KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

GARIS PANDUAN PENGURUSAN BULI DI TEMPAT KERJA

Bagi Anggota
Kementerian Kesihatan Malaysia

PUSAT KECEMERLANGAN KESIHATAN MENTAL KEBANGSAAN (NCEMH)
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA
2025

KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

GARIS PANDUAN PENGURUSAN BULI DI TEMPAT KERJA

BAGI ANGGOTA
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

PUSAT KECEMERLANGAN KESIHATAN MENTAL KEBANGSAAN (NCEMH)
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA
2025

© Kementerian Kesihatan Malaysia 2025

Hak cipta terpelihara. Tiada bahagian daripada terbitan ini boleh diterbitkan semula, disimpan untuk pengeluaran atau ditukar dalam apa jua bentuk atau alat mekanikal atau elektronik kecuali setelah mendapat kebenaran daripada penerbit.

Diterbit, dicetak dan diedarkan oleh:
Pusat Kecemerlangan Kesihatan Mental Kebangsaan (NCEMH)
Kementerian Kesihatan Malaysia
Aras 6, Blok B, Quill18
Lingkaran Teknokrat 3 Barat
Cyber 4, 63000 Cyberjaya, Selangor
Tel: +603-4801 1113/1114/1115
https://moh.gov.my/ncemh

ISBN 978-629-99731-5-7

9 786299 973157

ISI KANDUNGAN

KATA ALU-ALUAN 6 - 10

SIDANG REDAKSI 11

PENGHARGAAN 12 - 14

1.0 PENGENALAN 15 - 18
- 1.1 Pengenalan
- 1.2 Punca Kuasa
- 1.3 Objektif
- 1.4 Tafsiran

2.0 APA ITU BULI? 20
- 2.1 Definisi Buli
- 2.2 Jenis-jenis Buli

3.0 IMPLIKASI BULI 21 - 23
- 3.1 Kesan kepada Mangsa dan Organisasi
- 3.2 Kesan kepada Mangsa

4.0 HAK DAN TANGGUNGJAWAB ANGGOTA KKM 24 - 27
- 4.1 Hak dan Tanggungjawab Anggota KKM

5.0 TATACARA PENGENDALIAN KES BULI 28 - 35
- 5.1 Tatacara Pengendalian Kes Buli
- 5.2 Pengendalian Kes Buli melalui Sistem MyHELP
- 5.3 Pengurusan Kes Buli melalui Pelbagai Saluran

6.0 PELAKSANAAN INTERVENSI BAGI KES BULI 36 - 40
- 6.1 Pengenalan

RUJUKAN 42

LAMPIRAN 43 - 47
- Lampiran 1: Perincian Pelaporan daripada Pihak Mangsa dan Pihak Ketiga/Saksi
- Lampiran 2: Carta Alir Sesi Kaunseling
- Lampiran 3: Carta Alir dan Proses Kerja Rujukan kepada Psikiatri atau Pakar Perubatan Keluarga

KATA ALU-ALUAN

KETUA SETIAUSAHA
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

Buli di tempat kerja bukan sahaja menjejaskan kesejahteraan individu yang terkesan tetapi juga memberi kesan kepada organisasi secara keseluruhan, termasuk produktiviti tenaga kerja serta kualiti penyampaian perkhidmatan kesihatan kepada rakyat. Oleh itu, menangani isu ini memerlukan pendekatan menyeluruh yang merangkumi dasar yang jelas, prosedur yang efektif, serta budaya kerja yang menyokong kesejahteraan psikososial semua anggota.

Garis panduan ini menyediakan satu kerangka kerja yang komprehensif dalam usaha membendung dan menangani isu buli di tempat kerja dengan berkesan. Ia bukan sekadar panduan operasional, tetapi juga satu instrumen penting dalam membina kapasiti anggota dalam mengenali, melaporkan, dan bertindak terhadap insiden buli. Aspek perlindungan dan pemulihan anggota yang terkesan turut diberikan perhatian, dengan penyediaan pelan intervensi serta sistem sokongan psikososial yang lebih mantap.

Saya ingin menzahirkan setinggi-tinggi penghargaan kepada semua pihak yang terlibat dalam pembangunan garis panduan ini, khususnya kepada Pusat Kecemerlangan Kesihatan Mental Kebangsaan (NCEMH) serta Kumpulan Kerja Teknikal (TWG) atas dedikasi serta usaha gigih dalam merealisasikan dokumen yang amat penting ini. Saya yakin bahawa penerbitan garis panduan ini akan menjadi pemangkin kepada usaha berterusan dalam meningkatkan kesejahteraan mental tenaga kerja KKM, sekaligus memperkukuh sistem kesihatan negara.

Akhir kata, saya menyeru semua pihak agar menjadikan garis panduan ini sebagai rujukan utama dalam menangani isu buli di tempat kerja dan bersama-sama membentuk sebuah persekitaran kerja yang harmoni, profesional, dan berdaya tahan.

Sekian, terima kasih.

YBhg. Dato' Sri Suriani binti Dato' Ahmad
Ketua Setiausaha
Kementerian Kesihatan Malaysia

KATA ALU-ALUAN

KETUA PENGARAH KESIHATAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

Dalam dekad yang lalu, kita telah menghadapi pelbagai cabaran yang menuntut perhatian segera dan penyelesaian berkesan dalam pelbagai aspek kehidupan berorganisasi. Salah satu isu yang kian mendapat perhatian ialah buli di tempat kerja, yang memberi impak negatif kepada kesejahteraan mental dan emosi anggota serta merosakkan suasana kerja yang produktif dan harmoni.

Fenomena buli telah mengakibatkan gangguan besar dalam kehidupan kerja anggota, termasuk tekanan mental, penurunan motivasi dan dalam kes yang lebih serius, kehilangan pekerjaan atau perpindahan tempat kerja. Walaupun terdapat usaha yang signifikan untuk memperbaiki keadaan fizikal dan struktur di tempat kerja, aspek kesihatan mental dan sokongan psikososial sering kali tidak mendapat perhatian yang sewajarnya. Oleh itu, usaha untuk menangani buli di tempat kerja perlu diberi penekanan yang sama seperti aspek-aspek lain dalam pengurusan organisasi.

Garis Panduan Pengurusan Buli di Tempat Kerja ini berperanan penting sebagai rujukan kepada kementerian dan agensi berkaitan, penggubal dasar, profesional kesihatan serta pihak berkepentingan dalam mengurus organisasi dan perkhidmatan kesihatan. Panduan ini bukan sahaja menyediakan kerangka kerja yang menyeluruh dalam menangani isu buli, tetapi juga peluang untuk meningkatkan pengetahuan asas dan membina kapasiti pekerja kesihatan dalam memberikan sokongan psikososial di tempat kerja.

Saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan tahniah kepada Pusat Kecemerlangan Kesihatan Mental Kebangsaan (NCEMH) dan Kumpulan Kerja Teknikal (TWG) atas komitmen dan usaha gigih mereka dalam menerbitkan Garis Panduan Pengurusan Buli di Tempat Kerja bagi Anggota KKM yang menyeluruh ini.

Semoga garis panduan ini dapat menjadi rujukan yang berguna dan memberikan manfaat besar dalam memperkukuh kesejahteraan mental serta persekitaran kerja yang sihat dan positif untuk semua anggota KKM.

Sekian, terima kasih.

YBhg. Datuk Dr. Mahathar bin Abd Wahab
Ketua Pengarah Kesihatan
Kementerian Kesihatan Malaysia

KATA ALU-ALUAN

TIMBALAN KETUA PENGARAH KESIHATAN
(KESIHATAN AWAM)
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

Saya amat bersyukur dan berbangga kerana Garis Panduan Pengurusan Buli di Tempat Kerja bagi Anggota Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) berjaya diterbitkan. Tahniah kepada pasukan Kumpulan Kerja Teknikal (TWG) dan semua yang telah menyumbang dalam pembangunan garis panduan ini.

Situasi buli di tempat kerja boleh memberi kesan buruk kepada kesihatan mental jika tidak ditangani dengan betul. Oleh itu, garis panduan yang diterbitkan oleh Pusat Kecemerlangan Kesihatan Mental Kebangsaan (NCEMH) ini akan membantu memperbaiki sistem sokongan psikososial yang membolehkan penyediaan pakej perkhidmatan yang relevan dengan segera apabila diperlukan. Selain itu, garis panduan ini juga menekankan keperluan untuk koordinasi serta pengurusan bantuan psikologi pada masa-masa kritikal. Satu lagi aspek penting yang dibincangkan dalam garis panduan ini adalah kerangka kerja bagi memberikan sokongan psikososial kepada anggota yang terkesan oleh perlakuan buli.

Pembangunan garis panduan ini adalah berdasarkan Dasar Kesihatan Mental Kebangsaan. Pilihan yang paling sesuai untuk tindak balas segera terhadap keperluan anggota yang terkesan adalah dengan memperkasakan sistem kesihatan mental di pelbagai peringkat. Ia memperincikan bagaimana pihak berkuasa boleh menyusun perkhidmatan dan menggerakkan sumber yang sedia ada dengan cara yang cekap, berkesan, dan terselaras.

Akhir kata, saya ingin mengucapkan tahniah kepada semua pihak dari NCEMH, Kementerian Kesihatan Malaysia dan pasukan TWG yang telah menyumbang kepada pembangunan garis panduan dan prosedur operasi standard ini untuk pengurusan buli di tempat kerja bagi anggota KKM.

Sekian, terima kasih.

YBrs. Dr. Ismuni bin Bohari
Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Kesihatan Awam)
Kementerian Kesihatan Malaysia

KATA ALU-ALUAN

TIMBALAN KETUA PENGARAH KESIHATAN
(PERUBATAN)
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

Pertama sekali, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan tahniah kepada Pusat Kecemerlangan Kesihatan Mental Kebangsaan (NCEMH) serta Kumpulan Kerja Teknikal (TWG) atas inisiatif mereka dalam menghasilkan Garis Panduan Pengurusan Buli di Tempat Kerja bagi Anggota Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM). Penerbitan garis panduan ini adalah satu langkah penting dalam memastikan kesejahteraan mental dan emosi anggota KKM terus diberi keutamaan.

Buli di tempat kerja adalah isu serius yang memberi kesan langsung bukan sahaja kepada individu yang terkesan, tetapi juga terhadap kecekapan perkhidmatan dan produktiviti organisasi secara keseluruhannya. Kesan daripada buli boleh meliputi tekanan mental, kehilangan keyakinan diri, dan gangguan terhadap keseimbangan kerja-kehidupan seseorang individu. Oleh itu, adalah menjadi tanggungjawab kita untuk mewujudkan persekitaran kerja yang kondusif, harmoni, dan menyokong kesejahteraan mental semua warga KKM.

Garis panduan ini bukan sahaja menyediakan kerangka kerja yang menyeluruh untuk mengurus isu buli di tempat kerja, tetapi turut memupuk budaya sokongan psikososial yang lebih baik dalam organisasi. Antara aspek penting yang diketengahkan termasuklah prosedur pelaporan buli, pelan tindakan intervensi, dan kaedah pemulihan yang bersesuaian untuk anggota yang terkesan.

Saya amat berharap garis panduan ini akan menjadi sumber rujukan utama kepada semua peringkat pengurusan dan petugas di KKM dalam mengurus cabaran buli di tempat kerja dengan cara yang efektif dan berkesan. Komitmen kita dalam mengutamakan kesejahteraan anggota adalah asas kepada penyampaian perkhidmatan kesihatan yang berkualiti kepada rakyat.

Akhir kata, tahniah sekali lagi kepada semua pihak yang terlibat dalam penghasilan garis panduan ini. Semoga usaha murni ini terus memberi manfaat besar kepada warga KKM serta menyumbang kepada pembangunan persekitaran kerja yang lebih positif dan sihat.

Sekian, terima kasih.

YBhg. Dato' Indera Dr. Nor Azimi binti Yunus
Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Perubatan)
Kementerian Kesihatan Malaysia

KATA ALU-ALUAN

PENGARAH
PUSAT KECEMERLANGAN KESIHATAN
MENTAL KEBANGSAAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

Garis Panduan Pengurusan Buli di Tempat Kerja bagi Anggota Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) adalah satu inisiatif yang sangat penting, dan saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pasukan penyumbang dari Kumpulan Kerja Teknikal (TWG) serta Pusat Kecemerlangan Kesihatan Mental Kebangsaan (NCEMH) yang telah bekerja keras dalam menjayakan projek ini.

Pertama sekali, kesejahteraan mental dan psikososial setiap individu dan komuniti amat diperlukan, terutamanya dalam situasi yang melibatkan tekanan di tempat kerja. Buli di tempat kerja boleh membawa impak besar terhadap status kesihatan fizikal, mental, dan psikososial anggota. Apabila situasi buli berlaku, organisasi perlu mempunyai tatacara pengendalian kes buli dan prosedur pelaporan buli serta pelaksanaan intervensi, aktiviti sokongan dan pelan sokongan sebagai mekanisme untuk menangani isu ini dengan berkesan.

Kepentingan memiliki sistem tindak balas kesihatan mental dan psikososial yang mencukupi sebelum berlakunya sebarang insiden buli di tempat kerja menjadi keutamaan dalam pengurangan risiko. Garis panduan ini memastikan semua individu yang terkesan menerima sokongan yang diperlukan bagi pemulihan daripada impak psikologi dan sosial akibat situasi buli. Ia juga akan menjadi asas bagi petugas sokongan untuk memudahkan, merancang, menyelaras, dan melaksanakan sokongan psikososial di tempat kerja.

Tahniah kepada semua yang terlibat atas dedikasi, pengalaman, dan kepakaran yang dikongsi dalam usaha menghasilkan garis panduan yang signifikan ini.

Dr. Nurashikin binti Ibrahim
Pengarah
Pusat Kecemerlangan Kesihatan Mental Kebangsaan (NCEMH)
Kementerian Kesihatan Malaysia

SIDANG REDAKSI

PENASIHAT

YBhg. Datuk Dr. Norhayati binti Rusli
Mantan Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan
(Kesihatan Awam)
Kementerian Kesihatan Malaysia

Dato' Indera Dr. Nor Azimi binti Yunus
Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan
(Perubatan)
Kementerian Kesihatan Malaysia

PENGERUSI

Dr. Nurashikin binti Ibrahim
Pengarah dan Pakar Perunding Kesihatan Awam
Pusat Kecemerlangan Kesihatan Mental Kebangsaan
Kementerian Kesihatan Malaysia

EDITOR

Dr. Sarah Nabila binti Zulkifli
Pakar Perubatan Kesihatan Awam
Pusat Kecemerlangan Kesihatan
Mental Kebangsaan

Dr. Chandravany A/P Supramaniam
Ketua Penolong Pengarah Kanan
Pusat Kecemerlangan Kesihatan
Mental Kebangsaan

Mejar Bersekutu (PA) Kasturi Bai
Pegawai Psikologi Kanan
Pusat Kecemerlangan Kesihatan
Mental Kebangsaan

PENYELARAS

Atifah Laili binti Ab Halim
Pegawai Psikologi (Kaunseling)
Pusat Kecemerlangan Kesihatan
Mental Kebangsaan

Halimah binti Lisani
Pegawai Psikologi (Kaunseling)
Pusat Kecemerlangan Kesihatan
Mental Kebangsaan

PENGHARGAAN

Pusat Kecemerlangan Kesihatan Mental Kebangsaan (NCEMH), Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada YBhg. Datuk Dr. Muhammad Radzi bin Abu Hassan, mantan Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia, dan YBhg. Datuk Dr. Norhayati binti Rusli, mantan Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Kesihatan Awam), atas kepimpinan, sokongan dan iltizam dalam memacu penghasilan Garis Panduan Pengurusan Buli di Tempat Kerja bagi Anggota KKM. Setinggi-tinggi penghargaan turut diberikan kepada semua pihak yang telah menyumbang dalam penyediaan garis panduan ini. Kejayaan dalam menghasilkan garis panduan ini tidak akan tercapai tanpa usaha gigih, dedikasi serta kerjasama erat daripada pelbagai pihak yang telah meluangkan masa dan tenaga mereka untuk memastikan garis panduan ini. Sumbangan mereka dalam bentuk pengetahuan, pengalaman dan pandangan yang bernas amat dihargai kerana ianya membolehkan garis panduan ini menjadi dokumen yang komprehensif, praktikal dan bersesuaian dengan keperluan semasa. Kami berharap bahawa dengan adanya garis panduan ini, ia akan menjadi panduan yang jelas dan efektif dalam mewujudkan suasana kerja yang lebih selamat, harmoni serta bebas daripada ancaman buli dalam kalangan anggota KKM. Usaha ini juga diharap akan terus menyumbang kepada peningkatan kualiti perkhidmatan kesihatan awam yang lebih inklusif dan holistik di masa hadapan.

AHLI JAWATANKUASA KERJA TEKNIKAL 2024

Norhaliza Binti A Halim
Mantan Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan
(Perkhidmatan Farmasi)

Norizah Binti Mansor
Ketua Penolong Setiausaha Kanan
Unit Integriti

Dr. Abdul Muttalib bin Abdul Wahid
Pakar Perunding Kanan Ortopedik
Hospital Tuanku Jaafar Seremban

Dr. Mohd Rohisham Bin Zainal Abidin
Pakar Perunding Bius
Hospital Tengku Ampuan Rahmah Klang

Dr. Mohd Fikri Bin Rosely
Pakar Perubatan Kesihatan Awam
Bahagian Perkembangan Perubatan

Dr. Nik Khairol Reza Bin Md Yazin
Pakar Perubatan Kesihatan Awam
Bahagian Kawalan Penyakit

Dr. Sirajuddin Bin Hashim
Pakar Perunding Kesihatan Awam
Persatuan Doktor Pakar Kesihatan Awam
Malaysia

Dr. Nor Azilah Binti Abu Bakar @ Mansor
Ketua Penolong Pengarah Kanan
Bahagian Perkembangan Perubatan

Dr. Mohd Hazreen Bin Abdul Rashid
Pakar Psikiatri
Hospital Tengku Ampuan Rahimah Klang

Ruhana Binti Mahmod
Ketua Unit Psikologi Kaunseling
Hospital Kuala Lumpur

Gowry A/P Narayanan
Ketua Penolong Pengarah Kanan
Bahagian Kejururawatan

Ts. Norrani Binti Eksan
Mantan Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan
(Keselamatan dan Kualiti Makanan)
Program Keselamatan dan Kualiti Makanan

Dr. Habibah Binti Yacob @ Ya'akub
Pengarah Bahagian Amalan dan
Perkembangan Kesihatan Pergigian
Program Kesihatan Pergigian

Dr. Azlihanis Binti Abdul Hadi
Pakar Perubatan Kesihatan Awam
Bahagian Perkembangan Perubatan

Dr. Siti Rahayu Binti Mat Husin
Pakar Perubatan Kesihatan Awam
Bahagian Perkembangan Perubatan

Dr. Hirman Bin Ismail
Pakar Perubatan Kesihatan Awam
Bahagian Perkembangan Perubatan

Dr. Puganeswary Thangarajah
Ketua Penolong Pengarah Kanan
Bahagian Kawalan Penyakit

Aziman Bin Mahdi
Timbalan Pengarah
(Pembangunan Strategik Organisasi)
Bahagian Pendidikan Kesihatan

Bazli Bin Sapiin
Timbalan Pengarah (Pejabat Pengarah)
Bahagian Kawalselia Radiasi Perubatan

Ir. Ts. Dr. Noor Muhammad Abd Rahman
Jurutera (Elektrik)
Bahagian Perkhidmatan Kejuruteraan

Zulhelmi Bin Abdullah
Ketua Penolong Pegawai Perubatan
Bahagian Amalan Perubatan

TURUT MENYUMBANG

Dr. Noor Laila binti Sehat
Ketua Penolong Pengarah Kanan
Jabatan Kesihatan Negeri Selangor

Dr. Chan Lee Fang
Ketua Penolong Pengarah Kanan
Bahagian Perkembangan Perubatan

Shafini binti Abu Bakar
Ketua Penolong Pengarah
Program Keselamatan dan Kualiti Makanan

Dr. Mohammad Fadzly bin Marzuki
Pakar Perubatan Kesihatan Awam
Pusat Kecemerlangan Kesihatan Mental Kebangsaan

Zulkifli bin Muhammad
Penolong Pegawai Perubatan
Bahagian Amalan Perubatan

Dr. Noor Raihan binti Khamal
Pakar Perubatan Kesihatan Awam
Pusat Kecemerlangan Kesihatan Mental Kebangsaan

Dr. Haslinda binti Abd Hashim
Pakar Perunding Anestesiologi
Hospital Selayang

Nurulaini binti Ab. Sani
Penolong Pengarah Kejururawatan
Bahagian Kejururawatan

Zainuddin bin Ma'amor
Ketua Penolong Pengarah
Program Perkhidmatan Farmasi

Nor Ifa binti Siron
Pegawai Psikologi (Kaunseling)
Pusat Kecemerlangan Kesihatan Mental Kebangsaan

1

PENGENALAN

1.1 PENGENALAN

Buli adalah satu masalah sosial yang telah lama wujud dan memberi impak negatif yang signifikan kepada individu serta komuniti. Di Malaysia, isu buli telah mendapat perhatian dalam beberapa tahun kebelakangan ini kerana memberi kesan terhadap kesejahteraan psikologi dan tingkah laku terutamanya kepada mangsa.

Buli boleh berlaku dalam pelbagai bentuk termasuk fizikal, verbal, sosial dan siber. Setiap bentuk buli ini mempunyai ciri-ciri tersendiri tetapi kesemuanya bertujuan untuk menyakiti, menakutkan atau mengasingkan mangsa. Contohnya, buli secara fizikal melibatkan tindakan seperti memukul atau menendang. Sementara buli secara verbal melibatkan ejekan, ugutan atau penghinaan. Buli sosial pula sering melibatkan pengasingan sosial atau penyebaran khabar angin, manakala buli siber berlaku melalui medium digital seperti media sosial, mesej teks dan emel.

Buli boleh berlaku kepada sesiapa sahaja tanpa mengira umur, jantina, latar belakang atau status sosial. Persekitaran kerja yang toksik dan interaksi harian dengan pesakit dan keluarga boleh menyumbang kepada kejadian buli. Di tempat kerja, buli boleh berlaku dalam bentuk intimidasi, pengasingan sosial atau penyalahgunaan kuasa oleh rakan sekerja ataupun dari pihak atasan. Ini bukan sahaja menjejaskan mangsa dari segi psikologi tetapi juga boleh mengurangkan produktiviti, meningkatkan kadar ketidakhadiran dan menjejaskan budaya kerja secara keseluruhan. Justeru, bagi sektor kesihatan, implikasi ini lebih kritikal kerana anggota kesihatan yang menjadi mangsa buli mungkin tidak dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pesakit.

Kes buli dalam kalangan anggota kesihatan seperti pegawai perubatan, jururawat dan paramedik boleh menjejaskan kualiti perkhidmatan kesihatan yang diberikan dan akhirnya memberi kesan kepada kesejahteraan pesakit. Oleh yang demikian, perlunya tindakan pencegahan yang lebih efektif dan kesedaran yang lebih mendalam mengenai isu ini.

Garis Panduan Pengurusan Buli di Tempat Kerja merupakan satu langkah proaktif yang dirangka untuk menguruskan insiden buli di tempat kerja, mewujudkan budaya kerja positif dan persekitaran kerja yang lebih harmoni dan selamat. Oleh itu, satu jawatankuasa kumpulan kerja teknikal telah diwujudkan bagi membangunkan garis panduan ini.

1.2 PUNCA KUASA

Keputusan Mesyuarat Khas Ketua Pengarah Kesihatan (KPK) Bilangan 5/2024 pada bulan Mei 2024 untuk membangunkan garis panduan pengurusan buli di tempat kerja dalam kalangan anggota kesihatan. Keputusan ini adalah berdasarkan keperluan untuk melindungi hak dan kesejahteraan anggota KKM, yang memainkan peranan penting dalam menjaga kesihatan dan keselamatan rakyat Malaysia.

1.3 OBJEKTIF

1.3.1 Meningkatkan kesedaran dalam kalangan anggota KKM tentang isu buli di tempat kerja, termasuk mengenal pasti bentuk buli dan kesannya terhadap individu dan organisasi.

1.3.2 Menyediakan prosedur yang jelas tentang pelaporan, langkah-langkah pencegahan dan intervensi terhadap individu dan organisasi.

1.3.3 Melindungi kesejahteraan fizikal dan mental anggota KKM dengan mewujudkan persekitaran kerja yang selamat, harmoni dan bebas daripada ancaman buli.

1.4 TAFSIRAN

Tafsiran berpandukan Garis Panduan Mengenai Penggunaan Sistem MyHELP dan Prosedur Bagi Mengendali Insiden Buli Di Kementerian Kesihatan Malaysia.

1.4.1 **"Buli"** berdasarkan kepada dokumen Panduan Bagi Pencegahan Tekanan Dan Keganasan Di Tempat Kerja yang diterbitkan oleh Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Malaysia (Januari 2002) adalah suatu bentuk gangguan psikologi yang terdiri daripada kelakuan menindas secara kejam, jahat atau berdendam untuk mengaibkan atau merosakkan imej, kedudukan atau maruah seorang pekerja atau sekumpulan pekerja, termasuk teguran atau kritikan bersifat negatif yang dilakukan berterusan dan secara tidak wajar, memencilkan seseorang daripada hubungan sosial dan mengumpat atau menyebar maklumat palsu.

1.4.2 **"Anggota KKM"** bermaksud mana-mana kakitangan yang sedang berkhidmat di fasiliti KKM, termasuk pekerja kontrak yang emolumennya dibayar oleh pihak KKM.

1.4.3 **"Tempat Kerja"** bermaksud tempat di mana warga KKM bertugas dan termasuk kawasan luar tempat kerja untuk menjalankan urusan rasmi, tidak rasmi atau yang timbul daripada hubungan dan tanggungjawab yang berkaitan dengan pekerjaan di dalam atau di luar waktu pejabat.

1.4.4 **“Pegawai Yang Disyaki Mengganggu (PYDM)”** bermaksud seorang warga KKM yang disyaki melakukan perbuatan buli dan satu aduan telah dibuat ke atasnya.

1.4.5 **“Mangsa”** bermaksud warga KKM yang menjadi mangsa buli di tempat kerja.

1.4.6 **“Pengadu”** bermaksud seseorang yang membuat aduan terhadap perlakuan buli yang dilakukan ke atas dirinya sendiri atau pihak ketiga.

1.4.7 **“Pihak Ketiga”** bermaksud seseorang yang mengetahui tentang perlakuan buli yang dilakukan oleh PYDM.

1.4.8 **“Unit Integriti (UI)”** bermaksud unit yang bertanggungjawab menjalankan usaha kawalan dalaman agensi untuk menguruskan integriti dalam organisasi. Sekiranya di Jabatan tersebut tidak mempunyai UI, Bahagian/ Cawangan/Seksyen/Unit Pengurusan Sumber Manusia (PSM) di Jabatan berkenaan hendaklah bertindak sebagai UI.

1.4.9 **“Jawatankuasa Siasatan/Aduan”** bermaksud jawatankuasa yang terdiri daripada Pengerusi dan Ahli yang bertanggungjawab dalam menjalankan siasatan dan menyediakan laporan siasatan secara menyeluruh untuk dihantar kepada Ketua Jabatan.

2

APA ITU BULI?

2.1 DEFINISI BULI

Menurut Kamus Dewan Bahasa Edisi Keempat, “Buli” adalah perbuatan mendera, mempermainkan seseorang biasanya orang yang lemah dengan tujuan untuk menggertak, mencederakan atau menakutkan.

Manakala menurut Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Malaysia, (2002), “Buli” merupakan suatu bentuk gangguan psikologi yang terdiri daripada kelakuan menindas secara kejam, jahat atau berdendam untuk mengaibkan atau merosakkan imej/ kedudukan/ martabat seorang pekerja individual atau sekumpulan pekerja, termasuk teguran atau kritikan negatif yang berterusan dan tidak wajar, memencilkan seseorang daripada hubungan sosial dan mengumpat atau menyebar maklumat palsu.

2.2 JENIS-JENIS BULI

Laporan Pasukan Petugas Khas Bagi Penambahbaikan Budaya Kerja Perkhidmatan Kesihatan (HWCITF) (2022), menyatakan unsur buli yang boleh berlaku di tempat kerja merujuk kepada sebarang tingkah laku yang dilakukan untuk membahayakan seseorang atau sekumpulan orang. Ia boleh dilakukan sekali atau berulang kali dan memberi kesan negatif kepada orang yang dibuli. Jenis-jenis buli yang dikenalpasti adalah seperti berikut:

2.2.1 Buli Fizikal

Melibatkan tindakan yang menyebabkan kecederaan fizikal seperti menolak, memukul, menendang atau menampar.

2.2.2 Buli Lisan

Menggunakan kata-kata yang menyakitkan hati, mengancam, mengejek, memalukan, mengaibkan atau menghina.

2.2.3 Buli Psikologi

Melibatkan tingkah laku yang bertujuan untuk menakut-nakutkan, merendahkan pilihan atau latar belakang individu, memberi beban tugas yang banyak dengan sengaja, merosakkan reputasi, menggugat kedudukan, maruah, status individu dan mengganggu kestabilan emosi seseorang seperti pengasingan, gosip atau menyebarkan khabar angin.

2.2.4 Buli Siber

Menggunakan teknologi seperti emel, media sosial atau teks untuk mengancam, menghina, atau menyebarkan maklumat palsu bagi tujuan merosakkan reputasi individu.

3

IMPLIKASI BULI

3.1 KESAN KEPADA MANGSA DAN ORGANISASI

Buli di tempat kerja boleh memberi kesan buruk bukan sahaja kepada mangsa tetapi juga kepada organisasi secara keseluruhan. Mangsa mungkin mengalami kesan fizikal, mental dan perubahan dalam tingkah laku yang boleh menjejaskan kesejahteraan serta prestasi mereka. Berikut menunjukkan kesan buli kepada mangsa dan organisasi:

3.2 KESAN KEPADA MANGSA

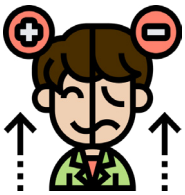
FIZIKAL

- Kecederaan fizikal seperti lebam, luka atau kecederaan lain.
- Keletihan yang melampau akibat tekanan berterusan.
- Masalah kesihatan seperti sakit kepala, gangguan tidur, masalah perut, dan penyakit berulang akibat tekanan.
- Insomnia atau gangguan tidur kronik yang menjejaskan kesihatan keseluruhan.
- Berisiko untuk menghidap tekanan darah tinggi, diabetes, penyakit jantung dan gangguan gastrointestinal apabila tertekan dalam tempoh yang lama.
- Kurang menjaga penampilan atau kebersihan diri berbanding sebelum ini.

EMOSI

- Peningkatan tekanan dan keresahan yang ketara.
- Rasa sedih yang berpanjangan dan kehilangan minat terhadap aktiviti yang biasa disukai.
- Kurang keyakinan diri
- Burnout / keletihan emosi yang melampau

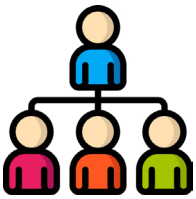
TINGKAH LAKU



- Produktiviti hasil kerja individu menurun akibat tekanan.
- Peningkatan kadar ketidakhadiran dan cuti sakit.
- Kadar pertukaran pekerja meningkat akibat daripada kejadian buli di tempat kerja.
- Reputasi yang terjejas akibat laporan dan aduan mengenai buli di tempat kerja.

3.3 KESAN KEPADA ORGANISASI

ORGANISASI



- Produktiviti organisasi terjejas akibat tekanan
- Kadar ketidakhadiran dan cuti sakit anggota meningkat
- Akibat daripada kejadian buli di tempat kerja, permohonan pertukaran tempat bertugas meningkat
- Reputasi organisasi terjejas akibat gagal menangani buli dengan berkesan.
- Persekitaran kerja yang toksik.

4

HAK DAN TANGGUNGJAWAB ANGGOTA KKM

4.1 HAK DAN TANGGUNGJAWAB ANGGOTA KKM

Anggota Kementerian Kesihatan Malaysia dan pihak pengurusan / organisasi mempunyai hak yang perlu dilindungi serta tanggungjawab dalam menangani dan mencegah kejadian buli. Dengan memahami hak dan tanggungjawab mereka, mangsa buli dapat mengambil langkah-langkah yang betul untuk melindungi diri dan mencegah kejadian buli daripada berulang . Berikut adalah hak dan tanggungjawab mereka:

HAK

1. **Bekerja dalam persekitaran yang selamat dan kondusif:**
   - Anggota KKM berhak untuk bekerja dalam persekitaran yang bebas dari sebarang bentuk buli, gangguan atau diskriminasi. Ini termasuk hak untuk dihormati dan dilayan secara adil dalam apa jua urusan.

TANGGUNGJAWAB

a. **Pihak pengurusan/organisasi:**
   - Mewujudkan persekitaran yang baik/selamat/kondusif.
   - Mewujudkan polisi anti-buli dalam kalangan anggota KKM di peringkat jabatan/unit.

b. **Ketua Jabatan/Penyelia:**
   - Menyokong dan mempromosikan persekitaran kerja yang positif dan harmoni, seperti terlibat dalam aktiviti *team building* dan usaha untuk meningkatkan kerjasama dalam pasukan.
   - Mewujudkan program kesedaran bagi pencegahan buli dan langkah-langkah untuk menanganinya.

c. **Anggota KKM:**
   - Menjaga hubungan yang baik dengan rakan sekerja, menghormati perbezaan dan tidak terlibat dalam sebarang bentuk buli atau gangguan.
   - Memastikan bahawa sebarang laporan yang dibuat adalah berdasarkan fakta danbukan tuduhan palsu yang boleh menjejaskan reputasi individu lain dan keharmonian organisasi.

HAK

2. **Melaporkan kes buli:**
   - Anggota berhak untuk melaporkan sebarang kejadian buli yang mereka alami atau saksikan tanpa rasa takut akan tindakan balas. Ini termasuk hak untuk menggunakan saluran laporan yang selamat dan rahsia yang disediakan oleh organisasi.

TANGGUNGJAWAB

a. **Pihak pengurusan/organisasi:**
   - Menyediakan satu platform aduan berkaitan buli yang telus melalui sistem MyHELP.

b. **Ketua Jabatan/Penyelia:**
   - Menyelaras aduan buli yang disalurkan secara dalaman.
   - Memastikan setiap aduan disiasat secara telus dan tindakan diambil untuk melindungi mangsa.
   - Memberikan kerjasama yang penuh bagi siasatan kes buli yang sedang dijalankan.

c. **Anggota KKM:**
   - Bertanggungjawab untuk melaporkan sebarang insiden buli yang mereka alami atau saksikan.

HAK

3. **Mendapatkan maklum balas susulan:**
   - Pengadu berhak mendapat maklum balas berkaitan aduan yang dibuat dari masa ke semasa.

TANGGUNGJAWAB

a. **Pihak pengurusan/organisasi:**
   - Melalui sistem MyHELP, pihak pengurusan berupaya menyediakan maklum balas kepada pengadu.

b. **Ketua Jabatan/Penyelia:**
   - Bertanggungjawab untuk menyampaikan maklumat atau kemaskini aduan berkaitan kepada pihak pengadu (Jika perlu).

c. **Anggota KKM:**
   - Membuat tindakan susulan ke atas aduan yang dibuat.

HAK

4. **Mendapatkan rawatan dan sokongan:**
   - Anggota yang menjadi mangsa buli berhak untuk mendapatkan rawatan dan sokongan dari organisasi termasuk kaunseling.

TANGGUNGJAWAB

a. **Pihak pengurusan/organisasi:**
   - Menyediakan platform sokongan/rawatan yang diperlukan seperti Talian HEAL 15555, AKRAB, Perkhidmatan Psikiatri, Perkhidmatan Kaunseling (Hospital/Klinik Kesihatan)

b. **Ketua Jabatan/Penyelia:**
   - Memberikan intervensi awal seperti kaunseling dan psikopendidikan kepada pegawai yang terlibat.

c. **Anggota KKM:**
   - Mendapatkan perkhidmatan sokongan/rawatan yang diperlukan seperti yang diarahkan oleh ketua jabatan.

HAK

5. **Mendapatkan siasatan yang adil dan telus:**
   - Pengurusan kes buli dijalankan dengan adil dan telus kepada anggota yang terlibat tanpa mengira pangkat.

TANGGUNGJAWAB

a. **Pihak pengurusan/organisasi:**
   - Mengarahkan penubuhan jawatankuasa bagi tujuan siasatan kes buli tersebut.

b. **Ketua Jabatan/Penyelia:**
   - Bekerjasama dalam siasatan kejadian buli seperti penyediaan maklumat yang diperlukan.

c. **Anggota KKM:**
   - Memberikan maklumat yang tepat dan benar bagi siasatan kes buli.

5

TATACARA PENGENDALIAN KES BULI

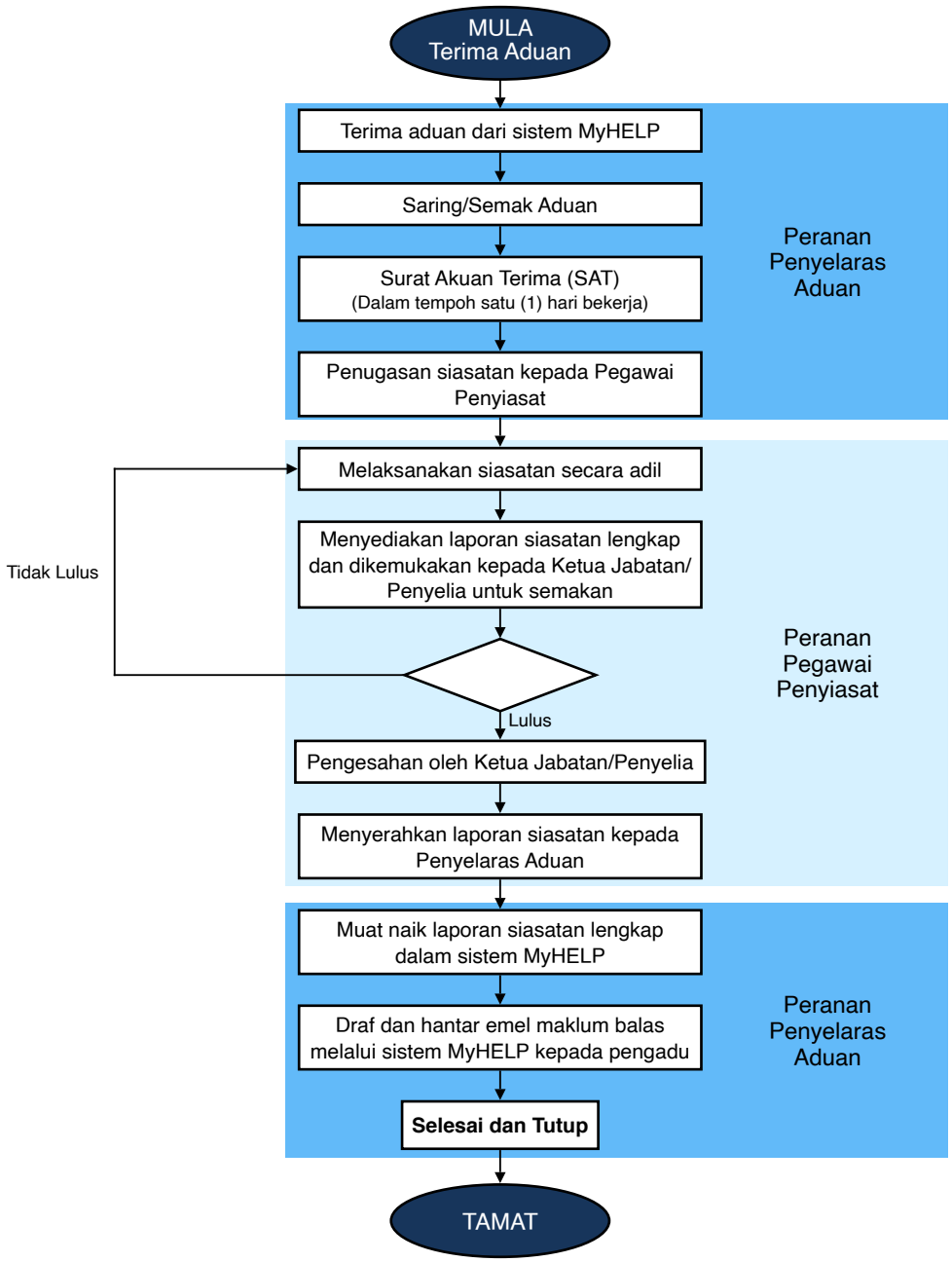
5.1 TATACARA PENGENDALIAN KES BULI

Pengendalian kes buli boleh dilakukan melalui dua kaedah utama bergantung kepada saluran aduan yang diterima.

5.2 PENGENDALIAN KES BULI MELALUI SISTEM MyHELP

Aduan boleh disalurkan menerusi sistem MyHELP melalui laman sesawang ***https://myhelp.spab.gov.my***. Aduan yang diterima melalui sistem MyHelp dikendalikan sepenuhnya oleh Unit Integriti KKM. Proses ini akan dilaksanakan mengikut prosedur yang telah ditetapkan dalam Garis Panduan Pengurusan Sistem MyHELP KKM.

5.2.1 Carta Alir Pengurusan Kes Buli Melalui Sistem MyHELP



NOTA:
Prosedur ini perlu dibaca bersama Garis Panduan Mengenai Penggunaan Sistem *MyHELP* dan Prosedur Bagi Mengendali Insiden Buli Di Kementerian Kesihatan Malaysia.

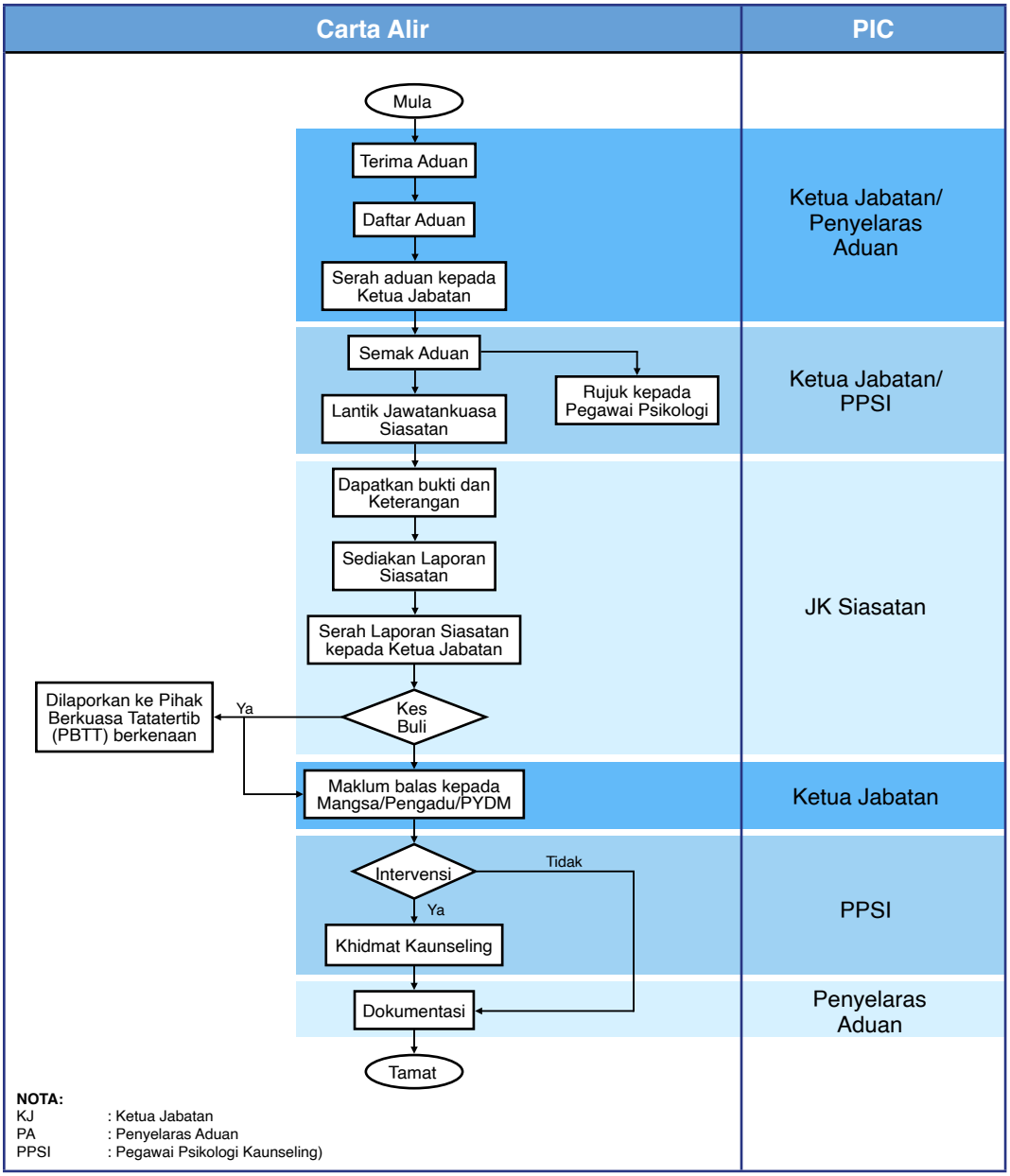
5.2.2 Prosedur Kerja Pengurusan Kes Buli Melalui Sistem MyHELP

Proses Kerja	Tanggungjawab
1. Aduan buli boleh dibuat oleh mangsa atau/dan pihak ketiga menerusi sistem MyHELP (portal https://myhelp.spab.gov.my). Perincian pelaporan boleh didapati di Lampiran 1.	Pengadu/Pihak Ketiga
2. Selepas aduan dimuat naik, KKM akan mengeluarkan nombor kes/nombor rujukan setelah aduan didaftarkan dalam sistem MyHELP.	Unit Integriti
3. Tempoh masa pengurusan aduan buli secara umumnya diklasifikasikan seperti berikut: a. Kategori Biasa • Tempoh Penyelesaian 15 hari bekerja. b. Kategori Kompleks • Tempoh Penyelesaian minimum 16 hari bekerja dan ke atas.	Unit Integriti
4. Aduan buli akan diteliti dan disaring oleh Jawatankuasa Aduan. Hanya aduan buli yang mengandungi maklumat lengkap yang akan diproses. • Bagi aduan yang tidak berkaitan dengan buli akan diselaraskan mengikut Garis Panduan Pengurusan Maklum Balas Awam Kementerian Kesihatan Malaysia Versi 1/2020 atau selaras dengan mana-mana pekeliling dan peraturan yang sedang berkuat kuasa.	Unit Integriti
5. Jawatankuasa Aduan membincangkan dan menilai aduan yang dikemukakan dan seterusnya mengarahkan tindakan lanjut bagi aduan tersebut.	Unit Integriti
6. Laporan siasatan akan dikemukakan kepada Pengurusan Tertinggi untuk penentuan langkah penyelesaian. Manakala langkah pemantauan dilaksanakan secara berkala mengikut kesesuaian kompleksiti kes.	Unit Integriti
7. Kes aduan buli dikira selesai setelah keputusan dimaklumkan kepada pengadu.	Unit Integriti

5.3 PENGURUSAN KES BULI MELALUI PELBAGAI SALURAN

Aduan berkenaan kes buli juga boleh disalurkan melalui pelbagai saluran, termasuk SISPAA, e-mel, surat rasmi, peti aduan, aduan secara bersemuka (walk-in), serta platform media massa. Pengendalian kes dilakukan berdasarkan Garis Panduan Pengurusan Aduan KKM Tahun 2020.

5.3.1 Carta Alir Pengurusan Kes Buli Melalui Pelbagai Saluran



5.3.2 Prosedur Kerja Pengurusan Kes Buli Melalui Pelbagai Saluran

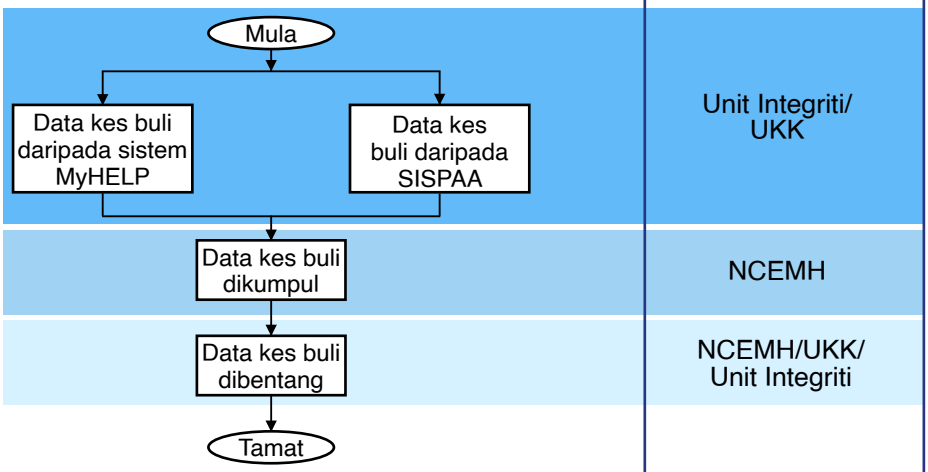
Proses Kerja	Tanggungjawab
1. Aduan mengenai kejadian buli di tempat kerja boleh diterima melalui pelbagai saluran seperti SISPAA, emel, surat rasmi, peti aduan, panggilan telefon, laporan secara bersemuka, atau melalui media sosial. Penyelaras Aduan (PA) bertanggungjawab untuk menerima setiap aduan yang diterima dan mendaftarkannya ke dalam SISPAA. Tempoh masa pengurusan aduan adalah mengikut kompleksiti berdasarkan Garis Panduan Pengurusan Aduan KKM Tahun 2020.	Penyelaras Aduan (PA)
2. PA akan menyerahkan laporan tersebut kepada Ketua Jabatan (KJ) untuk penelitian lanjut.	PA
3. Butiran aduan akan disemak secara menyeluruh bagi menilai keseriusan isu yang dibangkitkan. Sekiranya aduan mempunyai unsur buli, Ketua Jabatan akan melantik Jawatankuasa Siasatan. Ketua Jabatan juga berhak memanggil mana-mana individu di bawah bidang kuasa beliau serta mengambil tindakan segera yang bersesuaian sekiranya perlu.	Ketua Jabatan (KJ)
4. Pada masa yang sama, mangsa akan dirujuk kepada Pegawai Psikologi di organisasi atau jabatan. Pegawai Psikologi akan menjalankan penilaian bagi mengenal pasti tahap kesan emosi dan mental yang dialami mangsa serta memberikan bantuan awal jika diperlukan.	KJ Pegawai Psikologi
5. Jawatankuasa Siasatan akan menjalankan siasatan berdasarkan prosedur yang ditetapkan, termasuk: • Mengadakan sesi temu bual dengan pihak yang terlibat. • Melakukan lawatan ke lokasi kejadian. • Meneliti dokumen dan bukti sokongan yang relevan.	Jawatankuasa Siasatan
6. Setelah siasatan dan penilaian selesai, laporan menyeluruh akan dihantar kepada Ketua Jabatan.	Jawatankuasa Siasatan
7. Jika kes disahkan buli, kes akan dilaporkan kepada pihak berkuasa tatatertib.	Jawatankuasa Siasatan
8. Maklum balas siasatan akan diberikan kepada mangsa, pengadu dan PYDM.	KJ/TPP/Ketua Bahagian (Pengurusan)

Proses Kerja	Tanggungjawab
9. Mangsa akan ditawarkan sesi kaunseling sebagai intervensi bagi membantu proses pemulihan emosi dan mental mereka.	KJ/TPP/Ketua Bahagian (Pengurusan)
10. Intervensi dan sesi kaunseling akan dilaksanakan kepada individu yang terlibat. Rujukan akan dibuat berdasarkan keperluan.	Pegawai Psikologi Jabatan/ Organisasi
11. Semua tindakan yang telah diambil dan laporan akan direkodkan dalam SISPAA untuk tujuan pemantauan, dokumentasi dan rujukan pada masa hadapan. Kes aduan hendaklah dikategorikan semula di dalam SISPAA berdasarkan hasil laporan siasatan yang diterima.	PA

5.4 PENGURUSAN DATA DAN SURVELAN BAGI ADUAN KES BULI

Pengurusan data dan survelan bagi aduan kes buli adalah langkah penting dalam memastikan data kes buli direkod, dianalisis dan digunakan untuk pemantauan dan tindakan susulan yang berterusan.

5.4.1 Carta Alir Pengurusan Pengurusan Data dan Survelan bagi Aduan Kes Buli

Carta Alir	PIC
	Unit Integriti/ UKK NCEMH NCEMH/UKK/ Unit Integriti
Nota: NCEMH : Pusat Kecemerlangan Kesihatan Mental Kebangsaan UKK : Unit Komunikasi Korporat	

5.4.2 Proses Kerja Carta Alir Pengurusan Data dan Survelan bagi Aduan Kes Buli

Proses Kerja	Tanggungjawab
1. Data kes buli diperoleh daripada dua sumber utama: a. Unit Integriti KKM – Semua data kes buli yang dikendalikan melalui Sistem MyHelp. b. Unit Komunikasi Korporat KKM – Semua data kes buli yang diperoleh daripada pelbagai saluran dikendalikan melalui SISPAA.	Unit Integriti UKK
2. Data Kes Buli daripada Unit Integriti dan UKK akan dikumpulkan dan dianalisis.	NCEMH
• Data Kes Buli akan dibentangkan dalam mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengurusan Aduan KKM (JKTPA).	NCEMH UKK Unit Integriti

6

PELAKSANAAN INTERVENSI BAGI KES BULI

6.1 PELAKSANAAN INTERVENSI DAN AKTIVITI SOKONGAN

Intervensi buli merujuk kepada tindakan yang diambil untuk mencegah, mengurangkan dan menangani kes buli dalam pelbagai persekitaran. Pelaksanaan Intervensi merujuk kepada perkhidmatan psikologi kaunseling, perkhidmatan psikiatri, psikopendidikan, dan aktiviti sokongan. Aktiviti sokongan pula merangkumi latihan kesedaran buli, pendidikan, team building, kempen anti-buli dan kempen multimedia.

KATEGORI - MANGSA

INTERVENSI

Perkhidmatan Kaunseling

i. Sesi kaunseling/ interaktif secara bersemuka dengan mangsa dijalankan oleh Pegawai Psikologi bagi mengenal pasti masalah yang dihadapi dan membantu dalam mengatasi kesan psikologi dan emosi yang timbul akibat buli seperti tekanan, kegelisahan/ trauma.

ii. Menjalankan penilaian psikologi berdasarkan kes bagi tujuan bantuan awal psikologi dan penyediaan laporan siasatan.

iii. Menjalankan sesi penerangan, bahan pendidikan, latihan pengurusan emosi dan menyediakan pendidikan berterusan berkaitan kesihatan mental dan pembinaan kendiri bagi mangsa.

iv. Membantu dan membimbing mangsa buli bagi membina pelan tindakan yang berkesan untuk mengatasi kesan negatif yang dialami mangsa. Rujuk Carta alir Perkhidmatan Sesi kaunseling di Lampiran 2.

Pegawai Bertanggungjawab:
Pegawai Psikologi, Pakar Psikiatri (jika perlu), Rujuk Lampiran 3.

KATEGORI - KETUA JABATAN/ORGANISASI

Aktiviti Sokongan

a. Latihan Kesedaran Buli

i. Mengadakan latihan berkala kepada warga KKM mengenai isu buli, cara mengenalinya, dan tindakan yang boleh diambil.

ii. Memberikan pendedahan mengenai Garis Panduan Pengurusan Buli semasa Program Transformasi Minda (PTM)/orientasi hospital/CME.

iii. Memberikan pendedahan mengenai Sistem MyHELP untuk melaporkan kes buli secara selamat dan rahsia.

iv. Mengadakan aktiviti dalam kalangan anggota seperti team-building untuk menguatkan hubungan antara pekerja dan mengurangkan peluang terjadinya buli.

b. Kempen Anti-Buli di Tempat Kerja

i. Mengadakan kempen kesedaran secara berkala, seperti poster, brosur dan media sosial untuk menyebarkan maklumat tentang pencegahan dan pelaporan buli.

ii. Sambutan bulan pencegahan buli KKM pada Isnin minggu pertama Oktober setiap tahun (selari dengan sambutan *World Day of Bully Prevention*) bersama nama kempen/ tagline yang ditetapkan.

c. Kempen Multimedia

i. Menghasilkan infografik dan video pendek yang mendidik mengenai isu buli dan cara mengatasinya.

d. Sokongan Kolektif

i. Menggalakkan budaya sokongan kolektif dalam organisasi di mana rakan sekerja memberikan sokongan moral dan bantuan kepada mangsa buli, termasuk melalui kumpulan sokongan dalaman.

e. Perlindungan terhadap Tindakan Balas

i. Menyediakan perlindungan kepada mangsa daripada sebarang bentuk tindakan balas oleh pembuli atau pihak lain yang terlibat, termasuk pemindahan ke jabatan lain atau perubahan dalam tugasan kerja jika perlu.

Pegawai Bertanggungjawab:
Pegawai Psikologi, Pakar Psikiatri (jika perlu), Rujuk Lampiran 3.

KATEGORI - KETUA JABATAN/ORGANISASI

Aktiviti Sokongan

a. Latihan Kesedaran Buli

i. Mengadakan latihan berkala kepada warga KKM mengenai isu buli, cara mengenalinya, dan tindakan yang boleh diambil.

ii. Memberikan pendedahan mengenai Garis Panduan Pengurusan Buli semasa Program Transformasi Minda (PTM)/orientasi hospital/CME.

iii. Memberikan pendedahan mengenai Sistem MyHELP untuk melaporkan kes buli secara selamat dan rahsia.

iv. Mengadakan aktiviti dalam kalangan anggota seperti team-building untuk menguatkan hubungan antara pekerja dan mengurangkan peluang terjadinya buli.

Pegawai Bertanggungjawab:
Jabatan Kesihatan Negeri (JKN), Unit Kesihatan Pekerjaan dan Alam Sekitar (KPAS), Unit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (UKKP)

b. Kempen Anti-Buli di Tempat Kerja

i. Mengadakan kempen kesedaran secara berkala, seperti poster, brosur dan media sosial untuk menyebarkan maklumat tentang pencegahan dan pelaporan buli.

ii. Sambutan bulan pencegahan buli KKM pada Isnin minggu pertama Oktober setiap tahun (selari dengan sambutan *World Day of Bully Prevention*) bersama nama kempen/ tagline yang ditetapkan.

Pegawai Bertanggungjawab:
NCEMH, Unit Komunikasi Korporat (UKK), Jabatan Kesihatan Negeri (JKN)

c. Kempen Multimedia

i. Menghasilkan infografik dan video pendek yang mendidik mengenai isu buli dan cara mengatasinya.

Pegawai Bertanggungjawab:
Bahagian Pendidikan Kesihatan (BPK), NCEMH, Unit Komunikasi Korporat (UKK)

d. Sokongan Kolektif

i. Menggalakkan budaya sokongan kolektif dalam organisasi di mana rakan sekerja memberikan sokongan moral dan bantuan kepada mangsa buli, termasuk melalui kumpulan sokongan dalaman.

Pegawai Bertanggungjawab:
Ketua Jabatan

e. Perlindungan terhadap Tindakan Balas

i. Menyediakan perlindungan kepada mangsa daripada sebarang bentuk tindakan balas oleh pembuli atau pihak lain yang terlibat, termasuk pemindahan ke jabatan lain atau perubahan dalam tugasan kerja jika perlu.

Pegawai Bertanggungjawab:
Ketua Jabatan

INTERVENSI

KATEGORI - PEMBULI (PYDM)

i. Sekiranya laporan JK Siasatan mengesahkan kes berasas dan disyorkan tatatertib, Ketua Jabatan perlu mengemukakan laporan tatatertib kepada Pihak Berkuasa Tatatertib.

ii. PYDM juga dirujuk untuk sesi kaunseling bagi tujuan intervensi dan pemantauan.

Pegawai Bertanggungjawab:
Ketua Jabatan

KATEGORI - PIHAK KETIGA

i. Boleh menawarkan khidmat kaunseling berkaitan jika perlu.

Pegawai Bertanggungjawab:
Ketua Jabatan dan Pegawai Psikologi

RUJUKAN

RUJUKAN

1. Garis Panduan Mengenai Penggunaan Sistem MyHELP Dan Prosedur Bagi Mengendali Insiden Buli Di Kementerian Kesihatan Malaysia.

2. Laporan Pasukan Petugas Khas Bagi Penambahbaikan Budaya Kerja Perkhidmatan Kesihatan. Healthcare Work Culture Improvement Task Force (HWCITF) Ogos 2022.

3. Copeland,W.E., Wolke, D., Angold, A. & Costello, E.J.(2013). Adult Psychiatric Outcomes of Bullying and Being Bullied by Peers in Childhood and Adolescence. JAMA Psychiatry: 70: 419–426. DOI: 10.1001/jamapsychiatry.504.

4. Noran Fauziah, Rajendran Nagappan & Ahamad Jazimin. (2005). Bullying Among Malaysian Elementary School Children.

5. Sigurdson, J.F., Wallander, J.L., & Sund, A.M. (2014). Is Involvement in School Bullying Associated with General and Health and Psychosocial Adjustment in Adulthood. Child Abuse & Neglect, 38, 1607-1617.

6. Wolke, D. & Lereya, S.T, (2014) Long Term Effect of Bullying. Retrived from: http://adc.bmj.com/content/100/9/879.

7. Panduan Bagi Pencegahan Tekanan dan Keganasan Di Tempat Kerja yang diterbitkan oleh Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Malaysia (2001). Retrieved from: https://www.dosh.gov.my/index.php/ms/perundangan/garispanduan/kesihatan-pekerjaan/711-06-guidance-for-the-prevention-of-stress-and-violence-at-the-workplace-2001-1/file

8. Garis Panduan Mencegah dan Menangani Kekerasan Terhadap Warga Kerja di Fasiliti KKM. Edisi Kedua. Mei (2023). Diterbitkan oleh Unit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Cawangan Kualiti Penjagaan Perubatan Bahagian Perkembangan Perubatan Kementerian Kesihatan Malaysia.

LAMPIRAN

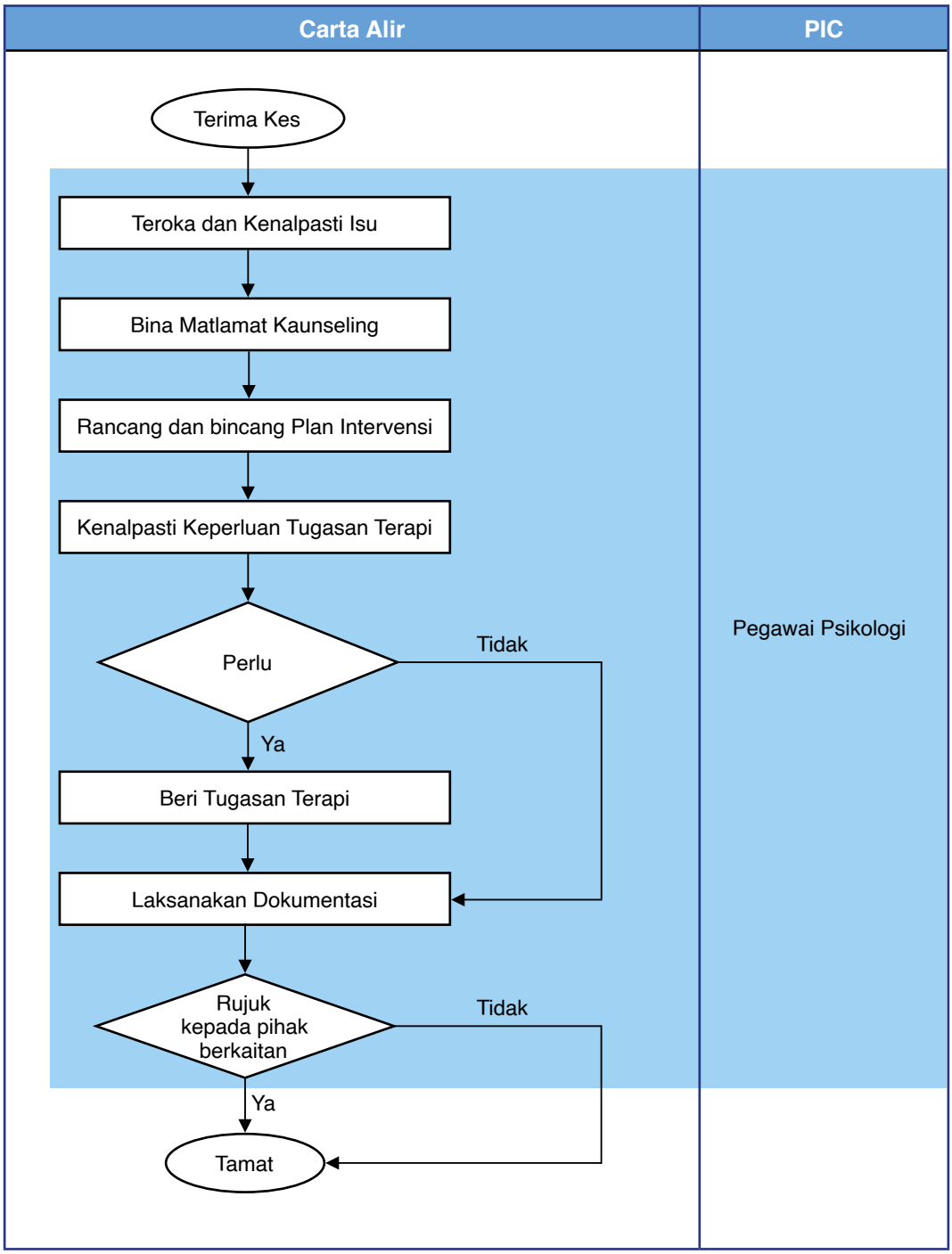
LAMPIRAN 1

PERINCIAN PELAPORAN DARIPADA PIHAK MANGSA DAN PIHAK KETIGA/SAKSI

Mangsa Buli	Saksi Buli
Mengenalpasti bahawa tingkah laku yang dialami adalah buli seperti buli verbal, fizikal, sosial dan siber.	Saksi memainkan peranan penting dalam menyokong mangsa untuk melaporkan insiden buli.
Membuat Pelaporan Buli di Portal MyHELP. Kes dan kejadian yang dilaporkan adalah terhad kepada kes buli warga Kementerian Kesihatan Malaysia.	Saksi juga boleh membuat laporan buli di Portal MyHELP.
Mencatat butiran insiden buli secara terperinci, termasuk tarikh, masa, lokasi, pelaku, saksi dan perincian kejadian.	Mencatat butiran insiden yang disaksikan, termasuk tarikh, masa, lokasi, pelaku, mangsa, dan perincian kejadian.
Mengumpulkan dan menyerahkan semua bukti-bukti seperti mesej teks, emel dan gambar jika ada melalui MyHELP.	Bersedia memberikan kerjasama keterangan dan bukti yang dikumpulkan untuk menyokong laporan mangsa apabila diperlukan.
Mengambil tindakan awal dan mendapatkan sokongan: • Berkongsi pengalaman dengan rakan sekerja yang dipercayai atau ahli keluarga untuk mendapatkan sokongan emosi. • Menghubungi kaunselor atau perkhidmatan sokongan pekerja yang disediakan oleh organisasi. • Mengelakkan konfrontasi dengan pelaku.	Bersedia memberikan sokongan emosi kepada mangsa bila diperlukan.
Mendapatkan Intervensi dan Rawatan • Memanfaatkan perkhidmatan kaunseling dan sokongan yang ditawarkan oleh organisasi. • Mengikuti pelan pemulihan yang disediakan untuk mangsa buli.	Tidak mengambil tindakan sendiri terhadap pelaku yang boleh memburukkan keadaan.

LAMPIRAN 2

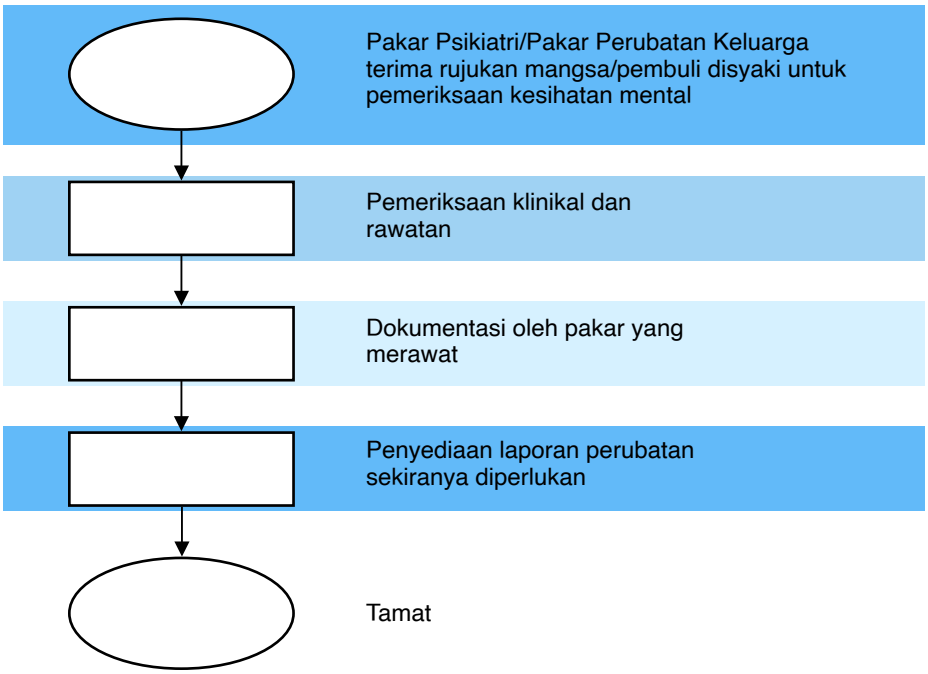
CARTA ALIR SESI KAUNSELING



HURAIAN PROSES KERJA SESI KAUNSELING	
1. Terima kes	Pegawai Psikologi (Kaunseling) menerima kes daripada yang dirujuk atau secara sukarela.
2. Teroka isu	Penerokaan ini melibatkan proses mengenal pasti, menjelaskan dan memahami isu klien. Ini memberi peluang kepada Pegawai Psikologi (Kaunseling) untuk mengumpul maklumat serta menganalisa masalah klien.
3. Kenal pasti punca isu klien	Ini bertujuan untuk menentukan matlamat kaunseling dan memberi penumpuan kepada mencari penyelesaian. Proses mengenal pasti punca isu adalah seperti berikut: i. Teliti semua maklumat yang diperolehi. ii. Senarai isu-isu yang dikemukakan. iii. Susun isu mengikut keutamaan klien. iv. Bimbing klien untuk fokus pada isu utama. Analisa keseluruhan isu dan beri pandangan mengikut pendekatan kaunseling. Pegawai membuat hipotesis (andaian) mengenai punca sebenar permasalahannya dan menerangkannya kepada klien.
4. Bina matlamat kaunseling	Gunakan borang SMARTGOAL. Matlamat yang ditetapkan perlu spesifik, boleh diukur, mampu dicapai, realistik dan ada tempoh masa (SMART - *Specific, Measurable, Attainable, Realistic and Timely)*.
5. Rancang pelan intervensi	Kenal pasti kaedah intervensi yang bersesuaian berdasarkan alternatif penyelesaian isu yang telah dipilih bersama klien.
6. Bincangkan kaedah intervensi	Membuat penilaian kaedah intervensi yang telah dipilih oleh klien. Laksanakan intervensi mengikut kaedah intervensi yang telah dipersetujui.
7. Kenal pasti keperluan tugasan terapi	Jika tugasan terapi tidak diperlukan, laksanakan dokumentasi dan teruskan dengan intervensi susulan. Jika perlu, beri tugasan terapi yang bersesuaian.
8. Laksanakan dokumentasi sesi kaunseling dalam bentuk nota kes	Pegawai Psikologi melengkapkan dokumentasi nota kes.
9. Rujuk kepada pihak berkaitan	Rujuk klien kepada pihak yang berkaitan (Jawatankuasa Siasatan) untuk dirujuk kepada Pegawai Perubatan, Pakar Psikiatri, FMS dan lain-lain. Jika tidak perlu, sesi kaunseling ditamatkan.
10. Tamat	Sesi kaunseling tamat.

LAMPIRAN 3

CARTA ALIR RUJUKAN KEPADA PAKAR PSIKIATRI ATAU PAKAR PERUBATAN KELUARGA



HURAIAN PROSES KERJA RUJUKAN KEPADA PAKAR PSIKIATRI ATAU PAKAR PERUBATAN KELUARGA	
1. Terima kes	Klinik Pakar Psikiatri atau Klinik Kesihatan menerima terima klien/pesakit pada tarikh temujanji yang ditetapkan.
2. Lakukan Pemeriksaan	Melakukan pemeriksaan klinikal dan rawatan susulan mengikut keperluan kes.
3. Sediakan Laporan	Pakar yang merawat pesakit perlu melakukan dokumentasi klinikal sedia ada.
4. Rekod Dokumen	Dokumen laporan perubatan perlu disediakan mengikut keperluan (sekiranya dimohon oleh peringkat atasan bagi membantu urusan tindakan tatatertib dsb).
5. Tamat	Sesi rawatan selesai dengan tarikh temujanji sekiranya ada rawatan susulan.

https://moh.gov.my/ncemh

GARIS PANDUAN PENGURUSAN BULI DI TEMPAT KERJA BAGI ANGGOTA KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

ISBN 978-629-99731-5-7

9 786299 973157

PUSAT KECEMERLANGAN KESIHATAN MENTAL KEBANGSAAN (NCEMH), KKM