

PENCATATAN, PELAPORAN DAN KECEPATAN RESPON TERHADAP KOMPLAIN

NO	TANGGAL	KOMPLAIN DISAMPAIKAN MELALUI	NAMA PELAPOR / STATUS PELAPOR	ISI KOMPLAIN	GRADING			TINDAK LANJUT (BERI TANGGAL)	STATU S	PENERI MA KOMPL AIN
					KKM	KKK	KKH			
September										
1	1 – 9 - 2021	UPM	Sudirman Pasien	/ Pasien datang ke UPM dengan keluhan : Pasien berobat ke poli jantung, sudah 2 bulan ini pasien tidak mendapatkan obat. Obat yang tidak dapat yaitu: - Nitrial 0,5 - Nitrolaf 2,5			√	1 – September – 2021 Konfirmasi ke instalasi farmasi : Obat jantung tidak ada, tidak ada pembelian obat untuk selanjutnya ke manajemen	Selesai	Henny devita
2	1 – 9 - 2021	UPM	Marlis/ Pasien	Pasien datang ke UPM dengan keluhan : Pasien berobat ke poli jantung, sudah 2 bulan ini pasien tidak mendapatkan obat. Obat yang tidak dapat yaitu: - Ranitidin - Nitrolaf 2,5 - ISDN			√	1 – september 2021 Konfirmasi ke instalasi farmasi : Obat jantung tidak ada, tidak ada pembelian obat untuk selanjutnya ke manajemen	Se lesai	Henny devita, Skm
3	3 – 9 – 2021	UPM	Yendra / pasien	Pasien datang ke UPM dengan keluhan : Pasien berobat ke poli jantung, sudah 2 bulan ini pasien tidak mendapatkan obat.			√	3 – September – 2021 Konfirmasi ke instalasi farmasi : Obat jantung tidak ada, tidak ada pembelian obat untuk selanjutnya ke manajemen	Selesai	Henny devita

4	06-Sep-2021	Kotak saran	Anonim/ pasien	<p>Obat yang tidak dapat yaitu: - Nitrokaf 5 - ISDN</p> <p>Assalamualaikum wr.wb.Kepada yth : Direktur Rsud M.zein painan melalui Kabid pelayanan medis dipainan. Melalaui surat ini saya sampaikan keluhan tentang pelayanan yang saya dapatkan dirumah sakit yang sama – sama kita cintai ini (saya PNS lingkup kab pessel). Dari apa yang saya rasakan ketika saya masuk keruangan IGD, saya dapat merasakan pelayanan yang ditunjukkan ke saya waktu itu sangatlah baik. Saya diterima dan dilayani diberikan oksigen dan diperiksa suhu 38,5 derajat celcius kemudian dironsen walaupun saya mengalami kram pada kedua kaki saya namun tak ada perawat yang mendekat dan</p>				<p>Konfirmasi ke karu IGD: Setelah kami analisa apa yang disampaikan kami memahami apa yang dialami, untuk prosedur pasien demam yang masuk IGD tidak semua yang dirawat dan pasang infus. Untuk pastinya pasien dirawat atau pulang, biasa dikonsulkan ke spesialis, jika disuruh rawat baru kami akan pasang infus sesuai instruks, kami konsul setelah hasil labor keluar baru kami bisa konsul ke dr spesialis</p>	Selesai	Henny devita,
---	-------------	-------------	----------------	--	--	--	--	--	---------	---------------

				<p>menanyakan kenapa dan seterusnya. Setelah dironsen saya diperiksa labor dan dinyatakan hasil antigen positif, sampai jam 7 lewat saya baru mendapatkan pemasangan infuse dan saat itu saya melihat dr. Jaga datang tanpa memakai masker diuangan counter perawat sedangkan saya masuk IGD jam 5.30 wib pada jam 7.30 wib saya baru dapat obat penurun panas katanya, sedangkan suhu saya diperiksa jam 5.30 wib ketika baru masuk (suhu 39 derajat). Pertanyaanya : apakah menunggu pasien tidak sadar dulu baru diberikan pertolongan gawat darurat? Hal ini sangat berbeda dengan pelayanan di RSUD lain. Kemudian ada pasien diruangan didepn IGD menurut info yang kami dapat ruangan tersebut menjadi ruangan</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>rawatn sementara menunggu ada ruangan isolasi ada tempat, tapi yang dialami pasien ketika itu dari pagi sampai sore tak ada perawat yang datang mengecek suhu pasien dan melakukan pemeriksaan lain. Hanya perawat datang mengantar nasi tanpa obat ketika ditanyakan jawaban tidak ada obat, setelah shalat ashar keluarga pasien mendatangi ruangan IGD untuk mendapatkan informasi tapi malah membuat emosi karena tidak mendapatkan tanggapan yang baik ketika bicara juga tanpa melihat lawan bicara dan tidak menerima keluhan pasien dengan baik, dan dengan keangkuhan / sombongnya. Dan seharusnya ketika ada yang datang ke kita petugas yang ada seharusnya menyapa keluarga pasien dengan kalimat "ada bisa kami</p>					
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

				bantu?" dan kalimat itu tidak pernah keluar dari mulut perawat IGD selama saya tahu. Kecuali keluarga menyapa kalau tidak dibiarkan saja. Katanya RSUD M. ZEIN sudah akreditasi kok beda dengan pelayanan IGD RSU BKM. Terimakasih semoga menjadi Perhatian							
5	17 september 2021	-	Kotak saran	Anonim/ pasien	Salam Hormat Kami mendengar kabar bahwa Rumah sakit membuka pendaftaran secara online dan itu sangat baik bagi kami masyarakat pesisir selatan, terutama kami yang tinggal di lunang. Namun kami perlu juga dapat informasi tentang caranya apakah sama dengan tahun yang lalu, setelah online kami disuruh lagi melapor kependaftaran. Kalau sekarang kami tidak / belum jelas informasinya. Kalau dulu ada balasan emailnya sekarang tidak ada.			√	Konfirmasi ke kasi pelayanan medis. Kami dari pihak rumah sakit bekerjasama dengan Tim PKRS akan mengadakan simulasi pendaftaran online, pembuatan leaflet tentang pendaftaran online yang akan dibagikan kepada masyarakat, membuat alur pendaftaran online serta pemberian informasi kepada masyarakat melalui media sosial sprt: website Rsud M.zein painan, Facebook Rsud M. Zein painan serta Whats Up Rsud m. Zein painan. Terimakasih banyak atas atensinya.	Selesai	Henny devita, SKM

				Saran : buatlah informasinya secara tertulis seperti iklan atau Alurnya biar kami cepat paham.						

Painan⁷⁰, September 2021

Kepala Instalasi



Andi kasianto, Amd. Ro

Unit Pengaduan Masyarakat



Henny Devita, SKM

