

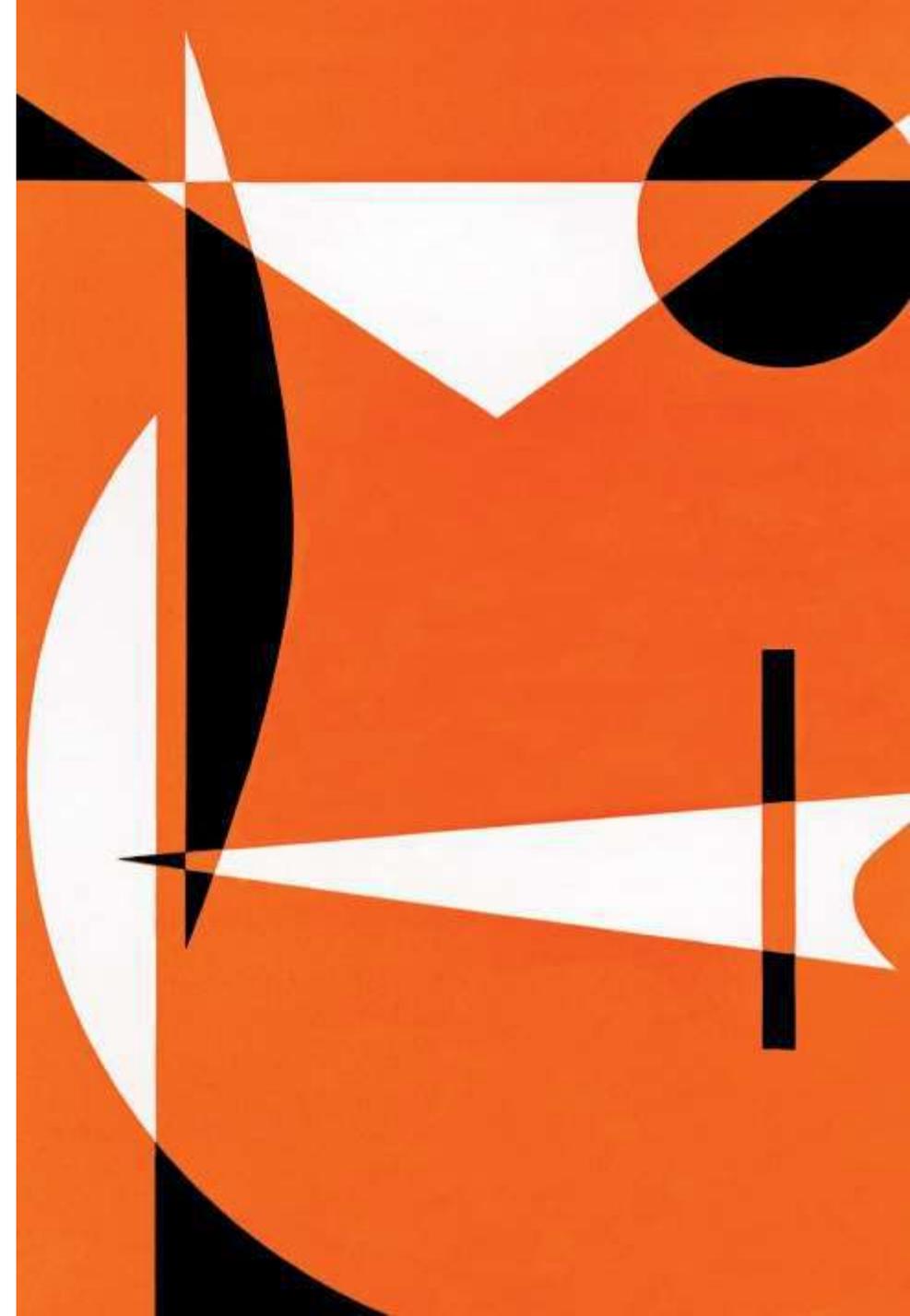
# KOMUNIKASI PADA PASIEN KOMPLAIN

---



---

NS. SLAMETININGSIH, M.KEP, SP. KEP. J



# Karena Nila Setitik, Rusak Susu Sebelangga → Sense of Belonging?



# KOMPLAIN

---

komplain adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas servis jasa atau produk  
Komplain terjadi jika seseorang merasa tidak puas akan sesuatu (pelayanan keperawatan)



# 5 Sumber Utama Komplain di RS

- Pelayanan medis & pengobatan
- Komunikasi & informasi
- Diagnosis
- Perilaku staf
- Akses terhadap pelayanan kesehatan

Australian Health Council 2008



# Apa yg diinginkan dari pemberi komplain ?

---

- Informasi
- Lebih diperhatikan secara serius
- Pelayanan yang lebih baik
- Permintaan maaf
- Kompensasi Finansial

dikutip dari : Australian Health Council  
2008



# Cara Mengatasi Komplain

---

1. Mendengarkan complain dengan baik
2. Tunjukkan dengan empati
3. Tanggapi dengan positif
4. Ambil tindakan penyelesaian
5. Tutup percakapan dengan baik



# 7 Prinsip Panduan Penanganan Komplain

---

- Berorientasi peningkatan mutu pelayanan
- Keterbukaan
- Komitmen
- Aksesibilitas
- Rasa tanggung jawab
- Transparansi dan akuntabilitas
- Privasi dan kerahasiaan



# Komunikasi & Interaksi – Apa yg harus dilakukan saat menerima komplain

- 
- Perkenalkan diri
  - Dengarkan dengan seksama apa yang dikatakan oleh pemberi komplain
  - Coba memposisikan diri sebagai pemberi komplain
  - Klarifikasi hal-hal yang benar2 terjadi dan tidak terjadi
  - Usahakan utk dapat menyelesaikan keluhan sesegera mungkin
  - Tuliskan secara detail, seluruh komplain yang disampaikan
  - Sampaikan rasa penyesalan dan terima kasih atas komplain yang disampaikan
  - Sampaikan apa yang akan difollow up dan rencana selanjutnya



# Hal-hal yang tidak boleh dilakukan saat menerima komplain

---

- Bersikap defensif dan menjadi personal
- Menyalahkan orang / pihak lain
- Membuat asumsi yang tidak pasti
- Adu argumentasi dengan pasien
- Meremehkan / memandang rendah pas



# Title Lorem Ipsum

---

