
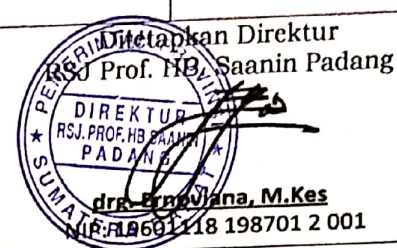




<b>RUMAH SAKIT JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG</b>  <b>Jln. Raya Ulu Gadut</b>	<b>PELAYANAN PENGADUAN</b>		
	<b>NO.DOKUMEN</b>	<b>NO. REVISI</b>	<b>HALAMAN</b>
	050/05/TU-SPO/III/2020	01	1/3
<b>S P O</b>	<b>TGL. TERBIT</b>	 drg. Ernawati, M.Kes NIP. 19601118 198701 2 001	
	20 Maret 2020		
<b>PENGERTIAN</b>	Pelayanan Pengaduan adalah tata cara menanggapi pengaduan yang merupakan penyampaian ketidakpuasan atau kompln dari pasien/keluarga/masyarakat terhadap pelayanan dan fasilitas yang ada di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.		
<b>TUJUAN</b>	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah menangani semua keluhan pasien, keluarga dan masyarakat agar bisa diselesaikan secara profesional.		
<b>KEBIJAKAN</b>	Surat Keputusan Direktur tentang Kebijakan Pengaduan Pelayanan nomor 800/392.c/HK-KP/VII-2019		
<b>PROSEDUR</b>	<b>A. Pelayanan Pengaduan Langsung</b> 1. Pengaduan dalam jam kerja a. Pasien/keluarga/masyarakat mengajukan pengaduan ke unit pengaduan dengan mengisi formulir pengaduan. b. Petugas penerima pengaduan di unit pengaduan 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 dibuku laporan e. Jika pasien/keluarga/masyarakat tidak puas, petugas pengaduan melanjutkan ke penanggungjawab penyelesaian pengaduan. f. Penanggungjawab pengaduan menanggapi isi pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang g. Jika pasien/keluarga/masyarakat puas, maka masalah selesai dan dicatatdi buku laporan. h. Jika pasien/keluarga/masyarakat masih belum puas, maka dilakukan mediasi denganDirektur RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang, dan hasilnya dicatat dalam buku laporan		

<b>RUMAH SAKIT JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG</b>  <b>Jln. Raya Ulu Gadut</b>	<b>PELAYANAN PENGADUAN</b>		
	<b>NO.DOKUMEN</b>  050/05/TU- SPO/III/2020	<b>NO. REVISI</b>  01	<b>HALAMAN</b>  2/3
<b>S P O</b>	<b>TGL.TERBIT</b>  20 Maret 2020	Ditetapkan Direktur RSJ Prof. HB. Saanin Padang  <b>Dr. Eneviana, M.Kes</b> NIP. 19601114 198701 2 001	
<b>PROSEDUR</b>	<p>2. Pengaduan diluar Jam Kerja</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/keluarga/masyarakat yang menyampaikan pengaduan dapat difasilitasi oleh prawat pengawas dengan mengisi formulir pengaduan.</li> <li>b. Perawat pengawas menanggapi isi dari pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang</li> <li>c. Jika pasien/keluarga/masyarakat puas, maka masalah selesai dan formulir pengaduan diserahkan ke unit pengaduan 1 x 24 jam untuk dapat dicatat dalam buku laporan pengaduan</li> <li>d. Jika pasien / keluarga / masyarakat tidak puas, perawat pengawas menganjurkan pasien/keluarga/masyarakat untuk datang ke unit pengaduan pada hari kerja.</li> <li>e. Perawat pengawas menyerahkan formulir pengaduan yang belum selesai tersebut ke unit pengaduan dalam 1 x 24 jam</li> <li>f. Unit pengaduan menindak lanjuti pengaduan seperti tata cara pelayanan pengaduan langsung.</li> </ol> <p><b>B. Pelayanan Pengaduan Tidak Langsung</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan melalui Online/Daring       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan oleh pasien/keluarga/masyarakat dapat dilakukan melalui :           <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Aplikasi SP 4 N - LAPOR!</li> <li>➢ SMS : 081372770214</li> <li>➢ Email : <a href="mailto:rsjhbsaanin@yahoo.co.id">rsjhbsaanin@yahoo.co.id</a></li> <li>➢ Fax : (0751) 71378</li> </ul> </li> <li>b. Jika puas, maka masalah selesai dan petugas pengaduan mencatat hasil pengaduan pada buku laporan pengaduan.</li> <li>c. Jika tidak puas, petugas pengaduan meminta kepada pasien/keluarga/masyarakat untuk datang ke Unit Pengaduan pada hari kerja</li> <li>d. Unit Pengaduan menindaklanjuti pengaduan seperti tata cara pelayanan pengaduan langsung.</li> </ol> </li> </ol>		

<b>RUMAH SAKIT JiWA PROF. HB. SAANIN PADANG</b>  <b>Jln. Raya Ulu Gadut</b>	<b>PELAYANAN PENGADUAN</b>		
	<b>NO.DOKUMEN</b>  050/05/TU- SPO/III/2020	<b>NO. REVISI</b>  01	<b>HALAMAN</b>  3/3
<b>S P O</b>	<b>TGL.TERBIT</b>  20 Maret 2020	Ditandatangani Direktur RSJ Prof. H.B. Saanin Padang  <b>dr. Ernawati, M.Kes</b> NIP. 19601118 198701 2 001 	
	2. Kotak saran a. Pasien / keluarga / masyarakat menyampaikan pengaduan melalui kotak saran yang sudah dipasang di setiap unit pelayanan, baik rawat inap maupun rawatjalan. b. Petugas pengaduan membuka kotak saran 1 x dalam sebulan pada minggu ke II (dua) disaksikan oleh : > Perwakilan Direksi > Perwakilan Pasien/keluarga/masyarakat c. Petugas pengaduan mengumpulkan dan merekap isi pengaduan dalam buku laporan d. Laporan pengaduan dievaluasi dan ditindaklanjuti dalam rapat direksi maksimal 1 minggu setelah kotak saran dibuka.		
<b>UNIT TERKAIT</b>	1. Unit Pengaduan 2. Instalasi Rawat Inap 3. Instalasi Rawat Jalan 4. IGD 5. Admisi 6. Perawat Pengawas 7. Semua Bidang/Bagian terkait		