|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **RSIA CATHERINE BOOTH**  Jl. Arifrate No 15  Makassar – Sulawesi Selatan  Telp. (0411) 873803, 852344 | | | |
| **Standar Prosedur Operasional** | | | No. Dokumen : | |
| Tanggal Dibuat:  Januari 2015 | Tanggal Berlaku: | | Nama Bagian :  Pokja HPK | |
| Judul :  **Komunikasi Efektif** | | | No. Revisi : 00 | Hal :01 Dari :02 |
| Dibuat oleh :  Tim HPK | | | Ditetapkan oleh :  **Dr. Rita Gaby Samahati, AAK**  Direktur Rumah Sakit | |
| Dokumen Baru Perubahan Besar Perubahan kecil Tidak ada perubahan Pembatalan | | | | |
| Pengertian | | Usaha memberikan informasi kepada pasien dan atau keluarga berkaitan dengan kondisi kesehatannya | | |
| Tujuan | | Memberikan informasi tentang hal-hal yang harus diperhatikan pasien dan atau keluarga berhubungan dengan kondisi kesehatan pasien | | |
| Kebijakan | | keputusan Direktur Nomor : ………………….. tentang Kebijakan Pemberlakuan Panduan komunikasi efektif di RSIA Catherine Booth | | |
| Prosedur | | 1. Ucapkan salam “ Selamat pagi/siang/sore/malam, Bapak/Ibu”. Saya ….. (nama), sebut/unit kerja 2. Pastikan identitas pasien 3. Ciptakan suasana yang nyaman dan hindari tampak lelah 4. Jelaskan materi edukasi kepada pasien dan atau keluarga 5. Lakukan verivikasi kepada pasien dan atau keluarga terhadap materi edukasi yang telah diberikan 6. Berikan formulir edukasi untuk ditandatangani oleh pasien atau keluarga 7. Berikan nomor telepon yang bisa dihubungi jika sewaktu-waktu diperlukan 8. Tawarkan bantuan kembali “apakah masih ada yang dapat saya bantu?” 9. Ucapkan terima kasih dan semoga lekas sembuh 10. Berdiri ketika pasien hendak pulang ( pasien rawat jalan) | | |
| Unit Terkait | | Semua unit yang ada di RSIA Catherine booth makassar | | |