

LEMBAR TINDAK LANJUT KELUHAN PELANGGAN

Periode : 01 Juli 2023 S/d 31 Juli 2023

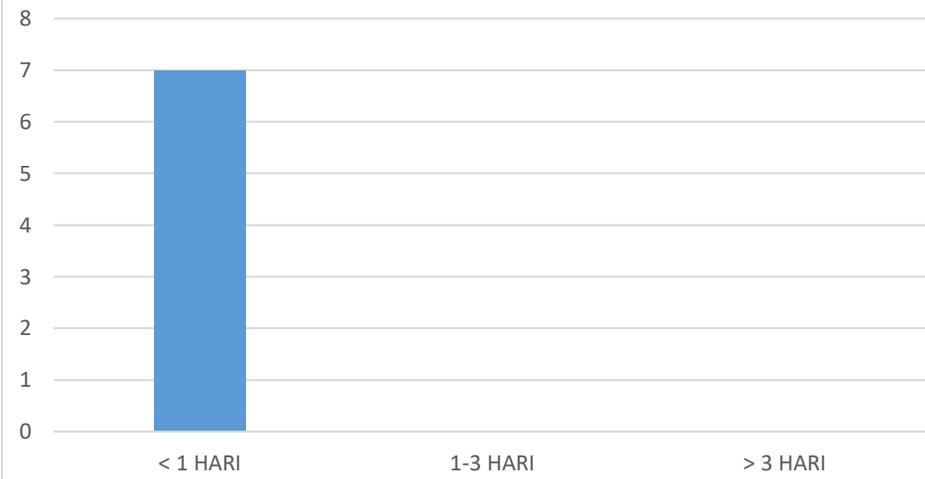
NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	17/07/2023 <1 hari	Kuesioner IKM	Dwi Lestari Indah Sari (085715583818)	petugas informasi/pendaftaran (sebelum scan barcode antrian ke loket satu) sangat tidak ramah, malah ngobrol ngomongin sepatu dengan rekan kerjanya padahal saya bertanya bagaimana cara daftarnya lewat web online rswn online (nb: saya pasien baru). Tolong bapak/ibu pelayanan khususnya di bagian pendaftaran melayanilah dengan ikhlas karena saudara-saudara dibayar oleh pajak dari rakyat, kalau ada yang tanya ya di jawab dengan ramah, bukan malah ngobrol hal yang tidak penting dengan rekan kerjanya.		Informasi	Perilaku Petugas	Kritik	Petugas PIPP langsung menghubungi pelapor untuk konfirmasi dan klarifikasi atas keluhan yang disampaikan. Petugas juga berkordinasi untuk meminta maaf atas ketidaknyamanya.	Bagian Informasi	Keluhan telah ditindaklanjuti, pelapor/pasien sudah diberikan klarifikasi dan petugas yang bersangkutan sudah diberikan bimbingan agar ke depannya lebih baik dalam berkomunikasi dan melayani kepada pasien/ pengunjung .
2	13/07/2023 <1 Hari	Kuesioner IKM	H.R.Dwi winarno S Pd. '08156507251	Sy Selasa malam infus habis tengah malam sampai jam 3 kering darah keluar di separoh selang dan kering setelah kita lapor jaga diganti tp selang tdk diperbarui dipaksa diinjek.tangan bengkok akhirnya berhenti. Paginya di injek lagi selang .dilepas keluar darah kental. JANGAN TERULANG		Prabu Kresna	Kompetensi Petugas	Kritik	Petugas PIPP berkoordinasi dengan Karu Prabu Kresna.	Ka Ruang Prabu Kresna	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Keluhan telah ditindaklanjuti, pelapor/ pasien sudah diberikan klarifikasi dan petugas yang bersangkutan sudah diberikan bimbingan oleh Kepala Ruang Prabu Kresna agar ke depannya lebih baik dalam pelayanan kepada pasien. Kami berteriam kasih atas keluhan yang disampaikan guan menjadikan perbaikan pelayanan selanjutnya.
3	13/07/2023 <1 Hari	Android	yudhi ardiyanto (082226003663)	tgl 21 juni 2023, 2 anak sy dirawat di ruang nakula 1, ada pasien lain yg dirawat diruang yg sama, pukul 9 malam lebih ada pengunjung yg diperbolehkan masuk oleh petugas satpam, padahal sebelumnya sodara sy yg datang dr solo mau menjenguk anak sy siang hari melebihi jam besuk tidak diperbolehkan masuk, setelah sy tau ternyata ada faktor orang dalam (karyawan RSWN)		Nakula 1	Prosedur	Kritik	-	Kepala Ruang Nakula 1	Selamat Pagi Bapak Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Kami sudah menghubungi bapak melalui Whatsapp untuk konfirmasi keluhan. Dari hasil konfirmasi kami membutuhkan kronologi dan identitas petugas, tetapi tidak di informasikan

NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
				yg bisa membuat pengunjung tsb diperbolehkan masuk diluar jam besuk, terlebih lagi jam malam, lebih dr jm 9 malam, apakah seperti itu pelayanan yg baik ketika ada faktor orang dalam yg bisa diijinkan masuk seenaknya sendiri??							jadi kami tidak dapat menindaklanjutinya. Terima kasih atas keluhan yang disampaikan akan menjadikan perbaikan kami selanjutnya dalam melayani. Keluhan sudah di konfirmasi, ditindak lanjuti, selesai
4	14/07/2023 <1 Hari	Android	Budipr (082123526 969)	antrian poli anak lama.		Rawat Jalan	Waktu Pelayanan	Kritik	-	Ka Instalasi Rawat Jalan	Kami sudah menghubungi Bapak untuk konfirmasi melalui pesan Whatsapp tetapi tidak terkonfirmasi.
5	19/07/2023 <1 Hari	Android	Nia (089602611 280)	Pengalaman kedua menemani suami rawat inap di rswn ini cukup melatih kesabaran yg amat. Meskipun pasien bpjs saya rasa harusnya diperlakukan dengan baik juga, karena kita juga membayarkan iuran setiap bulan dan bpjs juga salah satu fasilitas dari pemerintah. Meskipun 2x pendaftaran dan harus turun kelas karena selalu penuh, tp tidak apa karena kami anggap pelayanan perawat/dokter sama saja. Tapi yg membuat sangat kecewa saat ini adalah proses menunggu yang ternyata masih tetap lama sekali setelah pendaftaran di TPPRI. Entah saya tidak tau alasannya karena apa. Padahal dari poli sudah membuat surat keterangan dr dokter H-1, kemudian pada hari H rawat inap sudah dihubungi kalau kamar ready. Sesampainya di pendaftaran suruh menunggu akan dijemput oleh perawat ke ruangan, tp sudah 2 jam menunggu sampai skrg pun gak ada yg peduli. Saya pikir apalagi yg harus ditunggu, kalau kamar sudah ada. bagi saya waktu itu berharga, jadi maaf kalo saya nilai buruk prosedur rawat inap disini.		IGD	Prosedur	Kritik	Petugas PIPP berkoordinasi dengan Karu IGD untuk tindak lanjut.	Ka Instalasi Rawat Inap, IGD	Keluhan sudah kami terima dan dilakukan konfirmas tetapi pelapor tidak berkenan untuk kami konfirmasi atas keluhan yang disampaikan sehingga keluhan tidak dapat kami tindak lanjuti.
6	20/07/2023 <1 Hari	My RSWN	novi nurul (0856552357 21)	kenapa waktu tanya dokter anak tidak ada yg visit ketika akan pulang, ataupun dokter umum buat ngecek saja keadaan bayi .. sebaiknya pasien		Dewi Kunthi	Prosedur	Kritik	Petugas PIPP menghubungi pelapor untuk	Ka Ruang Dewi Kunthi	Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor untuk konfirmasi aduan, namun tidak ada tanggapan

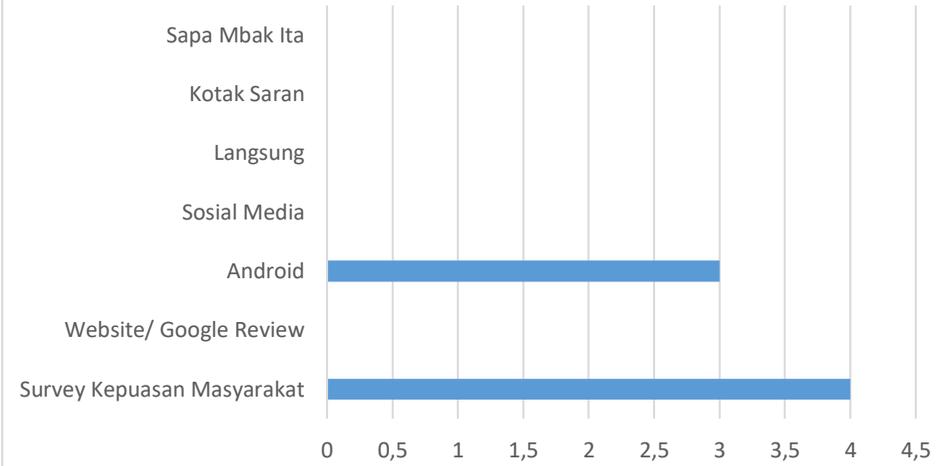
NO	TANGGAL & RESPON TIME	MEDIA	IDENTITAS PENGADU	KELUHAN	DAMPAK (GRADING RISIKO)	RUANGAN	UNSUR	KATEGORI	INVESTIGASI	DITUJUKAN KEPADA	HASIL
				<p>pasca melahirkan walaupun normal di periksa pasien bayinya mskpun pakai BPJS, RS swasta saja mskpun BPJS melahirkan normal di periksa dokter mskpun umum...atau perintah di RWSN ini, bisa dijelaskan dengan ramah tidak dengan bentak atau dengan nada yg tinggi.</p> <p>maaf kita2 sama2 bekerja di instansi pemerintah kota Semarang. jangan dengan ulah satu atau dua oknum nama baik RSNW jadi jelek di masyarakat kota Semarang dan sekitarnya. apalagi RSWN adalah RS daerah kota Semarang.</p> <p>Terimakasih</p>					konfirmasi keluhan tetapi tidak ada tanggapan.		sehingga aduan tidak dapat ditindaklanjuti.
7	21/07/2023 <1 Hari	My RSWN	MANUSIA (0838353724 6)	<p>sakit perut dari pagi sampe sore, udah bilang tapi disuruh nunggu². bagaimana bisa tenang lihat orang tua kesakitan tapi malah disuruh nunggu berjam² lagi. giliran ditanya obatnya namanya apa kalau ga mau ngasih biar bisa beli ke apotek. lebih baik dikasih tau nama obatnya dan dosisnya biar bisa beli ke apotek. dari pada cuma bilang nanti²</p>		Sadewa 2	Perilaku Petugas	Kritik		Kepala Ruang Sadewa 2	Petugas PIPP sudah menghubungi pelapor untuk konfirmasi aduan, namun tidak ada tanggapan sehingga aduan tidak dapat ditindaklanjuti.

Pengaduan Kategori Merah	Pengaduan Kategori Kuning	Pengaduan Kategori Hijau	Jumlah Pengaduan	Respon Time Sesuai	Respon Time tidak sesuai
0	0	7	7	7	0
Score			100%		

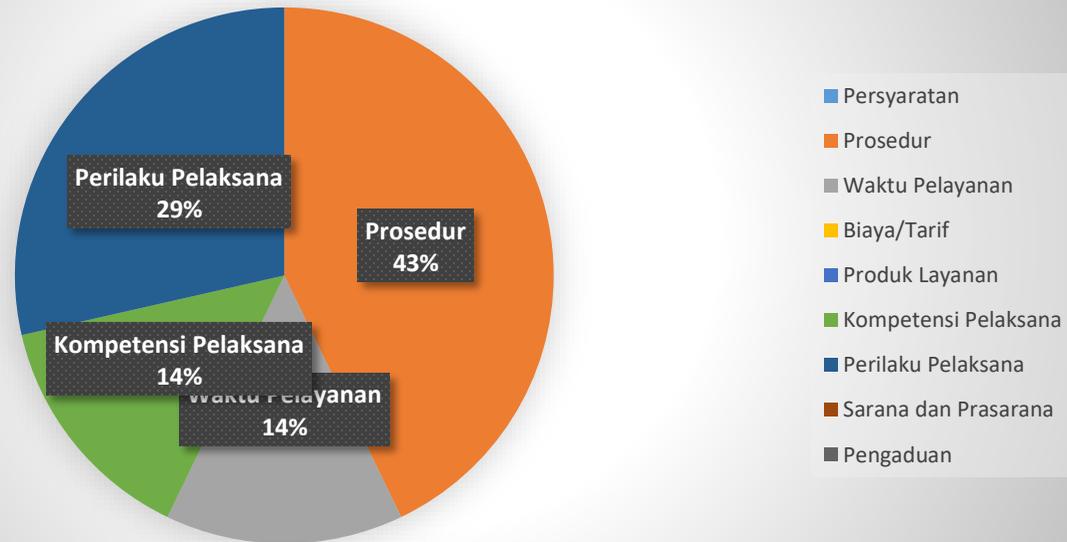
RESPON TIME PENGADUAN JULI 2023



MEDIA PENGADUAN JULI 2023



UNSUR YANG DIRITIK -JULI 2023



15.01

82%

+62 896-0261-1280

Blokir

Tambah

20 Juli 2023

🔒 Pesan dan panggilan dienkripsi secara end-to-end. Tidak seorang pun di luar chat ini, termasuk WhatsApp, yang dapat membaca atau mendengarkannya. Ketuk untuk info selengkapnya.

Selamat pagi Ibu
Kami dari RSD Wongsonegoro
Ijin konfirmasi keluhan yg disampaikan,
bisa dibantu data pasiennya agar kami bisa
mengkonfirmasi ke unit terkait 🙏

07.52 ✓✓

Udah telat pak gausah dikonfirmasi-konfirmasi

08.47

Informasi pendaftaran swab : s.id/swabrswn
Pendaftaran poliklinik : s.id/rswnonline
Jadwal dokter poliklinik: s.id/dokterswn
Informasi tempat tidur : s.id/bedrswn
HOTLINE IGD : 1500219
TELP. 024 - 6711500
AMBULANCE HEBAT : 112 / 1500132



08.47 ✓✓

Baik, sebagai perbaikan kami sekiranya ibu
berkenan membantu memberikan informasi data
pasien agar kami bisa menindaklanjuti keluhan
yang disampaikan 🙏

10.12 ✓✓

Pesan

