

09 JUL 1999

Aduan-Hospital

LEBIH 80 PERATUS ADUAN MEMBABITKAN HOSPITAL TIDAK MEMPUNYAI BUKTI

KUALA TERENGGANU, 9 Julai (Bernama) -- Lebih 80 peratus aduan daripada orang ramai yang diterima oleh Jabatan Kesihatan membabitkan perkhidmatan jabatan itu tidak mempunyai bukti yang kukuh, kata Pengarah Perubatan dan Kesihatan Negeri Dr Abdul Razak Kechik hari ini.

Menurutnya jabatan itu menerima lebih 20 aduan setahun meliputi aduan melalui akhbar, surat termasuk surat layang, panggilan telefon, faksimili, e-mel, pesakit atau warisnya dan ada yang berjumpa sendiri dengannya.

"Kita mengambil perhatian di atas setiap aduan dan menyiasat dalam masa sebulan bagi memastikan perkhidmatan yang kita berikan sentiasa memuaskan dan cekap," katanya di sini.

Menurutnya kebanyakan aduan itu merujuk kepada layanan kakitangan jabatan kesihatan sendiri ketika berurusan dengan orang ramai.

Katanya bagi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan kesihatan di seluruh negara, kakitangan perlu memberikan layanan lebih mesra dan cekap.

Dr Abdul Razak berkata jabatan itu tidak teragak-agak untuk mengambil tindakan disiplin ke atas kakitangan yang tidak memberi perkhidmatan yang memuaskan kepada pengguna.

Dr Abd Razak berkata memang sukar untuk mengawal tingkahlaku setiap daripada 4,2000 kakitangannya dan oleh itu maklumat balas daripada orang ramai mengenai layanan yang diberikan amat diharapkan.

Beliau tidak menafikan ada di kalangan kakitangan jabatan itu yang bersikap agak kasar tetapi bilangannya tidak ramai, malah jabatan itu kini dari semasa ke semasa memberikan kursus perkhidmatan penyayang kepada kakitangannya.

"Modul kursus itu ditentukan oleh Kementerian Kesihatan dan hasilnya kita lihat kakitangan jabatan kesihatan mula menunjukkan layanan yang mesra dan penyayang kepada pesakit dan orang ramai," katanya.

Rabu lepas, Timbalan Menteri Kesihatan Datuk Wira Mohd Ali Rustam sebagai berkata Perdana Menteri Datuk Seri Dr Mahathir Mohamad meminta semua pengarah hospital di negara ini memberi perhatian terhadap aduan orang ramai melalui akhbar atau yang datang sendiri ke hospital kerajaan.

Langkah itu bagi memastikan setiap aduan tidak puashati terhadap perkhidmatan hospital dapat ditangani segera dan tindakan tegas perlu diambil supaya tidak ada kakitangan hospital menyalahgunakan etika kerja masing-masing.

-- BERNAMA

SBS LAT