

LEMBAR TINDAK LANJUT KELUHAN PELANGGAN

Periode : 01 Februari 2023 S/d 30 Februari 2023

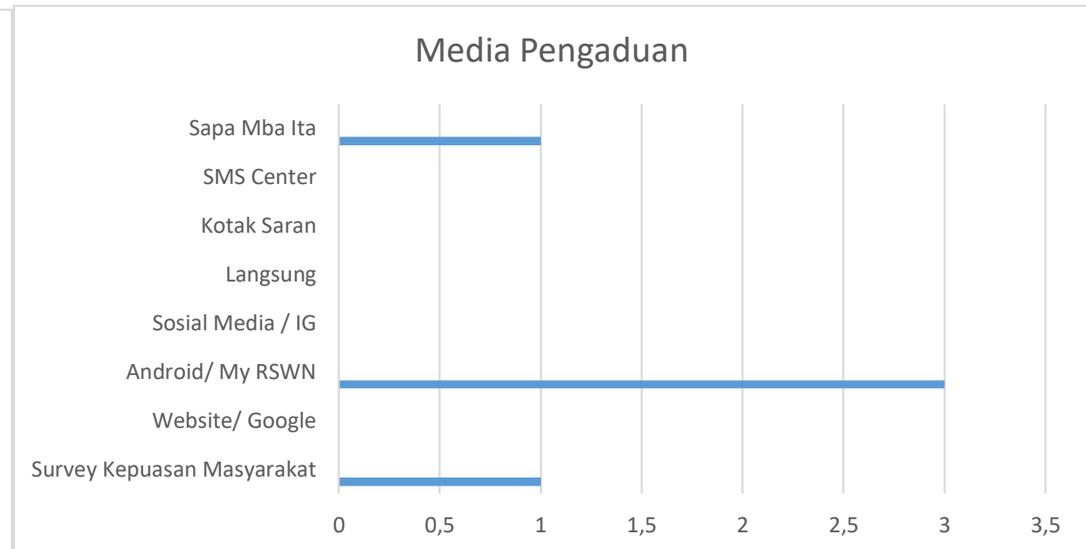
NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	10/02/2023 1hari	Sapa Mbak Ita	Yuni 0813912402 72	<p>Pelayanan perawat di rswn wongsonegoro paviliun gatokaca yg kurang informatif pada kamis, 09/02/2023 pukul 13.00. Pasien sudah menyampaikan untuk checkout malam hari sebanyak 2 kali kepada tenaga medis, namun tidak diberikan informasi bahwa setelah dilakukan pembayaran administrasi, harus segera keluar. Akibatnya, pasien harus segera keluar di siang hari padahal sudah disampaikan akan checkout malam karena rumah yang akan disteril lebih dahulu. Selain itu tidak ada permintaan maaf dari kepala perawat, tentang kurangnya informasi yg diberikan kepada pasien. Kepala perawat malah menjawab dengan ketus, kenapa harus checkout malam?.</p> <p>Selain itu, tombol bantuan perawat yg sudah dipencet berulang2 juga tidak ditindak lanjuti, sehingga pasien harus menyambangi sendiri ke ruang perawat. Pasien merasa dirugikan, karena pelayanan yg kurang memuaskan padahal RS ini memiliki predikat wbbm</p>		Gatokaca lt.2	Kompetensi Petugas	Kritik	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Kepala ruang IGD, Kabid Pelayanan dan humas.	Ka. Instalasi Rawat Inap / Ka. Ruang Gatokaca	<p>Selamat pagi Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, kami sudah menerima keluhan dan langsung berkoordinasi untuk tindak lanjut.</p> <p>Dari hasil koordinasi bahwa terjadi miss komunikasi antara keluarga pasien dan petugas administrasi. Petugas menyampaikan ke keluarga pasien bahwa sudah diperbolehkan untuk mengurus administrasi pulang, lalu keluarga menyampaikan jika kami pulang nanti sore apakah boleh, petugas menjawab boleh.</p> <p>Tetapi keluarga pasien melakukan pelunasan pembayaran dilakukan pada siang harinya sehingga jika sudah dibayarkan artinya biling rawat inapnya sudah berstatus pulang tidak bisa dilanjutkan sampai sore.</p> <p>Tanggal 10/2/2023 Kami petugas PIPP, Humas bersama Kepala ruang Gatokaca berkunjung ke rumah pasien untuk bersilaturahmi dan klarifikasi perihal keluhan yang disampaikan. Kami bertemu dengan Keluarga pasien dan menyampaikan klarifikasi atas Miss komunikasi yang terjadi.</p>

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
											Penjelasan kami sudah diterima dengan baik dan kami berterima kasih atas keluhan yang disampaikan menjadi catatan dan perbaikan kami dalam melayani pasien dan agar lebih baik dalam berkomunikasi.
2	15/02/2023 <1hari	Android	Saputra (085700334 486)	ini pelayanan apa dokter praktek jam 10 tapi nyatanya sampai jam 11 kok blm datang tolong tanggung jawab nya kami ini juga punya tanggung jawab ngak harus menunggu terlalu lama		Klinik THT Amarta	Produk Pelayanan	Kritik	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Kepala ruang dan perawat klinik THT Amarta	Ka. Instalasi Rawat jalan / Ka. Bid Pelayanan	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Kami sudah berkoordinasi dengan unit terkait. Dokter saat itu praktek pukul 10.00 karena ada pasien yang di konsulkan dari klinik lain sehingga didahulukan pasien tersebut, untuk segera membutuhkan tindakan. Terima kasih atas keluhan yang disampaikan agar menjadi perbaikan pelayanan kami selanjutnya.
3	16/02/2023 <1hari	Android	Zabidi Ischak (088200366 2563)	Sampai PKL 13.02, Klinik Urologi , belum mulai. Saran sebaiknya ditambah lagi dokter Urologi, biar pelayanannya lancar.		Klinik Urologi Amarta	Produk Pelayanan	Kritik	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Kepala ruang dan perawat klinik Urologi Amarta	Ka.Bid Pelayanan	Selamat siang Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, kami sudah menyampaikan informasi kepada pasien bahwa dokter terlambat praktek karena sedang ada tindakan. Terima kasih atas keluhan yang disampaikan agar menjadi perbaikan kami dalam melayani selanjutnya.
4	17/02/2023 1hari	Kuesioner/ Survey IKM	Chandani kenes	Perawat perlu dididik ulang. Pada saat masuk IGD, saya ditanyai soal obat apa yg diberikan saat anak saya demam kejang. Istri sudah menjelaskan dan silahkan lihat di rekam medik tapi perawat tidak menggubris. saat saya bilang ke dokter "lihat saja rekam medik nya" Baru digubris. Anak saya juga demam n kejang 2 kali karena katanya mau diberi parasetamol pereda demam ternyata tidak diberikan. Lalu ada oknum perawat ruang nakula yg tidak ramah		Nakula 1	Perilaku Petugas	Kritik	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Kepala ruang Nakula 1 untuk investigasi.	Ka. Instalasi rawat inap/ Ka. Ru Nakula 1	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan sudah kami terima dan tindak lanjuti. Tanggal 17/2/2023 Dilakukan koordinasi dengan Kepala ruang IGD dan Nakula 1, Saat itu dari petugas medis IGD menanyakan pemberian obat sesuai

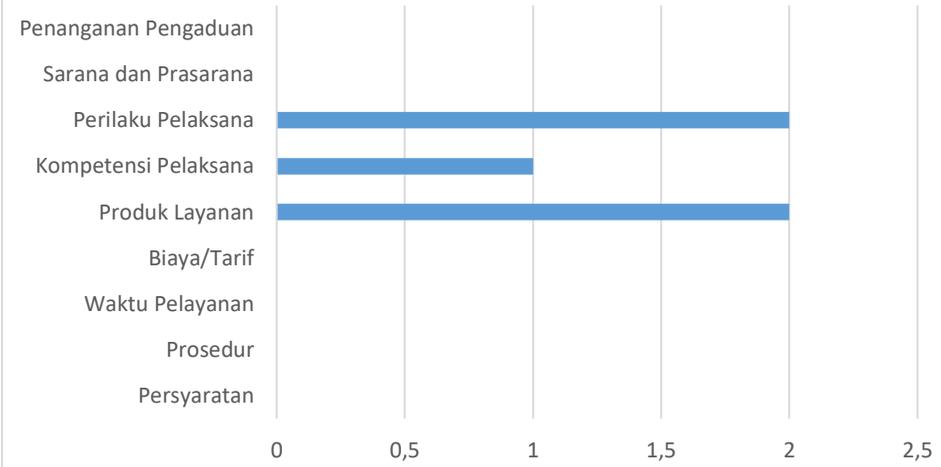
NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
				sekali pada pasien. Waktu itu ada pasien laki2 yg tidak ditunggu ingin buang air kecil. Tapi krn si perawat harus memanggil rekannya yg laki2 jg untuk membantu, si pasien jdi tidak tahan n kencing di lantai. Perawatnya jadi marah2. Pertanyaan saya: apakah perawat memang hanya bisa menolong pasien berjenis kelamin sama jika mau buang air kecil?							dengan prosedur. Pemberian obat kepada pasien juga sudah sesuai ketentuan arahan dokter. Dari hasil koordinasi di ruang Nakula 1 pasien laki-laki yang minta tolong ingin pipis hanya berkenan dilayani oleh petugas laki-laki karena beliau adalah pasien dari pondok sehingga harus dilayani dengan sesama muhrimnya. Pada tanggal yang sama siang hari kami humas RSWN mengunjungi ke rumah pasien untuk silaturahmi dan klarifikasi atas keluhan yang disampaikan. Kami diterima oleh ibu pasien dengan baik, kami berterima kasih atas penyampaian kritik/saran kepada kami agar lebih baik lagi dalam melayani kedepannya.
5	27/02/2023 1hari	Android	Annisaarri (087786410 021)	selamat siang bapak atau ibu sebelum nya minta maaf tadi saya melihat ada seorang pasien orang tua tidak bisa apa-apa ,mau pulang dipindahkan tempat tidur ke motor ada satpam 1 yg tida ada inisiatif untuk membantu malah megangin tmpt tidurnya yg barang mati tolong kerja samanya ditegor dan harus hatinya dibuka untuk melayani pasien untuk lebih peka lagi pada sekitarnya dan buat pelajaran hrs ramah kepada semua jangan lupa senyum jangan pernah membeda bedakan orang ,mau di Amarta ato digatot kaca hrs ramah staf dan satpam ,masa sama orang kerja disitu sama orang biasa lebih peka yg ngantar ,ini untuk kemajuan RSUD WONGSONEGORO mohon maaf dan terimakasih semoga bisa diamanahkan dan dilakukan dengan baik Amin.		Amarta	Perilaku Petugas	Kritik	Tim PIPP sudah berkoordinasi dengan Komandan regu security yang saat itu bertugas.	Kasubbag TURT	Selamat siang Ibu Mohon maaf atas ketidaknyamanya, Untuk kritik/saran sudah kita terima dan tindak lanjuti ke unit terkait. Kami berkoordinasi dengan komandan regu dan dilakukan pemanggilan petugas yang berjaga di pintu masuk. Dari hasil konfirmasi petugas saat itu sedang bertugas, bahwa saat itu petugas security sudah menawarkan bantuan kepada Keluarga pasien tetapi kurang berkenan untuk dibantu. Kami sudah menghubungi pelapor melalui telepon untuk klarifikasi laporan yang disampaikan.

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
											Terima kasih sudah menyapaikan kritik dan saran untuk perbaikan pelayanan kami selanjutnya agar lebih peka terhadap pasien yang membutuhkan bantuan. Salam sehat selalu untuk keluarga.

Pengaduan Kategori Merah	Pengaduan Kategori Kuning	Pengaduan Kategori Hijau	Jumlah Pengaduan	Respon Time Sesuai	Respon Time tidak sesuai
0	1	4	5	5	0
Score	100%				



UNSUR PENGADUAN



LAMPIRAN FOTO TINDAK LANJUT KELUHAN

1. Keluhan Ruang ranap Gatotkaca (10/02/2023)



2. Keluhan ruang IGD dan Nakula 1 (17/02/2023)

