

REKAPAN PENGADUAN TAHUN 2017

Pengaduan 2017 sebanyak 7 pengaduan yang telah diterima oleh setiap bidang yang dituju dengan rincian masalah sebagai berikut:

NO	MASALAH	TINDAK LANJUT	
		TEREALISASI	TIDAK TEREALISASI
1	Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan	mengevaluasi petugas rumah sakit dengan memberi arahan	
2	tepat waktu dalam pelayanan sesuai aturan terutama pelayanan docter spesialis	meng follow up jam kedatangan docter dalam memberi pelayanan	
3	standar oprasional prosedur pelayanan diterapkan sesuai dengan mekanisme jadwal pelayanan	mengevaluasi petugas rumah sakit dengan memberi arahan	
4	untuk labolatorium usahakan memakai pengeras suara agar mudah dan evisien bagi petugas yang bekerja	rumah sakit sudah mengadakan microfone di labolatorium	
5	tidak meninggalkan ruangan pada jam piket	mengevaluasi petugas rumah sakit dengan memberi arahan	
6	tidak meninggalkan ruangan pada jam piket	mengevaluasi petugas rumah sakit dengan memberi arahan	
7	kerusakan alat dipoli gigi sehingga pasien merasa kesulitan dalam pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut	rumah sakit telah mengganti alat yang rusak dipoli gigi tersebut	

Masalah pengaduan terbanyak yang ada pada rumah sakit umum daerah kota kendari sebagai berikut :

NO	MASALAH	TINDAK LANJUT	
		TEREALISASI	TIDAK TEREALISASI
1	Kualitas pelayanan terhadap pasien	mengevaluasi petugas rumah sakit dengan memberi arahan	
2	disiplin pada waktu piket/kerja	mengevaluasi petugas rumah sakit dengan memberi arahan	

REKAPAN PENGADUAN TAHUN 2018

NO	MASALAH	TINDAK LANJUT	
		TEREALISASI	TIDAK TEREALISASI
1	Penjaguk harus dibatasi agar tidak mengganggu pasien lain di UGD	menindaklanjuti sesuai aturan yang berlaku agar pasien tidak terganggu pada saat dirawat	
2	persyaratan BPJS pasien merasa rumit	menindaklanjuti ke pihak bpjs	
3	penyediaan tempat duduk untuk pengantar pasien	menindaklanjuti dengan telah menyediakan kursi tunggu untuk pengantar/keluarga pasien	
4	keluarga pasien yang menjaga pasien mesti dibatasi karena pasien merasa terganggu	menindaklanjuti sesuai aturan yang berlaku agar pasien tidak terganggu pada saat dirawat	
5	penggunaan alarm/kode pada saat pengambilan obat diapotik agar pasien tidak lama menunggu	menindaklanjuti dengan menyediakan bell kepada pasien yang akan mengambil obatnya	
6	memberikan penjelasan obat-obat yang ditanggung oleh bpjs	mengevaluasi petugas rumah sakit dengan memberikan pelatihan komunikasi efektif	
7	pengambilan kartu yang lambat sehingga pasien mengantri. Ruangan docter kosong	menindak lanjuti sesuai aturan yang berlaku begitu juga jam oprasional pelayanan docter	
8	peningkatan pelayanan perawat agar lebih santun kepada keluarga pasien	mengevaluasi petugas rumah sakit dengan memberikan pelatihan komunikasi efektif	
9	waktu tunggu pasien yang lama pada saat pemeriksaan dipoli gigi	menindaklanjuti sesuai aturan yang berlaku	

Masalah pengaduan terbanyak yang ada pada rumah sakit umum daerah kota kendari adalah sebagai berikut :

NO	MASALAH	TINDAK LANJUT	
		TEREALISASI	TIDAK TEREALISASI
1	Kualitas pelayanan terhadap pasien	mengevaluasi petugas rumah sakit dengan memberi arahan	
2	waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan	menindaklanjuti sesuai aturan yang berlaku	