RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Jl. Raya Sukowati No. 534 Sragen	PENANGANAN KELUHAN PADA UNIT PELAYANAN DI JAM KERJA OLEH PELAKSANA HUMAS		
	No. Dokumen 0855/039/2019	No. Revisi 00	Halaman 1/1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal terbit 14 Januari 2019	Ditetapkan Direktur, dr. Didik Haryanto NIP. 19650510 200012 1 002	

PENGERTIAN	Suatu proses interaksi antara pihak rumah sakit dengan pasien dan keluarga pasien dalam penyampaian keluhan di dalam jam kerja.
TUJUAN	1. Sebagai standarisasi dalam penanganan keluhan pada unit pelayanan di dalam jam kerja. 2. Tercapainya kepuasan pasien.
KEBIJAKAN	Keputusan Direktur RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Nomor 445/120/039/2019 tentang Panduan Manajemen Komplain RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen
PROSEDUR PELAKSANAAN	1. Ucapkan salam. *"Selamat pagi/siang/sore/malam"* 2. Pastikan identitas pasien. *"Bisa disebutkan nama dan tanggal lahir Bapak/Ibu"* 3. Ciptakan sausana yang nyaman dan hindari tampak lelah. 4. Perkenalkan diri dan jelaskan tugas dan peran Anda. *"Perkenalkan nama saya ..... saya bertugas untuk ...."* 5. Terima keluhan dari pasien 6. Catat keluhan pasien di formulir pengaduan untuk ditindak lanjuti hari itu juga. 7. Meminta jawaban pada unit terkait saat itu juga 8. Menyampaikan jawaban kepada pasien sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh unit terkait 9. Jika pasien tidak puas dengan jawaban dari unit terkait, sampaikan ke pihak manajemen (bidang atau bagian terkait) 10. Minta jawaban atas keluhan dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soehadi Prijonegoro secepat mungkin atau paling lambat 2 x 24 jam atas keluhan yang tidak bersifat medis. 11. Sampaikan jawaban kepada pasien secara langsung (bila keluhan bersifat non medis dan ditemani oleh bidang pelayanan (bila keluhan bersifat medis) sebagai jawaban resmi dari pihak manajemen.
UNIT TERKAIT	Pelaksana humas