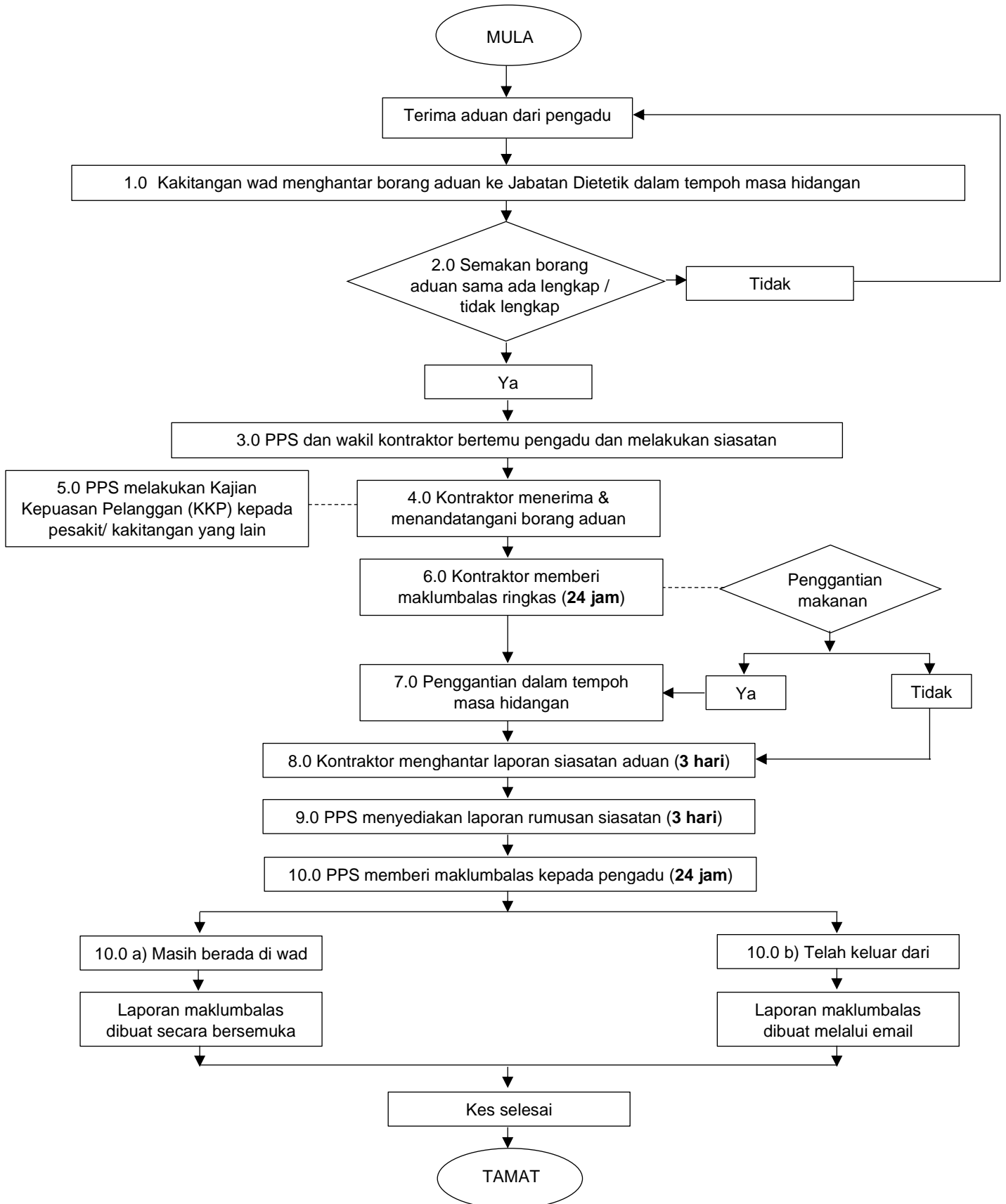


## CARTA ALIR PENGURUSAN ADUAN PERKHIDMATAN MAKNANAN



## PENERANGAN ADUAN PERKHIDMATAN MAKANAN

No.	PERKARA	TEMPOH MASA	PIHAK BERTANGGUNGJAWAB
1.0	Kakitangan wad menghantar borang aduan ke jabatan dietetik	Tempoh masa hidangan	Kakitangan wad
2.0	PPS melakukan semakan borang samada lengkap atau tidak	Tempoh masa hidangan	PPS
3.0	PPS dan wakil kontraktor bertemu pengadu dan melakukan siasatan	Tempoh masa hidangan	PPS dan wakil kontraktor
4.0	Kontraktor menerima dan menandatangani borang aduan	Tempoh masa hidangan	Kontraktor
5.0	PPS melakukan kajian kepuasan pelanggan kepada pesakit / kakitangan yang lain	24 jam	PPS
6.0	Kontraktor memberi maklumbalas ringkas berkenaan aduan yang diterima.	24 jam	Kontraktor
7.0	Kontraktor melakukan penggantian makanan jika perlu. <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Penggantian adalah dari menu yang sama tetapi di masak baru.</li> <li>b) Penggantian makanan adalah menggunakan peralatan makan pakai buang</li> </ul>	Tempoh masa hidangan	Kontraktor
8.0	Kontraktor menghantar laporan hasil siasatan aduan ke jabatan dietetik	3 hari dari tarikh aduan	Kontraktor
9.0	PPS menyediakan laporan rumusan hasil siasatan berkenaan kes aduan dengan menyatakan maklumat di bawah: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Nama pesakit, nombor MRN, jenis penyakit, tempoh berada di wad, jenis diet, menu &amp; kitaran menu</li> <li>b) Tindakan pihak jabatan</li> <li>c) Kronologi siasatan</li> </ul>	6 hari dari tarikh aduan	PPS
10.0	PPS memberi maklumbalas aduan kepada pesakit <ul style="list-style-type: none"> <li>10.0 a) PPS memberi maklumbalas secara bersemuka sekiranya pesakit masih beradadi wad</li> <li>10.0 b) PPS menghantar maklumbalas melalui emel sekiranya pesakit sudah keluar dari wad.</li> </ul>	7 hari dari tarikh aduan	PPS