



**HOSPITAL MELAKA**

# **PROSEDUR KUALITI**

**Pengurusan Kes Pesakit Yang Dirujuk  
Ke Jabatan Kerja Sosial Perubatan**

<b>No. Dokumen</b>	<b>PK - HM – INDUK - 15</b>	<b>No. Keluaran : 01</b>
--------------------	-----------------------------	--------------------------

<b>Disemak oleh</b>	<b>Tandatangan :</b> <b>Nama : PN. NAZRAH BINTI BIDIN</b> <b>Jawatan : KETUA JABATAN KERJA SOSIAL PERUBATAN</b> <b>Tarikh : 15.01.2018</b>
<b>Disokong oleh</b>	<b>Tandatangan :</b> <b>Nama : DR. HJH. ZARINA BINTI SAHROM @ SHAHROM</b> <b>Jawatan : TIMBALAN PENGARAH PERUBATAN I</b> <b>Tarikh : 15.01.2018</b>
<b>Diluluskan oleh</b>	<b>Tandatangan :</b> <b>Nama : DR. HATIJAH BINTI HJ. MOHD TAN</b> <b>Jawatan : PENGARAH</b> <b>Tarikh : 15.01.2018</b>



**HOSPITAL MELAKA**

## **PROSEDUR KUALITI**

**Pengurusan Kes Pesakit Yang Dirujuk  
Ke Jabatan Kerja Sosial Perubatan**

**No. Pindaan: 00  
Tarikh: 15.01.2018**

### **REKOD PINDAAN**

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



**HOSPITAL MELAKA**

# **PROSEDUR KUALITI**

**Pengurusan Kes Pesakit Yang Dirujuk  
Ke Jabatan Kerja Sosial Perubatan**

**No. Pindaan: 00  
Tarikh: 15.01.2018**

## **1. OBJEKTIF**

Prosedur ini adalah untuk memastikan semua kes pesakit dirujuk ke Jabatan Kerja Sosial Perubatan (JKSP) akan diberi intervensi sosial/tindakan yang bersesuaian berdasarkan rujukan yang diterima. Intervensi ini juga diambil mengikut keutamaan permasalahan yang dikenalpasti semasa sesi temubual.

## **2. SKOP**

Prosedur ini digunakan oleh Pegawai Kerja Sosial Perubatan untuk menguruskan semua klien/pesakit yang dirujuk ke unit ini.

## **3. RUJUKAN**

Manual Kualiti

Garis panduan Protokol Pengurusan Kes Perkhidmatan Kebajikan Perubatan  
Kementerian Kesihatan Malaysia.

Akta-akta yang berkaitan.

Arahan Kerja Jabatan Kerja Sosial Perubatan yang berkaitan



**HOSPITAL MELAKA**

## **PROSEDUR KUALITI**

**Pengurusan Kes Pesakit Yang Dirujuk  
Ke Jabatan Kerja Sosial Perubatan**

**No. Pindaan: 00  
Tarikh: 15.01.2018**

#### **4. TERMINOLOGI**

JKSP	Jabatan Kerja Sosial Perubatan
PKSP	Pegawai Kerja Sosial Perubatan
PPHEI	Penolong Pegawai Hal Ehwal Islam
PT	Pembantu Tadbir
PPK	Pembantu Perawatan Kesihatan
Buku Indeks	Buku senarai pesakit yang pernah dirujuk ke JKSP, mengikut abjad.
Buku Daftar Pesakit	Buku senarai pesakit yang dirujuk ke JKSP. PER-PL 101 (Pind.1/2003)
Buku Janjitemu	Buku senarai pesakit yang diberi tarikh janjitemu
Kad Janjitemu	Kad Pesakit Luar (Perubatan 91, Pin 7/75) dengan catitan tarikh janjitemu di Jabatan Kerja Sosial Perubatan.



HOSPITAL MELAKA

## PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Kes Pesakit Yang Dirujuk  
Ke Jabatan Kerja Sosial Perubatan

No. Pindaan: 00  
Tarikh: 15.01.2018

### 5. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PT/PPK	<b>5.1 Terima Rujukan Kes</b> 5.1.1 Terima dua salinan Borang Rujukan Perkhidmatan Kerja Sosial Perubatan (MS.ISO/HM/UKSP/01) – Lampiran 1 Jika perlu, terima nota pesakit atau kad pesakit luar.
PT/PPK	<b>5.2 Semakan Borang Rujukan</b> 5.2.1 Semak borang rujukan. Pastikan maklumat klien dalam borang lengkap. 5.2.2 Bagi borang yang tidak lengkap, bahagian tersebut akan ditandakandan kembalikan kepada perujuk untuk dilengkapi. 5.2.3 Cop tarikh dan masa terima borang rujukan lengkap. 5.2.4 Tentukan dengan PKSP, tarikh boleh temubual klien. Catitkan tarikh dan tandatangan penerimaan borang rujukan.



HOSPITAL MELAKA

## PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Kes Pesakit Yang Dirujuk  
Ke Jabatan Kerja Sosial Perubatan

No. Pindaan: 00  
Tarikh: 15.01.2018

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
<p>PT/PPK</p> <p>PT/ PPK</p> <p>PT/ PPK/PPHEI/PKSP</p>	<p>5.2.5 Simpan salinan asal borang rujukan dalam fail pesakit untuk tindakan pegawai yang berkaitan.</p> <p>5.2.6 Kembali salinan kedua kepada perujuk.</p> <p><b>5.3 Semakan Nama Kes &amp; Persediaan Fail</b></p> <p>5.3.1 Semak kes di Buku Indeks sama ada klien pernah dirujuk atau tidak.</p> <p>5.3.1.1 <b>Klien tidak pernah dirujuk:</b> Masuk nama klien dalam Buku Indeks. Buka fail baru dan letak borang Laporan Sosial/Sosio Ekonomi Pesakit (MS.ISO/HM/UKSP/02) – Lampiran 2</p> <p>5.3.1.2 <b>Klien pernah dirujuk:</b> Kesan fail lama dan letak Borang Susulan Pesakit (MS.ISO/HM/UKSP/03) Lampiran 3.</p> <p><b>5.4 Penetapan Temubual</b></p> <p>5.4.1 Tentukan masa dan tempat untuk temubual klien / pesakit</p> <p><b>Pesakit Luar ( Dari Klinik ):-</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Beritahu klien tarikh, masa dan tempat janjitemu (jika perlu).</li><li>b) Catit tarikh dan masa janjitemu klien dalam Buku Rekod Janjitemu.</li><li>c) Serah Kad Janjitemu kepada klien.</li></ul>



HOSPITAL MELAKA

## PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Kes Pesakit Yang Dirujuk  
Ke Jabatan Kerja Sosial Perubatan

No. Pindaan: 00  
Tarikh: 15.01.2018

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
<p>PKSP/PPHEI</p>	<p><b>Pesakit Dalam ( Di wad ) :-</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) PKSP temubual klien dalam masa 2 hari bekerja selepas terima rujukan.</li><li>b) PKSP menentukan samada klien ditemubual di pejabat JKSP atau wad.</li></ul> <p><b>5.5 Sesi Temubual</b></p> <p>5.5.1 Temubual klien seperti ditetapkan. Jika perlu, temubual keluarga / waris klien.</p> <p>5.5.2 Buat penilaian dan kenalpasti permasalahan utama klien.</p>
<p>PKSP/PPHEI</p>	<p><b>5.6 Tindakan / Intervensi</b></p> <p>5.6.1 Tentukan jenis tindakan / intervensi yang bersesuaian kepada klien.</p> <p>5.6.2 Ambil tindakan / intervensi yang diperlukan. Rujuk Arahan Kerja yang berkaitan:-</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Kaunseling dan terapi sokongan (AK.02)</li><li>b) Rujukan kes ke agensi luar (AK.03)</li><li>c) Penyediaan laporan sosial/sosio ekonomi (AK.04)</li></ul>



HOSPITAL MELAKA

## PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Kes Pesakit Yang Dirujuk  
Ke Jabatan Kerja Sosial Perubatan

No. Pindaan: 00  
Tarikh: 15.01.2018

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
<p>PKSP/PPHEI</p>	<p>d) Lawatan ke rumah (AK.05)</p> <p>e) Permohonan bantuan kewangan segera (AK.06)</p> <p>5.6.3 Jika tindakan / intervensi diselesaikan dalam sesi temubual, tutup kes klien.</p> <p>5.6.4 Jika tindakan / intervensi tidak boleh diselesaikan dalam sesi temubual, beri tarikh dan masasusunan kepada klien (jika perlu).</p> <p><b>5.7 Maklumbalas kepada Perujuk</b></p> <p>5.7.1 Beri maklumbalas tindakan / intervensi kepadapihak perujuk melalui telefon, catitan dalam nota pesakit atau surat (jika perlu).</p>
<p>PKSP/PPHEI</p>	<p><b>5.8 Rekod Tindakan / Intervensi</b></p> <p>5.8.1 Rekod tindakan / intervensi telah diambil dalam Borang Laporan Sosial / Sosio Ekonomi Pesakit MS.ISO/HM/UKSP/02 - Lampiran 2.</p> <p>atau Borang Laporan Susulan Pesakit MS.ISO/HM/UKSP/03</p> <p>5.8.2 Serah fail klien kepada PT atau PPK untuk didaftar.</p>



HOSPITAL MELAKA

## PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Kes Pesakit Yang Dirujuk  
Ke Jabatan Kerja Sosial Perubatan

No. Pindaan: 00  
Tarikh: 15.01.2018

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PT/PPK	<p><b>5.9 Pendaftaran Kes</b></p> <p>5.9.1 Daftar kes yang telah diambil tindakan / intervensi oleh PKSP dalam Buku Daftar Pesakit:-</p> <p>(a) Kes Baru: Beri nombor rujukan JKSP. Catit Kod Klasifikasi kes berdasarkan tujuan rujukan oleh perujuk.</p> <p>(b) Kes Susulan: Guna nombor rujukan JKSP yang lama. Catit Kod Klasifikasi baru, jika ada.</p> <p>Rujuk Arahan Kerja JKSP AK/HM-Jabatan Kerja Sosial Perubatan -01</p>
PT/ PPK	<p><b>5.10 Simpanan Fail</b></p> <p>5.10.1 Masukkan segala borang dan dokumen klien dalam fail dan simpan dalam rak tertentu.</p> <p>Rujuk Arahan Kerja JKSP AK/HM-Jabatan Kerja Sosial Perubatan -07</p>

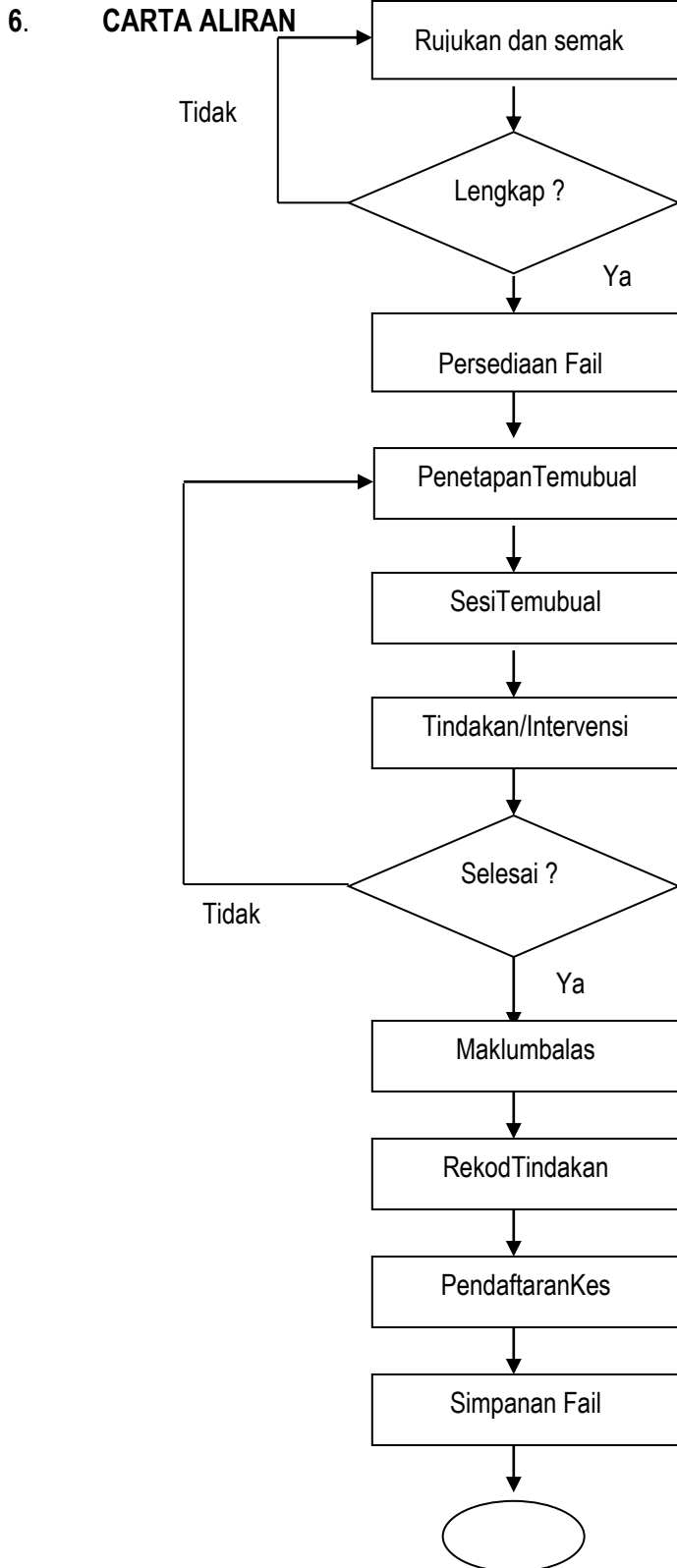


HOSPITAL MELAKA

# PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Kes Pesakit Yang Dirujuk  
Ke Jabatan Kerja Sosial Perubatan

No. Pindaan: 00  
Tarikh: 15.01.2018



 <b>HOSPITAL MELAKA</b>	<b>PROSEDUR KUALITI</b> <b>Pengurusan Kes Pesakit Yang Dirujuk  Ke Jabatan Kerja Sosial Perubatan</b>	<b>No. Pindaan: 00</b> <b>Tarikh:15.01.2018</b>
---	--	--

## 7. REKOD KUALITI

BIL.	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
1.	Buku Daftar Pesakit	JKSP	7 tahun
2.	Buku Indeks	JKSP	7 tahun
3.	Fail Klien	JKSP & Setor JKSP	7 tahun
4.	Buku Janjitemu	JKSP	3 tahun

### Lampiran

Borang Rujukan Perkhidmatan Kerja Sosial Perubatan (MS.ISO/HM/UKSP/01)	Lampiran 1
Borang Lampiran Sosial / Sosio Ekonomi Pesakit (MS.ISO/HM/UKSP/02)	Lampiran 2
Borang Susulan Pesakit (MS.ISO/HM/UKSP/03)	Lampiran 3

## 8. INPUT

### 8.1 Sumber Manusia

Pegawai Kerja Sosial Perubatan  
Penolong Pegawai Hal Ehwal Islam  
Pembantu Tadbir  
Pembantu Perawatan Kesihatan

### 8.2 Data / Informasi

Buku Daftar Pesakit. PER-PL 101 (Pind.1/2003)  
Buku Indeks  
Buku Janjitemu  
Fail Klien



**HOSPITAL MELAKA**

## **PROSEDUR KUALITI**

**Pengurusan Kes Pesakit Yang Dirujuk  
Ke Jabatan Kerja Sosial Perubatan**

**No. Pindaan: 00  
Tarikh: 15.01.2018**

### **8.3 Peralatan**

Borang Laporan Sosial/Sosio Ekonomi Pesakit

Fail klien

Komputer

Telefon

Mesin fotostat

Kamera digital

Borang-borang yang berkaitan

## **9. PENGURUSAN RISIKO**

Rujuk Fail Pengurusan Risiko.

## **10. KLAUSA BERKAITAN**

7.5.3 Kawalan Maklumat Didokumentasikan

7.2 Kekompetenan

7.3 Kesedaran

7.1.3 Prasarana

8.2 Keperluan Untuk Produk Dan Perkhidmatan

8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan

8.5.1 Kawalan Penyediaan Pengeluaran Dan Perkhidmatan

8.5.2 Pengenalpastian Dan Kebolehesanan

9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis Dan Penilaian