

**TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN MARET TAHUN 2020**

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	STATUS (SELESAI/ BELUM SELESAI)	KETERANGAN (BELUM SELESAI)	NAMA, PARAF KA INST / KARU / KASUBAG /KABID
1	-	Identitas pemberi saran/kritik, kosong	KOTAK SARAN	- Perbaiki pelayanan ke pasien - Perhatikan gizi pasien, jangan hanya telur, tahu, tempe tiap hari. - Sarana dan prasarananya masih jauh tertinggal dibanding daerah lain. - Menu makanan pasien masih kurang, bahkan sangat kurang dibanding RSUD lain yang pernah saya ketahui	Sudah dikoordinasikan dengan bagian terkait, untuk segera diperbaiki dan ditingkatkan pelayanannya.	SELESAI		
2	-	REZA WAHYU P	KOTAK SARAN	POLI UMUM: Dokter klinik umum ra sabar, cuek.	Sudah dikoordinasikan dengan bagian terkait agar lebih ramah dalam melayani pasien	SELESAI		
3	Rabu, 11 Maret 2020	Dega Panji Setyawan	LANGSUNG	Ditawari pekerjaan oleh seseorang bernama Aldi yang dikenal dari saudara. Namun, haru membayar sejumlah uang Rp 2.500.000,- . Seiring berjalannya waktu, oknum tersebut terus meminta sejumlah uang dengan mengatasnamakan HRD RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen (Bp. Pamungkas)	- Memberikan informasi kepada pasien bahwa hal tersebut merupakan modus yang dilakukan oknum tertentu untuk mendapatkan keuntungan. - Memberikan himbauan agar masyarakat tidak mudah tergiur dengan lowongan pekerjaan yang ditawarkan oknum tertentu khususnya bila oknum tersebut	SELESAI		

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	STATUS (SELESAI/ BELUM SELESAI)	KETERANGAN (BELUM SELESAI)	NAMA, PARAF KA INST / KARU / KASUBAG /KABID
					meminta sejumlah uang.			
4	-	EBI SUNARTO (Pakel, Gebang, Sukodono)	KOTAK SARAN	RUANG CEMPAKA: Mohon perawat di ruang Cempaka agar lebih ramah	Melakukan pembinaan agar dalam pelayanan lebih ramah	SELESAI		
5	-	Identitas pemberi saran/kritik, kosong	KOTAK SARAN	POLI JANTUNG: Perawat di poli jantung sron dal sron dol, tidak ramah.	– Melakukan pembinaan agar dalam pelayanan lebih ramah – Tenaga administrasi agar tidak ikut menjelaskan ke pasien	SELESAI		
6	-	PRAMONO	KOTAK SARAN	POLI JANTUNG: Perawat di poli jantung tidak ramah, sadis, galak.	Melakukan pembinaan bahwa dalam pelayanan harus ramah dan santun	SELESAI		
7	-	RAHAYATI (Tunjungan)	KOTAK SARAN	POLI THT: Perawat di poli THT sadis, tidak ramah	Melakukan pembinaan bahwa dalam pelayanan ramah dan senyum. Sapa, santun	SELESAI		

**TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN APRIL TAHUN 2020**

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	STATUS (SELESAI/ BELUM SELESAI)	KETERANGAN (BELUM SELESAI)	NAMA, PARAF KA INST / KARU / KASUBAG /KABID
1	Senin. 20 April 2020 (10.20 WIB)	Identitas pemberi saran/kritik, kosong (+62 856-9492- 0541)	WA	POLIKLINIK JANTUNG: Perawat disitu judes2 kasar2.galak sm pasien yg udah tua.jadi males nganterin simbah kontrol. Kmarin tgl brp saya lupa,namanya org tua blm pernah ditensi pakai alat baru...bukanya dijelasi atau dicontohi,simbah udah tua mana ngerti.malah dibentak2...trus seakan2 mo megang aja jijik,kayak kita nularin penyakit aja...belum tentu,bisa jg perawatnya.jadi kesel klo inget. Itu perawat perempuan udah berumur jg...sy g sempet lihat name take nya,agak kurus...dinas dipoli jantung kayaknya soalnya dia masuk kesitu. Di rsud sragen itu kebanyakan yg judes dan kasar mlh perawat perempuan. Kita pasien datang ke rumah sakit itu untuk berobat bukan utk main2...klo dilayani kyk gitu bukannya sembuh tp tambah sakit iya.	Sudah ditindaklanjuti dengan melakukan pembinaan kepada staff terkait, agar dalam pelayanan harus ramah dan mengimplementasikan 3S (Senyum, Sapa, Santun.)	SELESAI		

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	STATUS (SELESAI/ BELUM SELESAI)	KETERANGAN (BELUM SELESAI)	NAMA, PARAF KA INST / KARU / KASUBAG /KABID
2	Senin, 20 April 2020 (20.23 WIB)	WALI PASIEN A/N MARINTIS DAHONO S (0856-4392-2457)	WA	RUANG WIJAYA KUSUMA : Saya wali pasien Marintis Dahono Sasantiningasih ruang Wijaya Kusuma no 7, ingin mengajukan keluhan kepada pengelola ruang Wijaya Kusuma. Saya dan Ibu saya mendapatkan perlakuan sangat kasar secara verbal oleh salah satu perawat perempuan dengan ciri-ciri: - bernama Fitrianita -perawat jaga jam 18.00 di Wijaya Kusuma -bertubuh ramping, menggunakan jilbab, memakai seragam ungu Kronologis: Ibu saya mengalami sakit kepala hebat berturut-turut sejak 4 hari sebelumnya dan meracau saat sudah tidak tahan dengan sakitnya, beliau tidak bisa tidur selama 4 hari itu juga. Hari ini, Ibu saya mengalami sakit kepala hebat lagi sejak jam 17.00, rasa sakit masih ditahan sampai jam 17.45 kemudian beliau tidak sanggup lagi dan mulai meracau sehingga saya walinya menekan tombol bantuan untuk perawat. Perawat perempuan tersebut kemudian datang dengan membawa infus baru dan menanyakan keluhan, lalu saya jelaskan keadaan pasien. Ibu saya (pasien) kemudian menanyakan "apakah obat injeksinya sudah tidak diberikan	Sudah ditindaklanjuti dengan melakukan pembinaan kepada staff terkait, agar dalam pelayanan harus ramah dan mengimplementasikan 3S (Senyum, Sapa, Santun.)	SELESAI		

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	STATUS (SELESAI/ BELUM SELESAI)	KETERANGAN (BELUM SELESAI)	NAMA, PARAF KA INST / KARU / KASUBAG /KABID
				lagi, mbak?" lalu dia menjawab dengan nada tinggi penuh intimidasi dan perkataan ketus "Sudah tidak ada lagi! Obatnya ya cuma bla..blaa..blaa..!" yang membuat saya dan ibu saya (pasien) terkejut mendengarnya. Saya kemudian merespon, "Masa obatnya gitu doang di VIP?". Perawat tersebut kembali menjawab pertanyaan saya dengan cara yang sama seperti sebelumnya, kasar dan arogan. Sebentar kemudian dia kembali dengan membawa obat oral analsik dan racikan, menyerahkannya dan melanjutkan bersikap kasar seperti sebelumnya. Kenyataannya pada jam 19.00 ibu saya masih mendapatkan suntikan intravena. Saya sebagai wali pasien dan Ibu saya sebagai pasien yang dalam keadaan lemah, kalut dan cemas diperlakukan secara abusive di tempat kami mencari kesembuhan. Kami merasa sangat kecewa dan sakit hati dengan pelayanan yang kami terima. Ibu saya (pasien) datang dengan fisik dan psikologis yang lemah, beliau berobat bukan hanya untuk kesembuhan fisiknya saja tetapi juga untuk pemulihan mentalnya supaya sehat lagi seperti sedia kala. Terima kasih, jika pesan ini sempat dibaca kemudian menjadi bahan evaluasi.				

**TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN MEI TAHUN 2020**

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	STATUS (SELESAI/ BELUM SELESAI)	KETERANGAN (BELUM SELESAI)	NAMA, PARAF KA INST / KARU / KASUBAG /KABID
1	Senin, 5 Mei 2020 (09.12 WIB)	Identitas pemberi saran/kritik, kosong. (+6281803189740)	SMS	TPPRI: Pelayanan di Loker 9 buruk. Setiap bicara sama orang umum selalu nge-gas, bentak- bentak. Tidak seperti bicara sama petugas poli.	Sudah diberikan informasi bahwa kesalahpahaman tersebut terjadi karena adanya keterbatasan tata ruang yang minim di loket 9 dan adanya pembatas kaca yang tinggi serta lubang kecil membuat tidak nyaman dalam memanggil atau menyampaikan edukasi kepada pasien saat mendaftar, apalagi dengan adanya pandemi covid 19 yang mewajibkan semua untuk memakai masker sehingga petugas terdengar keras dalam menyampaikan pesan kepada pasien. Meski demikian hal ini akan tetap menjadi masukan dan akan ditindak lanjuti dengan pembinaan terhadap staf atau petugas utk selalu menerapkan sikap (3S) senyum sapa dan santun.	SELESAI		
2	Jumat. 8 Mei 2020 (12.20 WIB)	Identitas pemberi saran/kritik, kosong.	WA	IGD: Kami dari Ngawi, sampai di RS jam 05.30. Masuk IGD hanya ada 1 perawat yang sedang menangani pasien. Saya disuruh	– Sudah dikoordinasikan dengan bagian terkait agar lebih transparan dalam memberikan	SELESAI		

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	STATUS (SELESAI/ BELUM SELESAI)	KETERANGAN (BELUM SELESAI)	NAMA, PARAF KA INST / KARU / KASUBAG /KABID
		(+62 813-3542-8138)		nunggu diluar untuk discreening dulu. (Setelah) Kami menunggu beberapa saat, akhirnya ada petugas satpam yang menscreening. Saya (antri) nomor dua, sebelum saya sudah ada 1 pasien sedang antri. Akhirnya antrian di IGD ada beberapa orang setelah saya. Mereka sudah disuruh masuk semua, tapi saya disuruh menunggu dulu. Saya bertanya lagi di IGD, disuruh menunggu lagi, “Nunggu perintah dokter,” kata satpam. Akhirnya sampai pergantian shift pagi, kami belum dipanggil. Saya kira di IGD penanganannya cepat, ternyata? Jam 8 saya bertanya lagi di ruang perawat IGD, baru ditanya “Sudah daftar?” saya jawab “Belum”. Kenapa dari tadi tidak dikasih tahu suruh daftar dulu? Pasien yang setelah kami saja sudah dilayani, sedangkan kami disuruh menunggu 2 jam. Mohon alur pelayanannya diperjelas ya, sama jangan main HP aja. Soalnya waktu saya masuk sudah ada perawat dan dokter memegang HP. Kami ke RS hari Kamis pagi. Terima kasih. Oiya, saya tahu ini ada prosedur Covid, ada triase juga, tapi kalau sudah selesai menangani pasien satu, yang	informasi kepada pasien. – Sudah dikoordinasikan dengan bagian terkait, untuk segera diperbaiki dan ditingkatkan pelayanannya.			

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	STATUS (SELESAI/ BELUM SELESAI)	KETERANGAN (BELUM SELESAI)	NAMA, PARAF KA INST / KARU / KASUBAG /KABID
				lain mohon segera dipanggil. Yang namanya IGD itu urgent, pasien biar masuk dulu sambil keluarga pasien dikasih info suruh dftar.				
3	Minggu, 17 Mei 2020 (16.06 WIB)	DWI (+62 858-9533- 1280)	WA	RUANG MELATI: Saya atas nama dwi dan yg sy rawat diruang melati baru diagnosa tetanus3. Melporkn klau yang perwat sibuk dengan hpnya masing masing...apakah itu juga sbgian dri aturan dirsud srgen? Selamat siang ,apakah penanganan di rsud srgen memang lelet ya padhl sy bayar umum tnpa mngunakn krtu bpjs yg justru mlh diabaikn. Sya mohon,mohon sya sngat memohon kpda pihak rsud untuk lebih ketat menangani bpk saya,bpak saya diruang tetanus 3 skrng butuh cpat penanganan,,sya mohon berikan prhtkan prwtan kpda bpk saya□□	– Koordinasi dengan bagian terkait supaya mengurangi penggunaan alat komunikasi (HP) saat jam kerja dan mengimplementasikan komunikasi efektif, petugas ramah dan melayani dengan baik. – Sudah dikoordinasikan dan dilakukan tindaklanjut atas masukan yang diberikan keluarga pasien.	SELESAI		
4	Selasa, 19 Mei 2020	KELUARGA PASIEAN A/N IDIAH SUSILOWATI (Sragen Manggis RT 010/004, Sragen Wetan, Sragen.)	LANGSUNG	TPPRJ: Pasien datang dan hendak mendaftar ke Poli , namun tidak mendapat kuota periksa.	– Pasien sudah disarankan dan bersedia untuk datang dan periksa di hari lain (sesuai jadwal karena kuota periksa di hari tersebut memang sudah penuh. – Pasien didampingi dan dibantu untuk mengurus kelengkapan Jasa Raharja di Ruang Rekam Medis.	SELESAI		

**TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN JUNI TAHUN 2020**

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	STATUS (SELESAI/ BELUM SELESAI)	KETERANGAN (BELUM/ SELESAI)	NAMA, PARAF KA INST / KARU / KASUBAG /KABID
1.	Kamis, 4 Juni 2020 (13.12 WIB)	SRI SRAGEN	FB	RUANG HEMODIALISA : Kepada pihak atasan RSUD, mnta tolong usulkan kursi roda buat ruang HD, kasihan buat pasien yg habis HD sama pasien HD yang tidak bisa berjalan, tidak ada kursi untuk menuju tempat parkir,,,,termasuk saya sendiri tidak bisa berjalan, tp kursi roda d ruang HD tidak ada,,, Terima kasih atas perhtiannya pihak RSUD,,, (Maaf Buk/Pak saya usul disini karena tidak tahu harus usul ke siapa)	Memberikan penjelasan kepada pasien bahwa, sebenarnya utk kursi roda sudah tersedia di ruang HD. Mungkin terkadang ada beberapa pasien yg lupa untuk mengembalikan ke ruangan HD setelah dipakai. Meskipun demikian akan menjadi bahan evaluasi bagi kami agar kejadian tersebut tidak terulang kembali. Untuk selanjutnya jika pasien ingin menyampaikan saran atau kritik diarahkan melalui : 1. Langsung ke Petugas ruangan (HD) 2. Kotak saran yang tersedia 3. WA : 08112650001	SELESAI		
2.	Rabu, 10 Juni 2020 (06.52 WIB)	+62 822-2607-5111	WA	LOKET ANTRIAN TPPRJ : MOHON SECURYTI YANG JAGA MALAM UNTUK MENERTIBKAN ANTRIAN DAFTARAN ... jangan bersifat msa bodoh.. saya numpuk KTP jam 16.00.. paginya nggak dapat no antrian untuk periksa... PADAHAL PASIEN HABIS OPRASI... TOLONG SATPAM yang profesional.	Sudah dilakukan koordinasi dengan pihak security dan segera ditindaklanjuti.	SELESAI		
3.	Senin, 15 Juni	+62 822-2607-	WA	LOKET ANTRIAN TPPRJ :	Sudah dilakukan koordinasi dengan pihak	SELESAI		

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	STATUS (SELESAI/ BELUM SELESAI)	KETERANGAN (BELUM/ SELESAI)	NAMA, PARAF KA INST / KARU / KASUBAG /KABID
	2020 (06.20 WIB)	5111		MOHON DI BENAHI SISTIM PENGAMBILAN NO PENDAFTARAN	security dan segera ditindaklanjuti.			
4.	Senin, 15 Juni 2020	KURNIA AYU RAHMAWATI	KOTAK SARAN	IGD: - Dokter IGD kurang ramah, dilihat dulu kondisi pasien, jangan terlalu judes, acuh. - Untuk poliklinik jangan dilompat-lompat, kalau nomor 10 yang dipanggil urutan 10.	Sudah dikoordinasikan dengan staff terkait agar lebih ramah dalam melayani pasien dan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Santun) dalam melayani pasien.	SELESAI		
5.	Senin, 15 Juni 2020	-	KOTAK SARAN	RUANG CEMPAKA: Perawat yang bernama Suster Uma, jangan terlalu resek terhadap pengunjung, kepada pengunjung tidak sopan, dan tidak beretika (bawel, gajinya kecil kali ya ?, dll)	– Pembinaan SDM agar memberikan informasi dan cara berkomunikasi yang lemah lembut dan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Santun) – Koordinasi dengan bagian security tentang penjagaan pengunjung oleh security.	SELESAI		
6.	Kamis, 18 Juni 2020	IBU EKO, DKK.	LANGSUNG	LOKET ANTRIAN TPPRJ: – Pasien Poliklinik Oncologi sudah berkali- kali antre nomor antrian tapi tidak pernah mendapatkan antrian. Padahal obat pasien sudah habis dan ada pasien yang periksa untuk keperluan mencari rujukan ke RS lain. – Pasien juga mempertanyakan adanya kotak di depan pintu utama lantai 2 yang digunakan untuk mengumpulkan berkas antrian, apakah memang ketentuan dari RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen atau inisiatif siapa? Bila adanya kotak	Sudah dilakukan rapat koordinasi yang melibatkan Wadir Pelayanan dan Mutu, Sekretariat dan Pihak Security. Dan diperoleh kebijakan sebagai berikut : 1. Tumpukan antrian di kotak/kaleng depan pintu masuk, TIDAK BERLAKU (TIDAK DILAYANI). 2. Mulai Senin 22 Juni 2020, pengambilan kartu untuk mengambil nomor antrian dilayani pukul 05.00 s/d 10.00 WIB) 3. Pasien yang datang dan mendapat antrian lebih dari kuota, akan dilayani pada hari berikutnya. (Bila pasien tidak hadir pada	SELESAI		

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	STATUS (SELESAI/ BELUM SELESAI)	KETERANGAN (BELUM/ SELESAI)	NAMA, PARAF KA INST / KARU / KASUBAG /KABID
				tersebut bukan merupakan peraturan dari RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen, pasien meminta untuk dihilangkan saja dan antrian yang dkumpulkan dalam kotak tersebut untuk tidak dilayani. – Pasien agar bisa diberi kepastian untuk mendapatkan nomor antrian pemeriksaan.	hari tersebut maka mengulangi proses antrian dari awal) 4. Pasien yang sudah mendapat kartu untuk mengambil nomor antrian, datang lebih dari pukul 10.00 WIB, TIDAK DILAYANI (HANGUS) 5. Pengumuman ini berlaku untuk poliklinik yang menerapkan pembatasan jumlah pasien.			
7.	Selasa, 30 Juni 2020	TRI NOVI DIANTI	GOOGLE REVIEW	BAGIAN LOKET PENDAFTARAN : Kenapa bagian pendaftaran di Rumah Sakit ini tidak ramah sekali? Sungguh mengecewakan. Kalau capek tidak usah bekerja, daripada wajah cemberut dan jawaban tidak mengenakan pada pasien.	Sudah ditindaklanjuti dengan melakukan pembinaan kepada staff, agar menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Santun) dalam melayani pasien.	SELESAI		

**TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN JULI TAHUN 2020**

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	STATUS (SELESAI/ BELUM SELESAI)	KETERANGAN (BELUM/ SELESAI)	NAMA, PARAF KA INST / KARU / KASUBAG /KABID
1.	Rabu, 1 Juli 2020 (18.08 WIB)	SRIPON (+62 852-2566- 6057)	WA	Ruang HD : “Pak/bu, minta tolong untuk diusulkan penambahan kursi roda di Ruang HD. Karena kursi roda kadang hilang (tidak ada di tempat) tidak tahu dipindahkan kemana. Sekarang ada kursi roda lama, tidak ada pancikan (tempat untuk meletakkan kaki). Kasihan saya yang tidak bisa berjalan dan hanya bisa duduk di kursi roda, kalau pancikannya tidak ada, saya juga jadi sulit. Nanti kalau ada kursi roda baru, saya bersedia bertanggung jawab menjaga agar tidak hilang lagi. Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih” ----- Pak/bu minta tlg,usulin kursi roda lg donk buat ruang hd,yg ada pancikane,,,soalnya kursi rda hlg gk tau d pindahn WOWO k mn? skrg ada sih kursi rda jdul,cmn pancikane gk ada,kasihan aq,gk bs jln,bs dduk d kursi rda tp klw pncikane gk ada,kakiku jg gk bs,,, pliiiiiiissss,,,ntar klw ada kursi rda bru,aq dech yg tnggung jwb njaga biar gk hlg lg,,,pliiiiiiissss,,, o ya,ini sya pasien hd rutin/mbahe hd,nma sya	Sudah ditindaklanjuti dan diinformasikan kepada pasien terkait bahwa penambahan kursi roda sedang dalam proses pengadaan.	SELESAI		

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	STATUS (SELESAI/ BELUM SELESAI)	KETERANGAN (BELUM/ SELESAI)	NAMA, PARAF KA INST / KARU / KASUBAG /KABID
				sripon,8 thn jd pnghuni hd sbnrnya slma 7thn lbh bs jln sndiri,ini krn hbs jtuh jd gk bs jln,,,jd,mnta toloooooooooonng bngt kursi roda yg ada pancikane,atas bntuane pak didik,sya ucapin mksh bngt pokoknya,,,				
2.	Rabu, 29 Juli 2020 (12.09 WIB)	-	WA	BAGIAN LOKET PENDAFTARAN RJ: Selamat pagi .. Pimpinan rsud Sragen.saya pasien yang kmaren priksa di RS.mohon maaf sebelumnya pegawai di loket 6 pelayanannya tidak ramah ,cara bicaranya membentak,dan tolong dikoreksi lagi ,Uda berkali" saya melihat sebagian pegawainya memang tidak ramah pada pasien lainnya.Dan di loket pengambilan obat lama bnget,memang di kasih no antrian tapi masih banyak pasien yang mengantri pegawainnya malah pulang dan tidak membantu pegawai yg lain.tolong pimpinan rsud mengoreksi kinerja mereka . terimakasih.	Sudah diteruskan dan sudah ditindaklanjuti dengan melakukan pembinaan kepada staff, agar menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) dalam melayani pasien	SELESAI		

**TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN AGUSTUS TAHUN 2020**

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	STATUS (SELESAI /BELUM SELESAI)	KETERANGAN (BELUM/ SELESAI)	NAMA, PARAF KA INST / KARU / KASUBAG /KABID
NIHIL								

**TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2020**

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	STATUS (SELESAI /BELUM SELESAI)	KETERANGAN (BELUM/ SELESAI)	NAMA, PARAF KA INST / KARU / KASUBAG /KABID
1.	Rabu, 30 September 2020	+6282227130760	SMS	BAGIAN LOKET PENDAFTARAN : Sekedar kritik, Perawat di kamar Mawar pelayanannya tidak ramah. Dimintai bantuan kurang merespon. Sama satpamnya, bicara dengan orang dia membentak. Menanyai juga membentak, seperti mau mengajak bertengkar. Mohon diperbaiki.	Sudah ditindak lanjuti dengan melakukan pembinaan terhadap staff terkait dan selalu diingatkan agar menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) dalam melayani pasien	SELESAI		

**TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN OKTOBER TAHUN 2020**

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	STATUS (SELESAI /BELUM SELESAI)	KETERANGAN (BELUM/ SELESAI)	NAMA, PARAF KA INST / KARU / KASUBAG /KABID
NIHIL								

**TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN NOVEMBER TAHUN 2020**

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	STATUS (SELESAI/ BELUM SELESAI)	KETERANGAN (BELUM/ SELESAI)	NAMA, PARAF KA INST / KARU / KASUBAG /KABID
1	Sabtu, 28 November 2020	Erlana Wati erlanawati477@gm ail.com	Email	dimana hak kami untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari rsud sragen?kenapa pelayanan pasien yang menggunakan bpjs berbeda dengan yang tidak menggunakan bpjs?apa alasanya? kenapa perawat yang di bagian pendaftaran itu galak?tanya pasien kok bentak bentak?tanya baik baik kan bisa kenapa harus bentak bentak?apa karena pasien menggunakan bpjs?	Sudah ditindak lanjuti dengan melakukan pembinaan terhadap staff terkait dan selalu diingatkan agar menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) dalam melayani pasien			

**TINDAK LANJUT KRITIK & SARAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN
BULAN DESEMBER TAHUN 2020**

NO	HARI DAN TANGGAL	NAMA PEMBERI KRITIK / SARAN	MEDIA	MATERI KRITIK & SARAN	PENYELESAIAN	STATUS (SELESAI/ BELUM SELESAI)	KETERANGAN (BELUM/ SELESAI)	NAMA, PARAF KA INST / KARU / KASUBAG /KABID
1	Senin, 7 Desember 2020	Paseien A/n Suyatmi Bandung Rt 16, Plupuh, Sragen	LANGSUNG	Pasien Oncologi (BPJS) diarahkan untuk melakukan pemeriksaan Lab PA di RS UGM Yogyakarta. Keluarga pasien merasa keberatan bolak-balik karena jarak yang jauh, apakah tidak bisa RSSP yang memfasilitasi. Apakah tidak bisa pemeriksaan PA dilakukan di RS yang lebih dekat?	Sudah diberikan penjelasan kepada pasien bahwa, hal tersebut sudah sesuai dengan prosedur dari BPJS. Dokter merujuk karena alat penunjang medis yang digunakan di RS Rujukan lebih memadai	SELESAI		
2	Jumat, 29 Desember 2020	Henny Mageru Kidul		Barang untuk pasien R. Isolasi berupa makanan (ayam), yang dititipkan ke petugas satpam tidak sampai ke penerima.	Menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan mengenai kiriman makanan (ayam) yang diterima Satpam untuk Pasien Covid-19 yang dirawat di Ruang Isolasi RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen, dengan menindaklanjuti dan melakukan investigasi dan evaluasi terhadap pihak terkait.	SELESAI		