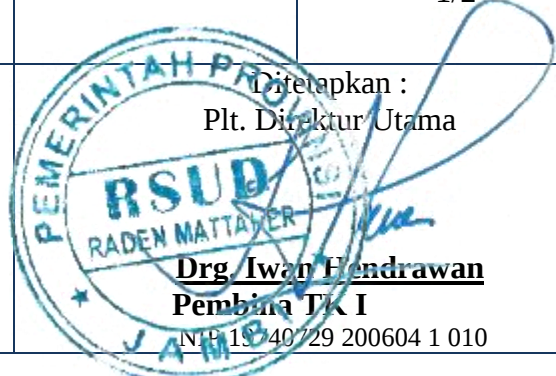


 RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi	KOMUNIKASI EFEKTIF		
	No. Dokumen : SPO. 164/RSUD- 1.3.2/III/2019	No. Revisi :	Halaman : 1/2
SPO	Tanggal Terbit : 14 Maret 2019	Ditetapkan : Plt. Direktur Utama	
		 Drg. Iwan Hendrawan Pembina TK I NIP. 1940729 200604 1 010	
PENGERTIAN	Sebuah proses penyampaian atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui suatu cara tertentu sehingga orang lain mengerti betul apa yang dimaksud oleh penyampai informasi.		
TUJUAN	Memberikan informasi tentang hal-hal yang harus diperhatikan pasien dan atau keluarga berhubungan dengan kondisi kesehatan pasien.		
KEBIJAKAN	1. SK Direktur No 111 Tahun 2019 Tentang Kebijakan Manajemen Komunikasi Efektif di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi. 2. SK Direktur No 83 Tahun 2019 Tentang Kebijakan Hak Pasien dan Keluarga, Informed Consent, Penelitian dan Donasi Organ Pada Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi		
PROSEDUR	1. Petugas melakukan cuci tangan sesuai prosedur 2. Bersikap santai dan alamiah, gaya terbuka, kontak mata, ekspresi wajah cerah, tersenyum. 3. Ucapkan salam “ Selamat pagi/siang/sore/malam, Bapak/ibu”. Saya (nama) , sebutkan bagian/unit kerja, komunikasi menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar (sesuai dengan identifikasi sosial budaya lawan bicara) dengan suara berintonasi baik dan jelas. 4. Pastikan identitas pasien. 5. Ciptakan suasana yang nyaman dan hindari tampak lelah. 6. Jelaskan materi edukasi pasien dan atau keluarga. 7. Lakukan verifikasi kepada pasien dan atau keluarga terhadap materi edukasi yang telah diberikan. 8. Berikan formulir edukasi untuk ditanda tangani oleh pasien atau keluarga pasien. 9. Tawarkan bantuan kembali “ Apakah masih ada yang dapat saya bantu ? ” 10. Ucapkan terima kasih dan semoga lekas sembuh. 11. Petugas cuci tangan sesuai prosedur.		
UNIT TERKAIT	Semua unit pelayanan di RSUD Raden Mattaher Jambi		