

**REKAPITULASI KOMPLAIN / KELUHAN PELANGGAN
RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN TAHUN 2022**

NO	TANGGAL	KOMPLAIN DISAMPAIK AN MELALUI	NAMA PELAPOR / STATUS PELAPOR	ISI KOMPLAIN	GRADING			TINDAK LANJUT (BERI TANGGAL)	STATUS	PENERIMA KOMPLAIN	JENIS KOMPLAIN	KECEPATAN RESPON (PERSENTASE)
					KKM	KKK	KKH					
JUNI												
1	02/06/2022	Kotak saran	Anonim	Kurangnya pelayanan dari perawat dan etika			√	Proses	Selesai	Henny Devita	Servis layanan	100%
2	02/06/2022	Kotak saran	Yusna/ klg pasien	Kurang sopan dan Etika			√	proses	Selesai	Henny Devita	Servis layanan	100%
3	14/06/2022	Kotak saran	Anton	Saat dilabor selalu dikerumunan pasien, tidak ada petugas yang duduk diruangan tersebut, tidak ada ketertiban disaat pengambilan sampel darah.			√	Konfirmasi bagian laboratorium, bahwasanya jam 12 wib – 1.00 wib petugas lagi istirahat.	Selesai	Nurhaini	Servis layanan	100%
4	14/06/2022	Kotak saran	Anonim	Prosedur pelayanan di Rs tidak puas. Alasan: Tidak Efisien jalur cepat			√	proses	Selesai	Nurhaini	Servis layanan	100%
5	14/06/2022	Kotak saran	Anonim	Penilaian terhadap sumber daya manusia dokter/ perawat: tidak puas . Pasien merasa bosan, petugas tidak ramah.			√	proses	Selesai	Nurhaini	Servis layanan	100%
6	15/06/2022	Kotak saran	Anonim	Proses layanan terlalu ribet: surat Kontrol kenapa difotocopy? Letih naik turun tangga karena fotocopy jauh			√	Surat kontrol difotocopy gunanya satu untuk pasien dan satu untuk pertinggal.	Selesai	Nurhaini	Servis layanan	100%

7	14/06/2022	Langsung ke UPM	Anonim	Keluarga pasien dari linggo sari baganti komplain tentang masalah hasil Rontgen pasien yang tidak sesuai dengan data pasien.			√	Ditindaklanjuti kebagian radiologi ternyata hasil rontgen yang di print ulang sama petugas tidak hasil rontgen pasien tsb , namanya sama tapi beda orangnya.	Selesai	Fitri Maisari	Servis layanan	100%
8	28/06/2022	Langsung ke UPM	pasien	Kursi roda kurang dan tidak tersedia untuk pasien poli			√	Ditanya kebagian brankar ternyata kursi roda sudah dipakai semuanya oleh pasien.	Selesai	Nurhaini	Sarana	100%
9	29/06/2022	Langsung ke UPM	Hasan Basri	Poli penyakit dalam pasien pagi – pagi sudah datang dan sudah mendaftar, panggilan terlambat terus.			√	Konfirmasi ke perawat penyakit dalam bahwasanya pelayanan dimulai menunggu dokter siap visite ke bangsal dulu	Selesai	Nurhaini	Servis layanan	100%

Painan, 30 Juni 2022

UNIT PENGADUAN MASYARAKAT



Henny Devita, SKM

