

**SENARAI PROJEK / PROGRAM PEMBAHARUAN DAN PENAMBAHBAIKAN BAGI TAHUN 2015-2016  
DI BAWAH KEMENTERIAN KESIHATAN**

	Tajuk	Fokus WPA 21			Objektif & Sasaran / KPIs	Keterangan Ringkas
		Dasar	Struktur Organisasi	Pelaksanaan Organisasi		
<b>KEMENTERIAN KESIHATAN</b>						
<b>JABATAN DASAR DAN PERANCANGAN</b>						
1	Bengkel An Introduction to the ICD - 10 for Morbidity Coding			✓	<p><b>OBJEKTIF</b> Menghasilkan data kesihatan kebangsaan yang berkualiti tinggi bagi keperluan Kementerian Kesihatan untuk membuat sebarang intervensi, perancangan perkembangan perkhidmatan dan pembentukan dasar-dasar berasaskan bukti (<i>evidence based policies</i>)</p>	Meningkatkan kefahaman, kemahiran dan kecekapan pegawai dan kakitangan mengenai penggunaan ICD-10 dalam tugas pengkodan disamping meningkatkan kualiti data <i>morbidity</i> selaras dengan piawaian antarabangsa.
2	Clinical Coding Auditing			✓	<p><b>OBJEKTIF</b> Menghasilkan data kesihatan kebangsaan yang berkualiti tinggi bagi keperluan Kementerian Kesihatan dalam membuat sebarang intervensi, perancangan perkembangan perkhidmatan dan pembentukan dasar-dasar berasaskan bukti (<i>evidence based policies</i>).</p>	Menilai kualiti data morbidity melalui pengkodan ICD1-10 pada diagnosis yang direkodkan dalam sistem Bru-HIMS adalah tepat menurut tatacara pengkodan ICD-10 yang standard
3	Kajiselidik Kepuasan Hati Pelanggan 2015			✓	<p><b>OBJEKTIF</b> ● Mengetahui tahap penyampaian perkhidmatan yang diberikan oleh hospita-hospital / klinik-klinik kesihatan. Meninjau trend dari segi penyampaian perkhidmatan yang diberikan untuk membantu ketua-ketua Jabatan membuat pilihan keputusan mengenai pembaikan-pembaikan tertentu. ● Menunjukkan komitmen Kementerian ini dalam meningkatkan perkhidmatan yang berorientasikan pelanggan (<i>customer oriented</i>) ● Memberikan cadangan-cadangan untuk penambahbaikan sesuai dengan hasil dapatan daripada kajiselidik yang disediakan.</p>	Kajiselidik ini adalah merupakan kesinambungan daripada kajiselidik yang telah dijalankan sejak tahun 2008 atas tujuan penambahbaikan terhadap perkhidmatan dari masa ke semasa bagi menepati ekspektasi pelanggan.
<b>PERHUBUNGAN KORPORAT</b>						
4	Sistem Pengurusan Aduan Kementerian Kesihatan (SPAK) atau Talian Darussalam - Kementerian Kesihatan			✓	<p><b>OBJEKTIF</b> ● Semua pertanyaan rasmi, maklum balas atau aduan terhadap Kementerian Kesihatan melalui Talian Darussalam 123 dijawab dan ditangani secara profesional serta sopan dalam masa 5 minit atau kurang. ● Nasihat kesihatan yang standard (serta bukan berunsurkan kecemasan) diberikan setiap masa. ● Maklumat dan pengumuman terkini mengenai perkhidmatan kesihatan di Kementerian Kesihatan dikongsikan kepada khalayak ramai. ● Penambahbaikan yang berterusan pada semua perkhidmatan-perkhidmatan di Kementerian Kesihatan melalui pemantauan yang dilaksanakan dengan sistem pengurusan aduan (<i>Complaint Management System</i>)</p> <p><b>KPIs</b> 1. All queries and complaints made to 123 are attended within 10 seconds or less at 95% of the time. 2. Customer satisfaction (C-SAT) of a Level of 4 or above (Range: 1 – Very Poor / 2 - Poor / 3 - Satisfactory / 4 –Good / 5 - Excellent). 3. Ensuring 85% of first-call resolution (FCR) with every calls received. 4. Ensuring 90% of all complaints through open tickets to Level 2 (MoH) are resolved less than one week.</p>	SPAK merupakan sebuah projek pengurusan aduan orang awam 24 jam terhadap Kementerian kesihatan, dengan menggunakan kaedah Talian Darussalam 123. Projek SPAK ini bertujuan untuk menjadikan satu landasan dan pusat perhubungan bagi orang awam untuk melaporkan, menanyakan, mengadu dan memberi maklumbalas mengenai perkhidmatan-perkhidmatan yang diberikan oleh Kementerian Kesihatan.

JABATAN PERKHIDMATAN PERUBATAN					
5	LEAN Management - Waiting Times fo p3 Patients in Emergency Department		✓	<p><b>OBJEKTIF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Memperkenalkan kaedah pengurusan LEAN serta proses pelaksanaannya.</li> <li>● Memahami peranan nilai kepada pelanggan dan memberi tumpuan pada proses utama perkhidmatan dalam usaha penambahbaikan penyampaian perkhidmatan dengan menggunakan sumber-sumber yang sedia ada.</li> <li>● Mempraktikkan kaedah pengurusan LEAN sebagai inisiatif penambahbaikan secara berterusan</li> </ul>	Kaedah Pengurusan LEAN diterima pakai bagi membantu Jabatan untuk memaksimumkan nilai pelanggan ( <i>customer value</i> ) dengan meminimalkan pembaziran dalam proses penyampaian perkhidmatan. Jabatan kecemasan adalah diantara tempat-tempat utama yang dikenalpasti mempunyai permasalahan waktu menunggu yang lama bagi pesakit yang dikategorikan sebagai p3 yang sebanding dengan pesakit luar. Dengan mempraktikkan kaedah LEAN ini, adalah diharapkan bahawa waktu menunggu akan dapat dikurangkan.
6	LEAN Management – Process Improvement for Antenatal women with Appointment/s on First or Follow-up Visit in Obstetrics and Gynaecology Clinic, Women and Children Centre, Raja Isteri Pengiran Anak Saleha Hospital		✓	<p><b>OBJEKTIF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Memperkenalkan keadah pengurusan LEAN serta proses pelaksanaannya</li> <li>● Memahami peranan nilai kepada pelanggan dan memberi tumpuan pada proses utama perkhidmatan dalam usaha penambahbaikan penyampaian perkhidmatan dengan menggunakan sumber-sumber yang sedia ada</li> <li>● Mempraktikkan kaedah pengurusan LEAN sebagai inisiatif penambahbaikan secara berterusan</li> </ul>	Kaedah pengurusan LEAN diterima pakai bagi membantu Jabatan untuk memperbaiki lagi penyampaian perkhidmatan di Klinik Obstetrik dan Ginekologi termasuk waktu menunggu serta penjadualan perjanjian dan tatacara ianya dikendalikan. Waktu menunggu yang lama untuk perjumpaan doktor dan perjanjian yang tidak teratur penjadualannya merupakan masalah utama yang menjejaskan nilai pelanggan ( <i>customer value</i> ) pada proses penyampaian perkhidmatan di Klinik Obsterik dan Ginekologi, Pusat Perempuan dan Kanak-Kanak. Dengan mempraktikkan keadah LEAN ini, adalah diharapkan bahawa waktu menunggu akan dapat dikurangkan, perjadualan perjanjian akan lebih teratur dan kepuasan hati pesakit pada proses penyampaian perkhidmatan akan meningkat secara menyeluruh akan meningkat.
7	LEAN Management – Overseas Patient Referral (OPR)		✓	<p><b>OBJEKTIF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Memperkenalkan keadah pengurusan LEAN serta proses pelaksanaannya</li> <li>● Memahami peranan nilai kepada pelanggan dan memberi tumpuan pada proses utama perkhidmatan dalam usaha penambahbaikan penyampaian perkhidmatan dengan menggunakan sumber-sumber yang sedia ada</li> <li>● Mempraktikkan kaedah pengurusan LEAN sebagai inisiatif penambahbaikan secara berterusan</li> </ul>	Kaedah pengurusan LEAN digunakan bagi membantu Jabatan meneliti semula proses pengurusan penghantaran pesakit untuk menerima rawatan di luar negeri. Inisiatif ini adalah bertujuan untuk meningkatkan keberkesanan proses pengurusan dengan memaksimumkan sumber – sumber yang sedia ada dan meminimalkan pembaziran. Proses pengurusan yang tidak bersistemik dan tiada pemantauan dari segi perspektif tren perbelanjaan dan rawatan merupakan isu-isu yang memerlukan pembaikan. Kedua-dua penyebab itu telah secara menyeluruh mengakibatkan pembaziran pada sumber-sumber yang ada. Bagi mendokong usaha penambahbaikan, inisiatif online referral diperkenalkan. Garispanduan yang sebelum ini digunakan turut dikemaskinikan dan dicadangkan untuk diubah menjadi dasar bagi membantu memastikan keberkesanan usaha yang dilaksanakan.
8	Hospital Major Medical Emergency Table Top Exercise		✓	<p><b>OBJEKTIF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Meneliti kefungsihan pelan MME sedia ada diperingkat operasi</li> <li>● Mengkaji, mengenalpasti dan melakukan penambahbaikan kepada sebarang kelemahan atau isu yang terdapat pada pelan MME</li> <li>● Mempertingkatkan kesiapsiagaan semasa latihan di antara kementerian atau pada peringkat daerah dimasa akan datang</li> </ul>	Latihan Table Top ini dilaksanakan bagi memastikan kesiapsiagaan serta keberkesanan penyampaian perkhidmatan adalah dikemaskinikan mengikut perkembangan atau penambahbaikan Jabatan, fungsi hospital dan tatacara pelan tindakan mengikut piawaian antarabangsa. Ianya juga bertujuan bagi menyelaraskan garispandu dan tatacara yang terkandung didalam Pelan Major Medical Emergency (MME) untuk sentiasa mengambil kira akan pelan tindakan kementerian-kementerian yang lain.

9	Bengkel Root Cause Analysis (RCA) dan Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)		✓	<p><b>OBJEKTIF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Memperkenalkan metodologi yang komprehensif dan sistematik bagi membantu para doktor dan jururawat mengenalpasti kelemahan/kekurangan dalam sistem dan proses pelaksanaan penjagaan kesihatan.</li> <li>● Membantu para doktor dan jururawat untuk mengenalpasti dimana dan bagaimana proses kemungkinan faktor kegagalan dan</li> </ul> <p>Juga, tataraca menilai kesan relatif kegagalan dari pelbagai sudut sebelum ianya berlaku.</p>	<p>Program ini berperanan untuk melatih para doktor dan jururawat mengenai asas-asas kualiti dan keselamatan dalam penjagaan kesihatan.</p> <p>i. RCA membolehkan penganalisaan secara menyeluruh faktor asas permasalahan yang dikenalpasti dan tataraca menangani punca</p> <p>agar kemungkinan untuk berlakunya permasalahan yang sama dapat dikurangkan</p> <p>ii. FMEA membantu menilai proses baru dalam mengenalpasti kemungkinan faktor kegagalan sebelum ia dilaksanakan dan untuk proses yang sedia ada, keberkesanan perubahan yang dicadangkan.</p>
<b>JABATAN PERKHIDMATAN FARMASI</b>					
10	Bengkel Interaktif Mengenai Amalan Mempreskrib yang Baik		✓	<p><b>OBJEKTIF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mengurangkan bilangan e-preskripsi yang bermasalah dan meningkatkan keselamatan pesakit dan kualiti penjagaan</li> <li>● Mengurangkan panggilan telefon dari farmasi kepada doktor mengenai preskripsi yang bermasalah</li> <li>● Mengurangkan masa menunggu ubat bagi pesakit discaj</li> </ul> <p><b>SASARAN PADA TAHUN 2015</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mengadakan beberapa sesi bengkel bagi Pegawai Perubatan di Hospital RIPAS</li> </ul>	<p>Untuk membimbing prescribers (iaitu doktor) mengenai amalan mempreskrib baik, khususnya untuk preskripsi discaj dalam memastikan maklumat betul dan tepat disampaikan kepada Ahli Profesional Penjagaan Kesihatan lain. Ini akan membantu dalam usaha untuk mengurangkan tempoh menunggu ubat pesakit dan mengurangkan hampir berlaku atau kesilapan dalam pendispensan.</p>
11	Perkhidmatan Kounter Prioriti		✓	<p><b>OBJEKTIF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Menambahbaik kepuasan pelanggan (Clients' Satisfaction);</li> <li>● Meningkatkan kesedaran mengenai kepentingan untuk meningkatkan prestasi, kualiti dan produktiviti kerja; dan</li> <li>● Membantu memberkesankan usaha-usaha pembaharuan dan penambahbaikan dalam Perkhidmatan Awam</li> </ul>	<p>Perkhidmatan kaunter ini memberi kemudahan dan keutamaan kepada Warga Emas untuk mereka mengambil ubat. Kaunter ini juga dilartkan bagi pesakit kanak-kanak di bawah umur 1 tahun dan pesakit yang berkeperluan khas (seperti menggunakan kerusi roda). Sebelum ini, pesakit Warga Emas mengambil ubat bersama dengan pesakit-pesakit lain mengikut giliran.</p> <p>Perkhidmatan ini mula di laksanakan pada 18 Disember 2014 dan hasil pencapaiannya hanya dapat dilihat mulai Januari 2015.</p>
12	Persediaan Pengiktirafan ISO 17025 bagi Makmal Perkhidmatan Farmasi		✓	<p><b>OBJEKTIF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sistem penjagaan kesihatan yang komprehensif menekankan kecemerlangan perkhidmatan</li> <li>● Mempastikan kualiti kerja mencapai piawaian antarabangsa; dan</li> <li>● Mempastikan warga perkhidmatan yang cekap dan berkualiti</li> </ul>	<p>ISO 17025 adalah salah satu piawaian antarabangsa</p>
13	Perkhidmatan Easy Collect di Farmasi Pusat Kesihatan		✓	<p><b>OBJEKTIF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Menambahbaik kepuasan pelanggan (client's satisfaction)</li> <li>● Mengurangkan masa menunggu</li> <li>● Meningkatkan tahap kepuasan pelanggan</li> </ul> <p><b>SASARAN</b></p> <p>3-5% daripada pesakit yang biasanya mengambil ubat mereka di farmasi pusat kesihatan yang tertentu untuk menggunakan perkhidmatan ini.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Meningkatkan kualiti perkhidmatan pelanggan</li> <li>● Perkhidmatan melalui telefon ini memberi pilihan kepada pesakit untuk mengambil ubat bulanan mereka (refill) tanpa menunggu lama di farmasi atau daripada farmasi yang tertentu</li> <li>● Pesakit boleh memesan awal melalui telefon untuk ubat mereka dan ianya disediakan dalam 3 hari bekerja</li> </ul>
14	Perkhidmatan Easy Collect di Farmasi Hospital-Hospital di Daerah Brunei-Muara, Belait dan Tutong.		✓	<p><b>OBJEKTIF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Menambahbaik kepuasan pelanggan (Clients' Satisfaction);</li> <li>● Mengurangkan masa menunggu</li> <li>● Meningkatkan tahap kepuasan pelanggan</li> </ul> <p><b>SASARAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 3-5 % daripada pesakit-pesakit yang biasanya mengambil ubat bulanan mereka di Farmasi Hospital-hospital yang tertentu untuk menggunakan perkhidmatan ini.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Meningkatkan Kualiti Perkhidmatan Pelanggan</li> <li>● Perkhidmatan melalui talipon ini memberi pilihan kepada pesakit untuk mengambil ubat bulanan mereka (refill) tanpa menunggu lama di farmasi.</li> <li>● Pesakit boleh memesan awal melalui telefon untuk ubat mereka dan ianya di sediakan dalam masa 3 hari bekerja.</li> </ul>

15	Perkhidmatan Senang Ambil ( <i>Easy Collect</i> ) -Melalui Pesanan E-mel		✓	<p><b>OBJEKTIF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Menambahbaik kepuasan pelanggan (Clients' Satisfaction);</li> <li>● Meningkatkan kesedaran mengenai kepentingan untuk meningkatkan prestasi, kualiti dan produktiviti kerja;</li> <li>● Membantu memberkesankan usaha-usaha pembaharuan dan penambahbaikan dalam Perkhidmatan Awam.</li> </ul> <p><b>SASARAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 1-3 % daripada pesakit-pesakit yang biasanya mengambil ubat bulanan mereka di Farmasi Pusat Kesihatan yang tertentu untuk menggunakan perkhidmatan ini.</li> </ul>	<p>Perkhidmatan melalui emel ini memberikan pilihan kepada pasakit untuk mengambil ubat bulanan mereka (<i>refill</i>) tanpa menunggu lama di farmasi.</p> <p>Perkhidmatan e-mel dan ambil ini dimulakan pada tahun 2015 sebagai lanjutan perkhidmatan melalui telefon. Pesakit akan memesan awal melalui e-mel mengenai ubat mereka dan ianya disediakan dalam waktu 3 hari waktu bekerja</p>
16	Klinik Semak Penggunaan Ubat ("Medicine Use Review Clinic")		✓	<p><b>OBJEKTIF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● meningkatkan kefahaman pesakit mengenai ubat-ubatan mereka</li> <li>● Meningkatkan pematuhan pesakit mengenai ubat- ubat mereka serta mengurangkan pembaziran ubat-ubatan</li> </ul> <p><b>SASARAN / KPI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● mewujudkan perkhidmatan tersebut di Hospital RIPAS</li> <li>● mengadakan klinik ini 2 kali seminggu dan mengenalpasti pesakit-pesakit yang memerlukan perkhidmatan ini.</li> </ul>	Meningkatkan Kualiti Perkhidmatan Pelanggan
17	Perkhidmatan Farmasi Lanjutan 24 jam di Jabatan Kecemasan , Hospital RIPAS		✓	<p><b>OBJEKTIF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Memberi perkhidmatan farmasi 24jam di Jabatan Kecemasan selepas waktu pejabat yang dikendalikan oleh kakitangan farmasi</li> </ul> <p><b>SASARAN / KPI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Memberi perkhidmatan "dispensing" dalam jangka masa yang ditetapkan seperti yang ditentukan dalam Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR) bagi perkhidmatan ini.</li> </ul>	Meningkatkan Kualiti Perkhidmatan Pelanggan
<b>JABATAN PERKHIDMATAN KEJURURAWATAN</b>					
18	Penyediaan Perancangan Strategik Jabatan Perkhidmatan Kejururawatan Bagi Tahun 2015-2019		✓	<p><b>OBJEKTIF</b></p> <p>Menyediakan peta hala tuju Jabatan bagi tempoh lima tahun selaras dengan tema strategik Jabatan Perkhidmatan Kejururawatan iaitu <i>Provide a Comprehensive Healthcare System for All through Excellent Nursing Services</i>. Perancangan Strategik (PS) ini disediakan sebagai satu perancangan dalam memberikan perkhidmatan kejururawatan yang berkualiti seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● seiringan dengan tren terkini dalam aspek perubatan, teknologi dan perawatan berasaskan bukti dan amalan terbaik / <i>best practices</i> di era globalisasi</li> <li>● Mempertingkatkan pengetahuan dan kemahiran untuk penyediaan tenaga yang berkepakaran dalam bidang pengkhususan kejururawatan sejajar dengan matlamat skim perkhidmatan kejururawatan yang baru.</li> </ul>	PS 2010-2014 untuk disemak dan dikemaskinikan mengikut kesesuaian pengurusan dan pentabiran bagi jangkamasa lima [5] tahun ke depan [2015-2019]. Ianya diwujudkan bagi menyediakan perkhidmatan sistem perawatan kejururawatan yang komprehensif merangkumi penjagaan berorientasikan pesakit, konsisten, berkualiti tinggi, selamat dan bermaklumat yang berasas bukti bagi meningkatkan tahap kualiti kehidupan.

JABATAN PERKHIDMATAN HOSPITAL					
Hospital Pengiran Muda Mahkota Pengiran Muda Haji Al-Muhtadee Billah					
19	iDischarge		✓	<p><b>OBJEKTIF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Memperbaiki masa menunggu pengeluaran dari wad</li> <li>● Memperbaiki proses pelepasan</li> <li>● Pelan pelepasan yang berkualiti dan kesediaan pelepasan</li> </ul> <p><b>KPIs:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 80% pesakit dilepaskan dalam tempoh 6 jam dari Tiket Pelepasan (Discharge Ticket) dibuat</li> <li>● 100% pesakit dilepaskan tidak lewat dari jam 6 petang</li> </ul>	<p>Projek ini melihat kepada proses melibatkan penambahbaikan dan kaedah yang lebih 'leaner' di dalam prosedur pelepasan pesakit dalam (<i>inpatients discharges</i>) di hospital ini.</p> <p>Memastikan pesakit yang dibenarkan keluar dari wad hospital ini dengan persiapan dan pelan yang berkualiti, serta memperbaiki tempoh menunggu sebelum dibenarkan pulang dari wad di hospital ini.</p>
Hospital Pengiran Isteri Hajah Mariam					
20	Projek Assalam - <i>Customer Service Representatives</i> (CSR) - Hospital Pengiran Isteri Hajah Mariam (PIHM)		✓	<p><b>OBJEKTIF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Memastikan pesakit dan orang ramai menerima pengalaman perkhidmatan yang positif (<i>positive patient experience</i>) dari segi layanan, kemudahan dan masa menunggu, apabila mendapatkan perkhidmatan di Hospital PIHM.</li> <li>● Meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan yang diberikan oleh seluruh warga Hospital PIHM melalui tunjukajar dan latihan asas dan kemahiran yang berunsurkan pemedulian pelanggan.</li> <li>● 90% pencapaian penilaian perkhidmatan di tahap cemerlang bagi perkhidmatan-perkhidmatan yang terdapat di Hospital PIHM</li> </ul>	<p>Projek ASSALAM adalah salah satu projek yang dilaksanakan di seluruh peringkat Kementerian Kesihatan, termasuk di Hospital PIHM yang bertujuan untuk meningkatkan lagi perkhidmatan mesra pelanggan. Projek ini menitikberatkan pengalaman pesakit (<i>patient experience</i>) dengan memberikan nilai tambah kepada para pelanggan ataupun orang awam, serta setanding dengan kepentingan terhadap kualiti perkhidmatan, keberkesanan dan keselamatan klinikal. Projek ini juga adalah selaras dengan salah satu keutamaan strategik Kementerian Kesihatan, iaitu untuk meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan.</p>
21	Mengurangkan Tempoh Masa Proses Perkhidmatan ( <i>Turn around time</i> ) bagi orang ramai di klinik-klinik pesakit luar - Hospital Pengiran Isteri Hajah Mariam (PIHM)		✓	<p><b>OBJEKTIF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Memastikan pesakit dan orang ramai menerima pengalaman perkhidmatan yang positif (<i>positive patient experience</i>) selepas mendapatkan perkhidmatan</li> <li>● Meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan melalui penyepaduan dan pensejajaran perkhidmatan klinik-klinik pesakit luar.</li> <li>● Mengurangkan tempoh masa proses perkhidmatan (<i>turn-around time</i>) - pendaftaran, konsultasi dan pengambilan ubat – kepada 90 minit menjelang Januari 2017</li> </ul>	<p>Projek mengurangkan tempoh masa proses perkhidmatan (<i>turn-around time</i>) bagi orang ramai di klinik-klinik pesakit luar di Hospital PIHM adalah merupakan salah satu inisiatif pihak Hospital dalam menyepadukan dan mensejajarkan (<i>consolidation and alignment</i>) perkhidmatan kesihatan ke arah penyediaan perkhidmatan yang lebih optima, dengan memberikan nilai tambah kepada para pelanggan ataupun orang awam serta mengurangkan pembaziran. Tempoh masa proses perkhidmatan (<i>turn-around time</i>) ini termasuklah memberikan sasaran kepada pengurangan waktu menunggu di TIGA proses utama klinik-klinik pesakit luar – pendaftaran, konsultasi dan pengambilan ubat. Melalui penambahbaikan yang dikenalpasti, projek ini turut menitikberatkan pengalaman pesakit (<i>patient experience</i>) setanding dengan kualiti perkhidmatan, keberkesanan dan keselamatan klinikal. Projek ini juga adalah selaras dengan salah satu keutamaan strategik Kementerian Kesihatan, iaitu untuk meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan.</p>
22	Perkembangan Perkhidmatan (Pembaharuan dan Pengurusan) - Hospital Pengiran Isteri Hajah Mariam (PIHM)		✓	<p><b>OBJEKTIF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Memberikan perkhidmatan perubatan yang komprehensif, mudah dicapai dan selamat, khususnya untuk rakyat dan penduduk di Daerah Temburong</li> <li>● Memastikan pesakit dan orang ramai menerima pengalaman perkhidmatan yang positif (<i>positive patient experience</i>) apabila mendapatkan perkhidmatan di Hospital PIHM.</li> <li>● Meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan yang diberikan</li> </ul>	<p>Hospital Pengiran Isteri Hajah Mariam (PIHM) terletak di Pekan Bangar, Daerah Temburong di atas tanah kawasan seluas 6 ekar. Hospital ini memulakan operasi pada 3hb September 1987. Dalam usia mencecah 29 tahun, Hospital PIHM telah pun berkembang maju bukan sahaja dari segi jumlah sumber tenaga kerja, infrastruktur dan teknologi peralatan, tetapi juga pencapaian dari segi perkembangan perkhidmatan-perkhidmatan perubatan yang berkualiti, dan terkini. Ini adalah sejajar dengan peningkatan permintaan dan jumlah penduduk di Daerah Temburong, disamping di dalam menjadikan dan memastikan perkhidmatan perubatan dan kesihatan di Negara ini lebih aksesible kepada semua</p> <p>Pada tahun 2015/2016, terdapat dua (2) perkhidmatan baru diperkenalkan di Hospital PIHM iaitu perkhidmatan Klinik ENT dan perkhidmatan Pemulihan Cara Kerja (<i>Occupational Therapy</i>)</p>

**JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN**

**JABATAN PERKHIDMATAN SAINTIFIK**

23	Pengkirtirafan ISO 17025			<p><b>OBJEKTIF</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan jaminan kecekapan kakitangan makmal (profesional dan teknikal) yang berterusan kepada pelanggan makmal</li> <li>2. Memelihara dan mengawal kualiti ujian makmal dengan menghasilkan ujian-ujian makmal yang betul, tepat dan boleh dipercayai melalui pemantauan piawaian secara global.</li> <li>3. Berupaya untuk menangani dan mengurangkan risiko keselamatan dan kesihatan pengguna yang mana program ini memastikan ujian-ujian makmal dibuat oleh kakitangan makmal yang kompeten</li> <li>4. Meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan</li> <li>5. Membantu untuk mencapai strategik, rancangan rancangan dan objektif yang menyokong misi Kementerian Kesihatan dalam memberikan perkhidmatan yang berkualiti tinggi.</li> </ol>	<p>Projek ISO17025 bagi Jabatan Perkhidmatan Saintifik adalah khusus bagi mendapatkan pengiktirafan ISO17025, dalam memastikan pengurusan kualiti dalam pemberian perkhidmatan di jabatan tersebut adalah teratur, berkesan, terbaik dan memenuhi piawaian antarabangsa serta diakui kalibrasinya dan penganalisa yang berkopetensi.</p> <p><b>IMPAK YANG TELAH DIPEROLEHI</b></p> <p>Penilaian yang dijalankan setiap tahun untuk mematuhi setiap piawaian dalam ISO 17025. Ini secara keseluruhannya telah meningkatkan keberkesanaan pengurusan kualiti di Jabatan Perkhidmatan Saintifik. Ianya dapat dilihat dari aspek 12 elemen penting dalam pengurusan kualiti di makmal iaitu:-</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organisasi</li> <li>2. Sumber Tenaga Manusia</li> <li>3. Peralatan Makmal</li> <li>4. Pembelian dan Inventori</li> <li>5. Pengawasan proses</li> <li>6. Pengurusan Informasi</li> <li>7. Dokumen dan rekod</li> <li>8. Pengurusan kejadian dan pengawalan kesilapan</li> <li>9. Penilaian tahunan</li> <li>10. Penambahbaikan proses dalaman</li> <li>11. Khidmat dan kepuasan pelanggan</li> <li>12. Kemudahan dan keselamatan makmal.</li> </ol>
----	--------------------------	--	--	--	--