

 Rumah Sakit Jiwa PROVINSI BALI	PENYELESAIAN KELUHAN / KOMPLAIN TERTULIS		
	No. Dokumen RSJ.SOP 04 HUMAS 2024	No. Revisi 00	Halaman 1/3
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 04 April 2024	Ditetapkan oleh DIREKTUR RUMAH SAKIT Jiwa PROVINSI BALI  <u>dr. NI WAYAN MURDANI, M.A.P</u> Pembina (IV/a) NIP. 19760714 200902 2 003	
	1. Pengertian	Tindakan rumah sakit dalam menerima, mengelola dan mengklarifikasi keluhan pasien dan keluarga.	
2. Tujuan	Sebagai acuan dalam upaya meningkatkan pelayanan rumah sakit yang bertujuan untuk kepuasan pasien dan keluarga.		
3. Kebijakan	Sesuai dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali Nomor : T.38.188/4/316/ADUM/RSJ Tahun 2022 Tentang Sarana Pengaduan Pada Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali		
4. Prosedur	1. Klien menyampaikan keluhan melalui kertas saran, surat, <i>pos-el</i> , media sosial dan <i>website</i> . 2. Petugas akan memonitoring sarana keluhan dan mengumpulkan serta mencatatat keluhan tersebut setiap hari. 3. Jika dalam kertas saran, surat, <i>pos-el</i> , media sosial ataupun <i>website</i> yang ditulis ada hal-hal yang perlu ditindak lanjuti, maka petugas informasi / layanan pelanggan (<i>costumer service</i>) akan mencatat dan diserahkan kepada Kepala Unit terkait untuk ditindaklanjuti dalam kategori /grading/dampak risiko : 1. Komplain Kategori Merah (KKM) ditindaklanjuti maksimal 1x24 jam.		



PENYELESAIAN KELUHAN / KOMPLAIN TERTULIS

No. Dokumen
RSJ.SOP 04 HUMAS 2024

No. Revisi
00


Halaman
2/3

5. Unit Terkait

2. Komplain Kategori Kuning (KKK) ditindaklanjuti maksimal 3 hari.
3. Komplain Kategori Hijau (KKH) ditindaklanjuti maksimal 7 hari.
4. Petugas melakukan seleksi keluhan sesuai dengan jenisnya dan melakukan pemeriksaan kebenaran atas keluhan tersebut.
5. Petugas dapat memberi respon / jawaban dengan membalas keluhan di *pos-el/websitel* media sosial secara langsung, dan apabila keluhan tersebut tidak dapat dijawab secara langsung, maka petugas akan menyampaikan ke Tim Pengaduan dan kemudian hasilnya disampaikan ke klien melalui sarana yang tersedia.
6. Petugas memberi jawaban atas keluhan yang diterima paling lambat 3 hari kerja (tidak termasuk hari libur) dari waktu penyampaian keluhan.
7. Petugas merangkum seluruh keluhan pasien perjenis sarana pengaduan dan kemudian dibuat dalam bentuk laporan bulanan.
8. Dari laporan bulanan tersebut, jika ada masalah sama berulang / kronis, untuk masalah yang kemungkinan menjadi besar (tuntutan hukum, media massa) dan untuk masalah-masalah yang dapat mencederai pasien dikoordinasikan ke Wakil Direktur Administrasi Sumber Daya Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali.
9. Jika masalah tidak bisa diselesaikan Wakil Direktur Administrasi Sumber Daya Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali akan melaporkan pada Direktur untuk ditindak lanjuti.
10. Jika masalah tidak bisa diselesaikan oleh Direktur maka disampaikan oleh Tim Penanganan Pengaduan.

 <p>Rumah Sakit Jiwa PROVINSI BALI</p>	PENYELESAIAN KELUHAN / KOMPLAIN TERTULIS		
	<p>No. Dokumen RSJ.SOP 04 HUMAS 2024</p>	<p>No. Revisi 00</p>	<p>Halaman 3/3</p>
	<p>11. Tim Penanganan Pengaduan akan menindaklanjuti hal tersebut dengan berkoordinasi dengan Departemen lain dan atas saran-saran dari Direksi.</p>		
<p>6. Unit Terkait</p>	<p>1. Tim Penanganan Pengaduan. 2. Ketua Tim Kerja terkait 3. Management</p>		

 Rumah Sakit Jiwa PROVINSI BALI	PENYELESAIAN KELUHAN / KOMPLAIN LISAN		
	No. Dokumen RSJ.SOP 05 HUMAS 2024	No. Revisi 00	Halaman 1/2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 04 April 2024	Ditetapkan oleh DIREKTUR RUMAH SAKIT Jiwa PROVINSI BALI	
		 dr. NI WAYAN MURDANI, M.A.P Pembina (IV/a) NIP. 19760714 200902 2 003	
1. Pengertian	Tindakan Rumah Sakit dalam menerima, mengelola dan mengklarifikasi keluhan pasien dan keluarga.		
2. Tujuan	Sebagai acuan dalam upaya meningkatkan Pelayanan Rumah Sakit yang bertujuan untuk kepuasan pasien dan keluarga.		
3. Kebijakan	Sesuai dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali Nomor : T.38.188/4/316/ADUM/RSJ Tahun 2022 Tentang Sarana Pengaduan Pada Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali.		
4. Prosedur	1. Petugas mengajak klien ke Ruang Pengaduan. 2. Petugas memperkenalkan diri dan menanyakan identitas klien untuk dicatat di buku pengaduan. 3. Petugas mendengarkan keluhan dari klien dengan seksama, mencatat isi pengaduan yang disampaikan oleh klien dan mengelompokkan sesuai kategori pengaduan. 4. Petugas dengan sikap sopan memberi penjelasan terkait isi pengaduan. 5. Petugas menanyakan kepada klien tentang kepuasan penjelasan / informasi yang telah diberikan, selanjutnya menyampaikan salam dan terimakasih apabila klien sudah memahami dengan penjelasan yang disampaikan.		

 <p>Rumah Sakit Jiwa PROVINSI BALI</p>	PENYELESAIAN KELUHAN / KOMPLAIN LISAN		
	<p>No. Dokumen RSJ.SOP 05 HUMAS 2024</p>	<p>No. Revisi 00</p>	<p>Halaman 2/2</p>
4. Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 6. Petugas akan menindaklanjuti ke atasan/Tim Pengaduan/ Manajemen apabila klien merasa belum memahami terhadap penjelasan sebelumnya. 7. Petugas bersama Tim Pengaduan memproses tindaklanjut pengaduan dan menghubungi klien kembali dalam waktu maksimal 1x24 jam . 8. Petugas dan Tim Pengaduan akan melaporkan ke Wakil Direktur Administrasi Sumber Daya Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali sesuai catatan keluhan klien. 9. Jika masalah tidak bisa diselesaikan Wakil Direktur Administrasi Sumber Daya Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali, akan melaporkan kepada Direktur untuk di tindaklanjuti. 10. Jika masalah tidak bisa diselesaikan oleh Direktur maka disampaikan melalui Humas untuk menindaklanjuti hal tersebut dengan berkoordinasi dengan Departemen lain dan atas saran-saran dari Direksi. 11. Petugas menghubungi klien melalui telepon atau bersurat sesuai hasil penyelesaian pengaduan dari manajemen Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali. 		
5. Unit Terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Penanganan Pengaduan. 2. Ketua Tim Kerja 3. Management 		