

**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 professional	<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

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2019
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%	2590	100%	0	0%	2590
		Semua pesakit yang ditakrifkan sebagai kes separa kritikal (Zon Kuning) akan dirawat dalam masa 15 minit.	100%	8656	100%	0	0%	8656
		Lain-lain kes (Zon Hijau) akan dilihat mengikut keutamaan keadaan pesakit	100%	40026	100%	0	0%	40026
2. Taraf Perkhidmatan	2.2 Setiap pelanggan akan diberi perkhidmatan sebaik mungkin secara professional	Farmasi Preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit	95%	64176	99.86%	93	0.14%	64269
		Perubatan Am Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	7361	92.85%	567	7.15%	7928
		Pembedahan Am Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	4060	96.25%	158	3.75%	4218
		O&G Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	2230	74.56%	761	25.44%	2991
		Ortopedik Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	2998	99.77%	7	0.23%	3005
		Paediatrik Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	2994	88.76%	379	11.24%	3373
		Psiakiatri Setiap pelanggan akan diperiksa oleh doktor dalam masa 90 minit	90%	1552	98.79%	19	1.21%	1571