



KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

POLISI OPERASI KLINIK KESIHATAN



BAHAGIAN PEMBANGUNAN KESIHATAN KELUARGA
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

2024

KANDUNGAN

Kandungan	ii
Daftar Kata	v
Takrifan (Glosari)	vii
Kata-Kata Aluan Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Kesihatan Awam)	viii
Prakata Pengarah Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga	ix
Penghargaan	x
BAB 1 PENGENALAN	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Objektif	1
1.3 Visi KK	1
1.4 Misi KK	1
1.5 Definisi Klinik Kesihatan	2
1.5.1 Klinik Kesihatan Ibu dan Anak	2
1.5.2 Klinik Desa	2
1.5.3 Klinik Komuniti	2
1.5.4 Klinik <i>Urban Transformation Centre</i> (UTC)	2
1.6 Carta Aliran Pengurusan Pelanggan Di Klinik Kesihatan	3
1.7 Proses Kerja Di Klinik Kesihatan	4
BAB 2 TADBIR URUS KLINIK KESIHATAN	7
2.1 Profil Klinik	7
2.2 Ketua Klinik	7
2.3 Waktu Operasi	7
2.3.1 Waktu Pendaftaran	8
2.3.2 Perkhidmatan Kecemasan Semasa Waktu Rehat	8
2.3.3 Pelanjutan Waktu Operasi (<i>Extended Hours</i>)	9
Selepas Waktu Pejabat	
2.3.4 Perkhidmatan Tugas Atas Panggilan	9
2.4 Janji Temu Klinik	9
2.5 Laluan Khas	9
2.6 Pengurusan Keperluan Pelanggan	9
2.6.1 Piagam Pelanggan	9
2.6.2 Pengalaman Pelanggan	10
2.6.3 Pengurusan Aduan Awam	1
2.7 Kualiti Dan Keselamatan Pesakit Di Klinik Kesihatan	11
2.7.1 Keselamatan Pesakit	11
2.7.2 Pencegahan Dan Kawalan Infeksi	11
2.8 <i>Antimicrobial Stewardship</i> (AMS)	12



2.9	Pengurusan Klinik Pesakit Yang Selamat dan <i>Evidence-Based</i>	12
2.10	Audit Klinik	12
2.11	Pengurusan Kualiti dan Keselamatan Anggota Di KK	13
2.11.1	Kompetensi Anggota Kesihatan	13
2.11.2	Keselamatan dan Kesihatan Anggota	13
2.11.3	Persekitaran Tempat Kerja Yang Bersih, Kondusif Dan Selamat	14
2.11.4	<i>International Organization for Standardization (ISO)</i>	14
2.11.5	Pengurusan Lean	14
2.11.6	Audit Keselamatan Kebakaran (<i>Fire Safety</i>)	14
2.11.7	Budaya Korporat KKM	14
2.12	Prasana	15
2.12.1	Kemudahan Dalam Bangunan Klinik	15
2.12.2	Kemudahan Dalam Kawasan Klinik	15
2.13	Penyelenggaraan dan Pembaikan Klinik	16
2.14	Keselamatan Klinik	17
2.15	Perkhidmatan Pengawal Keselamatan	17
2.16	Kebersihan dan Keceriaan Klinik	17
2.17	Penutupan Fasiliti Kesihatan	17
2.18	Pengurusan Aset Alih Kerajaan (Harta Modal Dan Inventori)	17
2.19	Kemudahan Latihan Amal	17
BAB 3	PERKHIDMATAN KESIHATAN	18
3.1	Skop Perkhidmatan	18
3.2	Perkhidmatan Kecemasan dan Ambulans	18
3.3	Perkhidmatan Sokongan Klinikal Dan Perkhidmatan Klinikal Khusus	18
3.4	Penyampaian Perkhidmatan Kesihatan Di Luar Fasiliti	19
3.4.1	Perkhidmatan Klinik Bergerak	19
3.4.2	Perkhidmatan Jangkau Luaran (<i>Outreach</i>)	19
3.5	Perkhidmatan Lain	19
3.5.1	Pusat Bersalin Alternatif (<i>Alternative Birthing Centre – ABC</i>)	19
3.5.2	Ruang Pemerhatian	20
3.6	Rujukan	20
3.6.1	Dalaman	20
3.6.2	Luaran	20
3.7	Perlibatan Komuniti	20
3.8	Pengurusan Bencana	20

3.9	Pendigitalan	21
3.9.1	Klinik Kesihatan Dengan Sistem Rekod Kesihatan Elektronik	21
3.9.2	Perkhidmatan Konsultasi Secara Maya	21
3.9.3	Jaringan Kerjasama	21
BAB 4	REKOD DAN DOKUMENTASI	
4.1	Rekod Perubatan	22
4.1.1	Penyimpanan Rekod Perubatan	22
4.1.2	Laporan Perubatan	22
4.2	Reten	22
4.3	Medikolegal	23
4.4	Kes Kematian	23
LAMPIRAN 1	Carta Organisasi Klinik Kesihatan Jenis 1 Dan 2	24
	Carta Organisasi Klinik Kesihatan Jenis 3 Dan 4	25
	Carta Organisasi Klinik Kesihatan Jenis 5	26
	Carta Organisasi Klinik Kesihatan Jenis 6 Dan 7	27
LAMPIRAN 2	<i>Outfit</i> Perjawatan Kementerian Kesihatan Malaysia 2021	28
LAMPIRAN 3	Carta Alir Pengurusan Pelanggan Di Klinik Kesihatan	38
LAMPIRAN 4	Skop Perkhidmatan Di Fasiliti Kesihatan Primer	39
LAMPIRAN 5	Ringkasan Perkhidmatan Mengikut Kumpulan Pelanggan	43
LAMPIRAN 6	Piagam Pelanggan Piawai Klinik Kesihatan	48
LAMPIRAN 7	Perkhidmatan Makmal Patologi Kesihatan Primer	49
LAMPIRAN 8	Perkhidmatan Radiologi	51
LAMPIRAN 9	Perkhidmatan Fisioterapi	53
LAMPIRAN 10	Perkhidmatan Terapi Cara Kerja	54
LAMPIRAN 11	Perkhidmatan Dietetik	55
LAMPIRAN 12	Perkhidmatan Farmasi	56
LAMPIRAN 13	Perkhidmatan Pegawai Kerja Sosial Perubatan (PKSP)	58
LAMPIRAN 14	Perkhidmatan Kaunseling	59
LAMPIRAN 15	Perkhidmatan Terapi Pertuturan-Bahasa	60
LAMPIRAN 16	Perkhidmatan Optometri	61
LAMPIRAN 17	Perkhidmatan Pemakanan	62
LAMPIRAN 18	Keizinan Prosedur/ Pembedahan & Saringan Kesihatan	64
LAMPIRAN 19	Surat Rujukan	66
LAMPIRAN 20	<i>Teleprimary Care-Oral Health Clinical Information System (TPC-OHCIS)</i>	67
RUJUKAN		71



DAFTAR KATA

ATT	-	<i>Anti Tetanus Toxoid</i>
BID	-	<i>Brought in Dead</i>
BPKK	-	Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga
C&P	-	<i>Credentialing & Privileging</i>
CPD	-	<i>Continuous Professional Development</i>
CPG	-	<i>Clinical Practice Guideline</i>
DHSPK	-	<i>Differentiated HIV Services for Key Populations</i>
EHR	-	<i>Electronic Health Record</i>
EKSA	-	Ekosistem Kondusif Sektor Awam
FMS	-	<i>Family Medicine Specialist</i> (Pakar Perubatan Keluarga)
GITN	-	<i>Government Integrated Telecommunications Network</i>
HePili	-	<i>Health Promotion in Learning Institutions</i> (Program Promosi Kesihatan di Institusi Pendidikan)
HMR	-	<i>Home Medication Review</i>
ICT	-	<i>Information Communication Technology</i>
ILI	-	<i>Influenza Like Illness</i>
ISO	-	<i>International Organisation for Standardisation</i>
JKN	-	Jabatan Kesihatan Negeri
JM	-	Jururawat Masyarakat
JTMP	-	Juruteknologi Makmal Perubatan
JXR	-	Juru X Ray
KBM	-	Khidmat Berhenti Merokok
KD	-	Klinik Desa
KK	-	Klinik Kesihatan
KKIA	-	Klinik Kesihatan Ibu dan Anak
KKM	-	Kementerian Kesihatan Malaysia
KKom	-	Klinik Komuniti
KKP	-	Kesihatan dan Keselamatan Pekerjaan
ME	-	<i>Medication Error</i>
MECC	-	<i>Medical Emergency Coordinating Centre</i>
MERS	-	<i>Medication Error Reporting System</i>
MTAC	-	<i>Medication Therapy Adherence Clinic</i>
NHSI	-	<i>National Health Screening Initiative</i>



NSEP	-	<i>Needle Syringe Exchange Program</i>
OKT	-	Orang Kena Tahan
OKU	-	Orang Kurang Upaya
PF	-	Pegawai Farmasi
PGA	-	Pasukan Gerakan Am
PhIS/	-	<i>Pharmacy Information System</i>
CPS	-	<i>Clinic Pharmacy System</i>
PKB	-	Pejabat Kesihatan Bahagian
PKD	-	Pejabat Kesihatan Daerah
PKK	-	Pejabat Kesihatan Kawasan
PKN	-	Pejabat Kesihatan Negeri
POCT	-	<i>Point of Care Test</i>
PP		Pegawai Perubatan
PPC	-	<i>Pre-Pregnancy Care</i> (Penjagaan Pra-kehamilan)
PPF	-	Penolong Pegawai Farmasi
PPK	-	Penolong Pegawai Kesihatan
PPKK	-	Panel Penasihat Klinik Kesihatan
PPP	-	Penolong Pegawai Perubatan
PrEP	-	<i>Pre-Exposure Prophylaxis</i>
PRPA	-	Perkhidmatan Rawatan Dan Perkhidmatan Ambulan
PT	-	Pembantu Tadbir
PTJ	-	Pusat Tanggung Jawab
PDRM	-	Polis Diraja Malaysia
PULAPOL	-	Pusat Latihan Polis
PUSPEN	-	Pusat Pemulihan Penagihan Narkotik
QAP	-	<i>Quality & Assurance Programme</i>
RRT	-	<i>Rapid Response Team</i>
SOP	-	<i>Standard Operating Procedure</i>
SIA	-	<i>Supplementary Immunisation Activities</i>
SSM	-	Sekolah Sukan Malaysia
TPC-OHCIS	-	<i>Tele Primary Care and Oral Health Clinical Information System</i>
UTC	-	<i>Urban Transformation Centre</i>
VA	-	<i>Verbal Autopsy</i> (Verifikasi Data Penyebab Kematian)
VAS	-	<i>Value Added Service</i>



TAKRIFAN (GLOSARI)

PETA KAWASAN OPERASI Ilustrasi yang menerangkan secara ringkas mengenai sesebuah KK yang merangkumi;

- Keluasan
- Tarikh mula beroperasi
- Keluasan kawasan operasi
- Populasi penduduk
- Jarak ke hospital KKM dan fasiliti kesihatan swasta terdekat
- Bilangan taman/ kampung
- Institusi Pendidikan dan Pengajian (Kerajaan dan Swasta)
- Pusat jagaan warga emas, anak yatim dan kanak-kanak berkeperluan khas

LAPORAN PERUBATAN Dokumen yang disediakan oleh pengamal perubatan berdaftar atau pengamal pergigian berdaftar yang berkhidmat dengan kerajaan Malaysia (Akta Fi 1951-Perintah Fi (Perubatan) 1982) mengenai masalah kesihatan dan rawatan yang diperolehi oleh seseorang pesakit di hospital atau mana-mana kemudahan kesihatan berdasarkan rekod perubatan pesakit tersebut.

REKOD PERUBATAN Dokumen yang mengandungi maklumat terperinci yang dicatatkan oleh pengamal perubatan, paramedik dan anggota kesihatan bersekutu mengenai penyakit, pemeriksaan tahap kesihatan dan rawatan ke atas seseorang pesakit.

PENYELIA KLINIK Pegawai yang dilantik terdiri daripada profesion Penolong Pegawai Perubatan (PPP) atau Jururawat. Penyelia Klinik boleh dilantik oleh Ketua Klinik dan dipersetujui oleh PKD. Pengalaman dalam pengurusan klinik adalah satu keutamaan.



KATA-KATA LALUAN



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

DAN SALAM SEJAHTERA

Saya merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan tahniah kepada Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga kerana telah berjaya mengemaskini Polisi Operasi Klinik Kesihatan. Kejayaan ini tidak akan tercapai sekiranya tiada komitmen dari pelbagai pegawai dan pakar-pakar perubatan dari Jabatan Kesihatan Negeri, Pejabat Kesihatan Daerah, klinik kesihatan yang telah bekerjasama dalam membangunkan Polisi Operasi Klinik Kesihatan ini.

Dokumen panduan seperti ini amat penting dan diperlukan oleh anggota kesihatan di lapangan bagi memastikan pengurusan, pelaksanaan, penyampaian, pemantauan dan penilaian program serta aktiviti kesihatan di klinik-klinik kesihatan dapat dilaksanakan dengan berkesan. Dokumen ini menjelaskan polisi dan tatacara di peringkat klinik kesihatan dalam menyedia dan menyampaikan perkhidmatan kesihatan.

Penyediaan dokumen polisi ini juga merupakan sebahagian daripada usaha berterusan pihak kementerian bagi memastikan penjagaan kesihatan yang holistik, komprehensif dan berkualiti dapat disediakan di klinik kesihatan selari dengan transformasi perkhidmatan penjagaan kesihatan primer.

Semoga dengan penerbitan Polisi Operasi Klinik Kesihatan ini dapat menjadi rujukan dan panduan kepada semua pihak yang berkepentingan dalam perancangan dan penyediaan perkhidmatan kesihatan primer yang dapat memenuhi keperluan kesihatan komuniti.

Sekian, terima kasih.

DATUK DR. NORHAYATI BINTI RUSLI

Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan Awam (Kesihatan Awam)
Kementerian Kesihatan Malaysia



PRAKATA

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

DAN SALAM SEJAHTERA

Syukur kehadiran Allah SWT kerana dengan izin-Nya saya berpeluang memberi sepatah dua kata dalam Polisi Operasi Klinik Kesihatan. Syabas dan tahniah kepada semua pihak yang terlibat dalam penerbitan ini khususnya kepada Bahagian ini yang bertanggungjawab dalam penyediaan Polisi Operasi Klinik Kesihatan sebagai panduan kepada anggota kesihatan yang menyediakan perkhidmatan di klinik kesihatan.



Polisi Operasi Klinik Kesihatan bertepatan dengan visi dan misi KKM yang boleh diaplikasikan dalam penyediaan perkhidmatan di klinik kesihatan bagi memastikan individu, keluarga dan masyarakat yang sihat melalui sistem kesihatan yang adil dan saksama, kebolehcapaian serta bersesuaian dengan masyarakat setempat.

Dengan adanya polisi ini ianya dapat menjadi bahan rujukan kepada semua anggota kesihatan bagi memastikan penyampaian perkhidmatan kesihatan primer yang profesional dan berkualiti serta dapat meningkatkan kepuasan dan keyakinan kepada pelanggan.

Sekali lagi, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan terima kasih dan berbangga dengan semua pihak yang telah menggembleng tenaga dan memberi kerjasama dalam penerbitan polisi ini.

Sekian, terima kasih.

DR. MOHD SAFIEE BIN ISMAIL

Pengarah

Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga
Kementerian Kesihatan Malaysia



PENGHARGAAN

Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga, Kementerian Kesihatan Malaysia ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada semua anggota Kementerian Kesihatan di peringkat Kementerian, Jabatan Kesihatan Negeri, Pejabat Kesihatan Daerah, Pejabat Kesihatan Bahagian, Pejabat Kesihatan Kawasan dan klinik Kesihatan yang telah terlibat dalam memberikan input teknikal dan apa jua bentuk sumbangan dalam menjayakan penerbitan Polisi Operasi Klinik Kesihatan ini.

PENASIHAT:

- ◆ **Dr. Mohd Safiee bin Ismail**
Pengarah
Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga
Kementerian Kesihatan Malaysia
- ◆ **Dr. Azah binti Abdul Samad**
Timbalan Pengarah
Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (Cawangan Primer)
Kementerian Kesihatan Malaysia
- ◆ **Dr. Saidatul Norbaya binti Buang**
Timbalan Pengarah
Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (Cawangan Keluarga)
Kementerian Kesihatan Malaysia

PENYUNTING:

- ◆ **Dr. Mastura binti Mohamad Tahir**
Ketua Sektor Pembangunan Polisi Premir
Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga
Kementerian Kesihatan Malaysia
- ◆ **Dr. Hidayatul Fariha binti Sulaiman**
Ketua Penolong Pengarah Kanan
Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga
Kementerian Kesihatan Malaysia
- ◆ **Dr. Juriati binti Ismail**
Ketua Penolong Pengarah
Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga
Kementerian Kesihatan Malaysia
- ◆ **Tn Hj. Mohd Lazim bin Kadir**
Ketua Penyelia Penolong Pegawai Perubatan
Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga
Kementerian Kesihatan Malaysia



- ◆ **Pn. Christina Baun Lian**
Ketua Penyelia Jururawat Kanan
Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga
Kementerian Kesihatan Malaysia
- ◆ **Pn. Nor Suzi binti Ahmad**
Penyelia Jururawat
Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga
Kementerian Kesihatan Malaysia
- ◆ **En. Abdul Shukor bin Salha**
Ketua Penyelia Penolong Pegawai Perubatan
Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga
Kementerian Kesihatan Malaysia
- ◆ **En. Wan Mohd Izuadi bin Wan Mahmud**
Penolong Pegawai Perubatan Kanan
Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga
Kementerian Kesihatan Malaysia
- ◆ **En. Azlie bin Ismail**
Penyelia Penolong Pegawai Perubatan
Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga
Kementerian Kesihatan Malaysia

PENYUMBANG:

Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (Cawangan Kesihatan Primer):

- | | |
|--|--|
| 1. Dr. Noraini binti Mohd Yusof | Ketua Penolong Pengarah Kanan |
| 2. Dr. Asnida binti Anjang Ab Rahman | Ketua Penolong Pengarah Kanan |
| 3. Dr. Rima Marhayu binti Abdul Rashid | Ketua Penolong Pengarah Kanan |
| 4. Dr. Rajini Sooryanarayana | Ketua Penolong Pengarah Kanan |
| 5. Dr. Muhammad Naim bin Mat Salleh | Ketua Penolong Pengarah Kanan |
| 6. Dr. Nor Idawaty binti Ibrahim | Ketua Penolong Pengarah Kanan |
| 7. Dr. Noor Azura binti Ismail | Ketua Penolong Pengarah Kanan |
| 8. Dr. Norhazirah binti Mohd Noor | Ketua Penolong Pengarah Kanan |
| 9. Dr. Nuzul Elme binti Abdul Razak | Ketua Penolong Pengarah |
| 10. Dr. Naning binti Sachiman | Ketua Penolong Pengarah |
| 11. Pn. Norasimah binti Kassim | Pegawai Dietetik |
| 12. Cik Nor Hasnida binti Mat Desa | Juru X-Ray (Diagnostik) |
| 13. En. Thillainathan a/l Krishnan | Pegawai Pemulihan Perubatan (Cara Kerja) |
| 14. Pn. Amal Farhana binti Adenan | Pegawai Pemulihan Perubatan Fisioterapi |
| 15. En. Amin Zafri bin Abd Rahman | Ketua Penolong Pegawai Perubatan (KA) |
| 16. Pn. Azieta binti Yusof | Ketua Penyelia Jururawat |
| 17. En. Zamri bin Yacob | Penyelia Penolong Pegawai Perubatan |

Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (Cawangan Kesihatan Keluarga):

- | | |
|--|-------------------------------|
| 18. Dr. Majdah binti Mohamed | Ketua Penolong Pengarah Kanan |
| 19. Dr. Noraliza binti Noordin Merican | Ketua Penolong Pengarah Kanan |
| 20. Dr. Zakiah binti Mohd Said | Ketua Penolong Pengarah Kanan |
| 21. Dr. Amy Nur Diyana binti Mohamed Nasir | Ketua Penolong Pengarah Kanan |



Bahagian Perkembangan Kesihatan Awam:

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| 22. Pn. Nor Azreen binti Salim | Ketua Penolong Pengarah Kanan |
|--------------------------------|-------------------------------|

Bahagian Sains Pemakanan:

- | | |
|---|---------------------------|
| 23. Pn. Nor Azliana binti Mohamat Nor | Pegawai Sains (Pemakanan) |
| 24. Pn. Siti Shuhailah binti Shaikh Abdul Rahim | Pegawai Sains (Pemakanan) |

Bahagian Sains Kesihatan Bersekutu:

- | | |
|--|--|
| 25. Dr. Duratul 'Ain binti Hussin | Ketua Penolong Pengarah Kanan |
| 26. Pn. Siti Hamiza binti Abdul Halim | Ketua Profesion Optometri |
| 27. Pn. Zainab binti Haji Tambol | Ketua Profesion Kaunseling (Psikologi) |
| 28. En. Abdul Halim bin Haji Jamil | Ketua Profesion Kerja Sosial Perubatan |
| 29. Pn. Wahida binti Mohd. Abdul Wahab | Ketua Profesion Pemulihan Perubatan (Pertuturan) |

Lain-lain Penyumbang:

- | | |
|---|--|
| 30. Dr. Mastura binti Hj. Ismail | Pakar Perunding Perubatan Keluarga |
| 31. Dr. Ho Bee Kiau | Pakar Perunding Perubatan Keluarga |
| 32. Dr. Nik Mazlina binti Mohammad | Pakar Perunding Perubatan Keluarga |
| 33. Dr. Kamaliah binti Mohd Noh | Pakar Perunding Perubatan Kesihatan Awam |
| 34. Dr. Kawselyah Juval | Pakar Perubatan Kesihatan Awam |
| 35. Dr. Rohana binti Ismail | Pakar Perubatan Kesihatan Awam |
| 36. Dr. Fatanah binti Ismail | Pakar Perubatan Kesihatan Awam |
| 37. Dr. Rachel Koshy | Pakar Perubatan Kesihatan Awam |
| 38. Dr. Fairus Zana binti Mohd Rathi | Pakar Perubatan Kesihatan Awam |
| 39. Dr. Ida Dalina binti Mohd Dahan | Pakar Perubatan Kesihatan Awam |
| 40. Dr. Fariza binti Dato' Fadzil | Pakar Perubatan Kesihatan Awam |
| 41. Dr. Nik Rubiah binti Nik Abdul Rashid | Pakar Perubatan Kesihatan Awam |
| 42. Dr. Salimah binti Othman | Pakar Perubatan Kesihatan Awam |
| 43. Dr. Rozita binti Ab Rahman | Pakar Perubatan Kesihatan Awam |
| 44. Dr. Nasrul Muhaimin bin Mokhtar | Pegawai Perubatan |
| 45. Dr. Norizah binti Hj Ibrahim | Pegawai Perubatan |
| 46. Dr. Santhi a/p Armugam | Pegawai Sains (Kimia Hayat) |
| 47. Pn. Rahayu binti Shafie | Pegawai Teknologi Maklumat |
| 48. Pn. Harizah binti Mohd Yaacob | Pegawai Dietetik |
| 49. Pn. Rohana binti Hassan | Pegawai Farmasi |
| 50. Pn. Catherine Anak Medan | Mantan Ketua Penyelia Jururawat Kanan |
| 51. En. Kamarul Bahrin bin Mansor | Penyelia Penolong Pegawai Perubatan |
| 52. En. Mohamad Zulkifli bin Abdul Rahim | Penolong Pegawai Perubatan Kanan |
| 53. Pn. Nur Baizura binti Januri | Pegawai Pendidikan Kesihatan |
| 54. Pn. Norazilah binti Mohd Roslan | Pegawai Pendidikan Kesihatan |



PENGENALAN

1.1 PENDAHULUAN

Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (BPKK) telah menyemak dan mengemaskini Polisi Operasi Klinik Kesihatan yang diterbitkan pada tahun 2015 bertujuan untuk memberi panduan dan rujukan kepada anggota kesihatan bagi perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan penilaian dalam penyediaan perkhidmatan kesihatan primer. Ianya juga selaras dengan pelbagai cabaran dalam penjagaan kesihatan komuniti, pertambahan skop penjagaan perkhidmatan dan perkembangan teknologi yang mana perlu diperluaskan agar sistem penyampaian perkhidmatan sejajar dengan keperluan semasa.

Ia juga berlandaskan dengan *Universal Health Coverage, Leave No One Behind* supaya dapat melestarikan kebolehcapaian, mampu milik dan ketersediaan perkhidmatan kesihatan primer bagi semua peringkat umur. Selaras dengan ini, Polisi Operasi Klinik Kesihatan yang ditambah baik dapat memudahkan penyampaian perkhidmatan kesihatan primer di klinik kesihatan (KK).

Perkhidmatan yang disediakan fokus kepada promotif, pencegahan, kuratif, pemulihan dan paliatif bagi mengurangkan morbiditi dan mortaliti serta memastikan matlamat Kementerian Kesihatan Malaysia dicapai.

1.2 OBJEKTIF

Polisi Operasi Klinik Kesihatan ini bertujuan untuk memberikan panduan dan rujukan selaras dengan amalan perkhidmatan terkini. Walau bagaimanapun pelaksanaan polisi operasi ini adalah tertakluk kepada kesesuaian dan keperluan setempat dengan mengambil kira keupayaan prasarana dan sumber sedia ada.

1.3 VISI KLINIK KESIHATAN

Ke arah individu dan komuniti sihat sejahtera sepanjang hayat.

1.4 MISI KLINIK KESIHATAN

- ◆ Menyediakan perkhidmatan kesihatan primer yang komprehensif dan bersepadu untuk setiap individu, keluarga dan komuniti.
- ◆ Memperkasakan penglibatan setiap individu, keluarga dan komuniti dalam penjagaan kesihatan yang optimum.
- ◆ Memperkukuh dan melestarikan kolaborasi pelbagai sektor, agensi kerajaan, agensi swasta serta Pertubuhan Bukan Kerajaan dalam pelaksanaan aktiviti-aktiviti dan program perkhidmatan kesihatan primer.



1.5 DEFINISI KLINIK KESIHATAN

Klinik kesihatan merupakan fasiliti kesihatan yang menyediakan perkhidmatan kesihatan primer kepada penduduk dalam kawasan operasi. Perkhidmatan yang disediakan adalah komprehensif iaitu promotif, pencegahan, kuratif, pemulihan dan paliatif merangkumi semua peringkat umur dari dalam kandungan hingga akhir hayat (*from womb to tomb*). Ia berperanan sebagai klinik induk kepada:

1.5.1 KLINIK KESIHATAN IBU DAN ANAK

Klinik Kesihatan Ibu dan Anak (KKIA) merupakan fasiliti kesihatan primer yang hanya menyediakan perkhidmatan kesihatan ibu dan anak. Sebilangan KKIA menyediakan perkhidmatan pesakit luar yang asas terutamanya di kawasan luar bandar. Perkhidmatan sokongan lain disediakan dengan bantuan daripada klinik kesihatan induk sama ada secara rujukan mahupun lawatan sekiranya terdapat keperluan.

1.5.2 KLINIK DESA

Klinik Desa (KD) merupakan fasiliti kesihatan primer yang menyediakan perkhidmatan kesihatan ibu dan anak dan perkhidmatan asas seperti rawatan penyakit ringan yang diuruskan oleh Jururawat Masyarakat/ Jururawat. Perkhidmatan sokongan lain disediakan dengan bantuan daripada klinik kesihatan induk sama ada secara rujukan atau lawatan sekiranya terdapat keperluan.

1.5.3 KLINIK KOMUNITI

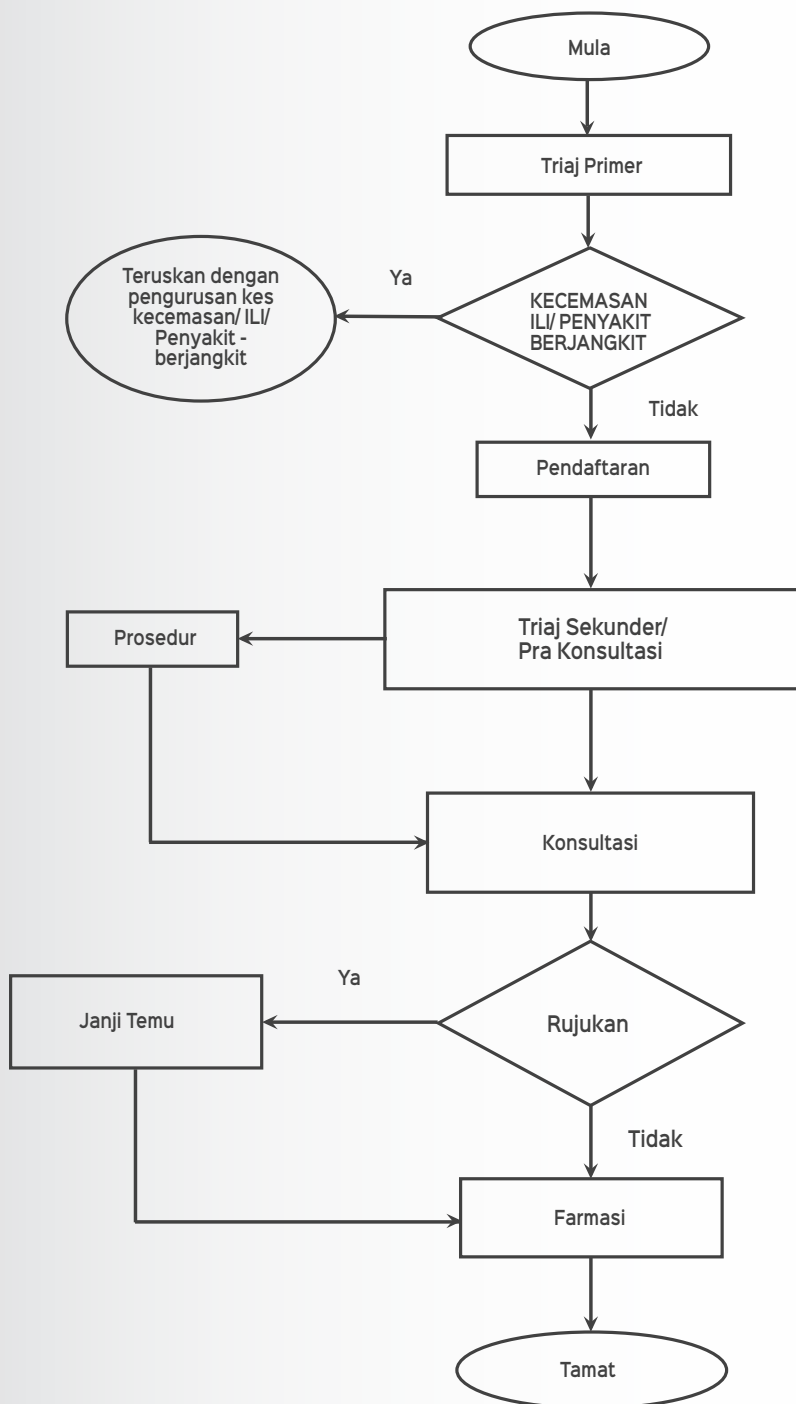
Klinik Komuniti (KKom) menyediakan perkhidmatan pesakit luar yang memberi tumpuan kepada rawatan penyakit ringan, penyakit tidak berjangkit (*Non-Communicable Diseases-NCD*) stabil dan kecemasan asas di kawasan bandar. Perkhidmatan yang disediakan di KKom membantu mengurangkan kesesakan di KK berdekatan.

1.5.4 KLINIK KESIHATAN URBAN TRANSFORMATION CENTRE (UTC)

Klinik kesihatan UTC menyediakan perkhidmatan pesakit luar di kawasan bandar. Disamping itu, perkhidmatan kesihatan ibu dan anak juga disediakan di KK UTC terpilih. Waktu operasi adalah mengikut waktu operasi Pusat UTC, Kementerian Kewangan dan tertakluk kepada arahan dan perubahan semasa.



1.6 CARTA ALIRAN PENGURUSAN PELANGGAN DI KLINIK KESIHATAN



AKTIVITI

Triaj Primer

- Pelanggan akan dipandu arah untuk perkhidmatan di KK
- Kes kecemasan/ ILI/ Penyakit - berjangkit akan dirawat mengikut garis panduan sedia ada

Pendaftaran

- Semua pelanggan yang datang untuk mendapatkan perkhidmatan perlu mendaftar di kaunter pendaftaran
- Caj rawatan adalah mengikut ketetapan Akta Fi 1951

Triaj Sekunder

- Pengambilan tanda vital dan parameter yang diperlukan
- Semakan borang saringan

Prosedur

- Sebarang prosedur yang diberikan mengikut keperluan pelanggan

Konsultasi

- Mengikut skop bidang tugas masing-masing

Rujukan

- Dalam, Klinik kesihatan lain
- Hospital/ Institusi
- Jabatan/ agensi lain

Janji Temu

- Bertujuan untuk menyelaraskan semua janji temu bagi perkhidmatan kesihatan seterusnya.

Farmasi

- Pendispensan dan kaunseling ubat-ubatan, MTAC, bekalan ubat susulan melalui Perkhidmatan Tambah Nilai (VAS)

Nota:

Carta aliran pelanggan yang lengkap boleh rujuk di **Lampiran 3**.



1.7 PROSES KERJA PENGURUSAN PELANGGAN DI KLINIK KESIHATAN

BIL.	PROSES KERJA	AKTIVITI	TANGGUNG JAWAB	RUJUKAN
1.	Triaj Primer	Pelanggan yang mempunyai janji temu akan disalurkan ke kaunter pendaftaran. Bagi kes walk in pelanggan akan di kenal pasti sama ada memerlukan rawatan pada hari yang sama atau mendapatkan janji temu. Pelanggan akan di triaj berdasarkan kecemasan dan bukan kecemasan serta ILI.	• PPP • PPK	Garis Panduan Saringan Awal Pesakit Yang Hadir Tanpa Janji Temu (<i>walk in</i>) di Fasiliti Kesihatan Primer (2023) Garis Panduan Perkhidmatan Kecemasan Dan Ambulans Di Fasiliti Kesihatan Primer 2015
2.	Pendaftaran	• Semua pelanggan baharu atau susulan perlu didaftar ke dalam Buku Daftar Perubatan / <i>Clinical Management System</i>. • Pelanggan boleh didaftar menggunakan dokumen pengenalan diri seperti berikut: i. Kad Pengenalan ii. MyKid iii. Sijil Kelahiran iv. Passport/ Pas Lawatan Sementara v. Kad Tentera/ Polis vi. Surat Kebenaran Sekolah vii. Surat Jaminan/ Guarantee Letter (GL) viii. Kad UNHCR Bagi pelanggan bawah umur 18 tahun, pendaftaran di lakukan oleh ibu, bapa atau penjaga melainkan atas perintah mahkamah. • Caj rawatan adalah mengikut ketetapan Akta Fi (1951)	• PT • PPK	PERUB-PL102. Rekod Digital Pendaftaran Akta Fi (1951)



BIL.	PROSES KERJA	AKTIVITI	TANGGUNG JAWAB	RUJUKAN
3.	Kes Kecemasan	Kenalpasti kes kecemasan dan disalurkan ke bilik kecemasan untuk rawatan selanjutnya.	• FMS / PP • PPP • Jururawat • PPK	Garis Panduan Perkhidmatan Kecemasan dan Ambulans di Fasiliti Kesihatan Primer 2015
4.	Penyakit Berjangkit/ <i>Fever</i> (ILI)/ Penyakit - berjangkit	Semua kes penyakit berjangkit/ ILI/ <i>Fever</i> akan disalurkan ke ruang menunggu ILI/ <i>Fever</i> untuk rawatan selanjutnya. • Notifikasi penyakit berjangkit (jika berkaitan)	• PP • PPP • Jururawat • PPK	Akta Penyakit Berjangkit; Garis Panduan Pengendalian Influenza di Klinik Kesihatan; Dan lain-lain garis panduan berkaitan.
5.	Triaj Sekunder/ Pra Konsultasi	Aktiviti pra konsultasi mengikut kesesuaian: • Aktiviti pra konsultasi mengikut kesesuaian: • Pemeriksaan (tanda vital/ BMI) • Pemeriksaan mata, kaki dan lain-lain untuk pesakit penyakit kronik (semak <i>home base card</i>). • Saringan Kesihatan • Semakan borang saringan kesihatan (kes dirujuk dari komuniti).	• PPP • Jururawat • PPK	
6.	Prosedur	• Semua pelanggan akan dijalankan prosedur mengikut keperluan kes. • Kebenaran konsultasi/ rawatan diberikan secara nyata (<i>expressed</i>) atau tersirat (<i>implied</i>) dan mungkin secara lisan atau bertulis oleh pelanggan atau ibu/ bapa/ penjaga bagi kanak-kanak bawah umur 18 tahun.	• PP • PPP • Jururawat • JTMP • JXR	(Garis panduan berkaitan) Lampiran 18 - Keizinan Prosedur/ Pembedahan
7.	Konsultasi/ Rawatan	Konsultasi mengikut skop, bidang kuasa dan tugas anggota kesihatan yang berkaitan.	• FMS • PP • PPP • Jururawat	(Garis panduan berkaitan)



BIL.	PROSES KERJA	AKTIVITI	TANGGUNG JAWAB	RUJUKAN
		- Menentukan diagnosis dan kenal pasti risiko. - Menentukan kaedah intervensi, rawatan, prosedur dan keperluan rujukan. Kebenaran konsultasi/ rawatan diberikan secara nyata (<i>expressed</i>) atau tersirat (<i>implied</i>) dan mungkin secara lisan atau bertulis oleh pelanggan atau ibu/ bapa/ penjaga bagi kanak-kanak bawah umur 18 tahun.	Anggota Kesihatan Bersekutu	
8.	Ujian Makmal/ Pemeriksaan Radiologi/ dll	Pelanggan menjalani pemeriksaan makmal/ radiologi dll mengikut keperluan.	- PPP - Jururawat - JTMP - JXR - PPK	(Garis panduan berkaitan) Garis Panduan Perkhidmatan Makmal Kesihatan Primer 2023
9.	Farmasi	Pendispensan dan kaunseling ubat-ubatan, MTAC, bekalan ubat susulan melalui Perkhidmatan Tambah Nilai (VAS)	- PF - PPF	Polisi Operasi Farmasi Ambulatori 2022 (Edisi Kedua)
10.	Janji Temu Susulan (Jika perlu)	Bertujuan untuk menyelaraskan semua janji temu bagi perkhidmatan klinik seterusnya, berdasarkan sistem janji temu di tetapkan. Janji temu dalaman / janji temu hospital/ Jabatan atau agensi lain.	- FMS - PP - PPP - Jururawat - Anggota Kesihatan Bersekutu - PT - PPK	(Garis panduan berkaitan) Lampiran 19 - Format surat rujukan
11.	Rujukan (Jika perlu)	Rujukan dalaman kepada : - FMS/ PP atau - Disiplin yang lain seperti fisioterapi, terapi cara kerja, dietetik dan lain-lain. Rujukan luaran ke hospital Jabatan Kecemasan & Trauma / klinik pakar berserta surat rujukan.	- FMS - PP - PPP - Jururawat - Anggota Kesihatan Bersekutu	(Garis panduan berkaitan) Lampiran 19 - Format surat rujukan



2

BAB

TADBIR URUS KLINIK KESIHATAN

2.1 PROFIL KLINIK

Profil klinik kesihatan adalah butiran mengenai kawasan operasi sesebuah klinik kesihatan. Ianya boleh dipamerkan di sudut yang sesuai dan mudah dilihat oleh pelanggan. Butiran yang perlu dinyatakan dalam profil klinik adalah seperti carta organisasi klinik kesihatan, senarai perkhidmatan kesihatan yang disediakan, peta kawasan operasi serta taburan penduduk mengikut umur dan etnik.

2.2 KETUA KLINIK

Pegawai yang dilantik sebagai Ketua Klinik perlu mempunyai ciri-ciri kepimpinan, berkaliber, profesional serta berpengalaman dalam penjagaan kesihatan primer. Ketua Klinik yang dicalonkan oleh PKD/ PKB/ PKK dan dilantik oleh PKN bertanggungjawab sepenuhnya dalam hal ehwal pengurusan, pentadbiran dan teknikal di KK.

Ketua Klinik dilantik dalam kalangan:

- FMS bagi klinik yang mempunyai FMS
- PP bagi klinik yang tidak mempunyai FMS
- PPP bagi klinik yang tidak mempunyai PP

Cadangan carta organisasi bagi KK boleh dirujuk pada **Lampiran 1**.

2.3 WAKTU OPERASI

Waktu operasi KK adalah tertakluk kepada arahan semasa. Perincian waktu operasi adalah seperti berikut;

Jadual 1 : Waktu Operasi

NEGERI	WAKTU		TUTUP
	OPERASI KLINIK	REHAT	
Kedah, Kelantan dan Terengganu	Ahad - Rabu: 8.00 pagi hingga 5.00 petang Khamis: 8.00 pagi hingga 3.30 petang	Ahad - Khamis 1.00 petang hingga 2.00 petang	Hari Kelepasan Mingguan/ Am/ Negeri
Johor, Perlis, Pulau Pinang, Perak, Selangor, Negeri Sembilan, Melaka, Pahang, Wilayah Persekutuan (Kuala Lumpur dan Putrajaya)	Isnin - Jumaat: 8.00 pagi hingga 5.00 petang	Isnin- Khamis 1.00 petang hingga 2.00 petang Jumaat 12.15 tengahari hingga 2.45 petang	Hari Kelepasan Mingguan/ Am/ Negeri



NEGERI	WAKTU		TUTUP
	OPERASI KLINIK	REHAT	
Sarawak	Isnin - Jumaat: 8.00 pagi hingga 5.00 petang	Isnin - Khamis 1.00 petang hingga 2.00 petang Jumaat 11.45 pagi hingga 2.15 petang	Hari Kelepasan Mingguan/ Am/ Negeri
Sabah	Isnin - Jumaat: 8.00 pagi hingga 5.00 petang	Isnin - Khamis 1.00 petang hingga 2.00 petang Jumaat 11.30 pagi hingga 2.00 petang	Hari Kelepasan Mingguan/ Am/ Negeri
* Wilayah Persekutuan Labuan	Isnin - Jumaat: 7.00 pagi hingga 5.00 petang	Isnin - Khamis 1.00 petang hingga 2.00 petang Jumaat 11.30 pagi hingga 2.00 petang	Hari Kelepasan Mingguan/ Am/ Negeri
Nota: KK UTC: Waktu operasi KK UTC mengikut ketetapan Pusat UTC * Kelulusan khas dari KPK bertarikh 20 Jan 2015 : Persetujuan pelaksanaan klinik shift awal pagi atau "Early Morning Shift Clinic" di klinik Kesihatan Labuan, di Wilayah Persekutuan Labuan.			

2.3.1 Waktu Pendaftaran

Keperluan bagi memulakan kaunter pendaftaran lebih awal dari waktu operasi adalah mengikut keperluan perkhidmatan di KK berdasarkan arahan Ketua Jabatan. Kaunter pendaftaran pula ditutup 30 minit sebelum tamat waktu operasi setiap hari.

2.3.2 Perkhidmatan Kecemasan Semasa Waktu Rehat

Waktu rehat bermaksud waktu yang diberikan untuk penjawat awam berehat dan makan tengahari seperti di dalam Surat Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 2 Tahun 2007 Pelaksanaan Waktu Kerja Berperingkat Di Semua Agensi Kerajaan Persekutuan. Perkhidmatan di KK dihentikan sementara semasa waktu rehat kecuali perkhidmatan kecemasan. Ini adalah sebagaimana dinyatakan dalam Surat Pekeliling Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia Bil.7/ 2009 agar semua KK menyediakan jadual dan memaparkan nama anggota bertugas serta tunjuk arah bagi membantu pelanggan yang hadir untuk mendapatkan rawatan bagi kes kecemasan semasa waktu rehat.



2.3.3 Pelanjutan Waktu Operasi (*Extended Hours*) Selepas Waktu Pejabat

Pelanjutan waktu operasi selepas waktu pejabat dilaksanakan di beberapa KK terpilih. Waktu operasi perkhidmatan selepas waktu pejabat pada hari bekerja biasa bermula dari 5.00 petang hingga 9.00 malam. Manakala pada hari Sabtu, perkhidmatan bermula dari 9.00 pagi hingga 1.00 petang, tidak termasuk pada hari rehat mingguan (Ahad atau Jumaat) dan hari kelepasan Am berdasarkan surat edaran Penyelarasan Waktu Operasi Klinik Selepas Waktu Pejabat Di Klinik Kesihatan yang bertarikh 14 April 2023 (KKM.600-30/12/12 Jld.2(73).

2.3.4 Perkhidmatan Tugas Atas Panggilan

Klinik kesihatan ada menyediakan perkhidmatan tugas atas panggilan bagi kes-kes kecemasan dan anggota kesihatan yang bertugas boleh menuntut elaun berkaitan berdasarkan garis panduan sedia ada.

2.4 JANJI TEMU KLINIK

Pelanggan digalakkan untuk menggunakan sistem janji temu klinik bagi memilih slot janji temu mengikut perkhidmatan yang disediakan. Pendekatan *No Wrong Door Policy* membolehkan pelanggan mendapatkan perkhidmatan kesihatan di mana-mana KK. Penjadualan kedatangan pelanggan penting agar perkhidmatan dapat dilaksanakan dengan teratur dan mengurangkan kesesakan di klinik kesihatan. Proses mendapatkan janji temu boleh dilaksanakan secara manual atau sistem aplikasi digital mengikut ketersediaan di KK. Pelanggan yang telah mendapatkan janji temu boleh diberi keutamaan bagi slot perkhidmatan yang dipilih.

2.5 LALUAN KHAS

Kemudahan laluan khas perlu disediakan di kaunter pendaftaran dan mengikut surat arahan sedia ada bagi memberi keutamaan kepada yang memerlukan perkhidmatan di KK. Kategori pelanggan yang perlu diutamakan adalah seperti berikut:

- | | |
|--------------------------|---------------------------------------|
| i. Ibu Hamil | iv. Orang Kurang Upaya (OKU) |
| ii. Warga Emas | v. Kanak-kanak berumur ≤ 2 tahun |
| iii. Pemegang kad Pesara | vi. Orang Kena Tahan (OKT) |

Namun pelaksanaan kemudahan laluan khas adalah bergantung situasi, ruang klinik, bilangan petugas di kaunter pendaftaran, pelaksanaan sistem janji temu dan kondisi semasa pesakit.

2.6 PENGURUSAN KEPERLUAN PELANGGAN

2.6.1 Piagam Pelanggan

Piagam pelanggan adalah dokumen bertulis KK mengandungi janji atau komitmen klinik kesihatan kepada pelanggan untuk memberikan perkhidmatan mengikut piawai yang ditetapkan. Piagam Pelanggan yang dibangunkan perlulah khusus, jelas, praktikal dan boleh diukur dan dipamerkan seperti di pintu masuk klinik, di ruang menunggu, di kaunter-kaunter dalaman klinik serta di lain-lain tempat yang bersesuaian yang boleh dilihat oleh pelanggan.



Klinik kesihatan bertanggungjawab dalam memastikan piagam pelanggan klinik kesihatan dilaksanakan dan dinilai pada setiap tahun. Penambahbaikan perlu dilaksanakan terhadap ketidakcapaian dan kelemahan yang dikenalpasti melalui penilaian yang dibuat.

Pusat Tanggungjawab (PTJ) perlu menetapkan indikator dan sasaran berdasarkan komitmen bagi perkhidmatan yang ditawarkan mengikut kapasiti KK. Bagi tujuan rujukan format Piagam Pelanggan Klinik Kesihatan adalah seperti di **Lampiran 6**.

2.6.2 Pengalaman Pelanggan

Pesakit merupakan sumber terbaik untuk KK mengenal pasti kelemahan dalam penyampaian perkhidmatan kesihatan. Pengukuran pengalaman pelanggan perlu dilaksanakan secara berkesan. Maklumat pengalaman pelanggan yang diperolehi melalui tinjauan (*survey*) yang dijalankan boleh digunakan sebagai panduan bagi mengenalpasti dan mengambil tindakan penambahbaikan yang bersesuaian.

Klinik kesihatan bertanggungjawab;

- a) Melaksanakan tinjauan pengalaman pelanggan menggunakan format piawai yang telah disediakan sekali setahun atau lebih jika perlu.
- b) Membuat analisa terhadap penemuan tinjauan.
- c) Mengenalpasti tindakan penambahbaikan terhadap penemuan yang diperolehi melalui tinjauan yang dijalankan.
- d) Mengambil dan memastikan tindakan penambahbaikan dilaksanakan dan dipantau.

2.6.3 Pengurusan Aduan Awam

Aduan awam adalah aduan yang dikemukakan oleh pesakit / pelanggan terhadap klinik kesihatan sama ada secara bertulis atau melalui media sosial, media elektronik dan media massa. Aduan perlu diambil sebagai petunjuk kelemahan dalam penyampaian perkhidmatan kesihatan sama ada melibatkan proses kerja pengurusan pesakit, komunikasi anggota, kemudahan infrastruktur dan lain-lain.

Klinik kesihatan perlu memastikan aduan awam dikendalikan mengikut tatacara yang ditetapkan:

- a) Semua aduan awam yang diterima direkodkan.
- b) Semua aduan awam yang diterima disiasat, disediakan laporan dan direkodkan berdasarkan Garis Panduan Pengurusan Aduan Awam KKM 2018.
- c) Tindakan penambahbaikan diambil terhadap kelemahan atau faktor yang menyumbang kepada aduan yang ditemui melalui siasatan.



- d) Pemantauan berterusan terhadap tindakan penambahbaikan yang diambil.

2.7 KUALITI DAN KESELAMATAN PESAKIT DI KLINIK KESIHATAN

Polisi kualiti dan keselamatan pesakit adalah keutamaan yang perlu dilaksanakan dalam penyampaian kesihatan primer. Polisi kualiti dan keselamatan pesakit di klinik kesihatan merangkumi pelaksanaan aktiviti yang berteraskan:

- a) Penambahbaikan berterusan dan menekankan pengurusan risiko.
- b) Pengurusan klinikal pesakit yang selamat dan *evidence-based*.
- c) Penyampaian perkhidmatan oleh anggota yang berkompentensi tinggi.
- d) Penyampaian perkhidmatan yang berfokuskan keperluan pelanggan.
- e) Penyediaan persekitaran tempat kerja yang bersih, kondusif dan selamat.

2.7.1 Keselamatan Pesakit

Keselamatan pesakit perlu diberikan keutamaan dalam penyampaian perkhidmatan kesihatan di klinik kesihatan. Klinik kesihatan bertanggungjawab memastikan penyampaian perkhidmatan kesihatan primer yang selamat melalui pelaksanaan polisi dan program keselamatan pesakit.

Polisi keselamatan pesakit merujuk kepada pelaksanaan aktiviti yang berteraskan pencegahan insiden yang mengancam keselamatan pesakit, pengurusan insiden dan risiko serta penambahbaikan berterusan. Klinik kesihatan bertanggungjawab memastikan pelaksanaan aktiviti yang digariskan dalam polisi dan program keselamatan pesakit yang telah dibangunkan.

Polisi keselamatan pesakit di KK merangkumi pelaksanaan:

- i. *Malaysian Patient Safety Goals (MPSG) 2.0*
- ii. Pelaporan Insiden Primer (PIP) 2.0 (*Incident Reporting*)

Klinik kesihatan perlu merujuk kepada arahan pelaksanaan aktiviti keselamatan pesakit yang dikeluarkan dari masa ke semasa.

2.7.2 Pencegahan Dan Kawalan Infeksi

Pencegahan dan Kawalan Infeksi menggariskan aktiviti dan amalan dalam mencegah dan melindungi anggota kesihatan dan pesakit dari jangkitan penyakit berjangkit dan perlu dilaksanakan di semua fasiliti kesihatan primer. Pelaksanaan aktiviti dan amalan pencegahan dan kawalan infeksi yang betul dan berterusan dapat memastikan fasiliti kesihatan primer menyediakan perkhidmatan dan persekitaran yang selamat serta bebas dari risiko infeksi. Pelaksanaan kawalan infeksi di kesihatan primer adalah merujuk kepada garis panduan berkaitan.



2.8 **ANTIMICROBIAL STEWARDSHIP (AMS)**

Preskripsi antibiotik yang tidak berlandaskan garis panduan yang telah ditetapkan boleh menyumbang kepada masalah kerintangan antibiotik yang boleh membawa kepada penularan penyakit merbahaya, meningkatkan jangka masa tinggal di hospital, meningkatkan risiko kemasukan ke unit rawatan rapi, meningkatkan kos rawatan serta boleh meningkatkan kadar kematian. Polisi dan program *Antimicrobial Stewardship* dilaksanakan di KK bertujuan memastikan amalan preskripsi yang betul dan tepat dalam mencegah kerintangan antibiotik.

2.9 **PENGURUSAN KLINIKAL PESAKIT YANG SELAMAT DAN EVIDENCE-BASED**

Pengurusan klinikal pesakit perlu dilaksanakan mengikut tatacara klinikal dengan menggunakan CPG/SOP yang dibangunkan melalui pendekatan *evidence-based*. Klinik kesihatan perlu memastikan ketersediaan dan kebolehcapaian semua CPG / SOP yang berkaitan dengan pengurusan klinikal pesakit di KK. Pautan bagi mendapatkan dokumen CPG/SOP melalui laman sesawang KKM, BPKK dan *Academy of Medicine of Malaysia*.

2.10 **AUDIT KLINIKAL**

Audit klinikal adalah proses penambahbaikan kualiti untuk menambah baik proses pengurusan klinikal pesakit melalui semakan proses jagaan yang telah diberikan menggunakan kriteria yang ditetapkan sepertimana digariskan di dalam CPG dan SOP. Audit klinikal seterusnya perlu disusuli dengan tindakan penambahbaikan dan pemantauan berterusan.

Audit klinikal dilaksanakan;

- i) Menggunakan format audit piawai dan sistem pelaporan yang ditetapkan oleh program.
- ii) Menggunakan format yang dibangunkan oleh KK berdasarkan permasalahan dan keperluan setempat.
- iii) Audit klinikal boleh dilaksanakan secara manual atau digital.

KK bertanggungjawab;

- i) Melaksana dan melaporkan penemuan semua audit klinikal yang ditetapkan oleh program.
- ii) Mengambil tindakan penambahbaikan terhadap kelemahan dan ketidakcapaian yang ditemui melalui audit klinikal yang dilaksanakan sama ada yang ditetapkan oleh program atau audit klinikal yang dikenalpasti di KK.



2.11 PENGURUSAN KUALITI DAN KESELAMATAN ANGGOTA DI KK

2.11.1 Kompetensi Anggota Kesihatan

a) *Credentialing & Privileging (C&P)*

Bagi memastikan anggota kesihatan mempunyai latihan, kemahiran dan kompetensi dalam mengendalikan prosedur-prosedur yang memerlukan pengetahuan dan kemahiran yang khusus, mereka haruslah menjalani proses C&P mengikut garis panduan yang sedia ada.

b) *Continuous Professional Development/ Continuous Medical Education (CPD/ CME)*

Pendidikan berterusan kepada anggota kesihatan perlu dilaksanakan bagi memastikan anggota sentiasa mendapat dengan maklumat terkini dalam pengurusan klinikal pesakit. Pendidikan berterusan boleh dilaksanakan melalui:

- i. Perancangan jadual CPD / CME di peringkat klinik kesihatan
- ii. Kursus / latihan / seminar dan lain-lain sama ada di peringkat negeri / kebangsaan atau antarabangsa
- iii. Kursus Diploma Lanjutan/ Sarjana Muda/ Sarjana/ Sarjana Perubatan dan latihan parallel anjuran institusi latihan dan universiti.

2.11.2 Keselamatan dan Kesihatan Anggota

a) *Survelan Kesihatan Pekerjaan*

Anggota kesihatan sentiasa terdedah kepada risiko kemalangan dan kecederaan di tempat kerja serta penyakit berkaitan pekerjaan. Survelan kesihatan pekerjaan penting dalam memantau prevalen kemalangan dan kecederaan di tempat kerja serta penyakit berkaitan pekerjaan. Polisi dan langkah-langkah pencegahan perlu dilaksanakan mengikut garis panduan sedia ada.

b) *Pengurusan anggota*

Anggota yang terlibat dalam kemalangan yang mengalami kecederaan atau menghadapi penyakit berkaitan pekerjaan perlu diberi rawatan klinikal mengikut garis panduan yang ditetapkan.

c) *Keganasan Terhadap Anggota KKM*

Kekerasan terhadap anggota kesihatan merujuk kepada apa jua tingkah laku terhadap anggota kesihatan sama ada melibatkan serangan secara fizikal, perkataan, seksual mahupun bertulis bertujuan untuk mencederakan, membuat kerosakan atau mendatangkan mudarat psikologi kepada mangsa.

Implikasi susulan kekerasan boleh mengganggu produktiviti dan kesinambungan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan



seterusnya menjejaskan keupayaan sesebuah organisasi untuk berfungsi dengan baik dan imej korporat.

Klinik kesihatan bertanggungjawab memastikan setiap kes keganasan yang berlaku ditangani mengikut tatacara yang ditetapkan.

2.11.3 Persekitaran Tempat Kerja Yang Bersih, Kondusif Dan Selamat

Persekitaran tempat kerja yang bersih, kondusif dan selamat melalui pelaksanaan aktiviti penambahbaikan dalam pengurusan penyampaian perkhidmatan berdasarkan prosedur kerja yang standard serta penyelenggaraan fizikal yang berkala dapat:

- i) Menyumbang kepada produktiviti; dan
- ii) Meningkatkan kecekapan penyampaian perkhidmatan di KK

KK perlu melaksanakan amalan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) untuk mewujudkan persekitaran kerja yang kondusif, berimej korporat, kreatif dan berinovasi dengan berfokuskan penerapan amalan hijau.

2.11.4 *International Organization for Standardization (ISO)*

Sistem pengurusan kualiti berteraskan kepatuhan kepada prosedur kerja menyumbang kepada peningkatan pengurusan dalam sesuatu organisasi. Klinik kesihatan digalakkan melaksanakan pendekatan ISO dalam menambah baik dan memastikan penyampaian perkhidmatan yang cekap, berkesan, selamat dan memenuhi ekspektasi pelanggan.

2.11.5 Pengurusan *Lean*

Pengurusan *lean* perlu dilaksanakan di KK bagi menambah baik proses kerja dan aliran pesakit bagi mengurangkan masalah kesesakan dan masa menunggu yang lama. Ia dapat memastikan penyampaian perkhidmatan kesihatan yang lebih efisien, selamat dan berkualiti.

2.11.6 Audit Keselamatan Kebakaran (*Fire Safety Audit*)

Audit Keselamatan Kebakaran perlu dilaksanakan secara berkala bagi mengenalpasti risiko kebakaran dan seterusnya mengambil tindakan pencegahan yang bersesuaian mengikut garis panduan sedia ada.

2.11.7 Budaya Korporat KKM

Amalan Budaya Korporat KKM bertujuan untuk mewujudkan persekitaran penyampaian perkhidmatan kesihatan yang berimej korporat dan mesra pelanggan. Amalan ini menekankan budaya penyayang, profesionalisma dan kerja berpasukan. Budaya Korporat KKM ini perlu diwar-warkan kepada semua anggota kesihatan. Pelaksanaan Budaya Korporat KKM perlu diberi penekanan bagi memastikan ianya diamalkan secara berterusan dalam penyampaian perkhidmatan.



2.12 PRASARANA

2.12.1 Kemudahan Dalam Bangunan Klinik

- a) Persekitaran dalaman klinik perlu sentiasa bersih, teratur, mempunyai pengudaraan dan pencahayaan yang mencukupi serta susun atur perabot yang selamat. Ini termasuk bagi ruang menunggu yang sesuai dan selesa dan dilengkapi dengan bahan-bahan bacaan / pendidikan kesihatan, ruang penyusuan susu ibu, ruang tukar lampin anak, tandas awam, tandas anggota klinik, surau dan bilik mesyuarat.
- b) Kemudahan perkhidmatan kesihatan untuk orang kurang upaya (OKU) disedia bergantung kepada infrastruktur fasiliti kesihatan (tandas OKU dan ramp untuk pelanggan berkerusi roda).

2.12.2 Kemudahan Dalam Kawasan Klinik

i) Kafeteria

Sekiranya ada keperluan perkhidmatan kafeteria disediakan, ia perlu mengambilkira kebersihan, keselamatan dan kualiti makanan untuk pelanggan. Pemantauan berkala perlu dibuat terhadap kualiti dan keselamatan makanan termasuk kebersihan premis dan keakuratan pengendali makanan kepada peraturan yang berkaitan merujuk Surat Pekeliling Ketua Setiausaha KKM Bil.11/2015 dengan rujukan 100-1/6/2 (4) bertarikh 3 Februari 2016.

ii) Perkhidmatan Kedai Kesihatan

Permohonan bagi kemudahan kedai kesihatan hendaklah mendapat pandangan daripada PKD dan hendaklah mendapat kelulusan daripada PKN masing-masing. Ia perlu mematuhi tata cara dan prosedur sedia ada. Jualan makanan dan minuman di fasiliti kesihatan hendaklah merujuk kepada Surat Pekeliling Ketua Setiausaha KKM Bil.11/2015. Bagi penggunaan kawasan atau tempat di fasiliti kesihatan perlu merujuk kepada Garis Panduan Pengurusan Penyewaan Premis Demis Oleh Kementerian/Jabatan Pengguna (2023). Garis panduan ini turut terpakai bagi penyewaan Premis Demis oleh persatuan atau kelab sukan/kebajikan/rekreasi yang mewakili jabatan/agensi kerajaan persekutuan atau mewakili mana-mana kumpulan penjawat awam (Contoh; KOSPEN, COMBI, Panel Penasihat Klinik Kesihatan dan lain-lain).

iii) Mesin Layan Diri (*Vending Machine*)

Peletakan mesin layan diri mestilah mematuhi Akta Makanan 1983, Peraturan-Peraturan Kebersihan Makanan 2009, Bab 6 (Perkara 53-55) dan penyediaan *vending machine* perlu merujuk kepada Garis Panduan Pelaksanaan Mesin Layan Diri (*Vending Machine*) Edisi Pertama 2011. Bagi penggunaan kawasan atau tempat di fasiliti kesihatan perlu merujuk kepada Garis Panduan Pengurusan Penyewaan Premis Demis Oleh



Kementerian/ Jabatan Pengguna (2023). Garis panduan ini turut terpakai bagi penyewaan Premis Demis oleh persatuan atau kelab sukan/kebajikan/rekreasi yang mewakili jabatan/agensi kerajaan persekutuan atau mewakili mana-mana kumpulan penjawat awam (Contoh; KOSPEN, COMBI, Panel Penasihat Klinik Kesihatan dan lain-lain).

iv) **Pengiklanan, Pameran dan Jualan**

Klinik kesihatan tidak boleh membenarkan agensi luar mengiklankan perkhidmatan dan produk di dalam kawasan klinik terutama yang berasaskan keuntungan sebelum pemohon mendapatkan kelulusan sewaan ruang daripada Pegawai Penguasa atau pegawai yang dilantik secara bertulis yang diberikan kebenaran kepadanya untuk menjalankan fungsi Pesuruhjaya Tanah Persekutuan bagi mengurus memproses dan mempertimbangkan proses penyewaan.

Pihak agensi luar perlu mematuhi Garis Panduan Pengurusan Penyewaan Premis Demis Oleh Kementerian/Jabatan Pengguna (2023). Garis panduan ini turut terpakai bagi penyewaan Premis Demis oleh persatuan atau kelab sukan/kebajikan/rekreasi yang mewakili jabatan/agensi kerajaan persekutuan atau mewakili mana-mana kumpulan penjawat awam (Contoh; KOSPEN, COMBI, Panel Penasihat Klinik Kesihatan dan lain-lain).

v) **Penggambaran Di Klinik Kesihatan**

Pihak PKD perlu memanjangkan sebarang permohonan penggambaran filem termasuk drama, iklan, dokumentari dan berita yang diterima kepada Unit Promosi Kesihatan Negeri untuk tujuan penyelarasan kelulusan oleh Pengarah Kesihatan Negeri. Tatacara permohonan kelulusan adalah sebagaimana dinyatakan dalam garis panduan melalui Surat Edaran Ketua Setiausaha Bil. 4 Tahun 2016 bertarikh 23 Jun 2016.

vi) **Tatacara Penggantungan Potret Rasmi**

Potret Rasmi hendaklah digantung di ruang KK bagi menggambarkan penghormatan yang diberikan. Tatacara penggantungan Potret Rasmi hendaklah merujuk kepada Surat Pekeliling Am Bilangan 3 Tahun 2014: Tatacara Penggantungan Potret Rasmi.

2.13 **PENYELENGGARAAN DAN PEMBAIKAN KLINIK**

Pegawai yang dilantik adalah bertanggungjawab memeriksa dan meneliti kerja penyelenggaraan atau pembaikan mengikut tatacara yang dipraktikkan. Cadangan kerja baikpulih dan pengubahsuaian hendaklah dirujuk terlebih dahulu kepada ketua klinik dan dimajukan kepada Pegawai Kesihatan Daerah untuk pertimbangan.



2.14 KESELAMATAN KLINIK

Semua anggota perlu bertanggungjawab menjaga keselamatan di dalam bangunan dan kawasan klinik dan perlu merujuk kepada Garis Panduan Pengurusan Kunci Keselamatan KKM bertarikh 6 Ogos 2015 dan buku Arahan Keselamatan Kerajaan semakan dan pindaan 2017 (Unit Keselamatan Pejabat Perdana Menteri).

2.15 PERKHIDMATAN PENGAWAL KESELAMATAN

Perkhidmatan pengawal keselamatan boleh diwujudkan mengikut keperluan setempat seperti jenis klinik dan tahap perkhidmatan yang disediakan. Urusan pengambilan hendaklah dibuat melalui PTJ masing-masing.

2.16 KEBERSIHAN DAN KECERIAAN KLINIK

Kebersihan dan keceriaan fasiliti kesihatan perlu mengikut Garis Panduan Pelaksanaan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) Jabatan Perkhidmatan Awam, 2019.

2.17 PENUTUPAN FASILITI KESIHATAN

Penutupan Fasiliti Kesihatan perlu merujuk kepada Surat Pekeliling Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia Bil.17/2024 Bertarikh 19 Ogos 2024 Dengan Rujukan KKM.600-30/13/3 Jld.8 (9).

2.18 PENGURUSAN ASET ALIH KERAJAAN (HARTA MODAL DAN INVENTORI)

Pengurusan aset alih kerajaan perlu merujuk Pekeliling Perbendaharaan Malaysia: Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan (2018) daripada segi penerimaan, pendaftaran penggunaan, penyimpanan dan pemeriksaan, penyelenggaraan, pindahan, pelupusan, kehilangan serta hapus kira.

2.19 KEMUDAHAN LATIHAN AMAL

KK juga memainkan peranan sebagai tempat latihan amal (klinikal/ teknikal, elektif dan sangkut), bagi individu yang sedang mengikuti kursus pengajian peringkat sijil, pos basik, diploma, ijazah, lepasan ijazah/ sarjana dan kedoktoran. Institusi pengajian yang menggunakan fasiliti kesihatan sebagai tempat latihan amal perlu mendapatkan kelulusan dari Jabatan Kesihatan Negeri/ Ketua Pengarah Kesihatan (KPK) berdasarkan Garis Panduan Penggunaan Fasiliti Kementerian Kesihatan Malaysia Bagi Tujuan Latih Amal Pelajar/ Pelatih Pemberi Pendidikan Tinggi-Edisi 2021.

PERKHIDMATAN KESIHATAN

3

BAB

3.1 SKOP PERKHIDMATAN

Perkhidmatan kesihatan yang komprehensif di KK disediakan secara berintegrasi. Pelaksanaannya menggunakan pendekatan holistik meliputi aspek promotif, pencegahan, kuratif, pemulihan dan paliatif. Penyediaan perkhidmatan yang disediakan perlu dirancang bagi menyediakan perkhidmatan yang berkesan, efisien, mudah capai, mampu milik dan berkualiti supaya tahap kesihatan komuniti dapat dipertingkatkan merangkumi semua peringkat umur dan kitaran hidup dari dalam kandungan hingga akhir hayat (*from womb to tomb*). Skop perkhidmatan berdasarkan fasiliti kesihatan dan perkhidmatan yang disediakan. Rujuk mengikut matriks **Lampiran 4 dan 5**.

3.2 PERKHIDMATAN KECEMASAN DAN AMBULANS

KK menyediakan perkhidmatan kecemasan yang berintegrasi, sistematik dan berkualiti bagi mengurangkan morbiditi dan mortaliti pesakit. Perkhidmatan kecemasan di KK disediakan dalam tempoh berikut:

- Sepanjang waktu operasi klinik termasuk waktu rehat tengah hari.
- 24 jam setiap hari bagi klinik yang melaksanakan perkhidmatan selepas waktu pejabat secara atas panggilan.

Perancangan perkhidmatan kecemasan ini boleh disesuaikan mengikut keupayaan sumber di fasiliti berkenaan. Tempoh masa bagi pegawai diarahkan menjalankan tugas atas panggilan adalah seperti berikut:

HARI	MASA BERTUGAS ATAS PANGGILAN
(a) Hari bekerja biasa	Selepas waktu operasi klinik
(b) Hari Kelepasan Mingguan/ Am/ Negeri/ Cuti Peristiwa	24 jam

Pelaksanaan perkhidmatan selepas waktu pejabat secara atas panggilan dan perkhidmatan kecemasan di KK termasuk skop perkhidmatan kecemasan dan norma ambulans boleh dirujuk dalam garis panduan berkaitan.

3.3 PERKHIDMATAN SOKONGAN KLINIKAL DAN PERKHIDMATAN KLINIKAL KHUSUS

Perkhidmatan sokongan klinikal dan perkhidmatan klinikal khusus di fasiliti kesihatan primer menyediakan perkhidmatan yang menyokong perkhidmatan kesihatan primer yang berkualiti dan selamat:

- Diagnostik: makmal kesihatan primer dan radiologi
- Intervensi penyakit: fisioterapi, terapi cara kerja, pemakanan, dietetik dan lain-lain



- iii) Intervensi penyakit: fisioterapi, terapi cara kerja, pemakanan, dietetik dan lain-lain

Perkhidmatan ini hendaklah dijalankan oleh pengamal yang terlatih dan berdaftar dengan akta profesion yang berkaitan. Skop perkhidmatan sokongan klinikal dan perkhidmatan klinikal khusus adalah bergantung kepada ketersediaan infrastruktur yang bersesuaian dan bilangan pegawai serta peralatan yang diperlukan. Sebarang penambahan skop atau *step-down-care* dari hospital perlu dikaji terlebih dahulu termasuk ketersediaan sumber. Perincian perkhidmatan ini boleh dirujuk di **Lampiran 7 hingga 17**.

3.4 PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN KESIHATAN DI LUAR FASILITI

Melalui pendekatan yang bersifat keseluruhan masyarakat (*whole society*) dapat memastikan kesihatan dan kesejahteraan masyarakat pada tahap yang terbaik serta pengagihan yang saksama dengan memberikan tumpuan keperluan rakyat merentasi perjalanan hidup. Bagi memastikan setiap individu dalam lapisan masyarakat mendapat perkhidmatan yang saksama, perkhidmatan di luar fasiliti disediakan dengan kaedah seperti berikut:

3.4.1 Perkhidmatan Klinik Bergerak

Perkhidmatan Klinik Bergerak disediakan di luar fasiliti kesihatan kepada populasi luar bandar dan kawasan pedalaman yang dikenali pasti bagi meningkatkan akses kepada perkhidmatan jagaan kesihatan primer. Mod perkhidmatan klinik bergerak adalah melalui darat (pacuan 4 roda, bas, van), air (perahu/ sampan, bot) dan udara (helikopter). Pelaksanaan Perkhidmatan Klinik Bergerak adalah mengikut garis panduan berkaitan.

3.4.2 Perkhidmatan Jangkau Luaran (*Outreach*)

Perkhidmatan kesihatan yang disampaikan secara *outreach* adalah terbahagi kepada:

- i) **Perkhidmatan Klinikal**

Lawatan ke rumah ibu hamil, post-natal, bayi baru lahir, kanak-kanak kekurangan zat makanan, rawatan domisiliari, kesihatan sekolah, perubatan paliatif dan lain-lain.

- ii) **Perkhidmatan Komuniti**

Saringan kesihatan, ceramah kesihatan dan lain-lain.

3.5 PERKHIDMATAN LAIN

3.5.1 Pusat Bersalin Alternatif (*Alternative Birthing Centre – ABC*)

Merupakan salah satu unjuran perkhidmatan kesihatan yang terdapat di KK dan disediakan mengikut keperluan setempat. Ia menyediakan kemudahan bersalin alternatif yang selamat untuk wanita hamil yang berisiko rendah di kawasan pedalaman atau jauh dari kemudahan hospital. Pusat ini dilengkapi



dengan bilik bersalin dan peralatan yang mencukupi. Pelaksanaannya perlu mengikut Garis Panduan Pusat Bersalin Alternatif (ABC) di Klinik Kesihatan, 2013.

3.5.2 Ruang Pemerhatian

Merupakan kemudahan yang disediakan bagi pemantauan pelanggan yang telah distabilkan sementara menunggu proses pemindahan ke hospital untuk rawatan selanjutnya. Kemudahan ini disediakan mengikut keperluan setempat terutama yang mempunyai masalah logistik.

3.6 RUJUKAN

3.6.1 Dalaman

Kes boleh dirujuk kepada PP, FMS atau pasukan multidisiplin seperti dietetik, pemakanan, perkhidmatan rehabilitasi, Pegawai Kerja Sosial Perubatan dan lain-lain.

3.6.2 Luaran

i) Jabatan Kecemasan dan Trauma

Bagi kes-kes kecemasan yang memerlukan rawatan segera, pegawai yang bertugas perlu menghubungi Jabatan Kecemasan dan Trauma di hospital terlebih dahulu sebelum kes dipindahkan.

ii) Kemasukan Wad

Bagi kes-kes stabil yang memerlukan kemasukkan ke wad. PP/ FMS yang bertugas perlu menghubungi Pegawai Perubatan/ Pakar Perubatan di jabatan yang berkaitan.

iii) Klinik Pakar

Kes-kes memerlukan rawatan lanjut atau perkhidmatan kepakaran di hospital/ Institusi/ Klinik Kesihatan perlu disertakan surat rujukan daripada PP/ FMS. Bagi KK yang tidak mempunyai PP, kes boleh dirujuk oleh PPP yang bertugas. Contoh format surat rujukan adalah seperti di **Lampiran 19**.

3.7 PENGLIBATAN KOMUNITI

Setiap klinik kesihatan disarankan menubuhkan Panel Penasihat Klinik Kesihatan (PPKK) mengikut garis panduan sedia ada. Objektif penubuhan untuk mewujudkan saluran komunikasi dua hala yang lebih berkesan sebagai satu forum interaksi antara anggota masyarakat dan anggota kesihatan. Rujuk Garis Panduan Panel Penasihat Klinik Kesihatan 2024.

3.8 PENGURUSAN BENCANA

Ketua klinik dan pasukan perlu membuat persiapan mengikut pelan tindakan bencana yang disediakan oleh PKD. Pelan tindakan ini memastikan pengurusan bencana dilaksanakan sebelum, semasa dan selepas bencana.



3.9 PENDIGITALAN

3.9.1 Klinik Kesihatan Dengan Sistem Rekod Kesihatan Elektronik

Selaras dengan Pelan Pendigitalan Kebangsaan, fasiliti kesihatan primer dilengkapi dengan Sistem Rekod Kesihatan Elektronik secara berfasa. yang akan merangkumi skop Perkhidmatan Kesihatan Primer secara *end-to-end* di sesebuah klinik kesihatan termasuk perkhidmatan outreach. Data sistem ini adalah berpusat di Pusat Data Sektor Awam (PDSA). Capaian data boleh diakses oleh semua klinik kesihatan yang menggunakan Sistem Rekod Kesihatan Elektronik untuk kesinambungann kesihatan primer.

3.9.2 Kemudahan Konsultasi Secara Maya

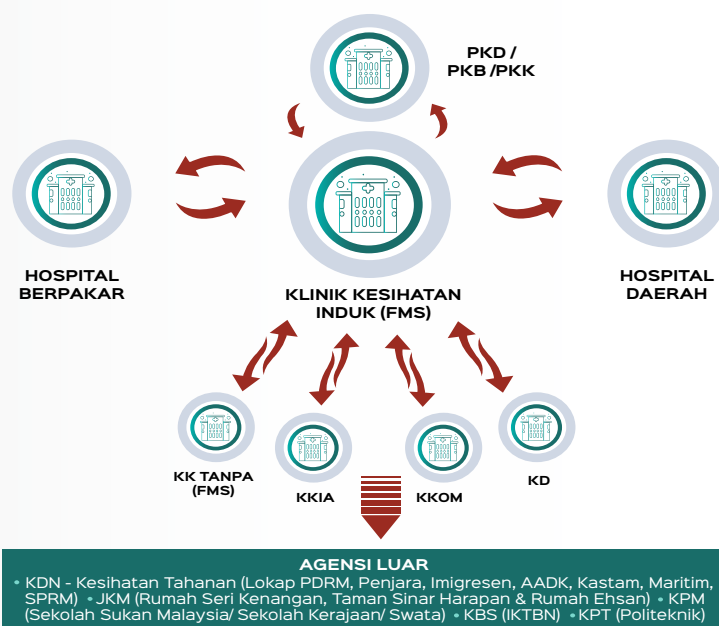
Perlaksanaan perkhidmatan kesihatan secara maya telah dilaksanakan di KK mulai 2019. Tujuan perkhidmatan ini adalah untuk meningkatkan akses perkhidmatan kesihatan primer dan mengurangkan kehadiran fizikal pelanggan ke KK. KKM juga menyediakan satu lagi platform VC di bawah projek EMR kebangsaan.

Bagi penyediaan dan pelaksanaan perkhidmatan ini boleh merujuk kepada Garis Panduan Perkhidmatan Konsultasi Secara Maya (*Virtual Consultation Services*) Di Klinik Kesihatan, 2022. Pertambahan skop perkhidmatan, sistem konsultasi secara maya dan fasiliti kesihatan bergantung kepada keperluan semasa.

3.9.3 Jaringan Kerjasama

Jaringan kerjasama ini telah dilaksanakan sejak perkhidmatan kesihatan primer dimulakan dan berevolusi mengikut perkembangan perkhidmatan yang disediakan. Sehingga kini jaringan kerjasama KK meliputi fasiliti kesihatan KKM, pelbagai fasiliti kesihatan swasta dan lain-lain agensi.

JARINGAN KERJASAMA FASILITI KESIHATAN



REKOD DAN DOKUMENTASI

4

BAB

4.1 REKOD PERUBATAN

Merupakan kompilasi berkaitan sejarah kesihatan pesakit. Ia termasuk data-data penyakit yang dialami pada masa kini dan lampau serta rawatan yang dicatatkan oleh anggota kesihatan yang terlibat memberikan rawatan/ jagaan kesihatan kepada pesakit, seperti yang digariskan di dalam Garis Panduan Pengendalian Rekod dan Pengurusan Rekod Perubatan di Fasiliti KKM, 2023.

4.1.1 Penyimpanan Rekod Perubatan

Klinik kesihatan perlu mengikuti tatacara penyimpanan rekod perubatan berdasarkan kategori rekod seperti berikut:

JENIS REKOD PERUBATAN	TEMPOH PENYIMPANAN
Rekod Biasa	Tujuh (7) tahun
Rekod Perundangan	Sepuluh (10) tahun
Rekod Pediatrik & Obstetrik	21 tahun
Rekod Psikiatrik	Seumur Hidup
Buku Daftar Bersalin	Perlu disimpan secara kekal dan tidak boleh dilupuskan
Rekod Forensik	Kekal
Rekod Digital	Tiada Had Masa
Dan lain-lain dokumen	Tertakluk kepada keperluan

4.1.2 Laporan Perubatan

Semua laporan perubatan hendaklah disediakan oleh Pegawai Perubatan yang dikenaltasti. Dokumentasi laporan perubatan perlu dibuat dengan jelas dan salinan disimpan dengan baik. Fi pembayaran bagi permohonan laporan perubatan hendaklah mengikut Akta Fi semasa. Laporan perubatan boleh merujuk Pekeliling Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia Bil. 16/2010 dan Garis Panduan Penyediaan Laporan Perubatan di Hospital-Hospital dan Institusi Perubatan.

4.2 RETEN

Semua reten aktiviti/ program perlu disediakan oleh anggota yang dipertanggungjawabkan dan telah dilatih. Ianya perlu disemak oleh pegawai yang bertanggungjawab sebelum dihantar ke daerah atau negeri mengikut masa yang ditetapkan. JKN perlu menghantar data *Health Information Management System* (HIMS) yang telah disahkan kepada Pusat Informasi Kesihatan (PIK) dan salinan kepada Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga.



4.3 **MEDIKOLEGAL**

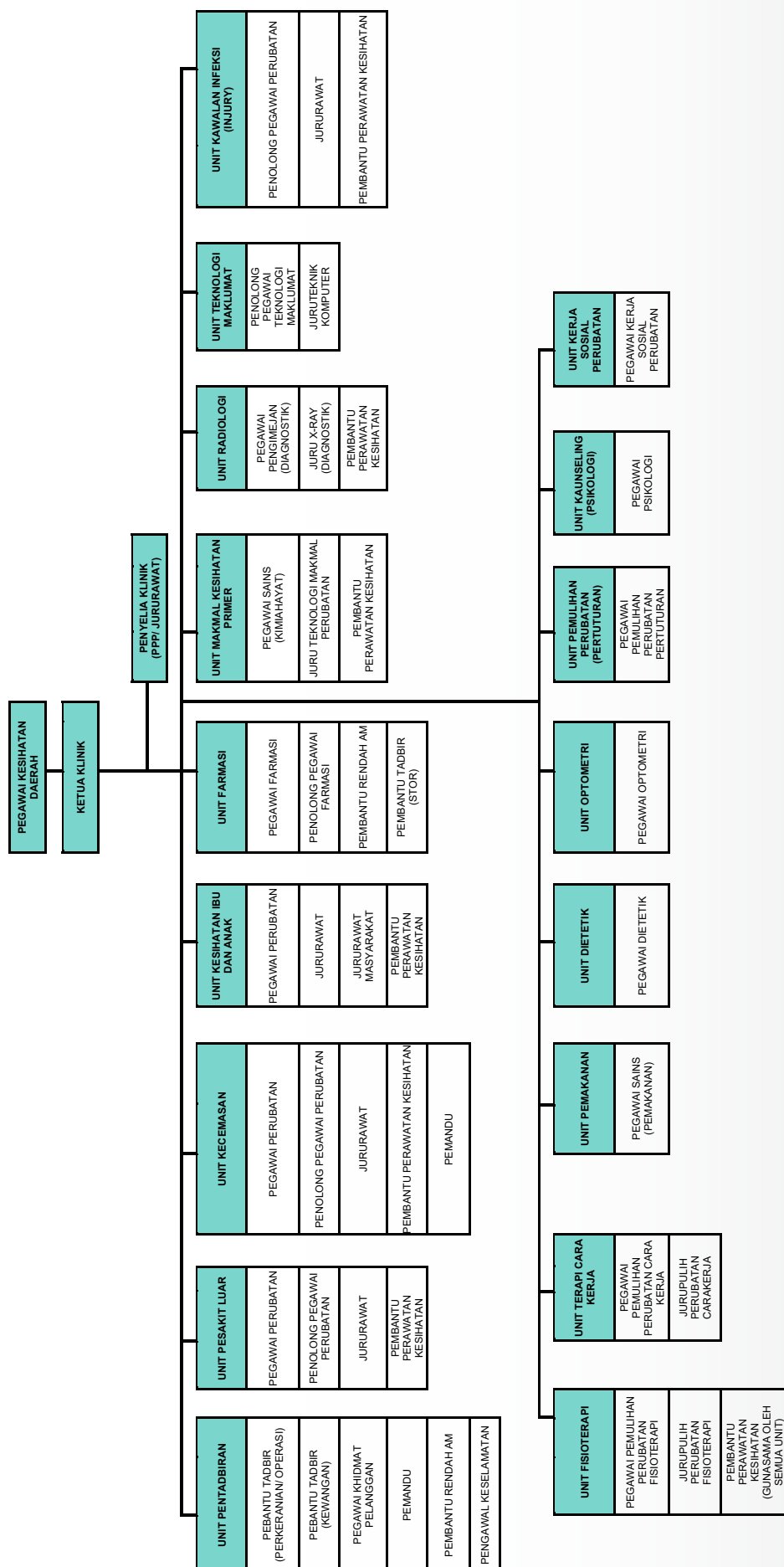
Semua kes disyaki medikolegal perlu dirujuk segera kepada PP atau FMS untuk pengendalian kes selanjutnya. Bagi KK yang tiada pegawai PP, kes boleh dirujuk terus ke hospital setelah menghubungi PP/ FMS dan pihak hospital berkaitan. Rujukan *One Stop Crisis Centre, Policy and Guideline for Hospital Ministry of Health* 2015 dan Surat Pekeliling Ketua Pengarah Kesihatan Bil. 8/2023: *Guideline on The Management of Medico Legal Litigation in Ministry of Health Malaysia* 2023. Anggota perlu komited dan memberi perhatian serius terhadap pengendalian kes medicolegal.

4.4 **KES KEMATIAN**

Semua kes kematian yang berlaku di KK hanya boleh disahkan oleh FMS atau PP. Semua kes *brought in dead* (BID) perlu dilaporkan kepada pihak polis untuk tindakan selanjutnya.

CARTA ORGANISASI KLINIK KESIHATAN JENIS 1 DAN 2

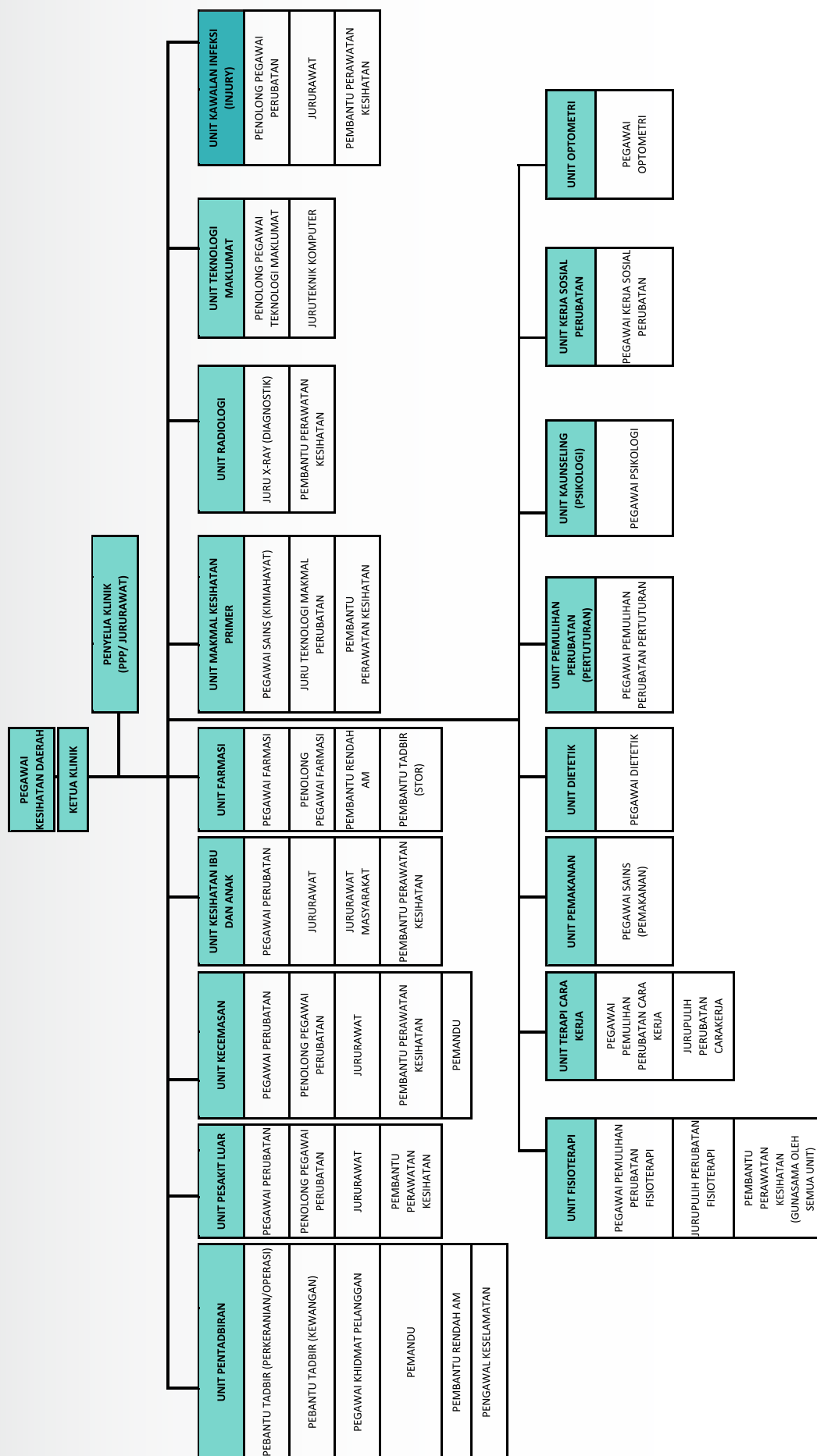
LAMPIRAN 1



Rujuk Outfit Perjawatan KKM 2021 di Lampiran 2

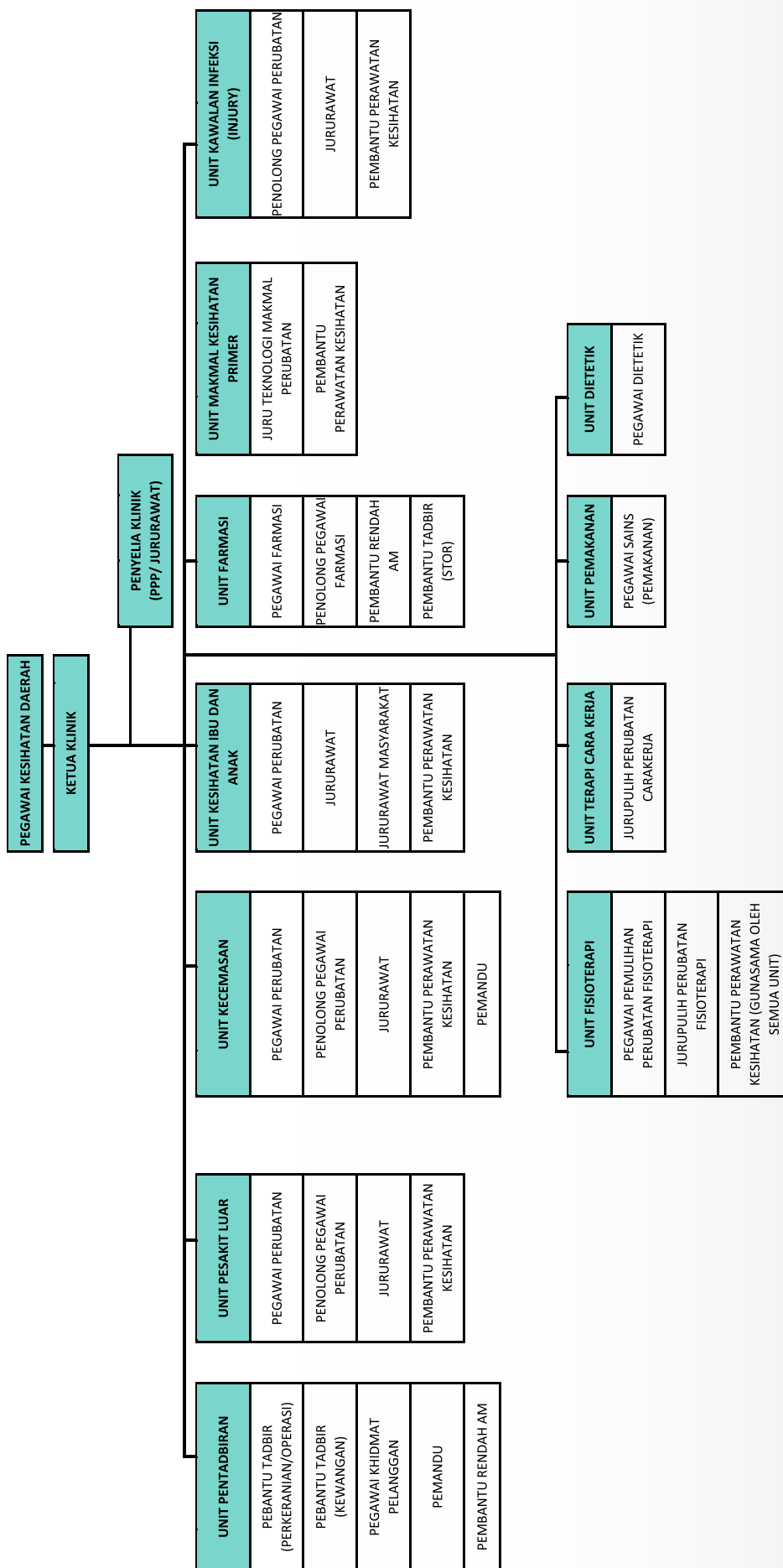


CARTA ORGANISASI KLINIK KESIHATAN JENIS 3 DAN 4



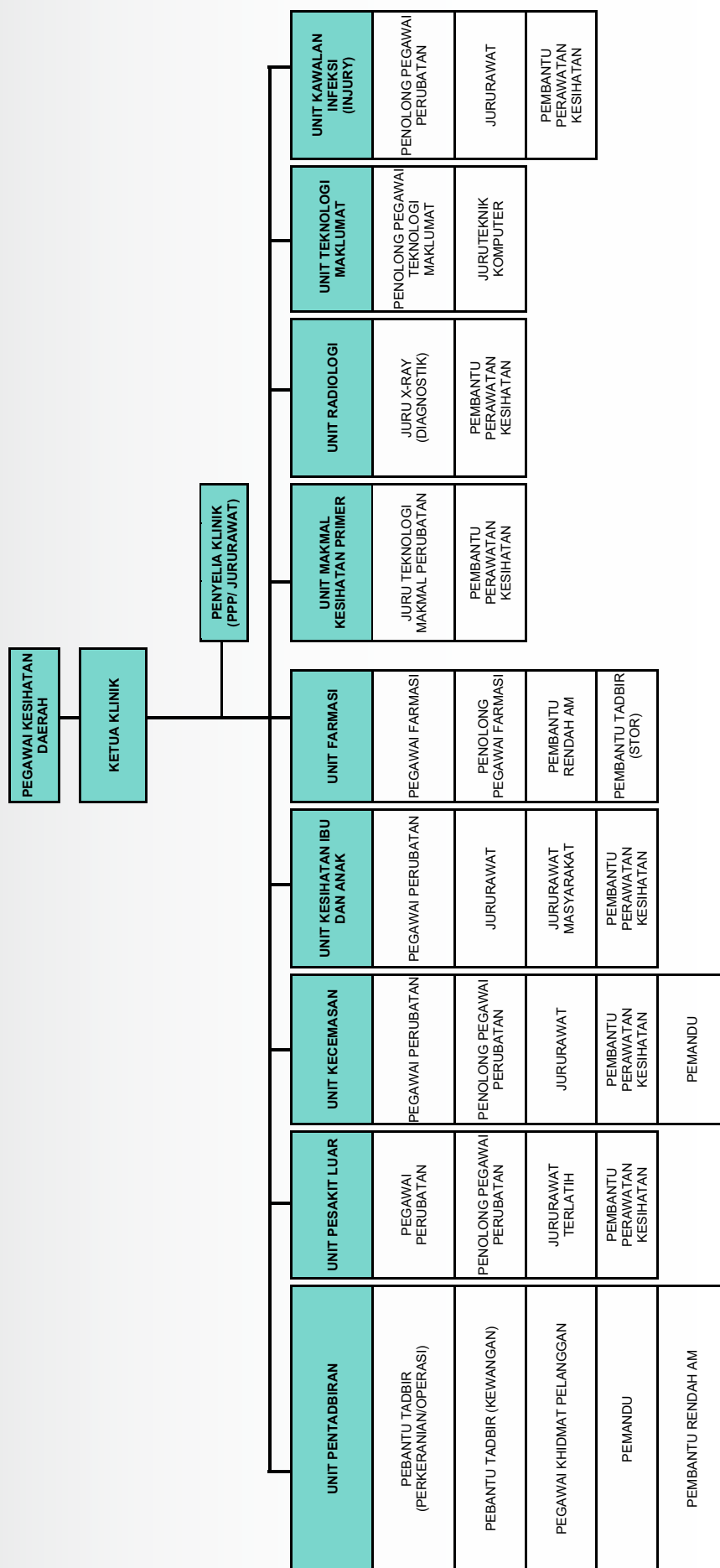
Rujuk *Outfit* Perjawatan KKM 2021 di Lampiran 2

CARTA ORGANISASI KLINIK KESIHATAN JENIS 5





CARTA ORGANISASI KLINIK KESIHATAN JENIS 6 DAN 7



Rujuk Outfit Perjawatan KKM 2021 di Lampiran 2

OUTFIT PERJAWATAN KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA 2021

LAMPIRAN 2

PROGRAM		PROGRAM KESIHATAN AWAM (KLINIK KESIHATAN)										KLINIK KESIHATAN IBU DAN ANAK (KKIA)			KLINIK DESA (KD)	KLINIK KOMUNITI (KKOM)	KLINIK BERGERAK 1MALAYSIA (KB1M)
BIL.	JAWATAN	KRITERIA	PARAMETER	Super Jenis 1 (KKKL)	Jenis 1	Jenis 2	Jenis 3	Jenis 4	Jenis 5	Jenis 6	Jenis 7	Kategori 1	Kategori 2	Kategori 3	<50 PESAKIT SEHARI	OPD + MO + Farmasi	*Tertakluk kepada mod pengangkutan **Syor adalah bagi 1 pasukan setiap klinik
				> 2000 PESAKIT SEHARI	> 800 PESAKIT SEHARI	500-800 PESAKIT SEHARI	300-500 PESAKIT SEHARI	150 - 300 PESAKIT SEHARI	100 - 150 PESAKIT SEHARI	50 - 150 PESAKIT SEHARI	<50 PESAKIT SEHARI	> 150 PESAKIT SEHARI	< 150 PESAKIT SEHARI	< 50 PESAKIT SEHARI	<50 PESAKIT SEHARI	< 150 PESAKIT SEHARI	
1	Pakar Perubatan	GRED		1	0	0	0	0	0	0	0						
2	Pakar Perubatan	Khas B		1	1	1	0	0	0	0	0						
3	Pakar Perubatan	Khas C		10	6	5	3	1	1	0	0						
4	Pegawai Perubatan	UD47/48/UD5 1/52/UD53/54 Pakar UD55/56		68	32	26	16	9	6	3	2	10	5	2		2	2
5	Pegawai Farmasi	UD43/44/UD4 7/48/UD51/52 /UD53/54		28	22	13	9	6	4	2	2	5	3	2		1	1
6	Penolong Pegawai Farmasi	UF41/UF44/U F48/UF52/ UF54		1	0	0	0	0	0	0	0						
7	Penolong Pegawai Farmasi	U40		0	1	0	0	0	0	0	0						



PROGRAM		PROGRAM KESIHATAN AWAM (KLINIK KESIHATAN)							KLINIK KESIHATAN IBU DAN ANAK (KKIA)			KLINIK DESA (KD)	KLINIK KOMUNITI (KKOM)	KLINIK BERGERAK 1MALAYSIA (KB1M)
BIL.	JAWATAN	Super Jenis 1 (KKKL)	Jenis 1	Jenis 2	Jenis 3	Jenis 4	Jenis 5	Jenis 6	Jenis 7	Kategori 1	Kategori 2	Kategori 3	OPD + MO + Farnasi	*Tertakluk kepada mod pengangkutan **Syor adalah bagi 1 pasukan setiap klinik
KRITERIA		> 2000 PESAKIT SEHARI	> 800 PESAKIT SEHARI	500-800 PESAKIT SEHARI	300-500 PESAKIT SEHARI	150 - 300 PESAKIT SEHARI	100 - 150 PESAKIT SEHARI	50 - 150 PESAKIT SEHARI	<50 PESAKIT SEHARI	> 150 PESAKIT SEHARI	< 150 PESAKIT SEHARI	< 50 PESAKIT SEHARI	< 150 PESAKIT SEHARI	
PARAMETER														
8	Penolong Pegawai Farnasi	2	2	1	1	0	0	0	0					
9	Penolong Pegawai Farnasi	4	4	2	2	1	0	0	0					
10	Penolong Pegawai Farnasi	20	14	9	5	4	3	2	2	0	3	2	2	2
11	Pegawai Sains Pemakanan	0	0	0	0	0	0	0	0					
12	Pegawai Sains Pemakanan	1	1	0	0	0	0	0	0					
13	Pegawai Sains Pemakanan	1	1	1	1	0	0	0	0					
14	Pegawai Sains Pemakanan	1	1	2	1	2	1	0	0	2	1	0		
15	Pegawai Sains Pemakanan	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1		
16	Pegawai Dietetik	1	1	1	0	0	0	0	0					

PROGRAM			PROGRAM KESIHATAN AWAM (KLINIK KESIHATAN)								KLINIK KESIHATAN IBU DAN ANAK (KKIA)			KLINIK DESA (KD)	KLINIK KOMUNITI (KKOM)	KLINIK BERGERAK 1MALAYSIA (KB1M)
BIL.	JAWATAN	GRES	Super Jenis 1 (KKKL)	Jenis 1	Jenis 2	Jenis 3	Jenis 4	Jenis 5	Jenis 6	Jenis 7	Kategori 1	Kategori 2	Kategori 3		OPD + MO + Farmasi	
	KRITERIA		> 2000 PESAKIT SEHARI	> 800 PESAKIT SEHARI	500-800 PESAKIT SEHARI	300-500 PESAKIT SEHARI	150 - 300 PESAKIT SEHARI	100 - 150 PESAKIT SEHARI	50 - 150 PESAKIT SEHARI	<50 PESAKIT SEHARI	> 150 PESAKIT SEHARI	< 150 PESAKIT SEHARI	< 50 PESAKIT SEHARI	<50 PESAKIT SEHARI	< 150 PESAKIT SEHARI	*Tertakluk kepada mod pengangkutan **Syor adalah pasukan setiap klinik
	PARAMETER															
17	Pegawai Dietetik	U44	3	3	2	1	0	0	0	0						
18	Pegawai Dietetik	U41/U44	4	4	4	3	2	1	0	0						
19	Pegawai Optometri	U41/U44	1	1	1	1	0	0	0	0						
20	Penolong Pegawai Perubatan	U48	1	1	1	0	0	0	0	0						
21	Penolong Pegawai Perubatan	U44	1	1	1	1	1	0	0	0						
22	Penolong Pegawai Perubatan	U41/42/U44	14	14	13	13	7	1	0	0						
23	Penolong Pegawai Perubatan	U36	7	4	3	2	2	1	0	0						
24	Penolong Pegawai Perubatan	U32/U36	16	11	11	9	4	3	1	1					1	2
25	Penolong Pegawai Perubatan	U29/U32/U36	35	20	20	14	11	6	4	4					2	2



PROGRAM		PROGRAM KESIHATAN AWAM (KLINIK KESIHATAN)								KLINIK KESIHATAN IBU DAN ANAK (KKIA)			KLINIK DESA (KD)	KLINIK KOMUNITI (KKOM)	KLINIK BERGERAK 1MALAYSIA (KB1M)
BIL.	JAWATAN	KRITERIA	Super Jenis 1 (KKKL)	Jenis 1	Jenis 2	Jenis 3	Jenis 4	Jenis 5	Jenis 6	Jenis 7	Kategori 1	Kategori 2	Kategori 3	OPD + MO + Farmasi	*Tertakluk kepada mod pengangkutan **Syor adalah bagi 1 pasukan setiap klinik
26	Jururawat	GRED	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
27	Jururawat	U44/U41/U42/U44	10	8	7	4	2	0	0	0	4	3	2		
28	Jururawat	U36	6	4	3	2	1	1	0	0	1	1	1		
29	Jururawat	U32/U36	10	6	6	4	2	2	2	1	2	2	1		2
30	Jururawat	U29/U32/U36	60	56	53	40	20	12	9	7	16	8	6	2	4
31	Pegawai Pemulihan Perubatan Fisioterapi, Pegawai Pemulihan Perubatan	U48	1	1	0	0	0	0	0	0					
32	Pegawai Pemulihan Perubatan Fisioterapi, Pegawai Pemulihan Perubatan	U44	1	1	1	1	0	0	0	0					
33	Pegawai Pemulihan Perubatan Fisioterapi, Pegawai Pemulihan Perubatan	U41/U44	3	2	2	1	1	1	0	0					

PROGRAM		PROGRAM KESIHATAN AWAM (KLINIK KESIHATAN)								KLINIK KESIHATAN IBU DAN ANAK (KKIA)			KLINIK DESA (KD)	KLINIK KOMUNITI (KKOM)	KLINIK BERGERAK 1MALAYSIA (KB1M)
BIL.	JAWATAN	GRD	Super Jenis 1 (KKKL)	Jenis 1	Jenis 2	Jenis 3	Jenis 4	Jenis 5	Jenis 6	Jenis 7	Kategori 1	Kategori 2	Kategori 3	OPD + MO + Farmasi	
KRITERIA															
PARAMETER															
			> 2000 PESAKIT SEHARI	> 800 PESAKIT SEHARI	500-800 PESAKIT SEHARI	300-500 PESAKIT SEHARI	150 - 300 PESAKIT SEHARI	100 - 150 PESAKIT SEHARI	50 - 150 PESAKIT SEHARI	<50 PESAKIT SEHARI	> 150 PESAKIT SEHARI	< 150 PESAKIT SEHARI	< 50 PESAKIT SEHARI	< 150 PESAKIT SEHARI	*Tertakluk kepada mod pengangkutan **Syor adalah pasukan setiap klinik
34	Jurupulih Fisioterapi, Jurupulih Perubatan	U40	1	1	0	0	0	0	0	0					
35	Jurupulih Fisioterapi, Jurupulih Perubatan	U38	1	0	1	0	0	0	0	0					
36	Jurupulih Fisioterapi, Jurupulih Perubatan	U36	3	2	1	1	1	0	0	0					
37	Jurupulih Fisioterapi, Jurupulih Perubatan	U32/U36	4	3	3	2	0	1	0	0					
38	Jurupulih Fisioterapi, Jurupulih Perubatan	U29/U32/U36	6	6	4	3	2	1	0	0					
39	Pegawai Pemulihan Perubatan Carakerja, Pegawai Pemulihan Perubatan	U48	1	1	0	0	0	0	0	0					



PROGRAM		PROGRAM KESIHATAN AWAM (KLINIK KESIHATAN)								KLINIK KESIHATAN IBU DAN ANAK (KKIA)			KLINIK DESA (KD)	KLINIK KOMUNITI (KKOM)	KLINIK BERGERAK 1MALAYSIA (KB1M)
BIL.	JAWATAN	KRITERIA	Super Jenis 1 (KKKL)	Jenis 1	Jenis 2	Jenis 3	Jenis 4	Jenis 5	Jenis 6	Jenis 7	Kategori 1	Kategori 2	Kategori 3		
			> 2000 PESAKIT SEHARI	> 800 PESAKIT SEHARI	500-800 PESAKIT SEHARI	300-500 PESAKIT SEHARI	150 - 300 PESAKIT SEHARI	100 - 150 PESAKIT SEHARI	50 - 150 PESAKIT SEHARI	<50 PESAKIT SEHARI	> 150 PESAKIT SEHARI	< 150 PESAKIT SEHARI	< 50 PESAKIT SEHARI	< 150 PESAKIT SEHARI	*Tertakluk kepada mod pengangkutan **Syor adalah bagi 1 pasukan setiap klinik
40	Pegawai Pemulihan Perubatan Carakerja, Pegawai Pemulihan Perubatan	U44	1	1	1	1	0	0	0	0					
41	Pegawai Pemulihan Perubatan Carakerja, Pegawai Pemulihan Perubatan	U41/U44	3	3	2	1	0	0	0	0					
42	Jurupulih Carakerja, Jurupulih Perubatan	U40	1	1	0	0	0	0	0	0					
43	Jurupulih Carakerja, Jurupulih Perubatan	U38	1	1	1	0	0	0	0	0					
44	Jurupulih Carakerja, Jurupulih Perubatan	U36	2	1	1	1	1	1	0	0					
45	Jurupulih Carakerja, Jurupulih Perubatan	U32/U36	3	2	2	2	0	0	0	0					

PROGRAM		PROGRAM KESIHATAN AWAM (KLINIK KESIHATAN)										KLINIK KESIHATAN IBU DAN ANAK (KKIA)			KLINIK DESA (KD)	KLINIK KOMUNITI (KKOM)	KLINIK BERGERAK 1MALAYSIA (KB1M)
BIL.	JAWATAN	KRITERIA	PARAMETER	Super Jenis 1 (KKKL)	Jenis 1	Jenis 2	Jenis 3	Jenis 4	Jenis 5	Jenis 6	Jenis 7	Kategori 1	Kategori 2	Kategori 3	OPD + MO + Farmasi	*Tertakluk kepada mod pengangkutan **Syor adalah bagi 1 pasukan setiap klinik	
				> 2000 PESAKIT SEHARI	> 800 PESAKIT SEHARI	500-800 PESAKIT SEHARI	300-500 PESAKIT SEHARI	150 - 300 PESAKIT SEHARI	100 - 150 PESAKIT SEHARI	50 - 150 PESAKIT SEHARI	<50 PESAKIT SEHARI	> 150 PESAKIT SEHARI	< 150 PESAKIT SEHARI	< 50 PESAKIT SEHARI	< 150 PESAKIT SEHARI		
46	Jurupulih Carakerja, Jurupulih Perubatan	U29/U32/U36		5	4	3	3	2	2	0	0						
47	Pegawai Pemulihan Perubatan (Pertuturan)	48		1	1	0	0	0	0	0	0						
48	Pegawai Pemulihan Perubatan (Pertuturan)	44		2	1	1	1	0	0	0	0						
49	Pegawai Pemulihan Perubatan (Pertuturan)	41/44		4	3	2	1	0	0	0	0						
50	Pegawai Kerja Sosial Perubatan, Pegawai Pembangunan Masyarakat	S48		1	1	0	0	0	0	0	0						
51	Pegawai Kerja Sosial Perubatan, Pegawai Pembangunan Masyarakat	S44		0	0	1	0	0	0	0	0						



PROGRAM			PROGRAM KESIHATAN AWAM (KLINIK KESIHATAN)								KLINIK KESIHATAN IBU DAN ANAK (KKIA)			KLINIK DESA (KD)	KLINIK KOMUNITI (KKOM)	KLINIK BERGERAK 1MALAYSIA (KB1M)
BIL.	JAWATAN	GREY	Super Jenis 1 (KKKL)	Jenis 1	Jenis 2	Jenis 3	Jenis 4	Jenis 5	Jenis 6	Jenis 7	Kategori 1	Kategori 2	Kategori 3		OPD + MO + Farmasi	
PARAMETER			> 2000 PESAKIT SEHARI	> 800 PESAKIT SEHARI	500-800 PESAKIT SEHARI	300-500 PESAKIT SEHARI	150 - 300 PESAKIT SEHARI	100 - 150 PESAKIT SEHARI	50 - 150 PESAKIT SEHARI	<50 PESAKIT SEHARI	> 150 PESAKIT SEHARI	< 150 PESAKIT SEHARI	< 50 PESAKIT SEHARI		< 150 PESAKIT SEHARI	*Tertakluk kepada mod pengangkutan **Syor adalah bagi 1 pasukan setiap klinik
52	Pegawai Kerja Sosial Perubatan, Pegawai Pembangunan Masyarakat	S41/S44	1	1	0	1	0	0	0	0						
53	Pegawai Psikologi (Kauseling)	S41/S44	2	2	1	0	0	0	0	0						
54	Juruteknologi Makmal Perubatan	U40	1	0	0	0	0	0	0	0						
55	Juruteknologi Makmal Perubatan	U38	1	1	0	0	0	0	0	0						
56	Juruteknologi Makmal Perubatan	U36	1	1	1	1	0	0	0	0						
57	Juruteknologi Makmal Perubatan	U32/U36	4	2	2	1	1	0	0	0	0					
58	Juruteknologi Makmal Perubatan	U29/U32/U36	11	10	6	5	3	2	2	1	1	1	1			
59	Pegawai Pengimejan, Juru X-Ray	U41/U42/U44	1	1												

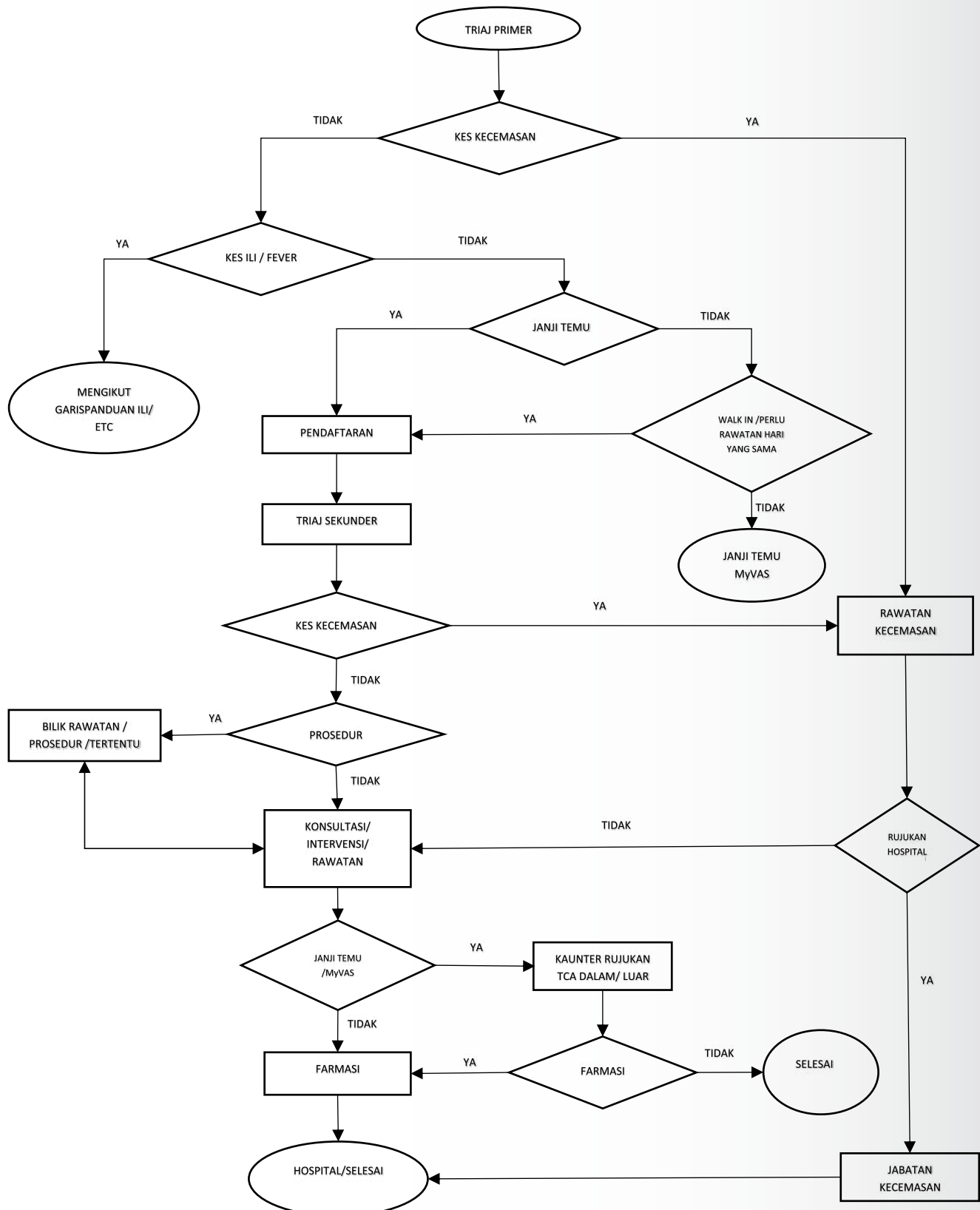
PROGRAM		PROGRAM KESIHATAN AWAM (KLINIK KESIHATAN)							KLINIK KESIHATAN IBU DAN ANAK (KKIA)			KLINIK DESA (KD)	KLINIK KOMUNITI (KKOM)	KLINIK BERGERAK 1MALAYSIA (KB1M)
BIL.	JAWATAN	KRITERIA	Super Jenis 1 (KKKL)	Jenis 1	Jenis 2	Jenis 3	Jenis 4	Jenis 5	Jenis 6	Jenis 7	Kategori 1	Kategori 2	Kategori 3	
			> 2000 PESAKIT SEHARI	> 800 PESAKIT SEHARI	500-800 PESAKIT SEHARI	300-500 PESAKIT SEHARI	150 - 300 PESAKIT SEHARI	100 - 150 PESAKIT SEHARI	50 - 150 PESAKIT SEHARI	<50 PESAKIT SEHARI	> 150 PESAKIT SEHARI	< 150 PESAKIT SEHARI	< 50 PESAKIT SEHARI	*Tertakluk kepada mod pengangkutan **Syor adalah bagi 1 pasukan setiap klinik
		GRED												
60	Juru X-Ray Diagnostik, Juru X-Ray	U36	1	1	1	0	0	0	0	0				
61	Juru X-Ray Diagnostik, Juru X-Ray	U32/U36	1	1	1	0	0	0	0	0				
62	Juru X-Ray Diagnostik, Juru X-Ray	U29/U32/U36	7	4	3	3	2	0	0	0				
63	Pembantu Tadbir (Perkeranian/ Operasi)	N22/N26	1	1	0	0	0	0	0	0				
64	Pembantu Tadbir (Perkeranian/ Operasi)	N19/N22/N26	5	5	5	4	2	1	1	1	1	1	1	
65	Pembantu Tadbir (Kewangan)	W19/W22/ W26	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
66	Juruteknik Komputer	FT19/FT22/ FT26	1	1	1	1	0	0	0	0				
67	Pembantu Perawatan Kesihatan	U16	1	1	1	1	0	0	0	0				



PROGRAM		PROGRAM KESIHATAN AWAM (KLINIK KESIHATAN)										KLINIK KESIHATAN IBU DAN ANAK (KKIA)			KLINIK DESA (KD)	KLINIK KOMUNITI (KKOM)	KLINIK BERGERAK 1MALAYSIA (KB1M)
BIL.	JAWATAN	KRITERIA	Super Jenis 1 (KKKL)	Jenis 1	Jenis 2	Jenis 3	Jenis 4	Jenis 5	Jenis 6	Jenis 7	Kategori 1	Kategori 2	Kategori 3	<50 PESAKIT SEHARI	OPD + MO + Farmasi	*Tertakluk kepada mod pengangkutan **Syor adalah bagi 1 pasukan setiap klinik	
			> 2000 PESAKIT SEHARI	> 800 PESAKIT SEHARI	500-800 PESAKIT SEHARI	300-500 PESAKIT SEHARI	150 - 300 PESAKIT SEHARI	100 - 150 PESAKIT SEHARI	50 - 150 PESAKIT SEHARI	<50 PESAKIT SEHARI	> 150 PESAKIT SEHARI	< 150 PESAKIT SEHARI	< 50 PESAKIT SEHARI				
68	Pembantu Perawatan Kesihatan	URED	5	4	4	2	2	2	1	1	1						
69	Pembantu Perawatan Kesihatan	U11/U14/U16	30	24	20	14	8	5	2	2	4	3	2	1	2	2	
70	Pemandu Kenderaan	H14/H16	1	1	1	0	0	0	0	0							
71	Pemandu Kenderaan	H11/H14/H16	12	9	6	5	4	3	2	1	2	1	1			1	
72	Pemandu Motobot, Pembantu Awam	H11/H14/H16	0	0	0	0	2	2	2	2						1	
73	Pembantu Awam	H11/H14/H16	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1				
JUMLAH			447	331	270	192	109	66	36	29	53	35	24	6	12	19	

LAMPIRAN 3

CARTA ALIR PENGURUSAN PELANGGAN DI KLINIK KESIHATAN





SKOP PERKHIDMATAN DI FASILITI KESIHATAN PRIMER

Jadual 1: Perkhidmatan Kesihatan Dan Kategori Anggota Yang Diperlukan Mengikut Fasiliti Kesihatan

FASILITI	PERKHIDMATAN	KATEGORI ANGGOTA
Klinik Kesihatan	■ Perkhidmatan Kecemasan ● Rawatan ● PRPA ■ Pengurusan Penyakit Berjangkit ● Pencegahan (NSEP, PrEP, DHSKP, dll) ● Rawatan ■ Pengurusan Penyakit Tidak Berjangkit ● Pengurusan Penyakit Kronik ● Kesihatan Mental ● Pemulihan Ketagihan (Terapi Gantian Methadone, KBM) ■ Kesihatan Ibu ● PPC ● Antenatal ● Intrapartum ● Postnatal ■ Kesihatan Anak ● Pertumbuhan dan Tumbesaran ● Vaksinasi ■ Pencegahan dan Promotif (Promosi Kesihatan) ● Saringan Kesihatan (NHSl, Pra Pekerjaan, Pra Perkahwinan, Pra Kemasukan Institusi, Remaja Dewasa dan Warga Emas, Bakal Jemaah Haji, PeKa B40 dan lain-lain ● Khidmat Berhenti Merokok ■ <i>Step Down Care</i> ● Penjagaan Luka ● Pengurusan Kesakitan ● Domisiliari ● Paliatif ● Non-STEMI ■ Jangkau Luaran (<i>Outreach Programme</i>) ● Klinik Bergerak ● SIA ● VA	■ Pakar Perubatan Keluarga ■ Pegawai Perubatan ■ Penolong Pegawai Perubatan ■ Jururawat ■ Pegawai Farmasi ■ Pegawai Sains Pemakanan ■ Pegawai Dietetik ■ Pegawai Pemulihan Perubatan Fisioterapi ■ Pegawai Teknologi Maklumat ■ Pegawai Khidmat Pelanggan ■ Penolong Pegawai Teknologi Maklumat ■ Penolong Pegawai Farmasi ■ Juru X-Ray (Diagnostik) ■ Juruteknologi Makmal Perubatan ■ Jurupulih Perubatan Fisioterapi ■ Pegawai Pemulihan/ Jurupulih Perubatan (Cara kerja) ■ Pegawai Pemulihan Perubatan (Pertuturan) ■ Pegawai Optometri ■ Pegawai Psikologi (Kaunseling) ■ Pegawai Kerja Sosial Perubatan ■ Pembantu Perawatan Kesihatan ■ Pembantu Tadbir ■ Pemandu



FASILITI	PERKHIDMATAN	KATEGORI ANGGOTA
	● RRT ● Kem Kesihatan ● Dan lain-lain ■ Perkhidmatan Diagnostik dan Sokongan Klinikal ● Radiologi ● Makmal Kesihatan Primer ● Farmasi ● Dietetik ● Fisioterapi ● Optometri ● Pemakanan ● Terapi Cara Kerja ● Terapi Pertuturan ● Kerja Sosial Perubatan ● Psikologi Kaunseling ■ Penglibatan Komuniti/ Sukarelawan ● PPKK ● KOSPEN ● COMBI ● HePiLi ● PROSTAR ● Dan Lain-lain ■ Lain-lain prosedur ringan yang dijalankan di KK.	
Klinik Kesihatan Ibu dan Anak	Perkhidmatan ■ Kesihatan Ibu dan Anak ■ Makmal Kesihatan Primer ■ Farmasi ■ Pemakanan ■ Perkhidmatan Dietetik ■ Perkhidmatan Fisioterapi	■ Pegawai Perubatan ■ Pegawai Dietetik ■ Pegawai Pemulihan Perubatan Fisioterapi ■ Jurupulih Perubatan Fisioterapi ■ Jururawat ■ Pembantu Perawatan Kesihatan ■ Pegawai Farmasi ■ Penolong Pegawai Farmasi ■ Pegawai Sains Makanan ■ Juruteknologi Makmal Perubatan
Klinik Desa	Perkhidmatan ■ Kesihatan Ibu dan Anak ■ POCT ■ Pemakanan ■ Perkhidmatan Dietetik ■ Perkhidmatan Fisioterapi	■ Jururawat ■ Pegawai Sains Pemakanan ■ Pegawai Dietetik ■ Pegawai Pemulihan Perubatan Fisioterapi ■ Jurupulih Perubatan Fisioterapi



LAMPIRAN 4

FASILITI	PERKHIDMATAN	KATEGORI ANGGOTA
Klinik Komuniti	Perkhidmatan ■ Pesakit Luar ■ Kecemasan ■ POCT ■ Farmasi ■ Perkhidmatan Dietetik ■ Perkhidmatan Fisioterapi ■ KKIA (Kkom terpilih)	■ Pegawai Perubatan ■ Penolong Pegawai Perubatan ■ Jururawat ■ Pembantu Perawatan Kesihatan ■ Pegawai Farmasi ■ Penolong Pegawai Farmasi ■ Pegawai Dietetik ■ Pegawai Pemulihan Perubatan Fisioterapi ■ Jurupulih Perubatan Fisioterapi

Jadual 2 : Jenis Klinik Kesihatan Mengikut Pelan Piawai, Purata Kedatangan Harian Dan Skop Perkhidmatan

JENIS KLINIK KESIHATAN	PELAN PIAWAI	PURATA KEDATANGAN HARIAN	SKOP PERKHIDMATAN
KK Jenis 1	-	> 800	i. Pesakit Luar ii. Ibu dan Anak iii. Kecemasan iv. Radiologi v. Makmal Kesihatan Primer vi. Farmasi vii. Pergigian viii. Pemakanan ix. Dietetik x. Optometri xi. Fisioterapi xii. Terapi Cara Kerja xiii. Pemulihan Pertuturan xiv. Psikologi (Kaunseling) xv. Kerja Sosial Perubatan
KK Jenis 2	2	500 - 800	
KK Jenis 3	3	300 - 500	i. Pesakit Luar ii. Ibu dan Anak iii. Kecemasan iv. Radiologi v. Pemakanan vi. Dietetik vii. Kerja Sosial Perubatan viii. Makmal Kesihatan Primer ix. Farmasi x. Fisioterapi xi. Terapi Cara Kerja xii. Pergigian
KK Jenis 4	4	150 - 300	



JENIS KLINIK KESIHATAN	PELAN PIAWAI	PURATA KEDATANGAN HARIAN	SKOP PERKHIDMATAN
KK Jenis 5	5	100 - 150	i. Pesakit Luar ii. Ibu dan Anak iii. Kecemasan iv. Makmal Kesihatan Primer - v Farmasi vi. Dietetik vii. Pemakanan viii. Fisioterapi ix. Terapi Cara Kerja x. Radiologi (Pilihan)
KK Jenis 6	6	50 - 100	i. Pesakit Luar ii. Ibu dan Anak iii. Kecemasan iv. Pemakanan - v Makmal (POCT) vi. Farmasi vii. Fisioterapi
KK Jenis 7	7	< 50	i. Pesakit Luar ii. Ibu dan Anak iii. Kecemasan iv. Pemakanan - v Makmal (POCT) vi. Farmasi vii. Fisioterapi



LAMPIRAN 5

RINGKASAN PERKHIDMATAN MENGIKUT KUMPULAN PELANGGAN

PELANGGAN	PROMOTIF	WELLNESS/ PENCEGAHAN	KURATIF	PEMULIHAN	KECEMASAN	OUTREACH (JANGKAULUARAN)
Hamil (Antenatal/ intrapartum/ post-natal)	■ Ceramah kesihatan dan pemakanan ■ Khidmat nasihat kesihatan dan pendidikan kesihatan dan pemakanan ■ Khidmat nasihat, pendidikan dan promosi kesihatan	■ Pemeriksaan fizikal umum ■ Pemeriksaan makmal rutin ■ <i>Obstetric ultrasound</i> ■ Imunisasi ■ Kesihatan Pergigian ■ Pemakanan ■ Saringan Fisioterapi meliputi pemeriksaan fizikal khusus & overall wellness pre/post pregnancy. ■ Perancang keluarga	■ Rawatan ■ Rujukan bagi kes bermasalah ■ Pemakanan ■ Intervensi Dietetik ■ <i>Intrapartum Care</i> (ABC) ■ Perawatan Kuratif Antenatal & Postnatal Fisioterapi	■ Pemakanan ■ Intervensi Ante/Postnatal Fisioterapi	■ <i>Management of obstetric emergency (PE, bleeding, abortion etc)</i> ■ <i>Intrapartum care</i> (head on perineum) ■ Perkhidmatan kecemasan dan ambulan	■ Lawatan ke rumah/institusi oleh Ahli Fisioterapi bagi ke ante/post-natal yang dirujuk.
Neonatal (0 - 28 hari)	■ Khidmat nasihat penyusuan susu ibu eksklusif dan pendidikan kesihatan ■ Nasihat pemakanan sihat ibu ■ Khidmat nasihat, pendidikan dan promosi kesihatan	■ <i>Growth and developmental</i> ■ <i>Nutritional status assessment</i> ■ <i>Screening, assessment and diagnoses of disabilities</i> ■ <i>Immunisation</i> ■ <i>Saringan congenital hypothyroidism (CH) dan G6PD - untuk kes bukan kelahiran di hospital</i> ■ Saringan Fisioterapi meliputi pemeriksaan	■ Rawatan - <i>Acute Care - Emergency Care</i> ■ Saringan jaundis ■ Rujukan bagi kes bermasalah ■ <i>Investigation for neonatal jaundice</i> ■ Pemakanan ■ Intervensi Dietetik ■ Perawatan Kuratif Fisioterapi	■ <i>Early intervention for Children with special needs</i> (OKU) ■ Intervensi Fisioterapi khusus. ■ Intervensi Dietetik	■ Perkhidmatan kecemasan dan ambulan	■ Lawatan ke rumah ■ Pemeriksaan fizikal ■ Pengesanan jaundis bayi baru lahir ■ Rujukan bagi kes masalah



PELANGGAN	PROMOTIF	WELLNESS/ PENCEGAHAN	KURATIF	PEMULIHAN	KECEMASAN	OUTREACH (JANGKAULUARAN)
Kanak-kanak (0 - 9 tahun)	■ Ceramah kesihatan dan pemakanan ■ Khidmat nasihat kesihatan dan pendidikan kesihatan dan pemakanan ■ Khidmat nasihat, pendidikan dan promosi kesihatan	<i>limb deformities, early screening for motor development dll.</i> ■ Growth and developmental ■ Nutritional status assessment ■ Screening, assessment and diagnoses of disabilities ■ Immunisation ■ SRH ■ Saringan Fisioterapi meliputi saringan bagi penilaian Developmental Coordination Disorder, fizikal khusus dll.	■ Rawatan - Acute Care - CDC - NCD - Emergency Care ■ Rujukan bagi kes bermasalah ■ Pemakanan ■ Intervensi Dietetik ■ Perawatan Kuratif Fisioterapi	■ Early intervention for Children with special needs (OKU) ■ School readiness ■ Pemakanan ■ Intervensi Fisioterapi khusus. ■ Intervensi Dietetik	■ Perkhidmatan kecemasan dan ambulan	■ Growth and developmental ■ Nutritional status assessment ■ Home Visit ■ Visual screening ■ Immunisation ■ Assessment and diagnoses of learning disability ■ Scoliosis screening ■ Physical examination ■ Early intervention for Children with special needs (OKU) ■ SRH ■ Lawatan ke rumah/ institusi oleh Ahli Fisioterapi bagi kes kanak-kanak termasuk keperluan khas/ terlanjar yang diperlukan bagi penilaian dan intervensi Fisioterapi ■ Saringan dan intervensi Dietetik bagi Kanak-Kanak Berkeperluan Khas



PELANGGAN	PROMOTIF	WELLNESS/ PENCEGAHAN	KURATIF	PEMULIHAN	KECEMASAN	OUTREACH (JANGKAULUARAN)
Remaja (10 - 19 tahun)	■ Ceramah kesihatan dan pemakanan ■ Khidmat nasihat kesihatan dan pendidikan kesihatan dan pemakanan ■ Ceramah kesihatan, khidmat nasihat kesihatan dan pendidikan kesihatan berkenaan masalah pendengaran dan penglihatan ■ Khidmat nasihat, pendidikan dan promosi kesihatan Fisioterapi merangkumi penjagaan kesihatan fizikal merangkumi sendi, otot, koordinasi, keseimbangan, kecergasan dan saranan aktiviti fizikal/ senaman bagi pencegahan penyakit tidak berjangkit.	■ Perancang Keluarga ■ Pemeriksaan fizikal umum ■ Pemeriksaan fizikal: termasuk: - Pendengaran - Penglihatan ■ Saringan kesihatan (BSSK, KOSPEN etc) ■ Pemeriksaan makmal (jika perlu) ■ Growth and developmental ■ Nutritional status assessment ■ Screening, assessment and diagnoses of disabilities ■ Screening for mental health problem (DASS, WHOOLY) ■ Sexual and reproductive health screening ■ Pemeriksaan kesihatan bagi tujuan memasukkan ke institusi pendidikan, pekerjaan dan perlesenan ■ Pemakanan ■ Saringan Fisioterapi meliputi saringan kesihatan fizikal khusus, saringan kecergasan, saringan biomechanics dll.	■ Pre-pregnancy care ■ Rawatan: - Acute Care - CDC - NCD - Emergency Care ■ Rujukan bagi kes bermasalah ■ Pemakanan ■ Intervensi Dietetik ■ Perawatan Kuratif Fisioterapi	■ Intervensi Fisioterapi khusus.	■ Perkhidmatan kecemasan dan ambulan	■ Growth and developmental ■ Nutritional status assessment ■ Visual screening ■ Immunisation ■ Colour vision screening ■ Thalassemia screening, diagnoses and consultation ■ Physical examination ■ Anaemia screening ■ Mental health problem referral ■ Early intervention for (OKU) ■ SRH ■ Domiciliary and Palliative Care ■ Lawatan ke rumah/ institusi oleh Ahli Fisioterapi bagi kes berkeperluan khas/ terlanjar yang diperlukan ■ Saringan dan intervensi Dietetik bagi Kanak-Kanak Berkeperluan Khas



PELANGGAN	PROMOTIF	WELLNESS/ PENCEGAHAN	KURATIF	PEMULIHAN	KECEMASAN	OUTREACH (JANGKAULUARAN)
Wanita Dewasa (20 - 59 tahun)	■ Ceramah kesihatan dan pemakanan ■ Khidmat nasihat kesihatan dan pendidikan kesihatan dan pemakanan ■ Khidmat nasihat, pendidikan dan promosi kesihatan Fisioterapi merangkumi <i>pelvic/vagina pain, osteoporosis, lymphedema, overall wellness, physical activity/exercise</i> dll.	■ Perancang Keluarga ■ Saringan kesihatan (BSSK, KOSPEN etc) ■ Saringan kanser serviks ■ Saringan kanser payudara ■ Saringan kanser kolon ■ <i>Screening, assessment and diagnoses of disabilities</i> ■ Pemeriksaan kesihatan bagi tujuan memasukkan ke IPTA/ IPTS, pekerjaan, perlesenan dan sebagainya ■ Pemakanan ■ Saringan Fisioterapi meliputi saringan <i>incontinence, biomechanics</i> dan saringan fizikal khusus. ■ Promosi Kesihatan Dietetik	■ <i>Pre-pregnancy care</i> ■ Rawatan: - <i>Acute Care</i> - CDC - NCD - <i>Emergency Care</i> ■ Rujukan bagi kes bermasalah ■ Pemakanan ■ Intervensi Dietetik ■ Perawatan Kuratif Fisioterapi	■ Intervensi Fisioterapi khusus.	■ Perkhidmatan kecemasan dan ambulan	■ Saringan kesihatan ■ <i>Habilitation and rehabilitation</i> ■ <i>Domiciliary and Palliative Care</i> ■ Pemakanan ■ Lawatan ke rumah/ institusi oleh Ahli Fisioterapi bagi kes berkeperluan khas/ terlanjar yang diperlukan ■ Intervensi Dietetik
Lelaki Dewasa (20 - 59 tahun)	■ Ceramah kesihatan dan pemakanan ■ Khidmat nasihat kesihatan dan pendidikan kesihatan dan pemakanan ■ Khidmat nasihat, pendidikan dan promosi kesihatan	■ Saringan kesihatan (BSSK, KOSPEN etc) ■ Saringan kanser kolon ■ Pengesanan awal ED, BPH, prostat kanser ■ <i>Screening, assessment and diagnoses of disabilities</i>	■ Rawatan: - <i>Acute Care</i> - CDC - NCD - <i>Emergency Care</i> ■ Rujukan bagi kes bermasalah ■ Pemakanan	■ Intervensi Fisioterapi khusus.	■ Perkhidmatan kecemasan dan ambulan	■ Saringan kesihatan ■ <i>Habilitation and rehabilitation</i> ■ <i>Domiciliary and Palliative Care</i> ■ Lawatan ke rumah/ institusi oleh Ahli Fisioterapi bagi kes



PELANGGAN	PROMOTIF	WELLNESS/ PENCEGAHAN	KURATIF	PEMULIHAN	KECEMASAN	OUTREACH (JANGKAULUARAN)
	Fisioterapi merangkumi kesihatan fizikal lelaki, intervensi khusus fisioterapi berdasarkan masalah kesihatan lelai, saranan aktiviti fizikal dan senaman.	■ Pemeriksaan kesihatan bagi tujuan memasuki ke IPTA/ IPTS, pekerjaan, perlesenan dan sebagainya ■ Saringan Fisioterapi meliputi saringan fizikal khusus, kecergasan, keupayaan dll. ■ Promosi Kesihatan Dietetik	■ Intervensi Dietetik ■ Perawatan Kuratif Fisioterapi			berkeperluan khas/terlantar yang diperlukan ■ Intervensi Dietetik
Warga Emas (60 tahun dan ke atas)	■ Ceramah kesihatan dan pemakanan ■ Khidmat nasihat kesihatan dan pendidikan kesihatan dan pemakanan ■ Khidmat nasihat, pendidikan dan promosi kesihatan Fisioterapi merangkumi kesihatan fizikal warga emas, intervensi khusus fisioterapi berdasarkan masalah kesihatan warga emas, saranan aktiviti fizikal dan senaman, serta demonstrasi teknik bagi penjaga termasuk angkat dan alih.	■ Saringan kesihatan: <i>Including Geriatric Syndrome</i> Pemakanan ■ Pemeriksaan fizikal: termasuk: - Pendengaran - Penglihatan ■ <i>Screening, assessment and diagnoses of disabilities</i> ■ Saringan Fisioterapi meliputi saringan fizikal khusus, saringan jatuh, <i>sarcopenia</i> dll. ■ Saringan, Intervensi dan Promosi Kesihatan Dietetik	■ Rawatan: - <i>Acute Care</i> - CDC - NCD - <i>Emergency Care</i> ■ Rujukan bagi kes bermasalah ■ Pemakanan ■ Intervensi Dietetik ■ Perawatan Kuratif Fisioterapi	■ <i>Fall</i> ■ ADL ■ <i>Brain Stimulation Therapy</i> ■ Intervensi Fisioterapi khusus ■ Intervensi Dietetik	■ Perkhidmatan kecemasan dan ambulan	■ Saringan kesihatan ■ <i>Screening, assessment and diagnoses of disabilities</i> ■ <i>Habilitation and rehabilitation</i> ■ <i>Domiciliary and Palliative Care</i> ■ <i>Home Nursing Care</i> ■ Lawatan ke rumah/ institusi termasuk PAWE oleh Ahli Fisioterapi bagi kes berkeperluan khas/terlantar yang diperlukan ■ Saringan dan intervensi



LAMPIRAN 6

PIAGAM PELANGGAN PIAWAI KLINIK KESIHATAN

Kami berjanji untuk;

1. Melaksanakan pemeriksaan dan memberikan rawatan kepada [PELANGGAN] dalam tempoh [MASA] dari masa pendaftaran:

PELANGGAN	MASA DALAM MINIT
IBU MENGANDUNG	
◆ Kes Baharu	[]
◆ Kes Ulangan (Normal)	[]
◆ Kes Ulangan (Bermasalah)	[]
BAYI / KANAK-KANAK	
◆ Kes Baharu	[]
◆ Kes Ulangan (Normal)	[]
◆ Kes Ulangan (Bermasalah)	[]
LAIN-LAIN KATEGORI	
◆ Kes Baharu	[]
◆ Kes Ulangan (Normal)	[]

2. Bersedia untuk pergi menyambut kelahiran dalam masa **15 MINIT** selepas makluman diterima.
3. Memastikan kes rujukan ke hospital yang menggunakan ambulans dihantar **SERTA-MERTA** selepas keadaan pesakit distabilkan.
4. Memastikan aktiviti promosi kesihatan bagi setiap kumpulan sasaran [pelanggan] yang khusus, **DILAKSANAKAN** mengikut jadual yang telah ditetapkan.
5. Memastikan ubat didispens di kaunter farmasi dalam tempoh **30 MINIT** selepas preskripsi diterima.
6. Memberi maklumbalas penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh **SATU [1] HARI BEKERJA** selepas aduan diterima.



LAMPIRAN 7

PERKHIDMATAN MAKMAL PATOLOGI KESIHATAN PRIMER

1. Perkhidmatan patologi di klinik kesihatan menyediakan perkhidmatan diagnostik yang merangkumi ujian asas hematologi, mikrobiologi, serologi dan biokimia.
2. Perkhidmatan makmal kesihatan primer ditawarkan di fasiliti kesihatan yang mempunyai ruang khas makmal dan mempunyai perjawatan tetap JTMP.
3. **Polisi dan Prosedur Pengujian Sampel**
 - a. Menjalankan validasi dan verifikasi ujian yang ditawarkan bagi menjamin keputusan ujian adalah jitu dan tepat.
 - b. Memastikan keberfungsian peralatan yang digunakan untuk menganalisa sampel melalui penyelenggaraan secara harian, mingguan dan bulanan seperti yang disyorkan.
 - c. Memproses dan menganalisa sampel pesakit dalam tempoh masa yang telah ditetapkan.
 - d. Merekodkan keputusan ujian yang dijalankan.
4. **Ujian makmal yang dijalankan**
 - a. Semua makmal kesihatan primer menawarkan ujian-ujian asas hematologi, mikrobiologi, *urine biochemistry* serta *ABO grouping*.
 - b. Ujian biokimia pula disyorkan dikendalikan secara berpusat di makmal yang mempunyai minimum 4 orang JTMP, bagi menjamin kualiti perkhidmatan seperti yang digariskan mengikut *Standard MS 2702:2020*.
 - c. Ujian-ujian yang tidak ditawarkan di makmal tersebut perlu dihantar ke makmal rujukan yang telah dikenalpasti.
5. **Ruang Makmal**
 - a. Makmal yang menawarkan ujian asas biokimia perlu menyediakan bilik berasingan untuk menempatkan *analyser*, dan dilengkapi penghawa dingin bagi mengawal suhu persekitaran pada 25°C.
 - b. Bilik berasingan juga perlu disediakan bagi menjalankan ujian *Sputum Acid Fast Bacilli* (Tibi), *Rapid Test Kit* asas mikrobiologi termasuk ujian (RTK) mikrobiologi seperti COV ID-19 bagi tujuan kawalan infeksi.



6. Keperluan Pegawai JTMP adalah mengikut *outfit* perjawatan berdasarkan jenis KK.
 - a. Setiap makmal yang menawarkan ujian asas hendaklah mempunyai minimum 2 orang Juruteknologi Makmal Perubatan (JTMP) bagi menjamin kesinambungan dan kualiti perkhidmatan.
 - b. Makmal yang menawarkan ujian asas biokimia seperti *Fasting Serum Lipid*, *Liver Function Test* dan *Renal Profile* hendaklah mempunyai minima 4 orang JTMP.
 - c. Makmal-makmal yang menawarkan ujian biokimia *intermediate* seperti HbA1c hendaklah dikendalikan oleh pegawai yang mempunyai kelayakan yang sesuai.
 - d. Makmal-makmal yang mempunyai akreditasi MS ISO 15189 hendaklah diketuai pegawai yang mempunyai kelayakan yang sesuai.
 - e. Makmal-makmal yang mempunyai akreditasi MS 2702:2020 hendaklah diketuai oleh pegawai yang mempunyai kelayakan dengan 5 tahun pengalaman bekerja di makmal patologi atau setara dengan pengalaman sekurang-kurangnya 3 tahun sebagai penyelia makmal patologi.



PERKHIDMATAN RADIOLOGI

1. Umum

- a. Perkhidmatan radiologi di kesihatan primer disediakan di Unit Radiologi.
- b. Perkhidmatan radiologi melibatkan satu (1) modaliti iaitu radiografi am (kecuali Klinik Kesihatan Kuala Lumpur yang memberi perkhidmatan tambahan 2 modaliti, iaitu *Orthopantomography* (OPG) dan *Bone Densitometry* (BMD).
- c. Jenis pemeriksaan radiografi am yang ditawarkan adalah pemeriksaan abdomen, *chest*, *extremities*, *pelvis*, *skeletal survey*, *skull & facial bones* dan *spines*.
- d. Semua pemeriksaan radiologi dilakukan mengikut permohonan yang dibuat oleh Pegawai Perubatan/ Pakar.
- e. Janji temu untuk pemeriksaan modaliti khas seperti *Ultrasound*, *CT scan*, *Mammography* dan sebagainya akan diambil di hospital dengan Pakar Radiologi.
- f. Jika hanya ada seorang Juru X-Ray (Diagnostik) bertugas di Unit Radiologi pada sesuatu masa, perlu ada chaperon/ saksi/ pengiring semasa pemeriksaan dijalankan jika pesakit berlainan jantina dengan Juru X-Ray (Diagnostik) berkenaan.
- g. Gaun pesakit yang digunakan bagi pemeriksaan radiologi tertentu, seperti dada perlulah dicuci setiap hari bagi kawalan infeksi. Praktis terbaik adalah pertukaran satu gaun bersih untuk setiap pesakit.
- h. Seorang PPK perlu ditugaskan untuk membantu pengurusan linen di Unit Radiologi.

2. Keperluan Ruang

Penyediaan fasiliti radiologi perlu merujuk:

- a. Garis Panduan Permohonan Pendaftaran Kemudahan Sinaran Mengion Bagi Perkhidmatan Radiologi Diagnostik Di Fasiliti Perubatan Kerajaan Selaras Dengan Ketetapan Di Bawah Akta Perlesenan Tenaga Atom 1984 (Akta 304) yang disediakan oleh Bahagian Kawalselia Radiasi Perubatan, KKM.
- b. MS 2228:2009 *Structural Shielding Design for Medical X-Ray Imaging Facilities* yang dikeluarkan oleh Jabatan Standard Malaysia.
- c. Perancangan infrastruktur fasiliti radiologi perlu diselaraskan oleh Penyelaras Juru X-Ray (Diagnostik) Negeri dan Ketua Perkhidmatan Radiologi Negeri dari peringkat awal perancangan sehingga selesai Proses Pengujian dan Pentausahaan (T&C).



3. Peralatan Mesin X-ray

- a. Semua radas penyinaran perlu mematuhi Manual Pelaksanaan Program Jaminan Kualiti (QAP) Dalam Perkhidmatan Radiologi Di Bawah Akta Perlesenan Tenaga Atom 1984 (Akta 304) Bagi Maksud Perubatan.
 - b. Pelupusan mesin x-ray yang rosak dan usang hendaklah mematuhi Tatacara Pelupusan Radas Penyinaran dan Peranti Yang Menggunakan Bahan Radioaktif yang diterbitkan oleh Bahagian Kawalselia Radiasi Perubatan (BKRP), KKM.
 - c. Perkhidmatan radiologi yang disediakan di klinik kesihatan menggunakan peralatan Digital Radiografi (DR) dan *Sistem Picture Archiving and Communication System* (PACS) merujuk standard peralatan radiologi mengikut jenis klinik kesihatan yang terkini.
 - d. Semua proses perolehan peralatan radiologi perlu melibatkan Penyelaras Juru X-Ray (Diagnostik) Negeri/ Daerah dan Pakar Radiologi.
4. Bilangan keperluan Juru X-ray (Diagnostik) adalah mengikut *outfit* perjawatan berdasarkan jenis KK. Setiap Unit Radiologi memerlukan minima 2 orang Juru X-Ray (Diagnostik) bertugas bagi menjamin kelancaran perkhidmatan.



LAMPIRAN 9

PERKHIDMATAN FISIOTERAPI

1. Perkhidmatan fisioterapi di kesihatan primer mengutamakan aspek promosi kesihatan dan pencegahan agar prosedur intervensi awal dapat dijalankan bagi mengelakkan ketidakupayaan serta mengekalkan fungsi fizikal, mental dan sosial individu secara optima.
2. Perkhidmatan fisioterapi di kesihatan primer merangkumi:
 - a. Perkhidmatan fisioterapi pesakit luar.
 - b. Diberikan secara individu atau berkumpulan dengan kaedah bersemuka di fasiliti atau maya.
 - c. Perkhidmatan fisioterapi komuniti.
3. Perkhidmatan juga diberikan secara jangkau luar melalui program kesihatan bermodul seperti Program Lawatan Ke Rumah, Perkhidmatan Penjagaan Domisiliari, Penjagaan Paliatif dan Perkhidmatan di Institusi Jagaan Khusus (Pusat Dalam Komuniti bagi Kanak-Kanak Berkeperluan Khas, Pusat Aktiviti Warga Emas). Perkhidmatan lain adalah program kesihatan berkaitan kesihatan fizikal dan fisioterapi, kem kesihatan, sambutan hari kesihatan dan lain-lain.
4. Perkhidmatan fisioterapi di kesihatan primer perlu dijalankan seperti berikut:
 - a. Semua kes mesti dirujuk oleh Pakar Perubatan Keluarga / Pegawai Perubatan dari fasiliti kesihatan primer.
 - b. Perkhidmatan fisioterapi ditawarkan kepada KK Jenis 1 sehingga KK Jenis 7, KKIA, KD, KKom dan institusi. Perkhidmatan diberikan secara lawatan bagi fasiliti yang tidak mempunyai perjawatan Ahli Fisioterapi dan dijalankan mengikut keperluan dan perjawatan sedia ada.
 - c. Setiap klinik kesihatan yang menawarkan perkhidmatan pesakit luar fisioterapi secara tetap perlu mempunyai minima seorang (1) Pegawai Pemulihan Perubatan Fisioterapi dan tiga (3) Jurupulih Perubatan Fisioterapi dan seorang (1) Pembantu Perawatan Kesihatan (PPK).
 - d. Bagi KK yang mempunyai Pakar Perubatan Keluarga, perlu mempunyai minima seorang (1) Pegawai Pemulihan Perubatan Fisioterapi bagi menjamin kualiti dan kesinambungan perkhidmatan.
 - e. Keperluan perjawatan Pegawai Pemulihan / Jurupulih Perubatan Fisioterapi adalah berdasarkan *outfit* perjawatan mengikut jenis klinik kesihatan.
5. Semua fasiliti yang menawarkan perkhidmatan pesakit luar fisioterapi secara tetap perlu mempunyai ruang unit fisioterapi khas yang bersesuaian dan selamat serta peralatan yang mencukupi, agar penyampaian perkhidmatan adalah berkualiti, selamat dan berkesan.
6. Semua fasiliti yang menjalankan intervensi perawatan fisioterapi yang melibatkan *aerosol* prosedur perlu mempunyai bilik berasingan dengan keperluan ventilasi yang mencukupi serta penghawa dingin unit berasingan sendiri.



LAMPIRAN 10

PERKHIDMATAN TERAPI CARA KERJA

1. Perkhidmatan Terapi Cara Kerja merangkumi perkhidmatan promotif, pencegahan, kuratif dan pemulihan bagi memenuhi keperluan pelanggan di fasiliti kesihatan primer dan komuniti.
2. Perkhidmatan oleh Pegawai Pemulihan Perubatan Cara Kerja/ Jurupulih Perubatan Cara Kerja dilaksanakan di fasiliti kesihatan primer dan juga secara program *outreach* di institusi serta komuniti (termasuk rumah/ sekolah/ tempat kerja) secara temujanji/ berjadual.
3. Semua kes mesti dirujuk oleh Pakar Perubatan Keluarga/ Pegawai Perubatan dari fasiliti kesihatan primer.
4. Perkhidmatan yang disediakan adalah bagi semua peringkat umur, meliputi penilaian dan intervensi melalui program seperti pemulihan perkembangan mental dan fizikal kanak-kanak, minda sihat, sokongan pekerjaan, pemulihan psikososial, kawalan tingkahlaku dan kefungsi aktiviti harian, riadah serta stimulasi sensori/ persepsi/ kognitif dan lain-lain lagi akan dijalankan secara individu/ berkumpulan di KK, institusi atau komuniti melalui lawatan, pendidikan pesakit/ secara maya.
5. Unit Terapi Cara Kerja perlu mempunyai ruang yang sesuai supaya aktiviti pemulihan dapat dijalankan dengan teratur.
6. Unit Terapi Cara Kerja memerlukan peralatan penilaian dan intervensi yang lengkap untuk menjalankan aktiviti perawatan.
7. Pegawai Pemulihan Perubatan Cara Kerja/ Jurupulih Perubatan Cara Kerja perlu ditempatkan menurut *outfit* perjawatan mengikut jenis klinik kesihatan.



PERKHIDMATAN DIETETIK

1. Perkhidmatan dietetik menyediakan perawatan kepada pesakit dengan intervensi *non-pharmacology* merangkumi perkhidmatan dietetik klinikal (perawatan dan pemulihan) dan perkhidmatan dietetik komuniti (promotif dan pencegahan) berdasarkan amalan “*evidence-based*” terkini di samping menyumbang kepada kepakaran dalam bidang berkenaan.
2. Perkhidmatan diberikan kepada pesakit dengan komorbid dan individu berisiko tinggi untuk mendapat penyakit bagi membantu pesakit mengawal penyakit, mencegah komplikasi dan mengelakkan komplikasi/ penyakit tertuari seperti penyakit jantung, buah pinggang dan strok.
3. Perkhidmatan diberikan melalui prosedur *Medical Nutrition Therapy* (MNT). Prosedur ini diberikan dalam bentuk konsultasi diet, program intervensi bermodul atau sokongan pemakanan enteral kepada pesakit-pesakit yang telah di diagnosa secara klinikal seperti diabetes, pre-diabetes, hipertensi, hiperlipidemia, *morbid obesity*, kanak-kanak berkeperluan khas, strok, kegagalan ginjal dan lain-lain.
4. Perkhidmatan dietetik klinikal (perawatan dan pemulihan) dan perkhidmatan dietetik komuniti (promotif dan pencegahan) merangkumi:
 - a. Konsultasi diet individu bagi pesakit Jabatan Pesakit Luar, Klinik Ibu dan Anak serta Pusat Dialisis di klinik kesihatan.
 - b. Konsultasi diet berkumpulan bagi pesakit Jabatan Pesakit Luar dan Klinik Ibu dan Anak.
 - c. Kelas pendidikan bagi pesakit kelas antenatal (*gestational diabetes*), kelas hipertensi, program-program intervensi bermodul dan lain-lain.
 - d. Sokongan pemakanan enteral di Jabatan Pesakit Luar, lawatan ke rumah dan lawatan ke institusi jagaan khusus (Pusat Dalam Komuniti bagi kanak-kanak berkeperluan khas, warga emas, dan lain-lain).
 - e. Program pasukan multidisiplin (penjagaan luka, penjagaan diabetes dan lain-lain).
 - f. Program komuniti *outreach* yang meliputi program lawatan ke rumah, Pusat Dalam Komuniti, Perkhidmatan Perawatan Domisiliari, penjagaan paliatif dan lawatan ke institusi jagaan khusus.
 - g. Aktiviti promosi kesihatan seperti kem kesihatan dan sambutan Hari Kesihatan.
 - h. Pendidikan kesihatan/ ceramah berkaitan pencegahan/ kawalan penyakit dalam komuniti atas jemputan.
5. Perkhidmatan dietetik dijalankan mengikut keperluan berikut:
 - a. Setiap KK Jenis 1 hingga 3 dan berpakar perlu mempunyai minima dua (2) orang Pegawai Dietetik bagi menjamin kesinambungan perkhidmatan.
 - b. KK Jenis 4, 5 dan 6 dan berpakar perlu mempunyai minima seorang (1) Pegawai Dietetik.
 - c. Perkhidmatan dietetik ditawarkan kepada KK Jenis 1 sehingga KK Jenis 7, KKIA, KD, KKom.
 - d. Perkhidmatan diberikan secara lawatan bagi fasiliti yang tiada pegawai dietetik dijalankan mengikut keperluan dan perjawatan sedia ada.
 - e. Sekiranya tiada perkhidmatan dietetik, pesakit boleh dirujuk ke KK atau hospital terdekat.
 - f. Pembantu Perawatan Kesihatan diperlukan bagi membantu tugas pendaftaran pesakit, pengurusan janji temu pesakit dan membuat penilaian pemakanan ringkas.



LAMPIRAN 12

PERKHIDMATAN FARMASI

1. Perkhidmatan Farmasi Ambulatori merupakan perkhidmatan penjagaan farmaseutikal yang disediakan kepada pesakit yang mendapat rawatan sebagai pesakit luar di fasiliti kesihatan KKM seperti yang digariskan di dalam Polisi Operasi Farmasi Ambulatori 2022 (Edisi Kedua).
2. Perkhidmatan farmasi merangkumi pengurusan farmasi ambulatori dan pengurusan perolehan, penyimpanan dan kawalan ubat-ubatan yang melibatkan:
 - a. Perkhidmatan pendispensan ubat-ubatan termasuk dadah berbahaya. *Dangerous Drug* (DD) dan bahan psikotropik (*Psychotropic Substances*).
 - b. Penyaringan preskripsi/ semak semula/ semak silang ubat-ubatan.
 - c. Perkhidmatan kaunseling, promosi kesihatan dan pendidikan pesakit.
 - d. Persediaan *extemporaneous* dan aktiviti pra-pembungkusan.
 - e. Perkhidmatan maklumat ubat (*Drug Information Service*).
 - f. Penyediaan ubat-ubatan secara optimum berdasarkan formulari ubat di fasiliti masing-masing. Pengurusan inventori ubat-ubatan hendaklah dirancang dan dilaksanakan dengan baik dan efisien bagi memastikan bekalan stok ubat-ubatan adalah mencukupi demi menjamin kesinambungan rawatan pengubatan kepada pesakit.
3. Perkhidmatan Nilai Tambah Farmasi (*Pharmacy Value Added Service* - VAS) merupakan inisiatif Program Perkhidmatan Farmasi untuk menambah baik pengurusan pembekalan ubat susulan kepada pesakit di fasiliti kesihatan KKM dengan tujuan:
 - a. mengurangkan masa menunggu pesakit.
 - b. mengurangkan kesesakan di kaunter farmasi.
 - c. memastikan terapi ubat-ubatan pesakit tidak tergendala.
 - d. meningkatkan pematuhan pesakit terhadap rawatan.

Antara perkhidmatan VAS yang ditawarkan di fasiliti kesihatan KKM ialah:

- a. Farmasi Pandu Lalu
 - b. Ubat Melalui Pos (UMP)
 - c. Lokar Ubat
 - d. Ubat Melalui Pihak Ketiga (UM3)
4. Sistem Pengurusan Pembekalan Ubat Susulan bagi Perkhidmatan Nilai Tambah Farmasi (MyUBAT) melalui aplikasi dalam telefon pintar telah diperkenalkan sebagai platform untuk memberi kemudahan dan pilihan kepada pesakit bagi urusan pendaftaran serta pengambilan bekalan ubat susulan pesakit dari fasiliti kesihatan KKM.
5. Penyediaan keperluan ruang dan infrastruktur bagi unit farmasi di KK adalah merujuk kepada pelan piawai yang dibangunkan oleh Jabatan Kerja Raya berdasarkan keperluan KKM dan susun atur perlu dirujuk kepada pelan piawai yang terkini daripada Bahagian Perancangan KKM. Manakala keperluan dan spesifikasi bagi ruang, susun atur dan perkakasan di unit farmasi adalah juga berdasarkan garis panduan terkini dari Program



unit farmasi adalah juga berdasarkan garis panduan terkini dari Program Perkhidmatan Farmasi (*Guides To The Development of Pharmacy Facilities* in MOH, Malaysia).

6. Keperluan anggota farmasi di Kesihatan Awam adalah berdasarkan norma perjawatan anggota farmasi di KKM yang telah dikeluarkan oleh Program Perkhidmatan Farmasi.
7. Pengurusan *Medication Error*, pemantauan kesan *advers* ubat (*Adverse Drug Reaction*, ADR), *Adverse Event Following Immunization*, AEFI dan pengurusan pesakit yang dikenal pasti dengan alahan ubat-ubatan adalah merujuk kepada garis panduan yang telah diedarkan oleh Program Perkhidmatan Farmasi.



LAMPIRAN 13

PERKHIDMATAN PEGAWAI KERJA SOSIAL PERUBATAN (PKSP)

1. PKSP adalah sebahagian daripada “*medical multidisciplinary team*”. Perkhidmatan kerja sosial perubatan di KK merangkumi;
 - i. Perkhidmatan Promotif dan Pencegahan
 - ii. Perkhidmatan Kuratif (rawatan sosial)
 - iii. Perkhidmatan Pemulihan
2. Perkhidmatan kerja sosial perubatan di KK memberikan bantuan psikososial kepada pesakit, waris dan keluarga sebelum intervensi bantuan terapi sokongan dan intervensi bantuan praktik diberikan.
3. Intervensi bantuan terapi sokongan melibatkan khidmat perundingan, sokongan emosi dan intervensi krisis yang meliputi kes pesakit akut dan kronik, pesakit terlantar seperti program domisiliari, kes ketagihan dalam program *One Stop Centre for Addiction* (OSCA), pengabaian kanak-kanak, ibu tanpa nikah, kes keganasan rumah tangga, penderaan, jenayah seksual dan sebagainya. PKSP bertindak sebagai *Family Organiser* dan menyediakan sokongan emosi kepada pesakit dan keluarga yang berada di dalam krisis.
4. Intervensi bantuan praktik melibatkan aspek bantuan kewangan untuk pembelian peralatan perubatan, pembelian ubat-ubatan, membiayai kos rawatan atau bantuan am daripada agensi kerajaan dan bukan kerajaan, penempatan institusi di Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) dan badan bukan kerajaan (NGO's) serta mengesan waris melalui Jabatan Pendaftaran Negara (JPN).
5. Rujukan pesakit kepada PKSP adalah melalui Pegawai Perubatan/ Pakar Perubatan Keluarga di klinik kesihatan.
6. Ruang khusus adalah diperlukan untuk perkhidmatan ini. Sekiranya tiada ruang khusus, perlu gunasama ruang sedia ada.
7. Keperluan PKSP adalah mengikut *outfit* perjawatan berdasarkan jenis KK.



PERKHIDMATAN KAUNSELING

1. Perkhidmatan kaunseling di KK merupakan perkhidmatan bantuan yang diberikan kepada individu, sama ada golongan kanak-kanak, remaja, dewasa dan warga emas yang mengalami isu-isu kesejahteraan psikologi dan mental. Selain dari itu, perkhidmatan ini juga diberikan semasa program *outreach* di peringkat komuniti dan agensi.
2. Setiap rawatan yang diberikan bertujuan untuk mengoptimumkan kebolehan dan kefungsi pesakit/ klien ke arah kesejahteraan psikologi yang lebih baik.
3. Perkhidmatan kaunseling yang dijalankan merangkumi aspek pencegahan, saringan, penilaian, intervensi dan konsultasi.
4. Perkhidmatan kaunseling di KK diberikan kepada pesakit yang dirujuk oleh Pegawai Perubatan/ Pakar Perubatan Keluarga.
5. Di peringkat komuniti, perkhidmatan kaunseling adalah bertumpu kepada program-program dan aktiviti-aktiviti pencegahan antaranya ialah:
 - a. Program Minda Sihat Sekolah
 - b. Program Kesihatan Warga Emas
 - c. Program Bersama Pesakit Diabetis
 - d. Program Psiko - Pendidikan dalam Komuniti
6. Ruang khusus iaitu bilik kaunseling khas adalah diperlukan. Sekiranya tiada ruang khusus, perlu gunasama ruang sedia ada. Keperluan ruang adalah seperti berikut:
 - a. Sesi intervensi kaunseling kepada pesakit/ klien perlu dijalankan di bilik kaunseling khas seperti yang ditetapkan dan menepati kehendak prosedur operasi standard.
 - b. Keluasan ruang bilik kaunseling yang optimum adalah 15" x 15" (bagi sesi kaunseling individu, kaunseling kelompok dan kaunseling kanak-kanak). Keperluan ideal bagi bilik kaunseling ialah bilik kedap bunyi, bercermin "*one side glass*" dan *Panic Button* jika perlu.
7. Semasa menghadiri janji temu kaunseling pesakit/ klien dewasa berhak untuk mendapatkan khidmat *chaperone* semasa sesi kaunseling dijalankan. Manakala klien Kanak-kanak perlu ditemani oleh ibu bapa atau penjaga semasa sesi kaunseling sekiranya perlu.
8. Keperluan Pegawai Psikologi Kaunseling adalah mengikut *outfit* perjawatan berdasarkan jenis KK.



LAMPIRAN 15

PERKHIDMATAN TERAPI PERTUTURAN-BAHASA

1. Perkhidmatan Pemulihan Pertuturan-Bahasa diberikan kepada klien (kanak dan dewasa) yang mengalami kecelaruan pertuturan, bahasa, suara, komunikasi, penelanan dan feeding.
2. Perkhidmatan diberikan kepada pesakit yang dirujuk oleh Pegawai Perubatan/ Pakar Perubatan Keluarga.
3. Perkhidmatan Pemulihan Pertuturan-Bahasa yang dijalankan merangkumi penilaian, diagnosis, intervensi dan konsultasi. Setiap rawatan yang diberikan bertujuan untuk mengoptimumkan kebolehan komunikasi atau penelanan pesakit. Pelaksanaan terapi pertuturan disediakan di fasiliti dan di komuniti.
4. Perkhidmatan Pemulihan Pertuturan-Bahasa yang diberi kepada pesakit yang dirujuk merangkumi:
 - a. Perkhidmatan Penjagaan Pesakit Pediatrik Dengan Kecelaruan Komunikasi
 - b. Perkhidmatan Penjagaan Pesakit Dewasa Dengan Kecelaruan Komunikasi Perolehan
 - c. Perkhidmatan Penjagaan Pesakit Menggunakan Komunikasi Augmentatif Dan Alternatif
 - d. Perkhidmatan Penjagaan Pesakit Dengan Kecelaruan *Feeding*
 - e. Perkhidmatan Penjagaan Pesakit Dengan Kecelaruan Penelanan
5. Perkhidmatan Terapi Pertuturan di Komuniti:
 - a. Program Kesihatan Perawatan Domisiliari
 - b. Program Kesihatan Kanak-Kanak
 - c. Program Kesihatan Warga Emas
 - d. Program Kanak-kanak Berkeperluan Khas (PDK Ku Sihat)
 - e. Program Kesihatan Sekolah
 - f. Pendidikan kesihatan/ ceramah dalam komuniti
6. Bilik yang khusus dan bersesuaian perlu disediakan supaya aktiviti pemulihan dapat dijalankan dengan teratur. Peralatan yang mencukupi juga diperlukan untuk menjalankan aktiviti perawatan.
7. Pesakit berhak untuk mendapatkan khidmat chaperone semasa sesi terapi dijalankan. Kanak-kanak perlu ditemani oleh ibu bapa atau penjaga semasa sesi terapi sekiranya perlu.
8. Keperluan Pegawai Pemulihan Perubatan (Pertuturan) adalah mengikut *outfit* perjawatan berdasarkan jenis KK.



PERKHIDMATAN OPTOMETRI

1. Perkhidmatan Optometri merangkumi pemeriksaan fungsi penglihatan dan kesihatan mata secara komprehensif bagi pengesanan awal masalah sistem penglihatan dan penyakit mata.
2. Pelaksanaan perkhidmatan optometri adalah berdasarkan Prosedur Operasi Standard Penjagaan Mata Primer dan Modul Latihan Penjagaan Mata Komprehensif.
3. Kaedah penyampaian perkhidmatan merangkumi:
 - a. Pemeriksaan Ralat Refraksi merangkumi ujian penglihatan khas, retinoskopi termasuk siklopegia, refraksi subjektif dan konsultasi rawatan optikal.
 - b. Pemeriksaan pemeriksaan mata komprehensif merangkumi *slit-lamp biomicroscopy*, *fundoscopy/fundus photography*, *ophthalmoscopy*, *gonioscopy* dan *tonometry*.
 - c. Program-program pencegahan kebutaan dan penglihatan terhad di peringkat komuniti dan kebangsaan.
 - d. Penilaian penglihatan terhad, intervensi awal dan rehabilitasi kepada pesakit kanak-kanak dan dewasa.
 - e. Promosi, latihan dan kesihatan mata menerusi latihan, ceramah dan kempen yang berterusan serta berkesan.
4. Ruang khusus untuk perkhidmatan ini perlu disediakan. Sekiranya tiada ruang khusus, ruang sedia ada seperti bilik pemeriksaan ketajaman penglihatan dan *fundus photography* boleh digunajana. (Rujuk Kertas Dasar Perluasan Perkhidmatan Optometri di Kesihatan Primer.) Saiz ruang yang diperlukan adalah minima 3 x 4 meter bagi memuatkan peralatan oftalmik dan perabot serta berhawa dingin untuk memastikan peralatan dalam keadaan baik.
5. Keperluan Pegawai Pemulihan Perubatan (Pertuturan) adalah mengikut *outfit* perjawatan berdasarkan jenis KK.



PERKHIDMATAN PEMAKANAN

1. Perkhidmatan disediakan di peringkat KK, komuniti dan institusi di bawah kawasan operasi seperti taska, sekolah, institusi pengajian tinggi, penjara dan pusat jagaan kesihatan.
2. Di peringkat KK, memberi fokus kepada aktiviti berbentuk pencegahan, promotif dan pemulihan secara terus kepada kumpulan sasaran iaitu bermula ibu hamil, bayi, kanak-kanak sehingga warga emas.
3. Manakala aktiviti pemakanan berbentuk promotif dan pencegahan dilaksanakan di peringkat komuniti dan institusi bagi menerapkan amalan pemakanan sihat dalam kalangan masyarakat untuk mencegah dan mengawal masalah beban berganda malpemakanan.
4. Skop Perkhidmatan:

KLINIK KESIHATAN

- a. Nasihat pemakanan melalui aktiviti runding cara pemakanan kepada pelanggan yang mempunyai masalah pemakanan serta berisiko mendapat penyakit tidak berjangkit, berlebihan berat badan dan obesiti.
- b. Intervensi pemakanan untuk kumpulan rentan seperti ibu hamil, bayi, kanak-kanak hingga warga emas yang mempunyai masalah pemakanan.
- c. Advokasi pemakanan sihat melalui aktiviti demonstrasi masakan, ceramah dan pelaksanaan Klinik Rakan Bayi.

KOMUNITI

Pelaksanaan program/ aktiviti pemakanan berbentuk pencegahan melalui:

- a. Advokasi pemakanan sihat kepada komuniti setempat, taska, sekolah, institusi pengajian tinggi, penjara, rumah anak yatim dan pusat jagaan warga emas. Antara aktiviti advokasi pemakanan sihat yang dijalankan adalah Kembara Pasar Raya Sihat, Dapur Sihat Masyarakat dan ceramah pemakanan.
 - b. Aktiviti pemantauan seperti penjualan makanan dan minuman di kantin sekolah, menu Rancangan Makanan Tambahan (RMT), menu asrama, menu taska, penjualan garam beriodin dan Tata Etika Pemasaran Makanan Bayi dan Produk Berkaitan di pasar raya dan klinik swasta serta kandungan iodin dalam urin dalam kalangan murid sekolah.
 - c. Pelaksanaan program/ aktiviti pemulihan pemakanan melalui intervensi pengurusan berat badan dalam kalangan murid sekolah, tempat kerja dan komuniti setempat.
 - d. Menjalin kerjasama inter dan intra agensi dalam melaksanakan perkhidmatan pemakanan di peringkat komuniti.
5. Pegawai Sains Pemakanan bertanggungjawab dalam merancang, melaksana, memantau dan menilai aktiviti pemakanan di peringkat klinik dan kawasan operasi bagi mencapai status pemakanan masyarakat yang optimum iaitu:



- a. Mengenalpasti masalah pemakanan di peringkat klinik dan kawasan operasi melalui analisis status pemakanan.
 - b. Melaksanakan aktiviti pemakanan meliputi semua kumpulan umur bermula ibu hamil, bayi, kanak-kanak, remaja, dewasa dan warga emas di peringkat KK dan klinik desa seperti:
 - i. Runding cara pemakanan secara individu dan berkumpulan berdasarkan kes rujukan dalam Borang Rujukan Runding Cara Pemakanan di Klinik Kesihatan secara bersemuka dan atas talian.
 - ii. Program pemulihan/ intervensi pemakanan seperti Program Pemulihan Kanak-kanak Kekurangan Zat Makanan (PPKZM) dan pengurusan berat badan.
 - iii. Advokasi pemakanan seperti demonstrasi masakan, ceramah pemakanan dan Klinik Rakan Bayi.
 - iv. Menjalankan aktiviti survailen pemakanan iaitu pemantauan peralatan antropometri, pengambilan berat badan, pengisian retan pemakanan dan analisis data pemakanan.
 - v. Program outreach seperti lawatan ke rumah bagi kes PPKZM.
 - vi. Memberi perkhidmatan pemakanan melalui Pasukan Doktor Udara.
 - vii. Menjalankan latihan berkaitan pemakanan kepada anggota kesihatan yang berkaitan.
 - c. Melaksanakan program/ aktiviti pemakanan di bawah kawasan operasi peringkat komuniti seperti taska, sekolah, institusi pengajian tinggi, penjara, pusat jagaan warga emas, rumah anak yatim dan komuniti setempat. Antara aktiviti yang dijalankan:
 - i. Advokasi pemakanan seperti ceramah pemakanan, kem kesihatan dan Sambutan Bulan Pemakanan dan Sambutan Minggu Penyusuan Susu Ibu.
 - ii. Pemantauan menu sekolah, RMT, asrama serta institusi lain.
 - iii. Pemantauan Tata Etika Pemasaran Makanan Bayi dan Produk Berkaitan di pasar raya dan klinik swasta.
 - iv. Pengurusan berat badan di sekolah, agensi kerajaan dan komuniti.
6. Setiap klinik kesihatan Jenis 1 hingga 6 perlu mempunyai perjawatan Pegawai Sains Pemakanan.
 7. Bilangan keperluan Pegawai Sains Pemakanan adalah berdasarkan beban tugas iaitu mengikut jenis klinik dan jumlah setempat seperti yang digariskan dalam outfit perjawatan.
 8. Pegawai Sains Pemakanan juga memberi perkhidmatan pemakanan di KK yang tidak mempunyai perjawatan dan klinik desa secara lawatan.
 9. Pegawai Sains Pemakanan juga bertanggungjawab untuk memberi perkhidmatan di peringkat komuniti bawah kawasan operasi klinik. Ini meliputi taska, sekolah, institusi pengajian tinggi, pusat jagaan warga emas, rumah anak yatim, penjara serta komuniti setempat.



LAMPIRAN 18

KEIZINAN PROSEDUR/ PEMBEDAHAN

Klinik

Saya beralamat

..... dengan ini memberi keizinan

*untuk menjalani pembedahan

*menyerahkan anak / anak jagaan saya.

Nama Anak :

No Kad Pengenalan/ No. Surat Beranak/ No. Pasport :

untuk menjalani pembedahan

yang keadaan dan tujuannya telah diterangkan kepada saya oleh Dr.

.....

Saya juga memberi izin untuk sebarang langkah prosedur/ pembedahan selanjut atau yang lain sebagaimana yang didapati perlu bagi prosedur/ pembedahan tersebut di atas dan memberikan bius umum biasa, pelali bahagian tempat atau lain-lain bagi apa jua untuk tujuan ini.

Tidak ada jaminan yang telah diberi kepada saya bahawa prosedur/ pembedahan itu akan dijalankan oleh mana-mana Pengamal Perubatan yang tertentu ataupun perkhidmatan rawatan bius itu akan dijalankan oleh mana-mana Pengamal Bius yang tertentu.

Tarikh:

Ditandatangani:
(Pesakit/ Ibu Bapa/ Penjaga)*

Tali Persaudaraan

No. K/P

Peringatan : Jika seseorang itu memberi keizinan sebagai seorang penjaga, hendaklah tali persaudaraannya dijelaskan di bawah tandatangannya.

Saya mengakui bahawa saya telah menerangkan keadaan dan tujuan prosedur/ pembedahan ini kepada Pesakit/ Ibu Bapa/ Penjaga*.

Tarikh:

Ditandatangani:
(Pengamal Perubatan/ Pergigian)*

Sebarang pemotongan dan tambahan atau pindaan kepada Borang ini hendaklah dibuat sebelum penerangan ini diberi dan Borang itu dikemukakan untuk ditandatangani.

*Potong mana yang tidak berkenaan



BORANG PERSETUJUAN SARINGAN DAN Pemeriksaan Kesihatan

Saya
(*No. MyKad / No. Paspot / Tanda Pengenalan Diri Lain :.....) telah
dimaklumkan dan diterangkan oleh Dr.
(No. Mykad :) yang berjawatan
..... berkenaan dengan saringan dan
pemeriksaan kesihatan yang akan dilakukan.

Saya *bersetuju / tidak bersetuju supaya prosedur-prosedur berikut dijalankan ke atas :
(Sila tandakan “/” pada kotak yang berkenaan)

☐

Diri saya; atau

☐

Anak/ orang di bawah jagaan saya bernama :
No. Mykad / No. Paspot / Tanda pengenalan diri lain :

Saringan dan pemeriksaan kesihatan adalah termasuk :

- (i) Pemeriksaan fizikal
- (ii) Pemeriksaan keadaan mental; dan
- (iii) Penerimaan rawatan lain (jika diperlukan dari aspek perubatan).

Tandatangan/ Cap Jari :

Nama :

Tarikh :

Tandatangan saksi :

Nama :

Tarikh :

Tandatangan pengamal Perubatan Berdaftar yang memeriksa/ merawat:

Nama :

Tarikh :

Cop Rasmi ;



LAMPIRAN 19

KKM/KA/BPKK-01/2024

Surat Rujukan

KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

SURAT RUJUKAN

Nama Fasiliti :

Alamat Fasiliti :

No. Telefon. :

TARIKH TEMUJANJI:

Emel :

Kepada :		Designation/ Jabatan	
Tarikh Rujukan :		☐ Segera ☐ Tidak Segera	
Nama Pesakit :		No. Pendaftaran :	
Umur :	Jantina :	No. Kad Pengenalan :	
No. Rujukan Tuan :		No. Rujukan Kami :	
Riwayat Pesakit & Pemeriksaan Fizikal :			
Keputusan Makmal :			
Diagnosis :			
Rawatan :			
Tujuan Rujukan :			
Daripada :			
Nama :			
Tempat Bertugas :		No. Telefon :	
Tandatangan :			

Nota : Sila isi borang dalam 2 salinan

Salinan Pertama : Diberi kepada Pesakit (untuk diberikan kepada doktor di institusi yang dirujuk)

Salinan Kedua : Disimpan dalam fail pesakit di Klinik



TELEPRIMARY CARE-ORAL HEALTH CLINICAL INFORMATION SYSTEM (TPC-OHCIS)

1. PENGENALAN

TelePrimary Care-Oral Health Clinical Information System (TPC-OHCIS) merupakan sistem maklumat klinikal bersepadu yang menggabungkan fungsi penjagaan kesihatan primer dari Sistem TPC dan OHCIS. Sistem ini dibangunkan di bawah dana MOSTI oleh MIMOS Berhad dan dilaksanakan secara perintis di Negeri Sembilan pada pertengahan tahun 2017. Sistem TPC-OHCIS ini adalah diurus bersama oleh pihak Bahagian Pengurusan Maklumat (BPM), Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (BPKK) dan Program Kesihatan Pergigian (PKP).

Pelan Strategik Pendigitalan (PSP) KKM 2021-2025 telah menggariskan penggunaan dan peluasan Sistem TPC-OHCIS di klinik kesihatan berdasarkan Teras Strategi Satu (TS1): Pemerkasaan Perkhidmatan Kesihatan Digital Bersepadu dan Inklusif dibawah Strategi 1: Pengukuhan Perkhidmatan Digital Kesihatan Menyeluruh dan Bersepadu dan juga berdasarkan Pelan Strategik KKM 2021-2025, Teras Strategik 4: Memanfaatkan Teknologi dan Inovasi dalam Penjagaan Kesihatan di Bawah Strategi 11 : Pendigitalan Perkhidmatan Penjagaan Kesihatan

Permohonan peluasan sistem TPC-OHCIS boleh dimajukan kepada BPKK dan BPM.

- Modul-modul utama yang terdapat dalam sistem TPC-OHCIS adalah:

Pengurusan Pesakit	Administration (Pentadbir Sistem)	Pengurusan Klinikal	Outreach	Self-monitoring
◆ Pendaftaran ◆ Pengurusan Kedatangan ◆ Janji temu ◆ Pengurusan nombor giliran (<i>Queue Management</i>) ◆ Bil dan caj ◆ <i>Kiosk (create visit)</i>	◆ Pengurusan master data ◆ Pengurusan keselamatan ◆ Facility Data Setup ◆ <i>Reports</i>	◆ Orderable - Imaging, ◆ Lab, Prescriptions, Procedure ◆ <i>Clinical Document</i> - <i>Symptom</i> - <i>Episode</i> - <i>History</i> - <i>Medical Alert</i> - <i>Allergy</i> - <i>Encounter</i> - <i>Clinical Summary</i> - <i>Patient notes</i> - <i>Referral</i> - <i>Physical Examination</i> - <i>Health Education</i> - <i>Immunization</i> - <i>Screening</i> - <i>Wellness specific</i> - <i>KKIA specific</i>	◆ Komuniti ◆ Pasukan Sekolah	◆ Diabetes ◆ HPT ◆ <i>Asthma</i> ◆ Perkhidmatan Berhenti Merokok



- Intergrasi Sistem TPC-OHCIS dengan sistem lain
Sistem TPC-OHCIS telah sedia berintergrasi dengan sistem lain seperti;
 - a. *Pharmacy Information System* (PhIS)
 - b. *Laboratory Information System* (LIS)
 - c. e - notis
 - d. Sistem Informasi Makmal Kesihatan Awam (SIMKA)
 - e. e-GL (*Guarantee Letter*)
 - f. Pelaporan HDW (*Health Data Warehouse*)
 - g. Pengkalan Data MIMS (*Monthly Index of Medical Specialties*)
- Keperluan Minima ICT dan rangkaian
 - a. Spesifikasi perlatan ICT perlu mematuhi spesifikasi sistem TPC-OHCIS (Rujuk Dokumen Spesifikasi TPC-OHCIS terkini dan Lampiran Norma Keperluan Mengikut Jenis Klinik).
 - b. Keperluan rangkaian *Wide Area Network* (WAN) mestilah menggunakan rangkaian MyGovnet.
 - c. Keperluan rangkaian dalaman klinik *Local Area Network* (LAN) perlu disediakan disetiap lokasi dalam klinik mengikut norma TPC-OHCIS dalam Garis Panduan Penyediaan Infrastruktur ICT.
- Tanggungjawab Pusat Tanggungjawab (PTJ) bagi menyokong pelaksanaan TPC-OHCIS;
 - a. Pelaksanaan sistem TPC-OHCIS di klinik perlu mengikut Polisi dan Prosedur Operasi Standard (SOP) TPC-OHCIS 2018 (Versi 1.0).
 - b. JKN, PKD dan Klinik perlu melantik peneraju disetiap peringkat bagi merancang dan memantau sistem TPC-OHCIS di peringkat masing-masing yang meliputi perancangan latihan, keperluan sumber (manusia, *consumables*), pemantauan dan pencapaian penggunaan sistem.
 - c. Sistem lain yang mempunyai kefungsi *data entry* yang hampir sama dengan TPC-OHCIS tidak dibenarkan digunakan di klinik untuk mengelakkan kemasukkan data secara duplikasi yang akan meningkatkan beban kerja.
 - d. Kaedah Audit termasuk audit ISO untuk klinik yang menggunakan TPC-OHCIS perlu melalui sistem TPC-OHCIS sepenuhnya dan tidak dibuat secara manual melalui borang dan buku daftar. Dokumen ISO sedia ada di setiap peringkat perlu ditambahbaik mengikut kesesuaian audit di klinik yang menggunakan sistem TPC-OHCIS.
 - e. Klinik yang menjalankan konsep *Family Doctor Concept* (FDC) perlu mengikut aliran kerja yang ditetapkan mengikut penggunaan sistem TPC-OHCIS.



2. KLINIK KESIHATAN YANG TIDAK MENGGUNAKAN SISTEM TPC-OHCIS / SISTEM INTERIM

- a. Klinik boleh menggunakan sistem-sistem selain TPC-OHCIS dengan syarat mendapatkan kelulusan JPICT KKM dan memastikan semua ciri-ciri keselamatan dan kerahsiaan data memenuhi standard KKM sedia ada.
- b. Sistem interim yang digunakan perlu ditamatkan apabila klinik mempunyai infrastruktur yang mencukupi untuk penggunaan sistem TPC-OHCIS. Tiada aktiviti data migrasi dibuat daripada sistem interim kepada sistem TPC-OHCIS.
- c. Klinik perlu menggunakan sistem TPC-OHCIS sekiranya mendapat peruntukan perkakasan ICT dari sumber lain (bukan peruntukan pusat) dan permohonan secara rasmi perlu dikemukakan kepada BPKK.

3. SISTEM YANG MENYOKONG OPERASI KLINIK MELIBATKAN PELANGGAN

- a. Sistem yang digunakan perlu mendapatkan kelulusan JPICT KKM dan memenuhi standard KKM sedia ada.
- b. Penggunaan sistem yang sama untuk satu tujuan bagi memastikan keseragaman sistem dan memudahkan pelanggan untuk mendapatkan perkhidmatan di klinik kesihatan.
- c. Bagi menyokong polisi janji temu secara berperingkat di KK, penetapan janji temu di klinik boleh dilaksanakan dengan pelbagai kaedah menerusi sistem janji temu atas talian seperti Sistem Janji Temu Klinik (SJTK). (Rujuk Para 2.9).
- d. Bagi perkhidmatan konsultasi secara maya boleh dibuat menerusi platform semasa yang ditetapkan oleh KKM.

4. SISTEM SOKONGAN DALAMAN YANG MENYOKONG OPERASI KLINIK

- a. Selaras dengan Pelan Strategik KKM, klinik kesihatan perlu dilengkapi dengan sistem-sistem sokongan dalaman mengikut perkhidmatan yang ditawarkan di klinik bagi menyokong proses pendigitalan penuh untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan.
- b. Sistem sokongan dalaman yang digunakan di klinik adalah seperti;
 - a. *Pharmacy Information System* (PhIS)
 - b. *Laboratory Information System* (LIS)
 - c. *Computerised Radiography* (CR)
 - d. *Picture Archiving and Communication System* (PACS)
- c. Sistem-sistem ini perlu diintegrasikan dengan sistem TPC-OHCIS bagi melengkapkan proses kerja ke arah pendigitalan sepenuhnya di klinik.

Penggunaan sistem TPC-OHCIS yang lengkap membolehkan perkongsian data antara fasiliti kesihatan KKM dan fasiliti swasta menerusi platform *Health Information Exchange* (HIE) selaras dengan Pelan Strategik Pendigitalan KKM (PSP) bagi mencapai matlamat *Lifetime Health Record* (LHR).



5. PENGURUSAN PERKAKASAN DAN RANGKAIAN ICT

- a. Norma ICT bagi fasiliti TPC-OHCIS (Rujuk Dokumen Spesifikasi TPC-OHCIS terkini dan Lampiran Norma Keperluan Mengikut Jenis Klinik) dan fasiliti baru yang dibina perlu dimasukkan keperluan sistem TPC-OHCIS.
- b. Bagi fasiliti bukan TPC-OHCIS boleh merujuk kepada Surat Pekeliling Am KKM Bil 2 Tahun 2016 - Garis Panduan Penyediaan Infrastruktur ICT.
- c. Semua perkakasan ICT perlu disenaraikan dalam inventori aset.
- d. Segala perkakasan perlu diselenggara mengikut jadual penyelenggaraan yang ditetapkan.
- e. Sebarang penambahan keperluan perkakasan ICT baru perlu mengambilkira spesifikasi keperluan penggunaan aplikasi sedia ada.
- f. Sebarang penambahan keperluan perkakasan ICT baru dan rangkaian perlu melalui pegawai IT PKD/ Unit IT, Jabatan Kesihatan Negeri.
- g. Semua perkakasan ICT perlu dipastikan keselamatan bagi mengelakkan kecurian terutamanya perkakasan mudah alih seperti komputer riba. Perkakasan mudah alih perlu disimpan di dalam almari berkunci apabila tidak digunakan yang disediakan oleh PTJ masing-masing.
- h. Sebarang kerosakan rangkaian 1GovNet perlu dilaporkan kepada pihak GITN *Helpdesk*.

6. KESELAMATAN DAN KERAHSIAAN MAKLUMAT

- a. Semua rekod adalah rahsia dan sulit kecuali dengan kebenaran pihak yang diberi kuasa.
- b. Maklumat tidak boleh dikeluarkan tanpa kebenaran atau pengetahuan Pegawai Perubatan Y/M atau Pakar Perubatan Keluarga yang menjaga.
- c. Langkah-langkah kawalan keselamatan perlu diadakan untuk mengelakkan anggota-anggota yang tidak dipertanggungjawabkan mengendali, mengubah, menghapus dan menghilangkan data tanpa disengajakan berdasarkan kepada;
 - i. Dasar Keselamatan ICT (DKICT) KKM Versi 5.0 dengan rujukan KKM.100-11/2/2 JLD 2 (16) bertarikh 20/9/2019
 - ii. Surat Pekeliling Am KSU Bil 7 Tahun 2011 - Tatacara Penggunaan Dan Keselamatan ICT KKM Versi 3.0 bertarikh 26/9/2011



RUJUKAN

1. AM

- 1.1 Akta Fi 1951. Akta 209. Malaysia
- 1.2 Akta Makanan 1983, Akta 281. Malaysia
- 1.3 Akta Profesion Kesihatan Bersekutu 2016. Akta 774. Malaysia.
- 1.4 Kementerian Kesihatan Malaysia (2016). Garis Panduan Bagi Permohonan Penggambaran Filem Di Premis Kementerian Kesihatan Malaysia (Klinik Kesihatan, Klinik Desa, Klinik 1Malaysia dan Klinik Bergerak 1Malaysia) Oleh Pihak Luar (Produksi Media Kerajaan Dan Swasta).
- 1.5 Jabatan Perdana Menteri, Agensi Pengurusan Bencana Negara (2021). Kesiapsiagaan Menghadapi Bencana: Banjir & Pandemik *Covid-19 Compound Disaster*.
- 1.6 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (2014). Garis Panduan Klinik Bergerak.
- 1.7 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (2024). Garis Panduan Panel Penasihat Klinik Kesihatan.
- 1.8 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (2023, Pin. Ogos 7). Garis Panduan Pengendalian Influenza di Klinik Kesihatan.
- 1.9 Jabatan Perdana Menteri, Bahagian Pengurusan Harta Tanah (2022). Garis Panduan Pengurusan Ruang Komersial.
- 1.10 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (2015). Garis Panduan Perkhidmatan Kesihatan Anggota Kesihatan (Paramedik) di Institusi-Institusi Agensi Luar KKM.
- 1.11 Kementerian Sumber Asli dan Kelestarian Alam, Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan (2023). Garis Panduan Pengurusan Penyewaan Premis Demis Oleh Kementerian / Jabatan Pengguna.
- 1.12 Kementerian Kesihatan Malaysia (2021, Disember 7). Garis Panduan Penggunaan Fasiliti Kementerian Kesihatan Malaysia Bagi Tujuan Latih Amal Pelajar / Pelatih Pemberi Pendidikan Tinggi, Edisi Kedua.
- 1.13 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Khidmat Pengurusan (2015, Ogos 6). Garis Panduan Pengurusan Kunci Keselamatan.
- 1.14 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (2013). Garis Panduan Pusat Bersalin Alternatif (ABC) Di Klinik Kesihatan.
- 1.15 Kementerian Kesihatan Malaysia & Pusat Perubatan Universiti Malaya, (2021, Julai). *Guidelines on Ventilation in The Healthcare Setting to Reduce the Transmission of Respiratory Pathogens*.
- 1.16 Jabatan Standard Malaysia, (2017). *Malaysia Standard MS ISO 9001:2015 (BM) Sistem Pengurusan Kualiti-Keperluan (Semakan Kedua)*.
- 1.17 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Perkembangan Perubatan (2015, Julai) *One Stop Crisis Centre, Policy and Guideline for Hospital Ministry of Health*.
- 1.18 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Kawalan Penyakit (2022). Panduan Dan Prosedur Verifikasi Data Penyebab Kematian Yang Tidak Disahkan Secara Perubatan di Malaysia



- 1.19 Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (2019). Panduan *Fire Safety Audit* (FSA).
- 1.20 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Khidmat Pengurusan (2015, Mei 5). Tatacara Pengurusan Aset dan Stor.
- 1.21 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Perolehan dan Penswastan (2024, Jun 14). Garis Panduan Permohonan Kelulusan Penerimaan Hadiah Bukan Tunai Untuk Jabatan di Kementerian Malaysia.
- 1.22 Kementerian Kesihatan Malaysia, Program Perkhidmatan Farmasi (2022). Polisi Operasi Farmasi Ambulatori (Hospital & Klinik Kesihatan) Edisi Kedua.
- 1.23 Kementerian Kesihatan Malaysia, (2024, Mac 22). Surat Pekeliling KPK Bil.3/2024: Peningkatan Keistimewaan Penderma Darah Di Fasiliti Kesihatan (Hospital Institusi Dan Klinik Kesihatan) Kementerian Malaysia.

2. KECEMASAN

- 2.1 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (2015). Garis Panduan Perkhidmatan Kecemasan Dan Ambulans Di Fasiliti Kesihatan Primer.
- 2.2 Kementerian Kesihatan Malaysia, (2023, April 7). Garis Panduan Tuntutan Elaun Tugas Atas Panggilan (ETAP) Bagi Pegawai Perubatan dan Pegawai Perubatan dan Pegawai Perubatan Pakar Termasuk Di Klinik Kesihatan, Kementerian Kesihatan Malaysia.

3. REKOD PERUBATAN

- 3.1 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Perkembangan Perubatan (2010, Jun 4). Garis Panduan Penyediaan Laporan Perubatan di Hospital-Hospital dan Institusi Perubatan.
- 3.2 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Perkembangan Perubatan (2023). Garis Panduan Pengendalian Rekod dan Pengurusan Rekod Perubatan di Fasiliti.
- 3.3 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Perkembangan Perubatan (2016). Jadual Pelupusan Rekod Perubatan 2016 di Fasiliti Kementerian Kesihatan Malaysia.
- 3.4 Pertubuhan Kesihatan Sedunia, (2006). *Medical Records Manual: A Guide for Developing Countries*.

4. KUALITI

- 4.1 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (2019). *Clinical Pathways for Common Infections in Primary Case*.
- 4.2 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (Pin. 2020). Garis Panduan *Credentialing & Privileging* Bagi Penjagaan Kesihatan Primer.
- 4.3 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Perkembangan Perubatan (2022). Garis Panduan Dan Manual Klinikal Audit Klinikal dan Kod Klasifikasi.
- 4.4 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (2019). Garis Panduan Kawalan Infeksi Di Fasiliti Kesihatan Primer.
- 4.5 Kementerian Kesihatan Malaysia, Program Perkhidmatan Farmasi (2013). *Guideline Medication Error Reporting System* (MERS).
- 4.6 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Perkembangan Perubatan (2022). *Guidelines on Implementation Incident Reporting & Learning System*.



- 4.7 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Perkembangan Perubatan (2021). *Malaysian Patient Safety Goals (MPSG) 2.0: Guidelines on Implementations and Surveillance*.
- 4.8 Kementerian Kesihatan Malaysia, Program Perkhidmatan Farmasi (2019, September 26). *National Antibiotic Guideline*.
- 4.9 Kementerian Kesihatan Malaysia, Program Perkhidmatan Farmasi (2022). *Protocol on Antimicrobial Stewardship Programme in Healthcare Facilities*, Edisi Kedua.
- 4.10 Jabatan Perkhidmatan Awam, (2024). Panduan Pelaksanaan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) Edisi Ketiga.
- 4.11 Jabatan Perkhidmatan Awam, Panduan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan MS ISO 9001:2015 Bagi Agensi Sektor Awam.
- 4.12 Jabatan Perdana Menteri, (2022, Februari 16). Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam.

5. KESIHATAN PEKERJAAN DAN PERSEKITARAN

- 5.1 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Perkembangan Perubatan (2017, April 14). Garis Panduan Mencegah Dan Menangani Kekerasan Terhadap Anggota Di Fasilitas Kementerian Kesihatan Malaysia.
- 5.2 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Kawalan Penyakit (2008). Garis Panduan Pelaksanaan Program Imunisasi Hepatitis B, Bagi Anggota KKM, Unit Kesihatan Pekerjaan, Edisi Kedua.
- 5.3 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Kawalan Penyakit (2008). Garis Panduan Pengurusan Banjir (Kesihatan).
- 5.4 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Kawalan Penyakit (2011). Garis Panduan Penyiasatan Kes-kes Kemalangan/ Penyakit Pekerjaan/ Keracunan di Tempat Kerja.
- 5.5 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Kawalan Penyakit (2008). *Sharp Injury Surveillance Manual*.
- 5.6 Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (2021). Panduan dan Senarai Semak Pengauditan Keselamatan kebakaran.
- 5.7 Kementerian Kesihatan Malaysia (2021, September 22). Kepentingan Sistem Pengudaraan dan Kualiti Udara Dalam yang Baik bagi Membendung Penularan COVID-19.
- 5.8 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Kawalan Penyakit (2012). Pekeliling KPK Bil. 9/2012: Proses Saringan Tibi bagi Anggota Kesihatan.
- 5.9 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Kawalan Penyakit (2007). *Sharps Injury Surveillance Manual*.

6. PERKHIDMATAN MAKMAL PATOLOGI

- 6.1 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (2006). Buku Panduan Juruteknologi Perubatan Penjagaan Kesihatan Primer.
- 6.2 *Malays J Pathol*. (2005, Jun 27). *Guidelines on Retention of Pathology Records and Materials, Part I (Version 1/2005)*.
- 6.3 Jabatan Standard Malaysia, (2014). MS 2702:2020 *Primary Healthcare Laboratories - Requirements for Quality and Competence*.
- 6.4 Jabatan Standard Malaysia, (2014). MS ISO 15189 *Medical Laboratories - Requirements for Quality and Competence*.



7. PERKHIDMATAN RADIOLOGI

- 7.1 Jabatan Alam Sekitar (2005). Pengurusan dan Pengendalian Buangan Terjadual Perlu Mematuhi Akta Kualiti Alam Sekeliling 1974 (Akta 127) dan Peraturan-Peraturan Kualiti Alam Sekeliling (Buangan Terjadual) 2005.
- 7.2 Akta Perlesenan Tenaga Atom 1984. Akta 304. Malaysia.
- 7.3 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Kawal Selia Radiasi Perubatan (2023). Manual Pelaksanaan Program Jaminan Kualiti (QAP) Dalam Perkhidmatan Radiologi di Bawah Akta Perlesenan Tenaga Atom 1984 (Akta 304) Bagi Maksud Perubatan.
- 7.4 Jabatan Standard Malaysia. MS 2028:2009 *Structural Shielding Design for Medical X-Ray Imaging Facilities*.
- 7.5 Jabatan Standard Malaysia. MS 838:2018 *Radiation Protection for Medical Diagnostic X-Ray - Code of Practice*.
- 7.6 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Perkembangan Perubatan (2019). *National Radiology Services Operational Policy*.
- 7.7 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Perkembangan Perubatan (2021). Norma dan Standard Peralatan Radiologi di Fasiliti Kesihatan Kementerian Kesihatan Malaysia Semakan 5 Mac 2021.
- 7.8 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Sains Kesihatan Bersekutu (2019) Pelan Pengurusan Operasi Perkhidmatan Radiologi.
- 7.9 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Sains Kesihatan Bersekutu (2019). Prosedur Operasi Standard Radiografi Am Terbitan BSKB.
- 7.10 Kementerian Kesihatan Malaysia, (2018, Ogos 3). Tatacara Pelupusan Radas dan Peranti Yang Menggunakan Bahan Radioaktif.

8. PERKHIDMATAN FISIOTERAPI

- 8.1 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (2016, Jun). Prosedur Operasi Standard Perkhidmatan Fisioterapi di Kesihatan Primer.
- 8.2 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Sains Kesihatan Bersekutu (2024, April) Pelan Pengurusan Operasi Perkhidmatan Fisioterapi.
- 8.3 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (2016). Prosedur Operasi Standard Perkhidmatan Fisioterapi di Kesihatan Primer.

9. PERKHIDMATAN TERAPI CARA KERJA

- 9.1 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Sains Kesihatan Bersekutu (2022). Pelan Pengurusan Operasi Perkhidmatan Pemulihan Cara Kerja.
- 9.2 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (2019). Prosedur Operasi Standard Perkhidmatan Pemulihan Carakerja di Kesihatan Primer.

10. PERKHIDMATAN TERAPI PERTUTURAN-BAHASA

- 10.1 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Sains Kesihatan Bersekutu (2023). Pelan Pengurusan Operasi Perkhidmatan Pemulihan Pertuturan-Bahasa.



11. PERKHIDMATAN DIETETIK

- 11.1 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Sains Kesihatan Bersekutu (2024). Pelan Pengurusan Operasi Perkhidmatan Dietetik.
- 11.2 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (2024). Garis Panduan Perkhidmatan Dietetik Kesihatan Primer.
- 11.3 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga (2024). Prosedur Operasi Standard Perkhidmatan Konsultasi *Medical Nutrition Therapy* Individu.
- 11.4 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Sains Kesihatan Bersekutu (2024). Prosedur Operasi Standard Perkhidmatan *Medical Nutrition Therapy* Berkumpulan.

12. PERKHIDMATAN FARMASI

- 12.1 Akta Racun 1952. Akta 366. Malaysia.
- 12.2 Akta Dadah Berbahaya 1952. Akta 368. Malaysia.
- 12.3 Kementerian Kesihatan Malaysia, Program Perkhidmatan Farmasi (2022). *Guide to Good Dispensing Practice*.
- 12.4 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Perkembangan Perubatan (2022, Januari). Polisi Operasi Farmasi Ambulatori Edisi 2:2022.
- 12.5 Kementerian Kesihatan Malaysia, Program Perkhidmatan Farmasi (2022). *Guides To The Development of Pharmacy Facilities in MOH, Malaysia, 4th Edition*.
- 12.6 Kementerian Kesihatan Malaysia, Program Perkhidmatan Farmasi (2019). *Guideline on Medication Error Reporting System*.
- 12.7 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Amalan & Perkembangan Farmasi (2021). Garis Panduan Sistem Pengurusan Pembekalan Ubat Bagi Perkhidmatan Nilai Tambah Farmasi.
- 12.8 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Amalan & Perkembangan Farmasi (2024). Garis Panduan Pembekalan Ubat kepada Pesakit yang Discaj Melalui Surat Rujukan bagi Meneruskan Rawatan di Fasiliti Kementerian Kesihatan Malaysia Edisi 2024.
- 12.9 Kementerian Kesihatan Malaysia. Bahagian Amalan dan Perkembangan Farmasi (2008). Pekeliling Pengurusan Farmasi Bil.19/2008: Penggunaan Preskripsi Kerajaan Untuk Pesakit Membeli Ubat Dari Luar Hospital.
- 12.10 Kementerian Kesihatan Malaysia. Bahagian Amalan dan Perkembangan Farmasi (2019). Surat Penggunaan Memo Sebagai Preskripsi Bagi Tujuan Pesakit (Yang Mendapat Rawatan Di Hospital/Klinik Kesihatan KKM) Membeli Ubat Di Premis Swasta.
- 12.11 Kementerian Kesihatan Malaysia, Program Perkhidmatan Farmasi (2021). Garis Panduan Pembekalan Ubat Susulan Melalui Pihak Ketiga (UM3).

13. PEGAWAI PERUBATAN KERJA SOSIAL

- 13.1 Pelan Pengurusan Operasi Perkhidmatan Kerja Sosial Perubatan KKM
- 13.2 Prosedur Operasi Standard Pengurusan Bantuan Praktik PKSP KKM
- 13.3 Prosedur Operasi Standard Pengurusan Bantuan Terapi Sokongan PKSP KKM
- 13.4 Buku Garis Panduan Penilaian Sosio Ekonomi Perkhidmatan Kerja Sosial Perubatan KKM
- 13.5 Kod Etika Pegawai Kerja Sosial Perubatan



14. PERKHIDMATAN KAUNSELING

- 14.1 Akta Kaunselor 1998. Akta 580. Malaysia.
- 14.2 Lembaga Kaunselor Malaysia. Persatuan Kaunseling Malaysia (1994). Kod Etika Kaunselor.
- 14.3 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Sains Kesihatan Bersekutu (2014). Pelan Pengurusan Operasi Perkhidmatan Kaunseling.
- 14.4 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Perkhidmatan Psikologi (2003). Piawaian Amalan Kaunseling.
- 14.5 Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia, (2005). Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 18/2005 Panduan Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam.

15. PERKHIDMATAN OPTOMETRI

- 15.1 Akta Optik 1991. Akta 469. Malaysia.
- 15.2 Kementerian Kesihatan Malaysia, Majlis Optik Malaysia (Pin. 2016). Peraturan Optik 1994.
- 15.3 Kementerian Kesihatan Malaysia, Majlis Optik Malaysia (2018, Jun). Prosedur Operasi Standard Perkhidmatan Optometri Asas.
- 15.4 Kementerian Kesihatan Malaysia. Majlis Optik Malaysia (2009). Prosedur Operasi Standard Penjagaan Mata Primer.
- 15.5 Kementerian Malaysia, Bahagian Sains Kesihatan Bersekutu (2019) Modul Latihan Penjagaan Mata Komprehensif Oleh Pegawai Optometri.

16. PERKHIDMATAN *INFORMATION COMMUNICATION TECHNOLOGY* (ICT)

- 16.1 Kementerian Kesihatan Malaysia. (2019, September 20). Dasar Keselamatan ICT (DKICT) KKM Versi 5.0.
- 16.2 Kementerian Kesihatan Malaysia, (2016). Garis Panduan Kesediaan Infrastruktur Teknologi Maklumat Dan Komunikasi (ICT) Di Agensi Dan Fasiliti Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM).
- 16.3 Kementerian Kesihatan Malaysia, (2018). Polisi dan Prosedur Operasi Standard (SOP) TPC-OHCIS Versi 1.0.
- 16.4 Kementerian Kesihatan Malaysia, Bahagian Perancangan (2021). Pelan Strategik Pendigitalan (PSP) KKM 2021-2025.
- 16.5 Kementerian Kesihatan Malaysia. Bahagian Pengurusan Maklumat (2011). Tatacara Penggunaan Dan Keselamatan ICT KKM Versi 3.0.

BAHAGIAN PEMBANGUNAN KESIHATAN KELUARGA
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA