



Edisi Ketiga, Januari – Jun 2013

BULETIN MERS 999



**Majlis Anugerah Cemerlang
MERS 999 2012**

**Sharing and Caring Program
(SNCP)**

**Program Latihan MERS 999
bagi setengah tahun pertama
2013**

**Program Pembangunan Modal
Insan MERS 999 2013**

Berita Agensi

**SATU
MALAYSIA**

**SATU
NOMBOR**

ISI KANDUNGAN

4 Program Bual Bicara Amalan Keselamatan Awam Terbaik Anjuran MERS 999.

Majlis Anugerah Cemerlang MERS 999 2012.

5 Sharing and Caring Program (SNCP).

Program Bual Bicara MERS 999 Dalam Selamat Pagi 1 Malaysia (SP1M) TV1 Mengenai Pelaksanaan Protokol Bomba Di Pusat Panggilan Kecemasan 999.

8 MERS 999 Menyertai Karnival Jalur Lebar 1 Malaysia Di Taman Awam Lawas, Sarawak.

MERS 999 Di Karnival Jalur Lebar 1 Malaysia Di Limbang, Sarawak.

9 MERS 999 Menyertai Pameran Sempena Kursus "Communication And Command Control In Disaster Medicine (COMMAX) 2013".

Pensijilan Semula Sijil Pengiktirafan ISO 9001 : 2008 Kepada Pusat Panggilan Kecemasan 999 Kuala Lumpur, Melaka dan Kuching.

10 MERS 999 Menyertai Pameran Sempena Hari Bersama Pelanggan Jabatan Kecemasan Dan Trauma, Hospital Putrajaya.

Pentauliahan PSCC.

11 Program Latihan MERS 999.

Program Pembangunan Modal Insan MERS 999 2013.

12 Tips Keselamatan.

13 Berita Agensi : Khidmat Kemanusiaan Dalam Mers 999 : Menyerlah Peranan JPAM.

Kementerian Kesihatan Malaysia - Anugerah 2012 W.H "Bill" Leonard Commitment to EMS Safety Award.

14 Perkhidmatan Baru : ProQA Fire.

15 Program Bual Bicara MERS 999 di Selamat Pagi 1 Malaysia (SP1M) TV1 -Bantuan Kemanusiaan Melalui MERS 999.

Asia Navigator Conference 2013.

16 Apa Kata Mereka?

Carta Aliran Panggilan MERS 999.

PENAUNG
YBhg. Datuk Che Azmi Haron

PENASIHAT
Ir Rozinah Anas
Mazmalek Mohamad

EDITOR
Inun Yaacob

PENGARANG
Rahimah Mardzuki
Normalina Ramli
Hasrudi Mohd Nor
Noor Azmi Mohd Kassim
Muhammad Khairul Azmi Md Sam
Noor Amalina Jamil
Mazne Aznan

JAWATAN KUASA KERJA MERS 999

Lt Kol. Mohd Sakri Hj. Hussien
Muamillah Hj. Anuar
Sharizan Abdul Aziz
Dr. Kasuadi Hussin
ACP Suhaimi Ismail
ACP Zahari Ahmad
PPjB Pauzan Ahmad
Mejar (PA) Sharudin Md Zain
Laksamana Pertama (M) Muhammad Abdul Basar Taji

Diterbit oleh:
MERS 999
Ground Floor, TM Annexe 2,
Jalan Pantai Jaya, 59200,
Kuala Lumpur, Malaysia.

Tel +603 2241 3999
Fax +603 2241 5999
Website www.999.gov.my

Dicetak oleh:
Pagemaker (M) SDN BHD
66, Jalan Brunei Utara,
Off Jalan Pudu,
55100 Kuala Lumpur

SEKAPUR SIREH

YBHG DATUK CHE AZEMI HARON
Timbalan Ketua Setiausaha II
Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM)

Penaung Buletin MERS 999



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh...

Saya ingin memanjatkan kesyukuran kepada Allah s.w.t kerana dengan izinnya, Buletin MERS 999 sudah masuk edisi keluaran yang ketiga. Ucapan setinggi-tinggi tahniah saya ucapkan kepada sidang editorial yang sentiasa bertungkus-lumus mengumpul bahan dan maklumat untuk wadah pembaca Buletin MERS 999 ini.

Terbitan pada kali ini, lebih tertumpu kepada program MERS 999 dalam usaha memperluaskan kempen kesedaran keselamatan kepada orang awam. Berdasarkan kaji selidik yang dijalankan pada tahun 2012 mengenai kesedaran terhadap perkhidmatan MERS 999, 60% daripada responden tidak mengetahui mengenai MERS 999 manakala 47% responden pula tidak mengetahui aliran panggilan kecemasan 999.

Statistik panggilan MERS 999 pada bulan Mac 2013 mencatatkan jumlah panggilan palsu adalah sebanyak 193,491 panggilan iaitu 7.43% daripada jumlah panggilan yang diterima. Manakala bagi bulan April 2013 pula, panggilan palsu mencatatkan sebanyak 239,986 panggilan iaitu 8.39% daripada jumlah panggilan yang diterima. Berdasarkan statistik ini, peningkatan terhadap peratusan panggilan palsu adalah jelas. Panggilan senyap pula masih lagi di tahap yang tinggi iaitu kira-kira 2 juta panggilan. Peningkatan peratusan panggilan palsu dan jumlah yang besar untuk panggilan senyap menunjukkan tahap kesedaran awam mengenai MERS 999 masih rendah. Oleh itu, pendekatan yang lebih komprehensif dengan menghasilkan strategi komunikasi menggunakan pelbagai kaedah/ platform akan dilaksanakan pada tahun 2013 - 2014. Kempen dan program seumpamanya amat penting untuk memberi pendedahan kepada masyarakat umum tentang kepentingan penggunaan talian 999 secara berhemah. Melalui program-program promosi seperti Karnival Jalur Lebar, Program Hari Bersama Pelanggan anjuran Agensi Kecemasan dan lain-lain program yang seumpamanya. MERS 999 berpeluang untuk menyampaikan mesej yang berguna kepada orang awam di samping memupuk semangat nasionalisme di kalangan mereka.

Dengan adanya promosi berkenaan sistem MERS 999 dalam pelbagai program, iaanya dapat menarik minat orang awam untuk mengetahui serba sedikit bagaimana sistem MERS 999 berfungsi.

Selain daripada itu, bagi memantapkan kemahiran Pengendali Talian Kecemasan menggunakan Sistem MERS 999, program latihan aplikasi yang tersusun juga perlu untuk melahirkan pengguna yang cekap dan kompeten. MERS 999 sentiasa berusaha memastikan semua anggota agensi kecemasan yang menjalani latihan dapat mempraktikkan dengan berkesan segala kemahiran yang telah dipelajari semasa latihan. Sokongan dari semua agensi kecemasan dalam membuat perancangan latihan akan memberi kesan positif kepada kelancaran proses penyediaan latihan yang lebih baik untuk masa hadapan.

Secara umumnya, saya ingin menyatakan bahawa perkhidmatan talian kecemasan 999 akan diperluaskan lagi ke lima negeri iaitu Perak, Kedah, Perlis, Kelantan dan Terengganu dalam fasa penambahbaikan dan perluasan MERS 999 bagi tahun 2013 dan 2014 ini. Harapan saya agar perluasan projek ini akan berjalan dengan lancar, InsyaAllah.

Justeru, saya ingin menyeru kepada seluruh warga kerja MERS 999 untuk meneruskan usaha dan komitmen anda dalam memberikan perkhidmatan kecemasan yang terbaik di negara kita. Semoga segala usaha yang dilakukan mendapat rahmat daripada-Nya jua.

Saya amat berharap agar terbitan Buletin MERS 999 edisi ketiga ini dapat memberikan gambaran yang jelas tentang hala tuju projek MERS 999 serta dapat memberi manfaat kepada para pembaca buletin sekalian.

Sekian.

1 Malaysia, 1 Nombor!

Program Bual Bicara Amalan Keselamatan Awam Terbaik Anjuran MERS 999

- Tarikh : 8 Januari 2013
- Tempat : Hotel Holiday Inn, Melaka

Program bual bicara ini diadakan sempena meraikan Majlis Anugerah Cemerlang MERS 999 2012. Bual bicara kali ini disampaikan oleh 2 orang pakar dalam bidang keselamatan awam iaitu Mr. Tony O'Brien dari *European Emergency Number Association (EEENA 112)* dan Encik Rafly Nann, Ketua Pegawai Eksekutif, YAYASAN 1Malaysia.

Mr Tony O'Brien telah berkongsi ilmu serta pengalaman mengenai Keselamatan Awam (*Public Safety*) di Eropah manakala Encik Rafly pula menyampaikan pandangan dari perspektif NGO di negara kita. Perkongsian pengalaman ini amat memberi makna kepada MERS 999 dalam mengadaptasi amalan-amalan baik mengikut kesesuaian persekitaran negara kita.

Program tersebut telah dihadiri oleh tetamu kehormat iaitu YBhg. Datuk Che Azemi Haron, Timbalan Ketua Setiausaha (Komunikasi), Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM) serta YBhg. Dato' Sri Dr. Halim Shafie, Pengerusi TM.

Seramai 100 orang peserta dijemput menghadiri program ini termasuklah dari Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM), Unit Perancangan Ekonomi (EPU), Pihak Berkuasa Tempatan Kerajaan Negeri Melaka, serta wakil-wakil dari Agensi Kecemasan iaitu Polis Diraja Malaysia (PDRM), Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM), Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM), Jabatan Pertahanan Awam Malaysia (JPAM) dan Agensi Penguatkuasaan Maritim Malaysia (APMM).



Encik Rafly sedang menyampaikan pandangan daripada perspektif NGO di Malaysia



Mr Tony O'Brien sedang menyampaikan pengalaman mengenai Keselamatan Awam di Eropah



Sebahagian para peserta yang menyertai Program Bual Bicara Amalan Keselamatan Awam Terbaik

Majlis Anugerah Cemerlang MERS 999 2012



Gambar sekitar Majlis Anugerah Cemerlang MERS 999 2012

- Tarikh : 8 Januari 2013
- Tempat : Hotel Holiday Inn, Melaka

Majlis ini merupakan Majlis Anugerah Cemerlang MERS 999 peringkat Pusat Panggilan 999 Melaka. Ia juga turut meraikan sumbangan cemerlang anggota-anggota dari agensi Kecemasan. Hampir 500 orang tetamu menghadiri majlis tersebut termasuklah Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM), Majlis Keselamatan Negara (MKN), Unit Perancang Ekonomi (EPU), Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM), badan-badan bukan Kerajaan serta syarikat-syarikat telekomunikasi mudah alih.

Majlis tersebut telah diserikan dengan kehadiran YB Dato' Joseph Salang, Timbalan Menteri Komunikasi dan Multimedia Malaysia, YBhg. Dato' Sri Dr. Halim Shafie, Pengerusi TM dan YBhg. Dato' Sri Zamzamzairani Md Isa, Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan TM.

Berucap di majlis berkenaan, YBhg. Dato' Sri Dr. Halim berkata, "Kini memasuki tahun kelimanya, MERS 999 bukan sahaja telah mencatatkan banyak pencapaian sepanjang tempoh pelaksanaannya, malah perkhidmatan capaiannya juga telah diperluaskan ke seluruh negara. Di bawah peruntukan Rancangan Malaysia Ke-10 (RMK-10), sistem MERS 999 yang dipertingkatkan ini telah diperluaskan ke 11 negeri-negeri lain, dan kini meliputi Melaka, Johor, Selangor, Pahang, Pulau Pinang, Sabah, Sarawak,

Kedah (Langkawi), Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Selangor dan Wilayah Persekutuan Labuan.

Pertumbuhan ini bukan sahaja dari segi capaian tetapi juga akan melibatkan perluasan pemasangan Protokol Perubatan dan Protokol Kebakaran di negeri-negeri tersebut".

Anugerah kecemerlangan yang disediakan adalah :

A. Anugerah-anugerah bagi Agensi-Agenzi Kecemasan MERS 999 :

1. Anugerah Professional Emergency Dispatcher (PED) Terbaik
2. Anugerah Kumpulan Terbaik
3. Anugerah Penyelia Terbaik
4. Penghargaan kepada Jurulatih MERS 999
5. Penghargaan bagi Protokol Kebakaran (ProQA)
6. Penghargaan Khas kepada Agensi untuk Perluasan Projek

B. Anugerah-anugerah bagi anggota TM MERS 999 :

1. Anugerah Professional Emergency Officer (PEO) Terbaik
2. Anugerah Anggota Sokongan Terbaik
3. Anugerah Ketua Kumpulan Terbaik
4. Anugerah Kumpulan Terbaik
5. Anugerah Kehadiran & Komitmen Terbaik
6. Anugerah Occupancy Terbaik
7. Anugerah Pengendali Panggilan Terbaik

C. Anugerah Khas MERS 999 2012

Anugerah Khas MERS 999 ini adalah untuk memberi pengiktirafan kepada Pusat Panggilan Kecemasan 999 dan agensi-agensi kecemasan atas tindakan pantas mereka semasa dua (2) kejadian berasingan iaitu kejadian banglo runtuh di Shah Alam, Selangor pada 18 Oktober 2012 dan kejadian kebakaran di atas sebuah kapal di Labuan 26 Julai 2012.

Sharing and Caring Program (SNCP)

Bagi setengah tahun 2013, SNCP telah diadakan di sekolah-sekolah berikut :

- Sekolah Kebangsaan Bangsar, Jalan Pantai Baru, Kuala Lumpur
- Sekolah Menengah Kebangsaan Sungai Pelek, Pekan Sungai Pelek, Selangor
- Sekolah Kebangsaan Tun Abd Aziz Majid, Jalan Ampang, Hulu Langat
- Sekolah Kebangsaan Kajang Utama, Jalan Besar, Taman Kajang Utama, Kajang
- Sekolah Kebangsaan Taman Sungai Besi Indah, Seri Kembangan

Pelajar-pelajar diterangkan mengenai kepentingan panggilan kecemasan yang diterima dan impaknya jika panggilan tersebut gagal dijawab oleh Pusat Panggilan Kecemasan 999. Mereka juga diberi tips cara-cara membuat panggilan kecemasan yang betul dan 4 maklumat penting yang perlu dilaporkan iaitu nombor perhubungan pemanggil, nama pemanggil, jenis kecemasan dan lokasi kejadian. Penerangan secara persembahan visual diadakan untuk menarik perhatian pelajar-pelajar seperti tayangan video, contoh panggilan kecemasan dan panggilan main-main.



Penglibatan aktif daripada pelajar ketika program SNCP dijalankan

Diakhir program, pelajar-pelajar telah berpeluang untuk menyertai kuiz sebagai menguji kefahaman dan keberkesanan maklumat yang telah disampaikan.

Program Bual Bicara MERS 999 Dalam Selamat Pagi 1 Malaysia (SP1M) TV1 Mengenai Pelaksanaan Protokol Bomba Di Pusat Panggilan Kecemasan 999



- Tarikh : 11 Mac 2013
- Tempat : Aras 2 Wisma TV Angkasapuri

Program Bual Bicara ini diadakan sempena pelaksanaan Protokol Bomba pada 15 Mac 2013 di Pusat Panggilan Kecemasan 999. Tetamu Bual Bicara ini adalah Encik Mazmalek Mohamad, Setiausaha Bahagian (Kemudahan) Sektor Komunikasi KKMM dan YBhg. Dato' Soiman Jahid, Penolong Ketua Pengarah Bahagian Operasi dan Penyelamat JBPM.

Temubual ini berkisar mengenai peranan KKMM, JBPM dan TM di dalam pelaksanaan Protokol Bomba ini. Aplikasi Protokol Bomba berfungsi memberi bantuan awal sementara menunggu bantuan dari JBPM di tempat kejadian. Ia dipasang dan dilaksanakan di ketiga-tiga Pusat Panggilan Kecemasan 999. Semua operator kecemasan (*Professional Emergency Operator - PEO*) diberi latihan khusus untuk mengendalikan aplikasi ini. Hanya PEO yang bertauliah sahaja diiktiraf untuk mengendalikannya.

KLICK-KLIK MERS 999



Wakil daripada Agensi Kecemasan MERS 999 mengambil peluang pada sesi soal jawab bersama 2 orang pakar dalam bidang keselamatan awam iaitu Mr. Tony O'Brien dan Encik Raffly Nann di Program Bual Bicara Amalan Keselamatan Awam Terbaik MERS 999



Pegawai Tertinggi TM yang diketuai oleh Pengurus TM, YBhg Dato' Sri Dr. Halim Shafie (ketiga dari kanan), Ketua Eksekutif Kumpulan TM, YBhg. Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa , Naib Presiden Projek Strategik Kerajaan, YBhg. Datuk Zaini Diman Naib Presiden Eksekutif Kerajaan, YBhg. Dato' Kairul Annuar Mohamed Zamzam, Pengurus Besar Negeri Melaka, Encik Rozlan Mohamed, dan Pengarah Projek MERS 999, Puan Rozinah Anas bergambar kenangan bersama YB Dato' Joseph Salang pada Majlis Anugerah Cemerlang MERS 999 2012, di Hotel Holiday Inn, Melaka.



Suasana di Majlis Anugerah Cemerlang MERS 999 2012 yang berlangsung di Hotel Holiday Inn, Melaka.

YB Dato' Joseph Salang Gandum sedang berucap merasmikan Majlis Anugerah Cemerlang MERS 999 2012.

Rentetan sekolah-sekolah yang terlibat di dalam Sharing and Caring Program anjuran RC 999.



SMK SG PELEK, PEKAN SG PELEK, SELANGOR-
7.2.2013



SK KAJANG UTAMA, JLN BESAR, TMN KAJANG
UTAMA, KAJANG-27.2.2013



SK TUN ABD AZIZ MAJID,JLN AMPANG -
HULU LANGAT-15.2.2013

SK TMN SG BESI INDAH, SERI KEMBANGAN-
27.2.2013



Sesi Temubual di SP1M TV1 bersempena Pelaksanaan Protokol Bomba di Pusat Panggilan Kecemasan 999, yang melibatkan Encik Mazmalem Mohamad, Setiausaha Bahagian (Kemudahan) Sektor Komunikasi KKMM dan YBhg. Dato' Soiman Jahid, Penolong Ketua Pengarah Bahagian Operasi dan Penyelamat JBPM.



Orang awam berpeluang mendekati sistem MERS 999 dengan lebih dekat lagi melalui program Karnival Jalur Lebar 1 Malaysia di Taman Awam Lawas, Sarawak.



Anggota MERS 999 bersama Encik Mazmalek bergambar kenangan bersama peserta Karnival Jalur Lebar 1 Malaysia di Taman Awam Lawas, Sarawak.



YB Datuk Amar Haji Awang Tengah Ali dan Hassan, Menteri Perancangan Sumber dan Alam Sekitar Kedua merangkap Menteri Kemudahan Awam dan Pembangunan Industri Sarawak meluangkan masa untuk turut terlibat dengan Karnival Jalur Lebar 1 Malaysia di Taman Awam Lawas, Sarawak.



Booth MERS 999 di Karnival Jalur Lebar 1 Malaysia di Limbang, Sarawak mendapat sambutan daripada orang ramai.



Orang ramai mengambil bahagian di dalam kuiz yang diadakan oleh MERS 999 di Karnival Jalur Lebar 1 Malaysia di Limbang, Sarawak.



Sesi pembentangan Pensijilan oleh pihak RC 999 ketika pengauditan di jalankan oleh pihak SIRIM



Wakil MERS 999 menyampaikan maklumat kepada para peserta Kursus COMMAX tentang fungsi sistem MERS 999



Wakil pembekal teknologi komunikasi, SAPURA turut mengambil kesempatan mendekati sistem MERS 999.



Antara sudut pameran yang diadakan pada Program Hari Bersama Pelanggan, Hospital Putrajaya.



Anggota MERS 999 komitmen memberi penerangan kepada Pegawai Hospital Putrajaya mengenai sistem MERS 999.



Membina kreativiti para peserta dengan mereka cipta daripada barang buangan.



Menjalankan tanggungjawab sosial dengan aktiviti membersihkan persisiran pantai.



Memupuk kerjasama melalui permainan yang melibatkan usaha setiap ahli pasukan.



Orang ramai berpeluang melihat keadaan sebenar di dalam ambulan.

MERS 999 Menyertai Karnival Jalur Lebar 1 Malaysia Di Taman Awam Lawas, Sarawak

- Tarikh : 16 dan 17 Mac 2013
- Tempat : Taman Awam Lawas, Sarawak

MERS 999 telah menyertai Karnival Jalur Lebar 1 Malaysia peringkat negeri Sarawak yang berlangsung di Taman Awam Lawas anjuran Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM). Karnival ini adalah di antara aktiviti dalam Program Kesedaran dan Promosi Jalur Lebar Negara, dengan tujuan memastikan promosi berterusan bagi menggalakkan langganan dan penggunaan internet jalur lebar terutamanya di negeri-negeri yang kadar penembusan jalur lebar isi rumah pada masa ini masih di bawah 50%. Ruang pameran MERS 999 dibuka bertujuan untuk memberikan kesedaran kepada orang awam berkaitan kepentingan talian kecemasan 999 dan impak kepada penyalahgunaan talian tersebut.

Karnival ini telah dirasmikan oleh Timbalan Ketua Setiausaha (Komunikasi) KKMM, YBhg. Datuk Che Azemi Haron yang mewakili YB Dato' Seri Utama Dr Rais Yatim. Tetamu kehormat dari Kerajaan Negeri Sarawak pula diwakili oleh YB Datuk Amar Haji Awang Tengah Ali Hassan, Menteri Perancangan Sumber dan Alam Sekitar Kedua merangkap Menteri Kemudahan Awam dan Pembangunan Industri Sarawak. Ahli Parlimen Lawas, YB Dato' Henry Sum Agong juga telah turut melapangkan masa untuk memeriahkan karnival ini.

Tetamu kehormat telah meluangkan masa mengunjungi ruang pameran MERS 999 yang menyediakan demonstrasi sistem kecemasan yang dilaksanakan di Pusat Panggilan Kecemasan 999 dan agensi kecemasan, termasuklah aplikasi MCAD, ProQA (Perubatan dan Kebakaran) dan SaveME 999. Taklimat ringkas berkaitan Sistem MERS 999 telah disampaikan oleh En Mazmalek Mohamed, SUB (Kemudahan), Sektor Komunikasi, KKMM.

Pelajar sekolah adalah di antara pengunjung yang paling ramai di samping penduduk tempatan. Karnival tersebut turut disertai oleh agensi kerajaan dan swasta seperti SKMM, MAMPU, Kerajaan Negeri Sarawak, Jabatan Kesihatan Negeri Sarawak, RTM Sarawak, TM, CELCOM, DIGI dan MAXIS.



Gambar kenangan sekitar lawatan YB Datuk Amar Haji Awang Tengah Bin Ali Hassan di tapak pameran MERS 999

MERS 999 Di Karnival Jalur Lebar 1 Malaysia Di Limbang, Sarawak



Gambar sekitar pameran dan aktviti yang dijalankan MERS 999 ketika Majlis Karnival Jalur Lebar 1 Malaysia di Limbang, Sarawak

- Tarikh : 30 dan 31 Mac 2013
- Tempat : Tempat letak kereta SEDC/MARA Uptown, Pekan Limbang, Sarawak

Karnival Jalur Lebar 1Malaysia peringkat Negeri Sarawak yang seterusnya diadakan di Limbang. Ia adalah anjuran bersama Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM), Kerajaan Negeri Sarawak, Suruhanjaya Komunikasi Multimedia Malaysia (SKMM) dan Telekom Malaysia.

Karnival ini telah dirasmikan oleh YBhg. Datuk Che Azmi Haron, Timbalan Ketua Setiausaha (Komunikasi), KKMM yang mewakili YB Dato' Seri Utama Dr Rais Yatim. Manakala Kerajaan Negeri Sarawak pula diwakili oleh YB Tuan Haji Hasbi Habibollah, Ahli Parlimen Limbang dan YB Dr. Haji Abdul Rahman Ismail, Ahli Dewan Undangan Negeri (ADUN) Bukit Kota.

Di samping memberi kesedaran kepada orang awam berkaitan kepentingan talian kecemasan 999 dan impak kepada penyalahgunaan talian tersebut, MERS 999 juga telah mengadakan pertandingan kuiz 999 untuk menarik perhatian pengunjung. Hadiah-hadiah berupa hamper telah diberikan kepada pemenang kuiz oleh Setiausaha Bahagian Kemudahan, Sektor Komunikasi, KKMM.

Karnival tersebut turut disertai oleh agensi kerajaan dan swasta seperti Jabatan Kesihatan Limbang, RTM Sarawak, Celcom Axiata, ASTRO dan Pusat Komuniti Desa.

MERS 999 Menyertai Pameran

Sempena Kursus "Communication And Command Control In Disaster Medicine (COMMAX) 2013"

- Tarikh : 12 April 2013
- Tempat : Perkarangan Auditorium, Hospital Selayang

MERS 999 telah menyertai pameran sempena kursus "Communication and Command Control in Disaster Medicine (COMMAX) 2013" anjuran Jabatan Kecemasan dan Trauma, Hospital Selayang.

Kursus ini telah dirasmikan oleh Timbalan Pengarah Kanan, Cawangan Pembangunan Profesional Perubatan, Dr. Hj. Rohaizat Hj. Yon. Seramai 150 orang peserta dari Jabatan Kecemasan dan Jabatan-jabatan lain Hospital Selayang, badan-badan bukan kerajaan (NGO), Persatuan Bulan Sabit Merah Malaysia, Jabatan Pertahanan Awam Malaysia (JPAM) dan Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM) telah menyertai kursus ini.

Pameran telah diadakan di Perkarangan Auditorium, Hospital Selayang dan turut disertai oleh KKM, JPAM, JBPM serta Sapura Group. Penyertaan MERS 999 di pameran ini adalah untuk bersama-sama berkongsi maklumat perkhidmatan kecemasan yang dilaksanakan sekarang.



Penerangan oleh wakil MERS 999 kepada para peserta kursus mengenai peranan dan fungsi sistem MERS 999 ketika Kursus COMMAX, di Hospital Selayang

Sijil Pengiktirafan Semula ISO 9001 : 2008

Untuk Pusat Panggilan Kecemasan 999 Kuala Lumpur, Melaka dan Kuching



Gambar kenangan bersama wakil audit dari SIRIM bersama Puan Ir. Rozinah dan Puan Hjh. Zaliha



Sesi audit dan perbincangan antara SIRIM dan 999 RC

- Tarikh : 16 dan 17 April 2013
- Tempat : Ibu Pejabat MERS 999

Hasil pematuhan kepada sistem pengurusan kualiti, Pusat Panggilan Kecemasan (PPK) 999 Kuala Lumpur, Melaka dan Kuching telah berjaya mendapat Sijil Pengiktirafan Semula ISO 9001:2008 daripada SIRIM untuk tempoh tiga tahun akan datang iaitu sehingga tahun 2016. Siri pengauditan oleh Jabatan Audit Negara ini telah dikendalikan oleh Cik Efizan Zamri, selaku Ketua Audit pada 16 dan 17 April 2013 yang lalu.

Pengiktirafan ini berjaya membuktikan kemampuan PPK 999 dalam memberikan perkhidmatan yang bermutu tinggi dan berkualiti selaras dengan pelaksanaan piawaian ISO seluruh dunia.

Dengan Pengiktirafan Pensijilan Semula MS ISO 9001:2008 ini, diharap akan dapat mengukuhkan dan menambahkan lagi keyakinan rakyat Malaysia terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh PPK 999.

Syabas dan tahniah diucapkan kepada seluruh warga PPK 999!

MERS 999 Menyertai Pameran Sempena Hari Bersama Pelanggan Jabatan Kecemasan Dan Trauma, Hospital Putrajaya



YBhg. Dato' Dr. Haji Azmi Shapie sedang mendengar penerangan daripada staf MERS 999



Sesi penerangan daripada staf MERS 999 kepada para pelajar mengenai sistem MERS 999



Wakil MERS 999 menyampaikan maklumat kepada staf Hospital Putrajaya

- Tarikh : 18 April 2013
- Tempat : Ruang Legar Jabatan Kecemasan dan Trauma, Hospital Putrajaya

MERS 999 telah menyertai pameran bersempena program "Hari Bersama Pelanggan", anjuran Jabatan Kecemasan dan Trauma, Hospital Putrajaya. Program ini telah dirasmikan oleh Pengarah Perkembangan Perubatan, Kementerian Kesihatan Malaysia, YBhg. Dato' Dr. Haji Azmi Shapie.

Program yang julung kalinya diadakan ini adalah bertujuan untuk memberikan pendedahan kepada pelanggan tentang skop perkhidmatan Jabatan Kecemasan dan Trauma, Hospital Putrajaya. Selain itu, sesi penerangan mengenai kes-kes kecemasan dan bukan kecemasan melalui sistem *Triage* (saringan) turut diadakan. Pihak pengajur telah mengadakan sesi *Mass CPR* yang terbuka kepada

kakitangan hospital, murid-murid sekolah yang terpilih dan juga kepada kakitangan PPK 999.

Pihak pengajur turut melancarkan perkhidmatan baru, *CODE BLUE* yang beroperasi sebagai unit pemberi pertolongan cemas di dalam persekitaran hospital kepada pelanggan yang sedang dalam kecemasan. Selain itu juga, pihak Hospital Putrajaya memperkenalkan penggunaan Kad "Saya Pesakit Asma" sebagai sebahagian mekanisma utama dalam pengurusan Kes Asma melalui sistem laluan pantas.

YBhg. Dato' Dr. Haji Azmi Shapie turut meluangkan masa untuk melawat ruang pameran yang diadakan di sekitar ruang legar Jabatan Kecemasan dan Trauma Hospital Putrajaya.

Pentauliahan PSCC

MERS 999 melalui projek Peluasan dan Penambahbaikan ke seluruh negara telah berjaya mentauliahkan *Public Safety Command Center* (PSCC) dalam dua fasa seperti dinyatakan di bawah. Pentauliahan ini akan menyumbang kepada sokongan bantuan kecemasan yang lebih pantas ke lokasi-lokasi kejadian.

Aktiviti pentauliahan pertama bertarikh pada 15hb Feb 2013 dan ianya melibatkan lima belas (15) tapak PSCC seperti berikut :



Sabah
IPK Sabah
IPD Kota Kinabalu
IPD Sandakan
IPD Tawau
IPD Lahad Datu

Sarawak
IPK Sarawak
IPD Kuching
IPD Sibu
IPD Miri

Sabah
PGO Kota Kinabalu
PGO Labuan
Sarawak
PGO Kuching

Johor
PK Muar
perpindahan
dari tapak asal
DC JPAM iaitu
di JPAM Jalan
Maktab
Sarawak
PGO Kuching
Maktab

Sabah
MRSC Kota
Kinabalu
Sarawak
MRSC Kuching

Sabah
Hosp. Queen Elizabeth
Hosp. Tawau
Sarawak
Hosp. Umum Sarawak
Hosp. Miri

Program Latihan MERS 999 2013

Sepanjang setengah tahun pertama 2013, latihan-latihan yang telah berjaya dilaksanakan ialah :

Agensi	Jenis Latihan	Tarikh
	Latihan Professional Emergency Dispatcher (PED)	25 Februari - 1 Mac 2013
	Latihan Aplikasi CAD, EMD dan ProQA Sistem MERS 999	11 - 22 Mac 2013
	Latihan Professional Emergency Dispatcher (PED) di Training Center MERS 999 Sarawak	10 - 14 Jun 2013
	Latihan Aplikasi CAD, EMD dan ProQA Sistem MERS 999	17 - 28 Jun 2013

Jadual latihan seterusnya bagi projek Peluasan dan Penambahbaikan MERS 999 2013-2014 akan melibatkan agensi-agensi kecemasan di negeri Kedah/Perlis dan Terengganu.



Latihan Professional Emergency Dispatcher (PED) bagi JPAM Selangor



Latihan Aplikasi CAD, EMD dan ProQA Sistem MERS 999 bagi PED KKM



Latihan Professional Emergency Dispatcher (PED) bagi JPAM Sarawak

Program Bina Insan MERS 999 2013

Bahagian MERS 999 TM telah mengadakan Program Bina Insan pada 21 hingga 24 Mei 2013 yang lalu, bertempat di Senja Bay Resort, Pulau Perhentian Kecil, Terengganu. Ia bertujuan memantapkan hubungan di antara anggota MERS 999, meningkatkan kemahiran berkommunikasi dengan masyarakat umum serta memupuk jati diri dalam kerjaya dan peribadi, sekaligus dapat meningkatkan produktiviti dalam memberi perkhidmatan terbaik kepada negara. Program ini telah disertai oleh 84 orang anggota dan telah dirasmikan oleh Pengarah Projek MERS 999, Puan Ir Rozinah Anas.

Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM) Kuala Besut telah turut serta dalam program ini yang diketuai oleh Ketua Balai Bomba iaitu Tuan Hasmadi Jusoh. Beliau amat berbangga dapat menyertai program bersama pasukan kerja MERS 999 ini dan telah berkongsi pengalaman menyelamat yang dilakukan di kawasan pulau tersebut.

Salah satu dari aktiviti dalam program ini adalah melaksanakan Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR) dengan membersihkan kawasan pantai. Objektif utama aktiviti ini adalah untuk memupuk semangat kerjasama di kalangan peserta serta menyemai sikap prihatin terhadap kebersihan alam sekitar. Pihak JBPM juga telah turut serta menjayakan aktiviti ini.



Pasukan MERS 999 bergambar bersama-sama JBPM



Puan Rozinah Anas merasmikan Program Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR) yang turut disertai oleh pihak JBPM

Tips Keselamatan

Assalamualaikum,

Untuk edisi ketiga ini, kami ingin berkongsi dengan anda semua tentang beberapa tips keselamatan untuk anda lakukan di dalam situasi yang tertentu. Semoga perkongsian ini dapat membantu anda untuk menghindarkan situasi yang tidak selamat.

PECAH RUMAH

CARA MENCEGAHNYA:

- Pasangkan *door viewer*, penyelak pintu utama.
- Pintu utama perlu diperbuat dari bahan yang kukuh dilengkapi dengan sistem kunci yang berkualiti.
- Pasangkan pagar besi berkunci pada tingkap rumah anda.
- Simpan tangga dan alat - alat di tempat yang selamat supaya penceroboh tidak menggunakananya untuk memasuki rumah anda.
- Potong ranting - ranting pokok dan semak - samun sepanjang pagar rumah anda yang membolehkan penceroboh menyembunyikan diri di halaman rumah anda.
- Pasang lampu yang mempunyai alat pengesan untuk mengawal halaman serta boleh mengesan penceroboh.

LANGKAH BERJAGA - JAGA:

- Kuncikan pintu dan tingkap apabila meninggalkan rumah anda walaupun untuk masa yang singkat.
- Jangan sembunyikan kunci di bawah alas kaki, di dalam pasu bunga atau di atas kotak meter di luar rumah anda.
- Jangan tinggalkan nota yang menyatakan ketiadaan anda di rumah.
- Gantikan semua kunci apabila kunci rumah anda hilang atau dicuri.
- Hentikan hantaran (contoh: suratkhabar) apabila anda tiada di rumah untuk beberapa hari.
- Biarkan radio atau lampu terpasang di waktu malam untuk mewujudkan suasana rumah yang berpenghuni.
- Simpan wang tunai di bank dan barang kemas anda di dalam peti keselamatan.
- Minta tolong jiran sebelah rumah anda untuk tengok rumah anda sepanjang ketiadaan anda di rumah.

ROMPAKAN

CEGAHILAH

ROMPAKAN **DI RUMAH**:

- Pastikan pintu pagar atau pintu utama dikunci sepanjang masa.
- Jangan buka pintu kepada orang yang tidak dikenali.
- Kenal pasti pelawat *door viewer* dan pastikan rantai kunci pintu berkunci apabila bercakap dengan pelawat yang tidak dikenali.
- Maklumkan kepada ahli keluarga terlebih dahulu jika anda menyuruh kawan atau seseorang ke rumah anda.

ROMPAKAN **DI TEMPAT AWAM**:

- Berwaspadalah apabila ada orang yang tidak dikenali mengekor anda atau yang selalu berpeleseran di kawasan lif.
- Elakkan dari menaiki lif dengan orang yang mencurigakan. Aturkan seseorang untuk menemani anda pulang ke rumah.
- Apabila anda dalam lif, sentiasa berdiri berdekatan dengan panel kawalan lif. Ini membolehkan anda mengawal lif jika berlaku perkara yang tidak diingini.
- Elakkan dari memakai barang kemas atau membawa wang tunai yang banyak.
- Rancang perjalanan anda dan elakkan dari melalui tempat gelap atau sunyi.



APA ANDA PERLU LAKUKAN APABILA DIROMPAK

- Anda perlu bertengang. Jangan bertindak jika perompak berkenaan mempunyai senjata.
- Perhatikan gerak - geri perompak seperti perwatakan, air muka, pakaian, tingkah laku, pergerakan dan keterangan fizikal yang lain. Ia boleh membantu polis untuk mengesan perompak berkenaan.
- Perhatikan juga ke mana arah dan cara perompak itu melarikan diri. Jika ia menggunakan kenderaan, rekodkan nombor pendaftaran, warna dan jenis kereta. Pastikan juga ke arah mana ia pergi.
- Hubungi polis di nombor 999 atau hubungi pondok polis yang berdekatan dengan segera.

Diharap anda mendapat pengetahuan serba sedikit asas tentang tips keselamatan yang kami kongsikan pada edisi ini. Terima kasih.

Sumber artikel :

<http://pmr.penerangan.gov.my/>



BERITA AGENSI

Khidmat Kemanusiaan Dalam MERS 999 : Menyerlah Peranan JPAM - Oleh : JPAM Sabah

Bermulanya perkhidmatan kecemasan Jabatan Pertahanan Awam Malaysia (JPAM) di dalam MERS 999 sejak Oktober 2008, telah semakin menyerlahkan salah satu peranan JPAM dalam perkhidmatan kecemasan dalam negara ini. Dalam sekian banyak peranan yang dilaksanakan oleh JPAM, khidmat kemanusiaan merupakan event code yang dipertanggungjawabkan sepenuhnya kepada JPAM. Skop khidmat kemanusiaan yang difokuskan kepada JPAM dalam perkhidmatan kecemasan harian MERS 999 adalah yang bersifat insiden awal yang tidak berpotensi untuk merebak dan boleh dikawal serta terkesan kepada individu atau kelompok kecil anggota masyarakat sahaja. Kes-kes ini walaupun kecil tetapi banyak menyerlahkan kemampuan anggota JPAM dalam menanganai kes kecemasan melibatkan ancaman ular, serangan haiwan liar, serangga berbisa dan lain-lain kes kemanusiaan yang semakin kompleks, berbagai rupa dan berbeza tahap ancamannya.

Antara kes yang sering diterima oleh JPAM samada melalui Pusat Panggilan Kecemasan 999 ataupun laporan langsung kepada Pusat Kawalan Operasi (PKO) JPAM adalah Kes Menangkap Ular (KMU), kes Memusnah Sarang Serangga (MSS) dan Lain-Lain Kes (LLK) seperti pokok tumbang, serangan beruk, monyet, buaya, biawak, haiwan tersepit

dan terperangkap, evakuasi kecil penduduk, penghantaran bantuan makanan dan kebajikan ke lokasi sukar, dan bantuan memadam kebakaran.

Kepelbagaiannya pengetahuan aspek pertahanan awam yang beraneka bidang ternyata berjaya diadaptasi oleh setiap anggota JPAM dalam memberikan perkhidmatan yang berkesan dan diiktiraf. Khidmat teras menyelamat nyawa dalam kes-kes bencana, kemalangan jalanraya, mencari dan menyelamat mangsa sesat atau hilang, dan perkhidmatan ambulans sering mendapat pujian masyarakat dan agensi awam lain disebabkan kepantasannya tindakbalas dan profesionalisme anggota JPAM.

Pihak JPAM sentiasa memberikan khidmat yang terunggul kepada masyarakat dan negara. Ini terbukti dengan peranan besar JPAM dalam misi kemanusiaan 'Ops Daulat' mulai Februari 2013 lalu berikutan pencerobohan dan krisis bersenjata di Lahad Datu, Sabah. Ternyata dalam aspek kemanusiaan ini, JPAM berjaya memperkasa peranan sukarelawannya bukan sahaja dengan kemahiran menyelamat tetapi juga menyumbang kepada nilai kemanusiaan yang positif demi memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat melalui talian '999' - talian hayat dalam masa kesukaran ketika saat memerlukan.



Menangkap ular tedung



Salah satu pengiktirafan yang diterima JPAM atas khidmat yang telah diberikan



Graf : Peningkatan Kes yang ditangani oleh JPAM dari tahun 2010-2012

Kementerian Kesihatan Malaysia - Anugerah 2012 W.H "Bill" Leonard Commitment to EMS Safety Award

Bersempena ekspo terbesar kendaraan kecemasan dan ambulan di Jerman, "13th INTERNATIONAL EXHIBITION FOR RESCUE AND MOBILITY" yang telah diadakan pada 14 Mei sehingga 17 Mei 2013, pihak Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) yang diwakili oleh Dr. Sarah Shaikh Abdul Karim bersama dengan delegasi daripada EMS Safety Foundation Innovation Consortium telah menerima Anugerah 2012 W.H "Bill" Leonard Commitment to EMS Safety Award.



Anugerah tersebut disampaikan adalah sebagai tanda pengiktirafan diatas usaha Dr. Sarah Shaikh Abdul Karim dan KKM di dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan kecemasan yang diberikan kepada orang awam. Setinggi-tinggi ucapan tahniah buat Dr. Sarah Shaikh Abdul Karim dan agensi KKM.

PERKHIDMATAN BARU

ProQA Fire

Pada 15 Mac 2013, MERS 999 secara rasminya telah melancarkan penggunaan sistem ProQA Fire bagi kegunaan petugas Pusat Panggilan Kecemasan (PPK) 999.



Program Bual Bicara MERS 999 di Selamat Pagi 1 Malaysia (SP1M) TV1 - Bantuan Kemanusiaan Melalui MERS 999

Pada 4 Jun 2013 telah diadakan penggambaran temubual dan aktiviti bagi slot SP1M bagi Jabatan Pertahanan Awam Malaysia (JPAM) yang telah dirakamkan di Ibupejabat JPAM Jalan Padang Tembak. Temubual ini adalah berkenaan "Bantuan Kemanusiaan melalui MERS 999" yang dijawab oleh Timbalan Ketua Pengarah Operasi JPAM, Tuan Haji Selamat Hj Dahlan. Temubual adalah berkisar tentang peranan JPAM sebagai agensi kecemasan 999.

Temubual ini berkisar mengenai peranan JPAM di dalam pelaksanaan sistem MERS 999 melalui *event code* Khidmat Kemanusiaan. Melalui *event code* ini, pihak JPAM akan berperanan memberikan khidmat yang melibatkan kes-kes seperti ancaman binatang berbisa, memusnahkan sarang serangga merbahaya dan sebagainya. Di samping itu juga, JPAM telah mengorak langkah mempelbagaikan fungsinya dengan mengambil kes medik iaitu respon kepada kes kemalangan jalan raya dan juga aktif dalam memberi bantuan kepada orang ramai apabila berlakunya kes bencana seperti tanah runtuh dan banjir.



Sesi temubual diantara YBhg. Tuan Haji Selamat Hj Dahlan dan wakil RTM



Penggambaran tentang proses kerja anggota JPAM juga dijalankan

Asia Navigator Conference 2013



Presiden IAED, Scott Freitag menyampaikan taklimatnya di Persidangan Asia Navigator 2013



Antara wakil Agensi Kecemasan yang hadir di Persidangan Asia Navigator 2013

YBhg. Datuk Che Azemi Haron ketika berucap merasmikan Persidangan Asia Navigator 2013

Pada 5-7 Februari 2013 telah berlangsung Persidangan Asia Navigator di Hotel J.W. Marriott, Kuala Lumpur. Ia telah dianjurkan oleh *International Academies of Emergency Dispatch* (IAED) dengan Mutiara Teknologi Sdn Bhd sebagai pengatur bersama. Persidangan ini telah dirasmikan oleh YBhg. Datuk Che Azemi Haron, Timbalan Ketua Setiausaha II, Kementerian Komunikasi Dan Multimedia Malaysia (KKMM). KKMM adalah merupakan Kementerian yang bertanggungjawab dalam pengurusan komunikasi kecemasan di negara ini.

Lebih 150 orang peserta dari Indonesia, Vietnam, Hong Kong, Kemboja, Singapura, Sri Lanka, Filipina dan Malaysia telah menyertai persidangan ini. Persidangan ini dapat membantu memberi pendedahan dan latihan yang berkesan kepada Agensi Kecemasan di Malaysia khususnya. Disamping itu ia juga merupakan satu platform bagi memupuk kerjasama dan perkongsian pengalaman di antara agensi dan kerajaan di peringkat Asia dalam bidang keselamatan awam dan bantuan kecemasan.

Apa Kata Mereka?



Jason Cheah
Pemanggil 999

Beberapa tahun yang lalu, kawan saya ditimpa kemalangan di Jalan Kuching. Saya terus menghubungi 999 dan panggilan saya dikendalikan dengan efisien dan tenang oleh operator MERS 999. Agensi kecemasan tiba dalam masa 5 minit sahaja. Saya akan sentiasa ingat bahawa ada nombor yang boleh dihubungi ketika kecemasan.



YBhg. Tan Sri Dato' Seri Abdul Aziz
Mohd Yusof

Pemanggil pertama kes konkrit banglo runtuh, Selangor

Saya mendapat jawapan yang serta-merta apabila menghubungi 999. Mengikut prosedur lazim, operator MERS 999 mendapatkan info penting tentang situasi kecemasan dari saya untuk disampaikan kepada agensi-agensi yang berkaitan. Dalam masa 5 minit sahaja, Polis Diraja Malaysia tiba, diikuti dengan Kementerian Kesihatan, Jabatan Pertahanan Awam Malaysia, dan seterusnya Jabatan Bomba dan Penyelamat. Sistem yang digunakan oleh MERS 999 dalam menangani situasi kecemasan sangat teratur dan efektif.

PENA MERS 999

Anda berbakat dalam penulisan dan mempunyai pandangan tentang MERS 999 yang ingin dikongsi dengan rakyat Malaysia? Rebutlah peluang untuk melihat artikel anda diterbitkan di dalam buletin MERS 999 isu hadapan di samping memenangi wang tunai berjumlah RM 150.

Jangan berlengah lagi!
Hantarkan artikel anda mengenai MERS 999 ke Editor Buletin MERS 999 sebelum **18 Oktober 2013**.



Carta aliran panggilan MERS 999

