

PROPOSAL
PELATIHAN KOMUNIKASI



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MOHAMMAD NATSIR

TAHUN 2022

**PROPOSAL PELATIHAN
KOMUNIKASI
Angkatan I & II**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MOHAMMAD NATSIR
TAHUN 2022**

A. LATAR BELAKANG

Komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang merupakan aspek penting dalam melakukan asuhan pasien. Setiap professional pemberi asuhan diharapkan dapat melakukan asuhan dengan baik dan menggunakan komunikasi efektif, yang dilakukan bukan hanya kepada pasien dan keluarga, namun juga kepada sesama professional pemberi asuhan. Komunikasi dianggap efektif bila tepat waktu, akurat, lengkap, tidak mendua (ambiguous), dan diterima oleh penerima informasi yang bertujuan mengurangi kesalahan-kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien. Komunikasi dapat berbentuk verbal, elektronik, atau tertulis. Komunikasi yang jelek dapat membahayakan pasien. Komunikasi yang rentan terjadi kesalahan adalah saat perintah lisan atau perintah melalui telepon, komunikasi verbal, saat menyampaikan hasil pemeriksaan kritis yang harus disampaikan lewat telpon. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan aksen dan dialek. Pengucapan juga dapat menyulitkan penerima perintah untuk memahami perintah yang diberikan. Misalnya, nama-nama obat yang rupa dan ucapannya mirip. Pelaporan hasil pemeriksaan diagnostik kritis juga merupakan salah satu isu keselamatan pasien.

Dalam memberikan pelayanan pada pasien, komunikasi antar tenaga kesehatan terutama petugas sangatlah penting. Kesiambungan informasi tentang pasien dan rencana tindakan yang telah, sedang dan akan dilakukan petugas dapat tersampaikan apabila hubungan atau komunikasi antar petugas berjalan dengan baik. Agar tercapainya tujuan tersebut diatas maka perlu diadakan pelatihan komunikasi terapeutik di Rumah Sakit Umum Daerah Solok

B. TUJUAN

1. Diharapkan peserta mampu berkomunikasi efektif dengan komunitas masyarakat
2. Diharapkan peserta mampu berkomunikasi efektif dengan pasien dan keluarga
3. Diharapkan peserta mampu berkomunikasi efektif antar tenaga kesehatan pemberi asuhan didalam dan diluar RS

C. SASARAN/PESERTA

Peserta 50 (lima puluh) orang dari PPA (Profesional Pemberi Asuhan) RSUD M.Natsir

D. WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

GELOMBANG 1

Hari : Selasa dan Rabu
Tanggal : 2 dan 3 Agustus 2022
Waktu : 08.00 wib s/d 16.00 wib
Tempat : Aula gedung Pusako

GELOMBANG 2

Hari : Selasa dan Rabu
Tanggal : 23 dan 24 Agustus 2022
Waktu : 08.00 wib s/d 16.00 wib
Tempat : Aula gedung Pusak

E. ANGGARAN DANA

Anggaran pelatihan dari Anggaran Belanja BLUD RSUD M.Natsir tahun 2022

F. NARASUMBER

Pegawai Rumah Sakit RSMN yang Sudah memiliki kemampuan menjadi trainer dan sudah memiliki sertifikat TOT (Training of Traipner) Komnikasi

BIAYA INHOUSE KOMUNIKASI

**INHOUSE TRAINING KOMUNIKASI
Tanggal 02 dan 03 Agust 2022**

No	Uraian	Vol	Satuan	Harga Satuan	Jumlah
1	Konsumsi Peserta, Narasumber, Panitia				
2	Makan/ Minum	63	Orgx2hr	20.000	2.772.000
3	Snack Peserta, Narasumber, Panitia	63	Orgx2hrx2	10.000	2.520.000
4	Honor Narasumber / keg (termasuk Pajak)	2	Org x 2 hr	250.000	1.000.000.-
	JUMLAH				6.292.000.-

INHOUSE TRAINING KOMUNIKASI
Tanggal 23 dan 24 Agust 2022

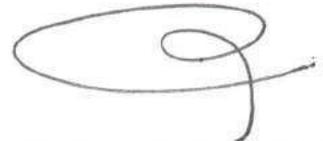
No	Uraian	Vol	Satuan	Harga Satuan	Jumlah
1	Konsumsi Peserta, Narasumber, Panitia				
2	Makan/ Minum	63	Orgx2hr	22.000	2.772.000
3	Snack Peserta, Narasumber, Panitia	63	Orgx2hrx2	10.000	2.520.000
4	Honor Narasumber / keg (termasuk Pajak)	2	Org x 2 hr	250.000	1.000.000.-
	JUMLAH				6.292.000.-

Diketahui/ Disetujui
Direktur RSUD M. Natsir



(dr. Elvi Fitrianti, Sp.PD)
NIP.197105142002122002

Solok, 27 Juli 2022
Ketua Panitia



(Salmawati, S.Kep.MM)
NIP.196711141989022002

Acc of parts was
kang



no - 22 -

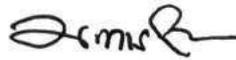
2/8-2022.

NAMA-NAMA PESERTA PELATIHAN
KOMUNIKASI
TANGGAL 23 s/d 24 AGUSTUS 2022

1	Ns. Melisa Novria, S.Kep	Jantung
2	Devi Sianova, A.Md.Kep	
3	Ns. Desmawati, S.Kep	Neurologi
4	Ns. Yeni Armeniza, S.Kep	
5	Zikra Neka, S.Tr.Keb	Kebidanan/ Ponak
6	Puji Nalia, S.Tr.Keb	
7	Yusri Yunita, S.Tr.Keb	
8	Khairunniswah, A.Md.Keb	
9	Yulia Astuti, S.Tr.Keb	
10	Ns. Syofriani, S.Kep	Perinatologi
11	Ns. Rika Agustina, S.Kep	
12	Ns. Iswati, S.Kep	Paru
13	Zona Eka Putri, A.Md.Kep	
14	Chairani Rahma Putri, A.Md.Keb	ICU
15	Marjuti, A.Md.Kep	
16	Fitria Diana, A.Md.Kep	Interne
17	Ns. Desmaryeni, S.Kep	
18	Ferawita, A.Md.Kep	Bedah
19	Ns. Andri Muhardi, S.Kep	
20	Ns. Linda Yanti, S.Kep	HD
21	Ns. Gustini Ningsih, S.Kep	
22	David Aldio, A.Md.Kep	Psikiatri
23	Wifa Asyilia, A.Md.Kep	
24	Ns. Aksim Berliyeni, S.Kep	Pusako
25	Ns. Fatimah Zora, S.Kep	
26	Ayu Fricillia, A.Md.Kep	Anastesi
27	Nurna'imah, A.Md.Kep	
28	Melisa Indrayani, A.Md.Kep	OK
29	Ns. Elda Wiyanti, S.Kep	
30	Ns. Haswenti, S.Kep	IGD
31	Irvia Nera, A.Md.Keb	
32	Rahmad Mardani, A.Md.Kep	
33	Ns. Fitria Ulfa, S.Kep	Anak
34	Ns. Amliza, S.Kep	
35	Ns. Marlina Astuti, S.Kep	
36	Yosfi Hendra	
37	Selviana	
38	Gusti Mulyani	
39	Ulfiatmi Putri A	
40	Nurmailis	
41	Dodi Saputra	
42	Rika Maidina	
43	Robby Kurniawan, S.Farm, Apt	IFRS

44	Azhari Dasril, AMTE	IPS Medik
45	Eni Rahmadhanis, Amd.Ak	Ins. Lab. PK
46	Ronal Lufitos, SST	Ins. Rehab Medik
47	Arlen sirhan, S.Sos	Radiologi
48	Nining Rahman, Amd.Farm	IFRS
49	M. Kaidir Alim, SST	

Solok, 01 Agustus 2022
Koordinator Diklat



Ns. Armis Sepriati, S.Kep

UNDANGAN PESERTA

PELATIHAN KOMUNIKASI TAHAP II

Tgl 23 s/d 24 Agustus 2022



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MOHAMMAD NATSIR
TAHUN 2022**



PEMERINTAH PROPINSI SUMATERA BARAT
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
RSUD MOHAMMAD NATSIR

Jl.Simpang Rumbio Kota Solok Telp.(0755) 20003 Faks: (0755) 20003
Website: www.rsudmnatsir.sumbarprov.go.id email:
rsud.mnatsir@sumbarprov.go.id



Solok, 25 Juni 2022

Nomor : 892/ /SDM-Diklat/2022
Lampiran :
Perihal : **Undangan Peserta Pelatihan**
Komunikasi

Kepada Yth :
Bapak / Ibu :
di-
Tempat

Dengan hormat,

Berdasarkan dokumen pelaksanaan anggaran rumah sakit umum daerah Muhammad Natsir akan mengadakan kegiatan pelatihan Komunikasi yang mana kegiatan tersebut di rencanakan pada:

Hari : Senin s/d Selasa
Tanggal : 23 s/d 24 Agustus 2022
Jam : 08.00 wib s/d selesai
Tempat : LT IV PMC RSUD Mohammad Natsir.

Untuk itu kami mengundang Bapak /ibu sebagai peserta dalam mengikuti pelatihan tersebut diatas

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wadir Umum dan SDM

Dr. Elfahmi, Sp. THT
NIP. 19650831 1999031 004

LAPORAN PELAKSANAAN

PELATIHAN KOMUNIKASI TAHAP II

Tgl 23 s/d 24 Agustus 2022



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MOHAMMAD NATSIR
TAHUN 2022**

LAPORAN PELAKSANAAN

PELATIHAN

KOMUNIKASI TAHAP II

Tgl 23 s/d 24 Agustus 2022



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

MOHAMMAD NATSIR

TAHUN 2022

A. LATAR BELAKANG

Di berbagai instansi pemerintah maupun swasta, baik yang ada dibidang jasa, kesehatan, dagang maupun keuangan ada hal yang penting dan berpengaruh agar instansi tersebut bisa memberikan layanan terbaik dan maju, apakah itu? Jawabannya adalah komunikasi . Sering kali komunikasi diremehkan, padahal hal tersebut sangatlah penting.

Komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang merupakan aspek penting dalam melakukan asuhan pasien. Setiap professional pemberi asuhan diharapkan dapat melakukan asuhan dengan baik dan menggunakan komunikasi efektif, yang dilakukan bukan hanya kepada pasien dan keluarga, namun juga kepada sesama professional pemberi asuhan. Komunikasi dianggap efektif bila tepat waktu, akurat, lengkap, tidak mendua (ambiguous), dan diterima oleh penerima informasi yang bertujuan mengurangi kesalahan-kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien. Komunikasi dapat berbentuk verbal, elektronik, atau tertulis. Komunikasi yang jelek dapat membahayakan pasien. Komunikasi yang rentan terjadi kesalahan adalah saat perintah lisan atau perintah melalui telepon, komunikasi verbal, saat menyampaikan hasil pemeriksaan kritis yang harus disampaikan lewat telpon. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan aksen dan dialek. Pengucapan juga dapat menyulitkan penerima perintah untuk memahami perintah yang diberikan. Misalnya, nama-nama obat yang rupa dan ucapannya mirip. Pelaporan hasil pemeriksaaan diagnostik kritis juga merupakan salah satu isu keselamatan pasien.

Dalam memberikan pelayanan pda pasien, komunikasi antar tenaga kesehatan terutama petugas sangatlah penting. Kesiambungan informasi tentang pasien dan rencana tindakan yang telah, sedang dan akan dilakukan petugas dapat tersampaikan apabila hubungan atau komunikasi antar petugas berjalan dengan baik. Agar tercapainya tujuan tersebut diatas maka perlu diadakan pelatihann komunikasi terapeutik di Rumah Sakit Umum Daerah M.Natsir Solok..

B. TUJUAN

Diharapkan peserta mampu:

1. Berkomunikasi efektif dengan komunitas masyarakat
2. Berkomunikasi efektif dengan pasien dan keluarga
3. Berkomunikasi efektif antar tenaga kesehatan pemberi asuhan didalam dan diluar RS

C. SASARAN/PESERTA

Dalam proposal peserta yang diikutkan sebanyak 49 (empat puluh sembilan) orang dari PPA (Profesional Pemberi Asuhan) RSUD M.Natsir. Dalam pelaksanaan pelatihan diikutkan peserta sebanyak 49 (empat puluh sembilan) orang. Daftar hadir terlampir.

Analisa: dari segi jumlah peserta pelatihan komunikasi tahap II sesuai berjumlah 49 orang , tapi ada beberapa peserta berdasarkan usulan awal dalam proposal, nama peserta yang direncanakan ikut pelatihan tidak bisa hadir disebabkan anak atau orang tuanya sakit dan dirawat di RSUD M. Natsir sehingga peserta diganti dari ruangan yang sama.

D. TEMA

Kegiatan pelatihan komunikasi efektif di RSUD M.Natsir

E. MACAM KEGIATAN

1. Penyampaian materi
2. Diskusi
3. Praktek komunikasi efektif bermain peran

F. PERALATAN YANG DIBUTUHKAN

1. Materi
2. Infocus

G. WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN Sesuai jadwal

Hari : Selasa dan Rabu
Tanggal : 23 dan 24 Agustus 2022
Waktu : 08.00 wib s/d 16.00 wib
Tempat : Aula gedung Pusako

H. SUSUNAN ACARA

NO	HARI/TANGGAL	MATERI	NARA SUMBER	KET
1.	Selasa 08.00-08.30 wib	<i>Pembukaan</i>	diklat	
	09.00-12.00 wib	<i>Introduction Komunikasi Efektif</i>	Ns.Arlina ,S.Kep,MKep	Penyampaian materi
	13.00- 15.00wib	Komunikasi dan Edukasi (KE)		Penyampaian materi
	15.00-17.00 wib	Komunikasi efektif perawat dan pasien	Vivi Isweli,SKM,MKM	
		Komunikasi efektif timbang terima pasien		Penyampaian materi
		Informasi dan edukasi		
		Dasar-dasar komunikasi dan komunikasi efektif		Penyampaian materi
	Bed News dan Handling complain Pembagian kelompok brmain peran			
2.	Rabu 08.00-12.00 wib	Praktek komunikasi	Team Vivi Isweli, SKM,MKM Ns.Arlina,S.Kep,Mkep [Praktek
	13.00- 16.00wib			

I. NARASUMBER

Pegawai Rumah Sakit RSMN yang Sudah memiliki kemampuan menjadi trainer dan sudah memiliki sertifikat TOT (Training of Trainer) Komunikasi

BIAYA INHOUSE KOMUNIKASI

INHOUSE TRAINING KOMUNIKASI
Tanggal 23 dan 24 Agust 2022

No	Uraian	Vol	Satuan	Harga Satuan	Jumlah
1	Konsumsi Peserta, Narasumber, Panitia				
2	Makan/ Minum	63	Orgx2hr	20.000	2.772.000
3	Snack Peserta, Narasumber, Panitia	63	Orgx2hrx2	10.000	2.520.000
4	Honor Narasumber / keg (termasuk Pajak)	2	Org x 2 hr	250.000	1.000.000.-
	JUMLAH				6.292.000.-

Pelaksanaan biaya pelatihan sesuai dengan yang ada di proposal diatas.

Solok, 25 Agustus 2022
Ketua Panitia

(Salmawati, S.Kep.MM)
NIP.196711141989022002

DAFTAR HADIR PANITIA

PELATIHAN KOMUNIKASI TAHAP II

Tgl 23 s/d 24 Agustus 2022



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MOHAMMAD NATSIR
TAHUN 2022**

DAFTAR HADIR PANITIA PELATIHAN KOMUNIKASI

HARI/TANGGAL: Selasa / 23 AGUSTUS 2022

NO	NAMA PANITIA	MATERI / Ruay.	TANDA TANGAN
1	Direktur	pembuka Acara.	
2	Wadir sdm. / dr. Elfa	Elfa	
3	Eva Murni	Disleksi	
4	Armis Sepriati	Dalat	
5	Zenwardi S	nile	
6	Nova	CS.	
7	Arni Yuliah	Nile / Key.	
8	Aarif Nudinon	Key.	
9	Dewi Nofani	Disleksi	
10	Jalmo wah	Kahrd. Sdr	

11. Wadir per / dr. Sofni Wadir pelayanan.
12. Fifi ES

Solok, 23 Agustus 2022
Koordinator Diklat



Ns. Armis Sepriati, S.Kep
Nip.197009081995032001

DAFTAR HADIR PANITIA PELATIHAN KOMUNIKASI

HARI/TANGGAL: Rabu / 24 AGUSTUS 2022

NO	NAMA PANITIA	MATERI <i>Aluaya</i>	TANDA TANGAN
1	<i>Dr. Indum.</i>	<i>dr. Irfi</i>	
2	<i>Wadir Sdu,</i>	<i>dr. Effendi</i>	
3	<i>EVA Nurwi</i>	<i>Diklat.</i>	<i>AN.</i>
4	<i>Armis Sepriati</i>	<i>Diklat</i>	<i>Armis</i>
5	<i>Zentrawans</i>	<i>Ruch</i>	<i>Zentrawans</i>
6	<i>NOVA.</i>	<i>CS.</i>	<i>N.</i>
7	<i>Salmowati</i>	<i>Kabid Sdu.</i>	
8	<i>Deni Nofusanti</i>	<i>Diklat</i>	
9	<i>Dana.</i>	<i>Senren</i>	
10	<i>Dr. Sofani.</i>	<i>Wadir. pelepasan.</i>	

11.
12.

*Afi
Fin*

Er...

Solok, 24 Agustus 2022
Koordinator Diklat

Armis

Ns. Armis Sepriati, S.Kep
Nip.197009081995032001

DAFTAR HADIR NARASUMBER

PELATIHAN KOMUNIKASI TAHAP II

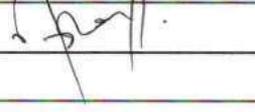
Tgl 23 s/d 24 Agustus 2022



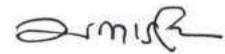
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MOHAMMAD NATSIR
TAHUN 2022**

DAFTAR HADIR NARASUMBER
PELATIHAN KOMUNIKASI

Hari / Tanggal : *Selasa*, 23 Agustus 2022

NO	NAMA NARASUMBER	MATERI	TANDA TANGAN
1	<i>Vini Isweli</i>	<i>Hadij Complaint</i>	
2	<i>Ns. Arena. O Mkep.</i>	<i>Bed News</i>	
3			
4			

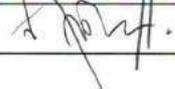
Solok, 23 Agustus 2022
Koordinator Diklat



Ns. Armis Sepriati, S.Kep
Nip.197009081995032001

DAFTAR HADIR NARASUMBER
PELATIHAN KOMUNIKASI

Hari / Tanggal : Rabu, 24 Agustus 2022

NO	NAMA NARASUMBER	MATERI	TANDA TANGAN
1	Vini Isweli	Handling Complaint Booklet	
2	Ns. Arlina, Mkep	Komunikasi Pasien Rawat	
3		Komunikasi efektif	
4		Komunikasi badnews	

Solok, 24 Agustus 2022
Koordinator Diklat



Ns. Armis Sepriati, S.Kep
Nip.197009081995032001

DAFTAR HADIR PESERTA

PELATIHAN KOMUNIKASI TAHAP II

Tgl 23 s/d 24 Agustus 2022



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MOHAMMAD NATSIR
TAHUN 2022**

NAMA NAMA PESERTA PELATIHAN KOMUNIKASI
TANGGAL 23 AGUSTUS TAHUN 2022
JAM 08.00 WIB S/D SELESAI

NO	NAMA	RUANGAN	TANDA TANGAN
1	Ns. Melisa Novria, S.Kep	Jantung	1
2	Devi Sianova, A.Md.Kep	Jantung	2
3	Ns. Desmawati, S.Kep	Neurologi	3
4	Ns. Yeni Armenisa, S.Kep	Neurologi	4
5	Zikra Neka, S.Tr.Keb	Kebidanan/Ponek	5
6	Puji Nalia, S.Tr.Keb WILLA WIANDA, S.Tr.keb	Kebidanan/Ponek	6
7	Yusri Yunita, S.Tr.Keb Meliq Latifa, Amd.Keb	Kebidanan/Ponek	7
8	Khairunniswah, A.Md.Keb	Kebidanan/Ponek	8
9	Yulia Astuti, S.Tr.Keb	Kebidanan/Ponek	9
10	Ns. Syofriani, S.Kep JUNFI SESVINA, Amd.kep	Perinatologi	10
11	Ns. Rika Agustina, S.Kep Amalia Hanik, Amd.Kep	Perinatologi	11
12	Ns. Iswati, S.Kep	Paru	12
13	Zona Eka Putri, A.Md.Kep Ws. Eltafida S.kep	Paru	13
14	Chairani Rahma Putri, A.Md.Kep	ICU	14
15	Marjuti, A.Md.Kep	ICU	15
16	Fitria Diana, A.Md.Kep	Interne	16
17	Ns. Desmaryeni, S.Kep ^{gamb}	Interne	17
18	Ferawati, A.Md.Kep Karmelk Oktorita	Bedah	18
19	Ns. Andri Muhardi, S.Kep ^{gorki Ferdun Tomi}	Bedah	19
20	Ns. Linda Yanti, S.Kep	HD	20
21	Ns. Gustini Ningsih, S.Kep	HD	21
22	David Aldio, A.Md.Kep Ns. Elsa Danur Sleep	Psikiatri	22
23	Wifa Asyilia, A.Md.Kep	Psikiatri	23
24	Ns. Aksim Berliyeni, S.Kep	Pusako	24
25	Ns. Fatimah Zora, S.Kep	Pusako	25
26	Ayu Ericillia, A.Md.Kep FRICILIA Ayu	Anastesi	26
27	Nurna'imah, A.Md.Kep	Anastesi	27
28	Melisa Indrayani, A.Md.Kep	OK	28
29	Ns. Eldawiyanti, S.Kep	OK	29
30	Ns. Haswenti, S.Kep ^{Tommi}	IGD	30
31	Irvia Nera, A.Md.Kep	IGD	31
32	Rahmat Mardani, A.Md.Kep	IGD	32
33	Ns. Fitria Ulfa, S.Kep ^{Dian/Er}	Anak	33
34	Ns. Amliza, S.Kep	Anak	34
35	Ns. Marlina Astuti, S.Kep	Anak	35
36	Yosvi Hendra	Anak	36
37	Selviana	Anak	37
38	Gusti Mulyani ^{S.Sos}	Anak ^{CS50}	38
39	Ulfiatmi Putri A.	Anak	39
40	Nurmailis	Anak ^{gizi}	40

41	Dodi Saputra <i>DODY SATRIA</i>	Anak Gili	41	<i>my</i>
42	Rika Maidina <i>Ilen putri fani</i>	Anak Loundry	42	<i>AKA</i>
43	Robby Kurniawan, S.Farm.Apt	IFRS	43	<i>R</i>
44	Azhari Dasril, AMTE	IPS MEDIK	44	<i>AK</i>
45	Eni Rahmadhanis, A.Md.AK	Ins.Lab PK	45	<i>AK</i>
46	Ronal Luvitos, S.ST	Ins. Rehab Medik	46	<i>AK</i>
47	Arlen Sirhan, S.Sos	Radiologi	47	<i>AK</i>
48	Nining Rahman, A.Md.Farm	IFRS	48	<i>my</i>
49	M. Kaidir Alim, SST S.Si	IFRS Radiologi	49	<i>AK</i>
50	Endri Yenita, SH		50	<i>AK</i>

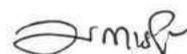
51. *Karrella okhuda.*

2. *Badah. 51 f.*

52. *Ferdian Tumi 30* 

160.

Solok, 23 Agustus 2022
Koordinator Diklat



Ns. Armis Sepriati, S.Kep
NIP. 19700908 199503 2 001

28 present 49 org. 

DAFTAR HADIR
PELATIHAN KOMUNIKASI TANGGAL 24 AGUSTUS TAHUN 2022

NO	NAMA	RUANGAN	TANDA TANGAN
1	Ns. Melisa Novria, S.Kep	Jantung	1
2	Devi Sianova, A.Md.Kep		2
3	Ns. Desmawati, S.Kep	Neurologi	3
4	Ns. Yeni Armeniza, S.Kep		4
5	Zikra Neka, S.Tr.Keb	Kebidanan/Ponek	5
6	Puji Nalia, S.Tr.Keb WILLA WIANDA, S.Tr. Keb		6
7	Yusri Yunita, S.Tr.Keb Melia Lativa, A.Md.Keb		7
8	Khairunniswah, A.Md.Keb		8
9	Yulia Astuti, S.Tr.Keb		9
10	Ns. Syofriani, S.Kep JUNFI SESVINA, Amd. Kep Perinatologi		10
11	Ns. Rika Agustina, S.Kep Amalia Hanika, Amd.Kep		11
12	Ns. Iswati, S.Kep	Paru	12
13	Zona Eka Putri, A.Md.Kep Ns. Etajada, S.Kep		13
14	Chairani Rahma Putri, A.Md.Kep	ICU	14
15	Marjuti, A.Md.Kep AMK. AN		15
16	Fitria Diana, A.Md.Kep	Interne	16
17	Ns. Desmaryeni, S.Kep		17
18	Ferawita, A.Md.Kep Kornelia Setiawan	Bedah	18
19	Ns. Andri Muhandi, S.Kep Perjiorn Hmri		19
20	Ns. Linda Yanti, S.Kep	HD	20
21	Ns. Gustini Ningsih, S.Kep		21
22	David Aldie, A.Md.Kep Ns. ELSA DANUR. Slap	Psikiatri	22
23	Wifa Asyilia, A.Md.Kep		23
24	Ns. Aksim Berliyeni, S.Kep	Pusako	24
25	Ns. Fatimah Zora, S.Kep		25
26	Ayu Fricillia, A.Md.Kep FRICILIA AYU SAFEI	Anastesi	26
27	Nurna'imah, A.Md.Kep		27
28	Melisa Indrayani, Amd.Kep	OK	28
29	Ns. Eldawiyanti, S.Kep		29
30	Ns. Haswenti, S.Kep	IGD	30
31	Irvia Nera, A.Md.Keb		31
32	RahmatMardani, A.Md.Kep		32
33	Ns. Fitria Ulfa, S.Kep	Anak	33
34	Ns. Amliza, S.Kep		34
35	Ns. Marlina astuti, S.Kep		35
36	Yosvi Hendra		36
37	Selviana		37
38	Gusti Mulyani		38
39	Ulfiatmi Putri A		39
40	Nurmailis		40
41	Dedi Saputra Dody Jatria	loudz GIGI	41
42	Rika Maidima ILEN purati yanti	loudz	42
43	Robby Kurniawan, S.Farm.Apt	IFRS	43

44	Azhari Dasril, AMTE	IPS MEDIK	44
45	Eni Rahmadhanis, A.Md.AK	Ins. Lab PK	45
46	Ronal Lufitos, S.ST	Ins. Rehab Medik	46
47	Arlen Sirhan, S.Sos	Radiologi	47
48	Nining Rahman, Amd.Farm	IFRS	48
49	M. Kaidir Alim, S.Si	Radiologi	49
50	Endri Ferita, Pt.		50

51. Karnella Oktavia

Bodah

51 H guru no 18.

52. Ferdian tmi

30

izin ortu dirawat di
manor laph 2.

Solok, 24 Agustus 2022

Koordinator Diklat



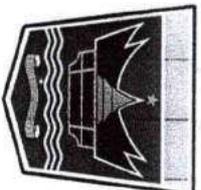
Ns. Armis Sepriati, S.Kep

NIP. 19700908 199503 2 001

Catt : jumlah peserta 49 org. R

**DOKUMENTASI KEGIATAN PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF
TANGGAL 23 – 24 AGUSTUS 2022**





Berkas Berkas



Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Rahmad Mardani, Amd. Kep

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022
Nomor: 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta :2 SKP)



Direktur RSUD M. Natsir

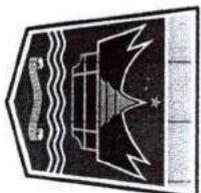
dr. ELVA FERIKANTI, Sp.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr. ELFAHMI, Sp. THH

Ketua Panitia

SALMAWATI, S.Kep.MM



Badan Penyelenggara Pelatihan Komunikasi



Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

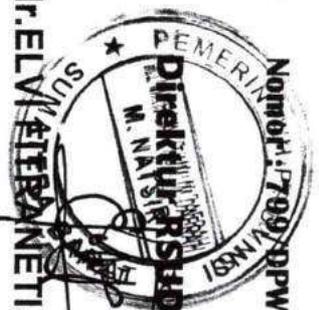
EVA MURNI, SE

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP/ PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor: 1799/DPW.PNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator / Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)



Direktur RSUD M.Natsir

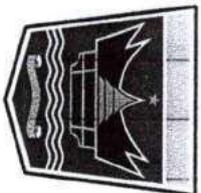
dr.ELVI FITRIANNETI,Sp.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr.ELFAHMI,Sp.THT

Ketua Panitia

SALMAWATI,S:Kep.MM



Berat/Beker



RSUD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Eva Murni, SE

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP/ PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor: 1799/DPW.PPN/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator / Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)

Direktur RSUD M. Natsir

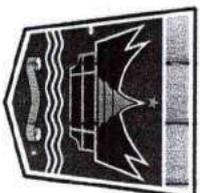
Wadir Umum & SDM

Ketua Panitia

dr. ELVI FITRIANNETI, S.p. PD. FINASIM

dr. ELF AHMI, Sp. THT

SALMAWATI, S.I. Kep. MMI



Berat/Berkas



Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Ns. Amiliza, S. Kep

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022
Nomor : 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)

Direktur RSUD M. Natsir



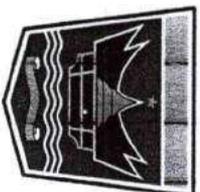
dr. ELVI TRANEF, Sp. PD. FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr. ELFAHMI, Sp. THT

Ketua Panitia

SALMAWATI, S. Kep. MM



Berat/Berkas



RSUD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Ns. Amiliza, S.Kep

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor : 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator / Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)

Direktur RSUD M. Natsir



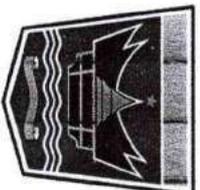
dr. ELVI ~~ENTRAN~~ **ENTRAN**, Sp.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr. ELFAHMI, Sp. THT

Ketua Panitia

SALMAWATI, S.Kep.MM



Beefy/Bekeo

**RSUD
M. NATSIR**

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Ns. Marlina Astuti, S.Kep

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP/ PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor : 799 /DPW.PPW/PPN/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator / Panitia: 2 SKP, Peserta :2 SKP)



Direktur RSUD M. Natsir

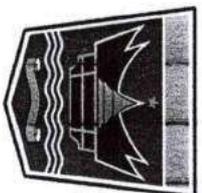
dr. ELFAHMIL, Sp. PD. FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr. ELFAHMIL, Sp. THT

Ketua Panitia

SALMAWATI, S.Kep.MM



Bersyukur


RSUD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Ns. Marlina Astuti, S.Kep

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

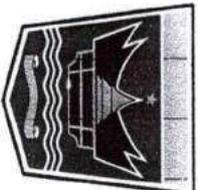
Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022
Nomor : 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator / Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)



Direktur RSUD M. Natsir
dr. ELFLETRAN NETI, Sp.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM
dr. ELFAHMI, Sp. THT

Ketua Panitia
SALMAWATI, S.Kep.MM



Beady/Bekez



RSUD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Yosvi Hendra

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP/ PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor : 799/DPW.PPN/ SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta :2 SKP)

Direktur RSUD M.Natsir



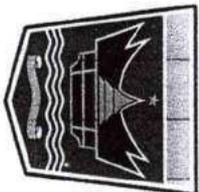
dr.ELVI FITRANEGAR, Sp.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr.ELFAHMI,Sp. THT

Ketua Panitia

SALMAWATI,S.Kep.MM



Berkas

**RSUD
M. NATSIR**

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Yosvi Hendria

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP/ PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022
Nomor : 799/DPW.PPW.PNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta :2 SKP)

Direktur RSUD M.Natsir



dr.ELVI FRANSISKY, Sp.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr.ELFAHMI, Sp. THT

Ketua Panitia

SALMAWATI, S.Kep.MM



Berat/Besar



Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Selviana

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP/ PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022
Nomor: 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)

Direktur RSUD M. Natsir

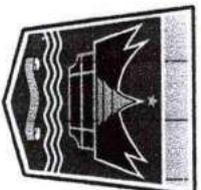
dr. ELVI FITRIANETTI, Sp. PD. FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr. ELF AHMI, Sp. THT

Ketua Panitia

SALMAWATI, S. Kep. MM



Berkas/Bar

RSUD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Selviana

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022
Nomor 799/OPM.PNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)

Direktur RSUD M. Natsir

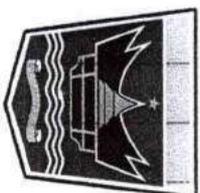
dr. ELVI FITRIANETTI, Sp.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr. ELFHAMMI, Sp. THT

Ketua Panitia

SALMAWATI, S. Kep. MM



BuddyPoker



Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Gusti Mulyani S.Sos

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor : 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)

Direktur RSUD M. Natsir

Wadir Umum & SDM

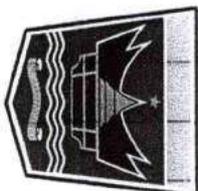
Ketua Panitia

dr. ELWALITRANENI, Sp.PD.FINASIM

dr. ELF AHMI, Sp. THH

SALMAWATI, S.KeP.MM





Buddy Partner



RSUD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Gusti Mulyani S.Sos

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022
Nomor : 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta :2 SKP)

Direktur RSUD M. Natsir

Wadir Umum & SDM

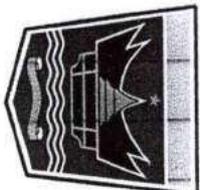
Ketua Panitia

dr. ELWI FITRANITA, Sp.PD.FINASIM

dr. ELF AHMI, Sp. THT

SALMAWATI, S. Kep. MM





Berkarya Berkas



Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Ufiatmi Putri A.

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP/ PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Nomor : 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022



Direktur RSUD M. Natsir

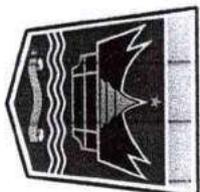
dr. ELY FITRANETI, Sp.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr. ELFAHMI, Sp. THT

Ketua Panitia

SALMAWATI, S.Kep.MM



Berkas



Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Miafmi Putri A.

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022
Nomor : 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)



Direktur RSUD M. Natsir

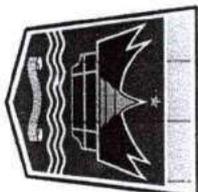
dr. ELY FITRANETI, Sp.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr. ELFAHMI, Sp. THT

Ketua Panitia

SALMAWATI, S.Kep.MM



Beady Pakar



RSUD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Nurmailis

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022
Nomor : 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta :2 SKP)



Direktur RSUD M. Natsir

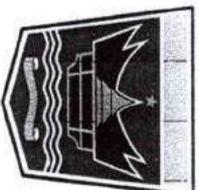
dr. ELVI PRANATA, Sp.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr. ELFAHMI, Sp. THH

Ketua Panitia

SALMAWATI, S. Kep. MM



Berdyktuar


RSUD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Nurmailis

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor : 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta :2 SKP)

Direktur RSUD M. Natsir



dr. ELVI PRANESY, Sp.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr. ELFAHMI, Sp. THT

Ketua Panitia

SALMAWATI, S.Kep.MM



**RSUD
M. Natsir**



RSUD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Dody Satria

**TELAH MENGIKUTI WORKSHOP/ PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI
PESERTA**

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022
Nomor : 799/DPW.PPN/ SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta :2 SKP)



Direktur RSUD M. Natsir

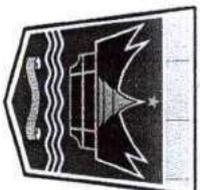
DR.ELM RITRANETA, S.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr.ELFAHMI, Sp. THT

Ketua Panitia

SALMAWATI, S.Kep.MM



Berkas



Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Dody Satria

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI
PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022
Nomor : 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator / Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)



Direktur **M. Natsir**

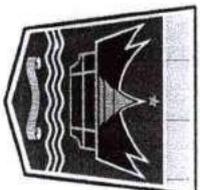
dr. ELW RITRANE, S.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr. ELF AHMI, Sp. THT

Ketua Panitia

SALMAWATI, S. Kep. MM



**RSUD
M. NATSIR**

**RSUD
M. NATSIR**

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Ilen Putri Yani

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP/ PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor : 799 /DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator / Panitia: 2 SKP, Peserta :2 SKP)



Direktur RSUD M. Natsir

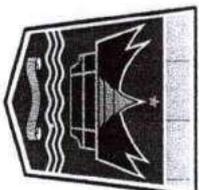
DR.ELXI FITRIANETI, Sp.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr.ELFAHMI, Sp. THT

Ketua Panitia

SALMAWATI, S.Kep.MM



Berkas



Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Ilen Putri Yani

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP/ PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022
Nomor : 799/DPW.PPN/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)



Direktur RSUD M. Natsir

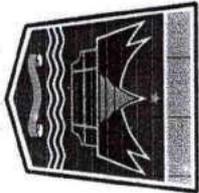
dr.ELXI FITRIANETI, Sp.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr.ELFAHMI, Sp. THT

Ketua Panitia

SALMAWATI, S.Kep.MM



BeadyBead



Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Robby Kurniawan, S.Farm.Apt

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor: 7409/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)



Direktur RSUD M. Natsir

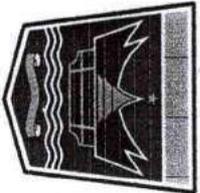
Wadir Umum & SDM

Ketua Panitia

DI-ELVI HIRANENI, Sp.PD.FINASIM

DI-ELFKHMI, Sp.THT

SALMAWATI, S. Kep. MM



BeattyBkool


RSUD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Robby Kurniawan, S.Farm.Apt

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor: 449/ADP-W.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)



Direktur RSUD M. Natsir

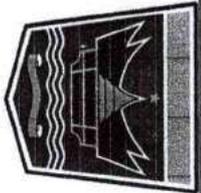
Wadir Umum & SDM

Ketua Panitia

DI.ELVI HIRANING, Sp.PD.FINASIM

DI.ELFEKIMI, Sp.THT

SALMAWATI, S.Kep.MM



RSUD M. Natsir



RSUD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Azhari Dasril, AMTE

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP/ PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor: 798/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)



Direktur RSUD M. Natsir

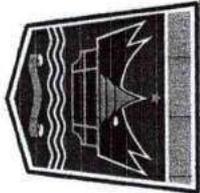
Wadir Umum & SDM

Ketua Panitia

dr. ELVA FARRA NETI, Sp. PD. FINASIM

dr. ELFATHMI, Sp. THT

SALMAWATI, S. Kep. MM



Berat Berkas



Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Azhari Dasril, AMTE

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor: 799/DPW.PPN/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator / Panitia: 2 SKP, Peserta :2 SKP)



Direktur RSUD M. Natsir

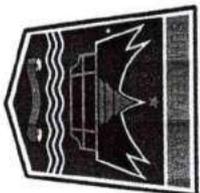
dr. ELVA HARTANETTI, Sp. PD. FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr. ELFAHMI, Sp. THT

Ketua Panitia

SALMAWATI, S. Kep. MM



Berefektifitas



Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Eni Rahmadhanis, Amd.AK

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022
Nomor : 799/DPW.PPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator / Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)



dr. ELFAHMI, Sp.PD.FINASIM

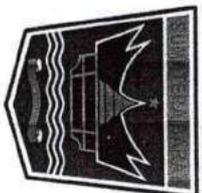
dr. ELFAHMI, Sp. THT

SALMAWATI, S. Kep. MM

Direktur RSUD M. Natsir

Wadir Umum & SDM

Ketua Panitia



Betty Faukar

RSUD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Eni Rahmadhanis, Amd.AK

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Disolenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022
Nomor : 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator / Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)



Direktur RSUD M.Natsir

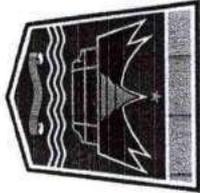
dr.ELFAHMI,Sp.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr.ELFAHMI,Sp.THT

Ketua Panitia

SALMAWATI,S.Kep.MM



RSUD M. Natsir

RSUD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Ronal Luvitos, S.St

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor : 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)

Direktur RSUD M. Natsir

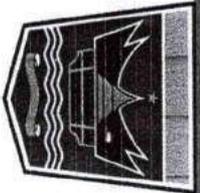
dr. ELVI FITRANETI, Sp. PD. FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr. ELF AHMI, Sp. THT

Ketua Panitia

SALMAWATI, S. K. Kp. MM



Berkas



Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Ronal Luvitos, S.St

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor : 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator / Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)

Direktur RSUD M.Natsir

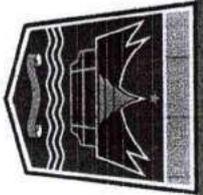
dr.ELVI FITRANETI,Sp.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr.ELFAHMI,Sp.THT

Ketua Panitia

SALMAWATI,S.Kep.MM



BeadyP/keat



Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Arlen Sirhan, S.Sos

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP/ PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta :2 SKP)



Direktur RSUD M. Natsir

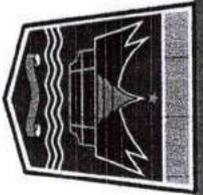
Wadir Umum & SDM

Ketua Panitia

dr. ELVA HERANETI, Sp.PD.FINASIM

dr. ELF AHMI, Sp. THT

SALMAWATI, S. Kep. MM



BuddyPoker



Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Arlen Sirhan, S.Sos

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)



Direktur RSUD M. Natsir

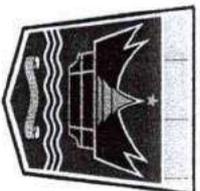
Wadir Umum & SDM

Ketua Panitia

dr. ELVA HERANETI, Sp.PD.FINASIM

dr. ELFAHMI, Sp. THT

SALMAWATI, S.Kep.MM



**RSUD
M. NATSIR**

**RSUD
M. NATSIR**

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

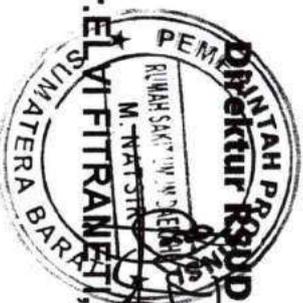
Nining Rahman, Amd. Farm

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor : 799/DPW.PPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)



Direktur RSUD M. Natsir

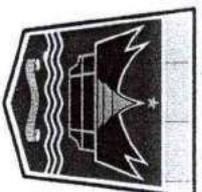
dr. ELVI FITRANETI, Sp.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr. ELFAHMI, Sp. THT

Ketua Panitia

SALMAWATI, S. Kep. MM



Baitul Maktab

RSUD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Nining Rahman, Amd. Farm

**TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI
PESERTA**

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor : 799/DPW.PPW/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)



Direktur RSUD M.Natsir

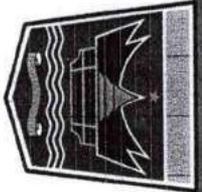
dr. ELVI FITRANESTI, Sp.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr.ELFAHMI, Sp.THT

Ketua Panitia

SALMAWATI, S. Kep.MM



BeratPondok

RSUD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

M. Kaidir Aimm, S.Si

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor : 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)

PEMERINTAH PROVINSI
SULAWESI BARAT
PUSKESMAS UMMI DAERAH
M. NATSIR
Direktur RSUD M. Natsir

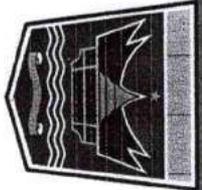
dr. ELVI FITRANETTI, Sp.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM

dr. ELFATHMI, Sp. THT

Ketua Panitia

SALMAWATI, S. Kep. MM



BeratP/kear

RSUD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

M. Kaidir Alim, S.Si

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP/ PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022
Nomor : 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)



Direktur RSUD M. Natsir

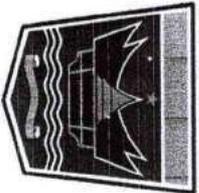
Dr. ELVI FITRANETTI, Sp.PD.FINASIM

Wadir Umum & SDM

Dr. ELFATHMI, Sp.THT

Ketua Panitia

SALMAWATI, S.Kep.MM



Berau



Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Ferdian Tomi, Amd. Kep

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Nomor: 789/BRW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)
Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022



Direktur RSUD M. Natsir

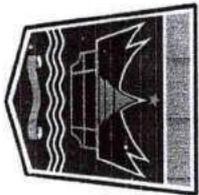
Wadir Umum & SDM

Ketua Panitia

Dr. ELVI SURANINGRAT, Sp.PD.FINASIM

Dr. ELLFAHMI, Sp.THT

SALMAWATI, S.Kep.MM



BeadyBeakor



RSUD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Ferdian Tomi, Amd. Kep

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PESERTA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor: 789/DPW.PPN/ SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)

Direktur RSUD M. Natsir

Wadir Umum & SDM

Ketua Panitia



Dr. ELVI NURRAKENDI, Sp.PD.FINASIM

Dr. ELFAHMI, Sp.THT

SALMAWATI, S. Kep. MM



Bertifikat


RSUD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Zendra Wardison, SH

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP/ PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI
PANITIA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor : 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta :2 SKP)

Direktur RSUD M. Natsir

Wadir Umum & SDM

Ketua Panitia





Bertifikat


RSUD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Zendra Wardison, SH

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP/ PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI
PANITIA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor : 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)

Direktur RSUD M. Natsir

Wadir Umum & SDM

Ketua Panitia





Bertifikat



Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Ns. Armis Sepriati, S. Kep

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP / PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PANITIA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor : 799/DPW.PPW.PNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator / Panitia: 2 SKP, Peserta : 2 SKP)



Direktur RSUD M. Natsir

Wadir Umum & SDM

Ketua Panitia



Bertifikat


RUSD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Ns. Armis Sepriati, S.Kep

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP/ PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PANITIA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor : 799/DPW.PPW.PNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta :2 SKP)



Direktur RSUD M.Natsir

Wadir Umum & SDM

Ketua Panitia



Bertifikat



Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Eva Murni, SE

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP/ PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI
PANITIA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor : 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta :2 SKP)



Direktur RSUD M. Natsir

Wadir Umum & SDM

Ketua Panitia

dr. EL WETRANIZI Sp.PD.EINASIM

dr. EL FAHMI Sp.THT

SALMAWATI S. Kep. MM



Bertifikat



RSUD
M. NATSIR

Pelatihan Komunikasi

Diberikan Kepada

Eva Murni, SE

TELAH MENGIKUTI WORKSHOP/ PELATIHAN KOMUNIKASI SEBAGAI

PANITIA

Diselenggarakan Tanggal 23-24 Agustus 2022

Nomor : 799/DPW.PPNI/SK/K.S/IX/2022 (Narasumber : 3 SKP, Moderator/ Panitia: 2 SKP, Peserta :2 SKP)



Direktur RSUD M. Natsir

Wadir Umum & SDM

Ketua Panitia

dr. EL W. EITRANEZI, Sp. PD, FINASIM

dr. EL FAHMI, Sp. THT

SAL MAWATIS, Kep. MM

Introduction **Komunikasi Efektif**

Soufni Morawati

A decorative horizontal bar at the bottom of the slide, featuring a gradient from dark blue on the left to light green on the right.







Kenapa komunikasi efektif penting dalam pelayanan RS ?

Kenapa Komunikasi Penting di RS?



The National Network of
Health Promoting Hospital
& Health Services

Di negara berkembang

1 : 10.000.000 → Peluang meninggal/
kecelakaan pesawat

1 : 300 → Peluang meninggal
akibat medical eror

Sebagian besar Penyebabnya Komunikasi

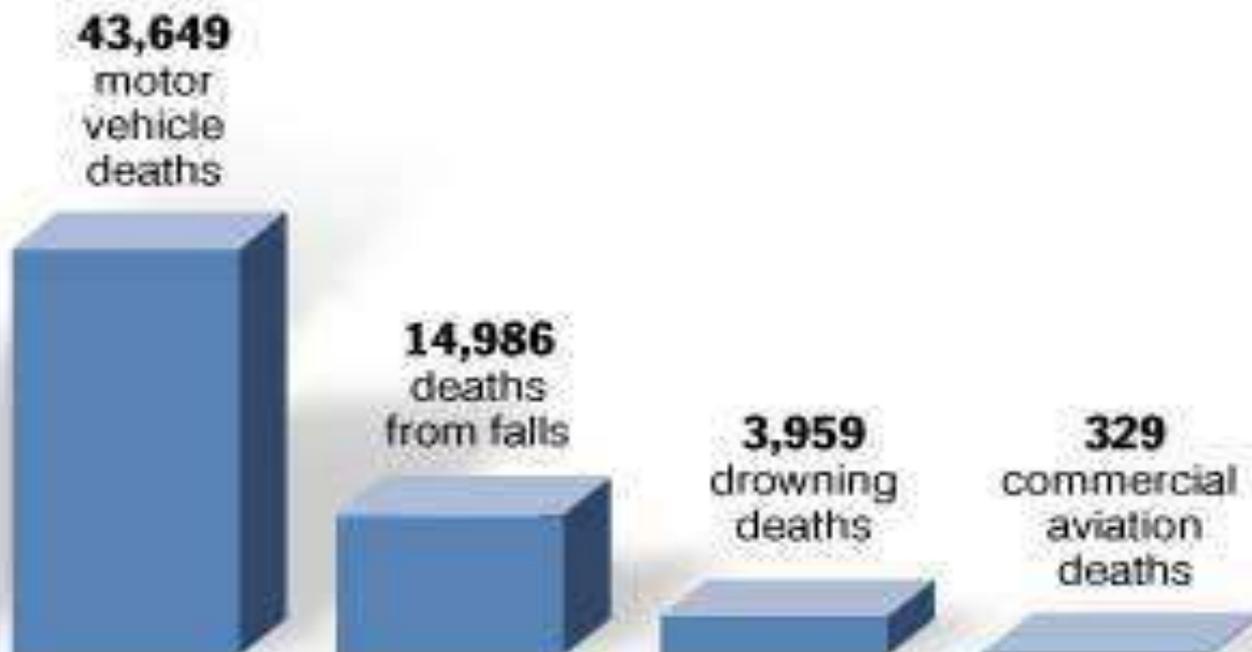
“If you feel safer in hospital than on a
airplane, think again...!”

Accidental Deaths in the U.S.

An estimated one million people are injured by errors during hospital treatment each year and 120,000 people die as a result of those injuries, according to a study led by Lucian Leape of the Harvard School of Public Health. Here's how that number compares with other causes of accidental death in the United States*.

*SOURCE (for accidental deaths shown in blue): National Safety Council. Data are for 1995.

KEVIN BURKETT / Inquirer Staff Artist



5

An open heart invasive procedure... on the wrong patient



Joan Morris menjadi korban kesalahan pasien dan salah prosedur operasi, Jhon dilakukan operasi bedah jantung padahal pasien sebenarnya dikembalikan ke ruang perawatan

Sentinel Event Data - Root Causes by Event Type

April 15, 2014

Most Frequently Identified Root Causes of Sentinel Events Reviewed by The Joint Commission by Year

*The majority of events have multiple root causes
(Please refer to subcategories listed on slides 5-7)*

2011 (N=1243)		2012 (N=901)		2013 (N=887)	
Human Factors	899	Human Factors	614	Human Factors	635
Leadership	815	Leadership	557	Communication	563
Communication	760	Communication	532	Leadership	547
Assessment	689	Assessment	482	Assessment	505
Physical Environment	309	Information Management	150	Information Management	155
Information Management	233	Physical Environment	150	Physical Environment	138
Operative Care	207	Continuum of Care	95	Care Planning	103
Care Planning	144	Operative Care	93	Continuum of Care	97
Continuum of Care	137	Medication Use	91	Medication Use	77
Medication Use	97	Care Planning	81	Operative Care	76



The reporting of root sentinel events to The Joint Commission is voluntary and represents only a small proportion of actual events. Therefore, these root cause data are not an epidemiologic data set and no conclusions should be drawn about the actual relative frequency of root causes or trends in root causes over time.

Office of Quality Monitoring - 8

© Copyright, The Joint Commission

http://www.jointcommission.org/assets/1/18/Root_Causes_by_Event_Type_2004-2Q2013.pdf



Effective Communication Leads to Better Outcome ?

- Meningkatkan kepuasan pasien
- Meningkatkan outcome klinis
- Menurunkan kematian pasien
- Menurunkan readmisi
- Menurunkan biaya kesehatan

(Chou & Cooley, 2017)

Tentang Pasien...



- Pasien tidak pernah bersekolah sebagai pasien
- Pasien paling tahu tentang tubuhnya dan perilakunya
- Datang ke RS berarti percaya terhadap RS

Perjalanan Pasien di RS?



Admisi ;
Persiapan menjadi
pasien RS



Asesmen pasien,
termasuk asesmen
faktor risiko terkait
perilaku



**Intervensi
interprofesional**
Termasuk intervensi
perilaku



Discharge : cek
kembali skill pasien

- Cara minum obat
- Mendeteksi
kekambuhan
- Perawatan dirumah
- dll



Pasien pulang



Komunitas pasien

Komunikasi ?

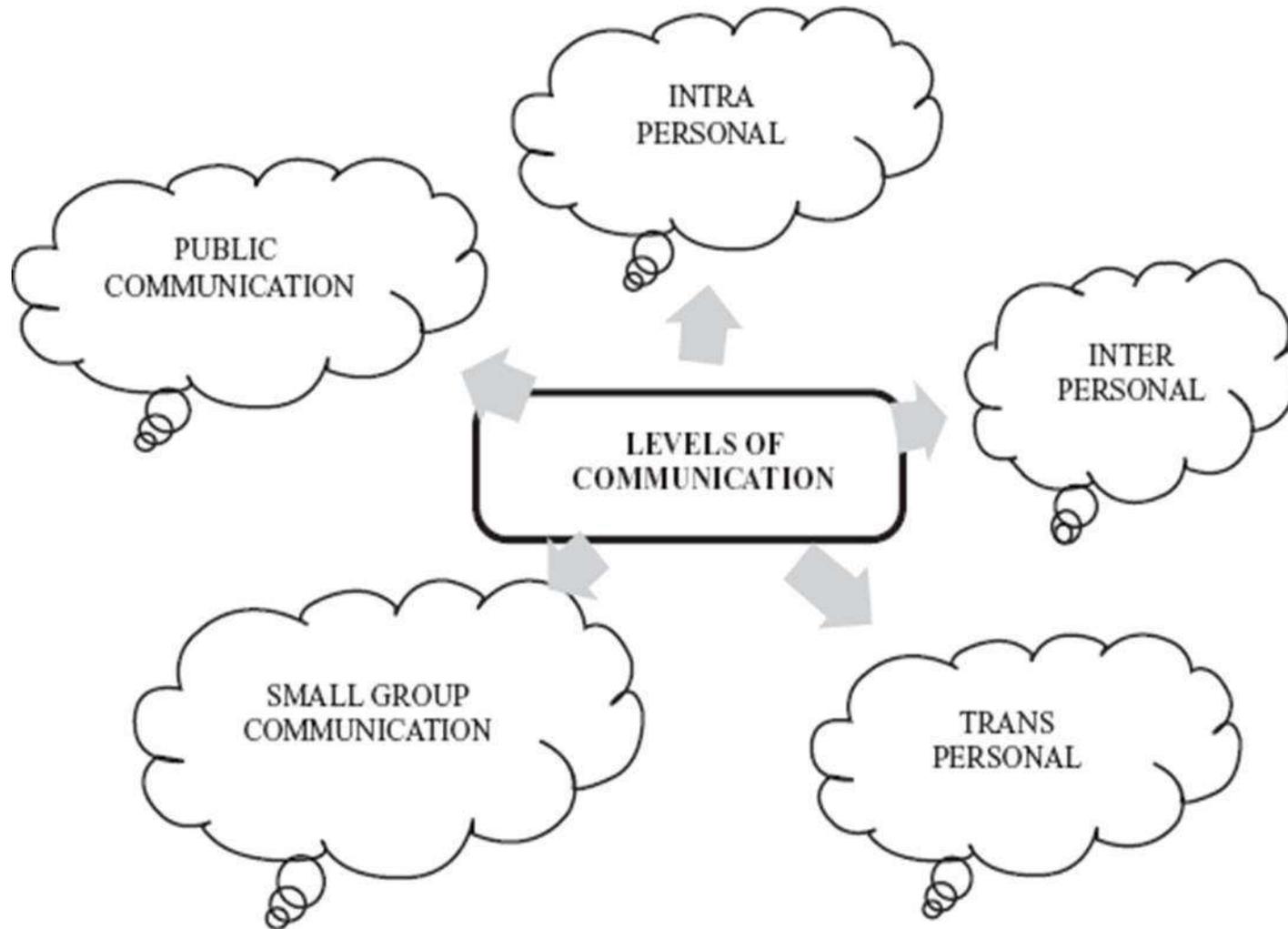
“Sebuah proses penyampaian pikiran-pikiran atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui suatu cara tertentu sehingga orang lain tersebut mengerti betul apa yang dimaksud oleh penyampai pikiran-pikiran atau informasi”.

(Komaruddin, 1994; Schermerhorn, Hunt & Osborn, 1994;
Koontz & Weihrich, 1988)

Menurut Patidar :

level komunikasi ditentukan oleh dasar jumlah orang yang terlibat dalam sebuah proses komunikasi, juga oleh tujuan komunikasi

5 Level Komunikasi



Intrapersonal Communication

Komunikasi Intrapribadi yaitu komunikasi seseorang dengan dirinya sendiri (communication with the self).

Tipe komunikasi intrapribadi sama dengan proses berpikir, yaitu ketika seseorang secara sadar (sengaja) mengirimkan informasi pada dirinya untuk menganalisis sebuah situasi dan mengambil sikap atau keputusan.

Interpersonal Communication

Komunikasi Antarpribadi merujuk pada interaksi antara dua orang --lazimnya terjadi secara tatap muka (face to face).

Tujuan komunikasi antarpribadi biasanya untuk berbagi (share) informasi, pendapat, gagasan (ide), dan sebagainya.

Komunikasi Transpersonal

komunikasi yang terjadi dalam domain spiritual seseorang.

Tujuan komunikasi transpersonal yaitu untuk memunculkan kesadaran tentang diri (self-hood), meningkatkan spiritualitas, lebih cenderung bersifat vertikal --mengutamakan hubungan spiritual seseorang dengan Tuhannya.

Komunikasi Small-group

komunikasi yang terjadi dalam sebuah grup kecil. Tujuannya untuk menyampaikan informasi yang menjadi kebutuhan atau ketertarikan anggota kelompok atau kadang-kadang untuk mengetahui pendapat anggota kelompok tentang suatu masalah atau membuat sebuah keputusan.

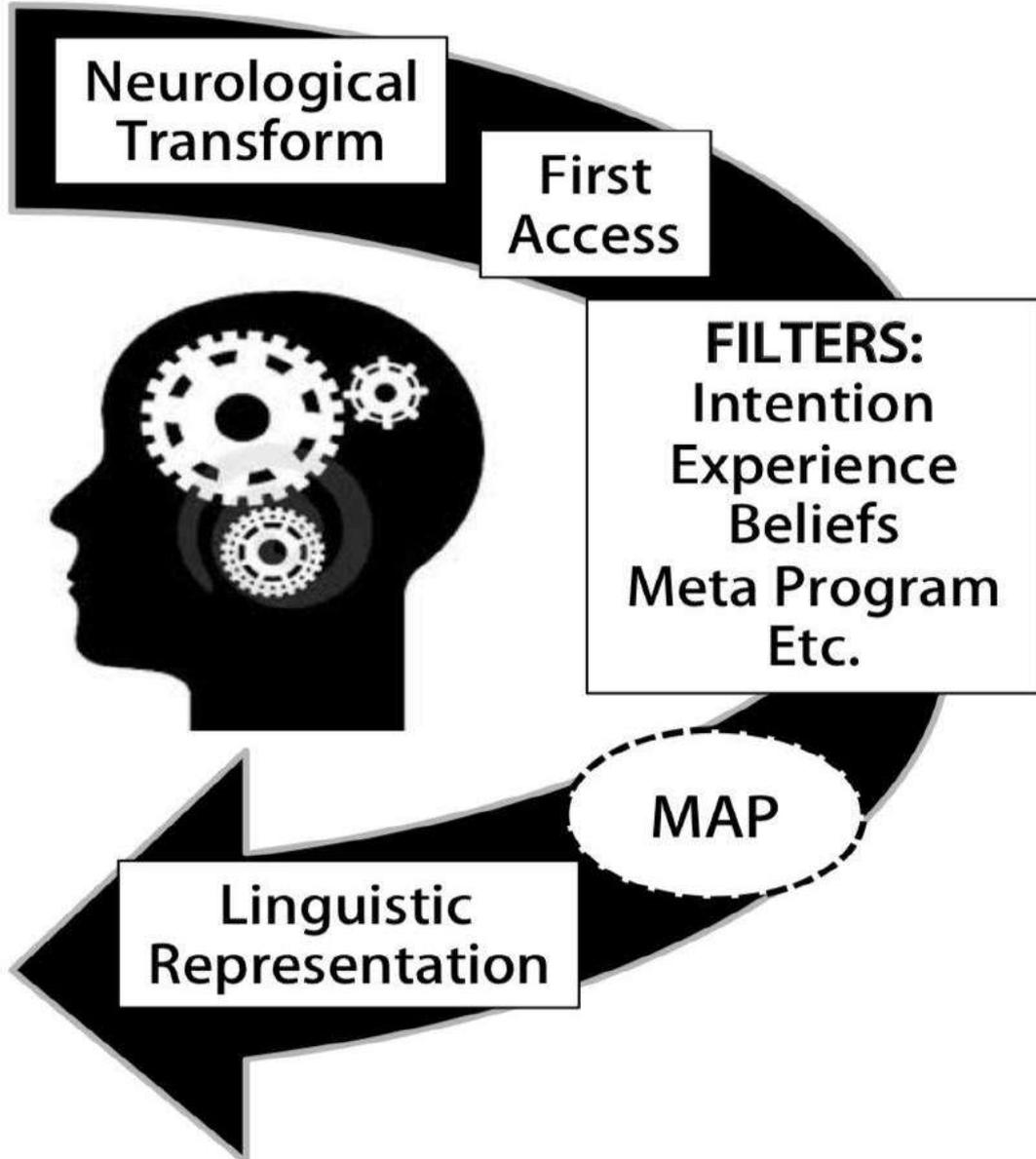
Komunikasi Publik

Publik biasanya dipahami sebagai sebuah kelompok besar orang (large group of people). Ringkasnya, komunikasi kepada orang banyak (massa).

Komunikasi publik sering disetarakan dengan komunikasi massa, yakni komunikasi melalui media massa, meski komunikasi publik tidak selalu dilakukan melalui perantara media massa.

Human Model of The Word

INPUT:
V-A-K-O-G
Visual
Auditory
Kinesthetic
Olfactory
Gustatory



OUTPUT:
Behavior
Action
Response

VISUAL

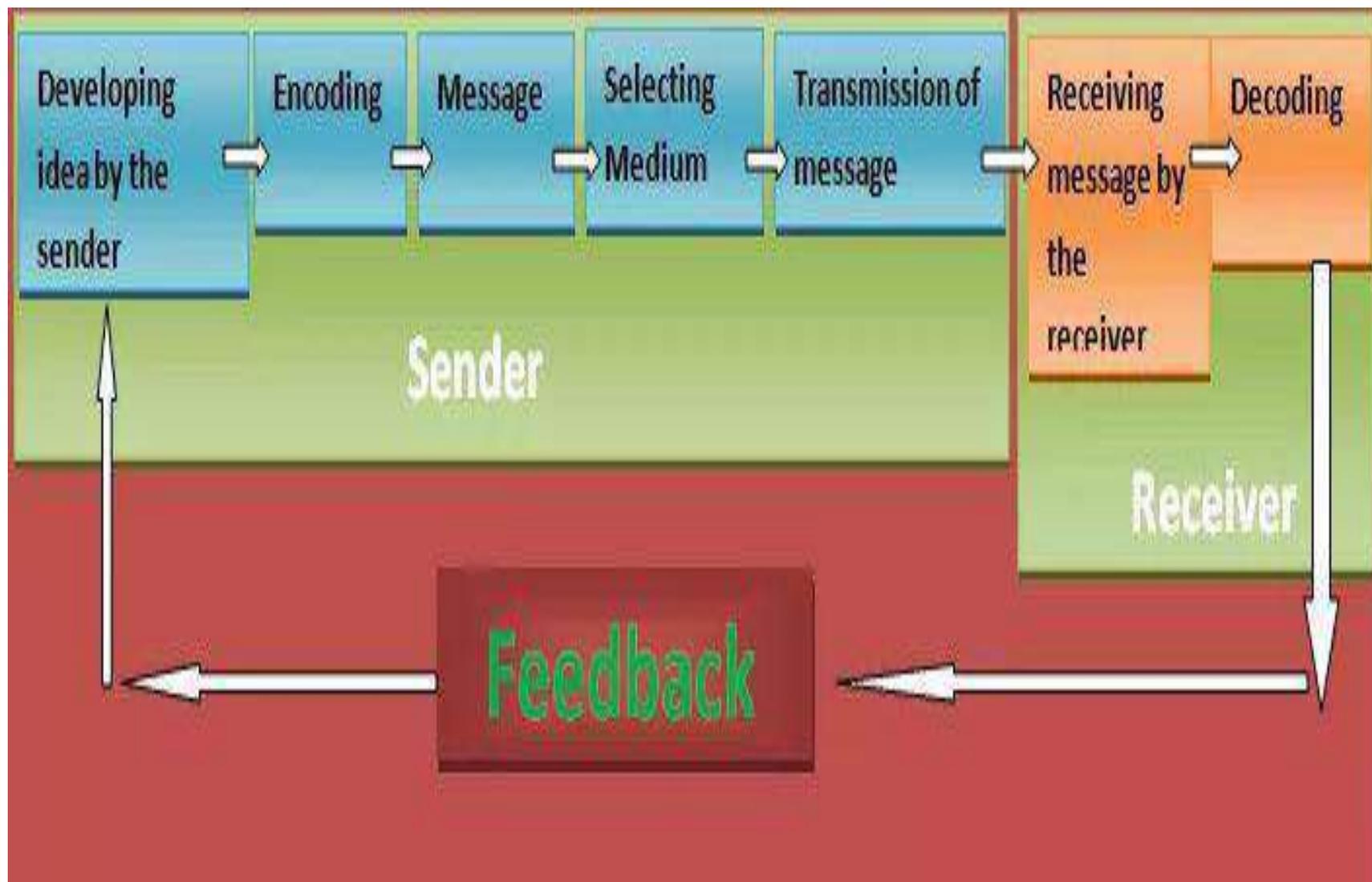
- Selalu Matching
- Bicara cepat dan semangat
- Senang dipuji orang lain
- Suka mengulang-ngulang kalimat
- Senang dengan gambar – warna – grafik
- Senang melihat brosur yang menarik
- Bicara dengan predikat PENGLIHATAN

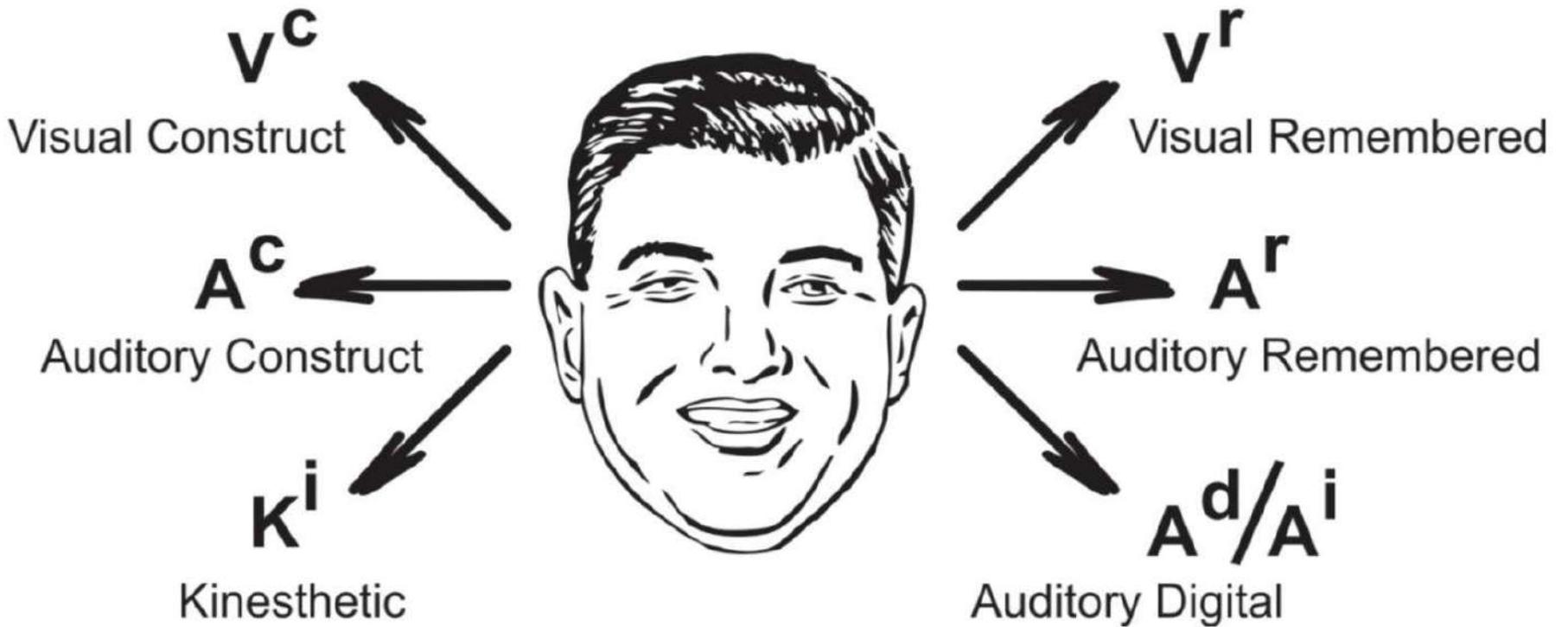
AUDITORY

- Selektif dengan kata-kata yang digunakan
- Suara berirama, pelan dan terarah
- Mudah menirukan suara orang lain
- Senang bercerita dan berbicara panjang
- Cenderung mudah tersinggung
- Membutuhkan penjelasan detil (5W & 1H)
- Bicara dengan predikat PENDENGARAN

KINESTETIK

- Bicara lebih pelan, suara berat dan jeda
- Bicara sambil menyentuh lawan bicara
- Perasaan peka dan focus pada rasa
- Tidak bisa diam dalam jangka waktu lama
- Memilih baju yang nyaman
- Butuh waktu lama dalam memutuskan
- Bicara dengan predikat RASA





3v

verbal

vocal

visual

Words v's Vocal v's Body Movements



(Mechribian and Ferris)

Building Rapport



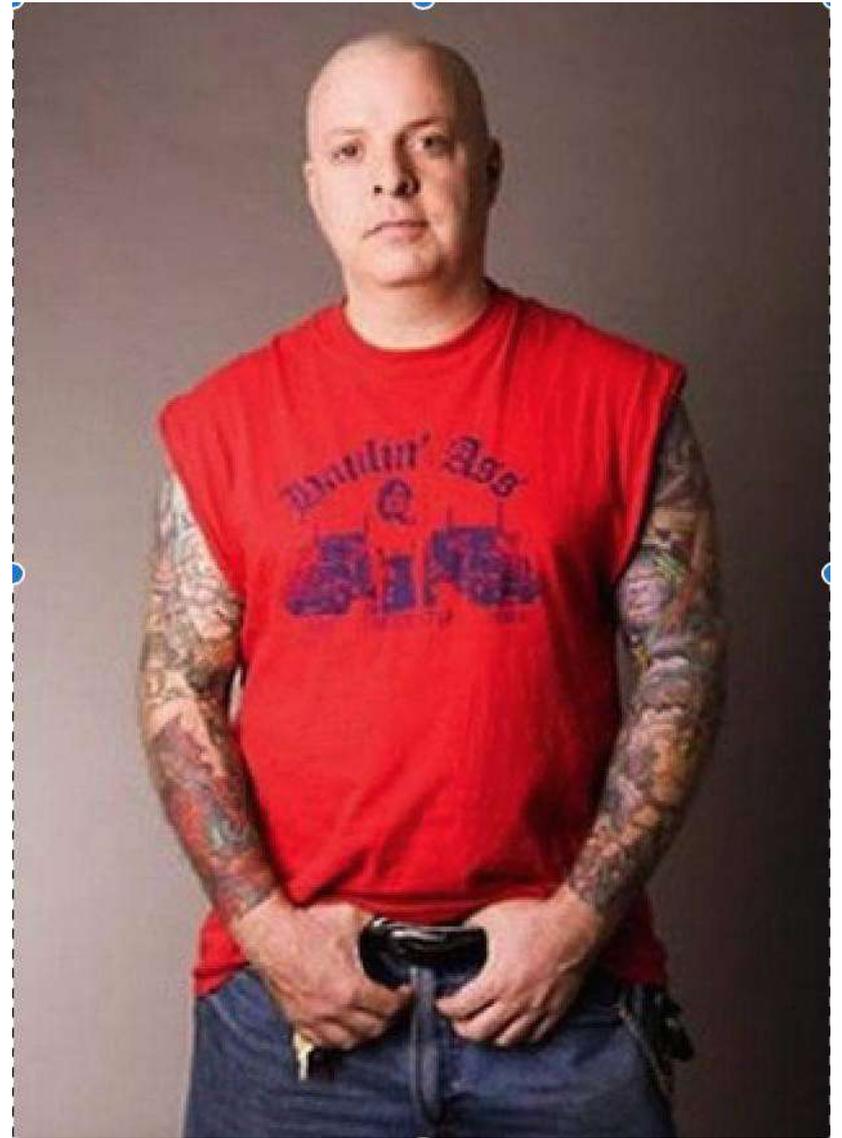
Matching & Mirroring



Body Language (Visual)

- Umumnya tidak disadari.
- 'keluar' mendahului bahasa verbal.
- Dapat menambah atau mengurangi kekuatan komunikasi





Maksimalkan Bahasa Tubuh dalam pelayanan

- Senyum
- Kontak Mata
- Gerakan Tangan
- Gerakan kaki





Intonasi (Vocal)



- Untuk membuat pembicaraan jadi menarik.
- Berbicara tanpa intonasi akan mengesankan bahwa pembicara sendiri tidak tertarik.
- Intonasi punya manfaat penting lainnya

Verbal

- Berupa kata-kata
- Terucap / tertulis
- Kadang tidak mengandung makna/
berubah arti jika tidak diperkuat
visual

Matrik Komunikasi

	KOMUNIKASI VOKAL	KOMUNIKASI NON-VOKAL
KOMUNIKASI VERBAL	Bahasa lisan (Spoken words)	Bahasa tertulis (Written words)
KOMUNIKASI NON-VERBAL	Nada suara (tone of voice)	Isyarat (gesture)
	Desah (sighs)	Gerakan (movement)
	Jeritan (screams)	Penampilan (appearance)
	Kualitas vocal (vocal qualities)	ekspresi wajah (facial expression)

Lama waktu Komunikasi Efektif ?

Dengan kemampuan mengerti harapan, kepentingan, kecemasan, dan kebutuhan pasien, maka *patient-centered communication style* **tidak memerlukan waktu lebih lama** dari pada komunikasi berdasarkan kepentingan dokter untuk menegakkan diagnosis (*doctor-centered communication style*)
(Kurtz, 1998)

Komponen Skill Komunikasi?

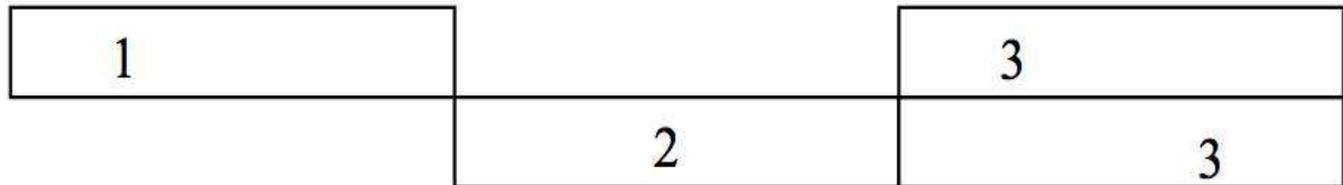
- Pertanyaan terbuka (*Open ended question*)
- Mendengar aktif (*Active listening*)
- Emphaty

(Chou & Cooley, 2017)

Teknik Mendengar Aktif

- Kita tidak dapat mendengar dan berbicara secara bersamaan
- Tujukan minat
- Pahami pokok pikiran pembicaraan
- Siapkan catatan
- Verbal : *continuing, echoing, summarizing*
- Non verbal : mengangguk, kontak mata, mencondongkan badan kedepan, wajah ekspresif

Model pertanyaan dalam penggalan informasi



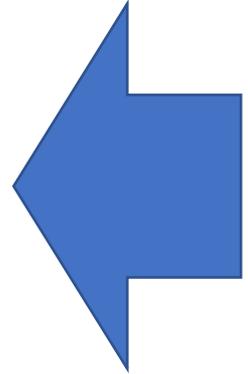
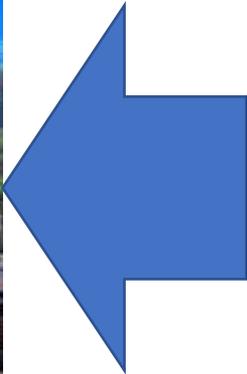
- Kotak 1 : Pasien memimpin pembicaraan melalui pertanyaan terbuka yang dikemukakan oleh PPA (*Patient takes the lead through open ended question by the care profesional*)
- Kotak 2: PPA memimpin pembicaraan melalui pertanyaan tertutup/terstruktur yang telah disusunnya sendiri (*Care profesional takes the lead through closed question by them*).
- Kotak 3: Kesepakatan apa yang harus dan akan dilakukan berdasarkan negosiasi kedua belah pihak (*Negotiating agenda by both*).

Van Dalen (2005)

**Jadikan Komunikasi yang
Efektif menjadi sebuah
Kebiasaan**

Instaling Habits

Habits seperti membabat hutan untuk jalan



المرتبة الثالثة: الرضا بأن يرضى الإنسان بالمصيبة بحيث
يكون وجودها وعدمها سواء فلا يشق عليه وجودها، ولا يتحمل
لها حملاً ثقيلاً، وهذه مستحبة، وليست بواجبة على القول الراجح،
والفرق بينها وبين المرتبة التي قبلها ظاهر؛ لأن المصيبة وعدمها
سواء في الرضا عند هذا، أما التي قبلها فالمصيبة صعبة عليه لكن
صبر عليه .

- بسم الله الرحمن الرحيم
- الحمد لله رب العلمين
- الرحمن الرحيم
- ملك يوم الدين
- اياك نعبد و اياك نستعين
- اهدنا الصراط المستقيم
- صراط الدين انعمت عليك
- غير المغضوب عليك ولا الضالين

Murenut sautu pelneitian di Uinervtisas Cmabridge, utruan hruuf dlaam ktaa tiadk penitng. Ckuup huurf petrana dan trekahhir ynag ada pdaa tepmatyna. Siasyna bsia dtiluis berantaakn, teatp ktia daapt mebmacayna. Ini dsieabbkan kaerna oatk ktia tdiak mebmcaa huurf per hruuf, nmaun ktaa per ktaa. Laur bisaa kan?

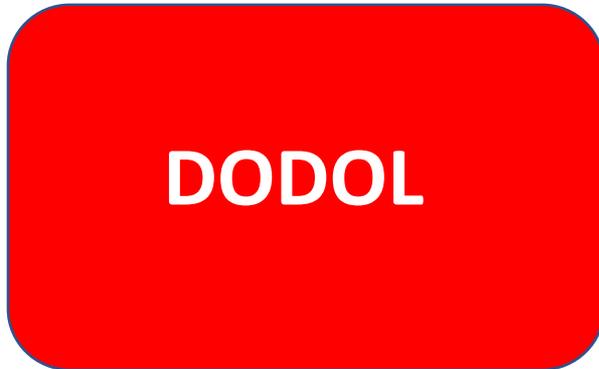
Slaam unutk kleuraga... seahst slealu... Drai Tmeanmu... Sdaar aatu ngagk adna brau sjaa mambcea dgnaen tiluasn ynag braentakan.

SADAR



TIDAK BISA

BISA



TIDAK SADAR

Habits = Practice + Repetisi



Pavlov Teory

Before conditioning

FOOD
(UCS)

SALIVATION
(UCR)



BELL

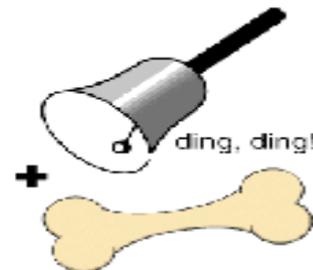
NO RESPONSE



During conditioning

BELL +
FOOD
(UCS)

SALIVATION
(UCR)



After conditioning

BELL
(CS)

SALIVATION
(CR)



Hantu Indonesia



Hantu Eropa



Hantu China



Dasar-Dasar Godaan Setan

- **Mendingan.....daripada**

“sudahlah, mendingan kamu 2 minggu ini sudah melakukan hand hygiene sebelum ke pasien dari pada yang lain ga pernah”

- **.....Yang lain juga begitu**

“memangnya kamu aja yang ga hand hygiene, yang lain juga begitu kok”

- **Sekali ini saja.....**

“ ,sekali ini saja ah ga hand hygiene ?”

- **Yang terakhir deh....**

“ ini yang terakhir deh ga hand hygiene sebelum ke pasien,”

**If You want to go fast, go alone
If You want to go far, go together**



**Knowing is Not Enough, We Must Apply
Willing is Not Enough, We Must Do**



**The National Network of
Health Promoting Hospital
& Health Services**

Terimakasih

Dasar – dasar Komunikasi & Komunikasi Efektif



DARMAWIDYAWATI

MENGAPA KOMUNIKASI EFEKTIF DI RS PERLUUUUU??????

- Ketidak efektifan dalam berkomunikasi baik komunikasi antar tenaga kesehatan di rumah sakit maupun komunikasi petugas kesehatan dengan pasien.
- Data : *Joint Comision Internasional* (JCI) merilis sejak tahun 2004-2013 kasus centinel lebih banyak terjadi di RS **MENGAKIBATKAN** 59,1% meninggal, 9,1% kehilangan fungsi dan 31,4% kecacatan lainnya



Komunikasi efektif di rumah sakit akan meningkatkan keselamatann pasien sehingga terhindar dari kasus centinel

- JCI 2016 menyebutkan bahwa pada 65% kasus sentinel.
- 90% disebabkan karena ketidakefektifan dalam berkomunikasi.
- 50% terjadi pada saat serah terima pasien ketika pergantian *shift*/jadwal jaga (JCI 2006).

PENGERTIAN

KOMUNIKASI EFEKTIF TERDIRI DARI DUA ISTILAH

Komunikasi

Komunikasi adalah proses menyampaikan atau berbagi informasi, pikiran atau perasaan melalui lisan, tulisan maupun bahasa tubuh

Efektif

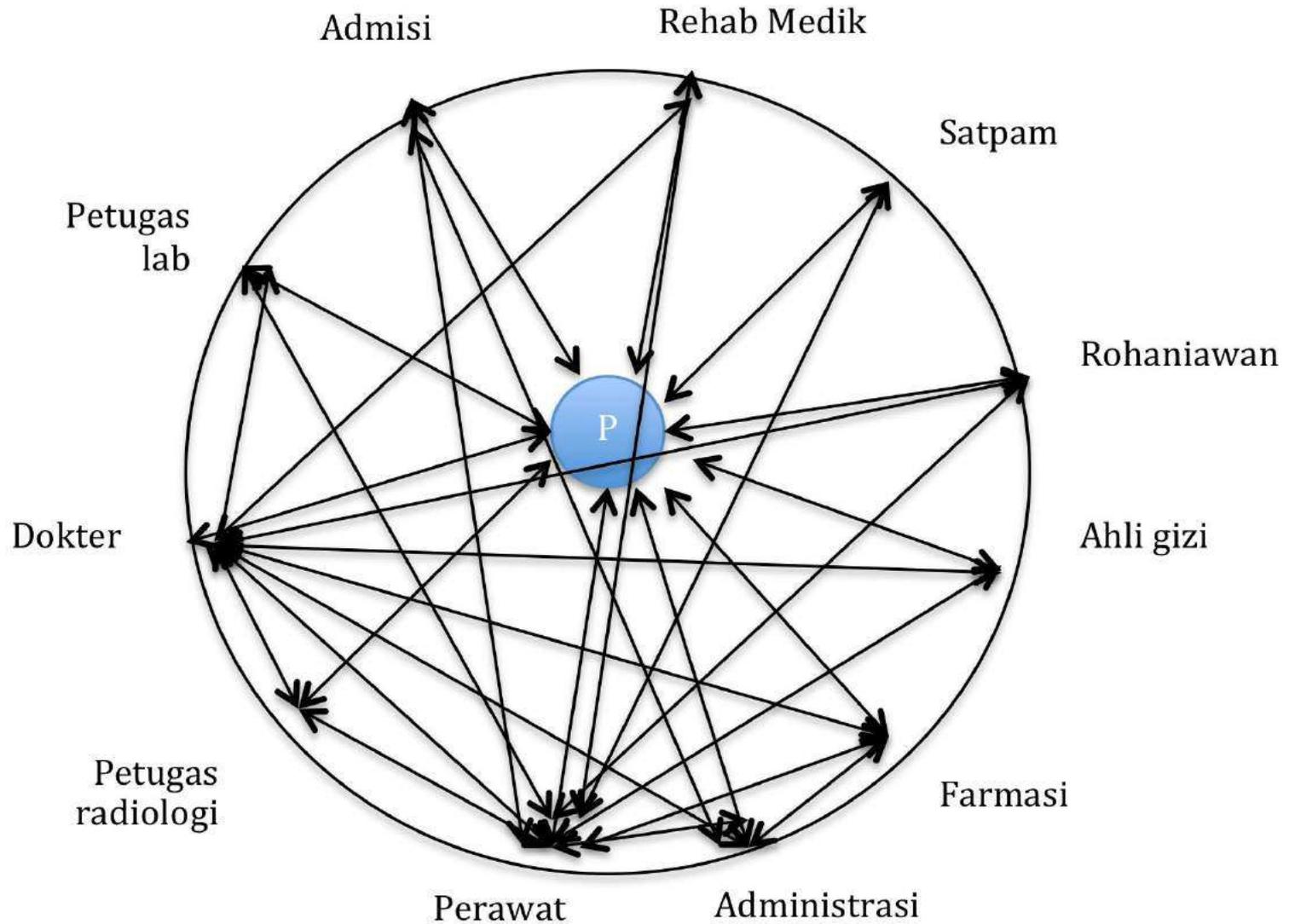
Efektif artinya membawa hasil atau sesuai dengan harapan/tujuan

Pengertian Komunikasi Efektif

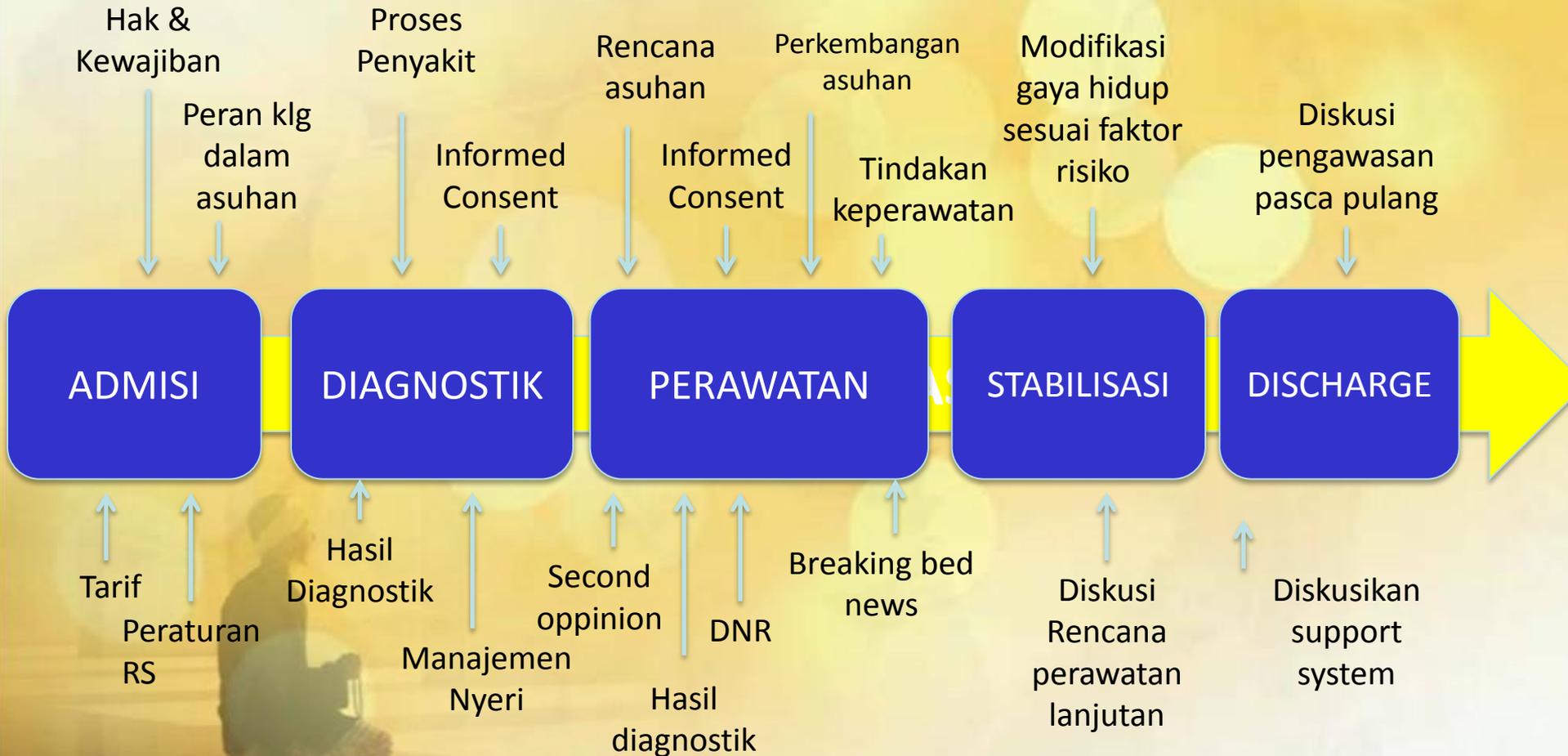


- Komunikasi efektif adalah komunikasi yg pd prosesnya dapat menghasilkan persepsi, perilaku dan pemahaman yg berubah menjadi sama antara komunikator dan komunikan.

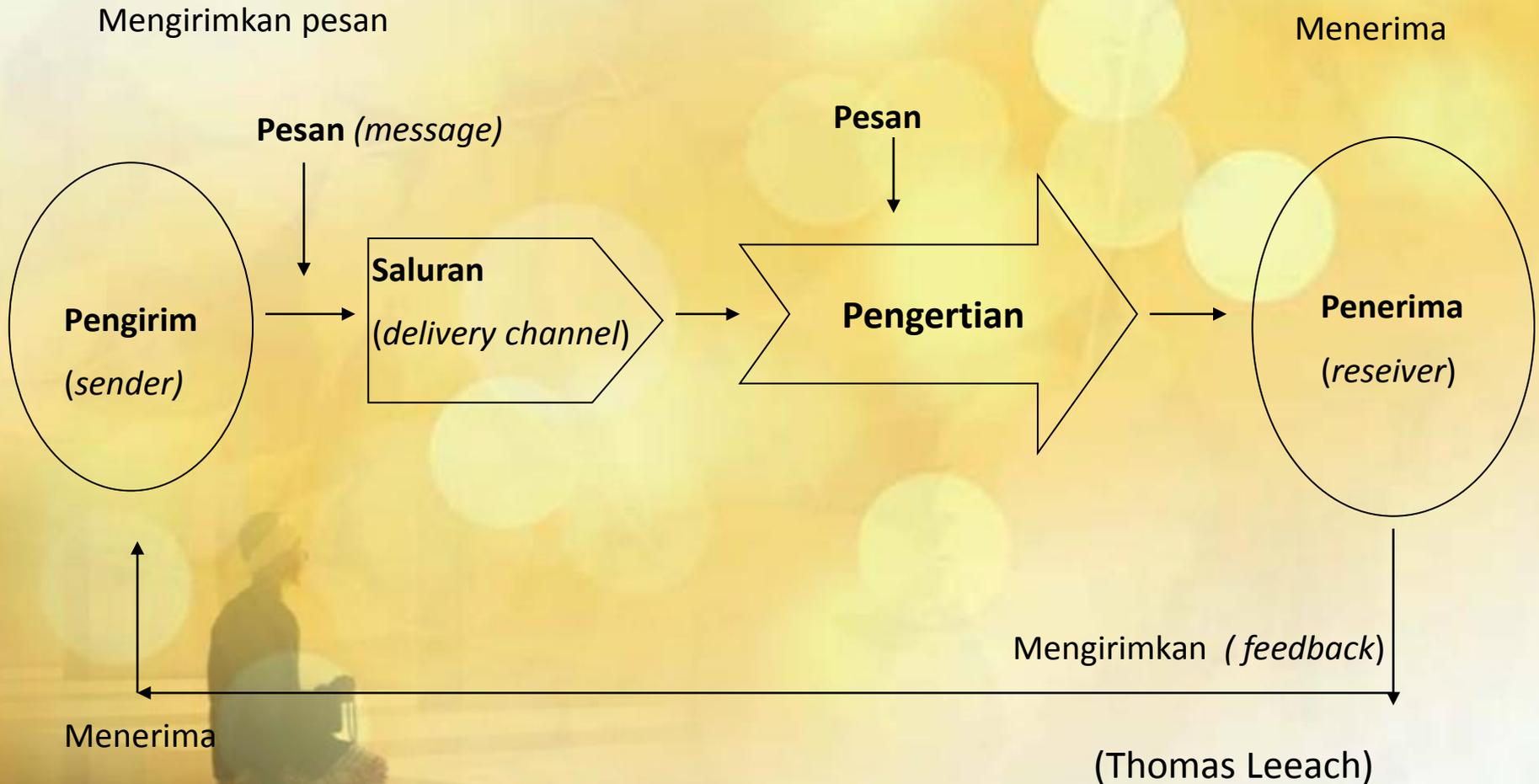
Corak Komunikasi di RS



Aktifitas KIE di RS



5 KOMPONEN PENTING DALAM PROSES KOMUNIKASI



KOMUNIKASI DI RUMAH SAKIT

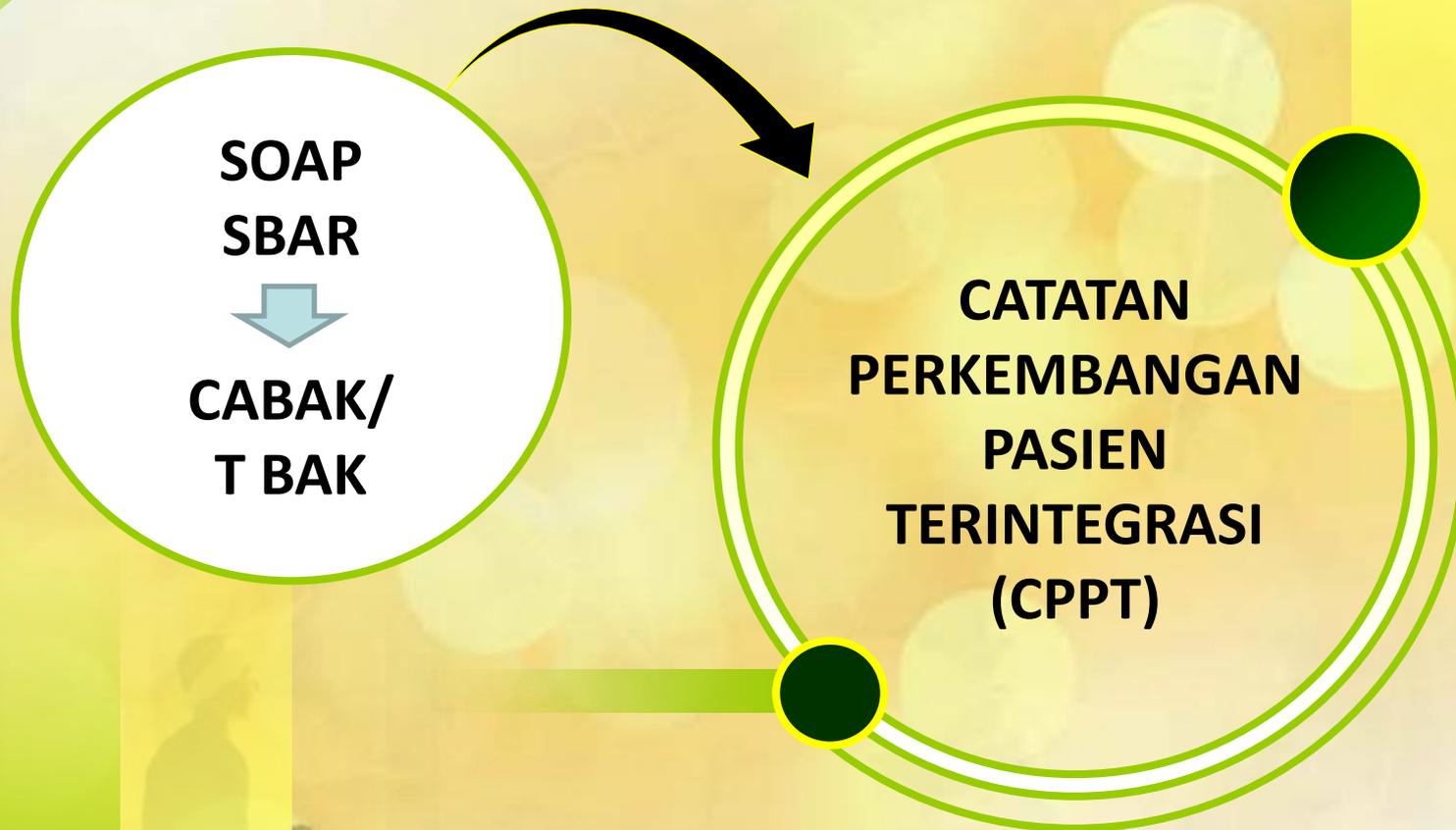
***KOMUNIKASI ANTAR PETUGAS
KESEHATAN (KOMUNIKASI
EFEKTIF)***

***KOMUNIKASI PETUGAS
KESEHATAN DENGAN PASIEN***



KOMUNIKASI THERAPEUTIK

KOMUNIKASI ANTAR PETUGAS KESEHATAN



KOMUNIKASI YG SERING SALAH DAN MEMBAHAYAKAN PASIEN: LISAN/LEWAT TELEPON

LAPORAN KONDISI PASIEN TERKINI

SBAR



Dr Jaga/Prwt

Dr DPJP



Memberikan perintah
pengobatan/tindakan

TULBAKON



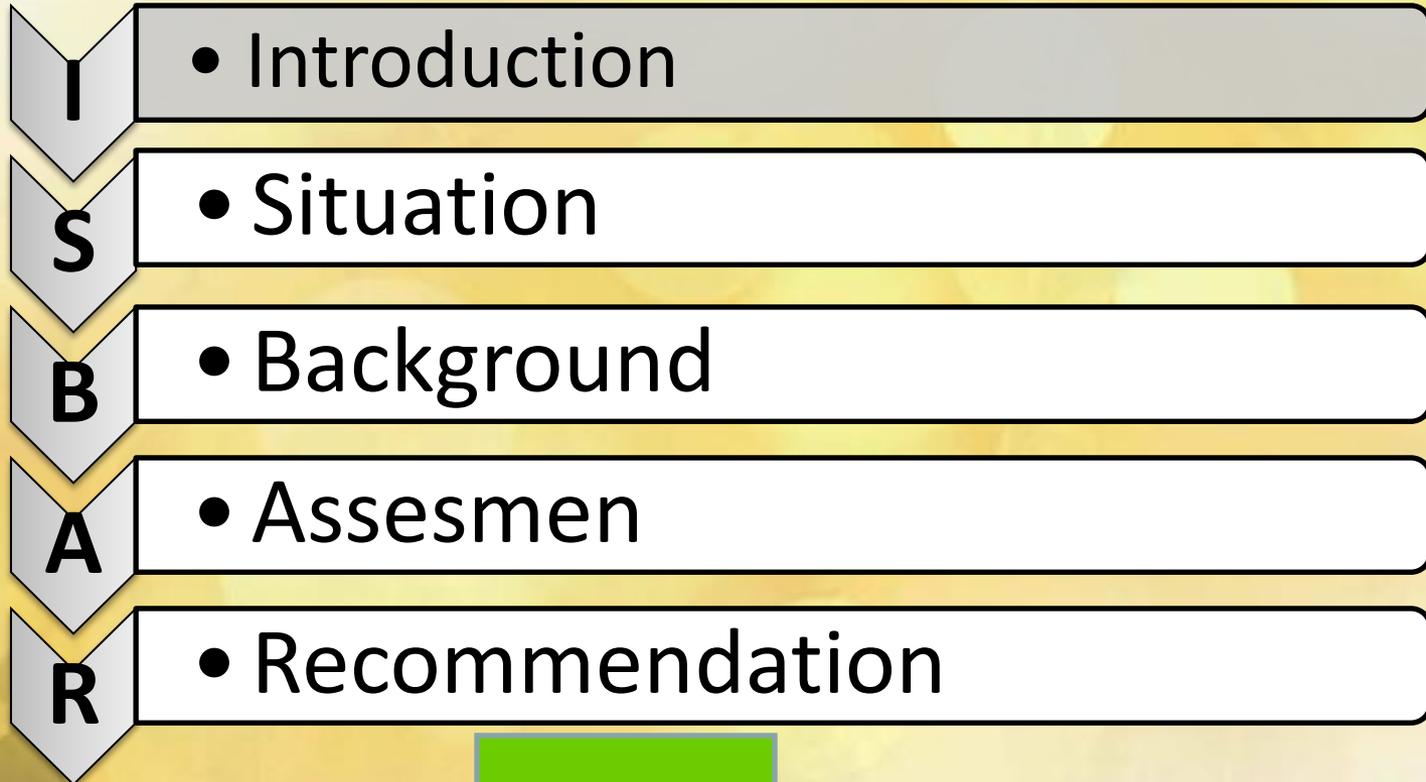
KOMUNIKASI YANG MUDAH TERJADI KESALAHAN

Terjadi pada saat

- ❑ Perintah diberikan secara lisan
- ❑ Perintah diberikan melalui telepon
- ❑ Saat pelaporan kembali hasil pemeriksaan kritis



ISBAR



**CATATAN PERKEMBANGAN PASIEN TERINTERGRASI
(CPPT)**

Introduction

Ucapkan salam, panggil nama yang ditelepon kemudian sebutkan nama anda, nama ruangan. nama rumah sakit dan nama dokter yang akan dituju.

Contoh SBAR kasus APP

*Selamat Sore dr.Joko Sp. Ort.
, Saya Perawat Reni
dari Ruang Kacapiring RSUD
Sehat Sentosa akan
melaporkan pasien Dina”*

INTRODUCTIONS (Kasus Fisik)

Via Telpon

Selamat pagi, dok

Ini dengan Saya ners Budi, perawat ruang Bedah RSMN

Saya mau melaporkan kondisi pasien Sofian setelah post operasi hari ke 2

Visit Dokter

Selamat pagi dok,

Ini pasien Sofian, yang tadi saya laporkan via telpon dan saya yang merawatnya, mari dok kita ke kamar pasien untuk melihat keadaannya.

INTRODUCTIONS (Kasus Gangguan)

Via Telpon

Selamat pagi, dok

Ini dengan Saya ners Budi, perawat ruang Psikiatri, RSMN

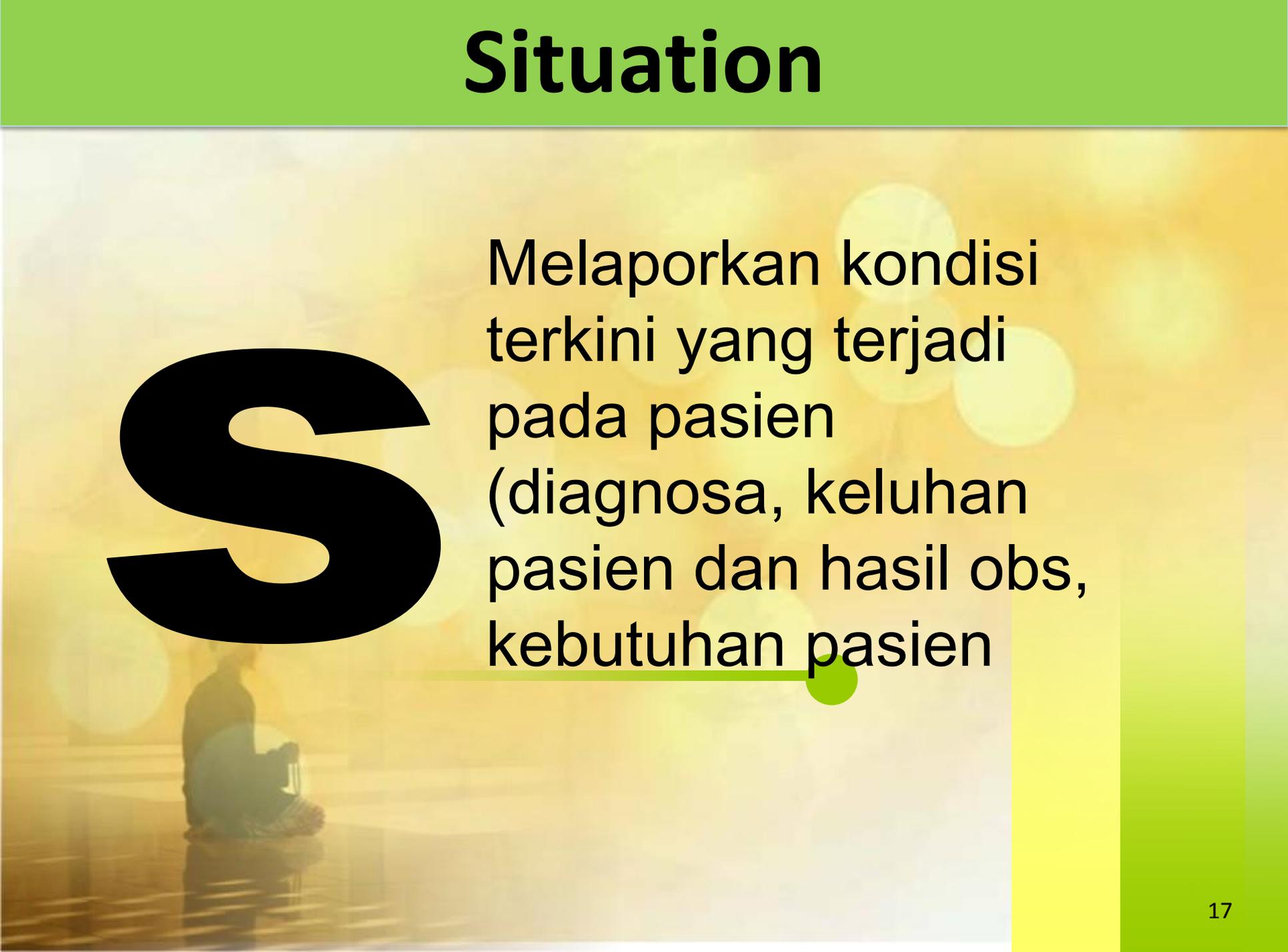
Saya mau melaporkan kondisi pasien Hadi dengan Hallusinasi

Visit Dokter

Selamat pagi dok,

Ini pasien Hadi, yang tadi saya laporkan via telpon dan saya yang merawatnya, mari dok kita ke kamar pasien untuk melihat keadaannya.

Situation



S

Melaporkan kondisi terkini yang terjadi pada pasien (diagnosa, keluhan pasien dan hasil obs, kebutuhan pasien)

Contoh SBAR kasus APP

Pasien Dina saat ini mengeluh nyeri dada dan mengalami sesak napas, Respirasi 42 x/menit, Tekanan darah saat ini 150/ 96 mmHg, , Heart Rate 96x/ menit dan terlihat gelisah

Background

B

sampaikan riwayat
pasien masuk
rumah sakit
dan tindakan/
pengobatan yang
telah dilakukan.

Contoh SBAR kasus APP

Pasien Dina masuk rumah sakit 2 hari yang lalu dengan fraktur tibia dextra dan kemarin telah dilakukan operasi, Pasien mempunyai riwayat penyakit jantung dan diabetes “

ASSESMEN

A

Sampaikan hasil
penilaian anda
berdasarkan
Situation dan
Background

Contoh SBAR kasus APP

*Penilaian saya,
kemungkinan pasien
mengalami
serangan jantung*

Recommendation/Request



R

Sampaikan apa yang telah anda lakukan untuk mengatasi masalah tersebut dan apa yang anda harapkan kepada mitra komunikasi kita

Contoh SBAR kasus APP

Saya harap dokter segera untuk melihatnya dan saya sudah mulai dengan pemberian oksigen 2 liter/menit, dan mengatur posisi semifowler, apakah dokter setuju?

SBAR

**BUBUHKAN
STEMPEL
KONFIRMASI**

**Cantumkan tanggal
dan jam pencatatan,
nama dan tandatangan
penerima perintah
Minta pemberi perintah
menandatangani
konfirmasi segera pada
saat visite selanjutnya**

CABAK/ TuBaK

PEMBERIAN
PERINTAH
LISAN

PEMBERIAN PERINTAH
SECARA LISAN
DAN/ATAU MELALUI
TELPON
DI VERIFIKASI DAN
DIKONFIRMASI
MENGUNAKAN
CABAK/TBaK

Ca/T (Catat/Tulis)

catat dengan lengkap isi pesan/perintah pada formulir Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi (CPPT)

Ba (Baca) : Bacakan kembali secara lengkap isi pesan/perintah yang dicatat, bila menyangkut nama obat **NORUM** atau hasil **Laboratorium kritis**, dibaca kembali dengan mengeja huruf, bila memungkinkan gunakan kode fonetik Internasional

K (Konfirmasi Ulang)

Konfirmasi
kebenaran/kesesuaian isi
pesan/perintah yang
telah dibacakan kembali
Pemberi pesan/perintah
adalah DPJP
Penerima pesan/perintah
adalah perawat



Bubuhkan stempel
konfirmasi, cantumkan
tanggal dan jam
pencatatan, nama jelas
dan tandatangan
perintah

KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DITANDAI DENGAN

- Adanya pengertian,
- Dapat menimbulkan kesenangan,
- Mempengaruhi sikap,
- Meningkatkan hubungan sosial yang baik
- Dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan.

*(Jalaluddin dalam bukunya Psikologi Komunikasi
(2008:13:))*

BAHAYA YANG DISEBABKAN OLEH SERAH TERIMA YANG TIDAK EFEKTIF

- **KESALAHAN TINDAKAN**
- **KETERLAMBATAN/KESALAHAN DALAM DIAGNOSA MEDIS**
- **MENGANCAM PADA KEHIDUPAN**
- **KELUHAN PASIEN**
- **HARI RAWAT MENJADI LAMA**
- **MENINGKATKAN BIAYA PERAWATAN**

HAMBATAN- MENDENGAR

Latar belakang	Bahasa	Sikap	Budaya	Lingkungan
Faktor kawan atau lawan	Menggunakan bahasa yang berbeda	Sibuk dengan diri sendiri	Suara keras (batak, Madura, Ambon, Makasar)	Kebisingan Udara yang panas
Pengalaman masa lalu		Tekanan kerja Banyak masalah pribadi	Suara lembut (Solo< Bandung dll	HAMBATAN PISIK
Prasangka Ketidakpercayaan		Berbicara terll ber-tele 2 Lebih suka mendengar suaranya sendiri	Jenjang senioritas (anak kepada anak, Bawahan kepada Atasan)	Tuna rungu Kurang percaya diri

PHENobarbital

High
Alert

(Luminal®)

High
Alert

CAUTION

LOOK ALIKE –
SOUND ALIKE

PENTobarbital

High
Alert

(Nembutal®)

High
Alert

CAUTION

LOOK ALIKE –
SOUND ALIKE

LATIHAN KOMUNIKASI PERAWAT - DOKTER

1. Pelaporan pasien baru.

**1. Kondisi pasien dan hasil penunjang,
serta konfirmasi tentang obat (SBAR)**



**FORMULIR CATATAN PERKEMBANGAN
PASIEN TERINTEGRASI**

INFORMASI TINDAKAN

**INFORMASI
TINDAKAN
KEDOKTERAN/
KEPERAWATAN**

- **DIAGNOSA(WD&DD)**
- **DASAR DIAGNOSA**
- **RENCANA TINDAKAN**
- **TATA CARA TINDAKAN**
- **TUJUAN**
- **RESIKO TINDAKAN
DILAKUKAN/TIDAK
DILAKUKAN**
- **ALTERNATIF TINDAKAN**
- **KOMPLIKASI**
- **PROGNOSIS**



TERIMA KASIH

Selamat Mencoba

HANDLING COMPLAINTS

Vivi isweli, SKM,MKM

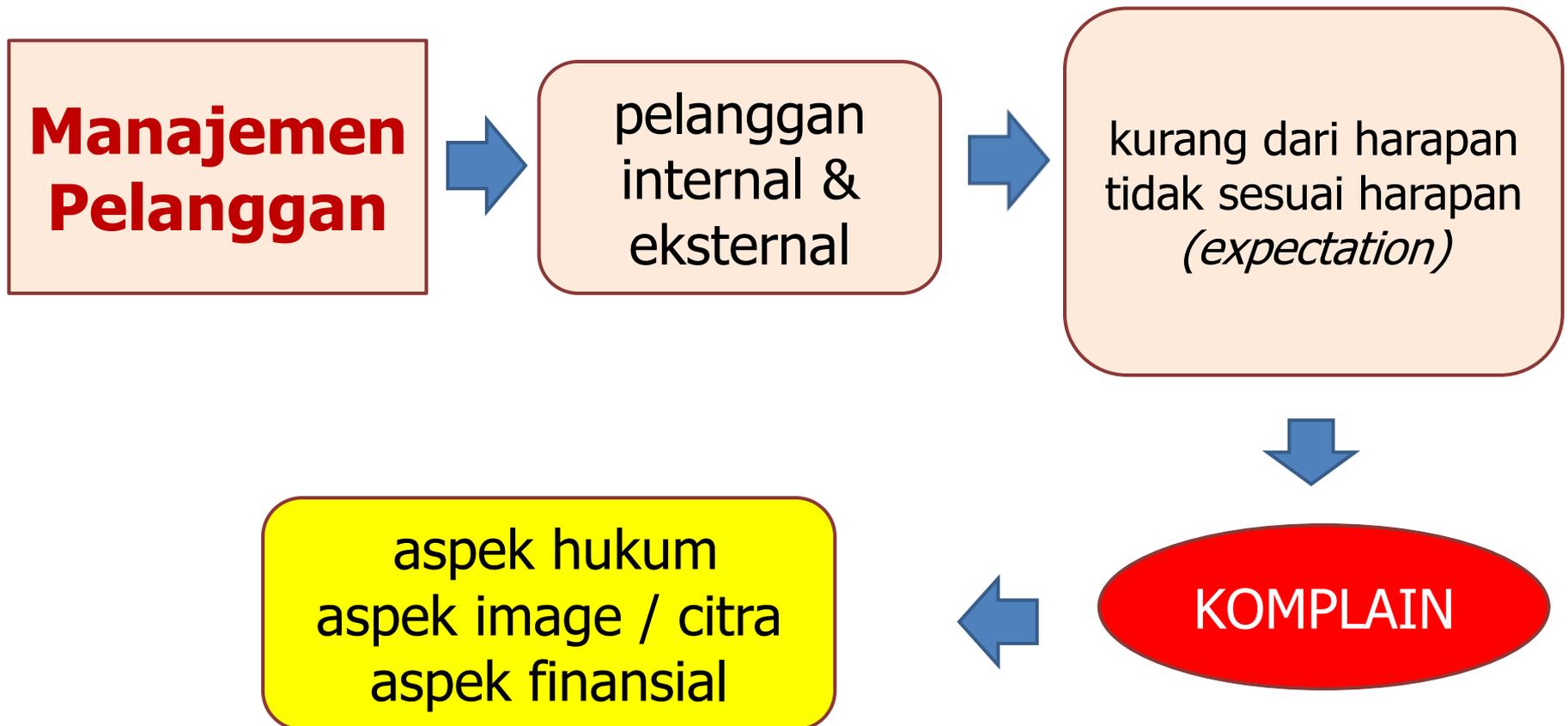
Complaints :

- **Komplain atau keluhan**

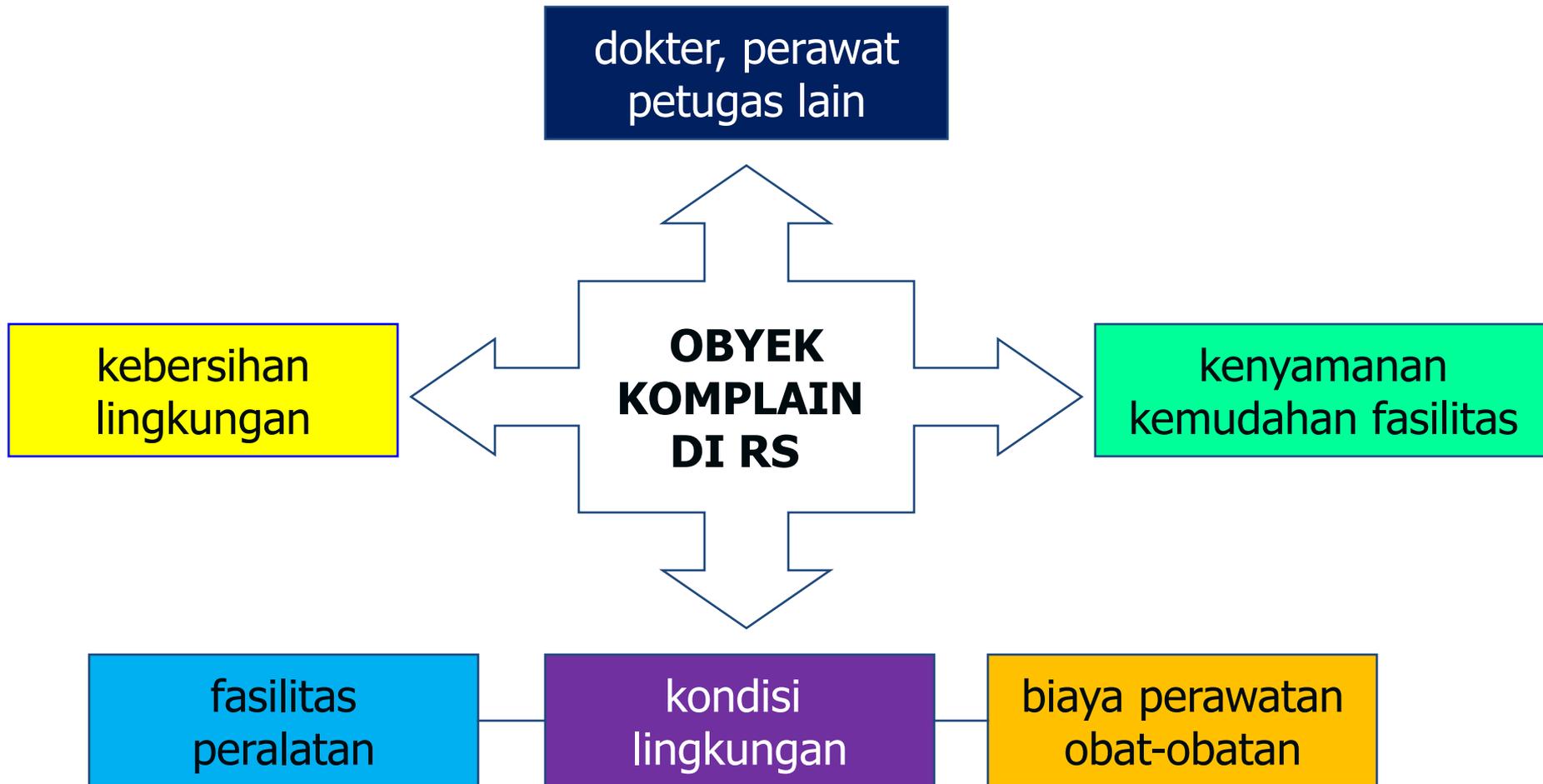


**pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan dan kemarahan atas servise jasa atau produk
(daryanto dan setyabudi (2014:32))**

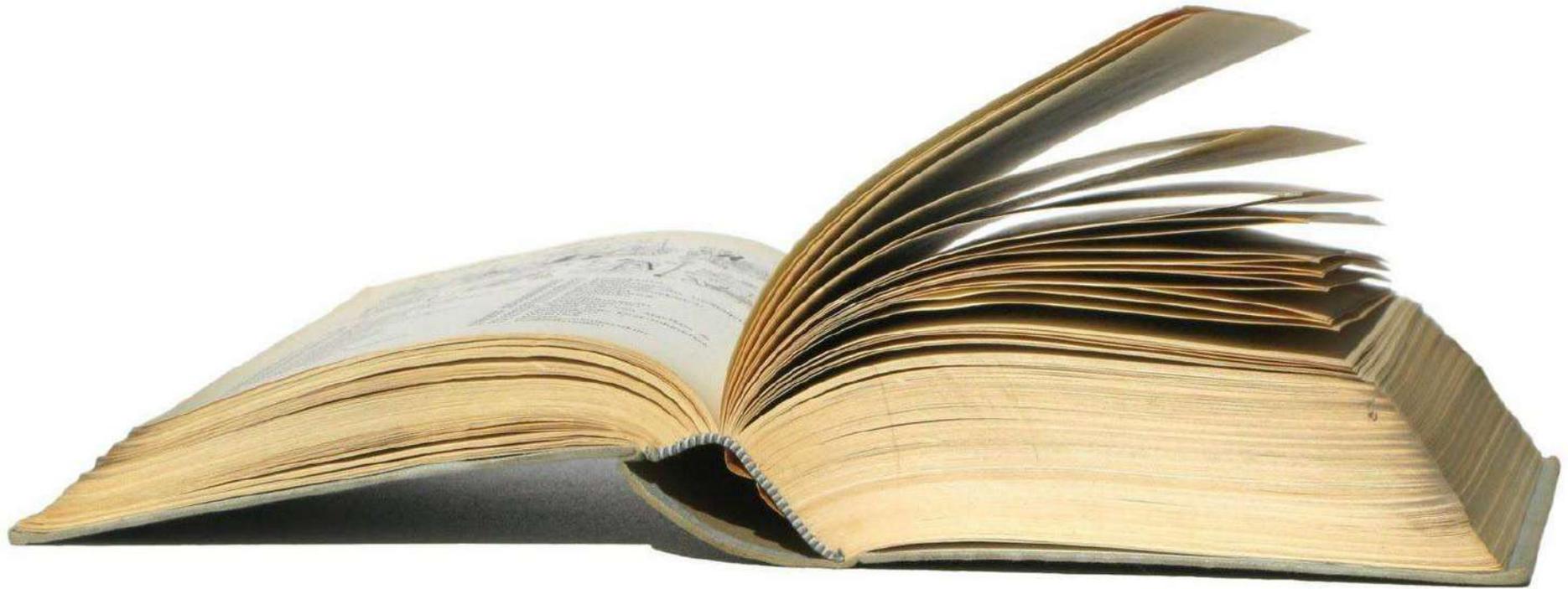
MENGELOLA KELUHAN PELANGGAN



apa yang menjadi komplain ?

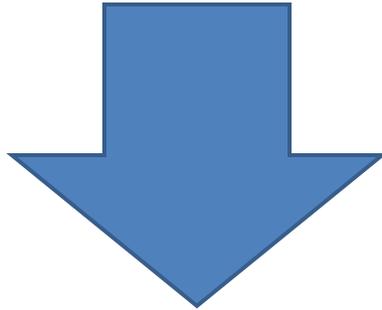


semua keluhan disimpan untuk menjadi data



**BAHAN *IMPROVEMENT* DAN INOVASI
DALAM PELAYANAN**

TINDAK LANJUT KELUHAN PELANGGAN



UPAYA PERBAIKAN MUTU
ANALISIS AKAR MASALAH
(ROOT CAUSE ANALYSIS)

CALM



Compose yourself

Attend

Listen

Moving on



Compose yourself

relaks

bahasa tubuh terbuka

perlihatkan bahwa anda siap

tertarik untuk mendengar



Attend

berikan perhatian
jangan bingung ..
tenang
tetap di tempat

Listen

dengarkan ..

identifikasi pesan inti

jangan menginterupsi

sebenarnya pasien tidak nyaman terhadap komplainnya sendiri



mendengar yang baik

LOOK

at the person talking



www.gutenberg.org

SIT STILL

on your chair or on the floor



www.gutenberg.org

DON'T TALK

to your friends



www.gutenberg.org

Moving on

berikan respon positif

ucapkan maaf
(bukan berarti kita salah)

jika situasi makin kompleks
catat-sampaikan ke atasan



handling complaints



Sikap yang Penting

Acceptance

Respect dan Understanding

Reassurance

Encouragement

Limited Questioning

Reflection

Responsif

TERIMA KASIH



5 kalimat positif

“ saya bahagia “

“ saya sehat “

“ saya beruntung “

“ saya dicintai “

“ saya diberkahi “