

# Laporan

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR

# AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا  
UNIVERSITI  
TEKNOLOGI  
MARA

# LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

## 2024

### HOSPITAL AL-SULTAN ABDULLAH PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

---

**KETUA PTJ :**

MOHD ZAMRIN BIN DIMON

**KETUA UNIT KUALITI :**

**PENYELARAS :**

JUHaida BINTI ABD AZIZ

**PENULIS :**

1. MUHAMMAD SYAMIL BIN ABD HAMID
2. ADAM BIN ZAKARIA
3. AMIRAH MAISARAH BINTI KHZIAN
4. SURAYA BINTI ABDUL RAZAK
5. MUZZAMMIL BIN MOHD KHAIRI
6. MASTURA BINTI MA'AD
7. NUR QISTINA BINTI HUMAIDI

8. NORA BT NOORDIN
9. DAHIYAH AISYAH BINTI RUSLAN AFFENDY
10. IQBAL BIN MHD ILHAM
11. NORFAIZAH BINTI JATLEE
12. NURADILA BINTI JOHARI
13. MOHD RIZAL BIN NORDIN
14. NUR NADIAH BINTI MOHAMAD ROSDI
15. MOHD ADIFFER BIN OTHMAN
16. NURZATUL AZMIRA BINTI ARBIAN
17. MUHAMMAD AKRAM BIN MAT RADZI
18. DAYANA IZNI BINTI SHARIF
19. MASZANINA BINTI AZHAR
20. MOHD HAFIZ BIN ANUAR
21. NURSHAFIKA BINTI SULOR
22. SYARIFAH NAFISAH BINTI SYED HAMZAH
23. MUHAMAD JUANI BIN ZULKIPLI
24. FATIN KAMILAH BINTI ZAKARIA
25. SITI NUR LAILA BINTI RAMELI
26. ISMALELA BINTI ISMAIL
27. ROSEERVIYANA BINTI AHMAD
28. KARTINAIAGUS BINTI ASRIL
29. ROZALINA BINTI ROKLI
30. NUR NATASHA ALIEA BINTI ROSLI
31. MUHAMMAD AIDIL BIN AZMIE
32. JUHAIDA BINTI ABD AZIZ
33. JUHAIDA BINTI ABD AZIZ
34. WAN SAUFI IRFAAN BIN W.ZAMRI
35. NUR FARAH FARHANA BINTI JAMIL
36. MOHD ZUHAIRI BIN ZAINUDDIN
37. MOHD ZUHAIRI BIN ZAINUDDIN

38. EBBY ANUAR BIN BAHARI
39. ANUAR BIN MOHAMMAD
40. SURIAWATI BINTI IBRAHIM

# **KRITERIA 1 : KEPIMPINAN**

## **1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

### **“KECEMERLANGAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN HASIL KEWIBAWAAN KEPEMIMPINAN HASA”**

#### **Perancangan**

Pengisytiharan Matlamat Pembangunan Mampan (SDG) oleh Perhimpunan Agung Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (PBB) dalam penetapan untuk mencapai Liputan Kesihatan Sejagat (Universal Health Coverage-UHC) disambut baik oleh barisan kepimpinan tertinggi Hospital Al-Sultan Abdullah UiTM (HASA) bagi memastikan penyampaian perkhidmatan Hospital kepada pelanggannya dioptimumkan dengan sebaik mungkin. Kepimpinan HASA mengambil langkah menerapkan kaedah Transformational Leadership Model dalam memainkan peranan untuk menggalakkan, memberi inspirasi dan memotivasikan pekerja untuk melakukan dengan cara yang mencipta perubahan yang bermakna. Hasilnya ialah tenaga kerja yang terlibat yang diberi kuasa untuk berinovasi dan membantu membentuk kejayaan masa depan organisasi yang signifikan mengikut matlamat SDG dalam pemerkasaan objektif strategik Hospital.

#### **Pelaksanaan**

Nilai ESI dan IDART menjadi tunjang barisan kepimpinan HASA memimpin nakhoda besar ini. Nilai sinergi bukan sahaja merujuk kepada komunikasi dan kerjasama yang efektif malah HASA menghargai perbezaan idea, kepakaran, latar belakang antara warga dan menghormati pendapat antara satu sama lain. HASA berdedikasi dalam memberikan ruang dan peluang kepada warga untuk menggarap potensi mereka dalam merealisasikan visi dan misi. Sinergi yang mantap antara Pengarah dan barisan pengurusan kanan Hospital menjayakan lagi kerjasama dua hala dengan pihak berkepentingan serta pemegang taruh HASA yang berurusan secara terus dengan UiTM sendiri sebagai organisasi induk serta agensi pusat lainnya seperti Kementerian Pengajian Tinggi (KPT), Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) dan, Kementerian Kewangan. HASA dalam mencapai objektif strategiknya dikembangkan lagi melalui komunikasi bersama warga kerja menerusi pelaksanaan Perhimpunan Bulanan dan Clinical governance Round sepanjang tahun 2023 bagi memastikan penyampaian perkhidmatan HASA bergerak seiring dengan hala tuju.

#### **Pemantauan**

Jawatankuasa Pengurusan Hospital yang terdiri daripada kumpulan Pengurusan Tertinggi merupakan tunjang utama pentadbiran Hospital yang bertanggungjawab dalam tadbir urus hospital, pengurusan sumber manusia dan penyampaian perkhidmatan bagi kelangsungan operasi hospital. Barisan pengurusan ini merupakan jawatankuasa yang tertinggi di peringkat Operasi Hospital yang bertanggungjawab untuk mengawal dan memantau prestasi dan pencapaian Hospital dalam bidang penyampaian perkhidmatan yang merangkumi Pengurusan Pentadbiran dan Sumber Manusia, Pengurusan Kewangan, Pengurusan Klinikal serta Sokongan Klinikal. Satu (1) jawatankuasa peringkat strategik, dua (2) peringkat eksekutif dan 54 jawatankuasa peringkat operasi ditubuhkan bagi memantau operasi dan penyampaian perkhidmatan. Keterlibatan barisan kepimpinan kanan secara langsung terhadap proses pengurusan serta pelaksanaan operasi di hospital menyokong kepada penyampaian perkhidmatan yang cemerlang kepada pelanggan dalam organisasi.

#### **Penambahbaikan**

Barisan Pengurusan Tertinggi HASA memberi penekanan kepada inisiatif khusus yang memfokuskan kepada bidang tumpuan penyampaian perkhidmatan seiring dengan visi dan misi Hospital iaitu mempertingkatkan kemanusiaan melalui pembangunan profesional, penyelidikan berkesan dan penyampaian penjagaan kesihatan terkini. Objektif kualiti dan inisiatif strategik HASA 2022 telah dilaksanakan mengikut arus transformasi kedua UiTM 2025: Globally Competent yang mendukung halatuju UiTM GRU 2025 selari dengan Visi Hospital untuk menjadi sebuah pusat penjagaan kesihatan akademik terkemuka dunia. Kewibawaan kepimpinan dan sinergi barisan Pengurusan Tertinggi terbukti apabila HASA telah dianugerahkan dengan tempoh akreditasi 4 tahun dari Malaysian Society for Quality in Health bagi kecemerlangannya dalam pengurusan operasi untuk mencapai penyampaian perkhidmatan yang berkualiti. HASA merupakan Hospital berstatus kerajaan pertama di Selangor mendapat pengiktirafan ini.

## 1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Seiring dengan aspirasi UiTM ke arah mencapai universiti terkemuka dunia menjelang 2025, HASA telah merealisasikan “Transformational Leadership Model” dengan mengambil kira faktor kepakaran, sumber manusia, kapasiti katil dan bilangan perkhidmatan yang ditawarkan untuk manfaat seluruh Malaysia. Hasil model kepimpinan ini membuatkan kepimpinan HASA lebih berinovasi dalam penyampaian perkhidmatan dan membantu membentuk kejayaan masa depan organisasi yang signifikan mengikut matlamat SDG dalam pemerkasaan objektif strategik Hospital.

Kecekapan Kepimpinan Kanan HASA dapat diterjemahkan dalam mentadbir seramai 1650 staf bagi perkhidmatan kesihatan di HASA, Bandar Puncak Alam dan PPUiTM di Sungai Buloh.

Sepanjang tiga tahun pengoperasian, HASA telah berjaya mengorak langkah untuk mencapai kecemerlangan operasi dari sudut penyampaian perkhidmatan melalui pendekatan MODEL KEPIMPINAN TRANSFORMASI. Struktur teraju kepimpinan HASA adalah hasil gabungan staf berpengalaman luas dalam bidang kepimpinan dan generasi muda yang memiliki kepakaran serta berwibawa, disokong kuat oleh kakitangan pelaksana di jabatan-jabatan seluruh HASA (Rajah 1.2 (1a)).

Berfokuskan tema perancangan strategik UiTM 2023 iaitu Globally Marketable dan Innovative Healthcare di HASA, barisan kepimpinan HASA telah menggerakkan penyampaian perkhidmatan melalui 11 Inisiatif di bawah model KEPIMPINAN TRANSFORMASI HASA (Rajah 1.2(2a)) seperti berikut:

1. Perancangan Keberhasilan Utama berteraskan empat Objektif Strategik (Rajah 1.2(2b)) sebagai TUJAHAN dalam mencapai visi dan misi HASA & UiTM melalui konsep Inspirational Motivation - Clear Vision.
2. Menggerakkan 17 inisiatif Keberhasilan Utama (PI) HASA (Rajah 1.2 (2c)) seperti yang dimuktamadkan di dalam perancangan strategik HASA UiTM 2025.
3. Melestarikan GHOP (General Hospital Operational Policy) (Rajah 1.2 (2d)) sebagai Polisi Utama demi memastikan penyampaian perkhidmatan dan perancangan pelan hospital dilaksanakan dalam kawalan kualiti yang terbaik.
4. Pelaksanaan Pemantauan Berterusan dari pengurusan kanan HASA menerusi penubuhan TASKFORCE Jawatankuasa Pemandu MSQH dan Clinical Governance Round (Rajah 1.2 (3a)) bagi memastikan penyampaian perkhidmatan klinikal yang selamat dan berkualiti melalui konsep Walk To Talk dan Role Model.
5. Kerjasama dan Kolaborasi PINTAR bersama pemegang taruh di peringkat dalaman UiTM terutama membabitkan kluster kesihatan UiTM dan entiti kesihatan swasta, Kementerian Kesihatan Malaysia, institusi-institusi dalam negara dan peringkat Antarabangsa (Rajah 1.2 (3b)).
6. Penyertaan AKTIF bersama komuniti dengan pelbagai inisiatif program kemasyarakatan dan bantuan kepada pesakit. (Rajah 1.2 (3c)).
7. Mewujudkan sistem penjagaan kesihatan secara digital (Rajah 1.2 (3d)) yang mampu meningkatkan kecekapan perkhidmatan dan patient experience.
8. Menggerakkan inovasi sistem kewangan kesihatan yang efektif dan mampan dengan kaedah pembayaran aplikasi digital (Rajah 1.2 (4a)).
9. Membudayakan program pengiktirafan dan penghargaan kejayaan cemerlang staf melalui platform Perhimpunan Bulanan dan e-mel rasmi (Rajah 1.2 (4b)).
10. Memperkasakan Kesalinghubungan bersama pelanggan bersesuaian dengan Era Revolusi Industri 4.0 melalui pengaktifan laman sesawang dan media sosial HASA (Rajah 1.2 (4c)).

11. Mengutamakan kesejahteraan pelanggan melalui penyediaan ruang maklum balas pelanggan secara digital dan fizikal (Rajah 1.2 (4d)).

Kepimpinan Kanan HASA turut memberi galakan perkongsian pengetahuan (Rajah 1.2 (5a)) melalui agenda:

1. Penganjuran Program dan Perkongsian Kepakaran bersama institusi, industri dan masyarakat termasuk yang datang dari luar negara;
2. Pembudayaan sesi perkongsian pengetahuan secara berkala kepada warga HASA.

Corak kepimpinan yang sistematik ini telah menyerlahkan lagi tadbir urus HASA melalui dokumentasi tadbir urus yang lengkap di dalam satu manual iaitu Buku Tadbir Urus HASA (Rajah 1.2 (5b)).

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0088\\_K01\\_KB02\\_20241\\_1.2 Pendekatan \(1\).pdf](#)
2. [B0088\\_K01\\_KB02\\_20242\\_1.2 Pendekatan \(2\).pdf](#)
3. [B0088\\_K01\\_KB02\\_20243\\_1.2 Pendekatan \(3\).pdf](#)
4. [B0088\\_K01\\_KB02\\_20244\\_1.2 Pendekatan \(4\).pdf](#)
5. [B0088\\_K01\\_KB02\\_20245\\_1.2 Pendekatan \(5\).pdf](#)



### **1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)**

Bertemakan "*Innovative Healthcare*" seiring dengan Amanat Naib Canselor 2023 kepada HASA, kepimpinan HASA telah berjaya membuktikan bahawa objektif dan pelan inisiatif strategik HASA dalam bidang tumpuan dapat disampaikan secara meluas, dihayati dan diaplikasikan dengan jayanya oleh warga HASA. Justeru, perluasan kepakaran dan pengalaman telah berjaya dilaksanakan melalui tiga peringkat iaitu:

#### **(a) Perluasan di Peringkat HASA:**

- i) Perhimpunan Bulanan HASA 2023 sebagai suatu platform penyampaian maklumat. (Rajah 1.3.1(a));
- ii) Penganugerahan Insan iDart kepada staf cemerlang. (Rajah 1.3.1(b));
- iii) Program Induksi Staf Baharu 2023 (Rajah 1.3.1(c));
- iii) Perluasan ilmu pengetahuan pakar perubatan HASA melalui platform media massa (Rajah 1.3.1(d));
- iv) Penyampaian maklumat kepada warga melalui platform media elektronik seperti Telegram dan Email (Rajah 1.3.1(e)).

#### **(b) Perluasan di Peringkat Komuniti:**

- i) Keterlibatan HASA dalam menyantuni komuniti telah terbukti apabila beberapa program komuniti telah berjaya dilaksanakan sepanjang tahun 2023 seperti Program Komuniti Setempat Sempena Hari Diabetes Sedunia 2023 (Rajah 1.3.2(a)), Program Masyarakat Sihat Parlimen Kuala Selangor 'Tingkatkan Kesedaran Orang Awam' bersama YB Datuk Seri Dr Dzulkefly Ahmad, Ahli Parlimen Kuala Selangor dengan kerjasama Pfizer pada 7 Oktober 2023 (Rajah 1.3.2(b)), Majlis perasmian Program Masyarakat Sihat (MaSih) telah disempurnakan oleh YB Puan Jamaliah Jamaluddin, Exco Kesihatan Awam dan Alam Sekitar Negeri Selangor (Rajah 1.3.2(c)) dan Program Sambutan Hari Kesedaran Kanser Payudara 'Pink Oktober' 2023 di SMK Puncak Alam pada 27 Oktober, 2023 (Rajah 1.3.2(d));
- ii) Media elektronik (Facebook dan Instagram) (Rajah 1.3.2(e));
- iii) Inovasi digital (Hospital Apps) (Rajah 1.3.2(f));
- iv) Laman sesawang HASA (Rajah 1.3.1(g)).

#### **(c) Perluasan di Peringkat UiTM dan Kebangsaan:**

- i) 10 jaringan industri telah berjaya dimeterai di peringkat Kebangsaan & Antarabangsa (Rajah 1.3.3(a));
- ii) Lawatan kerja HASA ke UNIMAS (Rajah 1.3.3(b));
- iii) Kolaborasi bersama organisasi luar seperti *Malaysian Society of Gastroenterology & Hepatology (MSGH)* (MSGH) pada 16 Ogos 2023 (Rajah 1.3.3(c));
- iv) Lawatan Penanda Aras dari Hospital Pengajar UPM (HSAAS) (Rajah 1.3.3(d)).

#### **(d) Perluasan di Peringkat Global:**

- i) *Letter of Intent* (LOI) bersama University of Medical Sciences Havana, Cuba (Rajah 1.3.4(a));
- ii) *The Launching of the Lancet Countdown 2023 Report on Climate Change* anjuran

Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), Universiti Teknologi MARA (UiTM), Universiti Malaysia Terengganu (UMT) dengan kerjasama Lancet Countdown: Tracking Progress on Health and Climate Change telah dilaksanakan pada 1 Disember 2023 (Rajah 1.3.4(b));

iii) Lawatan delegasi dari luar negara seperti *Group of Latin American & Caribbean Countries* pada 15 Februari 2023 (Rajah 1.3.4(c)), Lawatan Kedutaan Arab Saudi pada 18 Julai 2023 (Rajah 1.3.4 (d)), Zhejiang Medical University, China pada 2 Ogos 2023.(Rajah 1.3.4(e)), Universitas Lampung, Indonesia pada 8 Ogos 2023. (Rajah 1.3.4(f)), Fakultas Keperawatan dan Kebidanan, Universitas Megarezky, Sulawesi, Indonesia pada 24 Ogos 2023 (Rajah 1.3.4(g)) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia pada 1 November 2023 (Rajah 1.3.4(h)).

Sehubungan itu, pengurusan kanan hospital telah mengamalkan budaya kerja yang inklusif dalam setiap peringkat warga kerjanya bagi memastikan kaedah penyampaian perkhidmatan yang relevan terus diaplikasikan setiap masa dengan optimum.

Perancangan perluasan yang menyeluruh dan mantap terbukti efisien dengan kecemerlangan HASA memperolehi Pensijilan Penuh Akreditasi MSQH (Rajah 1.3.5(a)), iaitu HASA merupakan Hospital kerajaan pertama di Selangor yang menerima pengiktirafan tersebut.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_K01\\_KB03\\_20241\\_1.3.1 Perluasan \(a.b.c.d.e\).pdf](#)
2. [B0088\\_K01\\_KB03\\_20242\\_1.3.2 Perluasan \(a.b.c.d.e.f.g\).pdf](#)
3. [B0088\\_K01\\_KB03\\_20243\\_1.3.3 Perluasan \(a.b.c.d\).pdf](#)
4. [B0088\\_K01\\_KB03\\_20244\\_1.3.4 Perluasan \(a-h\).pdf](#)
5. [B0088\\_K01\\_KB03\\_20245\\_1.3.5 Perluasan.pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

#### **1. Kaedah Pemantauan menerusi Pelaporan ke Mesyuarat.**

Kecemerlangan pimpinan Pengurusan Hospital telah dibuktikan dengan pelaksanaan pelaporan secara berkala berkenaan pencapaian inisiatif-inisiatif yang dirancang dan dilaksanakan selaras dengan Perancangan Strategik UiTM dalam mesyuarat peringkat Universiti seperti Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti (LPU), Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU), Mesyuarat di peringkat Hospital seperti di Rajah 1.4.1(b) sebagai contoh Majlis Pengurusan Hospital sebanyak 4 kali setahun, dan juga mesyuarat peringkat dalaman seperti dibuktikan di Rajah 1.4.1(a) seperti Mesyuarat Jawatankuasa Hospital (JPH) dan Mesyuarat Ketua-Ketua Jabatan dan Pusat Perkhidmatan yang dilaksanakan sebanyak 12 kali setahun serta Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) yang dilaksanakan pada setiap tahun.

#### **2. Kaedah Pemantauan menerusi Clinical Governance Round (CGR) di Hospital.**

Kaedah Pemantauan menerusi keterlibatan Pengurusan Tertinggi dan Warga Kerja melalui tindakan Clinical Governance Round (CGR) Hospital seperti dinyatakan di Rajah 1.4.1(c) yang telah dilaksanakan dengan jayanya merujuk takwim di Jadual 1.4.1(c). Dalam proses pemantauan CGR ini, isu berkenaan operasi dan keperluan penambahbaikan oleh jabatan dapat diutarakan secara terus dan bersemuka kepada pengurusan tertinggi bagi menjalankan penambahbaikan dengan kadar segera. Melalui pemantauan CGR sebagai aktiviti wajib yang dilaksanakan oleh barisan pengurusan kanan ini menonjolkan lagi komitmen tinggi semua dalam usaha pemantauan terhadap proses kerja dalam memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkesan secara terus dalam jabatan dan pusat perkhidmatan klinikal.

#### **3. Kaedah Pemantauan KPI Secara Digital menerusi sistem Hospital Performance Indicator for Accountability (HPIA).**

Lantikan Quality Liaison Officer (QLO) bagi sistem HPIA di Rajah 1.4.1(d) juga secara tidak langsung membuktikan pelaksanaan pemantauan secara sistematik kepada warga HASA yang terpilih. Inovasi pendigitalan dalam proses pemantauan dan pelaporan status KPI ini secara tidak langsung membolehkan Pemantauan KPI dilakukan secara terus di dalam talian oleh warga kerja HASA.

#### **4. Kaedah pemantauan menerusi pengurusan isu dalaman dan luaran serta pengurusan maklumat risiko Hospital.**

Komitmen dan kesungguhan Pengurusan kanan HASA dibuktikan melalui tindakan terhadap kajian hasil analisa pencapaian yang dikongsikan dalam mesyuarat dan bengkel bersama warga kerja HASA seperti di Rajah 1.4.1(e) dalam mengurus isu dalaman dan luaran serta pengurusan risiko Hospital. Medium pemantauan secara terus melalui aplikasi "Whatsapp Messenger" dan "Telegram", sebagai salah satu kaedah pemantauan operasi penyampaian perkhidmatan melalui aplikasi yang mudah dicapai oleh semua staf.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0088\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20241\\_1.4.1 Pemantauan \(abcde\).pdf](#)
- 2.
- 3.

- 4.
- 5.

### 1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Sebagai Hospital Pengajar Universiti (HPU) termuda di Negeri Selangor dan satu-satunya Hospital Pengajar Universiti (HPU) yang dibangunkan oleh UiTM; Kepimpinan HASA sentiasa menitikberatkan penilaian risiko dalam setiap proses kerja bagi memastikan tahap risiko terhadap operasi dan penyampaian perkhidmatan dijalankan dengan optimum dan disertakan dengan tindakan penambahbaikan berterusan. Keahlian JK Pemilik Risiko Tindakan ini adalah selaras dengan inisiatif terhadap gerak kerja HASA dalam mencapai akreditasi MSQH yang diusahakan oleh HASA sehingga tahun 2023. Pengurusan tertinggi HASA menekankan proses pengurusan risiko yang efektif dalam membantu kejayaan penyampaian perkhidmatan hospital dengan merujuk kepada Proses Pengurusan Risiko UiTM dari Pusat Pengurusan Risiko Induk UiTM seperti dipaparkan di Rajah 1.4.2.(a).

Penubuhan Jawatankuasa Pemilik Risiko Hospital (JPRH) (Rajah 1.4.2.b) sekaligus menguatkan lagi inisiatif pengurusan tertinggi HASA dalam memastikan pengurusan risiko Hospital dilaksanakan dengan sebaik mungkin. Menerusi Mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko Hospital (Rajah 1.4.2.c) yang dijalankan.

Pengurusan risiko juga amat penting dalam penyampaian perkhidmatan Hospital bagi memastikan operasi klinikal dan perawatan perubatan Hospital dilaksanakan dengan cemerlang. Berpaksakan teras pengurusan risiko jabatan yang berpandukan Polisi dan Panduan Pengurusan Risiko UiTM yang berkuatkuasa. Sehubungan itu, Jawatankuasa Pemilik Risiko dengan sokongan barisan Kepimpinan Kanan Hospital telah mewujudkan Polisi Pengurusan Risiko Hospital dan juga Prosedur Kualiti Pengendalian Pengurusan Risiko (HUiTM-NCD-ADM-P-006-00) sebagai rujukan warga kerja HASA bagi memastikan kelestarian penyampaian perkhidmatan dengan inisiatif pengurusan risiko yang rapi sebagaimana dipaparkan di Rajah 1.4.2.(c) dan Rajah 1.4.2 (d).

Bagi tujuan ini, pengurusan hospital telah menganalisis jenis risiko di Hospital melalui input dan maklumat daftar risiko yang diberikan oleh setiap jabatan dalam kluster utama Hospital iaitu Kluster Klinikal, Kluster Sokongan Klinikal serta Bukan Klinikal. Daftar risiko yang terkumpul akan direkod dan dilaporkan dengan pengesahan Jawatankuasa Pemilik Risiko Hospital (JPRH) dalam sistem e-Risk Management System (e-RMS) UiTM, sekaligus membuktikan penglibatan pihak pengurusan kanan HASA dalam aktiviti pengenalpastian risiko yang terdapat dalam inisiatif dan tindakan melestarikan penyampaian perkhidmatan Hospital yang mantap dalam memastikan penyampaian penjagaan kesihatan yang berkualiti serta menjamin tahap kepuasan pelanggan yang tinggi.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20241\\_1.4.2 Kenalpasti Risiko \(abcd\).pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

### **1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)**

#### **1. Kaedah Kajian Semula dan Tindakan Penambahbaikan melalui MKSP.**

Kepimpinan HASA sentiasa komited dalam menambah baik proses kerja bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang cepat dan berkesan. Dalam hal ini, Kaedah kajian semula dan tindakan penambahbaikan dijalankan menerusi Mesyuarat Kajian Semula Prestasi (MKSP) seperti rujukan di Rajah 1.4.3.(a). untuk mengenalpasti pencapaian dan tindakan penambahbaikan penyampaian perkhidmatan operasi HASA.

#### **2. Kaedah Kajian Semula dan Tindakan Penambahbaikan melalui Pengurusan Maklumat Risiko Hospital**

Pelaksanaan bengkel pengurusan maklumat risiko pada 17 Mac 2023, Rajah 1.4.3.(b) bagi tujuan tindakan penambahbaikan dijayakan dengan efektif oleh Pengurusan Kanan dan warga kerja HASA. Bagi tujuan ini, pengurusan hospital telah menganalisa dua bidang utama di Hospital dalam jenis risiko Klinikal dan Bukan Klinikal melalui input dan maklumat daftar risiko yang diberikan oleh setiap jabatan dalam kluster utama Hospital iaitu Kluster Klinikal, Kluster Sokongan Klinikal serta Bukan Klinikal bagi mendapatkan butiran terperinci dengan menetapkan maklumat daftar risiko yang terkumpul mengikut kategori seperti di Jadual 1.4.3(b). Semua maklumat ini kemudiannya akan disaring dan dilaporkan ke sistem e-RMS UiTM sebagai rekod pemantapan kajian semula dan tindakan penambahbaikan HASA (Rajah 1.4.3(c)).

#### **3. Kaedah Kajian Semula dan Tindakan Penambahbaikan menerusi Proses Audit Berterusan.**

"We all need people who will give us feedback. That's how we improve."- berikut merupakan petikan kata-kata dari Bill Gates yang dijadikan sebagai iltizam warga HASA dalam usahanya memangkin penyampaian perkhidmatan yang unggul. Sokongan kepimpinan Kanan HASA yang mantap dalam usaha peningkatan prestasi dibuktikan lagi dengan pelaksanaan Audit Dalaman dan Audit Luaran bagi meneruskan tindakan penambahbaikan terhadap proses penyampaian perkhidmatan HASA di Rajah 1.4.3.(d). Usaha ini dibuktikan lagi dengan kejayaan HASA **mengungguli Akreditasi ISO15189 dengan MENGEKALKAN AKREDITASI YANG TELAH DIPEROLEHI SEJAK TAHUN 2014 dan BERJAYA diteruskan lagi sehingga tahun 2028.**

#### **4. Kaedah Kajian Semula dan Tindakan Penambahbaikan melalui Pengurusan Maklum Balas Pelanggan.**

Penambahbaikan bagi pengurusan penyampaian perkhidmatan Hospital juga diteruskan lagi melalui kajian terhadap maklumbalas soal selidik dari pelanggan HASA berdasarkan Rajah 1.4.3.(e) yang merangkumi staf dan pesakitnya secara keseluruhan. Cadangan dan maklum balas dari pelanggan ini telah dikumpulkan dan cadangan bersesuaian dijadikan sebagai inisiatif tambahan yang menyokong pengurusan penyampaian perkhidmatan HASA dengan lebih optimum.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20241\\_1.4.3 Mengkaji Semula \(abcde\).pdf](#)

- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

## **1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)**

### **“MSQH: BEGINNING WITH THE END IN MIND”**

Kepimpinan HASA telah melaksanakan pelbagai inisiatif bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang cemerlang kepada setiap pemegang taruhnya. Berbekalkan aspirasi mencapai standard kualiti unggul dalam perkhidmatan kesihatan bertaraf antarabangsa, pimpinan HASA telah “turun padang” bagi memastikan segenap aspek pengoperasian HASA dilaksanakan dengan berkualiti “leaving no stone unturned” dalam memastikan HASA memperoleh pensijilan penuh akreditasi Malaysian Society for Quality in Health (MSQH).

Kewibawaan kepemimpinan HASA terserlah apabila HASA memperoleh pensijilan penuh akreditasi MSQH untuk tempoh empat tahun. Ini amat membanggakan kerana HASA merupakan hospital pengajar universiti awam pertama di Malaysia yang memperoleh akreditasi MSQH dalam tempoh tiga tahun pengoperasian. Pembudayaan amalan kualiti dalam penyampaian perkhidmatan sememangnya telah membuahkan hasil yang membanggakan UiTM.

### **HASA DAN MASYARAKAT: CONTRIBUTIONS BEYOND THE WALLS OF PATIENT CARE IN THE HOSPITAL**

HASA juga telah melakar kejayaan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penglibatan aktif dalam saluran media. Mekanisme hebahan ini telah berjaya memperluas jangkauan mesej mengenai kesihatan secara efektif yang memberi manfaat kepada jutaan rakyat Malaysia.

### **PERKHIDMATAN BERETIKA MENJAMIN KESEJAHTERAAN PESAKIT**

HASA telah menganjurkan UiTM International Conference on Clinical Ethics 2023 dan the 1st Malaysian Medical Ethics & Law Interschool Competition yang telah berjaya menetengahkan isu-isu kontemporari dalam bidang etika perubatan.

### **HASA SANTUNI HAK PESAKIT DAN AHLI KELUARGA**

Kepimpinan HASA telah berjaya menubuhkan Jawatankuasa Hak Pesakit dan Keluarga HASA bagi memastikan pesakit dan ahli keluarga diberi keutamaan selaras dengan inisiatif di dalam piagam pelanggan.

Sinergi setiap jabatan di bawah kendalian Jawatankuasa Hak Pesakit dan Keluarga HASA telah membuahkan hasil apabila berjaya menerbitkan tiga buah dokumen utama yang berteraskan hak pesakit dan keluarga seperti yang terkandung pada rajah 1.5.14.

### **INISIATIF PENDIDIKAN DAN PEMBUDAYAAN SECARA BERTERUSAN: “Ruh dari ilmu adalah amal”**

Model Knowledge, Attitude and Practice (KAP) telah digunakan bagi mengenal pasti jurang dalam pengetahuan, sikap, dan amalan staf HASA dalam aspek hak pesakit dan keluarga sekaligus berjaya membantu pimpinan HASA merancang strategi pendidikan, pendedahan, dan intervensi yang lebih efektif.

HASA telah berjaya mengadakan tiga sesi perkongsian mengenai hak pesakit dan keluarga



yang telah disertai oleh 360 orang staf, serta telah memasukkan elemen nak pesakit dan keluarga sebagai pengisian tetap modul program induksi staf baharu.

### **MASTERING THE ART OF COMMUNICATION: PERANAN PATIENT RELATIONS OFFICER (PRO) HASA**

Kepimpinan juga HASA telah melantik PRO yang bertanggungjawab menguruskan hal-ehwal patient experience bagi menggerakkan aktiviti pembudayaan penyampaian perkhidmatan yang cemerlang.

### **PENGURUSAN ADUAN YANG CEMERLANG: KUNCI KEPADA KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN**

Kecekapan pengurusan aduan telah dipertingkatkan menerusi penghasilan Polisi Pengurusan Maklum Balas Aduan Pelanggan HASA. Maklum balas pelanggan telah membantu pihak HASA mengenal pasti kekuatan dan kelemahan dalam perkhidmatan sekaligus membolehkan tindakan penambahbaikan diambil.

Kepimpinan HASA komited dalam membudayakan Piagam Pelanggannya dengan memberi penekanan dalam memastikan kepuasan pelanggan. Buktinya, lebih 93% aduan pelanggan telah berjaya diselesaikan dalam tempoh 14 hari, selaras dengan General Hospital Operational Policy (GHOP).

### **KEPIMPINAN DALAM KRISIS: PENDEKATAN PROFESIONAL DALAM SITUASI KRITIKAL**

Langkah proaktif telah diambil dalam mempersiapkan semua staf apabila berhadapan dengan insiden. Pengurusan insiden secara profesional dan sistematik sememangnya mampu menjamin keselamatan pesakit, kakitangan dan memelihara reputasi HASA.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_K01\\_KB05\\_20241\\_1.5 Integrasi Kepimpinan \(Keseluruhan\).pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

## **KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK**

### **2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

#### **PERANCANGAN STRATEGIK KOMPREHENSIF BAGI MEMASTIKAN KECEMERLANGAN DAN KELESTARIAN HASA UiTM**

**PLAN:** Perancangan Strategik (PS) bagi Hospital Al-Sultan Abdullah, UiTM (HASA UiTM) bertujuan untuk menyokong aspirasi UiTM dalam mencapai status universiti terkemuka dunia menjelang 2025 melalui Global Excellence. Untuk mencapai matlamat ini, kerangka PS HASA UiTM telah dibina berdasarkan Sustainable Development Goals 2030 oleh Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu, Pelan Strategik UiTM 2025, serta Strategic Planning 2021-2031 HASA UiTM. Kerangka ini juga bertujuan untuk mencapai kecemerlangan akademik sekaligus menyediakan perkhidmatan kesihatan yang berkualiti tinggi, mempromosikan penyelidikan berimpak tinggi, dan membina jaringan strategik. Selaras dengan transformasi kedua UiTM2025, yang berteraskan "Value-Driven Performance," HASA UiTM telah mengutamakan beberapa inisiatif strategik. Ini termasuk mempromosikan budaya inovasi dan kreativiti, menjadi pusat rujukan tadbir urus terbaik di peringkat nasional dan antarabangsa, mendapatkan pengiktirafan MSQH, serta mencapai kelestarian kewangan yang mampan dan bertaraf global.

**DO:** Perancangan inisiatif berimpak bagi tahun 2023, HASA UiTM menetapkan KPI utama yang memfokuskan kepada kelestarian kewangan yang mampan. Selain itu, KPI tambahan dirancang untuk mencapai objektif sekunder, termasuk pembudayaan inovasi dan kreativiti, penubuhan sebagai pusat rujukan terbaik di peringkat nasional dan global, serta memperoleh pengiktirafan MSQH untuk memastikan perkhidmatan kesihatan berkualiti. Jabatan PJI HASA menyokong perancangan strategik, Jabatan QIPS memimpin usaha pengakreditasi MSQH, dan Jabatan Kewangan dengan kerjasama Bahagian Pembangunan Perniagaan memacu pencapaian KPI kewangan. Maklumat mengenai inisiatif ini disebar melalui sesi Townhall, taklimat oleh pengurusan HASA, serta melalui Konsortium Hospital Universiti Awam Malaysia (KHUAM). HASA juga telah mengadakan lawatan penanda aras ke institusi terkenal di dalam dan luar negara, termasuk PPUM, Erasmus University Medical Center, Leiden University Medical Centre, dan National Institute of Cardiology and Cardiovascular Surgery.

**CHECK:** Risiko, kemajuan, dan pencapaian inisiatif strategik dipantau secara efektif dan berkala oleh pengurusan kanan HASA UiTM melalui pendekatan PDCA (Plan, Do, Check, Act). Mekanisme pemantauan strategik HASA melibatkan pelaporan pencapaian KPI dalam rangka kerja Strategic Planning 2021-2031 serta penggunaan sistem laporan pemantauan Indeks Pencapaian Utama (KPI) HASA UiTM. Laporan strategik HASA UiTM akan dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan Hospital (MPH) dan Jawatankuasa Pengurusan Hospital (JPH). Untuk aspek penajaan pendapatan, laporan akan diserahkan kepada PSTU Bendahari UiTM. Setiap tahun, dalam bengkel perancangan strategik, Ketua Jabatan akan membentangkan hasil pencapaian mereka. Pengarah juga akan hadir untuk memberikan maklum balas serta memperkukuh inisiatif bagi mencapai matlamat strategik yang telah ditetapkan. Selain itu, pencapaian dan perancangan strategik HASA UiTM akan dibentangkan melalui mekanisme pemantauan jabatan yang diadakan setiap awal tahun, termasuk sesi pembentangan hasil pencapaian oleh setiap jabatan.

**ACT:** Input dari pemantauan dan pelaporan kepada JPH dan MPH kemudiannya digunakan untuk tindakan penambahbaikan yang dilaksanakan melalui pra bengkel pemurnian perancangan strategik. Risiko pengoperasian berkaitan telah dikenalpasti melalui maklum balas yang diperolehi dari kumpulan sasar melalui pelbagai mekanisme, termasuk analisis proses atau daftar risiko HASA, analisis SWOT, laporan audit dalaman berkaitan penyampaian perkhidmatan kesihatan, laporan audit luar MSQH, sesi brainstorming dalam mesyuarat berkala PJI dan Pengarah, serta bengkel perancangan strategik. Langkah-langkah ini memastikan

setiap inisiatif dilaksanakan dengan jayanya dan tindakan alternatif dapat dikenalpasti untuk penambahbaikan berterusan, selari dengan matlamat UiTM2025.

## 2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Perancangan Strategik HASA telah mengambil kira perubahan dasar dan halatuju UiTM ke arah GRU 2025. Berpandukan kepada: Sustainable Development Goals 2030 oleh Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu, Pelan Strategik UiTM 2025 (UiTM2025) dan Strategic Planning 2021-2031, Hospital UiTM . PS HASA dibina bagi merealisasikan hasrat ini (Rajah 2.2.1)

Selaras arus transformasi UiTM2025: kompetensi global, objektif strategik HASA 2023 telah memberi penekanan kepada inisiatif memfokuskan kepada pembudayaan inovasi dan kreatif, pusat rujukan terbaik di peringkat national dan global dan pengiktirafan MSQH bagi memastikan perkhidmatan kesihatan berkualiti.

Dalam perangkaan inisiatif berimpak, PS HASA UiTM prihatin dengan bilangan PI, nilai pemberat dan sasaran yang ditetapkan. Pada 2023, 1 KPI diperturunkan kepada HASA dengan 100% PI ditindikkan kepada bidang tumpuan penjana pendapatan (Rajah 2.2(1c)).

Pemetaan HASA UiTM diperkasakan menerusi fasa bengkel berkala yang telah diadakan 3 kali dari tahun 2021-2023 (Rajah 2.2(1d)). Fasa bengkel dimulai dengan perangkaan, pemurnian, pemantauan dan diakhiri dengan pelaporan. Bengkel ini diterajui oleh Pengarah sendiri dengan penglibatan sepenuhnya kepimpinan kanan, staf klinikal, sokongan klinikal dan pentadbiran. Pendekatan ini memastikan kesemua inisiatif diperhalusi, dipantau dan dipinda untuk penambahbaikan berkala agar kesemua PI dicapai. Analisa risiko serta pelan mitigasi juga didaftarkan.

Sejumlah 17 inisiatif telah disempurnakan di bawah PS HASA 2023 berdasarkan analisis SWOT. Terdapat 4 inisiatif primer: i) Full Paying Patient program (FPP; i ) caj perkhidmatan kesihatan iii) Medical training iv) endowment dan sumbangan. Manakala, inisiatif sekunder: HASA bagi pembudayaan inovasi dan kreatif, pusat rujukan terbaik di peringkat nasional dan global dan pengiktirafan MSQH bagi memastikan perkhidmatan kesihatan berkualiti telah digerakkan oleh bahagian pentadbiran dan Rajah 2.2(2a) - 2.2(2(d)).

Kesemua inisiatif telah dirangka berdasarkan “serampang dua-mata,” di mana satu inisiatif dipetakan kepada beberapa sasaran PI sekaligus. Kaedah perancangan sebegini telah memastikan HASA sebagai PTJ yang menyempurnakan inisiatif primer 200% pencapaian. HASA telah berjaya menjana pendapatan sebanyak lebih daripada RM25 juta pada tahun 2023 (Rajah 2.2(3)).

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0088\\_P01\\_PB02\\_20241\\_2.2 Pendekatan \(1\).pdf](#)
2. [B0088\\_P01\\_PB02\\_20242\\_2.2 Pendekatan \(2\).pdf](#)
3. [B0088\\_P01\\_PB02\\_20243\\_2.2 Pendekatan \(3\).pdf](#)
4. [B0088\\_P01\\_PB02\\_20244\\_2.2 Pedekatan \(4\).pdf](#)
5. [B0088\\_P01\\_PB02\\_20245\\_2.2 Pendekatan \(5\).pdf](#)

## 2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Objektif dan inisiatif HASA telah dirancang sejajar dengan dasar dan matlamat agenda kebangsaan seperti yang digariskan dalam HASA Strategic Planning (2021-2031) dan Pelan Strategik UiTM2025. Objektif Kualiti HASA turut diintegrasikan agar hala tuju PS HASA sejajar dengan agenda universiti (Rajah 2.3(1)).

Penjajaran inisiatif HASA memfokuskan kepada penjanaaan pendapatan mampan, pembudayaan inovasi dan kreatif, pusat rujukan terbaik di peringkat nasional dan global dan pengiktirafan MSQH bagi memastikan perkhidmatan kesihatan berkualiti selaras dengan teras strategik UiTM2025 iaitu kecemerlangan global yang berhasrat melahirkan pusat penjagaan kesihatan akademik terulung di dunia. Ia juga sejajar dengan HASA Strategic Planning (2021-2031) melalui lonjakan (1) penjanaaan pendapatan melalui sumber baru 2) penggunaan teknologi digital dalam penyampaian perkhidmatan kesihatan 3) Peningkatan jaringan dan kerjasama dengan pihak industri dan universiti 4) pensijilan akreditasi MSQH dalam meletakkan perkhidmatan kesihatan HASA di peta dunia. Menerusi lonjakan ini, penjanaaan pendapatan melalui sumber baru adalah telah mewujudkan Full Paying Patient Program (FPP) Klinik Eksekutif bagi menjana pendapatan yang mampan. HASA telah membuat hubungan dan mendapatkan beberapa Panel Insurans sebagai Third Party Administrator (TPA) yang dapat meningkatkan sumber penjanaaan pendapatan HASA melangkaui sumber tuntutan kerajaan melalui Surat Jaminan Kerajaan sahaja. Perincian penjajaran inisiatif ini diperlihatkan di Jadual 2.3(1).

Di HASA, implementasi inisiatif penjanaaan pendapatan ini melibatkan penglibatan tiga lapisan profil iaitu staf klinikal, staf sokongan klinikal, dan staf pentadbiran. Keterlibatan setiap profil diperlihatkan pada Jadual 2.3.2 Penglibatan profil berbeza ini telah mewujudkan ekosistem penjanaaan pendapatan yang konstruktif. Keberhasilan daripada setiap inisiatif yang dilaksanakan ini secara langsung menyumbang kepada kecemerlangan UiTM secara keseluruhannya. Objektif dan inisiatif PS HASA ini disebar luas kepada seluruh warga HASA, warga UiTM, dan warga luar UiTM secara berkala melalui beberapa platform.

### **Perluasan peringkat HASA:**

- i) Taklimat Pengarah, Pengurusan Kanan bersama warga HASA. Taklimat ini memberi pendedahan berkaitan hala tuju PS HASA bagi memenuhi Pelan Strategik UiTM 2025
- ii) E-mel rasmi. Maklumat, rakaman, slaid taklimat, ucapan penghargaan, poster kejayaan serta informasi berkaitan bidang tumpuan disebar luas secara berkala oleh PJI HASA. (Rajah 2.3(3a)).
- iii) Pembentangan PS oleh PJI di JPH. Input nilai tambah pelaksanaan, perubahan dan penambahbaikan dalam pelaksanaan projek yang didaftarkan, diperoleh melalui audit dalam di bawah Unit Kualiti dan pengurusan kanan HASA. Penambahbaikan PS kemudiannya dilaksanakan melalui fasa bengkel strategik (Rajah 2.3(4a)).

### **Perluasan Peringkat UiTM:**

- i) Mesyuarat bersama TNCPi dan Rektor UiTM Cawangan Selangor dan cebisan Slaid Pembentangan Medical City (Rajah 2.3(5a)).

### **Perluasan Peringkat Kebangsaan:**

- i) Laman sesawang HASA. (<https://hospital.uitm.edu.my/index.php/en/>) Hub utama informasi yang memberikan akses di hujung jari. Laman sesawang ini mengandungi informasi berkaitan

perkhidmatan, pembudayaan inovasi dan kreatif, pusat rujukan terbaik di peringkat nasional dan global dan pengiktirafan MSQH bagi memastikan perkhidmatan kesihatan berkualiti.. Capaian tanpa batasan ini memudahkan informasi disebar luas dan pemangkin jaringan kolaborasi dalam dan luar negara.

#### **Perluasan Peringkat Antarabangsa:**

i) Kunjungan delegasi universiti dan industri global dan juga ASEAN untuk membina hubungan erat dengan HASA dan membincangkan peluang kolaborasi bersama seperti Rajah 2.3(7a).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_P01\\_PB03\\_20241\\_2.3 Perluasan \(1 & 2\).pdf](#)
2. [B0088\\_P01\\_PB03\\_20242\\_2.3 Perluasan \(3\) \(4\).pdf](#)
3. [B0088\\_P01\\_PB03\\_20243\\_2.3 Perluasan \(5\).pdf](#)
4. [B0088\\_P01\\_PB03\\_20244\\_2.3 Perluasan \(6\).pdf](#)
5. [B0088\\_P01\\_PB03\\_20245\\_2.3 Perluasan Antarabangsa \(7\).pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Pengurusan kanan HASA memastikan keberkesanan dalam pelaksanaan inisiatif strategik bidang tumpuan menerusi dua mekanisme pemantauan yang sistematik iaitu Pelaporan Pencapaian Indeks Pencapaian Utama (KPI) pada setiap kuartil HASA dan Sistem Laporan Pemantauan Indeks Pencapaian Utama (KPI) HASA (Rajah 2.4.1(1)).

Mekanisme pemantauan ini dilaksanakan melalui interaksi secara bersemuka dan dalam talian, di mana aktiviti seperti mesyuarat dan audit diadakan mengikut kesesuaian dan keperluan. Justeru, komunikasi secara dua hala berlaku di mana sebaran maklumat disampaikan oleh pengurusan kanan dan input dari kumpulan sasaran digunapakai untuk perancangan dan penambahbaikan PS (Jadual 2.4.1(1)).

Kemajuan dan pencapaian inisiatif strategik dipantau secara efektif dan berkala oleh pengurusan kanan HASA berdasarkan Terma Rujukan Struktur Tadbir Urus Pengoperasian dan Pengurusan HASA. Ia merupakan inisiatif HASA bagi mewujudkan sistem pemantauan yang cekap dan berkesan (Rajah 2.4.1(2)).

Jabatan PJI turut memantau inisiatif berkaitan bidang tumpuan secara fokus dengan melaporkan kepada Mesyuarat JPH. HASA merupakan PTJ dibawah seliaan Pejabat Naib Canselor (NC) memantau prestasi, isu berkaitan bidang tumpuan, serta cara mengatasinya melalui Mesyuarat MPH (Rajah 2.4.1(3a)) dan Rajah 2.4.1(3b). Amalan pemantauan dan penambahbaikan laporan perancangan strategik HASA juga diteliti oleh Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) (Rajah 2.4.1(3c)).

Sistem Performance Indicators (KPI) adalah alat yang digunakan untuk mengukur dan menilai prestasi dalam mencapai objektif strategik HASA yang dipantau oleh Jabatan QIPS. (Rajah 2.4.1(4)).

Analisa PS pencapaian, pemantauan dan cadangan penambahbaikan kemudiannya dibentangkan oleh Jabatan PJI kepada Pengurusan kanan HASA melalui Bengkel Strategik HASA di Lumut, Perak. (Rajah 2.4.1(5a)) dan (Rajah 2.4.1(5b)).

Ia turut dikongsikan kepada warga HASA oleh pengurusan kanan menerusi Perhimpunan Bulanan HASA yang diadakan pada setiap bulan (Rajah 2.4.1(6)). Input hasil MPH, JPH dan warga kemudiannya digunakan untuk penambahbaikan yang dilaksanakan melalui bengkel pemurnian Perancangan Strategik.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0088\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20241\\_2.4.1 Pemantauan \(1\).pdf](#)
2. [B0088\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20242\\_2.4.1 Pemantauan \(2\).pdf](#)
3. [B0088\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20243\\_2.4.1 Pemantauan \(3\).pdf](#)
4. [B0088\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20244\\_2.4.1 Pemantauan \(4\).pdf](#)
5. [B0088\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20245\\_2.4.1 Pemantauan \(5\).pdf](#)

## **2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)**

Pengurusan risiko HASA adalah berpandukan Polisi Pengurusan Risiko Hospital dan juga Prosedur Kualiti Pengendalian Pengurusan Risiko (HUiTM-NCD-ADM-P-006-00) bagi menggariskan Pelan tindakan pengurusan risiko dan aktiviti pengurusan risiko yang teratur seperti di (Rajah 2.4.2(1a)) dan (Jadual 2.4.2(1b)). Pengurusan risiko yang sistematik ini penting demi memastikan risiko pencapaian dapat diatasi dalam usaha mencapai objektif dan sasaran KPI yang telah ditetapkan UiTM.

HASA telah mengenalpasti risiko berkaitan penjana pendapatan, pembudayaan inovasi dan kreatif, pusat rujukan terbaik di peringkat nasional dan global dan pengiktirafan MSQH bagi memastikan perkhidmatan kesihatan berkualiti melalui input yang diperolehi daripada kumpulan sasaran menerusi pelbagai mekanisme seperti laporan Audit dalaman HASA (QIPs), laporan Audit luar MSQH, Brainstorming- Bengkel dan mesyuarat dan Analisa proses atau kerangka bidang tumpuan menerusi analisis SWOT. Menerusi mekanisme tersebut, beberapa punca risiko yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian objektif dan inisiatif perancangan strategik telah dikenalpasti seperti di Jadual 2.4.2(2a-2a5).

Menerusi sistem daftar risiko tersebut (Rajah 2.4.2(3)), langkah kawalan yang strategik juga digariskan agar kesemua risiko dapat dikawal dengan sebaiknya. Semua risiko akan diklasifikasikan berserta dengan pemilikinya agar langkah kawalan yang efektif dapat diambil. Langkah kawalan risiko ini melibatkan semua pihak di HASA termasuk staf, pihak pengurusan dan juga pihak konsesi. Langkah ini amat penting dalam memastikan perancangan strategik yang dirancang oleh HASA dapat dicapai dengan jayanya.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20241\\_2.4.2 Kenalpasti Risiko \(1\).pdf](#)
2. [B0088\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20242\\_2.4.2 Kenalpasti Risiko \(2\).pdf](#)
3. [B0088\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20243\\_2.4.2 Kenalpasti Risiko \(3\).pdf](#)
- 4.
- 5.



### 2.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Menerusi perancangan strategik HASA UiTM, pihak pengurusan telah menyediakan mekanisme pemantauan yang sistematik bagi memantau pencapaian inisiatif terutamanya berkaitan penyelidikan, penerbitan dan pengkomersialan. Pencapaian setiap inisiatif dilaporkan melalui Pelaporan Pencapaian KPI pada setiap kuartil serta Laporan Pemantauan Indeks Pencapaian Utama (KPI) yang melibatkan jabatan klinikal dan bukan klinikal akan dipantau melalui Sistem KPI Online yang dibangunkan oleh Jabatan Infostruktur dan QIPS HASA. Semua HOD dan QLO diberikan peringatan melalui e-mel untuk mengemas kini pelaporan berkala yang telah ditetapkan oleh HASA dari masa ke semasa (Rajah 2.4.3.1)

Pencapaian kemajuan ini perlu dianalisa bagi memastikan pencapaian output kekal selari dengan halatuju HASA dan UiTM. Analisa risiko juga dilakukan untuk memastikan mitigasi risiko dan langkah penambahbaikan dapat diambil awal sekiranya berlaku halangan semasa inisiatif berjalan. Analisa risiko ini penting supaya impak risiko dapat dikurangkan dalam mencapai sasaran PI yang telah ditetapkan oleh UiTM. Hasil analisa pemantauan dan pencapaian inisiatif ini akan disemak oleh Audit Verifikasi Data Pelaporan KPI oleh 5 auditor kompeten secara berkala pada setiap tahun bagi memantau keberkesanan 210 KPI satu hospital berdasarkan 56 standard MSQH yang didaftarkan dan melibatkan sebanyak 272 pengguna aktif. Sistem KPI juga memantau pencapaian objektif 44 jabatan dan juga melibatkan pemantauan terhadap keperluan Malaysia Patient Safety Goals (MPSG) dan Hospital Performance Indicator for Accountability (HPIA), Kementerian Kesihatan Malaysia.

Analisa strategi dan inisiatif ini kemudiannya telah disampaikan kepada warga HASA melalui mesyuarat serta sesi perbincangan, perhimpunan bulanan, hebahan e-mel, dan melalui medium maya dan fizikal agar warga mendapat input secara tepat dan pantas (Rajah 2.4.3.2).

Hasil dari pengukuran dan analisa yang sistematik dan efisien ini menjadikan HASA sebagai sebuah hospital pengajar yang berjaya mencapai pelbagai kejayaan seawal 3 tahun penubuhannya. Diantara pencapaian terbesar HASA melalui kerangka perancangan strategik yang efisien ini adalah akreditasi MSQH. Selain itu, HASA juga telah diiktiraf sebagai Hospital Mesra Ibadah dan juga menerima pengiktirafan dari ISO dalam bidang pengiktirafan sistem pengurusan kualiti dan kompetensi teknikal makmal (MS ISO 15189:2022). Selain itu juga, pemantauan ini menjadikan jabatan di HASA lebih proaktif dengan penghasilan inovasi selaras visi yang menjadikan HASA sebagai pusat penjagaan kesihatan akademik bertaraf dunia (Rajah 2.4.3.3), (Rajah 2.4.3.4), (Rajah 2.4.3.5) & Jadual 2.4.3.1).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20241\\_2.4.3.1 Mengkaji Semula.pdf](#)
2. [B0088\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20242\\_2.4.3.2 Mengkaji Semula.pdf](#)
3. [B0088\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20243\\_2.4.3.3, 2.4.3.4, 2.4.3.5.pdf](#)
- 4.
- 5.

## 2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pengurusan dan warga cakna dengan kepentingan perancangan strategik HASA dan UiTM umumnya. Pembudayaan perancangan strategik hospital telah diterapkan oleh HASA kepada kumpulan sasar melalui bengkel, pelaporan, pemantauan dan mesyuarat secara berkala. Ini dibuktikan dengan kejayaan HASA dalam penyampaian perkhidmatan yang cemerlang dengan menjadi hospital pertama di Selangor dalam kategori hospital awam mendapat penganugerahan Malaysian Society for Quality in Health (MSQH) pada tahun 2023 (Rajah 2.5.1a & Rajah 2.5.1b)). Keberkesanan amalan perancangan strategik yang sistematik ini telah menjadikan HASA sebagai pusat rujukan dimana perkongsian kepakaran telah dibuat secara meluas melalui media tempatan (Rajah 2.5.1c & Rajah 2.5.1d). HASA juga menyediakan platform untuk staf-staf klinikal berkongsi kepakaran melalui bengkel dan seminar.

Melalui inisiatif dan pemantauan PS yang efisien, beberapa kerjasama rapat dan perkongsian dengan industri, universiti dan organisasi dari dalam dan luar negara berjaya dijalankan yang menunjukkan kecemerlangan perkhidmatan kesihatan di peringkat lokal dan global (Rajah 2.5.2a & Rajah 2.5.2b). Hasil kolaborasi di antara HASA dan beberapa industri, universiti dan organisasi ini membantu dalam menjalinkan hubungan strategik bagi bidang tumpuan yang difokuskan oleh jabatan-jabatan klinikal. Sinergi antara sistem pengurusan HASA yang utuh, strategi mampan dan warga harmoni menjadikan HASA sebagai hospital unggul di peringkat lokal dan antarabangsa selari dengan aspirasi UiTM untuk menjadi universiti terkemuka dunia menjelang 2025 (Global Excellence).

HASA telah menjadi aspirasi hospital universiti dan universiti perubatan di peringkat lokal dan global menerusi lawatan penanda aras bagi bidang pengurusan dan klinikal (Rajah 2.5.3a, 2.5.3b & 2.5.3c). Faktor pencapaian HASA dalam menduduki tangga teratas sebagai hospital universiti awam yang menjana pendapatan tertinggi diantara hospital-hospital universiti di Malaysia dan penyampaian perkhidmatan yang cemerlang melalui penganugerahan Malaysian Society for Quality in Health (MSQH) pada tahun 2023. Ini selari dengan objektif strategik HASA untuk menjadi pusat penjagaan kesihatan akademik terkemuka dan mencipta pembiayaan penjagaan kesihatan yang berkesan dan mampan.

Bagi memacu warga HASA dalam memperkasa penjagaan kesihatan digital, inisiatif Jabatan Infostruktur HASA telah menghasilkan sistem dan aplikasi yang berkualiti yang dapat membantu memudahkan proses kerja (Rajah 2.5.4a & Rajah 2.5.4b). Sistem aplikasi HASA membantu pelanggan hospital untuk mendapatkan temujanji hospital dan membuat pendaftaran diri serta memudahkan urusan pembayaran. Sistem UniMEDS memberikan kemudahan akses kepada staf-staf klinikal dalam menguruskan pesakit-pesakit dalaman. Urusan seperti memasukkan nota klinikal pesakit, borang pesanan investigasi dan preskripsi ubat hanya di hujung jari.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_P01\\_PB05\\_20241\\_2.5.1 Integrasi HASA.pdf](#)
2. [B0088\\_P01\\_PB05\\_20242\\_2.5.2 Integrasi HASA.pdf](#)
3. [B0088\\_P01\\_PB05\\_20243\\_2.5.3 Integrasi HASA.pdf](#)
4. [B0088\\_P01\\_PB05\\_20244\\_2.5.4 Integrasi HASA.pdf](#)
- 5.



## **KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN**

### **3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

#### **KESELARASAN MAMPAN BERSAMA PELANGGAN MENINGKATKAN PEMBANGUNAN PROFESIONAL SEBAGAI PUSAT PENJAGAAN KESIHATAN AKADEMIK TERUNGGUL**

Hospital Al-Sultan Abdullah (HASA) telah menjadi mercu tanda baharu UiTM pada masa yang sama memastikan keberadaan dalam laluan visi utama. HASA menawarkan perkhidmatan perubatan dan penjagaan kesihatan secara terus untuk warga Selangor khususnya penduduk di utara Lembah Klang. Kumpulan sasar dari pelanggan luar HASA juga menjadi pemacu kejayaan mencapai matlamat UiTM menjadi sebuah institusi yang terkemuka di peringkat global. Hospital ini dilengkapi dengan pelbagai kepakaran dan subkepakaran berteknologi tinggi yang menawarkan perkhidmatan perubatan yang moden dan canggih untuk pesakit. HASA sentiasa memastikan servis perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan adalah pada taraf tertinggi.

Perancangan HASA dalam pengurusan pelanggan dapat diselarakan dengan nilai teras melalui kerjasama rapat bagi memaksimumkan produktiviti yang memberi manfaat kepada industri dan masyarakat. HASA sentiasa memastikan penglibatan para pelanggan di dalam perancangan dan pelaksanaan aktiviti melalui perkongsian pengetahuan melalui Memorandum of Understanding dan Memorandum of Agreement (MoU/MoA), penggunaan sistem dan aplikasi HASA dan juga aktiviti tanggungjawab sosial korporat (CSR). Hasilnya perkhidmatan yang diberi mampu meningkatkan impak kepada ekonomi secara berpanjangan dan memberi manfaat kepada komuniti sedunia. Selaras dengan misi HASA yang kini mengorak langkah menjadi sebuah Premier Teaching Hospital dan pemangkin pembangunan Medical City bagi kawasan Utara Selangor.

Sejak HASA mula beroperasi, pelbagai penambahbaikan dibuat khususnya dalam sistem dan aplikasi HASA. Beberapa sistem dan aplikasi yang telah dibangunkan bagi memudahkan urusan dan melancarkan proses kerja sepanjang berurusan dengan pelanggan dalaman mahupun luaran HASA. Sebagai contoh iaitu HASA Mobile App, UniMEDS, Performance Indicators, Basic Life Saving (BLS), Incident Reporting, OpenKM dan lain-lain. Selain itu, terdapat peningkatan sebanyak 55% aktiviti CSR yang diadakan. Pada tahun 2022 dan 2023 masing-masing sebanyak 11 dan 20 aktiviti berasaskan CSR telah dijalankan di sekitar Selangor dan luar Selangor. Pelaksanaan ini membuktikan HASA bukan sahaja memfokuskan penyampaian perkhidmatan di dalam hospital tetapi juga luar hospital dengan menjalankan aktiviti CSR kepada komuniti.

Penyampaian perkhidmatan yang terbaik di HASA telah memberi kepercayaan kepada industri luar menjalankan kerjasama iaitu terhasilnya beberapa memorandum persefahaman (MoU) di peringkat nasional dan antarabangsa. Setakat tahun 2023, tujuh memorandum telah termeterai. Dimana 6 MoU di peringkat kebangsaan dan 1 MoU di peringkat antarabangsa. Penggunaan transaksi tanpa wang tunai turut di perkenalkan melalui kerjasama dengan Payment Networks Malaysia Sdn. Bhd. (Paynet) dan kempen "Cashless Awareness Campaign" yang dapat meningkatkan mutu perkhidmatan HASA kepada semua pelanggan. Peningkatan jumlah penggunaan katil di HASA daripada 156 kepada 199 pada tahun 2023.

Pemantauan dan penilaian risiko berkala berkaitan mutu penyampaian perkhidmatan dikenal pasti oleh Jawatankuasa Pemilik Risiko HASA (JPRH). Tindakan penambahbaikan melalui penubuhan jawatankuasa yang berkaitan, borang maklum balas pelanggan dan Mesyuarat kajian Semula Pengurusan (MKSP).

Pelaksanaan perkhidmatan kepada pelanggan melalui strategi produktif telah ditampakkan dengan beberapa kaedah iaitu melalui pembangunan sistem dan aplikasi, Borang atas talian iaitu pengisian Google Form dan transaksi elektronik. Kepuasan hati pelanggan diukur melalui

ketepatan masa dan kepantasan maklum balas yang diberikan, kecekapan penyelesaian masalah yang menepati atau melebihi jangkaan, perkhidmatan berkesan yang dilaksanakan dengan cekap serta komunikasi dan susulan yang dibuat.

### 3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

HASA menitik berat semua pelanggan yang menerima perkhidmatan secara terus serta memastikan pencapaian perkhidmatan yang berkualiti. Bagi mencapai matlamat ini, HASA telah menjalankan inisiatif mapan untuk memastikan kepuasan pelanggan pada tahap yang cemerlang.

Secara am, pelanggan HASA terbahagi kepada dua kategori iaitu pelanggan dalaman dan pelanggan luaran (Rajah 3.2(1)). Pelanggan dalaman merangkumi staf pentadbiran, staf klinikal, staf akademik dan pelajar latihan sangkutan siswazah dan pasca siswazah termasuk dari luar negara. Pelanggan luaran pula secara majoriti melibatkan pesakit memandangkan HASA adalah sebuah pusat perkhidmatan kesihatan. Selain itu juga, pelanggan luaran adalah daripada institusi kesihatan luar, masyarakat, agensi kerajaan dan rakan universiti tempatan dan antarabangsa. Kedua-dua pelanggan dalaman dan luaran adalah klien utama perkhidmatan HASA. Hubungan baik bersama pelanggan sentiasa dijaga dan telah diperkukuhkan melalui pelbagai kolaborasi kepakaran seperti penganjuran program kesihatan, program kesedaran dan Memorandum of Understanding/Memorandum of Agreement (MoU/MoA).

Sebahagian besar pendekatan yang telah dijalankan adalah melalui pembangunan sistem dan aplikasi. Jabatan Infostruktur HASA telah menghasilkan sistem dan aplikasi yang berkualiti yang dapat membantu memudahkan proses kerja untuk kegunaan puluhan ribu pelanggan dalaman dan luaran. Pelbagai penambahbaikan sistem dan aplikasi telah dibuat sejak tahun 2023. Sistem aplikasi HASA (Rajah 3.2(2)) telah banyak membantu pesakit untuk membuat temujanji diujung jari selain mereka boleh mendapatkan semua informasi yang berkaitan dengan pantas seperti maklumat bayaran, preskripsi, Guarantee Letter (GL) dan banyak lagi. Sistem UniMEDS telah memudahkan proses kerja pelanggan dalaman dengan pantas dan holistik yang meliputi lebih 1700 orang staf klinikal. Sistem Performance Indicators (KPI) telah banyak membantu staf pentadbiran untuk mengukur tahap pencapaian HASA dari semasa ke semasa bagi memastikan kualiti yang terbaik untuk pelanggan.

Tanggungjawab sosial korporat yang berterusan melibatkan kumpulan sasar masyarakat meningkatkan tahap professional yang tinggi. HASA telah menganjurkan sejumlah besar Corporate Social Responsibility (CSR) pada tahun 2023 (Rajah 3.2(3)) sehingga ke peringkat kebangsaan. Program sosial ini dapat memberi impak yang besar dan hebat kepada pelanggan HASA dalam masa yang sama menjamin hubungan baik bersama. Menerusi CSR yang dijalankan, HASA dapat memberi sumbangan sosial kepada masyarakat di seluruh negara.

Pada tahun 2023, HASA dengan kerjasama Payment Networks Malaysia Sdn. Bhd. (Paynet) telah melancarkan Cashless Awareness Campaign (Rajah 3.2(4a)) bertujuan memberi kemudahan kepada pelanggan luar utama iaitu pesakit dan orang awam. Sejajar dengan teknologi semasa, dengan adanya sistem ini, kaedah pembayaran di HASA dapat berlaku dengan lebih pantas dan efisien. Disamping itu, pada tahun 2023 HASA juga telah merancang pertandingan cabutan bertuah Kempen 'E-BAYAR & MENANG: HASA GO CASHLESS' (Rajah 3.2(4b)) yang disertai oleh pelanggan utama. Menerusi kempen ini, hadiah lumayan ditawarkan sekaligus dapat meningkatkan indeks keceriaan serta menarik tumpuan mereka.

Maklumbalas terhadap perkhidmatan yang diterima dari pelanggan HASA dapat dikumpul dan dinilai melalui sistem atas talian iaitu secara pengisian Google Form (Rajah 3.2(5a)). Segala maklumbalas pelanggan akan diterima oleh Jabatan Komunikasi dan Korporat HASA. Aduan pelanggan dipandang serius dan penambahbaikan dilakukan secara berkesan bagi memuassakan hati semua pelanggan. HASA juga telah menerima penghargaan dari pelanggan atas kepuasan hati mereka dan ini telah dibentangkan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) 2023 (Rajah 3.2(5b)).

**SENARAI BUNTI.**

1. [B0088\\_T01\\_TB02\\_20241\\_3.2 Pendekatan \(1\).pdf](#)
2. [B0088\\_T01\\_TB02\\_20242\\_3.2 Pendekatan \(2\).pdf](#)
3. [B0088\\_T01\\_TB02\\_20243\\_3.2 Pendekatan \(3\).pdf](#)
4. [B0088\\_T01\\_TB02\\_20244\\_3.2 Pendekatan \(4\).pdf](#)
5. [B0088\\_T01\\_TB02\\_20245\\_3.2 Pendekatan \(5\).pdf](#)

### 3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

HASA telah memperkenalkan pelbagai jenis inovasi aplikasi dalam pengoperasian harian bagi membolehkan pelanggan mengemaskini data dengan mudah. Penyimpanan data seperti rekod pesakit, laporan klinikal, stor dan stok boleh diakses melalui sistem maklumat kesihatan yang dikenali sebagai UniMEDS. UniMEDS merupakan inovasi daripada UiTM yang hanya digunakan di hospital ini. Staf HASA boleh mengakses data tertentu mengikut jawatan kerja mereka untuk membantu mereka dalam operasi kerja harian.

Aplikasi HASA UiTM memudahkan pesakit untuk mengikuti semua temu janji klinik dan prosedur yang dijadualkan, senarai ubat-ubatan dan jumlah yang dikenakan, memberikan mereka maklumat yang boleh diakses dengan mudah di hujung jari mereka. Bagi memudahkan pesakit mendapat temu janji klinik pakar, sistem e-Referral telah dibangunkan untuk pesakit memuatnaik surat rujukan dan mendapatkan tarikh temujanji dengan efisien. OpenKM UiTM boleh diakses oleh semua staf untuk merujuk semua polisi dan arahan kerja hospital beserta jadual kerja oncall semua jabatan bagi memudahkan kerja klinikal.

Terdapat banyak aktiviti berasaskan komuniti yang telah dijalankan sepanjang tahun 2023 untuk memastikan tanggungjawab sosial kepada orang awam. Kebanyakan program terdiri daripada pemeriksaan kesihatan asas, pemeriksaan mata dan gigi, vaksinasi, kempen kesedaran kesihatan. Pemeriksaan kesihatan telah dilakukan bersama komuniti tempatan di Rawang, HPUNiSZA Terengganu, MITTIS Kajang, serta klinik bergerak dengan kerajaan Madani di Bukit Jalil. HASA juga telah mengambil bahagian dalam Hari Terbuka Pendidikan Tinggi Negara untuk meningkatkan visibiliti. Pada Hari Strok Sedunia dan Hari Diabetes Sedunia, kempen kesedaran telah diadakan di Puncak Alam. Makmal kemahiran klinikal kami dilengkapi dengan peralatan khusus untuk membolehkan pelajar perubatan kami berlatih kemahiran prosedural mereka bagi mempersiapkan mereka untuk peperiksaan. Ia juga digunakan secara berkala untuk mengadakan kursus "Basic Life Support" menggunakan platform hybrid bagi pensijilan kemahiran CPR kakitangan, dan turut dipromosikan secara meluas untuk pelajar fakulti lain dan juga masyarakat umum.

Usaha berterusan ke masa depan menumpukan pada transaksi elektronik. HASA dengan kerjasama Payment Networks Malaysia Sdn. Bhd. (Paynet) melancarkan Cashless Awareness Campaign. Kempen ini dilancarkan bagi memberi pendedahan kepada orang ramai tentang perkhidmatan tanpa tunai yang terdapat di HASA seperti MyDebit, FinePay, FPX, TouchnGo, dan DuitNow.

HASA telah menghantar pelbagai pasukan untuk IIDEX 2023 dan berjaya meraih beberapa pingat. Dua projek mendapat anugerah penarafan emas merupakan inovasi PEACE MAKER (Jabatan Kejururawatan) dan PSY SHIELD (Jabatan Psikiatri). Bagi menggalakkan inovasi di kalangan staf HASA juga berjaya mengambil bahagian dalam Kumpulan Inovasi dan Kreatif (KIK) BEETHOVEN Project juga merangkul naib johan bagi anugerah inovasi negeri Selangor 2023 serta anugerah terbaik keseluruhan Creation De UiTM 2023. HASA juga menerima pengiktirafan Malaysia Good Design Award (MGDA) 2022 dari Majlis Rekabentuk Malaysia (MRM). Ini dapat memupuk staf yang celik and kreatif dalam membangunkan produk dan sistem yang memudahkan pelanggan dengan impak yang tinggi.

HASA juga memeterai sejumlah memorandum persefahaman bersama pihak industri bagi memberi nilai tambah kepada pihak-pihak yang terlibat dalam usaha berkongsi dan menonjolkan kepakaran masing-masing. Kesemua industri terbabit ialah Mudah Healthcare Medads Media dan Advance Pact. MoU Bersama Mudah Healthcare dan Advance Pact melibatkan kerjasama dalam bidang penjagaan kesihatan, inovasi dan penyelidikan manakala



kerjasama bersama Medads Media melibatkan bidang penyiaran, penerbitan dan pendidikan kesihatan.

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_T01\\_TB03\\_20241\\_3.3 Perluasan \(1&2\).pdf](#)
2. [B0088\\_T01\\_TB03\\_20242\\_3.3 Perluasan \(3&4\).pdf](#)
3. [B0088\\_T01\\_TB03\\_20243\\_3.3 Perluasan \(5\).pdf](#)
4. [B0088\\_T01\\_TB03\\_20244\\_3.3 Perluasan \(6\).pdf](#)
5. [B0088\\_T01\\_TB03\\_20245\\_3.3 Perluasan \(7\).pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Dalam usaha menambah baik dan meningkatkan kecemerlangan penyampaian perkhidmatan, HASA telah berjaya membuat beberapa inovasi dalam pemantauannya. Antara inovasi pemantauan yang digunakan adalah melalui pembangunan sistem dan aplikasi HASA untuk memacu pengoperasian dengan lebih sistematik (Rajah 3.4.1(1)), peningkatan tahap profesional yang tinggi melalui tanggungjawab sosial korporat (CSR) yang berterusan (Rajah 3.4.1(2)), transaksi tanpa tunai (Rajah 3.4.1(3)), jumlah penggunaan katil di HASA (Rajah 3.4.1(4)) dan Borang Maklum Balas Pelanggan secara manual telah diinovasikan kepada borang maklum balas atas talian (Rajah 3.4.1(5)) sebagai bukti kecekapan pengurusan perkhidmatan pelanggan.

Pembangunan sistem dan aplikasi HASA UiTM telah memberi banyak manfaat. Melalui penggunaan Aplikasi HASA UiTM rekod janji temu, maklumat berkaitan bayaran, preskripsi, Guarantee Letter (GL) dan rekod lain dapat diakses dengan mudah dan efisien (Rajah 3.4.1(1c)). Penggunaan Sistem UniMEDS memudahkan maklumat pesakit boleh diperolehi dengan mudah dan cepat (Rajah 3.4.1(1d)). Inovasi pelaporan insiden secara manual kepada sistem atas talian telah memudahkan staf membuat pelaporan insiden. Rekod pelaporan Insiden dapat disimpan dan diurus dengan sistematik. Pada tahun 2023 sebanyak 39 insiden berkaitan keselamatan dan kesihatan pekerjaan di HASA yang dilaporkan (Rajah 3.4.1(1e)).

Aktiviti CSR dapat membantu mewujudkan masyarakat yang prihatin dan membentuk reputasi baik HASA di mata masyarakat sekeliling. Melalui pelaksanaan program CSR yang berterusan ini ia dapat melahirkan warga HASA yang profesional, beretika, tidak mementingkan diri, bertimbang rasa terhadap keperluan masyarakat dan golongan yang memerlukan. Seterusnya mengingatkan lagi kecemerlangan HASA dalam menyediakan perkhidmatan kepada pelanggannya. Pada tahun 2023 sebanyak 20 program CSR telah dijalankan oleh HASA dengan kerjasama daripada pelbagai pihak. Peningkatan sebanyak 55% berbanding tahun 2022.

Penggunaan transaksi tanpa wang tunai telah menjadi tren di pelbagai lapisan masyarakat. Pembayaran elektronik seperti e-Wallet, kad kredit atau perbankan atas talian membolehkan pembayaran dibuat dengan mudah dimana-mana dan pada bila-bila masa seterusnya dapat menjimatkan masa pengguna. Dengan adanya pelbagai lapisan keselamatan, pengesahan biometrik dan sistem pengesahan penipuan, transaksi tanpa tunai lebih selamat berbanding pembayaran tunai. HASA telah berjaya membuat kolaborasi dengan syarikat Networks Malaysia Sdn. Bhd. (Paynet) (Rajah 3.4.1(3a)) melancarkan kempen “Cashless Awareness Campaign” bagi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan HASA kepada semua pelanggan (Rajah 3.4.1(3b)).

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0088\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20241\\_3.4.1 Pemantauan \(1\).pdf](#)
2. [B0088\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20242\\_3.4.1 Pemantauan \(2\).pdf](#)
3. [B0088\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20243\\_3.4.1 Pemantauan \(3\).pdf](#)
4. [B0088\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20244\\_3.4.1 Pemantauan \(4\).pdf](#)
5. [B0088\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20245\\_3.4.1 Pemantauan \(5\).pdf](#)

### 3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

HASA telah menggunakan Model Plan, Do, Check, Act (PDCA) dalam membuat pengurusan risiko di HASA (Rajah 3.4.2(1)). Merujuk Kamus Dewan Edisi Keempat Definisi “Risiko” adalah Kemungkinan atau bahaya kerugian, kemungkinan mendapat bahaya atau ke-rugi-an, akibat atau hasil yang kurang menyenangkan. Berdasarkan penilaian risiko yang telah dilaksanakan di HASA, risiko operasi, risiko keselamatan dan kesihatan pekerjaan, risiko kewangan, risiko perundangan, risiko reputasi, risiko strategik dan risiko projek adalah risiko yang boleh menjejaskan penyampaian perkhidmatan di HASA (Rajah 3.4.2(2a)). Risiko mendapat gangguan rangkaian internet dan gangguan pada sistem dan aplikasi serta ‘System Down’ daripada pihak bank atau penyedia perkhidmatan itu sendiri boleh berlaku. Keadaan ini boleh menjejaskan penggunaan sistem, aplikasi yang dibangunkan dan juga transaksi tanpa tunai tersebut. Cabaran untuk mendapatkan dana, sumber tenaga kerja dan peralatan yang mencukupi boleh menjejaskan perancangan program dan aktiviti CSR HASA.

HASA komited dalam memastikan pengurusan risiko dijalankan sistematik dan berterusan di HASA bagi meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan kepada pelanggannya. HASA telah mewujudkan Jawatankuasa Pemilik Risiko (JPRH) HASA dan Senarai Daftar Risiko HASA. Senarai Daftar Risiko HASA yang disediakan adalah menyeluruh iaitu melibatkan semua jabatan, unit dan pusat perkhidmatan di HASA (Rajah 3.4.2(3)).

HASA telah menyediakan platform untuk mendapatkan maklum balas pelanggan dengan menggunakan Borang Maklum Balas Pelanggan. Borang Maklum Balas Pelanggan HASA yang dilaksanakan melalui Google Form (Rajah 3.4.2(4)). Dalam borang maklum balas ini ia mengandungi tiga (3) bahagian iaitu bahagian pertama Cadangan dan Pertanyaan, bahagian kedua iaitu Aduan dan yang ketiga adalah Penghargaan. Borang maklum balas ini diwujudkan untuk memantau kepuasan hati para pelanggan yang berurusan dengan pihak HASA dan seterusnya memperbaiki serta meningkatkan mutu perkhidmatan yang ditawarkan. Sistem maklumbalas yang diwujudkan telah membantu pihak HASA mengenalpasti dan menguruskan risiko berkaitan bidang tumpuan dengan sistematik dan bersepadu. Hasil analisa dan risiko yang telah dikenal pasti telah dibawa dan dibentangkan dalam Mesyuarat Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) tahun 2023 HASA yang telah diadakan pada 1 Februari 2024 (Rajah 3.4.2(5a)). Dalam mesyuarat ini juga, Jabatan Peningkatan Kualiti & Keselamatan Pesakit (QIPS) HASA telah membentangkan hasil kaji selidik kepuasan pesakit pada tahun 2023. Tahun 2023 menunjukkan terdapat peningkatan yang positif (Rajah 3.4.2(5b)).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20241\\_3.4.2 Kenalpasti Risiko \(1\).pdf](#)
2. [B0088\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20242\\_3.4.2 Kenalpasti Risiko \(2\).pdf](#)
3. [B0088\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20243\\_3.4.2 Kenalpasti Risiko \(3\).pdf](#)
4. [B0088\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20244\\_3.4.2 Kenalpasti Risiko \(4\).pdf](#)
5. [B0088\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20245\\_3.4.2 Kenalpasti Risiko \(5\).pdf](#)

### 3.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

HASA telah mengambil tindakan ke atas maklum balas pelanggan bagi memastikan risiko-risiko yang telah dikenal pasti dan aduan pelanggan dapat dibuat penambahbaikan. HASA bertindak kepada maklum balas dan aduan pelanggan melalui pembentukan jawatankuasa yang berkaitan. Jawatankuasa Pemilik Risiko (JPRH) HASA, Jawatankuasa Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan dan Persekitaran (JKKPP) HASA, Jawatankuasa Sukarelawan HASA, Jawatankuasa Sistem dan Aplikasi Hospital (JKSAH) dan Jawatankuasa Pengurusan Bencana (JPB) HASA.

JPRH HASA bertanggungjawab menguruskan risiko operasi, kewangan, reputasi, perundangan dan projek, yang telah dikenalpasti di HASA. Tahun 2023, jawatankuasa ini telah bersidang sebanyak dua (2) kali pada 26 Januari 2023 dan 27 Julai 2023 (Rajah 3.4.3(1)).

JKKPP HASA bertanggungjawab menguruskan risiko, maklum balas dan aduan pelanggan berkaitan aspek keselamatan dan kesihatan pekerjaan serta persekitaran di HASA (Rajah 3.4.3(2a)). Dalam Audit Sistem Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan oleh Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Malaysia (DOSH) pada 27 September 2023, HASA secara keseluruhan HASA telah mendapat markah 90.69% (Gred A) (Rajah 3.4.3(2b)).

Jawatankuasa Sukarelawan HASA bertanggungjawab menguruskan maklum balas dan aduan berkaitan aktiviti sukarelawan dan program CSR HASA. Jawatankuasa ini akan bersidang mengikut keperluan (Rajah 3.4.3(3))

JKSAH HASA bertanggungjawab menguruskan maklum balas dan aduan berkaitan pembangunan sistem dan aplikasi dalam HASA. Jawatankuasa ini akan bersidang 4 kali setahun (Rajah 3.4.3(4a)). Selain itu, HASA juga mengwujudkan JPB HASA untuk menguruskan bencana yang berlaku dalam HASA dengan menggunakan kod-kod bencana. Terdapat 15 kod bencana yang telah diwujudkan dan salah 1 kod bencana tersebut adalah Kod Bencana IT (Silver Code) (Rajah 3.4.3(4b)). Kod bencana ini akan diaktifkan apabila berlaku bencana ICT yang melibatkan kegagalan sistem dan rangkaian internet.

Kedua, membuat analisis maklum balas dan aduan pelanggan yang diperolehi. Maklumat-maklumat tersebut diperolehi melalui beberapa saluran digital seperti Sistem Pelaporan Insiden, penggunaan Borang Maklum Balas (Google Form) penggunaan pelbagai media sosial rasmi HASA yang membolehkan interaksi antara pihak luar dengan HASA secara mesra (Rajah 3.4.3(5)), e-mel rasmi HASA, dan pembentangan laporan daripada program-program yang diadakan seperti MKSP tahun 2023.

Berdasarkan bukti-bukti yang telah diberikan, menunjukkan HASA komited dalam memastikan maklum balas dan aduan pelanggan diuruskan dengan sistematik. Kawalan terhadap risiko yang dikenal pasti dapat memberi impak yang positif kepada kepuasan pelanggan.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20241\\_3.4.3 Mengkaji Semula \(1\).pdf](#)
2. [B0088\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20242\\_3.4.3 Mengkaji Semula \(2\).pdf](#)
3. [B0088\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20243\\_3.4.3 Mengkaji Semula \(3\).pdf](#)
4. [B0088\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20244\\_3.4.3 Mengkaji Semula \(4\).pdf](#)
5. [B0088\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20245\\_3.4.3 Mengkaji Semula \(5\).pdf](#)

### 3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Matlamat HASA adalah menyediakan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggannya. Pelbagai inisiatif telah dilaksanakan demi mencapai matlamat tersebut. Aspek inovasi menjadi tumpuan selari dengan status hospital pengajar universiti yang terdiri daripada pelbagai kategori staf termasuk pentadbiran, klinikal dan ahli akademik.

Penerapan budaya inovasi berteraskan tumpuan kepada pelanggan menyerlahkan kredibiliti staf HASA yang telah melakukan beberapa penyelidikan dan diterjemah melalui pembangunan sistem dan aplikasi HASA. Sistem dan aplikasi ini telah dibangunkan secara dalaman iaitu menerusi Jabatan Infostruktur HASA. Sebagai contoh, Aplikasi HASA UiTM (Rajah 3.5(1)) adalah satu 'apps' yang dibangunkan khas untuk kegunaan pelanggan di HASA secara percuma. Antara manfaat yang boleh dinikmati menerusi 'apps' ini termasuk:

- Pelanggan boleh menyemak tarikh janji temu menerusi apps dan tidak lagi bergantung kepada kad perubatan;
- Pelanggan boleh membuat pendaftaran secara 'online' pada hari janji temu dan tidak perlu lagi beratur untuk mendapatkan nombor giliran.
- Pelanggan boleh membuat bayaran secara 'online' menerusi 'apps' dan tidak perlu membawa tunai semasa ke kaunter bayaran.
- HASA telah melaksanakan pelbagai program CSR. Pelaksanaan tersebut secara tidak langsung menyerlahkan kredibiliti, potensi dan keserjanaan para petugas kesihatan HASA. Melalui program tersebut, pelbagai golongan masyarakat didekati bukan hanya untuk tujuan perkhidmatan kesihatan semata-mata malah aktiviti penyelidikan turut dijalankan oleh para penyelidik. Satu inovasi yang bermanfaat telah terhasil iaitu pembangunan Sistem Masyarakat Sihat (MaSiH). Data-data para peserta program dikumpulkan dalam 'database' untuk tujuan rujukan dan penyelidikan (Rajah 3.5(2)). Sistem Masyarakat Sihat HASA (MaSiH) telah mendapat Silver Medal dalam IIDEX 2023 (Rajah 3.5(3)). Selain itu, Keserjanaan dan kredibiliti para petugas kesihatan HASA terbukti dengan keyakinan pihak Pfizer untuk bekerjasama menganjurkan 12 siri jelajah kesihatan di Kuala Selangor di bawah Program MaSiH (Rajah 3.5(4a)).

Selain itu, budaya inovasi dan pemikiran kreatif di kalangan staf HASA hasil dari analisis maklumbalas serta cadangan pelanggan HASA telah berjaya menghasilkan penubuhan beberapa kumpulan inovatif dan kreatif (KIK) seperti "PEACE MAKER" dan "PSY SHIELD" yang telah mendapat beberapa kejayaan dalam Konvensyen KIK Zon Tengah UiTM tahun 2023 (Rajah 3.5(5)).

Kecekapan perkhidmatan di HASA juga diterjemah melalui perkhidmatan transaksi tanpa tunai. Kecekapan para pentadbir khususnya jabatan yang terlibat telah menarik minat pihak luar untuk bekerjasama dengan HASA. Payment Network Malaysia Sdn Bhd. (Paynet) telah sudi mengadakan kerjasama dengan HASA bagi mempromosikan kaedah bayaran tanpa tunai (Rajah 3.5(4b)). Mereka yakin dengan kepakaran dan kecekapan yang ada di HASA mampu menyumbang kepada promosi ini. Pelanggan di HASA kini mampu membuat segala bayaran secara tanpa tunai. Bermula dengan kemudahan pendaftaran pesakit melalui Aplikasi HASA UiTM sehinggalah kepada urusan bayaran, semua boleh dilakukan secara atas talian. Kemudahan ini tidak mungkin mampu diaplikasikan tanpa kecekapan perkhidmatan hasil daripada usaha penambahbaikan yang dilakukan secara berterusan.

Oleh itu, kepuasan hati pelanggan HASA yang dicapai boleh menghasilkan pelbagai inovasi dan pencapaian cemerlang HASA di peringkat kebangsaan dan antarabangsa. Ini sekaligus meningkatkan reputasi HASA di mata dunia.

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_T01\\_TB05\\_20241\\_3.4.1 Pemantauan \(1\).pdf](#)
2. [B0088\\_T01\\_TB05\\_20242\\_3.4.1 Pemantauan \(2\).pdf](#)
3. [B0088\\_T01\\_TB05\\_20243\\_3.4.1 Pemantauan \(3\).pdf](#)
4. [B0088\\_T01\\_TB05\\_20244\\_3.4.1 Pemantauan \(4\).pdf](#)
5. [B0088\\_T01\\_TB05\\_20245\\_3.4.1 Pemantauan \(5\).pdf](#)

## **KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN**

### **4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

#### **HASA CEMERLANG MELALUI PENGUKURAN, ANALISA DAN PENGUKURAN PENGETAHUAN YANG BERPRESTASI BAIK**

Menyahut saranan Malaysia sebagai destinasi penjagaan kesihatan global utama pada 2025 dan berlandaskan aspirasi untuk memenuhi sasaran Pelan Tindakan KKM 2021-2025 dan Pelan Tindakan Industri Penjagaan Kesihatan Malaysia 2021-2025, HASA UiTM akan sentiasa menambah nilai pusat penjagaan kesihatan dalam bidang perubatan agar lebih kukuh serta progresif.

Bagi memastikan penyampaian perkhidmatan diuruskan secara holistik, HASA memfokuskan kepada pencapaian prestasi, tadbir urus konsisten dan penambahbaikan perkhidmatan yang berterusan. Asas penetapan ini mengambilkira hala tuju pemetaan HASA dan piawaian perubatan kesihatan di peringkat global dan nasional berdasarkan :-

1. Sustainable Development Goals in Malaysia 2030 (UN)
2. World Health Organization (WHO) Global Patient Safety Initiatives
3. Dasar Revolusi Perindustrian Keempat (4IR) (Unit Perancang Ekonomi, Jabatan Perdana Menteri)
4. Akta 586 Akta Kemudahan dan Perkhidmatan Jagaan Kesihatan Swasta 1998
5. Akta 50 Akta Perubatan 1971
6. Akta 51 Akta Pergigian 1971
7. Pelan Strategik Pendigitalan Kementerian Pengajian Tinggi 2021-2025
8. Pelan Strategik UiTM 2025
9. Malaysian Society Quality In Health Accreditation Standard (MSQH)

Perancangan HASA dalam memberikan perkhidmatan yang unggul adalah berdasarkan bidang tumpuan perkhidmatan melalui pengukuran dan analisa data yang telah dikenal pasti serta bersesuaian dengan instrumen pengukuran. Ini selaras dengan objektif HASA UiTM. Analisa data yang diperolehi adalah tepat, boleh dipercayai dan disahkan kesahihannya. Perancangan ukuran instrumen yang digunapakai telah membantu pencapaian pelaksanaan matlamat bidang tumpuan HASA iaitu Perancangan Strategik & Pencapaian Inovasi, Piawaian Kualiti dan Keselamatan Pesakit, Kepuasan pelanggan dan Kelestarian Kewangan Mampan.

Pelaksanaan perancangan secara sistematik dan efisien menggunakan instrumen pengukuran yang tepat dan berkesan telah memacu kelangsungan kecemerlangan bidang tumpuan HASA. Instrumen ini telah berkesan dan berjaya menghasilkan pembangunan sistem pendigitalan antaranya Sistem UNIMEDS dan HASA Mobile Apps. Kejayaan pengukuran analisa telah dibantu juga dengan data pelaporan MPSG, MSQH, perkhidmatan FPP, PRIME, Sistem Kewangan UiTM, bilangan MoU/MoA, data aduan pelanggan dan penganugerahan inovasi yang dicapai. Pelaksanaan perancangan ini turut dikukuhkan melalui pengukuran yang telah dinilai menggunakan instrumen inovatif seperti e-Referral, integrasi data maklumat pesakit (Laboratory Information System, Radiology Information System) dan aplikasi HIXIE.

Pemantauan bidang tumpuan ini adalah sangat penting dan telah diukur di dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) HASA 2023 yang telah dilaksanakan secara tahunan pada tarikh 1 Februari 2024 di HASA UiTM. Pelaporan ini telah menerima maklumbalas positif pada

pembentangan membabitkan Pengurusan Tertinggi HASA dan semua Ketua Jabatan. Semangat keberkesanan dan tindakan penambahbaikan telah selesai dibuat secara berterusan, telus dan memenuhi piawaian yang ditetapkan dalam meningkatkan prestasi pencapaian kecemerlangan HASA.

Pemantauan dan strategi yang dirancang telah berhasil meningkatkan budaya penambahbaikan yang dilaksanakan secara berterusan oleh warga HASA. Kejayaan dan langkah-langkah penambahbaikan yang telah dicapai dibentangkan dan dikongsi secara telus serta terbuka kepada semua warga HASA. Pengemaskinian tindakan penambahbaikan ini dilakukan secara berkala melalui laporan oleh Ketua Jabatan, penghantaran emel bulanan, penganjuran Majlis Perhimpunan Bulanan, serta paparan di media sosial HASA dari masa ke semasa. Penambahbaikan yang telah dilaksanakan memberi nilai tambah dan impak positif terhadap kualiti penyampaian perkhidmatan, penjimatan kos, pengoptimuman sumber dan tenaga kerja, keberkesanan operasi, keselamatan, kepuasan pelanggan, dan pengiktirafan, sekaligus mendukung visi untuk menjadi sebuah pusat penjagaan kesihatan akademik terkemuka dunia.



## 4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

HASA UiTM merupakan antara hospital universiti pengajar termuda di Malaysia dan amat mementingkan keselamatan pesakit di dalam penyampaian perkhidmatan kesihatan kepada pesakit. Untuk menjamin penyampaian perkhidmatan kesihatan yang berkualiti, HASA telah menggunakan empat perspektif utama untuk mengukur kejayaan iaitu Perancangan Strategik & Pencapaian Inovasi, Piawaian Kualiti dan Keselamatan Pesakit, Kepuasan pelanggan dan Kelestarian Kewangan Mampan. Pendekatan ini membolehkan HASA mengekalkan standard yang tinggi di dalam kedua-dua penjagaan perawatan kesihatan dan tahap pendidikan, selaras dengan misi HASA sebagai hospital universiti yang terkemuka di dunia.

Dalam usaha untuk mengekalkan Penyampaian Piawaian Kualiti Perkhidmatan Kesihatan yang optimum kepada pesakit, HASA telah menetapkan kaedah pengukuran KPI bagi setiap Jabatan Klinikal dan Sokongan Klinikal. KPI ini adalah berpandukan kepada Standard Akreditasi MSQH serta Inisiatif Pelaksanaan Malaysian Patient Safety Goals 2.0, selaras dengan saranan KKM yang telah diintegrasikan dari WHO untuk diaplikasikan oleh setiap hospital di bawah fasiliti kerajaan serta hospital swasta di seluruh Malaysia.

Data KPI ini telah diselia oleh pengurusan tertinggi HASA dan dibentangkan dalam MKSP HASA. Pengukuran data ini telah dilaksanakan secara sistematik menggunakan elemen inovasi melalui penggunaan sistem yang dibangunkan untuk merekodkan data pengukuran seterusnya diintegrasikan dalam Sistem Performance Indicators (Rajah 4.2.1). Sistem tersebut telah diinovasi, diselenggara, dan digunakan secara menyeluruh oleh setiap jabatan di HASA.

Dari perspektif kewangan, HASA telah mengambil pendekatan untuk meningkatkan kecekapan dengan beroperasi dalam bajet yang ditetapkan, disamping mendapatkan peluang untuk menjana kewangan tambahan bagi memperkukuhkan kedudukan kewangan sedia ada. Objektif utama HASA mengadaptasi strategi Pengurusan Kejut adalah sebagai langkah proaktif dalam memastikan penggunaan sumber secara efisien tanpa menjejaskan kualiti penjagaan kesihatan yang diberikan kepada pesakit. Pengukuran pendekatan ini dipantau melalui beberapa KPI Kewangan. Antara KPI utama yang diselia adalah 100% agihan peruntukan tahunan disediakan mengikut jadual dari tarikh yang ditetapkan. Analisis ini telah dijalankan secara komprehensif berdasarkan trend perbelanjaan yang telah digunakan dan mengambilkira perancangan keperluan tahun berkaitan dengan mengutamakan perbelanjaan utama operasi di HASA (Rajah 4.2.2).

Sebagai PTJ yang mengutamakan kepuasan pelanggan, HASA bertanggungjawab untuk memastikan pelanggan khususnya pesakit menerima perkhidmatan kesihatan terbaik seperti yang dijanjikan. HASA telah mengambil pendekatan dengan menjalankan Kajian Kepuasan Pelanggan sebagai salah satu daripada instrumen pengukuran untuk meninjau sejauh mana keberkesanan kualiti sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. Keberkesanan daripada instrumen pengukuran ini dapat dilihat kenaikan yang positif terhadap tahap kepuasan hati pelanggan secara keseluruhan dari kedua-dua bahagian pesakit luar dan pesakit dalam (Rajah 4.2.3)

Manakala kaedah pengukuran bagi Pencapaian Inovasi HASA diukur berdasarkan penglibatan 6 projek inovasi berkualiti tinggi di dalam penyampaian perawatan diinovasi oleh warga HASA. HASA telah mengambil pendekatan dengan memberi pendedahan secara menyeluruh berkenaan program inovasi dan memberi dorongan kepada warganya di dalam penghasilan produk inovatif yang boleh dikomersilkan bukan sahaja di peringkat UiTM malahan boleh dipasarkan ke tahap pasaran seluruh Malaysia. Pengukuran ini dapat dibuktikan dengan kejayaan dua (2) pasukan yang mewakili HASA ke Konvensyen KIK Zon Tengah UiTM 2023 dan empat (4) pasukan mewakili HASA ke AINS 2023 (Jadual 4.2.1) Kejayaan ini amat membanggakan bagi sebuah PTJ yang baru memulakan perkhidmatan di UiTM.

**SENARAI BUKTI:**

1. [B0088\\_A01\\_AB02\\_20241\\_4.2.1 Pengukuran - Jadual.pdf](#)
2. [B0088\\_A01\\_AB02\\_20242\\_4.2.1 Pengukuran - Rajah.pdf](#)
3. [B0088\\_A01\\_AB02\\_20243\\_4.2.2 Pengukuran.pdf](#)
4. [B0088\\_A01\\_AB02\\_20244\\_4.2.3 Pengukuran.pdf](#)

### 4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Terdapat tiga (3) kaedah pengukuran yang menjadi tunjang memberikan mutu perkhidmatan terbaik kepada pelanggan.

Kaedah pengukuran individu yang pertama ialah berdasarkan Piawaian Kualiti dan Standard Keselamatan Pesakit iaitu Standard MSQH (Jadual 4.3.1).

Peluasan penambahbaikan yang dijalankan dapat diukur berdasarkan penemuan audit yang dinilai bagi tahun 2022 dan 2023. Manakala keputusan akhir adalah berdasarkan penilaian audit sebenar oleh MSQH pada November 2023 yang lalu. Peningkatan sebanyak 10% dicatatkan kepada Rating 4 yang merangkumi 44 standard semasa audit sebenar dijalankan oleh auditor MSQH (Rajah 4.3.1).

Kaedah pengukuran individu yang kedua pula ialah penyampaian perkhidmatan yang selamat kepada pesakit juga diukur dengan pelaksanaan implementasi MPSG berdasarkan saranan KKM, yang menggariskan tujuh (7) matlamat dan sembilan (9) indikator (Rajah 4.3.3). MPSG ini perlu dicapai oleh HASA dalam meningkatkan kualiti dan mutu pemberian perkhidmatan kesihatan.

Antara matlamat yang telah mencapai sasaran ialah Infection Prevention And Control. Menerusi matlamat ini, dua (2) indikator telah dipantau oleh HASA dan berjaya mencapai sasaran yang ditetapkan oleh KKM. Indikator pertama ialah Hand Hygiene Compliance Rate telah mendapat 76% secara purata, melebihi sasaran yang telah ditetapkan oleh KKM iaitu 75% kadar pematuhan.

Kejayaan pencapaian ini menunjukkan kepatuhan yang tinggi oleh seluruh warga HASA didalam penjagaan kualiti dan perawatan kepada pesakit (Jadual 4.3.7). Perincian tatacara pengukuran pelaporan dari keseluruhan jabatan yang merangkumi instrumen ukuran, kaedah, kekerapan analisa, butiran ukuran dan perluasan jelas ditunjukkan seperti di Jadual 4.3.2.

Sementara itu, kaedah pengukuran organisasi pula ialah perluasan kaedah pengukuran melalui kelestarian kewangan yang mampan. Perolehan hasil menunjukkan peningkatan positif menerusi laporan perbandingan pecahan hasil bagi tahun 2021 sehingga 2023 yang dibentangkan pada Mesyuarat JPKA HASA UiTM Bil. 15 (Suku Keempat Tahun 2023). HASA merupakan empat (4) HPU di bawah KPT yang merupakan membuat penjana tertinggi. Pengukuran pencapaian ini membuktikan kesungguhan seluruh warga HASA dalam memastikan pengurusan kewangan yang keajaiban, cekap dan berkesan. (Rajah 4.3.11).

Kesinambungan daripada amalan perluasan yang sistematik dan efisien dapat dilihat melalui penglibatan inovatif warga HASA serta kecemerlangan individu dan jabatan yang menyertai KIK HASA UiTM. Ini menjurus kepada kaedah pengukuran organisasi iaitu kelangsungan kecemerlangan individu dan jabatan dengan memperoleh pengiktirafan anugerah seperti di Jadual 4.2.1 dan Rajah 4.3.12.

Dalam pada itu, pengukuran bagi hasil tumpuan pelanggan adalah melalui Analisa Aduan Pelanggan yang diterima dengan pengisian borang dalam talian dan maklum balas bertulis yang dilaporkan. Tindakan dan maklumbalas aduan bagi kes biasa diselesaikan dalam tempoh 14 hari bekerja oleh Jabatan Komunikasi Korporat HASA (Rajah 4.3.13)

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_A01\\_AB03\\_20241\\_4.3.1 Jadual Senarai MSQH.pdf](#)
2. [B0088\\_A01\\_AB03\\_20242\\_4.3.2 Jadual Ringkasan MPSG.pdf](#)
3. [B0088\\_A01\\_AB03\\_20243\\_4.3 Perluasan \(1-4\).pdf](#)
4. [B0088\\_A01\\_AB03\\_20244\\_4.3\( Perluasan \(5-9\).pdf](#)
5. [B0088\\_A01\\_AB03\\_20245\\_4.3 Perluasan \(10-14\).pdf](#)
6. [B0088\\_A01\\_AB03\\_20243\\_4.3 Perluasan \(1-4\).pdf](#)
7. [B0088\\_A01\\_AB03\\_20244\\_4.3\( Perluasan \(5-9\).pdf](#)
8. [B0088\\_A01\\_AB03\\_20245\\_4.3 Perluasan \(10-14\).pdf](#)
9. [B0088\\_A01\\_AB03\\_20243\\_4.3 Perluasan \(1-4\).pdf](#)
10. [B0088\\_A01\\_AB03\\_20244\\_4.3\( Perluasan \(5-9\).pdf](#)
11. [B0088\\_A01\\_AB03\\_20245\\_4.3 Perluasan \(10-14\).pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

HASA menggunakan 5 kaedah pemantauan utama iaitu melalui Pemantauan Trend Secara Elektronik, Integrasi Aplikasi UiTM bersama Aplikasi Ciptaan HASA, Audit Verifikasi, Bilangan MOU/MOA dan Tinta Sinergi.. Pemantauan meliputi 4 tunjang utama iaitu:

1. Data Perancangan Strategik & Pencapaian inovasi
2. Standard Piawaian Kualiti dan Keselamatan Pesakit
3. Kajian Kepuasan, Maklumbalas & Aduan Pelanggan
4. Pengurusan Kelestarian Kewangan Mampan.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0088\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20241\\_4.4.1.1.pdf](#)
2. [B0088\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20242\\_4.4.1.2.pdf](#)
3. [B0088\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20243\\_4.4.1.3.pdf](#)
4. [B0088\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20244\\_4.4.1.4.pdf](#)
5. [B0088\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20245\\_4.4.1.5.pdf](#)

## 4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

### 4.4.2.1 Daftar Risiko (e-RMS)

Pengukuran, analisa, dan pengurusan risiko adalah kunci kecemerlangan strategik HASA. Keupayaan mengenalpasti, menilai, dan mengawal risiko memberi impak positif kepada objektif, kos, dan sasaran. HASA menggunakan Daftar Risiko UiTM (e-RMS) berdasarkan enam kategori utama: kewangan, strategik, operasi, perundangan, reputasi, dan projek.

Data dan punca risiko dikenalpasti melalui lima mekanisme: Pelaporan Perancangan Strategik setiap Pusat Tanggungjawab (PTJ), Mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko, penganalisaan tahap risiko merujuk jadual kebarangkalian dan impak, penilaian keparahan berdasarkan skor dan jadual penerimaan risiko, serta penentuan keutamaan tindakan berdasarkan gabungan kebarangkalian dan impak.

Pada tahun 2023, sebanyak 37 risiko telah didaftarkan di bawah dua kluster—strategik dan operasi—mengikut tatacara pengurusan risiko UiTM. Mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko diadakan tiga kali setahun untuk memperinci setiap risiko mengikut kategori, tahap, keterangan, impak, dan kawalan sedia ada. Risiko dinilai dalam tiga tahap: tinggi, sederhana, dan rendah dan didaftarkan di dalam e-RMS. Terdapat 7 risiko ekstrem yang melibatkan keselamatan pesakit, dan 6 risiko tinggi lain. Tindakan pembetulan telah diambil untuk risiko ekstrem dan tinggi, dengan kemaskini serta semakan semula kebarangkalian dan keparahan untuk menilai keberkesanan tindakan. Data ini akan dilaporkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

### 4.4.2.2 HIRARC (Hazard Identification, Risk Assessment and Risk Control Measure)

Pengenalpastian Hazard, Penafsiran Risiko dan Kawalan risiko atau lebih dikenali sebagai HIRARC merupakan kaedah bagi membolehkan sesuatu organisasi menguruskan bahaya yang wujud ditempat kerja mereka dengan lebih berkesan. Selain itu juga ianya merupakan salah satu dari tanggungjawab undang-undang yang termaktub dalam Akta Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan 1994. Tujuan HIRARC adalah untuk mengenal pasti faktor yang boleh menyebabkan kemudaratan kepada pekerja dan orang lain, serta menilai kemungkinan bahaya tersebut akan terjadi dan keterukan kesannya dalam keadaan tertentu.

Setiap jabatan di HASA perlu mengenalpasti potensi bahaya setiap aktiviti di tempat masing-masing. Potensi bahaya terdiri daripada bahaya kimia, bahaya fizikal, bahaya psikologikal, bahaya biologi dan bahaya ergonomik. Seterusnya, jabatan akan mula menilai kesan daripada setiap bahaya yang telah dikenalpasti tadi. Untuk risiko tinggi, tindakan segera diperlukan untuk pengawalan bahaya seperti yang dinyatakan dalam hierarki kawalan. Secara keseluruhannya, tiada risiko tinggi, 480 risiko sederhana dan 115 risiko rendah. Audit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan juga dibuat bagi memantau keberkesanan tindakan yang diambil.

## **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20241\\_4.4.2.1.pdf](#)
2. [B0088\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20242\\_4.4.2.2.pdf](#)

#### **4.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)**

Pengukuran dan analisa bidang tumpuan dikendalikan oleh Jabatan Penyelidikan, Jaringan Industri dan Inovasi (PJI). Penganalisan data perancangan strategik diuruskan oleh Penyelaras Perancangan Strategik dan akan dilaporkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP). Data ini akan menjadi penanda aras kualiti untuk perbincangan dan tindakan penambahbaikan dalam MKSP.

Pelan tindakan strategik ini dipantau pelaksanaan dan tahap pencapaiannya menerusi siri-siri mesyuarat yang dijalankan melalui Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Hospital, Mesyuarat Mesyuarat Ketua-Ketua Jabatan, Mesyuarat Jawatankuasa Akreditasi Pemandu MSQH, Mesyuarat Jawatankuasa Akreditasi Teknikal MSQH, Mesyuarat Pengurusan Risiko dan Mesyuarat Jawatankuasa Tindakan Aduan dan Kualiti. Intipati dan perincian siri mesyuarat merangkumi pembentangan pelaporan pelan tindakan strategik, justifikasi penambahbaikan pencapaian, dan pengenalpastian risiko jika justifikasi memberi impak positif kepada objektif, kos, dan sasaran. Berdasarkan keputusan mesyuarat, strategi penambahbaikan akan dibentangkan secara terperinci oleh pegawai bertanggungjawab setiap peneraju kepada staf HASA dalam Perhimpunan Bulanan HASA.

Implikasi tindakan pengukuran dan penganalisan yang sistematik dan efisien dalam bidang tumpuan telah membawa kepada kecemerlangan HASA. Kecemerlangan ini terbukti dengan kejayaan HASA mendapatkan akreditasi MSQH sebagai hospital pertama PFI (Private Funding Initiative) di Malaysia yang menerima akreditasi ini.. HASA juga menjadi hospital pengajar universiti yang paling muda baru berusia 3 tahun telah berjaya memperoleh akreditasi tersebut. Ia adalah selaras visi yang menjadikan HASA sebagai pusat penjagaan kesihatan akademik bertaraf dunia.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20241\\_4.4.3.pdf](#)

#### 4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Dalam konteks pembudayaan hasil daripada model PDCA, HASA menerapkan amalan kualiti seperti perkhidmatan berkualiti, keselamatan pesakit, inovasi, kelestarian kewangan, dan kepakaran yang diiktiraf, yang telah meningkatkan prestasi secara efektif.

Ini dapat dilihat dengan penyampaian perkhidmatan yang cemerlang oleh pihak HASA dimana mendapat penganugerahan Malaysian Society of Quality in Health (MSQH) dan menjadi hospital pertama di Selangor dalam kategori Hospital awam pada tahun 2023. (Rajah 4.5.1 dan Rajah 4.5.2) Pencapaian akreditasi peringkat negara ini sangat membanggakan dan telah dipaparkan didalam laman sesawang MSQH. (<https://www.msqh.com.my/web/index.php/en/accreditation-programme/hospital-accreditation-programme/list-of-hospital-with-current-accreditation-status>).

HASA mendorong warganya menghasilkan projek inovatif yang dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan. Ini terbukti dengan kemenangan projek inovatif peringkat KIK UiTM Malaysia dan juga Anugerah Inovasi Negeri Selangor yang dianjurkan pada tahun 2023. Projek Beethoven Light dari Jabatan Radiologi telah diiktiraf sebagai Naib Johan 1 di peringkat Negeri Selangor bagi kategori Sektor Awam (Rajah 4.5.3) dengan membawa tema peningkatan kualiti imej MRI untuk pesakit yang mempunyai masalah pendengaran. Penganugerahan ini juga mendapat liputan media didalam Portal Rasmi Kerajaan Negeri Selangor ( <https://www.selangor.gov.my/index.php/pages/view/1262> ). Disamping itu projek PSY SHIELD dari Jabatan Psikiatri (Rajah 4.5.4) dan PEACE MAKER dari Jabatan Kejururawatan (Rajah 4.5.5) telah mendapat Penarafan Emas di peringkat KIK UiTM Zon Tengah (<https://sites.google.com/uitm.edu.my/kikppii/konvensyen-kik-zon-tengah-2023/keputusan-kik-zon-tengah-2023?authuser=0>).Pembudayaan projek inovasi yang diterapkan ini mengintegrasikan teknologi untuk meningkatkan efisiensi proses kerja dalam memberikan perkhidmatan terbaik kepada pesakit dan orang awam.

Pembudayaan di HASA untuk meningkatkan prestasi perkhidmatan telah menghasilkan kecemerlangan kewangan, terbukti dengan HASA menduduki tangga pertama sebagai hospital universiti awam dengan pendapatan tertinggi di Malaysia. Ini berdasarkan laporan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Kewangan Dan Akaun (JPKA) peringkat Kementerian Pengajian Tinggi bagi suku tahun ke 4 2023. (Rajah 4.5.6). Pencapaian perkhidmatan yang cemerlang juga di lihat berdasarkan laporan HASA Business Development Unit dimana bilangan pesakit Full Paying Patient (FPP) ( <https://hasafpp.uitm.edu.my/> ) di bawah servis Klinik dan Wad Eksekutif bertambah lebih 150% dan hasil pendapatan tahun 2023 bagi pakej FPP ini meningkat dari RM 87,00.00 ke RM915,000.00 iaitu lebih dari 200% seperti di (Rajah 4.5.7). Ini adalah selaras dengan pelan strategi GRU 2025 iaitu Strategic Theme 9: Sustainable Funding.

Kepakaran warga HASA dalam penyampaian perkhidmatan ditunjukkan melalui penglibatan dalam program saringan kesihatan oleh Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia, Kesihatan Malaysia Madani, dan Majlis Perbandaran. Berdasarkan laporan Komuniti Saringan Kesihatan HASA 2023, 16 program saringan kesihatan telah dijalankan dan sebanyak 1211 pesakit telah menerima servis saringan kesihatan ini. (Rajah 4.5.8). Kecemerlangan HASA diangkat dengan kehebatan warganya. Anugerah insan i-Dart diperkenalkan. Anugerah ini diberikan kepada warga HASA yang cemerlang perkhidmatannya pada setiap bulan. Anugerah insan i-DART selari dengan nilai budaya individu warga UiTM. Sebanyak 192 penerima anugerah i-Dart pada tahun 2023 (Rajah 4.5.9). Ia bukan sahaja mencerminkan pencapaian tinggi dalam kualiti tetapi juga menyumbang kepada pengukuhan budaya kualiti yang berterusan.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_A01\\_AB05\\_20241\\_4.5 Integrasi \(1-3\).pdf](#)
2. [B0088\\_A01\\_AB05\\_20242\\_4.5 Integrasi \(4-6\).pdf](#)
3. [B0088\\_A01\\_AB05\\_20243\\_4.5 Integrasi \(7-9\).pdf](#)



## **KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA**

### **5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

#### **SUMBER MANUSIA BERKUALITI DAN BERDAYA SAING TERAS KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN HASA**

Kecemerlangan sumber manusia di Hospital Al-Sultan Abdullah (HASA) adalah berteraskan Pembangunan Sumber Manusia yang dirangka bagi menyerlahkan potensi staf. HASA telah menggunakan model Pengurusan Sumber Manusia @ HASA yang terdiri dari empat komponen iaitu "Personnel Technique", "Structural Technique", "Cultural Technique", "Competitive Advantage" yang selari dengan model PDCA UiTM iaitu "Plan", "Do", "Check", dan "Act" dalam menyusun strategi bagi memastikan sumber manusia di HASA dapat dioptimumkan bagi mencapai matlamat membudayakan penyampaian perkhidmatan yang cemerlang.

Kaedah pertama adalah "Personel Technique", yang selari dengan "Plan" di mana perancangan Pihak Pengurusan Kanan yang menasaskan lantikan staf baharu yang berkualiti yang menjadi teras kepada HASA dengan peratusan Skim U sebanyak 70% dan 30% lain-lain skim.

Kaedah kedua iaitu "Structural Technique" pula menyaksikan bagaimana HASA bertindak bijak bagi menguruskan pelan kecemerlangan pembangunan dan kompetensi sumber manusia yang dirangka secara sistematik dan komprehensif bertujuan membangunkan kemahiran, ilmu dan etika kerja yang mantap. Ini termasuk pemerkasaan Program MENTOR-MENTEE seperti yang di amalkan di Jabatan Kejururawatan, serta ia menjadi budaya yang membentuk learning organization yang dapat memfokuskan kepada kepelbagaian pelan bagi meningkatkan kecekapan dan kompetensi staf melalui pelaksanaan "Do" dalam PDCA.

Pelan strategik HASA yang unggul bertindak padu dalam memastikan bakat yang ada dibangunkan secara optimum melalui kaedah "Cultural Technique". Idea dan kepakaran dalam perkhidmatan perubatan dan sokongan perubatan, dapat disebarluaskan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa agar terus berkembang dan berdaya saing dan ia dapat merealisasikan PDCA melalui pelaksanaan "Action".

Mekanisme pemantauan yang sistematik diaplikasikan dan analisa data dikongsi melalui sesi mesyuarat berkala bagi memastikan maklumat penting tentang pengurusan dipanjangkan kepada warga HASA.

Kepuasan hati warga HASA terserlah dengan maklumbalas positif terhadap prestasi pengurusan kanan serta kepuasan hati terhadap persekitaran dan sistem kerja di HASA. Ini terbukti melalui kaji selidik yang dijalankan oleh Unit Governan HASA dan mendapati 86.4% staf sangat gembira dengan sepanjang perkhidmatan di HASA pada 2023.

Jawatankuasa Pengurusan Risiko HASA bertindak mengenalpasti dan mengurus risiko. Mesyuarat Pengurusan Risiko diadakan pada setiap enam bulan bagi berkongsi hasil analisa. Mekanisme penambahbaikan disusun bagi menjamin persekitaran kerja yang kondusif manakala hasil maklumbalas sumber manusia disantuni bagi menambah baik prestasi dan organisasi secara keseluruhan. Ini sejajar dengan usaha untuk mencapai matlamat yang telah ditetapkan di peringkat universiti iaitu pencapaian pelan strategik UiTM2025.

Model Pengurusan Sumber Manusia HASA ini telah diterapkan kepada model PDCA dengan jayanya dalam membudayakan penyampaian perkhidmatan dan penjana pendapatan di HASA.

Kaedah keempat iaitu melalui "Competative Advantage" melalui 'Action' dilaksanakan melalui Integrasi yang lahir daripada pengurusan sumber manusia mampan ini dapat dilihat dengan beberapa inovasi atau pencapaian yang turut diiktiraf di peringkat antarabangsa seterusnya mengharumkan nama HASA dan UiTM secara amnya. Kejayaan yang cemerlang ini tercapai melalui persekitaran yang kondusif dan positif di kalangan seluruh warga kerja HASA hasil

pengurusan yang bijak, mantap dan padu.

## 5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Hospital Al-Sultan Abdullah (HASA) UiTM merupakan institusi yang penting dalam mempertingkatkan keupayaan penyampaian perkhidmatan dalam penyelidikan perubatan dan kesihatan di negara ini (Rajah 5.2(1)). HASA memainkan peranan yang penting sebagai hospital pengajar utama dalam menyampaikan ilmu, pengalaman dan persekitaran pendidikan yang kondusif dan berintegrasi bagi penyampaian perkhidmatan.

Pengurusan sumber manusia di Hospital Al-Sultan Abdullah (HASA) UiTM memerlukan pendekatan yang menyeluruh untuk memastikan operasi yang efisien dan berkualiti tinggi. HASA telah berjaya menggunakan pelan strategik pengurusan sumber manusia supaya HASA dapat beroperasi dengan lebih proaktif kerana diintegrasikan dengan strategi perniagaan. Pengurusan sumber manusia di HASA melibatkan perancangan dan tindakan untuk memastikan organisasi mempunyai tenaga kerja yang diperlukan bagi mencapai matlamatnya. Pengurusan sumber manusia HASA akan memilih pekerja yang berbakat dan berinovasi serta pengalaman mereka juga boleh memenuhi permintaan pada masa hadapan kerana pengurusan sumber manusia HASA adalah sebahagian daripada pasukan kepimpinan serta sedar sepenuhnya tentang perkara yang ingin dicapai oleh HASA dalam jangka masa pendek dan panjang (Rajah 5.2(2a)).

Model pengurusan sumber manusia dibina berasaskan empat elemen iaitu “Personal Techniques”, “Structural Techniques”, “Cultural Techniques” dan “Competitive Advantage”, selari dengan model PDCA UiTM, merupakan pendekatan komprehensif yang bertujuan menghasilkan staf yang kompeten dan berkualiti bagi memperkasakan bidang perkhidmatan klinikal, penyelidikan, penerbitan dan pengkomersilan. Model ini disepadukan dengan nilai ESI dan i-DART Rajah 5.2(2b) bagi melonjak UiTM sejajar dengan Pelan Strategik UiTM 2025.

Pendekatan ini telah membantu memastikan HASA berfungsi dengan baik, memenuhi standard perubatan dan pendidikan serta menawarkan pengalaman kerja yang memuaskan kepada staf.

Pengurusan Hospital Al-Sultan Abdullah (HASA) UiTM telah memastikan kakitangan memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan memenuhi keperluan penyampaian perkhidmatan kepada pesakit, kegembiraan staf amatlah dititikberatkan. Pihak pengurusan HASA telah mengadakan beberapa inisiatif bagi menghargai dan mengiktiraf sumber tenaga manusia HASA seperti berikut:

Anugerah Insan iDART Hospital Al-Sultan Abdullah UiTM (Rajah 5.2(2c)) - berjaya memberikan motivasi kepada staf untuk terus memberikan penyampaian perkhidmatan dengan cemerlang. Pengiktirafan yang amat bermakna ini, Hospital Al-Sultan Abdullah UiTM telah mendorong staf untuk menunjukkan prestasi cemerlang dan inovasi dalam penyampaian perkhidmatan mereka. Anugerah ini telah berjaya membantu meningkatkan semangat kerja dan komitmen staf terhadap Hospital Al-Sultan Abdullah UiTM. Anugerah ini diberikan mengikut empat (4) kategori iaitu Kumpulan Pengurusan & Profesional (Klinikal), Pengurusan & Profesional (Bukan Klinikal), Kumpulan Pelaksana (Klinikal) dan Pelaksana (Bukan Klinikal).

Penghargaan bertulis dan verbal dari pesakit/ pelanggan (Rajah 5.2(3)) - Pihak pengurusan HASA telah memberikan penghargaan daripada pesakit/ pelanggan kepada kakitangan secara bertulis melalui hebahan rasmi (Saluran Informasi HASA - Telegram) bagi staf yang berjaya memberikan perkhidmatan yang baik kepada pesakit.

Anugerah Perkhidmatan Cemerlang - Seramai 136 orang staf HASA telah menerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang tahun 2023.

Kenaikan Pangkat (Rajah 5.2(4)) - Kakitangan yang mempunyai kompetensi yang tinggi serta lavak boleh dipertimbangkan untuk kenaikan pangkat. Seramai 24 orang staf HASA telah

menerima kenaikan pangkat pada tahun 2023.

Selain penghargaan di atas, staf HASA juga diberi peluang melanjutkan pelajaran, cuti bergaji penuh, penajaan menghadiri latihan dan konferensi juga merupakan bentuk penghargaan yang diberikan kepada staf.

Majlis Perhimpunan Bulanan (Rajah 5.2(5)) - Setiap bulan pihak pengurusan HASA akan mengadakan Majlis Perhimpunan Bulanan secara giliran.

**SENARAI BUKTI:**

1. [B0088\\_S01\\_SB02\\_20241\\_5.2 Pendekatan \(1\).pdf](#)
2. [B0088\\_S01\\_SB02\\_20242\\_5.2 Pendekatan \(2\).pdf](#)
3. [B0088\\_S01\\_SB02\\_20243\\_5.2 Pendekatan \(3\).pdf](#)
4. [B0088\\_S01\\_SB02\\_20244\\_5.2 Pendekatan \(4\).pdf](#)
5. [B0088\\_S01\\_SB02\\_20245\\_5.2 Pendekatan \(5\).pdf](#)

### 5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

**Kesinambungan proses pendekatan ditujukan ke arah pemerkasaan dan keterlibatan sumber manusia dalam bidang perkhidmatan kesihatan, penyelidikan perubatan, dan inovasi penjagaan pesakit di Hospital Al-Sultan Abdullah (HASA) UiTM.** Pihak pengurusan amat menitikberatkan kemajuan dalam menggilap bakat, kualiti perkhidmatan dan meningkatkan kepakaran warga kerja HASA. Pelbagai strategi telah diatur bagi memastikan kualiti perkhidmatan kakitangan HASA terus berkembang dan berdaya saing di peringkat lokal mahupun global.

HASA memainkan peranan penting dalam pembangunan profesional di peringkat nasional. Pada 24 Julai 2023, HASA terpilih sebagai tuan rumah untuk Persidangan Kebangsaan Pusat Perubatan Akademik ke-5 (KHUAM) dengan tema "Melengkapi Transformasi Penjagaan Kesihatan dalam Malaysia MADANI" (Rajah 5.3(1)). Persidangan yang dihadiri oleh kira-kira 300 peserta dari pelbagai latar belakang profesional ini menunjukkan keupayaan HASA dalam menganjurkan acara berskala besar dan menyumbang kepada perkembangan ilmu dalam bidang perubatan akademik.

Penglibatan aktif HASA dalam pelbagai program kesihatan komuniti mencerminkan komitmen hospital terhadap pembangunan profesional dan penglibatannya dalam masyarakat. Pada 18 Disember 2023, HASA melalui Jabatan Pembedahan dan Unit Rawatan Harian, berjaya menganjurkan program Sunathon HASA 2023 yang melibatkan 130 kanak-kanak (Rajah 5.3(2)). Program ini membuktikan keupayaan HASA dalam mengendalikan acara kesihatan komuniti yang komprehensif.

Keunggulan prestasi kakitangan HASA juga terserlah melalui aktiviti pendidikan kesihatan. Pada 4 Oktober 2023, bersempena dengan Hari Diabetes Sedunia, HASA mengadakan saringan kesihatan percuma yang melibatkan Unit Endokrin Fakulti Perubatan dan Fakulti Pergigian UiTM (Rajah 5.3(3)). Kerjasama ini menunjukkan hubungan erat antara fakulti dan hospital dalam menyebarkan pengetahuan perubatan kepada masyarakat.

HASA turut aktif menganjurkan program berskala besar seperti Sambutan Hari Strok Sedunia 2023 pada 2 November 2023 (Rajah 5.3(4)). Program komprehensif ini merangkumi ceramah perkongsian ilmu oleh pakar-pakar HASA dan perkhidmatan saringan kesihatan percuma, membuktikan komitmen dan keupayaan kakitangan HASA dalam meningkatkan kesedaran masyarakat tentang isu-isu kesihatan.

Dalam usaha meningkatkan hubungan dengan masyarakat dan menyokong wacana Malaysia Madani, HASA melalui Jabatan Perubatan Kesihatan Awam menganjurkan Program Masyarakat Sihat Parlimen Kuala Selangor pada 7 Oktober 2023 (Rajah 5.3(5)). Program ini, yang menarik hampir 200 penduduk setempat, merupakan siri pertama daripada 12 siri yang dirancang. Kerjasama dengan pelbagai agensi seperti National Kidney Foundation dan ProtectHealth membuktikan keupayaan HASA dalam menjalin hubungan strategik untuk manfaat masyarakat.

Keunggulan HASA sebagai pusat kecemerlangan perubatan terbukti melalui pelbagai lawatan kerjasama yang diterima daripada institusi pendidikan tinggi dan hospital-hospital terkemuka. Lawatan-lawatan ini bertujuan untuk pertukaran ilmu, perkongsian pengalaman, dan penanda aras (benchmarking), menunjukkan pengiktirafan terhadap kecekapan dan kepakaran sumber manusia HASA. Antara institusi yang telah melaksanakan lawatan kerjasama ke HASA termasuklah Kementerian Pengajian Tinggi, Universiti Sultan Zainal Abidin (UniSZA), Universitas Megarezky (Sulawesi, Indonesia), Hospital Sultan Abdul Aziz Shah (HSAAS) UPM,

Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS), dan Universiti Malaysia Sabah (UMS) (Rajah 5.3(6)).  
Kepelbagaian institusi yang melawat, termasuk dari luar negara, membuktikan reputasi HASA yang melangkaui sempadan negara dalam bidang perubatan dan pengurusan kesihatan.

HASA turut meluaskan jangkauan perkhidmatannya ke luar kawasan. Ini dibuktikan melalui penglibatan dalam Majlis Perasmian Pengoperasian Klinik Pakar Hospital Pengajar Universiti Sultan Zainal Abidin di Terengganu (Rajah 5.3(7)). Kakitangan HASA juga menyertai Program Jelajah Aspirasi Keluarga Malaysia Negeri Perlis pada 25 Mac 2022 (Rajah 5.3(8))

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_S01\\_SB03\\_20241\\_5.3 Perluasan \(1\)\(2\)\(3\).pdf](#)
2. [B0088\\_S01\\_SB03\\_20242\\_5.3 Perluasan 4\)\(5\).pdf](#)
3. [B0088\\_S01\\_SB03\\_20243\\_5.3 Perluasan \(6\)\(7\).pdf](#)
4. [B0088\\_S01\\_SB03\\_20244\\_5.3 \(8\)\(9\).pdf](#)
5. [B0088\\_S01\\_SB03\\_20245\\_5.3 Perluasan \(10\) \(11\).pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

#### **Tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan dan rawatan di HASA**

Pihak Pengurusan HASA telah menyediakan beberapa platform bagi memantau dan mengukur tahap kepuasan pelanggan dengan perkhidmatan yang disampaikan oleh HASA bagi memastikan HASA sentiasa mampu menyampaikan perkhidmatan yang cemerlang dan berkualiti.

#### **1. Proses aduan dan maklumbalas pelanggan terhadap penyampaian perkhidmatan HASA**

Pengurusan HASA menitikberatkan mengenai penyampaian perkhidmatan yang berkualiti dan cemerlang. Maklumbalas dan aduan daripada pelanggan HASA boleh diperolehi secara atas talian melalui google form yang mana pelanggan boleh mengimbas kod qr yang disediakan di pelbagai lokasi di HASA antaranya di kaunter-kaunter pendaftaran klinik, di setiap katil wad dan kaunter khidmat pelanggan (Rajah 5.4.1 (1a)). Hebahan mengenai saluran aduan ini juga turut dihebahkan kepada semua warga HASA menerusi laman sesawang (Rajah 5.4.1 (1b)).

Daripada 198 responden yang mengisi maklum balas terhadap perkhidmatan di HASA, hasil menunjukkan 146 responden sangat berpuas hati terhadap penyampaian perkhidmatan HASA (Rajah 5.4.1 (1c)). Ini menunjukkan HASA telah mencapai melebihi 70 peratus kepuasan hati pelanggan secara keseluruhan perkhidmatan yang diberikan pada tahun 2023.

#### **2. Penghasilan Pegawai Perubatan Pakar/ Staf Profesional/ Pos Basik**

Penghasilan tenaga pakar adalah usaha penting bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti dan cemerlang. Peningkatan jumlah Pegawai Perubatan HASA yang menyambung pengajian ke peringkat Sarjana Kepakaran memberikan impak positif dan meningkatkan bilangan Pegawai Perubatan Pakar berdaftar dengan NSR di seluruh Malaysia (Rajah 5.4.1 (2a)). Selain Pegawai Perubatan, kumpulan sokongan seperti Jururawat dan Penolong Pegawai Perubatan turut mempunyai kelayakan professional dan sijil pos basik bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti (Rajah 5.4.1 (2b)).

Fokus HASA dalam memastikan pembangunan staf ini tidak hanya tertumpu kepada jawatan tertentu, malahan semua warga HASA adalah diwajibkan untuk melengkapkan 42 jam latihan tertakluk kepada penguatkuasaan Pekeliling Naib Canselor Bil. 4/2017: Penguatkuasaan Semula Pelaksanaan Dasar Latihan 42 Jam Bagi staf UiTM. Pada tahun 2022, sebanyak 97.5 peratus daripada 1,219 orang staf HASA telah berjaya melengkapkan 42 jam latihan manakala 95.2 peratus daripada 1,429 orang staf HASA telah berjaya melengkapkan 42 jam latihan (Rajah 5.4.1 (2c)).

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0088\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20241\\_5.4.1 Pemantauan \(1\).pdf](#)
2. [B0088\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20242\\_5.4.1 Pemantauan \(2\).pdf](#)
- 3.
- 4.

5.



## 5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko sumber manusia melibatkan beberapa aspek penting untuk memastikan organisasi beroperasi dengan baik tanpa gangguan. Di HASA, risiko-risiko ini dikenalpasti dan dipantau oleh Panel Pembangunan Sumber Manusia. Panel ini merancang tindakan untuk menangani risiko dan mengemukakannya kepada Pengurusan Kanan HASA. Risiko yang dikenal pasti dimasukkan ke dalam Daftar Risiko dan dikemaskini dalam sistem e-RMS oleh Jawatankuasa Pemilik Risiko Hospital. Pengurusan Tertinggi HASA kemudian menilai keberkesanan kawalan dan memantau pelan tindakan pencegahan untuk mengurangkan risiko.

### 1. Kompetensi staf

Bahagian Pembangunan Sumber Manusia telah menjalankan latihan untuk meningkatkan kemahiran dan kecekapan staf. Pada tahun 2023, HASA telah memperuntukkan sebanyak RM300,000 untuk tujuan pembangunan staf demi meningkatkan kompetensi staf dalam penyampaian perkhidmatan yang berkualiti (Rajah 5.4.2 (1a)). Selain itu, HASA juga menghabiskan RM66,800 untuk Kursus Pemantapan Kepimpinan dan Jati Diri Staf yang dikendalikan bersama PALAPES UiTM (Rajah 5.4.2.(1b - d)). Staf adalah aset penting untuk mencapai objektif HASA. Sebagai PTJ yang fokus pada perkhidmatan klinikal dengan pelbagai Skim Perkhidmatan, HASA telah memulakan Program Induksi untuk staf baharu (Rajah 5.4.2 (1e - f)).

### 2. Peningkatan staf menyambung pengajian peringkat Sarjana Kepakaran / Sijil Pos Basik / Subkepakaran

Seiring dengan seruan Kementerian Pendidikan Tinggi kepada semua Hospital Pengajar Universiti Awam seluruh Malaysia untuk melahirkan lebih ramai Pakar Perubatan, HASA amat komited sasaran ini menjelang 2030. Bermula 2022, HASA telah membenarkan 14 peratus Pegawai Perubatan untuk mengikuti pengajian di peringkat Sarjana Kepakaran dan 2 peratus anggota paramedik setiap tahun untuk mengikuti Kursus Pos Basik. Peningkatan staf yang menyambung pengajian di peringkat Sarjana Kepakaran dan Pos Basik ini telah meningkatkan beban kerja staf ekoran kekangan staf. Ini telah memberi kesan kepada Indeks Kegembiraan staf HASA yang hanya mencapai 68 peratus sahaja (Rajah 5.4.2 (2a)). Oleh yang demikian, HASA telah mempergiatkan usaha untuk memenuhi waran perjawatan melalui e-pengambilan yang juga mampu membantu penjana pendapatan HASA (Rajah 5.4.2 (2b-e)).

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20241\\_5.4.2\\_Kenalpasti\\_Risiko\\_\(1\).pdf](#)
2. [B0088\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20242\\_5.4.2\\_Kenalpasti\\_Risiko\\_\(2\).pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

### 5.4.3 MENGKAJI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengurusan HASA sentiasa peka dan bertanggungjawab untuk melaksanakan penambahbaikan melalui penggunaan instrumen pengukuran yang dilaporkan dalam mesyuarat berkala untuk tujuan kaji semula (Rajah 5.4.3(a - c)). Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) menyampaikan analisis dan laporan pencapaian perancangan strategik termasuklah pengurusan aduan yang dikongsi dengan warga HASA. Langkah ini penting untuk memastikan kualiti kerja sumber manusia mencapai tahap yang optimum sekaligus dapat mengekalkan momentum yang diperlukan supaya dapat membantu proses audit pengakreditasi di HASA.

#### 1. Pindaan Pekeliling sedia ada bagi mencapai sasaran kepakaran

Dalam usaha meningkatkan penyampaian perkhidmatan, HASA telah melaksanakan kaji semula dan pelan penambahbaikan khusus untuk sumber manusia. Salah satu inisiatif utama adalah penambahbaikan pekeling yang membolehkan Pegawai Perubatan di HASA melanjutkan pengajian ke peringkat Sarjana Kepakaran tanpa perlu menunggu tempoh tiga tahun perkhidmatan, berbanding syarat sebelumnya untuk staf pentadbiran. Inisiatif ini juga adalah untuk menyokong saranan KKM dan KPT untuk melahirkan lebih ramai Pakar Perubatan menjelang 2030, serta untuk menarik minat lebih ramai Pegawai Perubatan untuk menyertai HASA. Hasil daripada usaha ini, satu pekeling baharu iaitu Pekeling Pendaftar Bil.15/2022 telah dikeluarkan berkuatkuasa pada 1 April 2022 (Rajah 5.4.3 (1a)). Inisiatif ini merupakan inisiatif pertama dikalangan Hospital Pengajar Universiti Awam seluruh Malaysia di mana mereka masih mengekalkan tempoh perkhidmatan tiga tahun yang wajib dipenuhi terlebih dahulu sebelum seorang Pegawai layak memohon cuti belajar.

#### 2. Inisiatif bagi menyelesaikan keperluan perabot.

Pembinaan HASA adalah melalui program Private Initiative Fund (PFI) yang mana perbekalan perabot merupakan salah satu terma yang termaktub di dalam perjanjian tersebut. Namun terdapat banyak ruangan kosong yang memerlukan pihak HASA untuk melengkapinya dengan perabot agar ia boleh berfungsi dan memberikan keselesaan kepada staf. Antara inisiatif yang diambil oleh HASA bagi melengkapi ruangan kosong ini adalah dengan mendapatkan sumbangan serta peruntukan tambahan yang diluluskan oleh UiTM (Rajah 5.4.3 (2a)). Dengan memenuhi ruangan kosong ini dengan perabot yang bersesuaian dan dijadikan ruangan istirahat untuk staf klinikal, ia dapat memberi impak positif kepada indeks kegembiraan staf dan signifikan dalam meningkatkan motivasi staf yang sentiasa perlu bersedia untuk bertugas atas panggilan dan bekerja lebih masa yang boleh dilihat daripada hasil kajian kepuasan hati staf yang berkhidmat di HASA (Rajah 5.4.3 (2b)).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20241\\_5.4.3 Mengkaji Semula \(1\).pdf](#)
2. [B0088\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20242\\_5.4.3 Mengkaji Semula \(2\).pdf](#)
3. [B0088\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20243\\_5.4.3 Mengkaji Semula \(a,b,c\).pdf](#)
- 4.
- 5.



## 5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pihak pengurusan HASA memainkan peranan penting dalam memacu kejayaan staf HASA di dalam kecemerlangan perkhidmatan pesakit, pengurusan hospital serta pendidikan. Ini dilaksanakan dengan tindakan penambahbaikan yang signifikan mencakupi pelbagai aspek. Berikut adalah tindakan penambahbaikan yang diambil oleh pihak pengurusan HASA.

### 1. Aplikasi Pintar Mudah Alih @ HASA UiTM

Aplikasi ini membawa kebaikan kepada pesakit dengan mempermudah akses rekod perubatan, mempercepat penjadualan temujanji dan pembaharuan preskripsi, serta mengurangkan risiko kesilapan dalam pengurusan Kesihatan (Rajah 5.5.1(a)).

### 2. Program Fri-date HASA

Program terancang yang diadakan pada hari Jumaat ini bertujuan memberi maklumat organisasi, memperdalam pemahaman operasi hospital, dan membincangkan isu kesihatan, selaras dengan model Pengurusan Sumber Manusia HASA yang mengikuti model PDCA UiTM ("Plan," "Do," "Check," "Act") untuk mengoptimumkan sumber manusia dan mencapai perkhidmatan cemerlang (Rajah 5.5.1(b),(c)).

### 3. Read@UiTM Mobile Library

Aktiviti ini adalah inisiatif perpustakaan bergerak yang menjelajah dari satu lokasi ke lokasi lain di HASA, bertujuan mempermudah akses kepada ilmu pengetahuan, memperkukuh budaya membaca, menyokong pembelajaran sepanjang hayat, menggalakkan penggunaan sumber digital, serta memperluas capaian perpustakaan di UiTM (Rajah 5.5.1(d)).

Keberkesanan pengurusan sumber manusia di HASA terbukti melalui pengiktirafan antarabangsa, dengan lawatan pelajar dari Universitas Megarezky, Indonesia, Zhejiang Medical University, China, serta Kedutaan Arab Saudi, yang membuka peluang kerjasama dua hala dan membincangkan potensi kolaborasi antara universiti (Rajah 5.5.2(a)). Dengan sokongan pengurusan, di peringkat tempatan, UiTM melalui HASA berjaya memeterai tiga memorandum persefahaman dengan Mudah Healthcare Sdn. Bhd., Medads Media Sdn. Bhd., dan Advance Pact Sdn. Bhd. untuk memperkukuh kerjasama dalam penjagaan kesihatan, inovasi, penyelidikan, serta pendidikan dan penerbitan kesihatan (Rajah 5.5.2 (b)).

Setiap staf adalah aset berharga di HASA, dan pihak pengurusan berusaha memastikan mereka diberi pengiktirafan serta penghargaan. Anugerah Insan I-DART di HASA, UiTM, mengiktiraf staf yang menunjukkan inovasi dan dedikasi luar biasa dalam rawatan dan pengurusan pesakit, serta memotivasi peningkatan mutu perkhidmatan kesihatan di hospital (Rajah 5.5.3(a)). Staf di HASA layak menerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) jika memenuhi syarat prestasi cemerlang, sebagai inisiatif UiTM untuk mengiktiraf sumbangan kakitangan di pelbagai jabatan, termasuk hospital (Rajah 5.5.3(b))."

Selain itu, HASA juga telah mejayakan Siri Program Team Building HASA yang dilaksanakan dalam beberapa peringkat, dengan setiap sesi memberi tumpuan kepada aspek-aspek penting seperti komunikasi efektif, penyelesaian masalah, dan kepemimpinan. Setiap siri telah berjaya membina dan memperkukuhkan hubungan kerja yang harmoni di kalangan kakitangan, meningkatkan daya tahan terhadap tekanan, serta memupuk budaya kerja berpasukan yang produktif (Rajah 5.5.4).

Di samping untuk meningkatkan kualiti kerja, HASA turut memberikan perhatian khusus kepada kesihatan tenaga kerja dengan menggalakkan program seperti Program Jom Naik Tangga serta pelbagai aktiviti sukan. Pasukan petanque dan pingpong (lelaki dan wanita) HASA menunjukkan prestasi cemerlang dalam Karnival Sukan Staf UiTM Cawangan Selangor (KASSUS) 2023 dengan merangkul gelaran johan dan naib johan. Pasukan badminton beregu lelaki dan wanita serta pasukan bola jaring wanita HASA turut mempamerkan keunggulan tersendiri dengan meraih pingat emas dalam karnival tersebut (Rajah 5.5.5).

Integrasi yang terhasil daripada pengurusan yang cekap serta sokongan sumber manusia yang berkualiti telah berjaya membudayakan perkhidmatan yang sejajar dengan nilai UiTM, iaitu Kecemerlangan, Sinergi, dan Integriti (ESI).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_S01\\_SB05\\_20241\\_5.5.1 Integrasi \(a.b.c\).pdf](#)
2. [B0088\\_S01\\_SB05\\_20242\\_5.5.2 Integrasi \(a.b.c\).pdf](#)
3. [B0088\\_S01\\_SB05\\_20243\\_5.5.3 Integrasi \(a.b\).pdf](#)
4. [B0088\\_S01\\_SB05\\_20244\\_5.5.4 Integrasi.pdf](#)
5. [B0088\\_S01\\_SB05\\_20245\\_5.5.5 Integrasi.pdf](#)

## **KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI**

### **6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Perkhidmatan Pelanggan merupakan bidang tumpuan (BT) utama Hospital Al-Sultan Abdullah yang menfokuskan kecekapan dan produktiviti, kualiti perkhidmatan, serta penjanaan kewangan. BT ini mengangkat nama Universiti Teknologi MARA (UiTM) sejajar dengan Plan Strategik UiTM 2025, 'Kecemerlangan Global,' dan visi hospital untuk menjadi pusat penjagaan kesihatan akademik terkemuka dunia. Beberapa risiko perlu diurus dengan teliti untuk memastikan objektif ini tercapai. Oleh itu, HASA telah memperkenalkan empat inisiatif keberhasilan utama: Perkhidmatan Eksekutif, Piawaian Berkualiti dan Standard Keselamatan Pesakit, Pengurusan Risiko, dan Kompetensi Kakitangan, yang diterjemahkan melalui perancangan, pelaksanaan, pemantauan, dan tindakan penambahbaikan berterusan.

Kecekapan dan produktiviti dicapai melalui perancangan Mesyuarat Pengurusan Hospital, Mesyuarat Daftar Risiko Jawatankuasa PTJ, pembentangan Sanggar Kerja HASA dan bengkel Hospital Specific Implementation Plan (HSIP) dalam menentukan hala tuju HASA setiap tahun. Perancangan ini penting untuk memastikan PTJ memahami peranan masing-masing. Pelaksanaan inisiatif operasi utama berlandaskan konsep 'Perkhidmatan Komprehensif', dengan penubuhan jawatankuasa-jawatankuasa pelaksana. Perkhidmatan Eksekutif diperkenalkan menerusi laman sesawang, pengenalan pakej kesihatan premium, perkhidmatan insurans panel dan skim Full Paying Patient (FPP) di UniMEDS telah mencatatkan kutipan hasil sebanyak RM 915,549.44 dengan 702 peningkatan prosedur rawatan dengan 1327 orang pesakit pada tahun 2023 membuktikan pelanggan yakin dengan perkhidmatan rawatan yang ditawarkan.

Inisiatif akreditasi MSQH Edisi ke-6 ke arah perkhidmatan kesihatan berkualiti merangkumi lima komponen utama: Patient Safety, Clinical Service Quality, Management and Leadership, Facilities and Maintenance, dan Resource Management diukur menggunakan 4 rating scale melalui proses audit menyeluruh terhadap 44 standard hospital. Inisiatif ini mendorong penambahbaikan SOP kerja dan pemantauan KPI menerusi sistem openKM, Survey MSQH, sistem Key Performance Indicator (KPI) hospital dan Audit MSQH.

Kompetensi kakitangan HASA diperkukuhkan menerusi Program Induksi Staf Baharu, Fri-date, Mini Fire Top Table Top Exercise, Basic Life Support (BLS), Clinical Pathological Conference (CPC) dan Clinical Audit Workshop dibuktikan dengan pencapaian penyertaan 42 jam latihan melebihi 80% sasaran pada tahun 2023 dengan pencapaian 95.2% di samping penganugerahan i-DART, dan Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) sebagai penghargaan kepada warga HASA yang cemerlang. Pemantauan inisiatif-inisiatif operasi utama menerusi Jawatankuasa Pengurusan Hospital (JPH), Jawatankuasa Pemilik Risiko Hospital, Jawatankuasa Pemandu MSQH, Jawatankuasa Pengurusan Bencana Dalaman serta Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan dan Persekitaran (JKKPP) yang bertanggungjawab menyelaras dan membuat keputusan berdasarkan hasil pemantauan operasi dan risiko.

Perjanjian di antara Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT), UiTM, dan syarikat konsesi TR1plc Medical Sdn. Bhd. bertujuan meningkatkan kualiti perkhidmatan kesihatan menerusi penyelenggaraan dan pemantauan sistem, bangunan, peralatan perubatan, pembersihan, pembekalan linen dan sisa klinikal secara komprehensif termasuk pengurangan latihan penggunaan peralatan perubatan. Hospital yang dibina dengan kos RM500 juta melalui Model BLMT (Build-Lease-Maintain-Transfer) di bawah inisiatif PFI ini telah dilengkapi dengan 10,564 aset peralatan perubatan sehingga tahun 2023 untuk memastikan kelancaran operasi klinikal. Kerja-kerja pembaikan dan penyelenggaraan peralatan dinilai melalui response time dan action time yang diambil terhadap aduan menerusi pemantauan di dalam sistem aduan eCAMS untuk

memastikan peralatan, bangunan dan sistem yang digunakan oleh pengguna akhir (end-user) dan pesakit selamat dan berfungsi sepanjang masa. Rekabentuk hospital PFI berkonsepkan Molekul Air Zam-Zam ini memenangi Malaysia Good Design Award (MGDA) pada 9 Mei 2023 kategori Senibina dan Persekitaran.

## **6.2 PENDEKATAN (APPROACH)**

Bertunjangkan Pelan Strategik UiTM 2025, Bidang Tumpuan Perkhidmatan Pelanggan yang dibentuk dengan penumpuan sistematik kepada kecekapan dan produktiviti, kualiti perkhidmatan, serta penjana kewangan melalui empat proses pendekatan iaitu Perkhidmatan Eksekutif, Piawaian Berkualiti dan Standard Keselamatan Pesakit, Pengurusan Risiko, Dan Kompetensi Kakitangan.

### **Operasi 1: Perkhidmatan Eksekutif Menjana Kewangan Mampan.**

Perancangan penjana kewangan yang mampan dipacu oleh Jawatankuasa Perkhidmatan Pesakit Bayar Penuh (PPBP) dalam melancarkan pengoperasian perkhidmatan eksekutif disamping menjana pendapatan tambahan berkonsepkan pesakit bayaran penuh (Rajah 6.2.1.1). Hebahan informasi dan pakej rawatan melalui laman sesawang <https://hasafpp.uitm.edu.my/> (Rajah 6.2.1.2). Perkhidmatan Eksekutif diperkenalkan menerusi penubuhan klinik eksekutif dan wad eksekutif, pengenalan pakej kesihatan premium, pelantikan syarikat insurans panel, kemudahan dan fasiliti yang canggih, kemudahan temu janji tanpa menunggu lama dan pemilihan pakar perubatan (Rajah 6.2.1.3a & Rajah 6.2.1.3b). Kutipan hasil sebanyak RM 915,549.44 dengan 702 peningkatan prosedur rawatan dan 1327 orang pesakit bagi tahun 2023 membuktikan keyakinan pelanggan terhadap Perkhidmatan Eksekutif ini (Rajah 6.2.1.4). Pengoperasian ini mendorong pembangunan inovasi penyampaian maklumat melalui pembangunan laman sesawang, penambahan modul skim Full Paying Patient (FPP) di UniMEDS dan aplikasi hospital bagi memenuhi operasi (Rajah 6.2.1.4a, 6.2.1.4b).

### **Operasi 2: Piawaian Berkualiti dan Standard Keselamatan Pesakit Yang Tinggi.**

Proses permohonan dan mendapatkan akreditasi MSQH bagi meningkatkan perkhidmatan berkualiti telah dilakukan secara berfasa melalui Mock Survey, Clinical Audit Workshop, dan Auditsebenar MSQH pada 14-16 November 2023 (Rajah 6.2.2.1a dan Rajah 6.2.2.1b). Inisiatif ini mendorong penambahbaikan SOP kerja dan pemantauan KPI menerusi sistem openKM, pelancaran dokumen User Access Control Policy (UACP), dan sistem Key Performance Indicator (KPI) hospital (Rajah 6.2.2.2a dan Rajah 6.2.2.2b). HASA telah mempergiatkan aktiviti pemantauan dan pengukuhan tadbir urus yang cekap dan produktif menggunakan sumber yang ada untuk mendukung perkhidmatan berkualiti melalui survey Mock MSQH dan audit dalaman hospital (Rajah 6.2.2.3). Hasil inisiatif ini menjadikan HASA antara hospital termuda beroperasi mendapat pengiktirafan lulus akreditasi MSQH selama 4 tahun apabila dibandingkan dengan 107 hospital di Malaysia dan juga merupakan hospital sektor awam di Selangor pertama yang mempunyai pengiktirafan ini (Rajah 6.2.2.4).

### **Operasi 3: Pengurusan Risiko Terbaik Meningkatkan Reputasi dan Perkhidmatan HASA.**

Pendekatan yang dilakukan bagi memantau pengurusan risiko adalah bersepadu dan sistematik, bertujuan untuk memastikan risiko diurus dengan efektif, sekaligus memelihara keselamatan warga hospital dan pelanggan merangkumi beberapa pendekatan seperti di dalam Jadual 1 - Senarai pendekatan yang dilakukan bagi memantau pengurusan risiko adalah bersepadu dan sistematik, bertujuan untuk memastikan risiko diurus dengan efektif.

### **Operasi 4: Kompetensi Kakitangan Yang Baik Memacu Transformasi Pentadbiran Efektif.**

Pencapaian 42 jam latihan melebihi 80% sasaran pada tahun 2023, dengan pencapaian 95.2%



menunjukkan komitmen yang tinggi daripada kakitangan dalam memacu transformasi pentadbiran di HASA melalui pelbagai latihan, konferen dan majlis penghargaan kepada warga HASA seperti di dalam Jadual 2 - Senarai Latihan dan Aktiviti di HASA yang bertujuan untuk menambah kompetensi, kemahiran dan ilmu warga HASA dalam menguruskan pengoperasian hospital dengan cekap dan berkualiti.

**SENARAI BUKTI:**

1. [B0088\\_O01\\_OB02\\_20241\\_6.2 Pendekatan - Jadual 1 & Jadual 2.pdf](#)
2. [B0088\\_O01\\_OB02\\_20242\\_6.2.1.1.pdf](#)
3. [B0088\\_O01\\_OB02\\_20243\\_6.2.1.2.pdf](#)
4. [B0088\\_O01\\_OB02\\_20244\\_6.2.1.3.pdf](#)
5. [B0088\\_O01\\_OB02\\_20245\\_6.2.1.4.pdf](#)

### 6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

HASA menggunakan **model *Plan, Do, Check and Act (PDCA)*** dalam mencapai objektif setiap proses-proses utama bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan oleh HASA mencapai taraf dunia. Beberapa langkah yang sama diambil bagi perluasan untuk kesemua operasi seperti :

I. **Lantikan Jawatankuasa** : Lantikan ini melibatkan pelbagai jawatan seperti pakar/pegawai perubatan, jururawat, pegawai pentadbiran dan lain-lain bagi memastikan matlamat setiap operasi tercapai (**Rajah 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3 & 6.3.4**).

II. **Taklimat Pengurusan Operasi** : Maklumat penting mengenai pengurusan

operasi yang melibatkan rancangan, strategi, permasalahan dan penyelesaian dibentangkan. Ia bagi memastikan semua pihak yang terlibat mempunyai

pemahaman yang jelas tentang keadaan semasa operasi dan apa yang perlu dilakukan untuk mencapai matlamat yang ditetapkan (**Rajah 6.3.5**).

III. **Bengkel dan Latihan (Rajah 6.3.6)**

IV. **Emel rasmi dan sesawang** : Platform ini digunapakai bagi hebahan berkenaan info semasa tentang maklumat latihan dan bengkel di peringkat hospital, fakulti dan komuniti bagi menjayakan setiap operasi (**Rajah 6.3.7**).

Selain daripada langkah-langkah perluasan diatas, strategi lain turut dilakukan mengikut operasi sebagai contoh :

#### 1. Operasi Perkhidmatan Eksekutif Menjana Kewangan yang Mampan

Proses ini mengutamakan keselesaan dan kepantasan dalam mendapatkan perkhidmatan berkualiti tinggi kepada pelanggan yang berkemampuan dengan memperluaskan perkhidmatan seperti:

- I. Penambahan Kemudahan Premium (**Rajah 6.3.8**).
- II. Pelbagai Pakej Perkhidmatan (**Rajah 6.3.9**).
- III. Penambahan Kepakaran dan Pakar (**Rajah 6.3.10**).

#### 2. Operasi Piawaian kualiti dan standard keselamatan pesakit yang tinggi sebagai tunjang pusat penjagaan kesihatan bertaraf dunia

Perluasan bagi kualiti dan standard keselamatan pesakit merujuk kepada pelaksanaan dan penempatan strategi, prosedur, serta amalan terbaik untuk memastikan bahawa pesakit menerima perawatan yang berkualiti tinggi di fasiliti HASA. Oleh itu, mesyuarat dilakukan dengan kerap agar setiap jabatan dapat mempelajari dan memantapkan organisasi, polisi, arahan kerja dan standard prosedur dalam penyampaian **perkhidmatan (Rajah 6.3.11)**.

#### 3. Operasi Pengurusan Risiko Terbaik Meningkatkan Reputasi dan Imej HASA

HASA telah mengambil langkah agresif dan kondusif dalam penilaian risiko yang dihadapi atau kebarangkalian boleh berlaku bagi memastikan keselamatan pelanggan di hospital ini terjaga

agar reputasi dan imej HASA di pandang tinggi. Tambahan itu, HASA telah bekerjasama dengan beberapa agensi seperti bomba, polis dan pelbagai dalam memperkasakan cara menangani risiko keselamatan menghadapi bencana dalaman dan luaran.

#### **4. Operasi Kompetensi Kakitangan yang Baik Memacu Transformasi Pentadbiran Efektif.**

HASA berusaha meningkatkan dan keberkesanan inisiatif kompetensi kakitangan bagi memastikan kompetensi mereka ditingkatkan secara berterusan, sejajar dengan keperluan perkhidmatan terkini dan perubahan teknologi dengan memperluaskan operasi seperti ini (Rajah 6.3.12):

1. E-book : Buku panduan dalam talian menyediakan rujukan lengkap untuk staf baharu mengenai prosedur dan polisi hospital
2. Sistem Basic Life Support (BLS) : Sistem ini diwujudkan bagi mempertingkatkan kompetensi kakitangan dalam bantuan kecemasan
3. Konferensi : Menyediakan platform untuk berkongsi pengetahuan dan inovasi dalam bidang perubatan dan kesihatan.
4. Strategi Global : Meningkatkan kualiti perkhidmatan kesihatan di peringkat global dengan memastikan penglibatan lebih meluas dalam komuniti akademik dan perubatan.
5. Clinical Pathological Conference (CPC) : Platform yang dijalankan setiap minggu bagi semua kakitangan HASA dan fakulti-fakulti lain mempertingkatkan ilmu kesihatan terkini.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_O01\\_OB03\\_20241\\_6.3 Perluasan \(1-4\).pdf](#)
2. [B0088\\_O01\\_OB03\\_20242\\_6.3 Perluasan \(5-7\).pdf](#)
3. [B0088\\_O01\\_OB03\\_20243\\_6.3 Perluasan \(8-10\).pdf](#)
4. [B0088\\_O01\\_OB03\\_20244\\_6.3 Perluasan \(11-12\).pdf](#)
5. [B0088\\_O01\\_OB03\\_20245\\_6.3.Perluasan \(13\).pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

HASA telah mengatur semua proses utama disemak dan dipantau dengan terperinci bagi memastikan pelaksanaan ini mencapai setiap objektif proses-proses utama. Hasil operasi ini bukan sahaja dapat memberikan impak yang tinggi kepada UiTM, malah di peringkat hospital sendiri, komuniti, institusi dan industri luar (Jadual 6.4.1).

Pemantauan dari segi proses-proses utama ini dilakukan dengan teliti bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan memenuhi keperluan pelanggan dan berkualiti tinggi. Hasil pemantauan melalui audit dan mesyuarat berkala dilaksanakan bagi memperolehi input untuk tindakan penambahbaikan (Rajah 6.4.1.1). Selain itu, pemantauan proses operasi yang dipacu oleh Jabatan Peningkatan Kualiti & Keselamatan Pesakit bersama tadbir urus HASA melalui 'Clinical Governance Round' menilai tahap piawaian kualiti jabatan-jabatan yang telah ditetapkan (Rajah 6.4.1.2). Mekanisme pemantauan ini telah mendorong penilaian risiko setiap jabatan dan penambahbaikan yang perlu dilakukan. Hasil daripada ini dapat dibuktikan melalui akreditasi MSQH yang telah dicapai selama 4 tahun.

Pihak pengurusan HASA memulakan strategi pelaporan aktiviti perkhidmatan, penyelidikan, promosi dan pengkomersialan dengan memperkasakan laman sesawang HASA sebagai saluran tunggal pelaporan aktiviti perkhidmatan, penyelidikan, pengajaran, promosi dan pengkomersialan (Rajah 6.4.1.3). Aktiviti pemantauan turut diperkasakan dengan penggunaan sumber media elektronik terkini seperti Facebook, Instagram dan maklumbalas pelanggan (Rajah 6.4.1.4). Semua data ini dianalisa dan secara berfokus seterusnya laporan pemantauan dibentangkan di dalam mesyuarat bulanan bersama Pengurusan HASA bagi membincangkan prestasi, isu berbangkit dan kaji semula pengurusan.

Pelaporan penunjuk prestasi utama, pengurusan risiko dan insiden dikaji dan dipantau bagi memperkasakan penyampaian perkhidmatan HASA kepada pelanggan. HASA mengambil langkah pemantauan aktiviti pengoperasian dengan penggunaan sistem yang telah diwujudkan oleh jabatan infostruktur HASA antaranya adalah sistem Incident Report, KPI dan e-RMS (Rajah 6.4.1.5). Sistem ini memudahkan pengguna dan juga penyelaras dalam memantau risiko dan insiden yang boleh dielakkan. Pemantauan seterusnya adalah dengan mengkaji borang kaji selidik latihan yang diperlukan oleh kakitangan di peringkat jabatan mahupun hospital bagi mempertingkatkan lagi kompetensi kakitangan dan mengembangkan kerjaya mereka (Rajah 6.4.1.6). Pihak pengurusan sumber manusia sangat menitikberatkan Jam Latihan yang mencukupi bagi memastikan latihan yang dijalani oleh setiap kakitangan lengkap setiap tahun (Rajah 6.4.1.7). Pengwujudan sistem Basic Life Support yang dihasilkan oleh HASA merupakan inisiatif HASA dalam memantau kakitangan kompetensi dalam memberi bantuan kecemasan kepada pelanggan yang memerlukan (Rajah 6.4.1.8).

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0088\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20241\\_6.4.1.1, 6.4.1.2, 6.4.1.3.pdf](#)
2. [B0088\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20242\\_6.4.1.4, 6.4.1.5, 6.4.1.6.pdf](#)
3. [B0088\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20243\\_6.4.1.7 & 6.4.1.8.pdf](#)
- 4.
- 5.

## 6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko operasi merupakan satu pendekatan yang diambil bagi memastikan kelestarian sistem penyampaian dan pengurusan HASA. Pengurusan risiko dibuat berdasarkan Standard Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2015. HASA memastikan pengoperasian bidang tumpuan terlaksana secara sistematik melalui enam mekanisme.

HASA mengklasifikasikan pengurusan risiko operasi kepada empat proses utama (i) pemantapan sistem yang telah diwujudkan oleh pihak HASA (ii) pemantapan proses kerja mengikut piawaian (iii) pemantapan operasi perkhidmatan eksekutif (iv) Pemantapan proses kerja pengurusan risiko dan pelaporan insiden. Tindakan pencegahan risiko operasi seterusnya dirancang secara strategik bagi memastikan kejayaan bidang tumpuan.

Pemantapan sistem UNIMEDS yang telah berjaya diwujudkan oleh Jabatan Infostruktur HASA mendorong kepada perkhidmatan eksekutif yang lebih sistematik dan efisien. Sistem ini telah menjimatkan masa kakitangan dan telah memberi impak tinggi perawatan penjagaan pelanggan HASA.

Pemantapan proses kerja pelaporan insiden menggunakan 'Incident Reporting' dan OpenKM untuk rujukan memacu kepada perkhidmatan eksekutif yang mengekalkan kesinambungan operasi dan mencapai objektif organisasi dengan lebih cekap.

Penambahan bilangan pakar dan penggunaan peralatan biomedikal berteknologi tinggi dalam perkhidmatan eksekutif telah mendorong kepada peningkatan bilangan konsultasi. Peningkatan promosi dan perluasan informasi perkhidmatan eksekutif HASA telah meningkatkan bilangan pelanggan yang mendapatkan perkhidmatan eksekutif.

Pengurusan HASA memperkasakan Unit Pengurusan Risiko dengan melantik Penyelaras Risiko (PR) dan Jawatankuasa Pemilik Risiko (JPR) (Rajah 6.4.2.1). PR berperanan mengkoordinasi mesyuarat dan bengkel. Manakala JPR bertindak mengenalpasti maklumat risiko, mengkaji semula dan mengesyorkan strategi, polisi dan toleransi risiko berdasarkan carta alir operasi pengurusan risiko. Seterusnya, pelaporan aktiviti pentaksiran dan kawalan risiko dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan Risiko (MPR) Rajah 6.4.2.2). Akhirnya, pelan intervensi dimuat naik ke dalam sistem pelaporan daftar risiko e-RMS (Risk Management System) dan (Rajah 6.4.2.3). Bagi insiden yang hampir berlaku didalam perawatan pesakit, Jabatan Kualiti dan Keselamatan Pesakit akan bertindak dalam mengkaji insiden yang berlaku dan penambahbaikan yang perlu dilaksanakan. Dengan itu, tindakan yang perlu dilakukan di maklumkan melalui sistem incident reporting yang diwujudkan oleh HASA.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20241\\_6.4.2.1, 6.4.2.2 & 6.4.2.3.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

### 6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

HASA telah melakukan penambahbaikan daripada hasil menganalisa pemantauan yang berkaitan dengan proses utama untuk meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan dari pelbagai sudut. Operasi perkhidmatan eksekutif ditambahbaik dengan memperkasakan promosi melalui media sosial, penggunaan peralatan biomedical berteknologi tinggi, dan juga penambahan bilangan pakar-pakar perubatan (Rajah 6.4.3.1). Dalam memastikan pelaksanaan ini berkesan, objektif perkhidmatan ini diukur dengan jumlah pelanggan di wad dan klinik eksekutif untuk mendapatkan konsultasi (Rajah 6.4.3.2). Disamping itu ia dapat menjaga kestabilan kewangan yang mampan (Rajah 6.4.3.3).

Penglibatan Pengurusan Tertinggi dan warga HASA merupakan fokus utama dalam mencapai piawaian kualiti dan standard keselamatan pesakit yang ditetapkan oleh MSQH. Tindakan penambahbaikan daripada input yang diperolehi melalui Clinical Governance Round, pelaporan audit dalaman serta audit luaran dan mesyuarat pelaporan jawatankuasa telah dilaksanakan dengan mengenalpasti proses kerja yang tidak mencapai piawaian yang boleh menjejaskan hasil operasi tersebut. Oleh yang demikian, pelbagai bengkel dan latihan dijalankan sehingga kini bagi memantapkan proses kerja dan piawaian kualiti yang mencapai standard secara berterusan.

Kompetensi kakitangan dipantau, diukur dan dikaji semula untuk meningkatkan pencapaian dan memperkembangkan kerjaya mereka. Ia diukur melalui sistem yang telah diinovasikan melalui sistem incident reporting dan juga e-Latihan. Setiap permasalahan kompetensi yang berlaku di kalangan kakitangan dibincangkan secara terperinci melalui Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Hospital untuk tindakan penambahbaikan dan juga Mesyuarat Pengurusan Sumber Manusia bagi latihan yang spesifik untuk kakitangan hadir tertumpu kepada kepakaran mereka sendiri.

Data laporan daftar risiko dan insiden juga dipantau dan dikaji semula bagi melaksanakan penambahbaikan. Sebagai contoh, risiko atau insiden ini dikira menggunakan matrik keberangkalian dan impak risiko. Segala risiko yang berkemungkinan memberikan impak tinggi akan dibincangkan didalam mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko bagi tindakan penambahbaikan. Keselamatan pelanggan dan kakitangan amat dititik beratkan oleh pengurusan tertinggi HASA. Penambahbaikan pengurusan risiko ditambahbaik dengan pengwujudan sistem incident reporting, sistem e-RMS dan beberapa jawatankuasa bagi mengambil langkah berjaga-jaga agar insiden dapat dielakkan pada masa hadapan.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20241\\_6.4.3.1, 6.4.3.2 & 6.4.3.3.pdf](#)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

## 6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pelbagai usaha yang HASA telah lakukan untuk menyatukan pelbagai komponen didalam penyampaian perkhidmatan kesihatan supaya ia berfungsi secara koheren dan efektif. Ini melibatkan penyelarasan daripada pihak pengurusan, jabatan kinikal dan bukan klinikal untuk memastikan bahawa pelanggan menerima penjagaan yang menyeluru, bersepadu dan berterusan. Aspek-aspek intergrasi dalam penyampaian perkhidmatan adalah :

1. Intergrasi Kualiti : HASA telah memperoleh pensijilan dan mengekalkan standard yang tinggi dan diiktiraf oleh MSQH sebagai salah satu hospital yang berkualiti dari pelbagai aspek. Semua prosedur dan amalan di hospital mematuhi standard yang ditetapkan oleh MSQH. Ini termasuk aspek seperti keselamatan pesakit, kualiti perkhidmatan, pengurusan klinikal, dan pentadbiran hospital (Rajah 6.5.1)
  
2. Intergrasi Kerjasama dengan Industri dan Institusi Lain : Membangunkan hubungan kerjasama dengan industri kesihatan dan institusi pendidikan untuk meningkatkan latihan dan perkembangan profesional. (Rajah 6.5.2, 6.5.3 dan 6.5.4).
  
3. Intergrasi Kerjasama dengan Syarikat penswataan melalui PFI (Private Financing Initiative) : HASA menggunakan kaedah PFI untuk membangunkan infrastruktur hospital yang moden dan memastikan perkhidmatan sokongan seperti pengurusan fasiliti, penyelenggaraan, dan peralatan berfungsi dengan cekap (Rajah 6.5.5). HASA dilengkapi dengan makmal simulasi yang dilengkapi dengan alatan canggih dan teknologi VR untuk bahagian klinikal dalam prosedur perubatan sebelum berhadapan dengan pesakit sebenar. Dengan mengintegrasikan semua elemen ini, HASA memastikan bahawa mereka tidak hanya memenuhi standard tertinggi dalam perkhidmatan kesihatan, tetapi juga terus memperbaiki dan memperluas keberkesanan operasi dan pengajaran mereka. Ini memberi manfaat kepada kakitangan, pelajar, dan masyarakat secara keseluruhan melalui penyediaan perkhidmatan kesihatan yang lebih baik dan inovatif.
  
4. Intergrasi Teknologi : HASA telah menghasilkan aplikasi dan laman web bagi memudahkan pelanggan dan juga kakitangan dalam menjimatkan masa, kewangan dan tenaga seperti :-
  - i. Sistem UNIMEDS : menjimatkan masa kakitangan dalam menulis nota pesakit, rujukan pesakit ke jabatan lain dan juga meningkatkan efisien (Rajah 6.5.6).
  - ii. Sistem BLS : memastikan kakitangan hospital kompetensi dalam perkhidmatan rawatan kecemasan dan menggalakkan penglibatan orang luar dan orang awam (Rajah 6.5.7).
  - iii. Performance Indicator : sistem KPI diwujudkan oleh HASA bagi setiap jabatan melaporkan KPI tercapai atau tidak agar penambahbaikan dapat dipertingkatkan (Rajah 6.5.8).
  - iv. Incident Reporting : Pelaporan insiden secara online memudahkan penyimpanan data, penerimaan data supaya tindakan cepat dapat diambil (Rajah 6.5.9).
  - v. E-Referral : Bagi memudahkan pelanggan, sistem ini wujudkan bagi pelanggan mendapat temujanji secara online (Rajah 6.5.10).
  
5. Kolaborasi Antara Pakar dan Profesional: Dalam perkhidmatan eksekutif, integrasi melibatkan kerjasama antara pelbagai pakar dan profesional dalam memberi perkhidmatan kepada pelanggan. Contohnya, dalam rawatan perubatan eksekutif, pasukan yang terdiri daripada doktor, pakar fisioterapi, dan dietitian mungkin bekerjasama untuk menyediakan pelan rawatan komprehensif yang disesuaikan untuk keperluan individu (Rajah : 6.5.11).

6. Penggabungan Perkhidmatan Tambahan: Perkhidmatan eksekutif sering menggabungkan pelbagai komponen seperti kemudahan pengangkutan, penginapan, dan perkhidmatan concierge untuk memberi pengalaman yang lebih menyeluruh. Sebagai contoh, dalam hospital eksekutif, pesakit ditawarkan perkhidmatan pengangkutan dari rumah ke hospital dan penginapan mewah untuk keluarga semasa proses rawatan.

Keseluruhan integrasi ini bertujuan untuk memberikan pengalaman yang lebih lancar, efisien, dan disesuaikan kepada pelanggan dengan fokus kepada penyampaian perkhidmatan dari segi kemudahan, keselesaan, dan kecekapan.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0088\\_O01\\_OB05\\_20241\\_6.5.1, 6.5.2 & 6.5.3.pdf](#)
2. [B0088\\_O01\\_OB05\\_20242\\_6.5.4 - 6.5.9.pdf](#)
3. [B0088\\_O01\\_OB05\\_20243\\_6.5.10 & 6.5.11.pdf](#)
- 4.
- 5.



## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.1 HASIL UTAMA 1**

#### **HASIL TUMPUAN PERANCANGAN STRATEGIK**

##### **Cabaran Globalisasi dan Revolusi dalam Perkhidmatan Kesihatan: Implikasi terhadap Perancangan Strategik Hospital Al-Sultan Abdullah UiTM (HASA)**

#### **7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Pelan Perancangan Strategik 2021 - 2031 Hospital Al-Sultan Abdullah UiTM (HASA) dirangka untuk memperkukuh perkhidmatan kesihatan ke tahap antarabangsa, sejajar dengan Pelan Strategik UiTM 2025 yang bertemakan Globally Renowned University. Perancangan Strategik menumpukan kepada penambahbaikan kualiti perkhidmatan, malah juga memastikan bahawa HASA dapat memenuhi standard global dalam penjagaan kesihatan. Dalam masa yang sama, pelan ini bertujuan untuk membuktikan komitmen HASA terhadap inovasi, keselamatan pesakit, dan kepuasan pelanggan, serta mengukuhkan kedudukan HASA dalam perkhidmatan kesihatan di peringkat nasional dan antarabangsa.

Akreditasi ini menekankan kepatuhan terhadap standard yang tinggi dalam kualiti penjagaan pesakit, keselamatan, dan kecekapan operasi. Melalui Polisi Hak Pesakit dan Keluarga (MSQH Service Standard 6: Patients & Family Rights), HASA menitikberatkan penjagaan pesakit serta memastikan keselesaan mereka sepanjang tempoh menerima rawatan. Pendekatan ini menegaskan komitmen hospital terhadap penghormatan hak pesakit, keperluan emosi, serta kesejahteraan keseluruhan mereka dan keluarga sepanjang rawatan diberikan. Di sini HASA menunjukkan peningkatan yang ketara dimana pada 2022 merekodkan kemasukan pesakit meningkat sebanyak 318% berbanding 2021 dan sebanyak 132% kenaikan pada 2023 berbanding tahun sebelumnya.

Sebagai sebuah institusi yang bukan sahaja menawarkan perkhidmatan kesihatan berkualiti tinggi, tetapi juga menyokong pendidikan dan penyelidikan, HASA berhadapan dengan cabaran yang memerlukan pengurusan kewangan yang bijaksana dan strategik. Dalam usaha untuk terus memberikan perkhidmatan terbaik kepada pesakit serta menyokong perkembangan penjagaan kesihatan, HASA perlu mengadaptasi pendekatan kewangan yang lestari. Pendekatan ini bukan sahaja membantu mengekalkan kestabilan kewangan, tetapi juga memastikan hospital terus berinovasi, mengukuhkan operasi, dan memberikan impak positif kepada masyarakat di peringkat global.

Di dalam bahagian hasil ini, dua tema kejayaan hospital telah diketengahkan berdasarkan Pelan Strategik Hospital Al-Sultan Abdullah yang mampan, dengan matlamat untuk memacu budaya perkhidmatan kesihatan yang lestari dan terkehadapan. Tema ini terdiri daripada:

- 1. Pengiktirafan akreditasi penuh Malaysian Society of Quality in Hospital (MSQH) sebagai pemangkin Kecemerlangan Perkhidmatan Kesihatan yang terbaik.**
- 2. Pengurusan Risiko yang mantap menjamin kelestarian kewangan yang mampan melalui perancangan strategik sistematik.**

Hasil daripada tema ini telah membuktikan HASA komited dalam mendukung Pelan Strategik: Agenda Nasional Malaysia Sihat, Kementerian Kesihatan Malaysia; 2021 - 2025. Pada tahun 2021, Pengurusan HASA telah menetapkan agar Pengiktirafan Akreditasi Penuh MSQH diperolehi selaras dengan Pelan Strategik Konsortium Hospital Universiti Awam Malaysia (KHUAM) 2023-2027 yang menjadikan HASA sebagai Hospital Pertama (seawal penubuhan) mendapatkan Pengiktirafan Akreditasi Penuh MSQH.

Pengurusan Risiko yang mantap adalah elemen penting dalam menjamin kelestarian kewangan sesebuah hospital. HASA telah berjaya mencapai kutipan melebihi sasaran bagi penajaan melalui kutipan hasil perubatan dengan jumlah sebanyak RM23,883,651.85 sekaligus

memperoleh peratusan kejayaan sebanyak 159% berbanding nilai sasaran yang ditetapkan iaitu RM15 juta. HASA juga telah menyaksikan peningkatan kutipan hasil yang positif sehingga tahun 2023 dan menjadi Hospital Pengajar yang tertinggi melalui kutipan hasil tidak terhad.

#### **7.1.2 TAHAP(Level)**

BUKTI : [H1\\_B0088\\_HB02\\_20241\\_Hasil Utama 1 - Tahap.pdf](#)

#### **7.1.3 TREN (Trend)**

BUKTI : [H1\\_B0088\\_HB03\\_20242\\_Hasil Utama 1 - Tren.pdf](#)

#### **7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)**

BUKTI : [H1\\_B0088\\_HB04\\_20243\\_Hasil Utama 1 - Perbandingan.pdf](#)

#### **7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)**

BUKTI : [H1\\_B0088\\_HB05\\_20244\\_Hasil Utama 1 - Kepentingan.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.2 HASIL UTAMA 2**

#### **HASIL TUMPUAN KEPADA PELANGGAN:**

#### **Sinergi Pelanggan Berkualiti Memacu Kecemerlangan Perkhidmatan Kesihatan di Hospital Al-Sultan Abdullah UiTM (HASA)**

##### **7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Sinergi pelanggan berkualiti memainkan peranan penting dalam memacu kecemerlangan perkhidmatan kesihatan. Melalui kerjasama erat antara penyedia perkhidmatan dan pelanggan, HASA mampu memahami keperluan serta harapan pesakit dengan lebih mendalam. Pendekatan ini bukan sahaja meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga mendorong penambahbaikan berterusan dalam penyampaian perkhidmatan. Dengan mengutamakan komunikasi efektif, penyertaan aktif pesakit, dan responsif terhadap maklum balas, HASA berjaya mewujudkan perkhidmatan kesihatan yang lebih holistik, berpusatkan pesakit, dan berdaya saing.

Kepuasan pelanggan dalam perkhidmatan kesihatan di HASA akan meningkatkan pandangan positif di mata masyarakat. Apabila pelanggan dan pesakit berpuas hati dengan kualiti rawatan, layanan, dan keseluruhan pengalaman di HASA, keyakinan dan reputasi HASA ini akan semakin kukuh. Hal ini seterusnya menjadikan HASA lebih dipercayai sebagai pusat kesihatan yang menyediakan perkhidmatan bertaraf tinggi, sekaligus memperkuat kedudukan HASA dalam kalangan masyarakat tempatan dan antarabangsa.

Kategori pelanggan HASA terbahagi kepada dua, iaitu pelanggan dalaman dan luaran. Pelanggan dalaman merangkumi staf klinikal dan sokongan klinikal, staf pentadbiran, staf akademik, serta pelajar latihan sangkutan siswazah dan pasca siswazah. Pelanggan luaran pula melibatkan institusi kesihatan luar, masyarakat, agensi kerajaan, serta rakan universiti tempatan dan antarabangsa. Pelanggan memberikan ulasan dan testimoni positif mengenai perkhidmatan yang diterima, sama ada melalui kajian kepuasan pelanggan, media sosial, atau platform penilaian kesihatan. Pelanggan yang berpuas hati cenderung untuk kembali menggunakan perkhidmatan HASA dan menjadi pelanggan setia, serta tanpa sedar telah menjadi duta kecil hospital kepada orang ramai.

Pengurusan HASA melihat kerjasama strategik bersama pelanggan luaran yang melibatkan masyarakat tempatan dan antarabangsa melalui program-program yang dianjurkan dapat memupuk ekosistem holistik dalam menyelesaikan isu global. Melalui inisiatif ini, HASA dapat menyatukan pelbagai pihak berkepentingan untuk berkongsi pengetahuan, sumber dan kepakaran dalam mencari penyelesaian yang inovatif dan berkesan.

Hasil utama tumpuan kepada pelanggan digambarkan dengan jelas dalam 2 tema seperti berikut:

- 1. Kepuasan Pelanggan Melalui Transaksi Tanpa Tunai: Bukti Kecekapan Perkhidmatan Kesihatan**
- 2. Tanggungjawab Sosial yang Konsisten Membina Reputasi Profesionalisme yang Positif**

Elemen terhadap kepuasan pelanggan amat penting dan perlu dititikberatkan bagi memastikan kualiti perkhidmatan kesihatan di HASA terus mencapai tahap cemerlang. Dengan memberi fokus kepada kepuasan pelanggan, HASA bukan sahaja dapat meningkatkan pengalaman pesakit tetapi juga memastikan perkhidmatan yang diberikan memenuhi piawaian terbaik. Ini seterusnya akan mengukuhkan reputasi HASA sebagai penyedia perkhidmatan kesihatan yang unggul.

### **7.2.2 TAHAP(Level)**

BUKTI : [H2\\_B0088\\_HB02\\_20241\\_HASA - Hasil Utama 2 - Tahap.pdf](#)

### **7.2.3 TREN (Trend)**

BUKTI : [H2\\_B0088\\_HB03\\_20242\\_HASA - Hasil Utama 2 - Tren.pdf](#)

### **7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)**

BUKTI : [H2\\_B0088\\_HB04\\_20243\\_HASA - Hasil Utama 2 - Perbandingan.pdf](#)

### **7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)**

BUKTI : [H2\\_B0088\\_HB05\\_20244\\_HASA - Hasil Utama 2 - Kepentingan.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.3 HASIL UTAMA 3**

#### **HASIL TUMPUAN KEPADA OPERASI:**

#### **KECEMERLANGAN OPERASI ASAS PENJAGAAN KESIHATAN YANG BERMUTU HOSPITAL AL-SULTAN ABDULLAH UITM (HASA)**

##### **7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Hospital Al-Sultan Abdullah UiTM telah melonjak ke tahap yang lebih tinggi melalui pembudayaan inovasi dan kreativiti dalam pengoperasiannya. HASA menekankan pendekatan integratif yang menggabungkan penyelidikan, teknologi, dan perkhidmatan kesihatan untuk memastikan keberkesanan operasi dan daya saing yang berterusan.

Inisiatif seperti program vaksinasi pandu lalu semasa pandemik COVID-19 mencerminkan keupayaan hospital ini untuk bertindak balas secara pantas dan kreatif terhadap keperluan mendesak. Selain itu, kolaborasi antara akademik dan sektor kesihatan memperkukuh hospital ini sebagai pusat inovasi dalam penyelidikan klinikal dan teknologi perubatan.

Dengan sokongan prasarana canggih dan penglibatan kakitangan yang kompeten, Hospital Al-Sultan Abdullah terus berada di barisan hadapan dalam membangunkan solusi perubatan yang holistik. Fokus HASA terhadap penyelidikan berimpak tinggi dan adaptasi teknologi pintar meningkatkan pengalaman pesakit serta kecekapan pengoperasian, seterusnya menjadikan HASA Lebih kompetitif di peringkat nasional dan antarabangsa.

Bagi merealisasikan inisiatif ke arah kecemerlangan operasi, HASA menetapkan tema bagi hasil utama ini yang terdiri daripada:

- 1. Pembudayaan inovasi dan kreatif melonjak pengoperasian Hospital Al-Sultan Abdullah UiTM ke peringkat lebih tinggi dan berdaya saing.**
- 2. Kecekapan Pengoperasian Perkhidmatan Eksekutif Menjulung HASA Ke Persada Dunia**
- 3. Kompetensi staf yang cemerlang memacu transformasi pentadbiran yang efektif.**

Pembudayaan inovasi dan kreatif ini bukan sahaja memperbaiki kualiti perkhidmatan kesihatan tetapi juga membuka jalan kepada HASA menjadi model rujukan dalam pengurusan hospital moden.

Perkhidmatan Eksekutif yang diperkenalkan pada 1 September 2022 di Hospital Al-Sultan Abdullah, UiTM, bertujuan untuk meningkatkan produktiviti perkhidmatan serta menjana pendapatan bagi hospital. Inisiatif ini juga memberi ganjaran yang kompetitif kepada Pakar Perubatan yang berkhidmat di hospital tersebut. Selain itu, pelaksanaan Perkhidmatan Eksekutif ini merupakan langkah strategik bagi mengurangkan penghijrahan Pakar Perubatan ke hospital swasta.

Kompetensi staf yang cemerlang adalah pemangkin utama dalam memacu transformasi pentadbiran yang efektif. Kecekapan dan kemahiran tinggi dalam kalangan staf memastikan operasi berjalan lancar, meningkatkan produktiviti, dan menyokong pencapaian objektif organisasi. HASA mengambil berat kebajikan staf dengan melibatkan mereka dalam pelbagai aktiviti sukan dan sosial sebagai sebahagian daripada usaha meningkatkan kesejahteraan dan kesepaduan dalam organisasi.

##### **7.3.2 TAHAP(Level)**

BUKTI : [H3\\_B0088\\_HB02\\_20241\\_HASA- Hasil Utama 3 - Tahap.pdf](#)

### **7.3.3 TREN (Trend)**

BUKTI : [H3\\_B0088\\_HB03\\_20242\\_HASA- Hasil Utama 3 - Tren.pdf](#)

### **7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)**

BUKTI : [H3\\_B0088\\_HB04\\_20243\\_HASA- Hasil Utama 3 - Perbandingan.pdf](#)

### **7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)**

BUKTI : [H3\\_B0088\\_HB05\\_20244\\_HASA- Hasil Utama 3 - Kepentingan.pdf](#)