



Rumah Sakit
Pusat Otak Nasional

KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN BIDANG KEPERAWATAN

No. Dokumen :

OT-02-02/XXXA.X-1/3636/2018

No. Revisi :

00

Halaman :

1/2

SPO

Tanggal Terbit :

30 April 2018

Ditetapkan :

Direktur Utama

DIREKTORAT JENDERAL
PELAYANAN KESEHATAN

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

PENGERTIAN

Komunikasi dengan pelanggan adalah penyampaian informasi atau penerimaan pesan dari satu unit ke pelanggan dan sebaliknya.

Pelanggan bidang keperawatan adalah seluruh tenaga keperawatan yang bekerja di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional dan seluruh unit kerja, baik korporat maupun unit kerja.

TUJUAN

1. Kelancaran penyampaian informasi kepada pelanggan
2. Mendapat masukan dan umpan balik
3. Peningkatan kualitas layanan

KEBIJAKAN

1. Surat Keputusan Direktur Utama Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Nomor HK.02.03/II/123/2013 tentang Struktur dan Tata Kerja Rumah Sakit Pusat Otak Nasional
2. Surat Keputusan Direktur Utama Nomor HK.02.04/II/56/2013 tentang Rapat Koordinasi dan Komunikasi Manajemen di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional
3. Surat Keputusan Direktur Utama Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Nomor : HK.02.04/II/70/2014 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Bidang Keperawatan Direktorat Pelayanan Rumah Sakit Pusat Otak Nasional
4. Surat Keputusan Direktur Utama Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Nomor : HK.02.04/II/0028/2014 tentang Pemberlakuan Pedoman Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional

PROSEDUR

1. Pelanggan yang memerlukan informasi tentang hal-hal yang terkait keperawatan dapat menghubungi bidang keperawatan melalui:
 - a. Email
 - b. Telepon/pesan melalui hand phone
 - c. Datang langsung ke bidang keperawatan lantai 15 Gedung B Rumah Sakit Pusat Otak Nasional.
2. Bagi pelanggan yang datang langsung ke bidang keperawatan untuk mendapatkan informasi bisa menghubungi staf bidang keperawatan
3. Pelanggan bisa mendapatkan informasi umum langsung dari staf bidang keperawatan.
4. Jika informasi yang dibutuhkan terkait dengan kepala bidang keperawatan, maka staf bidang keperawatan akan meminta pelanggan menulis nama, nomor telepon yang bisa dihubungi di buku tamu agar memudahkan penyampaian informasi terkait dengan kontrak waktu untuk bertemu dengan kepala bidang keperawatan.
5. Pelanggan akan dipanggil untuk mendapatkan informasi langsung



Rumah Sakit
Pusat Otak Nasional

**KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN
BIDANG KEPERAWATAN**

No. Dokumen :

OT-02-02/XXXIX-1/36-36/2018

No. Revisi :

00

Halaman :

2/2

dari kepala bidang keperawatan terkait dalam waktu 1-3 hari setelah kontrak waktu untuk bertemu dengan kepala bidang keperawatan

6. Apabila informasi yang disampaikan bersifat mendesak maka pelanggan dapat menghubungi langsung kepala bidang keperawatan atau koordinator terkait melalui hand phone masing-masing.

UNIT TERKAIT

1. Bidang Keperawatan
2. Seluruh Bagian/Bidang/instalasi/UPT yang menjadi pelanggan bidang keperawatan

Dokumen terkait :

1. Buku tamu pelanggan bidang keperawatan