

**KEMENTERIAN KESIHATAN
JABATAN PERDANA MENTERI
KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN
KERAJAAN TEMPATAN*
ANGKATAN PERTAHANAN AWAM MALAYSIA
JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA
PENGURUSAN PERKHIDMATAN AMBULANS**

Perkara Utama

**Apa yang
diaudit?**

- Perkhidmatan ambulans merupakan perkhidmatan pengangkutan yang cepat bersama petugas kecemasan terlatih yang berkeupayaan memberikan rawatan awal di luar hospital sebelum pesakit dibawa ke hospital.
- Skop tugas perkhidmatan ambulans adalah sebagai pengangkutan kecemasan yang cepat dan cekap serta digunakan untuk pemindahan pesakit antara fasiliti kesihatan.
- Bagi aktiviti perkhidmatan ambulans, pencapaian output dinilai terhadap laporan kecemasan dan pencapaian tindak balas kes (Response Time). Pencapaian keberhasilan dalam perkhidmatan ambulans dinilai melalui pencapaian objektif perkhidmatan ambulans dan kajian kepuasan pelanggan.
- Sebanyak tiga kementerian/jabatan/agensi yang menawarkan perkhidmatan ambulans kepada masyarakat iaitu Kementerian Kesihatan (KKM), Angkatan Pertahanan Awam Malaysia (APM) dan Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM).

**Mengapa ia
penting
untuk
diaudit?**

- Pengurusan perkhidmatan ambulans yang cekap dan berkesan sangat penting bagi menyelamatkan nyawa pesakit secara amnya dengan memberikan rawatan pra hospital.
- Menilai pengurusan perkhidmatan ambulans sama ada dilaksanakan dengan cepat dan cekap bagi membolehkan orang awam mendapatkan rawatan kecemasan perubatan selaras dengan skop tugas ambulans.

* Kini dikenali sebagai Kementerian Pembangunan Kerajaan Tempatan

Apa yang ditemui Audit?

- Secara keseluruhannya, berdasarkan skop pengauditan dapat dirumuskan bahawa KKM belum mencapai KPI yang ditetapkan iaitu 31.5% hingga 41.8% berbanding sasaran 50%. Pencapaian peratusan kes bagi APM adalah 69.7% hingga 86.5% berbanding sasaran 100%, manakala JBPM telah mencapai sasaran yang ditetapkan iaitu antara 48% hingga 65.1% melebihi sasaran. Beberapa penemuan atau kelemahan yang perlu diberi perhatian seperti berikut:
 - Kelemahan pengurusan untuk mengaktifkan *response team* di hospital yang berdekatan dengan lokasi kejadian menjadi punca kepada kelewatan dan ketidakcapaian KPI;
 - Pembekalan ambulans di bawah peruntukan darurat lewat 10 bulan daripada tarikh pembekalan yang diluluskan;
 - 26 Arahan Pembayaran perkhidmatan ambulans udara bagi 11 pesakit telah dipecah kecil dan dibayar oleh PTJ berlainan bagi perjalanan lengkap (pergi/balik) untuk pesakit yang sama melibatkan sejumlah RM0.37 juta.
 - Tujuh perkhidmatan ambulans udara berjumlah RM0.10 juta dilaksanakan sebelum pesanan tempatan diluluskan; dan
 - Kos perolehan bagi lapan unit ambulans yang dikunci masuk dalam sistem ASIS tidak tepat dengan perbezaan antara RM0.17 juta hingga RM0.36 juta.

Apa yang disyorkan Audit?

- Bagi mengatasi kelemahan yang dibangkitkan dan memastikan perkhidmatan ambulans mencapai objektif sebagai perkhidmatan pengangkutan yang cepat bagi kes kecemasan dan rawatan pra hospital serta medium perantara dalam pengangkutan pesakit, adalah disyorkan tindakan penambahbaikan seperti berikut:
 - KKM dan APM merangka kaedah yang sesuai dan munasabah dalam menetapkan KPI yang hendak dicapai berdasarkan jarak dan kapasiti aset.
 - Mengkaji semula penempatan ambulans di hospital/klinik kesihatan dan PKOD mengikut lokasi kejadian bagi memastikan KPI yang ditetapkan tercapai.
 - KKM perlu memastikan proses pembaharuan kontrak dilaksanakan sebelum kontrak tamat bagi mengelakkan berlakunya isu pecah kecil pembayaran.