

BULETIN EKSA HOSPITAL SULTAN HAJI AHMAD SHAH



EDISI 1 2017

2 Feb 2017

Mukasurat 1

Pelawat EKSA: Auditor Jemputan HoSHAS

Setahun sudah berlalu. Jawatankuasa EKSA Induk kembali bersiap siaga untuk menerima kunjungan Audit MAMPU kali kedua yang dirancang pada Disember 2017 ini. Justeru itu, Jawatankuasa EKSA Induk telah mempergiatkan aktiviti latihan, audit dan promosi bagi memantapkan amalan budaya EKSA di hospital ini.

Kebanyakan aktiviti sepanjang tahun 2016 lebih tertumpu kepada agenda penerimaan pelawat EKSA ke Hospital Sultan Haji Ahmad Shah. Para pelawat yang hadir mewakili organisasi luar-samada institusi kerajaan mahu pun swasta.

Secara keseluruhannya, terdapat 14 institusi luar telah menjadi Pelawat EKSA HoSHAS dan 9 kali sesi lawatan telah diadakan sepanjang tahun 2016. Sesi lawatan tersebut diuruskan oleh Jawa-

tankuasa Promosi Induk EKSA HoSHAS serta dibantu oleh wakil JK Promosi peringkat Zon bagimengiringi pelawat ke zon-zon EKSA.



Penerangan ringkas amalan EKSA Zon Patologi disampaikan kepada para pelawat.

Sedar atau tidak, aktiviti lawatan EKSA dari institusi luar menyumbang banyak faedah untuk kita selaku tuan rumah. Mereka adalah ibarat 'Auditor Jemputan'. Tetapi, sejauh manakah kebenarannya?

Kehadiran pelawat, bukan sekadar mereka mempelajari dan mencontohi apa yang telah berjaya dilaksanakan oleh warga HoSHAS. Mereka turut berperanan sebagai

pengkritik yang telus dalam membuat penilaian terhadap pencapaian sebenar amalan EKSA di hospital ini.

Cadangan dan pandangan dari pihak pelawat akan disalurkan melalui borang maklumbalas pelawat yang diedarkan semasa sesi lawatan tersebut. Setiap kritikan yang membina akan dijadikan panduan untuk kita memperbaiki dan meningkatkan kualiti amalan EKSA yang sedia ada.

Usaha penambahbaikan yang berterusan akan merealisasikan amalan budaya EKSA yang cemerlang. Jika ia terjadi, maka mutu perkhidmatan sesebuah institusi tersebut akan lebih diyakini oleh masyarakat.

Fahami Objektif Lawatan EKSA

Memberi pendedahan awal dan kefahaman mengenai budaya amalan EKSA kepada para pelawat yang mengunjungi hospital ini merupakan objektif pertama bagi aktiviti lawatan EKSA. Pelawat berpeluang mempelajari dan memahami dengan jelas amalan EKSA yang telah dilaksanakan di HoSHAS.

Objektif kedua pula adalah mengenalpasti kelebihan dan impak positif daripada amalan EKSA yang diperolehi oleh setiap zon melalui hasil lawatan dan pemerhatian pelawat EKSA ke hospital ini. Ahli-ahli zon yang menerima pelawat berpeluang mengetahui kelebihan zon masing-masing bahkan boleh dijadikan ikon kebanggaan.

Objektif terakhir ialah membantu meningkatkan kualiti amalan EKSA melalui pandangan dan cadangan penambahbaikan. Saluran maklumat yang digunakan adalah borang maklumbalas pelawat. Setiap kritikan yang membina boleh digunapakai oleh ahli-ahli zon untuk memperbaiki amalan EKSA yang sedia ada agar lebih kukuh dan kekal cemerlang pada masa hadapan.

Justeru itu, 3 objektif yang ada ini, perlu difahami dengan jelas agar tujuan kita mengadakan aktiviti lawatan tidak tersasar dari matlamat yang asal.



SIDANG PENGARANG BULETIN EKSA HOSPITAL SULTAN HAJI AHMAD SHAH

Dr Wan Aaisyah Wan Ahmed

Dr Nor Suhaila Md Riffin

Pn. Sharifah Nor Sazlin Syed Zainuddin

Cik Yasmin Ibrahim

En. Abd Hisham Zahari

Pn. Hazaini Muhamad

Pn. Lailatul Nazira Abd Rahman

En. Luqman Chong Mohd Abdullah Chong

En. Asmawi Nordin

En. Faizal Kamal

Pn Nurul Aida Dollah

Pn. Zilahumi Mohd.

Pn. Farahiyah Karanaini

Rangka semula sesi lawatan yang lebih berkesan: JK Promosi EKSA



AJK Promosi Induk bersama wakil JK Promosi Zon mengiringi pelawat ke salah satu zon yang dilawati pada hari tersebut iaitu Zon Forensik & Kenderaan.

Ahli Jawatankuasa Promosi EKSA dalam perangkaan untuk mengemaskinikan semula aktiviti lawatan memandangkan aktiviti ini semakin aktif semenjak HoSHAS diperakukan oleh pihak MAMPU sebagai institusi yang mengamalkan EKSA (2016-2017).

Dr. Wan Aaisyah Wan Ahmed selaku Ketua Jawatankuasa Promosi Induk EKSA berkata, ahli JK sedang meneliti semula borang maklumbalas dari para pelawat dan membuat analisa secara berterusan terhadap komen dan cadangan yang diberi. Laporan yang merumuskan keseluruhan lawatan tersebut akan diedarkan kepada semua AJK EKSA termasuk Ketua Zon agar mutu amalan tersebut dapat diperkukuhkan.

Pihak JK Promosi, berazam untuk menjadi-

kan setiap sesi lawatan ke HoSHAS sebagai satu aktiviti yang berupaya memberikan impak positif terhadap menaikkan nilai pengiktirafan EKSA serta secara langsung, menjadikan seluruh perkhidmatan yang disediakan oleh hospital ini bukan sekadar cekap dan cepat, bahkan berimej bersih, kemas dan selamat.

NO. ZON	JENIS ZON LAWATAN	BULAN										
		AGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	GEN	FEB	MAR	APR	MAY	
A. ZON LAWATAN KEMAMPUAN												
1	PENGURUSAN											
2	UNIT PENDIDIKAN PESAKIT / KAWALAN INFESKI / KUALITI / PEPERIKSAAN											
3	PENYELIAAN / KEJURUAWATAN / KESIHATAN AWAM / PELAYANAN PASIEN / SUMBER 2											
4	TEKNOLOGI MAKLUMAT											
5	REKOD PERUBATAN											
6	KERJA SOSIAL PERUBATAN											
7	INISYATIF SOKONGAN											
8	SAFETY & BERSIH KESELAMATAN											
9	KESEKUTUPAN & BERSAMA SAMA											
10	PERKUALIFIKAN & BINA DIRI											
11	REKRUTMEN & TRUENGGAN											
12	KLINIK PASIEN											
13	FARMASI											
14	PATOLOGI											
15	REHABILITASI											
16	DIAGNOSTIK											
B. ZON LAWATAN UBAHAN BUNDAK												
17	PENYEMPAHAN DIAGNOSTIK											
18	KEMANGAN 1, 2, 3 & 4											
19	KEMANGAN 5 & 6											
20	KEMANGAN 7 & 8											
21	KEMANGAN 9 & 10											
22	KEMANGAN 11 & 12											
23	KEMANGAN 13											
24	MELDOR											
25	BUNGA RAYA											
26	RAWATAN HARIAN											
C. ZON LAWATAN TERMAHAL												
27	DIWAN BEDAH / CSO / RHU											
28	DIWAN BERSALIN											
29	RUANG B. SOKAN											
30	KELUBURAN / ICU											
31	KEMANGAN 9 & 10											
D. ZON LAWATAN PELAWAT DIMPANAKI KEPADA 2 ORANG SETAP SUBSEKSI												
32	DIBANGKANG											
33	DILAKSANA											

Jadual Penerimaan Pelawat EKSA 2017

Maklumbalas pelawat: Cadangan yang kerap diusulkan

Mulai awal tahun 2017, aktiviti mengumpul dan menganalisa maklumbalas dari pihak pelawat mengenai lawatan EKSA yang diadakan, akan diteruskan secara intensif. Analisa awal terhadap maklumbalas yang diterima pada Disember 2016, terdapat beberapa cadangan/permintaan yang lazim diutarakan oleh pihak pelawat.

Permohonan secara berasingan dari pihak pelawat untuk melawat ke zon-zon yang tidak disenaraikan dalam jadual lawatan tersebut, kerap kali disuarakan. Maklumbalas terhadap permohonan seumpama ini, biasanya terdiri daripada 2 kategori. Pertama, pelawat terlebih dahulu, telah

memohon untuk satu sesi lawatan khas dengan Ketua Jabatan/ Zon. Apabila ini berlaku, pihak pengiring hospital akan menghantar pelawat tersebut ke zon yang dikehendaki. Kategori kedua adalah permohonan dibuat di saat akhir. Justeru terpaksa ditolak berikutan, lawatan ke zon hanya dapat diteruskan jika ketua zon dan warga zon dimaklumkan terlebih dahulu secara rasmi. Dengan ini, pihak zon dapat menyambut dan mengiringi pelawat yang datang ke zon pada waktu tersebut tanpa menjejaskan kerja hakiki. Hal ini juga dapat mengelak daripada berlakunya risiko ancaman keselamatan bangunan dan dokumen rasmi yang disimpan.

"Orang yang cemerlang hanya fokus kepada kejayaan dan mempunyai visi & misi yang besar dan bermakna."



-Dato' Dr Hj Fadilah Kamsah-



Y.H Dato Pengarah Hospital telah sudi meluangkan masa untuk meraikan kumpulan pelawat EKSA HoSHAS pertama untuk sesi 2017

Aktiviti Lawatan EKSA ke Hospital Sultan Haji Ahmad Shah

Jawatankuasa Promosi Induk EKSA HoSHAS sentiasa memantau perkembangan aktiviti Lawatan EKSA HoSHAS agar sentiasa memberikan impak yang positif kepada warga hospital. Justeru, beberapa tindakan pengemaskinian aktiviti telah dilaksanakan.

ATURCARA LAWATAN	
9.00 AM	• KETIBAAN PARA TETAMU KEHORMAT
9.10 AM	• TAKLIMAT LAWATAN
9.30 AM	• ACARA LAWATAN KE ZON-ZON
11.30 AM	• KUDAPAN PAGI
11.45 AM	• UCAPAN PEMBUKAAN OLEH KETUA PENYELARAS EKSA
12.00	• TAKLIMAT EKSA & PERSEMBAHAN MULTIMEDIA
12.45 PM	• SESI BERGAMBAR
1.00 PM	• BERSURAI

Aturcara lawatan ke zon EKSA HoSHAS telah ditetapkan dan dilaksanakan mengikut giliran.

Hari Lawatan EKSA kini telah ditetapkan pada hari Khamis bermula jam 9.00 pagi sehingga 1.00 tengahari. Masa dan hari lawatan yang dipilih, telah mengambil kira kesesuaian waktu pelepasan bekerja bagi pengiring pelawat EKSA. Mereka merupakan ahli-ahli JK Promosi peringkat zon dari pelbagai jabatan.

Bilangan peserta lawatan lazimnya akan dinyatakan dalam surat permohonan lawatan dari pihak pelawat. Ini adalah bagi membolehkan JK Promosi EKSA Induk selaku urusetia lawatan, menyusun atur program dan membuat pembahagian kumpulan pelawat apabila bilangan pelawat melebihi 20 orang dalam satu masa. Jika terdapat keangan masa pada tarikh lawatan yang dicadangkan oleh pihak pelawat, tarikh baru untuk lawatan akan dicadangkan oleh Penyelaras EKSA HoSHAS.



AJK Promosi EKSA Induk menerangkan agenda lawatan kepada pelawat dan wakil JK Promosi Zon selaku pengiring.

Bermula jam 9.00 pagi, para pelawat yang tiba di lobi utama hospital, akan diiringi ke Bilik Mesyuarat Anggerik. Satu sesi taklimat Pengenalan Lawatan EKSA akan disampaikan oleh wakil JK Promosi Pelaksana EKSA. Sejurus selepas taklimat berakhir, acara lawatan ke zon-zon EKSA akan dimulakan. Pemilihan zon untuk dilawati, telah ditetapkan mengikut jadual dan secara giliran. Ia diatur sedemikian rupa berikutan kesempitan masa lawatan untuk melawat ke semua 30 zon EKSA hospital ini.

Jadual lawatan telah diedarkan terlebih dahulu kepada semua ketua zon supaya persediaan aktiviti sambutan pelawat EKSA dapat dibuat secara sistematik. Pemilihan zon untuk dilawati telah mengambil kira skop perkhidmatan di zon tersebut dan kategori kriteria yang terkandung dalam Garispanduan EKSA MAMPU. Ini adalah bertujuan agar para pelawat mendapat manfaat sepenuhnya dari atur cara lawatan yang dibuat. Ketua zon berpeluang untuk menyusun atur pergerakan kakitangan masing-masing agar wakil / AJK Promosi peringkat zon dapat bersama mengiringi pelawat tanpa mengganggu tugas hakiki.

Ketua zon yang terlibat akan bersiap sedia dan menanti ketibaan pelawat di zon masing-masing. Sepanjang sesi lawatan, para pelawat akan diberi penerangan yang lebih terperinci mengenai amalan EKSA di zon tersebut. Terdapat rakaman foto sepanjang sesi lawatan dan akan dimuatnaik ke laman Facebook EKSA Hospital Sultan Haji Ahmad Shah.

Semasa aktiviti berjalan, para pelawat juga diminta untuk memberi maklumbalas dan cadangan melalui Borang Maklumbalas Pelawat EKSA, terhadap pelaksanaan amalan EKSA sebagai satu budaya di hospital ini. Maklumbalas tersebut akan dianalisa oleh JK Promosi Induk EKSA dan dilaporkan kepada Jawatankuasa Induk EKSA. Analisa ini amat penting, agar pihak zon dapat mengambil tindakan penambahbaikan dengan kadar segera terhadap apa yang diusulkan oleh para pelawat dalam borang tersebut.

Sejurus selepas selesai lawatan, para pelawat akan diiringi semula ke bilik Anggerik untuk mendengar Ucapan Pembukaan oleh Ketua Penyelaras EKSA, Puan



Inovasi susunan fail sering mendapat maklumbalas positif dari pelawat. Ketua Zon Farmasi menerangkan konsep susunan fail yang diamalkan di zon tersebut.

Che Ton Saari. Kemudian, satu persembahan multimedia diikuti dengan taklimat EKSA akan disampaikan oleh wakil JK Promosi Pelaksana EKSA. Taklimat yang berlangsung selama 30 minit ini, secara umumnya berkisar tentang kronologi dan pengalaman Jawatankuasa EKSA serta seluruh warga hospital dalam membuat persediaan menghadapi audit bagi Pengiktirafan Persijilan EKSA MAMPU.

Semasa sesi ini juga, para pelawat akan mengambil kesempatan untuk bertanyakan soalan berkaitan EKSA kepada penyampai taklimat. Borang maklumbalas Pelawat EKSA juga akan dikumpulkan sebelum pelawat bersiap sedia untuk pulang.

Laporan rasmi analisa borang tersebut akan diserahkan kepada Jawatankuasa Pelaksana EKSA dan sesalinan kepada pihak pengurusan hospital untuk rujukan dan tindakan susulan jika berkenaan. Hasil lawatan yang dijalankan pada penghujung tahun 2016 telah mula dikaji dan beberapa tindakan pengemaskinian aktiviti telah dimulakan.



Sesi penyampaian cenderahati daripada Wakil Pelawat EKSA Hospital Alor Gajah kepada Puan Penyelaras EKSA, HoSHAS



Lawatan EKSA ke HoSHAS: Amalkan / Hindarkan

Susulan daripada peningkatan kekerapan lawatan EKSA ke hospital kita kebelakangan ini, semakin banyak usaha penambahbaikan aktiviti lawatan telah dilaksanakan. Selaku tuan rumah, terdapat beberapa perkara yang harus kita amalkan dan tidak kurang juga peringatan bagi beberapa perkara yang mesti kita hindarkan. Ini adalah bertujuan untuk memastikan aktiviti lawatan berjaya diuruskan dengan lancar dan berkesan. Lantaran itu, berupaya memberikan impak positif kepada kedua belah pihak: pelawat dan warga zon yang dilawati.

Amalkan:

1. Sambut dan perkenalkan diri semasa pelawat tiba di zon anda.
2. Berkongsi maklumat dokumen EKSA kepada pelawat
3. Sentiasa senyum dan bersikap profesional walaupun menerima kritikan
4. Sediakan buku pelawat agar catatan pelawat terhadap zon tersebut dapat direkodkan

Hindarkan:

1. Pelawat tidak disambut semasa tiba di zon anda
2. Membiarkan pelawat bersendirian tanpa sebarang penerangan
3. Keadaan zon yang tidak bersiap sedia untuk menerima pelawat

Analisa Aktiviti Lawatan EKSA 2016

Analisa pertama lawatan bulan Disember 2016 telah dilaporkan dan berikut dinyatakan hasil analisa tersebut:

1. Majoriti bersetuju bahawa keseluruhan amalan EKSA di Hospital Sultan Haji Ahmad Shah adalah sangat memuaskan dan perlu dikekalkan agar kualiti perkhidmatan sentiasa terpelihara.
2. Terdapat beberapa permintaan dari pihak pelawat untuk melawat zon yang tiada dalam senarai aturcara lawatan pada hari tersebut. Lawatan berasingan hanya dibenarkan jika pelawat telah berurusan sendiri secara rasmi, dengan Ketua Jabatan / Zon yang terlibat. Pengesahan mengenai kebenaran tersebut perlu dimaklumkan kepada Ketua JK Promosi Pelaksana EKSA HoSHAS selawat-lewatnya sebelum hari lawatan bermula. Ini adalah untuk mengelakkan sebarang gangguan terhadap kerja hakiki kakitangan dalam menyampaikan perkhidmatan kepada pesakit/ pelanggan.
3. Setelah melawati 5 zon (Patologi, Kafeteria & Kedai KESUKES, Melor, Farmasi dan UPP/P/K/KI) pada sesi lawatan tersebut, 22 borang maklumbalas pelawat EKSA yang lengkap diterima dan dianalisa. 68% maklumbalas menunjukkan bahawa zon dengan hasil inovasi terbaik ialah Zon Patologi manakala 41% bersetuju bahawa Zon Melor telah menampilkan suasana zon yang paling bersih dan kondusif. Zon yang paling menyerlah dengan amalan Go Green adalah Zon Patologi (45% maklumbalas) manakala sebanyak 50% bersetuju bahawa Zon UPP/P/K/KI mempunyai ahli zon dengan sikap Mesra Pelanggan.
4. Walaubagaimanapun hanya 1% maklumbalas sahaja yang menyatakan Zon Kafeteria & Kedai KESUKES perlu membuat penambahbaikan segera dan perkara ini telah pun diambil tindakan oleh pihak terbabit.



Lawati kami di: Facebook EKSA Hospital Sultan Haji Ahmad Shah