



KENYATAAN MEDIA

HWCITF SERAH LAPORAN KEPADA MENTERI KESIHATAN; SENARAIKAN 10 SYOR PENAMBAHBAIKAN UTAMA

1. Pasukan Petugas Khas Bagi Penambahbaikan Budaya Kerja Perkhidmatan Kesihatan atau *Healthcare Work Culture Improvement Task Force* (HWCITF), yang telah ditubuhkan pada 13 Mei 2022, telah menyerahkan laporan penilaian serta syor penambahbaikan kepada Menteri Kesihatan, YB Khairy Jamaluddin pada 11 Ogos 2022.
2. Penubuhan HWCITF pada 13 Mei 2022 merupakan susulan daripada insiden kematian Pegawai Perubatan Siswazah (PPS) di Hospital Pulau Pinang (HPP) pada 17 April 2022. Pasukan Petugas yang terdiri daripada sembilan (9) orang ahli (**Lampiran**) mewakili pelbagai bidang kepakaran telah diamanahkan untuk membuat kajian berasaskan tiga (3) terma rujukan utama iaitu:
 - i. Menganalisis dapatan dan membuat penilaian tentang budaya kerja di Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM);
 - ii. Menganalisis Laporan Pengesanan dan Pengesahan berhubung insiden kematian PPS di HPP; dan
 - iii. Menyediakan laporan serta syor penambahbaikan.
3. Memandangkan skop budaya kerja KKM adalah sangat luas dan pelbagai, HWCITF telah mengguna pakai dua (2) pendekatan utama untuk mendapatkan data dan input, iaitu kaedah kuantitatif dan kualitatif.

4. Lebih daripada 40 siri perbincangan kumpulan kerja, sembilan (9) mesyuarat induk HWCITF dan dua (2) siri taklimat kepada YBMK telah dijalankan bagi memastikan input dan syor penambahbaikan yang komprehensif dapat dikemukakan kepada KKM.
5. Kaji selidik yang dijalankan telah disertai seramai 110,411 pegawai dan kakitangan KKM sebagai responden, dan telah menyediakan data yang kaya dengan maklumat yang mendalam dalam urusan HWCITF ini.
6. HWCITF telah merumuskan dapatan-dapatan berikut, iaitu:

- i. **ANALISIS LAPORAN PENGESANAN DAN PENGESAHAN INSIDEN KEMATIAN PPS DI HPP**

- a. Susulan analisis ke atas Laporan Pengesanan dan Pengesahan oleh Unit Integriti (UI) KKM, HWCITF merumuskan bahawa tiada bukti yang kukuh bagi mengaitkan insiden kematian PPS HPP pada 17 April 2022 dengan unsur buli di tempat kerja.
- b. HWCITF mengekalkan pandangan ini selagi mana tiada maklumat tambahan berkaitan insiden kematian PPS daripada PDRM menerusi siasatan mereka ke atas kes ini.

- ii. **MAKLUM BALAS KAJI SELIDIK BERKAITAN BUDAYA KERJA**

- a. Lebih daripada 60% responden kaji selidik menyatakan budaya kerja di KKM adalah positif terutamanya penjagaan pesakit, komuniti dan kerja berpasukan.

- b. Insiden *burnout* dan buli serta budaya kerja kurang sihat dapat disahkan berlaku di KKM, namun pada tahap yang berbeza dan bukanlah di semua fasiliti kesihatan KKM. Didapati budaya buli tidak hanya berlaku dalam kalangan PPS, malah ia berlaku merentasi semua peringkat warga kerja KKM secara langsung atau tidak langsung. Antara faktor penyumbang ialah kekurangan kecekapan, kemahiran dan tahap kesediaan untuk melaksanakan tugas yang diamanahkan.

iii. **PEMATUHAN DAN PELAKSANAAN KE ATAS GARIS PANDUAN PPS**

- a. HWCITF mendapati pematuhan terhadap pelaksanaan sistem kerja fleksi PPS dalam garis panduan adalah tidak menyeluruh dan latihan PPS tidak konsisten antara satu hospital dengan hospital lain termasuklah waktu kerja PPS yang panjang.
- b. Justeru, HWCITF mencadangkan pendekatan yang lebih berstruktur dan konsisten melalui pematuhan dan pemantapan *standard* serta garis panduan sedia ada.

iv. **SUMBER MANUSIA YANG OPTIMUM DAN NAIK TARAF KEMUDAHAN/ INFRASTRUKTUR**

- a. HWCITF juga mendapati terdapat keperluan untuk mengoptimumkan bilangan sumber manusia dan kemudahan infrastruktur bagi memastikan kesinambungan penjagaan pesakit yang terbaik.

v. **PENDIGITALAN PROSES KERJA**

- a. Kebanyakan urusan kerja masih dilaksanakan secara manual dan kekurangan pendigitalan telah menyebabkan peningkatan beban kerja yang boleh dielakkan serta melewatkan proses penyampaian perkhidmatan kesihatan.

vi. **PENGURUSAN ADUAN**

- a. Meskipun adanya dasar, garis panduan dan peraturan berkaitan pengurusan dan saluran aduan di KKM, HWCITF berpandangan bahawa ia perlu ditambah baik dan diperkukuhkan bagi memastikan elemen kerahsiaan diterapkan dalam proses pengurusan aduan untuk memberi keyakinan kepada pengadu.

7. Mengambil kira semua dapatan ini, HWCITF menggariskan 10 syor utama bagi tujuan penambahbaikan dan memperkasakan perkhidmatan kesihatan di KKM dan di kesemua fasilitinya. Syor-syor adalah seperti berikut:

SYOR 1: Semakan Visi, Misi dan Nilai Teras Kementerian Kesihatan Malaysia Mengikut Perkembangan Semasa

SYOR 2: Mengkaji Semula Struktur dan Menyegerakan Penggunaan Sistem Myhelp

SYOR 3: Pendigitalan Proses dan Pengintegrasian Sistem Digital Sedia Ada

SYOR 4: Kajian dan Semakan Semula Dasar, Polisi dan Garis Panduan

SYOR 5: Jawatankuasa Kelayakan Perubatan (JKP)

SYOR 6: Melaksanakan Pra-saringan Calon

SYOR 7: Pengukuhan/Penetapan Standard Untuk Latihan PPS

SYOR 8: Penambahbaikan Sistem e-Housemen

SYOR 9: Penyeragaman Program Transformasi Minda (PTM) dan Orientasi Hospital

SYOR 10: Penubuhan Kumpulan Sokongan PPS dan Lain-Lain Perkhidmatan

8. RUMUSAN

- i. HWCITF berpandangan bahawa kerjaya dalam perkhidmatan kesihatan amat mencabar dan memerlukan individu yang benar-benar komited dan sanggup melalui latihan dan cabaran persekitaran pekerjaan. Mereka juga harus bersedia untuk berhadapan dengan beban kerja yang tinggi dan tempoh waktu kerja yang lama.
- ii. Cadangan penambahbaikan budaya kerja mestilah tidak memberi kesan negatif kepada kualiti pegawai perubatan dan perkhidmatan mereka. Ini kerana terdapat ramai lagi pegawai perubatan yang dilatih dalam suasana yang kondusif dan mampu memberikan perkhidmatan kesihatan terbaik kepada pesakit.
- iii. Sementara pandemik COVID-19 telah memberikan impak yang besar kepada KKM, HWCITF berharap KKM akan memastikan usaha berterusan dilaksanakan untuk menambah baik sistem, prosedur, SOP sedia ada dan menggubal peraturan baharu yang lebih sesuai dengan keperluan dan kehendak semasa.

9. HWCITF mengucapkan penghargaan kepada Menteri Kesihatan YB Khairy Jamaluddin, anggota Pengurusan Tertinggi KKM iaitu Ketua Setiausaha, YBhg. Datuk Harjeet Singh dan Ketua Pengarah Kesihatan, YBhg. Tan Sri Dato' Seri Dr. Noor Hisham Abdullah, dan kesemua pihak yang telah memberikan sokongan dan kerjasama padu dalam penyediaan laporan penambahbaikan budaya kerja perkhidmatan kesihatan ini.

PASUKAN PETUGAS KHAS BAGI PENAMBAHBAIKAN BUDAYA KERJA PERKHIDMATAN KESIHATAN (HWCITF)

17 OGOS 2022

LAMPIRAN

SENARAI ANGGOTA PASUKAN PETUGAS KHAS BAGI PENAMBAHBAIKAN BUDAYA KERJA PERKHIDMATAN KESIHATAN (HWCITF)

1. YBhg. Profesor Datuk Ir Ts Dr Siti Hamisah binti Tapsir (Pengerusi)
2. YBhg. Dato' Hamidah Naziadin
3. YBrs. Profesor Dr. Zabidi A. M. Hussin
4. YBrs. Encik Mohamed Ridza bin Mohamed Abdulla
5. YBrs. Profesor Madya Dr. Amer Siddiq bin Amer Nordin
6. YBrs. Dr. Chong Su- Lin
7. YBrs. Encik Manvir Victor
8. YBrs. Encik Sivaramkrishnan Balasubramaniam
9. YBhg. Datin Setia Nik Roslini binti Raja Ismail

RUJUKAN PENUBUHAN HWCITF:

1. Menganalisis dapatan dan seterusnya membuat penilaian tentang budaya kerja dan pengurusan sumber manusia warga kerja perkhidmatan kesihatan, secara umum dan PPS secara khusus yang antara lain merangkumi aspek masa dan beban kerja, saluran aduan, kepimpinan, bimbingan dan latihan, penilaian prestasi, penyampaian perkhidmatan serta peluang kerjaya
2. Menganalisis maklumat dan input daripada siasatan insiden kematian PPS di HPP
3. Menyediakan laporan berkenaan penilaian dan cadangan penambahbaikan bagi budaya kerja dan pengurusan sumber manusia warga kerja perkhidmatan kesihatan, secara umum dan PPS, secara khusus dalam masa dua (2) bulan dari tarikh penubuhan.