

PIAGAM PELANGGAN
SEMUA
JABATAN/UNIT



HOSPITAL PARIT BUNTAR
PERAK DARUL RIDZUAN

PIAGAM PELANGGAN JABATAN PESAKIT LUAR

Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan secara profesional, selamat, mesra, penyayang dan berkualiti.

1. Perkhidmatan klinik pesakit luar akan diberikan mengikut giliran dan/atau keadaan pesakit. Keutamaan akan diberikan kepada kanak-kanak, ibu hamil, warga emas, pesara kerajaan dan orang kurang upaya.
2. Maklumat akan diberikan kepada pelanggan berkenaan penyakit dan perawatan.
3. Kerahsiaan maklumat peribadi, penyakit dan perawatan yang diberikan kepada pesakit adalah dijamin.
4. Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan

PIAGAM PELANGGAN WAD ANGERIK

Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan secara professional, selamat, mesra, penyayang dan berkualiti.

1. Maklumat diberikan kepada pelanggan berkenaan penyakit dan perawatan.
2. Kerahsiaan maklumat peribadi, penyakit dan perawatan yang diberikan kepada pesakit adalah dijamin.
3. Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan.
4. Setiap pesakit ditempatkan di katil 15 minit selepas kemasukkan.
5. Pesakit yang baru masuk ke wad diberi orientasi tidak melebihi 6 jam selepas kemasukkan.

PIAGAM PELANGGAN WAD DAHLIA

Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan secara professional, selamat, mesra, penyayang dan berkualiti.

1. Maklumat diberikan kepada pelanggan berkenaan penyakit dan perawatan
2. Kerahsiaan maklumat peribadi, penyakit dan perawatan yang diberikan kepada pesakit adalah dijamin.
3. Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan.
4. Setiap pesakit ditempatkan di katil 15 minit selepas kemasukkan.
5. Pesakit yang baru masuk ke wad diberi orientasi tidak melebihi 6 jam selepas kemasukkan.

PIAGAM PELANGGAN WAD MAWAR

Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan secara professional, selamat, mesra, penyayang dan berkualiti.

1. Maklumat diberikan kepada pelanggan berkenaan penyakit dan perawatan
2. Kerahsiaan maklumat peribadi, penyakit dan perawatan yang diberikan kepada pesakit adalah dijamin.
3. Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan.
4. Pesakit yang baru masuk ke wad diberi orientasi tidak melebihi 6 jam selepas kemasukkan.
5. Setiap ibu dan bayi dibenarkan pulang dengan selamat kepada keluarga dan waris.

PIAGAM PELANGGAN WAD MELOR

Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan secara professional, selamat, mesra, penyayang dan berkualiti.

1. Maklumat diberikan kepada pelanggan berkenaan penyakit dan perawatan
2. Kerahsiaan maklumat peribadi, penyakit dan perawatan yang diberikan kepada pesakit adalah dijamin.
3. Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan.
4. Pesakit yang baru masuk ke wad diberi orientasi tidak melebihi 6 jam selepas kemasukkan.
5. Setiap ibu dan bayi dibenarkan pulang dengan selamat kepada keluarga dan waris.

PIAGAM PELANGGAN PEMULIHAN CARA KERJA

Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan secara professional, selamat, mesra, penyayang dan berkualiti.

1. Maklumat diberikan kepada pelanggan berkenaan penyakit dan perawatan
2. Kerahsiaan maklumat peribadi, penyakit dan perawatan yang diberikan kepada pesakit adalah dijamin.
3. Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan.
4. 95% Pesakit luar yang dirujuk akan dilihat dalam masa 3 hari bekerja.
5. 95% Pesakit dalam yang dirujuk akan dilihat dalam masa 24 jam(hari bekerja)

PIAGAM PELANGGAN FISIOTERAPI

Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan secara professional, selamat, mesra, penyayang dan berkualiti.

1. Maklumat diberikan kepada pelanggan berkenaan penyakit dan perawatan
2. Kerahsiaan maklumat peribadi, penyakit dan perawatan yang diberikan kepada pesakit adalah dijamin.
3. Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan.
4. $\geq 80\%$ Pesakit diberi rawatan dalam masa 30 minit selepas didaftarkan.
5. Setiap pesakit dalam yang dirujuk akan dilihat dalam masa 24 jam (hari bekerja)
6. $\geq 80\%$ Pesakit luar yang dirujuk diberi temujanji dalam masa 10 hari (hari bekerja)

PIAGAM PELANGGAN HEMODIALISIS

Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan secara professional, selamat, mesra, penyayang dan berkualiti.

1. Maklumat akan di berikan kepada pelanggan berkenaan penyakit dan perawatan.
2. Maklumat peribadi, penyakit dan perawatan yang di berikan kepada pesakit adalah dijamin.
3. Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan.
4. Pesakit End Stage Renal Failure (ESRF) dengan temujanji akan mendapat rawatan hemodialisis selama 4 jam dan 3 kali seminggu kecuali kes kecemasan.
5. Setiap pesakit akan mendapat temujanji klinik lawatan pakar Nefrologi setiap 3 bulan sekali kecuali kes - kes kecemasan.

PIAGAM PELANGGAN FARMASI PESAKIT DALAM

**Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan secara
professional, selamat, mesra, penyayang dan berkualiti.**

1. Maklumat akan diberikan kepada pelanggan berkenaan penyakit dan perawatan.
2. Kerahsiaan maklumat peribadi, penyakit dan perawatan yang diberikan kepada pesakit adalah dijamin.
3. Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan.
4. Memastikan bekalan ubat-ubatan ke wad/unit bagi preskripsi/pesanan yang lengkap diterima dalam tempoh masa 3 jam dalam waktu pejabat.

PIAGAM PELANGGAN FARMASI PESAKIT LUAR

Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan secara professional, selamat, mesra, penyayang dan berkualiti.

1. Perkhidmatan Farmasi Pesakit Luar akan diberikan mengikut giliran dan/atau keadaan pesakit. Keutamaan akan diberikan kepada kanak-kanak, ibu hamil, warga emas, orang kurang upaya dan pesara kerajaan.
2. Maklumat akan diberikan kepada pelanggan berkenaan penyakit dan perawatan.
3. Kerahsiaan maklumat peribadi, penyakit dan perawatan yang diberikan kepada pesakit adalah dijamin.
4. Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan.
5. 95% ubat-ubatan yang betul dibekalkan tidak melebihi 30 minit bagi preskripsi yang lengkap diterima.
6. Pelanggan yang berdaftar dengan Sistem Temujanji Farmasi mendapat bekalan ubat susulan pada tarikh yang dijanjikan.

PIAGAM PELANGGAN FARMASI LOGISTIK

Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan secara professional, selamat, mesra, penyayang dan berkualiti.

1. Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan.
2. Membekalkan item standard kepada pemesan tidak melebihi 14 hari bekerja setelah pesanan yang lengkap diterima.
3. Membekalkan item bukan standard kepada pemesan selepas pesanan yang lengkap diterima, tidak melebihi 7 hari bekerja selepas bekalan diterima di Unit Farmasi Logistik.

PIAGAM PELANGGAN UNIT PATOLOGI

PIAGAM PELANGGAN UNIT PATOLOGI HOSPITAL PARIT BUNTAR

Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan secara professional, selamat, mesra, penyayang dan berkualiti.

1. Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan.
2. 90% ujian Segera untuk Full Blood Count (FBC) disediakan dalam tempoh 45 minit.
2. Setiap ujian dijalankan mengikut prosedur dan piawaian yang telah ditetapkan

PIAGAM PELANGGAN UNIT TABUNG TARAH

Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan secara professional, selamat, mesra, penyayang dan berkualiti.

1. Kerahsiaan maklumat peribadi, penyakit dan perawatan yang diberikan kepada pesakit adalah dijamin.
2. Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan.
3. Pesakit dibekalkan dengan darah dan produk darah yang berkualiti dan selamat.
4. Setiap perkhidmatan yang diberikan menggunakan kaedah terkini dan dikawal rapi oleh kepastian kualiti.

PIAGAM PELANGGAN CENTRAL STERIL SERVICE UNIT (CSSU)

Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan secara professional, selamat, mesra, penyayang dan berkualiti.

1. Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan
2. Memberikan perkhidmatan pensterilan mengikut proses pensterilan yang telah ditetapkan serta mengikut garis panduan Kawalan Infeksi.
3. Membekalkan peralatan dan bahan steril pada masa yang ditetapkan.
4. Semua peralatan atau bahan yang dibekalkan mencukupi dan boleh digunakan untuk semua prosedur yang ditetapkan.

PIAGAM PELANGGAN REKOD PERUBATAN

Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan secara professional, selamat, mesra, penyayang dan berkualiti.

1. Kerahsiaan maklumat peribadi, penyakit dan perawatan yang diberikan kepada pesakit adalah dijamin.
2. Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan.
3. 90% laporan perubatan yang dipohon akan disiapkan dalam tempoh 2 minggu (hari bekerja).
4. Rekod pesakit adalah dirahsiakan dan disimpan dengan selamat mengikut tempoh: kes biasa – 7 tahun dan kes Medico Legal – 10 tahun.

PIAGAM PELANGGAN UNIT DIETETIK & SAJIAN

Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan secara professional, selamat, mesra, penyayang dan berkualiti.

1. Maklumat akan di berikan kepada pelanggan berkenaan penyakit dan perawatan.
2. Maklumat peribadi, penyakit dan perawatan yang di berikan kepada pesakit adalah dijamin.
3. Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan.

Perkhidmatan Dietetik

4. $\geq 95\%$ Pesakit dalam yang dirujuk untuk kes “segera” dilihat dalam masa 24 jam (hari bekerja).
5. $\geq 90\%$ Pesakit dalam yang dirujuk dilihat dalam masa 48 jam (hari bekerja)

Perkhidmatan Sajian

6. Diet diberikan empat kali sehari mengikut jadual seperti berikut :

Sarapan Pagi	: 7.30 am – 8.00 am
Makan Tengahari	: 11.30 am – 12.00pm
Minum Petang	: 3.00 pm – 3.30 pm
Malam	: 5.30 pm – 6.00 pm

7. Sajian yang disediakan pada pesakit selamat dan tidak mengalami pencemaran fizikal

PIAGAM PELANGGAN KLINIK DADA

Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan secara professional, selamat, mesra, penyayang dan berkualiti.

1. Maklumat akan diberikan kepada pelanggan berkenaan penyakit dan perawatan.
2. Kerahsiaan maklumat peribadi, penyakit dan perawatan yang diberikan kepada pesakit adalah dijamin.
3. Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan.
4. Setiap pesakit Tibi yang telah diagnosa akan mendapat rawatan yang lengkap dan sempurna

PIAGAM PELANGGAN UNIT HASIL

Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan secara professional, selamat, mesra, penyayang dan berkualiti.

1. Maklumat akan diberikan kepada pelanggan berkenaan penyakit dan perawatan.
2. Kerahsiaan maklumat peribadi, penyakit dan perawatan yang diberikan kepada pesakit adalah dijamin.
3. Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan.
4. Pesakit diberi penerangan yang lengkap dan jelas tentang caj-caj yang dikenakan.
5. Resit pembayaran dikeluarkan bagi setiap pembayaran bil hospital / laporan perubatan.

PIAGAM PELANGGAN PENGIMEJAN DIAGNOSTIK

Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan secara professional, selamat, mesra, penyayang dan berkualiti.

1. Maklumat akan di berikan kepada pelanggan berkenaan penyakit dan perawatan.
2. Maklumat peribadi, penyakit dan perawatan yang di berikan kepada pesakit adalah dijamin.
3. Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan.