

POLISI HAK PESAKIT DAN KELUARGA / WARIS

(Patient and Family Rights)

HOSPITAL TUMPAT

TUJUAN POLISI HAK PESAKIT

Polisi ini bertujuan adalah untuk memastikan supaya hak pesakit dan keluarga dilindungi sepenuhnya. Sehubungan dengan itu, semua staf hospital perlu memahami kandungannya untuk membolehkan mereka menghormati nilai-nilai dan kepercayaan pesakit dalam proses penyediaan penjagaan yang berperikemanusiaan. Kakitangan perlu bekerjasama bagi membina keyakinan, kepercayaan dan komunikasi yang jelas kepada pesakit dan waris mengenai hak mereka semasa berada di Hospital Tumpat.

Kakitangan hospital hendaklah akur kepada kenyataan polisi hospital berkaitan dengan hak pesakit dan keluarga serta tanggungjawab mereka untuk menjaga dan menghormati hak-hak mereka semasa menerima rawatan dan perkhidmatan. Semua pesakit dan keluarga perlu diberitahu mengenai hak mereka melalui kaedah penerangan yang mudah untuk difahami.

- Setiap pesakit di Hospital Tumpat berhak menerima penjagaan rawatan yang lengkap daripada pelbagai disiplin kesihatan mengikut keperluan kesihatan pesakit.
- Pegawai Perubatan yang ingin merujuk pesakit kepada pakar/pegawai multidisiplin seperti pegawai farmasi, ahli fisioterapi/carakerja, pegawai pergigian, pegawai yang menjaga penjagaan luka, pegawai/pakar yang menjaga perawatan TB dan sebagainya haruslah mengisi borang yang sedia ada dan perlu didokumentasikan ke dalam Rekod Perubatan Pesakit untuk rujukan oleh yang berkenaan.
- Setiap kakitangan hospital dari pelbagai disiplin yang memberi perkhidmatan penjagaan rawatan klinikal kepada pesakit harus membuat dokumentasi dalam Rekod Perubatan Pesakit. Data yang lengkap seperti nama, jenis disiplin, jenis rawatan, jawatan, tarikh masa dan tandatangan perlu dicatatkan.
- Borang rujukan ke unit berkenaan seperti Unit Fisioterapi dan Jurupulih Carakerja perlu diisi oleh kakitangan yang terlibat secara terus dengan pengurusan perawatan pesakit (Pegawai Perubatan/Penolong Pegawai Perubatan/Jururawat Terlatih)
- Borang tersebut akan dihantar ke Unit yang dirujuk untuk tindakan perawatan seterusnya.

- Pakar/unit berkenaan perlu dimaklumkan sekiranya pesakit di discaj atau bertukar fasiliti rawatan untuk memastikan pelan rawatan dapat diteruskan.

POLISI KESELURUHAN HAK-HAK PESAKIT DAN KELUARGA PESAKIT

1 . Hak Mendapat Perkhidmatan Perawatan Yang Selamat

- Setiap pesakit berhak menerima rawatan perubatan yang selamat dan efektif dalam satu persekitaran yang selamat.
- Semua pesakit yang dimasukkan ke wad akan dinilai melalui penilaian kejururawatan dan dirawat mengikut keperluan mereka.
- Semua pesakit mempunyai hak untuk mendapatkan penjagaan kesihatan yang terbaik dan selamat sepanjang masa berada di hospital.
- Pesakit berhak untuk menerima rawatan bagi melegakan kesakitan. Kaedah yang digunakan untuk menilai tahap kesakitana kan diterangkan untuk difahami oleh pesakit.
- Pesakit berhak untuk menerima atau menolak sebarang atau semua kaedah rawatan bagi melegakan kesakitan.
- Pesakit dan keluarga berhak memohon untuk dirujuk ke hospital lain untuk tujuan rawatan. Rujukan adalah tertakluk kepada keputusan hospital yang akan menerima rujukan

2 .Hak Untuk Mendapat Komunikasi Yang Jelas

- Pesakit mempunyai hak untuk mendapat komunikasi yang jelas dan mudah difahami mengikut tahap pemahaman mereka.
- Keperluan khas pesakit akan dilayan dengan cara yang bersesuaian dengan pesakit, bergantung kepada umur, tahap pemahaman, masalah bahasa, penglihatan, pendengaran atau pertuturan .

- Pesakit berhak untuk berkomunikasi dalam bahasa yang dia fahami. Hospital menyediakan penterjemah untuk beberapa etnik yang biasa di daerah Tumpat.

3. Hak Mendapatkan Maklumat Perkhidmatan Rawatan Serta Pembayaran Caj Rawatan Hospital.

- Pesakit akan dimaklumkan sebab-sebab kemasukan ke wad.
- Pesakit dan keluarga pesakit berhak mengetahui kemudahan yang disediakan di Hospital Tumpat.
- Pesakit akan diberikan orientasi semasa kemasukan ke wad.

4 . Hak pesakit dalam keselamatan dan jaminan

- Pesakit berhak untuk mendapatkan perawatan dan penjagaan yang optima dan terbaik daripada pihak hospital dari segi keselamatan harta-benda , fizikal dan kerohanian .
- Pesakit dan keluarga pesakit berhak untuk mendapatkan maklumat bayaran hospital semasa kemasukan pesakit ke wad dan juga bil perubatan
- Pesakit berhak mendapatkan maklumat serta penjelasan berkenaan:

HAK PESAKIT DALAM KERAHSIAAN

5 Hak Mendapatkan Perkhidmatan Yang Profesional

- Pesakit akan diberi perkhidmatan yang mesra, penyayang dan profesionalisme.
- Setiap pesakit perlu dirawat dengan penuh perhatian, bertimbangr asa, adil, penuh hormat .

- Jagaan perawatan akan dilaksanakan tanpa membezakan bangsa, budaya, jantina, kewarganegaraan dan taraf hidup. Keperluan keagamaan dan spiritual pesakit akan dipenuhi sebaik mungkin.
- Maklumat kesihatan pesakit akan disimpan secara rahsia dan sulit sepanjang masa .Maklumat hanya diberitahu kepada pihak tertentu dengan keizinan pesakit sahaja.
- .Semua kakitangan beruniform diwajibkan memakai pakaian seragam yang lengkap dan memakai pengenalan nama mereka sepanjang masa bertugas.
- Semua kakitangan yang terlibat dalam rawatan pesakit akan memperkenalkan diri mereka dan tugas mereka kepada pesakit.

6 Hak Untuk Mendapat Penghormatan Dan Privasi

- Kehormatan pesakit adalah diutamakan sepanjang masa menerima atau menjalani rawatan.
- Kehormatan dan privasi pesakit adalah terpelihara sepanjang masa pesakit menjalani rawatan di hospital terutama semasa pesakit menjalani pemeriksaan klinikal dan menjalani prosedur rawatan.
- Pegawai Perubatan yang menjalani pemeriksaan klinikal atau menjalani prosedur ke atas pesakit akan ditemani seorang peneman (chaperon) .

7 . Hak Mendapat Penghormatan Dari Segi Hak-Hak Asasi Pesakit

- Mengenal pesakit dan menghormati nilai-nilai peribadi, kepercayaan spiritual atau agama serta keperluan pesakit yang kompleks.
- Pesakit/ keluarga pesakit berhak untuk menunaikan amalan keagamaan masing-masing mengikut kesesuaian dan dengan syaratnya ia tidak mengganggu keselesaan dan hak-hak pesakit lain.
- Pesakit akan diberi pilihan makanan/minuman bagi menghormati kepercayaan mengikut agama mereka.

- Senarai perhubungan keagamaan di wujudkan. kakitangan akan menghubungi pegawai yang dilantik untuk menunaikan permohonan dan keperluan pesakit dan keluarga pesakit mengikut agama mereka.
- Pesakit dan keluarga pesakit berhak untuk diberi penghormatan semasa peringkat akhir kehidupan pesakit.
- Memperkenankan hasrat pesakit dan keluarga untuk tidak dilakukan resusitasi kepada pesakit dimana yang sesuai.
- Diberikan penjagaan penuh hormat dan belas kasihan sewaktu peringkat-peringkat terakhir kehidupan dengan perhatian diberikan kepada aspek penjagaan terutama bagi memastikan keselesaan dan harga diri pesakit.
- Pesakit berhak untuk menerima kunjungan pelawat serta ahli keluarga pada bila-bila masa sekiranya Pegawai Perubatan telah menerangkan bahawa pesakit berada pada tahap serius (DIL).

HAK PESAKIT KEATAS PERAWATAN DAN PERUBATAN

RAWATAN

a) Semasa proses kemasukan ke wad

- Pesakit akan diberikan rawatan yang terbaik dan selamat, bersesuaian dengan penyakit yang dihadapi tanpa mengira bangsa, jantina , agama , warganegara dan sumber kewangan .
- Keperluan jurubahasa sekiranya diperlukan .
- Pesakit dan keluarga akan diberitahu keperluan dimasukkan ke dalam wad
- Pesakit dan keluarga akan diberitahu tentang tanggungjawab mereka sewaktu di dalam wad
- Pesakit dan waris diberitahu polisi hospital yang berkaitan seperti waktu melawat dan jumlah yang dibenarkan .
- Pembersihan tangan sebelum dan selepas lawatan , larangan merokok dan undang-undang meletakkan kenderaan di dalam hospital
- Pesakit akan diberikan nasihat supaya tidak membawa barang-barang berharga seperti barang kemas, telefon bimbit , kad kredit , buku bank dan sebagainya .Sekiranya pesakit telah datang dengan barang-barang berharga , pesakit perlu memaklumkan kepada pihak hospital untuk disimpan ditempat yang selamat .

Pesakit yang tidak diketahui identitinya dinamakan “unknown”, pesakit akan diberikan nombor pendaftaran hospital dan berserta tarikh kemasukan pesakit tersebut .Jika pesakit tiada kad pengenalan diri,nombor pendaftaran hospital akan digunakan.

Setiap pesakit yang dimasukkan ke dalam wad akan diberikan “patient identification bracelet” atau tag nama yang dipasang pada pergelangan tangan (untuk pesakit dewasa) atau pergelangan kaki (kanak-kanak). Tag ini wajib dipakai oleh pesakit sepanjang berada di wad sehingga discaj dari hospital.

- Rawatan kesihatan akan diberikan dengan penuh kehormatan dan profesional tanpa mengira umur , jantina , etnik , agama dan status ekonomi .
- Status perkembangan terkini rawatan dan perancangan rawatan yang selanjutnya akan dimaklumkan .
- Penglibatan pesakit dan waris dalam perbincangan proses perawatan pesakit
- Memohon untuk pandangan kedua daripada pegawai perubatan atau pakar lawatan di hospital ini ataupun hospital lain

Pesakit yang memerlukan perkhidmatan dan rawatan khusus yang tidak terdapat di hospital ini akan dirujuk ke Hospital Raja Perempuan Zainab II, Kota Bharu.

Setiap pesakit yang berisiko tinggi seperti golongan kurang upaya, warga emas, bayi, kanak-kanak dan sebagainya akan dikenalpasti oleh kakitangan hospital semasa mereka menerima rawatan di Hospital Tumpat.

b) Wad Bersalin / Wad Kanak-Kanak

Pengawal Keselamatan mestilah ditempatkan di pintu masuk wad supaya kawalan boleh dilakukan dari masa kesemasa. Jururawat Wad Bersalin / Wad Kanak-Kanak yang bertugas bertanggungjawab untuk memastikan pintu keluar masuk ditutup selepas waktu melawat. Jururawat yang bertugas mesti sentiasa membuat kawalan/rondaan di dalam wad untuk keselamatan ibu dan bayi yang baru lahir.

Bayi yang baru lahir mesti dipasangkan tag nama dikaki bayi untuk mengelakkan bayi dari tertukar dengan yang lain

Sebelum ibubapa membawa bayi keluar dari wad, Jururawat akan memeriksa semua dokumen yang berkaitan serta memeriksa tag nama bayi tersebut sebelum buku pengesahan bayi ditandatangani oleh yang berkenaan.

b) Semasa di dalam wad

- Pesakit akan dilayan dengan penuh kemesraan, timbang rasa, dihormati dan kerahsiaan pesakit akan dijaga.
- Pegawai perubatan dan anggota yang bertugas akan memperkenalkan diri kepada pesakit. Pesakit akan dimaklumkan tentang diagnosis, rawatan, keputusan ujian makmal dan pegawai perubatan akan memberikan penerangan tentang rawatan selepas keluar hospital serta rawatan yang seterusnya (discharge plan) dan juga hak pesakit untuk mendapatkan pandangan pihak kedua dalam proses perawatan.
- Pesakit juga terlibat dalam membuat keputusan dalam perawatan dan penjagaan mereka termasuk menolak hak untuk tidak menerima rawatan yang dicadangkan, pesakit ada hak untuk keluar wad di atas risiko sendiri (AOR) serta menghentikan rawatan susulan.
- Pesakit diberikan rawatan yang bersesuaian dan berhak untuk menolak sekiranya pesakit tidak bersetuju dengan rawatan yang diberikan.
 - Pesakit akan dimaklumkan keputusan rawatan, termasuk perkara yang tidak dijangkakan.
 - Pesakit akan dilindungi dari kecederaan semasa di dalam wad seperti kecederaan fizikal, kecederaan seksual, kecuaiian dan penangguhan perkhidmatan

- Segala maklumat pesakit akan direkodkan di dalam rekod peribadi pesakit samada yang bertulis dan menjadi kerahsiaan sebagaimana yang diperuntukkan dibawah undang-undang .
- Pesakit diberikan kebebasan untuk berkomunikasi , bergaul dan berjumpa dengan sesiapaapun termasuk ahli keluarga , kenalan kecuali perbuatan itu mengganggu hak-hak pesakit lain .
- Pesakit diberikan hak untuk menerima kunjungan ahli keluarga dan kenalan semasa waktu melawat kecuali keadaan pesakit tenat (DIL) .
- Pesakit yang tenat (DIL) dan tiada harapan untuk hidup , waris berhak untuk memilih rawatan yang sewajarnya dan mengikut agama serta kepercayaan masing-masing .

c) Semasa keluar wad (discaj)

- Pesakit akan dibenarkan pulang setelah perancangan keluar wad dibuat secara lengkap .
- Pesakit akan diberikan temujanji sekiranya diperlukan
- Pesakit diberikan penyata discaj bayaran terperinci untuk rawatan yang telah diberikan di dalam wad
- Preskripsi ubat dihantar ke Unit Farmasi dan pesakit atau waris akan mengambil ubat-ubatan di kaunter farmasi .
- Bagi pesakit yang ingin memohon laporan perubatan ,perlu berurusan secara langsung dengan unit rekod perubatan .

d) Klinik Pakar 1 ,Klinik Pakar 2 dan Unit Farmasi

- Pesakit pesara kakitangan awam , kanak-kanak bawah 2 tahun , orang kurang upaya dan warga emas akan diberikan keutamaan melalui kaunter R-lane .

MENOLAK RAWATAN

- Menolak rawatan atau prosedur yang hendak diberikan kepada pesakit tertakluk kepada undang-undang

LAWATAN

- Menolak kunjungan pelawat jika dirasakan tidak sesuai
- Membawa pelawat dalam jumlah yang tidak ramai di dalam satu-satu masa
- Kanak-kanak di bawah 12 tahun tidak dibenarkan melawat pesakit di wad kecuali bagi kanak-kanak yang memerlukan rawatan perubatan sahaja.

Hak Istimewa Untuk Kanak-Kanak, Oku, Warga Emas, Pesakit Mental Dan Pesakit Yang Tidak Dapat Mengurus Diri Sendiri .

- Warga emas, orang kurang upaya disediakan dengan *Fast lane* di kaunter Pendaftaran Unit Kecemasan & Trauma.
- Tempat meletak kereta khas disediakan untuk pesakit OKU.
- Semua pesakit kanak-kanak, warga emas dan orang kelainan upaya dan pesakit tidak dapat menjaga diri sendiri, mempunyai hak untuk ditemani oleh ibu bapa atau penjaga .
- Semua pesakit kanak-kanak, orang kelainan upaya, warga emas dan pesakit yang tidak berupaya, diurus dengan sebaiknya semasa berlaku kebakaran, bencana alam atau banjir.

8. Mendapatkan Pelan Penjagaan Dan Pendidikan Kesihatan

- Waris atau keluarga pesakit diberi tunjuk ajar tentang penjagaan kejururawatan kepada pesakit yang tidak berupaya dan diberikan pendidikan kesihatan dan maklumat berkaitan dengan penyakit dan keadaannya .
- Pesakit akan diberikan peranan untuk membuat keputusan bagi menentukan rawatan termasuklah hak untuk menolak pelan rawatan yang dicadangkan.
- Pesakit dan waris diberi khidmat nasihat yang berkaitan dengan keadaan kesihatan pesakit, disamping pendidikan dan kaunseling tentang penjagaan diri, pengambilan ubat, termasuk kesan sampingan yang berkemungkinan dan langkah-langkah keselamatan sebelum discaj dari wad.
- Temujanji dan rawatan susulan akan diberikan dengan jelas kepada pesakit dan keluarga.
- Nombor telefon pesakit dan keluarga akan diambil untuk memudahkan pihak hospital menghubungi pesakit sekiranya perlu

9. Kerahsiaan Terpelihara

Pihak hospital akan memastikan keselamatan maklumat pesakit disimpan secara rahsia dan dilindungi daripada kehilangan, penyalahgunaan atau kerosakkan bertepatan dengan undang-undang setempat dan peraturan yang diguna pakai.

- Pesakit berhak untuk menolak dibuat pemeriksaan oleh kakitangan yang tidak terlibat secara langsung dalam rawatan pesakit.
- Privasi pesakit akan dihormati mengikut batas yang bersesuaian dengan keperluan penjagaan kesihatan pesakit.
- Pihak hospital akan meminta keizinan pesakit sebelum aktiviti rakaman atau pengambilan foto sekiranya kes dirujuk kepada pakar untuk rawatan seterusnya.

10 . Perlindungan Dan Keselamatan

- Pesakit mempunyai hak untuk bebas daripada penderaan mental, fizikal, seksual dan lisan. Sebarang tuduhan akan disiasat segera dan langkah yang berpatutan akan di ambil.
- Pesakit mempunyai hak untuk mendapatkan perlindungan sementara di hospital bagi pesakit yang terlibat dalam keganasan rumahtangga.
- Pesakit ini akan diuruskan oleh hospital untuk mendapatkan perlindungan melalui Pegawai Kerja Sosial .
- Pesakit mempunyai hak untuk bebas dari "*restrain*".Kecuali dalam satu tempoh waktu yang sementara untuk melindungi pesakit atau individu lain dari kecederaan *Restrain* dalam keadaan kecemasan ini akan digunakan dengan selamat dan penuh hormat.

11. Hak Pesakit dalam Consent (Persetujuan) Dan Kerelaan

- Pesakit dan keluarga pesakit berhak mendapat penjelasan dalam bahasa yang difahami tentang sebarang prosedur atau rawatan yang dicadangkan serta alternatifnya.
- Pesakit dan keluarga pesakit berhak untuk mendapatkan maklumat berkaitan dengan risiko yang berkemungkinan berlaku, kesan sampingan serta kemungkinan kegagalan dalam prosedur/rawatan yang dilakukan.
- Keizinan bertulis dari pesakit/ keluarga pesakit perlu diperolehi bagi prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak Kementerian Kesihatan sebelum prosedur tersebut dijalankan.
- Dalam keadaan dimana pesakit tidak dapat memberikan keizinan, maka keizinan daripada keluarga/penjaga adalah perlu bagi pihak pesakit.
- Bagi kes-kes kecemasan yang mengancam nyawa, dimana pesakit tidak dapat memberikan keizinannya, dan keluarga/ penjaga tidak dapat dihubungi maka Pengarah Hospital atas keizinan Pakar boleh memberi kuasa kepada Pegawai Perubatan yang berkenaan untuk menjalani pembedahan dan prosedur.
- Untuk pesakit yang berumur 18 tahun ke atas, sebagaimana mengikut undang-undang Malaysia, mereka mempunyai hak untuk membuat keputusan rawatan mereka.
- Jika pesakit , ahli keluarga atau penjaga tidak bersetuju dalam rawatan , pesakit boleh minta cadangan rawatan yang lain atau dirujukan ke hospital lain bagi mendapatkan perkhidmatan perawatan .
- .Jika pesakit melebihi 18 tahun (menurut undang-undang Malaysia) mereka berhak untuk membuat keputusan terhadap rawatan atau memberikan persetujuan terhadap prosedur yang akan dijalani .
- Pesakit dan waris berhak untuk tidak bersetuju sekiranya doktor melakukan resusitasi terhadap pesakit , segala didokumentasi di dalam rekod perubatan pesakit dan ditandatangani oleh doktor , pesakit atau waris .

Senarai prosedur yang memerlukan informed consent adalah mengikut unit atau wad masing-masing. Contoh senarai prosedur klinikal yang memerlukan "informed consent"

1. Resuscitation and Intubation
2. Chest tube
3. Blood transfusion / blood taking
4. Prosedur ECG dan Ultrasound
5. Prosedur CMR dan POP
6. Toilet & suturing
7. Wound Dressing
8. Incision & drainage

12. Pendermaan Organ

- Hospital Tumpat menyediakan perkhidmatan kaunseling tentang pendermaan tisu dan organ.
- Anggota keluarga akan diberikan peluang bagi mempertimbangkan pendermaan organ dan hasrat si mati dan keputusan keluarganya akan dihormati.
- Hanya setelah persetujuan diperolehi, barulah organ tersebut akan didermakan.

13. Hak Memilih Untuk Bersetuju Atau Enggan Terlibat Dalam

Sebarang Penyelidikan

- Penglibatan pesakit terhadap aktiviti ini amat digalakkan terutama sekali sekiranya faedah daripadanya bersesuaian dengan rawatan pesakit atau keperluan masa hadapan pesakit dan Umum.
- Faedah-faedah, ketidakselesaan atau kemungkinan risiko-risiko yang boleh terjadi dan prosedur-prosedur yang akan dijalankan sepanjang tempoh penyelidikan, penyiasatan dan ujian-ujian klinikal akan diterangkan kepada pesakit dan keluarga pesakit oleh pasukan yang terlibat
- Penyelidikan perlu mendapatkan keizinan pesakit sebelum pembabitan mereka dalam penyelidikan klinikal, siasatan dan ujian-ujian yang dilakukan. Pesakit dan keluarga pesakit berhak memilih untuk bersetuju atau menolak

untuk terlibat dalam sebarang penyelidikan selepas semuanya diterangkan kepada mereka.

14. Peluang Mengemukakan Pendapat/Cadangan

- Pesakit dan keluarga pesakit berhak mengemukakan cadangan dan maklumbalas berkaitan perkhidmatan hospital.
- Pesakit boleh berbincang dengan pihak hospital seperti staf yang merawat mereka, Ketua Jururawat ditempat pesakit dirawat atau Pegawai Perubatan yang merawat mereka, bila ada masalah ketidakpuasan dalam aspek-aspek rawatan mereka.
- Pesakit juga boleh mengisi Borang Maklumbalas Pelanggan. Borang-borang ini boleh didapati di semua peti cadangan .
- Jika masalah pesakit tidak dapat diselesaikan dengan memuaskan, pesakit berhak untuk berjumpa dengan Pengarah Hospital Tumpat

15. Pilihan Untuk Menghentikan Perkhidmatan Resusitatif (DNR)

DNR definition: - Also known as “Allow natural death”

Withholding cardiopulmonary resuscitation (CPR) or advanced cardiac life support care (ACLS), including acts of chest compression, inserting artificial airways, administer resuscitative drugs, defibrillate or cardioversion, provide respiratory assistance and initiate cardiac monitoring.

WILL DO – suctioning of airways, administer oxygen, provide emotional support, position for comfort, administration of antibiotics or necessary medication for pain or bleeding control.

DNR order guidelines:

- a. The decision of DNR should only be issued at the specialist level.*
- b. The decision should be reviewed on daily basis.*
- c. If there is improvement of patient’s condition, this must be informed to the specialist who issued the DNR, whereby the possibility of revising the decision of DNR can be made.*
- d. The decision of DNR must be communicated to the patient or family members through family conference and it must be documented clearly in the case note.*

Penyataan Polisi DNR

- ★ Polisi ini sebagai panduan kepada Pegawai Perubatan untuk mengenalpasti kes-kes yang tidak memerlukan resusitasi.
- ★ Ahli keluarga pesakit hendaklah dibawa berbincang jika pesakit di kenalpasti tidak perlu resusitasi dan sudah dirujuk dan dibincangkan dengan pakar. Pegawai Perubatan hendaklah menjelaskan secara terperinci kenapa pesakit tidak perlu diresusitasi.
- ★ Setiap keputusan DNR perlulah dibincang dengan Pakar Perubatan sebelum dibuat.
- ★ Keputusan yang dibuat oleh keluarga pesakit hendaklah didokumenkan didalam dalam rekod perubatan pesakit untuk rujukan. dan Kebenaran untuk DNR berkenaan perlu diisi
- ★ Pesakit DNR hendaklah diberi penjagaan perawatan seperti pesakit lain kecuali resusitasi.
- ★ DNR hanya boleh dimaklumkan kepada keluarga pesakit oleh Pegawai Perubatan sahaja.
- ★ Pesakit DNR boleh diberi bantuan kerohanian jika memerlukan atas kehendak pesakit atau keluarga pesakit.
- ★ Pesakit berhak untuk menerima kunjungan pelawat serta ahli keluarga yang terdekat atau penjaga bila-bila masa.

TANGGUNGJAWAB PESAKIT DAN KELUARGA

16. Hak Untuk Mengenal Kakitangan Hospital

- Memberikan maklumat peribadi dan keluarga yang mudah dihubungi dengan lengkap.
- Pesakit yang disyaki penyakit berjangkit perlu memaklumkan kepada kakitangan hospital sekiranya mempunyai sejarah perjalanan atau mempunyai *contact* dengan penyakit disahkan penyakit berjangkit bawaan udara supaya langkah pencegahan perebakkan dapat dilakukan .
- Pesakit perlu memakai *wristband* (nama, no pendaftaran dan wad) sepanjang berada di hospital .
- Perlu mendapatkan kebenaran anggota yang bertugas sebelum meninggalkan wad.
- Pesakit perlu memohon bantuan apabila hendak berpindah katil atau ke tandas jika tiada peneman..
- Pesakit dinasihatkan menggunakan selipar yang tidak licin.
- Pesakit perlu menghormati keselesaan pesakit lain.
- Dilarang mengambil gambar dan video didalam semua premis hospital.
- Pesakit digalakkan membuat aduan melalui saluran yang betul dan bukan dalam laman sosial seperti TikTok .
- Pesakit dinasihatkan tidak membuang sampah di dalam wad.
- Pesakit perlu menyediakan informasi yang lengkap mengenai sejarah perubatan lampau termasuklah jenis ubatan yang diambil, alahan kepada ubatan tertentu dan lain-lain yang berkaitan dengan kesihatan pesakit.
- Pesakit dinasihatkan memberitahu perubahan mendadak keadaan kepada kakitangan yang bertugas.

- Pesakit bertanggungjawab terhadap akibat daripada keputusan yang diambil sekiranya tidak mematuhi atau menolak rawatan yang telah dicadangkan atau diberikan oleh Pegawai Perubatan .
- Pesakit dilarang berkongsi ubat dengan pesakit lain .
- Pesakit/keluarga perlu memastikan semua caj hospital dibayar .
- Pesakit dinasihatkan mengikuti jadual rawatan susulan (temujanji). Sekiranya tidak dapat datang pada jadual temujanji maka pesakit dan keluarga hendaklah menghubungi klinik supaya temujanji yang baru dapat diberikan.
- Pesakit perlu menghormati peraturan dan undang-undang hospital Tumpat.
- Pesakit dilarang memasuki kawasan-kawasan larangan.
- Pesakit dinasihatkan menghormati kakitangan Hospital dan dilarang mengeluarkan kata-kata yang kesat kepada mereka.
- Pesakit dilarang merokok di kawasan hospital (jika didapati merokok boleh didenda sebanyak RM500.00 untuk setiap kesalahan).
- Pesakit dinasihatkan tidak membuat bising khususnya apabila berada dalam wad.
- Keluarga dan pelawat hanya dibenarkan melawat pesakit pada Masa Melawat yang telah ditetapkan (kecuali dengan kebenaran).
- Pesakit perlu menjaga kebersihan dan keselamatan harta benda hospital Tumpat.
- Pesakit bertanggungjawab untuk membawa Dokumen pengenalan sah untuk mendapatkan rawatan hospital seperti:
 - ✦ Kad Pengenalan /Passport /Sijil Lahir
 - ✦ Surat kahwin /Surat sekolah
 - ✦ Surat pengesahan majikan(e-GL)
 - ✦ Kad OKU/Sijil Kebajikan /Surat jaminan majikan

POLISI KELUAR ATAS KEHENDAK SENDIRI (DISCHARGE AGAINST MEDICAL ADVISE) ATAU AT OWN RISK (AOR)

*Discharge Against Medical Advice (DAMA) adalah satu tindakan keluar dari hospital yang dipilih oleh pesakit atau waris pesakit sebelum menyelesaikan pelan rawatan yang di jalankan atau dirancang. **Tindakan ini akan membahayakan kesihatan pesakit.***

Objektif polisi DAMA

- Memastikan pesakit telah dimaklumkan dan memahami risiko-risiko yang boleh dialami sebelum membuat keputusan menolak rawatan lanjut.
- Memastikan kakitangan Hospital Tumpat mengikuti garis panduan yang telah ditetapkan oleh KKM

Penyata Polisi

- Pesakit berhak memohon keluar hospital atas risiko sendiri kecuali penyakit berjangkit, Kes obstetrik, kanak – kanak dibawah umur 5 tahun dan kes polis. *Sekiranya ada kes AOR yang melibatkan kes obstetrik dan kanak-kanak dibawah umur 5 tahun, maka kes itu perlu dirujuk kepada doktor pakar, beritahu kepada Pengarah Hospital dan anggota kesihatan.*
- Pesakit dan keluarga pesakit yang ingin keluar wad atas kehendak sendiri (AOR) perlu menandatangani Borang A-Surat Akuan Discaj Atas Risiko Sendiri.
- Pesakit dan keluarga pesakit berhak diberikan penerangan tentang risiko yang mungkin dihadapi oleh pesakit yang enggan meneruskan rawatan. Keputusan pesakit atau waris hendaklah dicatatkan dalam fail pesakit dan dihormati oleh semua pengamal perubatan.
- Semua pesakit yang keluar atas kehendak sendiri berhak diberikan ubat-ubatan,kaunseling, bersesuaian dengan rawatan dan tarikh temujanji.
- Pesakit dibenarkan untuk menyambung rawatan di hospital lain dengan memberikan maklumat rawatan yang telah dibuat di Hospital Tumpat.

HAK PESAKIT PSIKIATRIK/KES POLIS/BANDUAN/OKT

- Semua kes polis/bantuan /OKT hendaklah berada dibawah pengawasan pihak polis sepanjang tempoh 24 jam sehingga pesakit discaj.
- Pesakit psikiatrik mesti diberikan kawalan dari kakitangan yang bertugas dan juga pengawal keselamatan.
- Untuk pesakit yang mencederakan diri sendiri atau orang lain, mereka mestilah dipastikan tidak mencederakan diri sendiri atau orang lain dengan menggunakan bahan kimia atau secara fizikal.
- Ubat penenang akan diberikan atas arahan Pegawai Perubatan atas nasihat pakar psikiatri dan pesakit diawasi setiap kali penenang diberikan untuk mengelakkan dari kecederaan.
- Jururawat perlu sentiasa memastikan pesakit yang mempunyai tekanan perasaan agar pesakit ini selamat sepanjang masa dirawat di hospital. Tiada objek tajam, seperti kaca, pisau dan sebagainya berada berhampiran dengan pesakit bagi mengelakkan mereka mencederakan diri sendiri atau orang lain

17. PESAKIT BERPOTENSI JATUH

Beberapa kategori pesakit yang mempunyai risiko untuk jatuh adalah seperti berikut:

- a. Pesakit yang berada dalam keadaan fizikal yang lemah
 - b. Pesakit kanak-kanak
 - c. Pesakit Sawan
 - d. Pesakit yang dirawat dengan ubatan yang boleh menyebabkan mengantuk, pening dan sebagainya.
- Penilaian akan di buat ke atas pesakit yang mempunyai risiko untuk jatuh oleh Jururawat semasa kemasukan kewad dan sepanjang masa dirawat di hospital dengan menggunakan borang khas.
 - Pesakit yang mempunyai risiko jatuh perlulah didokumentasikan dalam Rekod .
 - Perubatan Pesakit untuk pemantauan selanjutnya terhadap pesakit tersebut.

- Pesakit yang berpotensi untuk jatuh hendaklah diletakkan di atas katil yang rendah dan berpagar supaya pemantauan berterusan dapat dilakukan.
- Tagging akan di pasang pada katil pesakit mengikut pemerhatian dari masa ke semasa supaya semua jururawat akan lebih peka dengan keadaan pesakit.

[Rujuk Reference Guide for Nurses in prevention of patient fall, M0H/P/BKT/2.18(GU)/Edisi Mac 2018].

- Memastikan supaya pesakit mempunyai seorang penjaga/ peneman yang waras. .
- Orientasi akan diberikan kepada pesakit dan warisnya mengenai potensi pesakit jatuh dan memberitahu pesakit/waris untuk meminta bantuan sekiranya perlu.
- Pelaksanaan audit MPSG 2.0 dijalankan bagi memantau pelaksanaan jagaan perawatan pesakit daripada jatuh ketika sedang menerima rawatan di Hospital Tumpat

18 . POLISI PENERIMAAN PESAKIT TANPA IDENTIFIKASI

- Pesakit yang datang atau dibawa ke hospital untuk tujuan rawatan tanpa identifikasi/ pengenalan diri akan dirujuk kepada pihak polis Daerah Tumpat supaya pihak polis dapat mencari ahli keluarga / waris untuk tujuan penuntutan pesakit.
- Untuk tindakan keselamatan pesakit, tanda pendaftaran khas bagi pesakit tanpa identifikasi akan digunakan. Ia akan didokumenkan mengikut kehendak format Borang Daftar Masuk pesakit yang digunapakai terkini atau mana-mana rekod yang berkaitan di fasiliti.
- Cara dokumentasi adalah menggunakan sistem nombor untuk mengelakkan daripada pengenalan nama berulang.

12.0 POLISI PELAWAT/ PENJAGA PESAKIT

12.3 Penyata Polisi Pelawat / Orang Awam

- Pelawat / orang awam hanya boleh memasuki ke dalam wad pada waktu melawat sahaja, walaubagaimanapun bagi pesakit - pesakit yang kritikal / DIL dibenarkan dua orang pelawat dalam satu - satu masa .
- Pelawat mestilah mempunyai pas pelawat. Pas pelawat boleh didapati di pintu masuk ke Wad daripada Pengawal Keselamatan yang sedang bertugas. Selepas habis melawat pas tersebut hendaklah diserahkan kembali kepada Pengawal Keselamatan. Pas ini diguna semasa pelawat melawat pesakit pada waktu **BUKAN** melawat.
- Bagi pelawat yang ingin melawat pesakit yang sedang menerima rawatan di Wad berisiko berlakunya penculikan iaitu Wad Kanak-kanak dan Wad Bersalin sebelum memasuki ke wad berkenaan, pelawat perlu mendaftar nama di pintu masuk utama ke wad.
- Pelawat tidak dibenarkan membawa sebarang bentuk senjata tajam / bahan mudah terbakar / senjata api atau mercun.
- Pelawat tidak dibenarkan berkumpul di pintu masuk / laluan utama ke wad, ini boleh menghalang pergerakan kakitangan hospital menghantar pesakit dan makanan serta ubat ke wad.
- Pelawat tidak dibenarkan merokok di dalam kawasan hospital. Denda akan dikenakan mengikut Akta Tembakau.
- Pelawat tidak dibenarkan membuat bising semasa berada di dalam wad.
- Pelawat tidak dibenarkan membawa haiwan peliharaan seperti kucing, anjing dan sebagainya.
- Pelawat tidak dibenarkan merosakkan harta benda kerajaan, tindakan akan diambil sekiranya perkara tersebut dilakukan.

- Pelawat dilarang mengambil sebarang bentuk gambar atau video tanpa kebenaran dari Pengarah hospital Tumpat
- Pelawat mestilah meletakkan kenderaan di tempat letak kenderaan yang disediakan oleh pihak hospital. Tindakan amaran akan dikenakan pada kenderaan yang menghalang laluan ambulans dan kenderaan.
- Keselamatan kenderaan pelawat adalah tanggungjawab sendiri.
- Pelawat haruslah menjaga tingkah laku dan berperangai sopan semasa berada di dalam kawasan Hospital.
- Kanak-kanak berumur 12 tahun ke bawah tidak dibenarkan masuk ke dalam wad atau tempat-tempat yang berisiko jangkitan penyakit bagi mengelakkan dari dijangkiti penyakit.
- Setiap kerusi roda yang telah digunakan oleh pelawat mestilah dikembalikan kepada pihak Hospital.
- Sebarang urusan penjualan insurans yang tidak mendapat kebenaran dari Pengarah Hospital dilarang sama sekali.
- Bagi pelawat yang beragama Islam, pihak Hospital telah menyediakan surau untuk kemudahan solat. Pelawat tidak dibenarkan tidur, membuat bising dan menjadikan surau sebagai tempat menginap.
- Pihak Kawalan Keselamatan Hospital berhak membuat teguran dan tindakan kepada pelawat yang tidak mematuhi peraturan Hospital Tumpat yang ditetapkan.

12. Polisi Penjaga Pesakit

Penjaga pesakit mestilah mempunyai pas penjaga pesakit yang boleh didapati dari setiap wad. Sekiranya peneman pesakit ingin keluar/masuk ke dalam wad, hendaklah menunjukkan pas penjaga kepada Pengawal Keselamatan.

- Hanya seorang penjaga sahaja yang dibenarkan menjaga pesakit. Penjaga mestilah menunjukkan pas peneman sekiranya diminta oleh Jururawat atau Pengawal Keselamatan..

- Peneman pesakit tidak dibenarkan membawa kipas angin atau sebarang barang elektrik serta mengguna bekalan elektrik hospital untuk tujuan peribadi kecuali dalam keadaan yang tidak dapat dielakkan dan telah mendapat kebenaran mengikut budi bicara daripada pihak wad.
- Peneman pesakit dilarang menghisap rokok atau minum minuman keras di dalam kawasan hospital. Saman akan dikenakan mengikut Akta Tembakau.
- Peneman pesakit dilarang membuat bising di dalam wad.
- Peneman pesakit mestilah menjaga kebersihan di dalam wad.
- Peneman dilarang meludah di merata- rata tempat.
- Semasa rawatan diberikan, peneman tidak dibenarkan berada di tempat tersebut bagi memudahkan doktor membuat pemeriksaan.
- Kehilangan barang peribadi peneman atau pesakit adalah tanggungjawab sendiri.
- Peneman pesakit mestilah mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh pihak hospital.
- Bagi wad bersalin, suami yang menemani isteri semasa melahirkan anak perlu mematuhi peraturan di dalam Bilik Bersalin.
- Peneman akan diberi orientasi berkaitan dengan pelan wad terutama sekali pintu kecemasan.
- Peneman pesakit dilarang menjalankan sebarang urusan niaga di dalam wad.
- Peneman pesakit mestilah berpakaian sopan dan kemas.

POLISI PENGURUSAN HARTA BENDA DAN WANG TUNAI PESAKIT

- Hospital adalah bertanggungjawab untuk menjaga keselamatan harta pesakit daripada hilang semasa mereka berada di hospital, khususnya kepada mereka yang tidak mempunyai penjaga. Penyimpanan harta pesakit adalah tertakluk kepada polisi dan peraturan penyimpanan harta pesakit hospital (rujuk Garispanduan Mengurus Harta benda dan Wang Tunai Pesakit, Surat Pekeliling Kewangan 2 tahun 2000).
- Kemudahan penyimpanan harta pesakit hendaklah diterangkan kepada pesakit semasa kemasukan mereka ke dalam wad. Walau bagaimanapun, sekiranya pesakit diiringi oleh keluarga, maka pesakit adalah dinasihatkan untuk menyerahkan hartanya kepada ahli keluarga untuk disimpan.
- Lokasi penyimpanan harta benda pesakit pada waktu pejabat adalah diserahkan kepada Pembantu Pegawai Tadbir U29 Hospital, manakala pada masa luar pejabat ia disimpan di Wad Lelaki dan kemudian itu harta benda tersebut disimpan ke Pejabat pada keesokan harinya dalam waktu pejabat.
- Unit / Wad yang menyimpan harta benda pesakit di pusat penyimpanan pada masa luar pejabat adalah bertanggungjawab menghantar ke Pejabat untuk proses penyimpanan seterusnya.
- Setiap proses hendaklah di dokumentasi ke dalam rekod penyimpanan harta benda pesakit yang disediakan.

RUJUKAN

1. Malaysian Hospital Accreditation Standards (2017): Patient and Family Rights, Service Standard 5 Edition.
2. Patient and Family Rights, available at: <https://www.hamad.qa/EN/hospitals-and-services/alwakra/Patients-and-Visitors/General-information/Pages/Patient-and-Family-Rights.aspx>
3. Malaysian Patient safety Goals: Nurses Roles and responsibilities; 1st edition, Jun 2015.
4. Malaysian Patient Safety Goals: Fall Guidelines for hospitalized older adults in the ministry of Health (January 2019)

5. National Organ, tissue and Cell Transplantation Policy June , 2007

6. Akta 130: Akta Tisu Manusia 1974

MAKLUMBALAS

Kami mengalu-alukan maklumbalas dari anda untuk memperbaiki mutu perkhidmatan kami dari masa ke semasa . Hubungi kami melalui :-

Hospital Tumpat
16200, Tumpat
Kelantan

[http ://htumpat.moh.gov.my](http://htumpat.moh.gov.my)
E-mail: hostumpat@moh.gov.my

Tel : 09-7263000