

GARIS PANDUAN

Kumpulan Sokongan Kesihatan Mental Bagi
Pegawai Perubatan Siswazah

H.E.A.R.T.S

HOUSE OFFICER ENCOURAGEMENT
AND REASSURANCE THROUGH
SHARING & SUPPORT



CAWANGAN PERKEMBANGAN PROFESION PERUBATAN
BAHAGIAN PERKEMBANGAN PERUBATAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

GARIS PANDUAN

Kumpulan Sokongan Kesihatan Mental Bagi
Pegawai Perubatan Siswazah



H.E.A.R.T.S

HOUSE OFFICER ENCOURAGEMENT
AND REASSURANCE THROUGH
SHARING & SUPPORT

**Garis Panduan Kumpulan Sokongan Kesihatan Mental Bagi
Pegawai Perubatan Siswazah**
***HOUSE OFFICER ENCOURAGEMENT AND REASSURANCE
THROUGH SHARING & SUPPORT (H.E.A.R.T.S)***

2024

ISBN 978-629-99315-0-8

Tiada mana-mana bahagian penerbitan ini boleh dihasilkan atau diedarkan dalam apa-apa bentuk atau apa-apa cara, atau disimpan dalam sistem pangkalan data atau diperolehi semula, tanpa kebenaran penulis terlebih dahulu.

Diterbitkan oleh:

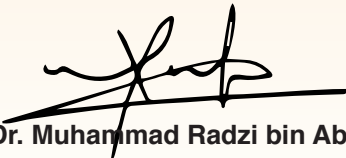
Unit Pegawai Perubatan Siswazah
Cawangan Perkembangan Profesion Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia
Aras 6, Blok E1, Kompleks E,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62590 Wilayah Persekutuan Putrajaya,
Malaysia

Kata Pengantar **Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia**

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah S.W.T dan tahniah diucapkan kepada Pasukan Petugas Khas Penambahbaikan Kesihatan Mental dan Unit Pegawai Perubatan Siswazah (PPS), Bahagian Perkembangan Perubatan kerana telah berjaya menerbitkan Buku Garis Panduan Kumpulan Sokongan Kesihatan Mental Bagi PPS untuk digunakan di seluruh Hospital Latihan Siswazah di Malaysia. Inisiatif ini merupakan satu usaha yang amat baik bagi menangani peningkatan masalah kesihatan mental dalam kalangan PPS sejak akhir-akhir ini.

Dengan penyediaannya buku garis panduan ini, diharapkan agar kumpulan sokongan yang bakal ditubuhkan dapat menjadi salah satu platform utama untuk PPS tampil mendapatkan khidmat nasihat dan sokongan mental sepanjang mereka menjalani latihan siswazah dan seterusnya menjadi doktor yang kompeten, cekal dan berdaya tahan dalam memberikan perkhidmatan kesihatan yang terbaik kepada pesakit di negara ini.

Sekian, terima kasih



Datuk Dr. Muhammad Radzi bin Abu Hassan
Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia



Kata Pengantar

Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Perubatan) Kementerian Kesihatan Malaysia

Program Pegawai Perubatan Siswazah (PPS) merupakan satu program latihan yang diwujudkan bagi melatih PPS dengan hasrat untuk melahirkan pegawai perubatan yang kompeten dan selamat untuk mengamal.

Namun begitu, sejak mutakhir ini terdapat peningkatan aduan-aduan dan isu-isu yang diterima berkaitan kes buli, tekanan ditempat kerja, *burn out* dan sebagainya dalam kalangan anggota kesihatan khususnya PPS.

Sehubungan itu, penghasilan buku garis panduan ini adalah antara salah satu inisiatif yang diambil oleh pihak Kementerian dalam usaha untuk menyediakan sokongan emosi dan mental kepada PPS dan sekaligus memperkasakan mereka agar mampu menghadapi cabaran dengan kemahiran daya tindak (*coping skill*) yang baik serta lebih berdaya tahan.

Syabas saya ucapkan buat semua pihak yang terlibat dalam penerbitan buku ini.

Sekian, terima kasih



Dato' Indera Dr. Nor Azimi binti Yunus
Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan
(Perubatan)
Kementerian Kesihatan Malaysia

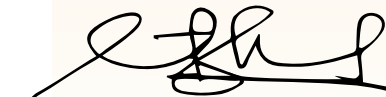
Kata Pengantar **Pengarah Perkembangan Perubatan Bahagian Perkembangan Perubatan**

Latihan siswazah merupakan fasa awal yang penting dalam pembentukan karier sebagai seorang doktor di Malaysia. Tempoh ini merupakan tempoh yang mencabar bagi semua PPS disebabkan mereka masih baru di alam pekerjaan dalam bidang perubatan. Oleh itu, mereka memerlukan sokongan dan penyeliaan yang baik di bawah bimbingan pegawai senior seperti pegawai perubatan dan pakar perubatan sepanjang mengharungi tempoh latihan siswazah.

Sehubungan itu, diharapkan buku panduan yang telah dihasilkan ini dapat memberikan panduan dalam penubuhan dan pelaksanaan kumpulan sokongan kesihatan mental PPS di peringkat hospital, serta boleh menyediakan khidmat nasihat dan sokongan emosi yang terbaik kepada mereka yang memerlukan bantuan semasa menjalani latihan siswazah.

Akhir kata, Bahagian Perkembangan Perubatan mengucapkan tahniah dan syabas kepada semua pihak yang terlibat dalam penyediaan buku garis panduan ini.

Sekian, terima kasih



Dato' Dr. Mohd Azman bin Yacob
Pengarah Perkembangan Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia



Kata Pengantar

Penaung Pasukan Kerja Khas Penambahbaikan Kesihatan Mental PPS

Kesihatan mental merupakan aspek yang penting dalam mencapai kesejahteraan kesihatan secara menyeluruh. Namun kini, masalah kesihatan mental didapati menunjukkan corak peningkatan yang membimbangkan di seluruh dunia. Perkara ini juga melibatkan kebanyakan anggota kesihatan khususnya Pegawai Perubatan Siswazah (PPS) yang baru memulakan karier dalam bidang perubatan.

Sehubungan itu, pasukan petugas khas bagi penambahbaikan kesihatan mental PPS yang ditubuhkan pada 2hb Mac 2023 telah mengkaji dan menambak budaya kerja di KKM supaya PPS dapat menjalani latihan siswazah dalam suasana yang lebih kondusif dan positif. Adalah diharapkan dengan wujudnya kumpulan sokongan mental ini sedikit sebanyak dapat membuka ruang kepada PPS untuk tampil mendapatkan sokongan yang diperlukan dan sekaligus dapat membantu mereka untuk menamatkan latihan dengan jayanya. Syabas dan setinggi-tinggi tahniah diucapkan kepada semua pihak yang terlibat dalam penghasilan garis panduan ini.



Yang Ikhlas,

Dato' Dr. Asmayani binti Khalib
Mantan Timbalan Ketua Pengarah
Kesihatan (Perubatan)
Kementerian Kesihatan Malaysia

PENAUNG

Dato' Dr. Asmayani binti Khalib

Mantan Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Perubatan)
Kementerian Kesihatan Malaysia

PENASIHAT

Dato' Dr. Mohd Azman bin Yacob

Pengarah Perkembangan Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia

Dr. Hirman bin Ismail

Pakar Perubatan Kesihatan Awam
Timbalan Pengarah
Cawangan Perkembangan Profesion Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia

EDITOR

Terdiri daripada Unit Pegawai Perubatan Siswazah,
Bahagian Perkembangan Perubatan iaitu:

Dr. Siti Rahayu binti Mat Husin

Ketua Penolong Pengarah Kanan
Ketua Unit Pegawai Perubatan Siswazah

Dr. Dzualkamal bin Dawam

Ketua Penolong Pengarah Kanan

Dr. Mohamed Shazwan bin Zailani

Ketua Penolong Pengarah Kanan

Dr. Mohd Arham bin Mohd Noor

Ketua Penolong Pengarah Kanan

Dr. Norhafiza binti Zainal Abidin

Ketua Penolong Pengarah Kanan

Dr. Amar Zhafran bin Ismail

Ketua Penolong Pengarah

Pn. Hasliza binti Asmungin

Penyelia Jururawat

PASUKAN PETUGAS KHAS PENAMBAHBAIKAN KESIHATAN MENTAL PEGAWAI PERUBATAN SISWAZAH

PENGERUSI

Dr. Farique Rizal bin Abd Hamid

Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Perubatan)
Jabatan Kesihatan Negeri Kedah

TIMBALAN PENGERUSI

Dr. Mohd Fahmie bin Othman

Pengarah Hospital
Hospital Duchess of Kent, Sandakan

AHLI

Dr. Nurashikin binti Ibrahim

Pakar Perunding Perubatan Kesihatan Awam
Pengarah Pusat Kecemerlangan Kesihatan Mental Kebangsaan
(NCEMH)

Dr. Azlihanis binti Abdul Hadi

Pakar Perubatan Kesihatan Awam
Timbalan Pengarah
Cawangan Kualiti Penjagaan Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia

Dr. Ruzita binti Jamaluddin

Pakar Psikiatri
Hospital Tuanku Fauziah, Kangar

Dr. Marzilawati binti Abdul Rahman

Pakar Perubatan
Hospital Kuala Lumpur

Dr. Tengku Annas Fathy bin Tengku Ahmad

Timbalan Pengarah (Perubatan)
Hospital Raja Perempuan Zainab II

Dr. Raja Lope Adam bin Raja Hussian

Pakar Psikiatri
Hospital Raja Perempuan Bainun, Ipoh

Dr. Nur Farah binti Abd Ghani

Ketua Penolong Pengarah Kanan
Hospital Selayang

Dr. Munirah binti Ismail

Ketua Penolong Pengarah Kanan
Hospital Sultan Ismail, Johor Bahru

Dr. Lokman Hakim bin Ahmad Shukri

Ketua Unit Pegawai Perubatan Siswazah
Hospital Kuala Lumpur

Pn. Zainab binti Haji Tambol

Pegawai Kaunselor
Bahagian Khidmat Pengurusan
Kementerian Kesihatan Malaysia

PENYUMBANG BERSAMA

Dr. Fadzrul Hafiz bin Johani

Dr. Rosmahani binti Mohd Ali

Dr. Che Adilah binti Che Soh

Dr. Kausarunur binti Hassan

Dr. Azmi bin Hassan

Dr. Nurul Fateha binti Abd Rahman

Dr. Azurin Chan binti Mansor

Dr. Jeremy Rodney Davis

Dr. Masfufah binti Mohd Noor

Dr. Muhammad Sabree bin Muhamad Sopian

ISI KANDUNGAN

Senarai Singkatan	xiv
1. Pengenalan Kepada Kesihatan Mental	1
2. Isu Dan Cabaran	4
3. Punca Kuasa Penubuhan Kumpulan Sokongan Kesihatan Mental PPS	6
4. <i>House Officer Encouragement And Reassurance Through Sharing & Support (HEARTS)</i>	7
5. Wawasan Kemakmuran Persekitaran Kerja Yang Positif	8
6. Hala Tuju	9
7. Carta Organisasi	10
8. Terma Rujukan Kumpulan HEARTS	12
9. Kriteria Pemilihan Dan Pelantikan Ahli Kumpulan HEARTS	13
10. Aktiviti Yang Perlu Dilaksanakan Oleh Kumpulan HEARTS	16
11. Latihan Yang Diperlukan Oleh Ahli Kumpulan HEARTS	19
12. Proses Pengendalian Kes/Klien Yang Diterima Oleh Kumpulan HEARTS	21
13. Etika Dan Kerahsiaan (<i>Confidentiality</i>)	22
14. Profesionalisme	22
15. Kaedah Pengukuran Keberhasilan Kumpulan HEARTS (<i>Measurable Outcome</i>)	23
16. Laporan Dan Pengukuhan	23
17. Nilai-Nilai Murni	24

18. Peranan Dan Tanggungjawab	25
19. Implementasi	28
20. Pertanyaan	28
Lampiran 1	30
Lampiran 2	31
Lampiran 3	32
Lampiran 4	33
Lampiran 5	34
Pautan Muat Turun	35
Rujukan	36

SENARAI SINGKATAN

BPP	Bahagian Perkembangan Perubatan
HEARTS	<i>House Officer Encouragement And Reassurance Through Sharing & Support</i>
HLS	Hospital Latihan Siswazah
HWCTIF	<i>Healthcare Work Culture Improvement Task Force</i>
KKM	Kementerian Kesihatan Malaysia
PFA	<i>Psychological First Aid</i>
PPS	Pegawai Perubatan Siswazah

1.

PENGENALAN KEPADA KESIHATAN MENTAL

- 1.1. Masalah kesihatan mental merupakan masalah kesihatan yang semakin meningkat di seluruh dunia. Beban penyakit berkaitan kesihatan mental bukan sahaja mempengaruhi kesihatan seseorang secara fizikal, namun turut memberi implikasi kepada sosial dan ekonomi negara. Melalui tinjauan kebangsaan kesihatan dan morbiditi bagi tahun 2023, kadar kemurungan dalam kalangan orang dewasa telah meningkat kepada 4.6% jika dibandingkan dengan kadar kemurungan bagi tahun 2019 iaitu sebanyak 2.3%. Oleh yang demikian, agenda penjagaan kesihatan mental merupakan salah satu fokus utama dalam penyampaian perkhidmatan kesihatan di KKM melalui pelbagai inisiatif termasuk penyediaan khidmat kaunseling dan sokongan psikologi.
- 1.2. Kesihatan mental merujuk kepada keadaan keseluruhan kesejahteraan emosi, psikologi, dan sosial individu. Hal ini melibatkan keupayaan seseorang itu untuk mengatasi tekanan, menguruskan emosi, berinteraksi secara sihat, dan menyesuaikan diri dengan kehidupan secara positif. Kesihatan mental yang baik tidak hanya bermaksud ketiadaan gangguan mental, tetapi juga melibatkan keupayaan seseorang untuk berfungsi dengan baik dalam kehidupan seharian. Oleh itu, kesihatan mental yang baik mempunyai beberapa ciri yang penting termasuk:
 - i. **Keseimbangan emosi**

Individu mampu mengenali, memahami, dan menguruskan emosi dengan baik serta tidak mudah terpengaruh oleh tekanan atau emosi negatif.

ii. **Kekuatan dalam hubungan sosial**

Individu mempunyai hubungan yang sihat dengan keluarga, rakan-rakan, dan komuniti. Mereka juga dapat berinteraksi dengan orang lain secara positif dan mempunyai sokongan sosial yang kukuh.

iii. **Ketahanan terhadap tekanan**

Individu mampu mengatasi tekanan dan cabaran dalam kehidupan dengan cara yang positif dan tidak mudah terjejas oleh tekanan atau kegagalan yang dialami.

iv. **Kemampuan untuk menyesuaikan diri**

Individu dapat menyesuaikan diri dengan setiap perubahan dalam kehidupan, seperti perubahan pekerjaan, perpindahan, atau peristiwa penting lainnya.

v. **Kesedaran diri yang baik**

Individu mempunyai kesedaran yang baik tentang diri sendiri, termasuk kekuatan dan kelemahan dalam diri. Mereka juga mampu mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan jati diri mereka.

vi. **Keupayaan berfungsi secara produktif**

Individu mampu menjalani kehidupan harian dengan produktif dan menjalankan tanggungjawab dengan baik.

vii. **Tiada gangguan mental yang serius**

Kesihatan mental yang baik juga merujuk kepada ketiadaan gangguan mental yang serius seperti depresi, keresahan, kecelaruan panik, skizofrenia dan sebagainya.

- 1.3. Pelbagai faktor boleh menyumbang kepada masalah kesihatan mental seperti faktor genetik, sosio-ekonomi, gaya hidup, persekitaran, pengalaman hidup, pekerjaan individu dan sebagainya. Individu dewasa kebiasaannya menghabiskan lebih banyak masa di tempat kerja dan kajian juga menunjukkan bahawa faktor seperti permintaan kerja yang tinggi (*high job demand*), kawalan kerja rendah (*low job control*) dan kekurangan sokongan di tempat kerja boleh menyebabkan pekerja mendapat gangguan kesihatan mental. Selain itu, risiko gangguan kesihatan mental dalam kalangan anggota kesihatan dilaporkan lebih tinggi berbanding masyarakat biasa kerana mereka perlu bekerja dalam tempoh masa yang panjang, merawat pesakit yang ramai dan berada dalam persekitaran tempat kerja yang kurang kondusif.
- 1.4. Aspek kesihatan mental dalam kalangan PPS seringkali dibincangkan dan mendapat perhatian umum. Hal ini kerana PPS sering terdedah kepada tekanan kerja, kemurungan, dan kebimbangan malah terdapat yang mengalami simptom kelesuan (*burn out*). Masalah tersebut juga mungkin disumbang oleh persepsi buli dan komen negatif oleh pegawai atasan. Kadar masalah kesihatan mental dalam kalangan PPS juga menunjukkan corak peningkatan yang membimbangkan dan dikhuatiri boleh menjejaskan prestasi serta kemampuan mereka untuk menjalani latihan siswazah dengan lebih efektif.
- 1.5. Tempoh latihan siswazah selama dua tahun perlu dimanfaatkan sepenuhnya untuk mengoptimumkan latihan dan pendedahan kepada amalan klinikal tanpa gangguan kesihatan mental melalui penerapan budaya kerja positif di setiap peringkat. Semua PPS

sewajarnya berjaya menamatkan latihan siswazah dan menjadi pengamal perubatan yang kompeten, cekal dan berdaya tahan dalam memberikan perkhidmatan kesihatan yang terbaik untuk negara.

- 1.6. Pembudayaan suasana kerja yang harmoni dan kondusif dengan penerapan nilai-nilai murni dalam aspek komunikasi, kerja berpasukan, persepsi antara anggota kesihatan, pengurusan prestasi dan kompetensi serta memastikan persekitaran tempat kerja yang selamat. Perubahan budaya kerja ke arah suasana yang lebih positif dan menumpukan kepada perkembangan kemahiran dan pengetahuan (*growth mindset*) diharapkan dapat membolehkan PPS menamatkan latihan siswazah dengan jayanya.

2.

ISU DAN CABARAN

- 2.1. Latihan siswazah merupakan fasa awal yang penting dalam pembentukan karier sebagai doktor di Malaysia. Latihan siswazah bertujuan untuk melahirkan pegawai perubatan yang kompeten dan selamat mengamal melalui pendedahan amalan klinikal dalam perawatan pesakit di bawah bimbingan pegawai senior seperti pegawai perubatan dan pakar perubatan di hospital. Sebagai pegawai yang masih baru bertugas, mereka memerlukan sokongan dan penyeliaan yang baik untuk melalui tempoh latihan yang sangat mencabar ini. Selain itu, tempoh latihan siswazah juga merupakan fasa pembentukan mekanisma daya tindak (*coping mechanism*) seseorang PPS untuk terus cekal bertugas dalam bidang perubatan.
- 2.2. Terdapat beberapa isu yang seringkali dibangkitkan oleh PPS seperti suasana tempat kerja yang tidak kondusif, menjadi sasaran

lambakan tugas di wad, dibuli oleh anggota kesihatan, dan budaya kerja yang negatif. Suasana kerja yang tidak harmoni mendedahkan PPS kepada gangguan psikologi dan emosi yang boleh menyebabkan masalah kesihatan mental jika tidak diberi perhatian yang sewajarnya. Selain itu, isu terhadap pelaksanaan polisi latihan siswazah misalnya ketidakpatuhan kepada garis panduan waktu kerja fleksi dan ketidakseragaman penilaian terhadap PPS juga berlaku yang boleh menjadi punca PPS mengalami tekanan di tempat kerja.

- 2.3. Pengarah Hospital berperanan dalam memastikan kejayaan pelaksanaan latihan siswazah dengan kerjasama daripada semua jabatan yang terlibat. Tambahan pula, sokongan dari semua anggota petugas kesihatan lain adalah penting bagi mewujudkan suasana dan persekitaran kerja yang sihat.
- 2.4. Semasa sesi libat urus bersama PPS, terdapat juga maklum balas menyatakan mereka terpaksa melakukan kerja-kerja di luar bidang tugas yang ditetapkan demi memastikan kelancaran perawatan pesakit di wad sehingga tugas tersebut telah dianggap sebagai rutin tugas PPS. Di samping itu, beban tugas klinikal dan pentadbiran yang ditanggung oleh pakar dan pegawai perubatan menyebabkan mereka kurang memberikan perhatian kepada keperluan untuk mewujudkan persekitaran kerja yang kondusif.
- 2.5. Laporan HWCITF menunjukkan sekurang-kurangnya 7.5% responden mengesahkan bahawa wujudnya elemen tempat kerja yang kurang kondusif. Susulan itu, KKM mengambil langkah untuk memperkasakan aspek perubahan budaya kerja di sektor kesihatan sebagai asas utama penambahbaikan kesihatan mental dalam kalangan anggota kesihatan khususnya PPS. Sekiranya budaya kerja

yang positif dan kondusif berjaya diamalkan oleh semua pihak, maka akan dapat memupuk semangat kerjasama yang baik dan menghasilkan PPS serta anggota kesihatan yang bermotivasi dan berdaya tahan dalam memberikan perkhidmatan kesihatan kepada masyarakat.

- 2.6. Bukan itu sahaja, peningkatan kadar perletakan jawatan dalam kalangan PPS juga dilihat membimbangkan kerana seramai 3,189 orang PPS telah meletak jawatan dalam tempoh lapan tahun kebelakangan ini. Perkara tersebut turut menggambarkan situasi tempat kerja yang kurang kondusif untuk menjalani latihan siswazah. Oleh itu, penubuhan kumpulan sokongan bagi menjamin kesihatan mental dalam kalangan PPS adalah tepat pada masanya.

3.

PUNCA KUASA PENUBUHAN KUMPULAN SOKONGAN KESIHATAN MENTAL PPS

- 3.1. Laporan HWCTIF yang dibentangkan pada Ogos 2022 menyarankan penubuhan kumpulan sokongan PPS dan lain-lain perkhidmatan agar mereka dapat menyesuaikan diri di fasiliti-fasiliti KKM dan mempunyai sokongan di peringkat tempat kerja. Di samping itu, buat masa ini juga tiada kumpulan sokongan mental secara rasmi yang diwujudkan bagi anggota kesihatan khususnya PPS. Kewujudan kumpulan sokongan mental di sesetengah HLS buat masa ini adalah hasil dari inisiatif hospital itu sendiri.
- 3.2. Penubuhan kumpulan sokongan ini membolehkan PPS menerima khidmat nasihat, sokongan emosi dan mental yang diperlukan. Sehubungan itu, pasukan petugas khas bagi penambahbaikan kesihatan mental PPS telah ditubuhkan pada 2 Mac 2023 dengan

tujuan untuk mengkaji mekanisma yang bersesuaian untuk dilaksanakan di semua HLS supaya kesihatan mental PPS sentiasa terpelihara.

- 3.3. Beberapa siri perbincangan dan sesi libat urus telah dijalankan bersama pemegang taruh serta pihak pengurusan tertinggi KKM dan bersetuju supaya kumpulan sokongan mental PPS diwujudkan dan diseragamkan pelaksanaanya di semua HLS. Kumpulan sokongan kesihatan mental tersebut juga dikenali sebagai ***House Officer Encouragement And Reassurance Through Sharing & Support (HEARTS)***.

4.

HOUSE OFFICER ENCOURAGEMENT AND REASSURANCE THROUGH SHARING & SUPPORT (HEARTS)

- 4.1. HEARTS merupakan kumpulan sokongan kesihatan mental yang perlu ditubuhkan di semua HLS bagi menangani masalah kesihatan mental dan psikologi PPS.
- 4.2. Tujuan utama penubuhan kumpulan ini adalah untuk menyediakan khidmat nasihat, sokongan emosi dan mental kepada PPS yang mempunyai masalah supaya dapat beradaptasi dengan situasi yang dialami dan meningkatkan keyakinan diri bagi meneruskan latihan sehingga tamat dengan jayanya.
- 4.3. Kumpulan HEARTS juga akan menjadi platform utama untuk PPS tampil secara sukarela atau secara rujukan dari pelbagai pihak bagi mendapatkan khidmat nasihat, sokongan emosi dan mental.

5.1. Visi:

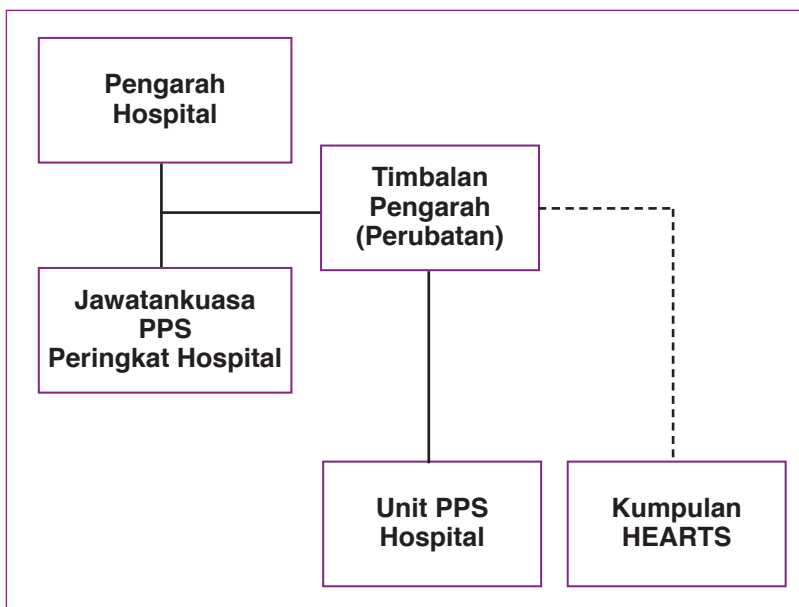
Membudayakan persekitaran kerja yang positif dan mesra kesihatan mental dalam Program PPS.

5.2. Misi:

- i. Menambahbaik pengalaman menjalani latihan siswazah dengan mewujudkan suasana tempat kerja yang kondusif melalui amalan nilai-nilai murni dalam kalangan anggota kesihatan.**
- ii. Memupuk kesedaran terhadap kepentingan penjagaan kesihatan mental bagi mengurangkan stigma negatif dalam kalangan PPS.**
- iii. Membudayakan sistem sokongan kesihatan mental di fasiliti-fasilti kesihatan.**
- iv. Membantu PPS untuk mengurus emosi dengan bijak dan mencari jalan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi agar dapat menamatkan latihan siswazah dengan jayanya.**

- 6.1. Memastikan tempoh latihan siswazah dapat dijalani dengan lancar dalam keadaan kesihatan mental yang baik supaya PPS dapat menumpukan sepenuh perhatian dalam memantapkan ilmu pengetahuan, kemahiran klinikal dan pembangunan sahsiah diri.
- 6.2. Mewujudkan platform yang terbuka kepada semua PPS bagi mendapatkan khidmat nasihat dan sokongan mental menerusi kaedah berikut:
- i. Menerapkan nilai-nilai murni dalam kalangan PPS dan anggota kesihatan yang lain bagi mewujudkan persekitaran kerja yang positif dan kondusif.
 - ii. Membantu PPS yang bermasalah untuk beradaptasi dengan tahap kefungsi optimum dan mempercepatkan proses pemulihan supaya dapat kembali menjalani latihan siswazah dengan baik.
 - iii. Membantu menyediakan ruang untuk perkongsian masalah yang dihadapi oleh PPS.

7.1. Rajah 1 menerangkan kedudukan **kumpulan HEARTS**, **Jawatankuasa Program PPS** dan **Unit PPS Hospital** dalam carta organisasi sesebuah HLS. Berdasarkan carta organisasi tersebut, kedudukan kumpulan HEARTS adalah **relatif** kepada Jawatankuasa Program PPS dan Unit PPS Hospital.



Rajah 1:
Kedudukan kumpulan HEARTS dalam carta organisasi sesebuah HLS

- 7.2. Kumpulan HEARTS berada di bawah tanggungjawab dan pemantauan Timbalan Pengarah (Perubatan) Hospital. Hal ini bermakna, kumpulan ini perlu melapor terus kepada Timbalan Pengarah (Perubatan) Hospital semua isu-isu kesihatan mental dan psikologi PPS yang dikendalikan sepanjang tahun.
- 7.3. Fungsi kumpulan HEARTS adalah **berbeza** dari fungsi Jawatankuasa Program PPS kerana kumpulan ini bertindak untuk membendung masalah kesihatan mental PPS, mencadangkan aktiviti-aktiviti berkaitan pembangunan kesihatan mental dan psikologi PPS, termasuk pembudayaan persekitaran latihan yang kondusif dan sebagainya.
- 7.4. Sebaliknya, **Jawatankuasa Program PPS** pula lebih tertumpu kepada skop latihan, perkhidmatan dan perundangan PPS di mana jawatankuasa tersebut perlu memastikan pelaksanaan Program PPS yang dijalankan di setiap jabatan mestilah selaras dengan peraturan dan polisi yang telah ditetapkan. Jawatankuasa tersebut juga bertindak secara berasingan dan tidak terlibat dalam pengurusan serta pelaksanaan aktiviti kumpulan HEARTS.
- 7.5. **Unit PPS** Hospital pula berperanan untuk melaksanakan dan memastikan aspek pengurusan latihan, perkhidmatan dan perundangan PPS di hospital berjalan dengan lancar. Semua isu atau aktiviti yang berkaitan akan dilaporkan terus kepada Timbalan Pengarah (Perubatan) Hospital. Selain itu, unit tersebut juga bertindak sebagai sekretariat kepada kumpulan HEARTS di hospital masing-masing.

- 8.1. Mengadakan perjumpaan di antara anggota kumpulan HEARTS mengikut keperluan dari semasa ke semasa.
- 8.2. Sentiasa bersedia untuk mengadakan perjumpaan bersama klien untuk memberi khidmat nasihat, sokongan emosi dan mental yang diperlukan oleh klien.
- 8.3. Perjumpaan bersama klien perlu mengikut ketetapan seperti berikut:
 - i. Sesi perjumpaan boleh dijalankan sama ada secara **formal** atau **separa formal** mengikut kesesuaian.
 - ii. Sesi perjumpaan boleh dirancang sama ada secara **berkumpulan** atau **one-to-one** mengikut kesesuaian.
 - iii. Semua maklumat bagi kes yang diterima perlu dikategori sebagai sulit dan disimpan secara teratur selaras dengan Arahan Keselamatan (Semakan dan Pindaan 2017).
 - iv. Mengelakkan isu-isu yang dibincangkan dikongsi dalam media sosial bagi menjaga kerahsiaan dan maruah klien yang terlibat.
 - v. Sesi konsultasi atau perjumpaan **dihadkan** semasa waktu pejabat dan perlu dijalankan dalam fasiliti hospital sahaja.
 - vi. Komunikasi secara peribadi di antara anggota kumpulan HEARTS dan klien selepas waktu pejabat adalah **tidak digalakkan**.

- 8.4. Mengenalpasti dan mengadakan perbincangan mengenai kes yang mempunyai isu atau masalah misalnya tidak hadir bertugas tanpa kelulusan, hilang dari tempat kerja (*missing in action*), kemurungan dan sebagainya, serta mengambil tindakan yang sewajarnya.
- 8.5. Mengesyorkan tindakan penambahbaikan berkaitan kesihatan mental yang sewajarnya kepada klien, Unit PPS Hospital dan Jawatankuasa Program PPS melalui Timbalan Pengarah (Perubatan) Hospital untuk tindakan selanjutnya.
- 8.6. Berkerjasama dengan Unit PPS Hospital untuk merancang dan melaksanakan aktiviti atau kursus yang berkaitan dengan peningkatan jati diri dan daya tahan diri PPS.
- 8.7. Menerima cadangan atau pandangan dari klien berhubung Program PPS untuk diambil tindakan penambahbaikan.

9.

KRITERIA PEMILIHAN DAN PELANTIKAN AHLI KUMPULAN HEARTS

- 9.1. Kumpulan HEARTS perlu diterajui oleh seorang ketua dan dianggotai oleh sekurang-kurangnya lima (5) orang ahli.
- 9.2. Semua anggota kumpulan HEARTS termasuk ketua kumpulan mestilah **dilantik secara rasmi** oleh Pengarah Hospital masing-masing.
- 9.3. Tempoh lantikan hanya terpakai selama sekurang-kurangnya dua (2) tahun dan contoh surat lantikan adalah seperti yang disediakan di **Lampiran 1**.

9.4. Kriteria pemilihan bagi ketua dan ahli kumpulan HEARTS adalah seperti berikut:

i. **Pemilihan Ketua Kumpulan HEARTS**

- a. Ketua kumpulan HEARTS boleh dicalonkan oleh PPS atau pihak pengurusan hospital.
- b. Pencalonan adalah berdasarkan kepada kriteria seperti berikut:
 - 1) Terdiri daripada **pegawai perubatan pakar** dari jabatan klinikal yang bersesuaian di mana pegawai perubatan pakar yang dipilih boleh dari jabatan yang tidak mempunyai PPS **atau;**
 - 2) Boleh juga terdiri daripada **pegawai perubatan senior (bukan pakar)** yang telah berkhidmat sekurang-kurangnya selama lima (5) tahun dan telah berada sekurang-kurangnya di gred UD48 **dan;**
 - 3) Pegawai mempunyai pengetahuan mengenai latihan siswazah, berkecenderungan dan berminat untuk memberikan khidmat nasihat dan sokongan kepada PPS **dan;**
 - 4) Pegawai yang berprestasi cemerlang dalam perkhidmatan.
- c. Senarai pencalonan akan diselaraskan oleh Unit PPS Hospital dan **kaedah undian** dilaksanakan untuk pemilihan ketua kumpulan HEARTS.

ii. **Pemilihan Ahli Kumpulan HEARTS**

- a. Keahlian kumpulan HEARTS terbuka kepada semua anggota KKM dari pelbagai kategori atau profesion **dan;**
- b. Pegawai mestilah mempunyai minat untuk membantu, mendengar luahan dan berkongsi kaedah menyelesaikan masalah **dan;**
- c. Pegawai perlu sentiasa bersedia untuk dilatih dalam kemahiran-kemahiran asas menolong dan menghadiri kursus atau latihan yang ditetapkan **dan;**
- d. Pegawai digalakkan mempunyai pengetahuan asas mengenai Program PPS **dan;**
- e. Pegawai tidak pernah terlibat dalam kes aduan atau tatatertib sepanjang perkhidmatan.

10.1. Menyediakan khidmat nasihat, sokongan emosi dan mental.

- i. Pendekatan khidmat nasihat, sokongan emosi dan mental yang disediakan adalah berpandukan kepada prinsip asas bantuan awal psikologi atau *psychological first aid* (PFA) seperti yang dijelaskan dalam modul latihan bagi anggota kumpulan HEARTS.
- ii. Khidmat yang disediakan oleh kumpulan HEARTS mestilah berdasarkan perkara di bawah iaitu:
 - a. Konsep sukarela dan tiada paksaan.
 - b. Sedia mendengar luahan dan perkongsian.
 - c. Bukan khidmat profesional kaunseling atau terapi.
 - d. Tidak melibatkan analisa atau penceritaan terperinci tentang perkara yang berlaku tetapi lebih berfokuskan kepada sokongan emosi dan khidmat nasihat.
- iii. Pendekatan adalah dengan menggunakan prinsip asas PFA menerusi **kaedah 3L dan 8C** seperti di bawah:
 - a. 3L iaitu *look, listen, link*
 - 1) **Look:** melihat reaksi emosi dan tingkahlaku serta tahap keterukan klien.
 - 2) **Listen:** mendengar perkongsian bagi mengenalpasti sokongan emosi dan sokongan praktikal yang diperlukan oleh klien.
 - 3) **Link:** menghubungkan klien dengan sokongan yang diperlukan.

b. 8C iaitu *contact, comfort, calm, collect, care, connect, cope, collaborate*.

- 1) **Contact:** memastikan tahap keselesaan dan kepercayaan klien untuk berkongsi masalah yang dihadapi.
- 2) **Comfort:** menyediakan ruang yang selesa untuk klien berkongsi isu atau masalah dengan ahli kumpulan HEARTS.
- 3) **Calm:** membantu mengurangkan tekanan emosi supaya klien merasa lebih tenang dan bersedia untuk meluahkan masalah yang dihadapi.
- 4) **Collect:** mendapatkan maklumat lanjut berkaitan isu atau krisis supaya bantuan dapat disalurkan.
- 5) **Care:** menunjukkan keprihatinan dan rasa empati semasa perkongsian dijalankan dengan klien.
- 6) **Connect:** menghubungkan klien dengan sistem sokongan yang diperlukan seperti pasangan, ahli keluarga, profesional, mentor dan rakan sekerja.
- 7) **Cope:** mengenalpasti kemahiran daya tindak (*coping skills*) yang boleh digunakan dan membantu klien mempelajari dan mengamalkan kemahiran daya tindak yang lebih sihat.
- 8) **Collaborate:** bekerjasama dengan pihak tertentu berdasarkan keperluan klien pada ketika itu.

10.2. Mengadakan perjumpaan dengan klien untuk sesi konsultasi.

- i. Perjumpaan yang diadakan adalah berdasarkan konsep '*easy & relax*' serta dilaksanakan secara sukarela di tempat yang terbuka.
- ii. Waktu perjumpaan bergantung kepada kesesuaian anggota kumpulan HEARTS tetapi mestilah pada waktu pejabat sahaja.
- iii. Sesi perjumpaan perlu menggunakan ruang atau platform yang bersesuaian dalam kawasan hospital masing-masing.
- iv. Sistem janji temu boleh dibuat secara atas talian atau boleh berhubung dengan anggota kumpulan HEARTS secara langsung.

10.3. Mengenalpasti kes-kes yang mempunyai gejala bahaya untuk rujukan profesional.

- i. Antara gejala-gejala yang perlu diberi perhatian adalah seperti berikut:
 - a. Mempunyai gejala serius seperti halusinasi, delusi, kesedihan melampau atau keresahan yang berpanjangan.
 - b. Tindakan atau keinginan untuk mencederakan diri sendiri dan orang lain.
 - c. Berfikir atau merancang untuk membunuh diri.
 - d. Mempunyai tingkah laku yang agresif.
 - e. Rasa risau atau ketakutan yang melampau sehingga mengganggu aktiviti harian, perkerjaan dan hubungan sosial seseorang.
- ii. Sekiranya terdapat tanda-tanda seperti yang dijelaskan di atas, maka rujukan kepada profesional perlulah dibuat supaya klien mendapat rawatan yang bersesuaian.

- 10.4. Membuat perancangan bagi aktiviti dan latihan tahunan.
- i. Antara aktiviti atau latihan yang boleh dilaksanakan adalah berkaitan peningkatan jati diri dan daya tahan diri seperti *team building*, kursus kepimpinan, komunikasi berkesan, perkembangan laluan kerjaya dan sebagainya.
 - ii. Aktiviti atau latihan tersebut boleh dilaksanakan dengan kerjasama dari Unit PPS Hospital melalui Timbalan Pengarah (Perubatan) Hospital.
 - iii. Aktiviti tersebut juga boleh dijalankan samada secara dalaman (*indoor*) atau aktiviti luar (*outing*) mengikut kesesuaian masing-masing.
 - iv. Selain itu, aktiviti yang dirancang boleh dilaksanakan secara bersasar yang melibatkan PPS yang dikenalpasti sahaja atau secara umum yang melibatkan lebih ramai PPS.

11.

LATIHAN YANG DIPERLUKAN OLEH AHLI KUMPULAN HEARTS

- 11.1. Semua anggota kumpulan HEARTS yang telah dilantik secara rasmi perlu menjalani latihan dalam sesi *Training Of Trainer* (T.O.T) berdasarkan modul latihan yang telah disediakan.
- 11.2. Antara objektif utama latihan adalah seperti berikut:
- i. Memberi pendedahan mengenai peranan dan skop tugas kumpulan HEARTS.

- ii. Melengkapkan kumpulan HEARTS dengan ilmu pengetahuan dan kemahiran asas sebelum dibenarkan untuk mengendalikan klien. Antaranya adalah seperti kemahiran asas menolong, teknik penjagaan diri, kemahiran komunikasi berkesan, kemahiran penyelesaian masalah, pengurusan masa, pengurusan kemarahan, kemahiran asertif, teknik relaksasi dan sebagainya.
- iii. Mempelajari teknik untuk mengenalpasti klien yang memerlukan rawatan profesional berterusan dan membuat rujukan awal mengikut keperluan seperti di **Lampiran 2**.

11.3. Tempoh latihan ditetapkan selama dua (2) hari dan latihan tersebut boleh dilaksanakan di peringkat kebangsaan atau di peringkat negeri.

11.4. Semasa latihan dijalankan, semua peserta akan diberikan pendedahan kepada beberapa tajuk penting seperti keperluan penubuhan kumpulan HEARTS, fungsi dan tanggungjawab kumpulan HEARTS, kemahiran bantuan asas psikologi dan sebagainya.

11.5. Penceramah yang terlibat pula terdiri daripada pakar psikiatri, pakar perubatan keluarga, pakar kesihatan awam, pegawai psikologi (klinikal), pegawai kaunselor, pegawai jurupulih cara kerja dan sebagainya.

- 12.1. Kumpulan HEARTS akan menerima kes/klien dari pelbagai sumber seperti:
- i. Kes/klien yang dirujuk dari pakar penyelia PPS, pegawai perubatan, Unit PPS Hospital, Timbalan Pengarah (Perubatan) Hospital dan sebagainya.
 - ii. Kes/klien yang hadir secara sukarela (*voluntary*) bagi mendapatkan perkhidmatan yang disediakan.
- 12.2. Setiap kes/klien yang diterima perlulah didaftarkan dan direkodkan secara sistematik sama ada secara manual atau secara digital.
- 12.3. Setelah selesai proses pendaftaran, kes/klien yang terlibat akan diberikan konsultasi oleh anggota kumpulan HEARTS.
- 12.4. Pada masa yang sama, saringan ringkas perlu dijalankan bagi mengenalpasti sama ada kes/klien tersebut memerlukan rujukan profesional kepada pakar psikiatri, pegawai psikologi (klinikal), pegawai kaunselor dan sebagainya.
- 12.5. Carta alir pengendalian kes yang diterima oleh kumpulan HEARTS adalah seperti di **Lampiran 3**.

13.

ETIKA DAN KERAHSIAAN (*CONFIDENTIALITY*)

- 13.1. Setiap anggota kumpulan HEARTS yang dilantik mestilah menjaga kerahsiaan maklumat yang diperolehi semasa sesi konsultasi atau kaunseling kecuali jika terdapat maklumat yang boleh membahayakan keselamatan pegawai terlibat dan/atau orang lain, dan atas tuntutan undang-undang.
- 13.2. Sehubungan itu, semua maklumat yang diperolehi semasa sesi konsultasi dijalankan adalah dianggap sulit dan hendaklah disimpan dengan selamat mengikut prosedur yang ditetapkan.

14.

PROFESIONALISME

- 14.1. Setiap anggota kumpulan HEARTS yang dilantik perlu mengekalkan hubungan profesional semasa menjalankan aktiviti konsultasi dan sebagainya.
- 14.2. Sekiranya didapati anggota kumpulan HEARTS melanggar Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993, maka anggota yang terlibat akan dilucutkan keahliannya daripada kumpulan ini.

15.

KAEDAH PENGUKURAN KEBERHASILAN KUMPULAN HEARTS (*MEASURABLE OUTCOME*)

- 15.1. Semua klien yang mendapatkan perkhidmatan sokongan mental dari kumpulan HEARTS **perlu** mengisi borang kajian kepuasan pelanggan. Contoh borang tersebut adalah seperti di **Lampiran 4**.
- 15.2. Hal ini adalah penting supaya keberhasilan kumpulan HEARTS dapat diukur dan cadangan penambahbaikan dapat diambil dari semasa ke semasa.

16.

LAPORAN DAN PENGUKUHAN

- 16.1. Bagi mengukuhkan pelaksanaan kumpulan HEARTS di hospital, maka minit perbincangan dan analisa data perlu disediakan bersama Timbalan Pengarah (Perubatan) Hospital setiap enam (6) bulan.
- 16.2. Minit perbincangan kumpulan HEARTS dan cadangan penambahbaikan perlu dimaklumkan secara rasmi kepada Pengarah Hospital dari semasa ke semasa.
- 16.3. Selain itu, aktiviti audit dan penambahbaikan perlu dilaksanakan secara berkala dengan menggunakan borang yang disediakan seperti di **Lampiran 5**.

17.1. Ekspektasi nilai-nilai murni yang diharapkan dapat diterapkan menerusi pelaksanaan kumpulan HEARTS adalah seperti berikut:

- i. **Nilai murni yang boleh diterapkan kepada PPS:**
 - a. Membina persepsi yang positif terhadap tempat latihan.
 - b. Berfikiran terbuka dan boleh menerima kritikan yang membina.
 - c. Komunikasi yang membina budaya sendiri.
 - d. Proaktif dan sentiasa memperbaiki kelemahan diri.
 - e. Bekerjasama dan bersatu-padu dalam menjalani latihan.
 - f. Saling hormat-menghormati antara rakan sekerja.
 - g. Menepati masa, bertanggungjawab dan berdedikasi.
 - h. Berdaya tahan dan cekal.
- ii. **Nilai murni yang boleh diterapkan kepada pegawai penyelia PPS:**
 - a. Seorang yang mudah didekati dan disenangi oleh semua.
 - b. Senang untuk di bawa berbincang.
 - c. Berkomunikasi dengan baik dan berhemah serta selari dengan amalan kemahiran insaniah.
 - d. Menjadi inspirasi atau *role model* kepada PPS untuk menjadi lebih cemerlang.
 - e. Sentiasa mengambil berat terhadap perkembangan latihan PPS.
 - f. Kreatif dan sentiasa bersedia untuk menyelesaikan isu atau masalah PPS secara positif.
 - g. Bersifat keterbukaan terhadap pandangan membina yang diberikan.

18.1. Pengarah Hospital:

- i. Memastikan kumpulan HEARTS ditubuhkan di hospital masing-masing dan beroperasi selari dengan garis panduan yang dikeluarkan.
- ii. Memastikan pemilihan dan pelantikan ketua serta ahli kumpulan HEARTS dilaksanakan mengikut kriteria yang ditetapkan.
- iii. Membuat pelantikan secara rasmi semua anggota kumpulan HEARTS yang pilih dengan mengeluarkan surat lantikan.
- iv. Memantau dan mengambil maklum semua aktiviti yang dijalankan oleh kumpulan HEARTS di hospital masing-masing.

18.2. Timbalan Pengarah (Perubatan) Hospital:

- i. Memastikan kumpulan HEARTS beroperasi dengan lancar di hospital masing-masing.
- ii. Memastikan isu-isu atau masalah PPS yang dilaporkan oleh kumpulan HEARTS dapat diselesaikan dengan segera secara bijak.
- iii. Melaporkan semua maklumbalas dari aktiviti kumpulan HEARTS secara berkala kepada Pengarah Hospital dan Jawatankuasa Program PPS.
- iv. Membuat perancangan aktiviti tahunan yang bersesuaian untuk dilaksanakan oleh kumpulan HEARTS.

- v. Memastikan semua anggota kumpulan HEARTS mendapat latihan (*Training Of Trainer*) sebelum dibenarkan mengendalikan klien/kes.
- vi. Memastikan audit secara berkala dilaksanakan ke atas aktiviti yang dijalankan oleh kumpulan HEARTS dan mencadangkan penambahbaikan yang bersesuaian.
- vii. Memastikan semua anggota kumpulan HEARTS mematuhi semua terma dan rujukan yang telah digariskan.

18.3. Ketua kumpulan HEARTS:

- i. Mengetuai kumpulan HEARTS.
- ii. Memantau dan memberi khidmat nasihat secara keseluruhan.
- iii. Mengesyorkan tindakan sewajarnya kepada PPS, Unit PPS Hospital dan Timbalan Pengarah (Perubatan) Hospital.
- iv. Merancang dan melaksanakan aktiviti-aktiviti yang relevan mengikut terma rujukan dan fungsi kumpulan HEARTS.
- v. Merangka dan memberi cadangan aktiviti-aktiviti berkaitan pembangunan kesihatan mental dan psikologi PPS, termasuk pembudayaan persekitaran kerja yang kondusif.

18.4. Ahli kumpulan HEARTS:

- i. Mengadakan perbincangan secara berkala bagi membincangkan hal-hal berbangkit dan melaporkan kepada Timbalan Pengarah (Perubatan).
- ii. Memantau kesihatan mental dan psikologi PPS sepanjang tempoh latihan.

18.5. Unit PPS Hospital:

- i. Bertindak sebagai penyelaras bagi kumpulan HEARTS.
- ii. Membuat pendaftaran klien/kes yang hadir mendapatkan khidmat dari kumpulan HEARTS.
- iii. Menyimpan semua maklumat klien/ kes yang diperolehi secara sulit.
- iv. Menguruskan proses pemilihan dan pelantikan ketua kumpulan HEARTS secara undian.
- v. Membantu menguruskan perlantikan anggota kumpulan HEARTS secara rasmi.
- vi. Melaksanakan audit ke atas semua aktiviti yang dijalankan oleh kumpulan HEARTS dan membuat penambahbaikan yang bersesuaian.

- 19.1. Semua HLS bertanggungjawab untuk memastikan pelaksanaan kumpulan HEARTS di hospital masing-masing adalah efisien dan berjalan dengan lancar. Sehubungan itu, Pengarah Hospital perlu memastikan kumpulan HEARTS ditubuhkan di hospital masing-masing beroperasi mengikut tatacara yang telah digariskan.
- 19.1. Sebarang isu berbangkit yang timbul akan dipertimbangkan oleh pengurusan tertinggi KKM berdasarkan *case by case basis* dan perkara yang tidak dijelaskan dalam garis panduan ini akan dibawa untuk diputuskan oleh Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia.

- 20.1. Sebarang pertanyaan dan maklum balas hendaklah dikemukakan kepada:

**Pengarah Perkembangan Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan,
Kementerian Kesihatan Malaysia,
Aras 7, Blok E1, Kompleks E,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62590 Wilayah Persekutuan Putrajaya,
Malaysia.**

(U.P: Unit PPS, Cawangan Perkembangan Profesion Perubatan, BPP)

Tel: 03-8883 1104/1107/1110/1088

E-mel: unitpps@moh.gov.my

LAMPIRAN



LAMPIRAN 1

[KEPALA SURAT]

Rujukan kami:

Tarikh:

Dr/Tuan/Puan _____

YBrs Dr/Tuan/Puan,

PELANTIKAN SEBAGAI KETUA/AHLI KUMPULAN HEARTS DI HOSPITAL

Dengan segala hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas adalah berkaitan.

2. Untuk makluman YBrs. Dr/Tuan/Puan, satu garis panduan pelaksanaan kumpulan sokongan kesihatan mental PPS telah diedarkan oleh Ibu Pejabat Kementerian Kesihatan Malaysia. Kumpulan sokongan kesihatan mental PPS tersebut yang dikenali sebagai *House Officer Encouragement And Reassurance Through Sharing & Support* (HEARTS) kini telah ditubuhkan di hospital ini bermula _____ selaras dengan garis panduan tersebut.

3. Sehubungan itu, sukacita dimaklumkan bahawa YBrs. Dr/Tuan/Puan telah dipilih dan dilantik secara rasmi sebagai ketua/ahli bagi kumpulan HEARTS ini. Tempoh lantikan YBrs. Dr/Tuan/Puan adalah selama dua (2) tahun iaitu berkuatkuasa mulai _____ sehingga _____. Bersama surat ini, dilampirkan juga terma dan rujukan bagi kumpulan HEARTS untuk perhatian dan tindakan YBrs. Dr/Tuan/Puan selanjutnya.

4. Pihak hospital ingin mengucapkan sekalung tahniah kepada YBrs. Dr/Tuan/Puan di atas pelantikan ini. Semoga pelantikan YBrs. Dr/Tuan/Puan akan dapat meningkatkan lagi kesedaran dan taraf kesihatan mental dalam kalangan Pegawai Perubatan Siswazah di hospital ini. Segala kerjasama dari pihak YBrs. Dr/Tuan/Puan amatlah dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Sekian, terima kasih.

“Berkhidmat Untuk Negara”

Saya yang menjalankan amanah,

t.t

(_____)

Pengarah Hospital,

Hospital _____

s.k.

Ketua Unit PPS

Hospital _____

LAMPIRAN 2



[NAMA HOSPITAL]

BORANG RUJUKAN PPS UNTUK RAWATAN PROFESIONAL

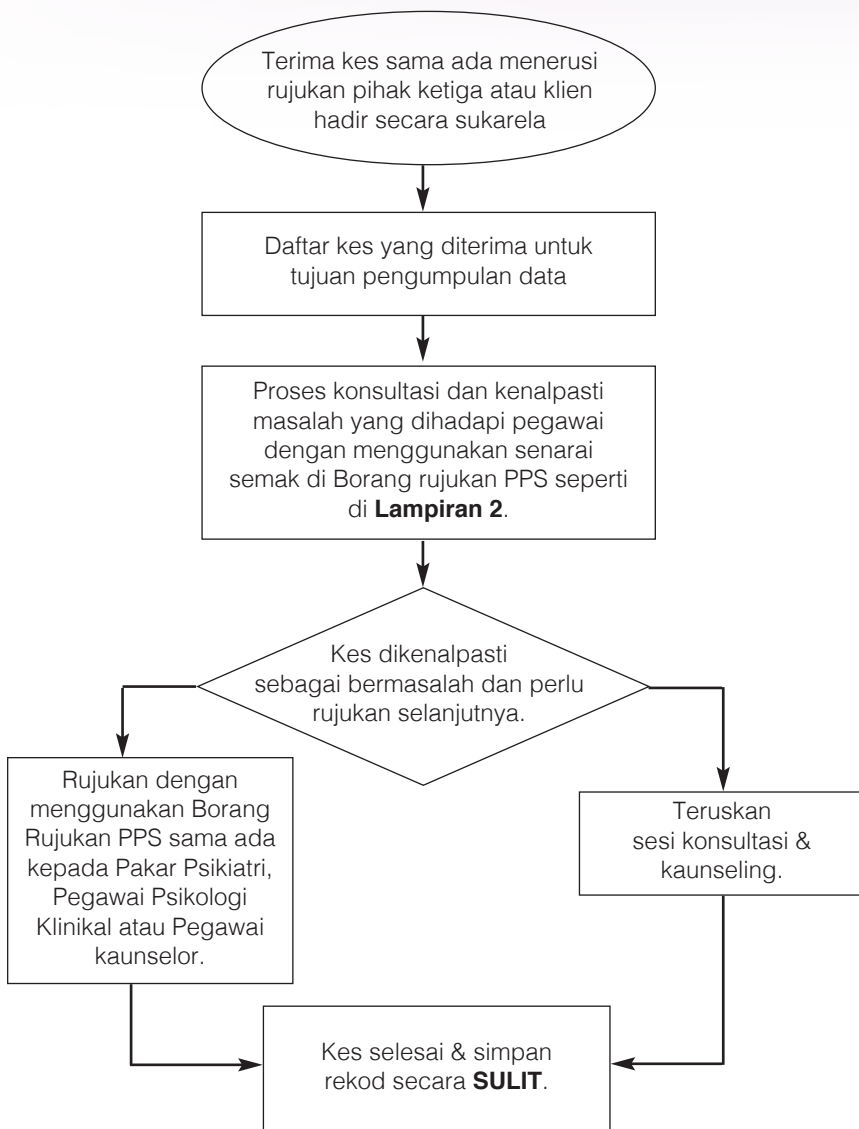
Butiran Pegawai	
1) Nama :	
2) No.KP / Pasport :	
3) Umur :	
4) Jantina :	☐ Lelaki ☐ Perempuan
5) Agama :	☐ Islam ☐ Kristian ☐ Hindu ☐ Buddha ☐ Lain-Lain: _____
6) Bangsa :	☐ Melayu ☐ Cina ☐ India ☐ Bumiputera ☐ Lain-Lain: _____
7) Kewarganegaraan :	☐ Warganegara ☐ Bukan Warganegara
8) No. Telefon :	
9) No. Telefon Waris :	
10) Status Perkahwinan :	☐ Bujang ☐ Berkahwin ☐ Berceraai ☐ Batu / Duda
11) Jawatan/Gred :	
12) Jabatan :	

Tandakan ✓ di ruang yang berkaitan:

13) Sebab rujukan daripada ahli HEARTS:	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>☐</td> <td>Gejala serius – halusinasi, delusi, kesedihan atau keresahan yang berpanjangan.</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>Pengurusan diri tidak teratur.</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>Tindakan dan keinginan mencederakan diri atau orang lain.</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>Keinginan membunuh diri.</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>Tingkah laku agresif.</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>Rutin harian, pekerjaan dan hubungan sosial terganggu.</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>Kes yang memerlukan rawatan berterusan dan susulan.</td> </tr> </tbody> </table>	☐	Gejala serius – halusinasi, delusi, kesedihan atau keresahan yang berpanjangan.	☐	Pengurusan diri tidak teratur.	☐	Tindakan dan keinginan mencederakan diri atau orang lain.	☐	Keinginan membunuh diri.	☐	Tingkah laku agresif.	☐	Rutin harian, pekerjaan dan hubungan sosial terganggu.	☐	Kes yang memerlukan rawatan berterusan dan susulan.
☐	Gejala serius – halusinasi, delusi, kesedihan atau keresahan yang berpanjangan.														
☐	Pengurusan diri tidak teratur.														
☐	Tindakan dan keinginan mencederakan diri atau orang lain.														
☐	Keinginan membunuh diri.														
☐	Tingkah laku agresif.														
☐	Rutin harian, pekerjaan dan hubungan sosial terganggu.														
☐	Kes yang memerlukan rawatan berterusan dan susulan.														
14) Rujukan kepada:	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>☐</td> <td>Pakar Perubatan Psikiatri</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>Pegawai Psikologi (Klinikal)</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>Pegawai Psikologi (Kaunseling)</td> </tr> </tbody> </table>	☐	Pakar Perubatan Psikiatri	☐	Pegawai Psikologi (Klinikal)	☐	Pegawai Psikologi (Kaunseling)								
☐	Pakar Perubatan Psikiatri														
☐	Pegawai Psikologi (Klinikal)														
☐	Pegawai Psikologi (Kaunseling)														
15) Ahli HEARTS yang merujuk:	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Nama :</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No. Telefon :</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tandatangan :</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nama :		No. Telefon :		Tandatangan :									
Nama :															
No. Telefon :															
Tandatangan :															

LAMPIRAN 3

CARTA ALIR: PROSES KERJA DALAM PENGENDALIAN KES YANG DITERIMA OLEH KUMPULAN HEARTS



LAMPIRAN 4

BORANG KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN KUMPULAN HEARTS

Bahagian 1: Maklumat Pelanggan						
Umur	☐ 25-29 tahun ☐ 30-34 tahun ☐ 35 tahun ke atas					
Jantina	☐ Lelaki ☐ Perempuan					
Posting	1 2 3 4 5 6					
Jabatan	☐ Perubatan Am ☐ Pembedahan Am ☐ Pediatrik ☐ Obstetrik & Ginekologi ☐ Ortopedik ☐ Kecemasan ☐ Anestesiologi ☐ Kesihatan Primer ☐ Psikiatri					
Bahagian 2: Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Yang Disediakan (1= Tidak Memuaskan 2= Kurang Memuaskan 3= Memuaskan 4= Baik 5= Cemerlang)						
Kebolehcapaian HEARTS	Mudah dihubungi untuk mendapatkan sokongan.	1 2 3 4 5				
	Mengadakan perjumpaan dalam tempoh masa yang munasabah.	1 2 3 4 5				
	Mengadakan perjumpaan di tempat yang bersesuaian.	1 2 3 4 5				
Pegawai Yang Terlibat	Menepati temujanji yang ditetapkan.	1 2 3 4 5				
	Bersedia untuk membantu klien.	1 2 3 4 5				
	Berkeupayaan mendengar luahan.	1 2 3 4 5				
	Memberi layanan secara empati.	1 2 3 4 5				
	Bersikap professional dalam sesi yang dijalankan.	1 2 3 4 5				
	Berketerampilan.	1 2 3 4 5				
Perkhidmatan Yang Disediakan	Memberi bantuan atau sokongan yang rasional dan munasabah.	1 2 3 4 5				
	Mementingkan kebajikan klien.	1 2 3 4 5				
	Membuat rujukan kepada pihak yang bersesuaian mengikut keperluan.	1 2 3 4 5				
Bahagian 3: Penambahbaikan						
Cadangan:						

LAMPIRAN 5

LAPORAN DAN PENGUKUHAN KUMPULAN HEARTS

Hospital :

Tarikh :

Nama auditor :

Bil	Perkara	Pematuhan	
1.	Adakah maklumat kes diisi dengan lengkap?	Ya	Tidak
2.	Adakah perbincangan tentang kes-kes dan hal-hal berbangkit diadakan secara berkala?	Ya	Tidak
3.	Adakah borang kajian kepuasan pelanggan diisi oleh pegawai yang terlibat?	Ya	Tidak
4.	Adakah maklumat klien diuruskan secara sulit?	Ya	Tidak
5.	Adakah audit dijalankan dalam tempoh 6 bulan?	Ya	Tidak
6.	Adakah ahli kumpulan sokongan diberikan latihan mengikut modul yang ditetapkan?	Ya	Tidak
7.	Adakah sesi perkongsian (<i>sharing session</i>) dilaksanakan sesama ahli kumpulan sokongan secara berkala?	Ya	Tidak

Cadangan Penambahbaikan:

Tandatangan dan cop auditor:

t.t

()

PAUTAN MUAT TURUN

Sila imbas kod QR berikut atau layari pautan yang disediakan untuk memuat turun contoh-contoh borang atau laporan yang berkaitan.



<https://shorturl.at/TgkSF>

RUJUKAN

1. *Malaysian Medical Council (MMC) Guidelines On Confidentiality*, 2011.
2. *Psychological First Aid: Guide For Field Workers*. World Health Organization 2011.
3. Buku Panduan Program Pegawai Perubatan Siswazah Kementerian Kesihatan Malaysia Edisi 2012.
4. *Guideline For Managing Doctors With Psychological Problems And Disorders In The Ministry Of Health*, 2017.
5. *National Health And Morbidity Survey (NHMS) 2019: Vol. I: Non-Communicable Diseases: Risk Factors And Other Health Problems*, 2019.
6. Institut Kesihatan Umum (IPH), Institut Kesihatan Negara (NIH), Kementerian Kesihatan Malaysia, 2020.
7. Modul Minda Sihat Edisi Pertama. Bahagian Promosi Kesihatan, Kementerian Kesihatan Malaysia, 2020.
8. Laporan Pasukan Petugas Khas Bagi Penambahbaikan Budaya Kerja Perkhidmatan Kesihatan (*Healthcare Work Culture Improvement Task Force HWCITF*) Kementerian Kesihatan Malaysia, 2022.
9. Buku Poket Panduan: Bantuan Asas Psikologi, Dr Rozanizam Zakaria, 2022.
10. *Psychiatry Triaging Assessment Form*, Ministry Of Health.



KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA



Unit Pegawai Perubatan Siswazah

Cawangan Perkembangan Profesion Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia
Aras 6, Blok E1, Kompleks E,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62590 Wilayah Persekutuan Putrajaya,
Malaysia

Emel : unitpps@moh.gov.my
Tel : 03-88831107/1088/1019

ISBN 978-629-99315-0-8



9 786299 931508