



PERSEMBAHAN KUMPULAN INOVATIF DAN KREATIF JABATAN KEWANGAN, PPUKM

PROJEK PERTAMA – KUMPULAN ONE TOUCH



OBJEKTIF JABATAN KEWANGAN

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

IMAN
FALSAFAH
ILMU **AMAL**

VISI
Menjadi universiti
terkehadapan yang mendahului
langkah masyarakat dan
zamananya bagi membentuk
masyarakat dinamis, berilmu
dan berkeadilan

MISI
Menjadi Universiti yang terpilih yang
memartabatkan Bahasa Melayu serta
mensejatkan ilmu beracuan budaya
kebangsaan

Universiti Kebangsaan Malaysia

Mengilhamkan Harapan, Mencipta Masa Depan



UNIVERSITI
KEBANGSAAN
MALAYSIA
National University of Malaysia

www.ukm.my



IMAN

FALSAFAH

ILMU

AMAL

VISI

Menjadi universiti
terkehadapan yang mendahului
langkah masyarakat dan
zamannya bagi membentuk
masyarakat dinamis, berilmu
dan berakhlak mulia

**UNIVERSITI
KEBANGSAAN
MALAYSIA**

MISI

Menjadi Universiti yang terpilih yang
memartabatkan Bahasa Melayu serta
mensejagatkan ilmu beracuan budaya
kebangsaan



**NAIB
CANSELOR
UKM**

A circular emblem with a blue background and a white border. The border contains the text: "Governans • Kepimpinan • Pengajaran & Pembelajaran • Akademia • Penyelidikan & Inovasi". In the center, there is the UKM crest and the text: "UNIVERSITI KEBANGSAAN Ikon Identiti & Tonggak Perpaduan Negara Bangsa, sederap universiti terkehadapan dunia menjelang 2018".

UNIVERSITI KEBANGSAAN
Ikon Identiti & Tonggak
Perpaduan Negara Bangsa,
sederap universiti
terkehadapan dunia
menjelang 2018



Transformasi

**Krisis Ekonomi
Global**

**Tuntutan Rakyat
Berpendidikan Tinggi**

**Perubahan
Landskap Politik**

**“Satu Malaysia, Rakyat Didahulukan,
Pencapaian Diutamakan”**



• Kepimpinan • Pengajaran & Pembelajaran • Akademia • Penyelidikan & Inovasi •
Governans •



**UNIVERSITI
KEBANGSAAN**
Ikon Identiti & Tonggak
Perpaduan Negara Bangsa,
sederap universiti
terkehadapan dunia
menjelang 2018

**MEMBINA MOMENTUM
MENATAR KEUNGGULAN**

EKOSISTEM ILMU UKM



Seimbang Terfokus

Jati Diri Kebangsaan,
Negara Bangsa,
Kepelbagaian Budaya
& Globalisasi

Teknologi
Kesihatan &
Perubatan

Perubahan
Iklim

Pembangunan
Lestari
Wilayah

Tenaga
Keterbaharuan

Biodiversiti
untuk
Pembangunan
Teknologi

Nanoteknologi
& Bahan
Termaju

Informatik
Isian

PENYELIDIKAN
PENDIDIKAN
KHIDMAT

SISTEM
PENYAMPAIAN
BERKESAN

Jentera
Transformasi
&
Pemeriksaan

Projek 4
Pusat Kecemerlangan Niche
(Niche CoEs)

Projek 5
Outreach Antarabangsa

Projek 6
Lonjakan Sebutan

Projek 7
Penandaarasan Kelas
Dunia

Projek 8
Bahasa Global

Projek 3
Bahasa Melayu

Projek 2.3
PERPADUAN

Projek 2.2
HADHARI

Projek 2.1
KAMPA

Projek 2
Jati Diri Kebangsaan

FASA TRANSFORMASI : PELAKSANAAN EKOSISTEM ILMU UKM



2008

FASA 1

Pembinaan
Asas Kukuh

2010

FASA 2

Membina momentum
Mencapai 50% - 75%
penunjuk Lima Tonggak
Kecemerlangan

2013

FASA 3

Memacu Sederap Universiti
Terkehadapan Dunia
Mencapai 75% - 100%
penunjuk Lima Tonggak
Kecemerlangan

2018

FASA 4

Mencapai
100% Penunjuk
Lima Tonggak
Kecemerlangan :

- Governans
- Kepimpinan
- Pengajaran dan Pembelajaran
- Akademi
- Penyelidikan dan Inovasi



PUSAT PERUBATAN UKM



Prof Dato Dr Lokman b Saim
Dekan Fakulti Perubatan dan Pengarah

PPUKM KE ARAH KECEMERLANGAN

MOTO



“Hospital UKM adalah komited dalam memberikan perkhidmatan yang beretika, selamat dan menyakinkan serta mematuhi perundangan demi memenuhi kepuasan pelanggan dan mengamalkan SPK yang berkesan dengan konsep penambahbaikan berterusan”

DASAR KUALITI



FUNGSI PPUKM

PERKHIDMATAN



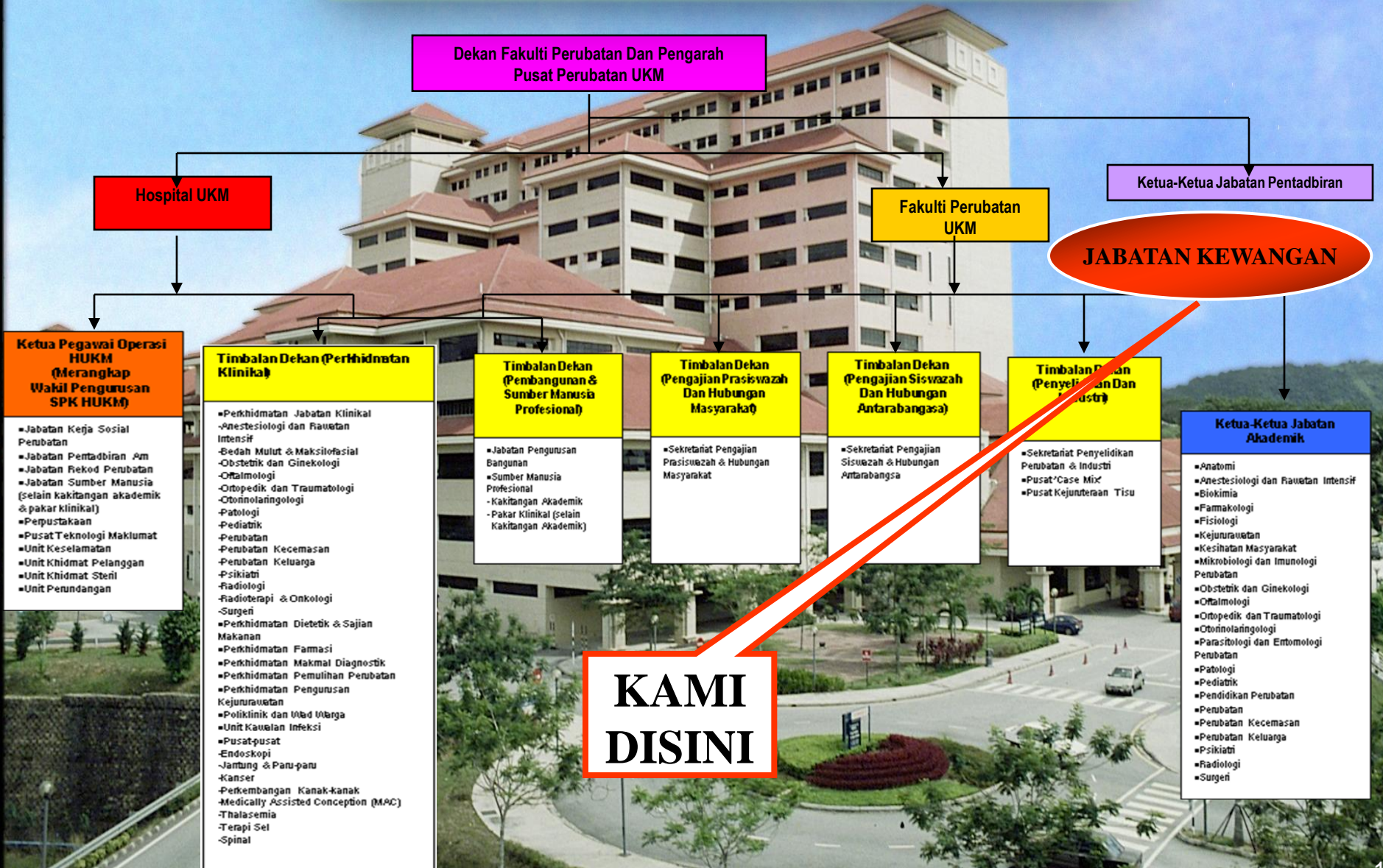
PENGAJARAN



PENYELIDIKAN



CARTA ORGANISASI PPUKM



**KAMI
DISINI**

PENGENALAN JABATAN KEWANGAN

**LEGALITI,
AKAUNTABILITI
& INTEGRITI**

Jabatan Kewangan beroperasi berpandukan prinsip legaliti, akauntabiliti dan berintegriti pada setiap masa

MOTO

FALSAFAH

Jabatan bertekad memberikan perkhidmatan kewangan berdasarkan polisi dan peraturan yang ditetapkan serta penambahbaikan berterusan dengan menggunakan teknologi terkini memenuhi kepuasan pelanggan

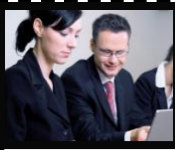
DASAR KUALITI

<http://www.ppukm.com.my/Jabkewangan>

**PENGURUSAN JABATAN
KEWANGAN**

Pengenalan

PENGENA PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN



OBJEKTIF JABATAN KEWANGAN



Objektif 1

Untuk memberi perkhidmatan pengurusan kewangan yang cekap dan berkualiti melebihi jangkauan pelanggan

Objektif 2

Untuk menyatakan kedudukan kewangan Hospital UKM adalah benar dan saksama.

Objektif 3

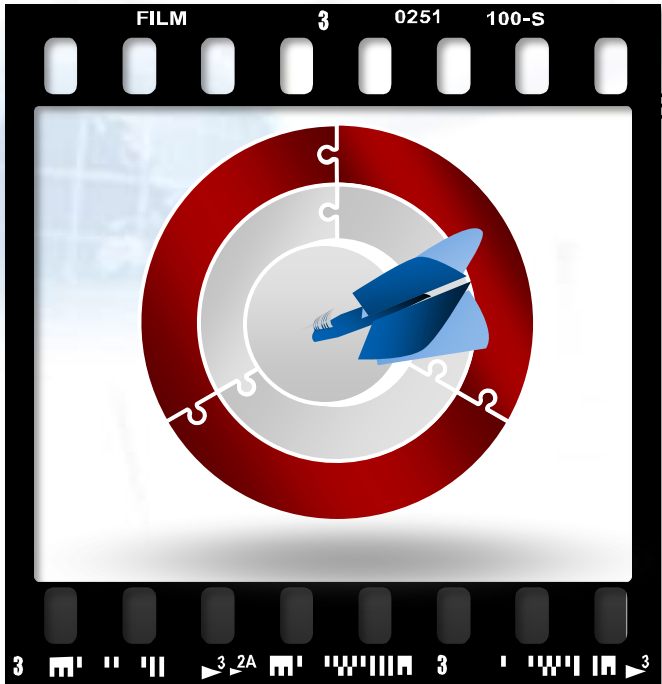
Menguruskan perbelanjaan Hospital UKM secara kos efektif dan mejana pendapatan tanpa mengabaikan tanggungjawab sosial

PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN



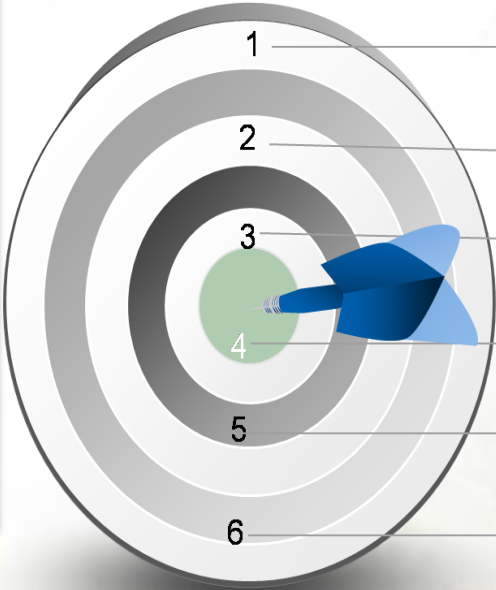
PIAGAM PELANGGAN JABATAN KEWANGAN

Piagam Pelanggan



Piagam

Beriltizam untuk memberi perkhidmatan :



- Menguruskan perolehan secara :
 - I. Pembelian terus dalam masa 14 hari
 - II. Sebutharga dm tmp 3 bln dari tarikh iklan ditutup
 - III. Tender dalam tempoh 4 bulan dari iklan ditutup
- Menguruskan pembayaran tidak lewat daripada 14 hari setelah dokumen lengkap diterima
- Menyediakan permohonan belanjawan Hospital UKM, mengagihkan peruntukan dan menyediakan laporan dalam tempoh yang ditetapkan
- Memberi perkhidmatan kaunter yang cekap, berkesan dan berinformatif kepada pelanggan
- Mengurus bekalan barang-barang gunasama dan bukan gunasama mengikut keperluan perkhidmatan Hospital UKM
- Menyedia penyata kewangan tahunan yang benar dan saksama dalam tempoh yang ditetapkan

PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN



CARTA ORGANISASI JABATAN KEWANGAN



PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN



FUNGSI JABATAN KEWANGAN

BAHAGIAN OPERASI

BAHAGIAN KAWALAN

Pengurusan Perolehan




Pengurusan Penstoran




Pengurusan Penjanaaan




Pengurusan Pembayaran




FILM 3 0251 100-S



FUNGSI JABATAN

Pengurusan Belanjawan




Pengurusan Penerimaan




Kewangan Pelajar



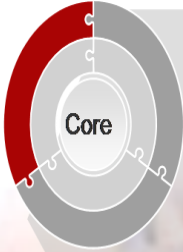

Pengurusan Perakaunan




PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN



PENCAPAIAN JABATAN KEWANGAN



- 2002 – Persijilan MS ISO9001:2000
- 2003 – Anugerah Khas Kualiti Naib Canselor
- 2005 – Anugerah Kualiti UKM – Sistem Perkhidmatan Kaunter
- 2007 – Anugerah Kualiti - Maklumat Berkomputer kutipan hasil
- 2009 – Persijilan MS ISO9001:2008
- 2010 – Persijilan 5s



PENCAPAIAN

PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN



SIJIL -SIJIL



PENGENALAN KUMPULAN



PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN PENGENALAN



**One Touch – Sentuhan Pertama Jabatan
“Perintis kejayaan Pencetus Kemajuan”**

**Biru – Cerdik dan Bijak
Merah-Berani Mengharungi Cabaran
Kuning-Ceria dan mesra Pelanggan
Hitam – Profesional dan Proaktif**



11 JANUARI 2010

**OBJEKTIF KUMPULAN - MENGHASILKAN INOVASI
YANG KREATIF UNTUK MENYELESAIKAN MASALAH**

Sadiyah



Haslina



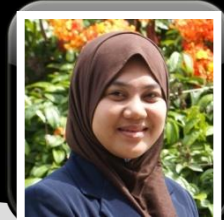
Mazlan



Bahiah



Azizah



Anizan



Syam



S/U - Effarina



Ketua – Sazali



Fazila



Fasilitator – En Norazali

Lawatan



Bengkel





Pembentangan



Mesyuarat



Pusat Perubatan UKM UKM Medical Centre

Rujukan : PPUKM3.10.4/1114
Tarikh : 11 JAN 2010

Encik Sazali Ibrahim
Unit Pengurusan Kewangan Fakulti

Cik Effarina Yaacob
Puan Sadiyah Mohd Amin
Puan Roseniza Sazali
Unit Bayaran Pembekal

Cik Norhaslina Mokhtar
Cik Fazlazawani Mohd Zain
Puan Bahiah Abu Bakar
Unit Akaun, Aset dan Sistem

Encik Mohd Anizan Mohd Zainin
Cik Syamsidar Rusli
Unit Hasil dan Taksiran

Puan Nor Azizah Saleh
Unit Belanjawan

Encik Mazlan Maun
Unit Stor Pusat

Tuan/ Puan,

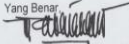
PERLANTIKAN SEBAGAI AHLI KUMPULAN INOVATIF DAN KREATIF, JABATAN KEWANGAN, PUSAT PERUBATAN UKM.

Dengan segala hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

Sukacitanya beritahu bahawa tuan/ puan telah dipilih untuk menganggotai Kumpulan Inovatif dan Kreatif, Jabatan Kewangan, PPUKM. Perlantikan ini berkuatkuasa mulai dari tarikh surat ini.

Sehubungan dengan itu, diharap tuan/ puan dapat memberikan perhatian dan kerjasama yang sewajarnya demi menjamin keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti jabatan.

Sekian, terima kasih

Yang Benar

RABAIH BT HJ. ARHAM
Ketua Penolong Bendahari Kanan/ Ketua
Jabatan Kewangan
Pusat Perubatan UKM

s.k - - Fasilitator KIK Jabatan Kewangan
- - Ketua- ketua Unit

#RAB2010

Jabatan Kewangan, Pusat Perubatan UKM, Jalan Yaacob Latiff,
Bandar Tun Razak, 56000 Cheras Kuala Lumpur
Telefon : +603-9145 5192/5195/5196 Faksimili : +603-91737148
Laman Web : <http://kewangan.hukm.ukm.my>

**Surat
Perlantikan Ahli**

Kursus





Konvensyen KIK peringkat UKM 2010



(Johan Kategori
Pengurusan)

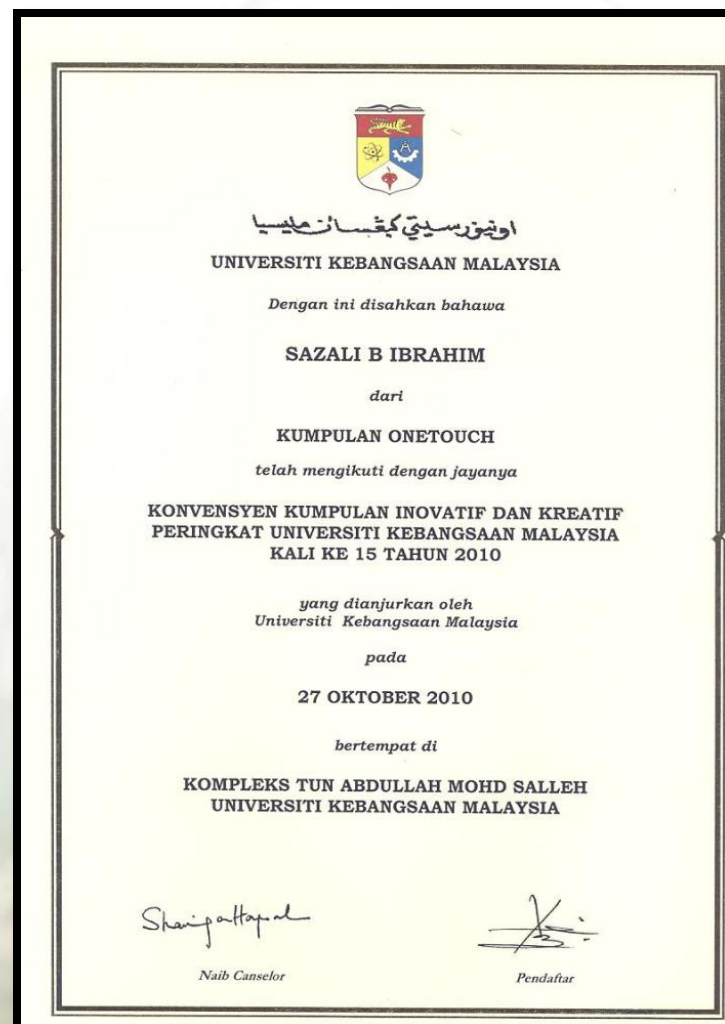


(Johan
Keseluruhan)

SIJIL PENGHARGAAN OLEH DEKAN PPUKM



SIJIL PENGHARGAAN OLEH PENDAFTAR UKM



SENARAI KEHADIRAN AHLI



Hadir



Tidak Hadir

	15/01/2010	21/01/2010	10/02/2010	25/02/2010	05/03/2010	11/03/2010	25/03/2010	02/04/2010	06/04/2010	09/04/2010	15/04/2010	19/04/2010	22/04/2010	24/04/2010	14/05/2010	27/05/2010	08/06/2010	24/06/2010	28/06/2010	15/07/2010	22/07/2010	30/07/2010	10/08/2010	20/08/2010	24/08/2010	30/08/2010	22/09/2010	04/10/2010	13/10/2010	04/11/2010	23/11/2010	10/12/2010	23/12/2010	04/01/2011		
SAZALI	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀
EFFA	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀
FAZILA	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☁	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀
HASLINA	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀
ANIZAN	☀	☀	☁	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀
BAHIAH	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀
SYAM	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀
AZIZAH	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀
MAZLAN	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀
SADIAH	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀	☀

96.7%

KEHADIRAN
MESYUARAT

PENGLIBATAN AHLI

Page 1 of 1

Main Identity

From: "effa" <effa@ppukm.ukm.my>
To: "uht_syamsida" <syamsida@ppukm.ukm.my>; "uas_k.haslina" <haslin@ppukm.ukm.my>; "uba_ijah" <norzie@ppukm.ukm.my>; "hukm_en.norazali" <norazali@ppukm.ukm.my>; "uas_fazilazawani" <fazila_wani@yahoo.com>; "uas_kak.baie" <bahiah43@gmail.com>; "uas_mel" <normalia@ppukm.ukm.my>; "ubp_sadiyah" <sadiyah@ppukm.ukm.my>; "uge_pn.aliza" <alizah@ppukm.ukm.my>; "uht_anizan" <anizan@ppukm.ukm.my>; "upkf_bos.sazali" <ssazali@ppukm.ukm.my>; "usp_en.mazlan" <nazlan@ppukm.ukm.my>
Cc: "uba_pn.norisma" <norisma@ppukm.ukm.my>; "uht_Puan.Mazaitul" <mazaitul@mail.hukm.ukm.my>; "ubp_pn.omi" <swanomi@ppukm.ukm.my>; "ubp_cik.asma" <asmahira@ukm.my>; "uas_pn.fahizah" <fahizah@ppukm.ukm.my>
Sent: Monday, 22 March 2010 2:32 PM
Attach: CENSUS HDW TAHUN 2010.xls; CENSUS WPER1 TAHUN 2010.xls; CENSUS WPER2 TAHUN 2010.xls; CENSUS WPER3 TAHUN 2010.xls; CENSUS WPER4 TAHUN 2010.xls; CENSUS WPRS TAHUN2010.xls; CENSUS WPER6 TAHUN 2010.xls
Subject: MESYUARAT KUMPULAN INOVATIF & KREATIF BIL 6/2010

Assalamualaikum,

Sukacita dimaklumkan bahawa mesyuarat KIK akan diadakan pada tarikh, masa dan tempat seperti berikut:

Tarikh : 25 Mac 2010 (Khamis)
Masa : 9.00 pagi
Tempat : Tingkat 1, Bilik Mesyuarat Jabatan Kewangan
Agenda : Perbincangan mengenai Bilik Diperolehi Dari Wad-Wad
: Perbincangan mengenai tulang ikan yang telah dilengkap

Seluruh ahli mesyuarat KIK dijemput untuk menghadiri dan menyertai mesyuarat ini. Sekiranya terima kasih

Nota :

1. Gambarajah Tulang Ikan akan diedarkan. Sila kembalikan kepada Setiausaha setelah dilengkapkan pada Rabu (24/03/2010).
2. Penyediaan laporan Cencus Jan- Feb 2010 adalah secepat mungkin sebelum mesyuarat ini.

SETIAUSAHA
JAWATANKUASA
KUMPULAN INOVATIF & KREATIF

MINIT MESYUARAT KIK JABATAN KEWANGAN BIL 6/2010

TARIKH : 25 MAC 2010 (KHAMIS)
MASA : 9.00 PAGI
TEMPAT : BILIK MESYUARAT JABATAN KEWANGAN

Kehadiran

1. En. Norazali Harun - Fasilitator/ Pengerusi
2. En. Sazali Ibrahim - Ketua
3. Cik Effarina Yaacob - Pencatat Minit
4. Cik Syamsidar Rusli
5. Pn. Roseniza Sazali
6. Pn. Sadiyah Mohd Amin
7. Cik Fazilazawani Mohd Zain
8. Pn. Bahiah Abu Bakar

Tidak hadir dengan Kenyataan :

1. En. Mohd Anizan Mohd Zaini
2. Cik Northaslina Mokhtar
3. En. Mazlan Maun
4. Pn. Nor Azizah Mohd Zaini

1.0

1. Pengerusi mengucapkan salam dan dimulakan dengan bacaan Al-Fatihah dan memohon maaf diatas kelewatan memulakan mesyuarat disebabkan terdapat tugas segera yang perlu diselesaikan.
2. Bagi menjadikan mesyuarat lebih efektif dan berkesan, agenda dan tugas akan diberikan lebih awal untuk persediaan sebelum bermesyuarat.

2.0 AGENDA PERBINCANGAN

2.1 ANALISA DATA CENCUS KEMASUKAN/DISCAJ PESAKIT BAGI JAN - FEB 2010 DI WAD DISIPLIN PERUBATAN

Mesyuarat mengambil maklum;

- 2.1.1 Hasil daripada semakan awal data-data Jan - Feb 2010 dari Disiplin Wad Perubatan, ahli memaklumkan berlakunya kutipan bolos caj/ hasil pesakit. Namun analisa keseluruhannya masih belum lengkap.



CARTA PERBATUAN



Jan Feb Mar Apr Mei Jun Jul Ogos Sept Okt 10- Feb 11

MENGENALPASTI MASALAH DAN PENGUMPULAN AWAL DATA



PEMILIHAN MASALAH DAN PENJADUALAN



MENGANALISA MASALAH



PENGUMPULAN DATA SEBELUM



CADANGAN PENYELESAIAN



PERTIMBANGAN DAN KEPUTUSAN



PERLAKSANAAN UJICUBA



PENGUMPULAN DATA SELEPAS



PENILAIAN DAN ANALISA HASIL



PERSEMBAHAN PENGURUSAN



TINDAKAN PENYERAGAMAN



PENILAIAN SEMULA



KITARAN PDCA



ACTION (TINDAKAN)

- Penyeragaman
- Penilaian semula
- Tindakan susulan

CHECK (PENYEMAKAN)

- Penilaian Ujicuba
- Pemantauan

PLAN (PERANCANGAN)

- Pemilihan Masalah
- Definasi Masalah
- Latarbelakang Masalah
- Penetapan Sasaran
- Analisa Masalah
- Cadangan penyelesaian

DO (PELAKSANAAN)

- Perlaksanaan Cadangan
- Data ujicuba (sebelum)
- Ujicuba
- Data ujicuba (selepas)

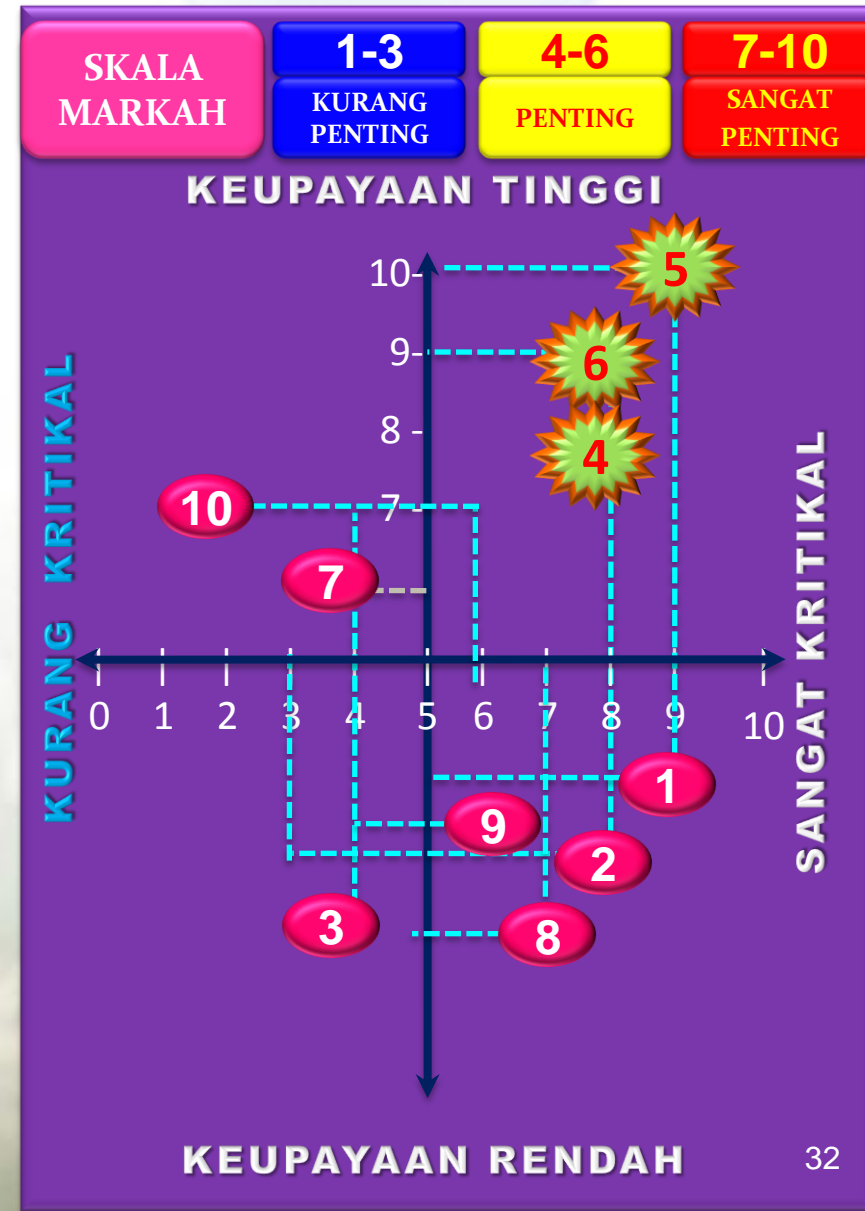
BIL	TAJUK MASALAH	JUSTIFIKASI MASALAH	PENCADANG
1	KELEWATAN PENYEDIAAN DOKUMEN UNTUK PROSES BAYARAN	<ul style="list-style-type: none"> - Kelewatan proses pembayaran kepada pembekal semakin meningkat - Pencapaian prestasi jabatan terjejas - Kehilangan dokumen bayaran 	
2	KUTIPAN BOLOS SEMASA PESAKIT DISCAJ	<ul style="list-style-type: none"> - Pengurangan pendapatan hasil hospital - Pesakit keluar tanpa melalui proses discaj - Prestasi JKEW & Hospital terjejas 	
3	CEK- CEK BATAL DAN TAMAT TEMPOH MENINGKAT	<ul style="list-style-type: none"> - Penambahan bebanan kerja dan pengulangan proses kerja di peringkat unit- unit yang berkaitan - Peningkatan liabiliti kepada hospital 	
4	PERTAMBAHAN PERMOHONAN PELUPUSAN ASET	<ul style="list-style-type: none"> - Lambakan aset yang hendak dilupuskan - Keperluan ruang penempatan pelupusan aset - Pemandangan tidak menarik menjadikan tanggapan negatif dari pihak luar . 	
5	PENINGKATAN PEMBELIAN TANPA BAJET	<ul style="list-style-type: none"> - Perbelanjaan hospital tidak dapat dikawal dan diluar jangka. - Prestasi unit terjejas. 	

PERANCANGAN PEMILIHAN PROJEK DAN DEFINISI PERCAMBAHAN FIKIRAN

BIL	TAJUK MASALAH	JUSTIFIKASI MASALAH	PENCADANG
6	PENINGKATAN JUMLAH BIL- BIL 'CONSIGNMENT' YANG TIDAK BERBAYAR	<ul style="list-style-type: none"> - Pertambahan jumlah bil tertunggak. - Kelewatan proses pembayaran kepada pembekal semakin meningkat - Pencapaian prestasi jabatan terjejas - Kehilangan dokumen bayaran 	
7	KEKURANGAN PEMANTAUAN ALIRAN TUNAI	<ul style="list-style-type: none"> - Berlaku defisit dan masalah tiada tunai. - Data perbelanjaan dan hasil tidak tepat. - Menjejaskan sumber geran dari Kerajaan. 	
8	PERTAMBAHAN PERMOHONAN TUNTUTAN DALAM MASA PROSES GAJI	<ul style="list-style-type: none"> - Penambahan bebanan kerja. - Sasaran Pencapaian unit terjejas. - Tuntutan EKLM meningkat. 	
9	KELEWATAN MENGENALPASTI PENERIMAAN BAYARAN TERUS MENGGUNAKAN EFT	<ul style="list-style-type: none"> - Pemalsuan data & rekod sebenar terjadi 	
10	JUMLAH HUTANG PESAKIT MENINGKAT	<ul style="list-style-type: none"> -Pengurangan pendapatan hasil hospital -Prestasi jabatan terjejas -Peningkatan hutang lapuk dihapuskira. 	

PLOT GRAF

NO	SENARAI MASALAH	TAHAP KRITIKAL	TAHAP KEUPAYAAN	JUMLAH
1.	KELEWATAN PENYEDIAAN DOKUMEN UNTUK PROSES BAYARAN	9	4	13
2.	CEK-CEK BATAL DAN TAMAT TEMPOH MENINGKAT	8	3	11
3.	PENINGKATAN PEMBELIAAN TANPA BAJET	4	2	6
4.	JUMLAH HUTANG PESAKIT MENINGKAT	8	8	16
5.	KUTIPAN BOLOS SEMASA PESAKIT DISCAJ	9	10	19
6.	PERTAMBAHAN PERMOHONAN PELUPUSAN ASET	8	9	17
7.	PENINGKATAN JUMLAH BIL-BIL CONSIGNMENT YANG TIDAKBERBAYAR	4	6	10
8.	KEKURANGAN PEMANTAUAN ALIRAN TUNAI	7	2	9
9.	KELEWATAN PEMBAYARAN MELALUI PENERIMAAN TERUS KE BANK	4	3	7
10	PERTAMBAHAN PERMOHONAN TUNTUTAN DALAM MASA PROSES GAJI	6	7	13



Berdasarkan PLOT GRAF, tiga (3) senarai pendek seperti di bawah:

MASALAH

PENCADANG

1

JUMLAH HUTANG PESAKIT MENINGKAT



2

KUTIPAN BOLOS SEMASA PESAKIT DISCAJ



3

PERTAMBAHAN PERMOHONAN PELUPUSAN ASET





PERANCANGAN PEMILIHAN PROJEK DAN DEFINISI

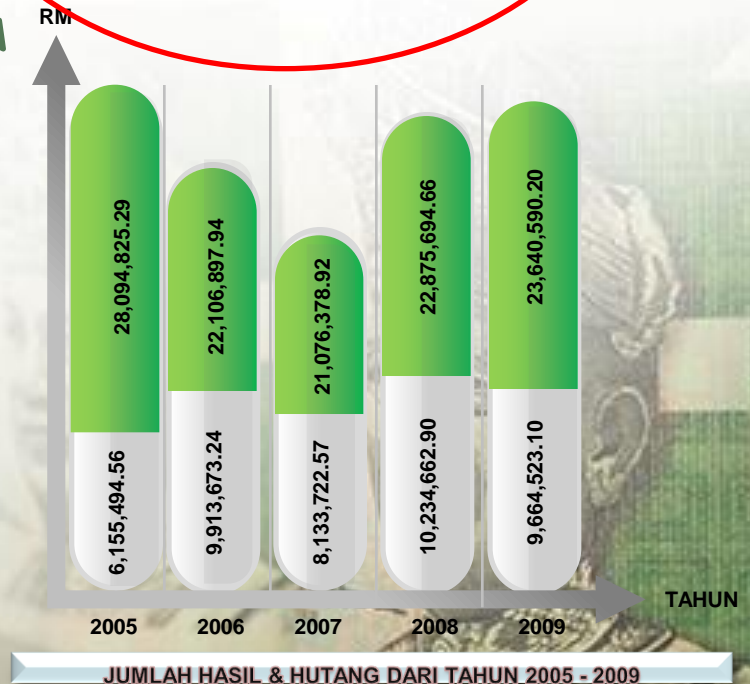


Masalah 1	JUMLAH HUTANG PESAKIT MENINGKAT
Definisi Masalah	Pesakit tidak menjelaskan bil rawatan /perkhidmatan hospital
Kekerapan	Purata 10 bil/hari
Sumber Data	Laporan Sistem Kewangan Universiti (SKU)
Implikasi Masalah	Peningkatan hutang lapuk. Pengurangan hasil hospital



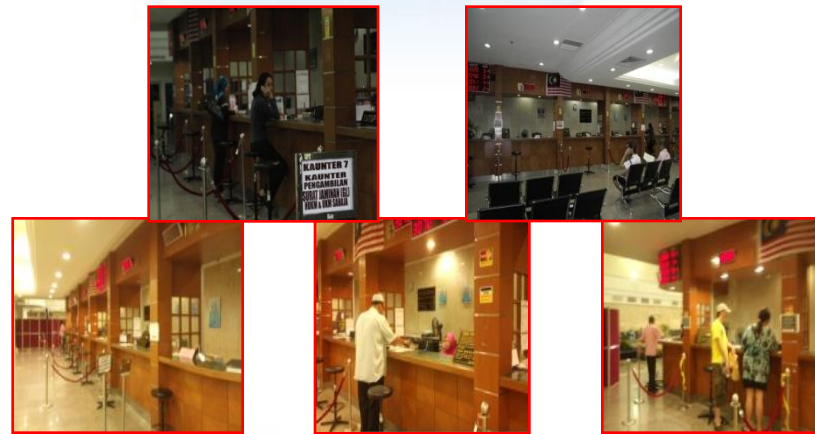
JUMLAH HUTANG PESAKIT MENINGKAT

Tahun	Kutipan Hasil Pesakit Setahun (RM) (A)	Hutang Pesakit Bagi Tahun Semasa (RM) (B)	Kadar Hutang Tahun Semasa (%) (C=B/A+B)	Jumlah Terkumpul Hutang pesakit (dalam tempoh 5 tahun sebelum) (RM) (D)	Kadar Hutang Semasa Berbanding Hutang Terkumpul (%) (E=B/D)	Jumlah Hutang Ragu Dihapuskira (Hutang pesakit melebihi 6 tahun) (RM) (F)	Kadar Hutang Ragu Berbanding Hutang Terkumpul (%) (G=F/D)
2005	28,094,825.29	6,155,494.56	18%	21,700,988.29	28.3%	3,196,350.54	14.7%
2006	22,106,897.94	9,913,673.24	31%	23,081,761.99	42.9%	2,994,349.96	12.9%
2007	21,076,378.92	8,133,722.57	28%	21,413,350.13	37.5%	3,153,584.20	14.7%
2008	22,875,694.66	10,234,662.90	31%	23,005,759.22	44.5%	2,650,717.53	11.5%
2009	23,640,590.20	9,664,523.10	29%	23,904,276.57	40.4%	4,503,817.14	18.8%
JUMLAH	117,794,387.01	44,102,076.37		113,106,136.20		16,498,819.37	



JUMLAH HASIL & HUTANG DARI TAHUN 2005 - 2009

Masalah 2	KUTIPAN BOLOS SEMASA PESAKIT DISCAJ
Definisi Masalah	Kegagalan mengenakan caj bayaran kepada pesakit dalam disebabkan pesakit tidak ke kaunter bayaran.
Kekerapan	5-20 pesakit setiap hari
Sumber Data	Data Census dan Perbandingan data CHETS & SKU.
Implikasi Masalah	Menjejaskan pendapatan Hospital Pendapatan hospital tidak dapat dikutip



DATA CENSUS DARI WAD (DIISI OLEH KERANI DI WAD)

SISTEM KEWANGAN UNIVERSITI (SKU) (BIL DISCAJ PESAKIT DIISI OLEH KERANI UHT)

SISTEM CHETS (BIL PROFORMA PESAKIT DIPEROLEHI DI WAD)

LAPORAN KUTIPAN BOLOS WAD PERUBATAN SEMASA PESAKIT DISCAJ JAN-DIS 2009

WAD	JUMLAH (BIL)	JUMLAH (RM)	BOLOS (BIL)	BIL (%)	BOLOS (RM)	RM (%)
PERUBATAN 1	1527	1,045,789.75	325	21.28	253,148.30	24.21
PERUBATAN 2	1440	1,036,004.46	296	20.55	254,623.9	24.58
PERUBATAN 3	1119	850,37.87	230	20.55	204,205.00	20.02
PERUBATAN 4	1010	469,232.79	215	21.29	92,565.60	19.73
PERUBATAN 5	982	980,914.73	277	20.47	283,226.15	28.87
PERUBATAN 6	853	897,291.26	243	28.46	25,000.00	28.00
JUMLAH KESELURUHAN	1689	48,277.11	1689	100.00	1,345,118.70	100.00

1689 pesakit

RM1,345,118.70 setahun

Masalah 3	PERTAMBAHAN PERMOHONAN PELUPUSAN ASET
Definisi Masalah	Pertambahan proses pengurusan pelupusan aset oleh Jabatan Kewangan
Kekerapan	Purata 7 permohonan/hari
Sumber Data	Data/ rekod permohonan pelupusan aset
Implikasi Masalah	Penambahan kos pengendalian & pertambahan kawasan lupus aset



PERTAMBAHAN PERMOHONAN PELUPUSAN ASET PPUKM

PERMOHONAN PELUPUSAN ASET PUSAT PERUBATAN UKM TAHUN 2008

BIL	BULAN	PERMOHONAN PELUPUSAN	KUMULATIF PERMOHONAN PELUPUSAN
1	JANUARI	2	2
2	FEBRUARI	1	3
3	MAC	1	4
4	APRIL	16	20
5	MEI	4	24
6	JUN	3	27
7	JULAI	15	42
8	OGOS	5	47
9	SEPT	2	49
10	OKTOBER	19	68
11	NOVEMBER	11	79
12	DISEMBER	10	89
JUMLAH		89	

PERMOHONAN PELUPUSAN ASET PUSAT PERUBATAN UKM TAHUN 2009

BIL	BULAN	PERMOHONAN PELUPUSAN	KUMULATIF PERMOHONAN PELUPUSAN
1	JANUARI	7	7
2	FEBRUARI	6	13
3	MAC	6	19
4	APRIL	8	27
5	MEI	4	31
6	JUN	3	34
7	JULAI	8	42
8	OGOS	9	51
9	SEPT	5	56
10	OKTOBER	3	59
11	NOVEMBER	5	64
12	DISEMBER	6	70
JUMLAH		70	

ANALISA FAEDAH

NILAI			
KRITERIA			
KEKERAPAN	Amat Kerap	Kerap	Kurang Kerap
KEPENTINGAN	Amat Penting	Penting	Kurang Penting
KOS	Amat Tinggi	Tinggi	Kurang Tinggi
MASA	Amat Lama	Lama	Tidak Lama



350

210

120

TAJUK	KUTIPAN BOLOS SEMASA PESAKIT DISCAJ	PERTAMBAHAN PERMOHONAN PELUPUSAN ASET	JUMLAH HUTANG PESAKIT MENINGKAT
KRITERIA			
KEKERAPAN			
KEPENTINGAN			
KOS			
MASA			

TAJUK PROJEK

KUTIPAN BOLOS SEMASA PESAKIT DISCAJ

KENAPA TAJUK DIPILIH?

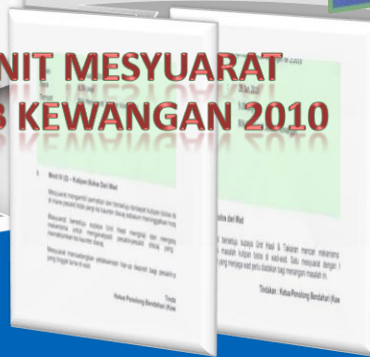
MEMASTIKAN SASARAN 65% KUTIPAN HASIL KE ATAS INVOIS PESAKIT YANG DIKELUARKAN DALAM TAHUN SEMASA

MEMASTIKAN JUMLAH HASIL KUTIPAN MENCAPAI SASARAN YANG DITETAPKAN SETIAP TAHUN.

PIAGAM PELANGGAN JABATAN KEWANGAN



MINIT MESYUARAT JAB KEWANGAN 2010



MEMASTIKAN MENJANA PENDAPATAN SECARA DALAMAN SEBANYAK 30%



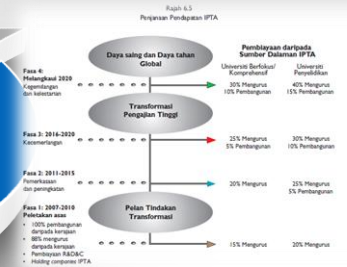
PELAN STRATEGIK UKM 2005-2010

KPI 42: Perajana pendapatan dari sumber dalaman
 Sasaran 6: Perajana Menjana 20% pendapatan Universiti dari sumber dalaman.
 Sumber: Sumber dalaman komersial dan swasta bukan komersial.
 Sumber Data: UKM Holdings, Bendahari
 Kelengkapan Kemahiran Data: Suruhan

PELAN STRATEGIK KPT 2020



PROSES TRANSFORMASI - MENJANA PENDAPATAN IPTA



UNIT HASIL PERLU MENKAKSI DAN Mencari MEKANISMA Mengatasi Masalah Kutipan BOLOS SEMASA PESAKIT DISCAJ DARI WAD.

IMPAK MASALAH KEPADA ORGANISASI

PURATA BIL

5 -20 pesakit bolos
setiap hari di wad

Isu kutipan bolos diberi
keutamaan pihak Audit
dan Pengurusan.
Hasil hospital susut



Kawalan Dalaman dan
proses yang lemah.

PURATA KOS BOLOS
1 wad = RM 192 ribu
36 wad = RM 6.9 juta

•*SUMBER DATA WAD PERUBATAN TAHUN 2009

Bil tidak dapat disediakan
dalam tempoh piagam unit
yang ditetapkan 10 hari



PEMILIHAN MASALAH

IMPAK MASALAH KEPADA ORGANISASI

RM 6.9 JUTA????



**PENGIMEJAN
RESONANCE
MEGNETIK (MRI)**



**BEKALAN UBAT
2 BULAN**



**MEMBELI
2 UNIT AMBULAN**



PERANCANGAN PEMILIHAN PROJEK DAN DEFINISI PERMOHONAN & KELULUSAN



PERMOHONAN

KELULUSAN

Pusat Perubatan UKM UKM Medical Centre

Rujukan : PPUKM3.10.4/111/4
Tarikh : 08 MAR 2010

Ketua Jabatan
Jabatan Kewangan,
Pusat Perubatan UKM,

Puan,

**MEMOHON KELULUSAN UNTUK MENJALANKAN PROJEK KIK
NAMA KUMPULAN : ONE TOUCH
TAJUK PROJEK : KUTIPAN BOLOS SEMASA PESAKIT DISCAJ**

Dengan segala hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

Adalah dimaklumkan bahawa Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) One Touch terpilih untuk menganggotai kumpulan KIK Jabatan Kewangan pada tahun 2010. Sejak dengan itu, saya sebagai Ketua Kumpulan KIK One Touch mewakili ahli-ahlinya dengan sukacitanya ingin memohon untuk menjalankan projek tersebut.

Tajuk projek yang telah dipilih ialah 'KUTIPAN BOLOS SEMASA PESAKIT DISCAJ'. Masalah ini dipilih kepada kajian awal daripada data yang diperolehi dari Di Pusat Perubatan sepanjang tahun 2009 yang menunjukkan berlakunya kuman bolos yang tinggi.

Saya berharap pihak puan dapat memberi kebenaran kepada Kumpulan KIK One Touch untuk melaksanakan projek ini. Kerjasama dari pihak puan amatlah dihargai.

Sekian, terima kasih

Yang benar,

SAZAL B. IBRAHIM
Ketua Kumpulan

s.k. - Fasilitator (KIK)

efa/kk2010

Kumpulan Inovatif dan Kreatif, Jabatan Kewangan, Pusat Perubatan UKM, Jalan Yaacob Latiff,
Bandar Tun Razak, 56000 Cheras Kuala Lumpur
Telefon: +603-9145 5192/5195/5196 Faksimili: +603-91737148
Laman Web: <http://kewangan.hukm.ukm.my>

Pusat Perubatan UKM UKM Medical Centre

Rujukan : PPUKM3.10.4/111/4
Tarikh : 15 MAJ 2010

Saizal Bin Ibrahim
Ketua Kumpulan KIK One-Touch,
Jabatan Kewangan, Pusat Perubatan UKM

Tuanku,

**KELULUSAN MENJALANKAN PROJEK KIK KUMPULAN ONE-TOUCH,
JABATAN KEWANGAN, PUSAT PERUBATAN UKM**

Anggapan ini merujuk kepada perkara di atas.

Adalah dimaklumkan bahawa Jabatan Kewangan telah bersetuju memberi kebenaran kepada kumpulan One-Touch untuk menjalankan projek Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) dengan tajuk yang dipilih, iaitu 'KUTIPAN BOLOS SEMASA PESAKIT DISCAJ' di Pusat Perubatan UKM.

Selain itu, saya mengharapkan semua ahli dapat memberi komitmen yang tinggi dan seterusnya dapat menghasilkan penyelesaian yang berkesan untuk permasalahan ini.

Sekian, terima kasih

Yang benar,

RABAIYAH BT HJ. ARHAM
Ketua Penolong Bendahari Kanan/ Ketua
Jabatan Kewangan
Pusat Perubatan UKM

s.k. - Fasilitator (KIK)

efa/kk2010

Jabatan Kewangan, Pusat Perubatan UKM, Jalan Yaacob Latiff,
Bandar Tun Razak, 56000 Cheras Kuala Lumpur
Telefon: +603-9145 5192/5195/5196 Faksimili: +603-91737148
Laman Web: <http://kewangan.hukm.ukm.my>

KELULUSAN

PERANCANGAN PEMILIHAN PROJEK DAN DEFINISI HUBUNGKAIT MASALAH DENGAN PROJEK

PROJEK

KAMI

PENAMBAHBAIKAN

MEWUJUDKAN INOVASI SISTEM DAN KAWALAN DALAMAN BAGI MENGATASI KUTIPAN BOLOS

KUTIPAN BOLOS SEMASA PESAKIT DISCAJ

MASALAH

BIDANG TUGAS
UNIT HASIL

PIAGAM
PELANGGAN

MISI
JABATAN

MENGURUSKAN KEMASUKAN & DISCAJ SERTA KUTIPAN HASIL PESAKIT.

MEMASTIKAN JUMLAH HASIL KUTIPAN MENCAPAI SASARAN YANG DITETAPKAN SETIAP TAHUN.

OBJEKTIF PROJEK

- **1** Memastikan semua pesakit yang telah discaj dibilkan
- **2** Mengelakkan kutipan bolos disebabkan tidak dikutip
- **3** Meningkatkan kutipan hasil Hospital
- **4** Meningkatkan Kawalan dalaman dalam proses discaj dan kutipan

5W + 1H

WHAT

KUTIPAN

Sebarang caj yang mesti dibayar selepas mendapatkan rawatan/ perkhidmatan di Pusat Perubatan UKM.



BOLOS

Kegagalan mengenakan caj bayaran kepada pesakit dalam disebabkan pesakit tidak ke kaunter bayaran.



PESAKIT

Individu yang mendapat rawatan di hospital



DISCAJ

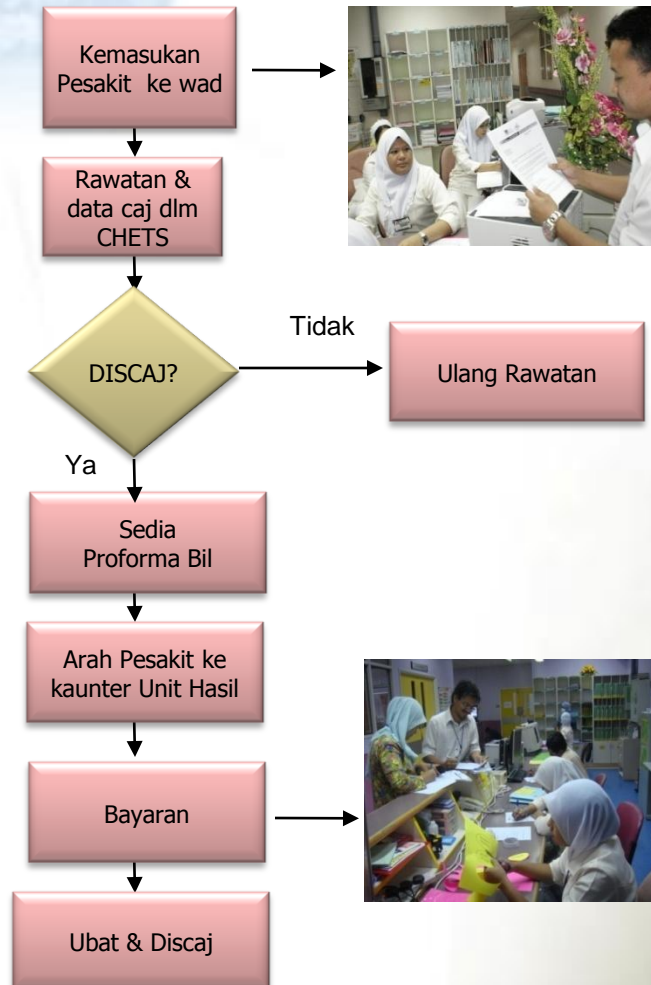
Proses daftar keluar pesakit dari wad setelah mendapat kebenaran bertulis daripada doktor



5W + 1H

WHA

WHERE

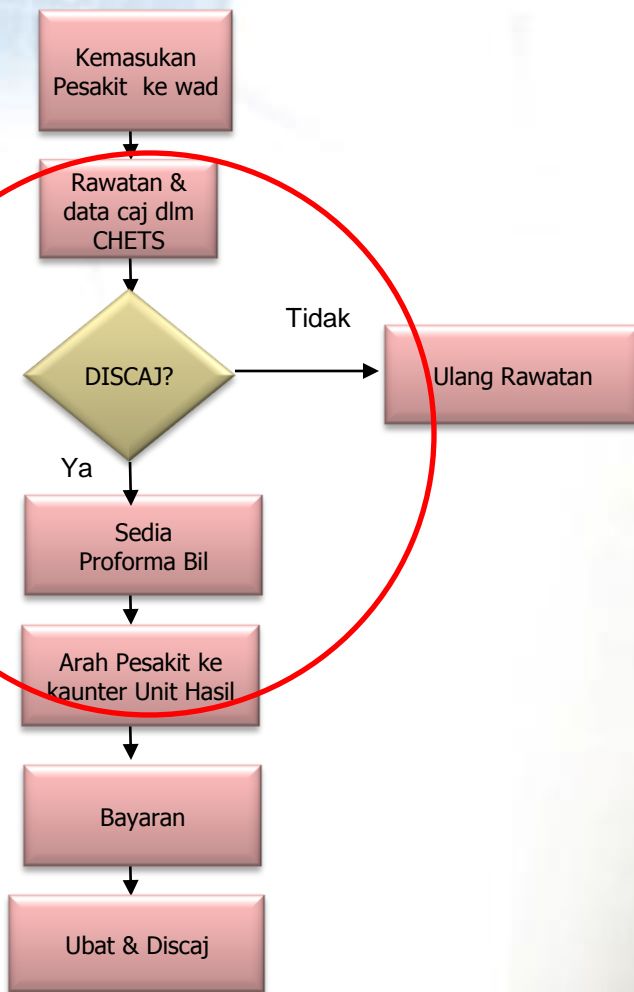


- Masalah ini bermula **di wad-wad** dan berakhir di **Kaunter Discaj Unit Hasil & Taksiran & Kaunter Bayaran Kecemasan**

5W + 1H

WHA

WHEN



- Semasa proses discaj Pesakit oleh Doktor
- Semasa Proses mengemaskini caj rawatan pesakit dan penyediaan Pro-forma bil di wad
- Semasa pesakit diarahkan ke kaunter bayaran

5W + 1H

WHA

WHO

PEGAWAI PERUBATAN

KERANI WAD

KERANI KEWANGAN / DISCAJ



PESAKIT



WARIS PESAKIT

JURURAWAT

5W + 1H

WHA

WHY

1
Kurang komunikasi diantara wad dengan kaunter bayaran

2
Tiada pendedahan berkaitan polisi caj dan prosedur discaj

3
Kawalan Dalaman kurang berkesan

6
Maklumat pesakit tidak terkemaskini.

5
Tiada kemahiran/ skil dalam pengendalian kadar caj di wad

4
Proses discaj yang tidak jelas

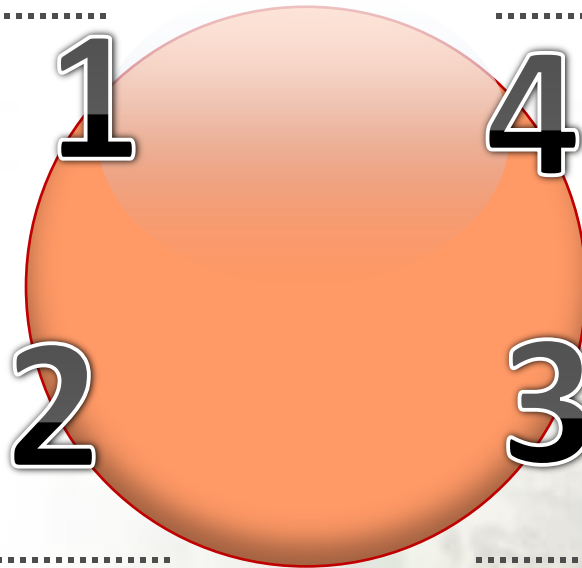
5W + 1H

WHAT

HOW

.....
Pesakit yang telah discaj di kaunter wad tidak hadir ke kaunter bayaran
.....

.....
Tiada pemantauan pesakit yang telah discaj di wad
.....

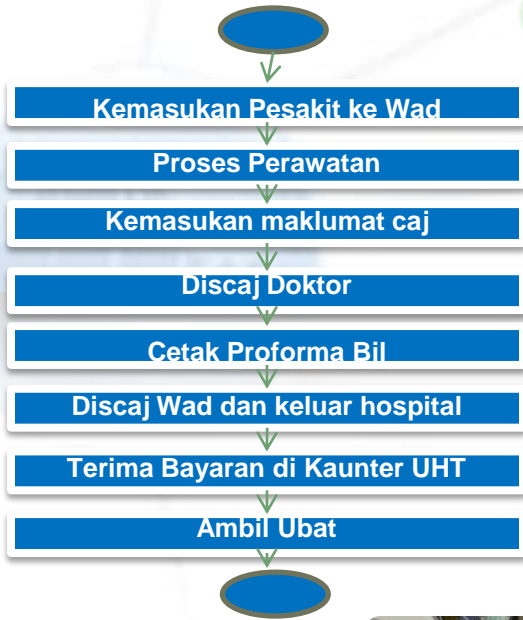


.....
4 Pesakit berstatus percuma sedangkan ia berbayar
.....

.....
3 Maklumat caj pesakit tidak dimasukkan dengan betul semasa pesakit di dalam wad
.....

LATARBELAKANG MASALAH

CARTA ALIR PROSES KEMASUKAN & DISCAJ PESAKIT (SEDIA ADA)



Discaj oleh Doktor



Cetak Proforma Bil



Kemasukan maklumat caj



Discaj Wad & Keluar hospital



Proses Perawatan



Terima bayaran di Kaunter Unit Hasil



Kemasukan Pesakit ke wad



Ambil Ubat

LATARBELAKANG MASALAH

DATA STATISTIK KESELURUHAN TAHUN 2009

STATISTIK KEMASUKAN PESAKIT KE WAD MENGIKUT DISIPLIN																					
TAHUN 2009 DI PPUKM																					
DISP		KEMASUKAN KE WAD IKUT DISIPLIN										KESELURUHAN HUKM							JUMLAH HARI		
BULAN	DISP	PER	PED	SUR	O & G	PSI	KHAS	MAKNA	ORTHO	INTENSIF	WARGA	ADMIT	DISCAJ	T/N	T/OUT	KATIL	BOR	ALOS	MATI	% MATI	SETAHUN
JAN 2009		671	299	607	721	68	194	79	263	166	29	3,097	3,120	825	803	873	65.3	4.50	80	2.6	17673
KATIL		167	77	181	114	56	44	36	102	88	8										
FEB 2009		577	281	559	671	46	198	95	229	160	22	2,838	2,880	742	722	873	65.8	4.47	83	2.9	16091
KATIL		167	77	181	114	56	44	36	102	88	8										
MAR 2009		652	299	657	802	41	226	89	260	190	30	3,246	3,172	711	705	873	63.2	4.41	74	2.3	17104
KATIL		167	77	181	114	56	44	36	102	88	8										
APR 2009		630	279	679	756	67	202	100	255	183	31	3,182	3,292	759	761	873	65.2	4.21	90	2.7	17068
KATIL		167	77	181	114	56	44	36	102	88	8										
MEI 2009		592	291	598	756	46	177	88	251	176	22	2,997	3,010	669	668	873	61.9	4.55	83	2.8	16752
KATIL		167	77	181	114	56	44	36	102	88	8										
JUN 2009		675	295	737	755	50	244	77	220	167	21	3,142	3,086	721	706	883	62.8	4.34	80	2.6	16451
KATIL		167	77	181	114	56	44	36	102	88	8										
JUL 2009		616	277	703	800	79	230	103	261	215	24	3,258	3,274	844	851	888	64.9	4.31	82	2.5	17771
KATIL		182	77	181	114	56	44	36	102	88	8										
AGO 2009		659	312	661	782	64	182	102	263	196	27	3,278	2,964	745	748	888	68.2	5.06	106	3.6	18766
KATIL		182	77	181	114	56	44	36	102	88	8										
SEPT 2009		602	265	537	640	53	175	96	177	191	17	2,743	2,917	584	575	888	52.4	4.11	84	2.9	14337
KATIL		182	77	181	114	56	44	36	102	88	8										
OKT 2009		589	255	537	640	53	175	96	177	191	17	2,730	2,901	575	569	883	52.0	4.13	84	2.9	14322
KATIL		182	77	181	114	56	44	36	102	88	8										
NOV 2009		621	264	649	709	45	129	99	255	171	33	2,975	3,104	703	699	883	60.0	4.32	73	2.4	16435
KATIL		182	77	181	114	56	44	36	102	88	8										
DIS 2009		616	297	684	744	48	228	81	284	192	32	3,206	3,252	810	807	883	65.1	4.39	90	2.8	17808
KATIL		182	77	181	114	56	44	36	102	88	8										
JUMLAH		7,549	3,285	7,608	8,776	660	2,360	1,105	2,895	2,198	305	36,692	36,972	8,688	8,614	880	62.3	4.40	1,009.0	2.7	200,578

*SUMBER DATA : UNIT REKOD PERUBATAN, JABATAN MAKLUMAT KESIHATAN



LATARBELAKANG MASALAH

RINGKASAN STATISTIK TAHUN 2009

(WAD-WAD DISIPLIN PERUBATAN SAHAJA)



RINGKASAN CENSUS WAD PERUBATAN TAHUN 2009

WAD PERUBATAN	PERUBATAN 1			PERUBATAN 2			PERUBATAN 3			PERUBATAN 4			PERUBATAN 5			PERUBATAN 6			HIDW									
	BULAN	BIL. KESELURUHAN	BIL. BOLOS	BIL. KESELURUHAN	BIL. BOLOS	BIL. KESELURUHAN	BIL. BOLOS	BIL. KESELURUHAN	BIL. BOLOS	BIL. KESELURUHAN	BIL. BOLOS	BIL. KESELURUHAN	BIL. BOLOS	BIL. KESELURUHAN	BIL. BOLOS	BIL. KESELURUHAN	BIL. BOLOS	BIL. KESELURUHAN	BIL. BOLOS	BIL. KESELURUHAN	BIL. BOLOS	BIL. KESELURUHAN	BIL. BOLOS					
JANUARI	135	86,473.72	33	30,697.00	115	95,864.00	20	22,360.20	107	55,264.04	28	14,439.00	58	28,441.75	8	1,823.00	84	77,836.85	30	20,641.75	114	80,476.44	40	32,798.75	1	1,181.75	0	0.00
FEBRUARI	100	65,612.00	25	15,403.00	104	38,402.00	20	18,893.00	82	32,173.78	16	10,180.21	70	44,753.35	13	8,590.00	86	80,963.00	15	10,276.50	113	65,217.50	12	9,170.00	4	5,273.75	0	0.00
MAR	137	96,964.50	30	35,501.50	129	38,669.00	22	35,067.75	85	65,185.34	22	18,871.20	86	38,821.53	19	6,576.83	82	68,433.42	30	18,222.25	99	55,845.87	25	18,179.25	6	3,418.00	0	0.00
APRIL	152	95,532.45	38	27,961.25	131	95,652.45	37	39,818.79	89	75,225.00	24	14,818.00	93	72,509.85	30	13,251.50	77	75,583.90	31	25,819.65	108	77,822.30	20	14,411.30	6	2,928.25	0	0.00
MELI	148	86,968.59	39	34,139.00	112	55,189.80	24	33,401.75	79	46,415.66	25	14,688.10	82	44,088.82	17	8,130.00	73	87,210.34	22	20,119.00	118	78,888.33	27	18,384.75	8	1,222.25	0	0.00
JUN	140	92,558.86	32	22,518.95	120	60,241.11	26	34,352.31	109	96,542.00	25	14,992.50	68	38,148.00	12	6,722.00	82	96,158.41	28	30,501.25	99	85,235.69	29	23,385.00	9	3,867.50	0	0.00
JULAI	138	96,918.55	29	30,250.00	109	99,642.35	21	36,825.20	100	78,599.00	7	5,130.50	69	47,268.14	22	15,270.00	91	84,656.45	39	38,224.50	103	88,485.25	37	24,601.50	12	11,753.75	1	1,350.00
OGOS	117	78,562.80	28	17,965.00	98	78,584.64	16	15,472.50	113	65,842.30	15	20,700.00	84	59,322.90	10	7,082.25	79	85,597.14	21	27,414.00	110	82,337.13	40	37,313.00	5	1,001.75	0	0.00
SEPTEMBER	101	75,682.41	22	11,900.00	111	91,582.60	18	18,489.50	90	90,926.00	12	20,620.71	97	69,824.00	11	2,339.50	78	89,824.80	19	30,744.00	128	76,746.95	41	24,583.00	5	1,859.00	1	1,488.50
OKTOBER	116	80,686.50	15	15,831.00	145	75,814.50	24	14,138.00	105	59,324.72	25	18,066.50	101	42,284.00	18	7,537.50	95	80,562.40	24	17,836.50	152	80,052.22	35	24,292.25	7	5,485.25	1	661.00
NOVEMBER	109	95,657.55	17	22,318.00	144	98,752.45	32	35,549.71	74	65,679.53	17	15,544.00	90	17,266.56	25	4,602.50	86	64,081.42	13	10,215.10	107	51,348.50	16	7,676.21	20	11,217.00	0	0.00
DESEMBER	135	84,352.90	20	30,402.00	127	85,798.50	26	25,153.21	91	67,658.56	14	10,409.00	103	22,345.71	28	6,568.50	69	85,953.00	16	22,120.25	105	81,837.50	21	12,347.50	2	5,430.00	0	0.00
JUMLAH	1527	1,045,789.79	323	232,248.30	1446	1,036,004.46	284	358,633.93	1138	850,497.87	230	294,705.60	1610	469,192.79	215	82,135.64	802	880,914.78	277	261,276.13	1353	897,391.24	343	253,432.26	88	68,006.28	1	1,522.50

JUMLAH KESELURUHAN (RM)	5,348,277.11
JUMLAH KESELURUHAN (BOLOS) (RM)	1,345,118.70
BIL KESELURUHAN KEMASUKAN WAD	7500
BIL KESELURUHAN BOLOS	1649

Disediakan Oleh:

Norhaslina
 (NORHASLINA BT MOKHTAR)
 B/P Setiausaha KIK One
 Jab Kawangan,
 Tarikh : 11 FEB 2010

Disemak Oleh:

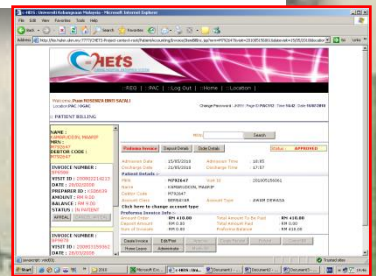
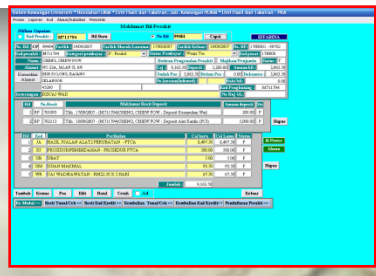
Sazali
 (SAZALI B IBRAHIM)
 Ketua KIK One Touch
 Jab Kawangan, PPUKM
 Tarikh : 11 FEB 2010

Disah Oleh:

Norazali
 (NORAZALI B HARUN)
 Ketua Bahagian Kawalan
 Jab Kawangan, PPUKM
 Tarikh : 19 FEB 2010

Azman
 AZMAN MOHD NOR
 JURUAUDIT DALAM
 UNIT AUDIT DALAM
 UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

BANCAN HARIAN WAD														
NAMA WAD	DEC 2009	Klinik			Klinik			Klinik			Klinik			Jumlah
		Am. Kemat	Am. Kemat	Am. Kemat	Am. Kemat	Am. Kemat	Am. Kemat	Am. Kemat	Am. Kemat	Am. Kemat	Am. Kemat			
5 Bil. Butir-butir Bancian														
7 2 Bil. pesakit dibawa dari hari kebelakang		20	0	23	23	0	23	28	0	27	27	0	26	28
8 Jumlah pesakit dibawa dari hari kebelakang		1	0	10	10	0	10	4	0	8	8	0	1	0
9 4 Bancian (Klinik di amb. D. S. T. Tahun)		5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 1 Bancian (Klinik di amb. D. S. T. Tahun)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11 Jumlah kemaskukan pesakit (D. S. T.)		1	0	10	10	0	10	4	0	8	8	0	1	0
12 Transfer in dari wad lain (dn. H&M)		0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1
13 Jumlah kemaskukan (Bantuan wad dn. H&M)		1	0	10	12	0	12	5	0	9	9	0	2	2
14 Bil. Bilik ke rumah		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
15 Bil. Bilik Bilik		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 Bilangan (Tinggal dn. (abandoned))		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17 Bil. Bilik pesakit (AOR)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18 Bil. Bilik pesakit (AOR)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19 Jumlah Discharge (Inpatient)		2	0	7	0	0	7	4	0	8	0	0	2	2
20 Transfer Out ke wad lain (dn. H&M)		3	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	1	1
21 Jumlah Discharge (Inpatient) dn. H&M		6	0	7	0	0	7	6	0	7	0	0	2	2
22 Jumlah Discharge (Inpatient) dn. H&M		23	0	20	20	0	20	27	0	28	28	0	20	20
23 Jumlah Discharge (Inpatient) dn. H&M		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24 Jumlah Discharge (Inpatient) dn. H&M		23	0	20	20	0	20	27	0	28	28	0	20	20
25 JUMPAH HARI PERASAT (Jumlah)		23	0	20	20	0	20	27	0	28	28	0	20	20



LATARBELAKANG MASALAH

ANALISA DATA BERKAITAN MASALAH

ANALISA KUTIPAN BOLOS BAGI JAN-DIS 2009 (DISIPLIN PERUBATAN SAHAJA)

WAD	JUMLAH (BIL)	JUMLAH (RM)	BOLOS (BIL)	BIL (%)	BOLOS (RM)	RM (%)
PERUBATAN 1	1527	1,045,789.75	325	21.28	253,148.30	24.21
PERUBATAN 2	1440	1,036,004.46	296	20.55	254,623.9	24.58
PERUBATAN 3	1119	850,37.87	230	20.55	204,205.00	20.02
PERUBATAN 4	1010	469,232.79	215	21.29	92,565.60	19.73
PERUBATAN 5	982	980,914.73	277			
PERUBATAN 6	1353	897,291.26	343			
HDW	69	6	3	4.35	3,507.50	5.08
JUMLAH KESELURUHAN	7500	5,348,277.11	1689	22.5	1,345,118.70	25.15

1689
BIL/PESAKIT
(RM1,345,118.70)

22.5%

BENCHMARKING

(Hospital Kerajaan)

11 Mei 2010

En Nor Aznil (W48)

8 April 2010

Cik Roziah (W48)

Proses Masuk/keluar pesakit diuruskan secara berpusat .

Tiada data dikutip berkaitan kutipan bolos.

Tiada tandaaras yang boleh diperolehi

HKT

RPUM

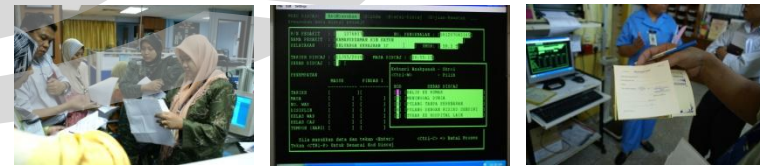


Proses Masuk/keluar pesakit diuruskan oleh Unit hasil.

Penguatkuasaan Kenaan Deposit masuk wad.

Kutipan bolos - 90% dari pesakit yg discaj hadir ke kaunter discaj.

Boleh dijadikan tanda aras



BENCHMARKING

(Hospital swasta)



Hospital Ampang Puteri, Prince court Medical Centre, Hospital KPJ

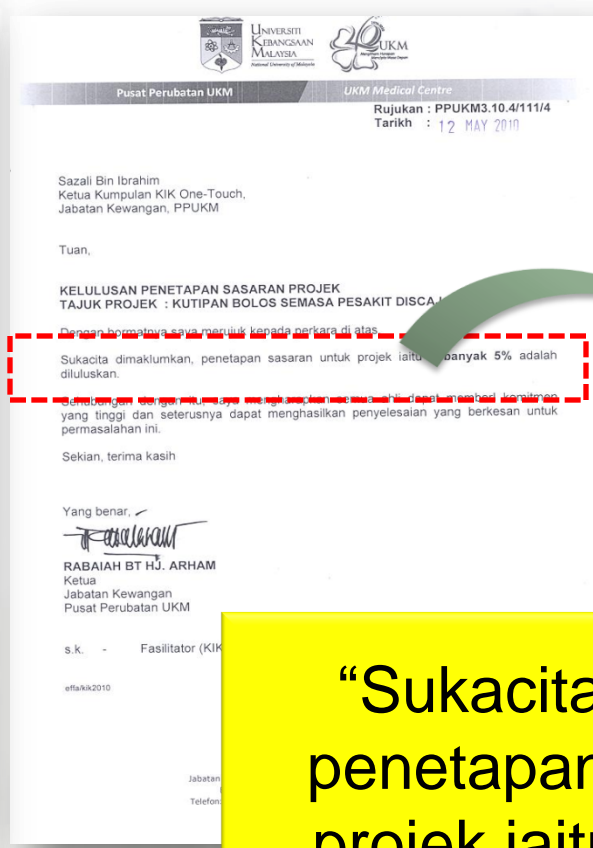
Proses Kemasukan & discaj

- Tatacara dan peraturan yang dikenakan untuk kemasukan & discaj adalah ketat dan bermotifkan keuntungan.
- Deposit adalah wajib (tiada kompromi) semasa kemasukan wad.
- 90% pesakit adalah golongan berada dan bayar melalui insuran.
(maklumat diperolehi dari laman web beberapa hospital swasta)

- **Tidak dibuat penandaarasan kerana tatacara yang berbeza.**



PENETAPAN SASARAN SASARAN PROJEK

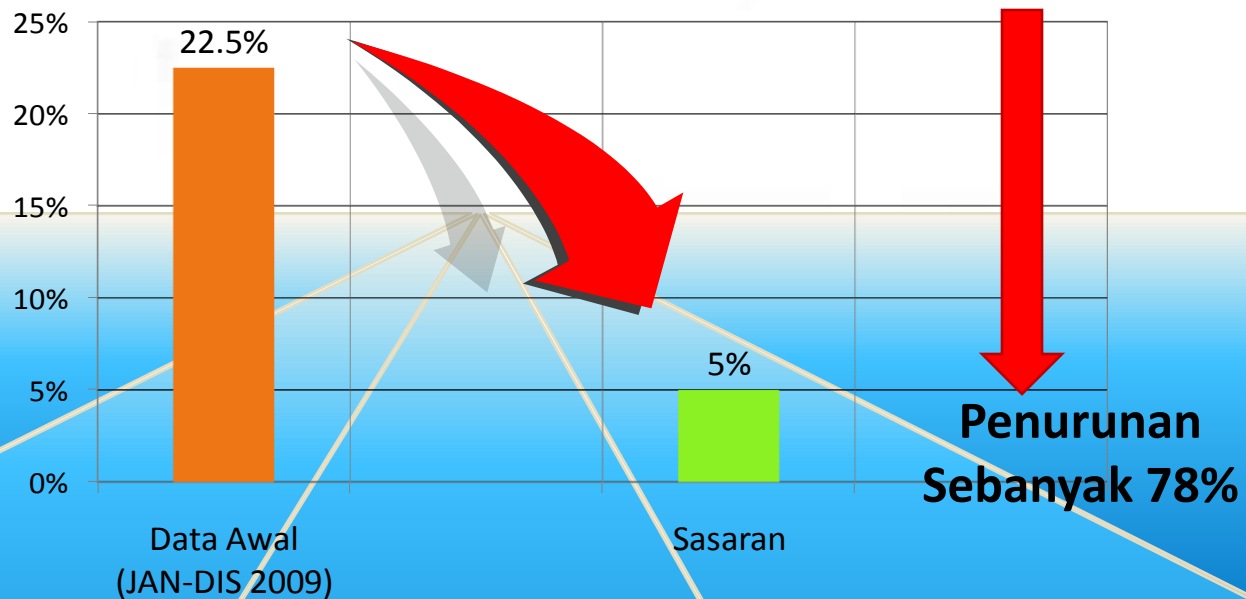


“Sukacita dimaklumkan penetapan sasaran untuk projek iaitu sebanyak 5% adalah diluluskan”

PENETAPAN SASARAN

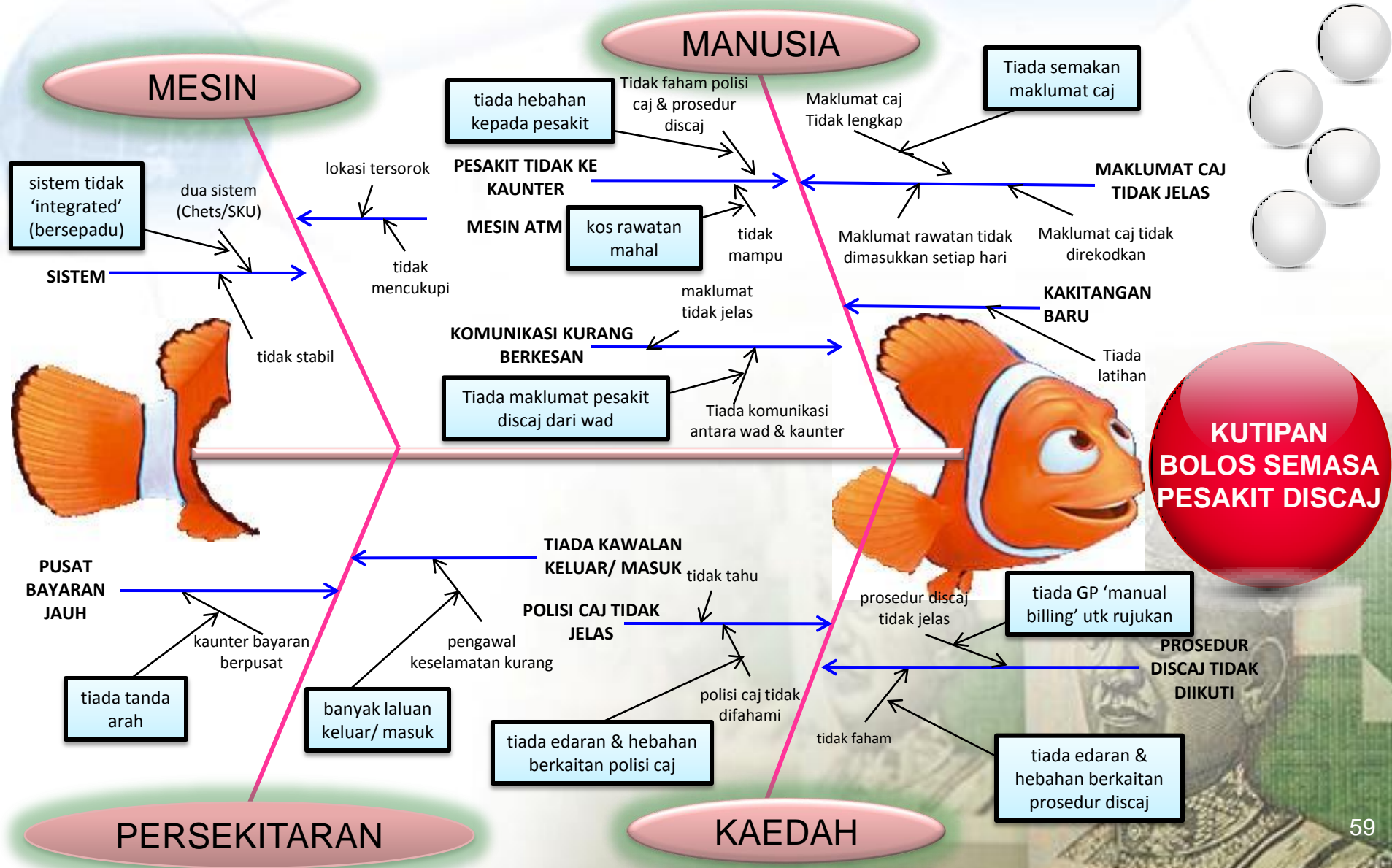
SASARAN PROJEK

Mensasarkan penurunan kadar kutipan bolos semasa discaj kepada 5% iaitu penurunan sebanyak 78%





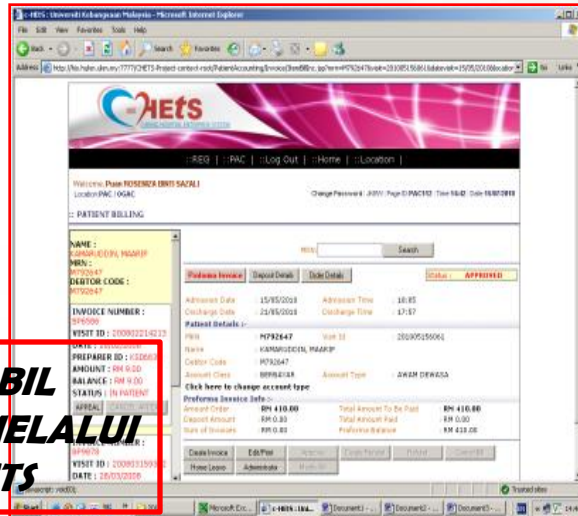
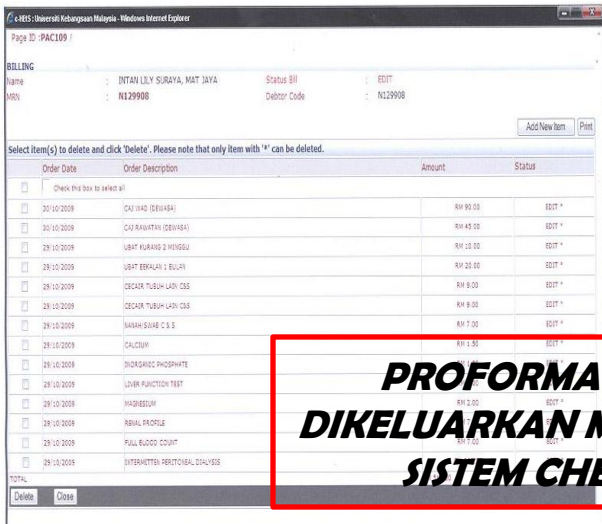
**SASARAN
PROJEK**

RAJAH TULANG IKAN ISHIKAWA 1

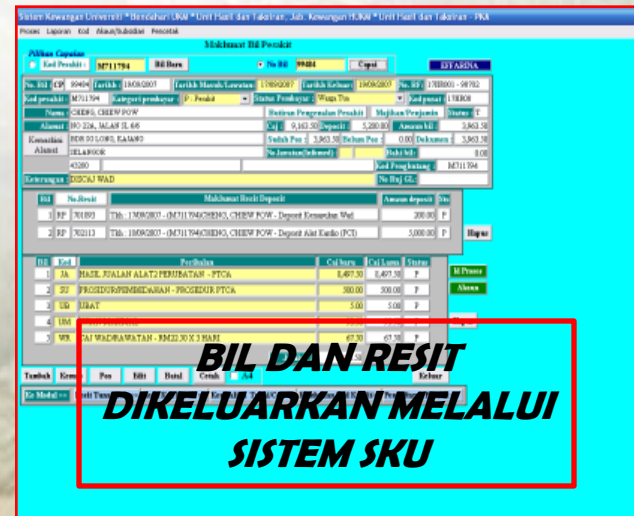


PERANCANGAN ANALISA PELUANG PENAMBAHBAIKAN FAKTOR MASALAH - MESIN

Punca	Sumber	Penemuan	Siapa	Keputusan
Tiada sistem yang bersepadu	Sistem Kewangan Universiti (SKU) dan Chets	-Proforma Bil dikeluarkan melalui sistem Chets manakala invoice dan resit menggunakan sistem SKU		



**PROFORMA BIL
DIKELUARKAN MELALUI
SISTEM CHETS**



**BIL DAN RESIT
DIKELUARKAN MELALUI
SISTEM SKU**

PERANCANGAN ANALISA PELUANG PENAMBAHBAIKAN FAKTOR MASALAH - MANUSIA

Punca	Sumber	Penemuan	Siapa	Keputusan
Tiada semakan maklumat caj	- 'Proforma bil' dalam Sistem Chets - Laporan audit dalam ISO Hospital UKM	-Tiada semakan & pengesahan Ketua Jururawat bagi caj yang dimasukkan oleh kerani wad		

Page ID : PAC109 /

BILLING
Name : INTAN LILY SURAYA, MAT JAYA Status: Bill
MRN : N129908

Select item(s) to delete and delete note that only item with "*" can be deleted.

Order Date	Description	Amount	Status
20/10/2009	... (DEWASA)	RM 90.00	EDIT *
20/10/2009	... (DEWASA)	RM 45.00	EDIT *
29/10/2009	... (MENSTRU)	RM 10.00	EDIT *
29/10/2009	... (BOLAY)	RM 20.00	EDIT *
29/10/2009	... (CAS)	RM 8.00	EDIT *
29/10/2009	... (CAS)	RM 8.00	EDIT *
29/10/2009	... (CAS)	RM 8.00	EDIT *
29/10/2009	... (CAS)	RM 8.00	EDIT *
29/10/2009	... (PHOSPHATE)	RM 1.30	EDIT *
29/10/2009	... (FUNCTION TEST)	RM 3.00	EDIT *
29/10/2009	... (RESUM)	RM 3.00	EDIT *
29/10/2009	... (PROFILE)	RM 7.00	EDIT *
29/10/2009	... (BLOOD COUNT)	RM 7.00	EDIT *
29/10/2009	... (SMITTEN PERITONEUM)	RM 30.00	EDIT *

Kegagalan kerani wad memasukkan caj rawatan pesakit setiap hari. Contoh: tarikh di 'Order Date' sama.

HUKUM/KKKUKISO-AD/BO/1(Pin.109)

HOSPITAL UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

AUDIT DALAM BORANG PEMBERHATAN

No. Laporan Pemeriksaan : 39/2011/1/10/12/2012
Elemen ISO 9001:2008 : 7.2.3

Ketua Jururawat tidak melaksanakan proses pengesahan bil pesakit di dalam Sistem CHets

CHETS CHAMBOR/ANDALAN/INTAN SURAYA

::PAC | ::Log Out | ::Home | ::Location |

Welcome Puan NOR AZIZAH BT MOHD SALEH
Location: LABATAN KEWANGAN Change Password : KEV Page © PAC112 Time:11:15 Date:09/07/2010

PATIENT BILLING

NAME : INTAN LILY SURAYA, MAT JAYA
MRN : N129908

Discharge Date: 16/11/2009
Discharge Time: 28/11/2009

Account Cases: BERBAKAR
Account Type: DEWASA

Preforma Invoice Info :-
Sum of Services: RM 0.00
Total: RM 652.00
Proforma Balance: RM 652.00

Buttons: Print Invoice, Edit/Print, Approve, Check Payment, Return, Cancel Bill

PERANCANGAN ANALISA PELUANG PENAMBAHBAIKAN FAKTOR MASALAH - MANUSIA

Punca	Sumber	Penemuan	Siapa	Keputusan
Tiada maklumat pesakit yang telah discaj dari wad	- Borang soal selidik - Pemerhatian & temuduga	- Tiada mekanisma yang wujud bagi penyampaian maklumat berkaitan pesakit yang discaj antara wad dan kaunter bayaran Unit Hasil		

Borang Soal selidik

NO. BORANG:

Checklist Pemantauan Soal Selidik: Menentukan maklumat pemantauan proses pesakit di wad (Pihak hospital proses dalam caj pesakit pesakit di wad)

A. Masa menunggu
 Jarakawal Masa Tunggu (NT) Lain-lain (Dijelaskan): _____

B. Sila lingkarkan jawapan di bawah. Jadikan jawapan anda, serata "YA" atau "TIDAK".

Bagian 1: Pemantauan Pihak Caj

1. Saya tahu tentang aduan oleh pesakit mengenai caj pesakit di PHUSO	Ya / Tidak
2. Pihak caj PHUSO email atau dan makis diMara	Ya / Tidak
3. Maklumat caj pesakit di dalam C-max adalah yang terkini	Ya / Tidak
4. Terkenal oleh yang tidak diupayakan kepada pesakit kerana tidak tahu kadar caj	Ya / Tidak
5. Wad dan jemaah (WIS, CMG) cukup untuk memaklumkan jenis rawatan dan ubat yang dikehendaki	Ya / Tidak
6. Terkenal dengan beberapa pengetahuan caj pesakit hospital	Ya / Tidak

Bagian 2: Pemantauan Pesakit

1. Saya tahu bagaimana proses pengiraan caj di wad	Ya / Tidak
2. Terkenal prosedur dan masa bayaran pengiraan caj di wad	Ya / Tidak
3. Caj pesakit pesakit yang diupayakan ke CMG berdasarkan kepada maklumat dalam bil pesakit	Ya / Tidak
4. Pegawai perkhidmatan perkhidmatan pesakit yang dikehendaki ke atas pesakit	Ya / Tidak
5. Berkesmahan caj rawatan dan ubat pesakit di wad di mana pesakit ber	Ya / Tidak
6. Berkesan caj di C-Max dan Kaun Kuar Jawabawal. Bilal sebelum pesakit di wad	Ya / Tidak

C. MASALAH DILAHIRAH BERBASA PROSES KENAMA CAJ PESAKIT (Dua nyatakan)

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

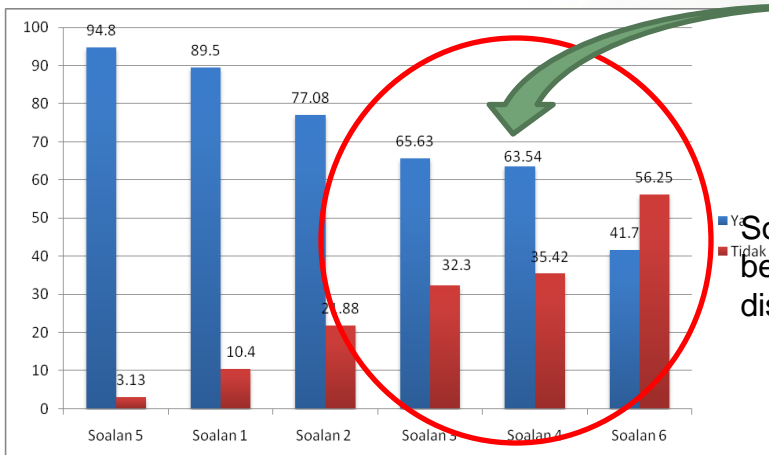
D. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN PROSES KENAMA CAJ PESAKIT (Dua nyatakan)

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____



Soalan 4 : Tiada maklumat berkaitan pesakit yang telah discaj – **63.54%**

ANALISA PELUANG PENAMBAHBAIKAN FAKTOR MASALAH - MANUSIA

Punca	Sumber	Penemuan	Siapa	Keputusan
-------	--------	----------	-------	-----------

Kos rawatan mahal

- Borang soalselidik
- SKU

- Aduan daripada pesakit
- Bayaran bil dibuat secara ansuran.



Objektif Borang Soal Selidik: Mendapatkan kefahaman pesakit dan waris berkenaan proses discaj wad.

A. Saya seorang:
 Pesakit
 Waris Pesakit

B. Sila lengkapkan soalan dibawah. Bulatkan jawapan anda, samada "YA" atau "TIDAK".

Bahagian 1:

1. Ini merupakan kali pertama saya mendapatkan rawatan di PPUKM. (Jika jawapan "tidak", sila nyatakan tahun pertama mendapatkan rawatan di PPUKM) Ya / Tidak
2. Rawatan dan ubatan yang diberikan oleh PPUKM adalah lebih baik berbanding hospital lain. Ya / Tidak
3. Saya memahami polisa penginsuran caj yang dikenakan ke atas pesakit. Ya / Tidak
4. Sebelum sebarang rawatan dibuat, anggaran caj dimaklumkan oleh Pegawai Penubatan/ pihak wad. Ya / Tidak
5. Anggaran caj rawatan yang dimaklumkan di wad adalah sama seperti di kaunter bayaran. Ya / Tidak

Bahagian 2:

1. Tunjuk arsh yang diletakkan ditelan PPUKM mencukupi dan dapat membantu pesakit/ waris. Ya / Tidak
2. Saya tahu di mana lokasi Kaunter Kemasukan dan Bayaran untuk pesakit admil dan discaj. Ya / Tidak
3. Kos rawatan di PPUKM adalah mahal berbanding hospital lain. (Contoh: Hospital Serdang, Hospital Putrajaya, Pusat Penubatan Universiti Malaysia) Ya / Tidak
4. Saya tahu bagaimana proses pesakit discaj dari wad PPUKM. Ya / Tidak
5. Saya tahu keadaan dan proses jika pesakit tidak mampu untuk membayar kos keseluruhan rawatan. Ya / Tidak

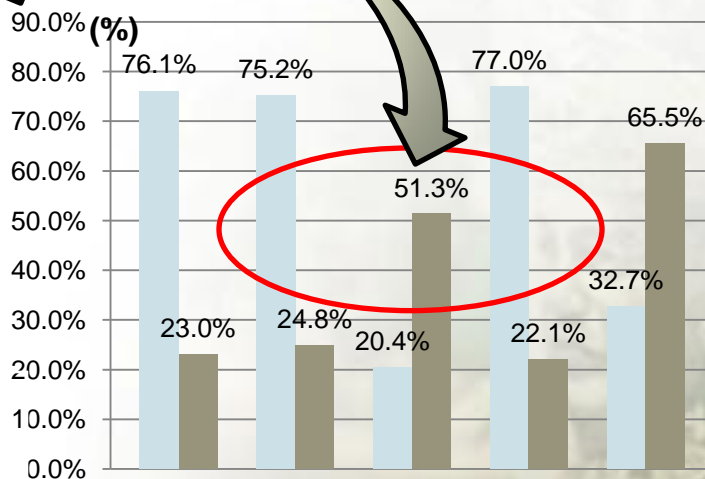
C. MASALAH DIHADAPI SEMASA PROSES DISCAJ PESAKIT (Sila nyatakan):

- 1.
- 2.

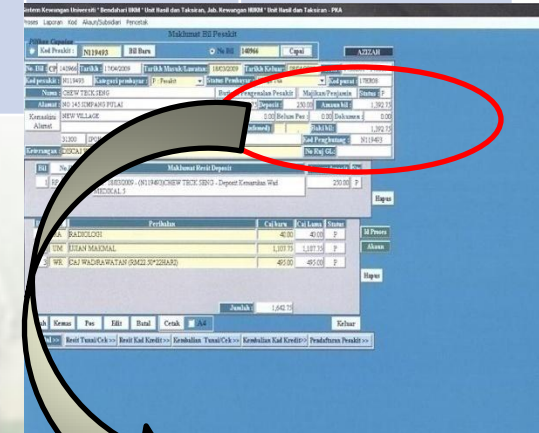
D. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN PROSES DISCAJ PESAKIT (Sila nyatakan):

1. *Singkatkan wad yang pesakit bayar akan pesakit*

Soalan 3 : 51.3% Pesakit/ waris TIDAK bersetuju kos rawatan di PPUKM adalah mahal.



Soalan Bahagian 2

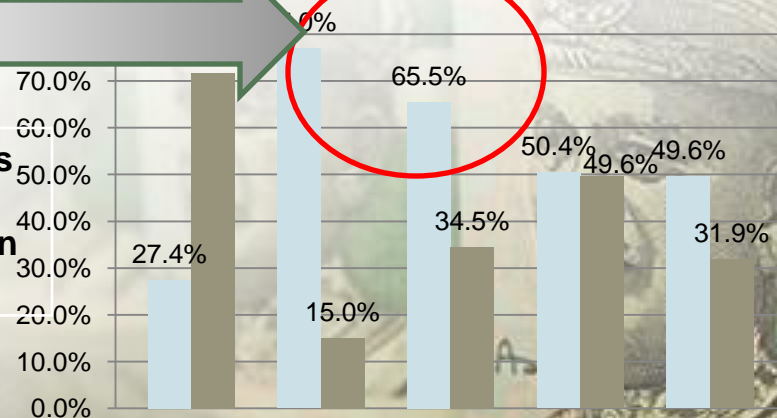


Tempat baki pada bil pesakit yang disediakan melalui sistem SKU

PERANCANGAN ANALISA PELUANG PENAMBAHBAIKAN FAKTOR MASALAH - MANUSIA

Punca	Sumber	Penemuan	Siapa	Keputusan
Tiada hebahan kepada pesakit	-Borang soalselidik - Pemerhatian dan semakan dokumen	-Tiada maklumat berkaitan proses discaj untuk pesakit/ waris pesakit - Komunikasi kurang berkesan antara wad dengan pesakit/waris -Kurang kawalan dan pemantauan terhadap pesakit yang discaj.		✓

90.0% (%)



Soalan 3: 65.5% Pesakit/ waris pesakit mengetahui polisi pengenaan caj yang dikenakan ke atas pesakit

Soalan Bahagian 1

PERANCANGAN ANALISA PELUANG PENAMBAHBAIKAN FAKTOR MASALAH - PERSEKITARAN

Punca	Sumber	Penemuan	Siapa	Keputusan
Tiada Tanda Arah	- Secara pemerhatian - Borang Soalselidik	-Pesakit/waris kerap bertanya lokasi kaunter bayaran kepada kakitangan PPUKM - Aduan lisan yang diterima oleh kakitangan di kaunter bayaran		

BORANG SOAL SELIDIK

Objektif Borang Soal Selidik: Menyoal kefahaman pesakit dan waris berkenaan proses discaj wad.

A. Saya seorang:

Pesakit
 Waris Pesakit

B. Sila lengkapkan soalan dibawah. Bulatkan jawapan anda, samada "YA" atau "TIDAK".

Bahagian 1:

1. Ilti merupakan kali pertama saya mendapatkan rawatan di PPUKM. (Jika jawapan "Tidak", sila nyatakan lokasi pertama mendapatkan rawatan di PPUKM: _____) Ya Tidak
2. Rawatan dan ubatan yang diberikan oleh PPUKM adalah lebih baik berbanding hospital lain. Ya Tidak
3. Saya memahami polisi pengenaan caj yang dikenakan ke atas pesakit. Ya Tidak
4. Sebelum sabarang rawatan dibuat, anggaran caj dimaklumkan oleh Pegawai Perubatan/ pihak wad. Ya Tidak
5. Anggaran caj rawatan yang dimaklumkan di wad adalah sama seperti di kaunter bayaran. Ya Tidak

Bahagian 2:

1. Tunjuk arah yang diletakkan didalam PPUKM mencukupi dan dapat membantu pesakit/ waris. Ya Tidak
2. Saya tahu di mana lokasi Kaunter Kemasukan dan Bayaran untuk pesakit admit dan discaj. Ya Tidak
3. Kos rawatan di PPUKM adalah mahal berbanding hospital lain. Ya Tidak

4. Saya tahu bagaimana prosedur pengesahan pesakit, dan maklumat PPUKM.

(Discaj wad → Kaunter Bayaran → Farmasi)

5. Saya tahu kaedah dan proses jika pesakit tidak mampu untuk membayar kos keseluruhan rawatan. Ya Tidak

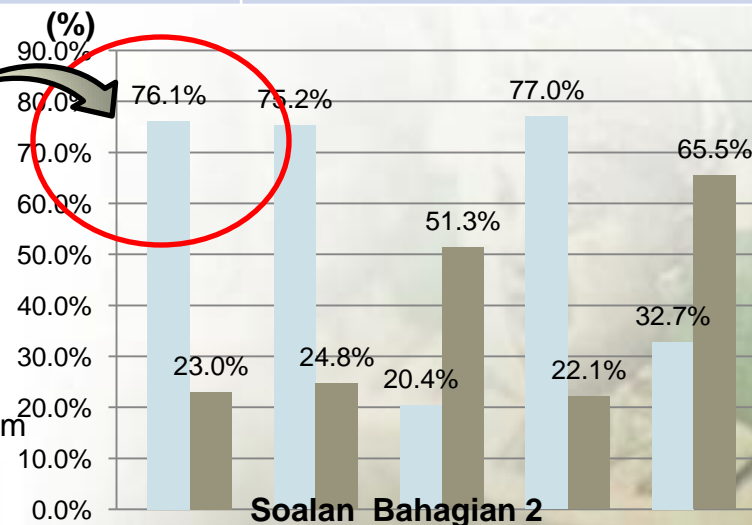
C. MASALAH Dihadapi Semasa Proses Discaj Pesakit (Sila nyatakan)

1. _____
2. _____

D. CADANGAN

1. _____
2. _____

Peratus



Soalan 1 – 76.1% menyatakan Tunjuk arah yang diletakkan didalam PPUKM mencukupi dan dapat membantu pesakit/ waris.



PERANCANGAN ANALISA PELUANG PENAMBAHBAIKAN FAKTOR MASALAH - KAEDAH

Punca	Sumber	Penemuan	Siapa	Keputusan
Tiada edaran & hebahan berkaitan polisi caj & prosedur discaj	<ul style="list-style-type: none"> - Borang soal selidik - Pemerhatian - Minit Mesyuarat Unit Hasil 	<p>Kakitangan wad tidak jelas/ memahami mengenai prosedur discaj dan polisi caj</p> <p>Sebahagian wad tidak mempunyai sebarang manual atau pemakluman polisi caj</p>		

Borang Soal selidik

NO. BORANG:

Objektif Borang Soal Selidik: Menentukan masalah pelaksanaan proses pesakit di wad. Fokus kepada proses urusan caj pesakit di wad.

A. Nama wad:

B. Sila tingkahkan jawapan di bawah. Sudikan jawapan anda, iaitu "YA" atau "TIDAK".

Kategori 1: Pengetahuan Polisi Caj

1. Saya tahu tentang urusan prosedur discaj di hospital. Ya / Tidak
2. Polisi caj hospital amat jelas dan mudah difahami. Ya / Tidak
3. Malah-malah saya pernah di dalam C-Hotel apabila yang bercaj. Ya / Tidak
4. Terdapat orang yang lebih alih-alih kepada pesakit kerana tidak tahu kadar caj. Ya / Tidak
5. Sistem semasa yang sedang digunakan untuk menguruskan perniagaan dan urusan yang berkaitan. Ya / Tidak
6. Terdapat sekurang-kurangnya pengetahuan caj pesakit hospital. Ya / Tidak

Kategori 2: Kemudahan Hospital

1. Saya tahu bagaimana proses pendaftaran di dalam wad. Ya / Tidak
2. Terdapat prosedur dan garis panduan pendaftaran yang disediakan. Ya / Tidak
3. Caj pesakit pesakit yang dimasukkan ke C-Hotel berdasarkan kepada maklumat dalam bil pesakit. Ya / Tidak
4. Pegawai pendaftaran memeriksa semua urusan yang berkaitan ke atas pesakit. Ya / Tidak
5. Berkesan maklumat caj pesakit dan lain-lain pesakit dimasukkan ke dalam C-Hotel sebelum hari. Ya / Tidak
6. Berkesan caj ke C-Hotel akan dikawal selia oleh kakitangan pesakit wad. Ya / Tidak

C. MASALAH UTAMA SEBAGAIPUN PROSES KEMAHALAN CAJ PESAKIT (Dilihat sistem)

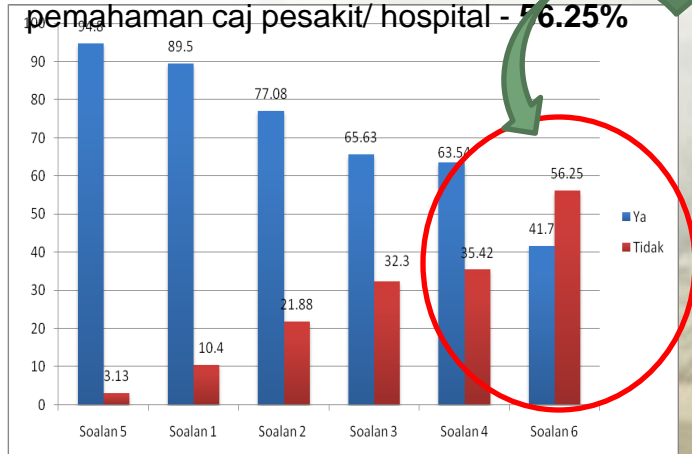
1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

D. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN PROSES KEMAHALAN CAJ PESAKIT (Dilihat sistem)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____



Soalan 6 : Tiada sebarang latihan diberikan kepada kakitangan berkenaan pemahaman caj pesakit/ hospital - **56.25%**



PERANCANGAN ANALISA PELUANG PENAMBAHBAIKAN FAKTOR MASALAH - KAEDAH

Punca	Sumber	Penemuan	Siapa	Keputusan
Tiada Garis Panduan Pembilan Secara Manual untuk rujukan	- Audit di wad-wad - Manual kualiti Hospital UKM	Tiada rujukan yang disediakan untuk membuat manual charging dan proforma bil oleh kerani wad.		

Borang Soal selidik

NO. BORANG:

Checklist Prosedur Soal Selidik: Menentukan material pelaksanaan proses audit dan soal selidik.
(Pilih kepada proses dengan caj pesakit pesakit di wad)

A. Bilah warung:
 Jarakawal Hujung Warung (NIT) Lain-lain (Dinyatakan): _____

B. Sila terangkan jawapan di bawah. Sudahkan jawapan anda, seleksi "YA" atau "TIDAK".

Bagian 1: Penemuan (Pilot Caj)

1. Saya tahu tentang aduan oleh pelanggan caj pesakit di PHUKS? Ya / Tidak

2. Pihak yang PHUKS email atau dan maklumat? Ya / Tidak

3. Maklumat caj pesakit di dalam C-max adalah yang terkini? Ya / Tidak

4. Terdapat aduan oleh pihak lain mengenai masalah caj pesakit? Ya / Tidak

5. Bilah jen. jom. WIS. CMIS) dapat untuk memastikan jenis masalah dan ubat yang diberikan. Ya / Tidak

6. Terdapat rekod berkaitan pemahaman: caj pesakit hospital? Ya / Tidak

Bagian 2: Prosedur Charging

1. Saya tahu bagaimana proses pengisian caj di wad? Ya / Tidak

2. Terdapat prosedur dan garis panduan pengisian caj di wad? Ya / Tidak

3. Caj pesakit pesakit yang dimasukkan ke C-max berdasarkan kepada maklumat dalam bil pesakit? Ya / Tidak

4. Program prosedur prosedur semua jenis yang dimasukkan ke atas pesakit? Ya / Tidak

5. Semua maklumat yang diperlukan dan yang diperlukan dimasukkan ke dalam C-max secara tepat? Ya / Tidak

6. Berikan caj di C-max akan terus dijawab? (Beri maklumat kepada pihak, Ya / Tidak

C. MASALAH DILAHIRKAN BEBAS PROSES KENAIKAH CAJ PESAKIT (Diu nyatakan)

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

D. CADANGAN PENARAHBAIKAN PROSES KENAIKAH CAJ PESAKIT (Diu nyatakan)

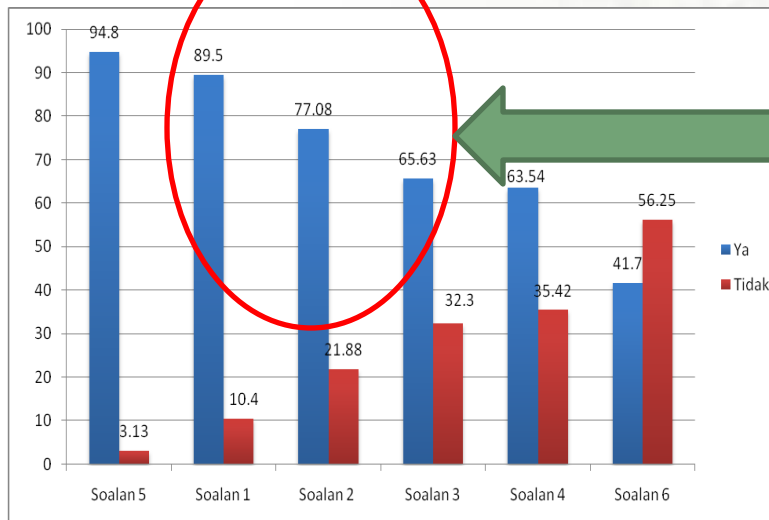
1. _____

2. _____

3. _____

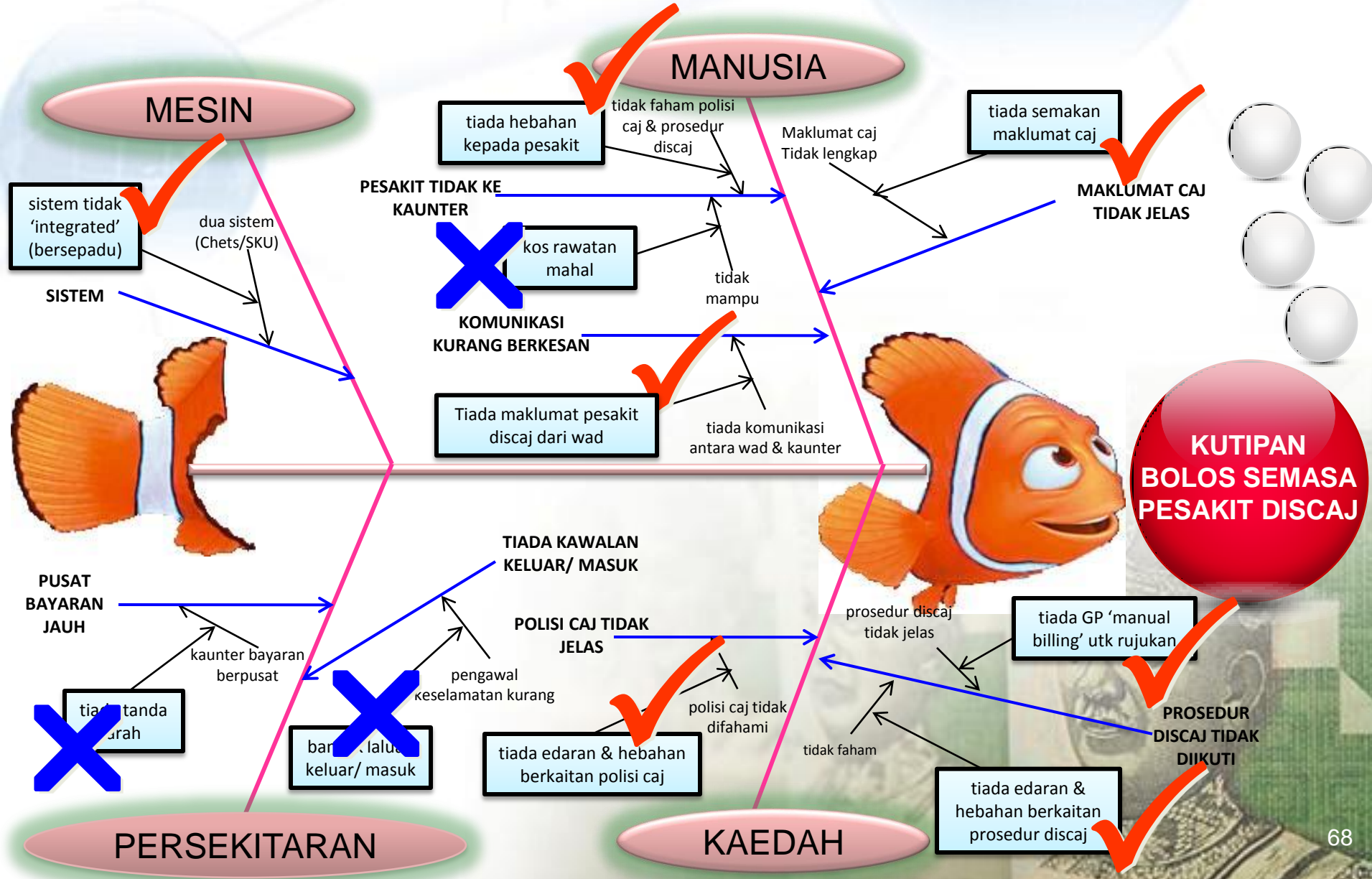
4. _____

Soalan 2 : terdapat prosedur dan garis panduan pengenalan caj disediakan di wad - **77.08%**







RAJAH TULANG IKAN ISHIKAWA 2



BIL	PUNCA MASALAH	CADANGAN PENYELESAIAN	KEBAIKAN	KEBURUKAN	PENCADANG	KEPUTUSAN
1	Tiada maklumat pesakit discaj dari wad	Laporan Senarai pesakit Discaj dikemukakan ke Unit Hasil & Taksiran secara harian	- Kawalan terhadap pesakit discaj setiap hari & mengenalpasti yang tidak hadir ke kaunter bayaran	- Tambahan kakitangan diperlukan - Bebanan tugas kakitangan sedia ada bertambah		
2	Tiada edaran & hebahan berkaitan prosedur discaj	Garis Panduan penyediaan Proforma bil diwujudkan	- Mengurangkan potensi caj rawatan tidak dimasukkan ke dalam bil pesakit	- Kekangan masa bagi edaran kepada kakitangan yang terlibat		
		Pengedaran Manual Polisi Caj dan kadar caj pesakit untuk rujukan di setiap wad	- Ada dokumen rujukan untuk kenaaan caj kepada pesakit.	- Kawalan Unit Hasil untuk pastikan maklumat yang disediakan adalah sentiasa terkemaskini		

BIL	PUNCA MASALAH	CADANGAN PENYELESAIAN	KEBAIKAN	KEBURUKAN	PENCADANG	KEPUTUSAN
3	Sistem tidak bersepadu “(integrated)”	Penggabungan semua proses kerja dalam satu sistem sahaja	- Keseluruhan proses boleh dilaksanakan dan kawalan dalaman lebih berkesan.	Pembangunan sistem : - Kos tinggi - masa panjang -Tenaga pakar		
		Mewujudkan sistem Akaun Pesakit yang baru	- Memudahkan proses pembilan pesakit.	-Pembelian sistem melibatkan kos yang tinggi		
4	Tiada semakan maklumat caj	Garis Panduan penyediaan Proforma bil diwujudkan	- Pemahaman kakitangan berkenaan caj pesakit dapat ditingkatkan	- Pertambahan beban kerja kakitangan wad.		

BIL	PUNCA MASALAH	CADANGAN PENYELESAIAN	KEBAIKAN	KEBURUKAN	PENCADANG	KEPUTUSAN
5	Tiada edaran & hebahan berkaitan polisi caj dan kadar caj kepada pesakit	-Edaran risalah polisi & kadar caj.	- Memberi pemahaman & kesedaran kepada pesakit/ kakitangan.	-Peningkatan permohonan bantuan perubatan kepada pesakit dan kos operasi PPUKM meningkat		
		-Penambahbaikan Sistem kenaaan & kutipan deposit	- Semua pesakit perlu membuat bayaran deposit.	-Mengurangkan potensi pesakit tidak ke kaunter bayaran		

CADANGAN PENYELESAIAN

UJICUBA 1



CADANGAN PENYELESAIAN SURAT PERMOHONAN & KELULUSAN UJICUBA 1



PERMOHONAN



Pusat Perubatan UKM

UKM Medical Centre

Rujukan : PPUKM3.10.4/11/4
Tarikh : 20 April 2010

Ketua Jabatan
Jabatan Kewangan,
Pusat Perubatan UKM

Puan,

PERMOHONAN MENJALANKAN UJICUBA (1) KUMPULAN KIK "ONE TOUCH"

Dengan segala hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

Adalah dimaklumkan saya sebagai Ketua Kumpulan KIK "One Touch" telah memohon kepada Jabatan Kewangan Pusat Perubatan UKM untuk membolehkan kumpulan penyelesaian adalah sebagai berikut:

- 1) Laporan Senarai Discaj dihidupkan setiap hari
- 2) Pengedaran Polisi caj
- 3) Pengedaran Garis Panduan Minus (Kredit)
- 4) Penambahbaikan sistem sedia ada yang terdapat:
 - a) Kutipan deposit
 - b) Penambahbaikan Sistem Chets dan

Cadangan penyelesaian ini dipilih berdasarkan kepada kajian dan analisa dari soal selidik yang dibuat oleh ahli-ahli kumpulan. Saya berharap pihak puan dapat memberi kebenaran kepada Kumpulan KIK "One Touch" untuk melaksanakan projek ini. Kerjasama dari pihak puan amatlah kami harapkan.

Sekian, terima kasih

Yang benar,



SAZAL B. IBRAHIM
Ketua Kumpulan

s.k. - Fasilitator (KIK)

KELULUSAN



Pusat Perubatan UKM

UKM Medical Centre

Rujukan : PPUKM3.10.4/11/4
Tarikh : 23 April 2010

Ketua Jabatan
Jabatan Kewangan,
Pusat Perubatan UKM

Puan,

KELULUSAN MENJALANKAN PROJEK UJICUBA PERTAMA (1) KUMPULAN KIK "ONE TOUCH"

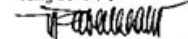
Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

Sukacita dimaklumkan Jabatan Kewangan telah bersetuju memberi kebenaran kepada Kumpulan One-Touch untuk menjalankan Ujicuba pertama (1) Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK).

Sehubungan dengan itu, saya mengharapkan semua ahli dapat memberi komitmen yang tinggi dan seterusnya dapat menghasilkan penyelesaian yang berkesan untuk permasalahan ini.

Sekian, terima kasih

Yang benar,

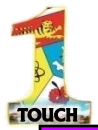


RABAIHAH BINTI HU ARHAM
Ketua Penolong Bendahari Kanan/ Ketua
Jabatan Kewangan
Pusat Perubatan UKM

s.k. - Fasilitator (KIK)

4/10/2010

LULUS



CADANGAN 1 : PENAMBAHBAIKAN SISTEM KUTIPAN DEPOSIT

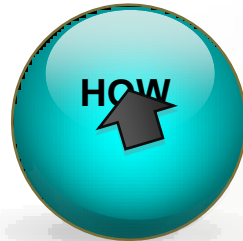
Kakitangan Unit Hasil & Taksiran, Jabatan Kewangan

Penguatkuasaan kutipan deposit kepada pesakit wad

Apabila pesakit dimasukkan ke wad Mulai Mei 2010

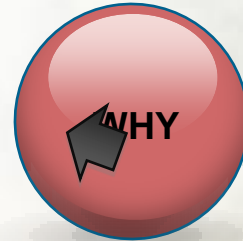


1. Mengedarkan Surat arahan bayaran kepada pesakit yang belum membuat bayaran deposit terus di wad.



Kaunter Kemasukan & Discaj Unit Hasil & Taksiran, Jab Kewangan

2. Susulan setiap hari sehingga bayaran dibuat.



Untuk memastikan jaminan bayaran rawatan pesakit



PELAKSANAAN

PELAKSANAAN CADANGAN 1



SURAT ARAHAN KUTIPAN DEPOSIT

JABATAN KEWANGAN PPKM 3 10 436/03
Tarikh: 17 Mei 2010

NAMA PEKAIT: **ARIFA FADHA ROHAZAD**
 NAD: M 819249
 NO KAD PENGENALAN: 26030114 5358
 WAD: 0361704K-3
 NO IDENTITI: 17030806
 JABATAN MASUK WAD: NA
 JABATAN CAJ TEKNIK: NA
 JUARAHI DEPOSIT: RM 200.00
 JUARAHI TELAH BAYAR: NO RESIT
 BAKI DEPOSIT (PERLU BAYAR): -

BAYARAN DEPOSIT KEMASUKAN WAD

Tuan/Puan dikehendaki membayar deposit kemaskinan wad mengikut amaran yang dinyatakan di atas. Pembayaran hendaklah dibuat dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh surat ini.

Sebagai tuluan pembayaran wang boleh dijamin di kaunter-kaunter berikut:

- 1) **KAUNTER KEMASUKAN & DISCAJ LOBI UTAMA PPKM**
Waktu pejabat:
Isnin - Jumaat: 08 pagi - 6 petang
- 2) **KAUNTER BAYARAN JABATAN PERUBATAN KECEMASAN PPKM**
Selapas waktu pejabat:
Isnin - Jumaat: (Selapas jam 6 petang)
Sabtu - Ahad & Hari Kelepasan: AM

2010/05/17

SARAN BERTITIK BAHAN
Ketua Pensiopan Menteran Kanak-kanak Kelas Jabatan Kewangan Pusat Perubatan UKM
 Dr. M. H. B. S. (Signature)
 Dr. M. H. B. S. (Signature)
 Dr. M. H. B. S. (Signature)

33. - Dokaan & Pengiraan, PPKM
- Ketua Pegawai Operasi, PPKM

CONTOH SURAT MAKLUMAN KUTIPAN DEPOSIT

JABATAN KEWANGAN Tarikh: 17/5/10

NAMA PEKAIT: **ARIFA FADHA ROHAZAD**
 NAD: M 819249
 NO KAD PENGENALAN: 26030114 5358
 WAD: 0361704K-3
 NO IDENTITI: 17030806
 JABATAN MASUK WAD: NA
 JABATAN CAJ TEKNIK: NA
 JUARAHI DEPOSIT: RM 200.00
 JUARAHI TELAH BAYAR: NO RESIT
 BAKI DEPOSIT (PERLU BAYAR): -

BAYARAN DEPOSIT KEMASUKAN WAD

Tuan/Puan dikehendaki membayar deposit kemaskinan wad mengikut amaran yang dinyatakan di atas. Pembayaran hendaklah dibuat dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh surat ini.

Sebagai tuluan pembayaran wang boleh dijamin di kaunter-kaunter berikut:

- 1) **KAUNTER KEMASUKAN & DISCAJ LOBI UTAMA PPKM**
Waktu pejabat:
Isnin - Jumaat: 08 pagi - 6 petang
- 2) **KAUNTER BAYARAN JABATAN PERUBATAN KECEMASAN PPKM**
Selapas waktu pejabat:
Isnin - Jumaat: (Selapas jam 6 petang)
Sabtu - Ahad & Hari Kelepasan: AM

BUKTI CATATAN PEMBAYARAN

JABATAN KEWANGAN Tarikh: 19/5/2010

NAMA PEKAIT: **ZALINA ELIAS**
 NAD: M 819249
 NO KAD PENGENALAN: 26030114 5358
 WAD: 0361704K-3
 NO IDENTITI: 17030806
 JABATAN MASUK WAD: NA
 JABATAN CAJ TEKNIK: NA
 JUARAHI DEPOSIT: RM 200.00
 JUARAHI TELAH BAYAR: NO RESIT
 BAKI DEPOSIT (PERLU BAYAR): -

BAYARAN DEPOSIT KEMASUKAN WAD

Tuan/Puan dikehendaki membayar deposit kemaskinan wad mengikut amaran yang dinyatakan di atas. Pembayaran hendaklah dibuat dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh surat ini.

Sebagai tuluan pembayaran wang boleh dijamin di kaunter-kaunter berikut:

- 1) **KAUNTER KEMASUKAN & DISCAJ LOBI UTAMA PPKM**
Waktu pejabat:
Isnin - Jumaat: 08 pagi - 6 petang
- 2) **KAUNTER BAYARAN JABATAN PERUBATAN KECEMASAN PPKM**
Selapas waktu pejabat:
Isnin - Jumaat: (Selapas jam 6 petang)
Sabtu - Ahad & Hari Kelepasan: AM

2010/05/19

JABATAN KEWANGAN Tarikh: 19/5/2010

NAMA PEKAIT: **HADYAN SHARIF**
 NAD: M 819249
 NO KAD PENGENALAN: 26030114 5358
 WAD: 0361704K-3
 NO IDENTITI: 17030806
 JABATAN MASUK WAD: NA
 JABATAN CAJ TEKNIK: NA
 JUARAHI DEPOSIT: RM 200.00
 JUARAHI TELAH BAYAR: NO RESIT
 BAKI DEPOSIT (PERLU BAYAR): -

BAYARAN DEPOSIT KEMASUKAN WAD

Tuan/Puan dikehendaki membayar deposit kemaskinan wad mengikut amaran yang dinyatakan di atas. Pembayaran hendaklah dibuat dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh surat ini.

Sebagai tuluan pembayaran wang boleh dijamin di kaunter-kaunter berikut:

- 1) **KAUNTER KEMASUKAN & DISCAJ LOBI UTAMA PPKM**
Waktu pejabat:
Isnin - Jumaat: 08 pagi - 6 petang
- 2) **KAUNTER BAYARAN JABATAN PERUBATAN KECEMASAN PPKM**
Selapas waktu pejabat:
Isnin - Jumaat: (Selapas jam 6 petang)
Sabtu - Ahad & Hari Kelepasan: AM

2010/05/19

BUKTI-PENGHANTARAN SURAT KE WAD



NO	NAMA	AM	KEDAH	NO	JABAT	PERBUKTI	WAD	NO	AMARAN	NO	AMARAN	NO	AMARAN
1	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
2	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
3	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
4	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
5	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
6	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
7	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
8	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
9	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
10	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
11	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
12	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
13	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
14	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
15	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
16	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
17	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
18	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
19	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
20	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
21	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
22	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
23	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
24	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
25	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
26	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
27	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
28	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
29	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								
30	Arifa Fadha Rohazad	2010/05/17	Na	17	PPKM								

DAFTAR: **Dyptin Duff**
 03008113404
 010/10/10/10/10/10
 Jabatan Kewangan
 Pusat Perubatan UKM

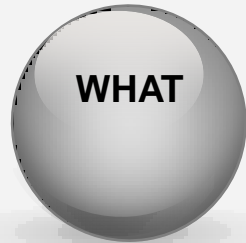


CADANGAN 2 : LAPORAN SENARAI DISCAJ SETIAP HARI

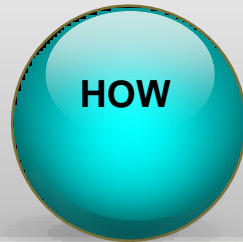
Semua Kerani Wad
Perubatan

Laporan pesakit yang telah discaj disediakan

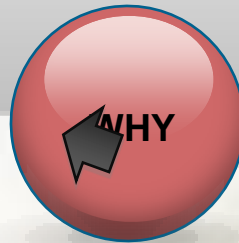
Setiap hari
Mulai Mei 2010



Borang Laporan discaj Pesakit harian



Dari wad ke kaunter bayaran Unit Hasil Jabatan Kewangan



Untuk mendapatkan maklumat pesakit yang discaj setiap hari





CADANGAN 3 : PENGEDARAN GARIS PANDUAN PENYEDIAAN PROFORMA BIL



Garis Panduan Penyediaan Proforma bil

UNIT HASIL DAN TAKSIRAN JABATAN KEWANGAN	No. Dokumen: HUKM/KEW/UHT/GP27	No. Semakan: 0
Tajuk: GARIS PANDUAN PENYEDIAAN <i>PROFORMA BILL</i>	Muka Surat: 1/1	

Panduan kepada kerani wad:

1. Setiap rawatan, prosedur, ujian, ubat dan sebagainya untuk pesakit perlu direkodkan setiap hari dalam sistem CHETS.
2. Proses kemasukan maklumat caj dalam sistem boleh dirujuk melalui Panduan Pengguna Modul 'Patient Accounting' . (Manual Charging & Proforma)
3. Sekiranya terdapat keraguan tentang maklumat rawatan, prosedur, ujian, ubat dan sebagainya yang tidak jelas dapatkan pengesahan dari Pegawai Perubatan atau Jururawat yang bertugas.
4. Kemaskini Proforma bil serta pastikan tarikh kemasukan wad sama dalam borang daftar masuk sebelum pesakit discaj .
5. Pastikan bil diperaku oleh Ketua Jururawat atau Jururawat Bertugas.
6. Serahkan dokumen discaj seperti borang daftar masuk hospital , preskripsi ubat dan 'Discaj Summary' dan arahkan pesakit atau waris ke kaunter bayaran untuk membuat pembayaran.
7. Proforma bil akan dicetak di kaunter bayaran.

DOKUMEN INI ADALAH DOKUMEN KAWALAN. SEBARANG PENYALINAN PERLU PENGESAHAN PENGURUSAN JABATAN KEWANGAN BAHAWA SALINAN ADALAH TERKINI DAN BAWAH Penguatkuasaan.



**EDARAN KEPADA
KERANI WAD**



CADANGAN 4 : PENGEDARAN MANUAL POLISI & KADAR CAJ





Senarai nama kedai yang menerima perlesen "POLISI PESANAN CAJ RAWATAN PERUBATAN"

BIL.	NAMA KADANGAN	IBAD	TANDATANGAN
1	ALFA TRAVEL	15	[Signature]
2	ELFINS DENIAS	15	[Signature]
3	THE BUREAU MALAYSIA	11	[Signature]
4	WISMA ALFA	15	[Signature]
4	ARABIAN JEMPAH	15	[Signature]
7	SIKHA PADI	15	[Signature]
8	SAFARI DE BRAS	15	[Signature]
9	THE HIGHLIGHTS OF MALAYSIA	15	[Signature]
10	STREETART B&B SPA	15	[Signature]
11	LA PIERRE HOTEL	15	[Signature]
12	101 HOTEL B&B WISMA	15	[Signature]
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

Senarai nama kedai yang menerima perlesen "POLISI PESANAN CAJ RAWATAN PERUBATAN"

BIL.	NAMA KADANGAN	IBAD	TANDATANGAN
1	ALFA TRAVEL	15	[Signature]
2	ELFINS DENIAS	15	[Signature]
3	THE BUREAU MALAYSIA	11	[Signature]
4	WISMA ALFA	15	[Signature]
4	ARABIAN JEMPAH	15	[Signature]
7	SIKHA PADI	15	[Signature]
8	SAFARI DE BRAS	15	[Signature]
9	THE HIGHLIGHTS OF MALAYSIA	15	[Signature]
10	STREETART B&B SPA	15	[Signature]
11	LA PIERRE HOTEL	15	[Signature]
12	101 HOTEL B&B WISMA	15	[Signature]
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

Senarai nama kedai yang menerima perlesen "POLISI PESANAN CAJ RAWATAN PERUBATAN"

BIL.	NAMA KADANGAN	IBAD	TANDATANGAN
1	ALFA TRAVEL	15	[Signature]
2	ELFINS DENIAS	15	[Signature]
3	THE BUREAU MALAYSIA	11	[Signature]
4	WISMA ALFA	15	[Signature]
4	ARABIAN JEMPAH	15	[Signature]
7	SIKHA PADI	15	[Signature]
8	SAFARI DE BRAS	15	[Signature]
9	THE HIGHLIGHTS OF MALAYSIA	15	[Signature]
10	STREETART B&B SPA	15	[Signature]
11	LA PIERRE HOTEL	15	[Signature]
12	101 HOTEL B&B WISMA	15	[Signature]
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

Manual Polisi & kadar caj



Bukti penerimaan





RINGKASAN DATA UJICUBA 1 YANG DIKUTIP

RINGKASAN LAPORAN CENCUS DISPLIN PERUBATAN MEI 2010						
STATUS WAD	JUMLAH (BIL)	JUMLAH (RM)	BOLOS (BIL)	BIL (%)	BOLOS (RM)	RM (%)
PERUBATAN 1	115	44,068.50	4	3.5%	4,608.00	10.5%
PERUBATAN 2	133	53,580.75	4	3.0%	2,409.75	4.5%
PERUBATAN 3	71	62,884.00	8	11.3%	8,516.50	13.5%
PERUBATAN 4	60	70,447.50	7	11.7%	19,376.00	0.0%
PERUBATAN 5	146	37,960.75	9	6.2%	7,290.50	19.2%
PERUBATAN 6	112	28,823.50	8	7.1%	1,690.50	5.9%
HDW	12	17,545.50	0	0.0%	0.00	0.0%
JUMLAH KESELURUHAN	649	315,310.50	40	6.2%	43,891.25	13.9%

LAMPIRAN 2
LAMPIRAN 3
LAMPIRAN 4
LAMPIRAN 5
LAMPIRAN 6
LAMPIRAN 7
LAMPIRAN 8

Disediakan Oleh :

(EFFARINA BT YAACOB)
Setiasaha KIK One Touch
Jabatan Kewangan, PPUKM
Tarikh : 07 OCT 2010

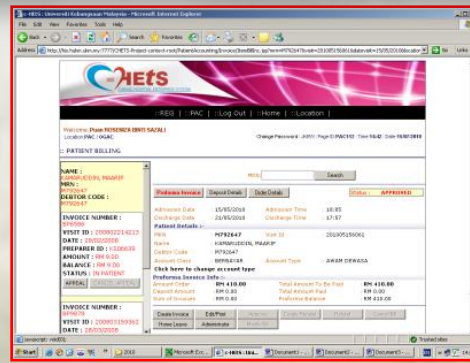
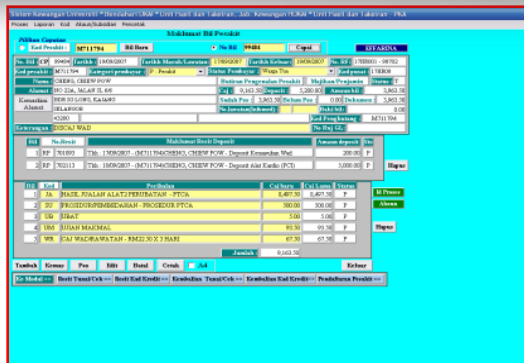
Disemak Oleh :

(SAZALI B. IBRAHIM)
Ketua KIK One Touch
Jabatan Kewangan, PPUKM
Tarikh : 08 OCT 2010

Disahkan Oleh :

(NORAZALI B. HARUN)
Ketua Bahagian Kawalan
Jabatan Kewangan, PPUKM
Tarikh : 08 OCT 2010

AZMAN MOHD NOR
JURUAUDIT DALAM
UNIT AUDIT DALAM
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA



*RINGKASAN DATA DARI SISTEM CHETS DAN SKU DAN DISAHKAN OLEH AUDIT DALAM UKM

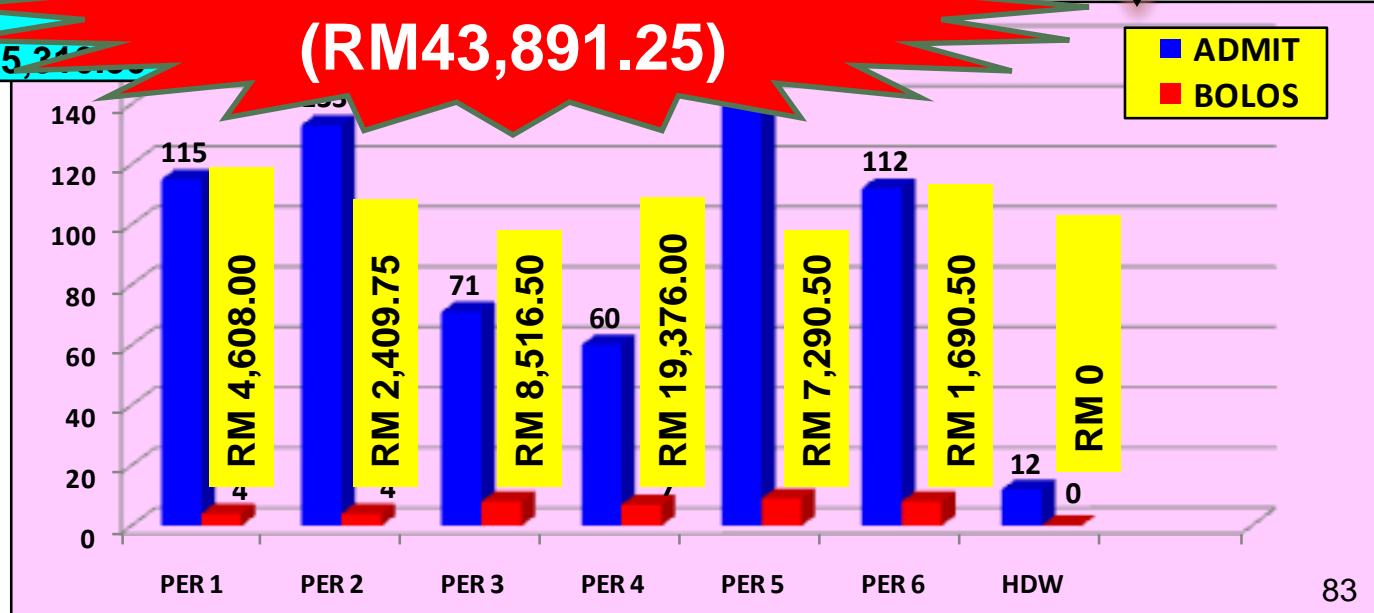


DATA UJICUBA 1 ANALISA DATA UJICUBA 1

ANALISA KUTIPAN BOLOS BAGI MEI 2010 (DISIPLIN PERUBATAN SAHAJA)

DATA BOLOS UNTUK DISPLIN PERUBATAN MEI'10						
STATUS	JUMLAH	JUMLAH	BOLOS	BIL	BOLOS	RM
WAD	(BIL)	(RM)	(BIL)	(%)	(RM)	(%)
PERUBATAN 1	115	44,068.50	4	3.5%	4,608.00	10.5%
PERUBATAN 2	133	53,580.75	4	3.0%	2,409.75	4.5%
PERUBATAN 3	71	62,884.00	8	11.3%	8,516.50	13.5%
PERUBATAN 4	60	70,447.50	7	11.7%	19,376.00	0.0%
PERUBATAN 5	146	37,960.75	9	6.2%	7,290.50	19.2%
PERUBATAN 6	112	28,823.50	8	7.1%	1,690.50	5.9%
HDW	12	17,541.00	0	0.0%	0.00	0.0%
JUMLAH KESELURUHAN	649	315,245.00	40	6.2%	43,891.25	14.0%

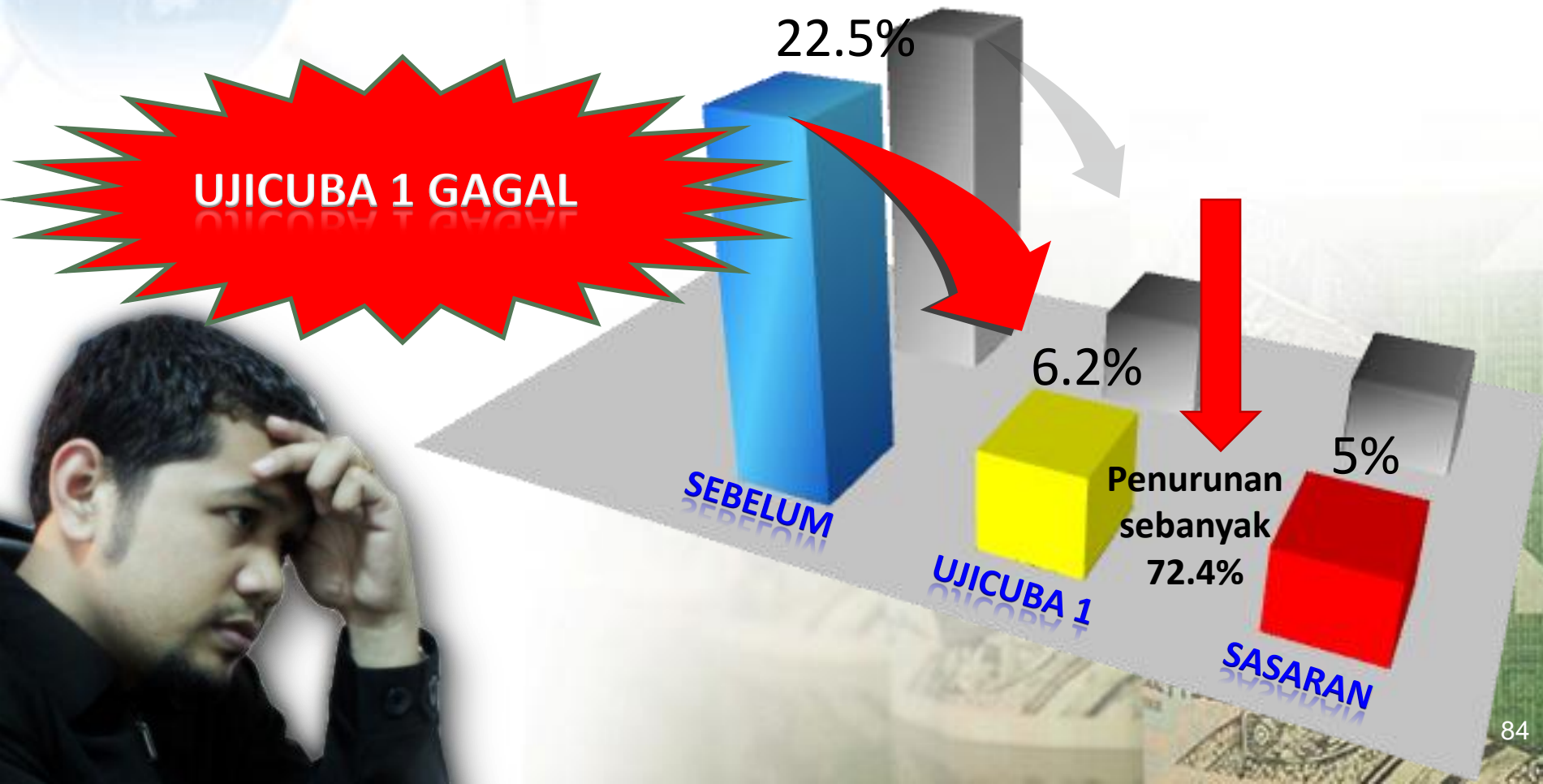
**40 BIL/PESAKIT
(RM43,891.25)**



*SUMBER DATA :
LAPORAN DISCAJ HARIAN DISPLIN PERUBATAN,CHET & SKU

PERBANDINGAN GRAF BAR SELEPAS UJICUBA 1

PENURUNAN KADAR KUTIPAN BOLOS KEPADA 6.2% IAITU PENURUNAN SEBANYAK 72.4% SELEPAS UJICUBA KE 1. SASARAN PROJEK UNTUK MENCAPAI SASARAN 5% **TIDAK TERCAPAI.**





ANALISA KETIDAKCAPAIAN UJICUBA 1

Bil	Cadangan Ujicuba 1	Punca tidak berkesan	Cadangan Alternatif Ujicuba 2	Kebaikan	Keburukan
1.	Penambahbaikan sistem kutipan deposit	-Tiada garis panduan atau prosedur bertulis untuk dirujuk bagi tujuan penyeragaman pelaksanaan	-Mewujudkan Garis Panduan Kutipan Deposit dan pemantauan deposit melalui CHETS	- Memantau pesakit yang belum bayar deposit dan yang tidak ke kaunter discaj	- Kekangan masa dan tambahan kerja untuk staf
		- Tidak dapat memantau pesakit yang masuk wad terutama dari kaunter kecemasan.	- Kutipan deposit menggunakan Terminal mudah alih kad debit/kredit	-Memudahkan kutipan deposit bagi pesakit terutama yang sukar bergerak.	- Penambahan bebanan tugas kepada kakitangan.

ANALISA KETIDAKCAPAIAN UJICUBA 1

Bil	Cadangan Ujicuba 1	Punca tidak berkesan	Cadangan Alternatif	Kebaikan	Keburukan
2.	Laporan senarai pesakit discaj setiap hari dari wad	- Kurang kerjasama dari kakitangan wad	- 'Pop up screen' pesakit discaj dari Sistem CHEts	- Maklumat terkini melalui 'Pop up Screen' dan mudah pantau	- Sistem tidak stabil - melambatkan proses di kaunter bayaran
			- Mewujudkan Slip kebenaran Discaj	- Mengesahkan pesakit telah dibilkan & discaj dari wad - Mudah utk kesan pesakit yg tidak ke kaunter bayaran	- pertambahan bebanan tugas kakitangan semasa hari cuti di Kaunter Kecemasan - Penambahan kos, masa dan ruang untuk penyimpanan borang

PENAMBAHBAIKAN PROSES KENAAN DAN KUTIPAN DEPOSIT PESAKIT :

1. MEWUJUDKAN KEMUDAHAN BAYARAN MELALUI TERMINAL MUDAH ALIH KAD DEBIT/KREDIT
2. PEMANTAUAN PESAKIT BELUM DIKENAKAN DEPOSIT

UJICUBA 2

**2. 'POP UP SCREEN'
SENARAI PESAKIT YANG
DISCAJ DALAM SISTEM
CHETS**

**3. SLIP
KEBENARAN
DISCAJ**

**4. GARIS PANDUAN
PENGESANAN PESAKIT**

**5. TAKLIMAT
KEPADA WAD**

**6. HEBAHAN DAN
KESEDARAN
KEPADA PESAKIT**

CADANGAN 1 : PENAMBAHBAIKAN PROSES KENAAN DAN KUTIPAN DEPOSIT

Penambahbaikan garis panduan kutipan deposit pesakit **sebelum** kemasukan dan **semasa** dalam wad

Semasa pesakit/waris pesakit mendaftar kemasukan ke wad

Sebagai pencegahan awal mengelakkan pesakit bolos

WHAT

WHO

WHEN

WHERE

WHY

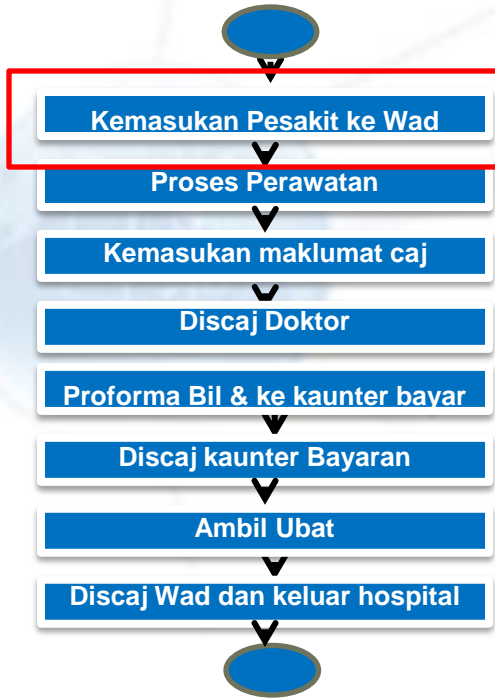
HOW

Kakitangan di kaunter Bayaran Unit Hasil

Di kaunter Bayaran Unit Hasil

Pemantauan pesakit belum dikenakan deposit melalui sistem CHETS.

Kutipan deposit di wad melalui 'Mobile terminal'.



1

Penambahbaikan Sistem CHETS. Pesakit yang gagal menjelaskan bayaran akan disenaraipendek dan dipantau.

Capaian skrin bagi memantau pesakit yang belum bayar deposit

Query By :
 Start Date : dd/mm/yyyy End Date : dd/mm/yyyy
 Location : [SELECT ALL WARD]

**PUSAT PERUBATAN UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA
 PATIENT ADMISSION LISTING
 FOR DATE : 01/01/2010 - 31/01/2010
 FOR ADMISSION LOCATION (WARD): ALL WARD
 Printed Date: 16/07/2010**

NO.	MRN	Patient Name	Patient Status	Admission Location (ward)	Admission Person	Date of Admission (Admission Time)	Admission Duration (day(s))	Deposit Amount (RM)	Receipt No. (Date of Receipt)	Add Deposit
1	M212133	ROSLE, ZALI	01-BERBAYAR	WSURS	SUPER	22/01/2010 (15:25)	175	-	-	[Add]

[Print this Page]
 Copyright © 2008 - 2010. PUSAT PERUBATAN UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA. C-HETS All rights reserved
 Powered by JTM - FPUKM

Contoh data yang dibuat pemantauan

PUSAT PERUBATAN UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA
 PATIENT ADMISSION LISTING
 FOR DATE : 01/01/2010 - 31/10/2010
 FOR ADMISSION LOCATION (WARD): ALL WARD

Printed Date: 3/10/2010

No.	MRN	Patient Name	Patient Status	Admission Location (ward)	Admission Person	Date of Admission (Admission Time)	Admission Duration (day(s))	Deposit Amount (RM)	Receipt No. (Date of Receipt)	Add
1	M840550	LEE, HOK SENG	BERBAYAR	WPER6	K014551	01/01/2010 (00:45)	285	0.0	-	Add
2	N252071	SITI ESAH, YASAK	BERBAYAR	WSUR2	K014331	01/03/2010 (18:58)	226	0.0	-	Add
3	N293220	B/O MASULIZA, SULAIMAN	BERBAYAR	NICU	K008705	01/04/2010 (05:07)	195	0.0	-	Add
4	N294055	KOK, HOCK SENG	BERBAYAR	WPER1	K016442	01/05/2010 (22:57)	165	0.0	-	Add
5	N254424	AHMAD AMIN NOORDIN, SHAHIUDUDDIN	BERBAYAR	WSUR3	K015361	01/07/2010 (11:57)	104	0.0	-	Add
6	N303683	CHON, HOI KHENG	BERBAYAR	WPSYL	K009158	01/09/2010 (21:55)	42	0.0	-	Add
7	M765866	ABDULLAH, DAIN	BERBAYAR	WPER5	K016505	01/10/2010 (02:13)	12	0.0	-	Add

CHETS CARING HOSPITAL ENTERPRISE SYSTEM

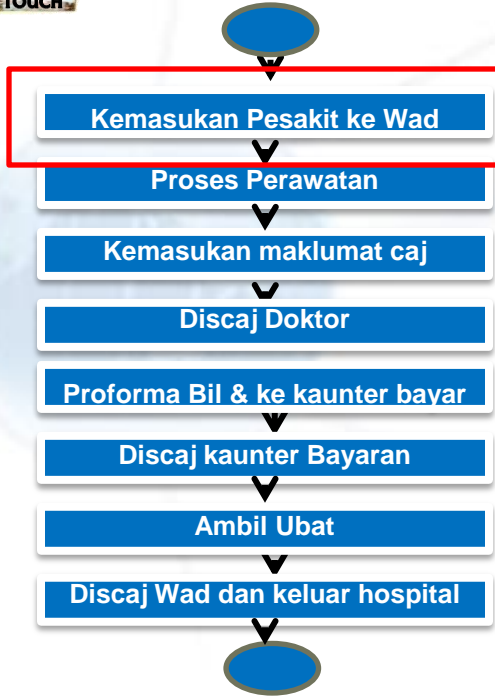
Add Deposit Patient - Windows Internet Explorer

http://192.168.218.153:8080/CHETS-Project-context-root/ADU1/UseCharge/popUpAddDeposit

Add Deposit Patient
 Deposit Amount(RM) :
 Receipt No. :
 Receipt Date : dd/mm/yyyy


[Add]

Capaian skrin bagi memasukkan maklumat deposit pesakit




2 Penyediaan Wireless Mobile terminal





UNIVERSITI
KEBANGSAAN
MALAYSIA
*The National University
of Malaysia*



Pusat Perubatan UKM UKM Medical Centre

PPUKM3.10.4/96/3
1 SEPTEMBER 2010

PEKELILING JABATAN KEWANGAN BIL. 21/2010

Ketua Jabatan/ Pengurus/ Ketua Jururawat
Jabatan Pengurusan Kejururawatan

Semua Pembantu Tabdir
Wad-wad Pusat Perubatan UKM

Semua Ketua Pusat Tanggungjawab

YBhg Prof./ Dato/ Tuan/ Puan,

PENGUNAAN TERMINAL MUDAHALIH KAD KREDIT/ DEBIT

Dengan hormatnya, saya merujuk kepada perkara di atas. Untuk makluman YBhg Prof./ Dato/ Tuan/ Puan, Jabatan Kewangan sedang melaksanakan projek KIK mengenai Kutipan Bolos Semasa Pesakit Discaj.

Sukacita dimaklumkan, bagi penambahbaikan perkhidmatan kepada pesakit Jabatan Kewangan telah menyediakan kemudahan pembayaran menggunakan terminal mudahalih kad kredit/ debit mulai **1 September 2010** untuk tujuan kutipan deposit dan pembayaran bil rawatan tertakluk kepada syarat-syarat yang telah ditetapkan. Kemudahan ini diutamakan kepada pesakit-pesakit seperti berikut:

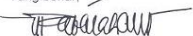
- i. Pesakit yang tidak berupaya dari segi fizikal untuk ke kaunter bayaran
- ii. Pesakit yang tidak mempunyai wans

Penggunaan kemudahan ini dilaksanakan setelah kakitangan wad mengenalpasti pesakit seperti kriteria di atas. Sebarang perubahan proses adalah tertakluk dari masa ke semasa.

Sehubungan dengan itu, kerjasama semua kakitangan wad adalah dimohon bagi memastikan kemudahan ini dapat dilaksanakan bagi mempertingkatkan kualiti mutu perkhidmatan yang diberikan kepada pesakit. Sebarang permasalahan dan pertanyaan berhubung perkara ini boleh diajukan kepada Pn Mazaitul Asma bt Anwar (5228), Pn Surihaya bt Md Salleh (5234), Pn Norlela bt Baharudin (5229) atau Pejabat Am (5244).

Sekian, kerjasama dari pihak YBhg Prof./ Dato/ Tuan/ Puan dalam perkara ini amat dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Yang benar,



RABAIYAH BT HJ ARHAM
Ketua
Jabatan Kewangan
Pusat Perubatan UKM

S.k - Dekan & Pengarah Pusat Perubatan UKM

Jabatan Kewangan, Pusat Perubatan UKM, Jalan Yaacob Latiff, Bandar Tun Razak, 56000 Cheras Kuala Lumpur
Telefon: +603-9145 5192/5195/5196 Faksimili: +603-9145 5186
Laman Web: <http://kewangan.ukm.my.my>

CADANGAN 2 : WUJUDKAN 'POP UP SCREEN' SENARAI DISCAJ DALAM SISTEM CHETS

Wujudkan format senarai Pesakit discaj secara On-line dalam sistem CHETs

2 Ogos 2010

dilaksanakan dengan lebih sistematik berdasarkan maklumat terkini dari senarai pesakit discaj 'online'

WHAT

WHO

WHEN

WHERE

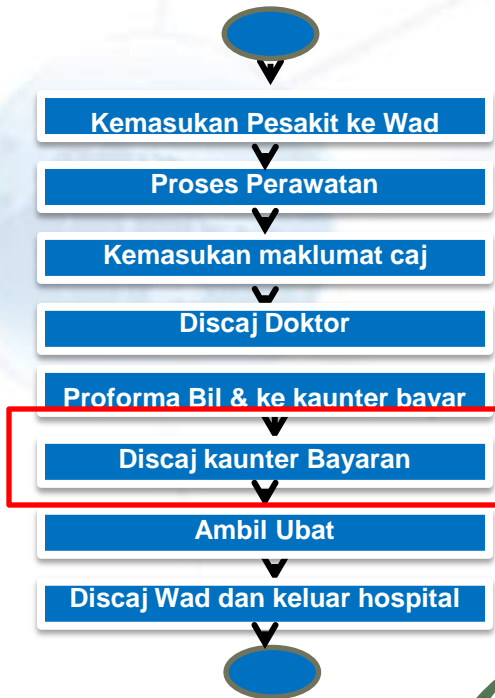
WHY

HOW

Kerani Wad dan Kerani Kaunter Unit Hasil

Di kaunter Bayaran Unit Hasil

'Pop up' di Unit Hasil senarai pesakit yang telah Discaj dari wad



'Pop up screen' Senarai pesakit yang Discaj

Senarai Discaj Pesakit

BILLING PATIENT DISCHARGE LISTING

Query By :
 Start Date : dd/mm/yyyy End Date : dd/mm/yyyy
 Patient Status : SELECT ALL

PUSAT PERUBATAN UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA
 BILLING PATIENT DISCHARGE LISTING
 FOR DATE : 01/01/2010 - 16/07/2010
 FOR PATIENT STATUS: ALL STATUS
 Printed Date: 16/07/2010

NO.	MRN	Patient Name	Patient Status	Discharge Location (ward)	Person Discharge	Date of Admission (Admission Time)	Date of Discharge (Discharge Time)	Admission Duration (day(s))	Duration of Admission - Discharge (hour/minute)	Bil No. (Amount)	Bil Prepared By: (Date)
1	N218861	RAJA AZURA, TENGKU AHMAD TAJUDDIN	01- BERBAYAR	WSUR2	SUPER	04/03/2010 (10:19)				<input type="checkbox"/> Billing <input type="checkbox"/> FOC	
	N131313	KAMISAH, BAHAROM	01- BERBAYAR	WSUR5	SUPER	05/02/2010 (12:41)				<input type="checkbox"/> Billing <input type="checkbox"/> FOC	
	N133332	GOOI, HOE BOON	01- BERBAYAR	WSUR6	SUPER	05/07/2010 (09:41)				<input type="checkbox"/> Billing <input type="checkbox"/> FOC	

3	N133332	GOOI, HOE BOON	01- BERBAYAR	WSUR6	SUPER	05/07/2010 (09:41)				<input type="checkbox"/> Billing <input type="checkbox"/> FOC	
---	---------	----------------	--------------	-------	-------	--------------------	--	--	--	--	--

CADANGAN 3 : PENYEDIAAN SLIP KEBENARAN DISCAJ

Slip Kebenaran Discaj Pesakit & Pelaksanaan ke semua wad di PPUKM

Semasa pesakit discaj (mulai Ogos 2010)

Bagi memastikan pesakit discaj di kaunter bayaran

WHAT

WHO

WHEN

WHERE

WHY

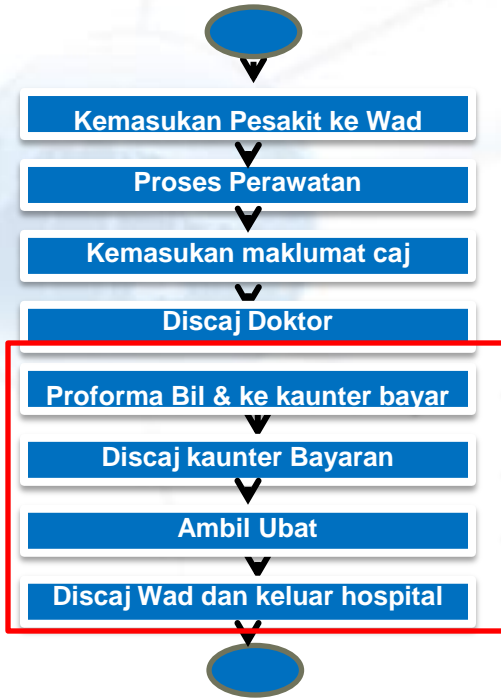
HOW

Kakitangan wad & kaunter bayaran serta pesakit.

Di semua wad dan kaunter bayaran

Pesakit hanya boleh discaj setelah slip disahkan oleh kaunter bayaran. Ia menjadi bukti pembayaran telah dibuat dan digunakan untuk mengambil ubat dan discaj dari wad.

Pengesahan Discaj Kaunter Bayaran menggunakan SLIP KEBENARAN DISCAJ



Di kaunter bayaran UHT :

1. Cetak slip & Lekat stiker pesakit
2. Lengkapkan nombor telefon pesakit
3. Cop pengesahan discaj & serah slip kepada pesakit untuk mengambil ubat & discaj wad



Di kaunter Farmasi:

1. Semak ada pengesahan UHT.
2. T/tangan , cop & isi tarikh pengesahan farmasi pengambilan ubat oleh pesakit.

Di kaunter Wad:

1. Semak ada pengesahan UHT.
2. T/tangan , cop & isi tarikh pengesahan.
3. Tetapkan tarikh temujanji akan datang.
4. Discaj pesakit.
5. Fail slip dalam BHT pesakit.



NO. TEL:	1. PENGESAHAN UHT	2. PENGESAHAN FARMASI	3. PENGESAHAN WAD
		FARMASI PPKW KATEG: [] DURATION: [] UJUNG: [] DISSEMIN: [] REM: [] T/tangan & Cop Tarikh: []	WAD 6F JABATAN PERUBATAN Pusat Perubatan T/tangan & Cop Tarikh: []

CADANGAN 4 : MEWUJUDKAN GARIS PANDUAN PENGESANAN PESAKIT TIDAK KE KAUNTER DISCAJ

Mewujudkan prosedur bagi mengesan pesakit yang tidak ke kaunter discaj

Semasa pesakit discaj dari kaunter di wad

Bagi memastikan proses discaj dilaksanakan secara telus dengan mengikut prosedur yang betul

WHAT

WHO

WHEN

WHERE

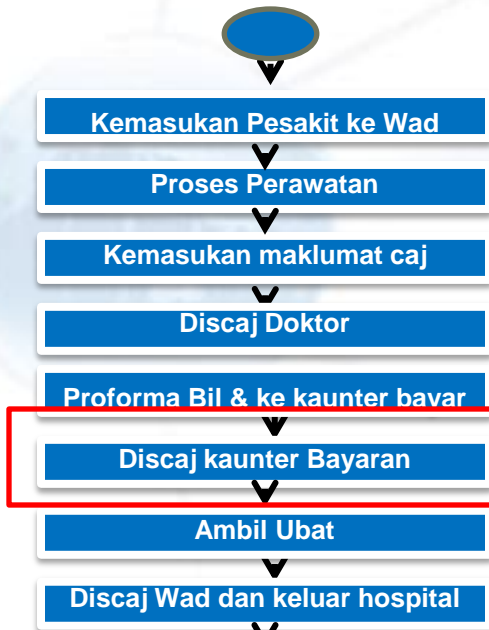
WHY

HOW

Kakitangan kaunter di Unit Hasil

Di kaunter Unit Hasil

Dengan dipantau oleh penyelia di Unit Hasil dan di wad



Garis Panduan Pengesanan Pesakit DISCAJ tidak ke kaunter Bayaran

UNIT HASIL DAN TAKSIRAN JABATAN KEWANGAN	No. Dokumen: HUKM/KEW/UHT/GP26	No.Semakan: 0
Tajuk: GARIS PANDUAN PENGESANAN PESAKIT MELALUI DISCAJ ONLINE 'CHETS'	Muka Surat: 1/1	

Berikut adalah garis panduan bagi menguruskan senarai pesakit discaj melalui sistem 'CHETS'

1. Setiap pesakit yang discaj, data maklumat seperti status pesakit, no invoice, penyediaan oleh serta tarikh akan dikemaskini ke dalam sistem 'Chets' oleh kakitangan bertugas.

NO.	MRN	Patient Name	Patient Status	Discharge Location (ward)	Date of Admission (Admission Time)	Date of Discharge (Discharge Time)	Discharge Duration	Process	Remarks
1	M212133	ROSLE, ZALI	01-BERBAYAR	WSUR5	22/01/2010 (15:25) Siti Bt Abu	22/01/2010 (15:25) Siti Bt Abu	1 day	2	10.30am

2. Pemantauan terhadap 'Senarai Pesakit' dalam sistem 'Chets' yang belum dikemaskini datanya akan di semak dalam tempoh satu minggu.
3. Sekiranya terdapat maklumat pesakit yang masih belum dibilkan, dapatkan pengesahan dari pihak wad serta dokumen yang diperlukan untuk tujuan penyediaan bil.
4. Invoice akan dikeluarkan untuk tindakan pesakit.

DOKUMEN INI ADALAH DOKUMEN KAWALAN. SEBARANG PENYALINAN PERLU PENGESAHAN PENGURUSAN JABATAN KEWANGAN BAWAH SALINAN ADALAH TERKINI DAN BAWAH PENGUATKUASAAN.

Sistem CHETS

NO.	MRN	Patient Name	Patient Status	Discharge Location (ward)	Date of Admission (Admission Time)	Date of Discharge (Discharge Time)	Discharge Duration	Process	Remarks
1	M212133	ROSLE, ZALI	01-BERBAYAR	WSUR5	22/01/2010 (15:25) Siti Bt Abu	22/01/2010 (15:25) Siti Bt Abu	1 day	2	10.30am

CADANGAN 5 : TAKLIMAT KEPADA KERANI WAD

Taklimat kepada kakitangan di wad berkenaan perubahan proses kerja

2 Ogos 2010

Bagi memberi pendedahan berkenaan perubahan proses kerja berkaitan pesakit discaj

WHAT

WHO

WHEN

WHERE

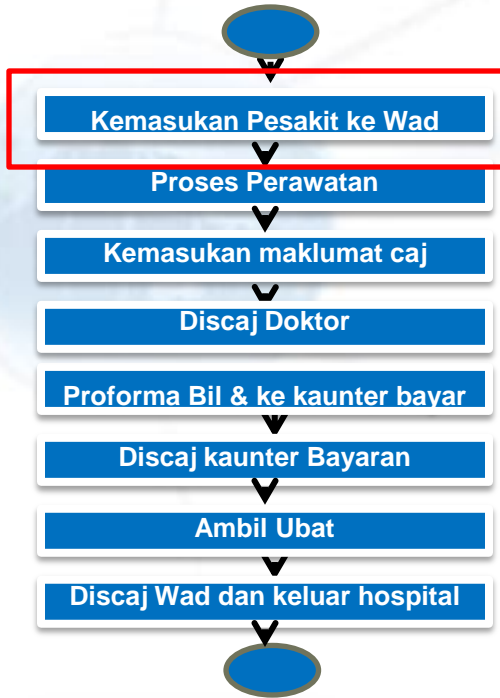
WHY

HOW

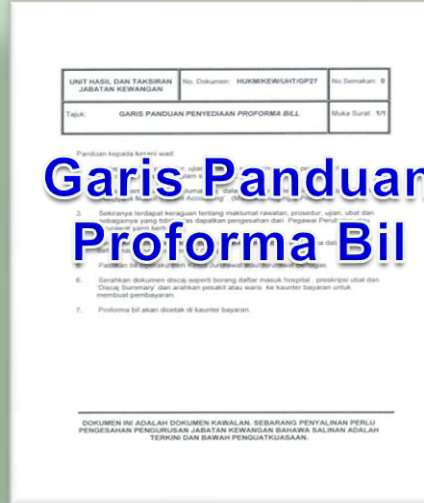
Kakitangan yang bertugas di wad

Di bilik Mesyuarat Lembaga

Memberi penerangan tentang penambahbaikan sistem CHETs, penggunaan Borang Discaj Pesakit, Prosedur Discaj yang baru, Kemasukan 'billing' dan polisi caj



Taklimat kepada kerani wad berkenaan Pemahaman Polisi dan Kadar Caj HUKM.



Risalah Polisi & kadar caj

Garis Panduan Proforma Bil

CADANGAN 6 : HEBAHAN DAN KESEDARAN KEPADA PESAKIT

Hebahan dan kesedaran kepada pesakit

Mulai 2 Ogos 2010
(8 pagi - 8 malam)

Bagi memberi kesedaran dan peringatan kepada pesakit dan waris tentang tanggungjawab mereka untuk menjelas bil

WHAT

WHO

WHEN

WHERE

WHY

HOW

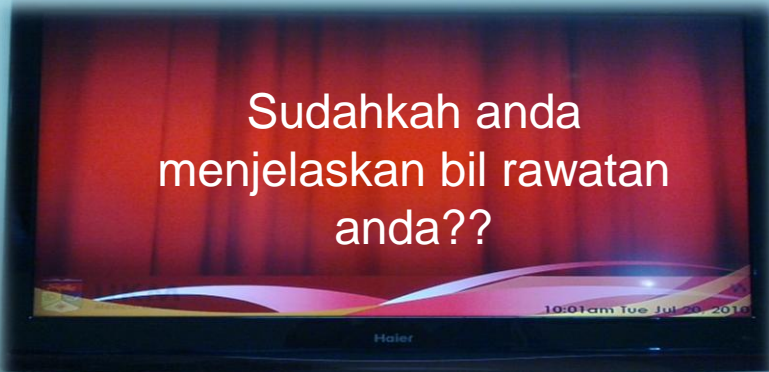
Pesakit dan waris pesakit

Di Lobi Utama, Farmasi dan kawasan laluan keluar masuk pesakit

Melalui media elektronik seperti mesin kiosk dan Medik TV .
Melalui pengedaran risalah semasa pesakit masuk ke wad.

MEDIK TV

Sudahkah anda menjelaskan bil rawatan anda??



LAYAR TV/BILBOARD



Surat permohonan untuk siaran digital info

Rujukan : PPUKM3.10.4/111/4
Tarikh : 3 Ogos 2014

Ketua
Jabatan Kewangan,
Pusat Perubatan UKM,
(u.p : Pn Rabaiah bt Hj Arham)

Puan,

En. Saazali
OK. tetapi kena pinda sedikit.

PERMOHONAN KELULUSAN UNTUK SIARAN DIGITAL INFO BAGI PROJEK KUTIPAN BOLOS SEMASA PESAKIT DISCAJ

Dengan segala hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

Sebagai pelan tindakan cadangan penyelesaian tersebut, kumpulan telah bersetuju untuk membuat siaran digital info kepada pasakit/ waris pesakit melalui paparan digital yang terdapat di kebanyakan laluan di PPUKM. Maklumat yang hendak dipaparkan adalah seperti dilampiran.

Oleh yang demikian, besarlah harapan saya agar puan dapat memberikan kebenaran kepada kumpulan untuk melaksanakan perkara ini. Kerjasama dari pihak puan amatlah dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Sekian.

Yang benar,

Saazali
SAZALI B. IBRAHIM
Ketua Kumpulan

s.k. - Fasilitator (KIK)

Kumpulan Inovatif dan Kreatif, Jabatan Kewangan, Pusat Perubatan UKM, Jalan Yaacob Latiff, Bandar Tun Razak, 56000 Cheras Kuala Lumpur
Telefon: +603-9145 5192/5195/5196 Faksimili: +603-91737148
Laman Web: <http://kewangan.bukm.ukm.my>

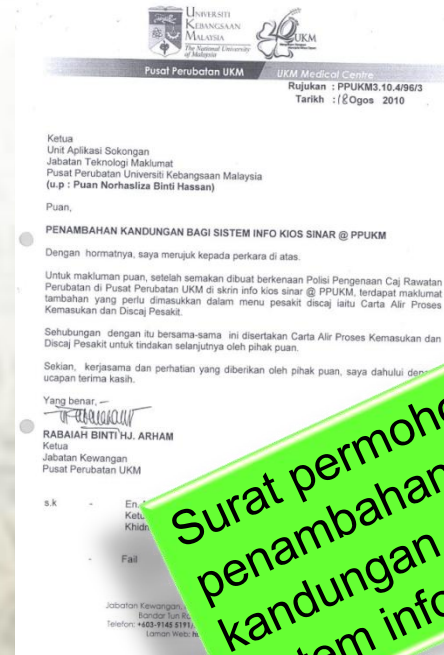
RISALAH



Info Kios Sinar



Kiosk Sistemleri



Surat permohonan penambahan kandungan bagi sistem info kios sinar

CADANGAN PENYELESAIAN SURAT PERMOHONAN & KELULUSAN UJICUBA 2

PERMOHONAN

Pusat Perubatan UKM

UKM Medical Centre

Rujukan : PPUKM3.10.4/111/4
Tarikh : 16 JUL 2010

Puan Rabaiah Binti Hj. Arham
Ketua Jabatan
Jabatan Kewangan, PPUKM

Puan,

PERMOHONAN MENJALANKAN PROJEK UJICUBA KEDUA (2) KUMPULAN KIK "ONE TOUCH"

Dengan hormatnya merujuk kepada perkara di atas. Adalah dimaklumkan saya sebagai Ketua Kumpulan KIK One Touch mewakili ahli-ahli kumpulan telah bersetuju memilih cadangan penyelesaian berikut setelah ujian pertama(1) yang dijalankan gagal mencapai sasaran. Cadangan tersebut adalah seperti berikut :

- 1) Mewujudkan 'Slip Kebenaran Disetujui'.
- 2) Mewujudkan 'Pop-up' senarai discaj pesakit di dalam Sistem ETS di Unit Hasil, Jabatan Kewangan
- 3) Mewujudkan Garis Panduan Pengesanan Pakej yang tidak memerlukan bayaran di Unit Hasil, Jabatan Kewangan
- 4) Taklimat dan pemahaman berkenaan Polisi.
- 5) Penambahbaikan Garis Panduan Kelesenan D.
- 6) Membuat hebahutan dan kesedaran kepada pesakit berkaitan proses.

Cadangan penyelesaian ini dipilih berdasarkan kepada pencapaian ujian cuba pertama (1) yang telah dijalankan. Sehubungan dengan itu diharapkan pihak puan dapat memberi kebenaran kepada Kumpulan KIK One Touch untuk terus melaksanakan projek ini. Kerjasama dari pihak puan amatlah dihargai.

Sekian, terima kasih

Yang benar,


SAZAL B. IBRAHIM
Ketua Kumpulan KIK One Touch

s.k. - Fasilitator (KIK) One Touch, Jabatan Kewangan

KELULUSAN

Pusat Perubatan UKM

UKM Medical Centre

Rujukan : PPUKM3.10.4/111/4
Tarikh : 20 JUL 2010

Puan Rabaiah Binti Hj. Arham
Ketua Kumpulan KIK One Touch,
Jabatan Kewangan, PPUKM

Saudara,

KELULUSAN MENJALANKAN PROJEK UJICUBA KEDUA (2) KUMPULAN KIK "ONE TOUCH"

Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas dan surat saudara PPUKM3.10.4/111/4 adalah berkaitan.

Suka dimaklumkan Jabatan Kewangan bersetuju memberi kebenaran kepada Kumpulan One-Touch untuk menjalankan Ujicuba kedua (2) Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK).

Sehubungan dengan itu, saya mengharapkan semua ahli dapat memberi komitmen yang tinggi dan seterusnya dapat mencapai sasaran yang ditetapkan bagi menyelesaikan permasalahan ini.

Sekian, terima kasih

Yang benar,


RABAIHAH BT HJ. ARHAM
Ketua Penolong Bendahari Kanan/ Ketua
Jabatan Kewangan
Pusat Perubatan UKM

s.k. - Fasilitator (KIK) One Touch Jabatan Kewangan

smak-2

ANALISA DATA BULAN OGOS 2010 YANG DISAHKAN

RINGKASAN LAPORAN CENCUS DISPLIN PERUBATAN OGOS 2010						
STATUS	JUMLAH	JUMLAH	BOLOS	BIL	BOLOS	RM
WAD	(BIL)	(RM)	(BIL)	(%)	(RM)	(%)
PERUBATAN 1	117	31,037.75	1 ✓	0.9%	1,103.00 ✓	3.6%
PERUBATAN 2	98 ✓	50,748.50 ✓	1 ✓	1.0%	423.00 ✓	0.8%
PERUBATAN 3	56 ✓	18,557.75 ✓	1 ✓	1.8%	786.50 ✓	4.2%
PERUBATAN 4	56 ✓	63,085.50 ✓	4 ✓	7.1%	2,640.00 ✓	4.2%
PERUBATAN 5	125 ✓	46,927.00 ✓	4 ✓	3.2%	8,035.50 ✓	17.1%
PERUBATAN 6	121 ✓	27,386.75 ✓	3 ✓	2.5%	946.75 ✓	3.5%
HDW	8 ✓	12,403.00 ✓	0	0.0%	0.00	0.0%
JUMLAH KESELURUHAN	581 ✓	250,146.25 ✓	14	2.4%	13,934.75	5.6%

Disediakan Oleh :



(EFFARINA BT. YAACOB)

Setiausaha KIK One Touch
Jabatan Kewangan, PPUKM

Tarikh : 07 OCT 2010

Disemak Oleh :

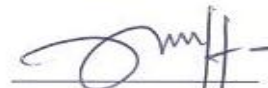


(SAZALI B. IBRAHIM)

Ketua KIK One Touch
Jabatan Kewangan, PPUKM

Tarikh : 08 OCT 2010

Disahkan Oleh :



(NORAZALI B. HARUN)

Ketua Bahagian Kawalan
Jabatan Kewangan, PPUKM

Tarikh : 08 OCT 2010



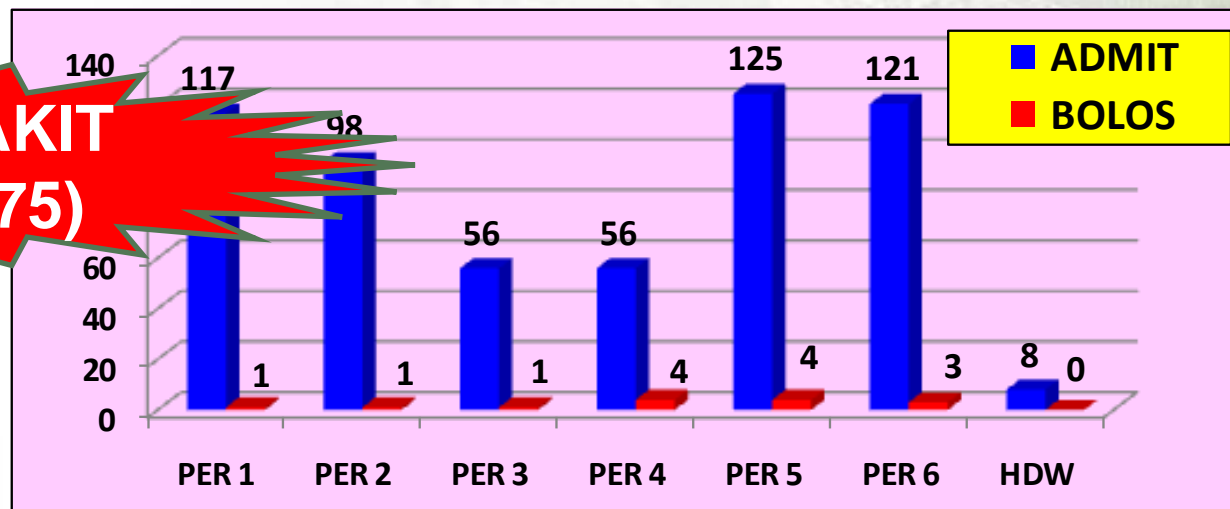
AZMAN MOHD NOR
JURUAUDIT DALAM
UNIT AUDIT DALAM
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA



ANALISA BOLOS BAGI OGOS 2010 (DISIPLIN PERUBATAN SAHAJA)

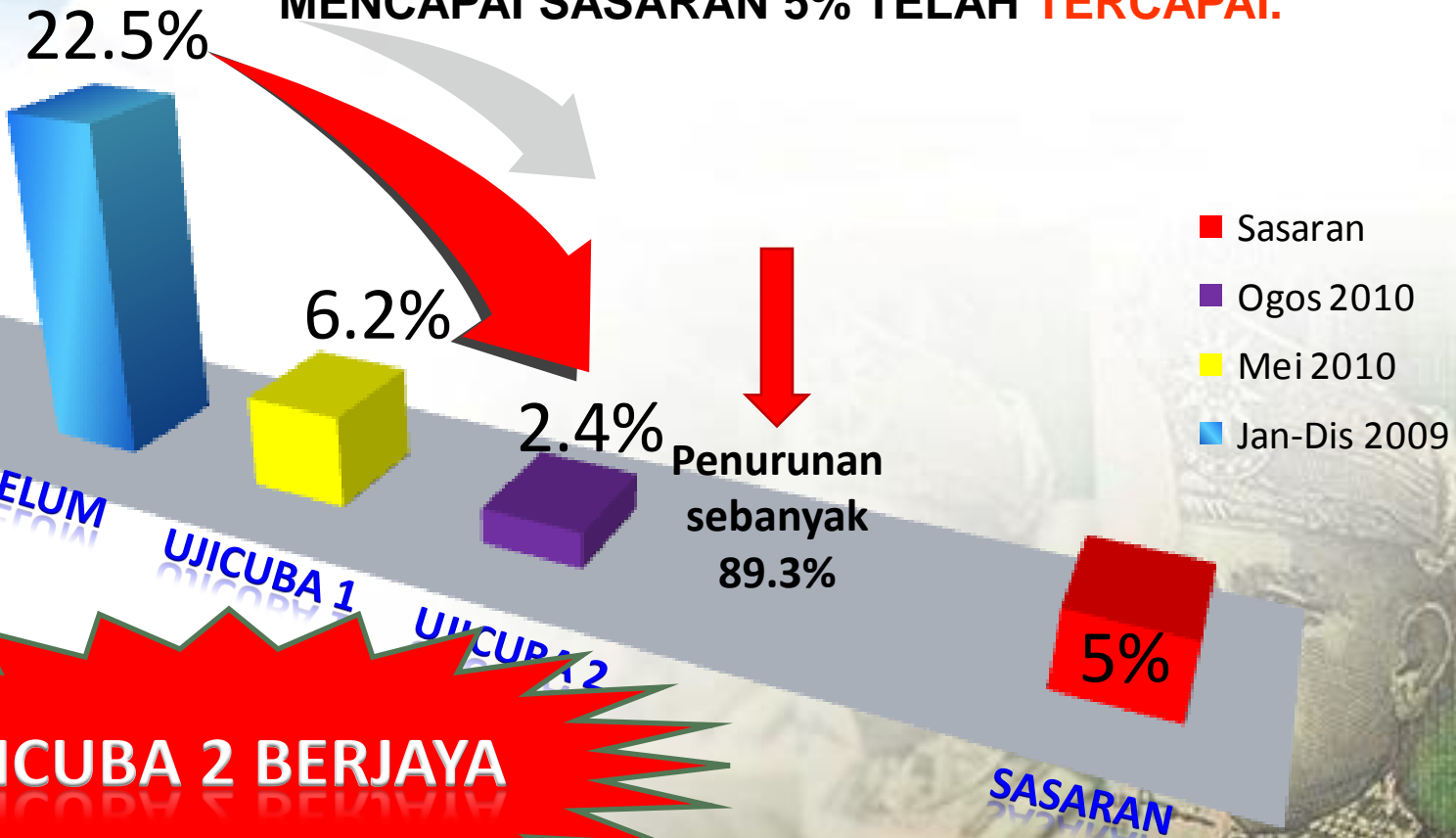
RINGKASAN LAPORAN CENCUS DISIPLIN PERUBATAN OGOS 2010						
STATUS	JUMLAH	JUMLAH	BOLOS	BIL	BOLOS	RM
WAD	(BIL)	(RM)	(BIL)	(%)	(RM)	(%)
PERUBATAN 1	117	31,037.75	1	0.9%	1,103.00	3.6%
PERUBATAN 2	98	50,748.50	1	1.0%	423.00	0.8%
PERUBATAN 3	56	18,557.75	1	1.8%	786.50	4.2%
PERUBATAN 4	56	63,085.50	4	7.1%	2,640.00	4.2%
PERUBATAN 5	125	46,927.00	4	3.2%	8,035.50	17.1%
PERUBATAN 6	121	27,386.75	3	2.5%	946.75	3.5%
HDW	8	12,403.00	0	0.0%	0.00	0.0%
JUMLAH KESELURUHAN	581	250,146.25	14	2.4%	13,934.75	5.6%

**14 BIL/PESAKIT
(RM13,934.75)**



PERBANDINGAN GRAF BAR SELEPAS UJICUBA 2

PENURUNAN KADAR KUTIPAN BOLOS SEBANYAK 2.4% IAITU PENURUNAN SEBANYAK 89.3% SELEPAS UJICUBA 2. SASARAN PROJEK UNTUK MENCAPAI SASARAN 5% TELAH **TERCAPAI.**



UJICUBA 2 BERJAYA

ANALISA DATA BULAN SEPT 2010 YANG DISAHKAN

RINGKASAN LAPORAN CENCUS DISPLIN PERUBATAN SEPTEMBER 2010						
STATUS	JUMLAH	JUMLAH	BOLOS	BIL	BOLOS	RM
WAD	(BIL)	(RM)	(BIL)	(%)	(RM)	(%)
PERUBATAN 1	121	46,522.00	0	0.0%	0.00	0.0%
PERUBATAN 2	83	37,572.75	3	3.6%	6,683.50	17.8%
PERUBATAN 3	69	36,452.75	0	0.0%	0.00	0.0%
PERUBATAN 4	44	23,600.75	2	4.5%	1,598.50	6.8%
PERUBATAN 5	131	41,280.25	2	1.5%	1,104.25	2.7%
PERUBATAN 6	124	38,044.75	2	1.6%	412.50	1.1%
HDW	4	3,329.00	0	0.0%	0.00	0.0%
JUMLAH KESELURUHAN	576	226,802.25	9	1.6%	9,798.75	4.3%

LAMPIRAN 2

LAMPIRAN 3

LAMPIRAN 4

LAMPIRAN 5

LAMPIRAN 6

LAMPIRAN 7

LAMPIRAN 1

Disediakan Oleh :



(EFFARINA BT. YAACOB)

Setiausaha KIK One Touch
Jabatan Kewangan, PPUKM
Tarikh :

Disemak Oleh :



(SAZALI B. IBRAHIM)

Ketua KIK One Touch
Jabatan Kewangan, PPUKM
Tarikh :

Disahkan Oleh :



(NORAZALI B. HARUN)

Ketua Bahagian Kawalan
Jabatan Kewangan, PPUKM
Tarikh :



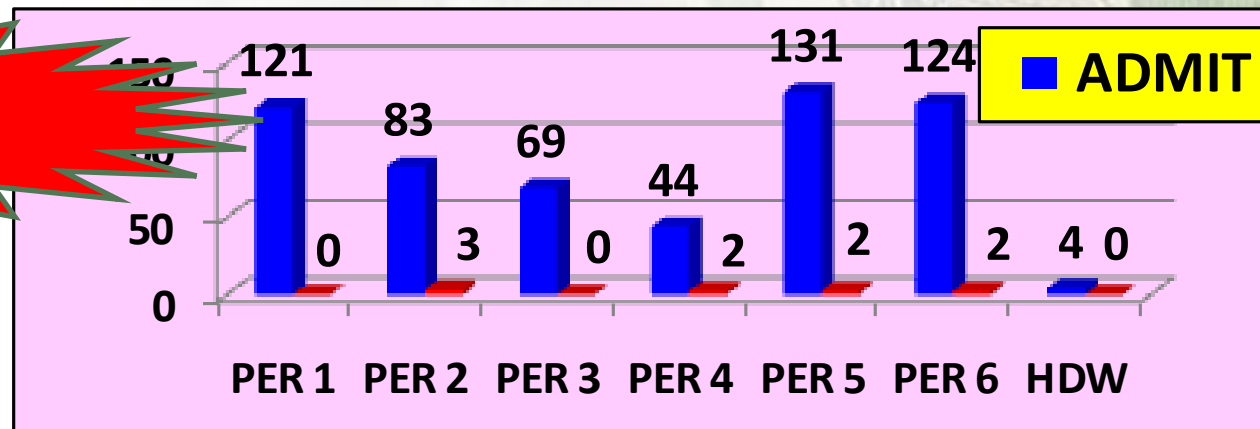
AZMAN MOHD NOR
JURUAUDIT DALAM
UNIT AUDIT DALAM
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA



ANALISA BOLOS BAGI SEPT 2010 (DISIPLIN PERUBATAN SAHAJA)

RINGKASAN LAPORAN CENCUS DISIPLIN PERUBATAN SEPTEMBER 2010						
STATUS	JUMLAH	JUMLAH	BOLOS	BIL	BOLOS	RM
WAD	(BIL)	(RM)	(BIL)	(%)	(RM)	(%)
PERUBATAN 1	121	46,522.00	0	0.0%	0.00	0.0%
PERUBATAN 2	83	37,572.75	3	3.6%	6,683.50	17.8%
PERUBATAN 3	69	36,452.75	0	0.0%	0.00	0.0%
PERUBATAN 4	44	23,600.75	2	4.5%	1,598.50	6.8%
PERUBATAN 5	131	41,280.25	2	1.5%	1,104.25	2.7%
PERUBATAN 6	124	38,044.75	2	1.6%	412.50	1.1%
HDW	4	3,329.00	0	0.0%	0.00	0.0%
JUMLAH KESELURUHAN	576	226,802.25	9	1.6%	9,798.75	4.3%

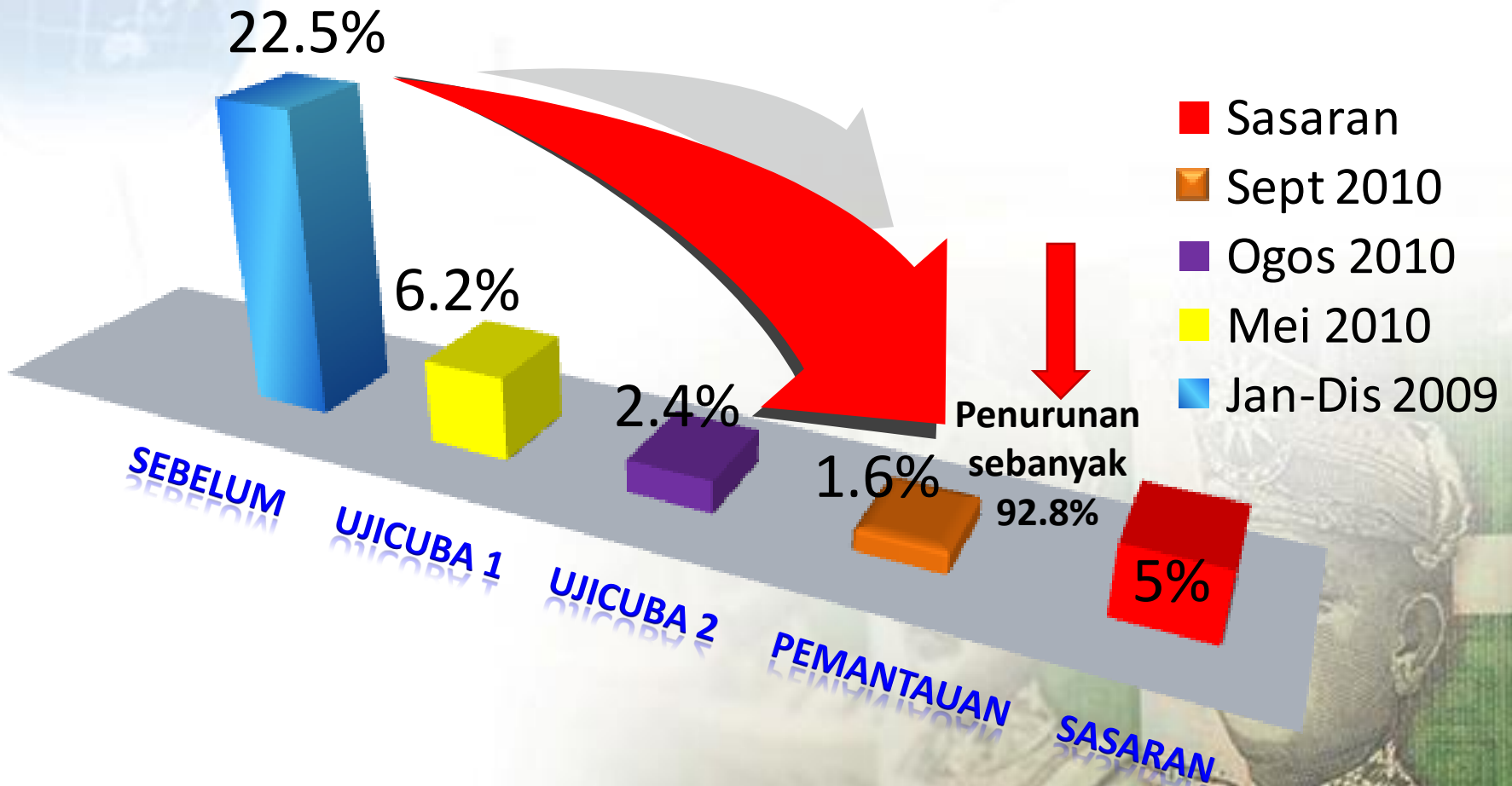
**9 BIL/PESAKIT
(RM9,798.75)**



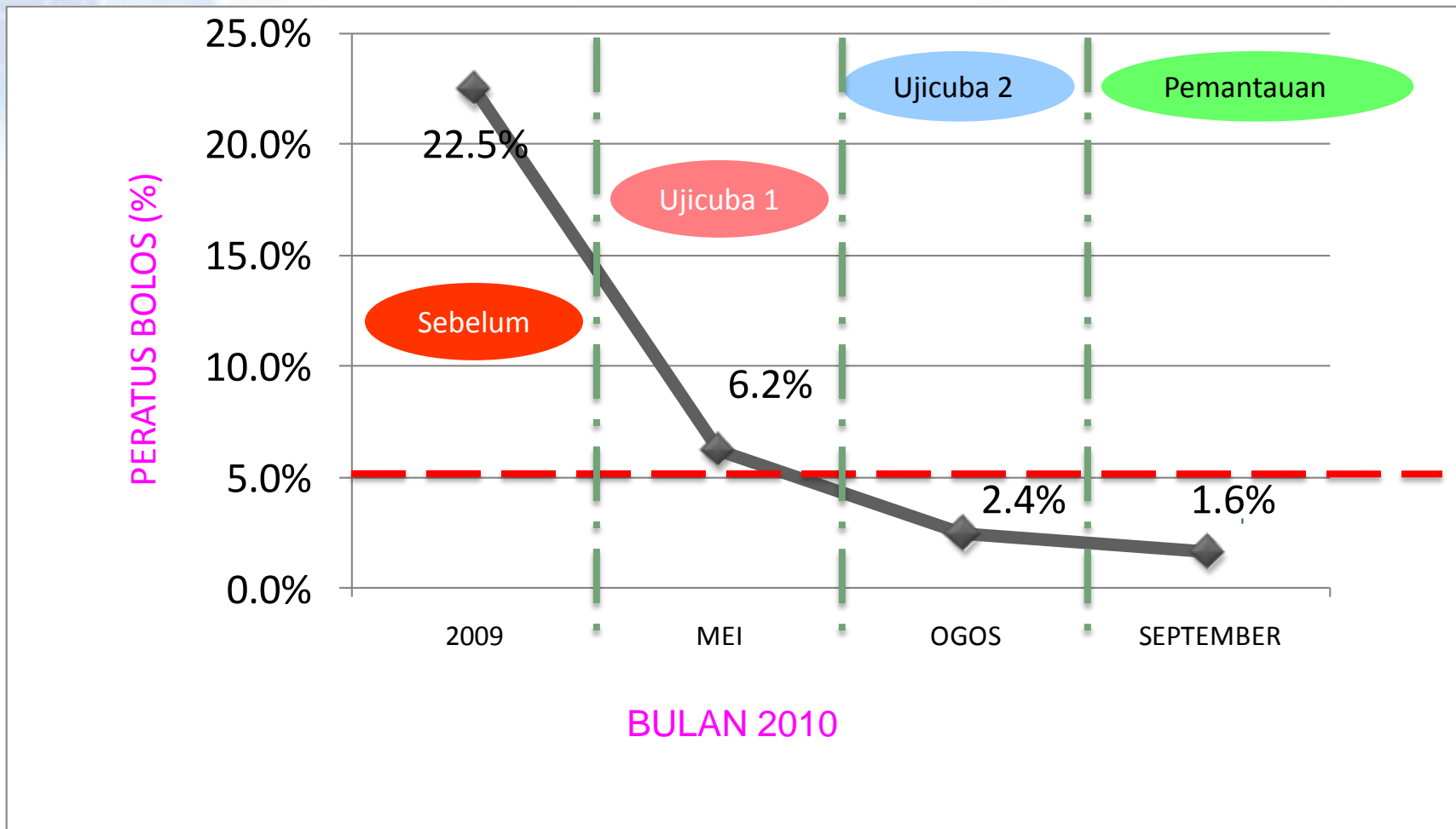
*SUMBER DATA :
LAPORAN SENARAI DISCAJ DALAM CHETS & SKU

PEMANTAUAN

PERBANDINGAN GAMBARAJAH BAR SEBELUM, SELEPAS UJICUBA 2 DAN PEMANTAUAN



GRAF GARIS PEMANTAUAN



PERLAKSANAAN DI SEMUA WAD DISIPLIN PERAWATAN

**Disiplin Psikiatri
(2 wad)**



**Disiplin O&G
(6 wad)**



**Disiplin Rawatan Intensif
(4 wad)**



**Disiplin Pediatrik
(4 wad)**



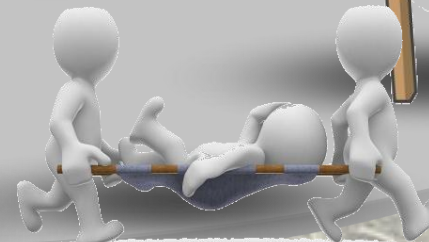
**Disiplin Ortopedik
(4 wad)**



**Disiplin Perubatan
(7 wad)**



**Disiplin Surgery
(9 wad)**



Jumlah keseluruhan Wad adalah sebanyak 36 wad

TAKLIMAT KEPADA KAKITANGAN WAD, FARMASI DAN UNIT HASIL PADA 29 SEPTEMBER 2010





EDARAN PEKELILING PENYERAGAMAN KE SEMUA WAD

KELULUSAN PENYERAGAMAN DI KESEMUA WAD DI PPUKM



Pusat Perubatan UKM

UKM Medical Centre

PPUKM3.10.4/96/3 16 Ogos 2010

PEKELILING JABATAN KEWANGAN BIL 17/2010

Ketua Jabatan/Pengurus/ Ketua Jururawat Jabatan Pengurusan Kejururawatan

Semua Pembantu Tadbir Wad-Wad Pusat Perubatan UKM

Semua Ketua Jabatan

Ybhg Prof/Dato/Tuan/Puan,

PENGUNAAN 'SLIP KEBENARAN DISCAJ' - PROJEK KIK JABATAN KEWANGAN - MASALAH KUTIPAN BOLOS

Dengan hormatnya, saya merujuk kepada perkara tersebut di atas. Untuk makluman Ybhg Prof/Dato/Tuan/Puan, Jabatan Kewangan sedang melaksanakan projek KIK mengenai kutipan bolos.

Sebagai salah satu langkah kawalan kepada masalah kutipan bolos dan pesakit yang tidak ke kaunter bayaran, Jabatan Kewangan telah mewujudkan 'Slip Kebenaran Discaj' yang mana ia menjadi bukti pesakit telah ke kaunter bayaran Unit Hasil & Taksiran Jabatan Kewangan sebelum pesakit berlepas. Kebenaran discaj keluar oleh pihak wad. Proses discaj adalah seperti berikut:

- i) Setelah Discaj 'Summary' pegawai perubatan disiapkan, kerani wad perlu melengkapkan proforma bil pesakit.
- ii) Kemukakan dokumen discaj kepada waris pesakit dan arahkan ke kaunter bayaran di Unit Hasil & Taksiran, Jabatan Kewangan. **Proforma Bil tidak perlu dicetak di wad.** Pesakit boleh mendapatkannya di Kaunter Bayaran Unit Hasil.
- iii) Setelah pembayaran dibuat di kaunter bayaran Unit Hasil, waris pesakit akan diberikan 'SLIP KEBENARAN DISCAJ' sebagai bukti telah hadir ke kaunter bayaran. Slip ini akan digunakan untuk pengambilan ubat dan discaj dari wad oleh pihak wad.
- iv) Slip yang lengkap perlu difaikan bersama dengan Discaj 'Summary' dalam BHT pesakit.

Contoh - Slip Kebenaran Discaj adalah seperti dilampiran 1.

Sehubungan dengan itu, mohon kerjasama semua kakitangan wad untuk melaksanakan proses seperti di atas. Sebarang permasalahan dan pertanyaan boleh diajukan kepada Pn Surihaya (5234), En Anizan/Cik Syam (5233) dan En Sazali (5223). Kerjasama dari pihak Ybhg Prof/tuan/puan dalam perkara ini amat dihargai dan saya dahului dengan ucapan terima kasih.

Yang benar, RABIAH BT HJ ARHAM

Ketua Penolong Bendahari Kanan/Ketua Jabatan Kewangan, PPUKM

s.k - Dekan dan Pengarah PPUKM



Pusat Perubatan UKM

UKM Medical Centre

Rujukan : PPUKM3.10.4/111/4 Tarikh : 30 SEP 2010

Ketua Pegawai Operasi Pusat Perubatan UKM

YBhg. Dato' Dr. Noorimi Hj Morad,

PENYERAGAMAN PROJEK KIK JABATAN KEWANGAN

Dengan hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

Untuk makluman YBhg. Dato', kumpulan KIK One Touch Jabatan Kewangan telah membentangkan projek yang bertajuk 'Kutipan Bolos Semasa Pesakit Discaj' kepada pihak Pengurusan Perubatan UKM pada 1 September 2010 yang lalu.

Cadangan penyelesaian yang telah dilaksanakan adalah:

- 1) Penggunaan Slip Kebenaran Discaj untuk setiap pesakit. (Lampiran 1)
- 2) Pengesahan Proforma Bil oleh Pengurus/ Ketua Jururawat dan Proforma bil tidak lagi dicetak di wad.

Sehubungan dengan itu, kami memohon kebenaran daripada YBhg. Dato' untuk menyeragamkan cadangan-cadangan penyelesaian yang telah diambil ke semua wad di Pusat Perubatan UKM mulai 1 Oktober 2010 bagi menyelesaikan masalah ini.

Pertimbangan YBhg Dato' dalam perkara ini didahului dengan ucapan terima kasih.

Yang benar, RABIAH BINTI HJ ARHAM

Ketua Penolong Bendahari Kanan/ Ketua Jabatan Kewangan Pusat Perubatan UKM

s.k - Fasilitator KIK One Touch Jabatan Kewangan

sma/kk10

PERLAKSANAAN DI KESEMUA WAD

UNIT HASIL DAN TAKSIRAN JABATAN KEWANGAN	No. Dokumen: HUKM/KEW/UHT/GP27	No. Semakan: 0
Tajuk: GARIS PANDUAN PENYEDIAAN PROFORMA BILL	Muka Surat: 1/1	

Panduan kepada kerani wad:

1. Setiap rawatan, prosedur, ujian, ubat dan sebagainya untuk pesakit perlu direkodkan setiap hari dalam sistem CHETS.
2. Proses kemasukan maklumat caj dalam sistem boleh dirujuk melalui Panduan Pengguna Modul 'Patient Accounting'. (Manual Charging & Proforma)
3. Sekiranya terdapat keraguan tentang maklumat rawatan, prosedur, ujian, ubat dan sebagainya yang tidak jelas dapatkan pengesahan dari Pegawai Perubatan atau Jururawat yang bertugas.
4. Kemaskini Proforma bil serta pastikan tarikh kemasukan wad sama dalam borang daftar masuk sebelum pesakit discaj.
5. Pastikan bil diperaku oleh Ketua Jururawat atau Jururawat Bertugas.
6. Serahkan dokumen discaj seperti borang daftar masuk hospital, preskripsi ubat dan 'Discaj Summary' dan arahkan pesakit atau waris ke kaunter bayaran untuk membuat pembayaran.
7. Proforma bil akan dicetak di kaunter bayaran.

**Garis Panduan
Penyediaan
Proforma bil**

PERLAKSANAAN DI UNIT HASIL

UNIT HASIL DAN TAKSIRAN JABATAN KEWANGAN	No. Dokumen: HUKM/KEW/UHT/GP20	No. Semakan: 0
Tajuk: GARIS PANDUAN MENGURUSKAN KENAAN DEPOSIT	Muka Surat: 1/1	

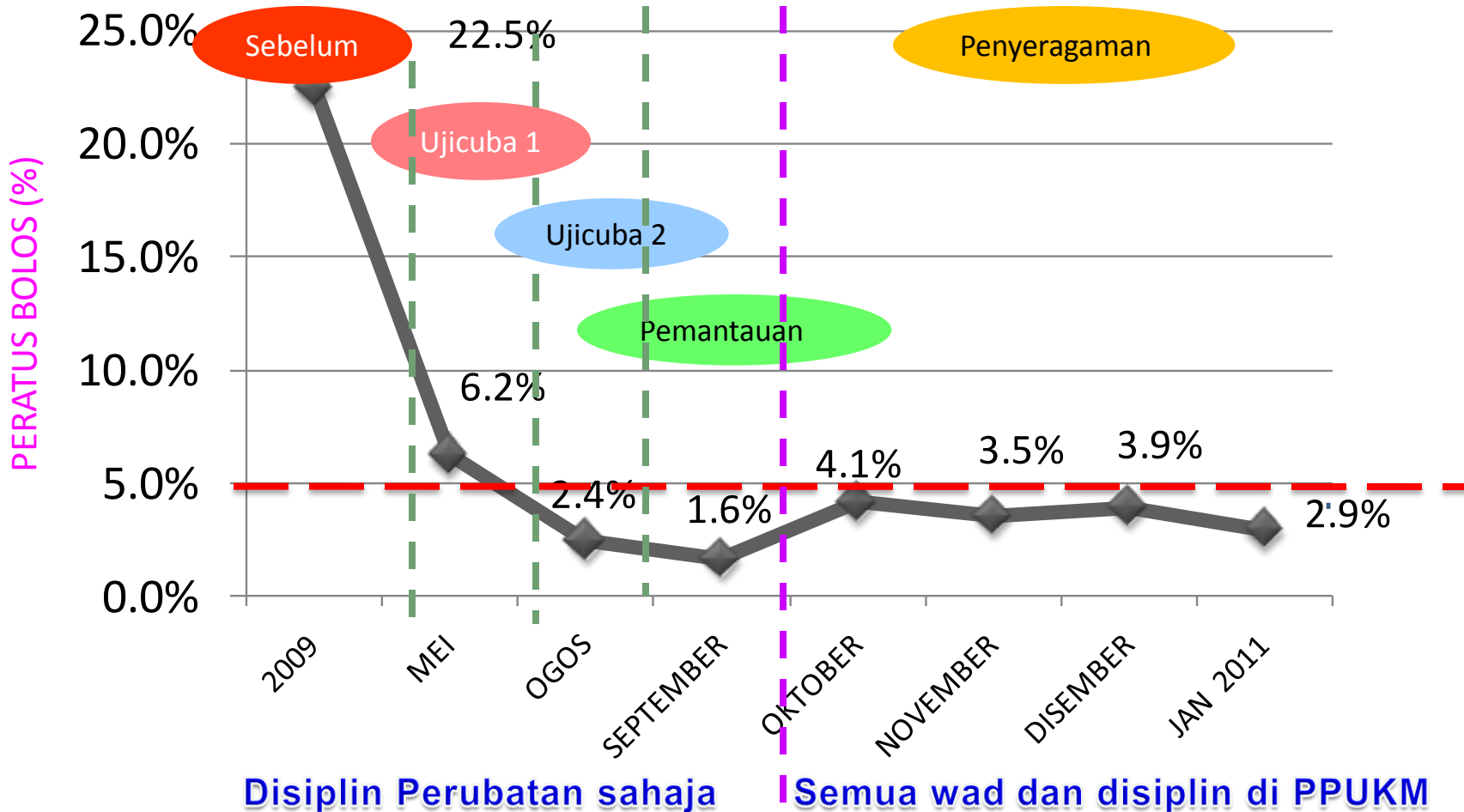
Berikut adalah garis panduan bagi menguruskan deposit wad bagi kemasukan pesakit secara kecemasan atau yang belum membayar deposit melalui Jabatan Perubatan Kecemasan - Pusat Kemasukan dan Kecemasan Obstetrik Ginekologi (PAC) dan Kaunter Kemasukan Wad dan Discaj (KWDB) :-

1. Ambil maklumat pesakit yang dimasukkan ke wad dari buku daftar di kaunter pendaftaran A&E dan PAC dan KWDB serta direkodkan dalam 'Senarai Deposit Kemasukan Wad'. Maklumat yang diambil adalah bagi kemasukan yang tidak melebihi tiga(3) hari.
2. Semak status pesakit tersebut ;
a) sama ada pesakit berstatus bayar atau percuma
b) sama ada bayaran deposit sudah dijelaskan atau belum
c) sama ada pesakit masih berada di wad atau telah discaj
3. Sedia surat deposit berdasarkan senarai pesakit terkemaskini. Serah surat untuk semakan dan tandatangan pegawai/penyelia.
4. Hantar surat maklumat deposit kepada pesakit/waris atau melalui kakitangan wad.
5. Semak maklumbalas dari pesakit pada keesokan harinya. Semakan adalah berdasarkan kepada surat-surat maklumat yang diserahkan semula di kaunter bayaran ketika membayar deposit atau menunjukkan sebarang bukti dokumen jaminan yang sah.
6. Data deposit (amaun, no resit dan tarikh) hendaklah dikemaskini ke dalam 'CHETS' sekiranya pesakit telah membuat bayaran deposit setelah menerima surat maklumat.

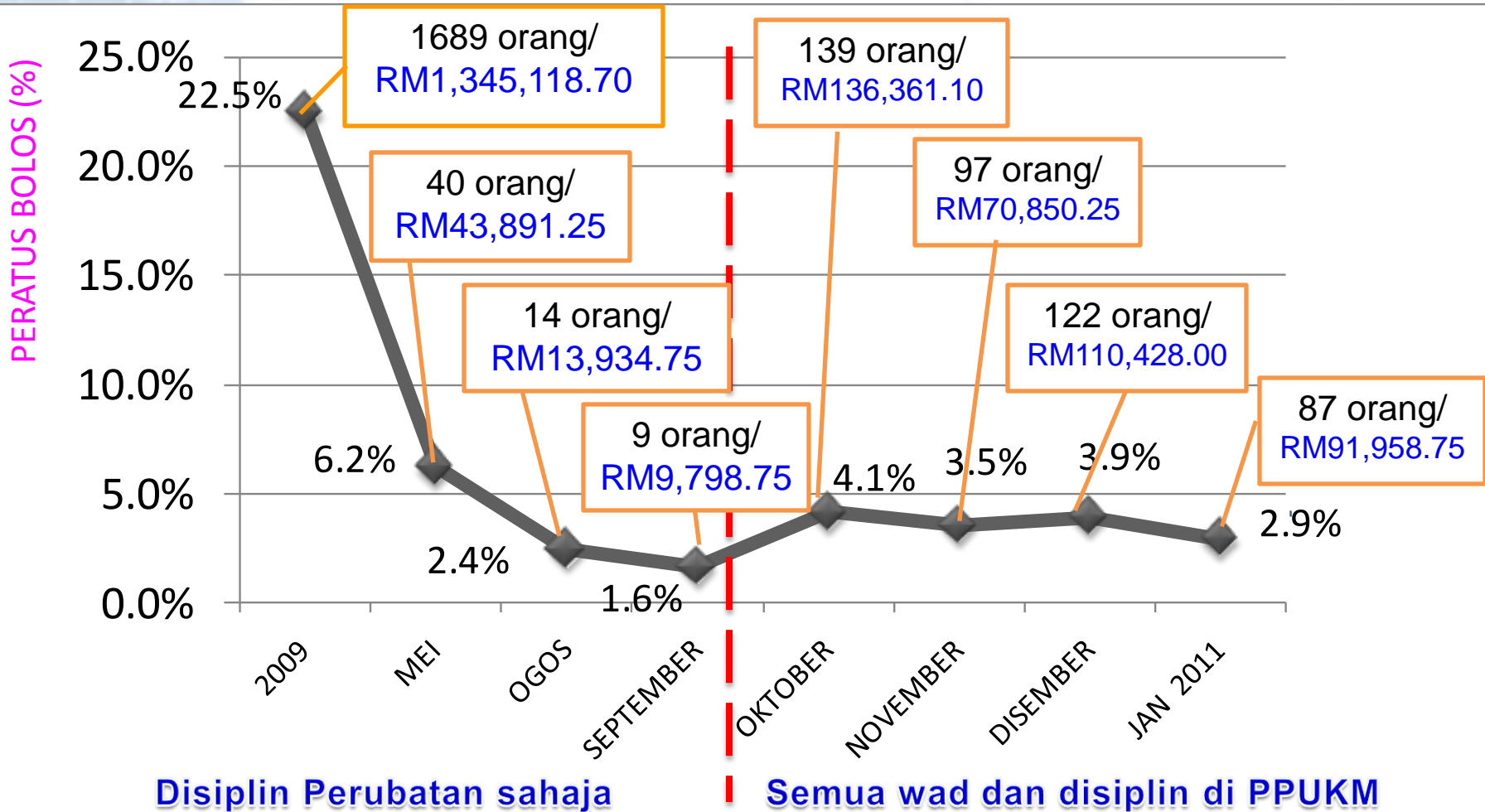
DOKUMEN INI ADALAH DOKUMEN KAWALAN. SEBARANG PENYALINAN PERLU PENGESAHAN PENGURUSAN JABATAN KEWANGAN BAWAHA SALINAN ADALAH TERKINI DAN BAWAH PENGUATKUASAAN.

**Garis Panduan
Kenaan Deposit**

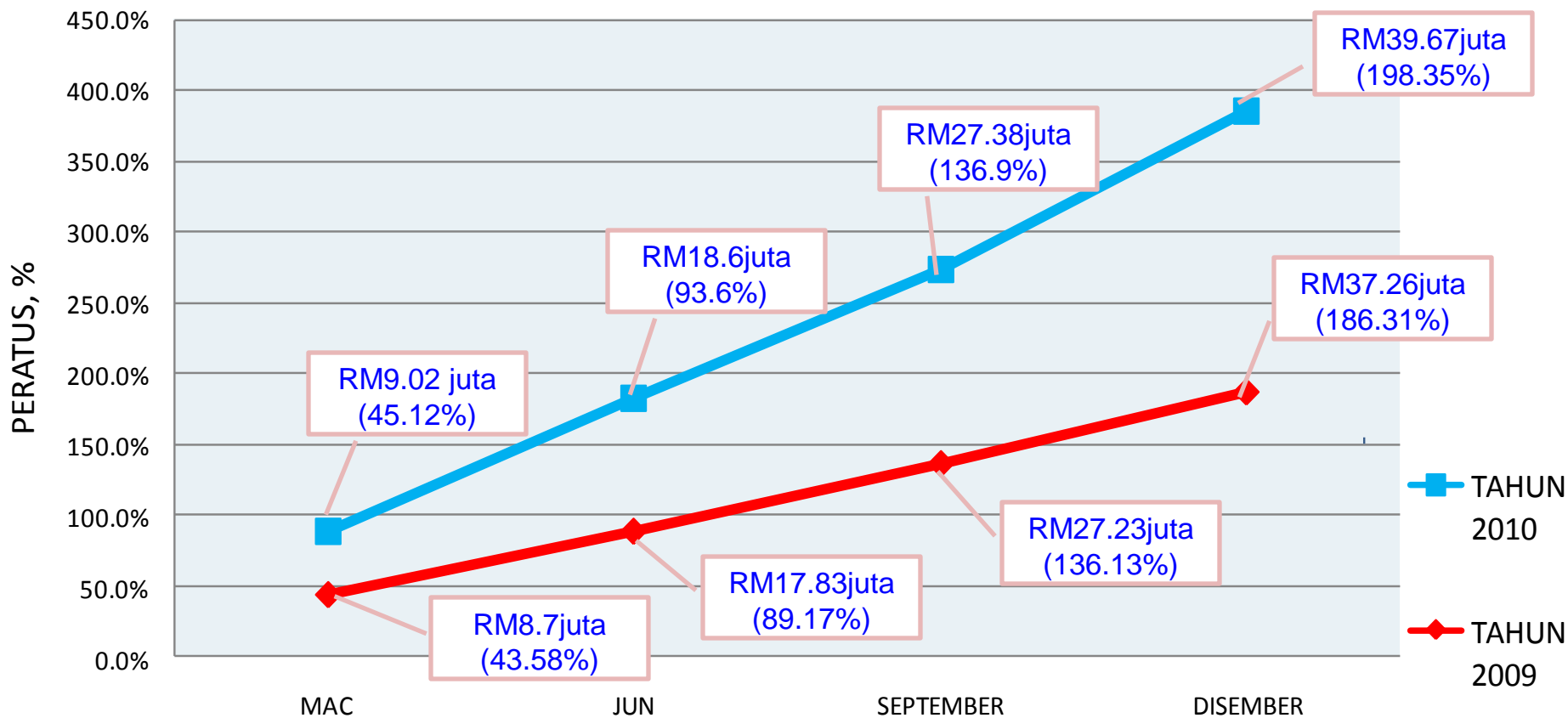
GRAF GARIS PEMANTAUAN SELEPAS PENYERAGAMAN



FAEDAH KETARA 1: PENGURANGAN % BILANGAN BOLOS BAGI DISIPLIN PPUKM



FAEDAH KETARA 2: PENINGKATAN KUTIPAN HASIL PESAKIT PPUKM



FAEDAH KETARA 3: PENINGKATAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN

SEBELUM PROJEK (TAHUN 2009)	SELEPAS PROJEK (TAHUN 2010)
-----------------------------	-----------------------------

INDEKS KPI = 74%

INDEKS KPI = 90.8%

MELEBIHI INDEKS
KPI JABATAN
KEWANGAN 90%

Borang Soal selidik

1. Saya lebih berpuas hati dengan perkhidmatan kaunter di pejabat di PP/Unit

2. Pihak yang menguruskan urusan di kaunter lebih cekap

3. Pihak yang menguruskan urusan di kaunter lebih pantas

4. Pihak yang menguruskan urusan di kaunter lebih mesra

5. Pihak yang menguruskan urusan di kaunter lebih profesional

6. Pihak yang menguruskan urusan di kaunter lebih jujur

7. Pihak yang menguruskan urusan di kaunter lebih adil

8. Pihak yang menguruskan urusan di kaunter lebih telus

9. Pihak yang menguruskan urusan di kaunter lebih terbuka

10. Pihak yang menguruskan urusan di kaunter lebih berkesan

11. Pihak yang menguruskan urusan di kaunter lebih efisien

12. Pihak yang menguruskan urusan di kaunter lebih inovatif

13. Pihak yang menguruskan urusan di kaunter lebih kreatif

14. Pihak yang menguruskan urusan di kaunter lebih berorientasikan pelanggan

15. Pihak yang menguruskan urusan di kaunter lebih berorientasikan masa

16. Pihak yang menguruskan urusan di kaunter lebih berorientasikan sumber

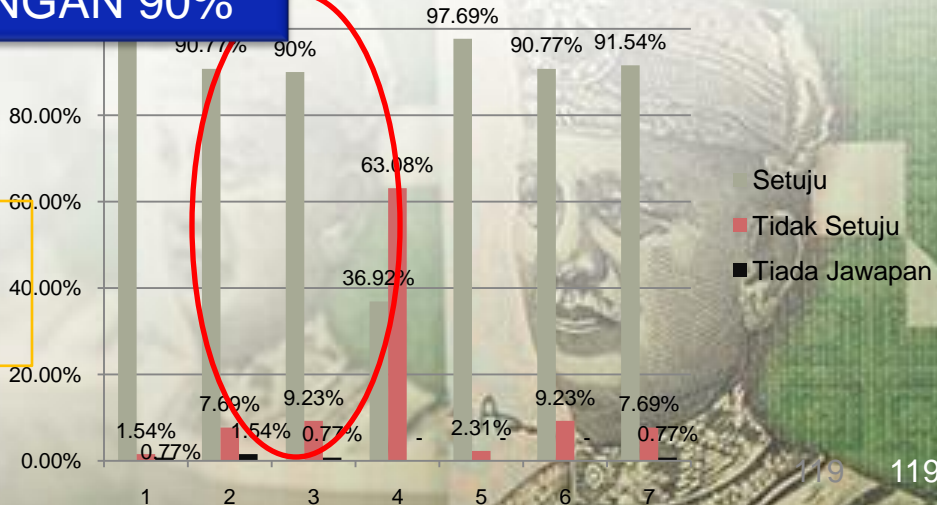
17. Pihak yang menguruskan urusan di kaunter lebih berorientasikan teknologi

18. Pihak yang menguruskan urusan di kaunter lebih berorientasikan komunikasi

19. Pihak yang menguruskan urusan di kaunter lebih berorientasikan kerjasama

20. Pihak yang menguruskan urusan di kaunter lebih berorientasikan keberkesanan

2. Penambahbaikan dan penggunaan slip discaj memudahkan kakitangan di kaunter wad dan bayaran – **90.8% BERSETUJU**



VALIDASI FAEDAH KETARA 3: PENINGKATAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN

NO. BORANG:

BORANG SOAL BELIDIK
TAJUK PROJEK : KUTIPAN BLOK SEMASA PESAKIT DISCAJ

Checklist Pustaka Soal-Belidik: Huraikan mengenai pelaksanaan item berikut di atas.
(Pustaka kepada prosedur semasa yang berjalan semasa sebelum 2018)

A. Sifat umum:
 Jangka masa: Mekanisme (NCT) Lain-lain (Dijelaskan): _____

B. Bila terangkan aspek dibawah. Balikan jawapan anda, kepada "YA" atau "TIDAK"

Belakangan 1: Penarikan Pajal Discaj

1. Saya tahu tentang aduan dan permohonan discaj di PPOM.	Ya / Tidak
2. Pihak PPOM amat aktif dan responsif.	Ya / Tidak
3. Maklumat kepada pesakit mengenai C-Hack adalah yang terbaik.	Ya / Tidak
4. Terdapat orang yang tidak dibayar kepada pesakit kerana tidak tahu kadar caj.	Ya / Tidak
5. Bilangan dan jenis RYL (RMG) cukup untuk membolehkan pesakit membayar dan caj yang dibayar.	Ya / Tidak
6. Terdapat arahan terperinci mengenai permohonan discaj kepada pesakit.	Ya / Tidak

Belakangan 2: Prosedur Discaj

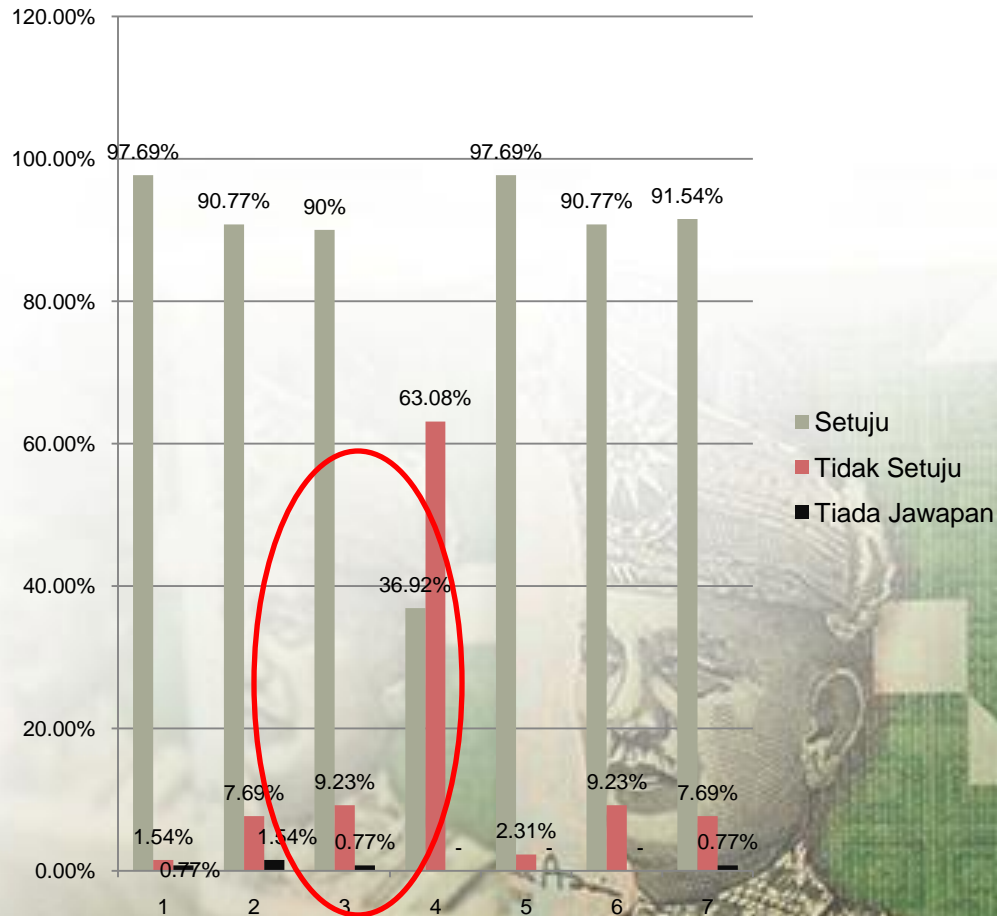
1. Saya tahu bagaimana proses permohonan discaj dibuat di kaun.	Ya / Tidak
2. Terdapat prosedur dan garis panduan permohonan discaj disediakan.	Ya / Tidak
3. Caj semasa pesakit yang dimasukkan ke C-Hack berdasarkan kepada maklumat dalam talian pesakit.	Ya / Tidak
4. Pegawai pembatalan maklumat semua aspek yang berkaitan ke atas pesakit.	Ya / Tidak
5. Semua maklumat yang berkaitan dengan pesakit disediakan ke dalam C-Hack setiap hari.	Ya / Tidak
6. Bilangan caj di C-Hack yang cukup untuk membayar discaj pesakit (tidak dibayar pesakit).	Ya / Tidak

C. MASALAH DINDAH SEMASA PROSES KEMAHALAN CAJ PESAKIT (Dikaji)

D. CADANGAN PENARBAHBAIKAN PROSES KEMAHALAN CAJ PESAKIT (Dikaji)

Borang Soal selidik

2. Penambahbaikan dan penggunaan slip discaj memudahkan kakitangan di kaunter wad dan bayaran – **90.8% BERSETUJU**



FAEDAH KETARA 4: PENJIMATAN MASA BAGI KUTIPAN DEPOSIT

Sebelum Projek

Purata pesakit tinggal di wad –adalah 4 hari.
Tiada medium semakan pesakit yang telah atau belum bayar deposit.

Purata masa 96 jam (masa yang lama)



Selepas Projek

Semakan dan pemantauan pesakit boleh dibuat pada bila-bila masa dalam hari yang sama melalui senarai kemasukan dan discaj dalam sistem CHETs.

Purata masa semakan dalam **1 jam**



Rumusan

Penjimatan MASA – 95 jam

VALIDASI FAEDAH KETARA 4: PENJIMATAN MASA BAGI KUTIPAN DEPOSIT

SEBELUM

ORIUT HASIL DAN TAKSIPON
JABATAN KEWANGAN,PUSAT PERUBATAN UKM
SENARAI DEPOSIT KEMASUKAN WAD

BIL	NAMA	NRP	NO I/C	WAD	STATUS	SE M A S U K A N T A S K A N S U R A T M A K L U M A N	JUMLAH YANG DIBAYAR (RM)	NO RESIT /TARIKH (RM)	CATAI
1	ABDUL KHABIR, ABDULLAH	N239791	8982295263	SURGERI 4					
2	AFIF FATH, GHAZALI YUSRI	M834989		PERUBATAN 1					
3	AHMAD, PUTEH	N239790	3821497933	SURGERI 1					
4	AMARJAT KAUR, UTTAM SINGH	M248274	5299889524	ORTOPEDIC (PT)					
5	ASHAH, ABD MAJID	N288866	59842645576	PERUBATAN 4					
6	FOONG,	M988323	8738378881	PERUBATAN 1					

Manual REKOD dalam Excel dengan mengambil data dari A&E

SELEPAS

Add Deposit Patient - Windows Internet Explorer

http://192.168.218.153:8994/CHETS-Project-context-root/ADT/Discharge/popupaAdd

Page ID:MRD091 | Time:11:59 | Date:16/07/2010

Add Deposit Patient
 Deposit Amount(RM) :
 Receipt No. :
 Receipt Date : dd/mm/yyyy

Menggunakan sistem CHETS

Welcome, Encik MOHD ANIZAN B. MOHD ZAININ
Location: JABATAN KEWANGAN

Change Password | JKEW | Page ID: PAC1035 | Time: 19:14 | Date: 13/02/2011

PATIENT ADMISSION LISTING :

PUSAT PERUBATAN UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA
PATIENT ADMISSION LISTING
FOR DATE : 01/02/2011 - 03/02/2011
FOR ADMISSION LOCATION (WARD): ALL WARD

Printed Date: 13/02/2011

No.	MRN	Patient Name	Patient Status	Admission Location (ward)	Admission Person	Date of Admission (Admission Time)	Admission Duration (day(s))	Deposit Amount (RM)	Receipt No. (Date of Receipt)	Add Deposit
1	M759771	CHIANG, AH CHOW	BERBAYAR	GICU	K014245	01/02/2011 (21:52)	12	0.0	-	Add
2	N334416	FOONG, YAU LIN	BERBAYAR	WPER2	K012512	01/02/2011 (20:08)	12	0.0	-	Add
3	N334348	HOW, PENG CHONG	BERBAYAR	WPER5	K014437	01/02/2011 (02:12)	12	0.0	-	Add
4	M981605	JAMAL, NURALAM JAMAL HUSSIEN	BERBAYAR	WTRM	K008401	01/02/2011 (08:18)	12	0.0	-	Add
5	M620770	LEONG, YEE CHUN	BERBAYAR	WPER5	K016505	01/02/2011 (02:13)	12	0.0	-	Add
6	M464777	MOHD RAFI, ABDULLAH	BERBAYAR	WORTL	K015028	01/02/2011 (02:13)	12	0.0	-	Add
7	N334431	MUHAMMAD NABIL IKHWAN, ISMAIL	BERBAYAR	PICU	K014253	01/02/2011 (20:27)	12	0.0	-	Add
8	M747348	RACKEERAN, SIVAPUNNIAM	BERBAYAR	WARGA	K008358	01/02/2011 (22:19)	12	0.0	-	Add



FAEDAH KETARA 5: PENJIMATAN BOLOS

Sebelum Projek

Purata anggaran bolos untuk 36 wad
:
Setahun – RM 6.9 juta
Sebulan (36 wad) – RM 575,000.00
Sebulan (1 Wad) – RM 15,972.20

Jika 4 bulan :
 $RM575,000.00 \times 4 = \mathbf{RM2,300,000}$



Selepas Projek

Jumlah Bolos Bagi 4 bulan
(Okt 2010 – Jan 2011):
Okt 2010 – RM 136,361.10
Nov 2010 – RM 70,850.25
Dis 2010 – RM 110,428.00
Jan 2011 – RM 91,958.75
Jumlah = **RM409,598.10**



Jumlah bolos yang dapat dikurangkan sebanyak **RM1,890,401.90**

FAEDAH KETARA 6: PEMANTAUAN PESAKIT BOLOS LEBIH CEPAT

Sebelum Projek

Tiada mekanisma untuk mengenalpasti pesakit yang bolos. Pesakit bolos hanya dapat diketahui melalui salah satu cara berikut:

- i. Semakan terperinci discaj secara manual oleh unit Hasil,
- ii. Melalui salinan borang discaj (bagi pesakit yang keluar tanpa kebenaran doktor)
- iii. Semasa pesakit hadir untuk rawatan ulangan.



Selepas Projek

Melalui sistem CHETS yang dibangunkan, maklumat pesakit yang bolos dapat dikenalpasti dengan lebih cepat pada hari yang sama atau selewat-lewatnya sehari selepas discaj wad.



Pesakit bolos dapat dikenalpasti dengan cepat pada hari yang sama atau selewat-lewatnya sehari selepas discaj wad

FAEDAH TIDAK KETARA

Kawalan dalaman & pemantauan kutipan dapat dijalankan dengan lebih sistematik

Memenuhi Objektif Kualiti Jabatan

Komunikasi lebih berkesan

Peningkatan keberkesanan proses kerja

Peningkatan Aspirasi 1 Malaysia 'Rakyat didahulukan, Pencapaian diutamakan'



PERMOHONAN PENGESAHAN DATA & HASIL PROJEK

VALIDASI OLEH UNIT AUDIT DALAM UKM




Pusat Perubatan UKM UKM Medical Centre

Rujukan : PPUKM3.10.4/111/4
Tarikh : 08 OCT 2010

En. Azman Mohd Nor
Juruaudit Dalam
Universiti Kebangsaan Malaysia

Tuan,

PERMOHONAN VALIDASI ANALISA DATA

Dengan hormat merujuk kepada perkara di atas.

Untuk makluman pihak tuan, Kumpulan KIK One Touch Jabatan Kewangan telah melaksanakan projek yang bertajuk 'Kutipan Bolos Semasa Pesakit Discaj'.

Justeru, Kumpulan ini telah menggunakan data-data dari Sistem SKU dan CHETS sebagai rujukan bagi menjayakan projek ini. Sehubungan dengan itu kami ingin memohon jasa baik pihak tuan untuk mengesahkan data yang telah diperolehi seperti lampiran.

Segala kerjasama dari pihak tuan, didahului dengan ucapan terima kasih.

Sekian.

Yang benar,


SAZALI B. IBRAHIM
Ketua Kumpulan KIK One Touch

s.k. - Fasilitator (KIK) One Touch, Jabatan Kewangan


MOHD RUSYDUDDIN MAT NAWI
Penolong Juruaudit
Unit Audit Dalam
Universiti Kebangsaan Malaysia
11/10/2010

Jabatan Kewangan, Pusat Perubatan UKM, Jalan Yaacob Latiff,
Bandar Tun Razak, 56000 Cheras Kuala Lumpur
Telefon: +603-9145 5192/5195/5196 Faksimili: +603-91737148
Laman Web: <http://kewangan.hukm.ukm.my>




Unit Audit Dalam Internal Audit Unit

UKM) 3.2.14/237/1-1
18 Oktober 2010

Kumpulan KIK One Touch
Jabatan Kewangan
Pusat Perubatan Universiti Kebangsaan Malaysia

Tuan,

Mempersembahkan kepada tuan, laporan pengesahan projek Kumpulan Inovatif dan Kreatif Jabatan Kewangan.

Dengan segala hormat, saya izinkan saya merujuk kepada perkara di atas.

2. Setelah memeriksa dan menilai data-data yang diberi oleh Kumpulan Inovatif dan Kreatif, Jabatan Kewangan (KIK One Touch), saya mengesahkan data-data tersebut adalah benar.

Sekian, terima kasih.

Yang benar,


AZMAN MOHD NOR
Juruaudit Dalam
Unit Audit Dalam
Universiti Kebangsaan Malaysia

LULUS



VALIDASI OLEH UNIT AUDIT DALAM UKM

Jan-Dis 2009

NO. PROJEK	STATUS	JUMLAH (RM)	BOLOS (RM)	BOLOS (%)	RISIKO (RM)	RISIKO (%)
PERUBATAN 1	115	44,000.00	4	3.5%	4,600.00	10.5%
PERUBATAN 2	133	53,500.00	4	3.0%	2,400.00	4.5%
PERUBATAN 3	71	62,000.00	8	11.3%	8,510.00	13.5%
PERUBATAN 4	60	70,447.50	7	11.7%	19,370.00	0.0%
PERUBATAN 5	146	37,900.00	9	6.2%	7,200.00	18.2%
PERUBATAN 6	112	28,823.50	6	2.1%	1,600.00	0.0%
PERUBATAN 7	12	17,643.50	0	0.0%	0.00	0.0%
Jumlah Keseluruhan	649	310,310.00	40	6.2%	43,891.20	13.9%

Disahkan Oleh:
 (NORHAZALI B. HARIS) Ketua Bilangan Keseluruhan Jabatan Kewangan, PPKUM
 Tarikh: 08 Dis 2009

Disahkan Oleh:
 (AZMAN MOHD NOR) Ketua Bilangan Keseluruhan Jabatan Kewangan, PPKUM
 Tarikh: 08 Dis 2009

Disahkan Oleh:
 (AZMAN MOHD NOR) JURUAUDIT DALAM UNIT AUDIT DALAM UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

Unit Audit Dalam Internal Audit Unit

UKM) 3.2.14/237/1-1
18 Oktober 2010

Kumpulan KIK One Touch
Jabatan Kewangan
Pusat Perubatan Universiti Kebangsaan Malaysia

Mei 2010

STATUS	JUMLAH (RM)	BOLOS (RM)	BOLOS (%)	RISIKO (RM)	RISIKO (%)	
PERUBATAN 1	115	44,000.00	4	3.5%	4,600.00	10.5%
PERUBATAN 2	133	53,500.00	4	3.0%	2,400.00	4.5%
PERUBATAN 3	71	62,000.00	8	11.3%	8,510.00	13.5%
PERUBATAN 4	60	70,447.50	7	11.7%	19,370.00	0.0%
PERUBATAN 5	146	37,900.00	9	6.2%	7,200.00	18.2%
PERUBATAN 6	112	28,823.50	6	2.1%	1,600.00	0.0%
PERUBATAN 7	12	17,643.50	0	0.0%	0.00	0.0%
Jumlah Keseluruhan	649	310,310.00	40	6.2%	43,891.20	13.9%

Disahkan Oleh:
 (NORHAZALI B. HARIS) Ketua Bilangan Keseluruhan Jabatan Kewangan, PPKUM
 Tarikh: 07 OCT 2010

Disahkan Oleh:
 (AZMAN MOHD NOR) Ketua Bilangan Keseluruhan Jabatan Kewangan, PPKUM
 Tarikh: 08 OCT 2010

Disahkan Oleh:
 (AZMAN MOHD NOR) JURUAUDIT DALAM UNIT AUDIT DALAM UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

Tuan/Puan,

Pengesahan Data Projek Kumpulan Inovatif dan Kreatif Jabatan Kewangan

Dengan segala hormatnya, izinkan saya merujuk kepada perkara di atas.

2. Setelah memeriksa dan menilai data-data yang diberi oleh Kumpulan Inovatif dan Kreatif Jabatan Kewangan (KIK One Touch), saya mengesahkan data-data tersebut adalah benar.

Ogos 2010

STATUS	JUMLAH (RM)	BOLOS (RM)	BOLOS (%)	RISIKO (RM)	RISIKO (%)	
PERUBATAN 1	115	44,000.00	4	3.5%	4,600.00	10.5%
PERUBATAN 2	133	53,500.00	4	3.0%	2,400.00	4.5%
PERUBATAN 3	71	62,000.00	8	11.3%	8,510.00	13.5%
PERUBATAN 4	60	70,447.50	7	11.7%	19,370.00	0.0%
PERUBATAN 5	146	37,900.00	9	6.2%	7,200.00	18.2%
PERUBATAN 6	112	28,823.50	6	2.1%	1,600.00	0.0%
PERUBATAN 7	12	17,643.50	0	0.0%	0.00	0.0%
Jumlah Keseluruhan	649	310,310.00	40	6.2%	43,891.20	13.9%

Disahkan Oleh:
 (NORHAZALI B. HARIS) Ketua Bilangan Keseluruhan Jabatan Kewangan, PPKUM
 Tarikh: 08 OCT 2010

Disahkan Oleh:
 (AZMAN MOHD NOR) Ketua Bilangan Keseluruhan Jabatan Kewangan, PPKUM
 Tarikh: 08 OCT 2010

Disahkan Oleh:
 (AZMAN MOHD NOR) JURUAUDIT DALAM UNIT AUDIT DALAM UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

Sekian, terima kasih.

Yang benar,

(AZMAN MOHD NOR)
 Juruaudit Dalam Unit Audit Dalam Universiti Kebangsaan Malaysia

“Saya mengesahkan data-data tersebut adalah benar”

Sept 2010

STATUS	JUMLAH (RM)	BOLOS (RM)	BOLOS (%)	RISIKO (RM)	RISIKO (%)	
PERUBATAN 1	115	44,000.00	4	3.5%	4,600.00	10.5%
PERUBATAN 2	133	53,500.00	4	3.0%	2,400.00	4.5%
PERUBATAN 3	71	62,000.00	8	11.3%	8,510.00	13.5%
PERUBATAN 4	60	70,447.50	7	11.7%	19,370.00	0.0%
PERUBATAN 5	146	37,900.00	9	6.2%	7,200.00	18.2%
PERUBATAN 6	112	28,823.50	6	2.1%	1,600.00	0.0%
PERUBATAN 7	12	17,643.50	0	0.0%	0.00	0.0%
Jumlah Keseluruhan	649	310,310.00	40	6.2%	43,891.20	13.9%

Disahkan Oleh:
 (NORHAZALI B. HARIS) Ketua Bilangan Keseluruhan Jabatan Kewangan, PPKUM
 Tarikh: 08 OCT 2010

Disahkan Oleh:
 (AZMAN MOHD NOR) Ketua Bilangan Keseluruhan Jabatan Kewangan, PPKUM
 Tarikh: 08 OCT 2010

Disahkan Oleh:
 (AZMAN MOHD NOR) JURUAUDIT DALAM UNIT AUDIT DALAM UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

data tersebut adalah benar



VALIDASI OLEH UNIT AUDIT DALAM UKM (data Oktober 2010-Januari 2011)



Unit Audit Dalam Internal Audit Unit

UKMS 3.2.14/237/1-1 11 Februari 2011

Kumpulan KIK One Touch Jabatan Kewangan Pusat Perubatan UKM

Tuan,

Pengesahan Data Projek Inovatif dan Kreatif Jabatan Kewangan

Dengan segala hormatnya, izinkan saya memohon perkara di atas.

2. Setelah memeriksa dan menilai data-data yang diberi oleh kumpulan Inovatif dan Kreatif, Jabatan Kewangan (KIK ONE Touch) bagi bulan Oktober hingga Desember 2010 dan data bulan Januari 2011, saya mengesahkan data-data tersebut adalah benar.

Sekian, terima kasih.

Yang benar,

AZMAN MOHD NOR Juruaudit Dalam Unit Audit Dalam Universiti Kebangsaan Malaysia - Berlimpang

Unit Audit Dalam, Canselori, Kompleks Perubatan UKM E11, 43000 Kajang, Selangor. Telefon: +603-89215589 Mel...

Oktober 2010

Table with columns: DISYPLIN, STATUS, JENJANG, JUMPAH, BLOK, etc. for October 2010.

Disahkan Oleh: (EFFARIZA BT YACOBI), (ISAZALI B. BRINING), (INDAZALI B. MARJANI) with dates and titles.

Nov 2010

Table with columns: DISYPLIN, STATUS, JENJANG, JUMPAH, BLOK, etc. for November 2010.

Disahkan Oleh: (EFFARIZA BT YACOBI), (ISAZALI B. BRINING), (INDAZALI B. MARJANI) with dates and titles.

Dis 2010

Table with columns: DISYPLIN, STATUS, JENJANG, JUMPAH, BLOK, etc. for December 2010.

Disahkan Oleh: (EFFARIZA BT YACOBI), (ISAZALI B. BRINING), (INDAZALI B. MARJANI) with dates and titles.

Jan 2011

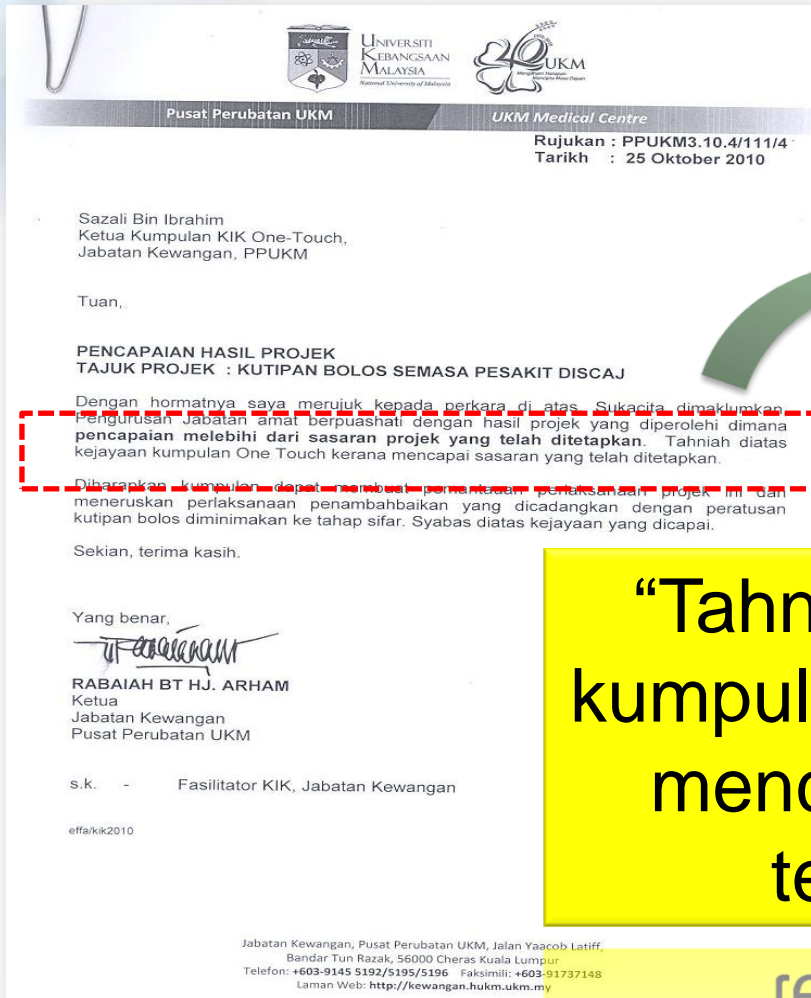
Table with columns: DISYPLIN, STATUS, JENJANG, JUMPAH, BLOK, etc. for January 2011.

Disahkan Oleh: (EFFARIZA BT YACOBI), (ISAZALI B. BRINING), (INDAZALI B. MARJANI) with dates and titles.

“Saya mengesahkan data-data tersebut adalah benar”



PENGHARGAAN OLEH KETUA JABATAN KEWANGAN



“Tahniah diatas kejayaan kumpulan One Touch kerana mencapai sasaran yang telah ditetapkan”

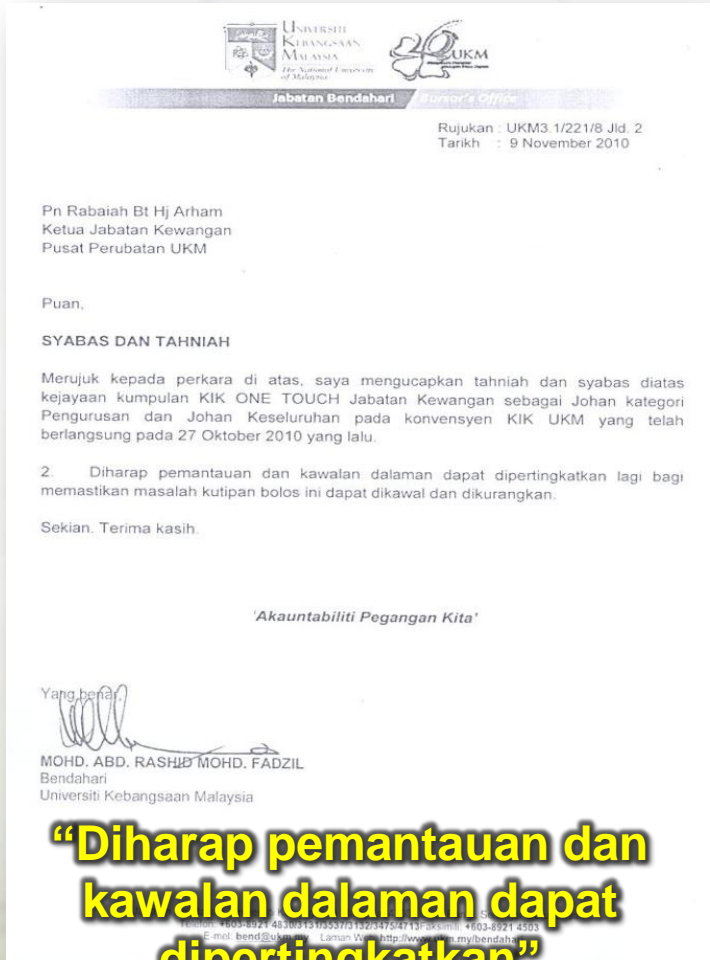
telah ditetapkan”
mencapai sasaran yang

PENGHARGAAN OLEH KETUA PEGAWAI OPERASI PPUKM



**“Syabas saya ucapkan
diatas kejayaan berkenaan”**

PENGHARGAAN OLEH BENDAHARI UKM



**“Diharap pemantauan dan
kawalan dalaman dapat
dipertingkatkan”**

Menerima Lawatan dari PPUM pada 3 November 2010

Tujuan lawatan:

- Melihat Pengurusan hasil di PPUKM
- Pengurusan bil pesakit
- Perlaksanaan projek kutipan bolos



PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN PERBINCANGAN DAN PELARASAN SECARA BERKALA

Perbincangan antara Unit Hasil dan Taksiran dan Jabatan Teknologi Maklumat : bagi menyelesaikan segala masalah sistem yang dihadapi dan cadangan penambahbaikan yang perlu dilakukan pada masa akan datang.

Surat Panggilan Mesyuarat bersama UHT



24 Dis 2010



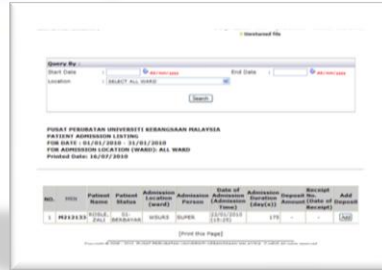
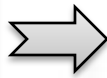
03 Dis 2010

Surat Panggilan Mesyuarat bersama UHT & JTM



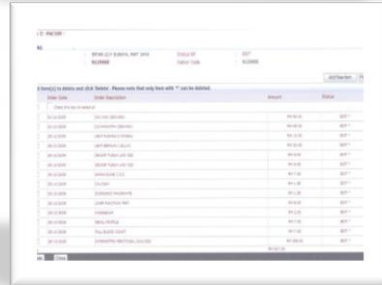
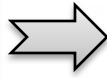
CADANGAN TINDAKAN DAN KAWALAN DALAMAN AKAN DATANG

SISTEM



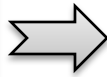
'Pop up Screen' Sistem CHETS bagi pesakit yang bolos semasa pesakit mendapat rawatan ulangan di klinik.

SISTEM



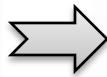
Sistem Bersepadu - Maklumat caj dimasukkan di setiap proses rawatan.

PROSES



Menyahpusat Kaunter Bayaran di setiap tingkat atau wad atau zon.

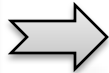
PROSES



Semakan semula kadar deposit dan pelaksanaan sistem 'Top up' deposit

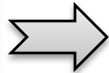
CADANGAN TINDAKAN DAN KAWALAN DALAMAN AKAN DATANG

PROSES



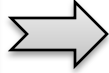
Penguatkuasaan Insuran Kesihatan untuk bukan warganegara

SISTEM



Cetakan Online Slip Kebenaran Discaj & surat kutipan deposit dalam CHETS

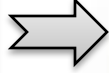
PROSES



44	04072014	YALAL, ABU ACHIN	BERBAYAR	CCU	K008637	03/12/2014	10	0.0	-	ADD
45	04172014	CHEAH, MOOK THYE	BERBAYAR	WIFERN	K034145	04/03/2014	223	0.0	-	ADD
46	04292014	BO AZLING, ABDULAH	BERBAYAR	NECU	K008785	04/10/2014	352	0.0	-	ADD
47	04292014	CHOU, WAJ KONG	BERBAYAR	NECW	K032069	05/04/2014	162	0.0	-	ADD
48	04302014	LEE, JOO LING	BERBAYAR	WIFERN	K033378	04/10/2014	70	250.0	NC 4470	ADD
49	04331417	BO HUIJUN, JIN	BERBAYAR	WIFERN	K008785	08/04/17	70	0.0	-	ADD
50	04331417	ZUBAIDAH, MAGDALE	BERBAYAR	WIFERN	K008785	04/10/2014	9	0.0	-	ADD
51	04342014	CHE ENGLAI, ANN	BERBAYAR	WIFERN	K009478	04/10/2014	9	0.0	-	ADD
52	04352014	CHEN, KIM LUN	BERBAYAR	WIFERN	K031836	04/10/2014	9	0.0	-	ADD
53	04082014	FADZLAN, HUSSIN	BERBAYAR	WIFERN	K007509	04/10/2014	9	0.0	-	ADD
54	04302014	ISMAIL, AHMAD	BERBAYAR	WIFERN	K034330	04/10/2014	9	0.0	-	ADD
55	04312014	LAI, HOY PHING	BERBAYAR	WIFERN	K007819	04/10/2014	9	0.0	-	ADD
56	04022014	LIOW, AH SAN	BERBAYAR	WIFERN	K012465	04/10/2014	9	0.0	-	ADD
57	04312014	SAPOL, NEAL	BERBAYAR	PHOU	K012304	04/10/2014	9	0.0	-	ADD
58	04022014	NORANI, LEHMAN	BERBAYAR	WIFERN	K011182	02/10/14	9	0.0	-	ADD

Pengeluaran bil secara berkala bagi pesakit yang tinggal lama

PROSES



Memberi surat penghargaan kepada wad-wad yang tiada pesakit bolos

KEPUTUSAN PENILAIAN PRESTASI AHLI ONE TOUCH (SEBELUM DAN SELEPAS PROJEK)

SKALA		Kurang Baik			Sederhana	Baik	Amat Baik			Cemerlang		
		0 – 1			2 – 3	4 – 5	6 – 7			8		
Kriteria penilaian		NAMA AHLI										PURATA
		SAZALI	EFFA	MAZLAN	ANIZAN	FAZILA	SADIAH	HASLINA	BAHIAH	AZIZAH	SYAMSIDAR	
Pengetahuan KMK	Sebelum	4	1	6	0	3	1	1	1	2	2	3
	selepas	7	6	8	6	6	5	7	5	4	4	5.8
Keyakinan Diri	Sebelum	4	3	6	2	5	3	5	3	2	2	3.5
	selepas	7	7	7	7	6	7	6	5	4	4	6
Daya Kreativiti	Sebelum	3	3	5	3	3	4	4	3	2	2	3.2
	selepas	6	7	7	6	6	7	6	5	4	4	5.8
Pengurusan Masa	Sebelum	3	1	6	3	5	6	5	3	2	4	3.8
	selepas	7	5	7	5	6	8	5	6	4	4	5.8
Komitmen	Sebelum	5	3	6	5	5	2	5	3	2	2	3.8
	selepas	8	7	8	7	7	7	6	6	4	3	6.3
Sifat Kepimpinan	Sebelum	4	2	5	3	3	2	4	3	2	2	3
	selepas	7	7	7	6	5	5	5	5	4	3	5.4
Pengucapan Awam	Sebelum	4	1	6	3	3	3	5	3	2	2	3.8
	selepas	6	5	8	7	6	5	6	6	4	3	5.6
Semangat Kerja Berpasukan	Sebelum	5	3	6	4	5	4	5	3	2	3	4
	selepas	8	7	8	8	7	7	7	6	4	4	6.6

CARTA RADAR



— PURATA SEBELUM

— PURATA SELEPAS

- Kurang mahir guna teknik QCC
- Kesukaran siapkan tugas atau projek yang diberikan
- Kurang minat dalam perbincangan
- pelanggan kurang memahami kehendak proses kerja baru
- Tidak mendapat pelepasan dari ketua

- Ahli baru & perubahan teknik QCC semasa
- Tumpukan pada tugas hakiki dan lain-lain aktiviti jabatan/Cuti/Hadiri kursus
- Tanggapan projek yang menyusahkan terikat dengan komitmen lain.
- pelanggan baru dan pelanggan kerap bertambah dan bertukar semasa berurusan
- maklumat tidak sampai kepada ketua

- Rujukan menyeluruh dan perbincangan ahli
- Penjadualan tugas hakiki & aktiviti mengikut kesesuaian masa.
- Pengagihan tugas secara adil dan sikap berbincang secara terbuka
- Sediakan risalah dan adakan taklimat untuk mengenai pelaksanaan prosedur baru
- Sesalinan maklumat dan perkembangan kepada ketua

- Fasilitator & ketua kumpulan
- Ketua kumpulan dan Ahli
- Ketua kumpulan dan Ahli
- Fasilitator & ketua kumpulan
- Fasilitator & ketua kumpulan

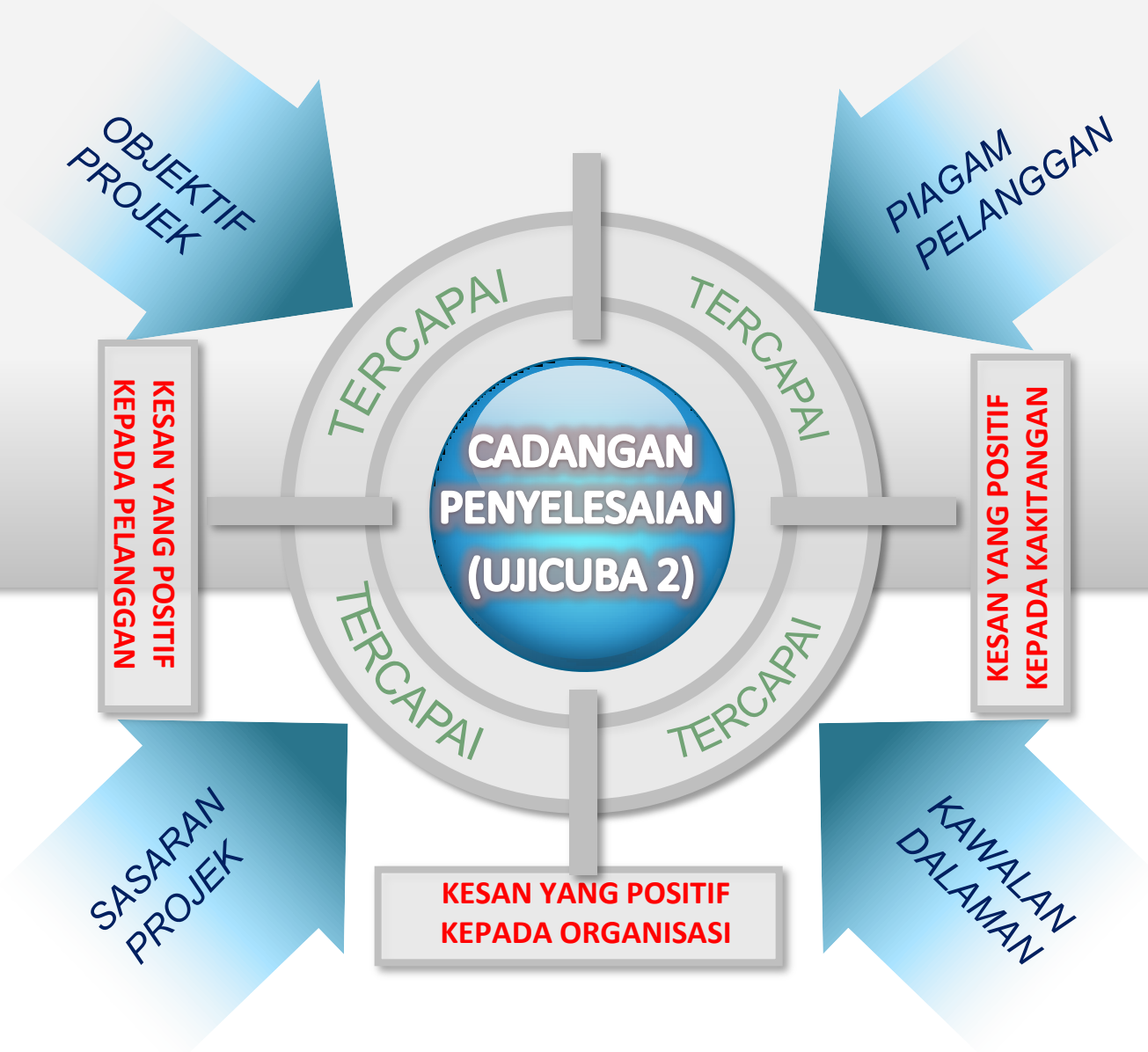
ISU / MASALAH

PUNCA

CARA ATASI

TINDAKAN

RUMUSAN PROJEK



Sekian

Terima Kasih

Setinggi-tinggi Penghargaan Kepada

Ketua Jabatan Kewangan

Pengurusan Jabatan Kewangan PPUKM

Unit Hasil & Taksiran, Jabatan Kewangan

Pengurusan PPUKM

Jawatankuasa Pemandu KIK, PPUKM

Unit Latihan, Jabatan  Sumber Manusia PPUKM

Unit Latihan, Jabatan Pendaftar, UKM

Jabatan Teknologi Maklumat

Unit Audit Dalam, UKM

Unit Rekod, Jabatan Maklumat Kesihatan

Jabatan Pengurusan Kejururawatan

Jabatan Farmasi

Jabatan Multimedia & Penyiaran