



HOSPITAL SUNGAI SIPUT

# LAPORAN TAHUNAN 2017



Isajian

UNIT  
SAJIAN



## 1. PENGENALAN

Unit Sajian Hospital Sungai Siput ( U ) pada mulanya dikenali sebagai Unit Makanan dan Dapur wujud serentak dengan penubuhan Hospital Sungai Siput pada 16 hb Februari 1995.



## **2. OBJEKTIF**

- 2.1 Membantu pesakit agar segera sembuh melalui penyajian makanan yang seimbang selaras dengan keperluan pesakit serta melatih pesakit supaya mengamalkan pemakanan mengikut spesifikasi yang telah ditetapkan oleh pegawai perubatan atau pegawai dietetik.
- 2.2 Bagi melengkapkan rawatan pengubatan pesakit dari segi pengambilan makanan yang sesuai dan betul melalui perkhidmatan pemakanan klinikal serta membantu pesakit untuk menjalani kehidupan seperti sebelumnya.

## **3. VISI**

Merupakan jabatan yang cemerlang dalam bidang pemakanan dari segi penyediaan makanan yang bermutu yang berkesan melalui kakitangan yang terlatih, cekap dan berdedikasi serta menjadi unit yang terunggul dalam pelaksanaan dan penerapan konsep-konsep kualiti.

## **4. MISI**

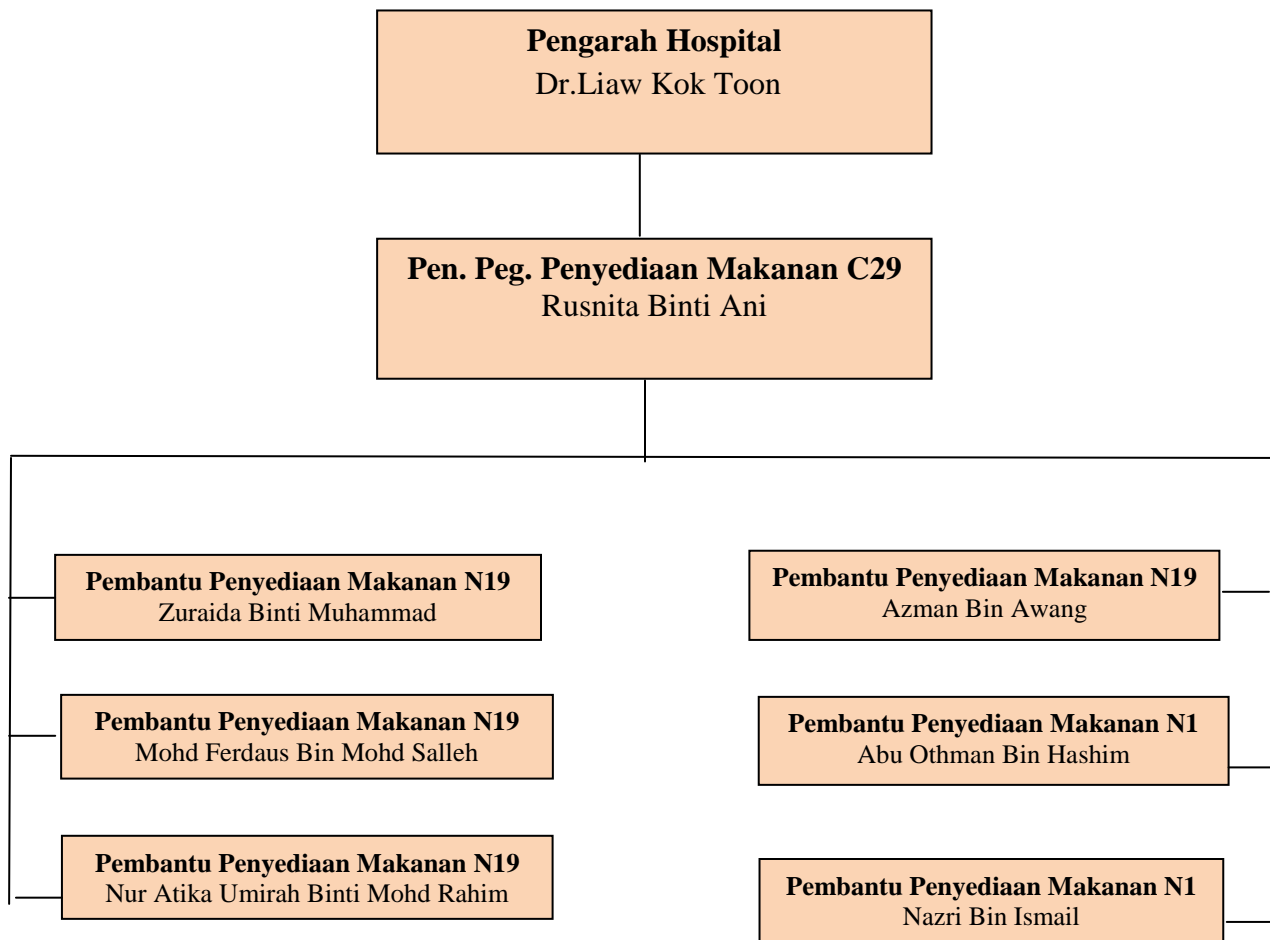
Mengamalkan prinsip – prinsip penyediaan makanan yang sihat dan selamat serta sentiasa menerapkan dan memperkembangkan sikap kecemerlangan melalui ;

- Persekitaran kawasan kerja yang bersih dan selamat
- Kakitangan yang terlatih dan berdisiplin
- Pemilihan makanan yang berkualiti
- Memahami dan memenuhi keperluan dan kepuasan pesakit
- Mematuhi semua garis panduan “Amalan Pengilangan yang Baik” yang telah ditetapkan.

## 5. PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT SAJIAN BAGI TAHUN 2017

- 5.1 100% Pesakit telah disajikan dengan hidangan makanan yang menarik, berkualiti mengikut pilihan menu yang disediakan.
- 5.2 100% Pesakit diberikan perkhidmatan makanan secara berpusat mengikut diet yang diberikan iaitu diet normal atau diet terapeutik.
- 5.3 100% Pesakit dihidangkan makanan mengikut masa yang ditetapkan
- 5.4 100% Doktor dalam panggilan disediakan makanan yang berkualiti.

## 6. CARTA ORGANISASI UNIT SAJIAN.



## 7. SENARAI ANGGOTA DAN PERJAWATAN

Unit Sajian diketuai oleh seorang Penolong Pegawai Penyediaan Makanan Gred C29 dan terdapat seramai 4 orang Pembantu Penyediaan Makanan Gred N19 dan 2 orang Gred N1.

## 8. FUNGSI UTAMA UNIT / SKOP PERKHIDMATAN

8.1 Pembekalan makanan kepada pesakit di hospital merupakan dasar utama (asas) di dalam program rawatan pesakit bahagian Perkhidmatan Makanan. Sewaktu penyediaan makanan aspek-aspek keseimbangan makanan seperti kandungan kalori dan mengawal jenis makanan amat diberikan perhatian. Secara tidak langsung mesej pendidikan kesihatan berhubung pemakanan yang seimbang dapat dilaksanakan dan sedikit sebanyak akan mengubah amalan pemakanan yang kurang sihat yang mana sering memudaratkan kesihatan tubuh badan.

8.2 Menyediakan makanan kepada Pegawai Perubatan semasa membuat tugas-tugas atas panggilan (On Call) serta Pegawai Perubatan di Dewan Pembedahan.

8.3 Membekalkan snek kepada pesakit di Unit Haemodialisis.

8.4 Terdapat **2 jenis diet** yang disediakan di Unit Sajian iaitu :

- **Diet Normal** – Merupakan diet yang seimbang. Disediakan untuk pesakit yang tidak memerlukan modifikasi nutrient keatas dirinya. Ciri-ciri diet ini adalah pelbagai jenis makanan disediakan supaya memenuhi keperluan makronutrien dan mikronutrien harian.
- **Diet Terapeutik** – Disediakan untuk seseorang berdasarkan kepada jenis penyakit, kombinasi penyakit dan tahap komplikasi penyakitnya. Ini akan menentukan keperluan modifikasi keatas makronutrien dan/atau mikronutrien yang diperlukan untuk membantu rawatan. Selain daripada ini, terdapat juga pesakit yang memerlukan modifikasi tekstur keatas diet normal dalam beberapa peringkat sehingga diet cecair. Sebagai tambahan, produk formula enteral akan dibekalkan

bagi kes yang memerlukan 'nutrition support'.

8.5 Penyajian makanan dilakukan mengikut Kelas 3. Jumlah hidangan adalah 4 kali sehari, yang mana kesemua pesakit akan dihidangkan dengan menu sarapan pagi, makan tengahari, minum petang dan makan malam.

8.6 Unit Sajian menyediakan diet terapeutik bagi pesakit yang mengalami masalah kesihatan yang telah dirujuk oleh pegawai perubatan. Diet terapeutik ini adalah diet yang membekalkan keperluan nutrien seimbang yang diperlukan bagi setiap pesakit yang berkenaan bagi mengalakkan penyembuhan pesakit. Kesemua jenis makanan yang mana terdiri dari diet seimbang dan diet terapeutik ini, dihidangkan dan dibekalkan terus dari Unit Sajian. Pemesanan diet dilakukan oleh jururawat di wad. Makanan disediakan dan dihidangkan secara hidangan berpusat dimana makanan disediakan di dalam setiap tray di Unit Sajian dan diagihkan terus kepada pesakit berdasarkan kepada jenis menu yang diperlukan oleh setiap pesakit.

8.7 Pelanggan di Unit Sajian terbahagi kepada pelanggan secara langsung dan juga secara tidak langsung.

**a) Secara langsung** - Pesakit di dalam wad

**b) Secara tidak langsung**

- Pesakit Haemodialisis, pegawai yang bertugas di Dewan Pembedahan dan Doktor On Call
- Stakeholders
- Ketua PTJ/KKM
- Pembekal

8.8 Jadual Pengambilan Diet Di Unit Sajian :

- Sarapan Pagi : 7.30 pagi
- Makan Tengahari : 12.00 tengahari
- Minum Petang : 2.30 petang

- Makan Malam : 5.30 petang

## **9. AKTIVITI UNIT TAHUN 2017**

- 9.1 Jamuan Hari Raya Aidilfitri ( dilaksana bersama unit Rekod & Fisio)
- 9.2 Kelas Memasak (Ayam Halia)
- 9.3 Membangunkan Manual GMP bagi dapur Hospital
- 9.4 Audit Dalaman GMP
- 9.5 Jamuan Hari Raya Aidiladha (Peringkat Unit)
- 9.6 Program Cara Hidup Sihat Dan Kesedaran Kanser (Peringkat Hospital)
- 9.7 Jamuan Sambutan Hari Lahir Kakitangan Unit Sajian
- 9.8 Aktiviti Gotong Royong Di Unit Sajian
- 9.9 Majlis Persaraan Anggota Sajian (Vimala a/p Gopal)
- 9.10 Penambahbaikan Unit :
  - Pemasangan awning di kawasan penerimaan bahan mentah unit.
  - Pemasangan awning di kawasan belakang dapur (kemudahan parking untuk anggota Sajian).
  - Menambahkan keceriaan dapur.

## **10. BEBAN KERJA**

- 10.1 Tiada perjawatan Pegawai Dietetik di Unit Sajian. Oleh itu sebarang khidmat nasihat mengenai pemakanan hanya dapat dilaksanakan sebanyak 1 kali sebulan oleh Pegawai Dietetik dari HRPB yang datang secara bulanan.
- 10.2 Perjawatan Penolong Pegawai Penyediaan Makanan C29 adalah seorang saja sejak hospital dibuka. Dengan beban kerja yang semakin meningkat saban tahun, perjawatan ini perlu ditambah sekurang-kurangnya seorang lagi.

## 11. STATISTIK KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2017

Tempat Kajian : Wad-wad pesakit dalam Hospital Sungai Siput.

( Wad 1, Wad 2 dan Wad 4)

Jumlah Respondan yang telah ditetapkan oleh Jabatan Dietetik dan Sajian Kementerian Kesihatan Malaysia : 30 orang pada setiap bulan dan telah dinaikkan kepada 63 orang bermula pada April 2016. (Rujuk surat edaran bertarikh 26 April 2016 Garis Panduan Spesifikasi Teknikal Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Perkhidmatan Makanan Di Fasiliti Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM)

Kategori pesakit yang layak sebagai responden:

1. Pesakit yang berumur 18 hingga 65 tahun pada tarikh kajian dijalankan.
2. Pesakit yang telah menerima rawatan dan tinggal di wad sekurang-kurangnya 1 hari atau 24 jam iaitu telah mengambil 4 hidangan lengkap (sarapan pagi, makan tengah hari, minum petang dan makan malam).
3. Pesakit yang mengambil diet secara oral sepenuhnya sama ada diet normal atau diet terapeutik
4. Pesakit yang boleh membaca dan menulis. Pesakit yang tidak boleh menulis akan ditemuramah oleh penyelidik.
5. Petunjuk Kajian.

C1. Kepelbagaian jenis menu atau hidangan

C2. Porsi atau kuantiti hidangan

C3. Persembahan dan hiasan makanan

C4. Kesegaran makanan

C5. Aroma atau bau hidangan

C6. Tekstur Makanan

C7. Rasa makanan

C8. Kesesuaian waktu hidangan

C9. Suhu makanan yang dihidangkan



- C10. Tahap kebersihan makanan  
 C11. Tahap kebersihan peralatan  
 C12. Tahap kebersihan anggota yang menghadirkan makanan  
 Kemesraan anggota menghadirkan makanan  
 C13.  
 C14. Tahap kepuasan keseluruhan

### Kepelbagaian Jenis Menu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	27	3.5	3.5	3.5
memuaskan	527	69.1	69.1	72.6
sangat memuaskan	209	27.4	27.4	100.0
Total	763	100.0	100.0	

### Porsi atau Kuantiti Hidangan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	33	4.3	4.3	4.3
memuaskan	538	70.5	70.5	74.8
sangat memuaskan	192	25.2	25.2	100.0
Total	763	100.0	100.0	

### Persembahan dan Hiasan Makanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	41	5.4	5.4	5.4
memuaskan	557	73.0	73.0	78.4
sangat memuaskan	165	21.6	21.6	100.0
Total	763	100.0	100.0	

### Kesegaran Makanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	36	4.7	4.7	4.7
memuaskan	554	72.6	72.6	77.3
sangat memuaskan	173	22.7	22.7	100.0
Total	763	100.0	100.0	

### Aroma atau Bau Makanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak memuaskan	1	.1	.1	.1
sederhana	45	5.9	5.9	6.0
memuaskan	553	72.5	72.5	78.5
sangat memuaskan	164	21.5	21.5	100.0
Total	763	100.0	100.0	

### Tekstur Makanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	41	5.4	5.4	5.4
memuaskan	549	72.0	72.0	77.3
sangat memuaskan	173	22.7	22.7	100.0
Total	763	100.0	100.0	

### Rasa Makanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	30	3.9	3.9	3.9
memuaskan	557	73.0	73.0	76.9
sangat memuaskan	176	23.1	23.1	100.0
Total	763	100.0	100.0	

### Kesesuaian Waktu Hidangan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	19	2.5	2.5	2.5
memuaskan	489	64.1	64.1	66.6
sangat memuaskan	255	33.4	33.4	100.0
Total	763	100.0	100.0	

### Suhu Makanan yang Dihadirkan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak memuaskan	1	.1	.1	.1
sederhana	91	11.9	11.9	12.1
memuaskan	538	70.5	70.5	82.6
sangat memuaskan	133	17.4	17.4	100.0
Total	763	100.0	100.0	

### Tahap Kebersihan Makanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	10	1.3	1.3	1.3
memuaskan	482	63.2	63.2	64.5
sangat memuaskan	271	35.5	35.5	100.0
Total	763	100.0	100.0	

### Tahap Kebersihan Peralatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	14	1.8	1.8	1.8
memuaskan	466	61.1	61.1	62.9
sangat memuaskan	283	37.1	37.1	100.0
Total	763	100.0	100.0	

### Tahap Kebersihan Anggota Menghidangkan Makanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	7	.9	.9	.9
memuaskan	453	59.4	59.4	60.3
sangat memuaskan	303	39.7	39.7	100.0
Total	763	100.0	100.0	

### Tahap Kepuasan Sarapan Pagi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	58	7.6	7.6	7.6
memuaskan	445	58.3	58.3	65.9
sangat memuaskan	260	34.1	34.1	100.0
Total	763	100.0	100.0	

### Tahap Kepuasan Makan Tengahari

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	8	1.0	1.0	1.0
memuaskan	420	55.0	55.0	56.1
sangat memuaskan	335	43.9	43.9	100.0
Total	763	100.0	100.0	

### Tahap Kepuasan Makan Malam

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	4	.5	.5	.5
memuaskan	380	49.8	49.8	50.3
sangat memuaskan	379	49.7	49.7	100.0
Total	763	100.0	100.0	

### Tahap Kepuasan Keseluruhan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Memuaskan	1	.1	.1	.1
Memuaskan	762	99.9	99.9	100.0
Total	763	100.0	100.0	

11.1 Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan bagi tahun 2017

## 12. KESIMPULAN

Sepanjang kajian dijalankan, seramai 99.9 % responden berpuas hati dengan perkhidmatan makanan yang disediakan oleh Unit Sajian Hospital Sungai Siput. Manakala seramai 0.1% responden kurang berpuas hati terhadap perkhidmatan makanan yang diberikan. Oleh itu, Unit Sajian akan melakukan tindakan pembetulan dan menjalankan langkah penambahbaikan yang lebih berkesan bagi mengenalpasti kelemahan dan kekurangan dalam penyediaan makanan di hospital.

**Disediakan oleh :**

*Rusnita Binti Ani  
Penolong Pegawai Penyediaan Makanan C29,  
Unit Sajian,  
Hospital Sungai Siput Perak.*