**PANDUAN WAWANCARA**

***Penelitian : “Kebutuhan Pelayanan Kesehatan Orang Tua Dalam Merawat Anak Di RSUD dr.Doris Sylvanus Palangka Raya”***

Waktu wawancara : 13.30 Wib

Hari/tanggal wawancara : Sabtu, 12 November 2022

Jenis kelamin : Perempuan

**Karakteristik Partisipan**

Umur : 28 Tahun

Inisial : Ny.D

Pekerjaan : IRT

Pendidikan Terakhir : SMA

Lama Dirawat : 3 Hari

Jaminan Kesehatan : 1.Umum ( ), 2.BPJS (√), 3.Asuransi ( ), 4.SKTM( )

**Karakteristik Pasangan Partisipan**

Umur : 31 Tahun

Inisial : Tn.J

Pendidikan Terakhir : SMK

Pekerjaan : SWASTA

**Diagnosis Medis Anak : Obs. Epistaksis**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pewawancara** | **Partisipan** | **Catatan** |
| Selamat siang, dengan ibu siapa kak biasanya dipanggil? | Mama muel aja |  |
| Selamat siang mama Muel ya, sesuai dengan janji kita. Saya perawat Dina, saya izin ingin melakukan wawancara. Yang di mana wawancara ini nanti akan direkam, ya kak ya…. | Iya |  |
| Jadi, apakah mama Muel bersedia? | Iya bersedia |  |
| Bersedia ya, bisa nggak kak diceritakan awal mula Samuel itu masuk di rumah sakit Dr. Doris Sylvanus ? Dari mulai di IGD sampai ke ruang rawat inap | Kalau Muel, kan kemarin itu pulang main dia mimisan. Setelah mimisan itu kan ke rumah, memang sempat berhenti. Dia disuruh diam di rumah dulu oleh kami papa mamanya.kan nggak mau, dia ke tempat temannya lagi di sebelah. Di sebelah kan...apaa... Pulang, mimisan lagi kan. Mimisannya itu yang deras, mulai dari setengah empat sampai setengah 5-an lah. Baru nggak ada berhenti... Baru nggak ada yang berhenti-berhenti, baru kita bawa ke Doris. Sampai di noris itu sekitar jam 5-an lah. Sampai di Doris itu, di depan dulu, masuk.. Ditanya mereka mau apa..mau periksa aku bilang, mau berobat oleh anaknya mimisan enggak berhenti- berhenti terus diambil tindakan dibawa ke dalam dipasang infus sama mereka kan... Habis itu dibikin apa sih...tampon atau apa...dimasukin hidung kan sama ada cairannya yang di dalam kasa steril itu dimasukin, hampir beberapa kali ganti 3 sampai 4 kali ganti... Terus dokter jaganya bilang kalau ini lebih baik opname atau rawat inap. |  |
| Sempat ditanya? | Sempat ditanya sih bisa nggak, nggak usah dirawat inap kan. Kata dokter jaganya takutnya pendarahan lagi ibu kata mereka lebih baik di opname aja biar tahu penyebabnya apa soalnya kan nggak berhenti-henti pendarahannya kata mereka.  Ya udah, habis itu nggak lama disuruh tunggu dulu.... Nggak lama kan, aku sempat kutinggal pulang oleh mau ambil ATM terus balik lagi ke Doris. Nggak lama pas balik dari ATM, disaranin mereka ke kasir buat bikin status rawat inap. Setelah bikin status rawat inap, disuruh nunggu lagi, tapi itu ganti apa..ganti.. bukan ganti tampon yang di dalam hidung yaitu ganti yang di luar diganti itu sekitar 3 kali kalau nggak salah. Sudah, nunggu dipanggil kan nggak lama diganti kemudian dipanggil sama mereka yang di kasir IGD nya, tanda tangan, dikasih tahu kalau ruangan kelas 2 nya penuh jadi sementara di berikan di kelas 3. Dititipkan di kelas 3, nah kata saya nggak ke keberatan, yang penting bisa cepat ditangani lah ibarat gitu kan.. ngga apa-apa aja ku bilang. Jadi, sekitar jam..eh nunggu lagi... Setelah itu kurang lebih jam 8-an baru kita ke kamar masuk ke kelas 3. Nah setelah sampai kamar, kan diganti lagi tamponnya sama mereka perawat kan oleh anjuran dokternya.. terus untuk gantinya itu sekitar 5 kali lebih, ganti lagi bolak-balik terus pas tengah malam sempat makan kan..sempat makan karena nggak ada yang jual makanan karena didoris kan nggak ada yang jual makanan kalau tengah malam. Jadi beli pop mie cuma makan sedikit, nggak lama muntah.. muntah dari batuk. Muntah campur darah juga sih gitu kan, muntahnya kemarin.  Sampai jam...sempat ke toilet lagi katanya mau BAB. Ternyata sampai toilet itu nggak BAB tapi malah muntah lagi, malah banyak. dua kali muntah, balik ke kamar... Setelah itu sekitar jam 12.30 malam muntah lagi disarankan perawatnya buat ambil darah aja terus pindah ke ranjang depan di dekat kerja perawat titik pokoknya di depan tempat perawat, tempat observasi atau apa sih aku lupa… |  |
| Tempat tindakan…? | Heem..iya. Habis itu, sampai subuh.. Subuh itu sudah mulai kurang. Pas pindah itu dikasih mereka injeksi biar berhenti darahnya.  Puji Tuhannya berhenti.  Subuh itu nggak ada.. Cuman batuknya aja yang masih sama batuk yang keluar darahnya itu masih ada. Terus sekitar subuh jam 03.00 atau 03.30 subuh itu sudah nggak ada lagi darahnya keluar, darah yang keluar itu nggak ada lagi.  Jadi pagi sekitar jam berapa itu, baru dokternya visit periksa, nggak ada dikasih tahu sakitnya apa cuman kemarin itu pas dokternya masuk untuk sementara nggak diperbolehkan untuk makan yang panas-panas, makan es, nggak boleh apaa.. Makanannya itu harus suhu ruang semua ibaratnya itu ibaratnya nggak boleh hangat nggak boleh juga terlalu dingin air putihnya pun sama harus yang air putih biasa nggak boleh yang panas atau hangat nanti misalkan kalau makan yang hangat atau es nanti terbuka lagi ininya pembuluh darah di hidungnya nanti keluar lagi darahnya sampai malam nggak ada keluhan Selasa pagi disuruh pulang soalnya pas dokter ini masuk hari Selasa pagi akunya pulang ngurus anak yang kecil sama papanya bikin sarapan titik memang nggak tahu pulangnya itu kemarin hari Selasa memang nggak tahu kira-kira itu kan 3 hari di rumah sakit paling enggak 3 hari katanya kata dokter muda itu paling gak 3 hari kata mereka di sini tapi kalau misalkan bisa pulang malah lebih bagus gitu kata mereka titik jadi pas full berangkat ke sana lagi dibilang kalau sudah boleh pulang mah gitu kan soalnya yang pagi itu jaga neneknya yang jaga gantian.  Jadi pulangnya itu sekitar.. Sebelum pulang itu mengurus verifikasi dulu, mengurus verifikasi baru balik lagi ke ruangan titik dari ruangan ngambil obat ke depan baru boleh pulang sekitar jam 10.30-an lah. |  |
| Untuk pelayanan, kakak jelaskan lebih panjang lebar di IGD juga kan.  Nah menurut kakak, menurut mama Muel apakah pelayanan di IGD itu sudah cukup baik? | Kalau di IGD nya sih kemarin pas Muel, cepat sih mereka langsung.... Memang agak menunggu beberapa menit pasti untuk persiapkan data segala apa, memang agak lama. Tapi setelah itu langsung dibawa ke dalam, langsung pasang infus, langsung konsul ke dokternya, dikasih terapi... Dikasih terapi kan biar.. Dikasih terapi tampon sama ada cairan injeksinya dimasukkan ke dalam kasa sterilnya kan biar pendarahannya berhenti. Kalau untuk tindakannya sih, tindakannya cepat mereka masang infus nya cepat... Langsung ngambil darah kan, kemarin cepat sih ... Layanannya cepat, cuman saya kemarin itu oleh banyak pasien di luar di lorong dan di dalam kan juga banyak pasien jadi mungkin nunggu kamar. Soalnya yang namanya rumah sakit kan mau nggak mau harus nunggu sabar gitu kan. |  |
| Jadi, untuk pelayanan di ruang di Flamboyan bisa diceritakan? | Kalau di ruang Flamboyan itu bagus sih, mereka kalau misalkan kemarin kan oleh yang pas baru masuk sudah minta ganti lagi soalnya merembes darahnya, mereka langsung mau ganti segala apa kayak selang infusnya, plester nya apa... Kurang kuat lengketnya, mau diganti mau ditambahin lagi gitu kan. Cuman yang nggak enaknya, pas mereka istirahat itu nah... Itu agak segan-segan. Itu kan subuh mereka masih istirahat, sudah tidur atau istirahat ke dalam ruangan. |  |
| Maksudnya, istirahat gimana ya? | Di ruang perawat kan ada... Ada masuk lagi ke ruangan. |  |
| Oh…pagi ya itu? | Subuhlah, lewat-lewat tengah malam. |  |
| Berarti itu nggak ada perawat yang jaga ya tadi di.... | Kalo dimejanya nggak ada. |  |
| Meja yang nurse station itu? | Nggak ada... Nggak ada oleh mungkin pagi, capek juga kan mereka... Kalau yang nggak enak ya mungkin takutnya mereka tidur atau apa gitu aja sih tapi kalau untuk mereka yang jaga sih jaga kemarin itu sempat disediain plastik buat naruh bekas tisu bekas darah yang bocor segala apa dikasih, kalau muntah juga dikasih tempat buangnya jadi itu nggak ke sana kemari gitu kan. |  |
| Apakah mama Muel ini merasa kalau pelayanan di pelayanan kesehatan di rumah sakit Doris, di ruang Flamboyan itu sudah cukup baik? | Kalau untuk pelayanannya bagus sih soalnya aku dua kali di Flamboyan waktu yang satu zat kapur basah, yang ruangannya masih lama masih di belakang sampai yang sekarang semuanya bagus sih. Perawatnya kalau kita mau apa-apa itu mereka cepat gitu kan misalkan kalau perlu kasar atau apa sebelum kita minta itu sudah mereka kasih buat jaga-jaga. |  |
| Kalau untuk tempat pelayanan kesehatan jauh nggak dari tempat tinggalnya? | Dekat sih |  |
| Kalau misalkan kita lagi perlu gitu? | Kalau misalkan…kita ke Doris nggak terlalu jauh sih paling 15 atau 20 menit dari sini. |  |
| Berarti nggak masalah ya.. | Nggak masalah |  |
| Nah, selama dirawat kemarin itu untuk sprei itu apakah ada diganti? | Kalau sprei, kami…aku nggak minta ganti sih kemarin memang kan pas dia muntah itu ada netes sedikit aja sih cuman nggak yang banyak. Oleh kulihat nggak terlalu banyak dan nggak terlalu kotor kan jadi nggak aku minta ganti. |  |
| Itu biasanya kita yang minta ganti atau memang ada petugasnya yang setiap pagi rutin mengganti? | Nah kurang tahu aku kak, kalau Senin pagi itu nggak ada yang ganti Selasa pagi memang gak ada yang ganti juga gitu kan. Kalau dulu, memang bisa kita minta ganti sama mereka kalau yang pas ruang Flamboyan nya di belakang di gedung yang lama kalau dulu pas masuk waktu sekitar kelas 1 memang kalau misalnya kan spreinya kotor bisa kita minta ganti, dan dikasih. |  |
| Berarti ini kan, yang mau saya tanyakan ini kak ada nggak waktu di sana ruang keluarga, jadi ketika keluarga datang menjenguk? | Nggak ada sih, kalau yang kulihat... Aku kan kemarin cuman berdua kalau kulihat dari keluarga pasien kan nggak ada, nggak ada tempatnya kalau mau jenguk kan ya di situ aja nggak ada yang ruangan khusus. Kecuali ke depan ke tempat mereka yang menunggu berobat untuk kebidanan palingan kan di situ aja kalau mau..kalau malam duduk di situ soalnya kan sepi. |  |
| Ini kan kakak bilang tadi BPJS nya sebenarnya kelas 2 tapi dititipkan di kelas 3. Nah, itu lama dititipkan itu apakah dipindahkan lagi ke kelas 2 nggak? | Kalau dari yang kelas 3 ke kelas 2 itu nggak ada di pindah mereka. Perawatnya kan nggak ada bilang kalau kamarnya kosong. Sekitarnya hari Senin itu kan ditanya sama perawatnya kalau kamar ada yang kosong atau enggak, kata perawatnya kan nggak ada bu, memangnya ibu kelas berapa BPJS nya, saya bilang kelas 2. Untuk kelas 2 kamarnya penuh Bu kata mereka oh ya udah kalau penuh nggak apa-apa, nggak lama ada perawatnya dua orang datang mereka bilang ibu kamar untuk kelas 2 kan penuh jadi untuk sementara anak ibu di sini aja di depan ruang observasi soalnya kan dia pakai alat monitor kemarin kan, susah juga kalau mau ke kamar pun kata mereka ranjangnya nggak masuk sama badannya, oleh ranjangnya kan ranjang yang kayak box gitu kan yang untuk anak bayi percuma juga kalau masuk kamar , ranjangnya memang bukan untuk anak ibu peruntukan badannya kata mereka. Ibu tetap di sini aja kata mereka sambil di observasi sama dokternya sama kami juga. Ya udah nggak papa aku bilang kalau memang kamarnya penuh pun nggak jadi masalah. |  |
| Nah, untuk ruang konsultasi kak. Misalkan kalau ada yang ditanyakan tentang penyakit mual ini ada nggak kakak lihat ruang konsultasi? | Kalau ruang konsultasi nggak ada, kayaknya sih nggak ada… soalnya pas dokternya masuk kemarin itu langsung datang ke tempat observasi itu kan. Langsung ngecek hidung, ngecek ke tenggorokan, langsung bilang ibu ini sementara anaknya jangan makan yang panas-panas ya pokoknya panas-panas dihindari dulu jangan makan es atau apa pokoknya yang makanan dan minuman itu harus suhu ruang semua. Nanti kalau misalkan dia makan yang panas atau yang dingin nanti kebuka lagi pembuluh darahnya yang pexan, nanti darahnya keluar lagi. Cuman, itu aja sih dibilangin kemarin dokter Mumun sama amandelnya besar katanya. |  |
| Berarti itu di ruangan dijelaskannya.. | Iya, pokoknya yang di depan ruang perawat itu aja sih. |  |
| Nah.. kalau misalnya untuk ruang tindakan medis ada lihat nggak? | Untuk ruangan tempat masang infus segala? |  |
| Iya, ada? | Ada |  |
| Selama dilakukan tindakan ke Samuel ini, apakah orang tua itu merasa dilibatkan sama tim kesehatan selama pengobatan di situ, tindakan? | Untuk tindakan kurang paham lah kalau untuk perawat, mungkin kalau menurutku paling aku yang bantu biar anaknya ini kan nggak panik, saat dimasukin kasanya yang sudah ada cairannya kan dari mereka biar nggak nangis atau segala apa ditahan dulu, paling cuman ngasih itu sih. Kalau dari mereka perawatnya pun gak ada yang ngelarang ibu harus ini harus ini..itu.. Nggak ada atau apa kalau aku ngomong gitu kan yang penting sampai dijaga aja anaknya agar tidak panik. |  |
| Nah, ini kakak kan langsung pergi ke rumah sakit waktu mual itu keluar darah. Ada nggak dari petugas kesehatan itu selama tindakan di sana meminta keluarga atau ibu atau bapak untuk mencari pengobatan alternatif? | Kalau pengobatan alternatif nggak ada, mereka nggak ada menyarankan apa-apa cuman langsung mereka bilang kan, ditanya aja sih kemarin itu anaknya ada sakit apa ibu, cuman batuk pilek aja aku bilang hampir seminggu. Cuman itu aja sih, mungkin takutnya salah minum obat soalnya sempat minum CTM aku bilang terus kata perawatnya mungkin bisa itu juga paling efeknya jadinya pembuluh darah pecah pas pulang baru baca diagnosanya kalau kena sinusitis aksial akut dan ada dua lagi tertulis di dokumennya, ternyata karena itu penyakitnya makanya nggak berani lagi kasih obat. Nggak ada sih mereka nyuruh alternatif segala apa nggak ada. |  |
| Kalau dari keluarga? | Kalau dari keluarga tuh dikasih daun. |  |
| Daun sirih? | Iya dikasih daun sirih, dimasukin ke hidung. |  |
| Kalau misalkan ada efek samping dari pengobatan, misalkan selama di rumah sakit yang dilakukan oleh petugas kesehatan mama Muel ini akan mencari bantuan dari mana? Misalkan ada terjadi malpraktik yang dilakukan oleh petugas kesehatan? | Mungkin.... Mungkin kalau sampai begitu paling langsung kutanya sih, langsung apakah sesuai SOP nggak? Masalahnya kan aku pernah kerja di rumah sakit juga kan, makin dapat ilmunya lah kalau bahasa kasarnya. Saat kerja dulu kan tahu apa yang boleh apa yang nggak boleh, apa yang sesuai dan apa yang enggak soalnya lumayan sering sih melihat mereka tindakan kayak seperti masang infus dan segala macam lumayan sering ngelihat, walaupun cleaning service tapi kan tahu apa saja tindakan dikit-dikit tau lah. |  |
| Berarti tetap berusaha mencari penyebabnya ya? | Iya, yang penting nyari penyebabnya dulu misalkan ini kenapa mimisan atau apa seperti itu. |  |
| Nah, selama tindakan Muel hal ini kan, rencananya mau operasi.. | Heem... |  |
| Nah, ibu dan bapak ini dilibatkan dalam pengambilan keputusan? | Kalau tadi terakhir kan pas kontrol ditanya sama dokternya, ibu ini sinusnya masih ada katanya, oleh sinusnya masih ada kan dokter ngomong harus diangkat. Gimana Bu kata mereka, kataku terserah aja dong gimana yang bagusnya yang baiknya bagaimana, kalau mau diambil pun nggak apa-apa aku bilang yang mana bagusnya aja lalu kata dokter kalau misalkan tindakannya mau dua minggu lagi atau Minggu depan terserah aja aku bilang. Kalau misalkan lebih cepat lebih bagus, minggu depan saja terus kata dokter Mumun ya udah nanti ini kan cek lab sama rontgen kan. Dia bilang nanti hari Senin balik lagi ke sini kita baca hasilnya nanti kalau misalkan hasilnya bagus ku suruh ke.... Ngisi buat buat ambil tindakannya itu kan nanti pulang aja nanti ada aja mereka rumah sakit kasih kabar ke ibu di WA atau pun apa, kalau misalkan dapat kamar baru hari Selasa dioperasi katanya. |  |
| Nah selama ini kan masuk BPJS ya kak ya, apakah ada obat yang di luar BPJS? | Kalau tadi ada satu obat di luar BPJS karena memang nggak ditanggung kata mereka pas ngambil obat itu obatnya renovit tablet 10 mg beli di luar tadi, nggak apa-apa sih kalau misalkan harganya masih terjangkau ya, nggak apa-apa tapi kalau nggak diklaim BPJS ya nggak papa juga. |  |
| Berarti memang ada obat yang masuk BPJS ada yang enggak ya? | Iya |  |
| Cuman nggak terlalu mahal ya? | Iya, aku mikir mungkin memang nggak masuk kalkulasi mereka mungkin gitu…oleh BPJS kan tergantung juga masuk atau nggak. |  |
| Nah, ini kita masuk ke masalah pribadi ya kak ya. Tapi, misalkan selama ini kan ada tindakan bolak-balik ke rumah sakit. Nah, dari biaya itu kak apakah pakai biaya pribadi atau bagaimana?  Untuk bolak-balik ke rumah sakit | Kalau bolak-balik ke rumah sakit kemarin biaya sendiri sih, misalkan biaya makan atau apa kan itu pakai uang sendiri. Kalau yang di rumah sakit kan hampir nggak ada keluar sih untuk beli.. Apaa.. Mungkin yang di luar BPJS aja. |  |
| Nah ini kan pasti ada dana tak terduga ya kak ya. Apakah keluarga ini masih bisa mengatasi untuk hal itu? | Kalau untuk itu masih bisa sih, kalau misalkan ada yang gawat masih bisa. |  |
| Berarti kalau masih ada apa-apa, masih bisa terhandle ya kak? | Ya, masih bisa |  |
| Jadi, untuk bantuan apakah ada dari keluarga atau saudara gitu yang ngasih bantuan? | Kalau untuk materi itu nggak ada, tapi kalau untuk misalnya dukungan doa pasti ada dari nenek dan tambinya kan pasti ada. Biasa, kalau yang kemarin itu aku bolak-balik tiap pagi kan ibuku yang jaga di rumah sakit, aku pulang pagi soalnya kan punya anak bayi juga di rumah, paling ibuku yang jaga paling sekitar setengah jam lah. Aku pulang belanja segala apa sampai rumah masak nanti sekitar setengah delapan baru balik ke rumah sakit. |  |
| Jadi, bapaknya itu kan kerja, di izinkan nggak? | Kalau kemarin bapaknya kan nggak kerja, izin kurang lebih sampai 3 hari, hampir 3 hari. Dan dari pihak kantor pun paham, papanya sudah bilang kalau anak yang paling besar ini kan opname, nggak bisa jaga sendiri karena susah kan anaknya masih kecil. |  |
| Berarti di izinkan oleh bosnya ya? | Iya, iya izinkan |  |
| Kalau misalkan, atas informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan itu apakah menurut kakak jelas nggak? | Apanya? |  |
| Informasi tentang penyakit yang derita Muel ini kakak paham nggak dari penjelasan yang diberikan? | Kalau mereka kemarin nggak ada bilang sih tentang penyakitnya apa apa. Nggak ada bilang kau mah cuman kata mereka ini kan pendarahan aja kata mereka ada hubungan dengan pembuluh darah lah. Kalau untuk mereka bilang sakitnya apa sakitnya apa itu nggak ada titik cuman ya jangan, ada pantangan dengan makanan yang panas-panas pokoknya jangan dulu karena takutnya terbuka lagi apa pembuluh darahnya kalau perawatnya paling nanya ibu ini obatnya diminum ya titik oleh obatnya kan yang aku tahu kan langsung dikasih perawat mereka perawat yang kasih ke kita cuman dosisnya yang kemarin itu sempat kaget oleh dari UGD kan dikasih mereka obat katanya ini bu dikasih ke perawat aku kira kan perawatnya yang kasih di sana untuk minum obat dua hari sekali mereka yang ngasih.... |  |
| Aturan pakainya | Iya, ternyata oleh yang sudah dari IGD nya... jadi mereka perawatnya cuman ibu ini diminum ya, misalnya kalau boleh minum obat diminum ya nanti ini ada obat buat pileknya. Aku sempat kaget, oh nggak kayak dulu lagi ternyata kalau dulu kan mereka yang ngasih.. kalau biarkan mereka yang ngatur-ngatur obatnya pasien pemberian obatnya. |  |
| Jadi mau kakak itu gimana?Apakah seperti yang dulu apakah seperti yang sekarang? | Kalau lebih baiknya kayaknya yang dulu ya |  |
| Yang lebih aman pemberiannya | Iya lebih aman, soalnya kan mereka perawat tahu titik ini kan misalnya mereka jam 07.00 mereka minum obat mereka yang mengatur jamnya itu. Kalau kemarin aku, anak itu kan agak susah minum puyer, kemarin kan dari IGD dikasih mereka buyar dan dia nggak suka karena nyebar dimulut pahit dia nggak mau. Untuk mereka memberikan penjelasan tentang obatnya memang sudah jelas, mungkin takutnya kita kelewatan ya susah ya kalau misalkan untuk antibiotik atau apa ibaratnya harus jamnya sesuai berapa jam sekali kan itu aja sih. Mungkin lebih baik kayak dulu lagi cuma mungkin sistemnya diubah mungkin agak ribet. |  |
| Misalnya kan jam 06.00 dikasih obat, semua pasien dapat | Semua pasien dapat, iya jadi kan kalau kita yang sendiri atur kan susah kalau anak-anak kan beda-beda ada yang enak ada yang susah minum obatnya. Jadi kan kita juga harus mengatur jam obatnya susah. |  |
| Nah, kalau informasi terbaru tentang Muel tentang penyakit ini apakah ada misalkan hasil laboratorium dijelaskan? | Kalau kemarin, kalau tadi yang dijelasin itu hasil lab yang pas diopname. Pas rawat inap. |  |
| Pas diopname kemarin ada nggak dijelaskan? | Nggak ada sih kemarin, cuman pas pulang kemarin aku agak kaget, cuman malam sebelum pulang pas diminta untuk daftar MCU pas di ruangan perawatnya itu kata mereka HB nya 10, mereka itu nggak ada bilang apakah HB nya ini bagus atau tidak, kalau yang namanya kurang paham aku pikir oh udah aman aja. Kata mereka sudah kami informasikan ke dokternya ibu cuman belum dibalas, yang penting disuruh istirahat aja, Muel nya tidur aja atau apa biar darahnya itu nggak ngalir terus keluar. Tapi yang namanya ini baru pertama kali ya nggak bisa tidur juga. |  |
| Nah untuk informasi, apakah ada keluarga ibu yang ngasih informasi tentang penyakit Samuel ini? | Ada tantenya…dari ipar, istri kakak dari papanya kan. Kenapa dia bilang muel sakit nggak kena restum kah? Nah kubilang nggak tahu ja kalau kena Restu atau nggak karena aku ini nggak ngerti penyakit penyakit kan, mereka pun gak ada bilang juga kenapa-kenapa paling disuruh rawat inap ya ikutin aja aturannya kalau rawat inap kalau misalkan nggak pun ya nggak apa-apa. Yang untuk dari saudara tapinya itu kan ada mereka ngirim, minta kirim hasil diagnosanya itu. Katanya jangan makan udang sama terasi itu dulu jangan dulu katanya.  Ada juga dari temanku, karena dia lihat status WA aku kan dia bilang, ndu itu tuh ada bakterinya dia bilang diagnosa Samuel itu, dia bilang.... |  |
| Itu perawat? | Nggak tahu sih kalau yang temanku itu, aku nggak tahu dia kerjanya apa. Tapi mungkin entah dia pernah sekolah kesehatan atau apa, dia bilang itu ada bakterinya dan aku pun kurang paham.  Aku bilang iya kah soalnya dokternya ini nggak ada bilang sakitnya Samuel ini karena apa, nggak ada dibilang.  Aku baru tahu itu ya pas pulang, waktu verifikasi diprint-kan mereka baru aku lihat diagnosanya, baru aku tahu pas minta berkasnya itu. |  |
| Nah itu waktu pulang ya kak atau….. | Iya, baru pas pulang |  |
| Tahu diagnosanya itu, baru tahu? | Iya, kalau yang pas pulang. Pas waktu sama dokter mumunnya itu sama neneknya dibilang amandelnya besar tapi karena nggak ada pendarahan segala macam jadi dibolehkan untuk pulang.  Pas aku datang aku tanya sama anakku, kata anakku sudah dibolehkan pulang. Oh ya udah kalau sudah boleh pulang ke aku Soalnya aku nggak tahu dokternya itu periksa ke kamar jam berapa karena aku pulang sekitar jam 07.30 sampai jam 09.00 dan ke sekolah dulu ngantar surat sakitnya karena aku janjikan ke wali kelas untuk mengantar surat izin pada hari Senin jadi di hari Selasa itu aku pergi ke sekolah dulu mengantar surat izinnya baru ke ruangan. |  |
| Nah menurut mama Muel, sudah pas nggak informasi yang didapat dari rumah sakit. Sudah puas nggak? | Nah kalau untuk informasinya puas sih, jadikan tahu ibaratnya apa-apa. |  |
| Puasnya itu, puas yang bagaimana?  Puasnya itu ketika dirawat atau ketika pulang? | Selamat dirawat sih puas, cuma mungkin penyebabnya aja sehingga dikasih tahu kemarin makanya kan. |  |
| Lalu maunya kayaknya gimana? | Maunya itu kan mungkin ke mana-mana kita orang tua kan bolak-balik ke rumah sakit kan mungkin kurang paham juga kapan dokternya ke ruangan, kapan dokternya kasih penjelasan kan kurang tahu titik makanya kan pas pulang itu ya sambil nyari juga di Google apa penyebab sakitnya ini, apakah karena hidungnya luka atau kebentur atau apa gitu kan mungkin cari di Google aja sih informasinya. Tapi untungnya pas kontrol diberitahu dokter kalau hasil bagus. Cuman sinusitisnya yang masih kambuh lagi kata dokternya, jadi harus diambil. |  |
| Itu berarti, sudah lumayan ya? | Heem… |  |
| Harapannya nanti untuk mama Muel sama pasien-pasien lain gimana?  Kalau harapan.. | Kalau untuk harapannya sih, mungkin kalau misalnya kita nggak ketemu sama dokter mungkin dokternya lebih baik menyampaikan ke perawat kalau misalkan anak Samuel ini terkena terkena sinusitis mungkin ibaratnya, makanya penyebab pendarahannya karena sinusitis lebih kayak gitu sih soalnya kemarin kan kayak hampir lama dari jangka waktu dia yang masuk sampai sekarang itu lumayan jauh ku kira sistemnya masih kayak dulu titik kayak misalkan informasi obat dan segala macam kan ternyata nggak terus kalau dulu kan masih mereka mungkin hampir sama kalau masih di ruangan mereka masih keterangannya itu kalau kita tanya ibaratnya. |  |
| Berarti, tunggu kita tanya dulu ya kak ya. Baru dikasih informasi? | Iya, kalau kemarin itu kan, mungkin karena aku nggak nanya karena setelah sekian lama baru ke rumah sakit lagi jadi nurut aja apa yang mereka perawat bilang jadi aku nggak nanya warna kuning kenapa atau ada apa titik oh mungkin karena aku juga yang kurang nanya mungkin lah, jadi kemarin pas pulang baru kaget diagnosanya itu. |  |
| Nah, ini kalau boleh tahu kak, untuk fasilitas kesehatan. Fasilitas kesehatan kan mulai dari ruangan, tempat tidur, kamar mandi dan segala macam. Menurut kakak apakah sudah pas dengan tempat yang kakak harapkan? | Kalau untuk tempat tidur segala macam harusnya kan mungkin kayak di kelas 2 atau kelas 3 atau kelas 1 kan jangan semua bentuknya box kayak box gitu kan tempat tidurnya soalnya nggak semua anak-anak termasuk balita atau balik tapi ada anak-anak di atas 10 tahun ke atas yang masuk nanti kalau bisa ukurannya yang besar. Jadi kalau ada apa-apa kan enak tanpa harus menunggu kamar dan mencari ranjang dulu yang bisa dipakai.  Kalau yang di ruangan lama, untuk ruangan kelas 1 dan 2 kan ranjang yang besar, di ruang Flamboyan yang lama. Terus untuk kelas 3 itu kan kalau untuk kelas 3 di ruangan yang lama mereka masih menggunakan tempat tidur box beberapa kali melihat sih dulu. Itu kan untuk ruangan yang lama ibaratnya, mungkin untuk ruangan aja sih. |  |
| Kalau untuk kamar mandi? | Kalau untuk toilet sih mungkin karena orang banyak nggak terbiasa menggunakan toilet duduk, jadi toiletnya bau sih. Juga kalau bisa toiletnya itu tolong dibedakan nah ini untuk yang kelas 1 2 atau 3 itu jangan dicampur. Dan mungkin kalau bisa toiletnya jangan dikasih toilet duduk lah, karena orang sekarang kan banyak juga yang nggak suka pakai toilet duduk, kemarin agak bau aja sih. |  |
| Kalau untuk sekatnya kak, untuk sekat tempat tidur? | Untuk sekat tempat tidur, kan memang standarnya kan yang pakai Tirai itu. Udah bagus sih, lebih bagus seperti itu di gorden kan. |  |
| Ini harapan kakak gimana, misalkan untuk kelas 2 tiba-tiba ditaruh dengan fasilitas ruangan kelas 3. Harapannya nanti bagaimana kedepannya? | Kalau untuk harapan, sementara untuk status ruangan penuh itu nggak jadi masalah tapi lebih baiknya untuk kamar untuk tempat tidur harus ada disediakan space atau ruang besar jangan cuman di HCU nya aja kalau di HCU itu kan untuk observasi mungkin enak, tapi saat kembali ke ruangan saat tidak ada ranjang yang sesuai kan susah ibarat, harus nunggu lagi kan nggak enak j uga kalau di HCU terlalu lama. |  |
| Ada nggak dari petugas kesehatan itu meminta keluarga untuk berdoa? | Kalau untuk berdoa mungkin nggak lah, kalau yang pengalamanku pertama pas diambil tindakan juga kan pemasangan selang itu nggak ada mereka, paling dari keluarga pasien aja sih mereka berdoa agar lancar tindakannya. Sama ada dari pihak gereja kami juga datang kemarin. |  |
| Itu kalau dari pihak gereja itu kan, kakak yang meminta atau mereka yang memang mau pelayanan atau dari rumah sakit? | Kalau yang pertama dulu, mereka tadinya yang ngasih info ke pihak gereja. Jadi ada sebagian jemaat yang datang untuk menjenguk terus malamnya ada juga yang datang dengan sukarela. |  |
| Kalau yang sekarang nggak ada ya kak ya? | Ya kalau yang sekarang nggak ada, kalau yang pertama dulu memang ada di ketuk setiap pintu ditanyakan apakah perlu layanan doa. |  |
| Nah, tadi kakak kan sudah panjang lebar cerita. Berarti yang gak ada itu cuman berdoa itu ya kak ya memang nggak ada dianjurkan atau disarankan dari petugas kesehatannya kak lah? | Heem… |  |
| Tapi kalau untuk pelayanan yang lain dari fasilitas tadi, yang bisa diulangi lagi nggak kak misalkan seperti tempat tidur tadi? | Kalau untuk tempat tidur tadi kalau bisa jangan dikasih semua yang box karena kadang-kadang kan nggak semua yang masuk adalah pasien balita atau bayi mungkin ada pasien di atas 6 tahun ke atas umur 8, 9 atau 10 tahun. Yang badannya besar-besar dan tinggi ibaratnya,  Kan mungkin cuman ada di kelas 3 aja untuk panjang yang besar setahu aku, setahuku cuma di kelas 3 aja yang ada. |  |
| Yang box itu ya? | Nggak… bukan, di ruangan 3 untuk ranjang yang besar, ada dua tempat tidur kalau nggak salah kemarin. Soalnya aku masuk kemarin, sama pasien bayi di sebelah. |  |
| Jadi untuk semua pelayanannya itu mulai dari fasilitas informasi spiritual, dukungan dari keluarga titik jadi yang belum kakak terima itu yang mana? | Kalau yang belum diterima itu mungkin yang dari informasi saja, misalnya dokternya nggak ada ngasih tahu atau orang tuanya yang jaga. Mulai dari awal sampai dengan pulang belum dikasih tahu ibu ini anaknya ini ya nggak boleh ini ya atau itu ya. Mungkin lebih diperjelas di itu saja kalau misalnya kayak aku kemarin, mungkin ya karena nggak pernah lagi ke rumah sakit terus kaget dengan sistem rumah sakitnya gitu kan. |  |
| Harapannya kan, supaya tempat kita berobat itu kan lebih baik lagi karena Doris mau rujukan. jadi kenapa kita mau melakukan wawancara kan untuk tidak melihat sisi buruknya tapi untuk bagaimana pelayanan itu bisa lebih bagus.  Mama Muel, saya pribadi mengucapkan terima kasih karena dari awal sampai akhir itu saya diterima dengan baik sampai saya pikir tadi itu nggak diterima atau nggak disampaikan ceritanya ternyata apa yang mama Muel ceritakan itu terungkap sendiri gitu, jadi saya ucapkan banyak-banyak terima kasih dan kalau misalkan nanti ada yang kurang atau yang belum saya pahami apakah boleh saya bertanya lagi nama Muel? | Silahkan, kalau misalkan perlu informasi tambahan bisa WA atau telepon pun tidak apa-apa kalau perlu gitu kan. |  |
| Kalau begitu saya permisi ya. Selamat siang | Selamat siang |  |