OMBUDSMAN RI PERWAKILAN NTT MINTA RUMAH SAKIT SK LERIK JANGAN ALERGI PENGADUAN PASIEN

Selasa, 16 Mei 2023 - Veronica Rofiana Edon

KUPANG, VICTORYNEWS- Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTT Darius Beda Daton meminta pihak Rumah Sakit SK Lerik Kupang untuk jangan alergi terhadap pengaduan pasien dan keluarga.

Darius mengatakan sebagai institusi publik yang menjual pelayanan jasa sudah semestinya rumah sakit menempatkan keinginan pasien yang disampaikan melalui pengaduan maupun hasil survei sebagai pintu masuk untuk terus-menerus melakukan perbaikan pelayanan.

"Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan cepat, mudah, transparan dan akuntabel akan menjadi pilihan utama pasien dan keluarganya," ungkap Darius.

Karena itu, Darius menambahkan jangan alergi dan resisten terhadap pengaduan pasien dan keluarganya, sebab pengelolaan pengaduan yang baik adalah kesempatan kita memperbaiki layanan agar menjadi lebih baik lagi.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTT Darius menjelaskan hal tersebut saat melakukan pertemuan bersama pihak Rumah Sakit SK Lerik.

Dalam pertemuan itu, dilakukan diskusi bersama terkait penanganan pengaduan yakni keinginan RSUD SK Lerik Kota Kupang khususnya bagian penanganan pengaduan untuk menggelar pelatihan internal terkait pengelolaan p

"Saat ini RS telah memiliki bagian penanganan pengaduan dan telah pula memiliki mekanisme dan tata cara penanganan pengaduan," ungkap Darius.

Namun demikian, ujarnya, untuk melengkapi mekanisme dan tata cara penanganan pengaduan yang telah dibuat, RS berencana mengundang Ombudsman NTT dalam pelatihan internal pengelolaan pengaduan di RS SK Lerrik. "Pengalaman Ombudsman mengelola pengaduan dapat disharing bersama tim penanganan pengaduan rumah sakit dalam pelatihan tersebut," jelas Darius

Selanjutnya, diskusi Kedua soal Survei Kepuasan Masyarakat (IKM). Menurutnya, selama ini rumah sakit telah melakukan survei kepuasan pasien selama menggunakan jasa rumah sakit dengan berpedoman pada peraturan Menteri PAN RB.

Kendati demikian, kata Darius, dibutuhkan diskusi lebih lanjut terkait pengolahan hasil survei, tindak lanjut dan penyampaian informasi hasil survei kepada publik.

"Saya menyambut gembira keinginan RSUD SK Lerrik Kota Kupang untuk menggelar pelatihan internal tersebut dan tim ombudsman siap membantu memberikan informasi jika diperlukan," pungkas Darius.***