



LAPORAN REKAPITULASI TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD Dr. SOEGIRI LAMONGAN
Bulan : April 2021

No	Uraian	Jumlah	Saluran Pengaduan	Bagian / Bidang / Instalasi / Ruang Yang Dilaporkan	Hal yang dilaporkan	Tindak lanjut	Ket
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat bulan April 2021 RSUD Dr. Soegiri Lamongan.	4 kali	<ul style="list-style-type: none">➤ 4 Pengaduan Melalui Kotak Saran➤ 0 Pengaduan langsung melalui Sipirssa➤ 0 Pengaduan melalui Media Elektronik➤ 0 Pengaduan melalui Media Cetak➤ 0 Pengaduan langsung melalui Ruangan	Farmasi	<p>Saya tidak tahu salah saya, saya kontrol jam 9 pagi, jam 2 masih antri farmasi. Ibu saya duduk di kursi roda 6 jam.</p> <p>Kritik dan saran : Kurang cepat, orang sakit duduk 7 jam.</p> <p>Laporan : Muhamad Nur Waru Lor 081232513078</p>	Menindaklanjuti surat keluhan pelanggan tentang pelayanan obat di depo Farmasi RSUD Dr. Soegiri Lamongan, pelayanan obat pasien obat rawat jalan dilaksanakan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan obat membutuhkan waktu dan ketelitian, meliputi : telaah resep sebelum resep disiapkan (Telaah nama, umur, jenis kelamin, dan berat badan pasien, nama dan paraf dokter, tanggal resep, ruang atau unit asal resep, bentuk, kekuatan sediaan, stabilitas, aturan, cara atau teknik penggunaan, ketepatan indikasi, dosis dan waktu penggunaan, duplikasi pengobatan, interaksi, kontra indikasi	

					<p>dan efek samping), penyiapan atau peracikan obat, verifikasi resep sebelum obat diberikan (prinsip 7 benar : Benar Pasien, Benar Indikasi, Benar Obat, Benar Dosis, Benar Cara Pemberian, Benar Waktu Pemberian, Benar Dokumentasi).</p> <p>Kami meminta maaf atas ketidaknyamanan pelayanan yang kami berikan dan kami ucapkan terimakasih atas kritik dan saran yang telah kami terima guna peningkatan pelayanan di RSUD Dr. Soegiri Lamongan. Terimakasih.</p> <p style="text-align: center;">[Ka Instalasi Farmasi]</p>		
				<p>Pelayanan</p>	<p>Apakah pengguna kartu BPJS KIS tidak diwajibkan bertanya tentang keadaan pasien setiap kali ada pemeriksaan?</p> <p>Kritik dan saran : Jangan karena keluarga pasien anggota staf karyawan RS Soegiri, begitu diperlakukan lebih sopan, diistimewakan, diijinkan jaga di dalam ruangan pasien</p>	<p>Menindaklanjuti surat komplain yang bapak berikan kepada kami mengenai pertanyaan kondisi pasien saat pemeriksaan, pada dasarnya semua pasien yang di rawat di RSUD Dr. Soegiri boleh dan bisa bertanya tentang kondisi pasien, tetapi informasi ini hanya diberikan kepada pasien atau keluarga yang bertanggung jawab terhadap pasien dan informasi tersebut didapatkan dari orang yang kompeten dibidangnya.</p> <p>Untuk masalah penunggu pasien di ICCU. Ruang ICCU mempunyai aturan, bila pasien kondisi kritis boleh ditunggu oleh 1 orang keluarga.</p>	

					<p>Laporan : Suhartono Dusun Kebet 085707956094 Rabu, 21 April 2021</p>	<p>Sedangkan bila kondisi tidak kritis, maka pasien boleh dikunjungi disaat jam kunjung. Terkait dengan masalah tersebut kami telah melakukan pembinaan kepada petugas di Ruang ICCU agar melaksanakan komunikasi yang baik dan tidak mudah melakukan diskriminasi terhadap siapapun sehingga tidak ada toleransi terhadap aturan yang telah ada. Kami dari manajemen mohon maaf dan akan berupaya untuk melakukan perbaikan pelayanan. Dan kami mengucapkan terima kasih atas masukan dan perhatian terhadap pelayanan kami demi RSUD Dr. Soegiri semakin baik.</p> <p style="text-align: center;">[Ka Subbid Yan Per]</p>	
				Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terkhusus perawat laki di ruang ICCU jantung kurang sopan saat melayani keluarga pasien (<i>ngecek</i> pasien). 2. Keluarga pasien pengguna BPJS KIS kenapa gak diijinkan jaga di kamar pasien, sedangkan karyawan RS Soegiri lebih dikedepankan. <p>Kritik dan saran : 1. Lebih disopankan perilaku</p>	<p>Sebelumnya kami ucapkan terima kasih kepada ibu Siti Aslikha yang telah memberikan masukan kepada pelayanan kami. Kami sudah klarifikasi dan sekaligus melakukan pembinaan terhadap perawat di Ruang ICCU untuk memberikan pelayanan yang baik.. Di Ruang ICCU memiliki aturan dala menunggu pasien. Bila pasien kritis maka boleh ditunggu 1 orang keluarga dan bila pasien tidak kritis maka tidak boleh ditunggu kecuali saat ada jam</p>	

				<p>perawat laki saat di mintai pertanyaan terhadap keluarga pasien</p> <p>2. Teguran lisan saat ada keluarga pasien besok</p> <p>Laporan : Siti Aslikha Dusun Kebet 085707956094 Jum'at, 23 April 2021</p>	<p>kunjungan demi ketenangan pasien yang dirawat. Aturan ini berlaku untuk semua status layanan pasien.</p> <p>Kami telah menyampaikan kepada perawat di Ruang ICCU bahwa tidak ada diskriminasi dan toleransi terhadap aturan tersebut. Tentang masalah komunikasi petugas kami telah melakukan pembinaan dan kami meyampaikan maaf atas ketidaknyamanan ini. RSUD Dr. Soegiri berupaya untuk menjadi lebih baik.</p> <p style="text-align: center;">[Ka Subbid Yan Per]</p>
			Pelayanan	<p>1. Mengapa pengguna kartu BPJS KIS selalu di kebelakangkan?</p> <p>2. Ketidak sopanan perawat laki di ICCU Jantung saat melayani keluarga pasien.</p> <p>Kritik dan saran :</p> <p>1. Sebaiknya pemberian pelayanan terhadap keluarga pasien tidak harus dibeda-bedakan</p> <p>2. Antara pasien penggguna dana kas, jamkesmas, BPJS Mandiri, BPJS KIS mengapa selalu ada pertentangan?</p>	<p>Berdasarkan surat komplain yang saudara berikan kepada kami, bahwa semua pasien yang di rawat di RSUD Dr. Soegiri boleh dan bisa bertanya tentang kondisi pasien, tetapi informasi ini hanya diberikan kepada pasien atau keluarga yang bertanggung jawab terhadap pasien dan infomasi tersebut didapatkan dari orang yang kompeten dibidangnya.</p> <p>Mengenai ketidaksopanan perawat yang terjadi. kami telah melakukan pembinaan kepada petugas di Ruang ICCU agar melaksanakan komunikasi yang baik dan tidak mudah melakukan diskriminasi terhadap siapapun sehingga tidak ada toleransi terhadap aturan yang telah ada.</p>

				<p>Laporan : Sekarwati Dusun Kebet 085707956094 Sabtu, 24 April 2021</p>	<p>Kami dari manajemen mohon maaf dan akan berupaya untuk melakukan perbaikan pelayanan. Kami mengucapkan terima kasih atas masukan dan perhatian terhadap pelayanan kami demi RSUD Dr. Soegiri semakin baik.</p> <p style="text-align: center;">[Ka Subbid Yan Per]</p>
--	--	--	--	---	--

Lamongan, 24 Mei 2021

DIREKTUR

PEMERINTAH KABUPATEN
RSUD Dr. SOEGIRI LAMONGAN



dr. MOH. CHAIDIR ANNAS, M.MKes

Pembina Utama Muda

NIP. 19661113 199703 1 002