

LAPORAN KUALITI 2023

UNIT KUALITI HRPZII

HOSPITAL RAJA PEREMPUAN ZAINAB II

FUNGSI UNIT KUALITI

Unit Kualiti berperanan sebagai pusat rujukan dalam memberi maklumat berkaitan usaha peningkatan kualiti kepada warga Hospital Raja Perempuan Zainab II dan juga kepada institusi luar.

Ianya turut menjadi pusat pengumpulan dan penyimpanan data serta rekod berkaitan inisiatif Kualiti HRPZII, selaras dengan tujuan penubuhannya sebagai pusat kecemerlangan utama dalam menyediakan sumber untuk aktiviti kualiti hospital.

Unit Kualiti diterajui oleh Ketua Penyelaras Kualiti hospital dan dibantu oleh 3 orang Pegawai Perubatan, seorang Ketua Jururawat, seorang Jururawat dan seorang Pembantu Tadbir.

UNIT KUALITI HRPZII

ARAS 5, KOMPLEKS RAWATAN HARIAN



Ketua Penyelaras Kualiti: Dr Zulrusydi bin Ismail

Ketua Unit : Dr Mariyani binti Mad Said

Pegawai Perubatan: Dr Nur Amalina binti Che Mansor

Pegawai Perubatan: Datin Dr Nur Asiah binti Jasney

Ketua Jururawat : Pn Mariah binti Saleh

Jururawat (KUP) : Pn Syarifah Ainun binti Syed Kuning

Pembantu Tadbir : Pn Wan Hanisah binti Wan Hassan

HRPZ II

HOSPITAL RAJA PEREMPUAN ZAINAB II

DASAR KUALITI

DIKEMASKINI 20 FEBRUARI 2024



DASAR KUALITI HOSPITAL RAJA PEREMPUAN ZAINAB II

Hospital Raja Perempuan Zainab II komited untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan penjagaan kesihatan secara berterusan dengan merealisasikan matlamat dan halatuju berteraskan polisi Kementerian Kesihatan Malaysia secara komprehensif berfokuskan kepada aktiviti yang berorientasikan ekspektasi dan keselesaan pelanggan serta memberi keutamaan kepada kawalan kualiti, keselamatan dan pengurusan risiko.

Hospital Raja Perempuan Zainab II is committed to continuously improve the quality of healthcare services by realization of Ministry of Health's goals and direction comprehensively through strong focus on customer's comfort and expectation oriented activities as well as giving higher priority in quality control, safe care and risk management.

**DR. IZAMIN BIN IDRIS
PENGARAH HOSPITAL**

TARIKH: 20.02.2024

SENARAI AKTIVITI DI BAWAH SELIAAN KUALITI HRPZ II

Hospital Performance Indicator for Accountability (HPIA) / Key Performance Indicator (KPI)

Peri-Operative Mortality Review (POMR)

Maternal Mortality Review (MMR)

Credentialing and Privileging (C&P)

Clinical Practice Guidelines (CPG)

Incident Reporting

MS ISO 9001: 2015

Kajian Kepuasan Pelanggan

Budaya Korporat

Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam (PKPA)

Clinical Research Centre (CRC)

Surgical Site Infection (SSI)

Quality Control

Clinical Audit

Renal Registry

Cancer Registry

Continuous Medical Education (CME)

Pain Free Hospital

Health Education

Akreditasi

Infection Control

Inovasi

Lean Healthcare

Quality Control Circle (KIK)

Quality Assurance Program (QAP)

Medical Morbidity & Mortality Audit (MMA)

AKTIVITI KUALITI 2023 (JANUARI)

TARIKH	PERKARA	ANJURAN	LOKASI
11 Januari 2023	Taklimat Program Kualiti	HRPZ II	Jabatan Kardiotorasik HRPZII
5 Januari 2023	Taklimat Pengisian Matriks Baru HPIA/KPI (secara online)	JKNK	Semua Jabatan dan Unit HRPZII
21 Januari 2023	Mesyuarat Pemurnian Projek QAP Tahun 2022/2023	HRPZ II	Bilik Seminar Aras 5, HRPZII
31 Januari 2023	GEMBA Lean	JKNK	HSIP, Kuala Krai
31 Januari 2023	Pembentangan POMR	HRPZ II	Auditorium, HRPZII

AKTIVITI KUALITI 2023 (FEBRUARI)

TARIKH	PERKARA	ANJURAN	LOKASI
7 Februari 2023	<i>Personal Coaching Akreditasi: Service Standard 2</i>	HRPZII	BMU, HRPZII
16 Februari 2023	<i>Personal Coaching Akreditasi: Service Standard 9J</i>	HRPZII	BMU, HRPZII
19 Februari 2023	Mesyuarat LEAN	JKNK	JKN
21-23 Februari 2023	TOT Akreditasi	JKNK	Hospital Besut
28 Februari 2023	TOT Pain Free Hospital	KKM	Putrajaya
28 Februari 2023	Pembentangan POMR	HRPZ II	Auditorium, HRPZII

AKTIVITI KUALITI 2023 (MAC)

TARIKH	PERKARA	ANJURAN	LOKASI
1 Mac 2023	Konvensyen QAP 2022 Peringkat HRPZII	HRPZII	Auditorium, HRPZII
12 Mac 2023	Taklimat KPI/HPIA	JKNK	JKNK
13 Mac 2023	Taklimat Dan Pembentangan Projek QAP 2022 Bagi Hospital - Hospital Daerah Kelantan	JKNK	PLT, HDT
15 Mac 2023	Mesyuarat AJK Lean Health Care	HRPZII	BM Aras 3 HRPZII
19 Mac 2023	Audit Dalaman Pain Free HRPZII	HRPZII	Semua Jabatan dan Unit HRPZII
28 Mac 2023	Pembentangan POMR	HRPZ II	Auditorium, HRPZII

AKTIVITI KUALITI 2023 (APRIL)

TARIKH	PERKARA	ANJURAN	LOKASI
3 _ 5 April 2023	Taklimat KPI Peringkat HRPZII	HRPZ II	Bilik Seminar Aras 5, HRPZII
4 April 2023	Mesyuarat KIK	HRPZII	BMU, HRPZII
4 April 2023	Program Keselamatan (webinar)	KKM	Webinar
10 April 2023	Taklimat HPIA 2023 Peringkat HRPZII	HRPZII	BMU, HRPZII
11 April 2023	Program Keselamatan (webinar)	KKM	Webinar
11 April 2023	Mesyuarat C&P	HRPZII	BMU, HRPZII
13 April 2023	<i>Personal Coaching Akreditasi: Service Standard 22</i>	HRPZII	BMU, HRPZII
18 April 2023	Program Keselamatan (webinar)	KKM	Webinar
19 April 2023	Mesyuarat Inovasi Bil 1/2023 Dan Pemurnian Projek Inovasi 2023	HRPZII	BMU, HRPZII

AKTIVITI KUALITI 2023 (MEI)

TARIKH	PERKARA	ANJURAN	LOKASI
3 Mei 2023	Taklimat Persediaan Audit Dalaman ISO	HRPZII	BMU, HRPZII
7-9 Mei 2023	Audit Dalaman MS ISO 9001:2015	HRPZII	Semua Jabatan dan Unit HRPZII
9 Mei 2023	Mesyuarat Pemantapan SIQ/KPI Zon Timur	KKM	HOSHAS, PAHANG
16 Mei 2023	Taklimat Kajian Kepuasan Pelanggan	HRPZII	BMU, HRPZII
18 Mei 2023	Seminar <i>Patient Safety Awareness</i>	KKM	Putrajaya
22 Mei 2023	Pembentangan Projek Inovasi Ke Saringan JKNK Tahun 2023	HRPZII	Bilik Seminar Aras 5, HRPZII
22-23 Mei 2023	Taklimat SSSL (MPSG)	JKNK	PLT, HDT
24-25 Mei 2023	Bengkel Lean Siri 1	HRPZII	Bilik Seminar Aras 5, HRPZII
25 Mei 2023	Mesyuarat Inovasi Bil 3/2023 dan Pembentangan Projek Inovasi Ke Saringan JKNK Tahun 2023	HRPZII	BMU, HRPZII
29 Mei 2023	Mesyuarat Kualiti 1/2023	HRPZII	BMU, HRPZII
30 Mei 2023	Mesyuarat Pemurnian Projek KIK ke persada JKNK	HRPZII	Auditorium, HRPZII
30 Mei 2023	Pembentangan POMR	HRPZ II	Auditorium, HRPZII

AKTIVITI KUALITI 2023 (JUN)

TARIKH	PERKARA	ANJURAN	LOKASI
11 Jun 2023	Lawatan Persediaan Tempat Konvensyen KIK Peringkat Negeri	JKNK	Auditorium, HRPZII Bilik Seminar Aras 5, HRPZII
13 Jun 2023	Taklimat Pengurusan SIQ	HRPZII	Auditorium, HRPZII
18 Jun 2023	Konvensyen KIK 2023 Peringkat Negeri Kelantan	JKNK	Auditorium, HRPZII & Bilik Seminar Aras 5, HRPZII
21 Jun 2023	Mesyuarat MS ISO 9001:2015	HRPZII	BMU, HRPZII

AKTIVITI KUALITI 2023 (JULAI)

TARIKH	PERKARA	ANJURAN	LOKASI
4 Julai 2023	Taklimat <i>Patient Safety Awareness</i>	HRPZII	Auditorium, HRPZII
10-12 Julai 2023	<i>2nd Surveillance Audit</i> MS ISO 9001:2015	Intertek International Sdn. Bhd	Semua Jabatan dan Unit HRPZII
16 Julai 2023	Bengkel Lean 2/2023	HRPZII	Bilik Seminar Aras 5, HRPZII
17 Julai 2023	Seminar <i>Patient Safety Awareness</i>	JKNK	HSIP, Kuala Krai
18 Julai 2023	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MRM) 1/2023	HRPZII	BMU, HRPZII
24 _ 26 Julai 2023	Bengkel 1 & 2 QAP	HRPZII	Auditorium, HRPZII
25 Julai 2023	Pembentangan POMR	HRPZ II	Auditorium, HRPZII

AKTIVITI KUALITI 2023 (OGOS)

TARIKH	PERKARA	ANJURAN	LOKASI
6 Ogos 2023	Gemba Lean JKNK	JKNK	Jabatan dan Unit Terlibat HRPZII
15 _ 17 Ogos 2023	Pembentangan Peringkat Saringan (Kategori Perkhidmatan & Produk) Anugerah Inovasi KKM 2023	KKM	Online (Google.Meet)
16 Ogos 2023	Taklimat Clinical Audit	HRPZII	BMU, HRPZII
16 Ogos 2023	Taklimat <i>Patient Safety Awareness</i> Untuk Pegawai Perubatan Siswazah	HRPZII	BM Aras 3, HRPZII
20 Ogos 2023	Mesyuarat Akreditasi	HRPZII	BMU, HRPZII
29 Ogos 2023	Pembentangan POMR	HRPZ II	Auditorium, HRPZII

AKTIVITI KUALITI 2023 (SEPTEMBER)

TARIKH	PERKARA	ANJURAN	LOKASI
3 September 2023	Kursus Audit PFH Mesyuarat PSQ	HRPZII	Auditorium, HRPZII BMU, HRPZII
5-7 September 2023	Lawatan Kerja Akreditasi ke Hospital Putrajaya <i>Standard 2,3, dan 6</i>	HRPZII	Hospital Putrajaya
11 September 2023	Lawatan Kerja dari HSIP for Pain Free Hospital	HSIP	Jabatan dan Unit Terlibat HRPZII
12_13 September 2023	Sesi Penilaian Dokumen dan Projek Konvesyen KIK KKM Peringkat Kebangsaan Tahun 2023	KKM	AC Hotel Kuantan, Pahang
12 September 2023	Mesyuarat <i>Hospital Privileging Committee</i>	HRPZII	BMU, HRPZII
18 September 2023	Taklimat <i>Patient Safety Awareness</i> Untuk Pegawai Perubatan Siswazah	HRPZII	Auditorium, HRPZII
18 September 2023	<i>Conference Medical Morbidity & Mortality Audit (MMA)</i>	HRPZII	Auditorium, HRPZII
26 September 2023	Pembentangan POMR	HRPZ II	Auditorium, HRPZII
26-27 September 2023	Bengkel Pemantapan Kompetensi Juruaudit Dalaman	HRPZII	Bilik Seminar Aras 5, HRPZII

AKTIVITI KUALITI 2023 (OKTOBER)

TARIKH	PERKARA	ANJURAN	LOKASI
4 Oktober 2023	Taklimat pelaksanaan Audit KPI HPIA Sesi Jan _ Jun	JKNK	Jabatan dan Unit Terlibat HRPZII
8 Oktober 2023	Mesyuarat <i>Pain Free Hospital</i>	HRPZII	BMU, HRPZII
11 Oktober 2023	Taklimat Juruaudit Dalaman	HRPZII	BMU, HRPZII
16 Oktober 2023	<i>Conference Medical Morbidity & Mortality Audit (MMA)</i>	HRPZII	Auditorium, HRPZII
15 - 26 Oktober 2023	Audit Dalaman KPI/HPIA	HRPZII	Semua jabatan dan unit HRPZII
17 - 18 Oktober 2023	Simposium <i>Pain Free Program</i>	KKM	Putrajaya
24 Oktober 2023	Pembentangan POMR	HRPZII	Auditorium, HRPZII
24 - 25 Oktober 2023	Kajian <i>Sustainability Of LEAN Implementations At MOH Hospitals</i> (NMMR ID-22-01071-N8B)	INSTITUT KESIHATAN NEGARA	Jabatan dan Unit Terlibat HRPZII
31 Oktober 2023	Kursus Kesedaran MPSG Untuk Pegawai Perubatan Siswazah	HRPZII	Bilik Seminar Aras 5, HRPZII

AKTIVITI KUALITI 2023 (NOVEMBER)

TARIKH	PERKARA	ANJURAN	LOKASI
2 November 2023	Personal Coaching Akreditasi: <i>Service Standard 4</i>	HRPZII	BMU, HRPZII
5 November 2023	Audit HPIA/KPI HRPZII	JKNK	Jabatan dan Unit Terlibat HRPZII
7 November 2023	Audit HPIA/KPI HPM	JKNK	Jabatan dan Unit Terlibat HRPZII
8 November 2023	Audit HPIA/KPI HTM	JKNK	Jabatan dan Unit Terlibat HRPZII
16 November 2023	Personal Coaching Akreditasi: <i>Service Standard 5</i>	HRPZII	BMU, HRPZII
20 November 2023	<i>Conference Medical Morbidity & Mortality Audit (MMA)</i>	HRPZII	Auditorium, HRPZII
22 November 2023	Mesyuarat JK POMR dan SSSL	JKNK	JKNK
28 November 2023	Pembentangan POMR	HRPZII	Auditorium, HRPZII
29 November 2023	Taklimat Standardisasi Lean JKNK Fasa ke 4	JKNK	BMU, HRPZII

AKTIVITI KUALITI 2023 (DISEMBER)

TARIKH	PERKARA	ANJURAN	LOKASI
5 Disember 2023	Mesyuarat Teknikal Program Kualiti	JKNK	BMU JKNK
6 Disember 2023	Mesyuarat Kualiti HRPZII	HRPZII	BMU, HRPZII
7 Disember 2023	TOT <i>Surgical Site Infection</i> (SSI)	KKM	Kuantan , Pahang
12 Disember 2023	Mesyuarat AJK POMR	HRPZII	BMU, HRPZII
12 Disember 2023	Personal Coaching Akreditasi: <i>Service Standard 7</i>	HRPZII	Bilik Mesyuarat Rekod Perubatan, HRPZII
18 Disember 2023	Mesyuarat Akreditasi Bil 2/2023	HRPZII	Bilik Seminar Aras 5, HRPZII
18 Disember 2023	<i>Conference Medical Morbidity & Mortality Audit</i> (MMA)	HRPZII	Auditorium, HRPZII
19 Disember 2023	Mesyuarat AJK <i>Surgical Site Infection</i> (SSI)	HRPZII	BMU, HRPZII
20 Disember 2023	Mesyuarat <i>Hospital Privileging Committee</i>	HRPZII	BMU, HRPZII
26 Disember 2023	Pembentangan POMR	HRPZII	Auditorium, HRPZII

MS ISO 9001:2005- 2023

TARIKH	AKTIVITI
7 hingga 9 Mei 2023	Audit Dalam Penggal 1/2023
18 Julai 2023	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan HRPZII
10 hingga 12 Julai 2023	2 nd Surveillance Audit MS ISO 9001:2015 oleh Intertek International Sdn. Bhd



PENCAPAIAN :
Berjaya mengekalkan Pensijilan MS ISO 9001:2015
Hospital Raja Perempuan Zainab II (2021 – 2024)



***HOSPITAL PERFORMANCE
INDICATOR FOR
ACCOUNTABILITY (HPIA)
&
KEY PERFORMANCE
INDICATOR (KPI)***

TARIKH	AKTIVITI
15 - 26 Okt 2023	Audit Dalaman Penggal 1/2023
5 Nov 2023.	Audit Luaran oleh JKNK

INDIKATOR	2023 (Januari - Jun)	2023 (Julai - Disember)
HPIA	21	21
Medical Based	42	42
Surgical Based	43	40
Clinical Support	28	25
Total	134	128
Peratus	98.11%	100%

(1 daripada 113 indikator KPI mengalami SIQ)

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

	Penggal 1/2023 21 Mei 2023 ~ 21 Jun 2023		Penggal 2/2023 8 Okt 2023 ~ 8 Nov 2023	
	Kepuasan Keseluruhan (%)	Tidak Puashati (%)	Kepuasan Keseluruhan (%)	Tidak Puashati (%)
Pesakit Luar (Klinik)	85.06	14.94	82.21	17.79
Pesakit Dalam (wad)	83.63	16.37	81.02	18.98
Peratus Keseluruhan	84.28	15.72	81.56	18.38
	<p>Kebanyakan anggota berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan dalaman yang disediakan iaitu sebanyak 71.8% berpuas hati secara keseluruhan, manakala seramai 13.5% tidak berpuas hati dan 14.7% memilih tidak pasti.</p>		<p>Pelanggan secara keseluruhan berpuashati dengan perkhidmatan yang disediakan pada tempat kajian yang dikaji dan dinyatakan iaitu melebihi 90% atau kurang 10% tidak berpuashati sebagaimana ditetapkan oleh pihak pengurusan.</p>	

PENCAPAIAN PERI OPERATIVE MORTALITY REVIEW (POMR)

Bil	Tarikh	Jabatan	Penyertaan
1	31 Jan 2023	Anestesiologi	66 peserta
2	28 Feb 2023	Bedah	55 peserta
3	28 Mac 2023	Ortopedik	105 peserta
4	30 Mei 2023	ORL	79 peserta
5	25 Julai 2023	Ortopedik	97 peserta
6	29 Ogos 2023	Kardiorasik	44 peserta
7	26 Sept 2023	Bedah	58 peserta
8	24 Okt 2023	Ortopedik	86 peserta
9	28 Nov 2023	Anestesiologi	68 peserta
10	26 Dis 2023	Bedah	52 peserta

Sepanjang tahun 2023 terdapat 139 kes POMR di semua jabatan di HRPZ II dan daripada jumlah tersebut, 95 kes telah diadakan perbincangan di peringkat jabatan terlibat.

Semua kes berjaya dilaporkan dalam vPOMR dengan pencapaiannya

100%

PENCAPAIAN LEAN HEALTHCARE

Bil	Jabatan	Tajuk Lean	Pencapaian	
			Jan - Jun 2023 (pre Lean)	Julai - Dis 2023 (post Lean)
1	Kecemasan & Trauma	Reducing length of stay in Green Zone, ETD HRPZ II	82 %	73.83 %
2	Oftalmologi	Mengurangkan masa menunggu di Klinik Pakar Oftalmologi, HRPZ II	Chronic Cases: 152.50 min	143.66 min (pengurangan 5.8%)
			Pre op clerking: 254.40 min	132.80 min (pengurangan 47.8%)
			New Cases ; 190.68 min	181.99 min (pengurangan 4.6%)
3	Ortopedik	Mengurangkan masa menunggu di Klinik Pakar Ortopedik HRPZ II	87 min	68 min (pengurangan 21.8%)
4	Transfusi	Optimization of pre - transfusion GSH Testing at Transfusion Medicine Department HRPZ II	1.Percentage GSH Proceed (workload) : 85.66%	62.09% (pengurangan 24 %)
			2. Percentage GSH Unconverted : 50-70 %	32.37 % (pengurangan 20- 40%)
			3. Cost analysis : NA	RM 42,182.10 (pengurangan RM 14,060.70)
			4 .Percentage of specimen rejection: 14.4 %	6.9% (pengurangan 7.5%)
			5.Human Resources: MIN 3 MLTs	Min 2 MLTs at a time (staff efficiency meningkat)

PENCAPAIAN QUALITY ASSURANCE PROGRAMME (QAP)

Jabatan/Unit	Pencapaian Peringkat HRPZ II	Tajuk Projek
Farmasi	Johan	To improve the inappropriate use of proton pump inhibitors (PPI) at Outpatient Pharmacy HRPZ II
Anestesiologi	Naib Johan	To reduce percentage of delay discharge elective case patient from recovery area in ACC OT HRPZ II.
Pediatrik	Tempat Ke-3	Optimization of bundle care to reduce ventilator associated pneumonia among neonatal patient in NICU HRPZ II
ORL	Tempat Ke-4	To reduce recurrent infection rate in Chronic Suppurative Otitis Media (CSOM) patients in HRPZ II.
Transfusi Perubatan	Tempat Ke-5	To improve total number of monthly mobile achieving target.

PENCAPAIAN INOVASI

Jabatan/ Unit	Tajuk Projek	Kategori
Psikiatri dan Kesihatan Mental	SMART RESTRAINT <ul style="list-style-type: none">- Restraint ialah sekatan yang dilakukan terhadap pergerakan atau tingkahlaku pesakit. Restraint berbentuk physical dan chemical bertujuan untuk mengawal fizikal dan kelakuan pesakit.	Produk
Rehabilitasi	INTERSIS <ul style="list-style-type: none">- Alat yang digunakan oleh pesakit amputee untuk berlatih berjalan sebelum preskripsi kaki palsu dibuat. Ia perlu digunakan bersama Walking Frame dan kasut.	Perkhidmatan
Kecemasan & Trauma	Paparan Status Pesakit (PSP) <ul style="list-style-type: none">- PSP adalah satu sistem dimana nama pesakit dimasukkan ke dalam PSP semasa pendaftaran oleh Pembantu Tadbir. Status pesakit dipaparkan samada 'sedang menerima rawatan', 'sedang menunggu primary team review', 'sedang menunggu kemasukan wad atau discharge' atau 'dimasukkan ke wad'.	Perkhidmatan
Fisioterapi	Ayuh Mantop <ul style="list-style-type: none">- Video pendek berkaitan senaman aerobik untuk menguatkan otot lantai pelvik atau otot kemut untuk menambahbaik perawatan kesihatan wanita dan lelaki yang sedia ada.	Perkhidmatan