



Januari - Jun 2014

BULETIN MERS 999

EDISI KE
5



ISI KANDUNGAN

TAJUK	MUKA SURAT
Sekapur Sireh oleh TKSU II	3
AKTIVITI MERS 999	
Temuramah Pengarah Projek MERS 999 Bersama Akhbar Kosmo	4
Majlis Penghargaan <i>Master Of Trainers (MOT) Malaysian Emergency Response Services (MERS) 999</i> Di Menara Kuala Lumpur	4
Lisa Siew Phei Fun Dari 999 Response Center Kuching menerima Pengiktirafan Anugerah 'Asia Dispatcher Of The Year 2013' Oleh <i>International Academy Of Emergency Dispatch (IAED)</i>	5
Majlis Anugerah Cemerlang MERS 999 Tahun 2013	5
Lawatan Ahli-Ahli Parlimen Malaysia ke Pusat Panggilan MERS 999	6
Kunjungan Mesra Ketua Setiausaha KKMM Ke Pusat Panggilan Kecemasan MERS 999 Kuching	6
Pameran MERS 999 Sempena Hari Telekomunikasi Dan Masyarakat Berinformasi Sedunia 2014	7
Program Transformasi Cakna Peringkat Negeri Kelantan	8
Program Transformasi Cakna Peringkat Negeri Perak	8
RENCANA MERS 999	
Sumbangan Daripada Jabatan Siasatan Jenayah PDRM	9
Warga Awam Prihatin Menjadi Penyelamat Di Waktu Kecemasan	14
<i>Artikel Dari European Emergency Number Association (EENA) Public Safety Answering Points ("PSAPs") Organization In Europe By Tony O'Brien, Deputy Executive Director, EENA</i>	16

SIDANG REDAKSI

PENAUNG

YBhg Datuk Che Azemi Haron

PENASIHAT

En. Mazmalek Mohamad
Pn. Ir. Rozinah Anas

EDITOR

Cik Normalina Ramli

PENGARANG

En. Hasrudi Mohd Nor
En. Noor Azmi Mohd Kassim
En. Muhammad Khairul Azmi Md Sam
Pn. Noor Amalina Jamil
Pn. Mazne Aznan
Cik Nurul Syuhadah Aris





SEKAPUR SIREH

YBHG DATUK CHE AZEMI BIN HARON

Timbalan Ketua Setiausaha II

Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM)

Penaung Buletin MERS 999

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera.

Setinggi-tinggi kesyukuran dilafazkan kepada Tuhan Pencipta Alam kerana dengan izinNya, maka Buletin MERS 999 Edisi Kelima ini dapat disiapkan dengan jayanya. Setelah berbagai cabaran yang telah dilalui sepanjang tahun 2013, MERS 999 terus melangkah ke hadapan di dalam meningkatkan profesionalisme perkhidmatan kecemasan di Malaysia. Terima kasih kepada Jawatankuasa Kerja Projek MERS 999 dan Sidang Redaksi Buletin MERS 999 di atas saranan idea dan sokongan moral bagi meneruskan penerbitan Buletin MERS 999 ini. Seperti yang kita sedia maklum, tugas menguruskan panggilan kecemasan 999 ini bukanlah satu perkara yang mudah. Untuk itu, saya ingin mengucap tahniah dan syabas kepada anda semua yang berada di barisan hadapan dalam perkhidmatan kecemasan ini. Sememangnya anda merupakan sekumpulan warga Malaysia yang istimewa.

Menyedari tentang perkara ini, YB Dato' Sri Ahmad Shabery Cheek, Menteri Komunikasi Dan Multimedia Malaysia telah mencadangkan lawatan kerja oleh Ahli-Ahli Parlimen Dewan Rakyat ke Pusat Panggilan Kecemasan MERS 999 pada 21 April 2014 untuk melihat sendiri barisan hadapan yang menerima panggilan kecemasan 999 dari orang ramai. Ia adalah julung-julung kaliinya lawatan yang seumpama ini diadakan buat Ahli-Ahli Parlimen Dewan Rakyat. Seramai 61 Ahli Parlimen yang terdiri dari wakil Ahli Parlimen Barisan Nasional dan Pakatan Rakyat telah hadir bagi melihat sendiri cara-cara pengendalian panggilan kecemasan 999 secara lebih dekat lagi. Lawatan ini telah mendapat respon positif daripada semua pihak dan berjaya mencapai objektifnya untuk memberikan pendedahan kepada kesemua Ahli Parlimen berkenaan proses kerja dan operasi di Pusat Panggilan Kecemasan MERS 999. Paparan secara lebih terperinci mengenai lawatan ini terkandung di dalam Buletin MERS 999 pada edisi kali ini.

Perhatian dan keprihatinan daripada orang ramai untuk menghubungi talian kecemasan MERS 999 ketika insiden kecemasan berlaku sememangnya sikap yang terpuji. Dalam konteks ini, saya berbangga dengan sikap yang ditunjukkan oleh dua orang pemanggil prihatin yang turut dipaparkan di dalam Buletin MERS 999 pada Edisi yang Ke-5 ini yang mana telah berjaya memberikan maklumat kecemasan yang lengkap sehingga dapat membantu Pusat Panggilan Kecemasan dan anggota agensi kecemasan menguruskan insiden kecemasan tersebut dengan cepat dan pantas. Sikap orang awam yang seumpama inilah yang perlu dihebahkan kepada semua lapisan masyarakat.

Pada masa yang sama, Kerajaan sentiasa menambahbaik perkhidmatan kecemasan MERS 999 dari semasa ke semasa. InsyaAllah, pada penghujung tahun 2014 ini lokasi-lokasi yang telah ditetapkan untuk pemasangan Sistem MERS 999 telah siap sepenuhnya dan Kerajaan berharap mutu perkhidmatan kecemasan dapat dipertingkatkan seiring dengan pemasangan Sistem MERS 999 ini di seluruh negara. Setinggi-tinggi penghargaan saya kepada anda semua yang telah berjasa kepada negara di dalam memberi perkhidmatan kecemasan kepada rakyat Malaysia. Saya tahu anda semua telah berkerja keras untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan kecemasan negara demi Malaysia yang tercinta.

Akhir kata, saya berharap semoga buletin MERS 999 ini terus menjadi platform yang terbaik dalam penyampaian maklumat kecemasan dan dimanfaatkan sepenuhnya oleh segenap lapisan masyarakat. Semoga apa yang dipaparkan di dalam buletin ini mendapat keredhaan daripada-Nya.

Sekian, terima kasih.

AKTIVITI MERS 999

1

Temuramah Pengarah Projek MERS 999 Bersama Akhbar Kosmo

Tarikh : 20 Januari 2014

Tempat : Ibu Pejabat MERS 999, TM Annexe 2

Objektif : Temuramah ini adalah berkenaan proses kerja dan operasi MERS 999.



2

Majlis Penghargaan *Master Of Trainers (MOT)* *Malaysian Emergency Response Services (MERS)* 999 Di Menara Kuala Lumpur

Tarikh : 22 Januari 2014

Tempat : Menara Kuala Lumpur

Objektif : Memberikan penghargaan di atas jasa dan komitmen MOT di dalam melatih dan mendidik para anggota baru yang dikenali sebagai *Professional Emergency Dispatcher (PED)* untuk mengendalikan sistem kecemasan MERS 999 dengan efisien.



Sesi penyampaian Sijil Penghargaan kepada para MOT.

3

Lisa Siew Phei Fun Dari 999 Response Center Kuching Menerima Pengiktirafan Anugerah 'Asia Dispatcher Of The Year 2013' Oleh International Academy Of Emergency Dispatch (IAED)

Tarikh : 4 Mac 2014

Tempat : Hotel JW Marriot

Lisa Siew Phei Fun adalah anggota TM yang berkhidmat di 999 Response Center (999 RC) Kuching sebagai Professional Emergency Officer (PEO) telah dipilih oleh IAED sebagai pemenang yang merangkul anugerah 'Asia Dispatcher Of The Year 2013' berdasarkan prestasi cemerlang sepanjang pencapaian 2013. Penilaian Lisa Siew Phei Fun adalah berdasarkan rakaman panggilan suara, prestasi terbaik beliau dan konsisten merujuk kepada setiap pemarkahan penilaian kualiti bagi perkhidmatan pelanggan yang menepati ciri-ciri yang telah ditetapkan oleh pihak IAED. Tahniah Lisa!



Bergambar kenangan bersama wakil IAED dan MERS 999.

4

Majlis Anugerah Cemerlang MERS 999 2013

Tarikh : 21 Mac 2014

Tempat : Hotel Hilton, Petaling Jaya

Objektif: Mengiktiraf Professional Emergency Officer (PEO) dan Professional Emergency Dispatcher (PED) yang telah menunjukkan pencapaian cemerlang dalam perkhidmatan pengendalian talian kecemasan MERS 999.

Kehadiran:

Majlis tersebut telah diserikan dengan kehadiran tetamu kehormat, YB Dato' Sri Ahmad Shabery Cheek, Menteri Komunikasi dan Multimedia, YBhg Dato' Sri Abdul Rahim Mohamad Radzi, Ketua Setiausaha, Kementerian Komunikasi dan Multimedia, YBhg Datuk Che Azmi Haron, Ketua Setiausaha II, Kementerian Komunikasi dan Multimedia, YBhg Dato' Mohamed Sharil Mohamed Tarmizi, Penggerusi SKMM, YBhg Dato' Sri Dr. Halim Shafie, Penggerusi TM dan YBhg Tan Sri Zamzamzairani Mohd Isa, Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan, TM turut hadir di majlis tersebut.

Pada majlis ini juga satu Anugerah Penghargaan Khas telah diperkenalkan. Anugerah ini adalah untuk memberi pengiktirafan istimewa kepada dua (2) orang awam yang telah mempamerkan tindakan yang harus diteladani apabila berhadapan dengan dua (2) situasi kecemasan yang berasingan dan mengambil inisiatif untuk menghubungi Pusat Panggilan Kecemasan MERS 999.

Cenderahati penghargaan khas juga telah turut disampaikan kepada Persatuan Orang Pekak Malaysia atas sumbangan mereka menjayakan pembangunan aplikasi SaveME 999.



Lawatan Ahli-Ahli Parlimen Malaysia Ke Pusat Panggilan Kecemasan MERS 999

Tarikh : 21 April 2014

Tempat : Pusat Panggilan Kecemasan MERS 999, TM Annexe 2

Objektif : Memberi pendedahan kepada Ahli-Ahli Parlimen Dewan Rakyat dari pihak Kerajaan dan Pembangkang berkaitan operasi dan tindakan yang diambil oleh *Professional Emergency Officer* (PEO) sebaik sahaja panggilan kecemasan diterima.

Buat julung-julung kalinya, MERS 999 telah berjaya menganjurkan satu program lawatan yang berprofil tinggi iaitu Sesi Lawatan Ahli Parlimen Malaysia ke Pusat Panggilan Kecemasan MERS 999. Lawatan ini telah melibatkan Ahli Parlimen Dewan Rakyat daripada Kerajaan dan Pembangkang.

Secara umumnya, lawatan ini adalah bertujuan untuk memberikan pendedahan kepada kesemua Ahli Parlimen berkenaan proses kerja dan operasi di Pusat Panggilan Kecemasan MERS 999 sehingga panggilan dan data kes disalurkan kepada Agensi Kecemasan yang berkaitan.

Sesi lawatan ini telah dihadiri oleh Menteri Komunikasi dan Multimedia Malaysia, Dato' Sri Ahmad Shabery Cheek, Pengurus Kelab Penyokong Kerajaan Barisan Nasional (BNBBC), Tan Sri Shahrir Abdul Samad dan Wakil Pakatan Rakyat, YB Teo Nie Ching, serta dimeriahkan dengan kedatangan Ahli-Ahli Parlimen yang terdiri daripada Barisan Nasional dan Pakatan Rakyat.





Kunjungan Mesra Ketua Setiausaha KKMM ke Pusat Panggilan Kecemasan MERS 999 Kuching

Hampir semua ketua dari pelbagai agensi di bawah seliaan Kementerian Komunikasi Multimedia Malaysia (KKMM) tempatan telah bersama-sama rombongan Ketua Setiausaha (KSU KKMM), Dato' Sri Abdul Rahim Mohamad untuk berkunjung mesra ke Pusat Panggilan Kecemasan MERS 999 Kuching, TM Jalan Simpang Tiga pada 16 Mei 2014.

Rombongan Dato' Sri KSU KKMM telah didedahkan dengan taklimat berkaitan operasi dan peranan semasa MERS 999 Kuching oleh pegawai berkaitan sebelum rombongan berpeluang melawat ke Pusat Panggilan Kecemasan 999.

Datuk Zaini Diman, Naib Presiden TM Government Strategic Project/GITN Sdn Bhd, Encik Sarbini Hj Hamdan, Pengurus Besar TM Sarawak, Puan Hjh Zaliha Awang Penolong Pengurus Besar 999 RC, Encik Badrul Hisham Shamsuddin Penolong Pengurus IOBD, Puan Sharifah Marshita Hj Wan Sazali Pengurus MERS 999 Kuching serta beberapa pegawai MERS 999 dari Ibu Pejabat Kuala Lumpur dan Kuching telah hadir sama-sama menyambut mesra rombongan KSU KKMM pada petang tersebut.



Pameran MERS 999 Sempena Hari Telekomunikasi Dan Masyarakat Berinformasi Sedunia 2014

Tarikh : 24 – 25 Mei 2014

Tempat : Lintasan Deasoka, Kota Kinabalu, Sabah

Objektif : Karnival sempena Hari Telekomunikasi dan Masyarakat Berinformasi Sedunia 2014 ini adalah sebahagian daripada aktiviti promosi dan publisiti MERS 999 di dalam memberikan kesedaran awam mengenai talian kecemasan MERS 999 kepada penduduk setempat dan pengunjung luar kawasan bagi memudahkan orang ramai menghubungi Pusat Panggilan Kecemasan MERS 999 sekiranya terdapat sebarang bencana, kecemasan atau kejadian yang tidak diingini.

Dirasmikan oleh: Menteri Komunikasi dan Multimedia Malaysia, YB Dato' Sri Ahmad Shabery Cheek.

Kehadiran : Dianggarkan seramai 800 orang telah hadir.



8 Program Transformasi Cakna Peringkat Negeri Kelantan

Tarikh:	10 Mac 2014
Tempat:	Hotel Holiday Villa, Kota Bharu, Kelantan
Objektif:	Memberi penerangan kepada Agensi Kecemasan yang terlibat dengan MERS 999 mengenai perluasan pelaksanaan Sistem MERS 999 di Negeri Kelantan.
	Memberi taklimat mengenai bagaimana Sistem MERS 999 boleh membantu agensi kecemasan dalam menguruskan kes-kes kecemasan.
Dirasmikan oleh:	Timbalan Ketua Setiausaha II (Komunikasi), Kementerian Komunikasi dan Multimedia, Malaysia (KKMM), YBhg Datuk Che Azemi Haron.
Kehadiran:	Seramai 103 orang pegawai daripada Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM), Unit Pemodenan Perancangan dan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Polis Diraja Malaysia (PDRM), Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM), Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM), Jabatan Pertahanan Awam Malaysia (JPAM) dan Telekom Malaysia Berhad (TM).



9 Program Transformasi Cakna Peringkat Negeri Perak

Tarikh:	25 Jun 2014
Tempat:	MH Hotel, Ipoh, Perak
Objektif:	Memberi penerangan kepada Agensi Kecemasan yang terlibat dengan MERS 999 mengenai perluasan pelaksanaan Sistem MERS 999 di Negeri Perak.
	Memberi taklimat mengenai bagaimana Sistem MERS 999 boleh membantu agensi kecemasan dalam menguruskan kes-kes kecemasan.
Dirasmikan oleh :	Naib Presiden Projek Strategik Kerajaan TM, Datuk Ir. Zaini Diman.
Kehadiran:	Seramai 112 orang pegawai daripada Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM), Unit Pemodenan Perancangan dan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Polis Diraja Malaysia (PDRM), Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM), Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM), Jabatan Pertahanan Awam Malaysia (JPAM) dan Telekom Malaysia Berhad (TM).



RENCANA MERS 999

- SUMBANGAN DARIPADA JABATAN SIASATAN JENAYAH
POLIS DIRAJA MALAYSIA (PDRM)

BERSAMA MENCEGAH JENAYAH

1. PECAH RUMAH

BAGAIMANA BOLEH BERLAKU?

- Dengan mengumpil pintu dan tingkap.
- Menggunakan jerjak besi pintu dan tingkap.
- Memotong mangga (ibu kunci).
- Memasuki melalui bumbung rumah/siling.
- Tingkap yang terbuka.

SEBAB-SEBAB BERLAKU PECAH RUMAH

- Tidak memberitahu jiran dan Polis apabila meninggalkan rumah kosong.
- Tiada muafakat sesama jiran untuk mengawasi kediaman masing-masing.
- Meletakkan barang yang bernilai di sekitar atau dalam rumah yang boleh dilihat dari luar.
- Menunjukkan tanda rumah tidak dihuni seperti langgan akhbar dan roti tidak dihentikan.
- Kedudukan rumah yang terpencil serta struktur rumah yang memudahkan penjenayah memasukinya.
- Membiarakan pintu atau tingkap terbuka, terdedah tanpa pengawasan atau ditutup tanpa berkunci.
- Menggunakan kunci, mangga atau rantai yang mudah diumpil, dipotong atau dibuka dengan kunci tiruan.
- Keadaan rumah seperti bumbung, tingkap, dinding dan sebagainya yang memudahkan penjenayah memasukinya.
- Selain dari kelalaian penghuni, kedudukan dan keadaan rumah boleh mendorong penjenayah untuk melakukan jenayah seperti kedudukannya yang terpencil atau barang-barang berharga dibiarkan terdedah.

CARA PENCEGAHAN

- Memaklumkan Balai Polis terdekat tentang alamat rumah, tarikh dan masa anda tidak berada di rumah. Tergalkan maklumat secukupnya bagi memudahkan pihak jiran atau Polis memaklumkan sebarang kejadian kepada anda.
- Memasang alat-alat keselamatan tambahan pada pintu utama seperti lubang pandangan, mangga dan selak keselamatan.
- Jangan tinggalkan sebarang nota yang boleh membantu pemecah rumah bertindak.
- Sentiasa pasangkan lampu bila keluar rumah.
- Pastikan pintu, tingkap dan pintu pagar berkunci sebelum meninggalkan rumah atau tidur.
- Memelihara anjing boleh membantu mengawal rumah.
- Pasangkan sistem penggera keselamatan yang baik untuk rumah/bangunan.
- Sekiranya bercadang bercuti lama, hentikan langgan akhbar dan roti supaya tidak meninggalkan tanda rumah tiada penghuni.

2. BULI

SIAPAKAH YANG SERING MEMBULI DAN DIBULI

PEMBULI

- Terdiri daripada pelajar menengah atas iaitu tingkatan empat, lima dan enam.
- Bertubuh besar, tegap dan tinggi.
- Melibatkan sekumpulan pelajar dan biasanya umur mereka adalah sebaya.
- Membuli satu cara untuk menghilangkan perasaan bosan di sekolah.
- Kejayaan membuli pelajar junior akan menunjukkan mereka kuat, berkuasa dan tidak mudah digertak.



DIBULI

- Pelajar-pelajar yang sering menjadi mangsa ialah pelajar menengah rendah iaitu tingkatan satu, dua dan tiga serta pelajar sekolah rendah.
- Bertubuh kecil.

KENAPA MEREKA SERING MEMBULI?

- Faktor rakan sebaya mempunyai pengaruh paling kuat untuk mengubah tingkah laku pelajar.
- Individu yang membuli ini mungkin ingin memperlihatkan rasa tidak puas hati mereka.
- Mereka pernah menjadi mangsa buli.
- Individu yang gagal mengendalikan emosi dengan baik. Golongan ini biasanya terdapat pada kanak-kanak Hyperactive atau cergas yang melampau yang sering bersikap tidak pernah mengambil peduli perasaan orang lain.
- Mereka yang tidak berjaya dalam pelajaran, nakal dan mempunyai masalah disiplin.
- Akibat masalah keluarga.
- Sekadar mahu berseronok.



APA YANG PATUT DILAKUKAN?

- Pihak sekolah perlulah mendapatkan maklumat tentang kes buli yang berlaku disekolah masing-masing, sama ada dalam bentuk psikologi atau fizikal. Ini boleh dilakukan dengan meminta para pelajar mengisi borang soal selidik berkaitan buli.
- Pihak sekolah perlu mempunyai peraturan yang jelas berkaitan buli. Ini bukan sahaja dilakukan dengan menampal poster anti-buli di sekolah, tetapi juga mengedarkan risalah anti-buli kepada setiap pelajar untuk dibaca bersama dengan ibu bapa.
- Tindakan disiplin, merotan dan buang sekolah adalah hukuman sewajarnya kepada pembuli.
- Perlu wujudkan satu jawatankuasa penyelaras anti-buli di peringkat sekolah. Antara ahli yang terlibat terdiri daripada pengetua sekolah, guru disiplin, wakil ibu bapa dan wakil pelajar. Mereka berperanan mengurus program anti-buli dan menilai keberkesanannya.
- Perbincangan tentang buli hendaklah dimasukkan dalam agenda mesyuarat Persatuan Ibu Bapa dan Guru (PIBG) sekolah.
- Selain itu, guru juga hendaklah membincangkan tentang isu buli dari semasa ke semasa.

3. KEGANASAN RUMAH TANGGA

Keganasan rumah tangga mengikut tafsiran Seksyen 2 Akta Keganasan Rumah Tangga 1994 (Akta 521) adalah perlakuan mana-mana perbuatan yang berikut:-

- Secara bersenjata atau dengan disedarinya meletakkan, atau cuba meletakkan mangsa itu dalam keadaan ketakutan kecederaan fizikal.
- Menyebabkan kecederaan fizikal kepada mangsa itu dengan sesuatu perbuatan yang diketahui atau yang sepatutnya diketahui akan menyebabkan kecederaan fizikal.
- Memaksa mangsa itu dengan paksaan atau ancaman untuk melakukan apa-apa kelakuan atau perbuatan berbentuk seksual ataupun selainnya, yang mangsa itu berhak tidak melakukan.
- Mengurung atau menahan mangsa tanpa kerelaan mangsa itu.
- Melakukan khianat atau kemusnahan atau kerosakan kepada harta dengan niat untuk menyebabkan atau dengan disedari bahawa ia berkemungkinan menyebabkan kesedihan atau kegusaran kepada mangsa itu oleh seseorang terhadap:-
 - a) Isteri atau suaminya;
 - b) Bekas isteri atau suaminya;
 - c) Kanak-kanak;
 - d) Orang dewasa tak berupaya; atau
 - e) Mana-mana anggota lain keluarga.

PERINTAH PERLINDUNGAN INTERIM (SEMENTARA)

- Apabila suatu maklumat berhubung dengan kesalahan keganasan rumah tangga diterima secara terus oleh Polis atau melalui Pegawai Kebajikan, maka Perintah Perlindungan Interim (IPO) boleh dikeluarkan oleh mahkamah sementara menunggu pihak Polis menjalankan penyiasatan mengenai kesalahan keganasan rumah tangga.
- Implikasi – untuk menghalang orang yang terhadapnya IPO dibuat daripada menggunakan keganasan rumah tangga terhadap mangsa.
- Tempoh hayat IPO hendaklah terhenti berkuatkuasa setelah pihak Polis selesai menjalankan penyiasatan.

PERINTAH PERLINDUNGAN

- Perintah Perlindungan (PO) dikeluarkan oleh mahkamah dalam prosiding yang melibatkan suatu aduan keganasan rumah tangga.
- Implikasi untuk menghalang orang yang terhadapnya PO dibuat daripada menggunakan keganasan rumah tangga terhadap mangsa.
- Mahkamah boleh memasukkan peruntukan bahawa orang yang terhadapnya PO dibuat tidak boleh menghasut orang lain untuk melakukan keganasan terhadap orang yang dilindungi.
- Tempoh hayat Perintah Perlindungan berkuatkuasa selama tempoh tidak melebihi 12 bulan dari tarikh berkuatkuasanya perintah itu.

PUSAT SOKONGAN MANGSA (VCC)

Pusat Sokongan Mangsa (*Victim Care Centre*, VCC) telah diwujudkan sejak tahun 2003 di bawah Bahagian Siasatan Seksual/Kanak-Kanak (D11) Jabatan Siasatan Jenayah PDRM. Penubuhan VCC bertujuan untuk membantu mangsa jenayah dan ahli keluarga mangsa daripada gangguan psikologi dan meneruskan kehidupan harian dengan lebih sihat dari segi mental, emosi dan fizikal.

PERKHIDMATAN YANG DITAWARKAN OLEH VCC

- Memastikan keselamatan mangsa dan mengaturkan tempat perlindungan yang sesuai dengan mangsa.
- Menjalankan runding cara dan memberikan perkhidmatan sokongan.
- Memberikan perkhidmatan kaunseling individu, keluarga dan kanak-kanak oleh kaunselor berdaftar.
- Menjalankan program intervensi psikologi.

BERIKUT ADALAH TIPS YANG BOLEH DIGUNAKAN UNTUK MEMPERTAHANKAN DIRI

1. Jerit Sekuat Hati

Apabila anda merasa kurang selamat, apa yang anda perlu lakukan adalah menjerit sekuat hati. Ini akan membuatkan penjenayah tersebut panik dan berasa was-was untuk menyerang anda.

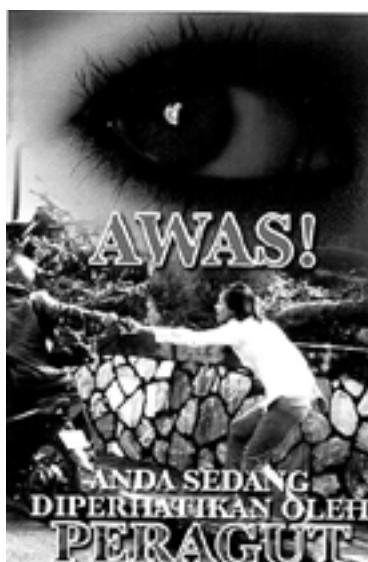
Jika penjenayah mengacukan senjata seperti pisau atau pistol ke arah anda dari dalam kereta, lari jauh dari kenderaan itu sambil menjerit. Ia mungkin akan membuat penjenayah tersebut mlarikan diri.

2. Gunakan Kekuatan Tangan

Jika penjenayah menghampiri anda, genggam kedua-dua belah tangan dengan sekutu hati dan tumbuk bertubi-tubi pada muka penjenayah.

Anda perlu bertindak segera dengan menendang kemaluan penjenayah atau bahagian badan yang boleh melemahkan diri seperti mata dan lutut. Jangan perhatikan satu bahagian tubuh badan sahaja. Sebaliknya lihat secara menyeluruh dan perhatikan mana-mana bahagian yang boleh diserang.

Sebagai contoh, jika penjenayah memakai subang, tarik subangnya sekutu hati. Apabila penjenayah tunduk kesakitan, anda boleh lari sambil meminta pertolongan.



3. Teknik 'Kunci Kaki'

Jangan sesekali membuka kaki lebih luas jika berdepan dengan penjenayah. Ini memberi peluang kepada mereka untuk menjatuhkan anda. Jika anda sedar ada dinding berhampiran, sasarkan penjenayah ke arah dinding dan humbankannya.

4. Jangan Panik

Sekiranya anda sedang berjalan, jangan berkelakuan seolah-olah mudah menjadi sasaran seperti jalan tunduk ketakutan dan sebagainya. Tampilan diri sebagai seorang yang berani.

Usah pakai barang kemas yang terlalu menonjol untuk mengelak perhatian penjenayah. Sekiranya bertarung dengan penjenayah, elakkan membuat tendangan atau tumbukan dalam keadaan panik atau menutup mata. Cuba tenangkan diri dan fikir apa yang anda harus lakukan.

5. Penyembur Mata

Paling penting, sediakan pewangi semburan (dalam botol kecil) atau semburan lada setiap masa di dalam beg tangan.

6. Gunakan Apa Jua Objek

Gunakan apa jua objek disekeliling untuk mencederakan penjenayah. Sama ada kunci kereta, kasut, batu, payung atau sebagainya.

7. Jangan Mudah Menyerah Kalah

Jika masih dalam keadaan sedar, lawan dan serang balik. Jangan sesekali menyerah kalah.

WARGA AWAM PRIHATIN MENJADI PENYELAMAT DI WAKTU KECEMASAN

Baru-baru ini MERS 999 telah mengiktiraf dua individu di kalangan warga Malaysia prihatin yang sering menghulurkan bantuan dengan cara menghubungi talian 999 apabila berhadapan dengan kes-kes kecemasan. Sifat empati dan belas kasihan kepada individu lain menjadi faktor utama yang mendorong kepada tindakan berani kedua-dua warga prihatin ini. Inilah kisah mereka:



MOHD
NOR ABDULLAH

31 Tahun

MOHD NOR ABDULLAH, 31, salah seorang penerima Anugerah Khas Warga Prihatin MERS 999, seorang pemandu VIP yang bertugas dengan sebuah syarikat perhotelan dan pelancongan, menganggap tindakan pantasnya menghubungi talian 999 sebaik sahaja terlihat sesuatu musibah adalah tanggungjawabnya sebagai seorang rakyat Malaysia yang prihatin. Mohd Noor banyak menghabiskan masa di jalan raya, justeru beliau telah berhadapan dengan pelbagai kes kecemasan seperti kemalangan, samseng jalanan dan kebakaran. Tugas beliau sebagai pemandu yang membawa para penumpang VIP telah mengajar beliau untuk bertindak pantas dan responsif dalam situasi-situasi kecemasan kerana keselamatan tetamu dan individu lain menjadi keutamaan.

"Setiap kali saya berhadapan dengan kes kecemasan, saya rasa terpanggil untuk membantu dan perkara pertama yang terlintas di minda ialah untuk menghubungi talian 999. Perasaan ingin menolong memang ada dan saya ingin membantu selagi termampu. Tetapi saya rasa lebih baik dan tepat untuk menghubungi mereka yang lebih arif dan berpengalaman dalam mengendali situasi kecemasan ini agar bantuan yang sewajarnya dapat diberi demi menyelamatkan nyawa dan harta benda," Mohd Nor berkata.

Menurutnya, sepanjang tahun 2013, beliau telah menyaksikan hampir sepuluh situasi kemalangan dan kebakaran di mana beliau terus menghubungi talian kecemasan 999. Peristiwa terbaru ialah kemalangan ngeri ketika dalam perjalanan dari KLIA ke Genting Highlands yang melibatkan dua buah bas, sebuah treler dan sebuah kereta yang berlaku di KM 31.5 Lebuhraya Karak. Menurut Mohd Nor, kemalangan tersebut berlaku di arah bertentangan lebuh raya dan mengakibatkan

bunyi dentuman yang kuat. Melihatkan keadaan kenderaan-kenderaan yang remuk, beliau terus mendail nombor kecemasan 999.

"Perasaan ingin menolong memang ada dan saya ingin membantu selagi termampu. Tetapi saya rasa lebih baik dan tepat untuk menghubungi mereka yang lebih arif dan berpengalaman dalam mengendali situasi kecemasan ini agar bantuan yang sewajarnya dapat diberi demi menyelamatkan nyawa dan harta benda."

"Secara spontan saya terus mendail nombor kecemasan 999 untuk memaklumkan tentang kemalangan tersebut dan panggilan saya dijawab oleh petugas Pusat Panggilan Kecemasan MERS 999 dalam masa lebih kurang 5 saat,"

"Saya dapat mengawal perasaan dan bertengang apabila menjawab soalan-soalan yang ditanya oleh pegawai petugas panggilan kecemasan," tambah Mohd Nor. "Pegawai petugas tersebut mengajukan soalan-soalan yang relevan dengan tenang dan ini membantu saya untuk turut bertengang dan dapat memaklumkan tentang keadaan sebenar kecemasan dengan tepat," katanya lagi.

Sebelum ini, sebagai warga prihatin, Mohd Nor pernah membuat panggilan kecemasan untuk memaklumkan tentang kebakaran hutan di Karak dan satu lagi kebakaran yang melibatkan sebuah rumah di Kedah. Beliau sendiri pernah mengalami situasi kecemasan apabila dikejar oleh pembuli jalan raya ketika memandu di sekitar Gombak hingga ke Ampang.

"Daripada pengalaman, saya berpendapat inisiatif seperti MERS 999 ini memberikan manfaat yang besar kepada masyarakat apabila berhadapan dengan situasi kecemasan. Hanya dengan mendail satu nombor, 999, semua panggilan kecemasan dapat disalurkan kepada pihak pasukan kecemasan dengan segera. Nombor 999 juga senang diingati," katanya, sambil menambah bahawa beliau berharap semoga lebih ramai warga prihatin dalam kalangan masyarakat untuk tampil menghulurkan bantuan dengan menghubungi 999 ketika kecemasan agar bantuan dapat dihantar dengan segera. Tindakan sedemikian adalah sebahagian daripada sumbangan masyarakat dalam membantu usaha Kerajaan untuk mengurangkan kadar jenayah dan kemalangan sebagai sebahagian daripada Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA).



AHMAD **ABDULLAH**

50 Tahun

AHMAD ABDULLAH, 50, seorang lagi penerima Anugerah Khas Warga Prihatin MERS 999 merupakan peniaga dari Rawang, aktif dengan kerja-kerja luar. Beliau selalu melibatkan diri dengan aktiviti lasak dan sering berdepan dengan keadaan yang agak berbahaya. Setakat ini, Ahmad telah berdepan dengan 2 keadaan kecemasan yang mendorong beliau untuk membantu dengan menghubungi talian 999.

Kejadian pertama ialah ketika kebakaran di kampungnya di Bagan Ajam, Butterworth, Pulau Pinang di mana tindakan pantas beliau telah membantu menyelamatkan nyawa dan harta benda.

"Saya lega kerana dalam masa 5 minit bantuan tiba di tempat kejadian. Pasukan penyelamat seperti Bomba, Ambulans dan Polis bertindak pantas menangani situasi tersebut."

Kejadian kedua merupakan sesuatu yang beliau tidak dapat lupakan. Pada 13 Disember 2013, Ahmad yang sedang menunggang motorsikal berhampiran simpang tiga di Jalan Pudu, Kuala Lumpur. "Kejadian itu berlaku pada waktu puncak iaitu lebih kurang pukul 5 petang," Menurut beliau, "Kemalangan jalan raya yang paling dahsyat pernah saya saksikan."

Dalam kejadian tersebut, sebuah bas yang penuh dengan penumpang, telah merempuh sebuah bangunan rumah kedai dan separuh daripada kenderaan yang remuk itu berada di dalam bangunan tersebut.

Ahmad, tanpa ragu-ragu, terus menghubungi talian kecemasan 999 sebelum membantu mangsa-mangsa dalam nahtas berkenaan.

"Dengan satu dering, panggilan saya telah dijawab oleh petugas MERS 999. Saya ditanya dengan soalan yang ringkas tapi tepat tentang keadaan kecemasan pada waktu itu. Antara soalannya ialah jenis kecemasan yang berlaku, lokasi atau alamat kejadian, jumlah mangsa dan keadaan mereka serta sama ada berlaku sebarang kebakaran atau kebocoran gas. Soalan-soalan ini membantu saya memberikan maklumat yang tepat mengenai kejadian itu. Pegawai kecemasan tersebut turut mengingatkan saya tentang faktor-faktor keselamatan," beliau berkata. Setelah membuat panggilan, Ahmad masuk ke dalam bas dan cuba membantu yang mana terdaya. Ada mangsa yang tersepit dan tidak sedarkan diri.

"Saya lega kerana dalam masa 5 minit bantuan tiba di tempat kejadian. Pasukan penyelamat seperti Bomba, Ambulans dan Polis bertindak pantas menangani situasi tersebut. Sebagai rakyat Malaysia, saya rasa adalah menjadi tanggungjawab saya untuk membantu dengan apa juar cara, dalam apa juar situasi. Pesanan saya adalah apabila kita berhadapan dengan kecemasan, segera hubungi 999 kerana dengan satu panggilan, kita dapat menyelamatkan nyawa atau harta benda," terang Ahmad.

Majlis Anugerah Cemerlang MERS 999 ini diadakan secara tahunan untuk menghargai sumbangan, jasa, komitmen dan kerjasama semua agensi kecemasan MERS 999 yang terdiri daripada Polis Diraja Malaysia (PDRM), Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM), Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM), Jabatan Pertahanan Awam Malaysia (JPAM), Agensi Pengawalkuasaan Maritim Malaysia (APMM) serta Pusat Panggilan Kecemasan (PPK) 999 TM dan juga warga Malaysia yang prihatin.

999

ON DUTY

Artikel **EENA**



Pada edisi kali ini, pihak *European Emergency Number Association* (EENA) sekali lagi menyumbangkan artikel untuk wadah pembaca Buletin MERS 999 Edisi Kelima ini. Artikel ini memfokuskan kepelbagaiannya model *Public Safety Answering Points* (PSAPs) yang digunakan oleh negara-negara Eropah.

Public Safety Answering Points (PSAPs) Organization In Europe

By Tony O'Brien Deputy Executive Director, EENA
Prepared with Jerome Paris, EENA

(Sumber : <http://www.eena.org/ressource/static/files/1.-tony-o-brien.pdf>)

What is EENA?

EENA, the European Emergency Number Association, is a Brussels-based NGO set up in 1999 dedicated to promoting **high-quality emergency services** reached by the number 112 throughout the EU. EENA serves as a **discussion platform** for emergency services, public authorities, decision makers, associations and solution providers in view of improving emergency response in accordance

with **citizens' requirements**. EENA is also promoting the establishment of an efficient system for alerting citizens about imminent or developing emergencies. The EENA memberships include 820 emergency services representatives from 44 European countries, 64 solution providers, 9 international associations/organisations as well as 92 Members of the European Parliament.

What is 112?

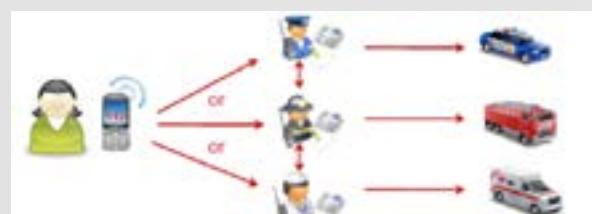
- EU common emergency number -not unique.
- Available in all EU 27 Member States (and EEA).
- Access to Fire, Police and EMS.
- Free of charge.
- Functions 24/7.
- Managed and financed by each Member State (not EU).

PSAPs Organisation Models

- The following do not introduce all the PSAPs Organisation models in Europe but the major concepts.
- The descriptions have been voluntarily simplified.
- This has been prepared by EENA based on several sources and is continuously amended.
- Not cover the entire call handling model but rather tries to highlight the major characteristics of some selected models.

EROs handling emergency calls» Model (1)

- Calls to national numbers and 112 calls redirected to Emergency Response Organisations (EROs).
- If the intervention of a different ERO is required, call and/or data about the emergency situation are forwarded to the most appropriate ERO.
- Dispatch of the intervention resources done by the ERO operators.
- In a variant, two EROs are co-located and contacted via the same number.



E.g. Austria, France, Germany, Italy, Norway

«Filtering stage 1 PSAP and resource dispatching stage 2 PSAPs » Model (2)

- Independent Stage 1 PSAP receives all emergency calls and then forwards it to a local ERO.
- Call-takers only ask the caller with which emergency service he/she wants to be connected to.
- Stage 1 PSAP forwards the call to the appropriate local ERO. Detailed data gathering and dispatch of the intervention resources are done by the emergency response organisation.



E.g. UK, Ireland

«Data gathering by stage 1, resource dispatching by stage 2» Model (3)

- Also in two levels. The difference is the role played by the independent organisations.
- Civilian call-takers classify the call and make a parallel dispatch of the calls to EROs. In some cases police, EROs' specialists are available to support the call takers.
- Dispatch of the intervention resources done by EROs.



E.g. Romania

«Data gathering by stage 1 PSAP, resource dispatching by stage 2 in an integrated control room » Model (4)

- Also in two levels but civilian call-takers and EROs are in the same location.
- Civilian call-takers are in charge of classifying the call and making a parallel dispatch of the calls to the most appropriate EROs if needed. In some cases, EROs' specialists are available to support call-takers.
- Dispatch of the intervention resources done by EROs.



E.g. Some regions in Spain, Belgium and Turkey

«ERO independent PSAP» Model (5)

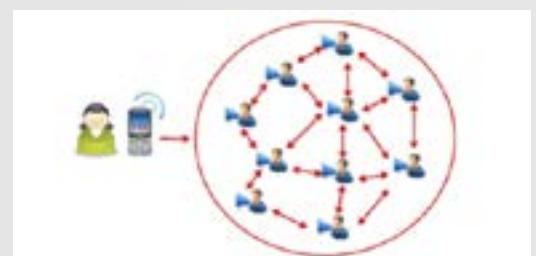
- Civilian call-takers handle both call-taking and intervention resources' dispatch. In some cases, EROs' specialists are available to support.
- The same PSAP is in charge of classification of calls, data collection and dispatching the intervention resources to the incident.



E.g. Finland

Variant: «Interconnected PSAPs»

- PSAPs of different regions can be interconnected. If no call-taker is available, the call can be redirected to another PSAP.

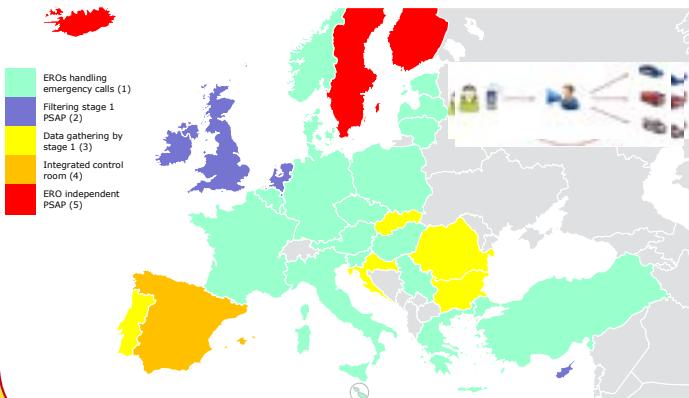


E.g. Bulgaria, Czech Republic, Sweden

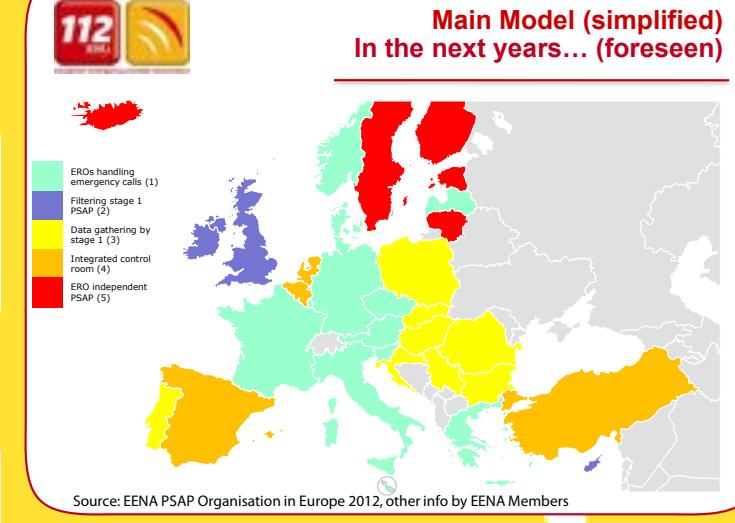
TRENDS



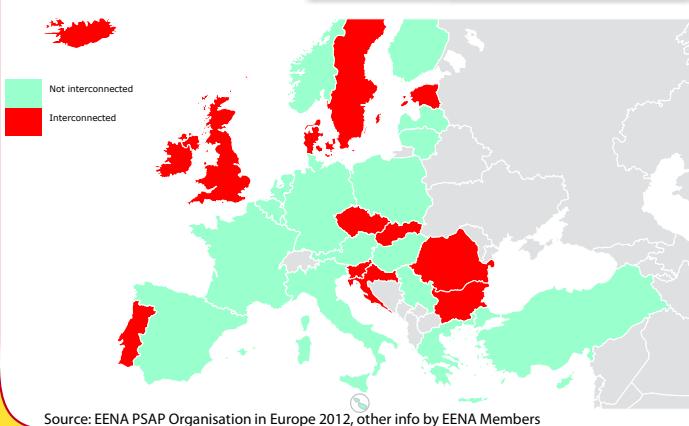
Main Model (simplified) November 2012



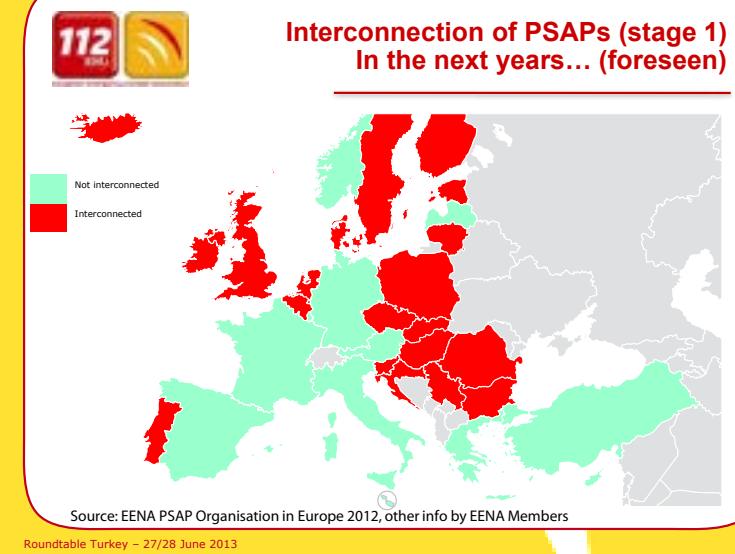
Main Model (simplified) In the next years... (foreseen)



Interconnection of PSAPs (stage 1) November 2012



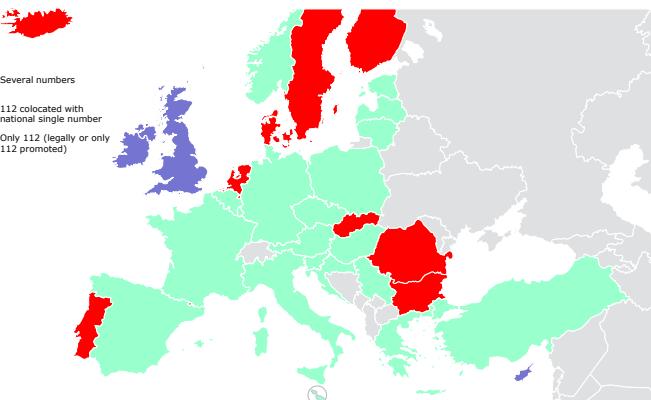
Interconnection of PSAPs (stage 1) In the next years... (foreseen)



112 and other numbers November 2012



Several numbers
112 colocated with national single number
Only 112 (legally or only 112 promoted)



Source: EENA PSAP Organisation in Europe 2012, COCOM 2013

Roundtable Turkey – 27/28 June 2013

112 and other numbers In the next years... (foreseen)



112

EMERGENCY NUMBER

EUROPEAN UNION

112

EMERGENCY NUMBER



European trends

- More interconnection (IP network and common databases)
- Less PSAPs and thus larger PSAPs
- Less ERO-based PSAPs, more civilian-based (model 3,4,5)
- More countries with 112 as single/main number (slow)



Regional trends

- Continental Western Europe mainly with EROs in charge and several emergency numbers, few reforms planned (besides Benelux)
- Filtering stage 1 almost only in countries with strong links to UK and long tradition of single emergency number.
- CEE countries mainly moving from rather small size ERO based PSAPs towards larger «DataGatheringStage1» (sometimes in integrated control rooms), interconnection and leaning towards 112 only.
- Nordic Countries and Baltic Countries mainly moving towards large «ERO independent PSAPs», interconnection and only 112.



Technological trends

- A majority of countries intend to implement eCall.
- A majority of countries will provide an accessible 112 service (SMS, video, text).
- Several countries will upgrade their CAD or GIS.
- Only some countries intend to work on caller location.

