



PEJABAT KETUA PENGARAH KESIHATAN MALAYSIA
(OFFICE OF THE DIRECTOR GENERAL OF HEALTH MALAYSIA)
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA
(MINISTRY OF HEALTH MALAYSIA)
JALAN CENDERASARI
50590 KUALA LUMPUR

Telefon: 26925196
Fax: 26911436

Ruj. Kami: (72) dlm. KKM- 87 (P20/702)

Tarikh: 2 Oktober 2002

Pengarah Kesihatan Negeri

.....

Pengarah
Hospital Kuala Lumpur

Dato'/Datin/Tuan/Puan

**SURAT PEKELILING KETUA PENGARAH KESIHATAN BIL 13 / 2002.
GARISPANDUAN SISTEM PANGGILAN PEGAWAI PERUBATAN DI
HOSPITAL-HOSPITAL TANPA PAKAR**

.....

1. TUJUAN

Surat pekeliling ini bertujuan untuk menyeragamkan sistem panggilan pegawai-pegawai perubatan di hospital-hospital tanpa pakar dan menyenaraikan kriteria khusus bila pegawai perubatan atas panggilan pasif perlu dipanggil bertugas.

2. LATARBELAKANG

Siasatan keatas aduan-aduan di hospital tanpa pakar mendapati yang diantara sebab utama kelambatan didalam tindak balas keatas kecemasan selepas waktu pejabat di wad atau jabatan kecemasan adalah kerana pegawai yang bertugas sedang sibuk mengandalikan kes kecemasan lain pada waktu yang sama. Didapati tiada kriteria khusus digunakan untuk memanggil pegawai perubatan yang berada didalam panggilan pasif. Ini menyukarkan warga kerja lain membuat keputusan. Dengan itu rawatan tepat tidak dapat diberi kepada pesakit kecemasan yang memerlukannya selepas waktu pejabat.

3. **SISTEM PANGGILAN PEGAWAI PERUBATAN DI HOSPITAL- HOSPITAL TANPA PAKAR**

Sistem panggilan pegawai perubatan ini menetapkan

- 3.1 kriteria jumlah pegawai perubatan yang patut diletakkan dalam panggilan aktif dihospital tanpa pakar
- 3.2 Tugas pegawai perubatan atas panggilan aktif dan dalam panggilan pasif
- 3.3 Kriteria bila pegawai perubatan dalam panggilan pasif boleh di panggil
- 3.4 Carta aliran sistem memanggil pegawai perubatan dalam panggilan pasif .
- 3.5 Format permantauan panggilan pegawai perubatan dalam panggilan pasif

4. **TANGGUNGJAWAB PENGARAH KESIHATAN NEGERI DAN PENGARAH HOSPITAL**

Pengarah Kesihatan Negeri dan Pengarah Hospital bertanggung jawab memaklumkan perkara-perkara dalam garispanduan ini kepada semua pegawai dibawah tanggung jawabnya yang mana berkenaan. Pengarah Hospital berkenaan juga bertanggung jawab keatas pelaksanaan garispanduan ini dan memastikan format permantauan dihantar ke Bahagian Perkembangan Perubatan seperti yang ditetapkan

5. **PERLAKSANAAN**

Garispanduan ini berkuatkuasa bersamaan tarikh surat ini

6. **PERTANYAAN**

Sebarang pertanyaan berkaitan dengan garispanduan ini hendaklah dikemukakan ke alamat berikut

Pengarah Perkembangan Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia
50590, Kuala Lumpur

GARISPANDUAN SISTEM PANGGILAN PEGAWAI PERUBATAN DI HOSPITAL-HOSPITAL DAERAH TANPA PAKAR

1. Tujuan

Tujuan garis panduan ini adalah:

- 1.1 Menyeragamkan tugas panggilan pegawai perubatan di hospital tanpa pakar
- 1.2 Menyediakan kriteria panggilan untuk pegawai perubatan yang bertugas pasif, dan
- 1.3 Menentukan standard masa sesaorang pesakit menunggu sebelum mendapat perkhidmatan pegawai perubatan selepas waktu pejabat.

2. Latar Belakang

Diantara isu-isu yang sering ditemui adalah pegawai perubatan atas panggilan aktif sibuk melihat kes dan dengan itu pesakit lain terpaksa menunggu dengan lama. Terdapat juga keadaan dimana pesakit tenat terpaksa menunggu pegawai perubatan dalam panggilan aktif yang sedang merawat kecemasan di dalam wad.

Ini telah menyebabkan banyak aduan mengenai kelambatan pihak hospital bertindak keatas kecemasan. Selain daripada itu kes-kes OSCC mengambil waktu pemeriksaan yang panjang kerana keperluan perhatian dalam mengambil bukti-bukti meyebabkan ramai pesakit lain terpaksa menunggu lama.

Di antara sebab keadaan ini berlaku adalah tidak terdapatnya kriteria khusus memanggil pegawai perubatan pasif untuk merawat kes-kes menunggu. Ini menyukarkan warga kerja lain untuk membuat keputusan memanggil pegawai perubatan atas panggilan pasif.

Selain daripada itu didapati juga terdapat hospital tidak menjalankan sistem panggilan pegawai perubatan pasif. Pegawai yang bertugas aktif tiada pilihan selain dari cuba merawat semua kes secepat mungkin.

3. Sistem Panggilan Pegawai Perubatan Di Hospital Tanpa Pakar

Hospital tanpa pakar perlulah mengadakan sistem panggilan pegawai perubatan aktif dan pasif. Tujuan mengadakan kedua-dua pegawai perubatan tersebut adalah supaya sebarang kecemasan dapat diatasi.

3.1 Pegawai perubatan atas panggilan aktif

4.1.1 Jumlah pegawai perubatan atas panggilan aktif

Jumlah pegawai perubatan yang diletakkan didalam panggilan aktif adalah bergantung kepada jumlah purata pesakit harian bercampur dengan jumlah purata kedatangan harian ke jabatan kecemasan. Jumlah ini adalah seperti berikut:

Jumlah pegawai perubatan atas tugas panggilan aktif	Purata harian pesakit dalam + purata kedatangan harian ke jabatan kecemasan
1	150
2	lebih 150

4.1.2 Tugas pegawai perubatan atas panggilan aktif

Pegawai perubatan atas panggilan aktif hendaklah memastikan ianya senantiasanya dapat dihubungi oleh jabatan kecemasan dan wad. Pihak pengerusan hospital perlulah memastikan pegawai perubatan atas panggilan aktif diberi kemudahan seperti pager untuk tujuan tersebut.

Tugas pegawai perubatan aktif adalah seperti berikut:

- i. Melihat kes-kes di jabatan kecemasan
- ii. Melakukan rondaan wad di waktu malam
- iii. Merawat kes-kes didalam wad
- iii. Memberi perkhidmatan kecemasan
- iv. Melihat kes-kes undang-undang termasuk kes OSCC
- v. Menyelia warga kerja yang bertugas di waktu malam

Sekian, terima kasih

BERKHIDMAT UNTUK NEGARA

Saya yang menurut perintah



TAN SRI DATU DR. HJ MOHAMAD TAHA BIN ARIFF
Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia

- sk
- Ketua Setiausaha Kementerian Kesihatan Malaysia
 - Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Perubatan)
 - Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Kesihatan Awam)
 - Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Penyelidikan & Sokongan Teknikal)
 - Pengarah Perkembangan Perubatan

- vi. Melakukan pembedahan siasat mayat
- viii Bertindak semasa kejadian bencana mengikut pelan sedia ada
- ix Mengiringi pesakit tenat yang dirujuk ke hospital rujukan utama jika diperlukan
- x. Melakukan rondaan di wad pada hari kelepasan Kerajaan mengikut polisi hospital
- xi. Bertindak sebagai pegawai utama untuk memaklumkan apa-apa kejadian aneh yang berlaku di hospital kepada pengarah hospital
- xii. Memanggil pegawai perubatan atas panggilan pasif untuk hadir ke hospital apabila didapati perlu.
- xiii. Tugas-tugas lain atas arahan ketua jabatan.

4.2 Pegawai perubatan atas panggilan pasif.

Setiap hospital daerah hendaklah mengadakan sistem panggilan pegawai perubatan kedua yang pasif. Tugas-tugas pegawai perubatan pasif adalah seperti diperkara 4.2.1. Jumlah pegawai perubatan atas panggilan pasif bergantung kepada hospital masing-masing.

4.2.1 Tugas Pegawai Perubatan atas tugas pasif

Tugas pegawai perubatan dalam panggilan pasif adalah seperti berikut;

- i. Hadir ke hospital apabila dipanggil oleh pegawai perubatan atas panggilan aktif, pengarah dan pembantu perubatan kecemasan atau jururawat di wad-wad
- ii Membantu pegawai perubatan atas panggilan aktif apabila terdapat terlalu ramai kes menunggu di jabatan kecemasan
- iii Menganti tugas pegawai perubatan atas panggilan aktif di jabatan kecemasan apabila pegawai tersebut sibuk merawat kes kecemasan di wad atau sebaliknya

- iv Menganti tugas pegawai perubatan atas panggilan aktif apabila terdapat kes OSCC yang mengambil masa lebih setengah Jam
- v Mengiringi pesakit tenat yang dirujukkan ke hospital berpakar atau Menganti tugas di jabatan kecemasan semasa pegawai perubatan atas panggilan aktif mengiringi pesakit berlandas polisi operasi semasa hospital
- vi Bertindak semasa bencana mengikut pelan bencana hospital.
- vii. Membantu melakukan tugas rondaan wad pada hari kelepasan kerajaan tertakluk kepada polisi setempat
- viii. Menulis laporan jika berlaku keadaan dimana pegawai perubatan aktif tidak dapat dihubungi.
- ix. Tugas-tugas lain atas arahan ketua jabatan.

4.2.2 Kriteria Memanggil Pegawai Perubatan Pasif

Kriteria untuk memanggil pegawai perubatan atas panggilan pasif adalah

- i. Terdapat lebih dari 3 kes kritikal di jabatan kecemasan
- ii. Terdapat kes tenat di jabatan kecemasan di mana pegawai perubatan aktif tidak dapat bertindak kerana merawat kes tenat diwad atau sebaliknya.
- x. Waktu menunggu kes sapara kritikal melebihi 30 minit
- xi. Waktu menunggu kes kecemasan tidak kritikal melebihi 60 minit
- xii. Apabila pegawai perubatan atas panggilan aktif terpaksa keluar hospital untuk bertindakbalas keatas kecemasan.
- xiii. Apabila bencana di istiharkan
- xiv. Terdapat pesakit merungut untuk melihat pegawai perubatan sementara pegawai perubatan atas panggilan aktif sibuk membuat tugas-tugas lain yang dianggap lebih utama.

- xv. Pegawai perubatan atas panggilan aktif tidak dapat dihubungi selepas 3 kali percubaan dalam tempoh 15 minit.
- xvi. Atas arahan pegawai perubatan dalam tugas aktif
- xvii. Atas arahan pengarah hospital

Walau bagaimanapun pihak hospital hendaklah menyediakan pelan tindakan supaya kes-kes kritikal dapat dirawat dengan rapi oleh kumpulan jururawat dan pembantu perubatan sementara menunggu pegawai perubatan atas panggilan pasif sampai. Ini berkonsepkan pelan tindakan bencana/"mass casualty".

4.3 Sistem Memanggil Pegawai Perubatan Atas Panggilan Pasif.

Hospital -hospital tanpa pakar hendaklah mengadakan sistem panggilan dan pemantauan garis panduan ini. Carta aliran di lampiran 1 bolehlah digunakan sebagai panduan. Sistem memanggil perlulah mengandungi perkara berikut;

- i. Hanya pegawai perubatan atas panggilan aktif mempunyai keputusan samaada pegawai perubatan atas panggilan pasif perlu di panggil.
- ii. Dengan itu semua keperluan hendaklah diberitahu kepada pegawai perubatan atas panggilan aktif untuk membuat keputusan.
- iii. Dimana terdapat keadaan pegawai perubatan atas panggilan aktif tidak dapat dihubungi, pegawai perubatan atas panggilan pasif bolehlah dipanggil selepas 3 kali percubaan menghubungi pegawai aktif atau selepas masa 15 minit berlalu.
- iv. Jika ianya berlaku (ii) laporan kejadian (insiden report) perlu disediakan oleh pegawai perubatan atas panggilan pasif.
- v. Pegawai penyelaras perlulah dikenal pasti. Pembantu perubatan di jabatan kecemasan adalah dianggapkan pegawai yang sesuai untuk menyelaras dan mendokumen panggilan pegawai perubatan dalam panggilan pasif.

- vi. Buku pendaftaran yang mendokumenkan masa dipanggil, sebab keperluan dipanggil dan masa pegawai sampai perlulah disediakan.
- vii. Pegawai perubatan dalam panggilan pasif hendaklah melaporkan diri ke jabatan kecemasan sebelum bertindak keatas panggilan.

4.4 Permantauan.

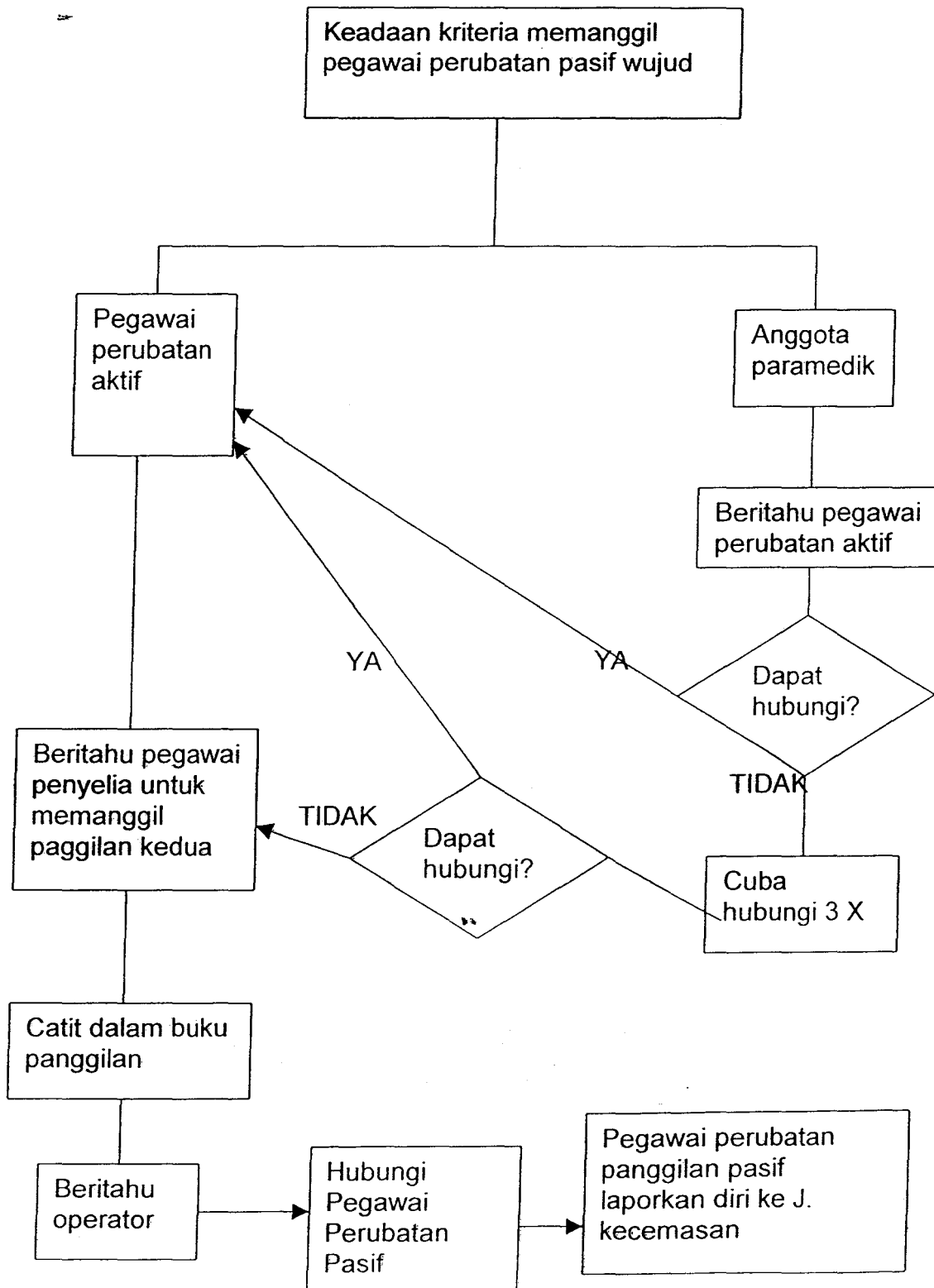
Format yang dilampiran 2 perlulah disikan dan dihantar ke Bahagian ini untuk dikumpulkan setiap 6 bulan.

5. BidangTanggung Jawab

Pegarah Kesihatan negeri bertanggung jawab untuk memastikan garispanduan ini disebarikan ke hospital-hospital yang berkaitan. Pengarah hospital dan pegawai perubatan y/m jabatan kecemasan bertanggung jawab supaya garispanduan ini di kalsanakan. Sebarang pertanyaan bolehlah dirujuk kepada

Pengarah Perkembangan Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia.

Lampiran 1
Carta Aliran Sistem Memanggil Pegawai Perubatan Atas Panggilan Pasif ke Hospital



Lampiran 2

Format Makluman Pelaksanaan Garispanduan Sistem Panggilan Pegawai Perubatan Di Hospital Tanpa Pakar.

Bil	Hospital	Jumlah Panggilan pasif di lakukan	3 sebab utama pegawai perubatan pasif di panggil	Purata Masa dari mula dipanggil dan pegawai sampai