

Form-Dumas 1



CATATAN PENGADUAN MASYARAKAT

NOMOR : 333/DUMAS/RS.BDG/2021

Tgl. Pengaduan Diterima : 14/3/2021 Jam : 11.10 wita
 Petugas Yang Menerima : Dewa Ayu Oka Mahini, SS
 Cara Penyampaian : a) Lisan, melalui : Langsung ke petugas / Telepon
 b) Tertulis, melalui : Surat / Media Cetak
 c) Elektronik, melalui : TV / Radio / email /

Identitas Pengadu/Pelapor
 Nama : Bradaya L/P Umur : -
 Alamat : Jl. Danau Beratan Pps
 No.Telepon / Hp. : 087861104786

Uraian / Isi Pengaduan :
 - Terkait plafond jebol di Ruang Baris mempengaruhi keselamatan pasien (hampir mengenai tubuh pasien/percikan) di Ruang Baris 5 berbahaya terhadap kondisi pasien dan diperiksa BPRS untuk diaudit
 - Selain AC di Ruang Baris 6 tidak bisa digunakan, hanya pada suhu -20°C, pada koridor di depan ruang baris suhu -17°C pasien kedinginan / mengsigil termasuk keluarga dan perawat pasien usia 85 tahun
 - Pasien tidak nyaman karena digabung dengan pasien yang merintih dan infeksi (bau luka tidak sedap)
 - Saat dipindah ke VIP kondisi plafond ada tetesan air dan teko air panas tidak bisa digunakan
 - Perawat kevs mohon punishment dan berikan reward kepada perawat Rai Savitri, Sugiantari, Bintang
 - Usahakan ada dispenser di lorong untuk air hangat

Mohon tidak lanjut manajemen

Upaya penyelesaian pengaduan yang telah dilakukan oleh Petugas yang menerima Pengaduan :
 -> Petugas pengaduan melakukan konfirmasi ke bidang Penunjang, serta Bagian Umum
 1) Kepala Bagian umum dan Pemasaran melakukan koordinasi dengan sekretaris Direktur untuk mengagendakan jadwal pelapor menyampikan secara langsung keluhan untuk dieksekusi oleh Direktur RSUD.
 2) Kabag Umum / Pemasaran memfasilitasi pelapor bertemu langsung dgn Direktur didampingi oleh Wadir Pelayanan, kepala Bidang Penunjang dan Ketua Etik Hukum RSUD bahwa Sarpras dalam proses renovasi Meningkatkan Manajemen Risiko serta komunikasi efektif seluruh petugas.

Hasil Pengaduan : Selesai ; Pengadu telah dapat menerima upaya penanganan pengaduan. Tgl./Jam : Belum Selesai, selanjutnya dilaporkan kepada Ka. Unit Humas ;

Pengadu / Pelapor : *Bradaya*
 Petugas Penanganan Pengaduan : *Ni Ratu Esti Trulandani, ST, MT*





PENELAAHAN AWAL PENGADUAN MASYARAKAT

NOMOR : ...333/DUMAS/RS.BDG/.....2024

Penelaahan terhadap pengaduan masyarakat tersebut di atas kami dapatkan :

- a). Identitas Pelapor : ada / tidak
- b). Inti Pengaduan : - Sarana dan Prasarana di Rawat Inap
- keselamatan pasien
- sikap perilaku pehyat kesehatan
- c). Kesesuaian dengan peraturan / perundang-undangan / standar :
Sesuai dengan standar / ketentuan yang berlaku di RSUD
- d). Kategori Pengaduan : Berkadar pengawasan / tidak berkadar pengawasan
- e). Kode / Klasifikasi Pengaduan : -
- f). Kelayakan RSUD menangani : layak diteruskan ke bidang Penunjang

Berdasarkan uraian tersebut di atas kami dapatkan bahwa :

Identitas pelapor jelas. Substansi memadai, logis dan berkadar pengawasan, maka menurut hemat kami, pengaduan tlb diteruskan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti.

Pembuat Telaahan

Ni Puhi Esti Wulandari, ST, MT.

Hasil penelaahan diteruskan ke Bagian / Bidang : Penunjang
Diterima oleh

(.....)

Tgl: 18 / 3 - 24 Jam: 11.15
mtb

TANGGAPAN PENGADUAN MASYARAKAT

NOMOR : 233/DUMAS/RS.BDG/2024



Tgl pengaduan di terima : 14/03/2024
 Identitas Pengadu/Pelapor
 Nama : Bradjaya
 Alamat : Jl. Danau Betatan

L/P :
 Umur : -
 No.Telepon/HP : 08786110476

Dengan Hormat,

Bersama ini disampaikan pengaduan masyarakat tersebut di atas, mohon untuk dilakukan penelusuran, klarifikasi, konfirmasi, dan/atau penelusuran serta tanggapan terhadap pengaduan masyarakat tersebut.

Mangupura, 18 Maret 2024
 Ketua Tim Pengaduan Masyarakat

Ni Ni Nym. Suardani, S.Kep., MM

(* mohon di tuliskan proses/hasil penelusuran, klarifikasi, konfirmasi, kronologi kejadian dan/atau pemeriksaan yang telah dilakukan terkait dengan pengaduan yang telah disampaikan. Serta rencana tindak lanjut penanganan pengaduan.)

Kami telah melakukan kajian dan perencanaan pemeliharaan/perbaikan plafon yang jebol, namun hal ini hr dilakukan kajian komprehensif oleh karena hrs melakukan penayaman penyebab jebolnya plafon, sehingga pemeliharaan dapat dilakukan secara komprehensif / ber kelan gura

Ka. md Peng

1 Kt Fuzama

Mangupura, 18 Maret 2024
 Wakil Direktur Penunjang

Ni Made Sukaryanti, SKM, MAP

MONITORING PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
 NOMOR : 232./DUMAS/RS.BDG/...2024



RSD MANGUSADA

Tanggal pengaduan di terima : 14/03/2024


Identitas Pengadu/Pelapor

Nama : Bradjaya
 Alamat : Jl. Danau Besar

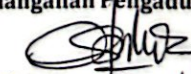
L/P : - Umur : -
 No.Telp./HP : 6878610478E

NO	TANGGAL	URAIAN	KETERANGAN
1	18/3-24	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas pengaduan melakukan pengawasan di ruang rawat dan perbaikan terkait sarana dan prasarana sedang dalam proses, sehingga memerlukan waktu yang cukup lama. - Evaluasi untuk meningkatkan Manajemen Risiko - Evaluasi untuk meningkatkan komunikasi Efektif 	Teresleasikan

Mengetahui,
 Kepala Bagian Umum &
 Pemasaran


 Ni Nym Suardani (S. Kep., RM.)

Petugas
 Penanganan Pengaduan


 Ni Putu Esti Wulandari, ST., MT.