

**REKAP LAPORAN PENGADUAN RSUD M.NATSIR
TAHUN 2020 - 2021**

NO	HARI/TANGGAL	PASIEN/RUANGAN	JENIS PENGADUAN	MATERI PENGADUAN	TANGGAPAN
1	Rabu/ 08 Januari 2020	Poliklinik Interne	Tertulis (Kotak Saran)	Kenapa alur pelayanan dirumah sakit ini terlalu banyak, orang tua saya sudah berumur dan susah berjalan.	Sudah diteruskan ke Wadir Pelayanan, terkait dengan pelayanan Rumah sakit, selanjutnya pasien dihubungi sesuai dengan kontak yang diberikan dan disarankan untuk tujuan rujukan adalah klinik geriatri RSMN
2	Selasa / 14 Januari 2020	Bangsai Bedah	Kotak Saran	Luko anak ambo ndak capek cegak, malah tambah sakiknyo siap operasi, apo yang bisa membantu ambo ketika dirumah (luka anak saya tidak kunjung sembuh malah semakin sakit setelah operasi ketika dirumah, apa yang bisa membangu saya ketika dirumah)	Sudah diteruskan ke Karu Bedah, dan sudah disosialisasikan kepada perawat. Pasien telah dihubungi melalui nomor kontak yang diberikan: pasien diedukasi tentang perawatan luka dan diberikan video edukasi SEHATI (Sehat dan aktif setelah operasi)
3	Senin, 20 Januari 2020	Poli Obgyn	Langsung	karena tidak ada penjelasan petugas ketika istri saya pulang selepas melahirkan, luka operasi istri saya meruyak dan bernanah	Sudah diteruskan ke Karu obgyn. pasien telah diberikan leaflet dan buku saku dari inovasi "BAHAGIA" Cegah Infeksi Luka Operasi Melahirkan, dan pasien mengucapkan terimakasih atas inovasi bahagia ini.
4	Kamis, 23 Januari 2020	Rawat Inap Bedah	Kotak saran	Administrasi Perhitungan tagihan yang lama	sdh ditindak lanjuti oleh karu. Bedah, terjasi kesalahan informasi pada keluarga pasien

NO	HARI/TANGGAL	PASIEN/RUANGAN	JENIS PENGADUAN	MATERI PENGADUAN	TANGGAPAN
5	Selasa / 03 Maret 2020	Radiologi	Langsung	Petugas marah tidak jelas, melarang saya masuk padahal tidak ada pemberitahuan/ plang dilarang masuk	Sudah diteruskan ke Kepala Instalasi Radiologi. Pasien diberi pemahaman terhadap radiasi pada instalasi Radiologi dan ditunjukkan peta Radiasi pada ruang pelayanan Radiologi
6	Rabu / 04 Maret 2020	Instalasi IPSRS Medis	Petugas	Kunci bed kurang berfungsi	sdh ditindak lanjuti oleh Inst. IPSRS Medis
7	Senin / 9 Maret 2020	Bangsai bedah	Langsung dari keluarga an. Badri	saya sibuk bekerja di pasar, jadi saya lupa mengantar suami saya pergi kontrol luka. Saran saya, dimohon kepada petugas untuk mau mengingatkan keluarga pasien, terutama orang seperti saya	Sudah diteruskan ke Karu Bedah, dan sudah disosialisasikan kepada perawat
8	Selasa / 30 Juli 2020	Ruang Tunggu Poliklinik	kotak saran	mohon dilakukan penyuluhan, agar pengunjung tidak bosan menunggu antrian dalam pengobatan, terimakasih	Sudah diteruskan ke unit PKRS Rumah sakit
9	Kamis/ 24 September 2020	Poli HD	WHATSAPP	Ibu saya rutin melakukan cuci darah hampir setiap bulan. Setiap selesai cuci darah ibu saya selalu merasa lemah dan tidak berdaya. Mohon diberika tips supaya mencegah kelelahan itu	Sudah diteruskan ke unit PKRS Rumah sakit
10	Rabu/ 07 Oktober 2020	IGD	Kotak Saran	komunikasi dokter yang kurang baik	Sudah diteruskan ke wadir pelayanan dan sudah ditindaklanjuti
11	Jumat/ 30 oktober 2020	Bangsai Interne	Tertulis (Kotak Saran)	Kakak saya dianjurkan untuk melakukan gerakan-gerakan senam untuk diabetes di rumah setelah dirawat di rs, mohon diberikan brosur/buku petunjuk tentang gerakan tersebut, karena gerakannya banyak yang lupa	Sudah diteruskan kepada Kasi. Mutu Keperawatan untuk dilanjutkan ke KaRu. Bangsal Interne

NO	HARI/TANGGAL	PASIEN/RUANGAN	JENIS PENGADUAN	MATERI PENGADUAN	TANGGAPAN
12	Rabu/ 19 November 2020	IGD Dan Rawat Inap	Tertulis (Kotak Saran)	Kami sangat berterimakasih untuk pelayanan di ruangan IGD, rumah sakit kita ini sangat bagus baik dari dokter maupun perawatnya walaupun di tengah malam. Tetapi kami kecewa saat pasien dipindahkan keruangan rawat inap. Anggota (perawat) pengantar pasien dan penerima pasien diruangan inap sangat tidak enak, baik sikap maupun pelayanannya, padahal pelayanan adalah obat bagi pasien walaupun senyum.	Sudah diteruskan ke Kasi. Pelayanan
13	Selasa / 24 November 2020	Apotik Rawat Jalan	Tertulis (Kotak Saran)	Buk tolong informasi cara minum obat lebih dijelaskan kepada kami, karena sering sekali saya lupa cara minum obat.	Sudah diteruskan ke Ka. Instalasi Farmasi
14	Senin/ 07 Desember 2020	poli bedah	Langsung dari keluarga an Nola	Buk, Mohon diberikan petunjuk bagaimana cara mencegah agar hernia suami saya tidak semakin parah	didiskusikan ke pihak poli bedah dan Sudah diteruskan ke unit PKRS untuk pembuatan media edukasi
15	Rabu, 23 Desember 2020	Interne Wanita/Syafni Dewi	Langsung dari keluarga an Saimen	suara brankar gizi yang didorong petugas sangat mengganggu kenyamanan pasien yang sedang beristirahat, apalagi pasien dengan gangguan jantung yang sangat sensitif dengan suara - suara keras yang tiba-tiba. Untuk pelayanan RSUD M. natsir sangat memuaskan, ramah pengunjung juga tertib dan taat dengan aturan rumah sakit	Sudah diteruskan ke Kepala Tata Usaha RSUD M. Natsir dan ditindak lanjuti oleh Kasi Penunjang Ibu Kurniati, ZR

NO	HARI/TANGGAL	PASIEN/RUANGAN	JENIS PENGADUAN	MATERI PENGADUAN	TANGGAPAN
16	Rabu, 23 Desember 2020	-	Whatsapp	Maaf pak, kran air panas belakang untuk diambil pasien tidak normal, mohon perbaikan kran air panas. Terima kasih. Satu lagi pak, musholla sementara RSU shaf paling belakang tidak rata juga tempat wudhu kalau hujan tidak melindungi pewudhu dari air hujan. Makasih.	Sudah diteruskan ke Kepala Tata Usaha RSUD M. Natsir
17	Selasa/ 05 Januari 2021	pasien rawat jalan	whatsapp	Saya mira, dimohonkan kepada pihak RS untuk ada tayangan dan pemberitahuan tentang bahaya radiasi, soalnya ibu saya dianjurkan untuk di Rontgen, tetapi beliau tidak mau dikarenakan takut akan bahaya radiasinya. Semoga dengan adanya tanyanganinformasi tersebut dapat mengurangi rasa takut ibu saya.	Sudah diteruskan ke Kepala Instalasi Radiologi
18	Kamis/ 14 Januari 2021	pengunjung	Kotak saran	Tolong kebersihan toilet di perhatikan	suda diteruskan ke bagian umum
19	Kamis/ 14 Januari 2021	admisi	whatsapp	Adik saya tidak bisa dirujuk dari RSIA Ananda ke M.Natsir, kata petugasnya sedang mengurus surat kerjasama, apa betul buk?	diteruskan kepada Kasi keuangan
20	Jumat / 15 Januari 2021	Pengunjung	Langsung	Mohon ditindaklanjuti, saya pernah kedatangan menemukan banyak baterai bekas di pot bunga dekat neurologi.	sudah diteruskan ke Ka. Instalasi Kesling
21	Selasa / 26 Januari 2021	Pegawai	Langsung/a.n Murhayeni	Mohon untuk ditertibkan, bahan bahan penting saya sering hilang di map kepegawaian. Saya sudah sering sekali memperbanyak dokumen. Mohon solusinya	sudah diteruskan ke Kasi Kepegawaian

NO	HARI/TANGGAL	PASIEN/RUANGAN	JENIS PENGADUAN	MATERI PENGADUAN	TANGGAPAN
22	Jumat / 29 Januari 2021	Pegawai	rapat bulanan	Saya pernah kunjungan di rumah sakit di Jakarta, ternyata botol infus yang banyak dihasilkan tersebut bisa dijual dan menghasilkan uang. Selain itu timbulan sampah yang kita asilkan setiap bulannya sangat banyak, jika tidak ada upaya recycle pasti akan meningkatkan pengeluaran RS	sudah ditindaklanjuti Kasi penunjang medis dan Ka Instalasi Kesling
23	Jumat / 29 Januari 2021	Pengunjung/jema'ah masjid	Lansung	Pak , tolong mesin pekerjaan di gedung yg baru dimatikan saat shalat jum'at karena mengganggu sekali	Pak Herman T langsung menyurati KPA,PPTK dan kontraktor yg mengerjakan pekerjaan
24	Rabu/03 Februari 2021	Poli bedah	Responden penyuluhan	suami saya seminggu lalu siap melakukan operasi dibagian perutnya, sampai sekarang suami saya masih mengeluh sakit pada daerah operasi dan belum bisa bergerak sempurna. Kalau boleh ada contoh gerakan yang bisa kami tiru dirumah supaya proses penyembuhan cepat	Sudah diteruskan ke Karu bedah
25	Jumat/ 05 Februari 2021	Poliklinik	Lansung, Koto Baru	Pak, tampek WC di RS sangat kurang kami antrian lamo kalau buang air	Petugas pengaduan memberikan penjelasan kepada pasien (indra Asmar)
26	Senin/08 Februari 2021	Poli umum	Responden penyuluhan	saya seorang guru, hampir setiap bulan saya ke RS ini dikarenakan tensi saya sering naik, saya sudah mengontrol makanan tapi tensi saya juga tetap naik. Ada ngak gerakan atau senam yang bisa saya lakukan	Sudah diteruskan ke bagian PKRS untuk diajukan ke bagian keperawatan

NO	HARI/TANGGAL	PASIEN/RUANGAN	JENIS PENGADUAN	MATERI PENGADUAN	TANGGAPAN
27	Kamis / 11 Februari 2021	Saran	Pegawai	Saran dari saya, berhubung rumah sakit kita sudah terhubung internet, bagusnya kita punya aplikasi pelaporan atau pengaduan yang dapat kita gunakan misalnya untuk melaporkan kerusakan/perbaikan misal komputer. Terkadang jarak antara satu ruangan dengan ruang pelaporan jauh dan membutuhkan waktu lama dan sering kali tidak tercatat	sudah diteruskan ke pihak SIMRS untuk dikaji apakah bisa dibuatkan aplikasinya
28	Senin / 15 Februari 2021	Pasien rawat jalan (RIO ROVAN, SH, MH) /Apotik dan parkir	Tertulis	tidak adanya ketersediaan obat yang diperlukan untuk pasien	sudah disampaikan kepada Ka.Apotik dengan hasil klarifikasi bahwa: obat tersebut memang terlambat datang karena belum ada pembayaran oleh pihak rumah sakit ke distributor. Dan sekarang obat tersebut sudah tersedia.
29	Selasa / 16 Februari 2021	pegawai	pertemuan rapat	Proses pengajuan permintaan alkes karena saat ini masi manual, kadang karena kita diruangan banyak kerjaan serta format yang digunakan berbeda. Mohon agar dipermudah proses pelaporannya, online lebih bagus	suda diteruskan ke bagian keuangan
30	Jumat / 19 Februari 2021	pasien rawat jaan	Langsung	saya kurang puas dengan pelayanan tempat mengambil karcis, pegawai tidak ada ditempat. Saya sudah menunggu dan tidak tahu kemana mau bertanya dan tiba tiba waktu pengambilan karcis sudah habis	suda diteruskan ke bagian penunjang
31	Senin / 22 Februari 2021	IGD	Whatsapp	saya kurang puas dengan pelayanan rawat tidak ada pengecekan kondisi pasien secara berkala, lalu perawat kalau dimintai tolong responsnya sangat lama	sudah diteruskan kebagian keperawatan

NO	HARI/TANGGAL	PASIEN/RUANGAN	JENIS PENGADUAN	MATERI PENGADUAN	TANGGAPAN
32	Rabu / 24 Februari 2021	Langsung	pertemuan rapat	mohon dibuatkan SOP dalam proses pembayaran, agar kita dapat paham dengan alur pada perintah pembayaran apapun di rumah sakit ini	suda diteruskan ke bagian keuangan
33	Jumat / 26 Januari 2021	langsung	Bp. Kamal/koto baru	saya terlalu lama menunggu dokter ortopedi, sudah kurang lebih 4 jam. Mohon diperbaiki pelayanannya	sudah diteruskan kebagian pelayanan
34	Senin / 01 Maret 2021	LANGSUNG	pejabat pengadaan	berdasarkan kejadian yang kemaren waktu pembangunan , kita memerlukan waktu yang lama dalam proses pencarian karena proses pencarian dilakukan manual tidak ada tersimpan secara online	sudah diteruskan ke bagian ARSIP
35	Selasa / 09 Maret 2021	RAWAT INAP INTERNE	keluarga pasien	buk orang tua saya sudah 5 hari dirawat dan setiap malam susa tidur serta mengeluh badan pegal pegal dan sering terkejut di waktu malam. Mohon ada informasi mengenai apa yang kami lakukan untuk mengatasi hal tersebut	sudah diteruskan kebagian keperawatan
36	Kamis / 11 Maret 2021	OK	keluarga pasien	saya kurang puas dengan pelayanan perawat mengenai beberapa tindakan yang dilakukan kepada anak saya saat mau di operasi, seharusnya petugas menanyakann nama pasien terlebih dahulu lalu menjelaskan tindakan dan apa yang akan dilakukan serta efek yang ditimbulkan dengan komunikasi yang baik	suda diteruskan ke pada bilang pelayanan dan Karu OK
37	Rabu / 17 Maret 2021	RAWAT INAP PARU	keluarga pasien	Buk, tolong ditambah lagi perawat yang dinas di malam hari, bapak saya sering mengalami sesak walaupun sudah memakai oksigen dan saat saya memanggil, respon petugas lama.	sudah diteruskan ke bagian pelayanan

NO	HARI/TANGGAL	PASIEN/RUANGAN	JENIS PENGADUAN	MATERI PENGADUAN	TANGGAPAN
----	--------------	----------------	-----------------	------------------	-----------

Solok, 31 Desember 2021
Ketua Tim Pengaduan

Herman.T,SH.MM