

**LAPORAN & TINDAK LANJUT KELUHAN PASIEN RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN JANUARI TAHUN 2023**

No	Nama	Umur	Jenis kelamin	Alamat	No. Telp	Keluhan	Kategori Kasus	Penyelesaian
1	Santoso		Laki-laki			Parkiran di poliklinik terlalu jauh	Instalasi Umum & Logistik	Halaman poliklinik hanya di gunakan untuk drop zone pasien saja dan untuk parkir kendaraan roda 2 maupun roda 4 sudah disediakan di sebelah timur paviliun. Untuk parkir kendaraan roda 2 di khususkan untuk pasien disabilitas.
2						Peralihan nomor antrian poliklinik membuat bingung, terlalu banyak jenis nomor antrian	Rekam Medis	Akan kami sederhanakan, dengan adanya Redesign Rawat Jalan secara perlahan pendaftaran akan dialihkan ke pendaftaran Online
3	Bambang	46	Laki-laki	Jl. Jawa 42		Apakah bisa meminta surat keterangan bahwa keluarga pasien ijin dari perusahaan mengantar orang tua sakit di RSUD dr. Sayidiman Magetan	Bidang Pelayanan	Prosedur pembuatan surat ijin bagi keluarga pasien dilakukan di Bidang Pelayanan

Magetan, 5 Februari 2024

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
di: SAYIDIMAN MAGETAN



dr. ROCHMAD SANTOSO

Pembina Tingkat I

NIP. 19750719 200312 1 003

**LAPORAN & TINDAK LANJUT KELUHAN PASIEN RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN FEBRUARI TAHUN 2023**

No	Nama	Umur	Jenis kelamin	Alamat	No. Telp	Keluhan	Kategori Kasus	Penyelesaian
1			Laki-laki			Keluhan dari pasien klinik dalam, yang sebelumnya daftar di TPP langsung bisa cek ke laboratorium (cek gula darah puasa), sekarang harus pemeriksaan awal dulu di nurse station rajal baru dapat periksa ke laboratorium, sehingga pasien waktu puasa lebih panjang (pasien merasa kelaparan)	Bidang Pelayanan	Karena adanya pembaharuan sistem dari manual ke elektronik, penyesuaian sistem sudah di sederhanakan dari pendaftaran langsung asesmen di loket, dilanjutkan ke laboratorium.
2						Pendaftaran di poliklinik anak rumit sekali, setelah daftar disuruh antri periksa dulu karena pelayanannya Cuma satu setelah itu di poliklinik anak antri lagi. Dan sudah lama antri ternyata anak saya tidak diperiksa.	Bidang Pelayanan	Sudah kami koordinasikan dengan pihak terkait, karena masih ada penyesuaian sistem yang baru dan perlu adanya penyesuaian antara petugas di poliklinik
3						Kesalahan pemberian obat pada pasien, obat yang di terima tidak sesuai dengan penyakit yang di derita.	Instalasi Farmasi	Karena adanya transisi dari manual ke elektronik maka terjadi kesalahan sistem dan obat sudah langsung diganti dengan obat yang sesuai dengan resep yang diberikan oleh dokter.
4	Samidi		Laki-laki	Sampung, Kawedanan		Menanyakan obat yang di kirim dari rumah sakit 2 hari belum diterima oleh pasien	Instalasi Farmasi	Terjadi kesalahan komunikasi oleh pasien seharusnya pasien konfirmasi ke petugas pengantaran obat sehingga obat tidak diantar dan belum membayar administrasi

Magetan, 6 Maret 2024

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

dr. SAYIDIMAN MAGETAN



dr. ROCHMAD SANTOSO

Pembina Tingkat I

NIP. 19750719 200312 1 003

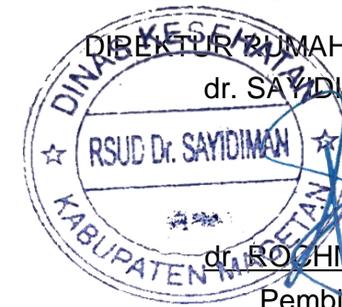
**LAPORAN & TINDAK LANJUT KELUHAN PASIEN RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN MARET TAHUN 2023**

LAYANAN PENGADUAN / KONSULTASI						TINDAK LANJUT			
No	Nama	Umur	Jenis kelamin	Alamat	No. Telp	Keluhan	Tanggal Penyelesaian	Kategori Kasus	Penyelesaian
1						Waktu pulang setelah rawat inap mau proses pulang lama nunggu dokter, mohon diperbaiki		Bidang Pelayanan	Terima kasih atas kritik dan sarannya, akan dikoordinasikan dengan unit layanan terkait kendala yang terjadi
2			Laki-laki	Tamanan		Diklinik saraf sesuaikan dengan dokter spesialisnya. Antrian di klinik ortho lama seharusnya dokter bambang ini dokter thomas dan dokter-dokter di klinik datangnya siang		Bidang Pelayanan	Untuk dr.Bambang Orthopedi hanya 1 sehingga tidak memungkinkan layanan full di klinik karena juga harus membagi tugas layanan di rawat inap dan kamar operasi sehingga dibantu dr.Thomas sebagai asisten
3				Bangsri 4/1		Pelayanan di poli anak kurang efisien waktu, terlalu ribet. Seharusnya sekali no antrian di panggil sudah selesai jadi tidak perlu keluar masuk ke poli anak karena kita bawa anak kecil kasihan kalau terlalu lama di RS		Bidang Pelayanan	Layanan di poli anak sedang dalam proses penyesuaian sistem baru sehingga mohon maaf jika dirasa kurang nyaman
4						Petugas administrasi di poliklinik galak		Bidang Pelayanan	Dan utk pasien anak memang membutuhkan waktu lebih lama krn pengkajian yg diperlukan lebih kompleks

5						Seharusnya kalau untuk anak stunting diberikan loket kusus karena Cuma ambil susu saja kalau dicampur pasien biasa terlalu lama.		Instalasi Farmasi	Akan ditelaah dan ditindak lanjuti sesuai kebutuhan
6	Erna	40	Perempuan	Ngariboyo		Mengantri obat lamanya lebih dari 1,5 jam. Mohon ditambah personil untuk pelayanan maksimal		Instalasi Farmasi	Akan ditelaah dan ditindak lanjuti sesuai kebutuhan
7						Saya mendaftar melalui simendol waktu kedatangan jam 08.50 dan mendapat nomor antrian fisioterapi nomor 22 . Padahal saya datang ke poliklinik jam 08.10 dan di fisioterapi sampai dengan jam 10.00 saya belum dipanggil. Saya berpedoman bahwa nomor 22 itu adalah nomor antrian di unit fisioterapi ternyata nomor antrian fisioterapi yang digunakan adalah nomor yg berdasarkan check in dianjungan mandiri bukan berdasarkan aplikasi simendol.		Instalasi Rekam Medis	Akan kami evaluasi dan ditindaklanjuti sesuai kebutuhan
8	Alik	44	Laki-laki	Bandar	085733738360	Sejak pakai komputer antrian di poli saraf jadi lebih lama		Bidang Pelayanan	Karena terdapat pembaharuan sistem secara elektronik
9		43	Perempuan	Manjung		Kenapa SKDP dari poli selalu tidak dikasih. Kita pasien tidak tau dan harus menunggu lama karena SKDP tidak ada		Bidang Pelayanan	Karena SIP dokter spesialis habis, sehingga nomor SKDP tidak bisa terbit

10		43	Perempuan	Manjung		Mohon untuk ruang tunggu nomor antrian di tambah		Subbag Umum & Logistik	Sudah di tindak lanjuti sesuai kebutuhan
11	Brotoseno	38	Laki-laki	Mangunrejo		Untuk antrian pemeriksaan tensi urutan di tertibkan sesuai antrian		Bidang Pelayanan	Sistem pemanggilan pasien sudah sesuai urutan di sistem pendaftaran
12		48	Perempuan			Mohon CS untuk mengepel lebih bersih (masih bau amis) ruang nakula		Instalasi Sanitasi	Sudah ditindak lanjuti
13		44	Perempuan			Kalau dokter udah membolehkan pasien pulang dari pagi kita menunggu lama di prosesnya jadi kita kadang sampek sore kalau kita sudah menanyakan baru di proses. Setelah itu baru boleh pulang		Bidang Pelayanan	dikarenakan, pasien pulang kadang masih menunggu visite dokter lain yang raber, menunggu hasil USG, menunggu hasil lab, sebenarnya sudah diinformasikan, tapi kadang penunggu pasien berganti orang

Magetan, 5 April 2024



DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. SAYIDIMAN MAGETAN

dr. ROCHMAD SANTOSO
Pembina Tingkat I

NIP. 19750719 200312 1 003

**LAPORAN & TINDAK LANJUT KELUHAN PASIEN RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN APRIL TAHUN 2023**

No	Nama	Umur	Jenis kelamin	Alamat	No. Telp	Keluhan	Kategori Kasus	Penyelesaian
1						Anak saya kemarin baru pulang opname, pada hari ke 2 anak saya dirawat, perawat rawat inap abimanyu human error. Pada waktu itu saya disuruh ttd tindakan suntik mauntoux ternyata kesalahan, yang harus suntik pasien lain. Mohon ditindak lanjuti agar tidak terjadi kembali dan mohon perawat yang melakukan kesalahan mempunyai etika untuk meminta maaf kepada keluarga pasien. terimakasih	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas kritik dan saran bagi kami. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya yang terjadi sebagai akibat adanya "miss" identifikasi dalam proses komunikasi dan edukasi pelaksanaan test mantoux terhadap anak ibu. Telah kami komunikasikan dengan Pihak-pihak pelaksana dan segera kami lakukan langkah2 koreksi perbaikan internal untuk hal ini. Semoga adek segera sehat dan pulih paripurna kembali, Salam hangat dari kami
2						kamar mandi sudah bersih. Karena lantainya licin saran saya tiap pagi kamar mandi dibersihkan	Instalasi Sanitasi	Sudah ditindak lanjuti dan dilakukan pemantauan rutin
3	Ryan Adriyanto	47	Laki-laki			Perbaiki komunikasi dengan pasien, dengan menjelaskan yang menjadi layanan rumah sakit. Perdalam etika komunikasi	Bidang Pelayanan	Sudah dijelaskan tentang peraturan larangan memotret, memvideo & merekam dilingkungan rumah sakit, keluarga pasien sudah mau menerima.
4						Lantai dan kursi di ruang tunggu fisioterapi ada genangan air, tolong di cek	Instalasi Sanitasi	Sudah ditindak lanjuti dan dilakukan pemantauan

5						pengambilan obat jangan ditumpuk banyak baru dipanggil seharusnya obat umum segera dipanggil	Instalasi Farmasi	Terimakasih atas masukkannya, proses pengerjaan obat tidak bisa cepat karena ada beberapa proses mulai dari screening resep meliputi screening administratif, farmasetik dan klinik, selanjutnya ada proses entry di sistem RS dan jika resep prolanis entri di sistem online BPJS, baru pemberian etiket, penyiapan obat dan penyerahan, semua proses membutuhkan ketelitian.
---	--	--	--	--	--	--	-------------------	--

Magetan, 5 Mei 2024
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. SAYIDIMAN MAGETAN



dr. ROCHMAD SANTOSO
Pembina Tingkat I
NIP. 19750719 200312 1 003

**LAPORAN & TINDAK LANJUT KELUHAN PASIEN RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN MEI TAHUN 2023**

No	Nama	Umur	Jenis kelamin	Alamat	No. Telp	Keluhan	Kategori Kasus	Penyelesaian
1						Pasien yang berobat rutin untuk di utamakan, panggilan sesuaikan dgn no urut, pasien BPJS mohon di utamakan, disediakan air mineral untuk pengantri obat, mohon saran ini dipertimbangkan	Instalasi Farmasi	Pemanggilan pasien baik di tempat pendaftaran maupun dipolillinik sudah sesuai dengan prosedur yang ada dan pemanggilan pasien sudah secara komputerisasi, air minum sudah disediakan di depan klinik mata.
2						Meskipun antri obat rutin kalau datangnya lebih dulu ngantri kenapa nunggu lama padahal yang antri baru aja sudah dipanggil	Instalasi Farmasi	Pemanggilan pasien baik di tempat pendaftaran maupun dipolillinik sudah sesuai dengan prosedur yang ada dan pemanggilan pasien sudah secara
3						Minta tolong bolak balik antrinya dikurangi dong. Masak daftar antri, abis itu tensi, abis itu antri ketemu dokter, abis itu antri obat, belum antri laborat dan rontgen. Ini gimana kok semakin ruwet saya rasa. Tolong dicarikan solusi agar lebih cepat ya. Terima kasih atas perhatiannya.	Bidang Pelayanan	Pemanggilan pasien baik di tempat pendaftaran maupun dipolillinik sudah sesuai dengan prosedur yang ada dan pemanggilan pasien sudah secara komputerisasi, air minum sudah disediakan di depan klinik mata.

4	Endang / suyatmi	83	Perempuan	Plaosan 11/2		Untuk ke poli jantung antri terlalu lama. Dokter datangnya terlalu telat dan siang, kurang nyaman untuk pasien terutama yang sudah lanjut usia. Tempatnya terlalu panas, ruang priksa dan tempat duduk agak ditambah.	Bidang Pelayanan	Pemanggilan pasien baik di tempat pendaftaran maupun dipolilini sudah sesuai dengan prosedur yang ada dan pemanggilan pasien sudah secara komputerasi, air minum sudah disediakan di depan klinik mata.
5	Fadhil Setyawan	27	Laki-laki	Sidorejo	081237960191	Pengurangan tempat antrian, jadi setelah pasien mendapatkan antrian ke klinik masing-masing pasien langsung kedepan poli masing-masing. Proses pengecekan tensi dll dilakukan oleh poli masing-masing. Karena yang saya alami tadi mengambil nomor antrian sudah ngantri lama, dianjungan antri, diloket tensi antri, di lab juga antri, setelah di lab ke poli dalam masih antri dan didalam poli masing ditanya tanya hal yang sama diloket tensi. Terimakasih semoga ditindak lanjuti	Bidang Pelayanan	Pemanggilan pasien baik di tempat pendaftaran maupun dipolilini sudah sesuai dengan prosedur yang ada dan pemanggilan pasien sudah secara komputerasi, air minum sudah disediakan di depan klinik mata.
6	Risky	24	Laki-laki	Temboro	085655990436	Efisiensi waktu dan kecepatan penanganan pelayanan perlu ditingkatkan agar pasien tidak terlalu menunggu lama di kamar rawat inap	Bidang Pelayanan	Pemanggilan pasien baik di tempat pendaftaran maupun dipolilini sudah sesuai dengan prosedur yang ada dan pemanggilan pasien sudah secara komputerasi, air minum sudah disediakan di depan klinik mata.

7			Perempuan			Mohon untuk ditingkatkan lagi terkait pelayanan saat Radiologi. Mungkin bisa dibantu kepada pasien atau dijelaskan dan diarahkan apa yang harus dilakukan dengan senyum.	Bidang Pelayanan	Pemanggilan pasien baik di tempat pendaftaran maupun dipolilink sudah sesuai dengan prosedur yang ada dan pemanggilan pasien sudah secara komputerisasi, air minum sudah disediakan di depan klinik mata.
8		31	Perempuan			Pelayanan baik semua ramah, kamar bersih, kamar mandi bersih tapi ada kran yang bocor jadi kena air kadang kamar mandi licin. Ruang Abimanyu	Instalasi Sanitasi	Sudah ditindak lanjuti dan dilakukan pemantauan

Magetan, 5 Juni 2024

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. SAYIDIMAN MAGETAN



dr. ROCHMAD SANTOSO
Pembina Tingkat I

NIP. 19750719 200312 1 003

LAPORAN & TINDAK LANJUT KELUHAN PASIEN RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN

BULAN JUNI TAHUN 2023

No	Nama	Umu r	Jenis kelamin	Alamat	No. Telp	Keluhan	Kategori Kasus	Penyelesaian
1	Kiki	28	Perempuan	Kebonagung	08123580351	Saran, untuk poli saraf mengingat pasien paling banyak dan mayoritas lansia dan keterbatasan gerak (kursi roda/tongkat) dimohon untuk meningkatkan pelayanan. Dimohon dokter datang pagi, karena selalu terjadi penumpukan pasien karena menunggu dokter. Dibanding poli lainnya, poli saraf paling terlambat pelayanannya, dan paling lambat. Contohnya poli-poli lain sudah menunggu obat, poli saraf masih menunggu dokter. Dimohon perhatiannya. terima kasih	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas sarannya, untuk pemeriksaan dipoliklinik neurologi/saraf harus memerlukan anamnese yang jelas dan pemeriksaan fisik. Serta keterbatasan ruang pemeriksaan, jika brankart atau kursi roda masuk ruangan penuh sehingga pelayanan sedikit terganggu. Untuk dokter DPJP datang pukul 08.00 dan bisa langsung melakukan pemeriksaan pasien.
2			Laki-laki			Untuk gizi agar dilihat pantangan makanan yang tidak boleh dimakan oleh pasien, harusnya tidak boleh santan ya jangan dikasih santan	Instalasi Nutrisi	Pantangan itu bukan berarti tidak boleh makan sama sekali, tetapi porsi dan frekwensi nya harus dikurangi. Selain itu penggunaan santan yg digunakan di rumah sakit adalah santan encer

3	Ohiana (Suyatmi)		Perempuan	Tawanganom	081230103313	Tolong dalam membuat berkas pasien lebih teliti lagi, khususnya berkas surat rencana kontrol dan resep obat. Karena, dalam hal ini berkas surat rencana kontrol ibu saya keliru dengan pasien lain. (Data pasien di surat rencana kontrol berbeda dengan data pada stiker yang ditempel di surat rencana kontrol) sehingga dalam proses pendaftaran pada saat kontrol terdapat kendala, untung bukan obatnya yang keliru. Demikian untuk menjadikan perhatian, terima kasih.	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas masukkan dan sarannya, terjadi kesalahan dalam pemberian barcode dari TPP dan penempelan barcode dalam proses pelayanan di klinik. Untuk kedepannya seluruh tim akan lebih berhati-hati
4	Agus suharjanto		Laki-laki	Jakarta Timur	08562163779	Yth kepala Rumah Sakit RSUD dr Sayidiman Magetan. Saya orang tua pasien yg dirawat di ruang rawat paru, sejak 2 hari yg lalu, ingin jumpa dokter utk menanyakan diagnosa anak saya, awal dpt info agar ditemui kunjungan pagi sekitar jam 6-7, saya sebelum jam pagi sdh tunggu dan sampai jam 9 belum datang, saya tanyakan katanya siang, saya tanyakan sekitar jam berapa saya akan ikuti. Dan diinfo pokoknya siang, Saat seperti ini kok masih ada saja dokter di RSUD Magetan yg arogan tdk merasakan keluarga pasien. Ijin utk bisa ketemu Bapak sebagai ka RSUD magetan langsung. Tks atas perhatiannya	Bidang Pelayanan	Mohon maaf apabila dalam penyampaian informasi dari petugas ruangan perawatan kurang berkenan. Dokter pelaksana layanan paru di RsdS adalah dokter Tamu sehingga jadwal visite menyesuaikan kelonggaran jadwal pelayanan beliau di rs utama dan agak sulit dipastikan jam kehadiran beliau sampai di rumah sakit, namun segala perkembangan kondisi pasien akan selalu terpantau melalui laporan petugas ruangan ke dokter melalui telepon/wa. Mohon dapat dipahami ketidakpastian jam hadir bukan sebagai hal arogan, namun krn adanya kendala tersebut dan untuk selanjutnya menjadi langkah perbaikan kami utk kegiatan KIE (komunikasi, Informasi, Edukasi) yang diberikan kepada pasien maupun keluarga oleh petugas untuk berjalan lebih baik lagi untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien

Magetan, 5 Juli 2024

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. SAYIDMAN MAGETAN



dr. ROCHMAD SANTOSO

Pembina Tingkat I

NIP. 19750719 200312 1 003

**LAPORAN & TINDAK LANJUT KELUHAN PASIEN RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN JULI TAHUN 2023**

No	Nama	Umur	Jenis kelamin	Alamat	No. Telp	Keluhan	Kategori Kasus	Penyelesaian
1						Saya kurang nyaman ketika antri di poli dalam. Mohon untuk pengadaan kembali poli VCT (pasien B20) dan bisa klaim BPJS, pengambilan obat dijadwalkan dan perlu pendamping lapangan untuk memantau pengobatan	Bidang Pelayanan	Sudah dibuka kembali klinik VCT dengan jadwal hari senin, rabu & jum'at. Untuk klaim BPJS belum bisa melayani.
2		41	Perempuan			Tolong untuk klinik jantung pelayanan terlalu lama	Bidang Pelayanan	Pasien di klinik jantung rata-rata perhari 40-60 pasien. Pelayanan sudah dimulai pkl 08.00 WIB dengan anamnese dan TTV (atau pemeriksaan lain sesuai kondisi pasien) oleh perawat, selanjutnya pasien menunggu untuk pemeriksaan dokter. Dengan rata-rata pasien di klinik jantung yang banyak ada usulan dari DPJP Klinik Jantung yaitu : penambahan dokter spesialis jantung atau penambahan dokter asisten
3			Perempuan			Administrasi perpulangan pasien sangat lambat (paviliun)	Bidang Pelayanan	Perawat selain melaksanakan tugas sebagai perawat juga mengerjakan administrasi (menentukan dan mengecek diagnosa pasien yang bisa diklemkan bpjs, juga mengkonsulkan koding serta cek billing system Tindakan perawat) Selanjutnya dilakukan cek bill keseluruhan oleh bagian administrasi.

Magetan, 5 Agustus 2024

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. SAYIDIMAN MAGETAN



dr. ROCHMAD SANTOSO

Pembina Tingkat I

NIP. 19750719 200312 1 003

**LAPORAN & TINDAK LANJUT KELUHAN PASIEN RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN AGUSTUS TAHUN 2023**

No	Nama	Umur	Jenis kelamin	Alamat	No. Telp	Keluhan	Kategori Kasus	Penyelesaian
1		46	Perempuan			Perlu perbaikan kamar mandi 108. Selang air di kloset bocor buat air boros. Shower waktunya diganti, kloset sepertinya kurang kuat menempel sehingga ketika dipakai sedikit goyang dan berbunyi.	Instalasi Sanitasi	Sudah ditindak lanjuti sesuai kebutuhan
2		42	Perempuan			Secara keseluruhan sudah baik, masih dapat ditingkatkan dalam hal remodernisasi kamar. - Penambahan saluran TV rohani/keagamaan spt live mekkah & saluran dakwah. - Kebersihan/kerapian kamar lebih ditingkatkan (beberapa sisi tembok sudah mengelupas). - Untuk fasilitas bisa ditambahkan penyediaan air panas/termos/heater. -Barang kali bisa dipertimbangkan penyediaan makanan untuk penunggu pasien (paviliun)		<ul style="list-style-type: none"> • Berkoordinasi dengan IPS. • Dalam proses perbaikan tembok (proses pemasangan wallpaper) di setiap ruang rawat inap pasien pavilion • Berkoordinasi dengan bidang pelayanan • Berkoordinasi dengan bidang pelayanan
3		37	Perempuan			Mohon bisa kerjasama dengan pihak jasa raharja agar pasien/keluarga pasien tidak mengurus sendiri. Proses administrasi sudah dilengkapi pihak RS (Ruang Yudhistira)	Bidang Keuangan	Rumah sakit sudah bekerjasama dengan Jasa Raharja. Semua form berkas sudah dicukupi PIC RS, persyaratan yg tidak bisa diwakilkan keluarga/pasien harus melapor sendiri kronologi laka ke kepolisian

4		45	Laki-laki			Untuk pemeriksaan terlalu balik-balik antara tensi, dokter dan resep (klinik saraf)	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas sarannya, untuk pemeriksaan dipoliklinik neurologi/saraf harus memerlukan anamnese yang jelas dan pemeriksaan fisik. Untuk dokter DPJP datang pukul 08.00 dan bisa langsung melakukan pemeriksaan pasien.
5		42	Laki-laki			Untuk pasien yang direkomendasikan untuk rawat inap sebaiknya tidak lebih dari 2jam berada di IGD/sudah mendapatkan kamar.	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas masukannya. Proses transfer pasien (pindah kamar) tergantung banyak faktor, salah satunya terkait ketersediaan kamar
6		23	Laki-laki			Antrian menunggu kamar sedikit lama untuk pasien bayi (IGD)	Bidang Pelayanan	

Magetan, 5 Spetember 2024

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

dr. SAYIDIMAN MAGETAN



dr. ROCHMIAD SANTOSO

Rembina Tingkat I

NIP. 19750719 200312 1 003

**LAPORAN & TINDAK LANJUT KELUHAN PASIEN RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2023**

No	Nama	Umur	Jenis kelamin	Alamat	No. Telp	Keluhan	Kategori Kasus	Penyelesaian
1						<p>1. Mohon daya listrik di tambah agar tidak turun saat ada kondisi diluar situasi serta saat membawa laptop tidak turun, dikarenakan daya laptop tidak tinggi supaya keluarga/wali bisa charge.</p> <p>2. Mohon stop kontak diperbaiki agar tidak hanya 1 saja yang nyala, karena ini mempersulit sharing listrik sebab wali dilarang membawa terminal listrik.</p> <p>3. Mohon untuk semua peraturan tidak tertulis di sosialisasikan saat pasien rawat inap, karena tidak semua aturan tertulis di banner hak & kewajiban (ruang srikandi)</p>	Bidang Pelayanan dan Bidang Penunjang	terimakasih atas masukan dan sarannya, untuk penambahan stop kontak bagi penunggu pasien akan dikoordinasikan dengan unit terkait. Dan untuk SOP orientasi pasien baru akan di sampaikan oleh petugas ruangan pada saat pertama kali pasien masuk di ruang perawatan.
2						Toilet kasih sikat biar bisa buat bersihin lantai agar tidak licin. Malam hari kadang petugasnya ngobrol/ketawa keras (rame). Ruang nakula	Instalasi Sanitasi	Terima kasih masuknya, sudah di sediakan alat berupa sikat untuk membersihkan kamar mandi.

3	Nurida	36	Perempuan	Balegondo	0821420440 07	Saya lagi hamil, selesai perawatan 4 hari di sini. Keluar dari kamar tidak diantar petugas, saya jalan sendiri sampai depan dengan kondisi masih sempoyongan. Mohon perhatiannya. (kaber)	Bidang Pelayanan	Pasien sudah diedukasi oleh petugas untuk mobilisasi, jika pasien masih ada keluhan akan dilakukan evaluasi untuk mendapatkan perawatan kembali. Namun pasien tidak memaksa untuk belajar berjalan sendiri.
4						Mohon untuk volume suara agak di kontrol dikarenakan kebisingan cukup mengganggu ketenangan pasien. Kamar mandi pasien mohon dibersihkan secara berkala agar tidak menimbulkan bau yang tidak sedap. Untuk merawat pasien mohon lebih halus dan tidak kasar baik secara lisan maupun perbuatan. Mohon pengertiannya untuk kenyamanan bersama terima kasih. (ruang srikandi)	Bidang Pelayanan dan Instalasi Sanitasi	terimakasih masukannya untuk kamar mandi setiap hari selalu dibersihkan cleaning servis memang kadang tercium bau kurang sedap apabila pasien full, untuk suara petugas yg terlalu keras dan komunikadi yg agak dan kasar mohon maaf akan mengevaluasi dan memperbaiki cara komunikasi kami.
5						Menunggu dokter terlalu lama. Dokter yang dihubungi tidak kunjung memberi kabar, jenuh menunggu kabar. Tetapi semua pelayanan bagus (ruang srikandi)	Bidang Pelayanan	terimakasih atas masukannya dan kami akan koodinasi lebih lanjut dengan Dokter Penanggung Jawab

6		26	Perempuan			Daftar ke poliklinik anak tidak di panggil-panggil. Terus tanya ke loket pendaftaran ternyata datanya belum di simpan, jadi masih tersimpan pendaftaran tgl 30 agustus . Kenapa dari pihak pendaftaran lalai tidak di cek labelnya	Bidang Pelayanan	Terimakasih masukannya, peningkatan keterampilan dan ketelitian petugas sesuai SOP serta memperhatikan ke stabilan jaringan
7	Ferna Yesita	34	Perempuan	Plaosan		Saya pasien dari Poli Paru setiap bulan saya kontrol ke RS dari poli paru diberi racikan obat & suprasma racikan hanya dapat 30 butir diminum 1x2 obat, selalu tidak sampai pas tanggal kontrol sudah habis. Saya berusaha menyampaikan ke poli paru kendala obat kurang sampai minta copy resep tapi tidak dikasih, meminta tanggal kontrol diajukan juga tidak bisa dengan alasan BPJS menolak. Mohon dengan ini pihak rumah sakit memberikan kebijakan.	Instalasi Farmasi	Obat racikan hanya diminum pada saat batu. Tidak disarankan diminum setiap hari, karena obat ini bukan obat rutin. Jika pasien merasa sesak diutamakan menggunakan obat semprot yaitu Suprasma

8						<p>pada saat petugas membantu check-in pada pendaftar online (simendol) di mohon dipanggil atau dibantu sesuai nomor antrian yg sudah di peroleh melalui si mendol, sementara ini petugas membantu melayani tidak sesuai nomor antrian (model acak) sehingga antrian melalui si mendol tidak berfungsi.</p>	<p>Bidang Pelayanan</p>	<p>Trimakasih masukan yang telah diberikan, kedepannya akan disiapkan satu anjungan khusus pendaftar online untuk cek in sendiri tanpa antrian dengan harapan masyarakat dapat mengoperasionalkan sendiri tanpa pendampingan sesuai namanya pendaftaran mandiri dan penyesuaian nomor antrian kedepannya dapat tersentral</p>
---	--	--	--	--	--	---	-------------------------	---

Magetan, 5 Oktober 2024
 DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
 dr. SAYIDIMAN MAGETAN



dr. ROCHMAD SANTOSO
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19750719 200312 1 003

**LAPORAN & TINDAK LANJUT KELUHAN PASIEN RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN OKTOBER TAHUN 2023**

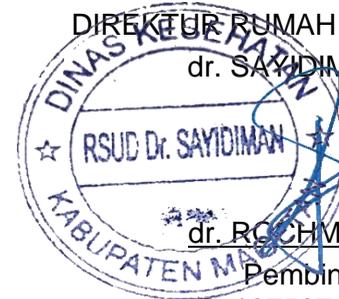
No	Nama	Umur	Jenis kelamin	Alamat	No. Telp	Keluhan	Kategori Kasus	Penyelesaian
1		42	Perempuan			Kalau lapor perawat kurang cepat tanggap, pasien sampai bengkok tangannya (ruang krisna)	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas masukan dan sarannya, dikarenakan pasien banyak dan jumlah petugas kurang. Dan tindakan emergency nya banyak, jadi memerlukan waktu yang lebih lama
2						Lebih cepat dalam penanganan dan dipercepat hasil biar pasien tidak menunggu terlalu lama (radiologi)	Instalasi Radiologi	Standart maksimal penerimaan hasil pemeriksaan foto rontgen adalah 3 jam.
3						Kamar dipenuhi nyamuk, sehingga ada baiknya lebih di bersihkan dan di beri pengharum ruangan (ruang krisna)	Instalasi sanitasi	Karena ruangan dekat dengan sungai, akan dibuatkan surat permohonan insect killer ke management. Untuk penambahan pengharum ruangan tidak diperkenankan dari tim PPI karena ruangan tertutup dan ber AC.
4						Ruang tunggu diperbaiki, diberi sekat (perinatologi)	Bidang Penunjang	Terima kasih atas masukan dan sarannya, akan kami koordinasikan dengan bagian manajemen
5						Ruang tunggu kurang memadai, loket pembayaran terlalu jauh (radiologi)	Bidang Keuangan	Semula Loker Rawat Inap dan Admisi Ranap diletakkan jadi satu didalam ruang IGD. Namun karena ada redesign masa Pandemi , sehingga perlu ruang terpisah dan terbuka dari ruang pelayanan IRD. Akses pembayaran ke Kasir Ranap sebenarnya tidak terlalu jauh jika melalui pintu masuk IGD dari belakang gedung Radiologi, namun karena kondisi tertentu (pelayanan pasien penuh) , shg pasien harus memutar arah lewat depan IRD. Loker Pembayaran sudah strategis dari pemeriksaan dan tindakan dan ada empat titik, 1. Kasir induk di IRD 2. Kasir di Rawat Jalan, 3 Kasir di Paviliun 4 Kasir di Rawat Jiwa

6			Laki-laki			1. Hanya masalah waktu setelah resep dokter diterima, standar waktunya ? Menit, jam, dsb 2. pernah sekali saya harus beli obat diluar, apakah cek stok obat kurang berjalan baik atau pabriknya yang lambat?	Instalasi Farmasi	1. Standar pelayanan obat jadi kurang dari 30 menit, standar obat racikan kurang dari 60 menit. 2. Obat kosong bisa disebabkan karena kosong dari pabrik maupun memang kosong secara nasional.
7						Pintu masuk yang mengarah ke kamar terlalu jauh dari parkir mobil paviliun, karena gerbang yang dari parkir paviliun selalul tertutup	Subbag Umum & Logistik	Pasien dan pengunjung ke paviliun bisa di drop di depan paviliun, sedangkan parkir tetap dipusatkan di lapangan karena di depan paviliun dilarang untuk parkir demi kelancaran akses dan ke klinik maupun ke paviliun.
8						Saat perpanjang rujukan terapi pelayanan lama, di dokter anak. Menunggu antrian untuk terapi selanjutnya setelah perpanjang rujukan dipoli anak sangat lama. Dan kata pasien lain, biasanya juga selalu lama untuk perpanjang rujukan/rujukan baru	Klinik Anak	Terimakasih untuk saran dan masukannya. Karena nurse assessment untuk klinik anak dan tumbuh kembang jadi satu jd kami memanggil pasien sesuai dengan jam daftar. Bergantian dipanggil pasien klinik anak dan tumbuh kembang sesuai jam daftar. Sebenarnya sudah berusaha didahulukan kalau perpanjangan rujukan tp tetap melihat situasi
9						Di gratisan untuk pengantaran obat area magetan kota dan ditambah tim farmasi agar pelayanan pengambilan obat bisa lebih cepat.	Instalasi Farmasi	Sudah ditindak lanjuti dengan surat ke manajemen, untuk penggratisan jasa pengantaran obat area kota
10						Untuk administrasi di selesaikan/di total baru konfirmasi ke pasien. Jangan sampai sudah dirumah tiba-tiba ada yang belum bayar.	Bidang Pelayanan	sudah dilakukan koordinasi dengan unit terkait masalah pembayaran yang belum terselesaikan dan dari kasus ini akan menjadi bahan evaluasi untuk kedepannya.
11		34			08585137173 2	Tolong waktu di percepat sedikit pengalaman di klinik orthopedi setelah pendaftaran antri 2 jam. Setelah kontrol/diperiksa nunggu lagi 2 jam untuk nunggu daftar obat/resep. Untuk pengambilan obat ada jasa antar. Sekian terimakasih	Bidang Pelayanan	Pemanggilan pasien baik di tempat pendaftaran maupun dipoliklinik sudah sesuai dengan prosedur yang ada dan pemanggilan pasien sudah secara komputerisasi. Terima kasih atas masukkan dan sarannya, semoga menjadikan RS Sayidiman menjadi lebih baik.

12	Putri	29	Perempuan	Magetan		Mbak perawat jangan judes-judes, kalau ngomong tolong pelan-pelan (kaber)	Bidang Pelayanan	Terimakasih atas evaluasinya dari Management (Bidang Pelayanan) selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan untuk memberikan pelayanan sepenuh hati.
----	-------	----	-----------	---------	--	---	------------------	--

Magetan, 5 Agustus 2024

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. SAYIDIMAN MAGETAN



dr. ROCHMAD SANTOSO

Pembina Tingkat I
NIP. 19750719 200312 1 003

**LAPORAN & TINDAK LANJUT KELUHAN PASIEN RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN NOVEMBER TAHUN 2023**

No	Nama	Umu r	Jenis kelamin	Alamat	No. Telp	Keluhan	Kategori Kasus	Penyelesaian
1						<p>Sudah kedua kali, keluarga kami mendapat perlakuan tidak nyaman dengan pelayanan di RSUD dr. Sayidiman, terkait kecepatan pelayanan dan ketepatan tindakan dari SDM nya. Terlebih lagi di bagian UGD/IGD. Kami merasa pasien dengan label BPJS tidak mendapat prioritas. Kami heran dengan Probis dan SOP nya di IGD kok bisa penanganan tindakan kalau anak sakit sudah menangis karena ada yang sakit, demam panas tinggi kok malah disuruh menunggu dan kembali lagi 3 hari kalau memang parah langsung opname, malah kasus tadi tidak dicek suhunya dan dokter jaganya sama sekali tidak mengecek suhu, mondar mandir menanyakan nama anak bukan menenangkannya terlebih dahulu dan anehnya mengecek dengan stetoskop pun di punggung dengan anak masih memakai jaket, ini kejadian kedua kali kami merasa tidak terlayani dengan nyaman dan baik, karena dulu pernah ada kasus anak pertama saya retak patah tulang pun tidak di-rongten sama sekali di hari pertama masuk IGD, hanya menunggu dikasih obat lalu pulang dan disuruh kembali 3 hari lagi, bayangkan pada kasus yang kedua, anak saya tadi demam panas dan gemetaran, apa iya harus menunggu opname. Darisitulah saya merasa benar apa yang dikatakan orang-orang tentang RSUD dr. Sayidiman memang buruk</p>	Bidang Pelayanan	<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, bersama ini kami sampaikan kronologi layanan terhadap pasien yang diantar oleh ibunya ke IGD pd tgl 9 November siang hari pukul 12.54 dgn keluhan demam tidak turun setelah minum obat sirup penurun panas tiap 6 jam (persepsi ibu pasien di IGD suhu pasien tdk dilakukan pemeriksaan). Pasien hanya diantar oleh ibunya dan membawa kakaknya yang masih kecil. Saat datang di IGD, perawat melakukan anamnesa dgn menanyai keluhan pasien & mengecek suhunya dgn termogun. Dilanjutkan dgn dokter jaga melakukan pemeriksaan fisik, saat diperiksa pasien menangis & berusaha memeluk ibunya. Pasien tidak kooperatif saat diperiksa, sehingga dokter memeriksa suara paru lewat punggung (alternatif yang bisa dokter lakukan untuk memeriksa paru pasien selain lewat depan/dada). Dokter jaga menjaga menjelaskan kpd ibu bahwa demam baru 1 hari & pemeriksaan parunya dalam batas normal (tidak ada ronchi,wheezing) sehingga belum perlu rawat inap & jika di cek lab pun karena demam baru 1 hari belum dapat menunjukkan hasil patologis/kelainan yang signifikan. Dokter menyarankan utk dilanjutkan dulu sirup demamnya & ditambahkan obat utk batuk pileknya. Sebagai antisipasi bila dalam 3 hari pasien masih panas pasien dimohon kontrol kembali untuk dilakukan pemeriksaan laboratorium dan ibu bersedia mengikuti saran dari dokter.</p> <p>Dokter jaga membuatkan resep puyer utk pasien & menyerahkan kpd petugas farmasi IGD. Saat obat puyer sudah siap, petugas RS memanggil keluarga pasien tetapi tdk ada respon. Petugas sudah mencari dan keluarga juga tdk ada. Petugas RS melacak ke bag admisi ternyata data anak ibu & penanggung jawab tdk tersedia karena blum melakukan pndaftaran.</p>
						Petugas kalau malam selalu ribut sendiri, mengganggu pasien yang dirawat. Ruang nakula	Bidang Pelayanan	Terimakasih atas evaluasinya dari Management (Bidang Pelayanan) selalu mengingatkan dan memperbaiki sikap dalam memberikan pelayanan untuk memberikan pelayanan sepenuh hati.

3			Laki-laki	KPR Selosari		Untuk kritik dan saran mohon untuk lebih ditingkatkan dalam pelayanan kepada pasien rawat inap soal visit dokter. Istri dirawat inap tgl 15 nov sampai tgl 19 nov (dewi kunti). Selama 3 hari dokter hanya visit 2 hari. Untuk 1 hari tidak ada kunjungan sama sekali, Istri menderita asma. mohon di evaluasi kembali perihal visit dokter,	Bidang Pelayanan	Terima kasih atas masukan dan sarannya, dan kami akan meningkatkan pelayanan untuk lebih baik lagi.
4	Nardi Nur Cahya		Laki-laki			Ayah saya kontrol stroke rutin, karena beberapa bulang beliau mengeluh pusing oleh dokter Bambang Subiyantoro, Sp.S diberikan resep Frego (yg saya baca ini obat utk vertigo). Konytrol di bulan september resep Frego diberikan terpisah & disuruh memberi diluar (tanpa alasan apapun, misal stok obat vertigo yang lain kosong atau apalah). Bulan ini diberikan lagi Frego utk dibeli sendiri (terpisah dgn resep yg diberikan utk diserahkan kpd farmasi RS). tapi kali ini obat frego tdk ada stoknya di RSUD Sayidiman dan diminta membeli secara mandiri dgn jumlah pembayaran Rp 216.000	Bidang Pelayanan	Kasus neurologi : 1. Pasien sudah diedukasi dikter ada obat tambahan yang bisa membantu mengurangi keluhan pasien vertigo, yg sebelumnya sudah diberikan Betahistin dan dymenhidrinat. 2. Obat frego ditawarkan ke pasien mau membli apa tidak, dan pasien sudah setuju/bersedia membeli. 3. Karena pasien bersedia, maka dokter meresepkan obat yang namanya frego, dan dokter sudah menginfokan ke keluarga & pasien bahwa obat tsb tdk masuk FORNAS & tdk termasuk obat yg masuk rekom obat adedum layanan B{JS di RS. 4. Segala hal yg timbul sbg konsekuensi tsb bukan lagi tanggung jawab TS & dgn demikian RS tdk bisa mengembalikan biaya yang dikeluarkan pasien.
5	Sa Gita		Perempuan			Pengalaman saya di klinik kandungan nya sangat amat tidak menyenangkan. Karna yang pertama ketus!!! Judes!!! Marah!!! Yang kedua lebih parah lagi malah di tunjukin ke temen nya dan yang periksa bukan dr sepertinya. Saya BPJS APBN. Walaupun BPJS seharusnya tetep menghargai pasien toh juga RS tetep di bayar kan sama pemerintah.saya ada masalah haid&juga ada benjolan di leher rahim. Waktu di periksa kata nya ga ada apa"akhirnya saya terpaksa masukin tangan saya buat nunjukin benjolan nya di sebelah mana. Tapi dia seolah " Gatau. Katanya itu tulang masa iya tulang bentuk nya bulet kek mutiara. Ya sudah saya ngalah saya mengiyakan aja karna dia udah bentak"sambil marah ke saya&masukin alat nya pun sakit bngettttttt. Jujur di sini hati udah gak kuat di marahin terus dari awal dengan nada tinggii. Akhirnya saya di suruh keluar dulu karna anak rrewel. Saya langsung nangis kejer pokoknya mah sumpah sehina itu kah pasien BPJS? Abis itu di suruh ke lah tapi saya langsung pulang aja Gakuat di marah"in di		Terima kasih atas masukan dan sarannya. Karena pasien membawa anak kecil dan menangis, dari pihak klinik menyarankan agar anak tidak ikut ke ruang tindakan. Dan saat dilakukan pemeriksaan pikiran pasien terbagi antara tindakan dan anak yg menangis diluar. Jadi saat dilakukan pemeriksaan pasien merasa tersudutkan dgn komunikasi antar petugas. Kami dari RSUD dr. Sayidiman Magetan akan terus berupaya memperbaiki sikap dan komunikasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

6					<p>Petugasnya kurang komunikatif, misal di IGD apabila pasien sedang observasi atau menunggu hasil laborat atau sedang proses apapun tidak dikomunikasikan dengan baik akibatnya persepsi pasien macam-macam. Di kantin atau di tempat lain area RS masih banyak orang yang terlihat merokok, bahkan petugasnya sendiri tidak memberikan contoh yg baik, padahal RS merupakan Kawasan Tanpa Rokok (KTR). Dokter spesialisnya datang siang (di poliklinik), pasien menunggu lama sejak pagi, bahkan sampai ada yang tidak bisa bertemu dengan dokter spesialisnya. Masih banyak kekurangannya jika</p>	Bidang Pelayanan	<p>Terimakasih atas evaluasinya dari Management (Bidang Pelayanan) selalu mengingatkan dan selalu memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan sepenuh hati.</p>
---	--	--	--	--	---	------------------	--

Magetan, 5 November 2024

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

dr. SAYIDIMAN MAGETAN



dr. ROCHMAD SANTOSO

Pembina Tingkat I

NIP. 19750719 200312 1 003

LAPORAN & TINDAK LANJUT KELUHAN PASIEN RSUD dr SAYIDIMAN MAGETAN
BULAN DESEMBER TAHUN 2023

No	Nama	Umur	Jenis kelamin	Alamat	No. Telp	Keluhan	Kategori Kasus	Penyelesaian
1						Sudah 3kali kontrol klinik dalam gak ketemu dokternya, demi Allah saya ketemu Cuma dr. Ekya, cuma ditensi kalau tensi saja saya udah dirumah. Tolong saya mau di periksa dr. Spesialis	Bidang Pelayanan	Untuk dokter spesialis penyakit dalam juga membagi tugas layanan di rawat inap sehingga tidak dapat full di poliklinik dan dibantu oleh dr. Ekya sebagai asisten.
2						Pelayanan baik, sayangnya WC nya tidak ada yang duduk sama pintu kamar mandi berjamur.	Instalasi Sanitasi	Kebersihan Rumah Sakit sudah ditindak lanjuti dengan cara Pemantauan rutin, Mengingatkan kepada petugas kebersihan untuk bekerja lebih rajin dan Melaksanakan kerja bakti setiap hari Jum'at
3	Ana		Perempuan			saya pakai jasa pengantaran obat dari farmasi tapi saya Cuma menerima alat saja, obat nya tidak ada	Instalasi Farmasi	Terjadi miss komunikasi antara klinik anak dan farmasi, ada 2 resep yang berbeda dan datang di farmasi dengan waktu yang tidak bersamaan. Sehingga yang dikirim oleh jasa pengantaran hanya 1 yaitu alat saja

4	Nuriska		Perempuan		<p>Saya ada saudara menggunakan BPJS PBI yang free dari pemerintah. Stroke baru di rawat 4/5 hari disuruh pulang, katanya kalau BPJS PBI hanya bisa dirawat maksimal 4/5 hari sembuh atau belum sembuh harus dipulangkan.</p>	<p>Bidang Pelayanan</p> <p>Keluarga pasien sudah dijelaskan tentang kondisi pasien, memang untuk waktu kritis pasien stroke adalah 3 hari dan diharuskan badrest. Karena kondisi pasien pada hari kedua sdh membaik dan dilakukan evaluasi kembali selama 2 hari pasien diperbolehkan pulang. Dalam memberikan pelayanan tidak membedakan antara pasien umum, BPJS PBI maupun mandiri semua mendapatkan pelayanan yang sama.</p>
---	---------	--	-----------	--	---	--

Magetan, 5 Januari 2024

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Dr. SAYIDIMAN MAGETAN



dr. ROCHIMAD SANTOSO

Pembina Tingkat I

NIP. 19750719 200312 1 003