
	PENYELESAIAN KOMPLAIN		
	NO. DOKUMEN 1137/TU/RSUD/2019	NO. REVISI 1	JUMLAH HALAMAN 1/2
PROSEDUR TETAP	TANGGAL TERBIT 12-10-2019.	DITETAPKAN Plt. Direktur RSUD Dr. Adjidarmo Kab. Lebak  Ir. Hj. VIRGOJANTI, M.Si NIP : 19680902 199603 2002	

PENGERTIAN	<p>Pada umumnya pasien komplain terutama karena kebutuhan, gagasan, dan pengharapan mereka tidak terpenuhi, jadi kunci untuk meredam komplain dari pasien adalah dengan memenuhi kebutuhan, gagasan dan pengharapan mereka</p>
TUJUAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit 2. Sebagai acuan dalam menyelesaikan komplain dari pasien 3. Meningkatkan kepuasan pasien apabila komplainnya terselesaikan
KEBIJAKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Direktur RSUD dr.Adjidarmo, Nomor : 440/Kep.182.1 – RSUD/XI/ 2017 Tentang Pembentukan Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat RSUD dr.Adjidarmo; 2. Keputusan Direktur RSUD dr.Adjidarmo, Nomor : 440/Kep.183.1 – RSUD/XI/ 2017 Tentang Pedoman Layanan Pengaduan Masyarakat Pada RSUD dr.Adjidarmo; 3. Keputusan Direktur RSUD dr.Adjidarmo, Nomor : 440/Kep.184.1 – RSUD/XI/ 2017 Tentang Penetapan Tim Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Pada RSUD dr.Adjidarmo; 4. Keputusan Direktur RSUD dr.Adjidarmo, Nomor : 480/Kep.321 - RSUD/2017 Tentang Penunjukan User Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Si E-La Komplain Pada RSUD dr.Adjidarmo;
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika pasien/keluarganya ada complain, maka petugas mengarahkannya pasien/keluarganya untuk datang menemui kepala ruangan/Clinical Care Manager (CCM)/Perawat Primer (PP) di ruangan yang mempunyai permasalahan 2. Kepala ruangan/Clinical Care Manager (CCM)/Perawat Primer (PP) menerima pasien/keluarga dengan baik, mendengarkan dengan empati, fokus terhadap keluhan pasien/keluarga, tetap tenang dalam menghadapi pasien/keluarga yang komplain, memohon ma'af pada pasien/keluarga. Pasien/keluarga dimohon untuk mengisi formulir pengaduan complain yang telah tersedia di ruangan. 3. Selanjutnya menyelesaikan permasalahan, melakukan identifikasi masalah penilaian terhadap permasalahan, mengkatagorikan jenis komplain (Tingkat C, B dan A)

	PENYELESAIAN KOMPLAIN		
	NO. DOKUMEN	NO. REVISI	JUMLAH HALAMAN
	1137/TU/RSUD/2019	1	2/2

	<p>4. Jika komplain masuk katagori C, komplain dapat diselesaikan secara internal di ruangan tersebut, waktu penyelesaian kurang dari 24 jam (1 hari).</p> <p>Jika komplain masuk katagori B, kepala ruangan/Clinical Care Manager (CCM)/Perawat Primer (PP) mengantarkan pasien/keluarga ke ruang Pengaduan Si-Ela Complain RSUD Dr. Adjidarmo atau keluhan dapat disampaikan melalui aplikasi Si-Ela Komplain selanjutnya ditanggapi oleh Humas/ manajemen dengan waktu penyelesaian kurang dari 2 hari.</p> <p>Jika komplain masuk katagori A, kepala ruangan/Clinical Care Manager (CCM)/Perawat Primer (PP) mengantarkan pasien/keluarga ke ruang Pengaduan Si-Ela Complain atau keluhan dapat disampaikan melalui Aplikasi Se E-La Komplain RSUD Dr. Adjidarmo dan selanjutnya ditindaklanjuti oleh manajemen/Direktur rumah sakit dengan waktu penyelesaian kurang dari 3 hari.</p>
UNIT TERKAIT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rawat Inap 2. Rawat Jalan 3. Bagian Humas 4. Manajemen 5. Direksi