



**GARIS PANDUAN
KEMUDAHAN DAN PERKHIDMATAN
JAGAAN KESIHATAN BERSEKUTU
SWASTA *STANDALONE***

**BAHAGIAN SAINS KESIHATAN BERSEKUTU
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

(DRAF 22.08.2022)

Isi Kandungan

1. Pengenalan.....	1
2. Objektif	2
3. Skop.....	2
4. Tafsiran.....	2
5. Standard Kemudahan	3
5.1. Lokasi Fasilitas.....	3
5.2. Tangga, tanjakan dan lif.....	3
5.3. Tempat masuk dan tempat keluar	3
5.4. Papan tanda dan label	3
5.5. Koridor	4
5.6. Ruang Pendaftaran	4
5.7. Kawasan Menunggu.....	4
5.8. Pintu & Tingkap.....	4
5.9. Kemas lantai	5
5.10. Bilik konsultasi dan rawatan	5
5.11. Tandas.....	5
5.12. Lampu.....	5
5.13. Pengalihudaraan.....	6
5.14. Pelan Tindakan Kecemasan	6
5.15. Peralatan Pencegahan Kebakaran.....	6
5.16. Laluan/ tangga kecemasan.....	6
5.17. Pengurusan dan penyenggaraan kemudahan dan peralatan (<i>Maintenance</i>) ..	7
5.18. Pengemasan (<i>Housekeeping</i>).....	7
5.19. Pelupusan Bahan Buangan	8
5.20. Kemudahan Kakitangan	8
5.21. Pelan Organisasi	9
5.22. Jadual Kerja.....	9
5.23. Maklumat panggilan kecemasan.....	9
5.24. Kawalan Vektor	10
5.25. Kemudahan pelbagai.....	10
6. Standard Perkhidmatan.....	10
6.1. Standard Am Perkhidmatan	10
6.2. Standard Khusus Perkhidmatan	13

7. Standard Personel	14
7.1. Majikan/ Pengurus	14
7.2. Penyelia	14
7.3. Pengamal Kesihatan Bersekutu	14

DRAFT

1. Pengenalan

Seiring dengan perkembangan perkhidmatan perubatan dan kesihatan di Malaysia, kini terdapat banyak penyedia kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan di luar membuka premis/ pusat kesihatan swasta. Fasilitas swasta yang berhasrat untuk membuka kemudahan pusat jagaan kesihatan perlu membuat permohonan kepada Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) untuk proses pendaftaran dan perlesenan dengan merujuk kepada Akta Kemudahan dan Perkhidmatan Jagaan Kesihatan Swasta 1998 (Akta 586).

Akta 586 adalah merupakan suatu akta untuk mengadakan peruntukan bagi pengawal seliaan dan pengawalan ke atas kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan swasta seperti hospital, hospis, pusat jagaan ambulatori, rumah jagaan kejururawatan, rumah bersalin, hospital psikiatri, rumah jagaan psikiatri, pusat kesihatan mental masyarakat, pusat hemodialisis, klinik perubatan, klinik pergigian swasta dan apa-apa premis jagaan kesihatan atau yang berhubungan dengan kesihatan lain.

Selain kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan swasta yang dinyatakan di atas, terdapat premis kesihatan swasta lain yang dibangunkan secara *standalone* seperti pusat audiologi, fisioterapi, terapi pertuturan-bahasa, pendengaran, terapi carakerja, kaunseling dan pelbagai lagi. Premis kesihatan *standalone* seperti ini memberikan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu tanpa dikawal selia di bawah Akta 586. Pada masa ini terdapat beberapa akta yang hanya melaksanakan pendaftaran dan pengawalseliaan ke atas profesion kesihatan bersekutu iaitu Akta Profesion Kesihatan Bersekutu 2016 (Akta 774), Akta Optik 1991 (Akta 469) dan Akta Kaunselor 1998 (Akta 580). Walau bagaimanapun, sehingga kini tiada panduan bagi penyediaan kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta yang dibangunkan secara *standalone*.

Sehubungan dengan itu, Bahagian Sains Kesihatan Bersekutu, KKM telah membangunkan satu Garis Panduan Kemudahan dan Perkhidmatan Jagaan Kesihatan Bersekutu Swasta *Standalone* sebagai panduan kepada pihak yang ingin menyediakan kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta yang berdiri sendiri (*standalone*). Garis panduan ini bersifat dinamik di mana ia boleh dikemaskini dari semasa ke semasa selari dengan pertambahan jenis perkhidmatan yang boleh dikategorikan di bawah perkhidmatan kesihatan bersekutu. Garis panduan ini tidak terpakai untuk kesihatan bersekutu di hospital swasta dan kemudahan jagaan kesihatan lain yang telah dikawal selia oleh Akta 586.

Sebagai permulaan, garis panduan akan berfungsi sebagai panduan dan pembelajaran dalam memberi kesedaran, pendidikan dan advokasi kepada penyedia kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone*. Pada masa akan datang, ia boleh dijadikan panduan oleh pihak berkuasa tempatan (PBT) dalam mengeluarkan lesen perniagaan. Adalah diharapkan garis panduan ini dapat dioptimumkan sebaik mungkin agar penyampaian perkhidmatan yang diberi adalah berkesan, selamat dan berkualiti kepada rakyat.

2. Objektif

- 2.1. Memberi panduan kepada penyedia kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone* agar sentiasa mematuhi standard minima dan spesifikasi yang ditetapkan.
- 2.2. Memastikan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta di fasiliti swasta *standalone* yang diberikan kepada pelanggan/pesakit selamat dan berkualiti.

3. Skop

Garis panduan ini disediakan sebagai panduan kepada mana-mana pihak yang ingin menyediakan kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone*.

4. Tafsiran

- 4.1 'Kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu' merujuk kepada kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan yang disediakan oleh profesion yang dikawal selia sama ada, di bawah Akta Profesion Kesihatan Bersekutu 2016 (Akta 774), Akta Optik 1991 (Akta 469), Akta Kaunselor 1998 (Akta 580) atau mana-mana pihak yang menjalankan aktiviti yang berhubungan dengan kesihatan bersekutu.
- 4.2 'Kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone*' merujuk kepada kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta yang berdiri sendiri, tidak berada di bawah pentadbiran mana-mana premis yang dikawal selia oleh Akta Kemudahan dan Perkhidmatan Jagaan Kesihatan Swasta 1998 (Akta 586).
- 4.3 'Pengamal kesihatan bersekutu' merujuk kepada profesional kesihatan yang mempunyai kelayakan yang diiktiraf bagi menyampaikan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu.
- 4.4 'Pelanggan/pesakit' merujuk kepada orang yang mendapatkan sesuatu perkhidmatan atau orang yang berurusan (peneman/ waris) dengan kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone*.
- 4.5 'Majikan' merujuk kepada orang yang bertanggungjawab memberikan pekerjaan, menggaji, mengusaha atau memiliki sesuatu kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone*.
- 4.6 'Pengurus' merujuk kepada seorang individu yang bertanggungjawab ke atas keseluruhan pengurusan dan pentadbiran sesuatu kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone*.
- 4.7 'Penyelia' merujuk kepada seorang pengamal kesihatan bersekutu yang berkelayakan dan diiktiraf serta berpengalaman dalam bidang kesihatan bersekutu yang berkaitan.

5. Standard Kemudahan

5.1. Lokasi Fasilitas

- 5.1.1. Mudah diakses oleh pelanggan/pesakit dan pembekal.
- 5.1.2. Terdapat parkir dan tempat menurunkan pelanggan/pesakit yang bersesuaian termasuk pelanggan/pesakit orang kelainan upaya (OKU).
- 5.1.3. Mematuhi syarat-syarat yang ditetapkan oleh pihak berkuasa tempatan (PBT).

5.2. Tangga, tanjakan dan lif

- 5.2.1. Sekiranya fasilitas terletak di tingkat atas, kemudahan lif, tangga atau tanjakan yang bersesuaian hendaklah disediakan untuk pelanggan/pesakit.
- 5.2.2. Semua tangga dan tanjakan hendaklah mematuhi piawaian yang ditetapkan oleh Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia.

5.3. Tempat masuk dan tempat keluar

- 5.3.1. Tempat masuk dan tempat keluar pelanggan/pesakit hendaklah ditempatkan di kawasan yang kurang sesak.
- 5.3.2. Memastikan sekurang-kurangnya satu tempat masuk dan tempat keluar yang digunakan oleh pelanggan/pesakit yang menggunakan kerusi roda atau strecher. Ianya perlu direka bentuk tanpa tangga dan dilengkapi dengan tanjakan yang secukupnya.

5.4. Papan tanda dan label

- 5.4.1. Sistem papan tanda dan pelabelan yang sesuai hendaklah ada di dalam dan luar fasilitas.
- 5.4.2. Jelas dan mudah difahami serta menerangkan skop perkhidmatan yang ditawarkan.
- 5.4.3. Waktu operasi pada hari bekerja, hari minggu dan cuti umum hendaklah dipaparkan.
- 5.4.4. Mematuhi syarat-syarat yang ditetapkan oleh pihak berkuasa tempatan (PBT) dan badan regulatori yang berkaitan.
- 5.4.5. Senarai jenis dan caj perkhidmatan hendaklah dipaparkan dengan jelas.
- 5.4.6. Memaparkan lesen perniagaan dan lesen-lesen lain yang berkaitan di premis.

5.4.7. Memaparkan sijil pendaftaran pengamal (jika berkaitan) dan sijil perakuan amalan pengamal yang sah (jika berkaitan) termasuk lokum.

5.5. Koridor

5.5.1. Koridor hendaklah mempunyai kelebaran yang sesuai untuk laluan kerusi roda/strecher.

5.5.2. Susur tangan hendaklah disediakan di kedua-dua belah koridor yang digunakan oleh pelanggan/pesakit dengan kehilangan upaya secara fizikal sekiranya bersesuaian.

5.6. Ruang Pendaftaran

5.6.1. Kaunter dengan kemudahan pejabat atau ruang meja bagi pendaftaran hendaklah ditempatkan di tempat yang bersesuaian.

5.7. Kawasan Menunggu

5.7.1. Ruang yang secukupnya bagi kawasan menunggu pelanggan/pesakit hendaklah disediakan dalam semua kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone*.

5.8. Pintu & Tingkap

5.8.1. Semua pintu masuk, pintu keluar dan pintu lain hendaklah boleh memuatkan kerusi roda dan strecher.

5.8.2. Pintu bagi semua tandas pelanggan/pesakit hendaklah tidak boleh berayun masuk ke dalam bilik tandas dan jika tandas itu bersebelahan dengan koridor, pintu itu hendaklah dibuka ke sisi.

5.8.3. Pintu bagi terimaan masuk, bilik stor dan pintu lain di mana kereta sorong yang besar atau barangan pukal diangkut melaluinya, hendaklah mempunyai lebar yang secukupnya.

5.8.4. Semua pintu ayun dua hala hendaklah mempunyai panel penglihatan.

5.8.5. Reka bentuk pintu luar hendaklah dipastikan dalam keadaan yang boleh mencegah kemasukan rodensia.

5.8.6. Tingkap hendaklah dipastikan tidak dihalang oleh apa-apa objek yang menyebabkan cahaya semula jadi tidak dapat masuk ke dalam fasiliti.

5.9. Kemasan lantai

- 5.9.1. Kemasan lantai hendaklah daripada bahan bukan toksik, tidak licin, mudah dicuci dan sesuai bagi fungsi setiap bilik atau kawasan.
- 5.9.2. Permaidani boleh dipasang di dalam fasiliti kecuali di tangga atau tandas; dengan syarat permaidani itu mudah dicuci.

5.10. Bilik konsultasi dan rawatan

- 5.10.1. Memastikan bilik berasingan untuk konsultasi dan rawatan/ prosedur jika bersesuaian. Sekiranya menggunakan bilik yang sama, ia haruslah bersesuaian mengikut jenis rawatan dan prosedur.
- 5.10.2. Hendaklah ada ruang yang mencukupi bagi pergerakan kerusi roda dan strecer masuk dan keluar dari bilik rawatan.
- 5.10.3. Hendaklah menyediakan kawasan penyimpanan untuk menyimpan kelengkapan, bahan perawatan/ terapi, strecer dan kerusi roda tambahan.

5.11. Tandas

- 5.11.1. Kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone* hendaklah menyediakan:
 - (a) Rak yang sesuai dan cermin pada setiap kemudahan mencuci tangan berhampiran dengan tandas;
 - (b) Setiap kemudahan mencuci tangan hendaklah termasuk sabun dan kemudahan mengering tangan yang bersih;
 - (c) Tisu yang mencukupi pada pemegang kertas tandas di setiap bilik air;
 - (d) Penyembur air/ getah paip/ bidet di setiap bilik air; dan
 - (e) Kemudahan tandas yang memenuhi keperluan pelanggan/pesakit OKU.
- 5.11.2. Bilik tandas hendaklah dijaga dalam keadaan bersih pada setiap masa.

5.12. Lampu

- 5.12.1. Bilangan, jenis dan lokasi lekapan lampu hendaklah memberikan pencahayaan yang cukup bagi fungsi setiap bilik atau kawasan.

5.13. Pengalihudaraan

5.13.1. Semua bilik hendaklah dialihudarkan dengan secukupnya.

5.14. Pelan Tindakan Kecemasan

5.14.1. Menyediakan pelan tindakan kecemasan yang mengandungi:

- (a) Arahan keselamatan.
- (b) Latihan pengungsian bangunan iaitu termasuk latihan kebakaran (*fire-drill*).
- (c) Tanda amaran.
- (d) Pelan laluan kecemasan dan tempat berkumpul.
- (e) Tanda arah laluan kecemasan.

5.14.2. Menyediakan pelan pengurusan bencana yang bersesuaian.

5.14.3. Menyediakan lampu kecemasan yang mudah dilihat, berfungsi dengan baik dan tiada halangan.

5.15. Peralatan Pencegahan Kebakaran

5.15.1. Memastikan alat pemadam api menepati kriteria yang berikut:

- (a) Mudah dicapai dan tidak dihalang oleh sebarang objek,
- (b) Hendaklah diperiksa secara berkala dan dipastikan tidak tamat tempoh.
- (c) Mempunyai tatacara penggunaan.

5.15.2. Alat pengesan asap (*smoke detector*), alat pengesan kebakaran (*fire detector*) dan penggera kebakaran (*fire alarm*) dan lain-lain alat yang berkaitan haruslah berada di tempat yang sesuai, mencukupi dan berfungsi dengan baik.

5.15.3. Memastikan gelung hos pemadam api disediakan dan boleh digunakan.

5.15.4. Memastikan pili bomba tidak dihalang dan dalam keadaan baik.

5.16. Laluan/ tangga kecemasan

5.16.1. Pintu kecemasan (*emergency exit*) hendaklah ditandakan dan boleh dibuka daripada dalam (tidak bermangga).

- 5.16.2. Pintu kecemasan, semua laluan/ lorong, pintu keluar masuk dan tangga hendaklah bebas daripada sebarang halangan sama ada dari bahagian luar atau dalam premis.
- 5.16.3. Pintu rintangan api hendaklah sentiasa ditutup.

5.17. Pengurusan dan penyenggaraan kemudahan dan peralatan (*Maintenance*)

- 5.17.1. Dasar dan tatacara bertulis hendaklah disediakan bagi program penyenggaraan yang teratur untuk memastikan keseluruhan fasiliti dalam keadaan baik dan untuk menjaga keselamatan, kebajikan dan keselesaan pekerja dan pelanggan/pesakit.
- 5.17.2. Semua peralatan hendaklah disimpan dalam keadaan baik dan boleh dikendalikan.

5.18. Pengemasan (*Housekeeping*)

5.18.1. Pengurusan perkhidmatan pengemasan

- (a) Tiap-tiap kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone* hendaklah menyediakan perkhidmatan pengemasan yang teratur yang dirancang, dikendalikan dan disenggarakan untuk menyediakan persekitaran yang selesa, selamat dan bersih.
- (b) Majikan bagi sesuatu kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone* hendaklah melantik seseorang untuk mengawasi perkhidmatan pengemasan.

5.18.2. Tatacara Bertulis

- (a) Tatacara dan kaedah pembersihan hendaklah disediakan bagi setiap kawasan di dalam fasiliti dengan memberikan penekanan yang khusus bagi kawalan jangkitan.

5.18.3. Kelengkapan dan Bekalan

- (a) Kelengkapan dan bekalan yang sesuai hendaklah disediakan bagi pembersihan dan kelengkapan serta bekalan itu hendaklah disenggarakan dalam keadaan selamat dan bersih.

5.18.4. Penyimpanan

- (a) Jika larutan, sebatian pencuci dan bahan berbahaya digunakan bagi tujuan pembersihan, larutan, sebatian pencuci dan bahan berbahaya itu hendaklah dilabelkan dengan sepatutnya dan disimpan di tempat yang selamat.
- (b) Keluasan lantai stor kecil fasiliti hendaklah mencukupi untuk menyimpan baldi mop dan, jika ada, mesin vakum basah dan kering.

5.19. Pelupusan Bahan Buangan

5.19.1. Pengurusan Sampah

- (a) Sampah, yang tidak dianggap sebagai kumbahan, hendaklah dimasukkan ke dalam bekas yang sesuai yang hendaklah tidak telus, tidak menyerap dan mudah dibasuh serta mempunyai penutup yang rapat dan ketat.
- (b) Sampah hendaklah dibuang setiap hari.
- (c) Jadual pencucian tong sampah hendaklah disediakan.
- (d) Sampah yang dibuang dari fasiliti hendaklah dilupuskan secara berkala mengikut kehendak pihak berkuasa tempatan.
- (e) Pekerja hendaklah mencuci tangan mereka dengan bersih selepas mengendalikan apa-apa sampah.

5.19.2. Bahan buangan berbahaya

- (a) Bahan buangan berjangkit dan bahan buangan tidak berjangkit hendaklah diasingkan dengan kadar segera.
- (b) Sekiranya terdapat bahan buangan klinikal, ia perlu diuruskan dengan cara yang betul dan mengikut jadual pembuangan yang bersesuaian.
- (c) Bahan buangan berjangkit hendaklah dibuang ke dalam bekas khas yang ditandakan dengan simbol sejagat bagi bahaya biologi. Beg beg plastik yang digunakan mestilah tahan bocor dan rintang cucuk.
- (d) Bahan buangan tidak berjangkit hendaklah dikendalikan mengikut amalan keselamatan yang baik dan mana-mana undang-undang bertulis yang berhubungan dengan pengendalian bahan buangan itu.
- (e) Segala bahan buangan berbahaya hendaklah dibungkus, dipindahkan dan dilupuskan mengikut tatacara yang diterima oleh pihak berkuasa yang berkaitan untuk melindungi orang awam dan alam sekitar.

5.20. Kemudahan Kakitangan

5.20.1. Bilik Sembahyang

- (a) Jika bilik sembahyang disediakan oleh kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone*, bilik sembahyang dan kawasan mengambil wuduk bagi lelaki dan perempuan hendaklah diasingkan.
- (b) Bilik sembahyang hendaklah bersih dan kemas pada setiap masa.

- 5.20.2. Majikan bagi sesuatu kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone* hendaklah menyediakan, setakat yang mungkin, suatu bilik atau kawasan untuk digunakan sebagai kawasan rehat/ pantri kakitangan.

5.21. Pelan Organisasi

- 5.21.1. Semua kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone* hendaklah mempunyai pelan organisasi termasuk carta organisasi yang hendaklah dipamerkan di tempat yang strategik.
- 5.21.2. Pelan organisasi hendaklah bertulis dan boleh didapati apabila pemeriksaan dibuat.
- 5.21.3. Pelan organisasi hendaklah menyatakan kuasa, tanggungjawab dan fungsi setiap kategori kakitangan.
- 5.21.4. Semua pengamal kesihatan bersekutu yang berdaftar termasuk lokum diberikan keistimewaan untuk menjalankan amalan di kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone* hendaklah dianggap sebagai sebahagian daripada organisasi itu.

5.22. Jadual Kerja

- 5.22.1. Majikan hendaklah menyimpan dan menyenggarakan jadual kerja harian bagi semua kakitangan professional jagaan kesihatan dan jadual kerja itu hendaklah dipamerkan di bahagian yang mudah dilihat di dalam fasiliti.

5.23. Maklumat panggilan kecemasan

- 5.23.1. Maklumat panggilan kecemasan hendaklah dipamerkan di bahagian yang mudah dilihat di sesuatu kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone* bagi akses segera dan mudah kepada semua kakitangan apabila diperlukan.
- 5.23.2. Maklumat panggilan kecemasan hendaklah termasuk maklumat yang berikut:
- (a) Nombor telefon jabatan bomba dan polis;
 - (b) Nama, alamat dan nombor telefon semua kakitangan yang hendak dihubungi sekiranya berlaku kebakaran atau kecemasan;
 - (c) Nama, alamat dan nombor telefon penyelia (*supervisor*);
 - (d) Nombor telefon semua hospital yang berdekatan dengan fasiliti; dan
 - (e) Nombor telefon perkhidmatan ambulans.

5.24. Kawalan Vektor

- 5.24.1. Sesuatu kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone* hendaklah dalam keadaan yang dapat mencegah kemasukan dan daripada menjadi tempat berlindung bagi rodensia, serangga atau mana-mana makhluk perosak.
- 5.24.2. Satu jadual kawalan pest perlu disediakan untuk memastikan kawalan pest dijalankan secara berterusan dari semasa ke semasa.

5.25. Kemudahan pelbagai

- 5.25.1. Peti kecemasan (*first aid kit*) diletakkan di tempat yang mudah dicapai.
- 5.25.2. Kemudahan penyimpanan barang peribadi pelanggan/pesakit yang selamat disediakan.
- 5.25.3. Peralatan CCTV yang berfungsi dengan baik dipasang di tempat yang bersesuaian digalakkan.
- 5.25.4. Pemasangan *panic button/ emergency alarm* amat digalakkan.

6. Standard Perkhidmatan

6.1. Standard Perkhidmatan Am

6.1.1. Kawalan jangkitan

- (a) Majikan hendaklah bertanggungjawab membangunkan sistem kawalan jangkitan dengan tujuan untuk mencegah, mengenal pasti dan mengawal jangkitan yang diperolehi dari dalam atau luar fasiliti.
- (b) Majikan hendaklah mengambil langkah yang mencukupi untuk melindungi semua kakitangan dan persekitaran terhadap bahaya biologikal.
- (c) Majikan hendaklah mematuhi apa-apa arahan atau garis panduan yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan apabila menguruskan kawalan jangkitan, terutamanya semasa penularan penyakit berjangkit.

6.1.2. Daftar Kehadiran, Rujukan dan Kematian

- (a) Majikan hendaklah memastikan penyimpanan dan penyenggaraan daftar kehadiran dan rujukan bagi semua pelanggan/pesakit adalah baik dan lengkap.

- (b) Majikan hendaklah mengambil langkah-langkah yang munasabah untuk memastikan bahawa maklumat yang berikut dicatatkan pada setiap lawatan atau susulan dalam daftar kehadiran, rujukan dan kematian bagi setiap pelanggan/pesakit:
- i. nama penuh;
 - ii. nombor kad pengenalan;
 - iii. tarikh lawatan;
 - iv. masa lawatan;
 - v. jantina;
 - vi. umur;
 - vii. kumpulan etnik;
 - viii. kerakyatan;
 - ix. rujukan, jika ada; dan
 - x. kematian, jika ada.
- (c) Berkenaan dengan borang rujukan, majikan hendaklah—
- i. mengambil langkah-langkah yang munasabah untuk memastikan bahawa jika seseorang pelanggan/pesakit dirujuk kepada kemudahan atau perkhidmatan jagaan kesihatan yang lain, borang rujukan dilengkapi dan salinan asalnya dihantar bersama-sama dengan pelanggan/pesakit itu dan suatu salinan difailkan ke dalam rekod perubatan pelanggan/pesakit itu di fasiliti yang merujukkannya itu; dan
 - ii. memastikan bahawa borang rujukan mengandungi, setakat yang minimum, maklumat yang berikut:
 - nama, alamat, tarikh lahir dan jantina pelanggan/pesakit;
 - nombor kad pengenalan;
 - nama kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone* yang merujukkannya dan tempat dirujuk;
 - tarikh rujukan;
 - diagnosis ketika dirujuk;
 - prosedur/ rawatan yang dijalankan di kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone* yang merujukkannya jika ada;
 - keadaan pelanggan/pesakit ketika dirujuk;
 - nama dan tandatangan pengamal yang merujukkannya; dan
 - catatan tentang apa-apa laporan yang dihantar bersama-sama dengan pelanggan/pesakit itu, jika ada.

6.1.3. Penyampaian Perkhidmatan *Telehealth/ Home-based/ Mobile Service*

- (a) Konsultasi secara *telehealth* seperti melalui telefon, emel dan secara *virtual* melalui persidangan video boleh disampaikan kepada pelanggan/pesakit

mengikut keperluan dan kesesuaian. Kumpulan sasar mestilah pelanggan/pesakit sedia ada yang mempunyai rekod rawatan dengan fasiliti dan bukan pelanggan/pesakit baharu.

- (b) Penyampaian perkhidmatan kesihatan bersekutu *telehealth/ home-based/ mobile service* hendaklah mematuhi privasi dan kerahsiaan pelanggan/pesakit serta mematuhi undang-undang atau peraturan semasa yang berkaitan.
- (c) Maklumat peribadi dan klinikal pelanggan/pesakit hendaklah didokumen dan disimpan dengan sistematik dan mudah dikesan.
- (d) Bagi perkhidmatan kesihatan bersekutu *telehealth/ home-based/ mobile service*, organisasi haruslah memastikan semua di perkara 7 (Standard Personel) dipatuhi.

6.1.4. Pengurusan Rekod Pelanggan/Pesakit

(a) Sistem rekod

- i. Majikan hendaklah memastikan kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone* mempunyai sistem rekod perubatan pelanggan/pesakit yang sesuai yang terdiri daripada kemudahan, tatacara dan pengurusan bagi menyimpan rekod perubatan pelanggan/pesakit.
- ii. Majikan hendaklah memastikan setiap pelanggan/pesakit diberi nombor pendaftaran dan rekod perubatan yang berasingan serta perlu disimpan.
- iii. Majikan bertanggungjawab untuk melindungi maklumat pada rekod perubatan daripada kehilangan, pengubahan atau penggunaan oleh orang yang tidak dibenarkan.

(b) Rekod Perubatan Pelanggan/Pesakit

- i. Rekod perubatan pelanggan/pesakit ialah harta kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan bersekutu swasta *standalone* itu.
- ii. Tiada rekod perubatan pelanggan/pesakit boleh dibawa keluar dari fasiliti kecuali dengan perintah mahkamah. Apabila rekod tersebut dibawa keluar, satu salinan rekod itu hendaklah disimpan di fasiliti dan rekod asal itu hendaklah dikembalikan kepada fasiliti itu pada akhir prosiding seperti yang diarahkan.
- iii. Majikan hendaklah memastikan bahawa bagi setiap kehadiran pelanggan/pesakit, setiap rekod perubatan pelanggan/pesakit hendaklah mempunyai, setakat yang minimum, maklumat yang berikut:

- nombor pendaftaran;
 - nama, alamat, tarikh lahir dan jantina pelanggan/pesakit;
 - nama dan butir-butir terperinci waris atau penjaga yang sah di sisi undang-undang untuk dihubungi;
 - butir-butir klinikal yang berkaitan bagi pelanggan/pesakit termasuklah:
 - sejarah klinikal semasa merawat;
 - jenis prosedur/ rawatan termasuk penilaian, keputusan penilaian dan plan rawatan dimasukkan ke dalam rekod rawatan pelanggan sama ada secara fizikal/ elektronik
 - alergi dan sensitiviti ubat yang diketahui;
 - pembedahan semasa; dan
 - keputusan apa-apa ujian diagnostik yang berkaitan;
- iv. Maklumat dan laporan perubatan pelanggan/pesakit hanya boleh diserahkan kepada waris/ wakil pelanggan/pesakit yang sah dengan kebenaran pelanggan/pesakit tersebut.
- v. Surat keizinan menerima rawatan (*written consent*) sekiranya perlu, diisi oleh setiap pelanggan/pesakit.
- (c) Penyimpanan rekod perubatan pelanggan/pesakit
- i. Majikan hendaklah memastikan bahawa semua rekod perubatan pelanggan/pesakit yang asal atau dokumen yang berhubungan dengan rekod itu hendaklah dipelihara sekurang-kurangnya selama tempoh yang dinyatakan di bawah mana-mana undang-undang bertulis mengenai had masa.
 - ii. Jika sesuatu fasiliti dipindahkan hakmilik kepada seseorang majikan yang baharu, majikan yang memindahkan hakmilik itu hendaklah memastikan bahawa rekod perubatan pelanggan/pesakit itu juga dipindahkan hakmilik kepada majikan yang baharu itu. Semua maklumat asas/ peribadi pelanggan direkodkan dengan lengkap.
- (d) Semua data peribadi pelanggan haruslah dilindungi dan disimpan menurut undang-undang dan peraturan bertulis yang berkaitan.

6.2. Standard Perkhidmatan Khusus

Senarai profesion yang memberi perkhidmatan kesihatan bersekutu adalah seperti di Lampiran A: Spesifikasi Khusus Perkhidmatan Mengikut Profesion Kesihatan Bersekutu. Walau

bagaimanapun, lampiran ini adalah tidak hanya terhad kepada profesion dan perkhidmatan yang disenaraikan. Lampiran akan dikemaskini dari semasa ke semasa.

7. Standard Personel

7.1. Majikan/ Pengurus

- 7.1.1. Bertanggungjawab ke atas keseluruhan pentadbiran kemudahan dan perkhidmatan yang ditawarkan.
- 7.1.2. Memastikan senarai lengkap pengamal kesihatan bersekutu berserta dengan salinan sijil kelayakan dan diiktiraf.
- 7.1.3. Memastikan sijil pendaftaran pengamal (jika berkaitan), sijil amalan tahunan (jika berkaitan) dan dokumen sokongan yang lain disimpan di fasiliti tempat pengamal bertugas.
- 7.1.4. Memastikan nama pengamal kesihatan bersekutu bertugas harian dipaparkan dengan jelas.

7.2. Penyelia

- 7.2.1. Mempunyai kelayakan dan diiktiraf, serta telah menjalani latihan dan mempunyai pengalaman dalam bidang kesihatan bersekutu yang berkaitan.
- 7.2.2. Memiliki sijil pendaftaran pengamal (jika berkaitan) dan sijil amalan tahunan (jika berkaitan)
- 7.2.3. Merancang, mengawal, menyelia dan memantau pengamal kesihatan bersekutu dalam menyampaikan perkhidmatan.
- 7.2.4. Memastikan bilangan pengamal kesihatan bersekutu dan pelanggan/pesakit hendaklah bersesuaian dengan ruang kemudahan dan jenis perkhidmatan yang ditawarkan pada satu-satu masa.

7.3. Pengamal Kesihatan Bersekutu

- 7.3.1. Mempunyai kelayakan yang diiktiraf dalam bidang kesihatan bersekutu yang berkaitan.
- 7.3.2. Memiliki sijil pendaftaran pengamal (jika berkaitan) dan sijil amalan tahunan (jika berkaitan)
- 7.3.3. Menyampaikan perkhidmatan yang selamat dan beretika serta sentiasa mematuhi standard yang ditetapkan seperti di dalam *clinical practice guidelines*, *standard operating procedures*, polisi, pekeliling dan lain-lain panduan terkini.

- 7.3.4. Mempunyai pengesahan status kesihatan yang baik termasuk kesihatan mental (*fit to work*).
- 7.3.5. Latihan berterusan dalam bidang kesihatan bersekutu yang berkaitan adalah digalakkan.

DRAFT