

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

**PERTANYAAN : LISAN**

**DARIPADA : PUAN JUNE LEOW HSIAD HUI  
[ HULU SELANGOR]**

**TARIKH : 8 JULAI 2019 (ISNIN)**

**SOALAN NO. 31**

**PUAN JUNE LEOW HSIAD HUI [ HULU SELANGOR]** minta **MENTERI KESIHATAN** menyatakan sejauh manakah usaha Kementerian dalam meneliti kaedah untuk mempercepatkan proses menunggu di hospital Kerajaan dan keberkesanannya.

**JAWAPAN**

**Yang di-Pertua,**

Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) sentiasa komited untuk menambah baik masa menunggu pesakit bagi mendapatkan rawatan di fasiliti KKM. Pada tahun 2018, 95.21% (2.23 juta daripada 2.34 juta) pesakit mempunyai masa menunggu tidak lebih daripada 90 minit untuk mendapatkan rawatan di Klinik Pakar di hospital Kerajaan. Bagi masa mendapatkan janji temu untuk mendapatkan rawatan di klinik pakar pula, 95.91% (3.76 juta daripada 3.92 juta) pesakit mempunyai tempoh masa menunggu 4 hingga 8 minggu.

KKM sedang giat melaksanakan pelbagai inisiatif dalam usaha mengurangkan masa menunggu di kalangan pesakit untuk mendapatkan rawatan dan seterusnya dapat mengurangkan kesesakan di hospital kerajaan seperti berikut:

1. Mengaplikasikan *Lean Healthcare* yang melihat kepada keseluruhan proses kerja bagi mengurangkan aktiviti yang tiada nilai tambah demi meningkatkan efisiensi. Proses yang berulang dan menyebabkan ketidaklancaran pergerakan pesakit di klinik dikurangkan atau dihapuskan sama sekali bagi memastikan aliran pesakit tidak terganggu. Ini membantu memendekkan masa menunggu sekaligus mengurangkan kesesakan di Jabatan Kecemasan dan klinik-klinik pakar.

- Aktiviti penambahbaikan yang dilakukan menerusi inisiatif *Lean Healthcare* menyasarkan pengurangan waktu menunggu untuk berjumpa doktor, bermula dari kaunter pendaftaran sehinggalah masa menunggu katil untuk pesakit yang perlu dimasukkan ke wad dari Jabatan Kecemasan, di samping mengurangkan masa menunggu untuk pesakit di discaj dari wad. Antara contoh pelaksanaan adalah di Jabatan Kecemasan Hospital Tengku Ampuan Rahimah yang dapat mengurangkan masa menunggu pesakit dari 192 minit kepada 88 minit (secara purata) manakala di Wad Perubatan pula dapat mengurangkan masa menunggu pesakit untuk didiscaj dari 360 minit kepada 180 minit. Sehingga kini, terdapat 52 buah hospital yang telah melaksanakan inisiatif ini di Jabatan Kecemasan dan Wad Perubatan.
- Selain itu, 10 buah hospital juga telah melaksanakan inisiatif *Lean Healthcare* ini di Klinik Pakar Ortopedik dan Klinik Pakar Oftalmologi untuk mengurangkan masa menunggu pesakit berjumpa doktor, dengan pengurangan dari purata 78 minit kepada 57 minit di Klinik Pakar Ortopedik dan dari purata 119 minit kepada 110 minit di Klinik Pakar Oftalmologi.

2. Melaksanakan inisiatif Hospital Kluster bagi meningkatkan kerjasama di antara hospital berpakar dengan hospital tanpa pakar bagi membolehkan pesakit luar bandar menerima rawatan kepakaran tanpa perlu dirujuk ke hospital berpakar dan menunggu lebih lama untuk dilihat oleh doktor pakar. Melalui pelaksanaan Hospital Kluster, hospital-hospital berpakar dan tanpa pakar mengikut lokasi geografi

yang berdekatan, digabungkan di bawah satu sistem bagi membolehkan perkongsian dan pengoptimuman sumber-sumber seperti sumber manusia, peralatan, fasiliti dan lain-lain dilaksanakan. Perkongsian dan pengoptimuman sumber-sumber ini dilaksanakan bagi memenuhi keperluan pesakit setempat dan meningkatkan kecekapan perkhidmatan di dalam setiap Kluster.

3. 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.

4. Menyediakan kemudahan *fast lane* kepada golongan yang memerlukan seperti warga emas, OKU, kanak-kanak dan kes kecemasan.

5. Menambahbaik sistem pendispensan ubat dengan melaksanakan perkhidmatan tambah nilai (*Value Added Service, VAS*) di kaunter farmasi seperti *drive through pharmacy*, perkhidmatan SMS dan perkhidmatan kiriman ubat secara pos laju.

Sekian, terima kasih.