

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TERAS KKM

JANUARI hingga JUN 2020

A) Memastikan Setiap Pelanggan Berpuas Hati Dengan Perkhidmatan Diberikan Dengan:

BIL	INDIKATOR	BIL. MENCAPI SASARAN	BIL. KESELURUHAN	PERATUS MENCAPI SASARAN
1.	100% Setiap aduan pelanggan yang diterima diberi maklum balas awal dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh aduan diterima (Pengumpulan data setiap 3 bulan)	3,738	3,738	100.00
2.	Sekurang-kurangnya 90% laporan perubahan perlu disediakan dalam tempoh yang ditetapkan: *Hospital Negeri & Hospital Berpakar : ≤ 4 minggu *Lain-lain Hospital : ≤ 2 minggu (Pengumpulan data setiap bulan)	85,401	93,992	90.86
3.	87% pelanggan akan dilihat oleh Pegawai Perubatan dalam tempoh masa 90 minit (melalui data TPC) (Pengumpulan data setiap bulan)	1,290,379	1,417,671	91.02%
4.	70% pesakit luar dipanggil untuk rawatan oleh Pegawai Pergigian dalam tempoh 30 minit (Pengukuran 2 kali setahun)	1,314,541	1,432,048	91.79%
5.	90% pesakit berpuas hati dengan perkhidmatan pergigian yang diberikan. (Pengukuran sekali setahun)	29,818	31,380	95.02%
6.	95% preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit (Pelaporan setiap 3 bulan)	15,927,513	16,550,864	96.23%

(B)Memastikan Permohonan Dan Kelulusan Perkhidmatan Diproses Dan Diselesaikan Dalam Tempoh Berikut Dari Tarikh Borang Permohonan Lengkap Diterima Serta Memenuhi Syarat-Syarat Permohonan Dan Perundangan Yang Ditetapkan:

BIL	INDIKATOR	BIL. MENCAPI SASARAN	BIL. KESELURUHAN	PERATUS MENCAPI SASARAN
1.	Sijil Pendaftaran Ahli Farmasi: 100% diproses dalam tempoh 7 hari bekerja (Pengumpulan data setiap bulan)	771	771	100.00%
2.	Sijil Pendaftaran Jururawat : 100% dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja (Pengumpulan data setiap 6 bulan)	813	813	100.00%
3.	Pendaftaran Klinik Pergigian Swasta: 95% ditentusahkan dalam tempoh 5 hari (dari tarikh fail permohonan diterima oleh Unit Kawalan Amalan Perubatan Swasta (UKAPS)) (Pengumpulan data setiap 6 bulan)	88	88	100.00%
4.	Lesen Memiliki Radas Penyinaran /Bahan Radioaktif (Baru Dan Memperbaharui): 90% dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja (tertakluk di bawah Akta 304 bagi maksud perubatan) (Pengumpulan data setiap bulan)	465	505	92.08%
5.	Lesen Pewasapan: 95% diproses untuk kelulusan Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia dalam tempoh 5 hari bekerja (Pengukuran sekali setahun)	32	32	100.00%
6.	Lesen Air Minuman Berbungkus dan Air Mineral Semulajadi: 100% dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja. (Pengumpulan data setiap bulan)	12	12	100.00%
7.	Keputusan Peperiksaan Lembaga Jururawat Malaysia dan Lembaga Bidan Malaysia: 100% diisytiharkan dalam tempoh 7 hari bekerja (Pengumpulan data setiap 6 bulan)	714	714	100.00%
8.	Keputusan Laporan Audit HACCP: 100% sijil dikeluarkan dalam tempoh 40 hari bekerja (<i>manual</i>) dan 30 hari bekerja (<i>online</i>) (Pengumpulan data setiap bulan)	117	117	100.00%
9.	Perkhidmatan Promosi Kesihatan: 100% diberi maklum balas dalam tempoh 5 hari bekerja (Pengumpulan data setiap bulan)	45	45	100.00%