



**JABATAN KESIHATAN WILAYAH PERSEKUTUAN  
KUALA LUMPUR DAN PUTRAJAYA**

Jalan Cenderasari  
50590 KUALA LUMPUR  
MALAYSIA

Tel : 03-2268 7333  
Fax : 03-2268 7555  
Laman Web : [jknkl.moh.gov.my](http://jknkl.moh.gov.my)



Ruj. Kami : Bil (5) JKWPKL 302/18 Jld 3  
Tarikh : 21 Jun 2019

**Prof. Dr Puteri Nemie Jahn Kassim**  
*Civil Law Department*  
*Ahmad Ibrahim Kulliyah of Laws*  
*International Islamic University Malaysia*  
*PO Box 10, 50728 Kuala Lumpur*

Prof,

**JEMPUTAN SEBAGAI PENCERAMAH KURSUS PENGURUSAN ADUAN 2019,  
ANJURAN BAHAGIAN PERUBATAN JABATAN KESIHATAN WILAYAH  
PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR & PUTRAJAYA (JKWPKL&P)**

Dengan segala hormatnya merujuk kepada perkara di atas

2. Aduan merupakan isu besar yang sering dihadapi dan perlu ditangani oleh semua fasiliti kesihatan KKM. Jumlah peningkatan aduan dan proses penyelesaiannya dari masa ke semasa telah mengambil ruang dalam perkhidmatan dan melibatkan bayaran pampasan kewangan jutaan ringgit. Sehubungan dengan itu, Unit Pengurusan Hospital, Bahagian Perubatan, Jabatan Kesihatan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur Dan Putrajaya akan menganjurkan Kursus Pengurusan Aduan 2019.

3. Oleh yang demikian, pihak kami berbesar hati ingin menjemput **Prof. Dr Puteri Nemie Jahn Kassim** sebagai penceramah Kursus Pengurusan Aduan 2019 seperti ketetapan berikut:

**Tarikh : 21 Ogos 2019**  
**Masa : 8.30 pagi-1 tengahari**  
**Tempat : Tempat akan diberitahu kelak**

4. Bayaran penceramah adalah dibawah tanggungan Bahagian Perubatan, Jabatan Kesihatan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur & Putrajaya manakala segala tuntutan perjalanan adalah dibawah tanggungjawab PTJ masing-masing. Sebarang pertanyaan sila berhubung terus dengan Dr. Abd Hadi Bin Jimin ditalian 03-22687307 dan Dr. Norbaizatul Akhmal Bt Zulkefly ditalian 03-22687393. Bersama-sama ini disertakan tentatif program seperti di **Lampiran 1** untuk rujukan.

"KAMI SEDIA MEMBANTU"



**SIRIM**  
PENGKERTIFIKAN MS ISO 9001:2008  
NO. SIJIL : AR 5415

5. Segala kerjasama yang diberikan amatlah dihargai dan diucapkan ribuan terima kasih.

Sekian.

**“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”**

Saya yang menjalankan amanah

h/p

  
**(DR. HJH. SHAHRUM BINTI ISMAIL)**

**MMC NO: 30520**

Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Perubatan)  
Jabatan Kesihatan Wilayah Persekutuan  
Kuala Lumpur dan Putrajaya

**DR. MOHD AKMAL BIN DATO' DAHLAN**  
MMC : 40555  
Ketua Pen. Pengarah Kanan UD54  
Bahagian Perubatan  
Jab. Kesihatan WPKL&P

## LAMPIRAN1

**KURSUS PENGURUSAN ADUAN 2019  
21-23 OGOS 2019**

<b>21 OGOS 2019 (RABU)</b>		
<b>MASA</b>	<b>ATURCARA</b>	<b>TINDAKAN</b>
8.30am – 9am	Pendaftaran	Urusetia
9am – 11am	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jenis-Jenis Aduan: Aduan Berasas Vs Aduan Tidak Berasas</li> </ul>	Penceramah
11am-11.30am	Minum pagi	
11.30am -1.30pm	<ul style="list-style-type: none"> <li>Undang-undang Fitnah dan Kerahsiaan Perubatan di Malaysia <i>Professor Dr Puteri Nemie Jahn Kassim</i> <i>Department of Civil Law</i> <i>International Islamic University Malaysia</i></li> </ul>	Penceramah
1.30pm-2.30pm	Makan Tengahari & Check in	
2.30pm – 4.30pm	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bengkel Penulisan Maklumbalas Berkesan Dan Kaedah –Kaedah Pengurusan Aduan Pro Suziyana Binti Sukri, HPJ</li> </ul>	Penceramah
4.30pm – 8pm	Minum Petang / Makan Malam	
8pm – 10pm	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nilai-nilai Murni Penjawat Awam En. Shahrom Bin Shahrin, HPJ</li> </ul>	Penceramah

**PROGRAM KURSUS PENGURUSAN ADUAN 2019  
21-23 OGOS 2019**

<b>23 OGOS 2019 ( JUMAAT )</b>		
<b>MASA</b>	<b>ATURCARA</b>	<b>TINDAKAN</b>
8am– 8.30am	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran Peserta</li> </ul>	Urusetia
8.30am-10.30am	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Audi Alteram Partem ( hak untuk didengar) Dalam Konteks Siasatan Aduan Dan Huraian Fakta dalam Konteks Siasatan Aduan <b>Puan Fazillah Begum Binti Abdul Ghani</b> <b>Hakim Mahkamah Sesyen, Mahkamah Sesyen</b> <b>Majistret Butterworth</b></li> </ul>	Penceramah
10.30am– 12pm	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perasmian Penutupan &amp; Penyampaian Sijil</li> </ul>	Urusetia
12pm – 2pm	Makan Tengahari & Bersurai	