

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

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	PERATUSAN	JUSTIFIKASI SEKIRANYA TIDAK MENCAPAI
1	Memastikan masa menunggu untuk pendaftaran tidak melebihi 15 minit selepas mengambil nombor	835/874	96%	-
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	628/874	71.85%	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	33/35	94.30%	-