

## Puskesmas Bulu Lor

Jl. Banowati Sel. II No.14, Bulu Lor 50179 3548550

-

Pemerintah Kota Semarang / Dinas Kesehatan / Puskesmas Bulu Lor

# Identifikasi Hambatan

No. SK :

## Persyaratan

1. Petugas Customer Service Mengidentifikasi dan Memantau pasien
2. Petugas Pendaftaran Membubuhkan Stempel Identifikasi Hambatan

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. 1. Pasien datang 2. Petugas Customer Service mengidentifikasi pasien, apakah ada hambatan dalam diri pasien, antara lain Lansia, disabilitas, psikososial atau budaya/bahasa. 3. Petugas Customer Service setelah bisa menemukan salah satu hambatan pada diri pasien, membuat rencana tindakan yang sesuai hambatannya untuk meminimalisir akibat adanya hambatan tersebut. a. Lansia Mendahulukan dan apabila tidak ada yang mengantar didampingi sesuai kebutuhan. b. Disabilitas Menyediakan kursi roda yang diletakkan di samping front office. c. Psikososial Melakukan pendekatan dengan pengantar pasien, apabila tidak ada yang mengantar didampingi sesuai kebutuhan dan mendahulukan pasien apabila diperlukan. d. Bahasa / Budaya Melakukan pendekatan dan edukasi pada pasien dengan halus serta petugas customer service memanggil petugas puskesmas yang lain yang memahami bahasa pasien untuk mendampingi. 4. Petugas pendaftaran membubuhkan stempel identifikasi di yang ada. 5. Petugas customer service tetap memantau pasien-pasien yang mempunyai hambatan sampai akhir pelayanan.

## Waktu Penyelesaian

1 Hari kerja

Identifikasi hambatan adalah suatu proses identifikasi hambatan budaya, bahasa, kebiasaan dan hambatan lain dalam pelayanan yang dilakukan oleh seluruh staf Puskesmas

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

1. STEMPEL HAMBATAN



## Puskesmas Bulu Lor

Jl. Banowati Sel. II No.14, Bulu Lor 50179 3548550

=

Pemerintah Kota Semarang / Dinas Kesehatan / Puskesmas Bulu Lor

### Pengaduan Layanan