RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Jl. Raya Sukowati No. 534 Sragen	PENANGANAN KELUHAN PADA UNIT PELAYANAN DI LUAR JAM KERJA OLEH SUPERVISI		
	No. Dokumen 0856/039/2019	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 luar jam kerja.
TUJUAN	1. Sebagai standarisasi dalam penanganan keluhan pada unit pelayanan di luar 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. Supervisi keperawatan menerima laporan keluhan pasien 6. Supervisi keperawatan menyelesaikan keluhan pasien saat itu juga. 7. Jika tidak terselesaikan Supervisi keperawatan minta bantuan pelaksana humas untuk di sampaikan ke manajemen (bidang atau bagian terkait) keesokan harinya. 8. Keluhan yang bersifat medis, akan disampaikan kepada bidang pelayanan 9. Minta jawaban atas keluhan dengan pihak yang terkait berdasarkan standar RSUD dr. Soehadi Prijonegoro paling lambat 2 x 24 jam atas keluhan yang tidak bersifat medis. 10. Sampaikan jawaban kepada pasien secara langsung (bila keluhan bersifat non medis dan ditemani oleh kepala bidang pelayanan (bila keluhan bersifat medis) sebagai jawaban resmi dan pihak manajemen.
UNIT TERKAIT	1. Supervisi 2. Semua Unit Terkait