

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2012
HOSPITAL LABUAN**

TERAS PIAGAM		INDIKATOR	SASARAN	MENCAPAI SASARAN		TIDAK MENCAPAI SASARAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
				Bilangan	%	Bilangan	%	
1. Kemudahan Untuk Pelanggan	1.1 Setiap pelanggan boleh mendapat perkhidmatan kesihatan yang sewajarnya tanpa mengira umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosio-ekonomi.	Tiada aduan awam diterima berkaitan isu-isu perbezaan umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosio-ekonomi	100% (Pengumpulan data setiap 3 bulan)	2	100%	0	0%	2
	1.2 Setiap pelanggan yang ditakrifkan sebagai dalam keadaan kecemasan akan diberi rawatan dengan segera.	Semua pesakit yang ditakrifkan sebagai kes kritikal (Zon Merah) akan dirawat dengan serta-merta.	100%	2259	100%	0	0%	2259
		Semua pesakit yang ditakrifkan sebagai kes separa kritikal (Zon Kuning) akan dirawat dalam masa 15 minit.	100%	10552	100%	0	0%	10552
		Lain-lain kes (Zon Hijau) akan dilihat mengikut keutamaan keadaan pesakit	100%	53727	100%	0	0%	53727
2. Taraf Perkhidmatan	2.2 Setiap pelanggan akan diberi perkhidmatan sebaik mungkin secara professional	<u>Farmasi</u> Preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit	95%	9373/9413	99.57%	39/9413	0.42%	9413
		<u>Perubatan Am</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	6021/6289	95.73%	268/6289	4.26%	6289
		<u>Psikiatri</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	308/321	95.95%	13/321	4.04%	321
		<u>O&G</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	1260/1308	96.33%	48/1308	3.67%	1308
		<u>Ortopedik</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	1882/2240	84.01%	123/2240	15.99%	2240
		<u>Paediatric</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	781/782	99.87%	1/782	0.13%	782
		<u>Ophthalmology</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	80%	227/270	84.07%	43/270	15.93%	270

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2013
HOSPITAL LABUAN**

TERAS PIAGAM		INDIKATOR	SASARAN	MENCAPAI SASARAN		TIDAK MENCAPAI SASARAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
				Bilangan	%	Bilangan	%	
1. Kemudahan Untuk Pelanggan	1.1 Setiap pelanggan boleh mendapat perkhidmatan kesihatan yang sewajarnya tanpa mengira umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosio-ekonomi.	Tiada aduan awam diterima berkaitan isu-isu perbezaan umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosio-ekonomi	100% (Pengumpulan data setiap 3 bulan)	4	80.00%	1	20.00%	5
	1.2 Setiap pelanggan yang ditakrifkan sebagai dalam keadaan kecemasan akan diberi rawatan dengan segera.	Semua pesakit yang ditakrifkan sebagai kes kritikal (Zon Merah) akan dirawat dengan serta-merta.	100%	905	100.00%	0	0.00%	905
		Semua pesakit yang ditakrifkan sebagai kes separa kritikal (Zon Kuning) akan dirawat dalam masa 15 minit.	100%	19641	100.00%	0	0.00%	19641
		Lain-lain kes (Zon Hijau) akan dilihat mengikut keutamaan keadaan pesakit	100%	41388	100.00%	0	0.00%	41388
2. Taraf Perkhidmatan	2.2 Setiap pelanggan akan diberi perkhidmatan sebaik mungkin secara professional	<u>Farmasi</u> Preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit	95%	10370	99.83%	18	0.17%	10388
		<u>Perubatan Am</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	7308	95.58%	338	4.42%	7646
		<u>Psikiatri</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	572	92.11%	49	7.89%	621
		<u>O&G</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	1108	88.29%	149	11.87%	1255
		<u>Ortopedik</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	3250	96.50%	118	3.50%	3368
		<u>Paediatric</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	1098	98.74%	14	1.26%	1112
		<u>Ophthalmology</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	80%	626	86.82%	95	13.18%	721

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2014
HOSPITAL LABUAN**

TERAS PIAGAM		INDIKATOR	SASARAN	MENCAPAI SASARAN		TIDAK MENCAPAI SASARAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
				Bilangan	%	Bilangan	%	
1. Kemudahan Untuk Pelanggan	1.1 Setiap pelanggan boleh mendapat perkhidmatan kesihatan yang sewajarnya tanpa mengira umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosio-ekonomi.	Tiada aduan awam diterima berkaitan isu-isu perbezaan umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosio-ekonomi	100% (Pengumpulan data setiap 3 bulan)	0	0.00%	0	0.00%	
	1.2 Setiap pelanggan yang ditakrifkan sebagai dalam keadaan kecemasan akan diberi rawatan dengan segera.	Semua pesakit yang ditakrifkan sebagai kes kritikal (Zon Merah) akan dirawat dengan serta-merta.	100%	650	100.00%	0	0.00%	650
		Semua pesakit yang ditakrifkan sebagai kes separa kritikal (Zon Kuning) akan dirawat dalam masa 15 minit.	100%	14603	100.00%	0	0.00%	14603
		Lain-lain kes (Zon Hijau) akan dilihat mengikut keutamaan keadaan pesakit	100%	27867	100.00%	0	0.00%	27867
2. Taraf Perkhidmatan	2.2 Setiap pelanggan akan diberi perkhidmatan sebaik mungkin secara professional	<u>Farmasi</u> Preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit	95%	10323	100.00%	0	0.00%	10323
		<u>Perubatan Am</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	6809	95.50%	322	4.52%	7130
		<u>Psikiatri **</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	311	96.88%	10	3.12%	321
		<u>O&G</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	1759	95.91%	75	4.09%	1834
		<u>Ortopedik</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	3595	98.76%	46	1.26%	3640
		<u>Paediatric</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	1486	96.62%	52	3.38%	1538
		<u>Ophthalmologi **</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	80%	338	95.21%	17	4.79%	355

** Bermula bulan Julai 2014 KPI bagi Psikiatri dan Ophthalmologi sudah tidak termasuk dalam pencapaian piagam pelanggan disebabkan tiada kepakaran.

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2018
HOSPITAL LABUAN**

TERAS PIAGAM		INDIKATOR	SASARAN	MENCAPAI SASARAN		TIDAK MENCAPAI SASARAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
				Bilangan	%	Bilangan	%	
1. Kemudahan Untuk Pelanggan	1.1 Setiap pelanggan boleh mendapat perkhidmatan kesihatan yang sewajarnya tanpa mengira umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosio-ekonomi.	Tiada aduan awam diterima berkaitan isu-isu perbezaan umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosio-ekonomi	100% (Pengumpulan data setiap 3 bulan)	0	0.00%	0	0.00%	
	1.2 Setiap pelanggan yang ditakrifkan sebagai dalam keadaan kecemasan akan diberi rawatan dengan segera.	Semua pesakit yang ditakrifkan sebagai kes kritikal (Zon Merah) akan dirawat dengan serta-merta.	100%	1973	100%	0	0%	1973
		Semua pesakit yang ditakrifkan sebagai kes separa kritikal (Zon Kuning) akan dirawat dalam masa 15 minit.	100%	8593	100%	0	0%	8593
		Lain-lain kes (Zon Hijau) akan dilihat mengikut keutamaan keadaan pesakit	100%	26312	100%	0	0%	26312
2. Taraf Perkhidmatan	2.2 Setiap pelanggan akan diberi perkhidmatan sebaik mungkin secara profesional	<u>Farmasi</u> Preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit	95%	58575	99.08%	542	0.92%	59117
		<u>Perubatan Am</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	6399	96.28%	247	3.72%	6646
		<u>Pembedahan Am</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	3353	98.85%	39	1.15%	3392
		<u>O&G</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	3136	91.06%	308	8.94%	3444
		<u>Ortopedik</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	2635	99.66%	9	0.34%	2644
		<u>Paediatrik</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	2384	98.63%	33	1.37%	2417
		<u>Psikiatri</u> Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	2479	98.18%	46	1.82%	2525