO : 17

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

PERTANYAAN : LISAN

**DARIPADA : YB DATO' ABDUL MANAN BIN ISMAIL
[PAYA BESAR]**

TARIKH : 20 MEI 2015

SOALAN :

YB Dato' Abdul Manan bin Ismail [Paya Besar] minta **MENTERI KESIHATAN** menyatakan sejauh manakah pihak Kementerian melakukan pemantauan secara kerap sekaliigus menerap nilai-nilai mesra rakyat di kalangan semua pekerja dalam sektor kesihatan memandangkan terdapat rungutan berterusan daripada rakyat bahawa perkhidmatan diberikan dengan muka yang masam, lewat, lambat dan sebagainya.

Tuan Yang di-Pertua

Kementerian Kesihatan sentiasa memberikan perhatian yang serius dalam menambah baik mutu perkhidmatan di klinik. Perkhidmatan bermutu bukan sahaja ditentukan oleh prasarana, peralatan perubatan dan teknologi yang sesuai tetapi juga oleh petugas yang mahir, berdedikasi dan berdisiplin tinggi.

Dalam memastikan anggota di klinik kesihatan berdedikasi, berdisiplin tinggi dan mesra pelanggan, Kementerian Kesihatan sentiasa berusaha melalui pelbagai pendekatan:

1. Menitik beratkan pematuhan anggota kepada etika kerja bagi setiap kategori anggota serta peraturan-peraturan am penjawat awam;
2. Menekankan kepentingan dan keperluan elemen mesra pelanggan dan amalan softskills melalui lawatan-lawatan penyeliaan yang dijalankan;
3. Kempen **Penerapan Amalan Budaya Korporat (Kempen saya sedia membantu);**
4. Pelaksanaan **Program 7S**

Melalui pelaksanaan program 7S ini anggota diterapkan dengan budaya dan amalan **senyum, salam, sopan, sentuh, sensitif, segak dan segera** semasa memberikan perkhidmatan kepada pelanggan di klinik kesihatan; dan

5. Peningkatan Kemahiran Insaniah (Softskill).

Kemahiran insaniah anggota dipertingkatkan melalui aktiviti-aktiviti seperti latihan softskill untuk melatih anggota, supaya lebih prihatin, simpati dan empati terhadap pelanggan, dapat berkomunikasi dengan baik dan berkesan, dapat menguruskan stres, mesra pelanggan dan lebih berpengetahuan di dalam pengurusan pelanggan yang hadir ke klinik.

Disamping aktiviti-aktiviti yang telah dilaksanakan, pihak KKM akan sentiasa dan terus mengenalpasti dan mengambil langkah-langkah proaktif ke arah melahirkan warga KKM yang penyayang dan prihatin kerana dengan sikap ini akan dapat mengurangkan kesengsaraan yang dialami oleh pesakit dan ahli keluarganya dan secara tidak langsung dapat membantu mempercepatkan proses penyembuhan penyakit.

Tuan Yang di-Pertua,

Pihak Kementerian Kesihatan Malaysia sentiasa memandang serius terhadap sebarang rungutan atau aduan yang diterima. Kami berusaha untuk memastikan kecemerlangan kualiti perkhidmatan yang berpaksikan pelanggan (*patient centered service*) serta mesra rakyat diberikan oleh anggota di fasiliti-fasiliti kesihatan. Ini termasuklah memantau kualiti perkhidmatan anggota mengikut standard tertentu yang meliputi aspek kemahiran teknikal dalam pemberian rawatan dan kemahiran "soft skill" seperti aspek berkomunikasi dan berinteraksi dengan pesakit secara profesional, bersikap prihatin, beretika, bersopan-santun dan mesra.

Pemantauan pencapaian perkhidmatan yang diberikan oleh anggota dijalankan secara sistematik melalui pengwujudan Petunjuk Utama Prestasi atau *Key Performance Indicator* (KPI) di peringkat pengarah hospital dan juga disiplin/jabatan-jabatan di hospital. Antara KPI yang

dipantau adalah masa pesakit menunggu di Klinik Pakar, masa untuk mendapat temujanji serta masa pemberian rawatan kecemasan. Selain dari itu, inisiatif "*lean in healthcare*" turut dilaksanakan bagi memastikan proses kerja yang lebih efisien, mengoptimakan penggunaan sumber dan mengurangkan masa menunggu.

Aduan yang diterima berkenaan anggota juga akan disiasat dan diambil tindakan penambahbaikan bagi mengelakkan insiden yang sama berulang. Di peringkat Ibu Pejabat Kementerian Kesihatan aduan yang diterima dari seluruh negara turut dianalisa bagi mengenal pasti punca utama aduan. Analisa aduan hospital mendapati bahawa aspek komunikasi, etika dan sikap anggota menyumbang kepada lebih dari 50% aduan yang diterima. Pihak hospital telah diarahkan untuk mengambil tindakan sewajarnya bagi memperbaiki ketiga-tiga aspek tersebut. Di samping itu, tindakan pro-aktif turut dilakukan di mana Kajian Kepuasan Pelanggan turut dijalankan oleh hospital-hospital bagi mengumpul maklumat berkenaan kelemahan perkhidmatan yang boleh diperbaiki dan seterusnya mengambil tindakan bersifat pencegahan. Kajian-kajian Kepastian Kualiti atau "*Quality Assurance Study*" turut dijalankan oleh hospital bagi mengenal pasti masalah serta menjalankan tindakan sewajarnya bagi memperbaiki kelemahan yang ada.

Inisiatif-inisiatif yang dilaksanakan ini dijalankan secara berterusan dan ditambah-baik dari masa ke semasa untuk mempertingkatkan keberkesannya dalam usaha kami meningkatkan kualiti perkhidmatan di hospital serta mesra rakyat.