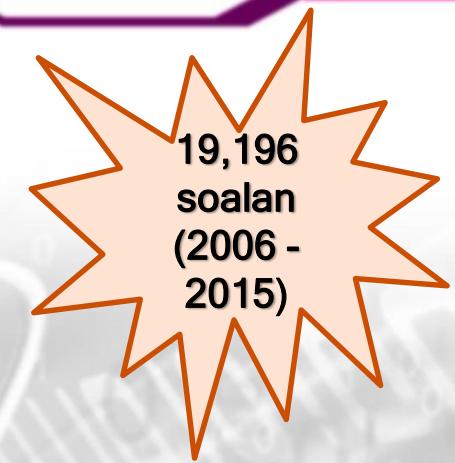
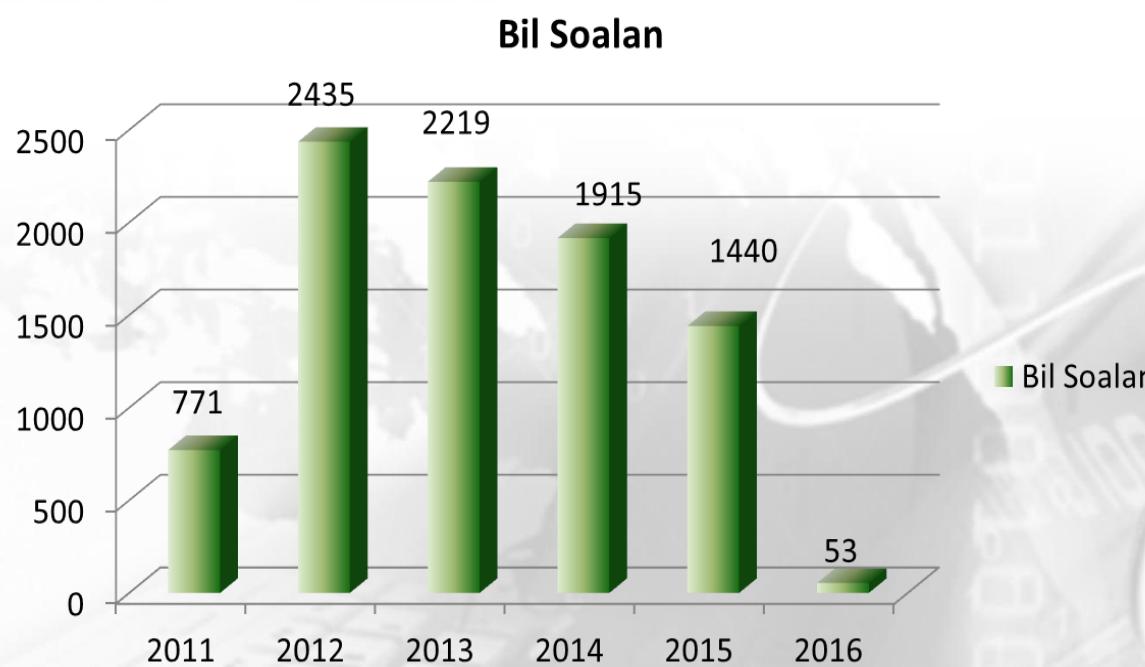


# KAJIAN KEPERLUAN PERKHIDMATAN TANYA PAKAR



# PERKHIDMATAN TANYA PAKAR 2011- 2016 (SEHINGGA 31 JAN 2016)



- Perkhidmatan Tanya Pakar **DIHENTIKAN** bermula **1 Februari 2016** sehingga sekarang sebagaimana yang dicadangkan dalam Mesyuarat JK Pemandu Telehealth pada 17.12.2016.

# STATISTIK SOALAN TANYA PAKAR

- Walaupun perkhidmatan Tanya Pakar ditutup, namun soalan-soalan masih diterima melalui SMS dan email seperti berikut:

Jumlah Soalan Tanya Pakar 2016											
	Jan	Feb	Mac	Apr	May	Jun	Julai	Ogos	Sept	Jumlah	
Bilangan soalan	53	39	37	43	27	27	31	36	40	333	

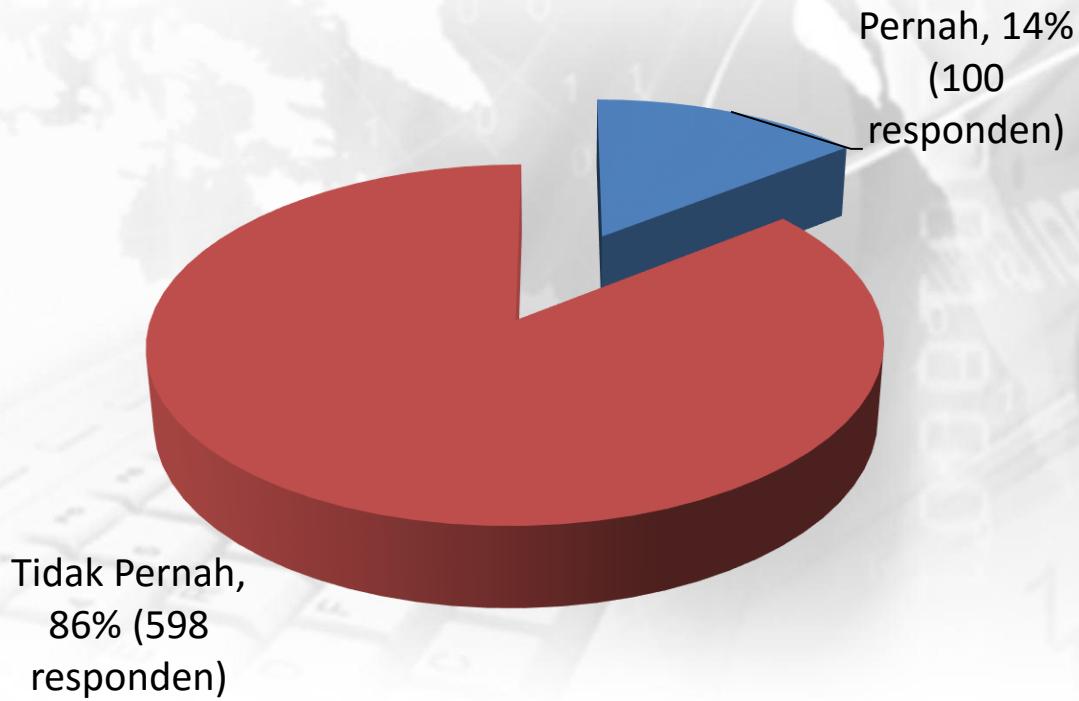
- Soalan-soalan yang diterima bermula Februari hanya akan dibalas menggunakan *auto reply message* yang memaklumkan bahawa perkhidmatan telah ditutup.

# MAKLUMAT KAJIAN

- Dijalankan secara **atas talian** melalui hebahan:
  - Portal MyHEALTH
  - Portal Infosihat
  - Portal KKM
  - Postmaster KKM (moh.gov.my)
  - Facebook MyHEALTH
  - Twitter
  - Lain-lain media sosial (termasuk *whatsapp group, telegram* dll)
- Tempoh kajian: **2 bulan setengah** (20 Mei 2016 hingga 2 Ogos 2016)
- Jumlah responden : 698 orang

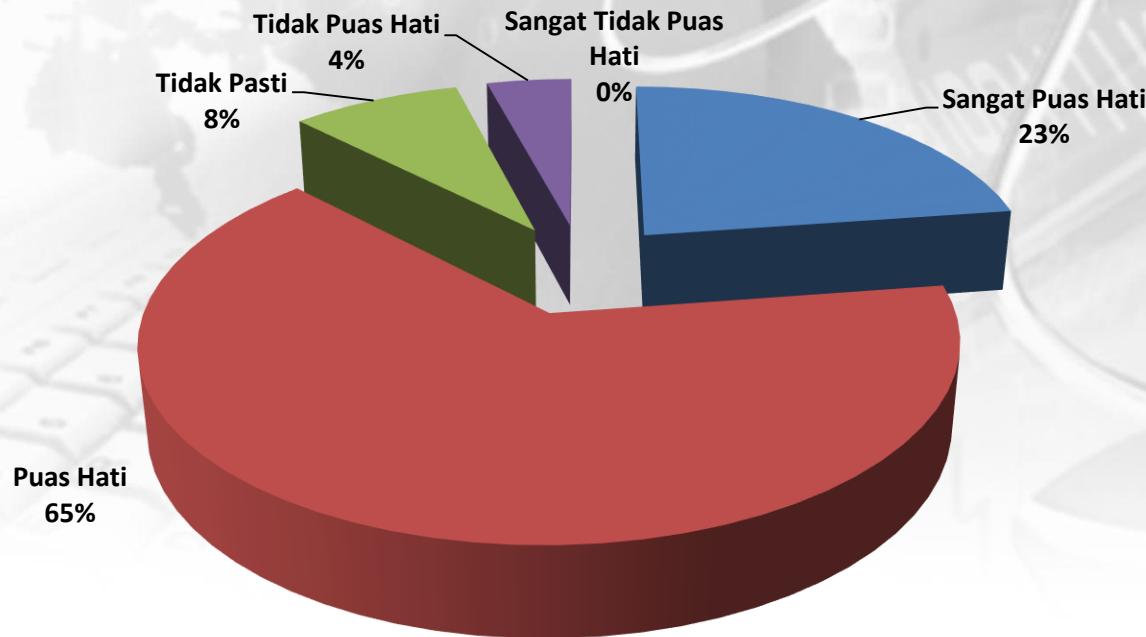
# HASIL KAJIAN

- **100 (14%)** daripada **698** responden PERNAH menggunakan Perkhidmatan Tanya Pakar



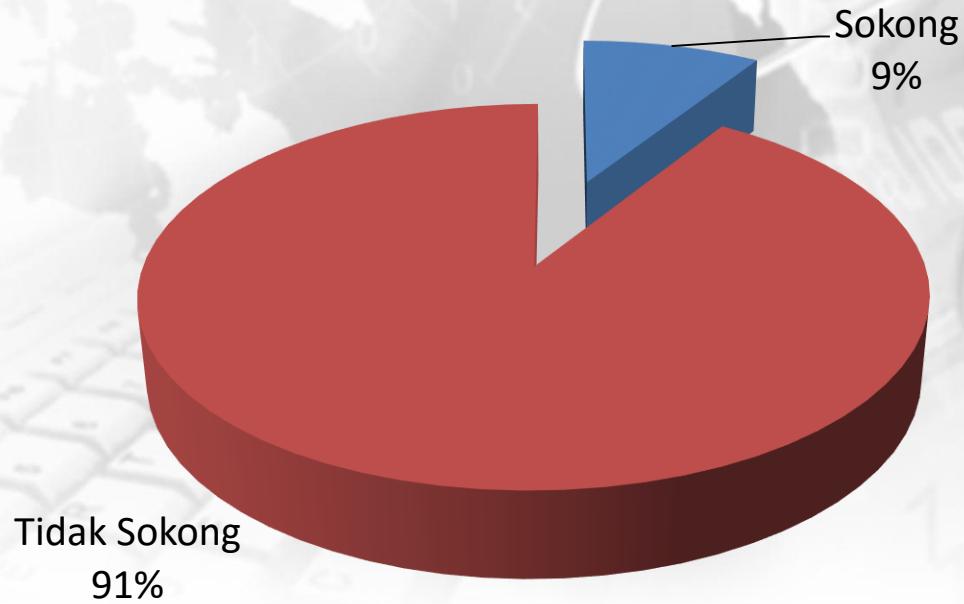
# HASIL KAJIAN

- 63 (63%) daripada 100 responden yang PERNAH menggunakan Perkhidmatan Tanya Pakar BERPUASHATI, 22% SANGAT BERPUASHATI dengan Perkhidmatan Tanya Pakar



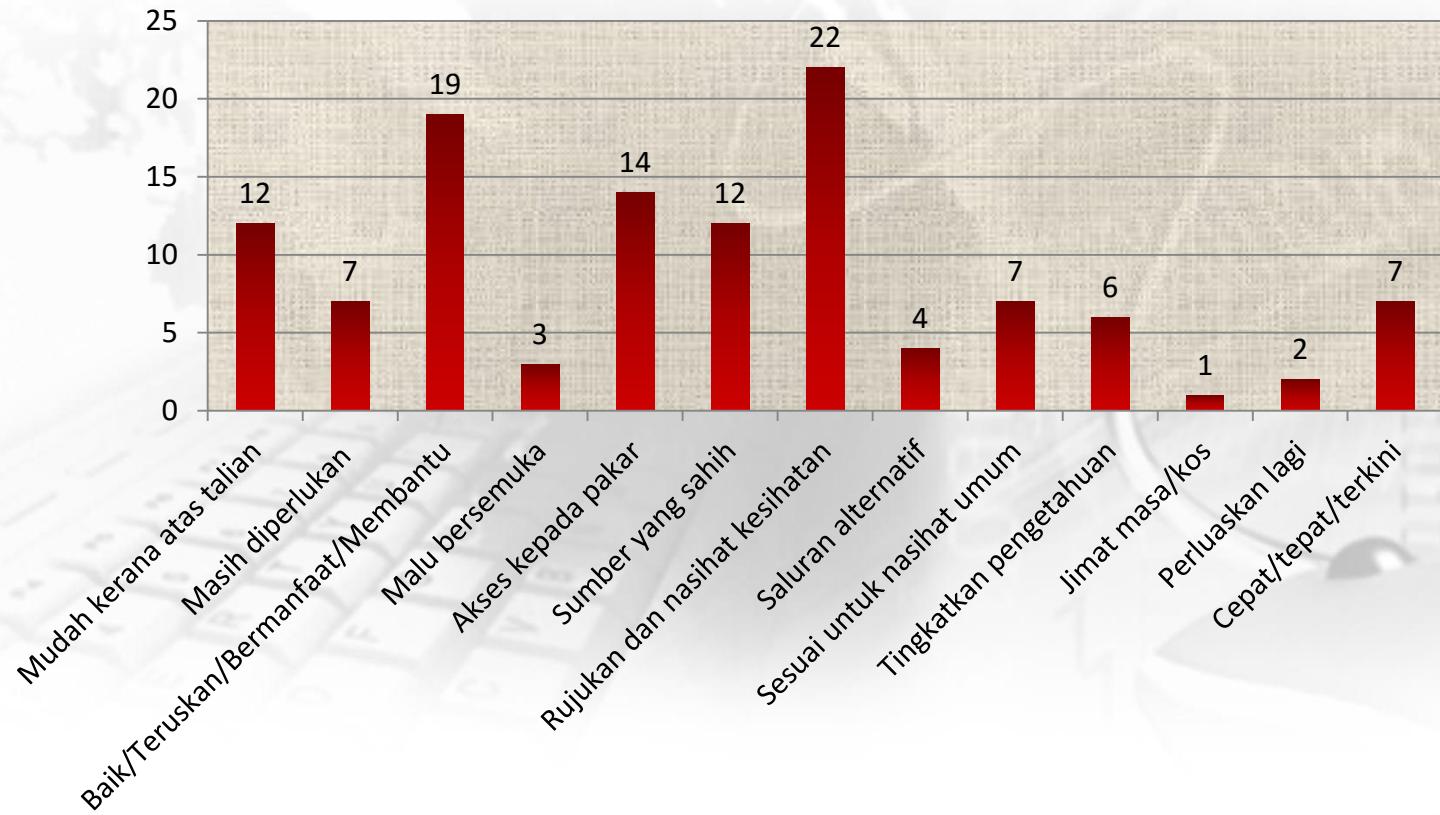
# HASIL KAJIAN

- 91 (91%) daripada 100 responden yang **PERNAH** menggunakan Perkhidmatan Tanya Pakar **TIDAK MENYOKONG** untuk ditutup



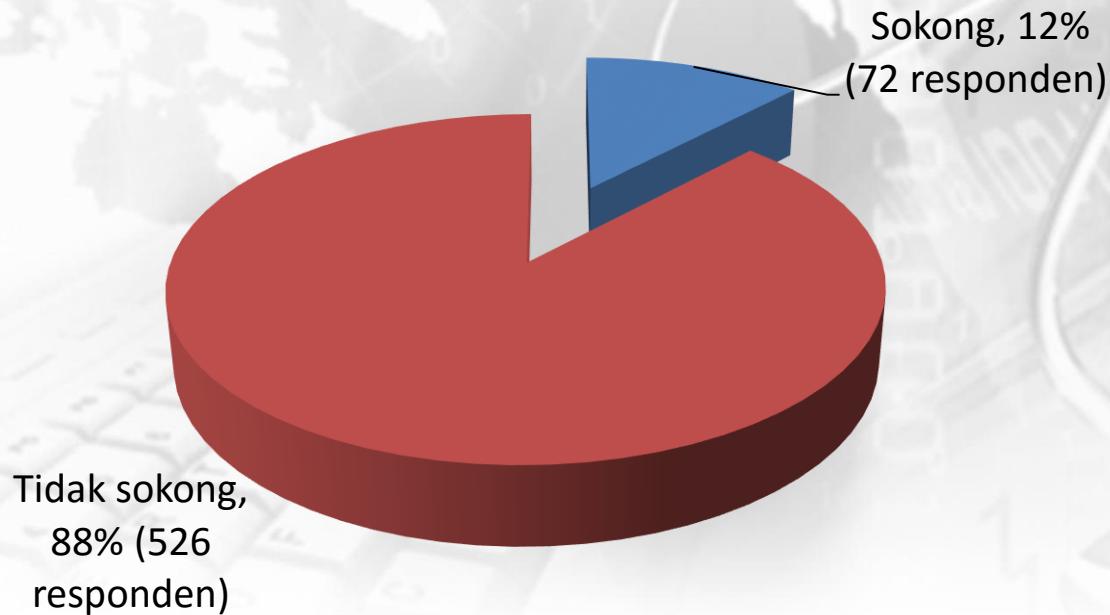
# HASIL KAJIAN

- Ringkasan statistik dari responden yang **PERNAH** menggunakan Perkhidmatan Tanya Pakar, alasan **TIDAK SOKONG UNTUK DIHENTIKAN** kerana:



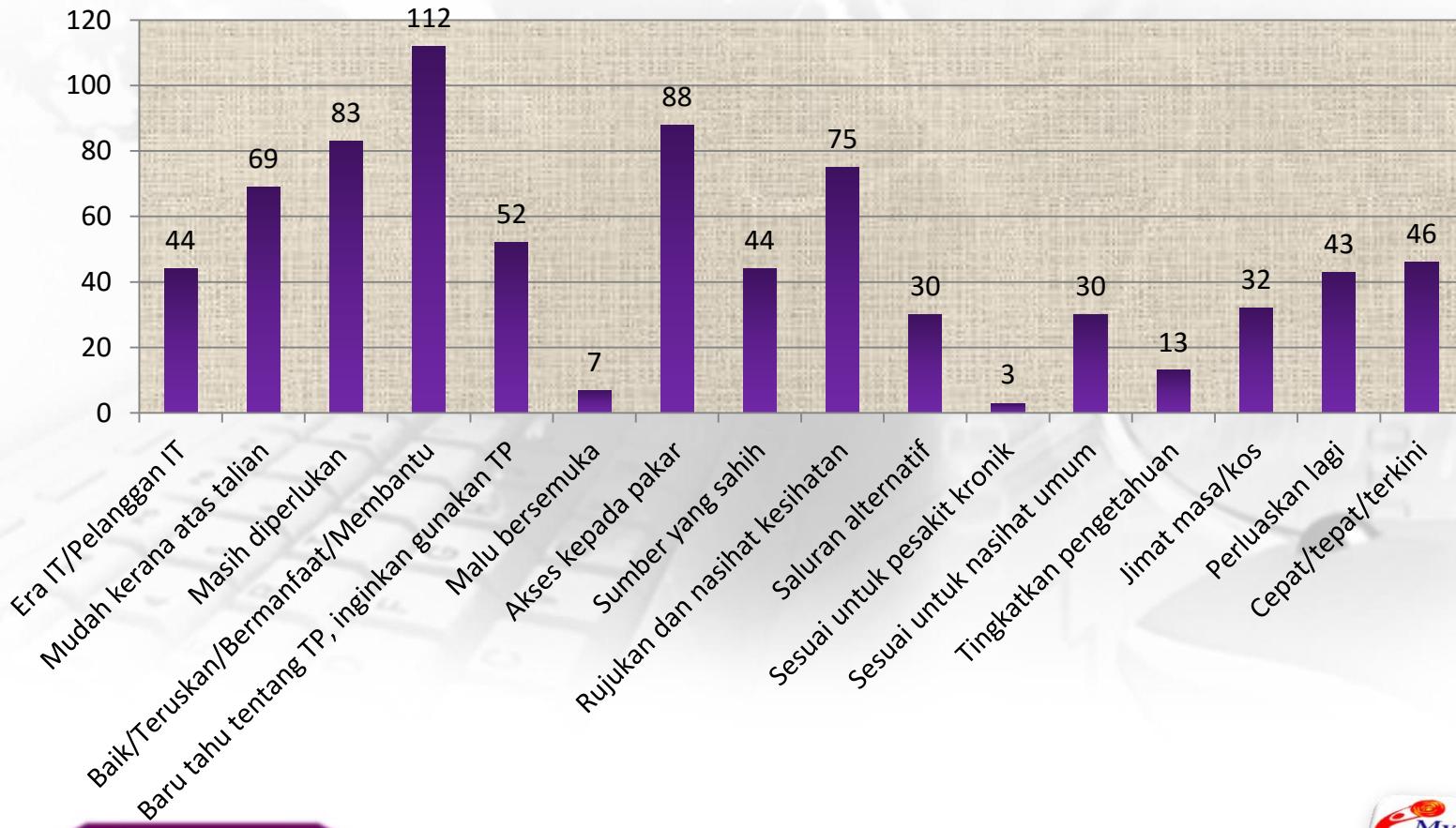
# HASIL KAJIAN

- 526 (88%) daripada 598 responden yang **TIDAK PERNAH** menggunakan Perkhidmatan Tanya Pakar **TIDAK MENYOKONG** untuk ditutup



# HASIL KAJIAN

- Statistik dari responden yang **TIDAK PERNAH** menggunakan Perkhidmatan Tanya Pakar, alasan **TIDAK SOKONG UNTUK DIHENTIKAN** kerana:



# HASIL KAJIAN

- ❑ Antara komen dari responden yang menyokong supaya Perkhidmatan Tanya Pakar dihentikan:

Telah terdapat pelbagai medium di bawah persatuan yang boleh dirujuk untuk mendapatkan maklumat

Tidak dikemaskini, bukan dalam bentuk apps, tidak menarik, tidak dipromosikan dengan baik, tidak real-time

Seseorang pesakit perlu merujuk kepada pakar secara terus bukan melalui media yang akan menimbulkan persoalan berbangkit

Jarang menerima pertanyaan

WAJAR  
DIHENTIKAN  
KERANA..

Tidak selamat dari segi medicolegal.

online consultation have higher risk leading to misunderstanding.

# HASIL KAJIAN

- ❑ Antara komen dari responden yang menyokong supaya Perkhidmatan Tanya Pakar dihentikan:

## KOMEN DARI SALAH SEORANG DR PAKAR YG TERLIBAT DLM PERKHIDMATAN TANYA PAKAR:

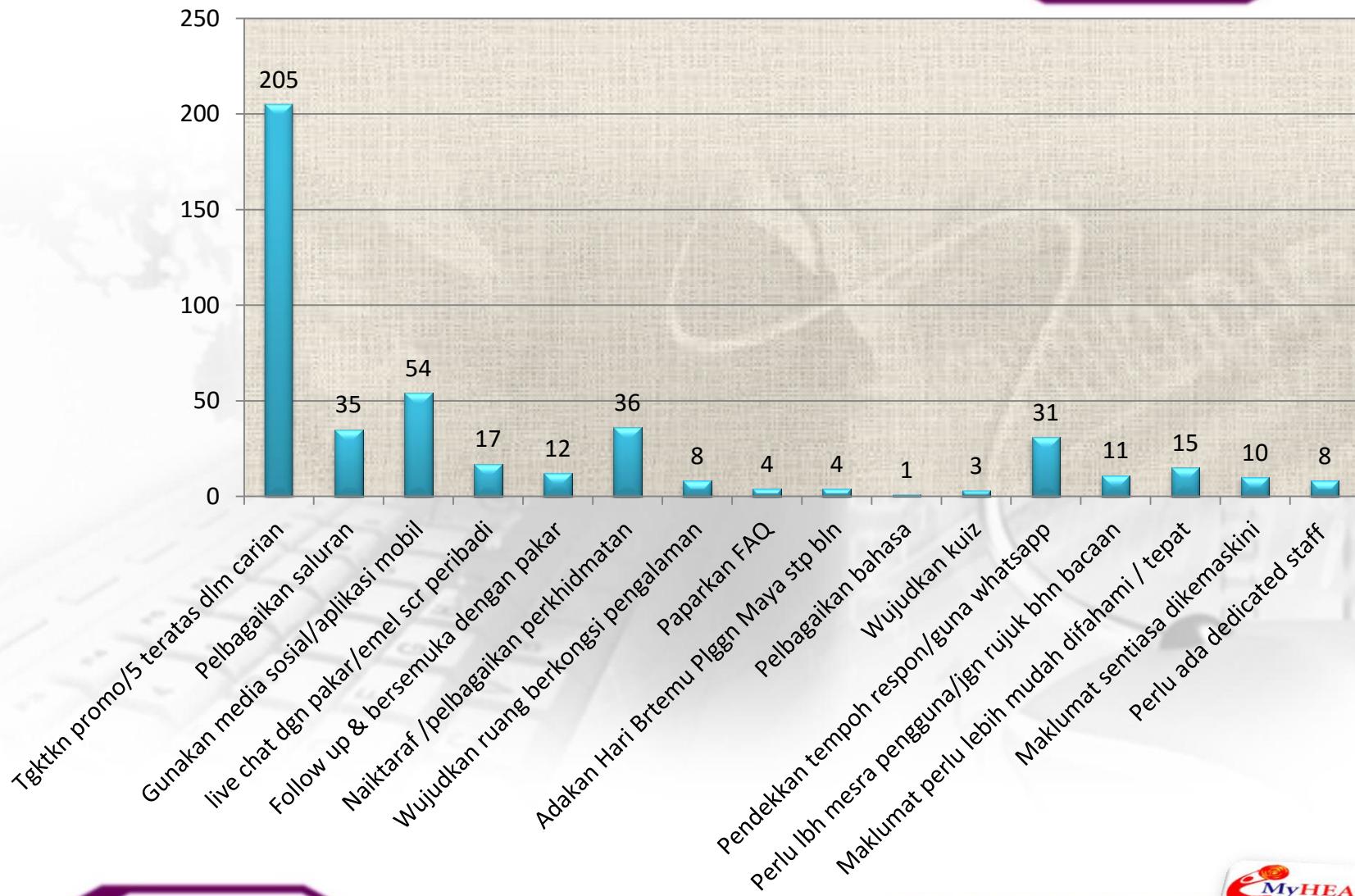
Kebanyakan soalan yang dikemukakan tidak dapat dijawab dengan tepat tanpa memeriksa pesakit. Saya sebagai seorang pakar yang pernah ditujui soalan beberapa kali mendapati bahawa biasanya saya akan menasihati ibu bapa supaya membawa anak mereka berjumpa doktor untuk pemeriksaan supaya dapat memberi nasihat yang lebih tepat.

ADVICE SHOULD NOT BE GIVEN WITHOUT CLINICALLY EXAMINING THE PATIENT

WAJAR  
DIHENTIKAN  
KERANA..

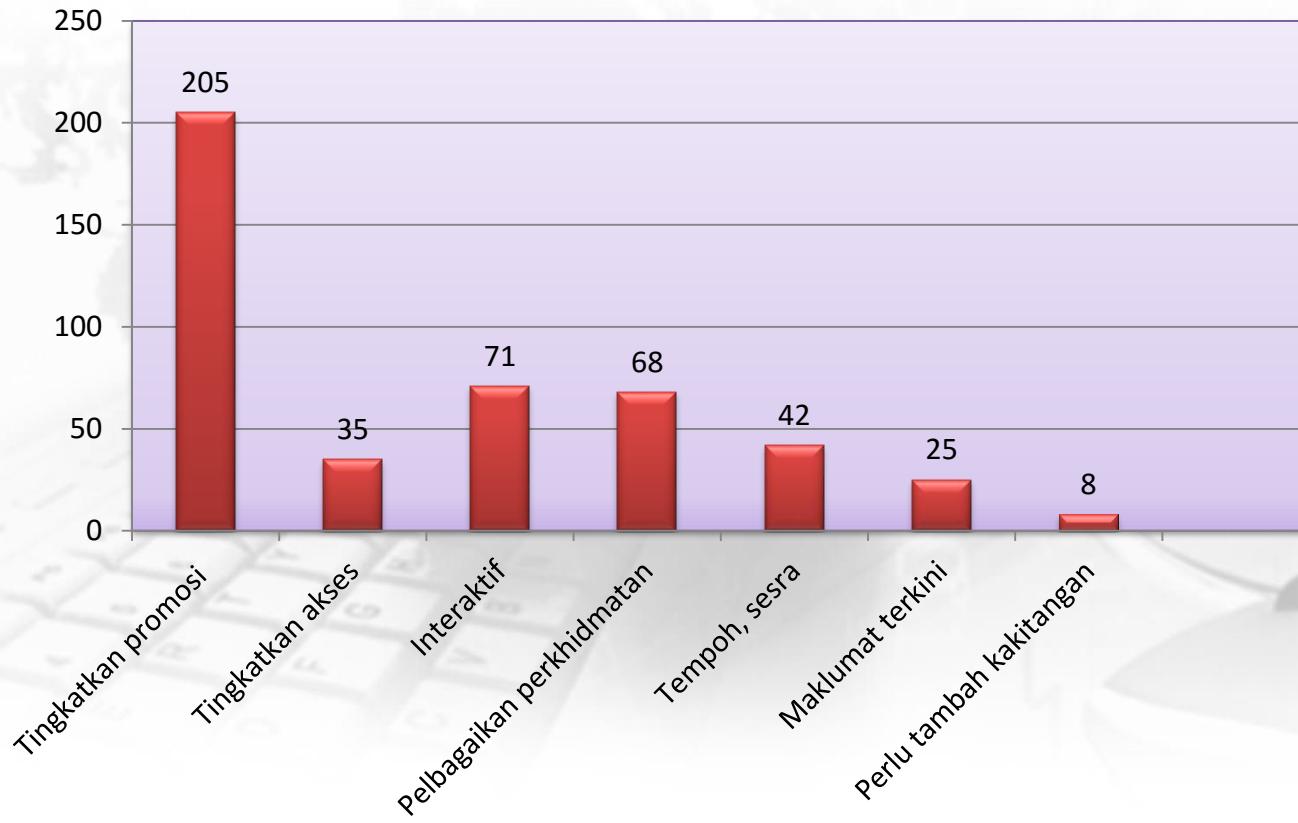
Kurangkan kos perbelanjaan.  
Tambahkan pula masyarakat sekarang lebih percaya kepada Profesor Google dan Doktor2 FB.

# HASIL KAJIAN - CADANGAN



# HASIL KAJIAN

## Ringkasan statistik cadangan:



# HASIL KAJIAN

**Antara cadangan-cadangan dari responden:**

1. Wujudkan slot FAQ dan bahagikan mengikut disiplin (untuk mengurangkan jumlah pertanyaan berulang)
2. Kenalpasti cabang-cabang kepakaran dan memberikan ruang kepada pengguna untuk memilih cabang yang dirasakan sesuai
3. Mengoptimumkan saluran FB, twitter, penggunaan hastag. Dengan ini, pengguna boleh 'tag' KKM, dan share tersebut menjadi reliable
4. Mewujudkan semula sistem SMS (sebagai salah satu sumber pendapatan KKM) dengan harga RM0.50 setiap jawapan
5. KKM mempunyai terlalu banyak FB pages, perlu optimumkan
6. Melibatkan pegawai perubatan/staf muda yang KREATIF, PRODUKTIF, TERBUKA di dalam proses pengurusan medium Tanya Pakar
7. Mewujudkan kajian feedback yang berterusan
8. Mewujudkan kajian kepuasan pelanggan yang telus
9. Melibatkan NGO berkaitan kesihatan seperti IMedik, tanpa menyempitkan skop kerjasama

# CABUTAN MINIT BERKENAAN ISU PENUTUPAN PERKHIDMATAN TANYA PAKAR

## MESUARAT JAWATANKUASA PENGURUSAN ADUAN KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA BIL. 1/2016 (11 April 2016)

- Mesyuarat dimaklumkan mengenai penutupan sementara Perkhidmatan Tanya Pakar bagi tujuan penambahbaikan.
- Penutupan perkhidmatan ini menyebabkan **peningkatan pertanyaan berkaitan kesihatan dalam SiSPAA**.
- **YBhg Dato' Pengerusi (YBhg Dato' Saiful Anuar bin Lebai Hussen) meminta supaya perkhidmatan ini diaktifkan kembali secepat mungkin bagi memudahkan orang ramai untuk membuat pertanyaan.**



**SEKIAN, TERIMA KASIH..**

