

**PANDUAN
MENGATASI HAMBATAN DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN**



**Yayasan Al-Irsyad Al-Islamiyyah
Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan
2016**

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH PEKALONGAN

NOMOR : 0013/RSSK/SK/I/2016

TENTANG

**PEMBERLAKUAN PANDUAN MENGATASI HAMBATAN DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN DI RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH
PEKALONGAN**

DIREKTUR RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH PEKALONGAN

- Menimbang : a. bahwa Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan sebagaimana dimaksud dalam Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan Nomor 1797/RSSK/SK/XII/2015 perlu ditindaklanjuti dengan Panduan mengatasi hambatan dalam memberikan pelayanan Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan tentang Pemberlakuan Panduan mengatasi hambatan dalam memberikan pelayanan Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
3. Keputusan Walikota Pekalongan Nomor 445/221 Tahun 2014 tentang Izin Tetap Penyelenggaraan Sarana Kesehatan Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan Kota Pekalongan;
4. Keputusan Yayasan Al-Irsyad Al-Islamiyyah Pekalongan Nomor 117-B/YAI/IV/VI/2015 tentang Penetapan Peraturan Internal Rumah Sakit (*Hospital By Laws*) Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan;
5. Keputusan Yayasan Al-Irsyad Al-Islamiyyah Pekalongan Nomor 129/YAI/IV/XII/2015 tentang Perpanjangan Masa Tugas Direktur Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : PEMBERLAKUAN PANDUAN MENGATASI HAMBATAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH PEKALONGAN;
- KESATU : Panduan Mengatasi Hambatan Dalam Memberikan Pelayanan di Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan sebagaimana dimaksud tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini;
- KEDUA : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan catatan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini maka akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : PEKALONGAN
Pada Tanggal : 5 Januari 2016

DIREKTUR
RUMAH SAKIT SITI KHODIJAHPEKALONGAN

drg. Said Hassan, M.Kes

Tembusan :

1. Manajer Pelayanan
2. Koordinator Instalasi / Urusan / Unit Kerja / Ruangan yang Terkait
3. Arsip

Lampiran : Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan tentang Panduan Mengatasi Hambatan Dalam Memberikan Pelayanan Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan
Nomor : 0013/RSSK/SK/I/2016
Tanggal : 5 Januari 2016

PANDUAN MENGATASI HAMBATAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH PEKALONGAN

BAB I DEFINISI

Hambatan pelayanan adalah faktor-faktor yang dapat mengganggu proses dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat terjadi karena kendala fisik, bahasa dan budaya serta penghalang lainnya dalam memberikan pelayanan.

Hambatan pelayanan bisa terjadi pada populasi pasien tua, cacat fisik, bicara dengan berbagai bahasa, budaya yang berbeda atau ada penghalang lainnya. Komunikasi pada populasi tersebut sulit dipahami sehingga menghambat pelayanan, karena simbol yang dipergunakan antara si pengirim dan penerima tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit.

BAB II RUANG LINGKUP

Gangguan atau hambatan itu secara umum dapat dikelompokkan menjadi hambatan internal dan hambatan eksternal, yaitu:

- a. Hambatan internal, adalah hambatan yang berasal dari dalam diri individu yang terkait kondisi fisik dan psikologis. Contohnya jika seorang mengalami gangguan pendengaran maka ia akan mengalami hambatan komunikasi. Demikian pula seseorang yang sedang tertekan (depresi) tidak akan dapat melakukan komunikasi dengan baik.
- b. Hambatan eksternal, adalah hambatan yang berasal dari luar individu yang terkait dengan lingkungan fisik dan lingkungan sosial budaya. Contohnya: penggunaan Bahasa yang berbeda dapat menyebabkan komunikasi tidak berjalan lancar. Contoh lainnya : perbedaan latar belakang sosial budaya dapat menyebabkan salah pengertian.

*Panduan Mengatasi Hambatan Dalam Memberikan Pelayanan di
Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan*

BAB III

TATA LAKSANA

1. Pada saat penerimaan pasien petugas mengidentifikasi hambatan untuk mengurangi dan menghilangkan hambatan dalam memberikan pelayanan.
2. Pasien dengan kendala bahasa, seperti bahasa Inggris dan bahasa Arab tanyakan kepada keluarga yang bisa memahami bahasa yang digunakan pasien tersebut, jika tidak ada keluarga yang bisa memahami, petugas rumah sakit langsung menghubungi petugas penerjemah yang sudah ditunjuk oleh rumah sakit.
3. Pasien bisu , tuli atau buta tanyakan kepada keluarga yang bisa memahami atau membantu pasien tersebut, jika tidak ada petugas rumah sakit langsung menghubungi orang lain yang berkompeten dalam bentuk perjanjian kerja sama.
4. Pasien dengan kendala fisik, seperti tidak bisa berjalan dibantu dengan kursi roda, tidak bisa duduk dibantu dengan brankar.

BAB IV

DOKUMENTASI

1. Formulir permintaan penerjemah.
2. MoU dengan orang yang berkompeten atau instansi yang berkaitan dengan tunarungu , tunawicara dan tunanetra.

DIREKTUR
RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH PEKALONGAN

drg. Said Hassan, M.Kes

