

**DAFTAR PENGADUAN UPT RSUD LABUNG BAJI TAHUN 2022**

No.	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau Lama Penyelesaian Pengaduan
<b>Tahun 2022</b>							
1.	Tn Febriadi (orang tua pasien)	Laporan Langsung	Adanya resep dokter diluar tanggungan BPJS	22/06/2022 (12.00)	Menurut dokter DPJP sudah memberikan penjelasan kepada keluarga pasien (orang tua pasien) setuju dengan beli obat di luar RS. Perawat jaga diruangan B. Nyawa mengakui ada keterlambatan dalam pemberian obat injeksi dikarenakan pasiennya sementara tidur dan dokter sudah dikonfirmasi. Keluarga pasien tersebut menerima dan mengharapkan agar kejadian kedua masalah tersebut diatas tidak terulang lagi, terutama pemberian obat-obatan harus sesuai jadwal agar efeknya berkesinambungan (karena menurut orang tua pasien yang kebetulan seorang apoteker). Dokter telah memberikan penjelasan terkait resep obat diluar tanggungan BPJS dan keluarga pasien setuju untuk membeli obat diluar tanggungan BPJS. (13.50)	Selesai 22 Juni 2022 (14.00)	< 1Hari

**DAFTAR PENGADUAN UPT RSUD LABUNG BAJI TAHUN 2022**

2.	Ny. Sumiati (istri pasien)	Media Sosial	Pasien dikonsult ke bagian bedah plastik, dilapor dr. Caesarani, Sp.BP via whatsapp karena dokter sedang tidak ada di makassar, dia sementara di jakarta untuk pertemuan dengan seluruh dokter Bedah Plastik se-indonesia. Pada pukul 21.40 whatsapp dibalas oleh dr. Caesarani, Sp BP dan di instruksikan untuk rencana operasi hari jumat tanggal 19/8/2022.	12/08/2022	Tim pengaduan berkoordinasi dengan DPJP dan keluarga pasien : istri pasien a/n Sumiati terkait dengan komplain tersebut. Pasien dan keluarga sudah mengerti alasan penundaan operasi disebabkan karena kondisi pasien belum memungkinkan untuk dilakukan tindakan operasi. Kemudian pihak RS (PPID) meminta kepada keluarga pasien yaitu istri untuk menjelaskan mengenai hal ini kepada keluarga yang lain. Perawat akhirnya meminta persetujuan tertulis bahwa pasien bersedia menunggu jadwal operasi sampai hari jumat. Pada tanggal 14/08/2022 keluarga pasien (istri) rilis komplain di medsos. Tanggal 15/08/2022 dr. Irsal, Sp BP datang untuk vicite dan mengedukasi pasien tentang rencana operasi hari jumat tanggal 19/08/2022 karena kondisi hidung pasien masih bengkak. Pasien juga diberi pilihan bahwa jika pasien tidak mau menunggu sampai hari jumat, maka pasien akan segera dirujuk ke RSWS. Namun keluarga pasien juga menolak.	Tanggal 16/08/2022 dr. Irsal, Sp BP datang vicite dan memberikan terapi serta mengedukasi bahwa pasien boleh mobilisasi. Tanggal 17/08/2022 dr. Caesarani, Sp BP datang vicite dan memberikan terapi. Dan menjelaskan kembali rencana operasi hari jumat tanggal 19/08/2022. Tanggal 18/08/2022 pasien disiapkan untuk rencana operasi besok. Tanggal 19/08/2022 pasien di operasi.	7 Hari
----	----------------------------	--------------	--	------------	--	---	--------

**DAFTAR PENGADUAN UPT RSUD LABUNG BAJI TAHUN 2022**

3.	Ny. X (tidak mau disebutkan namanya)	Laporan Langsung	Lama menunggu antrian pengambilan obat. Jumlah obat yang diresepkan dokter tidak sesuai yang di dapatkan	16/09/2022 (10.10)	Tim pengaduan dan pihak RS memberikan penjelasan terkait masalah tersebut. Membicarakan ke pihak SDM terkait penambahan tenaga apoteker rawat jalan. Memberikan Resep untuk tambahan obat yang kurang di apotek kerjasama dengan RS karena stock obat habis. (13.00)	Selesai 16 September 2022 (13.45)	< 1Hari
4.	Ny. X	Kotak saran	Mengeluhkan tentang cara komunikasi petugas di rekam medis	10/07/2022	Atasan bidang umum memanggil petugas RM untuk memberikan arahan terkait komunikasi yang baik dan benar (11/07/2023 - 09.45)	Selesai 11/07/2022 (10.20)	1 Hari
5.	Tn. X	Kotak Saran	Mengeluhkan dokter DPJP tidak visite pasien di hari libur	23/07/2022	Memberikan penjelasan kepada pasien dan keluarga bahwa hari Minggu tidak dilakukan visite dokter, dan hanya dilakukan senin - sabtu. Jika ada keluhan dokter jaga akan memeriksa dan melaporkan kepada DPJP untuk segera ditindak lanjuti. (10.00)	Selesai 23/07/2022 (11.00)	< 1Hari
6.	Tn. X	Laporan Langsung	Melaporkan bahwa telah kehilangan helm di area parkir RS yang tergantung di motornya	22/08/2022 (08.37)	Tim pengaduan RS meminta kepada pihak ke tiga untuk bertanggung jawab. Pihak ke tiga memberikan penjelasan bahwa segala kehilangan adalah tanggung jawab pengendara, kecuali kehilangan kendaraan itu ada penggantian (10.23)	Selesai 22/08/2022 (11.00)	< 1Hari
7.	Ny. X	Via Telpon	Mengeluhkan akomodasi gizi tidak sesuai standar	1/9/2022 (17.29)	Tim Gizi RS memberikan penjelasan bahwa pasien mendapatkan menu yang sama karena menyesuaikan dengan kondisi pasien DM Tipe 2 (19.00)	Selesai 1/09/2022 (19.10)	< 1Hari

### DAFTAR PENGADUAN UPT RSUD LABUNG BAJI TAHUN 2022

8.	Ny. X	Kotak Saran	Mengeluhkan banyak obat yang kosong di apotik rawat inap	4/9/2022 (13.00)	Apotek RJ dan RI membuat pembukuan stock obat berkala harian, sehingga jika stock obat menipis, maka akan dilakukan pengampraan. (14.15)	Selesai 4/9/2022 (15.00)	< 1Hari
9.	Tn. X	Kotak saran	Mengeluhkan komunikasi dokter saat visite sangat kurang	6/9/2022 (08.23)	DPJP dan Yanmed menginformasikan kepada dokter terkait untuk aktif melakukan komunikasi yang efektif terhadap pasien. (10.00)	Selesai 6/9/2022 (11.00)	< 1Hari
10.	Tn. X	Kotak Saran	Menyarankan agar petugas keamanan (security) stand by di IGD karena penjaga pasien sering keluar masuk.	30/09/2022 (20.15)	Atasan bidang umum dan kepala security serta tim pengaduan menjelaskan ke keluarga pasien bahwa security sedang melakukan pemeriksaan keliling ke ruang perawatan untuk melakukan sterilisasi penjenguk yang sedang berkunjung diluar jadwal kunjungan. (1/10/2022 - 11.45)	Selesai 1/10/2022 (13.40)	1 Hari
11.	Tn. X	Kotak Saran	Mengeluhkan pelayanan OK Cito oleh perawat kurang maksimal	9/10/2022 (13.00)	Kepala Seksi Keperawatan memberikan evaluasi dan peringatan terkait pelayanan perawat (15.00)	Selesai 9/10/2022 (16.00)	< 1Hari
12.	Tn. X	Kotak Saran	Mengeluhkan obat Bedah Saraf tidak tersedia	18/11/2022 (10.14)	Instalasi Farmasi membuat pembukuan stock obat berkala harian, sehingga jika stock obat menipis, maka akan dilakukan pengampraan. (11.30)	Selesai 18/11/2022 (12.15)	< 1Hari
13.	Tn. X	Kotak saran	Pelayanan dokter anastesi perlu ditingkatkan	5/12/2022 (14.18)	Komite Medik dan Yanmed menginformasikan kepada dokter terkait untuk hadir tepat waktu sesuai dengan jam operasi. (15.00)	Selesai 5/12/2022 (15.30)	< 1Hari