



Rumah Sakit  
Pusat Otak Nasional

### KOMUNIKASI EFEKTIF

No. Dokumen :

OT.02.02/XXXIX.1/6887  
/2018

No. Revisi :

01

Halaman :

1/3

SPO

Tanggal Terbit :

28 SEPTEMBER 2018

Ditetapkan :  
Direktur Utama

dr. Mursyid Bustami, Sp.S (K), KIC, MARS  
NIP. 196209131988031002

PENGERTIAN

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang dilakukan secara akurat, lengkap, dimengerti, tidak duplikasi, dan tepat kepada penerima informasi untuk mengurangi kesalahan dan untuk meningkatkan keselamatan pasien. Komunikasi dapat dilakukan dengan menggunakan tulisan, verbal atau elektronik.

TUJUAN

1. Meningkatkan komunikasi efektif antar profesional pemberi asuhan
2. Pesan yang disampaikan dapat diterima sesuai yang diinstruksikan

KEBIJAKAN

SK Direktur Utama RS Pusat Otak Nasional Nomor  
HK.02.03/XXXIX.1/4706/2018 Tentang Pedoman Keselamatan Pasien  
di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional

PROSEDUR

1. DPJP yang memberikan instruksi tertulis melalui SMS atau aplikasi pesan smartphone harus mengkonfirmasi kepada petugas penerima instruksi bahwa pesan telah diterima
2. Petugas kesehatan yang menerima instruksi pesan melalui SMS atau aplikasi pesan smartphone harus menuliskan kembali ke catatan pasien terintegrasi.
3. Instruksi per telepon dalam pemberian obat Look Alike Sound Alike (LASA) atau Nama Obat Rupa Sama (NORUM) harus dibacakan ulang dan dieja menggunakan Ejaan Alfabeta RS PON
4. Tenaga kesehatan yang melaporkan kondisi pasien kritis/ serah terima antar petugas kesehatan, menggunakan teknik SBAR (Situation – Background – Assessment - Recommendation) lihat SPO Komunikasi Verbal Teknik SBAR



Rumah Sakit  
Pusat Otak Nasional

## KOMUNIKASI EFEKTIF

No. Dokumen :

OT-02-02/XXXIX-1/  
6887/2018

No. Revisi :

01

Halaman :

2/3

5. Tenaga kesehatan menerima pesan verbal/ per telepon menerapkan TBaK (Tulis Baca Konfirmasi) lihat SPO Komunikasi Verbal Teknik TbaK
6. Tenaga kesehatan menuliskan pesan atau instruksi yang diterima di catatan perkembangan pasien terintegrasi meliputi tanggal dan jam instruksi diterima, nama DPJP pemberi instruksi, isi instruksi yang diberikan, nama dan tanda tangan perawat penerima instruksi
7. Bubuhkan stempel "KONFIRMASI" dibawah catatan instruksi verbal yang telah ditulis.
8. Dalam menulis pesan verbal, ditulis lengkap dan dapat dibaca dengan jelas agar sumber instruksi dapat dilacak bila diperlukan verifikasi, menggunakan singkatan terstandar, akronim dan simbol yang disetujui rumah sakit (Lihat Buku Standar Singkatan RSPON).
9. Dokter pemberi instruksi harus menandatangani stempel konfirmasi
  - Pada hari kerja (Senin – Jumat) maksimal 24 jam dari pesan diterima
  - Apabila instruksi diberikan pada hari libur maksimal 2x24 jam dari pesan diterima
  - Apabila dokter pemberi instruksi sedang cuti, maka perintah lisan dikonfirmasi DPJP pengganti yang menerima pendelegasian dari DPJP utama.

Hal yang perlu diperhatikan :

1. Instruksi verbal atau via telepon tidak diperkenankan pada;
  - Pemberian obat-obatan epidural
  - Pemberian obat kemoterapi
2. Tidak diperkenankan melaporkan pasien dalam kondisi kritis atau perburukan melalui aplikasi *smartphone* (*Whatsapp* atau *BBM*) atau *SMS*

 Rumah Sakit Pusat Otak Nasional	<b>KOMUNIKASI EFEKTIF</b>		
	No. Dokumen : <i>OT-02-02/XXXI+1/</i> <i>6221/2018</i>	No. Revisi : 01	Halaman : 3/3

	3. Komunikasi menggunakan aplikasi <i>smartphone</i> atau SMS diperbolehkan hanya untuk melaporkan pasien <i>monitoring</i> .
UNIT TERKAIT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalasi Gawat Darurat dan Rawat Intensif</li> <li>2. Instalasi Rawat Jalan</li> <li>3. Instalasi Rawat Inap</li> <li>4. Instalasi Bedah Sentral dan Sterilisasi Sentral</li> <li>5. Instalasi Radiologi</li> <li>6. Instalasi Laboratorium</li> </ol>