

GARIS PANDUAN **Mencegah Dan Menangani** **KEKERASAN** **Terhadap Anggota Di Fasilitas** **Kementerian Kesihatan** **Malaysia**



Unit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
Cawangan Kualiti Penjagaan Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia
Aras 4, Blok E1, Kompleks E, Presint 1
62590 Putrajaya



UNIT KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN
CAWANGAN KUALITI PENJAGAAN PERUBATAN
BAHAGIAN PERKEMBANGAN PERUBATAN



GARIS PANDUAN Mencegah Dan Menangani **KEKERASAN** Terhadap Anggota Di Fasilitas Kementerian Kesihatan Malaysia



UNIT KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN
CAWANGAN KUALITI PENJAGAAN PERUBATAN
BAHAGIAN PERKEMBANGAN PERUBATAN





Garis Panduan Mencegah Dan Menangani Kekerasan Terhadap Anggota Di
Fasiliti Kementerian Kesihatan Malaysia

2017 Unit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
Cawangan Kualiti Penjagaan Perubatan

ISBN NO.: 978-967-0769-77-6

Tiada Mana-mana bahagian penerbitan ini boleh dihasilkan atau diedarkan
dalam apa-apa bentuk atau apa-apa cara, atau disimpan dalam sistem
pangkalan data atau diperolehi semula, tanpa kebenaran penulis terlebih dahulu.

Diterbitkan Oleh:
Unit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
Cawangan Kualiti Penjagaan Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia
Aras 4, Blok E1, Kompleks E, Presint 1
62590 Putrajaya





PRAKATA

**YBHG DATUK DR. NOOR HISHAM
BIN ABDULLAH**
KETUA PENGARAH KESIHATAN MALAYSIA

Kementerian Kesihatan Malaysia prihatin dan sentiasa bersedia memberikan perkhidmatan kesihatan yang terbaik untuk rakyat. Walaubagaimanapun, dalam menyampaikan perkhidmatan tersebut, pelbagai cabaran apabila berhadapan dengan pelanggan khususnya pesakit dan keluarga yang semestinya inginkan rawatan yang terbaik, cepat dan bersesuaian.

Antara isu dan cabaran yang dihadapi pada masa kini adalah kekerasan di tempat kerja seperti serangan fizikal, verbal, tular di media sosial dan sebagainya yang sedikit sebanyak mungkin dapat mengganggu produktiviti Anggota KKM dalam menjalankan tugas secara profesional.

Susulan itu, garis panduan ini diwujudkan sebagai panduan kepada Anggota KKM dalam mencegah, menangani dan melaksanakan tindakan susulan sekiranya berlaku kekerasan di tempat kerja. Kandungan buku garis panduan ini telah disusun secara komprehensif dan padat serta diolah agar mudah difahami dan dipraktikkan oleh semua pihak yang terlibat. Tindakan notifikasi yang sistematik juga diwujudkan agar gangguan seumpama ini dapat diatasi dengan lebih efisien.

Akhir kata, KKM mengucapkan syabas kepada pihak yang telah terlibat dalam penyediaan garis panduan ini sama ada secara langsung atau tidak langsung.





GARIS PANDUAN

Mensejahterakan dan Menangani **ESSEKESAN** Terhadap Anggota di Fasilitas Kementerian Kesihatan Malaysia



PRAKATA

YBHG DATUK DR. JEYAINDRAN TAN SRI SINNADURAI
TIMBALAN
KETUA PENGARAH KESIHATAN (PERUBATAN)

Kementerian Kesihatan Malaysia sentiasa memberi perhatian untuk meningkatkan kecekapan dan menambah baik penyampaian perkhidmatan dengan memberi tumpuan kepada perkhidmatan pelanggan/ *patient centered service*. Menerusi penerapan Budaya Korporat KKM, anggota KKM turut diingatkan agar menerapkan komunikasi dan negosiasi yang berkesan seperti kata-kata Sigmund Freud *“Words were originally magic, and the word retains much of its old magical power even to-day, With words one man can make another blessed, or drive him to despair”*.

Meskipun begitu, organisasi ini tidak sunyi dari cabaran seperti kekerasan terhadap warga kerja yang seringkali terjadi sejak akhir-akhir ini. Bagi mengatasinya, KKM

sentiasa berusaha bagi menjamin layanan yang berkualiti, cekap, mesra dan profesional serta pertimbangan yang adil dan saksama kepada semua pelanggan. Anggota KKM juga sering diingatkan bahawa pelaksanaan tugas harian seharusnya dilihat dari satu perspektif baru dan tidak lagi dianggap sebagai rutin atau beban.

Menerusi garis panduan ini, Unit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan bersama Jawatankuasa Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan di fasiliti KKM akan memainkan peranan penting dalam menjaga keselamatan pekerja dan memastikan persekitaran kerja yang kondusif dan selamat selaras dengan Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994.





PRAKATA

YBHG DATO' DR. HJ. AZMAN BIN HJ. ABU BAKAR
 PENGARAH PERKEMBANGAN PERUBATAN
 KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

Kekerasan menurut Dewan Bahasa dan Pustaka adalah sesuatu perbuatan yang menindas, memberi tekanan serta menggunakan kekuatan dan kekasaran. Dalam skop garis panduan ini, kekerasan didefinisikan sebagai apa jua tingkah laku terhadap anggota KKM yang melibatkan serangan secara fizikal, perkataan, seksual mahupun bertulis bertujuan untuk mencederakan, membuat kerosakan atau mendatangkan mudarat psikologi kepada mangsa.

Implikasi susulan kekerasan mungkin boleh mengganggu produktiviti dan kesinambungan penyampaian perkhidmatan perubatan kepada rakyat, sekaligus turut boleh menjejaskan

keupayaan sesebuah organisasi untuk berfungsi dengan baik dan mengekalkan imej yang korporat.

Susulan penerbitan buku garis panduan ini, modul latihan akan diperkenalkan bagi membantu anggota KKM dalam menangani dan menghadapi kes kekerasan yang mungkin terjadi di fasiliti masing-masing.

Bahagian Perkembangan Perubatan ingin merakamkan penghargaan kepada Unit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan di Cawangan Kualiti Penjagaan Perubatan yang telah bertindak sebagai sekretariat dalam menyempurnakan garis panduan ini serta semua pihak yang terlibat dalam menghasilkan garis panduan ini.







KANDUNGAN

1. Pengenalan	8
2. Objektif	8
3. Definisi	9
4. Skop Garis Panduan: Kriteria Pengecualian	9
5. Jenis Kekerasan	10
6. Undang-Undang Dan Akta Berkaitan Dengan Kekerasan	11
7. Faktor Terjadinya Kekerasan	13
8. Penilaian Risiko Sebelum Terjadinya Kekerasan	14
9. Proses Notifikasi & Tindakan Susulan Oleh Majikan	15
10. Cadangan Penambahbaikan Sebagai Langkah Pencegahan Kekerasan	15
11. Tanggungjawab Anggota KKM Dalam Menangani Kekerasan	18
12. Tindakan Dan Penjelasan Terhadap Perkara Yang Tidak Dinyatakan Dalam Garis Panduan Ini	21
13. Pertanyaan	22
14. Lampiran	23
Lampiran 1: Carta Alir Proses Notifikasi Kekerasan Di Hospital/ Institusi Perubatan	
Lampiran 2: Carta Alir Proses Notifikasi Kekerasan Di PKD/ Klinik Kesihatan	
Lampiran 3: Carta Alir Tindakan Yang Perlu Diambil Anggota KKM Apabila Dikasari	
Lampiran 4: Contoh Papan Tanda Di Fasilitas KKM	
Lampiran 5: Borang Siasatan Insiden Kekerasan	
Lampiran 6: Borang Notifikasi Insiden Kekerasan	
Lampiran 7: Contoh Lampiran Data Kes Kekerasan Pelanggan Terhadap Anggota KKM	

**GARIS PANDUAN**

Menegakkan Dan Menangani Kekerasan Terhadap Anggota Di Fasiliti Kementerian Kesihatan Malaysia

1. PENGENALAN

Kekerasan di tempat kerja adalah merupakan satu cabaran yang wujud sejak dahulu lagi. Namun, seiring dengan kecanggihan teknologi, kekerasan adalah lebih cepat tersebar. Penjawat awam secara amnya dan anggota Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) secara khususnya mengalami pelbagai jenis kekerasan sama ada dari segi fizikal, lisan, seksual mahupun tulisan namun tidak pernah dinotifikasi.

Gangguan seumpama ini mungkin boleh mengganggu produktiviti dan kesinambungan penyampaian perkhidmatan perubatan kepada rakyat sekaligus turut menjejaskan keupayaan sesebuah organisasi untuk berfungsi dengan baik dan mengekalkan imej yang korporat. Susulan itu, garis panduan ini telah diperkenalkan bagi membantu dalam proses mencegah dan mewujudkan notifikasi yang sistematik terhadap apa jua jenis kekerasan yang berlaku di fasiliti Kementerian Kesihatan Malaysia.

Garis panduan ini diwujudkan bagi membantu anggota KKM dalam mencegah dari terjadinya kekerasan serta langkah pelaporan yang perlu dilaksanakan jika sesuatu insiden kekerasan terjadi.

2. OBJEKTIF

- 2.1. **Objektif Umum**
Membantu anggota KKM mencegah dan menangani kekerasan di tempat kerja
- 2.2. **Objektif Khusus**
 - a. Mewujudkan garis panduan agar kekerasan di tempat kerja terutamanya di hospital, institusi perubatan dan kesihatan serta semua fasiliti KKM lainnya dapat ditangani dengan lebih efisien.
 - b. Mewujudkan proses notifikasi yang efektif.
 - c. Mewujudkan pangkalan data mengenai kekerasan di tempat kerja





3. DEFINISI

Bagi tujuan garis panduan ini, definisi berikut adalah terpakai:

- 3.1. Kekerasan :
 - Apa jua tingkah laku yang melibatkan serangan secara fizikal, perkataan (ugutan), seksual mahupun bertulis bertujuan untuk mencederakan, membuat kerosakan atau mendatangkan mudarat psikologi kepada mangsa.
- 3.2. Anggota Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM):
 - Mana-mana pekerja yang sedang berkhidmat di fasiliti Kementerian Kesihatan Malaysia tidak kira di sektor awam mahupun pekerja kontrak atau konsesi.
- 3.3. Gangguan :
 - Perilaku yang tidak disenangi melalui apa jua bentuk contohnya, lisan, fizikal, sentuhan, lisan, pandangan atau psikologi yang biasanya dilakukan berulang-ulang.

4. SKOP GARIS PANDUAN : KRITERIA PENGECUALIAN

Anggota KKM yang menjadi mangsa kekerasan hendaklah melakukan notifikasi seperti yang termaktub di garis panduan ini kecuali bagi keadaan seperti berikut:

- 4.1. Kekerasan yang melibatkan perihal peribadi dan keluarga (pergaduhan antara suami, isteri atau anak, ancaman akibat tidak membayar hutang dan sebagainya)
- 4.2. Apabila berlaku rusuhan setempat
- 4.3. Darurat



**GARIS PANDUAN**Menegakkan Dan Menangani **KEKERASAN** Terhadap Anggota Bilik Pendaftaran Kementerian Kesihatan Malaysia

5. JENIS KEKERASAN

Anggota KKM sering terdedah kepada kekerasan di tempat kerja terutamanya di wad kecemasan, pintu masuk wad, kaunter pendaftaran dan kaunter hasil, klinik pesakit luar, klinik berpakar, farmasi dan sebagainya. Beberapa bentuk kekerasan yang sering dialami adalah seperti berikut:

5.1. Fizikal:

- 5.1.1. Kekerasan fizikal yang tidak menyebabkan kecederaan namun menimbulkan gangguan emosi (contoh: menunjukkan isyarat lucah, menggenggam penumbuk dan sebagainya).
- 5.1.2. Kekerasan fizikal yang menyebabkan kecederaan (contoh: pukul, cubit, tampar dan sebagainya).
- 5.1.3. Merosakkan harta benda awam dengan niat mengancam atau menimbulkan ketakutan terhadap anggota KKM (contoh: menumbuk pintu, menghentak meja, melempar barang).

5.2. Lisan (verbal):

- 5.2.1. Kata-kata bersifat ancaman sama ada secara langsung atau melalui telefon/media.
- 5.2.2. Perkataan bersifat menghina dan menjatuhkan maruah.
- 5.2.3. Ejekan, fitnah atau apa jua jenis tohmahan
- 5.2.4. Komunikasi yang bersifat lucah.

5.3. Bertulis (media sosial/ multimedia/ surat)

- 5.3.1. Apa jua tulisan yang bersifat hasutan, ancaman, ugutan dan fitnah.
- 5.3.2. Apa jua komen, permintaan, cadangan atau komunikasi lain yang lucah, sumbang, mengancam atau jelik sifatnya dengan niat untuk menyakitkan hati, menganiayai, mengugut atau mengganggu orang lain seperti yang termaktub di Akta Komunikasi & Multimedia 1998.





6. UNDANG-UNDANG AKTA BERKAITAN DENGAN KEKERASAN

Malaysia memiliki banyak akta yang boleh digunakan dalam melindungi hak dan kepentingan individu secara umumnya dan penjawat awam secara khususnya apabila mengalami insiden kekerasan. Susulan itu, garis panduan ini hendaklah dibaca bersekali dengan akta yang sedia ada.

AKTA	KETERANGAN
Akta Komunikasi & Multimedia 1998	<ul style="list-style-type: none"> • Seksyen 211: Larangan Terhadap pemberian kandungan jeli • Seksyen 233: Penggunaan tidak wajar kemudahan rangkaian atau perkhidmatan rangkaian
Kanun Keseksaan Malaysia (Akta 574)	<ul style="list-style-type: none"> • Seksyen 189. Ugutan bencana kepada penjawat awam • Seksyen 268. Kacau-ganggu awam • Seksyen 298. Menyebut perkataan dsb., dengan sengaja berniat hendak melukakan perasaan agama seseorang • Seksyen 298A. Menyebabkan, dsb., di atas alasan agama, suasana tidak harmoni, perpecahan, atau perasaan permusuhan, benci-membenci atau niat jahat, atau memudaratkan, dsb., pemeliharaan keadaan harmoni atau perpaduan • Seksyen 319. Cedera • Seksyen 320. Cedera parah • Seksyen 321. Dengan sengaja menyebabkan cedera • Seksyen 322. Dengan sengaja menyebabkan cedera parah • Seksyen 323. Seksaan kerana dengan sengaja menyebabkan cedera • Seksyen 324. Dengan sengaja menyebabkan cedera dengan jalan menggunakan senjata atau lain-lain benda yang berbahaya • Seksyen 333. Dengan sengaja menyebabkan cedera parah bagi menakutkan penjawat awam daripada menjalankan kewajibannya




GARIS PANDUAN

Menegakkan Dan Menangani Kesalahan Terhadap Anggota Di Pejabat Kementerian Kesihatan Malaysia

AKTA
KETERANGAN

 Kanun Keseksaan
 Malaysia (Akta 574)

- Seksyen 336. Seksaan bagi perbuatan yang membahayakan nyawa atau keselamatan diri orang lain
- Seksyen 337. Menyebabkan cedera dengan perbuatan yang membahayakan nyawa atau keselamatan diri orang lain
- Seksyen 338. Menyebabkan cedera parah dengan perbuatan yang membahayakan nyawa atau keselamatan diri orang lain
- Seksyen 349. Kekerasan
- Seksyen 351. Serangan
- Seksyen 353. Menggunakan kekerasan jenayah bagi menakutkan penjawat awam daripada menjalankan kewajibannya
- Seksyen 354. Menyerang atau menggunakan kekerasan jenayah kepada seseorang dengan niat hendak mencabul kehormatan
- Seksyen 499. Fitnah
- Seksyen 500. Seksaan bagi fitnah
- Seksyen 501. Mencetak atau mengukir perkara yang diketahui sebagai fitnah
- Seksyen 502. Menjual benda yang bercetak atau yang berukir yang mengandungi perkara fitnah
- Seksyen 509. Perkataan atau isyarat yang dimaksud mengaibkan kehormatan seseorang
- Seksyen 510. Salahlaku di tempat awam oleh seorang yang mabuk





7. FAKTOR TERJADINYA KEKERASAN

- 7.1. Beberapa faktor yang biasanya mencetuskan tindakan kekerasan adalah seperti berikut:
- Komunikasi kurang berkesan (tidak jelas, tidak difahami)
 - Perlakuan anggota KKM yang kasar/ kurang sopan
 - Waktu menunggu yang panjang
 - Gangguan emosi (akibat sakit)
 - Percanggahan personaliti
 - Persekitaran yang tidak kondusif



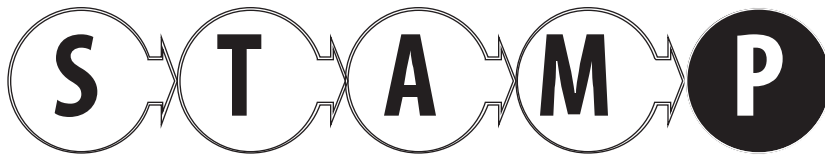


GARIS PANDUAN

Menegakkan Dan Menangani **ESKORISAN** terhadap Anggota Bilik Rawat Kementerian Kesihatan Malaysia

8. PENILAIAN RISIKO SEBELUM TERJADINYA KEKERASAN

Anggota KKM perlulah mahir dalam menilai risiko dan sentiasa berwaspada terhadap apa jua keadaan yang mungkin terjadi. Sebagai panduan, *assessment tool* yang menggunakan akronim STAMP diperkenalkan oleh Luck et al (2007) boleh digunakan bagi mengenal pasti lima elemen dalam tingkahlaku yang menunjukkan potensi keganasan pada pesakit dan pengiring mereka.



Anggota KKM perlulah berhati-hati jika pesakit atau pengiring (*patient related*) mereka menunjukkan tanda-tanda berikut:



Reference: STAMP: components of observable behavior that indicate potential for patient violence in emergency departments. Luck L, Jackson D and Usher K. *Journal of Advanced Nursing*. 59.1 pp 11-19. yr 2007





9. PROSES NOTIFIKASI DAN TINDAKAN SUSULAN OLEH MAJIKAN

Anggota KKM yang mengalami kekerasan atau menjadi saksi, perlu melakukan tindakan seperti berikut:

- 9.1. Mangsa atau saksi perlu memaklumkan insiden kekerasan kepada Penyelia yang bertanggungjawab (*Location Supervisor*) atau Ketua Jabatan dengan kadar segera.
- 9.2. Mangsa perlu mendapatkan pemeriksaan atau rawatan perubatan jika terjadi kecederaan dari segi fizikal atau gangguan emosi.
- 9.3. Mangsa atau saksi perlu membuat laporan polis terutamanya bagi kes yang melibatkan kecederaan fizikal, gangguan seksual, menjatuhkan imej peribadi atau pun KKM atau apa-apa kes yang dirasakan bersesuaian oleh mangsa.
- 9.4. Ketua Jabatan atau *Location Supervisor* perlu melaporkan insiden kekerasan kepada Unit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan di fasiliti masing-masing dalam tempoh 48 jam bagi tujuan notifikasi.
- 9.5. Ketua Jabatan/ *Location Supervisor* ataupun saksi kejadian perlu mengisi borang notifikasi insiden kekerasan (**lampiran 6**) yang disediakan oleh Unit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan di fasiliti masing-masing.

10. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN SEBAGAI LANGKAH PENCEGAHAN KEKERASAN

10.1. PENAMBAHBAIKAN PERSEKITARAN TEMPAT KERJA

Penambahbaikan persekitaran tempat kerja secara fizikal dapat mengelakkan insiden kekerasan dari terjadi. Beberapa cadangan penambahbaikan yang dapat dilaksanakan bergantung kepada kesesuaian dari segi ruang dan peruntukan seperti berikut:



**GARIS PANDUAN**Menegakkan Dan Menangani **ESSEFFASAN** Terhadap Anggota Bilik Rawat Di Kementerian Kesihatan Malaysia

- 10.1.1. Menyediakan '*panic button*' di setiap kawasan yang berisiko
- 10.1.2. Menyediakan bilik selamat (*safe room*) bagi anggota kesihatan
- 10.1.3. Menyediakan akses sekurang-kurangnya 2 pintu keluar bagi tempat yang berisiko terjadinya kekerasan
- 10.1.4. Susun atur perabot :
 - a. Agar pekerja dapat keluar dengan lebih mudah
 - b. Pastikan perabot tidak dapat digunakan sebagai senjata
 - c. Peralatan perubatan yang berbahaya disimpan di tempat yang selamat
- 10.1.5. Pemasangan CCTV di tempat yang strategik seperti:
 - a. Pintu Triage di wad kecemasan
 - b. Kaunter pendaftaran
 - c. Kaunter hasil
 - d. Ruang menunggu Klinik Pakar/ Jabatan Pesakit Luar
 - e. Ruang menunggu bilik mayat
 - f. Kaunter farmasi
- 10.1.6. *Barrier protection*:
 - a. Mengunci pintu yang jarang digunakan bagi mengurangkan akses masuk (pintu kecemasan, pintu belakang, pintu tangga kecemasan)
 - b. Sistem kod/ kad akses bagi pintu masuk ke wad
 - c. Kaca pelindung bagi kaunter hasil/ pendaftaran/ farmasi/ makmal
- 10.1.7. Ruang menunggu pesakit:
 - a. Menyediakan ruang tunggu yang selesa bagi mengurangkan tekanan
 - b. Memisahkan ruang menunggu kepada beberapa ruang kecil bagi mengelakkan pergolakan (*agitation*)
- 10.1.8. Pencahayaan :
 - a. Gunakan lampu yang terang bagi laluan umum, ruang pemeriksaan, wad dan tempat letak kereta
 - b. Ganti lampu yang rosak dengan segera
- 10.1.9. Papan tanda peringatan
 - a. Meletakkan papan tanda peringatan agar menjaga tingkahlaku dan tidak melakukan tindakan kekerasan di pintu masuk fasiliti KKM dan tempat yang strategik di sekeliling fasiliti berkenaan (rujuk lampiran 4)





10.2. PENAMBAHBAIKAN KEPERIBADIAN ANGGOTA KKM DI TEMPAT KERJA

Kekerasan di tempat kerja dapat terjadi akibat sikap anggota KKM yang sambil lewa dalam menjalankan tugas harian. Pelaksanaan tugas harian seharusnya dilihat dari suatu perspektif baru dan tidak lagi dianggap sebagai rutin atau beban. Anggota KKM seharusnya:

- 10.2.1. Menerapkan dan menyemai Budaya Korporat KKM sebagai salah satu budaya kerja (Penyayang, Profesionalisme dan Kerja Berpasukan).
- 10.2.2. Mengikuti latihan kemahiran *Soft Skills*.
- 10.2.3. Mengikuti aktiviti kerohanian.
- 10.2.4. Mewujudkan kumpulan sokongan menangani tekanan di tempat kerja di setiap jabatan.
- 10.2.5. Mengamalkan budaya nilai-nilai murni dan bersikap lebih profesional dalam menjalankan tugas. Antara sikap yang boleh diamalkan:

SENYUM	Penyampaian perkhidmatan yang penyayang dengan memberi senyuman kepada semua.
SAPA	Menyapa pesakit, keluarga sebagai tanda sedia untuk menjalinkan hubungan dengan pelanggan yang berurusan
SELAMAT	Menjelaskan prosedur yang bakal dilakukan atau dijalani agar pesakit dan keluarga faham dan tidak tertanya-tanya
SABAR	Penyabar dan bersifat pemaaf. Empati terhadap pesakit dan keluarga dapat menyuburkan sifat sabar
SOPAN	Sentiasa berhati-hati dalam pertuturan, tingkah laku serta dalam melakukan pekerjaan



**GARIS PANDUAN**

Menegakkan Dan Menangani KEKERAHAN terhadap Anggota Di Fasilitas Kementerian Kesihatan Malaysia

II. TANGGUNGJAWAB ANGGOTA KKM DALAM MENANGANI KEKERAHAN

11.1. TANGGUNGJAWAB INDIVIDU/ MANGSA

- a. Melaporkan semua kejadian kekerasan kepada penyelia yang bertanggungjawab (*location supervisor*) atau Ketua Jabatan dengan segera.
- b. Membuat laporan kejadian ke Unit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan di fasiliti masing-masing.
- c. Membuat pemeriksaan perubatan (jika perlu).
- d. Membuat laporan polis (jika perlu).
- e. Memfailkan tindakan undang-undang, *civil suit* (jika perlu).

11.2. TANGGUNGJAWAB PENGARAH HOSPITAL/ PEGAWAI PERUBATAN YANG MENJAGA/ PENYELIA

- a. Menjaga keselamatan pekerja dan memastikan persekitaran kerja yang kondusif dan selamat.
- b. Mepengerusikan Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (JKKP) yang sedia ada di fasiliti masing-masing yang bertindak sebagai Jawatankuasa Pelaksana menangani kekerasan di peringkat hospital/institusi perubatan/ klinik kesihatan/ pejabat kesihatan daerah.

11.3. TANGGUNGJAWAB JAWATANKUASA KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN (JKKP) DI PERINGKAT FASILITI

- a. Menjaga keselamatan pekerja dan memastikan persekitaran kerja yang kondusif dan selamat.
- b. Membuat penyiasatan terhadap kes yang dilaporkan.
- c. Memastikan Ketua Jabatan atau *Location Supervisor* mengisi borang notifikasi insiden kekerasan.
- d. Mengadakan perbincangan terhadap hasil siasatan, cuba menyelesaikan kes serta membuat penambahbaikan di peringkat hospital/ institusi/ klinik kesihatan/ pejabat kesihatan daerah.





11.4. TANGGUNGJAWAB UNIT KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN DI PERINGKAT HOSPITAL/ INSTITUSI/ KLINIK KESIHATAN/ PEJABAT KESIHATAN DAERAH

- a. Memainkan peranan sebagai urusetia JKKP dan Jawatankuasa Pelaksana.
- b. Membuat siasatan punca kekerasan yang terjadi bersama pihak pengurusan (Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan) di fasiliti masing-masing menggunakan borang di **lampiran 5**.
- c. Membantu mangsa dalam membuat laporan polis.
- d. Sentiasa bekerjasama dengan pihak polis bagi memastikan laporan kes mendapat tindakan yang sewajarnya.
- e. Mewujudkan satu pangkalan data (*database*) kes kekerasan yang dialami oleh anggota KKM.
- f. Menyediakan laporan penuh kepada urusetia di peringkat Jabatan Kesihatan Negeri.

11.5. TANGGUNGJAWAB JABATAN KESIHATAN NEGERI (JKN)

- a. Mewujudkan Jawatankuasa Induk di peringkat JKN bagi membincangkan kes kekerasan yang sulit dan tidak dapat diselesaikan di peringkat hospital/ institusi/ klinik kesihatan/ pejabat kesihatan daerah.
- b. Membuat siasatan kes di fasiliti berkaitan jika diperlukan.
- c. Mengadakan perbincangan terhadap hasil siasatan, cuba menyelesaikan kes serta membuat penambahbaikan di fasiliti yang terlibat dalam masa sebulan.
- d. Merujuk kes kekerasan yang sukar dan tidak dapat diselesaikan di peringkat JKN ke Jawatankuasa Khas KKM.
- e. Mewujudkan satu pangkalan data (*database*) kes kekerasan yang dialami oleh anggota KKM mengikut format di **lampiran 7**.
- f. *Database* kes kekerasan di peringkat hospital hendaklah dihantar setiap 3 bulan sekali kepada Unit Kesihatan Pekerjaan, Bahagian Perkembangan Perubatan manakala data kekerasan di peringkat PKD/ Klinik Kesihatan hendaklah dihantar kepada Unit Polisi Cawangan Kesihatan Primer, Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga.



**GARIS PANDUAN**

Menegakkan Dan Menangani KESERASAN terhadap Anggota di Fasilitas Kementerian Kesihatan Malaysia

- g. Menyediakan laporan penuh kepada urusetia di Unit Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan Bahagian Perkembangan Perubatan atau Unit Polisi, Cawangan Kesihatan Primer, Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga.

11.6. TANGGUNGJAWAB UNIT POLISI, CAWANGAN KESIHATAN PRIMER SERTA TANGGUNGJAWAB UNIT KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN, BAHAGIAN PERKEMBANGAN PERUBATAN

- a. Mewujudkan Jawatankuasa Khas KKM di Bahagian masing-masing bagi membincangkan kes kekerasan yang sukar dan tidak dapat diselesaikan di peringkat JKN.
- b. Membuat siasatan kes di fasiliti berkaitan jika diperlukan.
- c. Mewujudkan satu pangkalan data (*database*) kes kekerasan yang dialami oleh anggota KKM di Bahagian masing-masing.

11.7. TANGGUNGJAWAB PEGAWAI KESELAMATAN

Tanggungjawab Pegawai Keselamatan adalah tertakluk kepada Surat Pekeliling "Surat Pekeliling Ketua Pengarah Kesihatan Bil. 14/ 2002: Garis Panduan Sistem Kawalan Keselamatan di Hospital-Hospital Kementerian Kesihatan Malaysia". Antara tanggungjawab yang perlu dilaksanakan adalah:

- a. Mematuhi semua peraturan di fasiliti KKM.
- b. Mengawasi pelawat yang keluar masuk.
- c. Mengawal kawasan yang penuh sesak bagi mengelakkan kejadian yang tidak diinginkan.
- d. Mengekalkan hubungan baik dengan orang awam dan anggota KKM
- e. Memberi bantuan kepada anggota KKM sekiranya terjadi tandakan kekerasan.





12. TINDAKAN DAN PENJELASAN TERHADAP PERKARA YANG TIDAK DINYATAKAN DALAM GARIS PANDUAN INI

Garis panduan ini merupakan panduan umum sahaja memandangkan terdapat variasi dari segi kompleksiti kekerasan yang berlaku di setiap fasiliti KKM. Apa-apa juga persoalan yang memerlukan penjelasan terhadap perkara yang tidak dinyatakan dalam tatacara ini akan dikemukakan ke Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia untuk pertimbangan.





GARIS PANDUAN

Menegakkan Dan Menangani KESELAMATAN Terhadap Anggota Di Pejabat Kementerian Kesihatan Malaysia

13. PERTANYAAN

Sebarang pertanyaan, kemusykilan dan maklumbalas hendaklah dikemukakan ke:

HOSPITAL/ INSTITUSI PERUBATAN

Unit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
Cawangan Kualiti Penjagaan Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia
Aras 4, Blok E1, Kompleks E, Presint 1
62590 Putrajaya



03 - 88831215/1243



03 - 88831176



oshmedicaldev@gmail.com



fb.me/oshmedicaldev

Website

<http://medicaldev.moh.gov.my/ckpp/>

**PERKHIDMATAN KESIHATAN PRIMER
(KLINIK KESIHATAN/ KLINIK DESA/ KLINIK 1MALAYSIA)**

Unit Polisi
Cawangan Kesihatan Primer
Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga
Kementerian Kesihatan Malaysia
Tel: 03-88832168/ 2158
Fax: 03-88832210



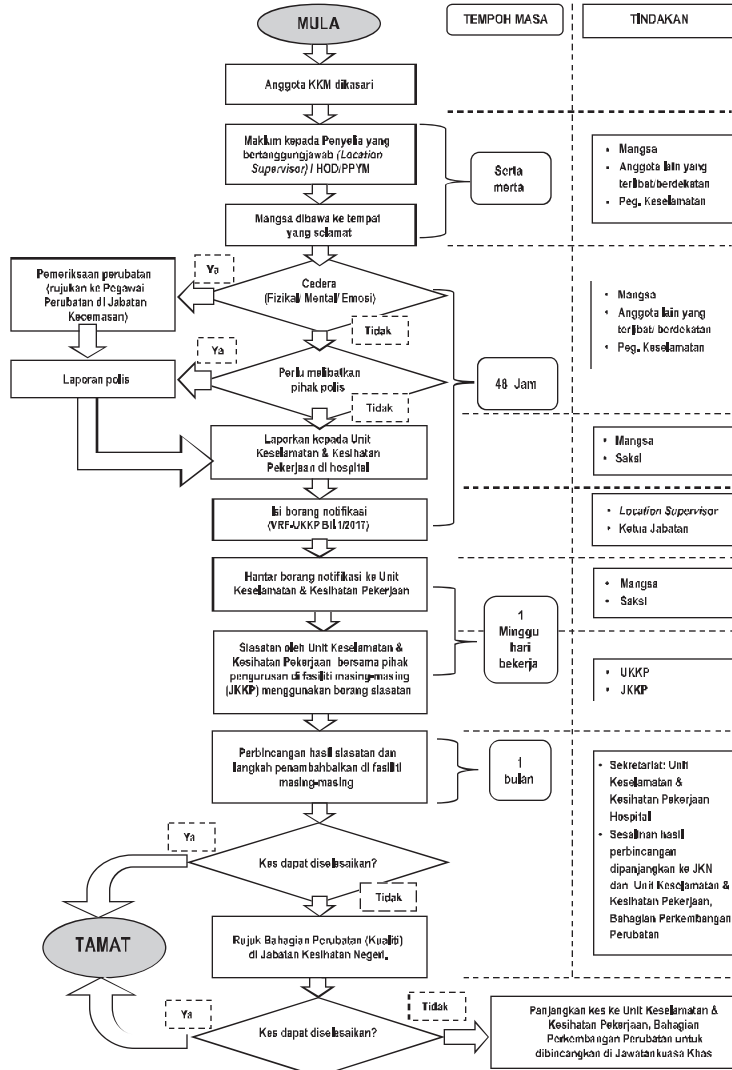


LAMPIRAN



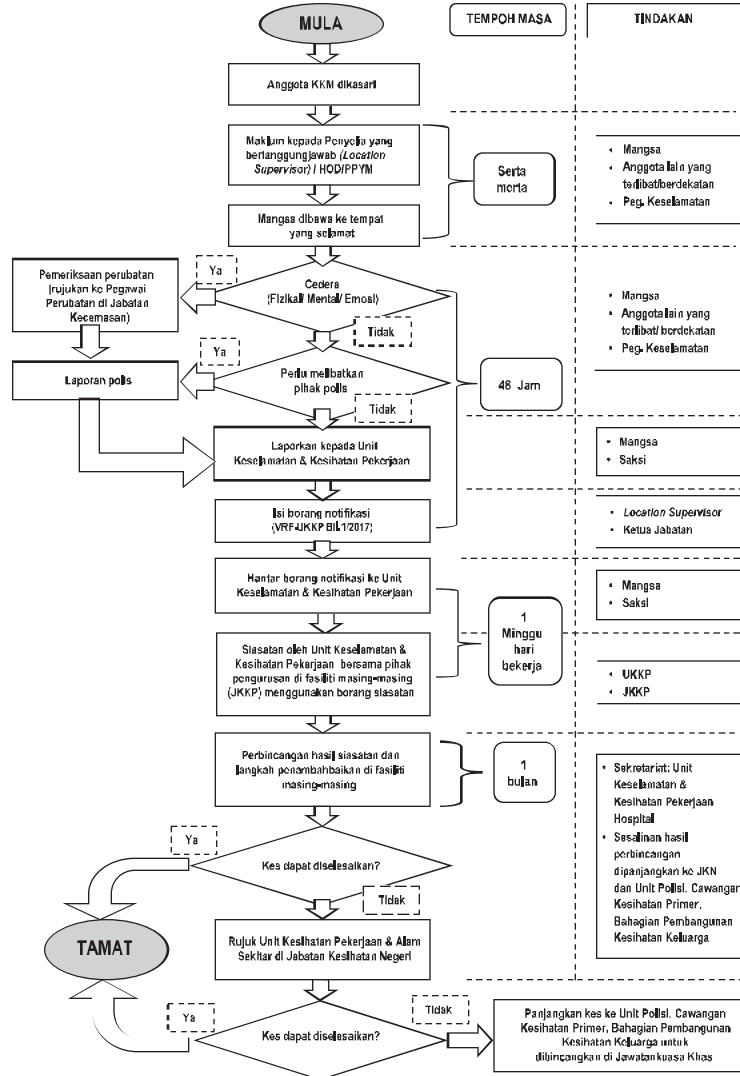
LAMPIRAN 1

CARTA ALIR PROSES NOTIFIKASI KEKERASAN DI HOSPITAL/ INSTITUSI PERUBATAN



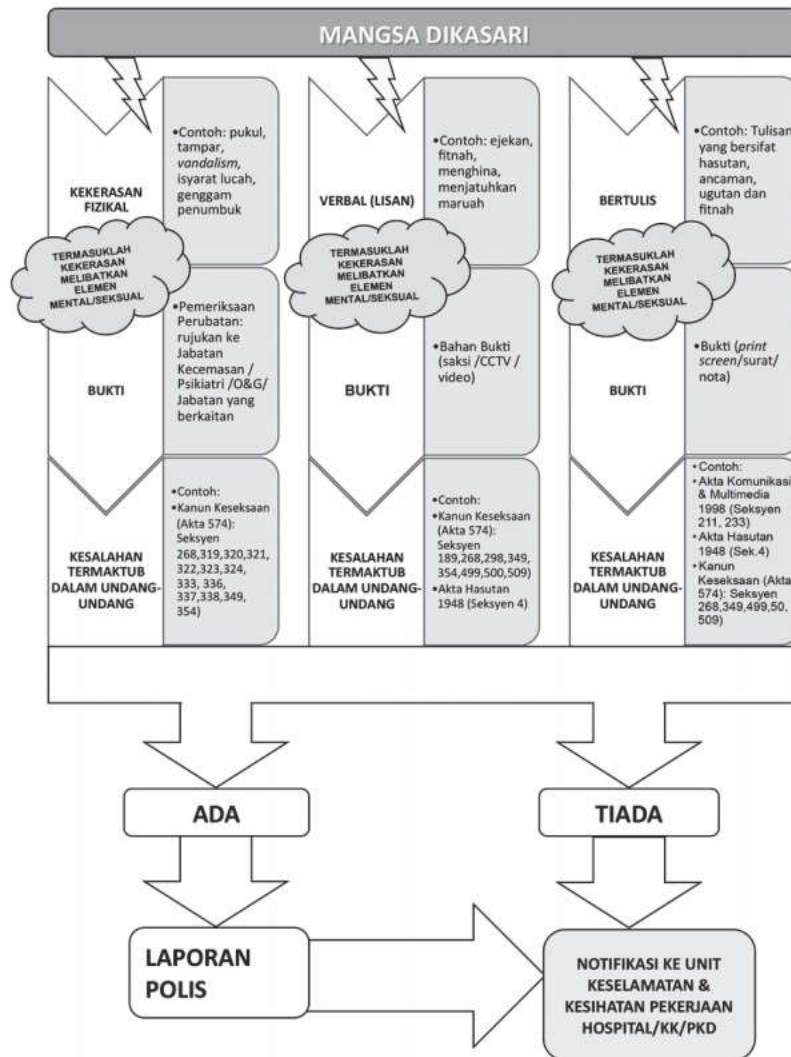
LAMPIRAN 2

CARTA ALIR PROSES NOTIFIKASI KEKERASAN DI PDK/ KLINIK KESIHATAN



LAMPIRAN 3

CARTA ALIR TINDAKAN YANG PERLU DIAMBIL ANGGOTA KKM APABILA DIKASARI



GARIS PANDUAN

Mencegah Dan Menangani Kekerasan Terhadap Anggota Di Fasilitas Kementerian Kesihatan Malaysia

LAMPIRAN 4

CADANGAN PAPAN TANDA NOTIS KEPADA PELANGGAN DI FASILITI KKM

**NOTIS KEPADA PELANGGAN
BAHAGIAN PERKEMBANGAN PERUBATAN**

Bahagian Perkembangan Perubatan komited untuk menyediakan perkhidmatan yang berkualiti dan terbaik kepada semua pihak yang berurusan dengan kami.

PERINGATAN

Semua pesakit / ahli keluarga / pelawat Bahagian Perkembangan Perubatan HENDAKLAH SENTIASA:

- ✓ BERKELAKUAN BAIK, BERSOPAN dan MENGHORMATI PERATURAN – PERATURAN Bahagian Perkembangan Perubatan sepanjang berada di kawasan Bahagian Perkembangan Perubatan.

TINGKAH LAKU seperti mengeluarkan KATA-KATA KESAT, UGUTAN, MENGGUNAKAN KEKERASAN atau MENGGANGGU KAKITANGAN Bahagian Perkembangan Perubatan melaksanakan tugas mereka adalah DILARANG.

Tindakan undang-undang boleh dikenakan terhadap pelaku dibawah Kanun Keseksaan atau Akta Kesalahan – Kesalahan Kecil 1955

Ketua Pengarah Kesihatan
Kementerian Kesihatan Malaysia



LAMPIRAN 5



(VRF-UKKP BIL/2017)

OCCUPATIONAL SAFETY & HEALTH UNIT MINISTRY OF HEALTH MALAYSIA

BORANG SIASATAN INSIDEN KEKERASAN VIOLENT INCIDENT INVESTIGATION FORM


Nota:

- Definisi 'insiden kekerasan': Apa jua tingkah laku yang melibatkan serangan secara fizikal, perkataan (ugutan), seksual mahupun bertulis bertujuan untuk mencederakan, membuat kerosakan atau mendatangkan mudarat psikologi yang munasabah kepada seseorang pekerja untuk mempercayai bahawa beliau berisiko untuk tercedera.
- Borang yang lengkap perlu diserahkan kepada Unit Kesihatan Pekerja **DALAM MASA 48 JAM** untuk tindakan seterusnya.

1. DATA PERIBADI/PERSONAL INFORMATION

Nama/Name:

No. Kad

Pengenalan: 

Jawatan/Job Title :

Jabatan/Department:

Tempoh Perkhidmatan/Years in service :

2.

Tarikh & Masa Kejadian/Date & Time Of Incident:

Lokasi Kejadian/Location Of Incident:

Pelaku/ Assailant(s):	<input type="checkbox"/> Pesakit (Patient)	<input type="checkbox"/> Pekerja (Workers)
	<input type="checkbox"/> Patient's relatives/Parents/ Guardian (Waris Pesakit/IbuBapa/Penjaga)	<input type="checkbox"/> Others (Lain-lain):

Siapa pelaku-pelaku tersebut? Who was the assailant(s)?

No	Nama (Name)	Jawatan (Designation)	Jantina (Gender)
1.			
2.			
3.			





GARIS PANDUAN

Menegakkan Dan Menangani Kesetiaan Terhadap Anggota Di Pejabat Kementerian Kesihatan Malaysia

Saksi-saksi (jika ada):
Witness(es) (if any):

No.	Name	IC/Identity Number	Phone Number
1.			
2.			
3.			

Pada pandangan anda, kejadian yang melibatkan kekerasan ini boleh dikategorikan sebagai (anda boleh tandakan lebih daripada satu kotak jika perlu):
In your best professional judgement, this incident involving violence can be best categorized as (check more than one box if necessary):

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Kekerasan fizikal / Physical assault | <input type="checkbox"/> Serangan seksual/Sexual harassment |
| <input type="checkbox"/> Kekerasan lisan/ Verbal threat | <input type="checkbox"/> Kerosakan harta/Property damage
Vandalisma/Vandalism |
| <input type="checkbox"/> Buli/Bullying
Menakut-nakutkan/Intimidating | <input type="checkbox"/> Ancaman bertulis/Written threat
(Surat/media sosial/sms)
(letter /social media / sms) |
| <input type="checkbox"/> Lain-lain (mohon perincian):
Others (please specify): | |

.....

Perincian kejadian (tambah lampiran jika perlu)
Specifics of incident (Attach another page if necessary):

.....





GARIS PANDUAN

Mencegah Dan Menangani KEKERAHAN terhadap Anggota Di Pejabat Kementerian Kesihatan Malaysia

UNTUK KEGUNAAN UNIT KESIHATAN PEKERJA/FOR OSH UNIT USE ONLY

Tarikh & masa notifikasi diterima/Date & time of notification form received:
 Diterima oleh/Received by :

1. **Apa penyebab kejadian kekerasan ini?** (Senaraikan sebarang keadaan yang bahaya, perlakuan-perlakuan atau prosedur-prosedur didalam sebarang bentuk yang menyumbang kepada kejadian kekerasan):
What caused this violent incident? (List any unsafe conditions, acts or procedures that in any manner contributed to the violent incident.):

.....

2. **PELAN TINDAKAN/ACTION PLAN:** (Kenalpasti sebarang tindakan pembetulan yang telah diambil dan sebarang cadangan tindakan untuk mengelakkan kejadian serupa) (Identify any corrective actions that have been taken and any recommended actions to prevent similar incidents.)

Cadangan Tindakan Pembetulan Recommended Corrective Action	Tindakan Oleh Action By Whom

3. **Ulasan/Comments:**

.....




**PEGAWAI YANG MELAKUKAN SIASATAN
 /PERSONS CONDUCTING INVESTIGATION:**

No.	Nama/Name	Jawatan/Designation	Tandatangan & Cop Rasmi/Signature & Official Stamp
1.			
2.			
3.			



LAMPIRAN 6

(VRF-UKKP Bil. 1/2017)

Notification Of Workplace Violence Form

TO BE FILLED BY SUPERVISOR/MATRON/SISTER IN CHARGE OF THE RESPECTIVE DEPARTMENT

<p>SUBMIT COMPLETED FORM TO: Bahagian Perubatan (Unit Kualiti) / KPAS Jabatan Kesihatan Negeri</p>	<p>Part B – Affected Person Name: _____</p> <p>Date Of Birth: _____</p> <p>New IC/Passport Number: _____</p> <p>Nationality: _____</p> <p>Gender: Male / Female</p> <p>Ethnic Group: _____</p> <p>Occupation: _____</p> <p>Name & Address Of Organization: _____</p>
<p>Part A – Notifier Name: _____</p> <p>Designation: _____</p> <p>Address Of Clinic/Hospital: _____</p>	<p>Part C – Workplace Violence Date Of Incident: _____</p> <p>Diagnosis / Provisional Diagnosis: _____</p> <p>Location Of Incident: _____</p> <p>Contact Number: _____</p>
<p>Part D</p> <p>a) What kind of work did the victim do which may be associated with the violence? (Describe the work activities)</p> <p>b) What are the reason(s) which may have contributed to the violence?</p> <p>c) What is the relationship of the assailant to the victim? (Eg: Patient, Family Member, Co-worker)</p> <p>d) What are the physical/traumatic/emotional injury sustained by the victim?</p>	
Signature Of Notifier: Date: _____	Name & Address Of Notifier: _____



GARIS PANDUAN

Menegakkan Dan Memanangankan Hak-Hak Terhadap Anggota Di Pejabat Kementerian Kesihatan Malaysia

LAMPIRAN 7

CONTOH LAMPIRAN DATA KES KEKERASAN PELANGGAN TERHADAP ANGGOTA KKM

JKN: _____

NO. ID	TARIKH INSIDEN	NAMA FASILITI	TEMPAT INSIDEN	MANGSA	JENIS KEKERASAN	PUNCA KEJADIAN	STATUS KES	LAPORAN POLIS
Masukkan 4 angka terakhir kad pengenalan pelapor		Nyatakan Fasiliti KKM yang terlibat. Contoh: • Hospital • Institusi Perubatan • PKD • Klinik Kesihatan	Tempat dimana kekerasan tersebut terjadi. Contoh: • Kaunter pendaftaran • Kaunter hasil • Wad • Klinik • Farmasi	Mangsa (Pelapor) yang terlibat dalam kejadian tersebut. Contoh: • Doktor • Jururawat • PPP • PPK • Kerani • Pengawal Keselamatan	Nyatakan jenis kekerasan yang terjadi. Contoh: • Fizikal • Verbal • Bertulis • Seksual • Media sosial • Cyberbully	Punca terjadinya kekerasan. Contoh: • masalah komunikasi • Perilaku staf yang kasar • Waktu menunggu lama • Persekitaran • Tida SOP	Nyatakan status kes: selesai/belum selesai	Nyatakan status laporan polis: • Ada • Tiada • Tidak dibuat

- Database kes kekerasan di **PERINGKAT HOSPITAL** hendaklah dihanjar setiap 3 bulan sekali kepada **Unit Kesihatan Pekerjaan, Bahagian Perancangan Perubatan** manakala data kekerasan di **peringkat PKD/Klinik Kesihatan** hendaklah dihanjar kepada **Unit Polisi, Cawangan Kesihatan Primer, Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga**.
- Format sebenar (excel) boleh dimuat turun di http://medicaldev.moh.gov.my/CKPPP?page_id=54





EDITORIAL

Penaung :

Datuk Dr. Noor Hisham Bin Abdullah
Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia

Penasihat :

Datuk Dr. Jeyandran Tan Sri Sinnadurai
Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Perubatan)
Kementerian Kesihatan Malaysia

Dato' Dr. Azman bin Hj. Abu Bakar
Pengarah Perkembangan Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia

Dr. Wan Mazlan Bin Mohamed Wooljy
Timbalan Pengarah Kanan
Cawangan Kualiti Penjagaan Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia

Dr. PAA Mohamed Nazir Bin Abdul Rahman
Timbalan Pengarah II
Cawangan Kualiti Penjagaan Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia





GARIS PANDUAN

Menegakkan Dan Menangani KESSELIAHAN Terhadap Anggota Bil Perubatan Kementerian Kesihatan Malaysia

KOORDINATOR TEKNIK AL

Pengerusi :

Dr. Siti Sara Bt. Yaacob
Ketua Unit/Pakar Perubatan Kesihatan Awam
Unit Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan
Cawangan Kualiti Penjagaan Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia

Ketua Editorial :

Dr. Mohd Syazmin Zuwairy Bin Mohd Sharial
Ketua Penolong Pengarah
Unit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
Cawangan Kualiti Penjagaan Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia

Editor :

Dr. Mohd Suffian Bin Mohd Dzakwan
Ketua Penolong Pengarah Kanan
Unit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
Cawangan Kualiti Penjagaan Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia

Pn. Rafeah Bt. Mohd Rashid
Ketua Jururawat
Unit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
Cawangan Kualiti Penjagaan Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia

Dr. Norhafizah Bt. Mohd Noor
Ketua Penolong Pengarah
Unit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
Cawangan Kualiti Penjagaan Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia

Pn. Norazita Bt. Che Mohd Nashir
Pembantu Tadbir (P/O)
Unit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
Cawangan Kualiti Penjagaan Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia





AHLI JAWATANKUASA TEKNIKAL

Dato' Dr. Hj. Khalid Bin Ibrahim
Pengarah Hospital
Hospital Sungai Buloh

Dr. Sabariah Faizah Bt. Jamaluddin
Pakar Perunding Kanan Perubatan Kecemasan
Ketua Perkhidmatan Perubatan Kecemasan KKM
Hospital Sungai Buloh

Puan Rosminah Bt. Mohd Din
Timbalan Pengarah
Bahagian Amalan dan Perkembangan Farmasi
Bahagian Perkhidmatan Farmasi
Kementerian Kesihatan Malaysia

Dr. Omar Bin Mihat
Pakar Perubatan Kesihatan Awam
Ketua Sektor Kesihatan Mental VIP & AST
Bahagian Kawalan Penyakit
Kementerian Kesihatan Malaysia

Dr. Uma Visvalingam
Pakar Psikiatri
Jabatan Psikiatri
Hospital Putrajaya

Dr. Azhar Bin Mohd Sali
Timbalan Pengarah
Hospital Melaka

Dr. Gogillan A/L Sevaratnam
Ketua Unit Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan
Hospital Kuala Lumpur





GARIS PANDUAN

Menegakkan Dan Memangani **ESSE** Terhadap Anggota Bil Perubatan Kementerian Kesihatan Malaysia

Dr. Mohamad Bin Mohamed Sharif
Ketua Penolong Pengarah Kanan
Cawangan Perkembangan Perkhidmatan Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia

Puan Ruhana Bt. Mahmud
Ketua Penolong Pengarah Kanan
Cawangan Pembangunan Profesyen Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia

Dr. Ramon Thomas Varughese
Ketua Penolong Pengarah
Cawangan Amalan Perubatan Swasta
Bahagian Amalan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia

Datin Liong Sie Fung
Ketua Penolong Pengarah
Bahagian Kejururawatan
Kementerian Kesihatan Malaysia

En. Mohd Taisin Bin Hj. Hassan
Penolong Pegawai Perubatan
Lembaga Pembantu Perubatan
Bahagian Amalan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia

En. Ismail Bin Hj. Md. Sohot
Pegawai Keselamatan Kerajaan
Unit Keselamatan
Bahagian Khidmat Pengurusan KKM
Kementerian Kesihatan Malaysia





AHLI JAWATANKUASA SEMAKAN

Datuk Dr. Hj. Rohaizat Bin Hj. Yon
Timbalan Pengarah Kanan
Cawangan Permbangunan Profesion Perubatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia

Dr. Junainah Bt. Sabirin
Timbalan Pengarah
Cawangan Penilaian Teknologi Kesihatan
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia

Tuan Peh Suan Yong
Penasihat Undang-Undang
Pejabat Penasihat Undang-Undang
Kementerian Kesihatan Malaysia

Dr. Sirajuddin Bin Hashim
Pakar Perubatan Kesihatan Awam (Kesihatan Pekerjaan)
Ketua Sektor Kesihatan Pekerjaan & Alam Sekitar
Bahagian Kawalan Penyakit
Kementerian Kesihatan Malaysia

Dr. Noraini Bt. Mohd Yusof
Pakar Perubatan Kesihatan Awam
Ketua Penolong Pengarah Kanan
Cawangan Kesihatan Primer
Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga
Kementerian Kesihatan Malaysia





GARIS PANDUAN

Mencegah Dan Menangani **ESSEN** Terhadap Anggota Bil Perak Menteri Kesihatan Malaysia

Dr. Norizah Bt. Ibrahim
Ketua Penolong Pengarah Kanan
Cawangan Kesihatan Primer
Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga
Kementerian Kesihatan Malaysia

Dr. Ahmad Fareed Bin A Rahman
Ketua Penolong Pengarah Kanan
Cawangan Medicolegal
Bahagian Amalan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia

Dr. Nizam Bin Ishak
Ketua Penolong Pengarah Kanan
Cawangan Medicolegal
Bahagian Amalan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia

Puan Fairuz Syuhada Bt Amran
Peguam Kanan Persekutuan
Pejabat Penasihat Undang-Undang
Kementerian Kesihatan Malaysia

