

UMMC strive in putting the highest commitment to ensure quality and efficient delivery of clinical care for the patients is par to the national and international standards. This effort is done strategically by identification and management of risk in the organization through inter- and intra-department collaboration together with relevant international and national agencies. The Director of UMMC preside over these activities to ensure quality and safety of patients and workers care in the organization through Strategic Planning and Risk Management Steering Committee.

### UMMC's Quality & Safety Statement



PUSAT PERUBATAN  
**UNIVERSITI  
MALAYA**

#### **VISI**

PPUM sebagai hospital pengajar yang terunggul dan bertaraf antarabangsa.

#### **MISI**

- Memperkasakan modal insan yang berwibawa dan berkompentensi tinggi.
- Memacu kecemerlangan dalam penyelidikan klinikal.
- Melestarikan kedudukan kewangan yang mampan.
- Memartabatkan institusi melalui pengiktirafan dan akreditasi pendidikan dan penjagaan kesihatan.

#### **NILAI TERAS (CORE VALUES)**

- ▶ Kecemerlangan
- ▶ Efisien
- ▶ Empati
- ▶ Etika
- ▶ Berpusatkan pesakit
- ▶ Kemesraan

#### **DASAR KUALITI**

PPUM akan menggunakan semua keupayaan dan potensi setiap sumber untuk menghasilkan taraf pendidikan, perkhidmatan kesihatan, penyelidikan dan pentadbiran yang berkualiti tinggi. Dasar ini akan direalisasikan oleh setiap staf melalui komitmen untuk penambahbaikan yang berterusan dalam pelaksanaan sistem kualiti terkini bagi memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan.

Tarikh kemaskini pada: 16/11/2023



## **HAK PESAKIT DAN TANGGUNGJAWAB PESAKIT/WARIS**

PPUM bertekad untuk menyediakan persekitaran yang kondusif dan selamat bagi memberi perkhidmatan yang berkualiti kepada pesakit. Hak pesakit dihormati dan menjadi tanggungjawab staf PPUM untuk membantu pesakit mengetahui dan memperoleh hak-hak mereka. Pesakit mempunyai tanggungjawab bersama-sama PPUM untuk memastikan mutu terbaik dalam penjagaan kesihatan.

### **HAK PESAKIT**

#### **1. Hak Mendapat Rawatan**

- Menerima rawatan yang kompeten tanpa mengira bangsa, agama, umur, jantina, dan status ekonomi.
- Segera bagi kes-kes yang dikategorikan sebagai kecemasan.

#### **2. Hak Mendapat Maklumat Dan Pengajaran Kesihatan**

- Maklumat berkaitan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan.
- Maklumat berkenaan tahap kesihatan anda oleh Pegawai Perubatan termasuk:-
  - ▶ Prosedur dan rawatan yang akan dijalankan.
  - ▶ Risiko dan faedah rawatan.
  - ▶ Pilihan rawatan yang lain.
  - ▶ Kos penjagaan dan perawatan.
- Nasihat kesihatan.

#### **3. Hak Memilih Kaedah Rawatan**

- Menerima atau menolak kaedah rawatan yang disarankan.
- Pandangan dan nasihat daripada pihak kedua pada bila-bila masa.
- Memilih sama ada ingin menyertai sebagai subjek kajian perubatan atau sebaliknya.

#### **4. Hak Privasi Dan Kerahsiaan**

- Maruah dan kerahsiaan pesakit dihormati.
- Maklumat rekod perubatan dirahsiakan.

#### **5. Hak Mendapat Persekitaran Yang Sihat Dan Selamat**

- Dirawat di persekitaran yang kondusif dan selamat.

#### **6. Hak Membuat Aduan**

- Membuat aduan tanpa dinafikan hak pengadu.

### **TANGGUNGJAWAB PESAKIT/WARIS**

1. Mematuhi polisi dan peraturan hospital.
2. Memberi maklumat yang tepat dan jujur mengenai sejarah perubatan termasuk jika mempunyai alahan yang serius.
3. Bertanggungjawab terhadap sebarang maklumat atau rekod perawatan yang berada dalam tanggungjawab atau simpanan.
4. Menepati tarikh dan masa janji temu yang ditetapkan.
5. Berhak menerima atau menolak cadangan rawatan.
6. Bertanggungjawab terhadap keengganan menerima rawatan.
7. Mematuhi perancangan rawatan yang disyorkan oleh pengamal perubatan.
8. Memaklumkan staf sekiranya pesakit adalah penderma organ berdaftar.
9. Tidak berkelakuan agresif atau menggunakan kata-kata kesat semasa berada di premis PPUM.
10. Tidak membawa barangan berharga semasa menerima rawatan atau hadir ke PPUM.
11. Menggunakan kemudahan dan fasiliti dengan berhemah.
12. Menjelaskan bil rawatan.

Tarikh kemaskini pada: 18/12/2023



PUSAT PERUBATAN  
**UNIVERSITI  
MALAYA**

# PIAGAM PELANGGAN

- ▶ Memberi perkhidmatan yang berkualiti dan selamat.
- ▶ Memberi rawatan tanpa diskriminasi.
- ▶ Menjaga kehormatan dan melindungi kerahsiaan pelanggan.
- ▶ Mengutamakan kepuasan pelanggan.

---

Sebarang aduan, sila kemukakan kepada  
Jabatan Perhubungan Korporat, PPUM  
melalui laman sesawang, <http://www.ummc.edu.my> atau e-mel  
kepada [aduan@ummc.edu.my](mailto:aduan@ummc.edu.my) atau hubungi talian 03-79492097/2262.  
Sila nyatakan butiran aduan yang lengkap berserta maklumat pengadu  
bagi melancarkan urusan slasatan.

Tarikh kemaskini pada: 26/01/2024







## **POLISI KESELAMATAN KESIHATAN DAN PERSEKITARAN PEKERJAAN, PUSAT PERUBATAN UNIVERSITI MALAYA (PPUM)**

Pusat Perubatan Universiti Malaya (PPUM) beriltizam untuk menyediakan dan mengekalkan persekitaran yang selamat, terjamin dan sihat bagi semua pekerja, pesakit, pelatih, kontraktor dan orang awam terhadap sebarang risiko yang mungkin timbul daripada aktivitinya.

Demi mencapai matlamat ini, PPUM berikrar untuk;

- a) Memastikan polisi ini disebarikan kepada semua pekerja, pelatih, pesakit, kontraktor dan orang awam serta dilaksanakan secara efektif.
- b) Mematuhi semua akta, peraturan dan pekeliling mengenai keselamatan kesihatan pekerjaan dan alam sekitar.
- c) Menambahbaik amalan pengurusan keselamatan, sekuriti, kesihatan & alam sekitar melalui kerjasama kukuh antara PPUM dan pekerjaannya serta agensi lain.
- d) Menjalankan penilaian risiko/audit/pemeriksaan/pemantauan secara tetap untuk mengenal pasti bahaya ke atas semua kemudahan, peralatan dan aktiviti di PPUM bagi mengurangkan risiko kecederaan, kemalangan, kerosakan harta benda dan pencemaran alam sekitar.
- e) Memastikan persekitaran yang selamat dan kondusif untuk penjagaan pesakit dan pekerja dengan menguruskan bahan/sisa berbahaya, tenaga dan kualiti udara dalaman.
- f) Menyalurkan maklumat secukupnya berkenaan bahaya dan risiko di hospital kepada semua pekerja, pelatih, pesakit, kontraktor dan orang awam.
- g) Memberikan latihan, arahan dan penyeliaan yang sepatutnya kepada pekerja mengenai keselamatan kesihatan pekerjaan dan alam sekitar.
- h) Membekalkan peralatan perlindungan diri yang bersesuaian kepada semua pekerja supaya mereka dapat bekerja dengan selamat.
- i) Menyiasat semua kejadian dan kemalangan yang dilaporkan dan mengambil langkah sewajarnya untuk memastikan ianya tidak berulang.

**Profesor Dr. Nazirah Binti Hasnan**  
Pengarah  
Pusat Perubatan Universiti Malaya







Dikemaskini pada : 14 Jun 2023

Rujukan: PL-026



# Quality Program

## 1. Accreditation and certification

	<p>Quality Management System 9 June 2023 - 2 May 2026</p>
	<p>Laboratory Accreditation Scheme of Malaysia Accredited since 17 August 2009</p>
	<p>Information Security Management System 28 March 2022 - 27 March 2025</p>
Other recognitions:	
 <p>Baby-friendly Hospital</p>	
 <p>Asian Football Confederation</p>	
 <p>Ethics Review in Health Research</p>	

## 2. Trainings/Workshops/Meetings

### i. Lead Auditor Course (19<sup>TH</sup> – 23<sup>RD</sup> June 2023)



### ii. Risk Management Planning Workshop-Failure Modes and Effects Analysis (4<sup>TH</sup> July 2023)





iii. Internal Auditor Refresher Course (2<sup>ND</sup> August 2023)



iv. Document Quality Manager (DQM) Briefing (9<sup>TH</sup> August 2023)



v. Annual Management Review Meeting (9<sup>TH</sup> February 2023)



### 3. Quality Achievements

- i. Quality Improvement Projects for *KONVENSYEN KUMPULAN INOVATIF DAN KREATIF UNIVERSITI MALAYA (KIKUM) 2021*

ACHIEVEMENT	Team	Title
2 <sup>ND</sup> Place (Management)	<i>PHARMSELATAN</i>	<i>Improving The Refund Process in Pharmacy, PharmSelatan</i>
3 <sup>RD</sup> Place (Management)	<i>NUCLEAR TUMBLEWEEDS</i>	<i>The Effectiveness of Integrated Data in Contributing Towards the Measurement of Key Performance Indicators</i>
3 <sup>RD</sup> Place (Technical)	<i>PREMIUM NUTRITONAL CARE TEAM</i>	<i>Improved Care Through Better Nutrition: Value and Effects of Medical Nutrition</i>
Best Poster	<i>MEDPHYS</i>	<i>A Smart Collaboration Between Medical Physics and Facility Unit, UMMC in Transforming Damaged Radiation Lead Apron to Functional Thyroid Shield</i>
Best Poster	<i>Vision Bright</i>	<i>Eye Care Kit</i>
1 <sup>ST</sup> Place And Best Facilitator (Pn. Nur Azrida binti Azhari Wasi)	<i>Hear.T.S. (Hear The Silance) – Jabatan Farmasi</i>	<i>Mengatasi Halangan Komunikasi: Inovasi Label Arahan Ubat Kod QR bagi Pesakit Kurang Upaya Pendengaran</i>
2 <sup>ND</sup> Place	<i>Cymbidium – Jabatan Pengimejan BIoperubatan</i>	<i>Imaging in Polytrauma: No Suitable Positioning Device for Foot X-ray</i>
<i>Inovasi Harapan Award</i>	<i>Sunrise</i>	<i>High Retake Rate of The Knee Skyline X-Ray</i>



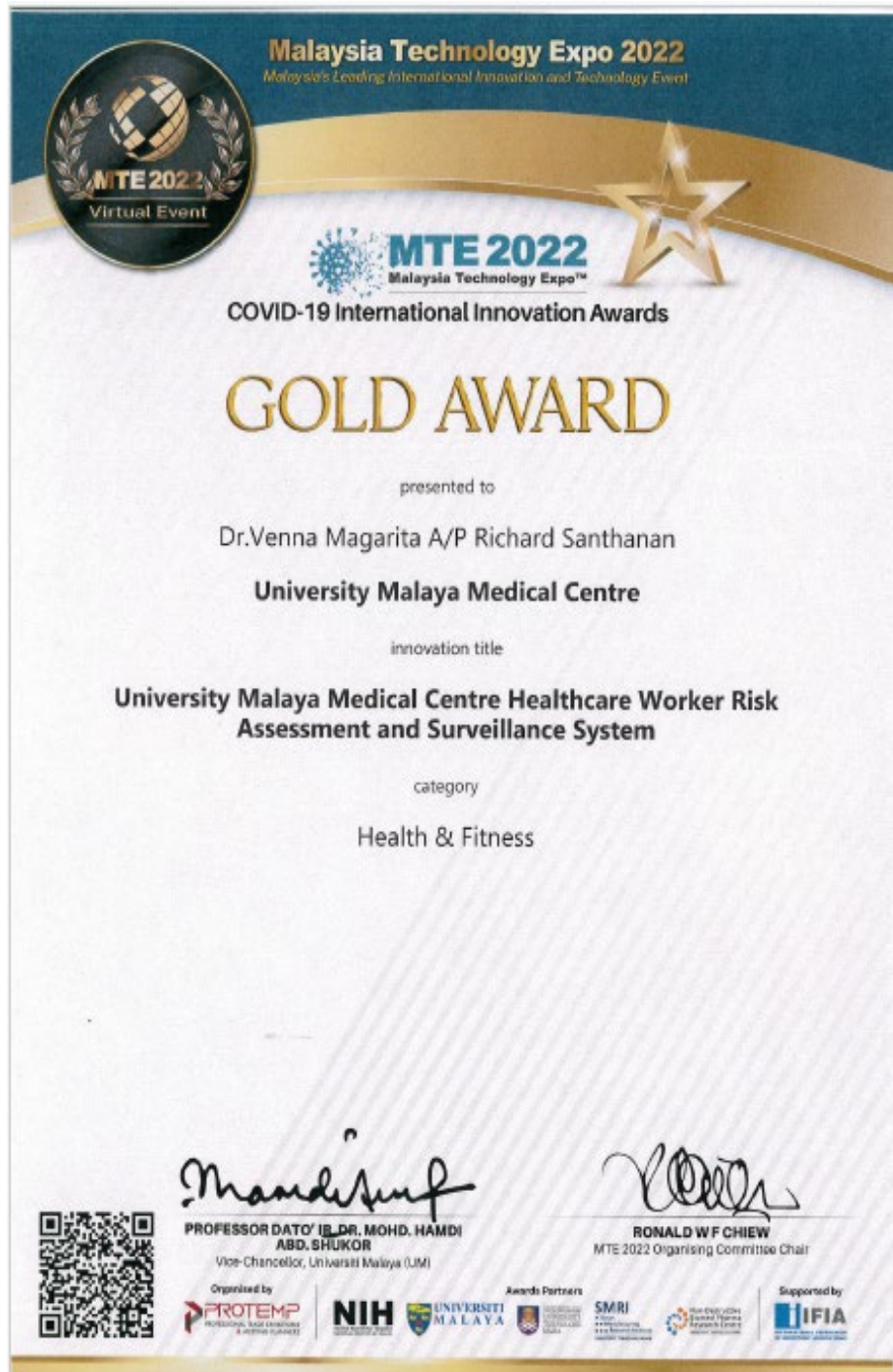
ii. Asian Hospital Management Awards (AHMA)







iii. MALAYSIA TECHNOLOGY EXPO (MTE) 2022



Project title: **University Malaya Medical Centre Healthcare Worker Risk Assessment and Surveillance System**

iv. MALAYSIA TECHNOLOGY EXPO (MTE) 2023

NO	CATEGORY	PROJECT TITLE	ACHIEVEMENT
1.	<i>Innovative Collaboration</i>	<i>Novel Predictive Equation for Energy Requirement Among Critically Ill Adults</i>	Special Award (Kreso Glavac Special Awards) and Gold Award
2.	<i>Digital Health and Mobile Solution</i>	<i>Improving Outpatient Care Through Telemedicine: A Step Ahead</i>	Gold Award
3.	<i>Healthcare Management</i>	<i>Introduction of Skyliner to Reduce Retake Rates of the Knee Skyline X-Ray: A Pilot Study</i>	Gold Award
4.	<i>Healthcare Management</i>	<i>Unlocking Convenience: Medication at Your Doorstep</i>	Silver Award
5.	<i>Healthcare Management</i>	<i>Foot Imaging Solution with Flexi Foot in Polytrauma Patients: A Pilot Study</i>	Silver Award



# Patient Safety Program

## 1. Patient Safety Indicators: Malaysian Patient Safety Goals 2.0



## 2. Trainings/Workshops/Meetings

### i. Patient Safety Seminar & World Patient Safety Day Celebration 2023



### ii. Root Cause Analysis Workshop 2023





iii. Clinical Ethics Workshop 2023



iv. Comprehensive Unit-Based Safety Program (CUSP) Project Workshop 2023





v. Antibiotic Awareness Week & Hand Hygiene Campaign 2021

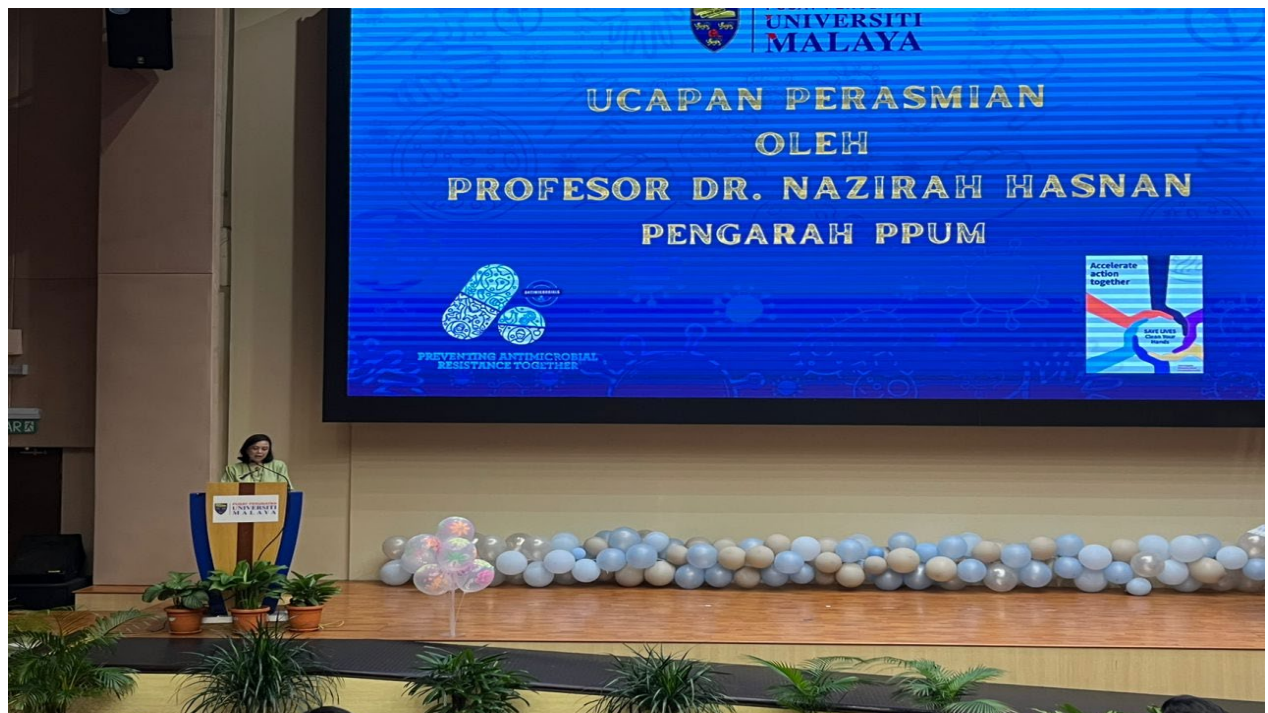


vi. Antibiotic Awareness Week & Hand Hygiene Campaign 2022





vii. Antibiotic Awareness Week & Hand Hygiene Campaign 2023





viii. Link Nurse Course 2022



ix. Train The Trainer hand Hygiene Workshop (5<sup>TH</sup> – 6<sup>TH</sup> October 2023)

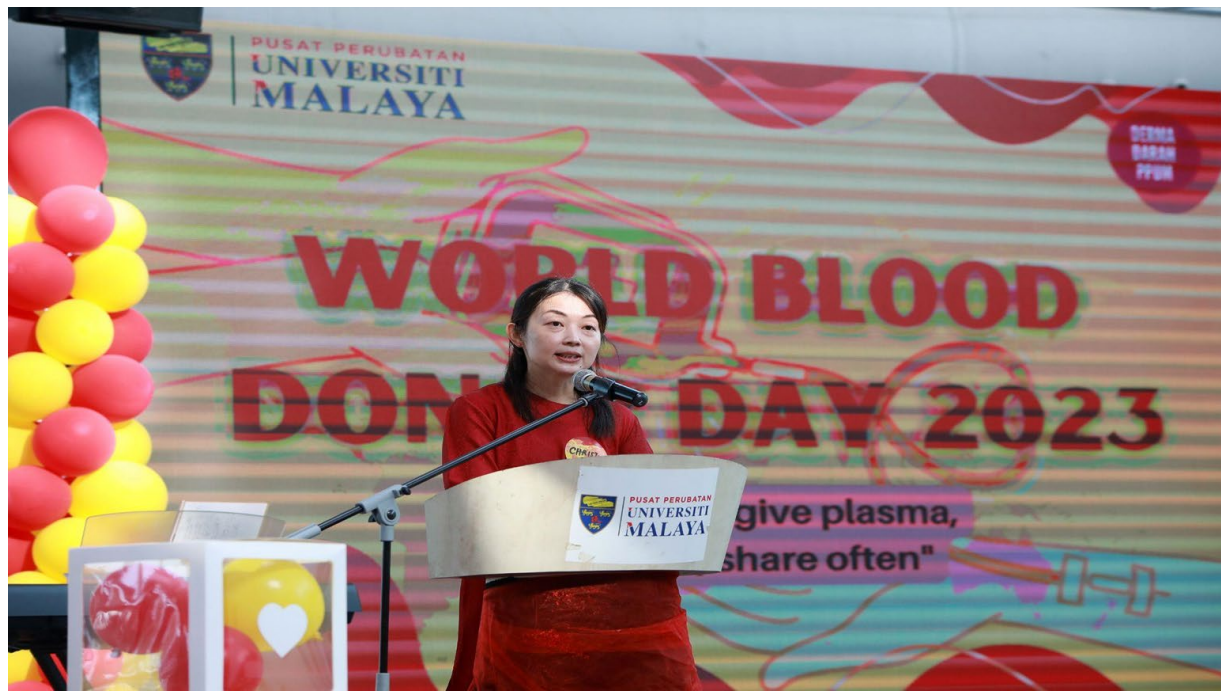




x. World Blood Donor Day 2023







xi. Audit Transfusi Darah di Kawasan Klinikal (27<sup>TH</sup> February 2023)







xii. Safe Transfusion Practice For Nurses And Attendants (31<sup>ST</sup> October 2023)







xiii. Introduction To Transfusion services (9<sup>TH</sup> November 2023)





### 3. Achievement & Recognition

- i. Solidarity for World Patient Safety Day Celebration 17<sup>th</sup> September Annually



ii. APSIC Safe Surgery Award 2018





iii. Asia Pacific Hand Hygiene Excellence Award 2021



iv. 1<sup>ST</sup> Place for poster presentation in 2<sup>nd</sup> National Infection Prevention Control Conference (6<sup>TH</sup> – 7<sup>TH</sup> September 2022)



- v. Silver Award For Malaysia Pr Award 2023: Public Sector (In-House), Shop And Save Lives, Donate Blood On The Go (1<sup>ST</sup> December 2023)





# Occupational Safety, Health, and Environment Program

## 1. Trainings/Workshops/Meetings

- i. Enforcement compliance of OSH Acts 1994 & regulations



ii. Incident Investigation





iii. Risk Assessment



iv. Noise Monitoring



v. Indoor Air Quality Monitoring





vi. Occupational Safety Health Week



vii. Needle stick Injury Audits



viii. Awareness Talk On Occupational Hazards Organised - Ergonomic, Psychosocial, Violence, Tuberculosis, Needle Stick Injury





## 2. Achievement

Gold Winner - Malaysian Technology Expo (MTE) for the project Healthcare Worker Risk Assessment and Surveillance System

