



KETUA PENGARAH KESIHATAN MALAYSIA
DIRECTOR GENERAL OF HEALTH MALAYSIA
Kementerian Kesihatan Malaysia
Aras 12, Blok E7, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62590 PUTRAJAYA



Tel : 03-8883 2545
Faks : 03-8889 5542
Web : anhisam@moh.gov.my

Ruj. Kami : KKM.600-1/4/20 JLD 2 (5)
Tarikh : | November 2016

SENARAI EDARAN

YBhg. Dato' / Datin / Tuan / Puan,

**SURAT PEKELILING KETUA PENGARAH KESIHATAN
BIL.18/2016**

**GARIS PANDUAN PERKHIDMATAN SUKARELA DI HOSPITAL-
HOSPITAL KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

1. TUJUAN

Surat pekeliling ini bertujuan menjelaskan dan menyeragamkan tatacara pelaksanaan perkhidmatan sukarela di hospital-hospital Kementerian Kesihatan Malaysia.

2. LATAR BELAKANG

2.1 Sukarelawan hospital memainkan peranan yang penting bagi menyediakan perkhidmatan sokongan psikososial dan bantuan kerohanian bagi pesakit-pesakit yang mendapatkan rawatan di hospital terutamanya mereka yang mengalami kecacatan fizikal, gangguan psikologi dan/ atau menjalani rawatan jangka panjang.

- 2.2 Dua garis panduan telah diterbitkan bagi tujuan penyeragaman penyampaian dan pemantauan perkhidmatan sukarela di hospital-hospital KKM iaitu:
- 2.2.1 Surat Pekeliling Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia Bilangan 7 Tahun 1994: Garis Panduan Perkhidmatan Sukarela Di Hospital-Hospital Kementerian Kesihatan; dan
 - 2.2.2 Surat Pekeliling Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia Bilangan 8 Tahun 1995: Garis Panduan/ Peraturan Bagi Pekerja Sukarela Yang Menjalankan Aktiviti Keagamaan Di Hospital.
- 2.3 Sehubungan itu, garis panduan ini diterbitkan bagi mengemaskini garis panduan - garis panduan yang sedia ada.

3. GARIS PANDUAN

- 3.1 Sila rujuk Lampiran A untuk Garis Panduan Perkhidmatan Sukarela di Hospital-hospital Kementerian Kesihatan Malaysia.
- 3.2 Sila rujuk Lampiran B untuk Panduan Untuk Sukarelawan Hospital Kementerian Kesihatan Malaysia.

4. PELAKSANAAN

Garis panduan ini berkuatkuasa mulai tarikh surat ini dikeluarkan. Sehubungan itu, Surat Pekeliling KPK Bil 7/1994 dan Surat Pekeliling KPK Bil 8/1995 adalah terbatal.

Y.Bhg Dato' / Datin / Tuan / Puan adalah bertanggungjawab untuk memastikan pekeliling ini dihebahkan dan dipatuhi.

5. PERTANYAAN

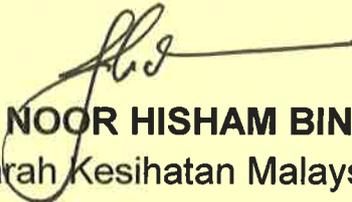
Sebarang pertanyaan berkaitan dengan garis panduan ini hendaklah dikemukakan ke alamat:

Pengarah
Bahagian Perkembangan Perubatan
Aras 5, Blok E1, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
Kementerian Kesihatan Malaysia
62590 Putrajaya
Tel: 03-88831143
Fax: 03-88831150

Sekian, terima kasih.

'BERKHIDMAT UNTUK NEGARA'

Yang Ublas,


(DATUK DR NOOR HISHAM BIN ABDULLAH)
Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia

s.k

Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Perubatan)

Pengarah
Bahagian Perkembangan Perubatan

**Ketua Profesion
Pegawai Kerja Sosial Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia
Jabatan Kerja Sosial Perubatan
Hospital Kuala Lumpur**

SENARAI EDARAN

Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Perubatan)
Jabatan Kesihatan Negeri Perlis

Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Perubatan)
Jabatan Kesihatan Negeri Kedah

Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Perubatan)
Jabatan Kesihatan Negeri Pulau Pinang

Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Perubatan)
Jabatan Kesihatan Negeri Perak

Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Perubatan)
Jabatan Kesihatan Negeri Selangor

Timbalan Pengarah Kesihatan (Perubatan)
Jabatan Kesihatan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur &
Putrajaya

Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Perubatan)
Jabatan Kesihatan Negeri Melaka

Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Perubatan)
Jabatan Kesihatan Negeri Sembilan

Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Perubatan)
Jabatan Kesihatan Negeri Johor

Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Perubatan)
Jabatan Kesihatan Negeri Pahang

Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Perubatan)
Jabatan Kesihatan Negeri Terengganu

Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Perubatan)
Jabatan Kesihatan Negeri Kelantan

**Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Perubatan)
Jabatan Kesihatan Negeri Sarawak**

**Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Perubatan)
Jabatan Kesihatan Negeri Sabah**

**Timbalan Pengarah Kesihatan (Perubatan)
Jabatan Kesihatan Wilayah Persekutuan Labuan**

**Pengarah
Institut Kanser Negara**

**GARIS PANDUAN PERKHIDMATAN SUKARELA DI HOSPITAL-HOSPITAL
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

1.0 PENDAHULUAN

- 1.1** Pesakit-pesakit di hospital terutamanya yang mengalami kecacatan fizikal, gangguan psikologi dan / atau menjalani rawatan jangka panjang memerlukan sokongan psikososial dan bantuan kerohanian. Ini bertujuan membina kekuatan mental, fizikal dan rohani pesakit untuk menyesuaikan diri dengan batas keupayaannya akibat penyakit yang dihidapi.
- 1.2** Pesakit-pesakit yang mendapatkan rawatan di hospital pada kebiasaannya mempunyai sistem sokongan ahli keluarga, rakan-rakan dan persekitaran yang kondusif. Namun bagi golongan yang tidak mempunyai sistem sokongan ini, sukarelawan boleh memainkan peranan yang penting bagi menyokong objektif dan strategi perkhidmatan sukarelawan.
- 1.3** Garis panduan ini diterbitkan bagi mengemaskini Surat Pekeliling Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia:
- i. Bilangan 7 Tahun 1994 Garis Panduan Perkhidmatan Sukarela Di Hospital-Hospital Kementerian Kesihatan; dan
 - ii. Bilangan 8 Tahun 1995 Garis Panduan / Peraturan Bagi Pekerja Sukarela Yang Menjalankan Aktiviti Keagamaan Di Hospital.

2.0 DEFINISI

- 2.1** Istilah 'sukarelawan' merujuk kepada orang yang melakukan sesuatu dengan sukarela tanpa memerlukan kelayakan tertentu. Sukarelawan hospital ialah mana-mana individu yang melakukan tugas bagi kepentingan pesakit tanpa ganjaran kewangan di sesebuah hospital setelah permohonan mereka diluluskan oleh Pengarah Hospital.
- 2.2** Istilah 'peranan sukarelawan' tidak terhad kepada sokongan sosial yang biasa tetapi kepelbagaian peranan.

Sila rujuk perkara 4.0: Peranan Sukarelawan untuk penjelasan lanjut.

3.0 OBJEKTIF PERKHIDMATAN SUKARELA DI HOSPITAL

- 3.1** Membantu dan memberi sokongan untuk memenuhi keperluan sosial, kebajikan, kerohanian dan emosi pesakit semasa menjalani rawatan dan pemulihan di hospital.
- 3.2** Membantu pesakit menerima hakikat penyakit yang dihadapi serta proses rawatan dan pemulihan.
- 3.3** Menggalakkan kerjasama dan sumbangan komuniti bersama anggota hospital dalam proses rawatan dan pemulihan pesakit.
- 3.4** Mengenalpasti keperluan sokongan sosial komuniti dan menggalakkan persekitaran kondusif hidup bermasyarakat dengan memperkasakan budaya penyayang dan semangat solidariti kemasyarakatan.
- 3.5** Menyediakan perkhidmatan nilai tambah kepada pesakit dan seterusnya memperbaiki sistem perkhidmatan hospital tanpa meningkatkan perbelanjaan hospital.

4.0 PERANAN SUKARELAWAN

4.1 Sokongan Sosial dan Kebajikan

- 4.1.1** Membantu mengurus perpustakaan bergerak (buku dan majalah)
- 4.1.2** Membantu mengurus permainan kanak-kanak dan *indoor games* (contoh: *board games* seperti dam, catur dan *carrom*)
- 4.1.3** Membantu mengurus, menganjur dan menyertai aktiviti-aktiviti sosial pesakit seperti jamuan keraian.
- 4.1.4** Membantu mengurus keperluan harian pesakit.
- 4.1.5** Membantu mendapatkan latihan kemahiran dan pekerjaan bagi pesakit-pesakit yang telah hilang upaya bagi kes-kes rehabilitasi, ortopedik dan psikiatri.

- 4.1.6** Sukarelawan profesional seperti guru dan kaunselor boleh memberikan perkhidmatan nilai tambah seperti:
- i. pengajaran dan pembelajaran kepada pesakit kanak-kanak (termasuk pelajar Tingkatan 6) yang masih bersekolah
 - ii. memberi khidmat kaunseling kepada pesakit yang memerlukan.

Sila rujuk Manual Program Garis Panduan Pelaksanaan Sekolah Dalam Hospital (SDH) Malaysia terbitan Kementerian Pelajaran Malaysia bersama Kementerian Kesihatan Malaysia dan Yayasan Nurul Yaqeen: Hati Nuraini Julai 2011 untuk maklumat lanjut.

- 4.1.7** Membantu pesakit –pesakit kurang upaya dan warga emas yang berurusan di Jabatan Pesakit Luar Am dan Klinik-klinik Pakar.
- 4.1.8** Membantu mendapatkan bantuan seperti buku, majalah dan permainan kanak-kanak kecuali bantuan dalam bentuk kewangan dan peralatan perubatan.
- 4.1.9** Membantu mendapatkan penempatan atau kediaman baru bagi pesakit-pesakit terdampar di hospital (melalui Jabatan Kerja Sosial Perubatan).
- 4.1.10** Membantu mengesan waris bagi pesakit-pesakit yang mengalami masalah sosial sepanjang tempoh mendapatkan rawatan di hospital.
- 4.1.11** Membantu mengadakan lawatan ke rumah bagi meninjau keadaan semasa pesakit yang berpotensi dibantu.

4.2 Sokongan Emosi dan Kerohanian Pesakit

Sukarelawan hanya dibenarkan memberikan sokongan ini kepada pesakit yang sama agama dan kepercayaan dengan persetujuan pesakit (atau persetujuan waris bagi pesakit kanak-kanak).

Sila rujuk Perkara 10: Peraturan Bagi Aktiviti Sukarelawan Agama untuk penjelasan lanjut.

5.0 PERMOHONAN MENJADI SUKARELAWAN HOSPITAL

Hospital KKM komited untuk menyediakan peluang yang sama rata untuk menjadi sukarelawan kepada semua yang layak.

5.1 Permohonan hendaklah dikemukakan terus kepada hospital yang berkenaan dengan mengisi borang permohonan (Borang 1) dan menghantarnya ke Jabatan Kerja Sosial Perubatan hospital.

5.2 Syarat-syarat permohonan menjadi sukarelawan hospital

- i. Berumur 18 tahun ke atas.
Pemohon yang berumur 16 tahun ke atas dibenarkan berkhidmat sebagai sukarelawan tetapi hendaklah terlebih dahulu mendapat kebenaran bertulis ibu bapa atau penjaga (Borang 2).
Pemohon yang berumur di bawah 16 tahun boleh dipertimbangkan mengikut kes.
- ii. Memaklumkan status kesihatan terkini serta sebarang penyakit dan rawatan yang dijalani semasa memohon.
Pihak hospital tidak akan bertanggungjawab di atas apa-apa kesulitan berikutan kegagalan sukarelawan untuk memaklumkan perkara tersebut. Pemohon digalakkan mempunyai insurans kesihatan kerana ia tidak disediakan oleh pihak hospital.
- iii. Menyertakan dua orang rujukan peribadi (*personal references*).
- iv. Menjalani penilaian oleh Pegawai Kerja Sosial Perubatan.
- v. Bersetuju mematuhi polisi kerahsiaan dan privasi pesakit, kebakaran dan keselamatan, kawalan infeksi serta mengelakkan konflik kepentingan (*conflict of interest*).
- vi. Warganegara ataupun bertaraf penduduk tetap. Warga asing perlu mempunyai dokumen yang sah, diperakukan oleh majikan / pejabat kedutaan dan mempunyai rekod peribadi yang bersih.

5.3 Kriteria pemohon yang tidak layak dipertimbangkan untuk menjadi sukarelawan hospital:

- i. Tidak mempunyai dokumen pengenalan diri yang sah.
- ii. Menghidap penyakit berjangkit dengan risiko jangkitan kepada pesakit dan kakitangan hospital. Ini termasuklah bekas pesakit. Persekitaran hospital berkemungkinan mendedahkan golongan ini kepada jangkitan lain juga.
- iii. Mempunyai masalah kesihatan atau kecacatan fizikal yang serius yang menjejaskan *activity of daily living* (ADL).
- iv. Pernah didapati bersalah melanggar peraturan sukarelawan hospital atau mana-mana peraturan hospital.
- v. Mempunyai rekod jenayah, masih dalam siasatan kes jenayah (kecuali kesalahan trafik yang minor) ataupun menghadapi tindakan sivil untuk *intentional tort*.
- vi. Mempunyai sejarah penyalahgunaan dadah atau didapati masih menyalahgunakan dadah.
- vii. Mempunyai ketrampilan yang tidak kemas atau personaliti yang meragukan seperti badan dipenuhi tattoo atau tindikan.
- viii. Individu-individu yang didapati mempunyai konflik kepentingan seperti agen insurans, peguam dan ahli politik.
- ix. Disahkan mufliis.
- x. Kakitangan hospital KKM atau sedang memohon pekerjaan dengan KKM.

5.4 Pegawai Kerja Sosial Perubatan hendaklah menjalankan penilaian ke atas setiap permohonan bagi memastikan sukarelawan menepati kriteria yang telah ditetapkan. Temuduga antara pemohon dan Jabatan Kerja Sosial Perubatan disaran diadakan bagi kes-kes tertentu termasuk permohonan daripada pelajar sekolah.

5.5 Surat kebenaran akan dikeluarkan setelah permohonan diluluskan (contoh surat seperti Lampiran 1). Tempoh kuatkuasa kelulusan hanyalah untuk dua (2) tahun sahaja dan perlu diperbaharui sekurang-kurangnya satu (1) bulan sebelum tamat tempoh

perkhidmatan. Satu salinan Panduan Sukarelawan di Hospital-hospital Kementerian Kesihatan Malaysia akan diberikan kepada setiap sukarelawan.

- 5.6 Kursus / Taklimat Asas Sukarelawan adalah wajib kepada semua sukarelawan sebelum memulakan perkhidmatan.
- 5.7 Hospital boleh mengenakan tempoh percubaan sebelum pas rasmi sukarelawan dikeluarkan.

6.0 PERANAN JABATAN KERJA SOSIAL PERUBATAN DALAM PERKHIDMATAN SUKARELA

- 6.1 Pegawai Penyelaras Perkhidmatan Sukarela hospital akan dilantik di kalangan Pegawai Kerja Sosial Perubatan atau mana-mana pegawai yang diberi mandat oleh Pengarah Hospital. Pegawai penyelaras ini bertanggungjawab menyelaraskan dan memantau semua aktiviti sukarelawan hospital.
- 6.2 Meneliti dan meluluskan permohonan untuk menjalankan perkhidmatan sukarela di hospital.
- 6.3 Memberi galakan kepada sukarelawan hospital agar memberikan perkhidmatan kepada pesakit secara berterusan.
- 6.4 Menerima cadangan dan komen daripada sukarelawan bagi tujuan penambahbaikan.
- 6.5 Bertindak sebagai urus setia Mesyuarat Jawatankuasa Induk Perkhidmatan Sukarela Hospital.
- 6.6 Selain daripada menyelaras dan memantau aktiviti sukarelawan hospital, penyelaras sukarelawan hospital yang dilantik bertanggungjawab untuk:
 - 6.6.1 Menganjurkan taklimat dan kursus untuk sukarelawan antaranya mengenai:
 - i. Dasar, polisi dan peraturan yang berkaitan
 - ii. Organisasi hospital
 - iii. Peranan sukarelawan
 - iv. Etika sukarelawan
 - v. Hak pesakit dan peraturan-peraturan yang berkaitan

vi. ~~Lain-lain perkara yang perlu mengikut kesesuaian tempat dan keadaan~~

6.6.2 Mengkaji semula peranan dan aktiviti-aktiviti sukarelawan dan mengesyorkan penyambungan atau penamatan perkhidmatan.

7.0 PEGAWAI PENYELIA

7.1 Pegawai penyelia sukarelawan adalah Ketua Unit / Ketua Jururawat di mana sukarelawan bertugas.

7.2 Pegawai penyelia sukarelawan hendaklah menyediakan Buku Daftar Masuk dan Keluar untuk sukarelawan bagi merekodkan aktiviti yang dijalankan.

7.3 Laporan berkaitan sikap dan disiplin sukarelawan perlu disediakan sekiranya timbul sebarang isu untuk dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Induk Perkhidmatan Sukarela Hospital.

8.0 JAWATANKUASA INDUK PERKHIDMATAN SUKARELA HOSPITAL

8.1 Hospital hendaklah menubuhkan satu Jawatankuasa Induk Perkhidmatan Sukarela yang dianggotai oleh:

- i. Pengarah Hospital atau mana-mana pegawai yang dilantik oleh beliau sebagai pengerusi
- ii. Pegawai Kerja Sosial Perubatan sebagai Setiausaha Jawatankuasa dan Pegawai Penyelaras Sukarelawan. Bagi hospital yang tidak mempunyai Pegawai Kerja Sosial Perubatan, pengarah hospital perlu mengenalpasti pegawai yang sesuai bagi tugas ini.
- iii. Ketua unit atau Ketua Jururawat di mana sukarelawan bertugas sebagai Pegawai Penyelia.

8.2 Jawatankuasa ini bertanggungjawab untuk

- 8.2.1** Meneliti dan meluluskan permohonan sukarelawan jika perlu.
- 8.2.2** Menyediakan Buku Pendaftaran Sukarelawan yang mengandungi maklumat-maklumat seperti butiran peribadi sukarelawan hendaklah disediakan, disimpan dan dikemaskini oleh jawatankuasa.
- 8.2.3** Merancang dan memantau aktiviti-aktiviti sukarelawan yang dijalankan di hospital.
- 8.2.4** Menamatkan perkhidmatan sukarelawan sekiranya didapati
 - i. melanggar peraturan yang sedia ada
 - ii. perkhidmatan yang tidak memuaskan, contoh: tidak pernah hadir dalam masa setahun
 - iii. perkhidmatan sukarela tersebut tidak diperlukan lagi
- 8.2.5** Menyediakan ruang yang sesuai untuk sukarelawan menjalankan aktiviti.
- 8.2.6** Memberikan anugerah / penghargaan kepada sukarelawan yang telah berkhidmat dengan cemerlang, contoh: perkhidmatan selama lebih 100 jam dalam tempoh 2 tahun.
- 8.2.7** Sekiranya kumpulan sukarelawan ada menubuhkan persatuan atau organisasi di kalangan mereka, pertubuhan tersebut hendaklah tertakluk di bawah pengawasan Jawatankuasa Induk Perkhidmatan Sukarela Hospital.

9.0 PERKHIDMATAN SUKARELA HOSPITAL

9.1 Tugas-tugas sukarelawan boleh dilakukan di mana-mana wad atau unit yang memerlukan perkhidmatan mereka. Walau bagaimanapun, tempat-tempat berikut adalah tidak dibenarkan untuk aktiviti sukarelawan melainkan mendapat kebenaran khas daripada pihak pengurusan hospital:

- a) Dewan bersalin
- b) Bilik bedah
- c) Bilik / Wad isolasi
- d) Semua jenis wad rawatan rapi

- e) Unit rawatan jantung
- f) Unit khas rawatan bayi (*special care nursery*)
- g) Unit / Jabatan rekod perubatan
- h) Tempat-tempat lain yang dikenalpasti oleh pihak hospital

9.2 Semua pesakit layak dibantu oleh sukarelawan kecuali pesakit-pesakit yang terlibat dengan kes-kes mahkamah atau medikolegal seperti pesakit banduan penjara / tahanan lokap polis dan kes penderaan dewasa / kanak-kanak.

Pegawai Penyelia hendaklah menentukan pesakit yang boleh menerima perkhidmatan sukarelawan.

9.3 Waktu perkhidmatan sukarelawan yang dibenarkan adalah antara jam 8 pagi hingga 8 malam. Walau bagaimanapun, perkara ini adalah tertakluk kepada kebenaran dan kesesuaian hospital berkaitan.

Sukarelawan boleh berbincang dengan Pegawai Penyelaras dan / atau Pegawai Penyelia tentang hari dan masa yang sesuai untuk mereka menjalankan tugas.

9.4 Sekiranya sukarelawan merancang untuk tidak hadir bagi satu tempoh masa yang melebihi 6 bulan, sukarelawan hendaklah memaklumkan kepada Pegawai Penyelaras.

9.5 Sukarelawan tidak dibenarkan campur tangan dengan perancangan proses dan prosedur rawatan pesakit termasuk aspek perawatan (*nursing*), ubat-ubatan dan pemulihan.

9.6 Kerahsiaan dan privasi pesakit hendaklah sentiasa dipelihara.

- i. Perkara-perkara berkaitan pesakit hanya boleh dibincang (jika perlu) bersama Pegawai Penyelia atau Pegawai Penyelaras sahaja dan hendaklah dilakukan di tempat tertutup.
- ii. Hanya kakitangan hospital yang bertanggungjawab dengan penjagaan pesakit sahaja mempunyai akses kepada rekod perubatan pesakit (rujuk polisi jabatan dan *MOH User Access Policy* bagi rekod berkomputer). Semua kenyataan perubatan pesakit adalah SULIT.
- iii. Sukarelawan tidak dibenarkan akses kepada sebarang rekod perubatan pesakit (IT atau manual).

- 9.7** Pengambilan gambar pesakit adalah tidak dibenarkan sama sekali. Penggunaan media sosial dan implikasi daripada penggunaan tersebut adalah di bawah tanggungjawab sukarelawan.

10.0 PERATURAN BAGI AKTIVITI SUKARELAWAN AGAMA

10.1 Syarat-syarat sukarelawan:

- i. Mempunyai surat pentauliahian atau surat pengesahan daripada badan / pertubuhan / organisasi berkenaan yang berdaftar dengan Jabatan Pendaftaran Pertubuhan Malaysia (*The Registry of Societies Malaysia, ROS*).
- ii. Mendapat kelulusan daripada pihak hospital terlebih dahulu dan berdaftar dengan Pegawai Penyelaras Sukarelawan (Pegawai Kerja Sosial Perubatan) sebelum menjalankan aktiviti.

10.2 Syarat-syarat pelaksanaan aktiviti:

- i. Aktiviti keagamaan dilakukan kepada pesakit yang sama agama dan kepercayaan dengan sukarelawan.
- ii. Persetujuan daripada pesakit perlu diperolehi terlebih dahulu sebelum menjalankan aktiviti keagamaan bagi pesakit dewasa. Persetujuan daripada keluarga / waris pesakit diperlukan bagi pesakit kanak-kanak ataupun pesakit dewasa yang tidak berupaya memberikan persetujuan atas keadaan penyakitnya.
- iii. Sukarelawan tidak dibenarkan campur tangan dengan perancangan proses dan prosedur rawatan pesakit termasuk aspek perawatan (*nursing*), ubat-ubatan dan pemulihan.
- iv. Sukarelawan dikehendaki untuk memastikan aktiviti yang dijalankan tidak mengganggu urusan rawatan pesakit.

- 10.3** Sukarelawan Islam boleh bekerjasama dengan Pegawai Hal Ehwal Islam dan aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan adalah tertakluk kepada garis panduan dan polisi yang ditetapkan dalam Program Hospital Mesra Ibadah.

11.0 ETIKA KERJA SUKARELAWAN

- 11.1** Sukarelawan hendaklah memperkenalkan diri dan mendapatkan persetujuan pesakit sebelum memberikan perkhidmatan.
- 11.2** Merahsiakan semua maklumat perubatan pesakit. Sukarelawan tidak dibenarkan akses kepada rekod perubatan pesakit.
- 11.3** Mengawal penglibatan emosi dan fizikal dengan pesakit.
- 11.4** Tiada diskriminasi agama, ideologi, perkauman, status sosial dan sebagainya.
- 11.5** Menjalankan tugas dengan jujur dan amanah.
- 11.6** Menghormati kepercayaan dan agama pesakit.
- 11.7** Tidak terlibat dalam aktiviti-aktiviti yang menyalahi undang-undang negara dan peraturan-peraturan hospital.
- 11.8** Tidak menggunakan status sukarelawan untuk kepentingan diri sendiri termasuklah untuk tujuan perniagaan.
- 11.9** Sukarelawan dilarang menerima atau meminta hadiah / wang (*tips*) daripada pesakit, waris atau pelawat hospital.
- 11.10** Sentiasa mematuhi kod pakaian sukarelawan semasa berada di kawasan hospital.
- 11.11** Tidak digalakkan melawat rakan atau saudara mara yang menjadi pesakit di hospital semasa dalam waktu bertugas.
- 11.12** Perkhidmatan sukarela kepada pesakit yang berlainan jantina hendaklah dilakukan secara berkumpulan.

12.0 KOD PAKAIAN

- 12.1** Sukarelawan hendaklah sentiasa berpakaian bersih dan kemas serta sopan dan sesuai dengan aktiviti yang dijalankan.
- 12.2** Pas pengenalan diri hendaklah sentiasa dipakai dan dipamerkan dengan jelas. Sekiranya hospital ada menyediakan jaket rasmi sukarelawan hospital, jaket juga hendaklah sentiasa dipakai dan dipastikan bersih dan kemas.

13.0 KESELAMATAN

- 13.1** Semua sukarelawan dikehendaki mematuhi polisi keselamatan hospital. Semua isu keselamatan perlu dilaporkan kepada Pegawai Penyelia untuk dimaklumkan kepada Pegawai Keselamatan.
- 13.2** Sukarelawan dinasihatkan tidak membawa bersama barangan bernilai semasa bertugas. Kehilangan atau kecurian barangan peribadi bukan tanggungjawab pihak hospital.
- 13.3** Sebarang kemalangan atau kecederaan perlu dilaporkan kepada Pegawai Penyelia dan Pegawai Kerja Sosial Perubatan sebelum laporan insiden disediakan.
- 13.4** Sukarelawan yang mengalami gangguan seksual (verbal atau fizikal), ugutan, tingkah laku agresif atau ganas hendaklah melaporkan dengan segera kepada Pegawai Penyelia untuk dipanjangkan kepada Jawatankuasa Induk Perkhidmatan Sukarela Hospital untuk tindakan lanjut.

14.0 KEMUDAHAN UNTUK SUKARELAWAN & PENGHARGAAN

- 14.1** Pihak hospital tidak menyediakan makanan dan tempat letak kereta percuma atau khas kepada sukarelawan.
- 14.2** Perkhidmatan sukarela juga tidak melibatkan pembayaran imbuhan dan faedah khas kepada sukarelawan.
- 14.3** Walau bagaimanapun, pihak hospital boleh dengan budi bicara masing-masing menyediakan kemudahan untuk sukarelawan seperti minuman, kemudahan rawatan kecemasan dan sebagai peserta

jemputan ke majlis khas atau pembelajaran berterusan perubatan / bukan perubatan anjuran hospital.

- 14.4** Pihak hospital juga boleh memberikan sijil penghargaan kepada sukarelawan yang telah memberikan perkhidmatan yang cemerlang ataupun telah berkhidmat untuk tempoh yang panjang, contoh: 100 jam perkhidmatan dalam masa 2 tahun.

PERMOHONAN UNTUK BERKHIDMAT SEBAGAI SUKARELAWAN HOSPITAL

A. MAKLUMAT PERIBADI PEMOHON		(Sila kepilkan bersama 2 keping gambar bersaiz pasport)												
1. NAMA:														
2. NOMBOR KAD PENGENALAN: <table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table>														
3. JANTINA: <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> LELAKI</td> <td style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> PEREMPUAN</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> LELAKI	<input type="checkbox"/> PEREMPUAN										
<input type="checkbox"/> LELAKI	<input type="checkbox"/> PEREMPUAN													
4. TARIKH LAHIR (HH/BB/TT): <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table>														
5. UMUR: <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;">TAHUN</td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;">BULAN</td> </tr> </table>				TAHUN		BULAN								
	TAHUN			BULAN										
6. AGAMA: <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%;"><input type="checkbox"/> ISLAM</td> <td style="width: 25%;"><input type="checkbox"/> HINDU</td> <td rowspan="2" style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> LAIN-LAIN, Nyatakan:</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> KRISTIAN</td> <td><input type="checkbox"/> BUDDHA</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> ISLAM	<input type="checkbox"/> HINDU	<input type="checkbox"/> LAIN-LAIN, Nyatakan:	<input type="checkbox"/> KRISTIAN	<input type="checkbox"/> BUDDHA							
<input type="checkbox"/> ISLAM	<input type="checkbox"/> HINDU	<input type="checkbox"/> LAIN-LAIN, Nyatakan:												
<input type="checkbox"/> KRISTIAN	<input type="checkbox"/> BUDDHA													
7. ALAMAT PEJABAT: <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">NO. UNIT</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>JALAN / BLOK</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>POSKOD</td> <td style="width: 20%;"></td> <td>BANDAR</td> <td></td> </tr> </table>		NO. UNIT				JALAN / BLOK				POSKOD		BANDAR		
NO. UNIT														
JALAN / BLOK														
POSKOD		BANDAR												
8. ALAMAT RUMAH: <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">NO. UNIT</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>JALAN / BLOK</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>POSKOD</td> <td style="width: 20%;"></td> <td>BANDAR</td> <td></td> </tr> </table>		NO. UNIT				JALAN / BLOK				POSKOD		BANDAR		
NO. UNIT														
JALAN / BLOK														
POSKOD		BANDAR												
9. KELULUSAN AKADEMIK: <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%;"><input type="checkbox"/> PMR / SPM</td> <td style="width: 25%;"><input type="checkbox"/> STPM / DIPLOMA</td> <td style="width: 25%;"><input type="checkbox"/> IJAZAH</td> <td style="width: 25%;"><input type="checkbox"/> SARJANA / PHD</td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> PMR / SPM	<input type="checkbox"/> STPM / DIPLOMA	<input type="checkbox"/> IJAZAH	<input type="checkbox"/> SARJANA / PHD									
<input type="checkbox"/> PMR / SPM	<input type="checkbox"/> STPM / DIPLOMA	<input type="checkbox"/> IJAZAH	<input type="checkbox"/> SARJANA / PHD											
10. PEKERJAAN:														
11. NAMA PERTUBUHAN SUKARELA (jika ada):														

12. KECENDERUNGAN KESUKARELAWAN:

SOSIAL & KEBAJIKAN

KEROHANIAN

KAUNSELING

PENDIDIKAN RENDAH / MENENGAH

13. SEPANJANG PENGETAHUAN TUAN / PUAN, ADAKAH TUAN / PUAN MENGHIDAPI PENYAKIT-PENYAKIT BERIKUT:

- | | |
|--------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Darah tinggi |
| <input type="checkbox"/> | Kencing manis (Diabetes mellitus) |
| <input type="checkbox"/> | Penyakit jantung |
| <input type="checkbox"/> | Epilepsi (sawan) |
| <input type="checkbox"/> | Masalah psikiatri |
| <input type="checkbox"/> | Tuberkulosis (TB) |
| <input type="checkbox"/> | HIV |
| <input type="checkbox"/> | Hepatitis B |
| <input type="checkbox"/> | Lain-lain |

14. PENGLIBATAN DALAM PENYALAHGUNAAN DADAH ATAU LAIN-LAIN AKTIVITI MELANGGAR UNDANG-UNDANG & PERATURAN NEGARA:

Ya / Tidak

B. RUJUKAN PERIBADI (*PERSONAL REFERENCES*)

Sila catatkan dua nama yang boleh memberi keterangan tentang anda.

Rujukan 1:

NAMA:

ALAMAT:

PEKERJAAN:

NO. TELEFON:

Rujukan 2:

NAMA:

ALAMAT:

PEKERJAAN:

NO. TELEFON:

C. PENGAKUAN PEMOHON

Saya mengaku bahawa semua keterangan di atas adalah **BENAR** dan memahami bahawa perkhidmatan yang saya pohon adalah sebagai sukarelawan hospital. Saya bersetuju untuk bertanggungjawab terhadap keselamatan dan kesihatan diri saya serta harta benda saya semasa menjalankan tugas. Saya juga memberi kebenaran untuk pihak hospital menyemak latar belakang saya.

Saya juga tidak akan membabitkan Kementerian Kesihatan Malaysia dan bersetuju untuk menanggung sendiri segala risiko dan kos yang terlibat dengan perkhidmatan saya di hospital.

Tarikh: _____

Tanda tangan Pemohon

D. PERJANJIAN KERAHSIAAN

Saya memahami bahawa semua maklumat yang diperoleh semasa berinteraksi dengan pesakit adalah tertakluk kepada polisi kerahsiaan pesakit dan tidak akan menyebarkan maklumat tersebut kepada pihak luar termasuklah melalui aplikasi komunikasi serta penggunaan media sosial. Sebarang kebocoran maklumat yang terjadi berikutan daripada tindakan saya adalah di bawah tanggungjawab saya sendiri.

Tindakan boleh dikenakan ke atas saya oleh pihak hospital dan Kementerian Kesihatan Malaysia sekiranya saya melanggar perjanjian ini.

Tarikh: _____

Tanda tangan Pemohon

**BORANG KEBENARAN IBU BAPA / PENJAGA UNTUK SUKARELAWAN
REMAJA (di bawah 18 tahun)**

Nama sukarelawan: _____

No. Kad Pengenalan: _____ Tarikh lahir ___/___/___ (hh/bb/tt)

Alamat _____

Saya, _____, No. Kad Pengenalan _____
(nama ibu / bapa / penjaga berdaftar)

mengizinkan anak / anak jagaan saya diambil berkhidmat sebagai sukarelawan di _____

_____ dalam aspek (tandakan \surd dalam petak yang
(nama hospital)

berkenaan)

SOSIAL & KEBAJIKAN	<input type="checkbox"/>	KEROHANIAN	<input type="checkbox"/>	KAUNSELING	<input type="checkbox"/>
--------------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------	--------------------------

PENDIDIKAN RENDAH / MENENGAH	<input type="checkbox"/>
------------------------------	--------------------------

Tarikh

Tanda tangan Ibu / Bapa / Penjaga Berdaftar

(nota: kebenaran ini tertakluk kepada Akta (Penggajian) Kanak-kanak dan Orang Muda 1966 (Pindaan 1988), Akta Pekerjaan 1955, Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerja 1994 dan lain-lain undang-undang sedia ada yang terpakai).

No. Rujukan :

Tarikh :

(Nama & Alamat Sukarelawan)

Tuan / Puan,

PERKHIDMATAN SUKARELA HOSPITAL

Sukacita dimaklumkan bahawa permohonan tuan / puan untuk berkhidmat sebagai sukarelawan hospital ini telah diluluskan. Kelulusan ini berkuatkuasa dari _____
hingga _____
tarikh mula *tarikh tamat*

2. Kerjasama tuan / puan adalah diminta untuk mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak hospital. Bersama-sama ini disertakan Panduan Sukarelawan di Hospital-hospital Kementerian Kesihatan Malaysia untuk rujukan tuan / puan.

3. Untuk tujuan pendaftaran dan taklimat, sila hubungi pegawai penyelaras sukarelawan di Jabatan Kerja Sosial Perubatan hospital ini,
_____ no. telefon: _____.

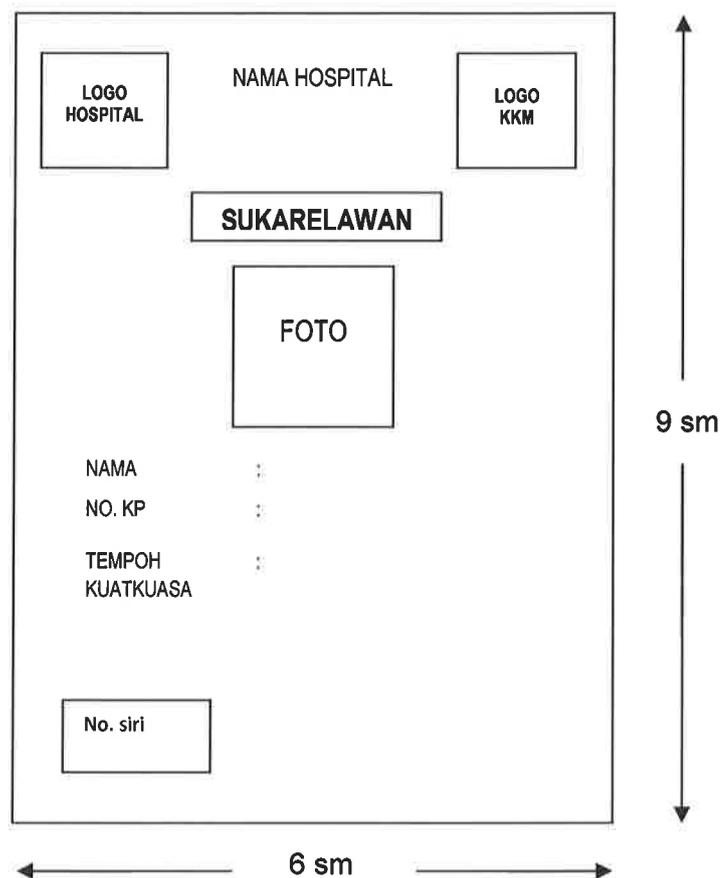
4. Pihak hospital mengucapkan ribuan terima kasih di atas kesudian tuan / puan menjadi sukarelawan hospital ini.

Sekian, terima kasih.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

Saya yang menurut perintah,

(_____)
Pengarah Hospital
Hospital _____

CONTOH TANDA NAMA / IDENTITI (*IDENTITY PASS*) SUKARELAWAN

Tanda nama sukarelawan adalah mengikut kesesuaian hospital.
Bahagian belakang tanda nama hendaklah mengandungi kenyataan keselamatan yang standard.

**PANDUAN UNTUK SUKARELAWAN HOSPITAL
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Pihak pengurusan hospital dan anggota hospital ini mengalu-alukan perkhidmatan sukarela tuan / puan dan menghargai segala bentuk sumbangan serta sokongan tuan / puan.

1.0 PERANAN HOSPITAL

Umumnya hospital menyediakan perkhidmatan rawatan (kuratif), pemulihan, pencegahan tertier dan promosi kesihatan kepada pesakit-pesakit oleh anggota perubatan terlatih dan bertauliah yang lazimnya melalui pasukan klinikal pelbagai disiplin.

2.0 KEPERLUAN KEPADA SUKARELAWAN

Pesakit-pesakit yang mendapatkan rawatan di hospital pada kebiasaannya mempunyai sistem sokongan ahli keluarga, rakan-rakan dan persekitaran yang kondusif. Namun bagi golongan yang tidak mempunyai sistem sokongan ini, sukarelawan boleh membantu memperkukuhkan jaringan sokongan sosial tersebut.

3.0 SUMBANGAN SUKARELAWAN

3.1 Sokongan Sosial dan Kebajikan

3.1.1 Membantu mengurus perpustakaan bergerak (buku dan majalah)

3.1.2 Membantu mengurus permainan kanak-kanak dan *indoor games* (contoh: *board games* seperti dam, catur dan *carrom*)

3.1.3 Membantu mengurus, menganjur dan menyertai aktiviti-aktiviti sosial pesakit seperti jamuan keraian.

3.1.4 Membantu mengurus keperluan harian pesakit.

3.1.5 Membantu mendapatkan latihan kemahiran dan pekerjaan bagi

pesakit-pesakit yang telah hilang upaya bagi kes-kes rehabilitasi, ortopedik dan psikiatri.

3.1.6 Sukarelawan profesional seperti guru dan kaunselor boleh memberikan perkhidmatan nilai tambah seperti:

- pengajaran dan pembelajaran kepada pesakit kanak-kanak (termasuk pelajar Tingkatan 6) yang masih bersekolah
- memberi khidmat kaunseling kepada pesakit yang memerlukan.

3.1.7 Membantu pesakit-pesakit kurang upaya dan warga emas yang berurusan di Jabatan Pesakit Luar Am dan Klinik-klinik Pakar.

3.1.8 Membantu mendapatkan bantuan seperti buku, majalah dan permainan kanak-kanak.

3.1.9 Sebarang bantuan dalam bentuk kewangan dan peralatan perubatan kepada pesakit di wad hendaklah melalui Jabatan Kerja Sosial Perubatan.

3.2 Sokongan Emosi dan Kerohanian Pesakit

Anda hanya dibenarkan memberikan sokongan ini kepada pesakit yang sama agama dan kepercayaan dengan persetujuan pesakit (atau persetujuan waris bagi pesakit kanak-kanak).

4.0 PERMOHONAN MENJADI SUKARELAWAN

4.1 Permohonan hendaklah dikemukakan terus kepada hospital yang berkenaan dengan mengisi borang permohonan dan menghantarnya ke Jabatan Kerja Sosial Perubatan hospital.

4.2 Syarat-syarat permohonan menjadi sukarelawan hospital

i. Berumur 18 tahun ke atas.

Pemohon yang berumur 16 tahun ke atas dibenarkan berkhidmat sebagai sukarelawan tetapi hendaklah terlebih dahulu mendapat kebenaran bertulis ibu bapa atau penjaga.

- ii. Memaklumkan status kesihatan terkini serta sebarang penyakit dan rawatan yang dialami semasa memohon.
Pihak hospital tidak akan bertanggungjawab di atas apa-apa kesulitan berikutan kegagalan sukarelawan untuk maklumkan perkara tersebut.
- iii. Menyertakan dua orang rujukan peribadi (*personal references*).
- iv. Menjalani penilaian oleh Pegawai Kerja Sosial Perubatan.
- v. Menghadiri Kursus / Taklimat Asas Sukarelawan sebelum memulakan perkhidmatan.
- vi. Bersetuju mematuhi polisi kerahsiaan dan privasi pesakit, kebakaran dan keselamatan, kawalan infeksi serta mengelakkan konflik kepentingan (*conflict of interest*).

4.3 Permohonan anda tidak akan diluluskan sekiranya anda:

- i. Tidak mempunyai dokumen pengenalan diri yang sah.
- ii. Menghidap penyakit berjangkit dengan risiko jangkitan kepada pesakit dan kakitangan hospital. Ini termasuklah bekas pesakit. Persekitaran hospital berkemungkinan mendedahkan golongan ini kepada jangkitan lain juga.
- iii. Mempunyai masalah kesihatan atau kecacatan fizikal yang serius yang menjejaskan *activity of daily living* (ADL).
- iv. Pernah didapati bersalah melanggar peraturan sukarelawan hospital atau mana-mana peraturan hospital.
- v. Mempunyai rekod jenayah, masih dalam siasatan kes jenayah (kecuali kesalahan trafik yang minor) ataupun menghadapi tindakan sivil untuk *intentional tort*.
- vi. Mempunyai sejarah penyalahgunaan dadah atau didapati masih menyalahgunakan dadah.
- vii. Mempunyai ketrampilan yang tidak kemas atau personaliti yang meragukan seperti badan dipenuhi tattoo atau tindikan.

viii. Individu-individu yang didapati mempunyai konflik kepentingan seperti agen insurans, peguam dan ahli politik.

ix. Disahkan mufliis.

x. Kakitangan hospital KKM atau sedang memohon pekerjaan dengan KKM.

4.4 Surat kebenaran akan dikeluarkan setelah permohonan diluluskan. Tempoh kuatkuasa kelulusan hanyalah untuk dua (2) tahun sahaja dan perlu diperbaharui sekurang-kurangnya satu (1) bulan sebelum tamat tempoh perkhidmatan.

5.0 PEGAWAI PENYELARAS

Pegawai Penyelaras sukarelawan adalah Pegawai Kerja Sosial Perubatan yang akan menyelaraskan dan memantau segala aktiviti sukarelawan di hospital.

Sila maklumkan kepada Pegawai Penyelaras anda sekiranya anda merancang untuk tidak hadir berkhidmat untuk satu tempoh yang panjang dan melebihi 6 bulan.

6.0 PEGAWAI PENYELIA

Ketua Jururawat di wad atau ketua unit di mana anda menjalankan perkhidmatan sukarelawan adalah Pegawai Penyelia anda.

Anda diminta menandatangani Buku Daftar Masuk dan Keluar di lokasi berkenaan setiap kali bertugas. Sila rujuk kepada Pegawai Penyelia untuk berbincang mengenai perkhidmatan anda ataupun sekiranya anda menghadapi sebarang kesulitan atau kecederaan.

7.0 PERKHIDMATAN SUKARELAWAN HOSPITAL

7.1 Fasiliti berikut adalah tidak dibenarkan bagi menjalankan aktiviti sukarelawan atas sebab keselamatan dan kawalan infeksi kecuali dengan kebenaran khas Pengarah Hospital:-

- a) Dewan bersalin
- b) Bilik bedah
- c) Bilik / Wad isolasi
- d) Semua jenis wad rawatan rapi
- e) Unit rawatan jantung
- f) Unit khas rawatan bayi (*special care nursery*)
- g) Unit / Jabatan rekod perubatan
- h) Tempat-tempat lain yang dikenalpasti oleh pihak hospital

7.2 Semua pesakit layak dibantu oleh sukarelawan kecuali pesakit-pesakit yang terlibat dengan kes-kes mahkamah atau medikolegal seperti pesakit banduan penjara / tahanan lokap polis dan kes penderaan dewasa / kanak-kanak.

Sila rujuk kepada Pegawai Penyelia anda untuk mengenalpasti pesakit yang sesuai untuk dibantu.

7.3 Waktu perkhidmatan sukarelawan yang dibenarkan adalah antara jam 8 pagi hingga 8 malam. Walau bagaimanapun, perkara ini adalah tertakluk kepada kebenaran dan kesesuaian hospital berkaitan.

Anda boleh berbincang dengan Pegawai Penyelaras / Pegawai Penyelia tentang hari dan masa yang sesuai untuk anda menjalankan tugas.

7.4 Semua sukarelawan perlu mendaftar masuk pada permulaan hari dan mendaftar keluar apabila tamat bertugas di tempat masing-masing.

7.5 Sekiranya anda merancang untuk tidak hadir bagi satu tempoh masa yang melebihi 6 bulan, sila maklumkan kepada Pegawai Penyelaras.

8.0 ETIKA DAN TANGGUNGJAWAB PEKERJA SUKARELA

8.1 Ciri-ciri peribadi sukarelawan:

- i. Boleh bertugas dengan pengawasan asas yang minima.
- ii. Menepati masa
- iii. Memahami dan menghormati kepercayaan dan agama orang lain
- iv. Bermotivasi tinggi
- v. Kemahuan kuat untuk belajar perkara-perkara baru
- vi. Memiliki budi bicara yang baik, jujur dan amanah
- vii. Tidak mengamalkan diskriminasi terhadap agama, jantina, etnik dan status ekonomi pesakit, waris serta kakitangan hospital
- viii. Tidak terlibat dengan tindakan-tindakan yang menyalahi undang-undang.
- ix. Kepatuhan kepada peraturan-peraturan dan semua polisi hospital termasuk kerahsiaan pesakit
- x. Tidak menggunakan kedudukan atau status untuk kepentingan diri sendiri, waris, saudara mara atau rakan-rakan termasuk untuk tujuan perniagaan.

8.2 Tatacara kelakuan ketika bertugas:

- i. Menggunakan nama rasmi pesakit apabila berinteraksi.
- ii. Penampilan profesional dan kemas serta mematuhi kod pakaian sukarelawan.
- iii. Setiap kali berinteraksi dengan pesakit, anda hendaklah terlebih dahulu memperkenalkan diri dengan memaklumkan nama dan status sukarelawan serta bertanya jika pesakit memerlukan bantuan.

- iv. Ketika berinteraksi, sentiasa menggunakan budi bicara, bersopan, senyum dan mengucapkan salam. Melayan pesakit dengan ramah dan mesra.
- v. Tona suara yang sederhana. Pengucapan dan tona mesti menunjukkan hormat, timbang rasa dan hasrat untuk membantu.
- vi. Pertanyaan kepada pesakit atau pelawat adalah untuk maklumat umum sahaja untuk membantu dalam memberi jenis bantuan yang sesuai.
- vii. Perbualan peribadi (berbual kosong) di hadapan pesakit, pelawat dan doktor adalah dilarang. Tidak digalakkan juga menggunakan fasiliti ruang menunggu, kaunter jururawat dan lain-lain untuk berbual kosong.
- viii. Memastikan hal-hal peribadi dan kerahsiaan pesakit sentiasa dijaga.
- ix. Bersopan, menghormati dan bertimbangrasa apabila berinteraksi sesama sukarelawan.

8.3 Kerahsiaan dan privasi pesakit hendaklah sentiasa dipelihara. Segala yang dilihat, didengari, dibaca, diperhatikan dan segala yang diketahui tentang pesakit hendaklah **DIRAHSIAKAN**.

- i. Perkara-perkara berkaitan pesakit hanya boleh dibincang (jika perlu) bersama Pegawai Penyelia atau Pegawai Penyelaras sahaja dan hendaklah dilakukan di tempat tertutup.
- ii. Hanya kakitangan hospital yang bertanggungjawab dengan penjagaan pesakit sahaja mempunyai akses kepada rekod perubatan pesakit (rujuk polisi jabatan dan *MOH User Access Policy* bagi rekod berkomputer). Semua kenyataan perubatan pesakit adalah SULIT.

8.4 Pengambilan gambar pesakit adalah tidak dibenarkan sama sekali. Penggunaan media sosial dan implikasi daripada penggunaan tersebut adalah di bawah tanggungjawab anda.

8.5 Anda tidak dibenarkan campur tangan dalam semua proses rawatan pesakit. Perkara-perkara yang berkaitan diagnosis dan prognosa pesakit hendaklah dirujuk kepada pegawai penyelia.

- 8.6 Anda dilarang menerima hadiah atau wang (*tips*) daripada pesakit, waris atau pelawat hospital.
- 8.7 Anda tidak digalakkan melawat rakan atau saudara mara yang menjadi pesakit di hospital semasa dalam waktu bertugas. Lawatan selepas tamat giliran waktu bekerja boleh dilakukan selepas menukar jaket sukarelawan kepada pakaian biasa.

9.0 KOD PAKAIAN

- 9.1 Anda hendaklah sentiasa berpakaian bersih dan kemas serta sopan dan sesuai dengan aktiviti yang dijalankan.
- 9.2 Pas pengenalan diri hendaklah sentiasa dipakai dan dipamerkan dengan jelas. Sekiranya hospital ada menyediakan jaket rasmi sukarelawan hospital, jaket juga hendaklah sentiasa dipakai dan dipastikan bersih dan kemas.
- 9.3 Pas pengenalan diri adalah milik hospital. Ia tidak boleh digunakan untuk sukarelawan mewakili hospital atau kakitangan hospital.

10.0 MAKANAN DAN TEMPAT LETAK KERETA

Pihak hospital tidak menyediakan makanan dan tempat letak kereta percuma atau khas kepada sukarelawan.

11.0 KESELAMATAN

- 11.1 Semua sukarelawan dikehendaki mematuhi polisi keselamatan hospital. Semua isu keselamatan perlu dilaporkan kepada Pegawai Penyelia untuk dimaklumkan kepada Pegawai Keselamatan.
- 11.2 Anda dinasihatkan tidak membawa bersama barangan bernilai semasa bertugas. Kehilangan atau kecurian barangan peribadi bukan tanggungjawab pihak hospital.
- 11.3 Sebarang kemalangan atau kecederaan perlu dilaporkan kepada Pegawai

Penyelia dan Pegawai Kerja Sosial Perubatan sebelum laporan insiden disediakan.

11.4 Sekiranya anda mengalami gangguan seksual (verbal atau fizikal), ugutan, tingkah laku agresif atau ganas, sila laporkan dengan segera kepada Pegawai Penyelia untuk dipanjangkan kepada Jawatankuasa Induk Perkhidmatan Sukarela Hospital untuk tindakan lanjut.

12.0 PENGHARGAAN

Pihak hospital boleh menggunakan budi bicara untuk menyediakan anugerah atau penghargaan yang dirasakan sesuai untuk sukarelawan, seperti:

- memberikan sijil penghargaan kepada sukarelawan yang telah memberikan perkhidmatan yang cemerlang, ataupun
- telah berkhidmat untuk tempoh yang panjang, contoh: 100 jam perkhidmatan dalam masa 2 tahun.