|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **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 :  Ruang Kebidanan | |
| Judul :  **Komunikasi Lisan/Lisan Via Telepon** | | | No. Revisi : | Hal : 01 Dari :02 |
| Dibuat oleh :  Tim Kebidanan | | | Ditetapkan oleh :  **Dr. Rita Gaby Samahati,AAK**  Direktur Rumah Sakit | |
| Dokumen Baru Perubahan Besar Perubahan kecil Tidak ada perubahan Pembatalan | | | | |
| Pengertian | | Proses pemindhan pikiran/gagasan/informasi dari seseorang kepada orang lain, komunikator adalah pemberi pesan, komunikan adalah penerima pesan. Komunikasi lisan adalah penyampaian pesan secara lengsung kepada komunikan, sedangkan komunikasi via media adalah penyimpanan pesan melalui alat komunikasi (Tlp, Hp, Ht). | | |
| Tujuan | | Sebagai acuan dalam melakukan komunikasi kepada pasien dan keluarga pasien dan seluruh petugas kesehatan. | | |
| Kebijakan | | SK No….. tentang Pemberian Informasi dan edukasi kepada pasien di RSIA Catherine Booth. | | |
| Perlengkapan | | 1. Berkas Rekam Medik 2. Alat tulis 3. Telepon | | |
| Prosedur | | Komunikasi Lisan   1. Mengucapkan salam (selamat pagi/sore/malam). 2. Memperkenalkan diri (sebutkan nama dan unit kerja). 3. Menyampaikan isi pesan (perawat menyampaikan kondisi pasien baru…k/u, TTV). 4. Menerima pesan (menulis pesan yang diterima “Write Back”. 5. Mengulang kembali pesan yang diterima “Read Back” (untuk istilah yang sulit atau masalah obat-obatan kategori LASA (Look Alike Sound Alike) dengan mengklasifikasi menggunakan Phonetic Alfabeth. 6. Pesan diperiksa apakah sudah bias dimengerti atau dipahami secara langsung “Check Back”. | | |
|  | **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 :  Ruang Kebidanan | |
| Judul :  **Komunikasi Lisan/Lisan Via Telepon** | | | No. Revisi : | Hal : 02 Dari :02 |
| Dibuat oleh :  Tim Kebidanan | | | Ditetapkan oleh :  **Dr. Rita Gaby Samahati,AAK**  Direktur Rumah Sakit | |
| Dokumen Baru Perubahan Besar Perubahan kecil Tidak ada perubahan Pembatalan | | | | |
|  | | 1. Mengucapkan salam dan terima kasih. 2. 1x24 jam, pesan yang disampaikan dokter harus disahkan oleh DPJP dengan menandatangani pesan yang telah ditulis oleh perawat di dokumentasi rekam medik. | | |
| Unit Terkait | | 1. IGD 2. IRNA 3. IRJA 4. Farmasi 5. IPI 6. IBS 7. Informasi 8. Penunjang 9. Bagian Umum | | |