

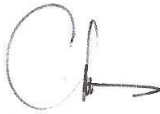


HOSPITAL SULTANAH AMINAH  
JOHOR BAHRU,  
JOHOR



## PELAN TINDAKAN KECEMASAN BENCANA DALAMAN (TELEKOMUNIKASI)

TANDATANGAN PENYEDIA	JAWATAN	TARIKH
	PN JAIRANI KASI NAIDU KETUA UNIT UNIT KHIDMAT PELANGGAN	04 JULAI 2017
TANDATANGAN PENYEMAK	JAWATAN	TARIKH
	DR N SANNASI NO.PENDAFTARAN PENUH : 38433 DOKTOR KESIHATAN PEKERJAAN TIMBALAN PENGARAH HOSPITAL	4 JULAI 2017
TANDATANGAN YANG MELULUSKAN	JAWATAN	TARIKH
	DR. AMAN BIN RABU NO.PENDAFTARAN PENUH : 31491 PAKAR PERUBATAN KESIHATAN AWAM PENGARAH HOSPITAL	04 JULAI 2017

## KATA-KATA ALUAN

Syukur Kehadrat Ilahi kerana limpah kurniaNya terhasilnya Pelan Tindakan Kecemasan Bencana Dalaman (Telekomunikasi) Hospital Sultanah Aminah Johor Bahru Edisi Kedua(2).

Satu daripada bencana yang boleh dialami oleh hospital adalah gangguan sistem telekomunikasi. Gangguan sistem telekomunikasi boleh melumpuhkan perjalanan sesebuah hospital.

Dengan terhasilnya Pelan Tindakan Kecemasan Bencana Dalaman (Telekomunikasi) Edisi Kedua(2), adalah diharapkan bahawa ianya akan menjadi rujukan kepada anggota Hospital Sultanah Aminah Johor Bahru untuk membuat tindakan sewajarnya apabila berhadapan dengan kegagalan sistem telekomunikasi hospital ini.

Terima kasih diucapkan kepada semua Ahli Jawatankuasa Telekomunikasi yang telah bekerjasama mambantu dalam penghasilan Pelan Tindakan Kecemasan Bencana Dalaman (Telekomunikasi) Edisi Kedua(2).

Sekian. Terima Kasih.



(DR AMAN BIN RABU)

Pengarah Hospital

Hospital Sultanah Aminah

Johor Bahru,

**AHLI JAWATANKUASA TELEKOMUNIKASI  
HOSPITAL SULTANAH AMINAH  
JOHOR BAHRU**

<b>PENASIHAT</b>
PENGARAH HOSPITAL SULTANAH AMINAH Dr Aman Bin Rabu



<b>PENGERUSI</b>
TIMBALAN PENGARAH HOSPITAL (PEMBEDAHAN) Dr N. Sannasi



<b>TIMBALAN PENERUSI</b>
TIMBALAN PENGARAH HOSPITAL (PENGURUSAN) Puan Sarinah binti Apisah



<b>SETIAUSAHA</b>
KETUA UNIT KHIDMAT PELANGGAN Pn Jairani A/P Kasi Naidu



<b>TIMBALAN SETIAUSAHA</b>
PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN Cik Sucyanna Anak Henisi



<b>AHLI JAWATANKUASA</b>
Pn. Ow Yeang Khang Ting
Pn Nurul Haida Bte Hamid
Pn. Sharifah Bahyah Bte Syed Othman
Pn Marina Bte Yusof
En. Bakar Bin Ismail
En. Mohd Zulfadhli Bin Esa
Pn. Nurul Farhana Bte Abd Rasid
En Najib Saidi Bin Yahya
Pn. Absah Derawi
En. Azil Azrin Bin Mohd Nor
Pn. Anisah Bte Sariman
Pn Wedayu Ahamad Bte Hasan
Pn. Norhanah Bte Yacob

## PENGENALAN

Bencana merupakan suatu kejadian yang berlaku secara mengejut dan bersifat kompleks. Persediaan bagi menangani bencana diperlukan oleh semua agensi kerajaan termasuk hospital. Hospital harus mempunyai keupayaan untuk memberikan respon dengan kadar segera. Kebiasaannya pihak hospital tidak mampu untuk menangani bencana dengan efektif tanpa satu pelan tindakan komprehensif yang sudah direncanakan lebih awal. Pelan ini dikenali sebagai pelan kontingensi.

Telekomunikasi adalah suatu kemestian dalam perjalanan perkhidmatan sesebuah fasiliti kesihatan. Gangguan sistem telekomunikasi sesebuah hospital boleh melumpuhkan perkhidmatan hospital tersebut. Ianya akan melambatkan rawatan seseorang pesakit dan boleh mengakibatkan kematian pesakit. Di atas kesedaran tentang kepentingan sistem telekomunikasi di hospital, satu Pelan Tindakan Kecemasan Bencana Dalam (Telekomunikasi) di Hospital Sultanah Aminah (HSA) telah diwujudkan pada tahun 2012. Tujuan ianya diwujudkan adalah sebagai satu pelan kontingensi sewaktu talian telefon (sistem PABX) di HSA gagal berfungsi atas sebab-sebab tertentu. Edisi pertama itu kini telah berusia hampir lima tahun. Dengan demikian, pelan ini dikaji semula untuk mengukuhkan lagi keberkesanannya pada waktu bencana telekomunikasi.

Antara pihak-pihak yang terlibat dalam pengemaskinian pelan ini adalah Unit Khidmat Pelanggan, Unit Kawal Selia, Unit Komunikasi Korporat, Unit Penyelia Hospital, Unit Kejururawatan, Unit ICT, Unit Keselamatan, Jabatan X-ray dan Medinvest. Adalah dipersetujui bahawa sebanyak sepuluh unit walkie-talkie akan digunakan sepenuhnya sewaktu gangguan talian telefon di HSA yang akan dibekalkan oleh Medinvest. Memandangkan jumlah unit walkie-talkie yang terhad, satu pendekatan strategik telah diambil dimana beberapa pegawai/jabatan tertentu telah dipilih untuk memegang walkie-talkie ketika gangguan telekomunikasi. Pegawai/jabatan yang dipilih adalah berdasarkan keperluan perkhidmatan. Pegawai/jabatan yang akan memegang walkie-talkie ialah Unit Khidmat Pelanggan (Telefonis in-charge), Unit Penyelia Hospital (Ketua PPP), Jabatan Kecemasan (Ketua syif PPP U32), Dewan Bersalin (KJ U32), Dewan Bedah (KJ U32), Jabatan

Pembedahan (KJ U32), Jabatan Perubatan ( KJ U32), Jabatan X-ray (Juru x-ray in-charge), Jabatan Peadtrik (KJ U32) dan Unit Keselamatan (Penyelia syif KP19).

## **PELAN TINDAKAN TELEKOMUNIKASI**

Satu carta aliran Pelan Tindakan Kecemasan Telekomunikasi diwujudkan seperti dalam Lampiran A. Lampiran B menunjukkan tugas dan tanggungjawab pegawai sewaktu berlakunya gangguan talian telefon.

Apabila berlakunya gangguan talian telefon, telefonis akan menghubungi Medivest bagi membuat aduan kerosakan. Telefonis juga akan meminta pihak Medivest menghantar 10 unit walkie-talkie beserta dengan 10 unit pengecas ke bilik telefonis dalam tempoh kurang dari 20 minit. Pada masa yang sama telefonis akan memaklumkan kepada Unit ICT tentang gangguan talian telefon. Pihak ICT akan mengeluarkan HEBAHAN PERTAMA (Lampiran C) kepada anggota HSA seperti di lampiran D melalui sistem Infoblast. Sementara itu kerja-kerja awal cubaan membaiki talian telefon akan dilakukan oleh pihak Medivest. Tempoh masa yang diberi untuk kerja-kerja pembaikan awal talian telefon ialah 1 jam bermula dari aduan kerosakan talian telefon. Sekiranya berjaya dibaiki, telefonis akan memaklumkan kepada Unit ICT. Unit ICT akan mengeluarkan HEBAHAN KEDUA (lampiran C) kepada anggota HSA seperti di lampiran D melalui sistem infoblast. Kesemua walkie-talkie dan pengecas di bilik telefonis akan dikembalikan kepada Medivest oleh Unit Khidmat Pelanggan selepas memastikan bahawa talian telefon berada dalam keadaan stabil (diberi tempoh selama 6 jam). Laporan insiden oleh pihak Medivest dan Unit Khidmat Pelanggan perlu diserahkan kepada Pengarah serta kesemua Timbalan Pengarah dalam tempoh dua minggu dari tarikh kejadian.

Sekiranya talian telefon gagal dipulihkan dalam tempoh 1 jam, telefonis akan mengaktikan TELCODE dengan memaklumkan kepada Unit ICT. Unit ICT akan mengeluarkan HEBAHAN KETIGA (lampiran C) kepada anggota HSA seperti di lampiran D melalui sistem Infoblast dan juga kepada umum melalui Laman Sesawang HSA. TELCODE TEAM (lampiran E) akan berkumpul di bilik telefonis untuk proses peminjaman walkie talkie dan pengecas. Bilik telefonis akan menjadi pusat pengagihkan walkie-talkie dan pengecas. Setiap TELCODE TEAM akan menerima satu unit walkie talkie dan satu unit pengecas dari telefonis beserta dengan borang pinjaman (lampiran F). Dalam tempoh penggunaan walkie-talkie, staf tidak perlu berulang-alik ke bilik telefonis semasa pertukaran syif untuk proses penyerahan walkie-talkie kepada staf seterusnya. Penyerahan walkie-talkie kepada staf seterusnya

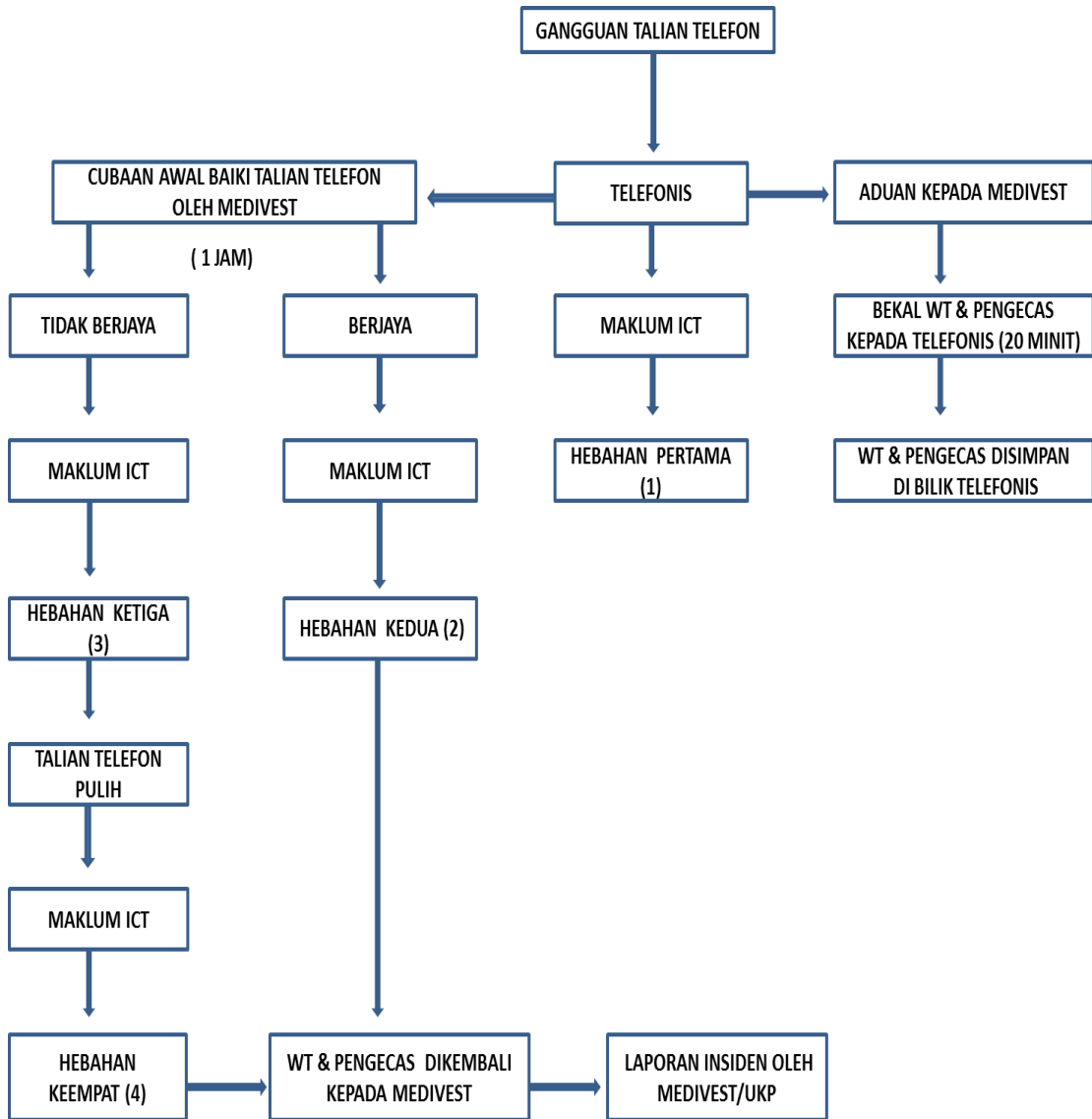
dilakukan di *on-site*. Namun begitu, setiap penyerahan walkie talkie di *on-site* kepada staf seterusnya haruslah direkodkan dalam borang pinjaman (lampiran F).

Setelah talian telefon kembali pulih seperti sediakala dan telah dipastikan oleh pihak Unit Khidmat Pelanggan, telefonis akan memaklumkan kepada Unit ICT. Unit ICT akan mengeluarkan HEBAHAN KEEMPAT (lampiran C) kepada anggota HSA seperti di lampiran D melalui sistem Infoblast dan juga kepada umum melalui Laman Sesawang HSA. Pemegang walkie talkie perlu menyerahkan walkie-talkie, pengecas berserta dengan borang pinjaman yang lengkap diisi ke bilik telefonis. Penerima walkie talkie dan pengecas di bilik telefonis perlu pastikan alat berkenaan berada dalam keadaan sempurna. Peminjam dan penerima walkie talkie dan pengecas wajib mengisi borang pemulangan (lampiran G). Ketua Unit Khidmat Pelanggan bertanggungjawab sepenuhnya ke atas semua walkie talkie dan pengecas. Ketua Unit Khidmat Pelanggan akan menyerahkan semua walkie talkie dan pengecas kepada pihak Medivest selepas memastikan bahawa talian telefon berada dalam keadaan stabil (diberi tempoh selama 6 jam). Ketua Unit Khidmat Pelanggan dan wakil Medivest yang menerima walkie talkie dan pengecas perlu mengisi borang pemulangan (lampiran H). Laporan insiden oleh pihak Medivest dan Unit Khidmat Pelanggan perlu diserahkan kepada Pengarah dan kesemua Timbalan Pengarah HSA dalam tempoh dua minggu dari tarikh kejadian.

Pihak ICT bertanggungjawab sepenuhnya keatas kesemua HEBAHAN (Infoblast dan laman sesawang HSAJB) sewaktu gangguan talian telefon. Sekiranya gangguan talian telefon berlaku pada waktu pejabat, pihak ICT akan mengeluarkan hebahan dengan serta merta (infoblast dan laman sesawang). Sebaliknya, jika gangguan talian telefon berlaku di luar waktu pejabat, cuti umum dan cuti mingguan, pihak ICT akan mengeluarkan hebahan infoblast dengan serta merta dan hebahan laman sesawang akan dikeluarkan pada hari keesokannya (seawal mungkin).

Pihak Medivest bertanggungjawab menjalankan sesi *user training* kepada anggota hospital untuk mengajar cara-cara penggunaan walkie talkie yang betul. Pihak Medivest juga bertanggungjawab sepenuhnya terhadap penyimpanan dan penyelenggaraan walkie talkie dan pengecas di HSA. Medivest perlu memastikan walkie-talkie adalah dalam keadaan baik dan sentiasa dicaj penuh pada setiap masa.

LAMPIRAN A: PELAN TINDAKAN KECEMASAN TELEKOMUNIKASI





LAMPIRAN B: TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB PEGAWAI

PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	TEMPOH MASA
UKP	BUAT ADUAN KEROSAKAN TALIAN TELEFON KEPADA MEDIVEST DAN CATAT NOMBOR ADUAN	SERTA MERTA
UKP	MOHON 10 UNIT WT DAN PENGECAS DARI MEDIVEST	SERTA MERTA
UKP	MAKLUM TENTANG GANGGUAN TALIAN TELEFON KEPADA UNIT ICT	SERTA MERTA
ICT	KELUARKAN HEBAHAN PERTAMA (1)	WAKTUPEJABAT: INFOBLAST & LAMAN SESAWANG SERTA MERTA  DILUAR WAKTU PEJABAT: INFOBLAST SERTA MERTA MANAKALA LAMAN SESAWANG PADA HARI KEESOKAN
MEDIVEST	HANTAR 10 UNIT WT DAN PENGECAS KE BILIK TELEFONIS	DALAM TEMPOH 20 MINIT
UKP	SEDIAKAN BORANG PINJAMAN WT DAN PENGECAS (LAMPIRAN F)	SEBAIK SELEPAS TERIMA WT DAN PENGECAS
MEDIVEST	CUBAAN AWAL BAIKI TALIAN TELEFON	DALAM TEMPOH MASA 1 JAM
UKP	MAKLUMKAN <b>PEMULIHAN SEMULA</b> TALIAN TELEFON KEPADA UNIT ICT	SERTA MERTA
ICT	KELUARKAN HEBAHAN KEDUA (2)	WAKTUPEJABAT: INFOBLAST & LAMAN SESAWANG SERTA MERTA  DILUAR WAKTU PEJABAT: INFOBLAST SERTA MERTA MANAKALA LAMAN SESAWANG PADA HARI KEESOKAN
UKP	AKTIFKAN TELCODE DENGAN MAKLUMKAN <b>KETIDAKPULIHAN</b> TALIAN TELEFON KEPADA UNIT ICT	SERTA MERTA
ICT	KELUARKAN HEBAHAN KETIGA (3)	WAKTUPEJABAT: INFOBLAST & LAMAN SESAWANG SERTA MERTA  DILUAR WAKTU PEJABAT: INFOBLAST SERTA MERTA MANAKALA LAMAN

		SESAWANG PADA HARI KEESOKAN
UKP	BUAT EDARAN WT & PENGEKAS KEPADA TELCODE TEAM BERSERTA BORANG PINJAMAN (LAMPIRAN F) DI BILIK KHIDMAT PELANGGAN	SERTA MERTA
KETUA UKP	PANTAU KERJA PEMBAIKAN TALIAN TELEFON	SEPANJANG KERJA-KERJA PEMBAIKAN
MEDIVEST	MAKLUMKAN KEPADA TELEFONIS BILA TALIAN TELEFON PULIH SEPERTI SEDIKALA	SERTA MERTA
UKP	UJI TALIAN TELEFON DAN PASTIKAN KESTABILAN TALIAN TELEFON	SERTA MERTA
UKP	MAKLUMKAN PEMULIHAN SEMULA TALIAN TELEFON KEPADA UNIT ICT	SERTA MERTA
ICT	KELUARKAN HEBAHAN KEEMPAT (4)	WAKTU PEJABAT: INFOBLAST & LAMAN SESAWANG SERTA MERTA  DILUAR WAKTU PEJABAT: INFOBLAST SERTA MERTA MANAKALA LAMAN SESAWANG PADA HARI KEESOKAN
TELCODE TEAM	KEMBALIKAN WT, PENGEKAS BESERTA BORANG PINJAMAN (LAMPIRAN F) KEPADA TELEFONIS DI BILIK TELEFONIS	SERTA MERTA
UKP	1. PASTIKAN BORANG PINJAMAN (LAMPIRAN F) LENGKAP DIISI OLEH PEMINJAM.  2. PASTIKAN WT & PENGEKAS BERADA DALAM KEADAAN BAIK  3. LENGKAPKAN BORANG PEMULANGAN WT DAN PENGEKAS (LAMPIRAN G)	SERTA MERTA
KETUA UKP	KEMBALIKAN WT & PENGEKAS KEPADA MEDIVEST SETELAH MELENGKAPKAN BORANG PEMULANGAN WT DAN PENGEKAS (LAMPIRAN H)	DALAM TEMPOH 6 JAM
MEDIVEST	LENGKAPKAN BORANG PEMULANGAN WT DAN PENGEKAS (LAMPIRAN H) DAN PASTIKAN WT DAN PENGEKAS BERADA DALAM KEADAAN BAIK	SERTA MERTA
MEDIVEST/UKP	SEDIKAKAN LAPORAN INSIDEN DAN HANTAR KEPADA PENGARAH DAN SEMUA TPH HSA	DUA MINGGU

LAMPIRAN C : MAKLUMAT HEBAHAN

HEBAHAN	INFOBLAST	LAMAN SESAWANG HSAJB
PERTAMA	TALIAN TELEFON HSAJB TERGANGGU. HARAP MAKLUM	
KEDUA	TALIAN TELEFON HSAJB TELAH PULIH SEPERTI SEDIAKALA. HARAP MAKLUM	
KETIGA	TALIAN TELEFON HSAJB MASIH TERGANGGU. <b>TELCODE DIAKTIFKAN.</b> HARAP MAKLUM	DIMAKLUMKAN BAHAWA TALIAN TELEFON HSAJB TERGANGGU. SEGALA KESULITAN AMAT DIKESALI
KEEMPAT	TALIAN TELEFON HSAJB PULIH SEPERTI SEDIAKALA. <b>TELCODE DINYAHAKTIFKAN.</b> HARAP MAKLUM	SUKACITA DIMAKLUMKAN BAHAWA TALIAN TELEFON HSAJB TELAH PULIH SEPERTI SEDIAKALA. TERIMA KASIH

## LAMPIRAN D: PENGURUSAN TERTINGGI HOSPITAL DAN KETUA JABATAN/UNIT

Pengarah

Timb Pengarah (Perubatan)

Timb Pengarah (Pembedahan)

Timb Pengarah (Pengurusan)

Ketua Unit Komunikasi Korporat

Pegawai Penerangan S41

Pegawai Penerangan S32

Ketua Jabatan Perubatan Am Dan Nefrologi

Ketua Jabatan Anestesiologi

Ketua Jabatan Neurosurgeri

Ketua Jabatan Obstetrik Dan Ginekologi

Ketua Jabatan Kardiotrasik

Ketua Jabatan Kardiologi

Ketua Jabatan Dermatologi

Ketua Jabatan Oftalmologi

Ketua Jabatan Pembedahan Plastik Dan Rekonstruktif

Ketua Jabatan Orthopedik

Ketua Jabatan Otorinolaringologi

Ketua Jabatan Pengimejan Dan Diagnostik

Ketua Jabatan Psikiatrik Dan Kesihatan Mental

Ketua Jabatan Perubatan Nuklear

Ketua Jabatan Perubatan Respiratori

Ketua Jabatan Pediatrik

Ketua Jabatan Bedah Mulut

Ketua Jabatan Pembedahan Am

Ketua Jabatan Patalogi

Ketua Jabatan Kecemasan Dan Trauma

Ketua Jabatan Urologi

Ketua Jabatan Perubatan Forensik

Ketua Jabatan Perubatan Transfusi

Ketua Jabatan Farmasi

Ketua Jabatan Dietitik Dan Sajian

Ketua Jabatan Kerja Sosial Perubatan

Ketua Jabatan Perubatan Rehabilitasi

Ketua Jabatan Pendidikan Pesakit

Ketua Jabatan Rekod Perubatan

Ketua Unit Pusat Penyelidikan Klinikal (CRC)

Ketua Unit Kesihatan Persekitaran Dan Kesihatan Pekerjaan

Ketua Unit Kawalan Infeksi

Ketua Unit Neurologi

Ketua Unit Kualiti

Ketua Unit Pemulihan Cara Kerja

Ketua Unit Fisioterapi

Ketua Unit Penyeliaan Jururawat

Matron Norhanah (Pembedahan)

Matron Jumayah (Perubatan)

Ketua Unit Penyeliaan Penolong Pegawai Perubatan

Ketua Unit Central Sterile Service Unit (CSSU)

Ketua Unit Kawal Selia

Ketua Unit Sumber Manusia

Ketua Unit Pengurusan Aset

Ketua Unit Kewangan

Ketua Unit Pentadbiran

Ketua Unit Pembangunan

Ketua Unit Perpustakaan

Ketua Unit Keselamatan

Ketua Unit Kaunseling

Ketua Unit Hal Ehwal Islam

Ketua Unit Seksyen Hasil

Ketua Unit Seksyen Pengangkutan

Ketua Unit Farmasi Logistik (Stor Intergrasi)

## LAMPIRAN E: TELCODE TEAM

1. UNIT KHIDMAT PELANGGAN
2. PENYELIA ON-CALL - KETUA PPP
3. PENYELIA A&E - KETUA SYIF (PPP U32)
4. DEWAN BERSALIN - KETUA JURURAWAT (KJ U32)
5. DEWAN BEDAH - KETUA SYIF (KJ U32)
6. PEMBEDAHAN - KETUA SYIF (KJ U32)
7. PERUBATAN - KETUA SYIF (KJ U32)
8. JABATAN X-RAY – JURU X-RAY IN-CHARGE
9. PEADIATRIK – KETUA SYIF (KJ U32)
10. KESELAMATAN – PENYELIA SYIF (KP 19)







LAMPIRAN G: BORANG PEMULANGAN WT DAN PENGECAS KEPADA UKP

NAMA PEMULANG		NAMA PENERIMA	
JABATAN		JABATAN	UKP
TARIKH		TARIKH	
MASA		MASA	
KUANTITI YANG DIPULANGKAN		KUANTITI YANG DITERIMA	
TANDATANGAN		TANDATANGAN	

LAMPIRAN H: BORANG PEMULANGAN WT DAN PENGECAS KEPADA MEDIVEST

NAMA PEMULANG		NAMA PENERIMA	
JABATAN	KETUA UNIT UKP	JABATAN	MEDIVEST
TARIKH		TARIKH	
MASA		MASA	
KUANTITI YANG DIPULANG		KUANTITI YANG DITERIMA	
TANDATANGAN		TANDATANGAN	

