

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
HOSPITAL VETERINAR UNIVERSITI, FPV
FEBRUARI 2024**

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	PERATUSAN	JUSTIFIKASI SEKIRANYA TIDAK MENCAPAI
1	Memastikan masa menunggu untuk pendaftaran tidak melebihi 15 minit selepas mengambil nombor	863/882	98%	-
2	Memastikan masa menunggu untuk mendapatkan rawatan bagi kes temujanji ialah 30 minit. Walaupun bagaimanapun tertakluk kepada: (a) Bilangan haiwan yang dirawat sebelumnya tidak melebihi tiga (3) ekor (b) Rawatan kepada haiwan yang sebelumnya tidak melibatkan kes rawatan kronik dan kecemasan (c) Jumlah pelanggan tidak melebihi tiga (3) orang pada satu-satu masa ketika tempoh menunggu	268/882	30%	a) Bilangan haiwan yang dirawat sebelumnya melebihi tiga (3) ekor b) Rawatan kepada haiwan yang sebelumnya merupakan kes rawatan kronik dan kecemasan c) Kekurangan doktor atau pembantu bertugas d) Menerima kes untuk walk-in
3	Memastikan perkhidmatan bagi kes kecemasan akan diperiksa dengan segera dalam tempoh masa 15 minit setelah memaklumkan dan merujuk kepada doktor bertugas	23/33	69.70%	a) Kes dikategorikan sebagai kecemasan zon kuning ; haiwan memerlukan perhatian lebih dan rawatan awal. Diberikan nombor panggilan 2xxx akan tetapi masih perlu menunggu untuk menerima rawatan