



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengendalian Perkhidmatan Pendidikan Pesakit

No. Dokumen

PK - HM - INDUK - 14

No. Keluaran : 01

Disemak oleh	Tandatangan : Nama : PN. SURIYA BINTI HASAN Jawatan : KETUA UNIT PENDIDIKAN PESAKIT Tarikh : 15.01.2018
Disokong oleh	Tandatangan : Nama : DR. HJH. ZARINA BINTI SAHROM @ SHAHROM Jawatan : TIMBALAN PENGARAH PERUBATAN I Tarikh : 15.01.2018
Diluluskan oleh	Tandatangan : Nama : DR. HATIHAH BINTI HJ. MOHD TAN Jawatan : PENGARAH Tarikh : 15.01.2018



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI
Pengendalian Perkhidmatan Pendidikan
Pesakit

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

REKOD PINDAAN

Bil.	Nombor / Tajuk Dokumen	Keluaran	Keterangan	Mukasurat terlibat	Tarikh Pindaan

 <p>HOSPITAL MELAKA</p>	<p align="center">PROSEDUR KUALITI Pengendalian Perkhidmatan Pendidikan Pesakit</p>	<p align="right">No. Pindaan: 00 Tarikh: 15.01.2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------

1. OBJEKTIF

Prosedur ini menjelaskan proses pengendalian perkhidmatan pendidikan kesihatan kepada pesakit, keluarga dan staf dalam tatacara pengurusan berkaitan pendidikan dan promosi kesihatan supaya pesakit dapat mencapai kualiti kesihatan yang optima.

2. SKOP

Prosedur ini digunakan oleh Unit Pendidikan Pesakit bagi tujuan melaksanakan:

- Skop 1 : Kelas Pendidikan Pesakit
- Skop 2 : Perkhidmatan Berhenti Merokok
- Skop 3 : Mempromosi gaya hidup sihat.

3. RUJUKAN

- Manual Kualiti
- Garis Panduan Pelaksanaan Program Pendidikan Pesakit di Hospital
- Pakej Modul Pusat Promosi Pendidikan Pesakit Hospital
- Garis Panduan Perkhidmatan Berhenti Merokok di Unit Pendidikan Kesihatan oleh Bahagian Pendidikan Kesihatan
- Perkhidmatan Berhenti Merokok Modul Latihan Intervensi Tingkah Laku Berhenti Merokok oleh Institut Penyelidikan Tingkahlaku Kesihatan, KKM



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengendalian Perkhidmatan Pendidikan Pesakit

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

4. TERMINOLOGI

Pendidikan pesakit

Bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan memperkembangkan kemahiran serta keyakinan pesakit dalam mengawal penyakit yang dialami supaya dapat menguruskan penyakit yang dialami dengan lebih baik.

Diabetes

Satu keadaan di mana terdapat kadar gula yang berlebihan dalam darah. Ini terjadi kerana badan kekurangan sesuatu hormon yang dipanggil *insulin* yang diperlukan untuk menukar kepada tenaga dalam badan.

Darah tinggi

Satu keadaan di mana tekanan arteri sentiasa melebihi paras normal.

Perkhidmatan Berhenti Merokok

Menyediakan perkhidmatan berhenti merokok kepada perokok yang ingin berhenti merokok

Modifikasi Tingkahlaku

Menekankan tentang perubahan tingkahlaku perokok

Farmakoterapi

Memberi rawatan ubat-ubatan kepada perokok

Promosi kesihatan

Sebarang aktiviti atau program yang diadakan bertujuan mendidik, memupuk dan melaksanakan cara hidup sihat.

HEO

Pegawai Pendidikan Kesihatan

PF

Pegawai Farmasi

PDt

Pegawai Dietetik

J

Jururawat Terlatih

AF

Ahli Fisioterapi

PPP

Penolong Pegawai Perubatan

Pr

Pereka

PT

Pembantu Tadbir



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI
Pengendalian Perkhidmatan Pendidikan
Pesakit

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

5. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

SKOP 1 : KELAS PENDIDIKAN PESAKIT

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
HEO/PT	5.1.1 Persediaan sebelum kelas : 5.1.1.1 Sediakan jadual kelas pendidikan dan edarkan ke wad / jabatan/unit berkenaan.
PT	5.1.2 Penerimaan pelanggan pada hari kelas: Pelanggan diterima dari klinik/wad
PT	5.1.3 Daftar kehadiran pesakit.
PT	5.1.4 Melaksanakan pre-test
PF/PDT/J	5.1.5 Perlaksanaan Kelas Pendidikan : 5.1.5.1 Fasilitator memberi pendidikan kesihatan melalui kaedah: - Ceramah - Sesi soal jawab - jika tidak faham akan diberi penerangan.
PT	5.1.6 Melaksanakan post- test bagi pesakit yang menduduki pre-test.
PT	5.1.7 Pelanggan diberi risalah pendidikan.
HEO/PT HEO/PT	5.1.8 Selepas Kelas Pendidikan Rekod laporan kelas pendidikan (Lampiran 1,2) Sediakan laporan setiap 3 bulan sekali.



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengendalian Perkhidmatan Pendidikan Pesakit

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

SKOP 2 : PERKHIDMATAN BERHENTI MEROKOK

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
J	5.2.1 Menerima rujukan pesakit dari klinik atau wad atau menerima pesakit yang datang secara <i>walk in</i> .
J	5.2.2 Memberi tarikh temujanji kepada klien
J	5.2.3 Pesakit hadir ke KBM pada tarikh temujanji
J	5.2.4 Daftar pesakit
HEO/J	5.2.5 Menjalankan sesi pemeriksaan kesihatan dtermasuk ujian tahap karbon monoksida, BMI, BP, ujian fagerstrom dan penilaian kesediaan berhenti merokok.
HEO/J	5.2.6 Memberi khidmat rundingcara – Menentukan jenis rawatan sama ada modifikasi tingkahlaku sahaja atau rawatan farmakologi bersama modifikasi tingkahlaku
HEO/J	5.2.7 Modifikasi Tingkahlaku sahaja – Pesakit diberi temujanji dalam tempoh enam bulan. Tentukan sama ada pesakit berjaya atau tidak berhenti merokok
PF	5.2.8 Farmakoterapi sahaja atau farmakoterapi berserta modifikasi tingkahlaku- Tentukan kesesuaian dan jenis rawatan farmakologi. Terangkan tentang ubat dan cara pengambilan Jika tidak sesuai, rujuk untuk modifikasi tingkahlaku. Bagi temujanji susulan
J	5.2.9 Pesakit hadir mengikut tarikh temujanji dalam tempoh 6 bulan
J	5.2.10 Laporan



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI
Pengendalian Perkhidmatan Pendidikan
Pesakit

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

SKOP 3 : MEMPROMOSI GAYA HIDUP SIHAT.

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
HEO	5.3.1 Merancang/menerima arahan untuk mengadakan Kempen Promosi Kesihatan
HEO	5.3.2 Penubuhan Jawatankuasa Kempen.
HEO	5.3.3 Mengadakan mesyuarat untuk merangka membincangkan:- - Objektif - Kumpulan Sasaran - Perutukan
HEO	5.3.4 Merangka pelan tindakan/ pelaksanaan - Menetapkan bentuk-bentuk aktiviti, sumber dan tenaga manusia.
PF/PDt/AF/PPP/Pr	5.3.5 Pelaksanaan program.
HEO	5.3.6 Membuat penilaian.
HEO	5.3.7 Membuat laporan.



HOSPITAL MELAKA

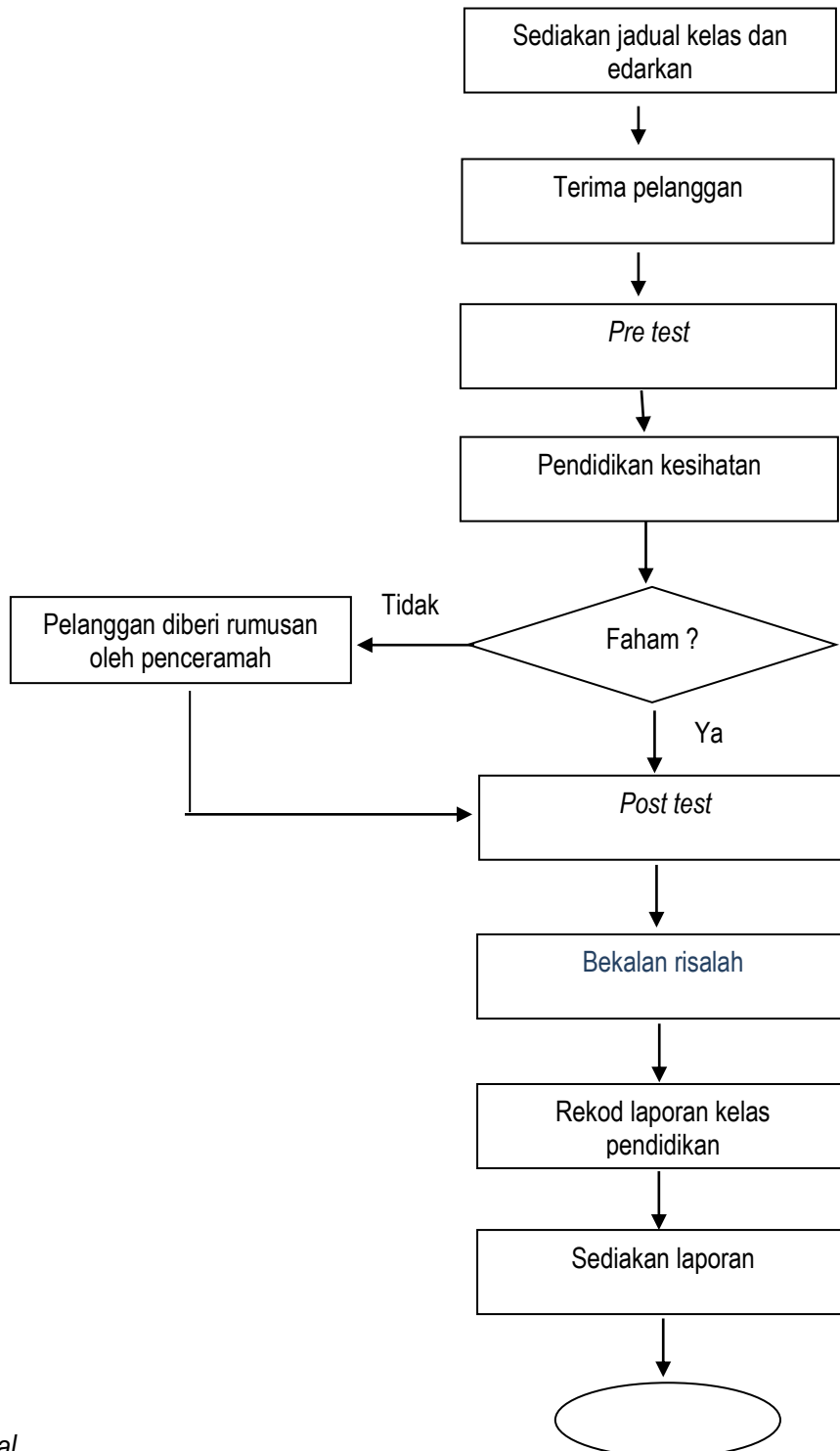
PROSEDUR KUALITI

Pengendalian Perkhidmatan Pendidikan Pesakit

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

6. CARTA ALIRAN

SKOP 1 : KELAS PENDIDIKAN PESAKIT





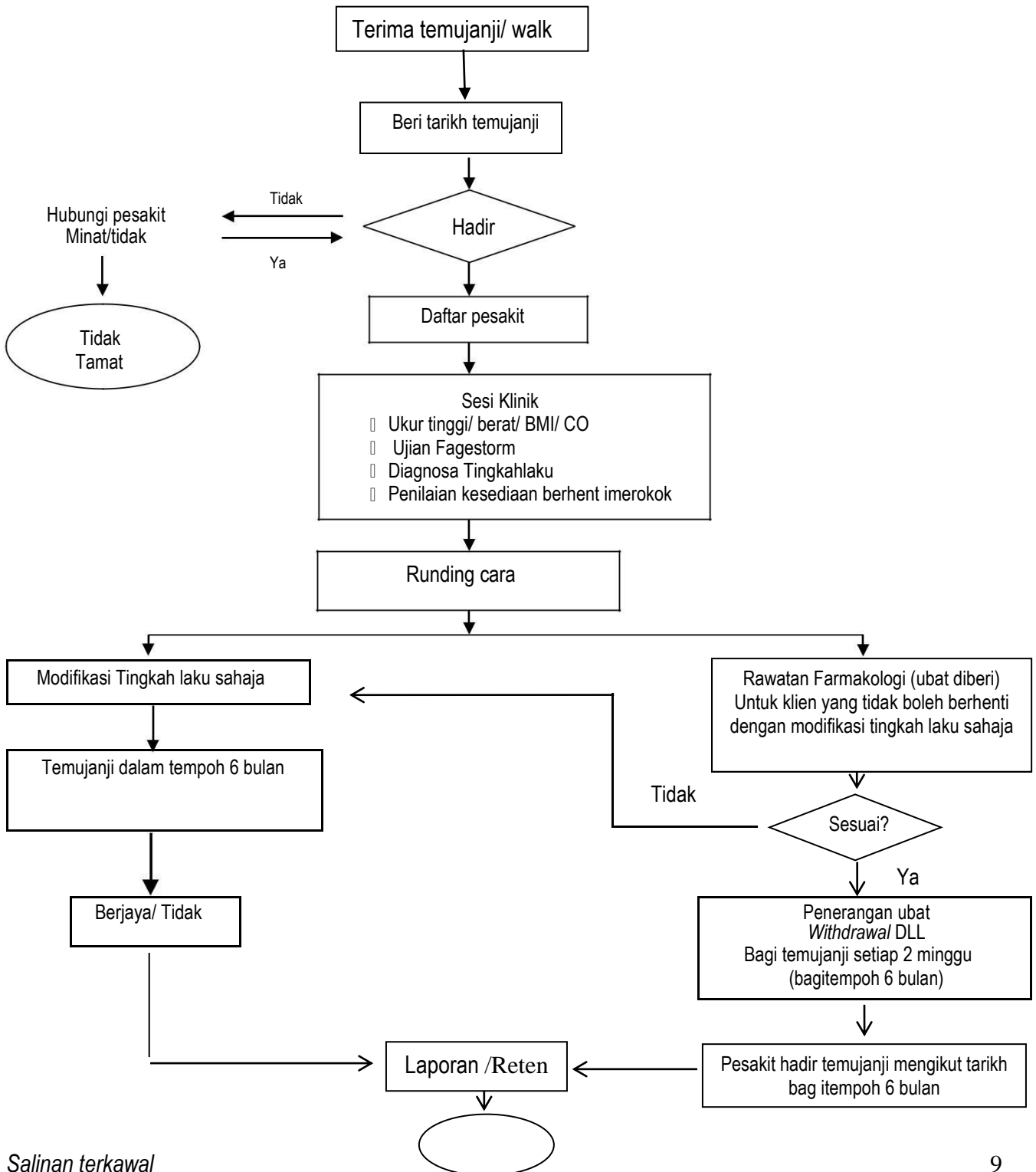
HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengendalian Perkhidmatan Pendidikan Pesakit

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

SKOP 2 : PERKHIDMATAN BERHENTI MEROKOK





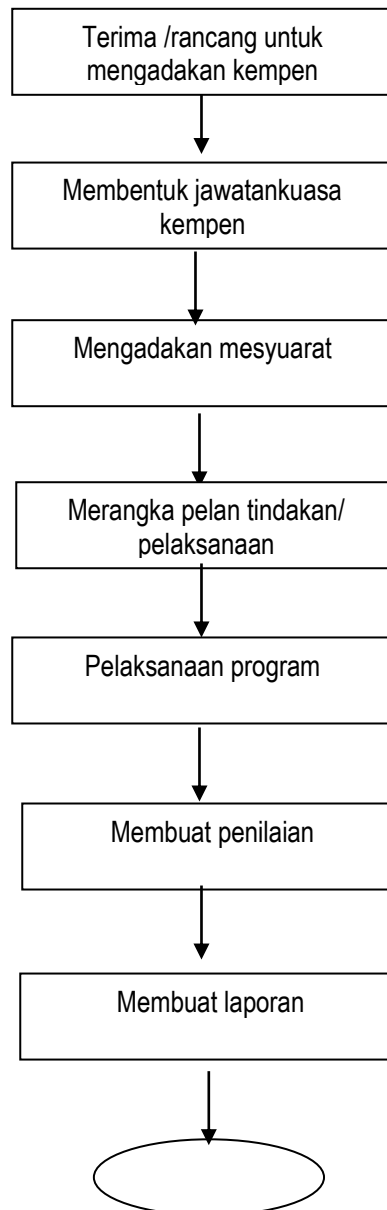
HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengendalian Perkhidmatan Pendidikan Pesakit

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

SKOP 3 : PROMOSI GAYA HIDUP SIHAT



 <p>HOSPITAL MELAKA</p>	<p>PROSEDUR KUALITI Pengendalian Perkhidmatan Pendidikan Pesakit</p>	<p>No. Pindaan: 00 Tarikh: 15.01.2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------

7. REKOD KUALITI

NAMA REKOD	LOKASI	TEMPOH REKOD DISIMPAN
1. Fail <i>Pre</i> dan <i>Post Test</i> Penyakit Diabetes	Unit Pendidikan Pesakit	5 tahun
2. Fail <i>Pre</i> dan <i>Post Test</i> Penyakit Darah Tinggi.	Unit Pendidikan Pesakit	5 tahun
3. Buku Rekod Kehadiran Pesakit Diabetes	Pusat Sumber Diabetes	7 tahun
4. Buku Daftar Kehadiran Pesakit Darah Tinggi	Unit Pendidikan Pesakit	7 tahun
5. Fail Borang Laporan Kelas Pendidikan	Unit Pendidikan Pesakit	7 Tahun
6. Fail Laporan Kelas Pendidikan	Unit Pendidikan Pesakit	7 tahun
7. Buku Daftar KBM	Klinik Berhenti Merokok	5 tahun
8. Buku Temujanji KBM	Klinik Berhenti Merokok	5 tahun
9. Fail Trim & Fit	Unit Pendidikan Pesakit	5 tahun

Lampiran

- | | |
|--------------------------------------------------------------------|------------|
| 1. Borang Laporan Kelas Pendidikan Pesakit - Penyakit Diabetes | Lampiran 1 |
| 2. Borang Laporan Kelas Pendidikan Pesakit - Penyakit Darah Tinggi | Lampiran 2 |
| 3. Borang Rujukan Wad/Klinik | Lampiran 3 |
| 4. Borang Pendaftaran Perkhidmatan Berhenti Merokok | |



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI
Pengendalian Perkhidmatan Pendidikan
Pesakit

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

8. INPUT

8.1 Sumber Manusia

Pegawai Farmasi
Pegawai Dietetik
Pegawai Pendidikan Kesihatan
Jururawat Terlatih
Ahli Fisoterapi
Penolong Pegawai Perubatan
Pereka
Pembantu Tadbir

8.2 Data/ Informasi

Jadual kelas pendidikan
Senarai nama fasilitator
Jadual Tugas KBM
Jadual Aktiviti Trim & Fit

8.3 Peralatan

LCD Projektor
Notebook
Risalah pendidikan



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI
Pengendalian Perkhidmatan Pendidikan
Pesakit

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

9. PENGURUSAN RISIKO

Rujuk Fail Pengurusan Risiko

10. KLAUSA BERKAITAN

- 4.4 Sistem pengurusan kualiti dan prosesnya
- 5.1.2 Fokus kepada pelanggan
- 5.2.2 Mengkomunikasikan dasar kualiti
- 6.2 Objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya
- 7.1.4 Persekitaran untuk operasi proses
- 7.1.5 Sumber pemantauan dan pengukuran
- 7.2 Kekompetenan
- 7.4 Komunikasi
- 7.5 Maklumat didokumentasikan
- 8.2.1 Komunikasi dengan pelanggan
- 9.1.2 Kepuasan pelanggan
- 9.1.3 Analisis dan penilaian



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengendalian Perkhidmatan Pendidikan Pesakit

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

Lampiran 1

BORANG LAPORAN KELAS PENDIDIKAN PESAKIT PENYAKIT DIABETIS

MS: ISO/HM/UPP/08
Keluaran : 01 Pind. 00/15

Tempat :

PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB :

NO. SAMBUNGAN :

Tarikh Kelas Pendidikan :		Masa :
Bilangan Kehadiran Pesakit :		Bilangan Kehadiran Waris :
Nama Fasilitator	Isi Kandungan Ceramah	Ya
	<ul style="list-style-type: none"> • Penyakit Diabetes • Ubat-ubatan • Pemakanan • Senaman 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pengedaran bahan-bahan pendidikan kesihatan : Kit Pendidikan Pesakit Diabetes : Penjagaan Pemakanan Rawatan & Ubatan Penjagaan Kaki Pengurusan Hiperglisemia & Hipoglisemia Penduan Senaman & Kekal Aktif		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Catatan:		



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI
Pengendalian Perkhidmatan Pendidikan
Pesakit

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

Lampiran 2

MS: ISO /HM/UPP/07
Keluaran : 01 Pind. 00/15

**BORANG LAPORAN KELAS PENDIDIKAN PESAKIT
PENYAKIT DARAH TINGGI**

Tempat :

PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB :

NO. SAMBUNGAN :

Tarikh Kelas Pendidikan :		Masa :
Bilangan Kehadiran Pesakit :		Bilangan Kehadiran Waris :
Nama Fasilitor	Isi Kandungan Ceramah	Ya
	* Penyakit Diabetes	<input type="checkbox"/>
	* Ubat-ubatan	<input type="checkbox"/>
	* Pemakanan	<input type="checkbox"/>
	* Senaman	<input type="checkbox"/>
Pengedaran bahan-bahan pendidikan kesihatan : Kit Pendidikan Pesakit Hipertensi: <ul style="list-style-type: none"> • Apa itu hipertensi • Rawatan & Ubatan • Penjagaan Pemakanan • Pengurusan Tekanan @ Stress • Panduan Senaman 		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Catatan :		

 <p>HOSPITAL MELAKA</p>	<p>PROSEDUR KUALITI</p> <p>Pengendalian Perkhidmatan Pendidikan Pesakit</p>	<p>No. Pindaan: 00 Tarikh: 15.01.2018</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

Lampiran 3
MS: ISO/HM/UPP/04
Keluaran : 01 Pind. 00/04

**KLINIK BERHENTI MEROKOK
HOSPITAL MELAKA
TINGKAT BAWAH, BLOK B
TEL : 06-2892446**

BORANG RUJUKAN

A. MAKLUMAT PERIBADI

Nama :	No. K/Pengenalan :
Alamat :	No. Tel Rumah : No. H/P : No. Pejabat :
Umur : tahun	Jantina : Lelaki / Perempuan
Tarikh Rujukan ke klinik dan masa :	Masalah kesihatan (jika ada) No. Pendaftaran (jika berkaitan)

B. MAKLUMAT JABATAN/UNIT/WAD YANG MERUJUK

Rujukan dari	Pegawai Yang Merujuk
Klinik Pakar : Wad : Jabatan/Unit :	Nama : Jawatan/Cop :

Catitan

- (i) Sila dapatkan tarikh temujanji dari Klinik Berhenti Merokok di No. Tel. Smbg. 2446
- (ii) Borang ini hendaklah diserahkan oleh klien semasa hadir ke klinik.