



**KOMUNIKASI EFEKTIF MENDORONG
KETERLIBATAN PASIEN & KELUARGA DALAM
PROSES PELAYANAN**

No. Dokumen
010-HPK/2015

No. Revisi

Halaman
1/5

**STANDAR PROSEDUR
OPERASIONAL**

Tanggal Terbit

01 Maret 2015

Ditetapkan Direktur
RSUD Dr. M. Zein Painan

Drg. Bushi, MPH
NIP. 19740227 200212 1004.

PENGERTIAN

Memberi komunikasi yang memuaskan dengan mendukung /memotivasi meningkatkan peran serta pasien & keluarga dalam pelayanan medik & Proses Keperawatan di Rumah Sakit.

TUJUAN

Setiap pasien dan keluarga untuk mempermudah pengobatan dan mengetahui persetujuan/ tidaknya serta perkembangan hasil dari suatu tindakan/ proses keperawatan dalam pemberian informasi dan edukasi yang efektif di RSUD Dr.M.Zein Painan.

KEBIJAKAN

SK Direktur RSUD Dr. M. Zein Painan Nomor : 01-1/III/AKR//RSUD-2015 tentang Hak Pasien dan Keluarga

PROSEDUR

1. Tenaga Non Klinik
 - a. Penerima pasien pertama memberikan komunikasi efektif kepada pasien dan keluarga
 - b. Memberi dorongan kepada pasien & keluarga untuk ikut peran serta dalam proses pengobatan pasien/ proseskeperawatan
 - c. Memberi kesempatan pasien & keluarga untuk



**KOMUNIKASI EFEKTIF MENDORONG
KETERLIBATAN PASIEN & KELUARGA DALAM
PROSES PELAYANAN**

No Dokumen

No. Revisi

Halaman

2/5

bertanya/ mengungkapkan

d. Memberi penjelasan untuk perkembangan/ hasil pengobatan & perawatan didapatkan dari dimana tempat berada pasien & keluarga dirawat.

e. Beri reinforcement/ reward kepada pasien & keluarga atas kerja samanya dalam proses keperawatan

2. Tenaga Klinik

a. Dokter / DPJP

1) Dokter/ DPJP memberi komunikasi efektif kepada pasien & keluarga untuk mendukung proses pengobatan dalam bidang medik

2) Dokter/ DPJP Setiap rencana tindakan medik dalam suatu tindakan khusus / yang berisiko memerlukan persetujuan/ Tidak setuju untuk di jelaskan sesuai rencana kepada pasien & keluarga

3) Dokter / DPJP memberikan informasi edukasi yang efektif sesuai keputusan pasien & keluarga dalam proses pengobatan dan proses keperawatan

4) Beri kesempatan pasien & keluarga untuk bertanya / mengungkapkan

5) Dokter/ DPJP menindaklanjuti hasil komunikasi pasien/ DPJP kepada tenaga perawat/ tenaga kesehatan lainnya/ tenaga non klinik yang bekerja sama dengan dokter / DPJP.

6) Beri reinforcement/ reward pasien & keluarga atas kerja samanya dalam proses keperawatan.



**KOMUNIKASI EFEKTIF MENDORONG
KETERLIBATAN PASIEN & KELUARGA DALAM
PROSES PELAYANAN**

No Dokumen

No. Revisi

Halaman

3/5

b. Tenaga Klinik: Perawat / Tenaga kesehatan lainnya

1) Ruang Tindakan / Pemeriksaan Penunjang :

- a) Perawat/ tenaga kesehatan lainnya member komunikasi efektif kepada pasien & keluarga untuk mendukung proses pengobatan dalam bidang medik & proses keperawatan
- b) Perawat/ tenaga kesehatan lainnya menindaklanjuti dari dokter / DPJP sesuai Permintaan pasien & keluarga untuk menjelaskan dengan informasi dan edukasi kepada pasien & keluarga
- c) Perawat / Tenaga kesehatan lainnya memberikan penjelasan kepada pasien & keluarga tentang pengisian formulir persetujuan/ penolakan yang dipilih oleh pasien & keluarga sesuai standar.
- d) Beri kesempatan pasien & keluarga untuk bertanya / mengungkapkan
- e) Arsipkan bila ada formulir yang berhubungan dengan peran serta pasien & keluarga untuk kelancaran penanganan pelayanan kesehatan.

2) Ruang Rawat Inap : Perawat

- a) Perawat Case Manager bertanggung jawab atas kelolaan pasiennya untuk berperan serta pasien & keluarga dalam proses keperawatan.
- b) Perawat rawat inap memberi komunikasi efektif kepada pasien & keluarga baru masuk perawatan untuk mendukung proses pengobatan dalam



**KOMUNIKASI EFEKTIF MENDORONG
KETERLIBATAN PASIEN & KELUARGA DALAM
PROSES PELAYANAN**

No Dokumen

No. Revisi

Halaman

4/5

bidang medic & proses keperawatan

- c. Setiap timbang terima pasien langsung ke pasien diberitahukan apa rencananya dalam proses keperawatan & rencana tindakan medis yang sudah terprogram kepada pasien & keluarga
- d. Mintakan persetujuan pasien dalam peran serta pasien & keluarga untuk proses keperawatan secara lisan/tertulis sesuai standar yang ditetapkan
- e. Setiap selesai melakukan tindakan /hasil evaluasi diinformasikan pada pasien & keluarga
- f. Bila ada penolakan dalam proses keperawatan tulis dalam catatan terintegrasi dan beri penjelasan dampak/ efek tidak dilaksanakan tindakan keperawatan
- g. Bila ada penolakan tindakan dari invasif (Pasang infus, NGT, Kateter, ambil darah pemeriksaan laboratorium dan program dokter/ pemberian obat oral/injeksi, inhalasi dll) anjurkan pasien/ keluarga untuk mengisi formulir penolakan sesuai standar yang ditetapkan
- h. Arsipkan bila ada formulir penolakan dari pasien & keluarga
- i. Beri reinforcement/ reward kepada pasien & keluarga atas kerja samanya dalam proses keperawatan dan pelayanan Rumah Sakit



**KOMUNIKASI EFEKTIF MENDORONG
KETERLIBATAN PASIEN & KELUARGA DALAM
PROSES PELAYANAN**

No Dokumen

No. Revisi

Halaman

5/5

UNIT TERKAIT

1. Paise / Keluarga Pasien
2. IGD
3. Rawat Inap
4. Rawat Jalan
5. Ruang Tindakan
6. Tenaga Kesehatan