



PEJABAT TIMBALAN KETUA PENGARAH
KESIHATAN (PERUBATAN)
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA
JALAN CENDERASARI,
50590 KUALA LUMPUR, MALAYSIA.

Tel : 03-2919040

Fax : 03-26942251

Ruj. tuan :
Ruj. kami : (46) dlm KKM 87(P20/502) Bg 3
Tarikh : 8 Januari 2001

Pengarah Kesihatan Negeri

Pengarah
Hospital Kuala Lumpur

Pengarah
Hospital Selayang

Y. Bhg Dato' / Datin / Tuan / Puan,

Ferustakaan Ibu Pejabat
Kementerian Kesihatan Malaysia
Kementerian Kesihatan Malaysia
Jalan Cenderasari
50590 Kuala Lumpur

SURAT PEKELILING KETUA PENGARAH KESIHATAN MALAYSIA BIL 14 / 2001

GARISPANDUAN PENGURUSAN PERKHIDMATAN KERETA JENAZAH

1. TUJUAN

Surat ini bertujuan untuk memaklumkan mengenai garis panduan pengurusan perkhidmatan kereta jenazah serta perkhidmatan yang berkaitan di seluruh hospital Kementerian Kesihatan.

2. LATARBELAKANG

Pada masa ini tiada sistem khusus yang digunakan bagi menjaga hal-hal pengurusan jenazah dan keluarga si mati. Terdapat syarikat-syarikat yang membekalkan kereta jenazah dan keranda melihat kematian di hospital sebagai satu pelaburan yang menguntungkan, sedangkan keluarga si mati sedang berkabung dan bersedih.

Setakat ini, polisi Kementerian Kesihatan Malaysia adalah tidak menyediakan perkhidmatan jenazah sebagai salah satu perkhidmatan yang terdapat di semua hospital. Polisi penghantaran pulang jenazah oleh pihak hospital adalah seperti dinyatakan pada dalam surat Pekeliling Ketua Pengarah Kesihatan Bil. 8/94 bertarikh 25 Oktober 1994 serta pindaannya pada tahun 1995. Harga yang dikenakan bagi perjalanan kereta jenazah adalah seperti yang terdapat di dalam Akta Fee 1951.

Antara isu yang dikenalpasti dengan pengurusan perkhidmatan jenazah adalah penglibatan anggota hospital di dalam pengurusan jenazah oleh syarikat-syarikat tersebut, kekurangan kereta jenazah dan pemandu, kenderaan jenazah yang selalu rosak, wakil-wakil syarikat keranda berkeliaran di kawasan hospital dan ahli keluarga menanggung bayaran yang tinggi.

Oleh itu dengan adanya garis panduan ini, adalah diharapkan masalah seperti di atas dapat diselesaikan dan pengurusan perkhidmatan jenazah dapat dipertingkatkan demi mengekalkan nilai etika dan moral sesama manusia

3. PENGURUSAN PERKHIDMATAN KERETA JENAZAH

Garis panduan ini memaklumkan tentang pilihan yang terdapat, surat pekeliling yang berkaitan, terma rujukan, peranan penyelaras, peranan pihak hospital dan tugas pengawasan oleh pihak jabatan kesihatan negeri dan hospital bagi menguruskan perkhidmatan tersebut.

4. TARIKH BERKUATKUASA

Garis panduan ini adalah berkuatkuasa mulai dari tarikh surat ini dikeluarkan.

5. TINDAKAN DAN PENGAWASAN

Pengarah Kesihatan Negeri adalah bertanggungjawab supaya garis panduan ini diedarkan ke semua hospital di bawah pentadbiran Y Bhg. Dato'/Datin/Tuan/Puan.

6. PERTANYAAN

Sekiranya terdapat pertanyaan, sila merujuk kepada Kementerian di alamat berikut:

Pengarah Perkembangan Perubatan
Cawangan Perkhidmatan dan Kepakaran
Bahagian Perkembangan Perubatan
Kementerian Kesihatan Malaysia
Jalan Cenderasari
50590 Kuala Lumpur

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menurut perintah,



(DATU DR. HAJI MOHAMAD TAHA BIN ARIF)
Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia
Kementerian Kesihatan Malaysia

s.k. Ketua Setiausaha Kementerian Kesihatan Malaysia

Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Perubatan)

Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Kesihatan Awam)

Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Penyelidikan dan Sokongan Teknikal)

Timbalan Ketua Setiausaha Bahagian Kewangan

GARISPANDUAN PENGURUSAN PERKHIDMATAN KERETA JENAZAH

1. TUJUAN

Garis panduan ini bertujuan untuk memaklumkan dasar dan peraturan mengenai pengurusan perkhidmatan kereta jenazah serta perkhidmatan yang berkaitan di seluruh hospital Kementerian Kesihatan Malaysia.

2. LATARBELAKANG

- 2.1 Di hospital-hospital di mana terdapat kes-kes kematian samada di wad atau jabatan kecemasan, tiada sistem khusus yang digunakan bagi menjaga hal-hal pengurusan jenazah dan keluarga si mati.
- 2.2 Senario kini menunjukkan bahawa terdapat sesetengah pihak yang meraih keuntungan daripada kehilangan atau kematian seseorang ahli keluarga. Mereka yang terlibat dengan syarikat-syarikat membekalkan kereta jenazah dan keranda telah melihat kematian di hospital sebagai satu pelaburan yang menguntungkan. Ahli-ahli keluarga yang sedang berkabung dan bersedih dengan peristiwa kematian salah seorang ahli keluarga mereka didatangi oleh mereka (wakil-wakil syarikat tersebut) yang menawarkan berbagai pakej dan perkhidmatan berkaitan dengan pengurusan jenazah. Keadaan ini amat mengganggu ketenangan fikiran mereka yang masih lagi berkabung, malah terdapat keadaan di mana pesakit di wad masih belum menghembuskan nafas terakhir tetapi wakil-wakil syarikat ini telahpun membuat tawaran perkhidmatan mereka kepada ahli keluarga yang terlibat.
- 2.3 Secara umumnya adalah menjadi polisi Kementerian Kesihatan setakat ini untuk tidak menyediakan perkhidmatan jenazah sebagai salah satu perkhidmatan yang terdapat di semua hospital. Sebaliknya pihak hospital lebih bertindak sebagai **fasilitator** dalam memberi pertolongan kepada keluarga si mati untuk mendapatkan perkhidmatan pengurusan jenazah dari syarikat-syarikat keranda/kereta jenazah, atau jabatan-jabatan agama Islam, masjid dan badan-badan bukan kerajaan (NGOs) mengikut kemudahan yang terdapat di sesebuah lokaliti.
- 2.4 Polisi penghantaran pulang jenazah oleh pihak hospital dinyatakan pada **para 8.4 Pekeliling Ketua Pengarah Kesihatan Bil. 8/94 bertarikh 25 Oktober 1994 serta Pindaan (Lampiran 1)**. Merujuk kepada Pekeliling tersebut, terdapat 4 jenis keadaan/kes iaitu : Kes Rujukan Kerajaan; Kes Bukan Rujukan Kerajaan, Kakitangan Kerajaan Yang Meninggal di Hospital dan Kes-kes Kematian Yang Tidak Dibawa Ke Hospital.
- 2.5 Penjelasan berkenaan dengan harga yang dikenakan bagi perjalanan kereta jenazah pula adalah seperti yang terdapat di dalam **Akta Fee 1951 iaitu Perintah Fee (Perubatan) 1982 pindaan 1994, Jadual H, Bahagian 2 (ii)**.
- 2.6 Dasar ini akan melibatkan semua kes kematian yang berlaku di wad-wad dan jabatan kecemasan.

- 2.7 Dengan adanya sistem dan dasar yang dicadangkan ini adalah diharapkan pada masa hadapan, ahli keluarga yang menghadapi situasi ini tidak lagi diganggu dengan masalah seperti ini.

3. ISU-ISU BERKAITAN DENGAN PENGURUSAN PERKHIDMATAN JENAZAH

Beberapa isu telah dikemukakan yang perlu diambil perhatian:

- 3.1 Penglibatan kakitangan hospital di dalam pengurusan jenazah oleh syarikat-syarikat tersebut.
- 3.2 Kekurangan sumber keperluan dari segi menyediakan pengurusan terutama perkhidmatan jenazah seperti kenderaan jenazah dan pemandu kereta jenazah bagi perjalanan yang jauh.
- 3.3 Kenderaan jenazah yang ada adalah tidak di dalam keadaan baik dan sentiasa mengalami kerosakan.
- 3.4 Wakil-wakil syarikat keranda/ kereta jenazah berkeliaran di kawasan hospital.
- 3.5 Ahli keluarga terpaksa menanggung bayaran yang sangat tinggi ia itu, kadar tidak dikawal.

4. CADANGAN-CADANGAN UNTUK MENGATASI MASALAH INI

Mesyuarat Jawatankuasa Dasar dan Perancangan Kementerian Kesihatan (JDPKK) Bil 4/2001 telah bersetuju dengan cadangan-cadangan seperti berikut:

4.1 Bagi hospital yang mempunyai kereta jenazah yang mencukupi,

Perkhidmatan kereta jenazah hendaklah mengikut Pekeliling KPK Bil. 8/94 dan pindaan 1995.

Caj yang dikenakan adalah mengikut Perintah Fee (Perubatan) 1982, Jadual H, Bhg 2 (ii).

4.2. Bagi hospital yang tidak mempunyai kereta jenazah atau mempunyai kereta jenazah tetapi masih tidak mencukupi,

Terdapat 2 pilihan yang boleh dilaksanakan:

4.2.1. Pilihan Pertama

Pihak hospital akan menyediakan risalah dan makluman berkenaan semua perkhidmatan pengurusan jenazah yang terdapat di lokaliti tersebut bagi memudahkan waris / keluarga si mati untuk berhubung dengan mana-mana pihak yang difikirkan sesuai. Sebagai fasilitator, pihak hospital perlu memberi bantuan kepada keluarga si mati seperti menghubungi badan-badan kebajikan dan sebagainya tetapi pengurusan jenazah adalah terletak di bawah tanggungjawab waris / keluarga si mati.

4.2.2. Pilihan-Kedua

Dicadangkan agar lembaga pelawat hospital memainkan peranan utama sebagai fasilitator dalam penyelenggaraan perkhidmatan pengurusan jenazah.

Ahli lembaga pelawat hospital boleh mempengerusikan satu jawatankuasa bagi memilih satu konsortium syarikat-syarikat pembekal keranda dan pengurusan jenazah ataupun melibatkan pertubuhan dan badan-badan bukan kerajaan (NGOs) yang terdapat di lokasi tersebut bagi membantu dalam perkhidmatan ini.

Sekiranya ahli lembaga pelawat hospital memutuskan agar perkhidmatan ini dikendalikan oleh konsortium tersebut, maka satu syarikat akan dipilih sebagai penyelaras/ koordinator. Setiap syarikat di dalam konsortium tersebut akan menjadi penyelaras/koordinator bagi tempoh tertentu dan secara bergilir-gilir. Kesemua syarikat tersebut perlu berdaftar dengan pihak hospital. Mereka juga boleh melantik seorang individu bebas sebagai koordinator.

Bagi hospital-hospital yang telah ada perkhidmatan konsortium pengurusan jenazah, perkhidmatan ini boleh diteruskan.

Pembayaran bagi perkhidmatan pakej asas (*basic*) serta perkhidmatan tambahan (*optional*) hendaklah dikemukakan oleh syarikat atau konsortium dan dipersetujui oleh jawatankuasa (pihak hospital, pihak lembaga pelawat / NGO) yang menguruskan perkhidmatan ini. Senarai serta harga pakej-pakej ini perlu dipamerkan di tempat-tempat yang strategik dan perlu dinyatakan dengan jelas untuk dimaklumkan kepada keluarga si mati, supaya mereka boleh memilih pakej yang bersesuaian dengan kemampuan masing-masing. Jawatankuasa hendaklah memastikan bahawa syarikat atau konsortium membantu golongan yang tidak berkemampuan bagi perkhidmatan pakej asas.

Terma rujukan, peranan koordinator, peranan hospital dan carta aliran adalah seperti di **Lampiran 2**.

*** Walau bagaimanapun waris keluarga si mati adalah tidak semestinya mengikut pilihan seperti yang dicadangkan ini secara mutlak. Mereka masih bebas untuk memilih mana-mana pihak atau wakil selain daripada yang berdaftar dengan pihak hospital.**

5. FAEDAH-FAEDAH CADANGAN DASAR

- 5.1 Menyediakan bantuan/pertolongan yang lebih teratur dan prihatin kepada keluarga yang menghadapi kematian di saat perkabungan.
- 5.2 Mencegah wakil-wakil syarikat keranda/kereta jenazah daripada membanjiri kawasan hospital terutamanya di jabatan kecemasan dan wad serta mengganggu dan mengugut pihak keluarga yang terbabit untuk membayar jumlah yang tinggi bagi menguruskan jenazah.
- 5.3 Membantu kakitangan hospital dalam memberi pertolongan dan apa-apa yang diperlukan oleh pihak keluarga yang sedang berkabung itu.
- 5.4 Menyediakan perkhidmatan pengurusan jenazah dengan harga yang murah dan berpatutan yang dapat ditanggung oleh ahli keluarga.
- 5.5 Mengelakkan penglibatan kakitangan hospital di dalam pengendalian keranda, menguruskan jenazah atau bertindak sebagai orang tengah di antara wakil syarikat kereta jenazah dan ahli keluarga.

6. PEMANTAUAN DAN PENILAIAN

Pihak negeri dan hospital bertanggungjawab memantau pengurusan perkhidmatan kereta jenazah dan perkhidmatan yang berkaitan. Suatu sistem pemantauan dan penilaian perlu disediakan bagi memastikan perkhidmatan yang di sediakan adalah "*patient focussed*", cekap, berkesan dan berkualiti.

Pekeliling Ketua Pengarah Kesihatan Bil. 8/94- Bil(25) dlm.KKM-87(607)
bertarikh 25-10-1994 dan Pindaan Pada Para 8.4.3.

8.4. Polisi Penghantaran Pulang Jenazah Oleh Pihak Hospital

8.4.1. Kes Rujukan Kerajaan

Adalah menjadi tanggungjawab hospital berkenaan menghantar balik jenazah ke hospital yang merujuk dengan menggunakan kereta jenazah/mayat hospital tanpa mengenakan apa-apa bayaran, mengikut peruntukan di para Perintah Fee (Perubatan) 1982.

8.4.2. Kes Bukan Rujukan Kerajaan

Bagi pesakit yang meninggal dunia yang bukan dirujuk, pihak hospital diminta membantu keluarga simati dalam mendapatkan perkhidmatan kereta jenazah/mayat dari Jabatan Agama Islam, Persatuan Agama dan lain-lain badan yang berkenaan. Walau bagaimanapun,, di dalam lokaliti setempat, kereta jenazah/mayat hospital boleh digunakan berdasarkan kepada budi bicara Pengarah Hospital, 'availability' kereta mayat dan kakitangan serta lain-lain aspek yang berkaitan.

8.4.3. Kakitangan Kerajaan Yang Meninggal Di Hospital

Seseorang pegawai atau keluarganya yang meninggal dunia di hospital adalah layak untuk mendapatkan perkhidmatan sebuah kereta jenazah untuk membawa balik jenazah dari hospital ke rumah dengan percuma, mengikut peruntukan di dalam Perintah Am Bab 7.

8.4.4. Kes-kes Kematian Yang Tidak Dibawa Ke Hospital

Adalah diluar tanggungjawab pihak hospital. Penggunaan kereta jenazah/mayat hospital bagi kes yang sedemikian adalah tidak digalakkan.

Pindaan Pekeliling Ketua Pengarah Kesihatan 8/94- Bil(6) dlm.KKM-87(607)
Bhg 2 bertarikh 14-4-1995

8.4.3. Anggota Perkhidmatan Awam yang Meninggal Di Hospital

Bagi anggota perkhidmatan awam (tidak termasuk keluarga), tatacara seperti yang dinyatakan dalam Pekeliling Perbendaharaan Bil. 2/1993 (dilampirkan) hendaklah diikuti.

[KK/BP (8.00) 248/14-16/(5).]



KERAJAAN SERI PADUKA BAGINDA
MALAYSIA

PEKELILING PERBENDAHARAAN BIL. 2 TAHUN 1993

TATACARA PEMBAYARAN BANTUAN MENGURUS JENAZAH DAN
BAYARAN PENGANGKUTAN JENAZAH BAGI ANGGOTA PERKHIDMATAN
AWAM

1. TUJUAN

1.1 Pekeliling ini bertujuan untuk menetapkan tatacara bagi pembayaran bantuan, mengurus jenazah dan bayaran pengangkutan jenazah yang diperuntukkan di bawah Sistem Saraan Baru (SSB) kepada anggota Perkhidmatan Awam.

2. TAFSIRAN

2.1 Melainkan sesuatu itu terjelas maksudnya di dalam Pekeliling ini, tafsiran di bawah ini hendaklah diikuti:

2.1.1 "Anggota" bererti pegawai dan kakitangan Perkhidmatan Awam (termasuk Perkhidmatan Tentera Dan Polis).

2.1.2 "Ketua Pejabat" bererti seorang pegawai yang terkanan yang mengetuai sesuatu pejabat. Ketua Pejabat tidak semestinya Ketua Jabatan.

2.1.3 "Bantuan Mengurus Jenazah" bermaksud bantuan yang diberikan kepada keluarga anggota yang meninggal dunia untuk apa-apa tujuan yang berkaitan dengan kematian anggota itu. Bantuan ini adalah sebagai tambahan kepada bayaran pengangkutan jenazah.

2.1.4 "Bayaran Pengangkutan Jenazah" bererti bayaran pengangkutan yang terlibat untuk membawa jenazah anggota dari tempat kematian ke tempat pengkebumian atau kesempurnaan mayat.

3 KELAYAKAN

3.1 Berikutan dengan pelaksanaan SSB yang berkuatkuasa mulai 1-1-1992, beberapa claun dan kemudahan baru telah diperkenalkan. Di antara kemudahan ini ialah:

- (i) Bayaran bantuan mengurus jenazah sebanyak RM1,000.00 kepada keluarga anggota;
- (ii) Bayaran pengangkutan jenazah mengikut perbelanjaan sebenar.

3.2 Kemudahan ini adalah bagi anggota yang memilih SSB dan meninggal dunia semasa dalam perkhidmatan, sama ada semasa di dalam atau di luar tugas rasmi. Anggota yang telah meninggal dunia dalam tempoh 1-1-1992 hingga 31-3-1992 adalah dianggap telah memilih SSB.

4. TATACARA PEMBAYARAN

4.1 Bantuan Mengurus Jenazah

4.1.1 Bayaran bantuan mengurus jenazah hendaklah dibuat berdasarkan pengesahan oleh Ketua Pejabat mengikut borang seperti di Lampiran "A".

4.1.2 Bantuan mengurus jenazah hendaklah dibayar secara cek kepada waris terdekat anggota yang meninggal dunia mengikut keutamaan seperti berikut:

- (a) Bagi anggota yang sudah berkahwin:
 - (i) Isteri atau suami simati. Bagi anggota yang mempunyai lebih daripada seorang isteri, bayaran bolehlah diberi kepada isteri yang menanggung perbelanjaan mengurus jenazah itu;
- (b) Bagi anggota duda/janda:
 - (i) Anak lelaki atau perempuan simati yang berumur 21 tahun ke atas.
- (c) Bagi anggota bujang:
 - (i) Ibu atau bapa simati.
- (d) Jika peraturan (a), (b) dan (c) tidak dapat dipenuhi maka bantuan mengurus jenazah ini bolehlah diberi kepada mana-mana ahli keluarganya yang menanggung perbelanjaan mengurus jenazah tersebut.

4.1.3 Surat pengesahan Ketua Pejabat hendaklah disampaikan dengan segera kepada Pusat Tanggungjawab/Pusat Kos berkenaan bagi tujuan penyediaan baucer bayaran. Pegawai yang mengesahkan baucer hendaklah memastikan bahawa anggota berkenaan adalah di bawah SSB. Sebaik sahaja baucer itu diterima oleh Pejabat Pembayar, ianya hendaklah dianggap sebagai dokumen yang lengkap dan oleh itu cek hendaklah dikeluarkan serta meria.

4.1.4 Dalam tempoh sebulan selepas bayaran dibuat, Ketua Pejabat hendaklah memastikan maklumat-maklumat berikut diperolehi dan disimpan di pejabat:

- (a) Salinan Sijil Kematian yang diakui sah.

(b) Salinan surat akuan penerimaan (lampiran B).

(c) Catitan akhir mengenai bayaran dalam buku rekod perkhidmatan.

4.2 Bayaran Pengangkutan Jenazah

4.2.1 Bayaran pengangkutan jenazah hendaklah dibuat berdasarkan tuntutan perbelanjaan sebenar yang disokong dengan resit bayaran.

4.2.2 Tuntutan ini hendaklah dikemukakan oleh ahli keluarga yang telah menerima bantuan mengurus jenazah seperti di 4.1.2.

4.2.3 Peraturan ini tidak melarang amalan sekarang oleh Jabatan-jabatan untuk menggunakan kenderaan Jabatan bagi tujuan pengangkutan jenazah. Sekiranya kenderaan Jabatan digunakan, maka ahli keluarga anggota tidak boleh menuntut bayaran pengangkutan jenazah bagi perjalanan yang menggunakan kenderaan Jabatan itu.

5. PEMAKAIAN

5.1 Peraturan mengenai pengangkutan jenazah rakyat Malaysia termasuk Pegawai Kerajaan yang meninggal dunia di luar negeri adalah ditetapkan dalam Surat Pekeliling Am Bil. 13 Tahun 1982.

5.2 Bagi anggota yang bertukar Wilayah, peraturan mengenai bayaran tambang bagi seorang ahli keluarga mengiringi jenazah adalah seperti yang ditetapkan dalam Pekeliling Perkhidmatan Bil. 5 Tahun 1978.

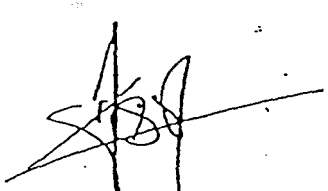
5.3 Bagi anggota yang berkhidmat di luar negeri, peraturan mengenai bayaran pengangkutan jenazah adalah seperti ditetapkan dalam SULIT 835 dan apa-apa pindaan ke atasnya.

5.4 Pekeliling ini adalah juga dipanjangkan pemakaiannya kepada anggota Badan-badan Berkanun dan Kuasa-kuasa Tempatan.

6. AM

6.1 Pekeliling ini memberikan tanggungjawab kepada Ketua Pejabat untuk memastikan bayaran dibuat kepada ahli keluarga. Bagi memudahkan dan mempercepatkan proses pengesahan pertalian kekeluargaan anggota, Ketua Pejabat di tiap-tiap Jabatan hendaklah menyalin dan mengemaskinikan rekod mengenai ahli keluarga anggota masing-masing.

6.2 Pekeliling ini berkuatkuasa mulai 1-1-1992.


 DATO' AZIZAN BIN HUSAIN,
 Timbalan Ketua Setiausaha Perbendaharaan II,
 Perbendaharaan Malaysia

14 Januari 1993.

PENGESAHAN KETUA PEJABAT

1. Saya mengesahkan bahawa saya telah menerima laporan bahawa pegawai di pejabat saya bernama

.....No. Kad Pengenalan.....

No. Gaji.....telah meninggal dunia semasa dalam Perkhidmatan Kerajaan.

2. Saya mengesahkan pegawai ini mempunyai ahli keluarga yang boleh dibayar bantuan mengurus jenazah iaitu Encik/Puan/Cik.....

.....Alamat.....

No. Kad Pengenalan.....Hubungannya dengan simati ialah

Tandatangan:

Nama Pegawai:

Jawatan/Pangkat:

Cop Pejabat:

Tarikh:

**SURAT AKUAN PENERIMAAN BAYARAN BANTUAN MENGURUS
JENAZAH SEBANYAK RM1,000.00**

1. Saya
(No. Kad Pengenalan.....) yang bertandatangan di bawah, beralamat
di.....
dengan ini mengakui penerimaan cek berjumlah RM1,000.00 (Ringgit: Satu ribu
sahaja) daripada Kerajaan Persekutuan Malaysia sebagai bayaran bantuan mengurus
jenazah
(No. Kad Pengenalan.....) seorang anggota
Perkhidmatan Awam yang bertugas di Jabatan

2. Butir-butir cek adalah seperti berikut:

No. Cek..... Tarikh

Nama Bank dan Cawangannya.....

Tarikh..... Tandatangan

Sebagai pengenalan dan pengesahan, tandatangan di atas telah disaksikan oleh:

(1) Tandatangan	(2) Tandatangan
Nama	Nama
Alamat	Alamat
No. K.P.	No. K.P.
Tarikh	Tarikh

TERMA RUJUKAN

Penyelaras (Koordinator) yang dilantik hendaklah mematuhi peraturan-peraturan berikut:

1. Mana-mana agen pengkebumian dari mana-mana syarikat pembekal keranda berdaftar adalah tidak dibenarkan pergi terus ke wad atau unit lain untuk menawarkan perkhidmatan mereka kepada mana-mana keluarga si mati, kakitangan wad mahupun kakitangan unit-unit lain.
2. Penyelaras hendaklah bertugas 24 jam sehari (mengikut shif).
3. Penyelaras dan penolongnya hendaklah memakai pakaian seragam yang sesuai dan tanda nama pada setiap masa.
4. Penyelaras akan berpangkalan di Pusat Kawalan atau di tempat lain yang sesuai.
5. Pemberitahuan tentang kematian kepada keluarga si mati mestilah dibuat oleh Pembantu Perubatan, Ketua Jururawat atau Jururawat yang bertugas di wad atau lain-lain unit di hospital.
6. Hanya Pembantu Perubatan, Ketua Jururawat atau Jururawat bertugas di wad atau lain-lain unit dibenarkan untuk memberitahu penyelaras mengenai kematian melalui talian sambungan hospital, seterusnya menghantar ahli-ahli keluarga si mati untuk berjumpa dengan penyelaras ini dan merekodkan dalam BHT tentang tarikh dan masa pemberitahuan tersebut. Keluarga si mati boleh dimaklumkan mengenai perkhidmatan yang diberi oleh penyelaras melalui risalah-risalah.
7. Penyelaras akan menghubungi syarikat pembekal keranda yang berdaftar melalui panggilan mengikut giliran (berdasarkan nombor giliran dalam senarai), supaya mereka menghantar kakitangan untuk berjumpa keluarga si mati di pejabat penyelaras bagi menawarkan perkhidmatan mereka.
8. Penyelaras dikehendaki meyimpan sebuah buku rekod untuk mencatat semua maklumat dari wad atau unit mengenai si mati dan syarikat pembekal keranda yang dipilih serta memberitahu Pembantu Perubatan yang bertugas di bilik mayat.
9. Jawatankuasa yang melantik konsortium syarikat tersebut, berhak melantik syarikat pembekal keranda yang baru atau memberhentikan pengurus-pengurus mayat yang didapati tidak beretika (tidak mengikut peraturan) dari masa ke semasa.
10. Pihak hospital hendaklah memaklumkan kepada semua kakitangan wad dan lain-lain unit berkenaan peraturan dan fungsi pihak Penyelaras.

11. Kakitangan hospital tidak dibenarkan memanggil secara terus mana-mana agen atau syarikat pembekal keranda. Panggilan tersebut mestilah hanya dibuat oleh penyelaras sahaja. Mereka hendaklah merujuk ahli keluarga si mati kepada penyelaras untuk sebarang urusan.
12. Ahli keluarga si mati berhak melantik mana-mana syarikat pembekal keranda tetapi mestilah melalui penyelaras bagi tujuan penyimpanan rekod. Penyelaras harus membantu keluarga si mati sekiranya perlu berkenaan dengan kenderaan/urusan pengkebumian, dan lain-lain.
13. Penyelaras harus menyemak daftar kematian di bilik mayat melalui Pembantu Perubatan Y/M bilik mayat, berkenaan kematian harian di wad / unit bagi tujuan memantau sistem ini.
14. Seboleh-bolehnya penyelaras yang dilantik hendaklah bersifat berkecuali dan tidak memihak kepada mana-mana syarikat.

PERANAN PENYELARAS / KOORDINATOR

1. Penyelaras bertanggungjawab untuk menyelaraskan perkhidmatan pengkebumian yang dikendalikan oleh syarikat pembekal keranda.
2. Perkhidmatan yang diberikan hendaklah bersifat penyayang dan berfokus kepada pesakit.
3. Segala bantuan hendaklah diberikan kepada keluarga si mati.
4. Keluarga si mati berhak memilih mana-mana syarikat pembekal keranda yang dikehendaki, tidak semestinya daripada syarikat yang didaftarkan (jika diminta oleh pihak keluarga), namun ianya mestilah melalui penyelaras bagi tujuan penyimpanan rekod.
5. Penyelaras dikehendaki menyimpan rekod bagi semua kes yang diuruskan oleh syarikat pembekal keranda berkenaan.
6. Semua syarikat pembekal keranda yang berdaftar dan tidak berdaftar mesti diselaraskan oleh penyelaras.
7. Agen atau syarikat pembekal keranda tidak dibenarkan memasuki wad-wad atau unit untuk menawar perkhidmatan mereka masing-masing..
8. Penyelaras boleh mengupah kakitangan sendiri untuk membantunya menguruskan perkhidmatan 24 jam ini.
9. Pengurusan perkhidmatan kereta jenazah dan perkhidmatan yang berkaitan yang diberikan oleh syarikat pembekal keranda yang berdaftar hendaklah secara giliran yang adil dan tegas, untuk mengelakkan monopoli oleh sesebuah syarikat tertentu sahaja.

10. Petugas dari syarikat yang berdaftar akan berjumpa keluarga si mati di bilik penyelaras dan semua petugas mesti memakai pas pengenalan yang sah.
11. Syarikat-syarikat yang berdaftar hendaklah membayar sejumlah yuran pengurusan bulanan kepada penyelaras. Jumlah yuran yang ditetapkan hendaklah dipersetujui oleh syarikat-syarikat, pihak hospital dan pihak lembaga pelawat/NGO yang menguruskan perkhidmatan ini.
12. Yuran bagi pelbagai perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat pembekal keranda hendaklah dikemukakan kepada penyelaras, pihak hospital dan pihak lembaga pelawat/NGO yang menguruskan perkhidmatan ini, terlebih dahulu.
13. Keluarga si mati hendaklah menyelesaikan bayaran perkhidmatan pengurusan mayat secara terus kepada pihak syarikat pembekal keranda .
14. Penyelaras hendaklah membantu keluarga si mati yang tidak mampu membiayai kos perkhidmatan ini mengikut budi bicaranya.

PERANAN PIHAK HOSPITAL

1. Hospital bertindak sebagai fasilitator untuk membantu keluarga si mati yang sedang berkabung.
2. Menyediakan ruang / bilik serta sambungan talian telefon untuk penyelaras.
3. Mengurangkan masalah syarikat keranda daripada membanjiri kawasan hospital dan mengganggu ketenteraman keluarga si mati dan supaya tidak mencemarkan imej hospital.
4. Memantau perkhidmatan yang diberi oleh pihak penyelaras dengan memeriksa daftar kematian.
5. Menjamin/ memantau perkhidmatan yang diberikan adalah dilaksanakan seperti dalam terma rujukan dan proses kerja
6. Memaklumkan kepada semua anggota hospital mengenai perkhidmatan pengurusan kereta jenazah.
7. Setiap hospital hendaklah menyediakan proses kerja masing-masing.
8. Pihak hospital adalah bertanggungjawab untuk mengendalikan mayat yang tidak dituntut.

CARTA ALIRAN PENGURUSAN PERKHIDMATAN KERETA JENAZAH

