

 RSUD Dr. Soedarso	PENANGANAN KERIBUTAN PENGUNJUNG ATAU PENUNGGU PASIEN		
	No. Dokumen : <i>065/0081/RS05/PT-B/2020</i>	No. Revisi :	Halaman : 1/1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)	Tanggal terbit : <i>7 Januari 2019</i>	Ditetapkan Tgl : 2019 Direktur RSUD Dr. Soedarso  <u>Dr. Yustar Mulyadi, Sp.PD(K) GEH</u> Pembina Utama Muda NIP. 19620328 198910 1001	
PENGERTIAN	Keributan atau kesalah pahaman sering terjadi antara penunggu atau pengunjung pasien baik antara sesama penunggu/pengunjung dengan petugas yang dapat mengakibatkan kegaduhan yang mengganggu ketentraman dan kenyamanan pasien lainnya ataupun dapat terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan apabila pelaku menggunakan senjata api atau senjata tajam dibutuhkan penanganan dengan cepat tepat dan bijaksana agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan sehingga tidak menimbulkan kerugian yang fatal.		
TUJUAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pengertian kepada personel khususnya petugas pengamanan tentang cara penanganan keributan 2. Mampu mengantisipasi keributan secara dini dan mengambil tindakan dengan tepat 3. Seluruh personel mengerti dan memahami tata cara penanggulangan keributan yang terjadi 4. Khusus kepada petugas keamanan mampu mengatasi dan mengantisipasi serta menyelesaikan masalah keributan yang terjadi 5. Sebagai acuan bagi para petugas keamanan dan seluruh personel yang bertugas di RSUD Dr. Soedarso. 6. Menghilangkan/meminimalisir kerugian yang akibat keributan. 		
KEBIJAKAN	Semua personel /Karyawan RSUD Dokter Soedarso memahami dan menguasai prosedur dan melakukan antisipasi keributan yang timbul .		
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setelah menerima atau mendapat laporan atau menemukan adanya keributan, perhatikan apa penyebab keributan tersebut 2. Beri pengertian kepada kedua belah pihak agar diselesaikan di ruangan khusus (Pos Satpam/ruang Customer Service) agar tidak menimbulkan keributan dan mengganggu pasien yang lain. 3. Apabila permasalahan itu antara sesama penunggu/pengunjung leraian dan cari penyebab perselisihan kemudian beri solusi saran penyelesaian . 4. Apabila permasalahan itu terjadi dengan petugas, cari penyebabnya dengarkan dan minta ma'af atas kejadian yang tidak menyenangkan tersebut, kemudian catat penyebabnya dan laporkan kepada atasan akan hal tersebut 5. Apabila keributan tersebut menggunakan senjata api/senjata tajam, laporkan dengan segera kepada Petugas Satpam/Security RSUD Dokter Soedarso 		
UNIT TERKAIT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Satpam 2. Petugas Instalasi/Ruangan 3. Seluruh perawat dan Karyawan RSUD Dokter Soedarso 		