

PANDUAN PENYELESAIAN KELUHAN (KOMPLAIN)



Jl. Lintas Barat Sumatera Desa Cahaya Batin Kecamatan Semidang Gumay Kab. Kaur 38561

Telp (0739) 2010033, 2010032

Email : rsudkaur.cbtn@gmail.com

TAHUN 2022

LAMPIRAN : PERATURAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KAUR
NOMOR : 14 TAHUN 2022 TENTANG
HAK PASIEN DAN KETERLIBATAN
KELUARGA DALAM PELAYANAN DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KAUR

PANDUAN PENYELESAIAN KELUHAN (KOMPLAIN) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KAUR

A. LATAR BELAKANG

Dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit, tidak terlepas adanya komplain yang terjadi antara pasien dan rumah sakit. Komplain merupakan akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara pasien dengan pihak rumah sakit, sehingga keduanya saling terganggu. Untuk itu komplain tersebut perlu diselesaikan dengan baik sehingga tidak melebar terlalu jauh dari pokok permasalahannya.

Komplain ini terjadi karena ketidakcocokan antar nilai atau tujuan-tujuan yang ingin diharapkan oleh pasien terhadap pihak rumah sakit. Hal ini dapat mengganggu bahkan membuat emosi atau stres yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja.

Untuk itu perlu dibuat suatu panduan menangani komplain dalam mengatasi hal tersebut agar semuanya bisa diatasi. Pasien yang merasa tidak puas akan mengambil sikap untuk komplain terhadap pihak rumah sakit atas keluhannya, dan sudah menjadi kewajiban pihak rumah sakit untuk menjawab dan menjelaskan komplain dari pihak pasien. Dalam setiap komplain yang diberikan oleh pasien terhadap RSUD Kaur selalu ditanggapi dengan baik dan diselesaikan dengan cepat. Hal ini memang dilakukan agar tidak sampai terjadi konflik yang serius terhadap pasien. Setiap permasalahan yang terjadi selalu diusahakan untuk diselesaikan dengan mengaju pada panduan ini.

B. DEFINISI

Komplain adalah ungkapan keluhan/ketidak puasan terhadap sesuatu. Komplain yang terjadi di rumah sakit merupakan keluhan, rasa ketidakpuasan, atau rasa kecewa yang di rasakan pasien atau keluarganya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup untuk komplain ini hanya di wilayah RSUD Kaur dalam hal pelayanan terhadap pasien.

D. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Secara umum, tujuannya adalah menangani semua keluhan dari pasien agar bisa diselesaikan secara profesional dan kekeluargaan.

2. Tujuan Khusus

Agar pasien yang tidak puas bisa mendapat jawaban dan penjelasan dari pihak rumah sakit.

E. TATA LAKSANA

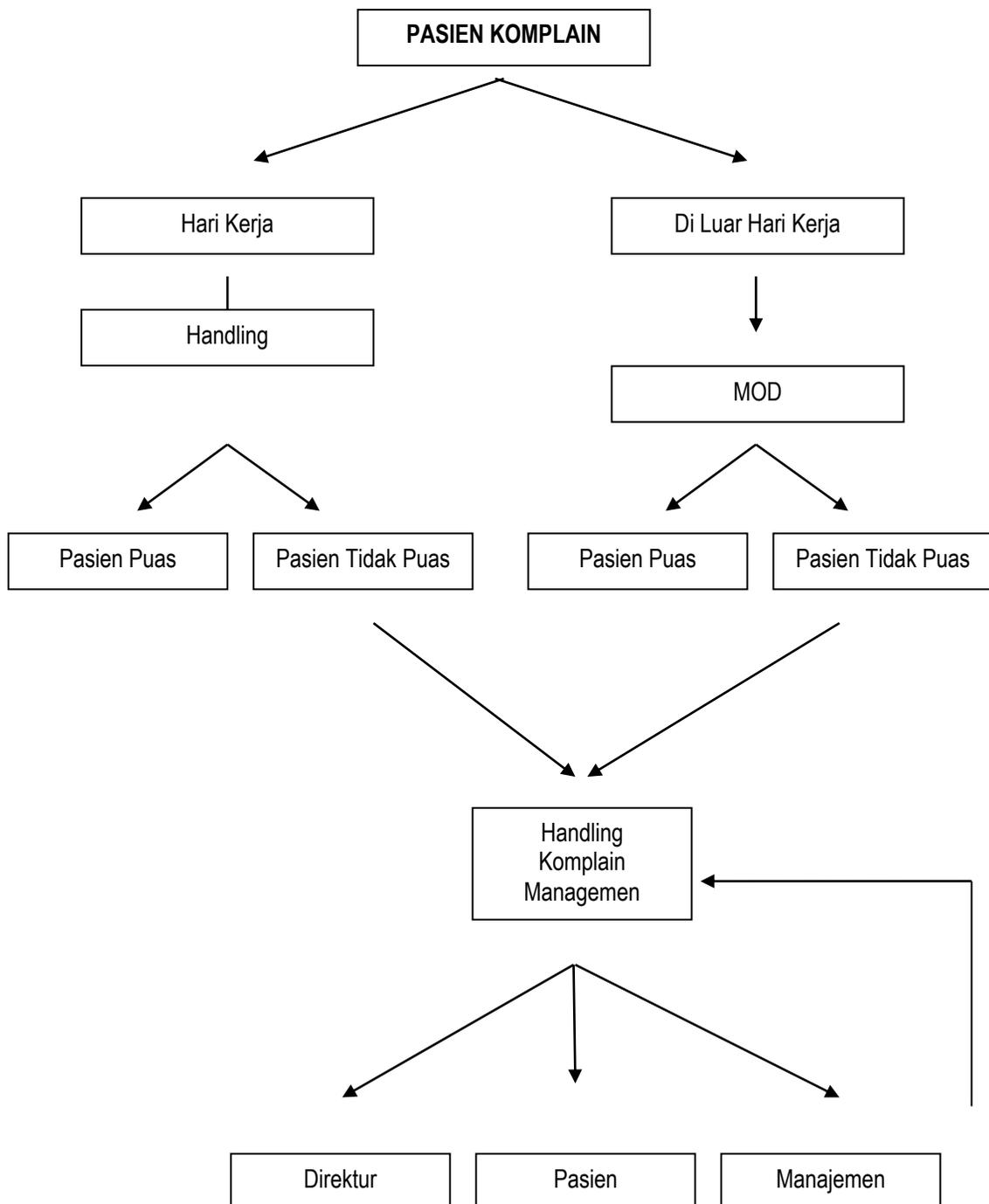
1. Pasien complain di jam kerja.
 - a. Unit petugas terkait terkait menerima komplain dari pasien.
 - b. Minta bantuan kepada atasan/Karu apabila pasien tidak puas dengan jawaban petugas pada hari itu juga.
 - c. Minta bantuan kepada handling complain apabila pasien tidak puas dengan jawaban atasan/Karu, untuk disampaikan ke manajemen pada hari itu juga.
 - d. Pasien akan mengisi form R.inap atau R.jalan tentang isi complainnya dan diberikan oleh handling complain untuk ditindaklanjuti pada hari itu juga.
 - e. Handling complain akan menyampaikan kepada manajemen dan pihak yang terkait atas complain tersebut dan meminta jawabannya pada hari itu juga.
 - f. Complain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada dokter medical information yang dimana akan di rapatkan di komite medik (jika perlu) untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar RSUD Kaur. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Handling complain dengan pihak yang terkait berdasarkan standar RSUD Kaur paling lambat 2x24 jam.
 - g. Jika jawaban sudah diterima oleh handling complain, handling complain akan menyampaikan jawabannya kepada pasien secara langsung (yang sifatnya non medis), dan ditemani oleh medical information (yang sifatnya medis) sebagai jawaban resmi dari pihak manajemen. Dalam menyampaikan jawaban, handling complain mengundang pasien/keluarga secara kekeluargaan yang bertempat di ruang tamu lantai dasar.
 - h. Bila pasien tidak puas handling complain akan melaporkan ke Handling complain Manager untuk mengatasi permasalahannya (Bila perlu diskusikan solusi dengan Direktur RSUD Kaur).
 - i. Semua komplain yang terjadi akan di laporkan oleh costumer service handling complain untuk direkap menjadi laporan bulanan handling complain kepada pihak manajemen.
 - j. Setiap komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun sistem.

2. Pasien komplain diluar jam kerja
 - a. Unit petugas terkait terkait menerima komplain dari pasien.
 - b. Minta bantuan kepada Manajer On Duty (MOD) apabila pasien tidak puas dengan jawaban petugas pada hari itu juga.
 - c. Bila pasien tidak puas dengan jawaban Manajer On Duty (MOD), maka minta pasien isi form R.Inap atau R.jalan untuk disampaikan ke manajemen.
 - d. Manajer On Duty (MOD) memberikan Form R.inap atau R.jalan tentang isi complainnya kepada handling complain untuk ditindaklanjuti keesokan harinya.
 - e. Handling complain akan menyampaikan kepada manajemen dan pihak yang terkait atas complain tersebut dan meminta jawabannya.
 - f. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Handling complain dengan pihak yang terkait berdasarkan standar RSUD Kaur 2x24 jam.
 - g. Jika jawaban sudah diterima oleh handling complain, handling complain akan menyampaikan jawabannya kepada pasien secara

langsung (yang sifatnya non medis), dan ditemani oleh medical information (yang sifatnya medis) sebagai jawaban resmi dari pihak manajemen. Dalam menyampaikan jawaban, handling complain mengundang pasien/keluarga secara kekeluargaan yang bertempat di ruang tamu lantai dasar.

- h. Bila pasien tidak puas dengan jawaban manajemen, Handling complain akan melaporkan ke Handling complain Manager untuk mengatasi permasalahannya (Bila perlu diskusikan solusi dengan Direktur RSUD Kaur).
- i. Semua komplain yang terjadi akan di laporkan oleh costumer service untuk direkap menjadi laporan bulanan handling complain kepada pihak manajemen.
- j. Setiap komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun sistem.

F. ALUR PROSES



G. TATA LAKSANA PASIEN KOMPLAIN LANGSUNG KE HANDLING COMPLAIN

1. Handling complain terkait menerima komplain dari pasien dan mencatat komplain tersebut.
2. Handling complain akan meminta waktu kepada pasien untuk meminta jawaban dari unit terkait saat itu juga.
3. Handling complain akan menyampaikan jawaban kepada pasien sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh unit terkait. Jika komplain menyangkut medis maka handling complain akan ditemani oleh dokter medical information.
4. Jika pasien tidak puas dengan jawaban dari unit terkait, maka handling complain akan meminta waktu kepada pasien untuk disampaikan ke pihak manajemen.
5. Handling complain membuat laporan tertulis dengan lengkap untuk disampaikan ke manajemen.
6. Pihak manajemen akan memberikan jawaban kepada handling complain untuk disampaikan kepada pasien sebagai jawaban resmi dari manajemen.
7. Complain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada dokter medical information yang dimana akan di rapatkan di komite medik (jika perlu) untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar RSUD Kaur
8. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Handling complain dengan pihak yang terkait berdasarkan standar RSUD Kaur paling lambat 2x24jam.
9. Bila pasien tidak puas dengan jawaban manajemen, Handling complain akan melaporkan ke Handling complain. Manager untuk mengatasi permasalahannya (Bila perlu diskusikan solusi dengan Direktur RSUD Kaur).
10. Semua komplain yang terjadi akan di laporkan oleh handling complain untuk direkap menjadi laporan bulanan handling complain kepada pihak manajemen.
11. Setiap komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun sistem.

BAB I

DEFINISI

Dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak terlepas adanya komplain yang terjadi antara pasien dan rumah sakit. Komplain merupakan akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara pasien dengan pihak rumah sakit, sehingga keduanya saling terganggu. Untuk itu komplain tersebut perlu diselesaikan dengan baik sehingga tidak melebar terlalu jauh dari pokok permasalahannya.

Komplain itu terjadi karena ketidakcocokan antara nilai atau tujuan-tujuan yang ingin diharapkan oleh pasien terhadap pihak rumah sakit. Hal ini dapat mengganggu bahkan membuat emosi atau stres yang mempengaruhi efisiensi dan produktifitas kerja.

Untuk itu perlu dibuat suatu panduan mengenai komplain dalam mengatasi hal tersebut agar semuanya bisa diatasi. Pasien yang merasa tidak puas akan mengambil sikap komplain terhadap pihak rumah sakit tentang keluhannya dan sudah menjadi kewajiban pihak rumah sakit untuk menjawab dan menjelaskan komplain dari pihak pasien. Dalam setiap komplain yang diberikan oleh pasien terhadap rumah sakit harus selalu ditanggapi dengan baik dan diselesaikan dengan cepat. Hal ini memang dilakukan agar tidak sampai terjadi komplain yang serius terhadap pasien. Setiap permasalahan yang terjadi selalu diusahakan untuk diselesaikan dengan mengacu pada panduan ini

BAB II

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup untuk komplain ini hanya diwilayah RSUD Kaur dalam hal pelayanan terhadap pasien.

Secara umum tujuannya adalah menangani semua keluhan dari pasien agar bisa diselesaikan secara profesional dan kekeluargaan, adapun tujuan secara khusus agar pasien yang tidak puas bisa mendapat jawaban dan penjelasan dari pihak rumah sakit.

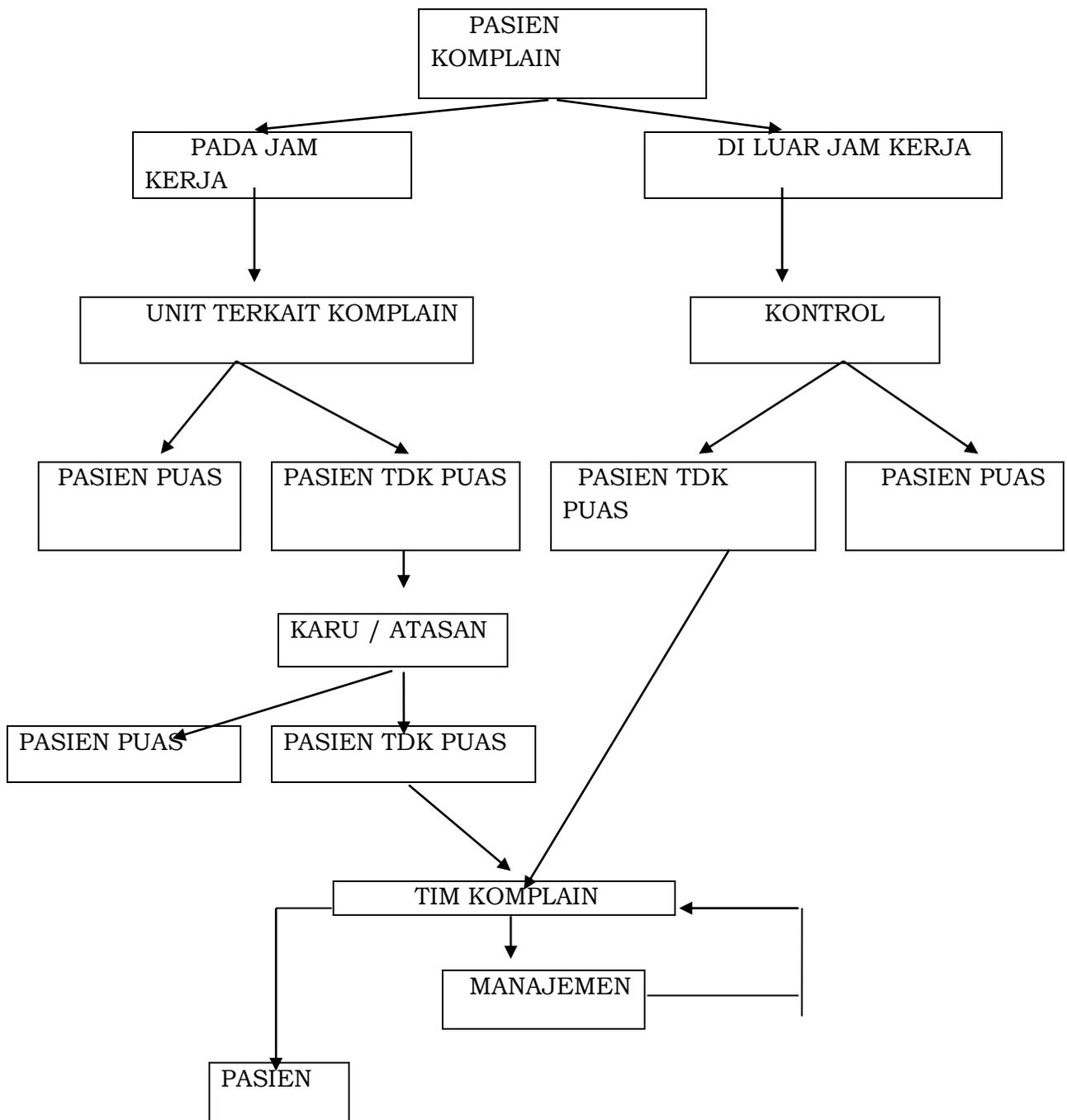
BAB III

TATA LAKSANA

- A. Pasien Komplain Pada Jam Kerja.
1. Unit petugas terkait menerima komplain dari pasien
 2. Minta bantuan kepada Karu / atasan apabila pasien tidak puas dengan jawaban petugas pada hari itu juga.
 3. Minta bantuan pada tim komplain apabila pasien tidak puas dengan jawaban Karu/Atasan/Tim komplain untuk disampaikan kepada Kepala Rumah Sakit pada hari itu juga.
 4. Petugas memberikan formulir komplain untuk diisi oleh pasien / keluarga kemudian disampaikan kepada Tim komplain untuk ditindak lanjuti pada hari itu juga.
 5. Tim komplain menyampaikan kepada Kepala Rumah Sakit juga kepada pihak yang terkait atas komplain tersebut dan meminta jawabannya pada hari itu juga.
 6. Komplain yang bersifat medis akan disampaikan kepada dokter dan bila perlu dirapatkan di komite medik untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit.
Komplain yang tidak bersifat medis akan diatasi oleh tim komplain dengan pihak yang terkait paling lambat 2 x 24 jam.
 7. Jika jawaban sudah diterima oleh tim komplain, tim komplain akan menyampaikan jawaban kepada pasien secara langsung jika komplain tersebut sifatnya non medis.
Apabila komplain tersebut sifatnya medis maka tim komplain dalam memberikan jawaban akan didampingi oleh Medical Information sebagai jawaban resmi dari pihak manajemen.
Dalam memberikan jawaban tim komplain mengundang pasien/ keluarga secara kekeluargaan.
 8. Bila pasien/keluarga tidak puas dengan jawaban/penjelasan tim komplain, maka tim komplain melaporkan kepada Kepala Rumah Sakit untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.
 9. Semua komplain yang terjadi akan dicatat oleh tim komplain untuk direkap menjadi laporan kepada pihak manajemen.
 10. Setiap komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan baik dari sisi SDM maupun sistemnya.
- B. Pasien Komplain di Luar Jam Kerja.
1. Unit petugas terkait menerima komplain dari pasien.
 2. Minta bantuan kepada kontrol apabila pasien tidak puas dengan jawaban pada hari itu juga.
 3. Kontrol melaporkan komplain pasien kepada pimpinan unit terkait/ Kepala Rumah Sakit melalui telepon untuk meminta jawabannya.
 4. Bila pasien / keluarga tidak puas dengan jawaban kontrol, maka pasien/ keluarga diminta untuk mengisi formulir komplain yang nantinya akan disampaikan kepada manajemen melalui tim komplain.
 5. Jika jawaban sudah diterima oleh tim komplain, tim komplain akan mengundang unit terkait komplain, pasien/keluarga pihak komplain dan diselesaikan dengan kekeluargaan

6. Bila pasien tidak puas dengan jawabannya, tim komplain akan melaporkan kepada Kepala Rumah Sakit untuk menyelesaikan permasalahannya.
Komplain yang bersifat medis, akan diatasi oleh tim komplain dengan pihak terkait paling lambat 2 x 24 jam.
7. Semua komplain yang terjadi akan ditulis oleh tim komplain untuk direkap menjadi laporan kepada pihak manajemen
8. Setiap komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan baik dari sisi SDM maupun Sistemnya.

PENANGANAN ALUR KOMPLAIN
PADA JAM KERJA DAN DI LUAR JAM KERJA

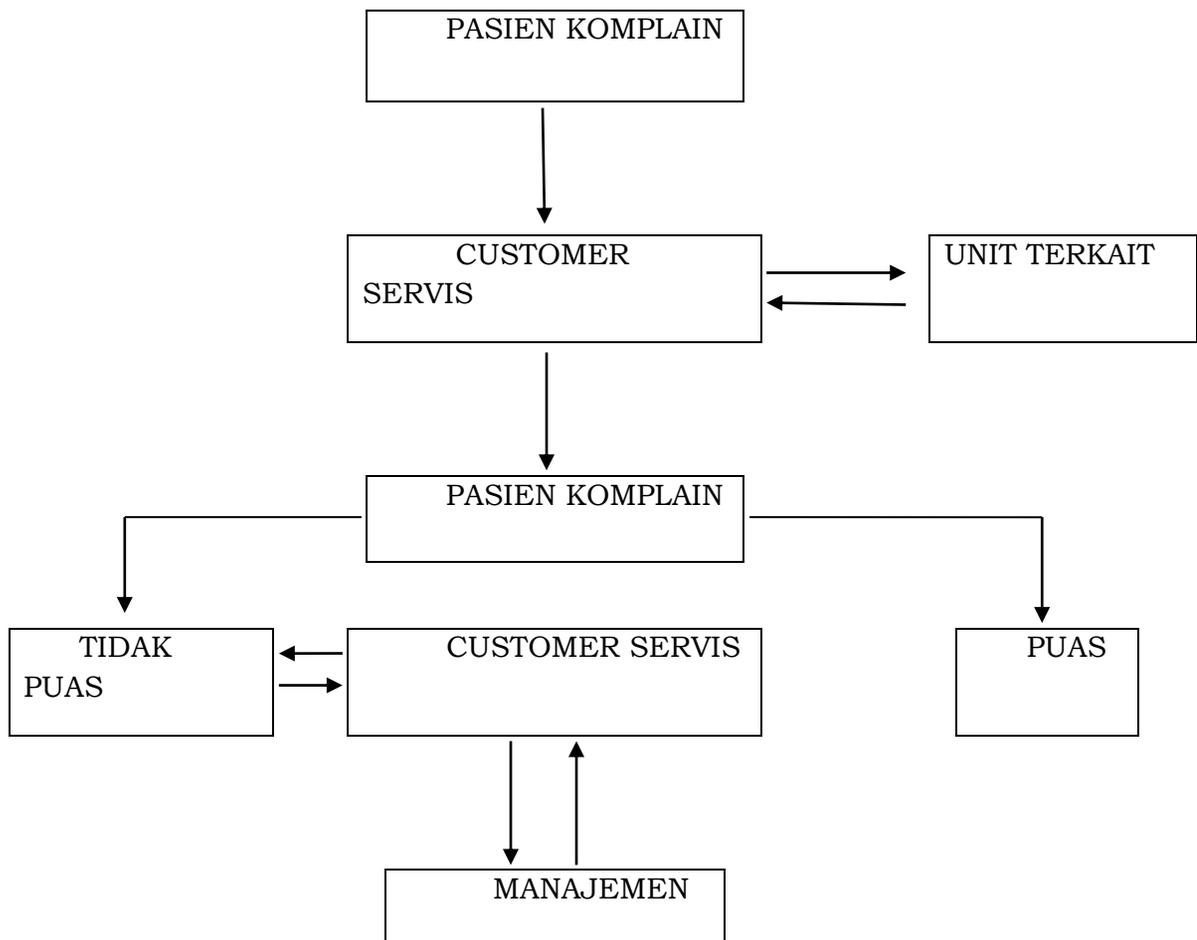


C. Tata Laksana Pasien Komplain Langsung ke Tim Komplain.

1. Tim Komplain terkait menerima komplain dari pasien dan mencatat komplain tersebut

2. Tim Komplain meminta waktu kepada pasien / keluarga untuk meminta jawaban dari unit terkait saat itu juga
3. Tim Komplain akan menyampaikan jawaban kepada pasien / keluarga sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh unit terkait, jika komplainnya menyangkut medis maka Tim Komplain akan mengundang tim komplain bagian medis.
4. Jika pasien tidak puas dengan jawaban dari unit terkait, maka tim komplain meminta waktu kepada pasien / keluarga untuk disampaikan ke pihak manajemen.
5. Tim Komplain membuat laporan secara tertulis dengan lengkap untuk disampaikan kepada pasien sebagai jawaban resmi dari manajemen.
6. Pihak manajemen akan memberikan jawaban kepada tim komplain untuk disampaikan kepada pasien sebagai jawaban resmi dari manajemen.
7. Komplain yang bersifat medis akan disampaikan kepada dokter medical information dan bila perlu melalui rapat di Komite Medik.
Komplain yang tidak bersifat medik akan diatasi oleh tim komplain dengan pihak yang terkait paling lambat 2 x 24 jam.
8. Semua komplain yang terjadi akan dicatat oleh tim komplain untuk direkap menjadi bahan laporan kepada pihak manajemen.
9. Setiap komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan baik dari sisi SDM maupun Sistemnya.

PENANGANAN ALUR KOMPLAIN
LANGSUNG KE TIM KOMPLAIN



BAB IV
DOKUMENTASI

1. Panduan Hak dan Kewajiban Pasien
2. Formulir permintaan komplain

Dikeluarkan : di Cahaya Batin
Pada Tanggal: _____ 2023

Direktur
RSUD Kabupaten Kaur



dr. Leppi Agung Wahyudi
NIP. 19840325 201405 1 001