

KATA PENGANTAR

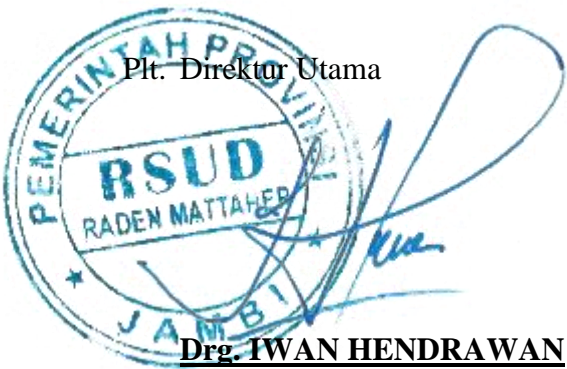
Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmatNya Pedoman Komunikasi Efektif RSUD Raden Mattaher Jambi dapat diselesaikan sesuai dengan kebutuhan Rumah Sakit didalam melakukan edukasi oleh PPA (Profesional Pemberi Asuhan) dan Petugas/pegawai di RSUD Raden Mattaher Jambi.

Pedoman komunikasi efektif disusun sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Raden Mattaher Jambi pada khususnya baik dalam pelayanan rawat jalan, rawat inap dan pelayanan penunjang. Panduan Manajemen Komunikasi dan Edukasi disusun bertujuan untuk memberikan Panduan bagi PPA (Profesional Pemberi Asuhan) dan Petugas/pegawai di RSUD Raden Mattaher Jambi, baik dalam pelayanan rawat jalan, rawat inap dan pelayanan penunjang, sesuai dengan prosedur yang ada.

Sesuai dengan kebutuhan di lapangan, maka pedoman ini akan didistribusikan ke seluruh unit terkait yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi. Pedoman ini akan dilakukan perbaikan bila ditemukan hal-hal yang tidak sesuai dengan kondisi di rumah sakit. Untuk itu kritik dan saran perbaikan sangat diharapkan guna penyempurnaan pedoman ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa, meridhoi upaya kita sehingga pedoman komunikasi efektif ini memiliki manfaat yang besar bagi mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi.

Plt. Direktur Utama



Drg. IWAN HENDRAWAN
Pembina Tk. I
NIP. 19740729 200604 2 010

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan komunikasi sudah menjadi sebagian besar kegiatan kita sehari-hari, mulai antar teman/pribadi, kelompok, organisasi atau massa. Kegiatan komunikasi pada prinsipnya adalah aktivitas pertukaran ide atau gagasan. Secara sederhana, kegiatan komunikasi dipahami sebagai kegiatan penyampaian dan penerimaan pesan atau ide dari satu pihak ke pihak lain, dengan tujuan untuk mencapai kesamaan pandangan atas ide yang dipertukarkan tersebut. Begitu pula dengan pelayanan Rumah Sakit keberhasilan misi sebuah Rumah Sakit sangat ditentukan oleh keluwesan berkomunikasi para Kepala Bidang, Instalasi, Unit di rumah sakit yang bertanggung jawab untuk unit terselenggaranya komunikasi efektif yaitu komunikasi antar kelompok profesional antar struktural, antara profesional dan manajemen, profesional dengan organisasi diluar rumah sakit.

Komunikasi efektif terdiri dari :

1. Komunikasi efektif antar Profesional Pemberi Asuhan (PPA) dengan pasien/keluarga
2. Komunikasi efektif antar PPA (DPJP, Perawat, Nutrisi, farmasi, Rehabilitasi medik
3. Komunikasi efektif antar unit/instalasi/bidang pelayanan
4. Komunikasi efektif rumah sakit dengan masyarakat lingkungan (Komunitas)
5. Komunikasi efektif antar PPA dan MPP

Komunikasi antar kelompok profesional yaitu : Dokter Penanggung Jawab Pratama (DPJP), Perawat Penanggung Jawab Asuhan (PPJA), Profesional Pemberi Asuhan (PPA), Manajer Pemberi Pelayanan (MPP). Pelayanan Rumah Sakit selalu berhubungan dengan berbagai karakter dan perilaku pasien yang berkepentingan dengan jasa perawatan sehingga Dokter Penanggung Jawab Pratama (DPJP), Perawat Penanggung Jawab Asuhan (PPJA) serta Profesional Pemberi Asuhan (PPA), harus memahami dan mengerti bagaimana cara komunikasi yang bisa diterapkan di segala situasi.

Dalam profesi kedokteran komunikasi dokter dengan pasien merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai dokter. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Di Indonesia, sebagian dokter merasa tidak mempunyai waktu yang cukup untuk berbincang-bincang dengan pasiennya, sehingga hanya bertanya seperlunya, akibatnya, dokter bisa saja tidak mendapatkan keterangan yang cukup untuk menegakkan diagnosis dan menentukan perencanaan dan tindakan lebih lanjut dari sisi pasien, umumnya pasien merasa berada