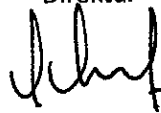
	PEMBERIAN EDUKASI DENGAN HAMBATAN KOMUNIKASI		
	No. Dokumen DIR.01.01.01.006	No. Revisi 00	Halaman 1 / 3
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 25 Agustus 2023	Ditetapkan Direktur  dr. R. Alief Radhianto, MPH	
Pengertian	Pemberian edukasi dengan hambatan komunikasi merupakan tata cara dalam mengatasi hambatan edukasi pada pasien dengan hambatan komunikasi berupa kognisi terbatas dan emosi, pendengaran terbatas, tidak bisa membaca, perbedaan bahas daerah/bahasa asing.		
Tujuan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Untuk mengatasi atau menangani hambatan edukasi dan komunikasi pagi pasien yang berupaya mencari perawatan.</li><li>- Mengurangi atau mebatasu dampak hambatan pada saat pemberian pelayanan.</li></ul>		
Kebijakan	Berdasarkan Peraturan Direktur Rumah Sakit Hamori Nomor : Per-071/DIR/VII/2023 tentang Pedoman Komunikasi Efektif		
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas (Dokter/Perawat) melakukan komunikasi terhadap pasien dan keluarga tentang :<ol style="list-style-type: none"><li>a. Informasi pelayanan di dalam rumah sakit antara lain :<ol style="list-style-type: none"><li>1) Jam pelayanan.</li><li>2) Pelayanan yang tersedia.</li><li>3) Cara mendapatkan pelayanan.</li><li>4) Sumber alternative mengenai asuhan dan pelayanan yang diberikan ketika kebutuhan asuhan pasien melebihi kemampuan rumah sakit.</li></ol></li><li>b. Edukasi yaitu :<ol style="list-style-type: none"><li>1) Edukasi tentang penyakit.</li><li>2) Edukasi obat.</li><li>3) Edukasi alat.</li><li>4) Edukasi pasien tentang apa yang harus dihindari.</li><li>5) Edukasi tentang apa yang harus dilakukan pasien untuk</li></ol></li></ol></li></ol>		

**PEMBERIAN EDUKASI DENGAN HAMBATAN KOMUNIKASI**No. Dokumen  
DIR.01.01.01.006No. Revisi  
00Halaman  
2 /3

meningkatkan hasil pelayanan.

6) Edukasi Gizi.

2. Petugas mengalami hambatan komunikasi terhadap pasien dan keluarganya untuk melakukan pelayanan dikarenakan :

a. Faktor usia :

- 1) Petugas bekerjasama dengan keluarga pasien yang dianggap mampu untuk mengatasi hambatan tersebut.
- 2) Jika keluarga pasien juga mengalami kendala maka petugas dapat menghubungi petugas lain yang dianggap mampu mengatasi hambatan tersebut.

b. Faktor Bahasa :

- 1) Petugas bekerjasama dengan keluarga pasien yang dianggap mampu untuk mengatasi hambatan tersebut.
- 2) Jika keluarga pasien juga mengalami kendala dalam berkomunikasi maka :
  - a) Petugas dapat membuka kamus bahas yang disediakan di masing-masing ruangan.
  - b) Petugas dapat langsung menghubungi yang petugas penerjemah sesuai dengan daftar penerjemah bahas asing melalui layanan pelanggan (CS)/MOD.
  - c) Apabila petugas yang menghubungi penerjemah yang terdaftar tidak dihubungi maka petugas dapat menghubungi staf yang mampu untuk berbahasa asing. Penerjemah anak merupakan pilihan terakhir bila tidak ada penerjemah lain yang tersedia.
  - d) Jika di luar jam kerja petugas dapat menghubungi operator untuk membantu menghubungi penerjemah bahas asing yang terdaftar.
  - e) Menggunakan elektronik kamus (*google translate*).

## PEMBERIAN EDUKASI DENGAN HAMBATAN KOMUNIKASI

No. Dokumen  
DIR.01.01.01.006

No. Revisi  
00

Halaman  
3 / 3

### 3) Faktor fisik/difabel

- a) Pasien dengan kondisi cacat penglihatan petugas dapat membacakan tentang edukasi, informasi atau peraturan yang perlu untuk diketahui pasien.
- b) Pasien dengan kondisi cacat pendengaran petugas dapat menuliskan atau memberikan tentang edukasi, informasi atau peraturan yang perlu untuk diketahui pasien agar dapat dibaca oleh pasien.
- c) Pasien dengan kondisi tuna wicara petugas dapat membacakan tentang edukasi, informasi atau peraturan yang perlu untuk diketahui pasien secara lisan.
- d) Pasien dengan kondisi cacat pendengaran dan cacat penglihatan petugas dapat meminta bantuan dengan penanggung jawab pasien agar dapat menjelaskan tentang edukasi, informasi atau peraturan yang perlu untuk diketahui pasien.
- e) Pasien dengan kondisi tuna aksara (tidak dapat menulis) dapat melakukan proses administrasi dengan melakukan pengecapan jari pasien tersebut (cap Jempol).
- f) Pasien dengan kondisi tuna grahita disediakan gambar untuk poliklinik mata.
- g) Pasien dengan kondisi tuna wicara yang tidak bisa menulis dan membaca disediakan gambar sesuai dengan gambar yang disediakan di poloklinik mata.

#### Unit Terkait

- Unit Rawat Inap
- Unit Rawat Jalan
- Unit Rekam Medis