

PENCAPAIAN 2025 HOSPITAL BINTULU: OBJEKTIF & PIAGAM PELANGGAN

BIL.	OBJEKTIF / PIAGAM PELANGGAN	NUMERATOR	DENOMINATOR	STANDARD	PENCAPAIAN NUMERATOR 2025	DENOMINATOR 2025	NUMERATOR / DENOMINATOR (%)	PENCAPAIAN
OBJ 1	Untuk memastikan kadar kematian bagi pesakit <i>Severity of Illness (SOI) 1</i> kekal pada tahap yang sangat rendah, selari dengan jangkaan klinikal bahawa pesakit SOI 1 mempunyai risiko kematian yang minimum.	Jumlah kematian (pesakit dalam)-SOI 1	Jumlah pesakit SOI 1 discaj pulang ke rumah	≤ 10 kes kematian bagi setiap 1,000 pesakit discaj pulang ke rumah (SOI 1)	16	6,309	2.54	2.54 kes kematian bagi setiap 1,000 pesakit discaj.
OBJ 2	Memastikan tindakan susulan dan penambahbaikan diambil secara berkesan ke atas isu-isu Audit Keselamatan (Safety Audit) demi menjamin persekitaran yang selamat untuk pesakit dan kakitangan.	Jumlah isu yang telah diselesaikan atau diambil tindakan susulan	Jumlah isu yang dikenal pasti semasa Audit	≥ 50%	3	5	60.00%	Lebih 50% isu Audit Keselamatan berjaya diselesaikan.
OBJ 3	Memastikan semua paramedik mempunyai status latihan Basic Life Support (BLS) yang sah dan terkini bagi meningkatkan tahap kesiapsiagaan serta kualiti respons kecemasan di fasiliti kesihatan.	Jumlah indeks bagi setiap penunjuk (<i>standard</i>) Penunjuk di <i>acute area</i> : ≥ 70% Penunjuk di <i>non-acute area</i> : ≥ 30%	Jumlah penunjuk yang terpakai	≥ 0.9	3.965	2	1.98	Sebanyak 92% kakitangan paramedik dari <i>Acute Area</i> dan 78% kakitangan paramedik dari <i>Non Acute Area</i> mempunyai sijil BLS yang masih dalam tempoh pada tahun semasa
OBJ 4	Memastikan sekurang-kurangnya 80% staf klinikal yang telah berkhidmat lebih daripada 6 bulan mempunyai Credentialing dan Privileging yang sah pada tahun semasa.	Jumlah staf klinikal yang berkhidmat lebih 6 bulan dalam jabatan untuk Diberi Pentauliahian / Pengecualian (Credentialed/Privileged)	Jumlah staf klinikal di Hospital Bintulu pada tahun semasa	≥80%	576	780	73.85%	Daripada 780 staf klinikal yang berkhidmat sekurang-kurangnya 6 bulan, hanya 576 yang telah mempunyai privileging yang sah.
OBJ 5	Meningkatkan peratusan jabatan klinikal yang menjalankan audit klinikal sekurang-kurangnya sekali setahun dalam tahun semasa.	Bilangan jabatan klinikal yang telah menjalankan sekurang-kurangnya satu audit klinikal dalam tahun yang berkaitan	Jumlah bilangan jabatan klinikal di hospital/institusi	≥ 30%	5	15	33.33%	Sekurang-kurangnya 1/3 jabatan klinikal di Hospital Bintulu melaksanakan audit klinikal.
OBJ 6	Memastikan pematuhan <i>Environmental Hygiene</i> mencapai sekurang-kurangnya 70% di kawasan klinikal Hospital.	Bilangan kawasan klinikal yang mencapai pematuhan <i>environmental hygiene</i> .	Bilangan kawasan klinikal yang diaudit	70%	22	22	100.00%	Kesemua kawasan klinikal yang diaudit mencapai pematuhan <i>environmental hygiene</i> .

BIL.	OBJEKTIF / PIAGAM PELANGGAN	NUMERATOR	DENOMINATOR	STANDARD	PENCAPAIAN NUMERATOR 2025	DENOMINATOR 2025	NUMERATOR / DENOMINATOR (%)	PENCAPAIAN
JANJI 1	Keutamaan akan kami berikan kepada kes kritikal dan separa kritikal di Jabatan Kecemasan dan Trauma dengan masa menunggu seperti berikut: a) Semua kes kritikal dirawat dengan serta-merta.	a) Bilangan pesakit yang ditriaj kategori kritikal dinilai oleh kakitangan Jabatan Kecemasan dan Trauma dengan segera	a) Jumlah pesakit yang ditriaj kategori kritikal di Jabatan Kecemasan dan Trauma	a) 100%	3,790	3,790	100.00%	Mencapai sasaran triaj kategori kritikal.
	b) Semua kes separa kritikal dirawat dalam masa 30 minit.	b) Bilangan pesakit yang ditriaj kategori separa kritikal dimulakan rawatan oleh kakitangan Jabatan Kecemasan dan Trauma dalam masa <30 minit	b) Jumlah pesakit yang ditriaj kategori separa kritikal di Jabatan Kecemasan dan Trauma	b) ≥85%	7,772	8,541	91.00%	Mencapai sasaran triaj kategori separa kritikal.
	c) Lain-lain kes akan dilihat mengikut keutamaan pesakit dalam tempoh kurang 90 minit.	c) Bilangan pesakit yang ditriaj kategori bukan kritikal dinilai oleh kakitangan Jabatan Kecemasan dan Trauma dalam masa <90 minit	c) Jumlah pesakit yang ditriaj kategori bukan kritikal di Jabatan Kecemasan dan Trauma	c) >70%	28,061	30,272	92.70%	Mencapai sasaran triaj kategori bukan kritikal.
JANJI 2	Kami komited untuk menyelesaikan maklum balas awam seperti yang berikut: a) Maklum balas awam tahap biasa diselesaikan di peringkat hospital dalam tempoh 15 hari bekerja.	a) Maklum balas awam tahap biasa yang diselesaikan di peringkat hospital yang selesai dalam tempoh 15 hari bekerja	a) Semua maklum balas awam biasa	a) >85%	43	46	93.48%	Mencapai sasaran bagi penyelesaian maklum balas tahap biasa.
	b) Maklum balas awam tahap kompleks diselesaikan di peringkat hospital dalam tempoh 16 hari sehingga 365 hari termasuk Hari Kelepasan Am.	b) Maklum balas awam tahap kompleks diselesaikan di peringkat hospital dalam tempoh 16 hari sehingga 365 hari termasuk Hari Kelepasan Am.	b) Semua maklum balas kompleks	b) >70%	9	9	100.00%	Mencapai sasaran bagi penyelesaian maklum balas tahap kompleks.
JANJI 3	Hospital Bintulu komited untuk memberikan keutamaan kepada warga emas, ibu hamil, bayi bawah usia 1 tahun dan individu OKU melalui R-Lane bagi mempercepat urusan pendaftaran di Kaunter Pendaftaran Klinik Pakar.	Bilangan pesakit yang diberikan nombor giliran R-Lane di Kaunter Pendaftaran Klinik Pakar	Pesakit yang layak diberikan nombor giliran R-Lane (warga emas / bayi <1 tahun / OKU / ibu hamil)	≥ 90%	7,296	7,968	91.57%	Lebih 90% pesakit yang layak telah diberikan nombor giliran R-Lane di Klinik Pakar.

BIL.	OBJEKTIF / PIAGAM PELANGGAN	NUMERATOR	DENOMINATOR	STANDARD	PENCAPAIAN NUMERATOR 2025	DENOMINATOR 2025	NUMERATOR / DENOMINATOR (%)	PENCAPAIAN
JANJI 4	Hospital Bintulu komited untuk menyediakan laporan perubatan dalam tempoh 28 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima oleh Kaunter Rekod Perubatan.	Bilangan laporan perubatan yang disediakan dalam tempoh ≤ 28 hari bekerja	Jumlah permohonan laporan perubatan yang diterima oleh Kaunter Rekod Perubatan.	≥85%	1,034	1,108	93.32%	Lebih 90% laporan perubatan disediakan dalam tempoh 28 hari setelah permohonan diterima di kaunter.
JANJI 5	Kami berjanji bahawa semua Penjawat Awam yang berkhidmat di Hospital Bintulu akur dan berjanji dalam menjaga kerahsiaan maklumat melalui pengisian Borang Perakuan Akta Rahsia Rasmi 1972.	Bilangan Borang Perakuan Rahsia Rasmi 1972 yang diisi dan dikembalikan.	Bilangan kakitangan Hospital Bintulu yang sedang berkhidmat dan melapor diri pada tahun semasa.	100%	927	927	100.00%	Kesemua kakitangan Hospital Bintulu pada tahun 2025 menandatangani Borang Perakuan Akta Rahsia Rasmi 1972.