SOALAN NO: 10

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

PERTANYAAN	:	**LISAN**
DARIPADA	:	**YB PUAN ALICE LAU KIONG YIENG [LANANG]**
TARIKH	:	**3 NOVEMBER 2015**
SOALAN	:	

YB Puan Alice Lau Kiong Yieng [Lanang] minta **MENTERI KESIHATAN** menyatakan usaha yang telah diambil dan akan diambil untuk meningkatkan mutu perkhidmatan di Hospital Sibu, Poliklinik Oya dan Poliklinik Lanang (Sibu) kepada pesakit-pesakit kerana pada masa ini mereka terpaksa menunggu giliran yang lama sebelum diberikan rawatan serta bilakah Poliklinik Sibu Jaya akan mula berfungsi.

Tuan Yang di-Pertua,

Untuk makluman Ahli Yang Berhormat, sehingga 31 Ogos 2015, terdapat sebanyak 12 jawatan Pegawai Perubatan di Klinik Kesihatan Jalan Oya dengan pengisian seramai 15 orang atau 125.0 peratus. Manakala bagi Klinik Kesihatan Lanang pula, terdapat sebanyak

12 jawatan Pegawai Perubatan dengan pengisian seramai 11 orang atau 91.7 peratus.

Kepuasan pelanggan menjadi keutamaan dalam perkhidmatan pesakit di fasiliti kesihatan Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM). Kami memantau masa menunggu untuk berjumpa doktor di klinik kesihatan seluruh negara dengan sasaran menunggu kurang dari 90 minit.

KKM mendapati masa menunggu berjumpa doktor lebih lama di klinik kesihatan bandar berbanding dengan klinik kesihatan luar bandar dengan pencapaian 77 peratus pelanggan di klinik kesihatan bandar berbanding 82 peratus pelanggan di klinik kesihatan luar bandar, menunggu kurang dari 90 minit. Ini adalah kerana beban kerja di klinik kesihatan bandar yang tinggi berbanding dengan bilangan anggota yang ada.

Keadaan ini akan berterusan jika jumlah fasiliti dan kakitangan tidak bertambah dengan penambahan kedatangan ke klinik kesihatan kerajaan setiap tahun. Ini kerana rakyat yakin dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan dengan harga yang amat berpatutan disebabkan subsidi kerajaan untuk perkhidmatan kesihatan. Untuk makluman, kerajaan hanya mengenakan caj satu ringgit untuk menerima rawatan yang menyeluruh termasuk ubatan dan kajian makmal dan XRay.

KKM akan terus beusaha memperbaiki sistem penyampaian kesihatan dan menambah kemudahan tertakluk kepada keupayaan kerajaan.

Sementara menunggu penambahan fasiliti dan anggota kesihatan, antara strategi-strategi yang digunapakai bagi memastikan pesakit di klinik kesihatan kerajaan tidak menunggu terlalu lama ialah seperti berikut:

1. Melaksanakan sistem temujanji secara berperingkat (*staggered appointment system*). Melalui pelaksanaan sistem temujanji berperingkat ini, setiap pesakit akan diberikan temujanji mengikut masa yang ditetapkan. Kami berharap setiap pesakit memberikan kerjasama dalam mematuhi temujanji yang diberikan bagi memastikan perlaksanaan sistem temujanji ini berjaya dilaksanakan; dan

2. Melaksanakan *Business Process Reengineering (BPR)* bagi menambahbaik proses kerja di klinik kesihatan dalam mengurangkan masa menunggu. Pada masa ini projek rintis sedang dilaksanakan Hasil daripada projek rintis ini akan digunakan dalam perluasan proses BPR ini ke lain-lain klinik Kesihatan.

Menjawab soalan berkaitan dengan status Klinik Kesihatan Sibu Jaya, adalah dimaklumkan bahawa Klinik Kesihatan Sibu Jaya telah lengkap 90% pembinaan dan pada masa ini sedang menunggu untuk mendapatkan permit menduduki sebelum beroperasi.

Tuan Yang di-Pertua,

Hospital Sibu merupakan hospital berpakar major yang kedua terbesar di Negeri Sarawak dan merupakan hospital utama dan rujukan bagi Wilayah Tengah Sarawak memandangkan terdapat 22 bidang kepakaran yang ditawarkan. Justeru itu, ia merupakan hospital rujukan bagi hospital daerah di sepanjang Lembah Rejang, dan juga Bahagian Mukah, Saratok dan Bintulu.

Antara langkah-langkah yang telah diambil oleh pihak Kementerian Kesihatan Malaysia untuk mengurangkan tempoh menunggu di semua fasiliti hospital termasuk Hospital Sibu adalah;

i. Demi meningkatkan mutu perkhidmatan dan rawatan kepada pesakit, sebanyak 22 klinik sub–kepakaran diwujudkan dan laksanakan secara lawatan berkala oleh doktor pakar dari Hospital Umum Sarawak dan Hospital Kuala Lumpur;

ii. Memperkenalkan laluan pantas atau *special lane* untuk Orang Kelainan Upaya (OKU) dan Warga Emas untuk mempercepatkan golongan-golongan ini mendapatkan rawatan dan seterusnya mengurangkan masa meunggu;

iii. Mewujudkan sistem blok masa untuk temujanji pesakit di klinik-klinik pakar. Melalui sistem ini, pesakit diberikan masa temujanji yang spesifik untuk membolehkan mereka hanya datang ke klinik pada masa yang ditetapkan bagi mengelakkan kesesakan di klinik dan seterusnya mengurangkan masa menunggu mereka untuk mendapatkan rawatan;

iv. Memberikan temujanji berasingan untuk ujian darah, x-ray dan sebagainya sebelum tarikh temujanji berjumpa pegawai perubatan. Ini dapat mengelakkan pesakit terpaksa menunggu lebih lama sebelum berjumpa doktor; dan

v. Inisiatif *Lean Healthcare* merupakan satu inisiatif baru yang diperkenalkan di mana ia melihat keseluruhan proses kerja dan meningkatkan kecekapan proses dengan menghapuskan langkah-langkah yeng membazir dan bukan penambah nilai. Ini terbukti dapat mengurangkan proses masa menunggu pesakit, antara contoh projek adalah di Hospital Sultan Ismail, di mana ia dapat mengurangkan masa menunggu pesakit di Klinik Pakar Ortopedik dari 125 minit kepada 90 minit.

Antara penambahbaikan yang telah dijalankan dalam inisiatif *Lean Healthcare* termasuklan pelanjutan masa operasi di klinik-klinik kesihatan berhampiran hospital, iaitu dari 5.00 petang hingga 10.00 malam. Ini membolehkan pesakit untuk mendapatkan rawatan bagi kes-kes tidak kritikal di klinik

kesihatan, sekaligus mengelakkan pesakit menunggu lama di hospital.

Inisiatif ini akan dilaksanakan di semua hospital Malaysia, termasuk Hospital Sibu secara berperingkat.

KKM juga akan terus berusaha dari masa ke semasa untuk meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan kesihatan kepada rakyat, terutamanya dalam memastikan setiap pesakit menerima rawatan yang berkualiti, efisien dan selamat.