



**KETUA PENGARAH KESIHATAN MALAYSIA  
DIRECTOR GENERAL OF HEALTH MALAYSIA**

Kementerian Kesihatan Malaysia  
Aras 12, Blok E7, Kompleks E,  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
62590 PUTRAJAYA

Tel.: 03-8883 2545  
Faks: 03-8889 5542  
Email: anhisham@moh.gov.my

Ruj : KKM.600-1/2/3 JLD2(16)  
Tarikh : 6 Julai 2020

**SEPERTI SENARAI EDARAN**

*YBhg. Datuk/Dato' Indera/Dato'/Datin/Tuan/Puan,*

**SURAT PEKELILING KETUA PENGARAH KESIHATAN, KEMENTERIAN  
KESIHATAN MALAYSIA BIL. 4/2020**

**PENGOPERASIAN FASILITI KESIHATAN PRIMER KEMENTERIAN KESIHATAN  
MALAYSIA (KKM) PASCA PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN (PKP)**

**1. TUJUAN**

Surat pekeliling ini bertujuan untuk memaklum dan memberi arahan mengenai perubahan waktu dan kaedah operasi fasiliti kesihatan primer KKM pasca PKP. Ianya menggariskan prinsip-prinsip asas pengoperasian fasiliti kesihatan primer selaras dengan norma baharu berikutan penularan COVID-19 tanpa menjejaskan kesinambungan dan kualiti perkhidmatan kepada pelanggan di samping menjaga anggota dari risiko jangkitan.

**2. LATAR BELAKANG**

- 2.1. Ekoran pandemik COVID-19 yang telah melanda negara ini sejak akhir tahun 2019, penyampaian perkhidmatan kesihatan telah melaksanakan pelbagai langkah yang perlu bagi mengelakkan penularan jangkitan COVID-19 di fasiliti kesihatan primer.
- 2.2. Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) telah menggariskan enam (6) strategi teras yang perlu dilaksanakan sebelum sesebuah negara boleh melonggarkan PKP dan membolehkan aktiviti harian mengikut norma baharu. Salah satu strategi teras yang disarankan adalah melindungi petugas-petugas kesihatan daripada dijangkiti jangkitan COVID-19 dan memelihara kesihatan masyarakat umum.

2.3. Oleh itu, perkhidmatan kesihatan di semua fasiliti kesihatan primer KKM perlu memperkenalkan amalan norma-norma baharu dalam memastikan penyampaian perkhidmatan yang berterusan dan berkualiti.

### 3. PEMAKAIAN PEKELILING

3.1. Tatacara pengoperasian yang dijelaskan dalam pekeliling ini hendaklah digunapakai bagi fasiliti kesihatan primer iaitu Klinik Kesihatan (KK), Klinik Kesihatan UTC, Klinik Komuniti (KKom), Klinik Kesihatan Ibu dan Anak (KKIA) dan Klinik Desa (KD) Kementerian Kesihatan Malaysia.

3.2. Pekeliling ini mestilah dipakai bersekali dengan **Garis Panduan Operasi Fasiliti Kesihatan Primer Pasca Perintah Kawalan Pergerakan (Pindaan 1/2020)** yang memperincikan kaedah pelaksanaan mengikut skop perkhidmatan yang perlu dilaksanakan di fasiliti kesihatan primer.

### 4. PRINSIP-PRINSIP ASAS AMALAN NORMA BAHARU

Anggota kesihatan di fasiliti kesihatan primer perlu mempraktikkan norma-norma baharu iaitu berdasarkan prinsip-prinsip "Elak 3C Amal 3W" seperti berikut:

- i. Memastikan amalan pencegahan dan kawalan infeksi serta perlindungan diri diamalkan setiap masa oleh semua anggota kesihatan di fasiliti kesihatan primer;
- ii. Mengelakkan kesesakan di fasiliti kesihatan dan mengamalkan penjarakan sosial yang selamat (*reduce crowd*);
- iii. Mengurangkan masa pesakit berada di dalam fasiliti kesihatan (*reduce patient stay in clinic*);
- iv. Pengendalian pesakit yang minima oleh anggota kesihatan (*minimize handling by care provider*).

### 5. OPERASI FASILITI KESIHATAN PRIMER

Bagi mengawal kesesakan dan mengurangkan kebarangkalian jangkitan berlaku, operasi fasiliti kesihatan primer perlu mengamalkan prinsip berikut:

- 5.1. Membuat analisa bilangan anggota kesihatan dan pelanggan yang boleh berada di setiap ruang dalam fasiliti kesihatan pada satu-satu masa. Berdasarkan analisa ini, ketua klinik bertanggungjawab menyusun semula bilangan anggota yang boleh berada dalam setiap ruang kerja berpandukan prinsip yang dinyatakan di atas.
- 5.2. Mengkaji dan mengenalpasti proses serta aliran kerja yang boleh memendekkan keberadaan pelanggan di fasiliti kesihatan serta yang boleh dilakukan sendiri oleh pelanggan tanpa menjejaskan kualiti perkhidmatan.

5.3. Memperkukuhkan pelaksanaan sistem temujanji:

- a) Memandangkan semua sistem temujanji berperingkat telah pun dilaksanakan, pematuhan kepada temujanji ini perlu ditegaskan kepada semua pelanggan;
- b) Pelanggan *walk-in* perlulah dimaklumkan mengenai keperluan untuk menempah slot temujanji sebelum hadir ke klinik sama ada menerusi panggilan telefon atau secara atas talian;
- c) Fasiliti kesihatan perlu memaklumkan kepada masyarakat sekitar mengenai proses temujanji baharu serta nombor telefon dan email fasiliti kesihatan untuk dihubungi;
- d) Bagi melancarkan proses temujanji, ketua klinik perlu melantik anggota kesihatan untuk mengendalikan jadual temujanji pelanggan di fasiliti tersebut.

5.4. Fungsi *primary triage* perlu dipertingkatkan di mana:

- a) Pelanggan disaring terlebih dahulu sebelum memasuki klinik;
- b) Laluan berasingan diwujudkan bagi kes akut dan demam.

5.5. Pendispensan dan pembekalan ubat disaran dilakukan secara temujanji bagi mengelakkan kesesakan dan pelanggan berkumpul di ruang kaunter farmasi. Pelanggan digalakkan menggunakan Perkhidmatan Farmasi VAS (*Value Added Service*) seperti Pembekalan Ubat Melalui Pos (UMP), Farmasi Pandu Lalu, *Locker4U* dan Sistem Temujanji Farmasi (Telefon dan ambil, SMS dan ambil).

5.6. Bagi fasiliti yang mempunyai kemudahan penyampaian perkhidmatan menggunakan teknologi digital seperti *Virtual Clinic*, *Virtual Advisory*, *Online Appointment*, *Electronic Medical Records* serta aplikasi digital bagi tujuan pendaftaran, bayaran dan saringan kesihatan; penggunaannya perlu dipertingkatkan.

5.7. Semasa proses pengadaptasian kepada norma baharu di fasiliti kesihatan, pelanggan mungkin keliru dan tidak berpuashati dengan perubahan dalam sistem kerja di fasiliti kesihatan. Sehubungan itu, ketua klinik hendaklah melantik seorang pegawai pemudahcara daripada kalangan anggota kesihatan bagi membantu pelanggan memahami sistem kerja baharu agar sesi klinik berjalan lancar dan mengenalpasti punca kesesakan serta mana-mana kes kecemasan yang memerlukan rawatan segera.

## 6. WAKTU OPERASI BAHARU FASILITI KESIHATAN PRIMER

Waktu operasi baharu ini diperpanjangkan bagi membolehkan klinik kesihatan mengatur kedatangan pelanggan agar dapat mengurangkan bilangan dan mengelakkan kesesakan pelanggan pada satu-satu masa.

### 6.1. Klinik Kesihatan

Waktu operasi baharu klinik kesihatan adalah hanya untuk klinik kesihatan dengan beban purata kedatangan yang tinggi dan yang tidak memenuhi keperluan prinsip norma baharu yang dijelaskan dalam Perkara 4. Waktu operasi ini akan bermula di klinik-klinik yang sedia ada melaksanakan perkhidmatan *extended hour*.

(i) Waktu operasi baharu adalah seperti berikut:

Negeri	Waktu Operasi Klinik	Waktu Kaunter Pendaftaran	Tutup
Kedah, Kelantan, Terengganu dan Johor	Ahad-Khamis: 8.00 pagi hingga 9.30 malam	Ahad-Khamis: 7.30 pagi hingga 9.00 malam	Hari Kelepasan Am/Negeri
Perlis, Pulau Pinang, Perak, Selangor, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur & Putrajaya, Negeri Sembilan, Melaka dan Pahang	Isnin-Jumaat: 8.00 pagi hingga 9.30 malam	Isnin-Jumaat: 7.30 pagi hingga 9.00 malam	Hari Kelepasan Am/Negeri
Sabah, Sarawak dan Wilayah Persekutuan Labuan	Isnin-Jumaat: 7.00 pagi hingga 8.30 malam	Isnin-Jumaat: 6.30 pagi hingga 8.00 malam	Hari Kelepasan Am/Negeri

Dengan perpanjangan waktu operasi ini, anggota klinik akan bertugas secara syif.

(ii) Jadual Bekerja Anggota Secara Syif Untuk Klinik Kesihatan:

Sejajar dengan pemanjangan waktu operasi klinik kesihatan, anggota perlu bertugas menggunakan jadual bekerja secara syif berdasarkan peruntukan dalam **Perintah Am Bab G: Waktu Bekerja dan Lebih Masa, Perkara II. Waktu Bekerja Bukan Pejabat.**

a) Kaedah Pelaksanaan Waktu Bekerja Syif:

Anggota perlu diaturkan dalam 2 syif. Setiap syif akan melalui pusingan kerja melibatkan lima (5) hari bekerja dan dua (2) hari rehat iaitu **8 jam sehari secara berterusan:**

- Syif Pagi:** 7.30 pagi hingga 3.30 petang.
- Syif Petang:** 1.30 petang hingga 9.30 malam.

b) Pengecualian Kategori Perjawatan Untuk Pelaksanaan Waktu Bekerja Syif:

- Pengecualian diberikan kepada kategori anggota yang tidak dapat diaturkan kepada dua (2) kumpulan, seperti Pakar Perubatan Keluarga, Pegawai Farmasi, Pegawai Dietetik, Pegawai Optometri, Jurupulih Anggota, Jurupulih Carakerja, Juruteknologi Makmal Perubatan, Juru Xray, Pegawai Kerja Sosial Perubatan dan yang berkaitan.
- Anggota perlu bertugas mengikut **Waktu Bekerja Bukan Pejabat** iaitu: **9 jam sehari termasuk 1 jam rehat**, untuk **5 hari**.
- Ketua Jabatan perlu menetapkan masa bekerja yang bersesuaian mengikut keperluan dan kepentingan perkhidmatan di fasiliti berkenaan.

## 6.2. Klinik Kesihatan UTC

Waktu operasi Klinik Kesihatan UTC adalah mengikut waktu operasi Pusat UTC dan tertakluk kepada arahan dan perubahan semasa.

## 6.3. Klinik Komuniti

Klinik Komuniti akan beroperasi 9 jam sehari iaitu dari 12.00 tengahari hingga 9.00 malam untuk Semenanjung dan 11.00 pagi hingga 8.00 malam untuk Sabah, Sarawak dan Wilayah Persekutuan Labuan. Ini akan menampung keperluan perkhidmatan selepas waktu bekerja, serta mengurangkan beban kedatangan pesakit luar ke klinik kesihatan dan Zon Hijau Kecemasan.

Jadual waktu operasi Klinik Komuniti adalah seperti berikut:

Wilayah	Waktu Operasi	Tutup Waktu Rehat (Setiap Hari)
Semenanjung	Sabtu-Khamis: 12.00 tengahari hingga 9.00 malam  Jumaat: 2.45 petang hingga 9.00 malam	6.45 petang hingga 7.45 malam
Sarawak, Sabah dan Wilayah Persekutuan Labuan	Sabtu-Khamis: 11.00 pagi hingga 8.00 malam  Jumaat: 2.15 petang hingga 8.00 malam	5.00 petang hingga 6.00 petang



#### **6.4. Klinik Kesihatan Ibu dan Anak (KKIA) dan Klinik Desa**

Waktu operasi KKIA dan KD kekal seperti biasa.

### **7. KAUNTER PENDAFTARAN**

Kaunter pendaftaran di semua fasiliti kesihatan akan **dibuka 30 minit sebelum waktu operasi dan ditutup 30 minit sebelum tamat waktu operasi** kecuali bagi kes-kes kecemasan.

### **8. CAJ RAWATAN**

8.1. Bagi warganegara caj dikenakan tertakluk kepada Akta Fi 1951, Perintah Fi (Perubatan) 1982, Perintah Fi (Perubatan) (Pindaan) 2017, arahan atau pekeliling semasa.

8.2. Bagi bukan warganegara caj dikenakan mengikut Surat Pekeliling Ketua Setiausaha Kementerian Kesihatan Malaysia Bil 2/2019 - Garis Panduan Pelaksanaan Perintah Fi (Perubatan) 2014 bertarikh 08 April 2019, arahan atau pekeliling semasa.

### **9. TANGGUNGJAWAB**

9.1. Pengarah Jabatan Kesihatan Negeri bertanggungjawab menetapkan polisi waktu operasi dan norma-norma baharu dalam penyampaian perkhidmatan kesihatan:

- i. Memastikan kecukupan sumber bagi melaksanakan perubahan penyampaian perkhidmatan mengikut pekeliling termasuk mengenalpasti keperluan kemudahan talian telefon dan ICT di semua fasiliti kesihatan primer bagi pelaksanaan sistem temujanji berperingkat dan perkhidmatan klinik secara maya;
- ii. Menyampaikan dan memahamkan kandungan pekeliling ini kepada anggota kesihatan di peringkat kesihatan primer.

9.2. Pegawai Kesihatan Daerah bertanggungjawab untuk:

- i. Membuat pemetaan keperluan sumber di daerah termasuk keutamaan Klinik Kesihatan/Klinik Kesihatan Ibu dan Anak/Klinik Desa yang memerlukan kemudahan talian telefon dan ICT bagi pelaksanaan sistem temujanji berperingkat dan perkhidmatan klinik secara maya;
- ii. Merancang dan memantau pelan mobilisasi anggota kesihatan dalam daerah ekoran implikasi pelaksanaan norma-norma baharu di fasiliti kesihatan.

9.3. Ketua Klinik/Pegawai Perubatan Yang Menjaga klinik bertanggungjawab untuk:

- i. Membuat analisa bilangan anggota kesihatan dan pelanggan yang boleh berada di setiap ruang dalam klinik pada satu-satu masa, menyusun semula bilangan anggota yang boleh berada dalam setiap ruang kerja dan membuat jadual kerja anggota kesihatan di klinik;
- ii. Mengkaji, mengenalpasti, memperkenalkan dan menambahbaik proses serta aliran kerja yang boleh memendekkan keberadaan pelanggan di klinik kesihatan;
- iii. Mengenalpasti dan memperkenalkan proses kerja yang boleh dilakukan sendiri oleh pelanggan dengan pengawasan anggota kesihatan.

## 10. TARIKH BERKUATKUASA

Arahan dalam surat pekeliling ini akan berkuatkuasa **15 Julai 2020**. Jabatan Kesihatan Negeri diberi tempoh untuk membuat perancangan pengoperasian setiap fasiliti kesihatan primer di bawah jagaan sebelum tarikh penguatkuasaan pekeliling ini.

Dengan ini Surat Pekeliling Ketua Pengarah Kesihatan, Kementerian Kesihatan Malaysia Bil. 3/2020, Pengoperasian Fasiliti Kesihatan Primer Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) Pasca Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) (Ruj: KKM.600-1/2/3 Jld2 (160)) bertarikh 15 Mei 2020 adalah terbatal.

## 11. PERTANYAAN

Sebarang pertanyaan boleh dikemukakan kepada:

Pengarah  
Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga  
Kementerian Kesihatan Malaysia  
Aras 8, Blok E10, Kompleks E, Presint 1  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
62590 Putrajaya.

No. Telefon : 03 - 8883 3888

No. Faks : 03 - 8883 2210

## 12. PENUTUP

YBhg. Datuk/Dato' Indera/Dato'/Datin/Tuan/Puan adalah bertanggungjawab untuk merancang dan melaksana serta memantau pengoperasian fasiliti kesihatan di negeri masing-masing agar mematuhi norma baharu dan memastikan perkhidmatan tidak terganggu semasa proses transisi ini.

Sekian, terima kasih.

**BERKHIDMAT UNTUK NEGARA**

*Saya yang menjalankan amanah,*



**DATUK DR. NOOR HISHAM BIN ABDULLAH**



s.k.

Ketua Setiausaha  
Kementerian Kesihatan Malaysia

Timbalan Ketua Setiausaha (Pengurusan)  
Kementerian Kesihatan Malaysia

Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Kesihatan Awam)  
Kementerian Kesihatan Malaysia

Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Perubatan)  
Kementerian Kesihatan Malaysia

Pengarah  
Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga  
Kementerian Kesihatan Malaysia

Pengarah Kanan  
Program Perkhidmatan Farmasi  
Kementerian Kesihatan Malaysia

Pengarah Kanan  
Program Kesihatan Pergigian  
Kementerian Kesihatan Malaysia

Pengarah  
Bahagian Kawalan Penyakit  
Kementerian Kesihatan Malaysia

Pengarah  
Bahagian Pemakanan  
Kementerian Kesihatan Malaysia

Pengarah  
Bahagian Pendidikan Kesihatan  
Kementerian Kesihatan Malaysia

## **SENARAI EDARAN**

1. Pengarah Kesihatan Negeri  
Jabatan Kesihatan Negeri Perlis
2. Pengarah Kesihatan Negeri  
Jabatan Kesihatan Negeri Kedah
3. Pengarah Kesihatan Negeri  
Jabatan Kesihatan Negeri Pulau Pinang
4. Pengarah Kesihatan Negeri  
Jabatan Kesihatan Negeri Perak
5. Pengarah Kesihatan Negeri  
Jabatan Kesihatan Negeri Selangor
6. Pengarah Kesihatan Negeri  
Jabatan Kesihatan Negeri Sembilan
7. Pengarah  
Jabatan Kesihatan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur & Putrajaya
8. Pengarah Kesihatan Negeri  
Jabatan Kesihatan Negeri Melaka
9. Pengarah Kesihatan Negeri  
Jabatan Kesihatan Negeri Johor
10. Pengarah Kesihatan Negeri  
Jabatan Kesihatan Negeri Pahang
11. Pengarah Kesihatan Negeri  
Jabatan Kesihatan Negeri Terengganu
12. Pengarah Kesihatan Negeri  
Jabatan Kesihatan Negeri Kelantan
13. Pengarah Kesihatan Negeri  
Jabatan Kesihatan Negeri Sabah
14. Pengarah Kesihatan Negeri  
Jabatan Kesihatan Negeri Sarawak
15. Pengarah  
Jabatan Kesihatan Wilayah Persekutuan Labuan