



Unit Pengaduan

No. SK :

Persyaratan

1. Adanya keluhan dan pengaduan pasien/ keluarga tentang pelayanan di RSUD Tagulandang

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengaduan dalam jam kerja a. Pasien/ keluarga/ masyarakat mengajukan pengaduan ke unit pengaduan b. Petugas menerima pengaduan di unit pengaduan dan mengolah isi pengaduan yang disampaikan c. Petugas pengaduan memberikan jawaban terhadap pengaduan yang dapat diselesaikan langsung di unit pengaduan d. Jika pasien/ keluarga/ masyarakat puas, maka masalah selesai dan dicatat di buku laporan e. Jika pasien/ keluarga/ masyarakat tidak puas, petugas pengaduan melanjutkan ke penanggung jawab penyelesaian pengaduan (Kepala Seksi Pelayanan dan Rekam Medis) f. Penanggungjawab pengaduan menanggapi isi pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di RSUD Tagulandaang g. Jika pasien/ keluarga/ masyarakat puas, maka masalah selesai dan di catat di buku laporan h. Jika pasien/ keluarga/ masyarakat masih belum puas, maka dilakukan mediasi dengan Direktur RSUD Tagulandang dan hasilnya di catat dalam buku laporan
2. Pengaduan diluar Jam Kerja a. Pasien/ keluarga/masyarakat menyampaikan pengaduan dapat difasilitasi oleh perawat untuk menyampaikan keluhan/ pengaduan b. Perawat menanggapi pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di RSUD Tagulandang c. Jika pasien/keluarga/ masyarakat puas, maka masalah selesai dan dicatat dalam buku laporan d. Jika pasien/ keluarga/ masyarakat tidak puas, perawat menganjurkan pasien/ keluarga/ masyarakat untuk datang ke uni pengaduan pada hari kerja e. Unit pengaduana menindaklanjuti pengaduan seperti tata cara pelayanan pengaduan langsung
3. Pelayanan Pengaduan Tidak Langsung Kotak Saran a. Pasien/ keluarga/ masyarakat menyampaikan pengaduan melalui kotak saran yang sudah dipasang disetiap unit pelayanan, baik rawat inap maupun rawat jalan b. Petugas pengaduan membuka kotak saran 1 x dalam sebulan pada minggu ke II (dua) disaksikan oleh: - Kepala Seksi Pelayanan dan Rekam Medis - Perawat c. Petugas pengaduan mengumpulkan dan merekap isi pengaduan dalaam buku laporan d. Laporan pengaduan dievaluasi dan ditindaklanjuti dalam rapat direksi maksimal 1 minggu setelah kotak saran dibuka

Waktu Penyelesaian

Rumah Sakit Umum Daerah



Pemerintah Kab. Kepulauan Siau Tagulandang Biaro / Rumah Sakit Umum Daerah

0

Senin – Kamis 08.00 – 14.00

Jumat 08.00 – 12.00

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Buku Pengaduan

Pengaduan Layanan

- Kotak Saran
- Survey Kepuasan Masyarakat/ Kuisisioner