

**PEMBERITAHUAN PERTANYAAN DEWAN RAKYAT
MESYUARAT KEDUA, PENGGAL KEDUA
PARLIMEN KEEMPAT BELAS**

PERTANYAAN : LISAN

DARIPADA : TUAN SYED IBRAHIM SYED NOH [LEDANG]

TARIKH : 2 JULAI 2019 (SELASA)

SOALAN NO. 27

TUAN SYED IBRAHIM SYED NOH [LEDANG] minta **MENTERI KESIHATAN** menyatakan sejauh manakah Kementerian berjaya mengurangkan proses atau tempoh menunggu di hospital dan adakah kaedah ini dapat juga diguna pakai untuk klinik-klinik kesihatan.

JAWAPAN

Yang di-Pertua,

Isu masa menunggu untuk berjumpa doktor yang panjang dan kesesakan di hospital-hospital dan klinik – klinik kesihatan Kerajaan khususnya di bandar-bandar utama seluruh Negara sememangnya dipandang serius oleh Kementerian Kesihatan. Pada masa ini, KKM sentiasa melaksanakan penambahbaikan proses/masa menunggu secara berterusan bagi menjamin kualiti perkhidmatan kepada pelanggan dan menambah bilangan kemudahan fasiliti tertakluk kepada keupayaan kerajaan.

Sementara menunggu penambahan fasiliti tersebut, berikut adalah antara strategi-strategi yang diguna pakai bagi mengurangkan tempoh waktu menunggu doktor yang lama dan masalah kesesakan di klinik Kerajaan:

1. Melaksanakan sistem temujanji secara berperingkat (*staggered appointment system*). Melalui pelaksanaan sistem temujanji berperingkat ini, setiap pesakit akan diberikan temujanji mengikut masa yang ditetapkan. Ini akan dapat mengurangkan kesesakan pesakit terutamanya pada waktu puncak.
2. Melaksanakan *Lean Healthcare* bagi menambahbaik proses kerja di klinik kesihatan dalam mengurangkan masa menunggu. Sehingga kini, sebanyak 63 buah klinik kesihatan telah melaksanakan inisiatif ini dan laporan menunjukkan pengurangan masa menunggu sebanyak 30 – 40 %.
3. Melaksanakan pemantauan masa menunggu berjumpa pegawai perubatan menggunakan sistem pemantauan masa menunggu Emasa (eTIME). Melalui pemantauan masa menunggu ini, klinik kesihatan akan dapat mengenalpasti pencapaian masa menunggu serta faktor yang menyumbang, seterusnya tindakan penambahbaikan yang boleh diambil bagi menambahbaik masa menunggu di klinik masing-masing.