

Pencapaian Piagam Pelanggan

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TERAS JKNP 2014 (JANUARI – JUN 2014)

TERAS PIAGAM		INDIKATOR	UNIT BERTANGGUNGJAWAB	MENCAPAI SASARAN		TIDAK MENCAPAI SASARAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
				BIL	%	BIL	%	
1. Kemudahan Untuk Pelanggan	1.1 Setiap pelanggan boleh mendapat perkhidmatan yang sewajarnya daripada Kementerian ini tanpa mengira umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosio-ekonomi	Tiada aduan awam diterima berkaitan isu-isu perbezaan umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosio-ekonomi SASARAN 0 aduan	Unit Pentadbiran (Pengurusan)	0				Menerima 1 Aduan walau bagaimana pun tidak berkenaan dengan teras piagam.
2. Taraf Perkhidmatan	2.1 Setiap pelanggan akan dilayan dengan baik, mesra, bertimbangrasa, hormat, bersopan santun, jujur dan ikhlas	Memastikan Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan (SERVQUAL) di JKN Perak bagi dimensi <i>assurance, empathy, outcome, caring, teamwork, reliability & responsiveness</i> melebihi 40%. SASARAN > 40%	Unit Kualiti (Perubatan) (Kajian ini dilaksanakan pada setiap 6 bulan) (Jan – Jun 2014)	Assurance Empathy Outcome Caring Teamwork Reliability Responsiveness	72.5 74.2 78.2 70.6 70.3 76.2 77.0			357 responden
	2.2 Setiap pelanggan akan diberi perkhidmatan sebaik mungkin secara professional	Memastikan Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan (SERVQUAL) di JKN Perak bagi dimensi <i>Professionalism</i> melebihi 40%. SASARAN >40%	Unit Kualiti (Perubatan) (Kajian ini dilaksanakan pada setiap 6 bulan) (Jan – Jun 2014)	Professionalism	65.5			357 responden

	<p>Lawatan pemeriksaan klinik perubatan swasta baru akan dibuat dalam tempoh 7 hari bekerja selepas menerima permohonan yang lengkap dan panggilan dari pelanggan.</p> <p>SASARAN</p> <p>100% tidak termasuk pelanggan yang membatalkan temujanji.</p>	<p>Unit Kawalan Amalan Perubatan Swasta (Perubatan)</p> <p>(Jan – Mei 2014)</p>	<p>6</p>	<p>100%</p>			
	<p>Semua pelanggan yang telah membuat temujanji akan dapat berjumpa dengan pegawai mengenai urusan perkhidmatan kesihatan pergigian dalam tempoh 15 minit.</p> <p>SASARAN</p> <p>90%</p>	<p>(Pergigian)</p>	<p>Jan:1/1 Feb:0/0 Mac:1/1 Apr:4/4 Mei:2/2 Jun:2/2</p> <p>JUMLAH: 10/10</p>	<p>100%</p>			<p>10</p>
	<p>Pengeluaran lesen / permit baru dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan lengkap dan menurut perundangan.</p> <p>SASARAN</p> <p>100 %</p>	<p>Farmasi</p>	<p>60</p>	<p>100%</p>	-	-	<p>60</p>
	<p>Semua pegawai diwajibkan menghadiri 7 hari latihan dalam setahun bagi meningkatkan kompetensi pegawai</p>	<p>Unit Latihan (Pengurusan)</p>	<p>Sehingga bulan Mac 2014 Seramai 401 orang Pegawai dan Anggota di JKN telah menghadiri</p>	<p>100%</p>			

		SASARAN 100%, sehingga 31 Disember		kursus				
	2.3 Setiap pelanggan akan disediakan dengan kemudahan dan persekitaran yang bersih dan sempurna	Memastikan Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan (SERVQUAL) di JKN Perak bagi dimensi tangible melebihi 40%. SASARAN >40%	Unit Kualiti (Perubatan) (Kajian ini dilaksanakan pada setiap 6 bulan) (Jan – Jun 2014)	Tangible	71.7			357 responden
3. Maklumat Perkhidmatan	3.1 Setiap pelanggan boleh mendapat penjelasan dan nasihat mengenai perkhidmatan yang diberikan kepadanya.	Akuan penerimaan aduan diberi kepada pengadu dalam tempoh 3 hari bekerja SASARAN 100%	Unit Pentadbiran (Pengurusan)		100%			
	3.2 Setiap pelanggan boleh mendapat laporan mengenai perkhidmatan yang diterimanya secepat mungkin setelah membuat permohonan mengikut peraturan yang ditetapkan.	Memastikan 100% keputusan lembaga perubatan dihantar kepada pemohon dalam masa 2 bulan selepas tarikh persidangan . SASARAN 100%	Unit Rekod (Perubatan) (Jan – Mei 2014)	Jan - 11 Feb – 8 Mac – 17 Apr – 4 Mei – 7 Jun – 9	100%			
		Semua permohonan Sijil Penjualan Bebas (Free Sale Certificate) akan siap dalam masa 24 jam selepas semua dokumen lengkap diterima SASARAN 100%	Keselamatan Dan Kualiti Makanan	45	100%	0		45

		<p>Pengeluaran Sijil Kesihatan (Health Certificate) bagi produk eksport ke Negara Kesatuan Eropah (EU) dalam tempoh 3 hari bekerja selepas semua dokumen lengkap diterima</p> <p>SASARAN</p> <p>100%</p>	<p>Keselamatan Dan Kualiti Makanan</p>	<p>65</p>	<p>100%</p>	<p>0</p>		<p>65</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Memproses pengesahan pelantikan pegawai 2. Pengesahan dalam perkhidmatan 3. Pelanjutan tempoh percubaan 4. Pemberian taraf berpenyen 5. Persaraan dalam tempoh 3 minggu dari tarikh dokumen lengkap diterima. <p>SASARAN</p> <p>100%</p>	<p>Unit Sumber Manusia (Pengurusan)</p> <p>(Proses semua pengesahan telah dibuat terus oleh PTJ ke SPA/JPA kecuali jawatan yang dilantik oleh KKM - PPK / PAP / Pemandu / PRA)</p>	<p>Jan - Jun = 128 Julai - Dis = 171</p> <p>Jan - Jun = 125 Julai - Dis = 118</p> <p>Jan Jun = 0 Julai - Dis = 2</p> <p>Jan - Jun = 95 Julai - Dis = 54</p> <p>Jan - Jun = 115 Juai - Dis = 88</p>	<p>100%</p>			<p>299</p> <p>243</p> <p>2</p> <p>149</p> <p>203</p>
4. Pendidikan Kesihatan	4.1 Setiap pelanggan akan diberikan maklumat mengenai aspek-aspek penting dari segi rawatan Kesihatan dan pencegahan penyakit	<p>Memastikan Unit Bergerak Pendidikan Kesihatan menjalankan promosi kesihatan 48 kali setahun</p> <p>SASARAN</p>	<p>Unit Pendidikan Kesihatan (Kesihatan Awam)</p>	<p>Jan: 7 kali</p> <p>Feb: 2 kali</p> <p>Mac: 14 kali</p>	<p>175%</p> <p>50%</p> <p>350%</p>	<p>0</p> <p>2</p> <p>0</p>	<p>0</p> <p>50%</p> <p>0</p>	

		100%						
		Memastikan bahan-bahan pendidikan kesihatan diedarkan ke PTJ dalam tempoh 14 hari bekerja.	Unit Pendidikan Kesihatan (Kesihatan Awam)	Jan : PKD: 10 HOS: 2	100% 13.3%	0 HOS: 13	0 87.7%	- Kebanyakan ambil masa antara 13 – 18 hari (hospital)
		SASARAN 100%		Feb: PKD: 9 HOS: 9	90% 60%	1 6	10% 40%	- Ambil masa antara 14 – 40 hari (hospital)
				Mac: PKD: 9	90%	1	10%	- Tiada edaran ke hospital