

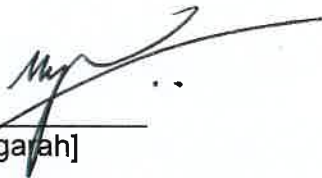


## **MS ISO 9001:2015**

Tajuk Prosedur:  
**PROSEDUR  
PERKHIDMATAN KLINIK VETERINAR**

No.Prosedur:  
**PK(O).DVS.PV.11**

DILULUSKAN OLEH:

  
[Pengarah]

TARIKH KUATKUASA:  
**05 JUNE 2025**

**DOKUMEN TERKAWAL**

### SENARAI EDARAN

| NO SALINAN<br>TERKAWAL |      | PEMEGANG DOKUMEN                                   |
|------------------------|------|----------------------------------------------------|
| PK(O).DVS.PV.11        | (01) | Pengarah Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah      |
| PK(O).DVS.PV.11        | (02) | Pegawai Dokumen                                    |
| PK(O).DVS.PV.11        | (03) | Ketua Bahagian [Timbalan Pengarah]                 |
| PK(O).DVS.PV.11        | (04) | Ketua Seksyen [Penolong Pengarah Seksyen/ Wilayah] |
| PK(O).DVS.PV.11        | (05) | Ketua Unit [Pegawai Penguasa/ Pengurus Ladang]     |

## REKOD PINDAAN

| TARIKH PINDAAN | NO.PINDAAN/<br>NO.<br>KELUARAN | RUJUKAN<br>PINDAAN/ MUKA<br>SURAT<br>TERLIBAT | BUTIR-BUTIR PINDAAN                                                                                                   | DILULUSKAN<br>OLEH    |
|----------------|--------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 05/06/2025     | 00/03                          | Muka surat 1-10                               | Pengemaskinian tandatangan<br>Pengarah DVS Sabah dan tarikh<br>kuatkuasa pada Manual Kualiti<br>dan Prosedur Kualiti. | Pengarah<br>DVS Sabah |

# REKOD PINDAAN

PK(O).DVS.KV.11

| TARIKH PINDAAN | NO.PINDAAN/<br>NO.<br>KELUARAN | RUJUKAN<br>PINDAAN<br>MUKASURAT<br>TERLIBAT   | BUTIR-BUTIR<br>PINDAAN                                                                                                                                      | DILULUSKAN<br>OLEH    |
|----------------|--------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 26/01/2024     | 00/02<br>(01/02)               | TANGGUNGJAWAB<br>(7.0) A                      | Proses kerja<br>dikemaskini kerana<br>terdapat perubahan<br>pada sistem kerja.<br>Pengenalan kepada<br>Database Access Klinik<br>Haiwan Kesayangan<br>(KHK) | Pengarah<br>DVS Sabah |
|                |                                | CARTA ALIRAN<br>(8.0)<br>A.Pendaftaran<br>Kes | Carta alir dikemaskini<br>mengikut proses kerja.                                                                                                            |                       |
|                |                                | REKOD KUALITI<br>(9.0)                        | Senarai rekod kualiti<br>dikemaskini.                                                                                                                       |                       |
|                |                                | LAMPIRAN (10.0)                               | Terdapat tambahan<br>Lampiran di No.2<br>(PK(O).DVS.KV.11(L2)                                                                                               |                       |

[illegible]

|                                                                                   |                                        |  |                 |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--|-----------------|-------------|
|  | NO. DOKUMEN                            |  | PK(O).DVS.PV.11 |             |
|                                                                                   | PROSEDUR PERKHIDMATAN KLINIK VETERINAR |  |                 |             |
|                                                                                   | NO. KELUARAN                           |  | 03              | NO. PINDAAN |
|                                                                                   |                                        |  |                 | 00          |

### 1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan untuk menyediakan garis panduan bagi memastikan pengendalian Klinik Veterinar dilakukan dengan cekap dan berkesan serta memenuhi keperluan DVS.

### 2.0 SKOP

Prosedur ini digunapakai oleh anggota yang bertugas di Klinik Veterinar DVS Sabah bagi:

- A. Pendaftaran Kes
- B. Rawatan dan Pencegahan Penyakit
- C. Pembedahan Elektif

### 3.0 RUJUKAN

|            |                  |          |                                            |
|------------|------------------|----------|--------------------------------------------|
| <b>3.1</b> | <b>MK.DVS.01</b> | <b>:</b> | <b>MANUAL KUALITI DVS MS ISO 9001:2015</b> |
|            | Klausa 6.1       | :        | Penyediaan Pelan Risiko                    |
|            | Klausa 7.5.2     | :        | Mengujudkan dan Mengemaskini Maklumat      |
|            | Klausa 7         | :        | Sumber-Sumber                              |
|            | Klausa 7.1.2     | :        | Sumber Manusia                             |
|            | Klausa 7.2       | :        | Kopentensi                                 |
|            | Klausa 10        | :        | Penambahbaikan                             |

- 3.2 Enakmen Haiwan 2015
- 3.3 Enakmen Kebajikan Haiwan 2015
- 3.4 Veterinary Surgeon Act 1974
- 3.5 Caj Perkhidmatan Klinik Haiwan DVS (Surat Kementerian Kewangan Bil.Kew.400-14/5/23(95))
- 3.6 Fail Meja/ MyPortfolio

|                                                                                   |                                        |  |                 |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--|-----------------|-------------|
|  | NO. DOKUMEN                            |  | PK(O).DVS.PV.11 |             |
|                                                                                   | PROSEDUR PERKHIDMATAN KLINIK VETERINAR |  |                 |             |
|                                                                                   | NO. KELUARAN                           |  | 03              | NO. PINDAAN |

#### 4.0 DEFINISI

|      |                                                                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1  | <b>Dokumen Pengenalan</b><br>Dokumen yang menerangkan identiti pemilik haiwan seperti Kad Pengenalan atau Kad Temujanji yang diedarkan oleh klinik veterinar.           |
| 4.2  | <b>Nombor Kes</b><br>Bilangan kes yang diterima dalam satu tempoh.                                                                                                      |
| 4.3  | <b>Buku Kes</b><br>Rekod terperinci aktiviti Klinik Veterinar.                                                                                                          |
| 4.4  | <b>Haiwan Kesayangan</b><br>Haiwan yang dibawa oleh pemilik haiwan.                                                                                                     |
| 4.5  | <b>Pemilik Haiwan</b><br>Individu yang membawa haiwan.                                                                                                                  |
| 4.6  | <b>Caj Rawatan</b><br>Caj yang dikenakan ke atas pelanggan yang mendapatkan perkhidmatan klinik veterinar mengikut kadar yang telah ditetapkan.                         |
| 4.7  | <b>Kes Ringan</b><br>Kes yang dijangka tidak akan mengancam nyawa dan menyebabkan kecacatan kepada haiwan kesayangan.                                                   |
| 4.8  | <b>Kes Kecemasan</b><br>Kes yang memerlukan perhatian dan rawatan segera seperti <i>dystocia</i> , <i>pyometra</i> , <i>aural hematoma</i> dan <i>prolapse repair</i> . |
| 4.9  | <b>Anamnesia</b><br>Maklumat yang diperolehi daripada pemilik haiwan berkenaan riwayat haiwan kesayangan tersebut (Riwayat penyakit).                                   |
| 4.10 | <b>Preskripsi</b><br>Arahan doktor veterinar tentang ubat yang harus disediakan untuk pesakit dan cara penggunaan ubat.                                                 |

|                                                                                   |                                        |  |                 |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--|-----------------|-------------|
|  | NO. DOKUMEN                            |  | PK(O).DVS.PV.11 |             |
|                                                                                   | PROSEDUR PERKHIDMATAN KLINIK VETERINAR |  |                 |             |
|                                                                                   | NO. KELUARAN                           |  | 03              | NO. PINDAAN |

## 5.0 SINGKATAN

|       |   |                                                           |
|-------|---|-----------------------------------------------------------|
| DVS   | : | Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah                      |
| PDVS  | : | Pengarah Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah             |
| TPBKV | : | Timbalan Pengarah Bahagian Kesihatan Veterinar            |
| KBSU  | : | Ketua Bahagian/ Seksyen/ Unit                             |
| PPW   | : | Penolong Pengarah Wilayah                                 |
| PPD   | : | Pegawai Penguasa Daerah                                   |
| VO    | : | Veterinary Officer (Pegawai Veterinar)                    |
| RO    | : | Research Officer (Pegawai Penyelidik)                     |
| AVO   | : | Assistant Veterinary Officer (Penolong Pegawai Veterinar) |
| VA    | : | Veterinary Assistant (Pembantu Veterinar)                 |
| PT    | : | Pembantu Tadbir                                           |
| PO    | : | Pembantu Operasi                                          |
| PKen  | : | Pemandu Kenderaan                                         |
| PSH   | : | Pekerja Sembilan Harian                                   |
| PAwam | : | Pembantu Awam                                             |

|                                                                                   |                                        |  |                 |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--|-----------------|-------------|
|  | NO. DOKUMEN                            |  | PK(O).DVS.PV.11 |             |
|                                                                                   | PROSEDUR PERKHIDMATAN KLINIK VETERINAR |  |                 |             |
|                                                                                   | NO. KELUARAN                           |  | 03              | NO. PINDAAN |

## 6.0 PENGURUSAN RISIKO

- Rujuk Fail Pengurusan Risiko

|                                                                                   |                                        |  |                 |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--|-----------------|-------------|
|  | NO. DOKUMEN                            |  | PK(O).DVS.PV.11 |             |
|                                                                                   | PROSEDUR PERKHIDMATAN KLINIK VETERINAR |  |                 |             |
|                                                                                   | NO. KELUARAN                           |  | 03              | NO. PINDAAN |

## 7.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

| TANGGUNGJAWAB              | NO       | TINDAKAN                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | <b>A</b> | <b>PENDAFTARAN KES</b>                                                                                                                                                                        |
| VO/ RO/ AVO/ VA/ PO<br>PSH | 1.       | Terima kes. Lengkapkan <b>Borang Pemeriksaan dan Rawatan Haiwan (Lampiran 2)</b> .                                                                                                            |
|                            | 2.       | Beri nombor panggilan kepada pemilik haiwan. Minta pelanggan menunggu di bilik rawatan yang berkenaan.                                                                                        |
|                            | 3.       | Lakukan pemeriksaan dan rawatan haiwan. Catat hasil pemeriksaan dalam Lampiran 2 termasuk caj perkhidmatan.                                                                                   |
|                            | 4.       | Minta pelanggan membayar caj perkhidmatan dan rawatan di Kaunter Pembayaran. Keluarkan resit rasmi kerajaan setiap kali pembayaran dibuat. Pengambilan ubat dibuat selepas pembayaran dibuat. |
|                            | 5.       | Kemaskini data pemeriksaan dan rawatan haiwan dalam <b>Sistem DA-KHK</b> . Cetak laporan yang berkaitan untuk simpanan fail.                                                                  |
|                            | <b>B</b> | <b>RAWATAN DAN PENCEGAHAN PENYAKIT</b>                                                                                                                                                        |
| VO/ RO/ AVO/ VA/ PO<br>PSH | 1.       | Terima kes dari kaunter pendaftaran. Pastikan masa rawatan kes dicatat dalam Kad Rawatan.                                                                                                     |
|                            | 2.       | Minta pemilik haiwan mengendalikan haiwan kesayangan untuk persediaan rawatan.                                                                                                                |
|                            | 3.       | Dapatkan <i>Anamnesia</i> haiwan kesayangan dari pemilik.                                                                                                                                     |
|                            | 4.       | Lakukan pemeriksaan fizikal dan klinikal. Catat hasil pemeriksaan dalam Kad Rawatan.                                                                                                          |
|                            | 5.       | Rawat haiwan kesayangan yang sakit dan cadangkan pencegahan penyakit (penyahcacingan/ vaksinasi) kepada haiwan kesayangan yang sihat.                                                         |
|                            | 6.       | Catat preskripsi ubat dan caj rawatan/ perkhidmatan dalam Kad Rawatan. (jika perlu).                                                                                                          |
|                            | 7.       | Minta pemilik haiwan mengambil ubat dan dapatkan penerangan penggunaan ubat di Kaunter Farmasi.                                                                                               |
|                            | 8.       | Minta pemilik haiwan membuat pembayaran caj rawatan/ perkhidmatan di Kaunter Hasil. Catat nombor resit dan nombor kes dalam Kad Rawatan.                                                      |

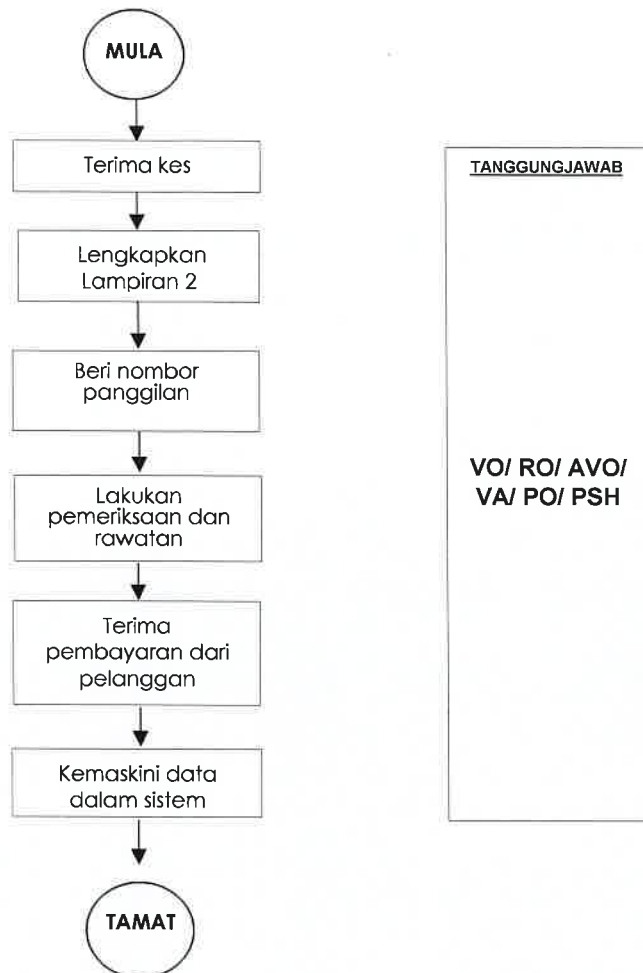
|                                                                                   |                                        |    |                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----|-----------------|----|
|  | NO. DOKUMEN                            |    | PK(O).DVS.PV.11 |    |
|                                                                                   | PROSEDUR PERKHIDMATAN KLINIK VETERINAR |    |                 |    |
|                                                                                   | NO. KELUARAN                           | 03 | NO. PINDAAN     | 00 |

|                            | C   | PEMBEDAHAN ELEKTIF                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VO/ RO/ AVO/ VA/ PO<br>PSH | 1.  | Terima kes.                                                                                                                                                                                                                                                |
|                            | 2.  | Dapatkan <i>Anamnesia</i> haiwan kesayangan dari pemilik haiwan.                                                                                                                                                                                           |
|                            | 3.  | Lakukan pemeriksaan fizikal dan klinikal. Catat hasil pemeriksaan dalam Kad Rawatan. Hanya haiwan yang sihat akan diterima untuk pembedahan elektif.                                                                                                       |
|                            | 4.  | Lengkapkan <b>Borang Kebenaran Melakukan Pembedahan (Lampiran 1)</b> . Pastikan borang lengkap diisi oleh pemilik haiwan.                                                                                                                                  |
|                            | 5.  | Minta pemilik haiwan mengendalikan haiwan kesayangan untuk pemberian ubat bius.                                                                                                                                                                            |
|                            | 6.  | Beri ubat bius kepada haiwan mengikut dos.                                                                                                                                                                                                                 |
|                            | 7.  | Laksanakan proses pembedahan.                                                                                                                                                                                                                              |
|                            | 8.  | Masukkan anjing/kucing dalam ruang pengawasan selepas pembedahan.                                                                                                                                                                                          |
|                            | 9.  | Rekodkan dalam Kad Rawatan (pasca pembedahan) <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Jenis pembedahan</li> <li>ii. Jenis ubat bius dan jumlah dos diberi</li> <li>iii. Rawatan pasca pembedahan</li> <li>iv. Preskripsi ubat</li> <li>v. Caj</li> </ul> |
|                            | 10. | Tetapkan tarikh temujanji susulan dan catat dalam Kad Temujanji pemilik haiwan.                                                                                                                                                                            |
|                            | 11. | Minta pemilik haiwan mengambil ubat dan dapatkan penerangan penggunaan ubat di Kaunter Farmasi.                                                                                                                                                            |
|                            | 12. | Minta pemilik haiwan membuat pembayaran caj pembedahan di Kaunter Hasil. Catat nombor resit dan nombor kes dalam Kad Rawatan.                                                                                                                              |

|                                                                                   |                                        |                 |             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------|-------------|----|
|  | NO. DOKUMEN                            | PK(O).DVS.PV.11 |             |    |
|                                                                                   | PROSEDUR PERKHIDMATAN KLINIK VETERINAR |                 |             |    |
|                                                                                   | NO. KELUARAN                           | 03              | NO. PINDAAN | 00 |

## 8.0 CARTA ALIRAN

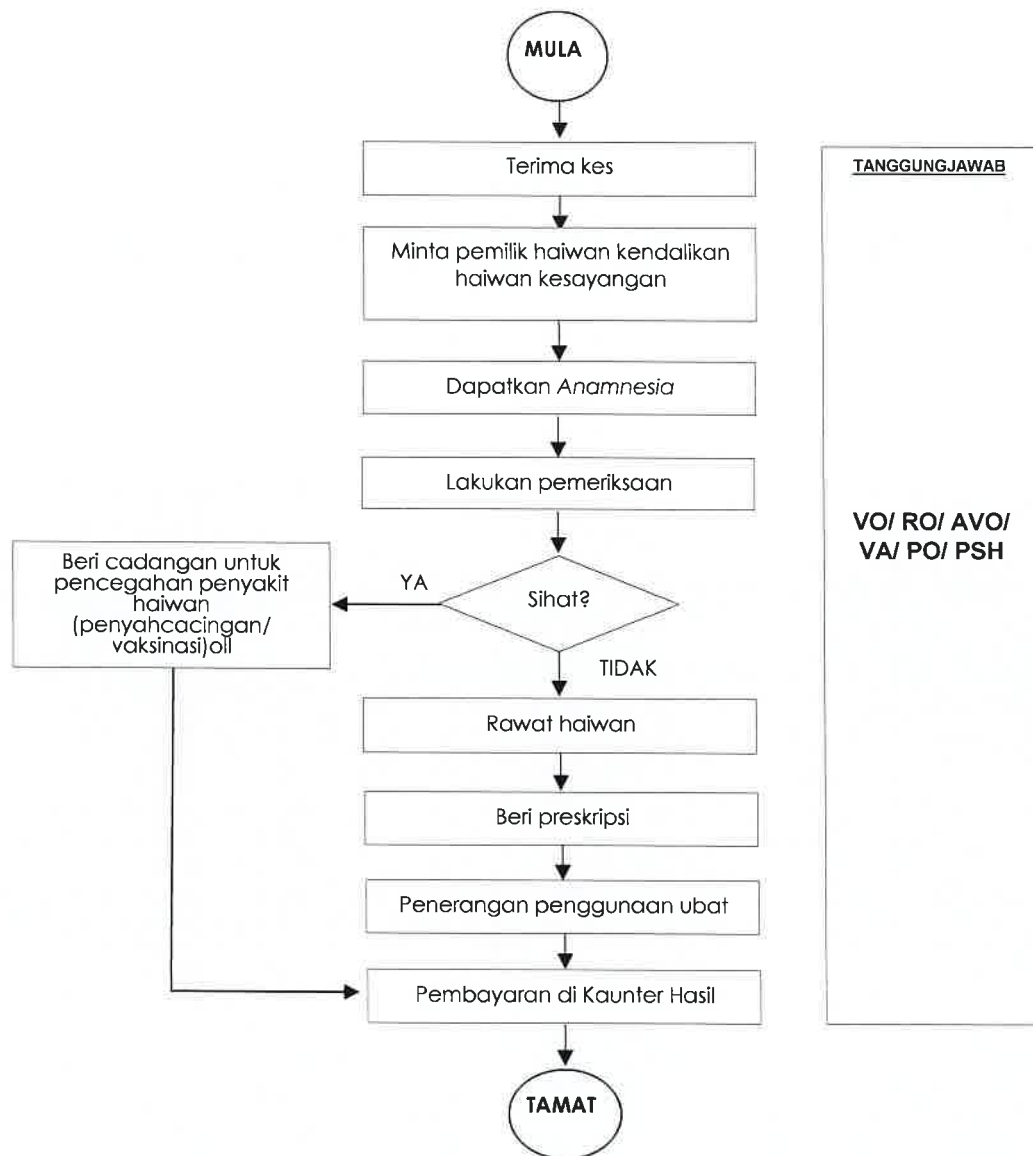
### A. PENDAFTARAN KES



|                                                                                   |                                        |  |                 |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--|-----------------|-------------|
|  | NO. DOKUMEN                            |  | PK(O).DVS.PV.11 |             |
|                                                                                   | PROSEDUR PERKHIDMATAN KLINIK VETERINAR |  |                 |             |
|                                                                                   | NO. KELUARAN                           |  | 03              | NO. PINDAAN |

## 8.0 CARTA ALIRAN

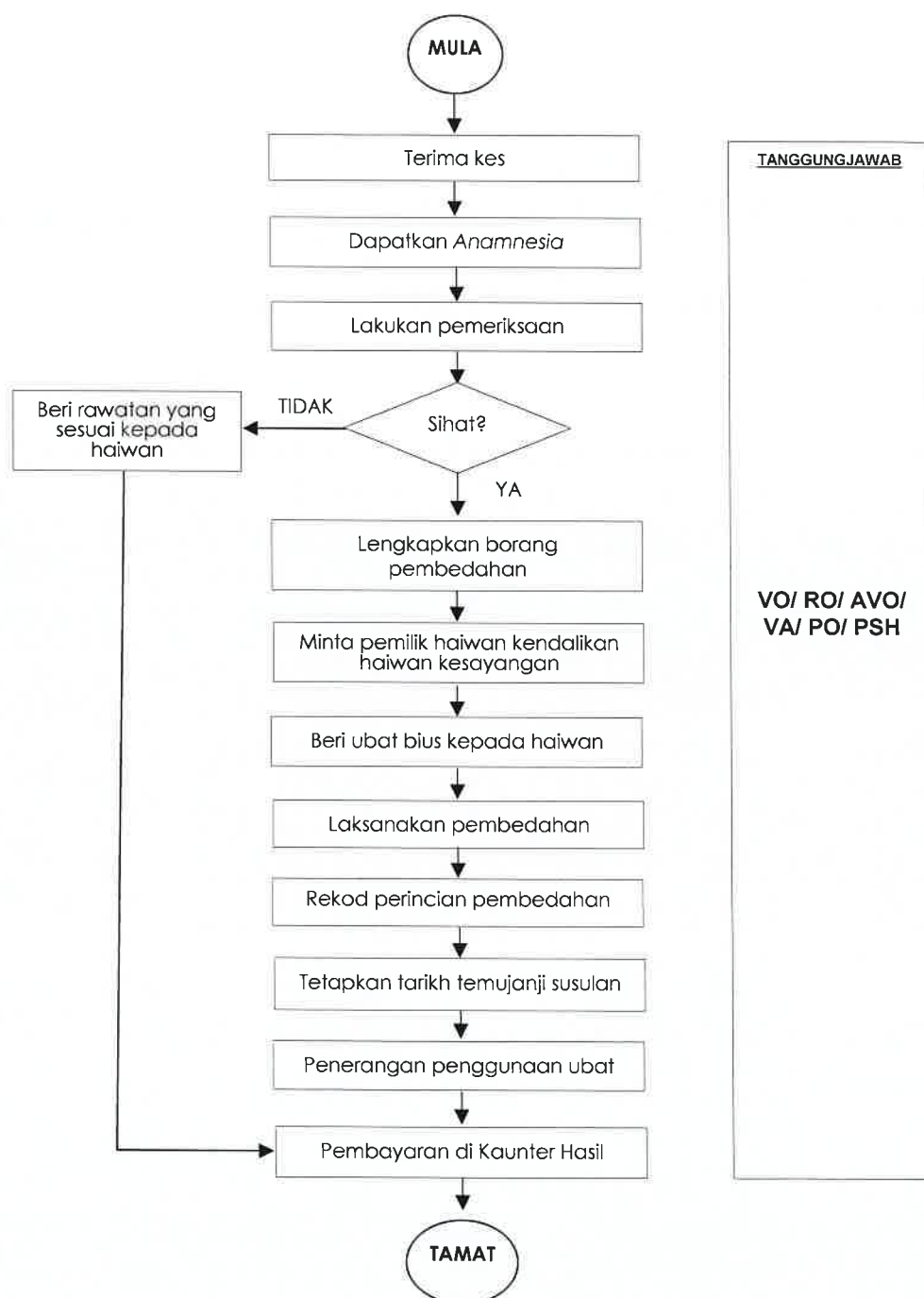
### B. RAWATAN DAN PENCEGAHAN PENYAKIT



|                                                                                   |                                        |    |                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----|-----------------|----|
|  | NO. DOKUMEN                            |    | PK(O).DVS.PV.11 |    |
|                                                                                   | PROSEDUR PERKHIDMATAN KLINIK VETERINAR |    |                 |    |
|                                                                                   | NO. KELUARAN                           | 03 | NO. PINDAAN     | 00 |

## 8.0 CARTA ALIRAN

### C. PEMBEDAHAN ELEKTIF



|                                                                                   |                                        |  |                 |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--|-----------------|-------------|
|  | NO. DOKUMEN                            |  | PK(O).DVS.PV.11 |             |
|                                                                                   | PROSEDUR PERKHIDMATAN KLINIK VETERINAR |  |                 |             |
|                                                                                   | NO. KELUARAN                           |  | 03              | NO. PINDAAN |

## 9.0 REKOD KUALITI

| BIL | JENIS REKOD                          | LOKASI                   | TEMPOH PENYIMPANAN |
|-----|--------------------------------------|--------------------------|--------------------|
| 1.  | Senarai Daftar Nama Pelanggan Haiwan | Klinik Haiwan Kesayangan | 5-7 Tahun          |
| 2.  | Rekod Rawatan dan Pemeriksaan Haiwan |                          |                    |
| 3.  | <i>Clinic Case Book (Vet.2)</i>      |                          |                    |
| 4.  | Laporan Harian KHK                   |                          |                    |
| 5.  | Laporan Bulanan KHK                  |                          |                    |

## 10.0 LAMPIRAN

| BIL | TAJUK                                 | LAMPIRAN   | INDEKS              |
|-----|---------------------------------------|------------|---------------------|
| 1.  | Borang Kebenaran Melakukan Pembedahan | Lampiran 1 | PK(O).DVS.KV.11(L1) |
| 2.  | Borang Pemeriksaan dan Rawatan Haiwan | Lampiran 2 | PK(O).DVS.KV.11(L2) |



### BORANG KEBENARAN MELAKUKAN PEMBEDAHAN

| MAKLUMAT PEMILIK |   | MAKLUMAT HAIWAN |   |
|------------------|---|-----------------|---|
| NO. DAFTAR       | : | NAMA            | : |
| NAMA             | : | SPECIES/BAKA    | : |
| ALAMAT           | : | JANTINA         | : |
|                  | : | UMUR            | : |
|                  | : | WARNA           | : |
| TARIKH           | : |                 |   |

Saya dengan ini mengesahkan bahawa, selaku pemilik atau ejen yang diberikan kuasa mengenai haiwan yang tersebut di atas, dengan ini memberi kebenaran dan kuasa sepenuhnya kepada pekerja atau wakil dari pihak DVS (Daerah) ..... untuk melakukan pembedahan ke atas haiwan tersebut dengan kaedah yang dianggap sesuai.

Saya tidak akan menuntut apa-apa ganti rugi atau membuat sebarang tuntutan undang-undang daripada pihak Pejabat DVS (Daerah) ..... sekiranya sesuatu perkara yang di luar jangkaan atau tidak diingini seperti kematian haiwan kesayangan anjing/kucing semasa ataupun selepas pembedahan dilakukan.

.....  
Tandatangan Pemilik

Nama : .....

No. Kad Pengenalan : .....

Tarikh : .....

.....  
Tandatangan Saksi/Pekerja\*\*

Nama : .....

No. Kad Pengenalan : .....

Tarikh : .....

\*\*potong yang tidak berkenaan

|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                     |                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>BORANG PEMERIKSAAN DAN RAWATAN HAIWAN</b><br><b>KLINIK VETERINAR DAERAH :</b><br><b>JABATAN PERKHIDMATAN VETERINAR SABAH</b> |                                                                                                     | <b><u>TERIMA/MASUK</u></b><br>Tarikh:<br>Masa:<br>No. Kes:                                |
| <b>A. MAKLUMAT PELANGGAN</b>                                                                                                                                                                                      |                                                                                                     | <b>C. MAKLUMAT PEMBAYARAN</b>                                                             |
| No. Fail/Daftar                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                     | Caj(RM):                                                                                  |
| Nama Penuh:                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                     | No. resit:                                                                                |
| No.Telefon:                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                     | Tarikh Resit:                                                                             |
| Alamat:                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                     | Nota: Pastikan pelanggan diberi resit rasmi jabatan selepas pembayaran dibuat.            |
| <b>B. MAKLUMAT HAIWAN</b> *sila pilih dan gariskan perkataan yang berkenaan.<br>Tujuan Lawatan:(Pemeriksaan biasa/Kes Review/Sakit/Vaksinasi/Surgeri)                                                             |                                                                                                     |                                                                                           |
| <b>CATATAN PERINCI HAIWAN</b>                                                                                                                                                                                     |                                                                                                     |                                                                                           |
| Nama Haiwan/Spesis (F/C/L)/Baka/Seks(F/M)/Umur                                                                                                                                                                    |                                                                                                     | Berat(kg) / Suhu(°C)                                                                      |
| Status vaksinasi dan penyahcacingan                                                                                                                                                                               |                                                                                                     |                                                                                           |
| 1.                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                     |                                                                                           |
| 2.                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                     |                                                                                           |
| 3.                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                     |                                                                                           |
| 4.                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                     |                                                                                           |
| Aduan Pemilik/<br>Tanda klinikal<br><br><i>A: Appetite</i><br><i>B: Bowel</i><br><i>U: Urination</i><br><i>BCS: Body condition score</i>                                                                          | Nama Haiwan    A(Selera)    B(Najis)    U(Kencing)    BCS: /5<br>1.<br>2.<br>3.<br>4.<br>Lain-lain: | Diperiksa/Dirawat oleh:<br><br>.....<br>(Nama:                      )<br><br>Cop pejabat: |
| Diagnosis & Jenis Rawatan Diberi                                                                                                                                                                                  |                                                                                                     |                                                                                           |
| Jenis Ubat Diberi                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                     |                                                                                           |