



PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr SOEDIRAN MANGUN SUMARSO

Jl.Jend. AchmadYani No. 40 Wonogiri 57613
Telp.(0273) 321008 Fax (0273)321042
Email : rsud.soediran@gmail.com web : rsudsoediran.com

NOTA DINAS

Kepada : 1. Para Wakil Direktur
2. Para Kabag/ Kabid
RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kab. Wonogiri

Dari : Direktur RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kab.
Wonogiri

Tembusan : Dewas RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kab.
Wonogiri

Tanggal : 08 Februari 2022

Nomor : 445/049

Sifat : Segera

Lampiran : -

Perihal : Penyampaian Rekapitulasi Kritik dan Saran pada RSUD
dr. Soediran Mangun Sumarso Kab. Wonogiri

Bersama ini kami sampaikan Rekapitulasi Kritik dan Saran yang masuk pada Kotak Saran, SMS aduan dan Website Rumah Sakit Bulan Januari 2022 pada RSUD dr Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri, sebagaimana terlampir.

Sehubungan dengan hal tersebut dimohon bantuan saudara untuk menindaklanjuti sesuai dengan tupoksi masing-masing dan dilaporkan kepada Direktur beserta bukti pelaksanaannya paling lambat 7 (tujuh) hari setelah surat diterima dengan tembusan kepada Kepala Koordinator Unit Aduan dan Informasi.

Demikian untuk menjadikan maklum dan segera untuk ditindak lanjuti.

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO

dr. Adhi Dharma, M.M.
Pembina Tk.I

NIP. 19690303 200212 1 006

SARAN DAN ADUAN
BULAN JANUARI 2022

NO	SUMBER SARAN / ADUAN	NAMA	SARAN ADUAN	LANGKAH PENYELESAIAN/TINDAK LANJUT
1	SMS	08995362837	<p style="text-align: center;">3</p> <p>Mohon maaf saya mau memberi saran. Untuk bagian apotik rawat jalan mohon ditambah apotekernya/ sistemnya diperbaiki karean terlalu lama. Terimakasih semoga RSUD Wonogiri semakin baik</p>	<p style="text-align: center;">4</p> <p>Bersama ini kami sampaikan bahwa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk resep racikan membutuhkan waktu yang lama (standart <60 menit) sedangkan untuk resep non racikan membutuhkan waktu < 30 menit dan selama ini sudah tercapai. 2. Semua resep yang masuk baik rsrep racikan atau non racikan harus melalui double cek 3. Resep yang tidak jelas harus dikonsultasikan dokter lebih dahulu 4. Obat yang tersedia untuk pasien BPJS harus dibelikan dahulu tetapi pasien harus diedukasi terlebih dahulu untuk sabar menunggu. 5. Menunggu permintaan obat dari gudang farmasi membutuhkan waktu.

**EVALUASI HASIL TINDAK LANJUT KRITIK SARAN DAN ADUAN
RSUD dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO KABUPATEN WONOGIRI
TRIWULAN I TAHUN 2022**

NO	TANGGAL /BULAN	KRITIK SARAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	TINDAK LANJUT	PENANGGUNG JAWAB	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT	KET
1	12 Januari 2022	<p>Mohon maaf saya mau memberi saran. Untuk bagian apotik rawat jalan mohon ditambah apotekernya/ sistemnya diperbaiki karean terlalu lama. Terimakasih semoga RSUD Wonogiri semakin baik</p>	SMS	<p>Bersama ini kami sampaikan bahwa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk resep racikan membutuhkan waktu yang lama (standart <60 menit) sedangkan untuk resep non racikan membutuhkan waktu < 30 menit dan selama ini sudah tercapai. 2. Semua resep yang masuk baik rsrep racikan atau non racikan harus melalui double cek 3. Resep yang tidak jelas harus dikonsultasikan dokter lebih dahulu 4. Obat yang tersedia untuk pasien BPJS harus dibelikan dahulu tetapi pasien harus diedukasi terlebih dahulu untuk sabar menunggu. 5. Menunggu permintaan obat dari gudang farmasi membutuhkan waktu 	Kabid Penunjang Medik	Telah dilakukan evaluasi ke Instalsi Farmasi pasien sudah mendapat pelayanan sesuai SOP	

2.	05 Februari 2022	<p>-Pasien a.n Titik Budiarsih positif Covid dirawat di isolasi, Keluarga mengeluhkan pakaian kotor pasien tidak bisa dibawa pulang karena kondisi pasien datang dari Jakarta tidak membawa baju ganti jadi keluarga harus membeli baju untuk ganti pasien.</p> <p>-Saran : Minta kebijakan Rumah Sakit agar baju kotor pasien yang positif covid bisa dibawa pulang untuk dicuci apalagi kondisi pasien adalah pendatang dari luar kota dan mohon baju kotor tidak ditumpuk di kamar pasien.</p>	Aduan Langsung	Unit Aduan sudah berkoordinasi dengan perawat ruang bougenville : keluarga pasien sudah diberi edukasi tentang baju kotor yang infeksius sesuai SOP sudah dimasukkan plastik kuning dan bisa dibawa pulang saat pasien sudah diperbolehkan pulang.	Kabid Keperawatan	Telah dilakukan evaluasi ke Bangsal Bougenville pasien sudah mendapat pelayanan sesuai SOP
3.	11 Februari 2022	Pasien a.n Katni Positif Covid dirawat di Anyelir, keluarga mengeluhkan pasien datang dengan keluhan sakit gigi karena swab positif akhirnya dirawat di Anyelir tapi sudah tiga hari belum di visite dokter gigi, karena pasien mengeluhkan kesakitan di gigi keluarga minta untuk pasien pulang rencana akan dipindahkan berobat ke tempat lain.	Aduan Langsung	Unit aduan sudah berkoordinasi dengan Kepala ruang Anyelir dan memberi edukasi kepada keluarga pasien bahwa karena pasien positif Covid maka DPJP nya adalah dokter Spesialis Penyakit dalam sedang dokter gigi sebagai dokter pendamping, dan Pasien dalam kondisi positif Covid tidak diperbolehkan dibawa pulang sebelum dinyatakan hasil swab negatif.	Kabid Keperawatan	Telah dilakukan evaluasi ke Bangsal Anyelir dan DPJP pasien sudah mendapat pelayanan sesuai SOP

4.	16 Februari 2022	<p>Kalau sakit pasti rujukan nya kesini , terakhir lahiran anak . Suster perawat di ruang melati . Pokoknya ruang ibu dan bayi , galak2nya minta ampunnn . Judesss bgtt , yaallah , pak mending ganti suster deh . Suster galak gtu jgn di pekerjakan kalau gak ikhlas , hari ke 2 sc di paksa berdiri buat jalan2 , alhasil ada barengan yg sampe pingsan . Melayani gak dengan hati tp dengan emosi , bener kita bayar pake bpjs tp gak gtu juga pelayanan nyaa . Bener2 bikin sakit hati</p>	Medsos	<p>Telah di lakukan koordinasi dengan kepala ruang Melati :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan bahwa, sehubungan dengan adanya kasus unggahan di medsos tentang ketidakpuasan pelayanan terhadap pasien diruang Melati RSUD dr.Soediran MS telah dilaksanakan koordinasi dengan seluruh petugas di ruang Melati tentang kronologis kasus, konfirmasi dengan DPJP tentang prosedur pelayanan pasien (prosedur mobilisasi dini pada pasien post SC) dan sudah di lakukan koordiansikan dengan bagian PP. 2. Dari hal tersebut, komitmen dari semua komunikasi dan pelayanan yang lebih baik lagi ke pasien, sehingga bisa meminimalkan terjadinya ketidakpuasan atas pelayanan yang kami berikan. 	Kabid Pelayanan Medik	<p>Telah dilakukan ke Melati sudah sesuai SOP</p> <p>Telaha evaluasi Bangsal pasien mendapat pelayanan sesuai SOP</p>	
----	------------------------	---	--------	--	-----------------------	---	--

5.	25 Februari 2022	Tidak memuaskan pelayanan kurang sat set.. Apa emang pengguna BPJS itu disepelekan, kalo iya mah pintu masuk kasih tulisan super besar TIDAK MELAYANI PENGGUNA BPJS.	Medsos	<p>1. Edukasi kepada yang bersangkutan tentang kebijakan pelayanan di rumah sakit : pelayanan sesuai standar, pemenuhan hak - hak pasien, tidak ada perlakuan diskriminatif.</p> <p>2. Melakukan klarifikasi kepada yang bersangkutan (jikalau memungkinkan) untuk mendapatkan informasi yang spesifik, jenis pelayanan apa yang dianggap kurang maksimal, sehingga tindaklanjut yang dilakukan sesuai dengan konteks masalah yang disampaikan.</p>	Kabid Pelayanan Medik	Telah dilakukan perbaikan pelayanan dengan selalu memberi edukasi kepada pasien dan keluarga	
6.		Obat terlalu mahal dan tidak satupun yang dari Rumah Sakit	WA	<p>1. Pasien tidak teridentifikasi umum atau BPJS dari poliklinik mana sehingga kesulitan menelusur</p> <p>2. Kemungkinan obat tidak diresepkan ke Rumah Sakit tapi langsung ke apotik luar jadi tidak bisa diidentifikasi obatnya</p> <p>3. Obat yang ada di Rumah Sakit adalah obat yang sesuai Fornas dan Formularium Rumah Sakit yang harganya sesuai dengan harga pasaran.</p>	Kabid Penunjang Medik	Telah dilakukan perbaikan pelayanan dengan selalu memberi edukasi kepada pasien	

7.	<p>1. Pelayanan UGD cukup cepat tanggap, namun tandu dorong nya kurang nyaman dan cukup keras apalagi digunakan cukup lama seperti menunggu mendapatkan kamar.</p> <p>2. Pelayanan ICU cukup cepat namun ada kekurangan seperti saya harus memanggil beberapa kali karena terkadang perawat yang jaga kurang (karena saya pasca operasi dan posisi sadar namun masih banyak butuh pertolongan perawat)</p> <p>3. Untuk poliklinik bedah cukup memuaskan karena cepat, serta jarang antri hingga puluhan pasien. Terkadang dokter terlambat untuk masuk tapi dapat dimaklumi karena biasanya masih mengecek pasien lain.</p>	Medsos	<p>1. Ucapan terimakasih atas perhatiannya kepada pelayanan di rumah sakit, terkait dengan tandu IGD. Bahwa setiap sarana prasarana yang ada di rumah sakit disesuaikan dengan standar/ketentuan yang ada. Dilakuakn pengecekan secara berkala.</p> <p>2. Untuk petugas yang di ICU, prinsipnya semua pasein dilayani sesuai dengan kebutuhan pasien. Pelayanan mempertimbangkan kondisi pasien, pasien yang kondisi kurang baik mendapatkan penanganan terlebih dahulu.</p> <p>3. Petugas yang ada dirumah sakit dalam memberikan pelayanan sudah ada prosedurnya. Keterlambatan dokter dalam memberikan pelayanan lebih disebabkan dokter ada tindakan cito/emergensi terhadap pasien ayang lain</p>	Kabid Pelayanan Medik	Telah dilakukan perbaikan pelayanan dengan selalu memberi edukasi kepada pasien	
----	--	--------	--	-----------------------	---	--