

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

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	PERATUSAN	JUSTIFIKASI SEKIRANYA TIDAK MENCAPAI
1	Memastikan masa menunggu untuk pendaftaran tidak melebihi 15 minit selepas mengambil nombor	829/963	86%	a) Cuti Perayaan / Cuti Umum, menerima dan mendaftarkan banyak kes walk-in dalam sesuatu masa b) Menerima kes yang tinggi pada waktu puncak
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	270/963	28.04%	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	32/44	72.73%	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 b) Cuti Perayaan / Cuti Umum, kekurangan Pegawai Veterinar