



VISI HOSPITAL TAIPING

Hospital Taiping menggembeng tenaga ke arah kesihatan yang lebih baik

MISI HOSPITAL TAIPING

Misi Hospital Taiping adalah untuk menerajui dan berusaha bersama-sama:

- i. Untuk memudahkan dan membolehkan rakyat
 - a) Mencapai sepenuhnya potensi mereka dalam kesihatan.
 - b) Menghargai kesihatan sebagai aset paling berharga.
 - c) Mengambil tanggungjawab dan tindakan positif demi kesihatan mereka

- ii. Untuk memastikan sistem kesihatan berkualiti tinggi, iaitu
 - a) Mengutamakan pelanggan
 - b) Saksama
 - c) Tidak membebankan
 - d) Cepak
 - e) Wajar mengikut teknologi
 - f) Bersesuaian mengikut persekitaran
 - g) Inovatif

- iii. Dengan menekankan:
 - a) Sifat penyayang, profesionalisme dan kerja berpasukan
 - b) Sifat menghormati maruah insan
 - c) Penglibatan masyarakat

DR HJH NARIMAH BINTI YUSOF
Pegawai Hospital
Hospital Taiping
Full Reg No: 27571
Kemaskini : 16 Mac 2020



NILAI-NILAI TERAS HOSPITAL TAIPING

I. Penyayang

Kami komited untuk menerima pelanggan dengan sikap ramah mesra dan penuh perhatian. Kami bersedia memberi layanan dengan bersopan santun, responsif dan menghormati hak individu. Kami bertanggungjawab memberi perkhidmatan yang mesra pelanggan.

II. Profesionalisme

Kami komited untuk memberi perkhidmatan yang terbaik merangkumi etika dan taraf kerja yang dikehendaki serta prinsip anggota yang bertanggungjawab. Kami percaya dalam memberikan perkhidmatan cemerlang dan sentiasa bersedia memenuhi harapan masyarakat.

III. Kerja Berpasukan

Kami komited untuk bekerja sebagai satu pasukan dengan harmoni bagi mencapai matlamat yang sama.

DR HJH NARIMAH BINTI YUSOF
Pengarah Hospital
Hospital Taiping
Full Reg No: 27571
Kemaskini : 16 Mac 2020



OBJEKTIF HOSPITAL TAIPING

- I. Menyediakan rawatan perubatan pakar yang berkualiti, cekap, memenuhi piawaian dan keperluan pelanggan.
- II. Memberi layanan dan hospitaliti yang terbaik kepada pelanggan hospital melalui persekitaran yang selesa, mesra dan selamat.
- III. Meningkatkan kualiti perkhidmatan secara berterusan melalui penerapan budaya korporat dan penghayatan nilai-nilai murni di kalangan kakitangan.
- IV. Menyediakan pelbagai kemudahan dan perubatan yang sesuai dengan keperluan kesihatan komuniti selaras dengan teknologi semasa.
- V. Mempertingkatkan pengetahuan dan kemahiran kakitangan melalui pendidikan berterusan dan latihan yang komprehensif selari dengan perkembangan ilmu perubatan dan kemajuan teknologi semasa.
- VI. Menyediakan perkhidmatan rawatan dan penjagaan yang selesa, selamat dan sejahtera untuk pelanggan dan kakitangan.

DR HJH NARIMAH BINTI YUSOF
Pegawai Hospital
Hospital Taiping
Full Reg No: 27571
Kemaskini : 16 Mac 2020



PIAGAM PELANGGAN HOSPITAL TAIPING

- I. Setiap pesakit akan diberi rawatan perubatan sewajarnya yang berkualiti di hospital ini.
- II. Setiap pelanggan akan dilayan dengan baik, mesra bertimbang rasa, hormat, bersopan santun, jujur dan ikhlas.
- III. Setiap pesakit yang memerlukan rawatan khusus yang tidak terdapat di hospital ini akan dirujuk ke hospital lain yang lebih sesuai.
- IV. Setiap pesakit diberi jaminan bahawa kehormatannya akan dipelihara semasa menerima rawatan
- V. Segala maklumat mengenai penyakit dan rawatannya akan dirahsiakan dan hanya boleh diberitahu kepada pihak tertentu dengan keizinannya dan tertakluk kepada undang-undang.

DR HJH NARIMAH BINTI YUSOF
Pengarah Hospital
Hospital Taiping
Full Reg No: 27571
Kemaskini : 16 Mac 2020



TERAS PIAGAM PELANGGAN HOSPITAL TAIPING

Indikator Kemudahan Untuk Pelanggan

Jabatan	Indikator	Sasaran
Jabatan Kecemasan & Trauma	Semua pesakit yang ditakrifkan sebagai kes kritikal (Zon Merah) akan dirawat dengan serta-merta.	100%
	Semua pesakit yang ditakrifkan sebagai kes separa kritikal (Zon Kuning) akan dirawat dalam masa 30 minit.	85%

Indikator Taraf Perkhidmatan

Klinik Pakar	Indikator	Sasaran
Klinik Pakar Perubatan Am	Setiap pesakit akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit selepas pendaftaran.	90%
Klinik Pakar Pembedahan	Setiap pesakit akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit selepas pendaftaran.	90%
Klinik Pakar Obstetrik & Ginekologi	Setiap pesakit akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit selepas pendaftaran.	90%
Klinik Pakar Pediatrik	Setiap pesakit akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit selepas pendaftaran.	90%
Klinik Pakar Otorinolaringologi	Setiap pesakit akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit selepas pendaftaran.	90%
Klinik Pakar Ortopedik	Setiap pesakit akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit selepas pendaftaran.	95%
Klinik Pakar Oftalmologi	Setiap pesakit akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit selepas pendaftaran.	90%
Klinik Pakar Psikiatri & Kesihatan Mental	Setiap pesakit akan diberi rawatan oleh doktor dalam masa 75 minit selepas pendaftaran.	90%
Farmasi Klinik Pakar	Setiap pesakit akan mendapat bekalan ubat mereka dalam masa purata kurang daripada 30 minit.	95%



TERAS PIAGAM PELANGGAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA
Indikator Elemen Tumpuan Pelanggan

Jabatan	Indikator	Sasaran
Jabatan Rekod Perubatan	Peratusan laporan perubatan disiapkan dalam masa kurang daripada 4 minggu.	90%
Unit Perhubungan Awam	Peratusan Aduan Mudah dan Sederhana yang diterima melalui sistem SisPAA (Sistem Pengurusan Aduan Awam) dan diselesaikan dalam jangkamasa yang telah ditetapkan.	85%
Jabatan Farmasi	Preskripsi ubat didispen dalam tempoh 30 minit.	95%
Jawatankuasa SERVQUAL	Peratusan pelanggan hospital berpuas hati dengan dengan perkhidmatan Hospital Taiping melalui kajian kepuasan pelanggan (SERVQUAL).	85%

DR HJH NARIMAH BINTI YUSOF
Pengarah Hospital
Hospital Taiping
Full Reg No: 27571
Kemaskini : 16 Mac 2020



DASAR KUALITI HOSPITAL TAIPING

Kami adalah komited untuk menjadikan Hospital Taiping sebagai sebuah Institusi perubatan yang cemerlang dengan menyediakan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan serta berusaha untuk membuat penambahbaikan secara berterusan dan kepatuhan yang konsisten terhadap sistem pengurusan kualiti.

DR HJH NARIMAH BINTI YUSOF
Pengarah Hospital
Hospital Taiping
Full Reg No: 27571
Kemaskini : 16 Mac 2020



HOSPITAL MESRA IBADAH

Hospital Mesra Ibadah (HMI) merupakan satu konsep yang digunakan dalam pengurusan hospital untuk mencapai nilai-nilai kecemerlangan dan jati diri pada kakitangan hospital serta memfokuskan kepada kesejahteraan pelanggan melalui penerapan dan penghayatan ibadah semasa dan selepas mendapat rawatan.

Hospital Mesra Ibadah menekankan konsep sakit bukan alasan dan halangan di dalam membuat kerja-kerja bersangkutan dengan ibadah.

MISI HOSPITAL MESRA IBADAH

Menjadikan esok lebih baik dari hari ini.

VISI HOSPITAL MESRA IBADAH

Berusaha mengintegrasikan rawatan fizikal, psikologi, mental dan rohani

OBJEKTIF HOSPITAL MESRA IBADAH

- I. Untuk memastikan pihak hospital sentiasa peka dan positif terhadap penjagaan spiritual dan kepercayaan agama pesakit, waris dan penyedia perkhidmatan kesihatan.
- II. Untuk memastikan perkhidmatan penjagaan spiritual adalah sebahagian daripada perkhidmatan yang disediakan oleh pihak hospital.

DR HJH NARIMAH BINTI YUSOF
Pegawai Hospital
Hospital Taiping
Full Reg No: 27571
Kemaskini : 16 Mac 2020



HOSPITAL BEBAS KESAKITAN

POLISI HOSPITAL BEBAS KESAKITAN

HOSPITAL TAIPING

- 1) Kesakitan adalah tanda vital ke lima.

- 2) Penilaian kesakitan akan dilakukan kepada semua pesakit.

- 3) Alatan yang digunakan untuk menilai tahap kesakitan haruslah seragam

- 4) Anggota kesihatan harus mendengar dan bertindak segera terhadap laporan kesakitan pesakit dan menguruskan kesakitan dengan sewajarnya.

- 5) Kakitangan hospital harus diberi latihan berterusan untuk meningkatkan kesedaran mengenai penilaian dan pengurusan kesakitan.

DR HJH NARIMAH BINTI YUSOF
Pengarah Hospital
Hospital Taiping
Full Reg No: 27571
Kemaskini : 16 Mac 2020



PIAGAM PELANGGAN HOSPITAL BEBAS KESAKITAN HOSPITAL TAIPING.

- 1) Hospital ini akan memastikan anda bebas daripada kesakitan.
- 2) Kami berjanji akan merawat semua keadaan kesakitan termasuk yang berpunca dari penyakit akut perubatan, pembedahan, trauma, kanser dan sakit bersalin.
- 3) Kesakitan anda akan diberi perhatian segera dan dirawat dalam satu masa satu jam.
- 4) Semua pesakit yang mengalami kesakitan akan dinilai dan dirawat oleh kakitangan profesional terlatih; bagi kesakitan akut, matlamat kami adalah untuk mencapai tahap kesakitan kurang daripada tahap 4.
- 5) Pengurusan kesakitan akan diberi secara individu dengan menggunakan kaedah pemberian ubat dan bukan ubat, termasuk perubatan komplementari.
- 6) Warga profesional kesihatan akan sentiasa memantau tahap kesakitan dan keselesaan anda sepanjang anda berada di hospital.

DR HIJH NARIMAH BINTI YUSOF
Pengarah Hospital
Hospital Taiping
Full Reg No: 27571
Kemaskini : 16 Mac 2020



DASAR KESELAMATAN DAN KESIHATAN **Kementerian Kesihatan Malaysia**

Adalah menjadi dasar Kementerian Kesihatan Malaysia untuk memastikan semua pekerjaanya dan orang-orang lain yang mungkin terlibat dalam aktiviti - aktiviti berada di persekitaran kerja yang sihat dan selamat.

Pihak pengurusan dan pekerja akan bersama-sama berusaha untuk mencapai matlamat dasar ini melalui rundingan dan kerjasama yang berterusan.

Dasar Kementerian Kesihatan Malaysia

Menyediakan dan menyelenggarakan suatu tempat kerja yang sihat, selesa dan selamat dengan mengambil kira kehendak undang-undang mengenai keselamatan dan kesihatan seperti yang ditetapkan dalam Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994, peraturan-peraturan dan tata amalan - tata amalan yang diluluskan.

Memastikan kesihatan dan keselamatan pekerja diberikan penarafan yang seimbang dengan pencapaian dan produktiviti organisasi.

Menggalakkan penyertaan anggota dalam aktiviti keselamatan dan kesihatan pekerjaan melalui Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan.

Mengutamakan aspek kesihatan dan keselamatan dalam perancangan dan penilaian semua projek, operasi dan pembelian.

Memastikan semua pekerja diberi maklumat, arahan, latihan dan penyeliaan berkenaan cara menjalankan tugas mereka dengan selamat dan tanpa risiko kepada kesihatan.

Memastikan semua kontraktor yang menjalankan kerja setiap masa mematuhi peraturan kesihatan dan keselamatan yang ditetapkan.

Melaporkan dan menyiasat setiap kejadian berbahaya dan kemalangan yang boleh dan telah menyebabkan kecederaan atau penyakit-penyakit pekerjaan.

Memastikan fasiliti-fasiliti kesihatan mematuhi standard minima bagi keselamatan dan kesihatan persekitaran.

Menyediakan kemudahan-kemudahan kebajikan asas bagi semua pekerja termasuk peralatan pencegahan dan keselamatan diri, dan

Mengkaji semula dasar ini dari semasa ke semasa.

Kementerian Kesihatan Malaysia yakin kecemerlangan dan kejayaan program dan aktiviti -aktivitinya dapat dicapai sepenuhnya melalui amalan budaya kerja sihat dan selamat di kalangan pekerjaanya.

Datuk Dr. Noor Hisham bin Abdullah
Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia
April 2013

DR HJH NARIMAH BINTI YUSOF
Pegawai Hospital
Hospital Taiping
Full Reg No: 27571



KENYATAAN DASAR KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN NEGARA

Kerajaan Malaysia, melalui Majlis Negara bagi Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan(MNKKP) dengan kerjasama pemegang taruh khususnya pertubuhan majikan kesatuan pekerja telah merangka dan mewujudkan Dasar Keselamatan dan Kesihatan Perkerjaan (KKP) Negara.

Matlamat utama Dasar KKP Negara adalah untuk meningkatkan tahap keselamatan dan kesihatan pekerjaan menerusi pengurusan risiko yang mapan di tempat kerja dalam melindungi majikan dan pekerja di Malaysia di samping meningkatkan produktiviti dan daya saing negara.

Kerajaan Malaysia mengiktiraf pekerja sebagai asset terpenting negara dengan memastikan keselamatan dan kesihatan pekerjaan yang merupakan hak asasi pekerja diutamakan bagi mewujudkan persekitaran kerja yang selamat, sihat dan kondusif.

Justeru itu, kerajaan komited untuk:

- i. Meningkatkan tahap KKP Negara melalui pelbagai kaedah serta pendekatan ke arah memantapkan Budaya Pencegahan di tempat kerja;
- ii. Mengawal selia dan menguatkuasakan perundangan KKP di tempat kerja;
- iii. Meningkatkan penglibatan dan kerjasama agensi kerajaan, majikan, pekerja, persatuan dan kesatuan industry, pemegang taruh serta pihak berkepentingan melalui MNKKP sebagai badan 'tripartite' tertinggi negara untuk memantapkan pengurusan dan tadbir urus KKP negara;
- iv. Memantapkan struktur institusi bagi pelaksanaan system bersepadu KKP di peringkat nasional yang merangkumi penetapan dasar, penyediaan piawaian, inspektorat KKP nasional serta institusi penyelidikan dan latihan;
- v. Menyedia, menyemak dan mengemaskini profil KKP Negara untuk mendapat gambaran yang menyeluruh dan bagi tujuan penandaarasan;
- vi. Memastikan majikan untuk menyediakan tempat kerja di bawah kawalannya mempunyai sistem kerja yang selamat dan sihat serta menjaga kebajikan pekerjanya semasa bekerja;
- vii. Memastikan pekerja memberikan perhatian bagi keselamatan dan kesihatan dirinya serta orang lain yang mungkin terjejas oleh tindakan atau peninggalannya semasa bekerja;
- viii. Memastikan pihak bertanggungjawab yang merekabentuk, mengilang, mengimport dan membekal produk, bahan dan peralatan bagi kegunaan di tempat kerja bagi memastikan produk yang dibekalkan adalah selamat dan tanpa risiko kesihatan berserta informasi yang tepat dan lengkap; dan
- ix. Menjalin kolaborasi dan kerjasama untuk menangani isu KKP dengan negara luar dan organisasi antarabangsa.

Dasar ini terpakai kepada semua tempat kerja, majikan dan pekerja yang tertakluk di bawah Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 (Akta 514) dan perlu disemak semula secara berkala.

PERDANA MENTERI MALAYSIA

15 Januari 2019

DR HJH NARIMAH BINTI YUSOF
Pegarah Hospital
Hospital Taiping
Full Reg No: 27571



POLISI HOSPITAL RAKAN BAYI HOSPITAL TAIPING

- Langkah 1 Mempunyai polisi bertulis penyusuan susu ibu yang disampaikan kepada semua anggota kesihatan secara berkala.
- Langkah 2 Melatih semua anggota kesihatan dalam kemahiran yang perlu untuk melaksanakan polisi ini.
- Langkah 3 Memberitahu semua ibu hamil tentang kebaikan susu ibu dan pengurusan penyusuan susu ibu.
- Langkah 4 Membantu ibu-ibu memulakan penyusuan susu ibu dalam masa setengah jam selepas kelahiran. Bayi menerima sentuhan kulit ke kulit sejurus selepas kelahiran untuk sekurang-kurangnya 1 jam. Bantu ibu untuk mengenal pasti tanda-tanda bayi mahu menyusu dan berikan bantuan sekiranya perlu.
- Langkah 5 Memberi tunjuk ajar kepada ibu-ibu cara menyusu dan mengekalkan penyusuan walaupun mereka terpisah daripada bayi.
- Langkah 6 Tidak memberikan bayi baru lahir makanan atau minuman selain susu ibu kecuali atas sebab-sebab perubatan.
- Langkah 7 Mengamalkan pendekatan ibu bersama bayi setiap masa (*rooming-in*) dengan memastikan ibu dan bayi bersama-sama selama 24 jam sehari.
- Langkah 8 Menggalakkan penyusuan susu ibu mengikut kehendak bayi (*on demand*) atau dorongan bayi (*baby-led feeding*) atau apabila bayi menunjukkan tanda-tanda ingin menyusu (*feeding cues*).
- Langkah 9 Tidak memberikan puting tiruan atau puting kosong kepada bayi yang menyusu susu ibu.
- Langkah 10 Menggalakkan penubuhan kumpulan sokongan penyusuan susu ibu dan merujuk ibu-ibu kepada mereka selepas keluar dari hospital atau klinik.

DR HJH NARIMAH BINTI YUSOF
Pegawai Hospital
Hospital Taiping
Full Reg No: 27571
Kemaskini : 16 Mac 2020