

PANDUAN HAMBATAN KOMUNIKASI DI PELAYANAN

1. DEFINISI

Hambatan dapat diartikan sebagai halangan atau rintangan yang dialami (Badudu-Zain, 1994:489), Dalam konteks komunikasi dikenal pula gangguan (mekanik maupun semantik), gangguan ini masih termasuk ke dalam hambatan komunikasi (Effendy, 1993:45), Efektifitas komunikasi salah satunya akan sangat tergantung kepada seberapa besar hambatan komunikasi yang terjadi.

Di dalam setiap kegiatan komunikasi, sudah dapat dipastikan akan menghadapi berbagai hambatan. Hambatan dalam kegiatan komunikasi yang manapun tentu akan mempengaruhi efektifitas proses komunikasi tersebut. Karena pada pada komunikasi massa jenis hambatannya relatif lebih kompleks sejalan dengan kompleksitas komponen komunikasi massa. dan perlu diketahui juga, bahwa komunikasi harus bersifat heterogen.

2. TUJUAN

Membantu pelayanan kesehatan bagi pasien yang mengalami keterbatasan fisik maupun komunikasi dan identifikasi.

3. RUANG LINGKUP

A. Hal – Hal yang perlu dilakukan dalam identifikasi hambatan tersebut adalah

1. Hambatan fisik dalam proses komunikasi

Merupakan jenis hambatan berupa fisik, misalnya cacat pendengaran (tuna rungu), tuna netra, tuna wicara. maka dalam hal ini baik komunikator maupun komunikasi harus saling berkomunikasi secara maksimal. Bantuan panca indera juga berperan penting dalam komunikasi ini.

contoh:

- a. apabila terdapat seorang perawat dengan pasien berusia lanjut. Dalam hal ini maka perawat harus bersikap lembut dan sopan tapi bukan berarti tidak pada pasien lain.
- b. Perawat harus lebih memaksimalkan volume suaranya apabila ia berbicara pada pasien tuna rungu.
- c. Begitu pula halnya dengan si pasien. apabila si pasien menderita tuna wicara maka sebaiknya ia mengoptimalkan panca inderanya (misal: gerakan tangan, gerakan mulut) agar si komunikasi bisa menangkap apa yang ia ucapkan.
- d. atau si pasien tuna wicara bisa membaca rekan untuk menerjemahkan pada si komunikasi apa yang sebetulnya ia ucapkan.

2. Gangguan Semantik (*Semantic Noise*),

yaitu gangguan yang terjadi berkaitan dengan bahasa/lambang-lambang yang memiliki makna ganda (kata-kata bersayap).

Gangguan semantic dipengaruhi oleh pengertian yang konotatif (connotative meaning), yaitu pengertian yang bersifat emosional dan evaluative yang disebabkan latar belakang dan pengalaman seseorang Hambatan bahasa,






berupa Pasien atau keluarganya tidak mampu berbahasa Indonesia atau bahasa Jawa sebagai bahasa pengantar dalam pelayanan kesehatan


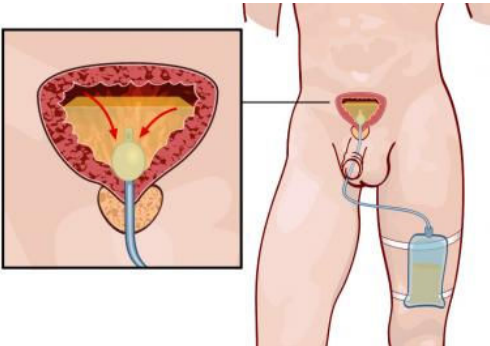



3. Pasien tidak sadar yang tidak diketahui identitasnya





B. Cara Mengatasi Hambatan Komunikasi


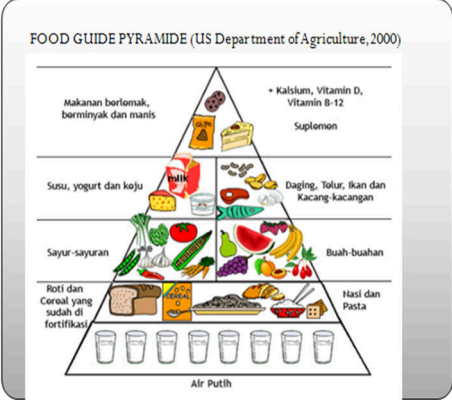


1. Membuat suatu pesan secara berhati-hati, tentukan maksud dan tujuan komunikasi serta komunikasikan yang akan dituju.
2. Meminimalkan gangguan dalam proses komunikasi, komunikator harus berusaha dapat membuat komunikasi lebih mudah memusatkan perhatian pada pesan yang disampaikan sehingga penyampaian pesan dapat berlangsung tanpa gangguan yang berarti.
3. Mempermudah upaya umpan balik antara si pengirim dan si penerima pesan, Cara dan waktu penyampaian dalam komunikasi harus direncanakan dengan baik agar menghasilkan umpan balik dari komunikasi sesuai harapan.
4. Pasien tidak sadar yang tidak diketahui identitas dan memasang gelang sesuai dengan jenis kelaminnya. Untuk laki-laki di beri identitas Tn. X dan di pasang gelang warna biru, untuk perempuan di beri identitas Ny.Y dan di pasang gelang warna pink. Apabila pasien belum jelas gendernya termasuk bayi baru lahir yang belum teridentifikasi jenis kelaminnya akan di pasang gelang warna putih
5. Pasien atau keluarganya yang tidak bisa berbahasa Indonesia atau Jawa akan didampingi penerjemah bahasa yang dimengerti oleh pasien atau keluarganya.
6. Rumah Sakit menetapkan staf Rumah Sakit yang ditunjuk sebagai penerjemah bahasa Inggris (bagian humas) dan bahasa arab (bagian BPI)
7. Bahasa asing yang lain selain bahasa Inggris dan Arab yang dikuasai oleh pasien atau keluarganya maka petugas pelayanan Rumah Sakit menggunakan bahasa isyarat dalam berkomunikasi.
8. Penanganan hambatan fisik akan diuraikan dalam prosedur komunikasi efektif petugas Rumah Sakit dengan pasien atau keluarganya.
9. Untuk hal tersebut diatas petugas rumah sakit akan berkoordinasi dengan pihak kepolisian Republik Indonesia dalam mencari identitas pasien tersebut.

KOMUNIKASI DENGAN PASIEN MELALUI GAMBAR

NO	NAMA	GAMBAR
1	Pemeriksaan Dokter	
2	Anak Dibawah 12 tahun dilarang berkunjung	
3	Dilarang membawa minuman keras	
4	Dilarang Merokok	
5	Dilarang membawa benda tajam	

6	Dilarang Membawa Barang Berharga	
7	Pemasangan Kateter	
8	Dilarang Membawa Hewan Piaraan	
9	Dilarang bawa alat elektronik	
10	Pasien tidur di tempat tidur	

11	Dilarang membawa barang berbahaya	
12	NGT	<p><i>Figure 5B: Measuring for Nasogastric Tube</i> Insertion depth measured from tip of infant's nose to xiphoid process</p> 
13	RJP	
14	Pemberian Injeksi	

15	Pemeriksaan tekanan darah	
16	Makanan Sehat	
17	Pengambilan sample darah	
18	Pemeriksaan rontgen	

19	Cuci Tangan	
----	-------------	--

4. PENUTUP

Dengan dikeluarkannya pedoman ini maka setiap personil Rumah Sakit agar senantiasa memperhatikan hambatan dalam pelayanan di lingkup kerjanya masing-masing,