

1.0 PENGENALAN

Unit Sajian Hospital Sungai Siput (U) pada mulanya dikenali sebagai Unit Makanan dan Dapur wujud serentak dengan penubuhan Hospital Sungai Siput pada 16 hb Februari 1995.

2.0 VISI, MISI & OBJEKTIF

2.1 VISI

Menyediakan perkhidmatan kesihatan yang cekap, efisien dan berkualiti.

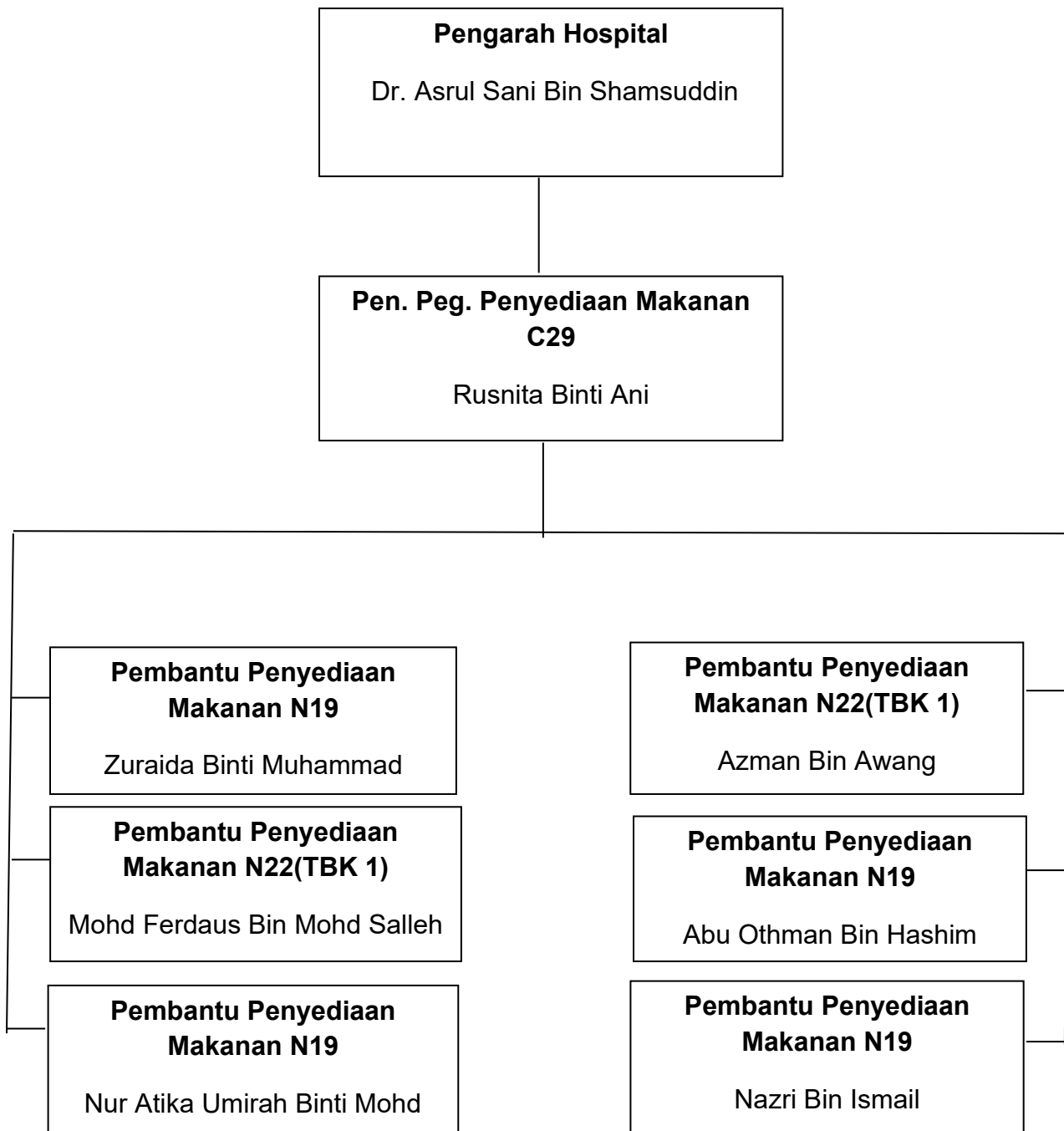
2.2 MISI

Memberi perkhidmatan kesihatan yang berkualiti, komprehensif, selamat dengan semangat berpasukan dan profesionalisme.

2.3 OBJEKTIF

Memberi perkhidmatan rawatan dan pemulihan yang berkualiti berteraskan elemen-elemen budaya korporat supaya setiap individu mencapai dan mengekalkan satu taraf kesihatan bagi membolehkan menjalani kehidupan ekonomi dan sosial yang produktif.

3.0 CARTA ORGANISASI UNIT SAJIAN



4.0 PERJAWATAN

4.1 SENARAI ANGGOTA DAN PERJAWATAN

Unit Sajian diketuai oleh seorang Penolong Pegawai Penyediaan Makanan Gred C29 dan staf dibawah penyeliaan seramai 6 orang Pembantu Penyediaan Makanan Gred N19/N22.

5.0 SKOP PERKHIDMATAN / FUNGSI UTAMA UNIT

5.1 Pembekalan makanan kepada pesakit di hospital merupakan dasar utama (asas) di dalam program rawatan pesakit bahagian Perkhidmatan Makanan. Sewaktu penyediaan makanan aspek-aspek keseimbangan makanan seperti kandungan kalori dan mengawal jenis makanan amat diberikan perhatian. Secara tidak langsung mesej pendidikan kesihatan berhubung pemakanan yang seimbang dapat dilaksanakan dan sedikit sebanyak akan mengubah amalan pemakanan yang kurang sihat yang mana sering memudaratkan kesihatan tubuh badan.

5.2 Menyediakan makanan kepada Pegawai Perubatan semasa membuat tugas-tugas atas panggilan (On Call) serta Pegawai Perubatan di Dewan Pembedahan.

5.3 Membekalkan snek kepada pesakit di Unit Haemodialisis.

5.4 Terdapat **2 jenis diet** yang disediakan di Unit Sajian iaitu :

5.4.1 **Diet Normal** merupakan diet yang seimbang. Disediakan untuk pesakit yang tidak memerlukan modifikasi nutrient keatas dirinya. Ciri-ciri diet ini adalah pelbagai jenis makanan disediakan supaya memenuhi keperluan makronutrien dan mikronutrien harian.

5.4.2 **Diet Terapeutik** termasuk Diet Vegetarian – Disediakan untuk seseorang berdasarkan kepada jenis penyakit, kombinasi penyakit dan tahap komplikasi penyakitnya. Ini akan menentukan keperluan modifikasi keatas makronutrien dan/atau mikronutrien yang diperlukan untuk membantu rawatan. Selain daripada itu, terdapat juga pesakit yang memerlukan modifikasi tekstur ke atas diet normal dalam beberapa peringkat sehingga diet cecair. Sebagai tambahan, produk formula enteral akan

dibekalkan bagi kes yang memerlukan 'nutrition support'.

5.5 Penyajian makanan dilakukan mengikut Kelas 3. Jumlah hidangan adalah 4 kali sehari, yang mana kesemua pesakit akan dihidangkan dengan menu sarapan pagi, makan tengahari, minum petang dan makan malam.

5.6 Unit Sajian menyediakan diet terapeutik bagi pesakit yang mengalami masalah kesihatan yang telah dirujuk oleh pegawai perubatan. Diet terapeutik ini adalah diet yang membekalkan keperluan nutrien seimbang yang diperlukan bagi setiap pesakit yang berkenaan bagi menggalakkan penyembuhan pesakit. Kesemua jenis makanan yang mana terdiri dari diet seimbang dan diet terapeutik ini, dihidangkan dan dibekalkan terus dari Unit Sajian. Pemesanan diet dilakukan oleh jururawat di wad. Makanan disediakan dan dihidangkan secara hidangan berpusat dimana makanan disediakan di dalam setiap tray di Unit Sajian dan diagihkan terus kepada pesakit berdasarkan kepada jenis menu yang diperlukan oleh setiap pesakit.

5.7 Pelanggan di Unit Sajian terbahagi kepada pelanggan secara langsung dan juga secara tidak langsung.

5.8 **a) Secara langsung** - Pesakit di dalam wad

b) Secara tidak langsung - Pesakit Haemodialisis, pegawai yang bertugas di Dewan Pembedahan dan Doktor On Call

5.9 Jadual Pengambilan Diet Di Unit Sajian :

- Sarapan Pagi : 7.30 pagi
- Makan Tengahari : 12.00 tengahari
- Minum Petang : 2.30 petang
- Makan Malam : 5.30 petang

6.0 PIAGAM PELANGGAN

6.1 PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- 6.1 Setiap pesakit akan disajikan dengan hidangan makanan yang menarik, berkualiti mengikut pilihan menu yang disediakan.
- 6.2 Setiap pesakit akan diberikan perkhidmatan makanan secara hybrid mengikut diet yang diberikan iaitu diet normal atau diet terapeutik.
- 6.3 Setiap pesakit akan dihidangkan makanan mengikut masa yang ditetapkan
- 6.4 Setiap doktor dalam panggilan disediakan makanan yang berkualiti.

7.0 LATIHAN DALAM PERKHIDMATAN

7.1 KURSUS

Semua kakitangan di Unit Sajian telah mencapai bilangan hari kursus tahun 2024.

7.2 MyCPD

Markah MyCPD bagi kakitangan di Unit Sajian adalah tercapai 41 ke atas.

8.0 AKTIVITI TAHUN 2024

- 8.1 Jamuan Hari Raya Aidilfitri (Gabungan Bersama Unit Rekod dan Unit Farmasi)
- 8.2 CCE Penyediaan Sambal Cili Nasi Ayam
- 8.3 CCE Penyediaan Pengat Pisang
- 8.4 Gotong Royong Peringkat Unit
- 8.5 Audit Dalaman Pensijilan GMP

9.0 PENCAPAIAN TAHUN 2024

9.1 HPIA

Tidak Berkenaan

9.2 Sijil-Sijil penyertaan & Kecemerlangan

Pensijilan Trust MyCatering bermula 10/11/2023-09/11/2026.

Pensijilan GMP (Good Manufacturing Practices) 1/9/2021-31/8/2024

10.0 BEBAN KERJA DAN STATISTIK (TAHUN 2021 – 2023)

10.1 Tiada perjawatan Pegawai Dietetik di Unit Sajian. Oleh itu sebarang khidmat nasihat mengenai pemakanan hanya dapat dilaksanakan sebanyak 1 kali sebulan oleh Pegawai Dietetik dari HRPB di Unit Klinik Pakar.

10.2 Perjawatan Penolong Pegawai Penyediaan Makanan C29 adalah seorang saja sejak hospital dibuka. Perjawatan ini perlu ditambah sekurangnya seorang lagi bagi memastikan operasi Perkhidmatan Makanan akan berjalan dengan lebih baik dan teratur.

10.3 Perjawatan Pembantu Penyediaan Makanan N19 perlu penambahan sekurangnya seorang lagi bagi menampung beban tugas operasi penyediaan makanan di dapur kerana dilihat trend kemasukkan pesakit ke hospital semakin meningkat. Walaubagaimanapun masalah ini telah dapat dikurangkan dengan adanya 1 orang personel mystep di unit Sajian bermula pada tahun 2022.

10.4 STATISTIK KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2022-2024

Tempat Kajian : Wad-wad pesakit dalam Hospital Sungai Siput.

(Wad 1, Wad 2 dan Wad 4)

Jumlah Respondan yang telah ditetapkan oleh Jabatan Dietetik dan Sajian Kementerian Kesihatan Malaysia : 30 orang pada setiap bulan. (Rujuk Garis Panduan Spesifikasi Teknikal Dan Carta Alir Petunjuk Prestasi Petunjuk Prestasi Perkhidmatan Makanan Di Hospital Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) berkuatkuasa pada 1 Mac 2023.

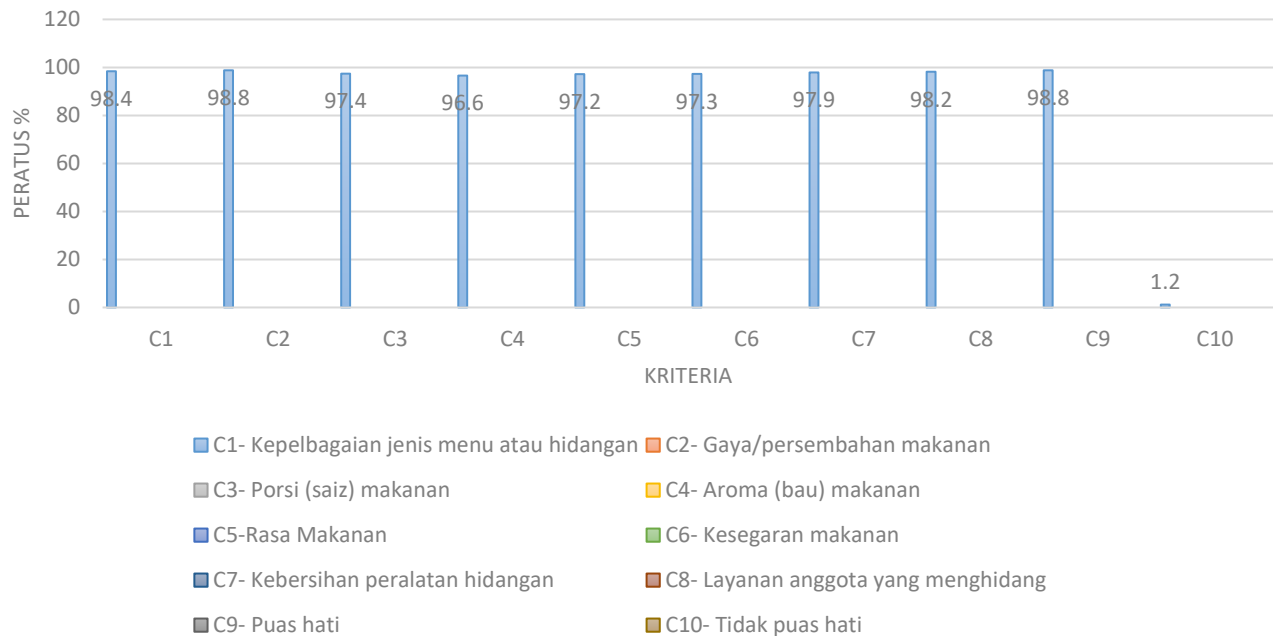
Kategori pesakit yang layak sebagai responden:

1. Pesakit yang berumur 18 hingga 65 tahun pada tarikh kajian dijalankan.

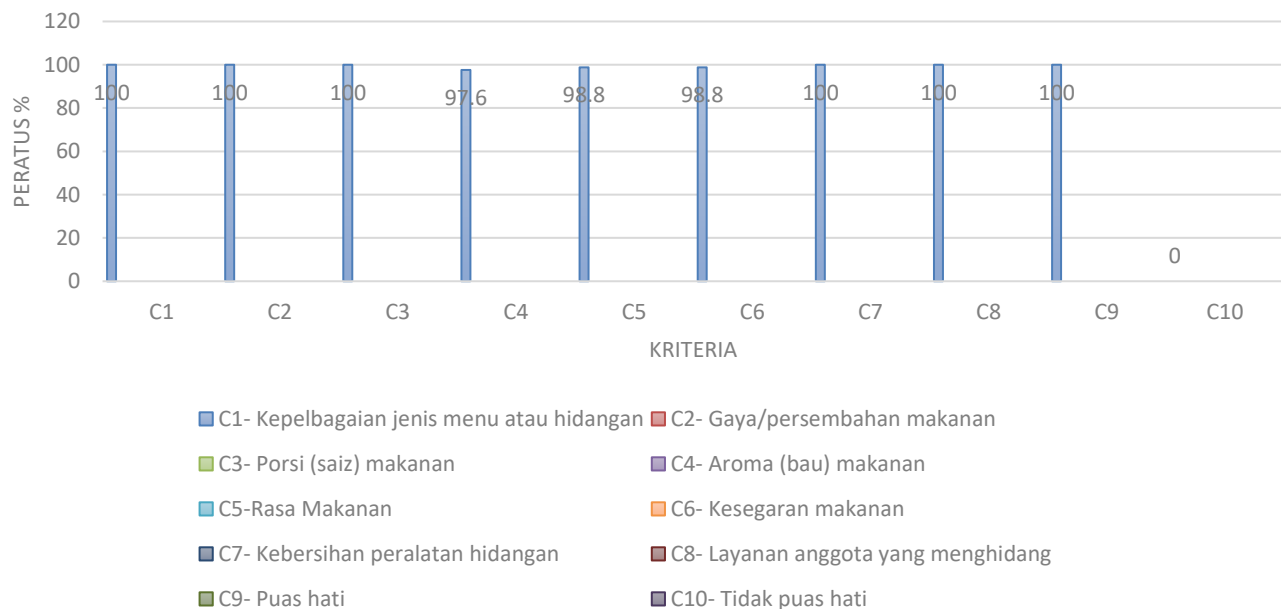
2. Pesakit yang telah menerima rawatan dan tinggal di wad sekurang-kurangnya 1 hari atau 24 jam iaitu telah mengambil 4 hidangan lengkap (sarapan pagi, makan tengah hari, minum petang dan makan malam).
3. Pesakit yang mengambil diet secara oral sepenuhnya sama ada diet normal atau diet terapeutik
4. Pesakit yang boleh membaca dan menulis. Pesakit yang tidak boleh menulis akan ditemuramah oleh penyelidik.
5. Petunjuk Kajian.

- C1. Kepelbagaian jenis menu atau hidangan
 - C2. Gaya/persembahan makanan yang dihidang
 - C3. Porsi /saiz makanan yang dihidang
 - C4. Aroma/bau makanan yang dihidang
 - C5. Rasa makanan yang dihidang
 - C6. Kesegaran makanan yang dihidang
 - C7. Kebersihan peralatan hidangan
 - C8. Layanan anggota yang menghidang
- Tahap Selera sama ada bertambah, sama / berkurang

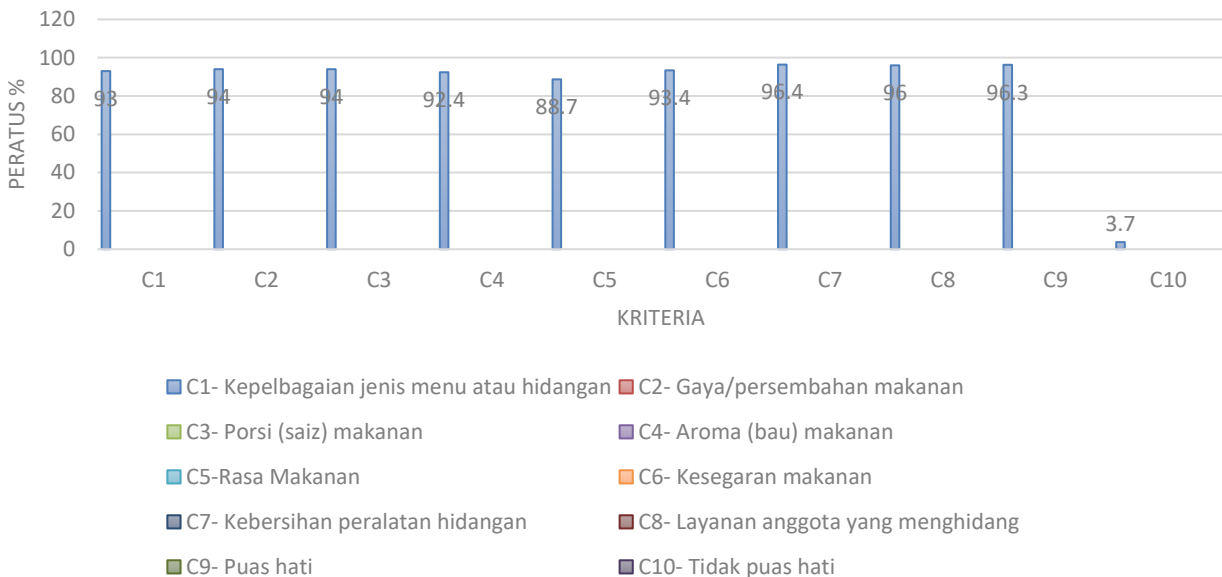
Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Makanan Bagi Tahun 2022



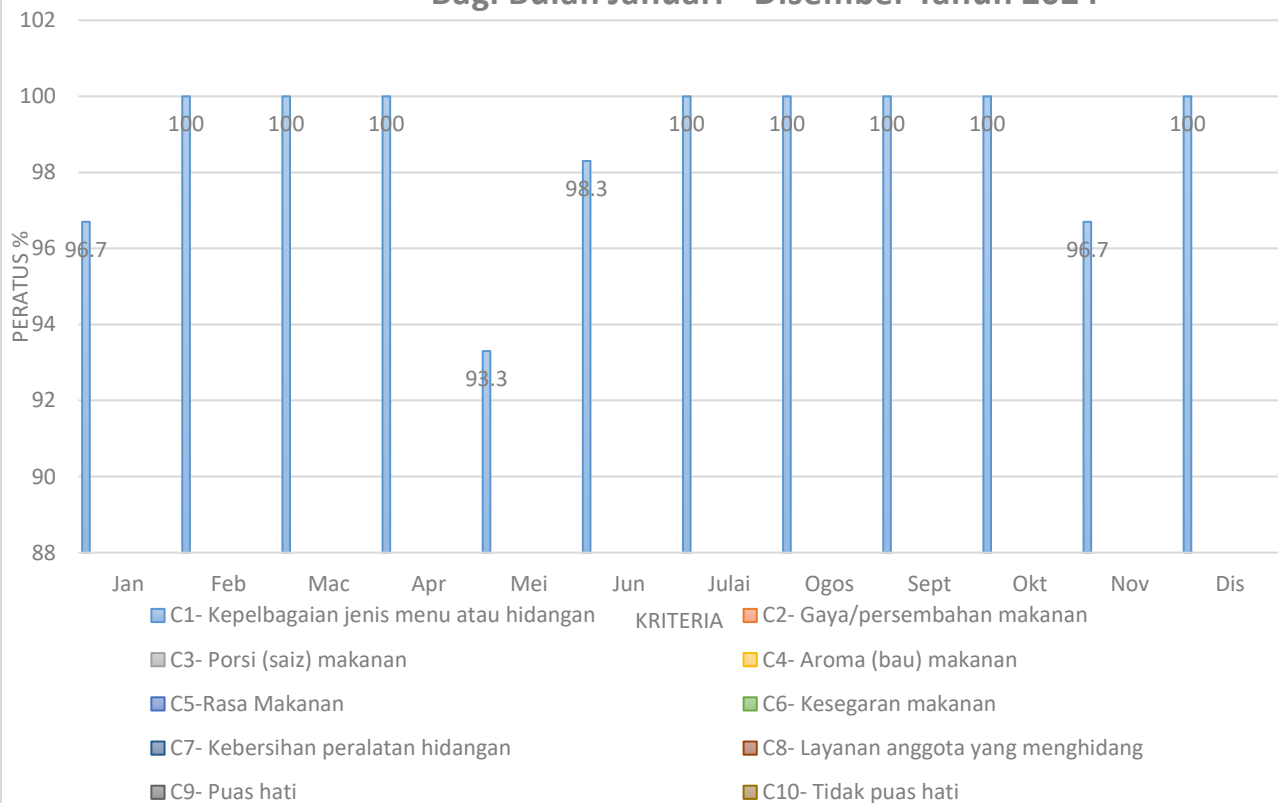
Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Makanan Bagi Bulan Januari -Februari Tahun 2023



Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Makanan Bagi Bulan Mac -Disember Tahun 2023



Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Makanan Bagi Bulan Januari - Disember Tahun 2024



11.0 PELAN TINDAKAN UNIT TAHUN 2025

- Memastikan unit mencapai sekurangnya kurang dari 4 aduan makanan sepanjang tahun.
- Memohon pensijilan HALAL.
- Memohon pensijilan HACCP.
- Memohon pensijilan GMP.

12.0 KESIMPULAN

Unit Sajian akan terus memastikan untuk memberikan perkhidmatan makanan yang terbaik, berkualiti, sihat dan selamat kepada semua pesakit sebagai langkah bersama dalam memberi kesembuhan kepada pesakit. Hasil dari Kajian Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Makanan Tahun 2024 adalah mencapai 98.9% pesakit berpuas hati dan 1.1% pesakit tidak puas hati. Unit Sajian akan terus memberi perkhidmatan mengikut SOP yang telah ditetapkan dan mencuba sedaya upaya bagi mencapai matlamat yang ditetapkan oleh kementerian dan jabatan.

Disediakan Oleh :

*Rusnita Binti Ani,
Pen. Peg. Penyediaan Makanan C29,
Unit Sajian
Hospital Sungai Siput.*