



LATIHAN "HANDS ON"

PENGGUNAAN **SISPAA**



APA YANG KITA AKAN BELAJAR???

X KEMASKINI DATA PERIBADI

X PENDAFTARAN ADUAN

X MENJANA AKUAN PENERIMAAN

X TINDAKAN SIASATAN AGENSI

X KEMASKINI DOKUMENTASI SiSPAA

X TINDAKAN PENYELESAIAN ADUAN

X TINDAKAN PENUTUPAN ADUAN

X JANA LAPORAN



moh.spabtest.gov.my

2.

Manual Penggunaan SiSPAA



KATEGORI ADUAN

KLINIKAL

- X kualiti perkhidmatan rawatan dan prosedur di KLINIK dan HOSPITAL.

MEDICOLEGAL

Kes yang melibatkan:

- X kecuiaan dalam perawatan
- X penjagaan kesihatan pesakit sehingga pesakit mendapat kematian/kecederaan/kecacatan/kesakitan

PENGURUSAN

- X Pentadbiran
- X Kewangan
- X Perolehan
- X penempatan dan pertukaran
- X penyalahgunaan kuasa
- X Penyelewengan
- X Displin
- X kekurangan kemudahan awam

TEKNIKAL

- X keselamatan dan kualiti makanan
- X isu berkaitan nyamuk Aedes
- X isu perkhidmatan farmasi
- X isu pemalsuan dokumen perkhidmatan dan rawatan kesihatan



KATEGORI BUKAN ADUAN

PERTANYAAN

PELAPORAN

X Perkhidmatan
Farmasi

X Keselamatan dan
Kualiti Makanan

CADANGAN

PERMOHONAN

PENGHARGAAN

PASTIKAN!!! semua maklum balas yang didaftarkan perlu *tagging* Program KKM



TAHAP KESUKARAN

15 HARI

KATEGORI ADUAN BIASA

16 - 365 HARI

KATEGORI ADUAN KOMPLEKS

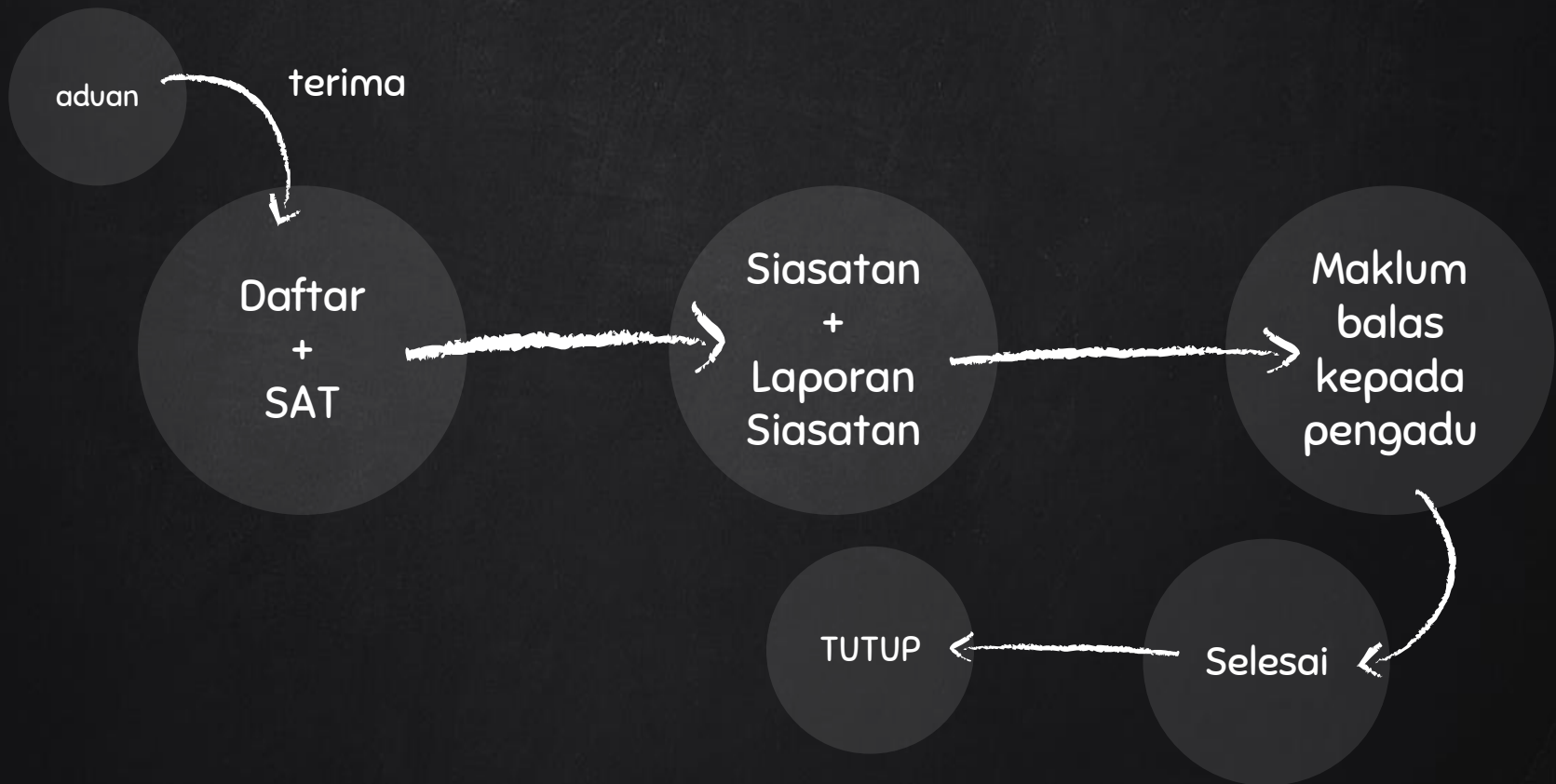


PROSES TINDAKAN SIASATAN AGENSI





PROSES MAKLUM BALAS ADUAN MELALUI SISPAAL





DOKUMEN WAJIB DALAM SISPAA



- X Surat Akuan Terima (SAT)
- X Surat Arahlan Tindakan Siasatan
Agensi
- X Laporan-laporan Siasatan
- X Surat Maklum Balas Kepada Pengadu



TINDAKAN PENYELESAIAN ADUAN

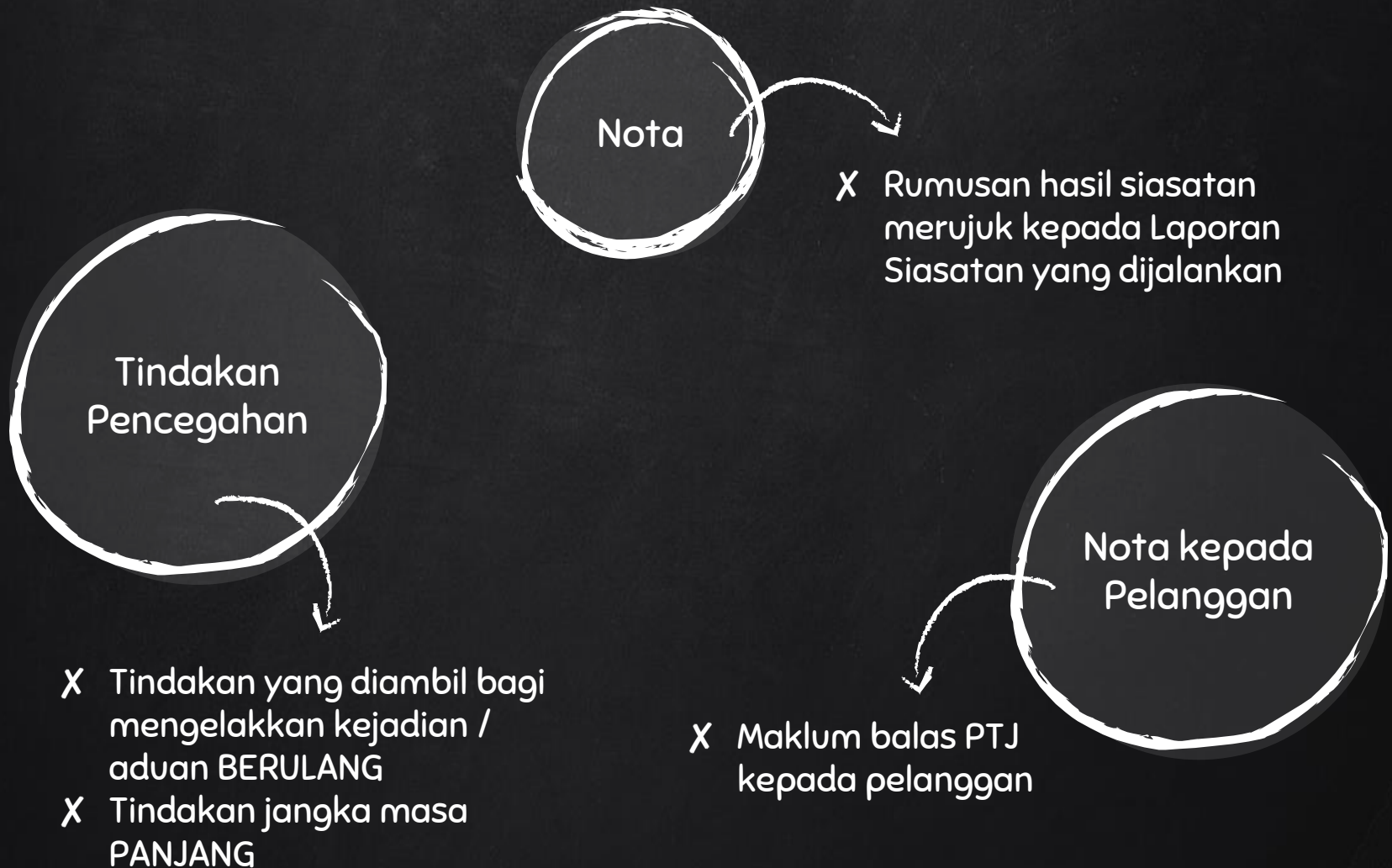
Kategori
Penyelesaian

- X Bagi maklum balas berkaitan keselamatan dan kualiti makanan, pilih kategori penyelesaian **FAKTOR LUAR**

- X Tindakan yang diambil secara **SERTA MERTA**
- X Tindakan jangka masa **PENDEK**

Tindakan
Pembetulan

TINDAKAN PENYELESAIAN ADUAN





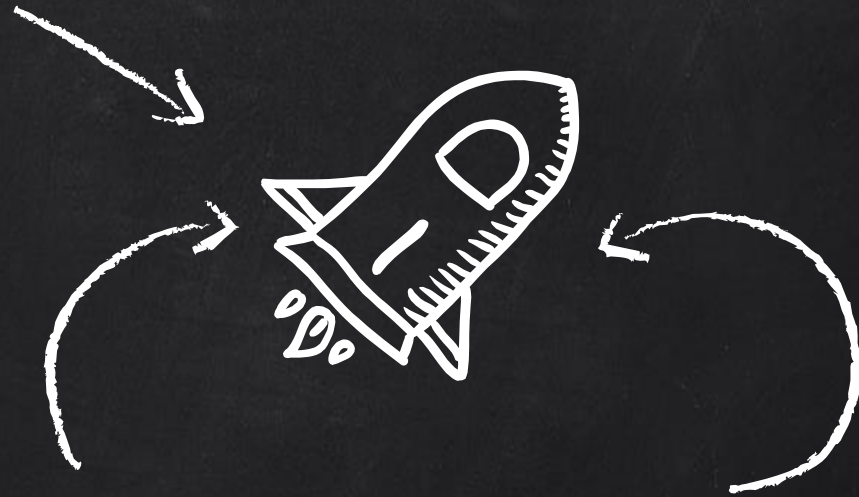
TINDAKAN PENUTUPAN ADUAN

X Penutupan maklum balas adalah di bawah tanggungjawab JKN



NOTA PENUTUPAN

X Ulasan oleh JKN ke atas hasil siasatan yang dikemukakan



JANAAN LAPORAN



TERIMA KASIH!