

# **STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL**

## **PELAKSANAAN PEMBERIAN**

### **INFORMASI RUMAH SAKIT**


NOMOR : 021/SPO/PKRS/RSIH/VII/2023  
NO. REVISI : 00  
TANGGAL PENGESAHAN : 14 Juli 2023

## LEMBAR VALIDASI DAN PERSETUJUAN

Jenis Dokumen : SPO  
Nomor Dokumen : 021/SPO/PKRS/RSIH/VII/2023  
Judul Dokumen : PELAKSANAAN PEMBERIAN INFORMASI RUMAH SAKIT  
Nomor Revisi : 00

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Penyusun	:	Firda Dzulfahmiyanti G, SKM	Koordinator PKRS Internal		14.07.2023
Verifikator	:	Wahyu Suprayogo, SE.MM	Manajer Keuangan dan PKRS		14.07.2023
Validator	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		14.07.2023

	PELAKSANAAN PEMBERIAN INFORMASI RUMAH SAKIT		
	No. Dokumen 021/SPO/PKRS/RSIH/VII/2023	No. Revisi 00	Halaman 1/2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit : 14-07-2023	<div>Ditetapkan oleh Direktur,</div>  drg. Muhammad Hasan, MARS	
PENGERTIAN	Pelaksanaan Pemberian Informasi Rumah Sakit adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan Informasi kesehatan kepada pasien/keluarga pasien/pengunjung rumah sakit oleh <i>Customer Service</i> secara langsung atau melalui tatap muka		
TUJUAN	Sebagai acuan standar dalam pelaksanaan pemberian informasi di RS Intan Husada sehingga dapat mempermudah proses <i>monitoring</i> dan fungsi kontrol dalam pelaksanaan pemberian informasi rumah sakit serta menghindari kesalahan-kesalahan dalam proses pelaksanaan pemberian informasi rumah sakit		
KEBIJAKAN	Peraturan Direktur RS Intan Husada Nomor 3530/A000/2021 Tentang Kebijakan Standar Manajemen Rumah Sakit Intan Husada		
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Staf <i>Customer Service</i> berdiri sambil tersenyum ketika pasien/keluarga pasien/pengunjung rumah sakit datang ke tempat pelayanan pengaduan dan informasi</li><li>2. Staf <i>Customer Service</i> memberikan salam sambil meletakkan tangan kanan di dada kiri (selamat pagi/siang/sore)</li><li>3. Staf <i>Customer Service</i> menyapa pasien dengan ramah agar pasien/keluarga pasien/pengunjung rumah sakit merasa nyaman ("perkenalkan nama saya ...." menyebutkan nama panggilan)</li><li>4. Staf <i>Customer Service</i> bersikap dengan sopan dan berbicara dengan intonasi suara yang halus serta santun</li><li>5. Staf <i>Customer Service</i> mempersilakan duduk pasien/keluarga pasien/pengunjung rumah sakit</li><li>6. Staf <i>Customer Service</i> menanyakan maksud dan tujuan pasien /keluarga pasien/pengunjung rumah sakit (bagaimana bu ada yang bisa saya bantu?)</li><li>7. Staf <i>Customer Service</i> mendengarkan pasien/keluarga pasien/pengunjung dengan baik, tidak memandangi ke arah lain dan tidak melakukan aktivitas lain saat mendengarkan maksud dan tujuan</li><li>8. Staf <i>Customer Service</i> menanyakan nama pasien/keluarga pasien/pengunjung rumah sakit (Baik bapak/ibu maaf</li></ol>		

	PELAKSANAAN PEMBERIAN INFORMASI RUMAH SAKIT		
	No. Dokumen 021/SPO/PKRS/RSIH/VII/2023	No. Revisi 00	Halaman 2/2
	<p>sebelumnya dengan bapak/ibu siapa?)</p> <p>9. Staf <i>Customer Service</i> memberikan informasi/penjelasan secara lengkap, baik dan benar. Staf <i>Customer Service</i> dapat menggunakan alat bantu seperti brosur/<i>leaflet</i>/buku panduan atau peraturan yang mendukung serta dapat berkoordinasi dengan unit terkait</p> <p>10. Staf <i>Customer Service</i> memberikan dokumen/map/tanda terima/formulir harus dengan menggunakan kedua tangan dan disertai senyuman kepada pasien/keluarga pasien/pengunjung Rumah Sakit</p> <p>11. Staf <i>Customer Service</i> melakukan klarifikasi ulang kepada pasien/keluarga pasien/pengunjung rumah sakit yang sudah dipenuhi kebutuhan informasinya apakah masih membutuhkan bantuan (Bagaimana bapak/ibu apakah ada yang bisa saya bantu kembali?)</p> <p>12. Staf <i>Customer Service</i> berdiri dan mengucapkan terimakasih sambil meletakkan tangan kanan di dada kiri kepada pasien/keluarga pasien/pengunjung Rumah Sakit yang akan meninggalkan tempat pelayanan pengaduan dan informasi</p> <p><b>Catatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak diperbolehkan melayani sambil makan dan minum</li> <li>2. Tidak diperbolehkan mengobrol atau bercanda berlebihan dengan staf lain di depan pasien/keluarga pasien/pengunjung rumah sakit</li> </ol>		
UNIT TERKAIT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Customer Service</i></li> <li>2. Operator</li> <li>3. Unit PKRS Internal</li> </ol>		