
 Dharma Nugraha Hospital Est.1996	MENANGGAPI KELUHAN, KONFLIK DAN PERBEDAAN PENDAPAT PASIEN DAN KELUARGA		
	No Dokumen : 001/ Umum/ HPK	No. Revisi : 00	Halaman : 1/3
SPO	Tanggal Terbit : 12/ 04/2023	Ditetapkan oleh : Direktur  dr. Agung Darmanto, SpA	

PENGERTIAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keluhan adalah suatu ungkapan kurang puas akan produk atau pelayanan baik lisan maupun tertulis dari pelanggan internal dan eksternal. 2. Konflik adalah suatu keadaan perbedaan kehendak atau berlawanan satu sama lain sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu. 3. Menanggapi keluhan dan konflik pelayanan di RS adalah bagaimana cara yang harus dilakukan saat pasien / keluarga ada keluhan dan konflik pelayanan di RS 4. Perbedaan pendapat pasien dan keluarga : perbedaan pendapat antara pihak pasien, keluarga / DPJP atau bagian lain.
TUJUAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keluhan pasien / masalah yang terjadi dapat diselesaikan secara cepat dan tepat, sesuai dengan masalah, konflik yang terjadi. 2. Agar pasien mengetahui cara menyampaikan keluhan tentang pelayanan 3. Agar keluhan, konflik dan dilema pasien dapat ditelaah dan diselesaikan dengan baik. 4. Agar selama penanganan keluhan, tidak mempengaruhi mutu dan konsistensi pelayanan terhadap pasien.
KEBIJAKAN	Peraturan Direktur Nomor /PER-DIR/RSDN/IV/2023 tentang Kebijakan Pelindungan Hak Pasien dan Keluarga bahwa <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mempunyai hak untuk menyampaikan tentang keluhan terhadap pelayanan, konflik atau dilemma lain bagi rumah sakit dan pasien. 2. Rumah sakit telah mengidentifikasi dan menetapkan cara – cara mencari solusi terhadap dilemma atau keluhan tersebut. 3. Petugas yang bertanggung jawab adalah penanggung unit kerja, <i>customer servis</i> dan kepala jaga bila diluar jam kerja

MENANGGAPI KELUHAN, KONFLIK DAN PERBEDAAN PENDAPAT PASIEN DAN KELUARGA

No Dokumen : 001/ Umum/ HPK

No. Revisi : 00

Halaman : 3/3

PROSEDUR

1. Penyampaian konflik / keluhan didapat dari pasien / keluarga secara lisan maupun tertulis ” penanganan keluhan / konflik / perbedaan pendapat” ditangani sesuai dengan jenis konflik/ masalah antara medis dan umum.
2. ” medis akan ditangani bagian pelayanan medis dan tim ” umum ditangani bagian terkaitnya bersama tim”
3. Konflik / keluhan pasien dapat disampaikan melalui perawat, CS, dokter.
4. Petugas yang terlibat memahami dan merespon permasalahan yang terjadi, yang sebelumnya telah mendapatkan informasi dari tim yang merawat / yang menemukan, penyampaian keluhan dari pasien / keluarga.
5. Petugas yang akan menyelesaikan permasalahan kepada pasien / keluarganya mempelajari dan memahami apa yang dikeluhkan, konflik, perbedaan pendapat yang terjadi pada pasien dan sepakat untuk menyelesaikan / memfasilitasi.
6. Tahap awal ” pelajari khusus / masalah yang dikeluhkan oleh pasien ”
7. Tahap kedua ” diambil kesepakatan untuk penyampaian / penyelesaian konflik dengan menemui pasien/ keluarga tentang penyelesaian konflik sesuai dengan kasus ” kesepakatan pendapat yang harus disampaikan yang sebelumnya dibahas dengan tim / DPJP/pelayanan medis atau dengan komite medik jika kasusnya kompleks perlu pembahasan sebelumnya.
8. Tahap ketiga ” jika konflik masih belum bisa diatasi setempat / direksi setempat untuk mendapatkan solusi yang lebih tepat / sesuai dengan keinginan pasien, jika masalahnya berkaitan dengan medis maka dapat dikonsulkan / kolaborasi dengan sub spesialis.
9. Selama penyelesaian konflik pelayanan / penanganan pasien harus tetap berjalan dengan baik dan maksimal.
10. Usahakan pasien pulang konflik sudah dapat teratasi / diselesaikan.
11. Petugas yang menyelesaikan masalah / konflik mengucapkan terima kasih dan

MENANGGAPI KELUHAN, KONFLIK DAN PERBEDAAN PENDAPAT PASIEN DAN KELUARGA

No Dokumen : 001/ Umum/ HPK

No. Revisi : 00

Halaman : 3/3

mohon maaf atas masalah / konflik atau ketidak nyamanan ini.

12. Pasien yang ada konflik setelah pulang dilakukan kunjungan rumah untuk melakukan follow up tentang masalah / konflik / pelayanan selama di rumah sakit apakah masih ada masukan / tidak untuk perbaikan rumah sakit.

13. Petugas penyelesaian konflik / masalah dan pihak RS akan berupaya untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan dan menanggapi keluhan pasien.

14. Pelayanan masalah dilaporkan pada tim mutu RS untuk ditindak lanjuti / upaya memperbaiki mutu pelayanan rumah sakit.

UNIT TERKAIT

Bidang Keperawatan, Marketing, Pelayanan Medis, Penunjang Medik , Rumga dan *Customer Service*.