FORUM PENGURUSAN STRATEGIK KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

PENGURUSAN ADUAN

UNIT KOMUNIKASI KORPORAT
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

TUJUAN

Memaklumkan kepada mesyuarat tentang pemantapan sistem pengurusan aduan di KKM iaitu menggunakan sistem i-SPAAA dan menggunapakai Garis Panduan Baru Bil. 1 Tahun 2013

.

SKOP PEMBENTANGAN

1) Memberi *overview* mengenai sistem i-Spaaa.
2) Memaklumkan pemerkasaan Garis Panduan KKM sebagai salah satu projek rintis
3) Memaklumkan tugas dan tanggungjawab pengurus aduan
4) Memaklumkan prestasi penyelesaian pengurusan aduan.

SEJARAH PENGADUAN AWAM DI KKM

- Sebelum **1 Januari 2011**, pengurusan aduan kementerian adalah melalui surat.
- Surat arahan siasatan dihantar melalui faks dan pos yang menyebabkan aduan tidak sulit.
- Ekoran itu proses pengendalian aduan agak lambat.
- Mulai tahun 2011 hingga 2013 aduan dihantar melalui email.
- Bermula tahun 2014 pengurusan aduan menggunakan aplikasi Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam Bersepadu (i-SPAAA).

CIRI-CIRI PENGURUSAN ADUAN YANG BAIK (BERDASARKAN GARIS PANDUAN Bil.1 TAHUN 2013)

1) Tadbir urus yang betul.
2) Memfokuskan kepada pelanggan.
3) Telus dan bertanggungjawab.
4) Mengakui dan membetulkan kesilapan.
5) Bertindak adil dan wajar.
6) Menambahbaik secara berterusan.

TRANFORMASI ADUAN

1) Kementerian Kesihatan Malaysia telah dipilih oleh YBhg Tan Sri Ketua Setiausaha Negara sebagai salah satu daripada **5 Agensi Awam** (di bawah kategori Kementerian) dalam pelaksanaan Projek Perintis Pemerkasaan Pengurusan Aduan Agensi Sektor Awam mengikut Garis Panduan **Bil.1 Tahun 2013**.

2) Mulai **Januari 2014** juga, KKM telah melaksanakan pengurusan aduan menggunakan aplikasi Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam Bersepadu (**Sistem i-SPAAA**) yang dibangunkan oleh Biro Aduan Awam, Jabatan Perdana Menteri. Sistem ini boleh digunakan secara atas talian (online) melalui ruangan Maklumbalas Portal KKM

TRANFORMASI ADUAN

3) Latihan kepada Penyelaras Aduan di **17 PTJ (Jabatan Kesihatan Negeri/ Bahagian di Ibu Pejabat Kementerian Kesihatan Malaysia**) telah selesai dilaksanakan secara berperingkat mulai Oktober 2013 hingga 27 Februari 2014, Kecuali penyelaras aduan di Institusi yang akan dilaksanakan pada Mac 2014.

   (AJK Latihan – BPA, UKK & BPM KKM)

4) Mulai **Januari 2014**, semua aduan yang diterima oleh KKM (termasuk semua Bahagian di IPKKM) dan Hospital Kuala Lumpur, JKN, Hospital, PKD, dan Pergigian **WAJIB** direkod di dalam Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam Bersepadu (**Sistem i-SPAAA**) secara berperingkat.

TRANFORMASI ADUAN

5) Unit Komunikasi Korporat dalam proses akhir menghantar **Surat Pelantikan Jawatan** serta peranan sebagai **Pegawai Pengurus Aduan** bagi pegawai – pegawai di Jabatan Kesihatan Negeri dan Bahagian di Ibu Pejabat Kementerian Kesihatan Malaysia.

6) Aduan kes berat (jenayah, rasuah, penyelewengan, tatatertib) diserahkan kepada Unit Intedrgriti (mula operasi 12/2/2014)

HALA TUJU PENGURUSAN ADUAN KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

1) Mulai tahun 2014, Kementerian Kesihatan mensasarkan 90% aduan dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan (2013 – 84.4%).

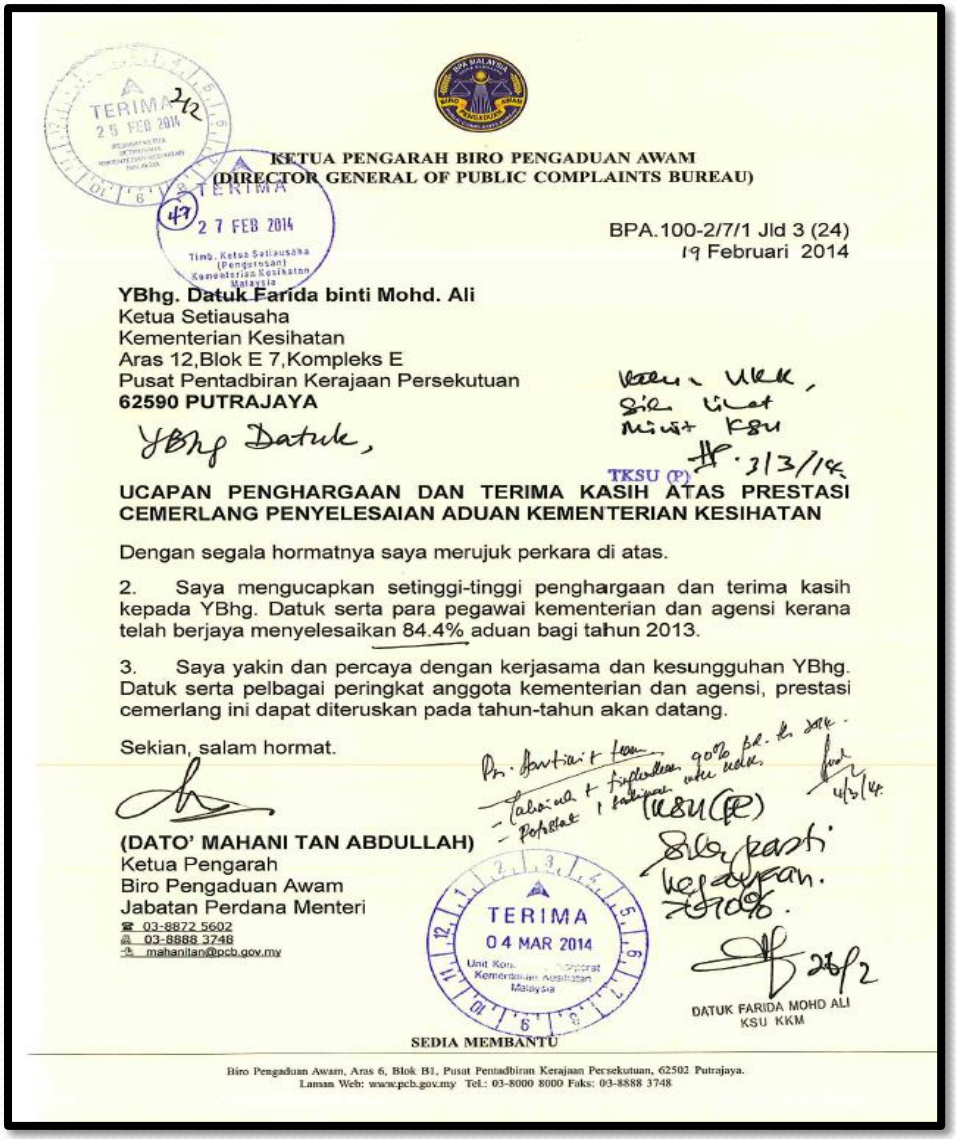
2) Menjadi kementerian terbaik di kalangan 5 projek rintis.

3) Menjadi model utama mendahului kementerian dan agensi lain dalam pengurusan aduan secara online melalui i-SPAAA dengan lebih efisian.

4) Memurnikan Piagam Pelanggan Pengurusan Aduan, selari dengan sistem i-Spaaa.

5) Mematuhi ciri-ciri pengurusan aduan yang baik (berdasarkan Garis Panduan Bil.1 Tahun 2013)

SURAT PENGHARGAAN BIRO PENGADUAN AWAM TERHADAP PENCAPAIAN PENYELESAIAN ADUAN PADA TAHAP 84.4%.



KETUA PENGARAH BIRO PENGADUAN AWAM
(DIRECTOR GENERAL OF PUBLIC COMPLAINTS BUREAU)

BPA.100-2/7/1 Jld 3 (24)
19 Februari 2014

YBhg. Datuk Farida binti Mohd. Ali
Ketua Setiausaha
Kementerian Kesihatan
Aras 12,Blok E 7,Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62590 PUTRAJAYA

YBhg Datuk,

UCAPAN PENGHARGAAN DAN TERIMA KASIH ATAS PRESTASI CEMERLANG PENYELESAIAN ADUAN KEMENTERIAN KESIHATAN

Dengan segala hormatnya saya merujuk perkara di atas.

2. Saya mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada YBhg. Datuk serta para pegawai kementerian dan agensi kerana telah berjaya menyelesaikan 84.4% aduan bagi tahun 2013.

3. Saya yakin dan percaya dengan kerjasama dan kesungguhan YBhg. Datuk serta pelbagai peringkat anggota kementerian dan agensi, prestasi cemerlang ini dapat diteruskan pada tahun-tahun akan datang.

Sekian, salam hormat.

(DATO' MAHANI TAN ABDULLAH)
Ketua Pengarah
Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri
☎ 03-8872 5602
🖷 03-8888 3748
✉ mahanitan@pcb.gov.my

DATUK FARIDA MOHD ALI
KSU KKM

SEDIA MEMBANTU

Biro Pengaduan Awam, Aras 6, Blok B1, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, 62502 Putrajaya.
Laman Web: www.pcb.gov.my Tel.: 03-8000 8000 Faks: 03-8888 3748

HALA TUJU PENGURUSAN ADUAN BERDASARKAN 6 KPI

- KPI 1 = Pelaksanaan Pengawalan Kendiri
- KPI 2 = Penugasan Unit Pengurusan Aduan & Pengurus Aduan Khusus
- KPI 3 = Penubuhan JKPengurusan Aduan (JKPA) & JK Tetap Pengurusan Aduan Kementerian/ Negeri (JKTPAK)
- KPI 4 = Pemantapan ICT dan Komunikasi
- KPI 5 = Pelaksanaan Program Proaktif
- KPI 6 = Pembangunan Kompentensi Pengurusan Aduan

PIAGAM PELANGGAN
PENGURUSAN ADUAN KKM

1) Mengurus dan menyelaras aduan awam melalui sistem **i-SPAAA.**

2) Menyelesaikan aduan berdasarkan **TIGA** kategori seperti yang berikut :

- Mudah = **≤5 hari bekerja**
- Sederhana = **≤15 hari bekerja**
- Kompleks = **≤15 hari bekerja** (maklumbalas awal) dan
  ≥16-365 hari (lengkap & selesai)

3) Mengeluarkan Surat Akuan Terima (SAT) dalam **tempoh 1 hari bekerja**

4) Memaklumkan kepada pengadu dalam tempoh **1 hari bekerja** apabila aduan telah selesai agar ianya boleh ditutup

5) Membuat laporan bulanan mengikut format yang ditetapkan dan menghantar laporan kepada pihak Pengurusan Tertinggi KKM dan BPA pada **minggu pertama** pada setiap bulan berikutnya.

TRANSFORMASI PENGURUSAN ADUAN DI KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

BIDANG	AKTIVITI/PROSES	SEBELUM 2013	SELEPAS 2013
1. **Pelaksanaan Pengawalan Kendiri**	• Piagam Pelanggan untuk Pengurusan Aduan.	Kurang terperinci	Spesifik dan lebih terperinci
	• Prosedur Piawaian Operasi (SOP) untuk Pengurusan Aduan.	Kurang terperinci	Spesifik dan lebih terperinci
	• Petunjuk Prestasi Utama (KPI) untuk Pengurusan Aduan.	Tiada	6 KPI
	• Program penandaarasan dan kolaborasi strategik.	Tiada	Sedang berurusan dengan Hospital KPJ Kajang (swasta)
	• Pelaksanaan “mystery shopping”.	Kurang aktif	Aktif Telah dijalankan pada 22/1/2014 di KK Klana Jaya, 4/2/2014 di

SAMBUNGAN... (1)

2. Penugasan Unit Pengurusan Aduan dan Pengurus Aduan Khusus	• Pelantikan Pengurus Aduan dari Kumpulan Pengurusan & Profesional .	Pelbagai kategori jawatan	Ramai di kalangan P&P
	• Menyelaras penubuhan Jawatankuasa Pengurusan Aduan (JKPA).	- Pengerusi TKSU(P)	- Pengerusi TKSU(P)
	• Menyelaras penubuhan Jawatankuasa Tetap Pengurusan Aduan Kementerian / Negeri (JKTPAK).	Tiada	Pengerusi KSU
	• Aduan dipantau, dianalisa dan dilaporkan ke JKPA dan JKTPAK.	Laporan kepada JKPA	Laporan kepada KSU

SAMBUNGAN... (2)

3. Penubuhan Jawatankuasa Pengurusan Aduan (JKPA) dan Jawatankuasa Tetap Pengurusan Aduan Kementerian / Negeri (JKTPAK)	**3.1 JAWATANKUASA PENGURUSAN ADUAN (JKPA)**		
	• Kekerapan pembentangan laporan aduan dalam Mesyuarat JKPA/JKTPAK.	Dilaksanakan sebulan sekali TKSUP	Dilaksanakan sebulan sekali kepada BPA dan Mesyuarat Pengurusan KKM

SAMBUNGAN... (4)

3. Penubuhan Jawatankuasa Pengurusan Aduan (JKPA) dan Jawatankuasa Tetap Pengurusan Aduan Kementerian / Negeri (JKTPAK)	• JKPA/JKTPAK memantau dan meneliti prestasi penyelesaian aduan, petunjuk prestasi utama (KPI) untuk pencegahan dan pembetulan.	JKPA sahaja	JKPA dan JKTPAK
	• Membincangkan isu – isu utama aduan.	JKPA sahaja	JKPA dan JKTPAK

SAMBUNGAN... (5)

4. Pemantapan Sistem Teknologi Maklumat dan Komunikasi	• Menggunakan sistem online iaitu i-SPAAA.	Tiada	Telah mula dilaksanakan mulai 2 Januari 2014
	• Maklumat pengurusan aduan	Manual dalam fail	Online (i-SPAAA)
	• Semua Pengurus Aduan telah diberikan latihan khusus penggunaan sistem pengurusan i-SPAAA	Tiada	Telah dilaksanakan di 17 PTJ kecuali Institusi

SAMBUNGAN... (6)

5.Pelaksanaan Program Proaktif	• Takwim pelaksanaan program proaktif tahunan disediakan	Tiada	Ada
	• Program proaktif dilaksanakan mengikut PTJ (JKN/PKD/Hospital)	Tiada	Ada
	• Cadangan mengadakan sesi dialog bersama pengadu dan komuniti	Tiada	Telah dimaklumkan kepada Pengurus Aduan
	• Mengadakan sesi promosi dan publisiti melalui media cetak, sosial serta program agensi lain.	Tiada	Telah dimaklumkan kepada Pengurus Aduan

SAMBUNGAN... (7)

6. Pembangunan Kompetensi Pengurusan Aduan	• Semua Pengurus Aduan telah diberikan pendedahan kepada Modul Latihan Pengurusan Aduan (MOLPA).	Tiada	Ada Telah dilaksanakan pada 1-3 Mac dan 14-16 Mac 2014
	• Cadangan penilaian tahap kompetensi Pengurus Aduan akan dilaksanakan bagi mengukur keberkesanan latihan yang diberikan.	Tiada	Akan dilaksanakan

SEJARAH I-SPAAA

1) Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam Bersepadu (i-SPAAA) dibangunkan oleh Biro Aduan Awam (BPA), JPM.
2) Mula dibangunkan oleh BPA pada tahun 2009
3) Sebanyak 38 kementerian/agensi telah menggunakan i-Spaaa.
4) KKM mula menggunakan i-Spaaa mulai 2 Januari 2014.

i-SPAA DI PORTAL KKM

1. Buka Portal KKM
2. Pilih MAKLUM BALAS
3. Masukkan ID Pengguna (Penyelaras Aduan)
4. Buat pilihan… dan seterusnya.

LAMAN UTAMA i-SPAAA

LAPORAN BULANAN PENGURUSAN ADUAN BAGI AGENSI PROJEK RINTIS GARIS PANDUAN PEMERKASAAN PENGURUSAN ADUAN AGENSI SEKTOR AWAM DI MALAYSIA

NAMA KEMENTERIAN : KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

LAMPIRAN 1

BAHAGIAN 1

Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan Mengikut Kompleksiti

Bagi Bulan Februari 2014

Kompleksiti	Jumlah Aduan				
	Terima	Dalam Tindakan	Dalam Tindakan (%)	Selesai	Selesai (%)
Mudah	37	22	8	15	6
Sederhana	209	159	61	50	19
Kompleks	15	7	3	8	3
Jumlah	**261**	**188**	**72**	**73**	**28**

BAHAGIAN 2

Jumlah Aduan Selesai Yang Berasas Dan Tidak Berasas Bagi Bulan Februari 2014

Kompleksiti	Jumlah Aduan Selesai			
	Selesai & Berasas*	Selesai & Berasas (%)	Selesai & Tidak Berasas*	Selesai & Tidak Berasas (%)
Mudah	4	10	7	20
Sederhana	31	80	25	74
Kompleks	4	10	2	6
Jumlah**	**39**	**100**	**34**	**100**

** Definisi Aduan Selesai Yang Berasas dan Tidak Berasas: Sila rujuk pada Lampiran Definisi*

*** Jumlah Aduan Selesai Yang Berasas dan Tidak Berasas di Bahagian 2 hendaklah sama dengan Jumlah Aduan Selesai pada Bahagian 1.*

BAHAGIAN 3
Tempoh Penyelesaian Aduan (Mudah)
Bagi Bulan Februari 2014

	Tempoh (Hari)	Jumlah Selesai	Jumlah Selesai (%)
Dalam Tempoh SOP	**1**	3	20
	2-5	5	33
Melebihi Tempoh SOP	**6-10**	6	40
	11-15	1	7
	16-20	0	0
	21-31	0	0
	Jumlah*	**15**	**100**

****Jumlah Selesai Mengikut Tempoh Penyelesaian Aduan di Bahagian 3, 4, & 5 mesti sama dengan Jumlah Selesai di Bahagian 1.***

BAHAGIAN 4
Tempoh Penyelesaian Aduan (Sederhana)
Bagi Bulan Februari 2014

	Tempoh (Hari)	Jumlah Selesai	Jumlah Selesai (%)
Dalam Tempoh SOP	**1**	0	0
	2-5	9	18
	6-10	4	8
	11-15	20	40
Melebihi Tempoh SOP	**16-20**	13	26
	21-31	4	8
	Jumlah*	**50**	**100**

****Jumlah Selesai Mengikut Tempoh Penyelesaian Aduan di Bahagian 3, 4, & 5 mesti sama dengan Jumlah Selesai di Bahagian 1.***

BAHAGIAN 5
Tempoh Penyelesaian Aduan (Kompleks)
Bagi Bulan Februari 2014

	Tempoh (Hari)	Jumlah Selesai	Jumlah Selesai (%)
Dalam Tempoh SOP	**1**	0	0
	2-5	0	0
	6-10	0	0
	11-15	0	0
	16-20	0	0
	21-31	8	100
	Jumlah*	**8**	**100**

****Jumlah Selesai Mengikut Tempoh Penyelesaian Aduan di Bahagian 3, 4, & 5 mesti sama dengan Jumlah Selesai di Bahagian 1.***

BAHAGIAN 6
Status Aduan Dalam Tindakan (Mudah)
Bagi Bulan Februari 2014

	Tempoh (Hari)	Dalam Tindakan	Dalam Tindakan (%)
Dalam Tempoh SOP	1	0	0
	2-5	0	0
Melebihi Tempoh SOP	6-10	0	0
	11-15	0	0
	16-20	10	45
	21-30	12	55
	31-60	0	0
	>60	0	0
	Jumlah*	**22**	**100**

****Jumlah Status Aduan Dalam Tindakan di Bahagian 6, 7 & 8 mesti sama dengan Jumlah Dalam Tindakan di Bahagian 1.***

BAHAGIAN 7
Status Aduan Dalam Tindakan (Sederhana)
Bagi Bulan Februari 2014

	Tempoh (Hari)	Dalam Tindakan	Dalam Tindakan (%)
Dalam Tempoh SOP	1	0	0
	2-5	0	0
	6-10	0	0
	11-15	0	0
Melebihi Tempoh SOP	16-20	0	0
	21-30	0	0
	31-60	79	50
	61-90	80	50
	>90	0	0
	Jumlah*	159	100

**Jumlah Status Aduan Dalam Tindakan di Bahagian 6, 7 & 8 mesti sama dengan Jumlah Dalam Tindakan di Bahagian 1.*

BAHAGIAN 8
Status Aduan Dalam Tindakan (Kompleks)
Bagi Bulan Februari 2014

	Tempoh (Hari)	Dalam Tindakan	Dalam Tindakan (%)
Dalam Tempoh SOP	1-90	7	100
	91-150	0	0
	151-180	0	0
	181-240	0	0
	241-300	0	0
	301-365	0	0
Melebihi Tempoh SOP	366-400	0	0
	>400	0	0
	Jumlah*	7	100

**Jumlah Status Aduan Dalam Tindakan di Bahagian 6, 7 & 8 mesti sama dengan Jumlah Dalam Tindakan di Bahagian 1*

BAHAGIAN 9
Sumber Penerimaan Aduan Bagi Bulan Februari 2014

Sumber	Jumlah Aduan	Jumlah Aduan (%)
Laman Web	102	39
E-mel	45	17
SMS	2	1
Program Proaktif	0	0
Hadir Sendiri	15	6
Surat /Faks	12	4
Telefon	26	10
Borang Kaunter Aduan Jabatan	11	4
Surat Khabar	23	9
Biro Pengaduan Awam	7	3
PEMUDAH	0	0
1MOCC	0	0
Lain-Lain (Nyatakan)	18	7
Jumlah*	**261**	**100**

****Jumlah Sumber Penerimaan Aduan di Bahagian 9 mesti sama dengan Jumlah Aduan Terima di Bahagian 1.***

BAHAGIAN 10

Jumlah Penerimaan Aduan Mengikut Kategori Bagi Bulan Februari 2014

Kategori*	Jumlah Aduan	Jumlah Aduan (%)	Berasas	Berasas (%)	Tidak Berasas	Tidak Berasas (%)
Kelewatan atau Tiada Tindakan	22	8	3	3	5	2
Tindakan Tidak Adil	3	1	1	1	2	1
Kekurangan Kemudahan Awam	13	5	4	4	9	3
Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang	3	1	0	0	0	0
Salah Guna Kuasa/Penyelewengan	4	2	0	0	0	0
Salah Laku Anggota Awam	20	7	2	2	0	0

** Definisi Kategori: Sila rujuk pada Lampiran Definisi*

** Jumlah Aduan Mengikut Kategori di Bahagian 10 mesti sama dengan Jumlah Aduan Terima di Bahagian 1.*

SAMBUNGAN...

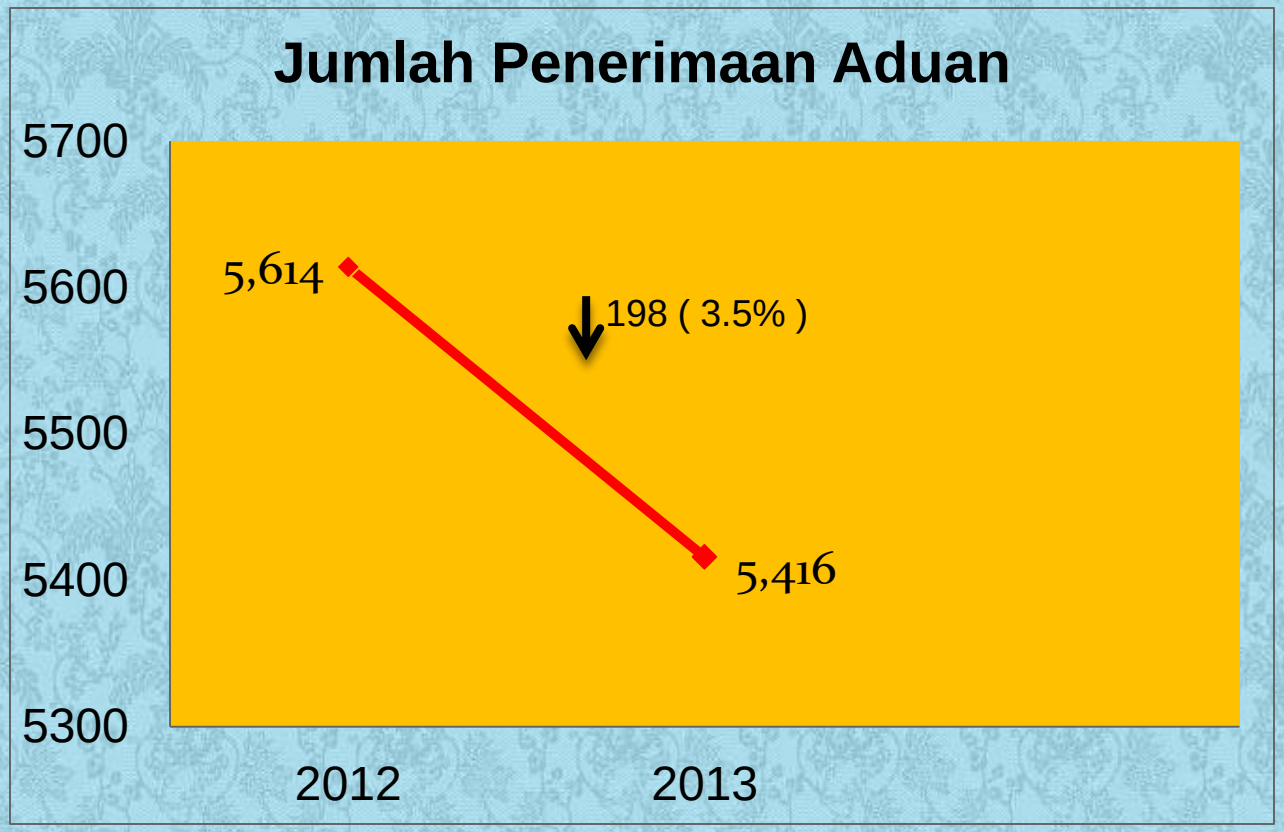
Kategori*	Jumlah Aduan	Jumlah Aduan (%)	Berasas	Berasas (%)	Tidak Berasas	Tidak Berasas (%)
Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	49	19	8	8	2	1
Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	77	30	15	6	10	4
Kegagalan Penguatkuasaan	26	10	4	2	6	2
Pelbagai Aduan	44	17	2	1	0	0
Jumlah**	**261**	**100**	**39**	**27**	**34**	**13**

** Definisi Kategori: Sila rujuk pada Lampiran Definisi*

** Jumlah Aduan Mengikut Kategori di Bahagian 10 mesti sama dengan Jumlah Aduan Terima di Bahagian 1.*

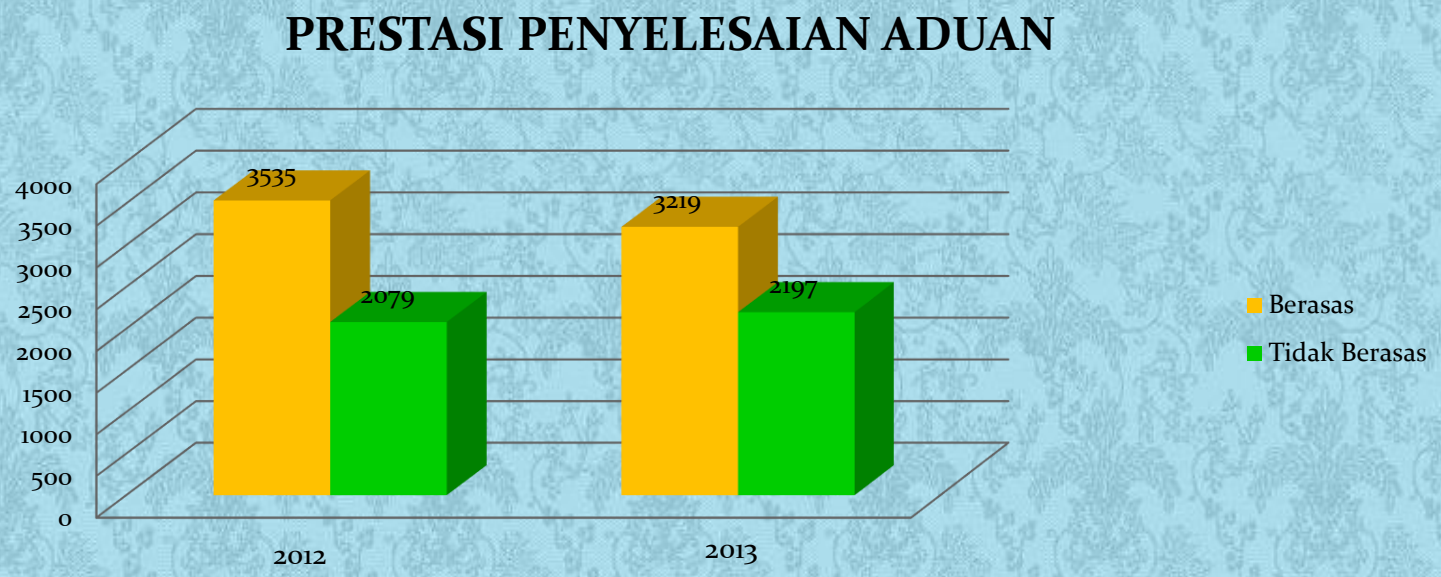
PERBANDINGAN PENERIMAAN ADUAN

JUMLAH PENERIMAAN ADUAN	
TAHUN 2012	TAHUN 2013
5,614	5,416



PRESTASI PENYELESAIAN ADUAN

	2012	2013
Berasas	3,535 (63%)	3,219 (60%)
Tidak Berasas	2,079 (37%)	2,197 (40%)
JUMLAH	5,614	5,416



PENERIMAAN ADUAN MENGIKUT KATEGORI

BIL	KATEGORI ADUAN	2012	2013
1	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan	1,449 (25%)	1,663 (31%)
2	Salah Laku Anggota Awam	286 (5%)	399 (7%)
3	Kelewatan / Tiada Tindakan	776 (14%)	634 (12%)
4	Tindakan Tidak Adil	316 (6%)	157 (3%)
5	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang	566	505

SAMB…

BIL	KATEGORI ADUAN	2012	2013
7	Kegagalan Penguatkuasaan	377 (7%)	158 (3%)
8	Kegagalan Komunikasi	448 (8%)	592 (11%)
9	Salah Guna Kuasa / Penyelewengan	72 (1%)	79 (2%)
10	Pelbagai Aduan	461 (8%)	724 (13%)
11	Keselamatan	98 (2%)	53 (1%)
12	Kepincangan Pelaksanaan Dasar Dan	58 (1%)	22 (0%)

PENERIMAAN ADUAN MENGIKUT JKN & IPKKM

BIL	JKN	2012	2013
1	SELANGOR	1,544	1,219
2	JOHOR	430	544
3	WPKL & PUTRAJAYA	301	238
4	PERAK	368	415
5	PULAU PINANG	376	250
6	KEDAH	240	305
7	NEGERI SEMBILAN	314	295
8	SABAH	173	163
9	PERLIS	71	150

SAMB…

BIL	JKN	2012	2013
10	KELANTAN	175	312
11	WP LABUAN	24	40
12	PAHANG	471	383
13	SARAWAK	140	246
14	MELAKA	231	275
15	TERENGGANU	217	309
16	HKL	146	12
17	IPKKM	393	260
JUMLAH		**5,614**	**5,416**

PENERIMAAN ADUAN MENGIKUT BAHAGIAN IPKKM

BIL	BAHAGIAN IPKKM	2012	2013
1	KEJURURAWATAN	75	60
2	BKKM	49	30
3	TCM	45	30
4	BHG PENGURUSAN LATIHAN	52	34
5	KAWALAN PENYAKIT	48	35
6	BSM	29	18
7	PERGIGIAN	25	13

SAMB…

BIL	BAHAGIAN IPKKM	2012	2013
8	KEJURUTERAAN	10	12
9	PDN	9	11
10	FARMASI	15	9
11	IMR	2	3
12	KEWANGAN	1	1
13	BHGN KHIDMAT PENGURUSAN	1	4
14	BHGN AMALAN PERUBATAN	32	0
	JUMLAH	**393**	**260**

PENERIMAAN ADUAN MENGIKUT SUMBER

SUMBER	2012	2013
E-Aduan	1,748	1,398
Emel	527	1,182
Surat/Faks	1,286	836
Telefon	488	493
Lain-lain (sms/media sosial/1MOCC)	85	388
Datang sendiri	436	349
Akhbar	492	292
BPA	481	278
Borang	71	200
JUMLAH	**5,614**	**5,416**

PENERIMAAN ADUAN MENGIKUT JAWATAN (TERTINGGI)

BIL	JAWATAN	2012	2013
1	PEG PERUBATAN	1,184	850
2	JURURAWAT	884	578
3	PEN. PEG. PERUBATAN	311	507
4	PEGAWAI FARMASI	215	303
5	PEG PERGIGIAN	206	252
6	PEG.KHIDMAT PELANGGAN	141	217
7	PENOLONG.PEG KESIHATAN PERSEKITARAN	127	199

PENEMUAN

- Penurunan 3.5% aduan diterima pada tahun 2013 berbanding tahun 2012.
- Pada tahun 2013 60% aduan adalah berasas berbanding 63% pada tahun 2012.
- Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan merupakan kategori aduan yang paling tinggi bagi kedua – dua tahun iaitu sebanyak 31% pada tahun 2013 dan 25% pada tahun 2012.
- Diikuti oleh kategori kelewatan / Tiada Tindakan iaitu sebanyak 12% pada tahun 2013 berbanding 14% pada tahun 2012.

PENEMUAN

- Negeri Selangor merekod jumlah aduan yang paling tinggi iaitu sebanyak 28% pada tahun 2012 berbanding 23% pada tahun 2013.

- Jawatan pegawai perubatan menerima aduan paling tinggi sebanyak 21% pada tahun 2012 berbanding 16% pada tahun 2013.

- Diikuti oleh jururawat sebanyak 16% pada tahun 2012 berbanding 11% pada tahun 2013.

CADANGAN

- Penyelesaian aduan lebih berfokus kepada kes-kes secara individu atau berkelompok berbanding secara massa
- Menyemak semula modul latihan pegawai perubatan, juruawat & AHP (masukkan kepentingan nilai-nilai murni dan Budaya Korporat KKM)
- Kerjasama dari JKN dan Hospital ditingkatkan (majoriti kes aduan disumbangkan dari fasiliti berkenaan).

SEKIAN
TERIMA KASIH