

 Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta	SOP PENANGANAN KOMPLAIN MAKANAN PASIEN		
	No. Dokumen 65-02-02/XXXIX/11281/ 2022	No. Revisi 01	Halaman 1 / 1
Standar Operasional Prosedur	Tanggal Terbit 29 November 2022	 Ditetapkan Plt. Direktur Utama dr. Mursyid Bustami Sp.S (K) KIC. MARS NIP 196209131988031002	
Pengertian	Merupakan rangkaian kegiatan klarifikasi komplain dari Instalasi Gizi kepada pasien dan atau keluarga pasien		
Tujuan	Tercapainya kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di rumah sakit		
Kebijakan	SK Direktur Utama RS Pusat Otak Nasional Nomor HK.02.03/XXXIX/10426/2022 tentang Revisi Pedoman Pelayanan Gizi di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono		
Prosedur	- Petugas gizi menerima laporan terkait komplain makanan pasien dari pasien atau keluarga pasien - Ahli Gizi melakukan verifikasi kepada petugas pelapor - Ahli Gizi Rawat Inap melakukan klarifikasi kepada pasien dan atau keluarga pasien - Petugas Gizi mengantarkan parcel sebaagai permohonan maaf kepada pasien dan atau keluarga pasien - Isi parcel meliputi: - Kelas III dan II: 2 buah (pisang dan jeruk) dan 1 kemasan susu siap minum ukuran 250 ml - Kelas I dan VIP: 3 buah (apel, pisang dan jeruk) dan 1 kemasan susu siap minum ukuran 250 ml - Kelas VVIP dan <i>President Suite</i>: 3 buah (apel, pisang dan jeruk), 1 kemasan susu siap minum ukuran 250 ml dan 1 buah sari buah kemasan ukuran 250 ml - Kriteria yang mendapatkan parcel buah: - Terdapat benda asing di dalam makanan yang disajikan - Ketidaksesuaian pemberian diet pasien - Tidak mendapatkan makanan karena kelalaian petugas - Penanganan komplain didokumentasikan pada formulir klarifikasi pasien - Dokumentasi pemberian parcel buah kepada pasien dan atau keluarga pasien dalam laporan harian Ahli Gizi penyelenggaraan makanan		
Unit Terkait	- Direktorat Pelayanan Medik, Keperawatan dan Penunjang - Direktorat Perencanaan, Keuangan dan Barang Milik Negara - Direktorat SDM, Pendidikan dan Umum		