



UNIT SAJIAN

# LAPORAN TAHUNAN 2016



## **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.

### **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.

### **MISI**

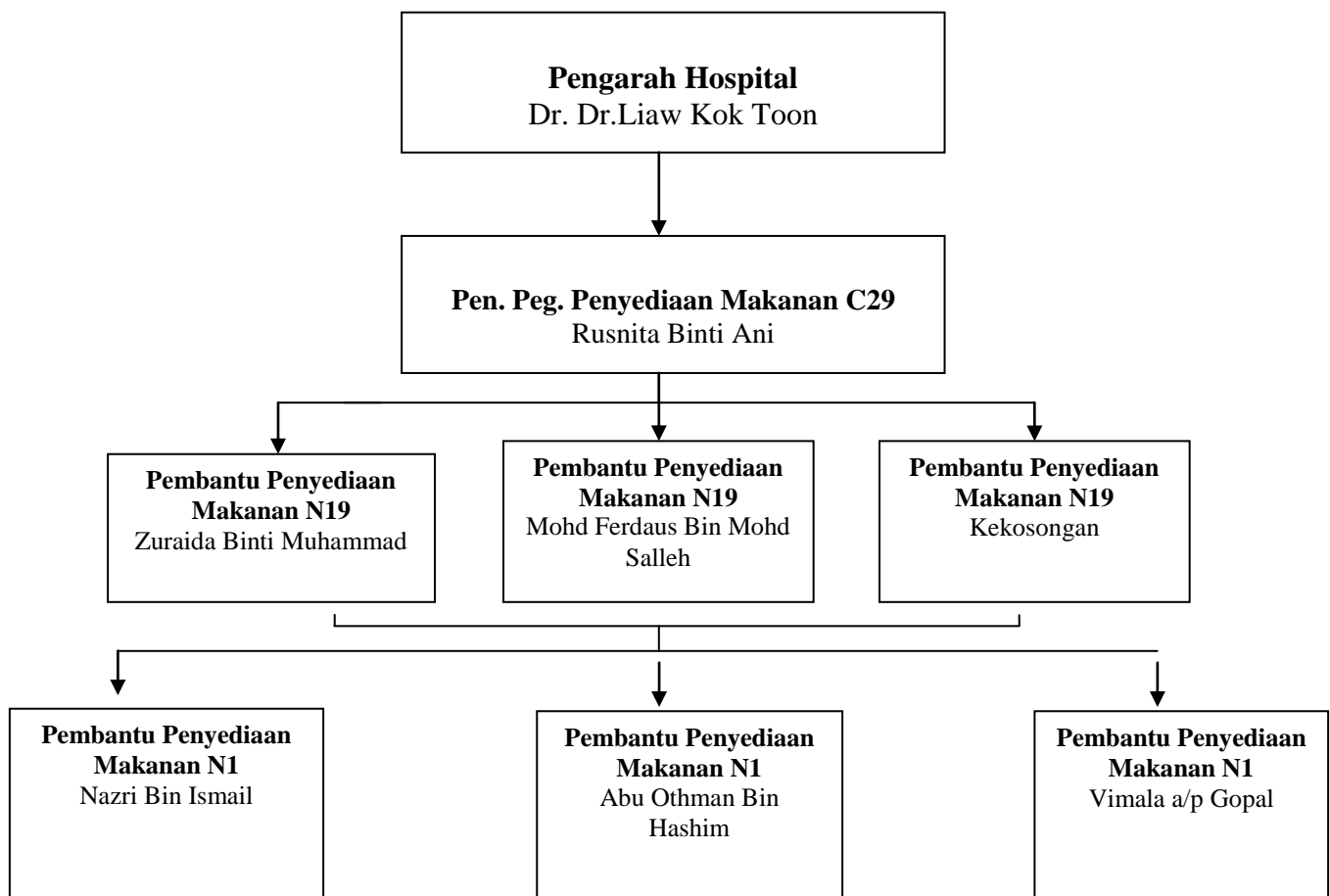
Mengamalkan prinsip – prinsip penyediaan makanan yang sihat dan selamat serta sentiasa menerapkan dan memperkembangkan sikap kecemerlangan melalui ;

- 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.

## 2. CARTA ORGANISASI UNIT SAJIAN.

### Kakitangan Unit Sajian

Unit Sajian diketuai oleh seorang Penolong Pegawai Penyediaan Makanan Gred C29 dan terdapat seramai dua orang Pembantu Penyediaan Makanan Gred N19 dan tiga orang Tukang Masak Gred N1.



### **3. PUNCA KUASA UNIT SAJIAN**

Pekeliling Perbendaraan Bil. 11 Tahun 1998 dan Perlembagaan Malaysia memberi kuasa kepada hospital untuk menyediakan Perkhidmatan Makanan kepada pesakit yang menerima rawatan di dalam wad.

### **4. OBJEKTIF**

4.1 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.

4.2 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.

### **5. PELANGGAN**

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

: b) **Secara tidak langsung**

- Pesakit Haemodialisis, pegawai yang bertugas di Dewan Pembedahan, dan Pakar-pakar lawatan
- Stakeholders
- Ketua PTJ/KKM
- Pembekal

## **6. PERKHIDMATAN UNIT SAJIAN**

### **6.1 Pembekalan Makanan(Catering)**

Pembekalan makanan kepada pesakit di hospital merupakan dasar utama (asas) di dalam program rawatan pesakit bahagian Perkhidmatan Makanan. Bekalan makanan juga turut disediakan kepada pegawai yang membuat tugas di atas panggilan seperti Pegawai Perubatan dan kepada Pegawai Perubatan di unit Pembedahan dan untuk lawatan Pakar-pakar.

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.

6.2 Menyediakan makanan kepada Pegawai Perubatan semasa membuat tugas-tugas atas panggilan (On Call) serta Pegawai Perubatan di Unit Pembedahan serta-serta pakar yang melakukan lawatan ke hospital ini.

6.3 Membekalkan snek kepada pesakit di Unit Haemodialisis.

## 7. JENIS DIET YANG DIBEKALKAN

Terdapat **dua 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. PENYAJIAN MAKANAN

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

Selain itu, Unit Sajian juga 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.

## **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. PELAN TINDAKAN UNIT BAGI TAHUN 2016**

### **9.1 Memastikan penyediaan makanan mematuhi semua standard keselamatan makanan dan prosedur yang telah ditetapkan.**

9.1.1 Memastikan tiada aduan kontaminasi makanan yang telah dihidangkan kepada pesakit.

9.1.2 Memastikan makanan yang dihidangkan kepada pesakit adalah baik dan Memuaskan.

### **9.2 Meningkatkan perkhidmatan pengurusan keselamatan makanan.**

9.2.1 Latihan pengendali makanan dan katering sihat (GMP)

9.2.2 Latihan pemantapan diri bagi Pembantu Penyediaan Makanan

### **9.3 Pengurusan Kewangan**

9.3.1 Memastikan peruntukan yang diterima dibelanjakan dengan mematuhi peraturan dan tatacara kewangan semasa

9.3.2 Membuat permohonan peruntukan tambahan dengan memperkasakan Laporan Terperinci dan Justifikasi Permohonan

9.3.3 Pemantauan perbelanjaan- Semua peruntukan makanan, peralatan dan gas

9.3.4 Pemantauan Stok- Semua stok simpanan

### **9.4 Pengurusan Sumber Manusia**

9.4.1 Memohon pertambahan perjawatan melalui penyediaan ABM 2017 dengan kaedah WISN

### **9.5 Latihan Dalaman**

9.5.1 Menganjurkan sesi CME- Semua anggota Unit Sajian

## 9.6 Aktiviti Sajian

- 9.6.1 Memantau paras stok secara berkesan
- 9.6.2 Kajian Kepuasan Pelanggan- Pesakit di dalam wad
- 9.6.3 Kajian Piagam Pelanggan- Semua pelanggan dalaman

## 10. AKTIVITI UNIT TAHUN 2016

- 10.1 Jamuan Hari Raya Aidilfitri ( Peringkat Unit sahaja)
- 10.2 Kelas Memasak (Agar-Agar Merah dan Ayam Bakar)
- 10.3 Membangunkan Manual GMP bagi dapur Hospital
- 10.4 Audit Dalaman GMP
- 10.5 Jamuan Hari Raya Aidiladha (Peringkat Unit Sahaja)
- 10.6 Program Cara Hidup Sihat Dan Kesedaran Kanser (Peringkat Hospital)
- 10.7 Jamuan Sambutan Hari Lahir Kakitangan Unit Sajian
- 10.8 Aktiviti Gotong Royong Di Unit Sajian
- 10.9 Membina Taman Sajian
- 10.10 Penambahbaikan Unit – Freezer dan Chiller yang baru diterima pada Sept 2015 telah dikalibrasi.
  - Pembelian inventori baru bagi menggantikan yang lama. (kuali,periuk,sudip,senduk dan electric boiler)
  - Menambahkan keceriaan dapur.



## **11. PENCAPAIAN UNIT PADA TAHUN 2016**

11.1 Telah menjalani audit pematuhan pensijilan GMP dapur hospital.

## **12. PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT SAJIAN BAGI TAHUN 2016**

12.1 100% Pesakit telah disajikan dengan hidangan makanan yang menarik, berkualiti mengikut pilihan menu yang disediakan.

12.2 100% Pesakit diberikan perkhidmatan makanan secara berpusat mengikut diet yang diberikan iaitu diet normal atau diet terapeutik.

12.3 100% Pesakit dihidangkan makanan mengikut masa yang ditetapkan.

12.4 100% Doktor dalam panggilan disediakan makanan yang berkualiti.

12.5 100% Kakitangan yang bertugas malam dibekalkan dengan catuan bekalan malam. (berakhir pada Jun 2016)

### **13. STATISTIK KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2016**

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 menghidangkan makanan

C13.

Kemesraan anggota menghidangkan makanan

C14. Tahap kepuasan keseluruhan

#### Kepelbagaian Jenis Menu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	8	1.3	1.3	1.3
memuaskan	399	63.6	63.6	64.9
sangat memuaskan	220	35.1	35.1	100.0
Total	627	100.0	100.0	

#### Porsi atau Kuantiti Hidangan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	15	2.4	2.4	2.4
memuaskan	447	71.3	71.3	73.7
sangat memuaskan	165	26.3	26.3	100.0
Total	627	100.0	100.0	

#### Persembahan dan Hiasan Makanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	42	6.7	6.7	6.7
memuaskan	465	74.2	74.2	80.9
sangat memuaskan	120	19.1	19.1	100.0
Total	627	100.0	100.0	

### Kesegaran Makanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	23	3.7	3.7	3.7
memuaskan	456	72.7	72.7	76.4
sangat memuaskan	148	23.6	23.6	100.0
Total	627	100.0	100.0	

### Aroma atau Bau Makanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	48	7.7	7.7	7.7
memuaskan	454	72.4	72.4	80.1
sangat memuaskan	125	19.9	19.9	100.0
Total	627	100.0	100.0	

### Tekstur Makanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	31	4.9	4.9	4.9
memuaskan	457	72.9	72.9	77.8
sangat memuaskan	139	22.2	22.2	100.0
Total	627	100.0	100.0	

### Rasa Makanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	27	4.3	4.3	4.3
memuaskan	457	72.9	72.9	77.2
sangat memuaskan	143	22.8	22.8	100.0
Total	627	100.0	100.0	

### Kesesuaian Waktu Hidangan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	12	1.9	1.9	1.9
memuaskan	396	63.2	63.2	65.1
sangat memuaskan	219	34.9	34.9	100.0
Total	627	100.0	100.0	

### Suhu Makanan yang Dihadangkan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak memuaskan	1	.2	.2	.2
sederhana	38	6.1	6.1	6.2
memuaskan	453	72.2	72.2	78.5
sangat memuaskan	135	21.5	21.5	100.0
Total	627	100.0	100.0	

### Tahap Kebersihan Makanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	5	.8	.8	.8
memuaskan	367	58.5	58.5	59.3
sangat memuaskan	255	40.7	40.7	100.0
Total	627	100.0	100.0	

### Tahap Kebersihan Peralatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	3	.5	.5	.5
memuaskan	368	58.7	58.7	59.2
sangat memuaskan	256	40.8	40.8	100.0
Total	627	100.0	100.0	

**Tahap Kebersihan Anggota Menghidangkan Makanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sederhana	3	.5	.5	.5
memuaskan	401	64.0	64.0	64.4
sangat memuaskan	223	35.6	35.6	100.0
Total	627	100.0	100.0	

**Kemesraan Anggota Menghidangkan Makanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak memuaskan	1	.2	.2	.2
sederhana	15	2.4	2.4	2.6
memuaskan	412	65.7	65.7	68.3
sangat memuaskan	199	31.7	31.7	100.0
Total	627	100.0	100.0	

**Tahap Kepuasan Keseluruhan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Memuaskan	626	99.8	99.8	99.8
Tidak Memuaskan	1	.2	.2	100.0
Total	627	100.0	100.0	

13.1 Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan bagi Tahun 2016

#### **14. KESIMPULAN**

Sepanjang kajian dijalankan, seramai 99.8 % responden berpuas hati dengan perkhidmatan makanan yang disediakan oleh Unit Sajian Hospital Sungai Siput. Manakala seramai 0.2% 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*