

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
KATA PENGANTAR	ii
BAB I DEFINISI	1
A. PENGERTIAN	1
BAB II RUANG LINGKUP	3
A. RUANG LINGKUP	3
B. PRINSIP	4
BAB III TATA LAKSANA	5
A. TATALAKSANA MANAJEMEN KOMUNIKASI DAN EDUKASI	5
B. HAL-HAL YANG DIPERHATIKAN UNTUK MELAKUKAN KOMUNIKASI EFEKTIF	18
C. CARA PENYAMPAIAN INFORMASI DAN EDUKASI YANG EFEKTIF	20
BAB IV DOKUMENTASI	28
A. PROSES KOMUNIKASI SAAT MEMBERIKAN EDUKASI KEPADA PASIEN DAN KELUARGANYA BERKAITAN DENGAN KONDISI KESEHATANNYA	28
B. VERIFIKASI	29
C. TENAGA KESEHATAN PROFESIONAL YANG MEMBERIKAN PELAYANAN PASIEN BERKOLABORASI DALAM KOMUNI- KASI DAN EDUKASI	29
D. RUJUKAN KE KOMUNITAS LUAR DI KOMUNITAS PASIEN	31

KATA PENGANTAR

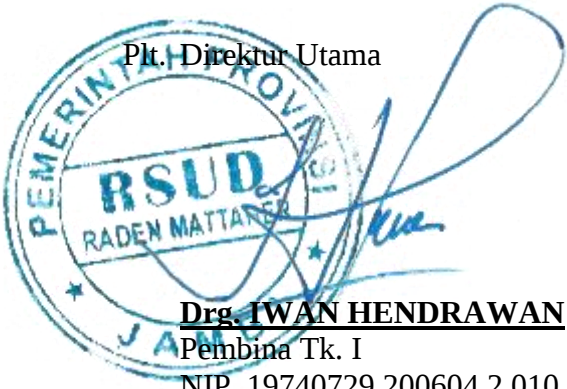
Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmatNya Pedoman Komunikasi Efektif RSUD Raden Mattaher Jambi dapat diselesaikan sesuai dengan kebutuhan Rumah Sakit didalam melakukan edukasi oleh PPA (Profesional Pemberi Asuhan) dan Petugas/pegawai di RSUD Raden Mattaher Jambi.

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

DEFINISI

A. PENGERTIAN

Didalam melakukan asuhan keperawatan kepada pasien komunikasi merupakan upaya yang kompleks dan sangat tergantung dengan pemberi komunikasi. Komunikasi diberikan kepada komunitas, pasien dan keluarga serta antar staf klinis, terutama Profesional Pemberi Asuhan (PPA). Apabila terjadi kegagalan dalam komunikasi dapat menyebabkan insiden keselamatan pasien. Komunikasi dikatakan efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindak lanjuti dengan sebuah perbuatan oleh penerima pesan dan tidak ada hambatan .

Komunikasi adalah suatu proses dalam mana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi dan masyarakat menciptakan dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain .

Pada umumnya komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak gerik badan, menunjukkan sikap tertentu misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu disebut dengan komunikasi non verbal.

Komunikasi efektif sebagai dasar untuk memberikan edukasi kepada pasien dan keluarga agar mereka memahami kondisi kesehatannya sehingga pasien berpartisipasi lebih baik dalam asuhan yang diberikan dan mendapat informasi dalam mengambil keputusan tentang asuhannya.

Edukasi adalah penambahan pengetahuan dan kemampuan seseorang melalui teknik praktik belajar atau instruksi, dengan tujuan untuk mengingat fakta atau kondisi nyata dengan cara memberi dorongan terhadap pengarahannya diri, aktif memberikan informasi-informasi atau ide baru (Craven dan Hirnle, 1996 dalam Suliha, 2002).