


<p><b>RSUD GENTENG</b></p> 	<p><b>PENANGANAN KOMPLAIN SAAT JAM KERJA</b></p>		
<p><b>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)</b></p>	<p>No. Dokumen 672/SPO/Bid.Yan/IV/2024</p>	<p>No. Revisi 3</p>	<p>Halaman 1/2</p>
<p><b>PENGERTIAN</b></p>	<p>Tata cara mengenai penanganan komplain yang berasal dari pasien, keluarga dan pengunjung yang terjadi disaat jam kerja.</p>		
<p><b>TUJUAN</b></p>	<p>Memberikan panduan kepada petugas agar komplain yang terjadi dapat ditindak lanjuti dengan baik dan benar.</p>		
<p><b>KEBIJAKAN</b></p>	<p>Rumah sakit memfasilitasi pasien dan keluarga untuk mengajukan usul, saran, perbaikan selama dalam perawatan di RSUD Genteng (Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Genteng Nomor: 445/012.33/KEP/429.402/2024 tentang Panduan Penanganan Komplain).</p>		
<p><b>PROSEDUR</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas mengarahkan pasien, keluarga atau pengunjung yang akan komplain ke bagian pusat informasi dan pengaduan.</li> <li>2. Petugas pusat informasi dan pengaduan mengucapkan salam dan menanyakan maksud dan tujuan pasien, keluarga atau pengunjung rumah sakit yang datang ke pusat informasi dan pengaduan.</li> <li>3. Pasien, keluarga atau pengunjung rumah sakit menyampaikan keluhan kepada petugas pusat informasi dan pengaduan.</li> <li>4. Petugas mendengarkan secara seksama tentang apa yang akan menjadi keluhan pasien, keluarga atau pengunjung rumah sakit.</li> <li>5. Petugas mengucapkan terima kasih atas komplain yang telah disampaikan dan memberikan lembar komplain yang sudah disediakan untuk diisi dan ditandatangani oleh pasien, keluarga atau pengunjung yang komplain.</li> </ol>		

Ditetapkan  
 Di RSUD GENTENG  
  
 dr. Hj. SITI ASYAH ANGGRAENI, M.MRS. FISQua  
 Pembina Tk.1  
 NIP. 19710505 200212 2 004

<p><b>RSUD GENTENG</b></p> 	<p><b>PENANGANAN KOMPLAIN SAAT JAM KERJA</b></p>		
<p><b>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)</b></p>	<p>No. Dokumen 672/SPO/Bid.Yan/IV/2024</p>	<p>No. Revisi 3</p>	<p>Halaman 2/2</p>
<p><b>PROSEDUR</b></p>	<p>Tanggal terbit 22/04/2024</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Petugas menanggapi komplain dari pasien, keluarga atau pengunjung rumah sakit, jika tidak dapat diselesaikan maka pihak pusat informasi dan pengaduan menghubungi Tim pengelola pengaduan RSUD Genteng.</li> <li>7. Tim Pengelola pengaduan menanggapi komplain dari pasien, keluarga atau pengunjung dan menyelesaikannya saat itu juga.</li> <li>8. Semua komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan baik dari sisi SDM maupun sistem.</li> </ol>		
<p><b>UNIT TERKAIT</b></p>	<p>Staf Rumah Sakit ,Tim Pengelola Pengaduan</p>		