



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Aduan Awam

No. Dokumen

PK - HM - INDUK - 16

No. Keluaran : 01

Disemak oleh

Tandatangan :

Nama : PN. HAIZUHAILIE BINTI BAHARUDDIN

Jawatan : KETUA UNIT PERHUBUNGAN AWAM

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. HATIJAH BINTI HJ. MOHD TAN

Jawatan : PENGARAH

Tarikh : 15.01.2018



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Aduan Awam

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

REKOD PINDAAN

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

1. OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan untuk menjalankan pengurusan aduan pelanggan yang diterima daripada pelanggan di Hospital Melaka.

2. SKOP

Prosedur ini mengemaskini semua jenis aduan lisan, telefon, peti cadangan, surat, akhbar, emel, SMS, Hari Bersama Pelanggan dan surat layang yang diterima di Hospital Melaka.

3. RUJUKAN

Manual Kualiti

4. TERMINOLOGI

PH	Pengarah Hospital
TPPK	Timbalan Pengarah (Perubatan) Kanan
KJ / KU	Ketua Jabatan / Ketua Unit
UPA	Unit Perhubungan Awam
WKH	Warga Kerja Hospital
PA	Pengerusi Jawatankuasa Aduan Pelanggan Hospital Melaka
AJK Aduan	Ahli Jawatankuasa Aduan Pelanggan Hospital Melaka
Aduan	Penyataan ketidakpuasan oleh pelanggan terhadap perkhidmatan, kemudahan dan peralatan yang disediakan
Pengadu	Seorang yang mengemukakan aduan secara lisan atau bertulis
Mesyuarat Klinikal Audit	Perbincangan mengenai perihal kes bagi tujuan untuk pencegahan, pembetulan dan penambahbaikan yang lain
<i>Medico -Legal</i>	Undang-undang berkaitan dengan keselamatan diperuntukkan untuk memudahkan pertadbiran beberapa projek dan aktiviti yang berkaitan dengan kesihatan. Sesetengahnya digubal untuk tujuan keselamatan dan melindungi kepentingan pengguna.



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Aduan Awam

No. Pindaan: 00

Tarikh: 15.01.2018

5. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
WKH/UPA	<p>5.1 Terima Butiran Aduan (Borang Aduan Pelanggan – MS:ISO/HM/AP/01Keluaran :01 Pind: 00/12 – Lampiran 1)</p> <p>5.1.1 Catitkan tempat aduan berlaku. 5.1.2 Catitkan tarikh dan masa. 5.1.3 Nyatakan jenis aduan. 5.1.4 Catitkan maklumat : i. Pesakit – nama, nombor kad pengenalan, umur, tarikh kemasukan wad, tarikh discaj, alamat dan nombor telefon; ii. Pengadu – nama, nombor kad pengenalan, alamat, nombor telefon dan perhubungan dengan pesakit. 5.1.5 Nyatakan aduan yang diterima</p>
WKH / UPA	<p>5.2 Siasatan / tindakan</p> <p>5.2.1 Kenalpasti punca aduan. 5.2.2 Laksanakan siasatan pada aduan yang diterima. 5.2.3 Nyatakan tindakan yang telah diambil.</p>
KJ / KU	<p>5.3 Ulasan / Tindakan Ketua Jabatan / Ketua Unit</p> <p>5.3.1 Menyatakan hasil siasatan aduan. 5.3.2 Nyatakan tindakan yang telah diambil untuk mengelakkan kejadian berulang dan tindakan penambahbaikan.</p>
PH / TPPK / UPA	<p>5.4 Ulasan / Tindakan PH / TPPK</p> <p>5.4.1 Semak hasil siasatan dan langkah-langkah yang telah diambil. 5.4.2 Bagi kes-kes berkemungkinan <i>malpractice</i> atau <i>Medico-Legal</i> bawa kepada Klinikal Audit – Rujuk AK-HM-INDUK-02.</p>
KJ / KU / UPA / AJK Aduan	<p>5.5 Tindakan Penambahbaikan</p> <p>5.5.1 Maklum kepada pengadu melalui surat / lisan dalam masa dua minggu . 5.5.2 Susulan lawatan di rumah jika perlu. 5.5.3 Laksanakan cadangan penambahbaikan jika perlu.</p>



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

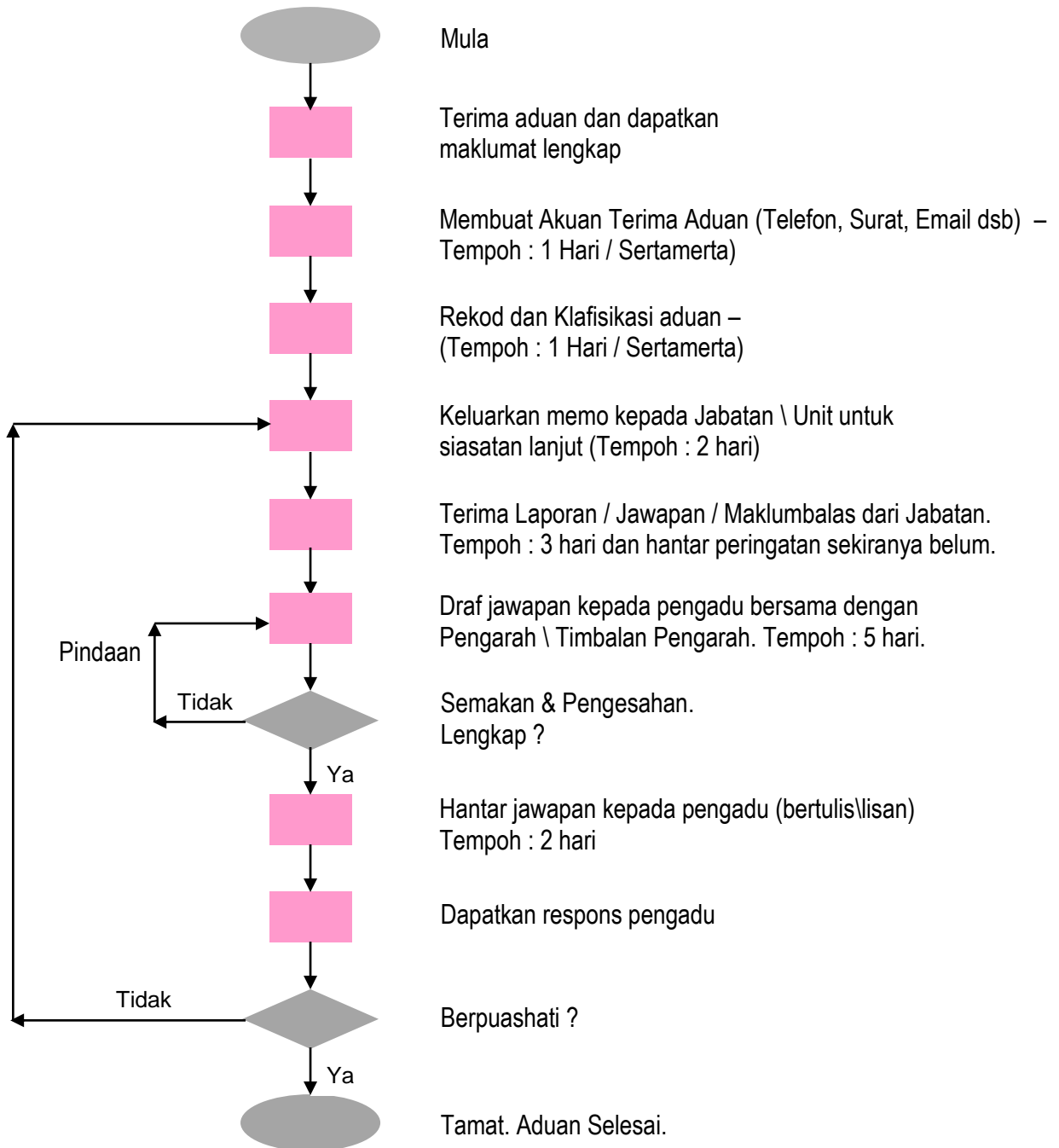
Pengurusan Aduan Awam

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

UPA / AJK Aduan	5.6 Tutup Kes 5.6.1 Menutupkan kes dengan menandatangani Borang Aduan Pelanggan. 5.6.2 Fail Borang atau surat jawapan dalam Fail Sulit Aduan Pelanggan.
UPA	5.7 Rekodkan 5.7.1 Rekodkan butiran aduan di dalam komputer. 5.7.2 Buat laporan bulanan setiap bulan dan laporan suku tahun dan hantar kepada PH dan Pengarah Kesihatan Negeri Melaka sebelum tarikh 10hb.



6. CARTA ALIRAN



 <p>HOSPITAL MELAKA</p>	<p>PROSEDUR KUALITI Pengurusan Aduan Awam</p>	<p>No. Pindaan: 00 Tarikh: 15.01.2018</p>
---	--	---

7. REKOD KUALITI

BIL.	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
1.	Fail Aduan Pelanggan - Sulit	Unit Perhubungan Awam	10 Tahun
2.	Fail Medico-Legal (Kes Mahkamah)	Unit Rekod Perubatan	Sehingga kes ditutup

LAMPIRAN

Borang Aduan Pelanggan - MS:ISO/HM/AP/01 Keluaran :01 Pind: 00/12 - Lampiran 1

Borang Maklumbalas Pelanggan - MS:ISO/HM/AP/02 Keluaran:01 Pind: 00/12 - Lampiran 2

Borang Penghargaan / Cadangan / Aduan Pelanggan- MS:ISO/HM/AP/03 - Keluaran :01 Pind: 00/12 - Lampiran 3

8. INPUT

8.1 Sumber Manusia

Pengarah Hospital
Timbalan Pengarah (Perubatan) Kanan
Ketua Jabatan / Ketua Unit
Pegawai Perhubungan Awam
Pegawai Perubatan
Penyelia Jururawat
Penyelia Hospital
Penolong Pegawai Perubatan
Jururawat
Pembantu Perawatan Kesihatan
Pelanggan

8.2 Data / Informasi

Borang Aduan Pelanggan - MS:ISO/HM/AP/01 Keluaran :01 Pind: 00/12
Borang Maklumbalas Pelanggan - MS:ISO/HM/AP/02 Keluaran:01 Pind: 00/12
Borang Peti Cadangan MS:ISO/HM/AP/03 - Keluaran :01 Pind: 00/12
Rekod Aduan Pelanggan

8.3 Peralatan

Komputer, Alatulis



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Aduan Awam

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

9. PENGURUSAN RISIKO

Rujuk Fail Pengurusan Risiko

10. KLAUSA BERKAITAN

- 7.5.3 Kawalan maklumat didokumentasikan
- 7.1.2 Modal insan
- 7.3 Kesedaran
- 7.1.3 Prasarana
- 7.1.4 Persekitaran untuk operasi proses
- 8.1 Perancangan & kawalan operasi
- 8.2.1 Komunikasi dengan pelanggan
- 8.5.1 Kawalan penyediaan pengeluaran & perkhidmatan
- 8.5.2 Pengenalpastian & kebolehesanan
- 9.1.2 Kepuasan pelanggan
- 9.1.3 Analisis & penilaian
- 10.1 Penambahbaikan secara am
- 10.2 Ketakakuran & tindakan pembetulan
- 10.3 Penambahbaikan berterusan



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Aduan Awam

No. Pindaan: 00

Tarikh: 15.01.2018

Lampiran 1

MS:ISO/HM/AP/01
Keluaran :01 Pind: 00/12

BORANG ADUAN PELANGGAN HOSPITAL MELAKA

**SULIT
JANGAN SIMPAN
BERSAMA NOTA
PESAKIT**

No Aduan: _____

Tarikh diterima: _____

(Diisi oleh warga kerja hospital yang menerima aduan)

1. Butiran Aduan

Tempat Aduan Berlaku : _____

Tarikh: _____

Masa : _____

(i) Jenis Aduan

Lisan/ Telefon/ Peti Cadangan/ Surat/ Surat BPA/ Surat UKK/ Akhbar/ Emel/ SMS/ Hari Bersama Pelanggan/ Surat Layang / e-aduan

(ii) Maklumat Pesakit/Pelanggan

Nama : _____

No Kad Pengenalan: _____

Umur : _____

Tarikh Kemasukan: _____

Tarikh Keluar: _____

Alamat: _____

Tel : _____

(iii) Maklumat Pengadu

Nama :

No Kad Pengenalan :

Alamat :

No. Tel :

Perhubungan :

(iv) Nyatakan aduan yang diterima:



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Aduan Awam

No. Pindaan: 00

Tarikh: 15.01.2018

2. Siasatan/Tindakan yang telah diambil :

3. Ulasan/Tindakan daripada Ketua Jabatan/Unit
(Sila gunakan kertas tambahan jika ruangan tidak mencukupi)

4. Tindakan Penambahbaikan

5. Pengesahan aduan ditutup

.....
Pengerusi/AJK Aduan
Tarikh :

 <p>HOSPITAL MELAKA</p>	<p align="center">PROSEDUR KUALITI Pengurusan Aduan Awam</p>	<p align="right">No. Pindaan: 00 Tarikh: 15.01.2018</p>
---	---	---

Lampiran 2

MS:ISO/HM/AP/03
Keluaran :01 Pind: 00/12

BORANG PENGHARGAAN / CADANGAN / ADUAN PELANGGAN

Terima kasih di atas kepercayaan yang diberikan kepada Hospital Melaka.

Sebarang penghargaan/cadangan/aduan bagi memperbaiki mutu perkhidmatan kami, sila kemukakan pada ruangan yang disediakan.

PERKARA : Penghargaan Cadangan Aduan

PENJELASAN :

.....
.....
.....
.....
.....

Sila berikan butir-butir di bawah untuk membolehkan pihak kami menghubungi Tuan / Puan jika diperlukan :

Nama:.....

Alamat:.....

.....

.....

No. Telefon :

Tandatangan :

Tarikh:.....