

**No. Rujukan : HQE2/Q (DOK.DLMN)/03**



**UNIT KUALITI  
HOSPITAL QUEEN ELIZABETH II**

---

**GARIS PANDUAN PENULISAN POLISI OPERASI**

**TUJUAN**

Garis panduan ini bertujuan untuk memaklumkan panduan penulisan Polisi Operasi berdasarkan format Hospital Queen Elizabeth II.

**LATARBELAKANG**

2. Polisi Operasi merupakan dasar operasi yang menyediakan kerangka tentang maklumat penting mengenai penyediaan perkhidmatan dan pengaturan perkhidmatan. Mengapa kita perlu mempunyai Dasar operasi atau Polisi? Ini kerana jika terdapat beberapa cadangan yang timbul dari tinjauan insiden yang serius terjadi, dan ada permintaan agar pasukan / perkhidmatan / unit individu yang menjaga polisi terkini, diperlukan sebagai rujukan mudah dan mudah diakses, untuk kakitangan baru dan sedia ada, dengan tujuan untuk mengurangkan insiden dan risiko tersebut. Ia harus menggariskan konteks perkhidmatan, menjelaskan falsafah perkhidmatan / perawatan dan memberikan prosedur rujukan dan penilaian yang jelas.

3. Polisi ini harus memberi panduan dan pemahaman yang jelas kepada kakitangan, pesakit, penjaga dan pihak berkepentingan lain mengenai peranan, fungsi dan objektif pasukan atau perkhidmatan.

4. Panduan Pengurusan Penulisan Polisi Operasi ini dikeluarkan sebagai garis panduan kepada warga Hospital Queen Elizabeth II semasa penyediaan polisi operasi jabatan / unit / jawatankuasa / program agar dapat dilakukan dengan baik, berkualiti, mantap, dan seragam.

**STRUKTUR POLISI HQEII**

5. Pada asasnya, Penyediaan / Penulisan Polisi HQEII di peringkat Jabatan / Unit / Bahagian perlu menepati format teknikal penulisan polisi seperti yang berikut:

- i. **Jenis Font – Tahoma;**
- ii. **Saiz Font – 11;**

- iii. **Jarak antara barisan – langkau sebaris (*single spacing*); dan**
- iv. **Kedudukan teks – *Justified*.**

6. Struktur penulisan polisi operasi perlulah berpandukan agenda dan urutan seperti yang berikut:

- 
- i. **Muka Hadapan** – seperti Lampiran A  
(Logo KKM // tajuk; cth. Polisi Operasi Umum, *Operational Policy*, Polisi Pengurusan Risiko, dll. // Nama Jabatan/Unit/Bahagian/Jawatankuasa/Program\_HOSPITAL QUEEN ELIZABETH II // dikemaskini Pada.../Updated by...)
  - ii. **Muka Kedua** – seperti Lampiran B  
(No. Rujukan: // logo HQE II // tajuk; cth. Polisi Operasi Umum, Operational Policy, Polisi Pengurusan Risiko, dll. // Nama Jabatan/Unit/Bahagian/Jawatankuasa/Program\_HOSPITAL QUEEN ELIZABETH II // Disediakan Oleh: Nama, Jawatan // Disemak Oleh I&II: Nama, Jawatan (Ketua Jabatan & Unit Kualiti) // Disahkan Oleh: Pengarah //
  - iii. **PINDAAN DAN KEMASKINI** – seperti Lampiran C  
Bil. // Tarikh Pindaan // Perkara
  - iv. **ISI KANDUNGAN / CONTENTS**  
3 Level //
  - v. 1. **LATARBELAKANG / BACKGROUND**
    - 1.1. PENGENALAN / INTRODUCTION
    - 1.2. VISI / VISION
    - 1.3. MISI / MISSION
    - 1.4. OBJEKTIF / OBJECTIVE
    - 1.5. PIAGAM PELANGGAN / CLIENT CHARTER (kecuali untuk polisi Jawatankuasa/program)
  - vi. 2. **STRUKTUR ORGANISASI JABATAN / UNIT / BAGIAN / JAWATANKUASA / PROGRAM.**
    - 2.1. CARTA ORGANISASI JABATAN / UNIT / BAGIAN / JAWATANKUASA / PROGRAM
    - 2.2. SKOP PERKHIDMATAN
  - vii. 3. **PENGURUSAN KORPORAT / COPORATE GOVERNANCE**
    - 3.1. SKOP PERKHIDMATAN / SCOPE OF SERVICES
    - 3.2. TERMA RUJUKAN / TERMS OF REFERENCE
    - 3.3. LATIHAN / TRAINING & EDUCATION

- viii. 4. **PENGURUSAN KLINIKAL / *CLINICAL GOVERNANCE***
  - ix. 5. **JAMINAN KUALITI / *QUALITY ASSURANCE***
    - 5.1. DASAR KUALITI
    - 5.2. STANDARD DAN INDIKATOR
    - 5.3. AKTIVITI PENINGKATAN KUALITI
  - x. 6. **LAMPIRAN**
    - 6.1. CARTA ORGANISASI
    - 6.2. CARTA ALIR
  - xi. 7. **RUJUKAN**
- 

7. Ke semua polisi atau dasar operasi yang telah diwujudkan mestilah disemak dan dikemas kini selepas **3 tahun dan / atau jika ada keperluan** mendadak untuk melakukannya.

**Disediakan Oleh:**

**Dr. Hj. Samsul Bin Hj. Tuah, A.D.K.**  
**Ketua Unit Kualiti**

**Disemak:**

**Pn. Felny Dansi**  
**Pengawal Dokumen HQE II**

**Disahkan Oleh:**

**Dr. Hj. Razak Bin Tambi, A.D.K.**  
**Pengarah Hospital**

**Tarikh: 14 Ogos 2020**

**LAMPIRAN GARIS PANDUAN PENULISAN  
POLISI OPERASI HQE II**

<b>BIL</b>	<b>NAMA DOKUMEN</b>	<b>KOD LAMPIRAN</b>
1	Contoh Muka Depan	A
2	Contoh Muka Surat Kedua	B
3	Contoh Pindaan dan Kemaskini	C
4	Contoh Isi Kandungan dan Muka Surat Berikutnya	D

**\* Soft copy seperti disertakan dalam emel.**



---

**POLISI OPERASI UMUM** } Font: **24**  
**HOSPITAL QUEEN ELIZABETH II** } Font: **20**

**UNIT KUALITI** } Font: **20**  

---

**HOSPITAL QUEEN ELIZABETH II** } Font: **24**

**BERKUAT KUASA MULAI: .....** } Font: **11**

**LAMPIRAN B: CTH MUKA SURAT KEDUA**

**No. Rujukan: ..... } diperolehi dari unit kualiti(pengawal dokumen) } Font: 11**



---

**POLISI OPERASI UMUM } Font: 20**  
**UNIT KUALITI, HOSPITAL QUEEN ELIZABETH II } Font: 16**  
**E-Mel : [kualiti.hqei@yahoo.com.my](mailto:kualiti.hqei@yahoo.com.my) } Font: 11**  
**Tel./Ext. : 088-324600 / 5223 } Font: 11**

**DISEDIAKAN OLEH : } Font: 11**

**<signature>**

**(DR HJ SAMSUL BIN HJ TUAH) } Font: 12**  
**PEGAWAI PERUBATAN UD54 } Font: 11**

**DISEMAK OLEH : } Font: 11**

**<signature>**

**(DR HJ SAMSUL BIN HJ TUAH, A.D.K.) } Font: 12**  
**KETUA UNIT KUALITI } Font: 11**

**DISAHKAN OLEH : } Font: 11**

**<signature>**

**(DR HJ RAZAK BIN TAMBI, A.D.K.) } Font: 12**  
**PENGARAH HOSPITAL } Font: 11**

---

**DIKEMASKINI PADA : ..... } Font: 11**



**LAMPIRAN D: CTH ISI KANDUNGAN DAN MUKA SURAT BERIKUTNYA**

	<b>HOSPITAL QUEEN ELIZABETH II</b>		
	<b>NAMA DOKUMEN</b>	<b>POLISI OPERASI UMUM</b>	<b>No.siri:</b>
	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>HQE2/Q(DOK.DLMN)/0</b>	<b>Muka Surat 7 dari 14</b>
<b>ISI KANDUNGAN</b>			

**ISI KANDUNGAN**

**PINDAAN DAN KEMASKINI ..... 7**

**ISI KANDUNGAN ..... 8**

**1. LATARBELAKANG ..... 9**

**1.1 ..... 9**

**1.2 ..... 9**

**2. STRUKTUR ORGANISASI .....10**

**2.1 .....10**

**2.2 .....10**

**3. PENGURUSAN KORPORAT .....11**

**3.1 .....11**


**3.2 .....11**

**4. PENGURUSAN KLINIKAL .....12**

**5. JAMINAN KUALITI / PENGURUSAN KUALITI .....13**

**6. LAMPIRAN .....14**


**7. RUJUKAN .....15**

	<b>HOSPITAL QUEEN ELIZABETH II</b>	
	<b>NAMA DOKUMEN</b>	<b>POLISI OPERASI UMUM</b>
	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>HQE2/Q(DOK.DLMN)/0</b>
		<b>No.siri:</b>
		<b>Muka Surat 8 dari 14</b>
<b>LATARBELAKANG</b>		

## 1. LATARBELAKANG

1.1

1.2.

	<b>HOSPITAL QUEEN ELIZABETH II</b>		
	<b>NAMA DOKUMEN</b>	<b>POLISI OPERASI UMUM</b>	<b>No.siri:</b>
	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>HQE2/Q(DOK.DLMN)/0</b>	<b>Muka Surat 9 dari 14</b>
<b>STRUKTUR ORGANISASI</b>			

## 2. STRUKTUR ORGANISASI

2.1.


2.2.

	<b>HOSPITAL QUEEN ELIZABETH II</b>	
	<b>NAMA DOKUMEN</b>	<b>POLISI OPERASI UMUM</b>
<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>HQE2/Q(DOK.DLMN)/0</b>	<b>No.siri:</b>
<b>PENGURUSAN KORPORAT</b>		<b>Muka Surat 10 dari 14</b>


### 3. PENGURUSAN KORPORAT

3.1.


3.2.

	<b>HOSPITAL QUEEN ELIZABETH II</b>	
	<b>NAMA DOKUMEN</b>	<b>POLISI OPERASI UMUM</b>
<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>HOE2/Q(DOK.DLMN)/0</b>	<b>No.siri:</b> <b>Muka Surat 11 dari 14</b>
<b>PENGURUSAN KLINIKAL</b>		


#### **4. PENGURUSAN KLINIKAL**

	<b>HOSPITAL QUEEN ELIZABETH II</b>	
	<b>NAMA DOKUMEN</b>	<b>POLISI OPERASI UMUM</b> <b>No.siri:</b>
	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>HQE2/O(DOK.DLMN)/0</b> <b>Muka Surat 12 dari 14</b>
<b>JAMINAN KUALITI / PENGURUSAN KUALITI</b>		

## 5. JAMINAN KUALITI / PENGURUSAN KUALITI

	<b>HOSPITAL QUEEN ELIZABETH II</b>	
	<b>NAMA DOKUMEN</b>	<b>POLISI OPERASI UMUM</b>
<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>HQE2/O(DOK.DLMN)/0</b>	<b>No.siri:</b> <b>Muka Surat 13 dari 14</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## 6. LAMPIRAN

	<b>HOSPITAL QUEEN ELIZABETH II</b>	
	<b>NAMA DOKUMEN</b>	<b>POLISI OPERASI UMUM</b>
	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>HQE2/Q(DOK.DLMN)/0</b>
		<b>No.siri:</b> <b>Muka Surat 14 dari 14</b>
<b>RUJUKAN</b>		

## 7. RUJUKAN