

LATAR BELAKANG HOSPITAL RAJA PEREMPUAN ZAINAB II, KOTA BHARU

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| 1. Mula Beroperasi | : 1930 |
| 2. Bilangan Katil | : 920 katil |
| 3. Bil Pegawai dan kakitangan | : 3677 orang |
| 4. Peruntukan Tahun 2014 | : RM268,106,400.00 |
| 5. Kedatangan Pesakit Luar Jan 2014 | : 25,618 |

Isu Pentadbiran/Pengurusan Am

1. KEKURANGAN LOT PARKIR UNTUK PESAKIT, WARIS, PELANGGAN, PELAWAT DAN WARGA HRPZ II.

Tindakan Penambahbaikan :

- ▶ Mewujudkan sistem atau perkhidmatan *My Teksi* hasil rundingan dan kerjasama Kesatuan Pemandu Teksi Kota Bharu

Outcome :

- ▶ Teksi menawarkan perkhidmatan mengantar atau mengambil pesakit/ pelanggan dari tempat menunggu/rumah ke HRPZ II; Caj perkhidmatan RM10 (sehala); Untuk jarak lingkungan 5km
- ▶ Nombor panggilan khas *My Teksi* diedar kepada semua Wad dan kaunter utama, 4 buah teksi *stand by pada bila2 masa*
- ▶ Perkhidmatan disediakan 24 jam

sambungan

Impak

- ▶ Mendapat sambutan menggalakkan kerana pesakit/pelanggan tidak perlu menunggu lama selepas discaj ;
- ▶ Pelanggan tidak perlu menghadapi masalah/mencari lot parkir; Satu alternatif yang menjimatkan (ekonomik) sebab lot parkir di bawah bidangkuasa MPKB dicaj bayaran *parking fee* ; 1 teksi boleh memuat 4 penumpang ;
- ▶ Jimat masa dan tenaga terutama pelanggan/ pelawat dari luar Kota Bharu contohnya Gua Musang dan Jeli untk pergi ke stesyen Bas/Teksi di bandar KB.

Unit Latihan

2. KAKITANGAN PENGURUSAN DAN KLINIKAL KURANG PELUANG MENGHADIRI KURSUS BERKAITAN HAL-HAL PENGURUSAN

Tindakan Penambahbaikan :

- i) Mengadakan program CPD bulanan Bahagian Pengurusan (in house) tambahan kepada Kursus Formal anjuran INTAN,KKM, JPA. IPKN dan agensi luar
- ii) Setiap Unit Pengurusan dikehendaki menganjur sekurang-kurangnya 1 kursus 1 bulan
- iii) Tajuk-tajuk/ taklimat adalah berkaitan bidang tugas unit-unit pengurusan seperti Unit Perkhidmatan dan Sumber Manusia, Unit Kewangan dan bayaran, Unit Keselamatan, unit IT, Unit Pentadbiran, Unit Hasil dll. Antara cth kursus-Kelayakan Pelbagai Jenis cuti, Tuntutan Elaun, Sistem Filing, Aspek Keselamatan, Pekeling Perkhidmatan dan Perbendaharaan

Sambungan

Outcome

- ▶ Warga HRPZ II (Pengurusan dan Klinikal) dapat mempertingkatkan ilmu dan kemahiran mengenai urusan/pelbagai aspek Pengurusan dan tidak tertumpu kepada bidang tugas hakiki di Unit masing-masing sahaja;
- ▶ Sesi CPD digabungkan dengan Majlis Jasamu Dikenang, Pegawai Bersara dan sebagainya - menjimatkan masa dan kos perbelanjaan

Impak

- ▶ Mengurangkan masalah kesilapan membuat tuntutan, pengambilan cuti, kutipan balik, minimakan kesilapan dan teguran audit serta mengikuti perubahan yang terkandung dalam pekeliling baru yang berkuatkuasa dan sebagainya
- ▶ Membantu kakitangan mencapai keperluan 7 hari berkursus

Unit Gaji & Akaun

3. BAYARAN LEBIH MASA BAGI PEGAWAI MENANGGUNG KERJA

- ▶ Terdapat beberapa kes pegawai yang menanggung kerja diarah menjalankan kerja lebih masa (*over time*). Dalam borang OT, pegawai menuntut jumlah jam penuh. Mengikut Pek. Perkhidmatan 17/2007 - Elaun Lebih Masa boleh dibayar selepas 2 jam 15 minit daripada waktu bekerja pejabat.
- ▶ Kesilpan bayaran menyebabkan kutipan balik terpaksa dibuat terhadap jumlah yang tak layak.
- ▶ Menyebabkan proses penyemakan lebih lambat kerana terpaksa menyemak lebih detail bagi memastikan tiada pembyaran yang tidak betul

Sambungan

Penambahbaikan

- ▶ Menggunakan borang tuntutan lebih masa sedia ada tetapi mengubahsuai dengan menambah ruang pengesahan oleh pegawai yang menuntut bahawa pegawai tidak menanggung kerja dan disahkan oleh Ketua Jabatan/Unit.
- ▶ (Sila lihat contoh)

sambungan

Outcome :

- ▶ Dapat mengesan dan mengelakkan tuntutan yang tidak layak oleh pegawai
- ▶ Dapat mengurangkan jumlah kutipan balik

Impak :

- ▶ Pegawai hanya dibayar jumlah bayaran lebih masa yang layak sahaja
- ▶ Tugas menyemak lebih cepat kerana tidak perlu membuat semakan lanjut untuk pastikan tiada pembayaran yang tidak betul.

Unit Bayaran

4. SITUASI BANYAK LPO/ TANGGUNGAN PERUNTUKAN BELUM DIJELASKAN PADA AKHIR TAHUN - DISEMBER

- ▶ Kebiasaannya Unit Bayaran mendapati pada bulan November-Disember masih banyak LPO yang ditanggung belum dijelaskan bayaran sepenuhnya. Sesetengah LPO merupakan LPO yang dikeluarkan pada awal tahun sejak Januari/Februari lagi.
- ▶ Semakan oleh Unit Bayaran biasanya dibuat mulai pada bulan November
- ▶ Total LPO yang dikeluarkan sebulan 80 LPO (Pengurusan) +250-300 LPO (U.Farmasi)

Sambungan

Tindakan Penambahbaikan

- ▶ Unit Bayaran diminta membuat semakan berkala lebih awal, mulai bulan Mac/April; kali kedua pada Jun/Julai dan kali ketiga pada September/Oktober sebelum bulan Disember.
- ▶ Semua LPO atau tanggungan yang belum diselesaikan disenaraikan dan dihantar kepada Unit Farmasi, Unit Perolehan dan Unit Pembangunan untuk disemak status perolehan dan penghantaran bekalan/perkhidmatan. Sekiranya bekalan tidak diperlukan atau pembekal tidak dapat membekalkan, LPO boleh dibatalkan lebih awal.

Sambungan

Outcome :

- ▶ Semakan dan peringatan untuk tindakan susulan dibuat lebih awal dengan lebih sistematik dan memudahkan Unit Farmasi, Unit Perolehan Unit Pembangunan dan Dapor yang mengeluarkan LPO.
- ▶ Mana-mana pembekal/ LPO yang bermasalah boleh diselesaikan lebih awal sebelum akhir tahun, elak situasi “*bottleneck*”, “*bunching payment*” dan mengurangkan risiko kesilapan bayaran.
- ▶ Mengelak dari terlepas dari tempoh AKB

Impak :

- ▶ Bayaran kepada pembekal dilakukan dengan cepat
- ▶ Pesanan tidak dibekalkan dapat dikeluarkan dari tanggungan dengan segera
- ▶ Penggantian pesanan dapat dibuat dengan pembekal lain dengan cepat
- ▶ Bilangan baucer yang sedikit dalam tempo AKB

Unit Hasil

5. KELEMAHAN KUTIPAN DEPOSIT (WANG CAGARAN) HOSPITAL

Masalah Kutipan Deposit di Hospital:

- ❖ Pesakit / waris tidak membawa wang yang mencukupi kerana tergesa-gesa atau dalam situasi kecemasan ke hospital.
- ❖ Orang awam atau masyarakat kurang maklum atau kurang kesedaran tentang kewajipan membayar deposit hospital apabila masuk wad.
- ❖ Kurang kesungguhan di peringkat hospital untuk mengutip deposit daripada pesakit awam.

Tindakan Penambahbaikan

Mulai 01 Januari 2014, HRPZ II telah memperkenalkan slip memo peringatan kepada pesakit Awam yang tidak membayar deposit sewaktu pendaftaran masuk wad.

Slip memo ini bersaiz setengah kertas A4 dan dicetak menggunakan kertas berwarna merah jambu (pink)

Outcome

- Salah satu cara untuk mengurangkan beban pesakit untuk menjelaskan bil hospital apabila discaj. Ianya bolehlah dianggap bil pra- bayar yang dibayar secara berperingkat iaitu sebelum masuk wad dan beberapa kali semasa berada di wad.

Impak

- Kutipan deposit membantu pihak hospital mengurangkan tunggakan hasil bil hospital
- Pemakaian : Perintah Fi (Perubatan) 1982 (14) (1)

Contoh Slip Peringatan

(Slip peringatan ini dikepulkan didalam fail pesakit yang tidak membayar deposit sewaktu pendaftaran)



**HOSPITAL RAJA PEREMPUAN ZAINAB II,
KOTA BHARU, KELANTAN**

PERINGATAN MEMBAYAR DEPOSIT HOSPITAL

RN

NAMA PESAKIT

Dukacita dimaklumkan bahawa Tuan / Puan **MASIH BELUM** membayar wang cagarar hospital sebanyak RM800 / RM400/ RM30 / RM20 / RM10 sebagaimana kehendak Perintah F (Perubatan) 14 (1) 1982 dan pindaan 2003.

Sila jelaskan dengan **SEGERA** di Kaunter Unit Hasil / Kaunter Pendaftaran Dewan Bersalin Bawa slip ini untuk memudahkan urusan.

TERIMA KASIH

Dari

Pengarah

HRPZ II, Kota Bharu

t.t dan cop petugas kaunter

KUTIPAN DEPOSIT HOSPITAL

Peningkatan kutipan deposit pesakit awam Warganegara Malaysia setelah dua bulan perlaksanaannya adalah seperti berikut:

SEBELUM (2013)				SELEPAS (2014)			
November (RM)	Disembe r (RM)	Purata Bilangan Pesakit Berbayar Sebulan	% Kutipan	Januari (RM)	Februari (RM)	Purata Bilangan Pesakit Berbayar Sebulan	% Kutipan
14,920	21,830	2,050 x RM20 = 41,000	36.4% - 53.3%	30,795	30,180	2,050 x RM20 = 41,000	73.6% - 75.1%

KUTIPAN DEPOSIT HOSPITAL

Perlaksanaan Slip Memo Peringatan:

- Memo Bahagian Pengurusan dikeluar dan diedar kepada semua wad untuk makluman dan tindakan tentang perlaksanaan slip peringatan membayar deposit.
 - Taklimat kepada penyelia wad telah diadakan supaya kakitangan wad lebih memberi perhatian dan mengambil tindakan yang sewajarnya.
 - Petugas wad akan memberikan slip peringatan ini kepada waris pesakit supaya membayar deposit di kaunter Unit Hasil