



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

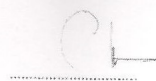
Syukur Kehadrat Ilahi kerana limpah kurniaNya terhasilnya Pelan Tindakan Kecemasan Bencana Dalam (Telekomunikasi) Hospital Sultanah Aminah Johor Bahru Edisi Kedua(2).

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 Dalam (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 membantu dalam penghasilan Pelan Tindakan Kecemasan Bencana Dalam (Telekomunikasi) Edisi Kedua(2).

Sekian. Terima Kasih.



(DR AMAN BIN RABU)
Pegawai Hospital
Hospital Sultanah Aminah
Johor Bahru,

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

PENASIHAT

PENGARAH HOSPITAL SULTANAH
AMINAH
Dr Aman Bin Rabu



PENGERUSI

TIMBALAN PENGARAH HOSPITAL
(PEMBEDAHAN)
Dr Naidu A/l Sannasi



TIMBALAN PENERUSI

TIMBALAN PENGARAH HOSPITAL
(PENGURUSAN)
Puan Sarinah binti Apisah



SETIAUSAHA

Ketua Unit Khidmat Pelanggan
Pn Jairani A/P Kasi Naidu



TIMBALAN SETIAUSAHA

Unit Khidmat Pelanggan
Cik Sucyanna Anak Henisi



AHLI JAWATANKUASA

Pn. Ow Yeang Khang Ting
Pn. Sharifah Bahayah Bt Syed Othman
En. Noridin Bin Samian
En. Mohd Amin Bin Adnan
Pn. Nurul Farhana
Pn. Rothiah Bte Ahamad
En. Mohamad Azwan Ahmad
Pn. Nurul Haida Bt Hamid
En Najib Saidi Bin Yahya
Pn. Anisah Bte Sariman
Pn. Teh Siew Fah

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 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 perlu dikaji semula untuk mengukuhkan lagi keberkesannya 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 MEDIVEST. Adalah dipersetujui bahawa sebanyak sepuluh unit walkie-talkie akan digunakan sepenuhnya sewaktu gangguan talian telefon di HSA. Sepuluh unit walkie-talkie beserta gengan pengecas individu akan dibekalkan oleh MEDIVEST. 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.

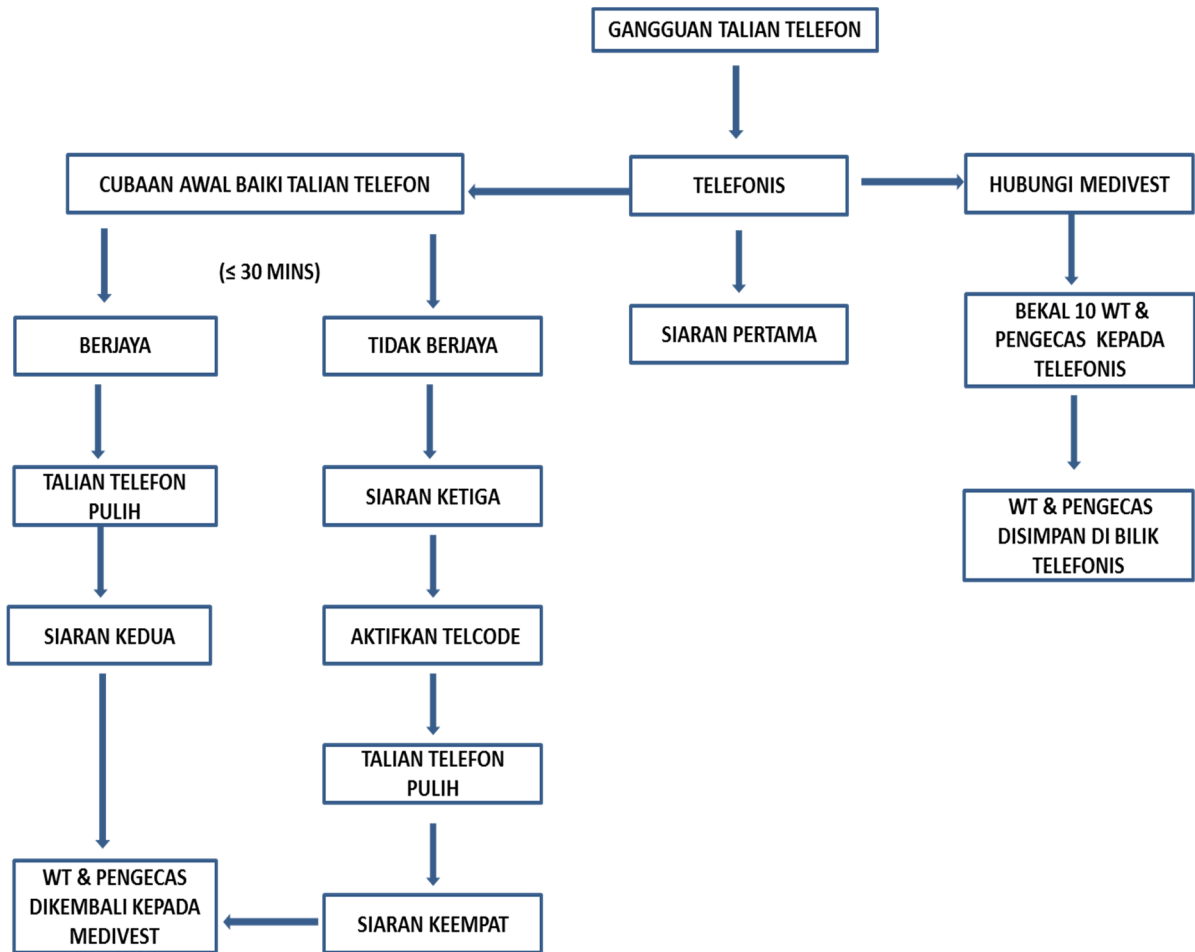
Apabila berlakunya gangguan talian telefon, telefonis akan menghubungi Medinvest bagi membuat laporan kerosakan. Dalam laporan tersebut akan dimaklum juga tentang walkie-talkie yang akan dihantar kepada Unit Khidmat Pelanggan. Pihak Medinvest akan menghantar 10 unit walkie-talkie beserta dengan 10 unit pengecas ke bilik telefonis dalam jangka masa kurang dari 20 minit. Pada masa yang sama telefonis akan memberitahu kepada Unit ICT untuk mengeluarkan siaran pertama tentang gangguan talian telefon kepada pengurusan tertinggi hospital dan ketua jabatan/unit seperti di (lampiran C) Maklumat siaran seperti di (Lampiran D). Sementara itu kerja-kerja awal cubaan membaiki talian telefon akan dilakukan oleh pihak Medinvest. Tempoh masa yang diberi untuk kerja-kerja pembaikan awal talian telefon ialah 1 jam. Sekiranya berjaya dibaiki, maka telefonis akan mengeluarkan maklumat pemulihan talian telefon kepada Unit ICT untuk membuat hebahan melalui SIARAN KEDUA mengikut (Lampiran C) Ayat-ayat hebahan untuk siaran seperti di (Lampiran D). Kesemua walkie-talkie dan pengecas akan dipulangkan semula kepada Medinvest oleh Unit Khidmat Pelanggan.

Sekiranya talian telefon gagal dipulihkan dalam tempoh 30 minit, telefonis akan mengaktifkan TELCODE. Kesemua 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). Pada masa yang sama, telefonis akan mengeluarkan maklumat kepada Unit ICT tentang pengaktifan TELCODE melalui SIARAN KETIGA (Lampiran C) dan maklumat tentang gangguan talian telefon HSA kepada umum melalui SIARAN KEEMPAT seperti di (Lampiran D). Dalam tempoh penggunaan walkie-talkie, staf tidak perlu berulang-alik ke bilik telefonis semasa pertukaran syif. Penyerahan walkie-talkie kepada staf seterusnya dilakukan on-site. Namun begitu, penyerahan walkie talkie kepada staf seterusnya haruslah direkodkan dalam borang pinjaman (Lampiran F).

Setelah talian telefon kembali pulih seperti sediakala, telefonis akan memaklumkan kepada Unit ICT untuk membuat hebahan SIARAN KELIMA kepada yang berkenaan seperti di (Lampiran C) dan umum melalui laman sesawang hospital. Contoh hebahan seperti di (Lampiran D). 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. Ketua Unit Khidmat Pelanggan dan Wakil Medivest yang menerima walkie talkie dan pengecas perlu mengisi borang pemulangan (Lampiran G)

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

LAMPIRAN A: PELAN TINDAKAN KECEMASAN TELEKOMUNIKASI



LAMPIRAN B: TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB PEGAWAI

| PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB | TINDAKAN | TEMPOH MASA |
|------------------------------|--|---------------------------------------|
| UKP | BUAT LAPORAN 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 STATUS TELEFON KEPADA ICT | |
| ICT | KELUARKAN SIARAN PERTAMA | SERTA MERTA |
| MEDIVEST | HANTAR 10 UNIT WT DAN PENGECAS KE BILIK TELEFONIS | |
| UKP | BUAT BORANG PENERIMAAN WT DAN PENGECAS | SEBAIK SELEPAS TERIMA WT DAN PENGECAS |
| MEDIVEST | CUBAAN AWAL BAIKI TALIAN TELEFON | DALAM TEMPOH MASA 1 JAM |
| ICT | KELUARKAN SIARAN KEDUA JIKA TALIAN TELEFON BERJAYA DIBAIKI DALAM TEMPOH 30 MINIT | SERTA MERTA |
| ICT | 1. KELUARKAN SIARAN KETIGA JIKA TALIAN TELEFON TIDAK BERJAYA DIBAIKI DALAM TEMPOH 30 MINIT | |
| UKP | AKTIFKAN TELCODE 1. BUAT EDARAN WT & PENGECAS KEPADA TELCODE TEAM BERSERTA BORANG PINJAMAN DI BILIK KHIDMAT PELANGGAN | |
| ICT | KELUARKAN SIARAN KEEMPAT KEPADA UMUM TENTANG TALIAN TELEFON YANG MASIH DALAM PENYELENGGARAAN | |
| KETUA UNIT KHIDMAT PELANGGAN | PANTAU KERJA PEMBAIKAN TALIAN TELEFON | DALAM TINDAKAN |
| MEDIVEST | MAKLUMKAN KEPADA TELEFONIS BILA TALIAN TELEFON PULIH SEPerti SEDIKALA | |
| UKP | 1. UJIAN TALIAN TELEFON DAN KESTABILAN TALIAN 2. MAKLUM ICT UNTUK MEMBUAT SIARAN KELIMA | SERTA MERTA |
| ICT | MEMBUAT SIARAN KELIMA KEPADA ANGGOTA HOSPITAL DAN UMUM | DALAM TINDAKAN |
| TELCODE TEAM | KEMBALIKAN WT, PENGECAS BESERTA BORANG A KEPADA TELEFONIS DI BILIK TELEFONIS | |
| UKP | 1. PASTIKAN BORANG PINJAMAN LENGKAP DIISI OLEH PEMINJAM. 2. PASTIKAN WT & PENGECAS BERADA | |

| | | |
|------------------------------------|--|------------|
| | DALAM KEADAAN BAIK 3. LENGKAPKAN BORANG PEMULANGAN | |
| KETUA UNIT KHIDMAT PELANGGAN | 1. PULANGKAN WT & PENGECAS KEPADA MEDIVEST 2. LENGKAPKAN BORANG PEMULANGAN | |
| MEDIVEST | 1. PASTIKAN WT DAN PENGECAS BERADA DALAM KEADAAN BAIK 2. LENGKAPKAN BORANG PEMULANGAN | |
| MEDIVEST | SEDIAKAN LAPORAN INSIDEN DAN HANTAR KEPADA PENGARAH HSA | DUA MINGGU |
| KETUA UNIT, UNIT KHIDMAT PELANGGAN | SEDIAKAN LAPORAN INSIDEN DAN HANTAR KEPADA PENGARAH HSA/TPH PEMBEDAHAN, PENGURUSAN DAN PERUBATAN | DUA MINGGU |

LAMPIRAN C: PENGURUSAN TERTINGGI HOSPITAL DAN KETUA JABATAN/UNIT

Pengarah

Timb Pengarah (Perubatan)

Timb Pengarah (Pembedahan)

Timb Pengarah (Pengurusan)

Ketua Unit Komunikasi Korporat

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 D : MAKLUMAT SIARAN

| SIARAN | INFOBLAST (DALAMAN/LSMS) | WEBSITE HSAJB |
|---------------|--|---|
| PERTAMA (ICT) | TALIAN TELEFON HSAJB TERGANGGU.HARAP MAKLUM | |
| KEDUA (ICT) | TALIAN TELEFON HSAJB TELAH PULIH SEPERTI SEDIKALA.HARAP MAKLUM | |
| KETIGA | TALIAN TELEFON HSAJB MASIH TERGANGGU.TELCODE DIAKTIFKAN.HARAP MAKLUM | |
| KEEMPAT | | DIMAKLUMKAN BAHAWA TALIAN TELEFON HSAJB TERGANGGU.SEGALA KESULITAN AMAT DIKESALI |
| KELIMA | TALIAN TELEFON HSAJB PULIH SEPERTI SEDIKALA.TELCODE DINYAHAKTIFKAN.HARAP MAKLUM | SUKACITA DIMAKLUMKAN BAHAWA TALIAN TELEFON HSAJB TELAH PULIH SEPERTI SEDIKALA.TERIMA KASIH |

LAMPIRAN E: TELCODE TEAM

1. UNIT KHIDMAT PELANGGAN
2. PENYELIA O/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. PEADTRIK – KETUA SYIF (KJ U32)
10. KESELAMATAN – PENYELIA SYIF (KP 19)

LAMPIRAN G: BORANG PEMULANGAN WT DAN PENGECAS

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

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

LAMPIRAN G: BORANG PEMULANGAN WT DAN PENGECAS

NAMA PEMULANG:

JABATAN:

TARIKH:

MASA:

TANDATANGAN:

NAMA PENERIMA:

JABATAN: UKP

TARIKH:

MASA:

TANDATANGAN:

NAMA PENERIMA:

JABATAN: MEDIVEST

TARIKH:

MASA:

TANDATANGAN: