

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UNIT-UNIT DI HOSPITAL TANAH MERAH (HTM)
JULAI-DISEMBER 2009**

WAD 1 (LELAKI)

BIL.	JANJI	STANDARD	MENCAPAI/MELEBIHI EKSPEKTASI		TIDAK MENCAPAI EKSPEKTASI		JUMLAH PERKHIDMATAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
1.	Pesakit yang discaj dari wad dapat pulang ke rumah dalam masa 1 jam 45 minit selepas dimaklumkan	95%	1011	9.8	2	0.2	1013
2.	Pesakit akan di tempatkan di katil dalam masa 5 minit setelah tiba di wad.	95%	1158	100	-	-	1158

WAD 2 (KANAK-KANAK)

BIL.	JANJI	STANDARD	MENCAPAI/MELEBIHI EKSPEKTASI		TIDAK MENCAPAI EKSPEKTASI		JUMLAH PERKHIDMATAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
1.	Pesakit yang discaj dari wad dapat pulang ke rumah dalam masa 1 jam 45 minit selepas dimaklumkan	95%	1077	100	-	-	1077
2.	Pesakit akan di tempatkan di katil dalam masa 5 minit setelah tiba di wad.	95%	1069	100	-	-	1069

WAD 3 (BERSALIN)

BIL.	JANJI	STANDARD	MENCAPAI/MELEBIHI EKSPEKTASI		TIDAK MENCAPAI EKSPEKTASI		JUMLAH PERKHIDMATAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
1.	Pesakit yang discaj dari wad dapat pulang ke rumah dalam masa 1 jam 45 minit selepas dimaklumkan	100%	2076	100	-	-	2076
2.	Pesakit akan di tempatkan di katil dalam masa 5 minit setelah tiba di wad.	100%	100	100	-	-	100

WAD 4 (PEREMPUAN)

BIL.	JANJI	STANDARD	MENCAPAI/MELEBIHI EKSPEKTASI		TIDAK MENCAPAI EKSPEKTASI		JUMLAH PERKHIDMATAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
1.	Setiap pesakit (pelanggan) yang discaj dapat pulang ke rumah dalam masa 1 jam 45 minit selepas dimaklumkan.	95 %	805	100	-	-	805
2.	Setiap pesakit (pelanggan) akan dilayan dan di tempatkan di katil dalam masa 5 minit setelah dimasukkan ke wad.	95%	892	100	-	-	892

DEWAN BERSALIN

BIL.	JANJI	STANDARD	MENCAPAI/MELEBIHI EKSPEKTASI		TIDAK MENCAPAI EKSPEKTASI		JUMLAH PERKHIDMATAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
1.	Setiap bayi yang baru lahir akan diberikan penyusuan susu ibu dalam masa 30 minit-1 jam selepas dilahirkan mengikut polisi penyusuan.	100%	1387 bayi	92.4%	105 bayi	7.5%	1492
2.	Semua ibu akan dipindah ke wad "post natal" 1 jam selepas bersalin jika tiada apa masalah	100%	970 ibu	76	305 ibu	23.92	1275

DEWAN BEDAH

BIL.	JANJI	STANDARD	MENCAPAI/MELEBIHI EKSPEKTASI		TIDAK MENCAPAI EKSPEKTASI		JUMLAH PERKHIDMATAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
1.	Setiap pelanggan akan dilayan dalam masa 10 minit.	95%	611	100	-	-	100

KLINIK RESPIRATORI

BIL.	JANJI	STANDARD	MENCAPAI/MELEBIHI EKSPEKTASI		TIDAK MENCAPAI EKSPEKTASI		JUMLAH PERKHIDMATAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
1.	Pesakit dapat berjumpa Pegawai Perubatan/Pakar Perubatan dalam masa 90 minit	100%	237	100	-	-	237

MAKMAL PATOLOGI

BIL.	JANJI	STANDARD	MENCAPAI/MELEBIHI EKSPEKTASI		TIDAK MENCAPAI EKSPEKTASI		JUMLAH PERKHIDMATAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
1.	Tempoh masa ujian STAT (Lab Turn Around Time).	90% ujian siap dalam tempoh < 45 minit	100	92.6	8	7.4	108

UNIT REHABILITASI

BIL.	JANJI	STANDARD	MENCAPAI/MELEBIHI EKSPEKTASI		TIDAK MENCAPAI EKSPEKTASI		JUMLAH PERKHIDMATAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
1.	Setiap rujukan akan dilayan dengan segera. Pesakit Dalam akan dilayan dalam tempoh 24 jam bekerja manakala Pesakit Luar akan diberi temujanji pertama dalam tempoh 7 hari bekerja.	85%	417	89.1	51	10.9	468

UNIT SAJIAN

BIL.	JANJI	STANDARD	MENCAPAI/MELEBIHI EKSPEKTASI		TIDAK MENCAPAI EKSPEKTASI		JUMLAH PERKHIDMATAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
1.	Makanan siap dimasak 30 minit sebelum diedarkan ke wad/unit (Makanan Pesakit Dalam)	90%	74,566	100	-	-	74,566

UNIT HASIL

BIL.	JANJI	STANDARD	MENCAPAI/MELEBIHI EKSPEKTASI		TIDAK MENCAPAI EKSPEKTASI		JUMLAH PERKHIDMATAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
1.	Bil / Resit pembayaran akan dikeluarkan dalam masa 10 minit. Setelah pelanggan menyerahkan dokumen yang lengkap.	90%	3,095	100	-	-	3,095
2.	Bayaran balik deposit akan di sempurnakan dalam masa 10 minit jika dokumen yang dikemukakan adalah lengkap.	90%	44	100	-	-	44
3.	Pengecualian bayaran bagi pesakit yang tidak mampu akan diuruskan dalam mas 20 minit.Selepas dokumen lengkap.	90%	69	100	-	-	69

UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (ICT)

BIL.	JANJI	STANDARD	MENCAPAI/MELEBIHI EKSPEKTASI		TIDAK MENCAPAI EKSPEKTASI		JUMLAH PERKHIDMATAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
1.	Setiap aduan yang diterima bagi semua urusan operasi khidmat bantuan teknikal akan dilayan dalam tempoh 24 jam.	80 %	154	96.86	5	3.14	159

UNIT KERJA SOSIAL PERUBATAN

BIL.	JANJI	STANDARD	MENCAPAI/MELEBIHI EKSPEKTASI		TIDAK MENCAPAI EKSPEKTASI		JUMLAH PERKHIDMATAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
1.	Setiap kes akan diberi perhatian dan tindakan segera dalam masa 72 jam (3 hari bekerja)	80 %	107	94.69	6	5.30	113

UNIT STOR INTEGRASI

BIL.	JANJI	STANDARD	MENCAPAI/MELEBIHI EKSPEKTASI		TIDAK MENCAPAI EKSPEKTASI		JUMLAH PERKHIDMATAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
1.	Setiap inden yang lengkap, teratur dan mengikut jadual bagi item standard akan diproses dan bekalan barang-barang akan diterima dalam masa 3 minggu @ kurang	90%	975	100	-	-	975

UNIT REKOD PERUBATAN

BIL.	JANJI	STANDARD	MENCAPAI/MELEBIHI EKSPEKTASI		TIDAK MENCAPAI EKSPEKTASI		JUMLAH PERKHIDMATAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
1.	Semua permohonan laporan perubatan akan disediakan dalam masa 4 minggu selepas dokumen lengkap diterima.	95%	402	95.70	18	4.3	420

UNIT PENDIDIKAN PESAKIT

BIL.	JANJI	STANDARD	MENCAPAI/MELEBIHI EKSPEKTASI		TIDAK MENCAPAI EKSPEKTASI		JUMLAH PERKHIDMATAN
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	
1.	Setiap rujukan yang diterima oleh Unit Pendidikan Pesakit akan dilayan dalam masa 30 minit.	100%	157	100	-	-	157