

Surabaya, 26 Juli 2021

Nomor : 039 /RSMU/DIR/VII/2021
Lampiran : 1 Bendel
Perihal : Laporan Kegiatan Program Customer Care Selama Pandemi COVID-19

Yth. dr. Sahata PH Napitulu. Sp.M
Direktur RS Mata Undaan
di tempat

Dengan hormat,

Bersama ini, kami sampaikan laporan, pelaksanaan Program Customer Care Selama Pandemi Covid-19 periode Mei 2020 – Juni 2021 mohon dapat diterima dan dikoreksi.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,



Yonita Eka S.Sos
Plt Ka Humas & Pemasaran



RS MATA
UNDAAN

LAPORAN KEGIATAN
PROGRAM CUSTOMER CARE SELAMA PANDEMI COVID-19
PERIODE MEI 2020 – JUNI 2021

UNIT HUMAS & PEMASARAN
RS MATA UNDAAN

∞

I. LATAR BELAKANG

I.1 Gambaran Umum

Dilatarbelakangi kebijakan pembatasan Sosial dalam rangka percepatan penanggulangan pandemi COVID-19, hal ini tentu berdampak pada penurunan intensitas, frekuensi dan kualitas pelayanan, khususnya saat konsultasi/pemeriksaan/kunjungan. Hal ini juga memunculkan beberapa catatan, diantaranya:

- Ketidakpastian berakhirnya masa pandemi menjadi tantangan bagi Rumah Sakit Mata Undaan untuk menyiapkan strategi mengatasi dampak yang sedang dan akan terjadi, terutama pada kinerja Rumah Sakit
- Situasi yang kurang kondusif dan makin meningkatkan jumlah kasus COVID-19 yang harus di rawat di Rumah Sakit menyebabkan kekhawatiran terhadap resiko penularan dari pasien untuk datang berobat ke fasilitas kesehatan sekalipun mereka mengalami gangguan kesehatan.

Menyikapi hal-hal yang terjadi di masyarakat yang senantiasa berubah sesuai dengan perkembangan kasus COVID-19, maka Rumah Sakit Mata Undaan menyelenggarakan Program "**Customer Care** Selama Pandemi COVID-19" yang meliputi:

- **Reminder** Rencana Perawatan Pasien yang tertunda
- Konsultasi Digital
- Sosialisasi Kesiapan Rumah Sakit Mata Undaan dalam menghadapi pandemic COVID-19

Diharapkan agar melalui program ini, Rumah Sakit Mata Undaan dapat membantu pasien dalam memenuhi kebutuhan pelayanan konsultasi dari rumah, dapat mengurangi kekhawatiran pasien untuk berobat sesuai kebutuhannya. serta sebagai sarana untuk menjalin komunikasi dengan pasien terkait rencana perawatan yang tertunda. Hal ini sesuai dengan kebijakan dan ketentuan yang berlaku selama pandemi COVID-19 dan sejalan dengan salah satu strategi marketing yakni **Customer Retention Program**.

II. TUJUAN

1. Menjaga intensitas, frekuensi dan kualitas komunikasi dengan pasien
2. Mengurangi kekhawatiran terhadap kemungkinan resiko penularan

III. SASARAN

Sasaran kegiatan Program Customer Care Selama Pandemi COVID-19 ini adalah masyarakat umum dan pelanggan Rumah Sakit Mata Undaan.

IV. PELAKSANAAN KEGIATAN

a. Reminder Rencana Perawatan

Teknis pelaksanaan

- Akan melalui beberapa media komunikasi seperti **SMS (Short Messaging Service)**, telpon atau layanan aplikasi **chatting Whatsapp**.
- Pemberian **Reminder** berupa pesan singkat akan dilaksanakan oleh staf **Customer Service**
- Database **customer** diperoleh dari: Pasien **ongoing**, pasien yang tertunda jadwal operasinya, dan data dari Rekam Medis. Keseluruhan data akan diambil di Poli 4 atau Kepala Rawat Jalan oleh **Customer Service** untuk di **maintain** secara rutin.
- Pengiriman pesan singkat bisa berupa tips, panduan sekaligus mengingatkan rencana perawatan yang tertunda

b. Konsultasi Digital

1. Teknis pelaksanaan:

- Pasien dapat Menghubungi nomor Konsul Digital yang disediakan melalui Whatsapp, yaitu **0811 305 1933** atau masuk Melalui friendly URL : **bit.ly/KonsultasiDigitalRSMataUndaan**, bahkan **scan QR code** yang ada di tripod banner sebagai berikut:



- Konsultasi diberikan tanpa biaya kepada pasien, dilakukan oleh seluruh dokter spesialis mata RS Mata Undaan sesuai dengan jadwal dokter jaga di OK Kecil saat itu.

- Konsultasi akan berlangsung selama jam kerja yakni mulai pukul 08:00 – 14:00
- Konsultasi akan menggunakan gawai /perangkat **smartphone**
- Gawai akan diserahkan oleh tim **Customer Service** tiap pagi saat akan dimulainya konsultasi. **Customer Service** akan bertindak sebagai **gate keeper** dalam proses konsultasi ini.
- Layanan konsultasi ini akan menggunakan aplikasi **Whatsapp (chat only)**, atau melalui pengiriman pesan dan gambar saja.
- **Customer Service** akan merekap dan membuat laporan harian, daftar pertanyaan beserta jawaban per harinya.
- Batasan konsultasi selama pelayanan ini, meliputi:
 - Konsultasi yang diberikan sebatas **advice** / saran
 - Dokter dapat memberikan resep sesuai symptom (gejala), namun bukan obat yang mengandung antibiotik.

Pelanggan yang menggunakan layanan Konsultasi Digital akan diberikan pesan secara otomatis yang berisikan tentang **disclaimer form** pasien yang berisikan nama, jenis kelamin, usia, tanggal lahir, alamat asal, dan keluhan yang dirasakan.

Layanan Konsultasi Digital ini hanya membalas pesan atau pertanyaan dari pasien yang berbentuk chat agar bisa merekam percakapan dan gambar yang dikirimkan.

2. Waktu Pelaksanaan

Penyelenggaraan kegiatan Konsultasi Digital RS Mata Undaan sebagai berikut :

Hari pelayanan : Senin – Sabtu (Kecuali hari libur atau tanggal merah)

Waktu pelayanan : 08.00 – 12.00 WIB

c. Sosialisasi Kesiapan Rumah Sakit Mata Undaan menghadapi pandemic COVID-19

Teknis pelaksanaan:

- Sosialisasi ini akan menggunakan format video dan foto
- Pengumpulan foto akan disesuaikan dengan situasi **actual** yang diberlakukan di RS Mata Undaan.
- Hasil dokumentasi ini akan di unggah pada berbagai media seperti: media social maupun website.
- Harapannya, melalui pembuatan video ini akan menambah kepercayaan masyarakat terhadap prosedur kewaspadaan akan COVID-119 yang

- sedang dijalankan di RS Mata Undaan, sehingga mereka tidak lagi khawatir jika harus datang dan berobat ke RS Mata Undaan.

V. TARGET KEGIATAN

1. Target Waktu

Kegiatan ini telah dilaksanakan sejak 11 Mei 2020 dan berlangsung hingga saat ini. Laporan ini dibuat untuk periode 11 Mei 2021 – 30 Juni 2021.

2. Target Hasil

Program **Customer Care** ini membantu menjembatani masyarakat dalam memperoleh informasi terkait medis dan non medis di RS Mata Undaan, yang dengan mudah diperoleh dari rumah saja. Di bawah ini adalah laporan hasil pelaksanaan masing-masing program kegiatan:

NO	NAMA KEGIATAN	PELAKSANAAN KEGIATAN	KETERANGAN
1.	Reminder Rencana Perawatan	Reminder dilakukan melalui: telpon dan Whatsapp chat khususnya tentang jadwal test laborat dan swab test, sesuai dengan jadwal pasien rencana operasi.	<p><u>Beberapa catatan dalam pemberian reminder melalui telpon & WA chat:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telpon tidak langsung terangkat sehingga harus mencoba menelpon kembali, hal ini akan membuat transfer telpon dari operator akan terhambat karena telpon CS selalu dalam keadaan online. 2. Kesulitan dialami ketika data pasien yang tertera di EVO tidak sesuai dengan laporan aktual di lapangan, karena perawat tidak melakukan update rutin terhadap setiap pasien setiap kali ada perubahan rencana perawatan. 3. Upaya penyesuaian untuk poin 2 : CS mengirim broadcast whatsapp chat kepada seluruh pasien rencana operasi, dan hanya menelpon pasien yang tidak merespon atau pesan gagal diterima. Sehingga waktu lebih efisien dan CS tetap bisa melaksanakan pekerjaan utamanya dalam melayani pelanggan, baik tatap muka maupun telpon. 4. Pertanyaan lanjutan dari pasien yang tidak bisa dijawab tim CS sehingga masih perlu diteruskan ke instalasi terkait. 5. <u>Usulan pengembangan:</u> Sesuai RBA 2021, menyegerakan penggunaan sistem Customer Relationship Management (CRM) sehingga database pasien dapat terintergarasi dengan mudah dan rencana pengobatan tiap pasien dapat terpantau, hasilnya pengiman reminder kepada pasien-pasien dapat dilakukan lebih efisien.
2.	Konsultasi	Berjalan rutin	Kegiatan Konsultasi Digital RS Mata Undaan Surabaya

	Digital	setiap hari sesuai jadwal	<p>dibantu oleh dokter shift OK kecil.</p> <p><u>Beberapa catatan dalam pelaksanaan konsultasi digital:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter yang memperoleh shift di OK kecil, mulai awal tahun 2021 seringkali melaksanakan operasi, sehingga pertanyaan yg masuk menjadi pending. 2. Pertanyaan yang masuk masih banyak terkait non-medis 3. Keterbatasan interaksi antara dokter dan pasien karena menggunakan sarana whatsapp chat. 4. Resume medis pasien konsultasi digital tidak tersimpan dengan baik karena tidak didukung sistem penyimpanan data otomatis. 5. Keterlibatan tim dokter tidak merata. 6. Dari hasil evaluasi pelaksanaan selama 1 tahun, jadwal tim dokter di OK kecil tidak menentu, akibatnya banyak pesan dalam kondisi pending. 7. Upaya penyesuaian untuk poin 6 : CS menjadi Gate Keeper dan membuka semua pesan yg masuk ke HP konsultasi digital, memeruskan pesan sesuai jenis pertanyaan kepada dokter sesuai sub divisinya. 8. <u>Usulan pengembangan</u> : a. Pelayanan Konsultasi Digital dapat diperluas lagi cakupan pelayanannya dengan migrasi ke platform aplikasi, karena saat ini hanya berupa chat dan foto (gambar). b. RSMU juga bisa mendapatkan pendapatan dari konsultasi digital yang berbayar. c. Melibatkan lebih banyak dokter, khususnya sub divisi agar terlibat aktif dalam pelayanan konsultasi digital.
3.	Sosialisasi Kesiapan Menghadapi Pandemi COVID-19	Berjalan sesuai update terkini tentang kasus COVID-19 itu sendiri	Penyesuaian kebijakan berdampak pada informasi yang diberikan kepada masyarakat dan dilakukan sesuai dengan perkembangan pandemi COVID-19 yang ada sehingga selalu berubah-ubah dan dinamis.

VI. PENCATATAN DAN LAPORAN EVALUASI KEGIATAN

1. LAPORAN REMINDER RENCANA PERAWATAN

NO	PERIODE	KETERANGAN	JUMLAH PASIEN DI HUBUNGI
1.	Mei dan Juni 2020	WA BC Penundaan jadwal operasi pasien karna corona dan Pemanfaatan konsultasi digital	581 Kontak
2.	Juli dan Agustus	Telepon untuk reminder cek	55 pasien

	2020	laborat pasien yang sudah terjadwal operasi	
3.	September 2020	Telepon untuk reminder cek laborat pasien yang sudah terjadwal operasi	297 pasien
4.	Oktober 2020	Telepon untuk reminder cek laborat pasien yang sudah terjadwal operasi	423 pasien
5.	November 2020	Telepon untuk reminder cek laborat pasien yang sudah terjadwal operasi	413 pasien
6.	Desember 2020	Telepon dan Wa chat untuk reminder cek laborat pasien yang sudah terjadwal operasi	319 pasien
7.	Januari 2021	Telepon dan Wa chat untuk reminder cek laborat pasien yang sudah terjadwal operasi	282 pasien
8.	Februari 2021	Telepon dan Wa chat untuk reminder cek laborat pasien yang sudah terjadwal operasi	157 pasien dan 83 pasien
9.	Maret 2021	Telepon dan Wa chat untuk reminder cek laborat pasien yang sudah terjadwal operasi	394 pasien
10.	April 2021	Telepon dan Wa chat untuk reminder cek laborat pasien yang sudah terjadwal operasi	189 pasien

2. LAPORAN KONSULTASI DIGITAL




NO	PERIODE	JUMLAH PESAN	DOKTER DENGAN INTERAKSI TERBANYAK		WAKTU RATA-RATA SELURUH PESAN TERJAWAB (MENIT)
			INISIAL DOKTER	JUMLAH PESAN DIRESPON	
1.	Mei 2020	40	DK	14	17.27
2.	Juni 2020	115	DK	20	13.20
3.	Juli 2020	159	DK	27	128,3
4.	Agustus 2020	162	DK	42	90,5
5.	September 2020	145	DK	17	192,1
6.	Oktober 2020	117	DK	22	141,9
7.	November 2020	114	YN	23	240,7





8.	Desember 2020	71	VA	8	165
9.	Januari 2021	60	DI	9	131
10.	Februari 2021	40	IR	9	332,57
11.	Maret 2021	62	YN	7	137,22
12.	April 2021	47	NA & YN	@6	137,25
13.	Mei 2021	47	IR	12	316,25
14.	Juni 2021	42	DK	5	179
	Total	1221			Rata-rata = 182,6492 (3 jam 04 Menit)





3. LAPORAN SOSIALISASI KESIAPAN RUMAH SAKIT MATA UNDAAN MENGHADAPI PANDEMI COVID-19

NO	PERIODE	KETERANGAN	MATERI SOSIALISASI
1.	Mei 2020	Kewaspadaan Covid-19 (Media Sosial, Tripod Banner, Spanduk Banner, Poster)	





		Tunda dulu ke Dokter Spesialis Mata. (Media Sosial)	 
		Sosialisasi pencegahan dan penanggulangan COvid-19 di RS Mata Undaan Surabaya (Media sosial)	  
		Pengumuman jadwal pelayanan selama PSBB (Media sosial)	 
2.	Juni 2020	Antisipasi Covid-19 RS Mata Undaan Surabaya (Media Sosial)	  

			 <p>Hand Sanitizer</p> <p>rs.mataundaan Rumah Sakit Mata Undaan</p> <p>rs.mataundaan Rumah Sakit Mata Undaan cegah penyebaran virus Corona!</p> <p>Semerjak beberapa minggu lalu, kami sudah melakukan pencegahan terkait penyebaran virus Corona. Diantaranya adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membatasi akses pintu masuk hanya dari lobby depan, dekat parkir sepeda motor, pintu masuk parkir mobil lantai 4c 2. Di setiap pintu masuk, diharuskan menggunakan Hand Sanitizer dan pengecekan suhu dengan Thermal Gun <p>Liked by ilawrm_ and 251 others</p> <p>Add a comment...</p> <hr/> <p>Pengecekan Suhu Tubuh</p> <p>rs.mataundaan Rumah Sakit Mata Undaan</p> <p>rs.mataundaan Rumah Sakit Mata Undaan cegah penyebaran virus Corona!</p> <p>Semerjak beberapa minggu lalu, kami sudah melakukan pencegahan terkait penyebaran virus Corona. Diantaranya adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membatasi akses pintu masuk hanya dari lobby depan, dekat parkir sepeda motor, pintu masuk parkir mobil lantai 4c 2. Di setiap pintu masuk, diharuskan menggunakan Hand Sanitizer dan pengecekan suhu dengan Thermal Gun <p>Liked by ilawrm_ and 251 others</p> <p>APRIL 2, 2020</p> <p>Add a comment...</p>
		<p>PKRS Antisipasi Covid-19 di layanan Poliklinik Rawat Jalan (Flyer)</p>	 <p>Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)</p> <p>Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) adalah penyakit yang disebabkan oleh Coronavirus jenis baru yang ditularkan antara manusia dan manusia</p> <p>GEJALA KLINIS</p> <p>Demam, Batuk, Flek, Gangguan Pernapasan, Sakit Tenggorokan, Letih, Lelah</p> <p>PENCEGAHAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sering cuci tangan dengan sabun • Hindari kontak fisik dengan orang yang sakit • Hindari kontak dengan hewan • Hindari melakukan perjalanan ke negara terdampak COVID-19 • Rajin olahraga dan istirahat cukup • Jangan menggunakan barang yang tidak bersih • Jika batuk, pilek dan demam, jangan pergi ke tempat keramaian • Hindari pergi sendiri ke tempat keramaian • Hindari berlibur ke negara terdampak COVID-19 • Berlibur, sebaiknya gunakan masker <p>SALAH SUDAH BELUM TERBUKA VAKSIN COVID-19</p>
		<p>Panduan pemeriksaan kesehatan mata anak pada saat PSBB. (Media sosial)</p>	 <p>#RSMUmenjawab dr. Irma Sp. M</p> <p>rs.mataundaan Aman kah memeriksa anak kecil ke rumah sakit saat PSBB?</p> <p>Menurut dr.Irma Sp.M (Divisi Paediatric Ophthalmology) RSMU, membawa anak kecil ke rumah sakit diperbolehkan selama ada keluhan yang jelas!</p> <p>Atau terjadi 4 kondisi darurat mata, yaitu mata merah, buram mendadak, nyeri mata, dan terjadi trauma mata. Jadi, apabila anak kecil ada keluhan, jangan takut lagi ya.segara periksakan ke rumah sakit.</p> <p>#tipsofbalita #bersamalawancorona #tipkesihatananak #kesihatananak #socialdistancing #pspcovid19</p> <p>Liked by miaagustinanda and 124 others</p> <p>Add a comment...</p>

3.	Juli 2020	<p>Sosialisasi pencegahan dan penanggulangan Covid-19 dengan cara physical distancing. (Media sosial)</p>	 <p>rs.mataundaan Rumah Sakit Mata Undaan</p> <p>Tetap Jaga Jarak! Yuk Kanca Sehat tetap budayakan jaga jarak supaya selamat. Memasuki "Kebiasaan Baru", di dalam lift biasanya kita berdiri membelakangi, tidak mengobrol, gunakan siku untuk menekan tombol lift, dan tetap gunakan masker.</p> <p>#newnormal #covid_19 #coronaindonesia #pandemi #informasikesehatan #jagakesehatan #solusimatasehat #penyakitmata#tanyadokter #matasehat #operasimata #konsultasimata #doktermata #newnormal #thenewnormal #RSMelayaninegeri</p> <p>57w</p> <p>Liked by ilawrm_ and 190 others</p>
		<p>Pelayanan pendaftaran pasien selama New Normal Pandemi Covid-19 (Media Sosial & Internet)</p>	 <p>rs.mataundaan Rumah Sakit Mata Undaan</p> <p>JANGAN LUPA SAVE POSTINGAN INI YA!</p> <p>Berikut adalah Jam Pendaftaran Pelayanan RS Mata Undaan menuju new normal selama pandemi COVID 19</p> <p>Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan. Semoga kita semua diberi kesabaran dan kekuatan, selalu jaga kesehatan diri dan juga keluarga ya</p> <p>Jangan lupa bagi kalian yang mau konsultasi online bisa langsung klik link di bio kita ya :)</p> <p>#dirumahaja #bijakdoktermata #covid_19 #coronaindonesia #pandemi #informasikesehatan #jagakesehatan #solusimatasehat #oemvkitmata#tanyadokter</p> <p>Liked by limatanadewi and 147 others</p>
		<p>Sosialisasi fasilitas RSMU Non Kontak. (Media Sosial)</p>	 <p>rs.mataundaan Rumah Sakit Mata Undaan</p> <p>(kebiasaan baru, menjadi normal yang baru?)</p> <p>Gimana nih menurut Kanca sehat? Apakah kebiasaan-kebiasaan baru yang kini kita lakukan selama pandemi COVID-19, akan menjadi hal yang normal di keseharian kalian?</p> <p>Share komentar kalian yaa...</p> <p>#coronamashada #jangankasihlonggar #newnormal #covid19 #coronaindonesia #pandemi #informasikesehatan #jagakesehatan #solusimatasehat #penyakitmata#tanyadokter #matasehat #operasimata #konsultasimata #doktermata #newnormal #thenewnormal #RSMelayaninegeri</p> <p>Liked by ilawrm_ and 395 others</p>
4.	Agustus 2020	<p>Sosialisasi pelayanan pendaftaran RSMU beserta kuota pasien. (Media sosial)</p>	 <p>rs.mataundaan Rumah Sakit Mata Undaan</p> <p>[Jadwal Penerimaan Pasien RSMU Terbaru]</p> <p>Hai Kanca Sehat, sebagai informasi untuk pendaftaran pasien di Poliklinik dan BPJS selama pandemi Covid-19 masih dibatasi untuk 200 pasien per harinya ya. Jika tidak sebagian nomor antrian di hari itu. Kanca Sehat bisa memanfaatkan layanan VIP yang buka hingga pukul 19.00 WIB.</p> <p>Bagikan ke keluarga atau teman kalian ya yang ingin berobat di RS Mata Undaan ya.</p> <p>47w</p> <p>rs.mataundaan #RSMU #bijakdoktermata #covid_19 #informasikesehatan #jagakesehatan #solusimatasehat</p> <p>270 likes</p> <p>AUGUST 28, 2020</p>

5.	September 2020	Sosialisasi pelayanan skrining pasien dan pendamping di area RSMU (media sosial)	 <p>rs.mataundaan</p> <p>rs.mataundaan [Kebiasaan baru, menjadi normal yang baru?]</p> <p> Gimana nih menurut Kanca sehat? Apakah kebiasaan-kebiasaan baru yang kita lakukan selama pandemi COVID-19, akan menjadi hal yang normal di keseharian kalian?</p> <p>Share komentar kalian yaa...</p> <p>#coronamasihada #jangankeasihonggar #newnormal #covid19 #coronaindonesia #pandemi #informasikesehatan #jagakesehatan #solusimatasehat #penyakitmatamanyadookter #matasehat #operasimata #konsultasimata #doktermata #newnormal #thenewnormal #RSMMayanegeri</p> <p>Like by lawrm_ and 395 others</p>
6.	Oktober 2020	Sosialisasi Etika Batuk dan Bersin (Poster)	
7.	November 2020	Sosialisasi perawatan kondisi darurat mata IGD RSMU (Tripod banner & Poster)	
8.	Desember 2020	Antisipasi penyebaran covid-19 dengan menjaga lingkungan tetap bersih. (Media sosial)	 <p>rs.mataundaan [Lingkungan Bersih, Pantang Risih]</p> <p>Menerapkan protokol kesehatan selama pandemi Covid-19 menjadi hal wajib dalam keseharian kita ya Kanca Sehat. Kebiasaan seperti cuci tangan dengan sabun dan menjaga kebersihan diri serta lingkungan, akan membuat kita merasa lebih aman dalam beraktivitas selama pandemi ini.</p> <p>Selalu lakukan pembersihan rutin dan tetap waspada dimanapun berada ya Kanca Sehat.</p> <p>Salam mata sehat 😊</p> <p>#RSMU #informasikesehatan</p> <p>Like by lawrm_ and 77 others</p>

9.	Januari 2021	PKRS Rawat Inap Pencegahan Covid-19 (PKRS)	<p>Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)</p> <p>Coronavirus Disease-2019 (Covid-19) adalah penyakit yang disebabkan oleh Coronavirus jenis baru yang ditularkan antara manusia dan mamalia.</p> <p>GEJALA KLINIS</p> <p>Demam, Batuk, Pilek, Gejala (gejala), Tenggorokan, Sakit, Lesu, Lelah</p> <p>PENCEGAHAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hindari mengunjungi dan mengunjungi orang sakit • Hindari mengunjungi tempat yang ramai, terutama jika tidak diperlukan • Jika batuk, pilek dan sesak napas, gunakan masker • Hindari pergi ke rumah sakit jika diperlukan • Hindari mengunjungi tempat umum dan kerumahan • Hindari mengunjungi tempat umum dan kerumahan • Hindari mengunjungi tempat umum dan kerumahan • Hindari mengunjungi tempat umum dan kerumahan • Hindari mengunjungi tempat umum dan kerumahan • Hindari mengunjungi tempat umum dan kerumahan • Hindari mengunjungi tempat umum dan kerumahan <p>SAAT INI SUDAH TERSEDIA VAKSIN COVID-19</p>
10.	Februari 2021	Sosialisasi penggunaan masker untuk semua orang (poster)	<p>PAKAI MASKER BUKAN HANYA UNTUK YANG SAKIT SAJA</p> <p>Menggunakan masker dapat melindungi diri dari penyebaran virus COVID-19. Selain itu, masker juga dapat melindungi orang lain yang berdekatan dengan Anda.</p> <p>LINDUNGI DIRI, GUNAKAN MASKER SAAT KELUAR RUMAH</p> <p>PAKAI MASKER KAIN</p> <p>• Pastikan masker kain menutupi hidung, mulut, dan dagu.</p> <p>• Pastikan masker kain bersih dan kering sebelum digunakan.</p> <p>• Pastikan masker kain tidak menyentuh permukaan lain saat digunakan.</p> <p>• Pastikan masker kain diganti setiap hari.</p> <p>• Pastikan masker kain dicuci dengan air hangat dan diseterika.</p>
11.	Maret 2021	Sosialisasi Kewaspadaan Covid-19 (Tripod Banner)	<p>KEWASPADAAN COVID-19</p> <p>RS Mata Undaan siap mengantisipasi dan membantu dengan solusi terbaik dan penanganan terbaik dalam menghadapi risiko COVID-19 di area Rawat Inap dan Rawat Jalan.</p> <p>Disiplin Protokol Kesehatan 5M</p> <p>MENCUCI TANGAN • Selalu mencuci tangan menggunakan air mengalir dengan sabun atau hand sanitizer di tempat yang benar dan teratur.</p> <p>MEMAKAI MASKER • Selalu gunakan RS Mata Undaan untuk membantu masker.</p> <p>MENJAGA JARAK • Menjaga jarak minimal 1 meter.</p> <p>MEMBATASI MOBILITAS DAN INTERAKSI • Hanya masuk & RS Mata Undaan untuk pemeriksaan yang benar dan teratur.</p> <p>MENJADI KERAMAHAN • RS Mata Undaan berkomitmen untuk bersikap ramah, sopan, santun, dan berempati.</p> <p>PERHATIAN!!! BAGI PENUNGGU/PENGANTAR PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP (PERAWATAN & BENGKANG OPERASI)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menunggu di luar area Rawat Inap untuk menghindari risiko COVID-19. • Tidak menggunakan fasilitas RS Mata Undaan selama menunggu operasi. • Jika menggunakan RS Mata Undaan, maka dituntut menggunakan kembali hasil tes RT-PCR sebelum berangkat pulang untuk memastikan risiko. <p>Mohon maaf atas ketidaksihannya KAMI MOHON KEKUALAMAN YANG BAKI SINGKUP SITUASI KONDISIF</p>
12.	April 2021	PKRS 6 langkah cuci tangan untuk mencegah covid-19 di area Rawat Jalan	<p>6 Langkah Cuci Tangan</p> <p>1 Basahi tangan, gosok seluruh permukaan tangan kemudian lepaskan busa sabun dengan cara berikut</p> <p>2 Usap dan gosok setiap sela-sela pangkal tangan secara bergantian</p> <p>3 Gosok sela-sela jari tangan hingga bersih</p> <p>4 Gosok punggung jari tangan dengan ujung jari</p> <p>5 Gosok dan gosok ibu jari dengan telapak tangan</p> <p>6 Gosok dan gosok ibu jari dengan telapak tangan</p> <p>"Cuci tangan dengan sabun dan air mengalir" - WHO/WHO</p> <p>RS Mata Undaan RS Mata Undaan RS Mata Undaan</p>

13.	Mei 2021	Sosialisasi vaksin Covid-19 (Poster)	
14.	Juni 2021	Sosialisasi penggunaan dobel masker untuk pencegahan Covid-19 (Media sosial)	
		Sosialisasi pelayanan pendaftaran pasien selama masa PPKM darurat.	
		Sosialisasi kewaspadaan Covid-19 selama PPKM di RS Mata Undaan (Tripod banner & spanduk banner)	

VI. REALISASI BIAYA

No.	Nama Kebutuhan	Harga Satuan	Jumlah	Harga
1	Reminder Rencana Perawatan			
	Gawai/Smartphone CS	Sudah ada	1	0
	Kartu perdana Halo Telkomsel + internet	60.000	1	60.000
	Biaya abonemen bulanan (April 2020-Juni 2021) 15 bulan	66.000	15	990.000
2	Konsultasi Digital			
	Gawai/Smartphone Oppo A5S	2.200.000	1	2.200.000
	Kartu perdana Halo Telkomsel + internet	60,000	1	60.000
	Biaya abonemen bulanan (April 2020-Juni 2021) 15 bulan	66.000	15	990.000
3	Sosialisasi Kesiapan RSMU menghadapi COVID-19	0		0
	a. Sticker Tripod banner	80.000	15	1.200.000
	b. Spanduk	120.000	8	960.000
	c. Sticker A5	2.500	500	1.250.000
			Total	Rp 7.710.000

USULAN : Customer Relationship Management (CRM) paket 1 tahun	835.000	12	10.020.000
--	----------------	-----------	-------------------

VII. DOKUMENTASI SCREENSHOT CHAT CS KE PASIEN UNTUK TEST LABORAT

The image displays five screenshots of WhatsApp chat conversations between a Customer Service team and patients. The messages are as follows:

Chat 1 (Leftmost):
11.19 online
Selamat pagi,
Kami dari tim **Customer Service RS. Mata Undaan** hendak menginformasikan hal berikut:
👉 Menginformasikan bahwa ada perubahan jadwal Swab Test Antigen yang sebelumnya dilakukan H-1 sebelum operasi menjadi pada saat hari H operasi ke **RS. Mata Undaan pukul 06.00 WIB.**
👉 Bagi Penunggu / pengantar pasien di *Instalasi Rawat Inap* (Perawatan & Rencana Operasi) :
✔ Menunjukkan hasil Rapid Test Antigen negatif sebelum mengakses ke area Instalasi Rawat Inap
✔ Tidak meninggalkan lingkungan Rumah Sakit selama mendampingi pasien.
✔ Hasil rapid test antigen bisa ditunjukkan saat hari H operasi.
Jika ada pertanyaan lebih lanjut, mohon menghubungi tim Perawat di Ruang Assessment 1 no (031) 531 9619 Ext 4102
Jika sudah memahami dan menerima pesan ini, mohon membalas pesan dengan jawaban "YA"
Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih 🙏 13.13 ✓

Chat 2:
11.20
Selamat pagi,
Kami dari tim **Customer Service RS. Mata Undaan** hendak menginformasikan hal berikut:
👉 Menginformasikan bahwa ada perubahan jadwal Swab Test Antigen yang sebelumnya dilakukan H-1 sebelum operasi menjadi pada saat hari H operasi ke **RS. Mata Undaan pukul 06.00 WIB.**
👉 Bagi Penunggu / pengantar pasien di *Instalasi Rawat Inap* (Perawatan & Rencana Operasi) :
✔ Menunjukkan hasil Rapid Test Antigen negatif sebelum mengakses ke area Instalasi Rawat Inap
✔ Tidak meninggalkan lingkungan Rumah Sakit selama mendampingi pasien.
✔ Hasil rapid test antigen bisa ditunjukkan saat hari H operasi.
Jika ada pertanyaan lebih lanjut, mohon menghubungi tim Perawat di Ruang Assessment 1 no (031) 531 9619 Ext 4102
Jika sudah memahami dan menerima pesan ini, mohon membalas pesan dengan jawaban "YA"
Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih 🙏 13.12 ✓

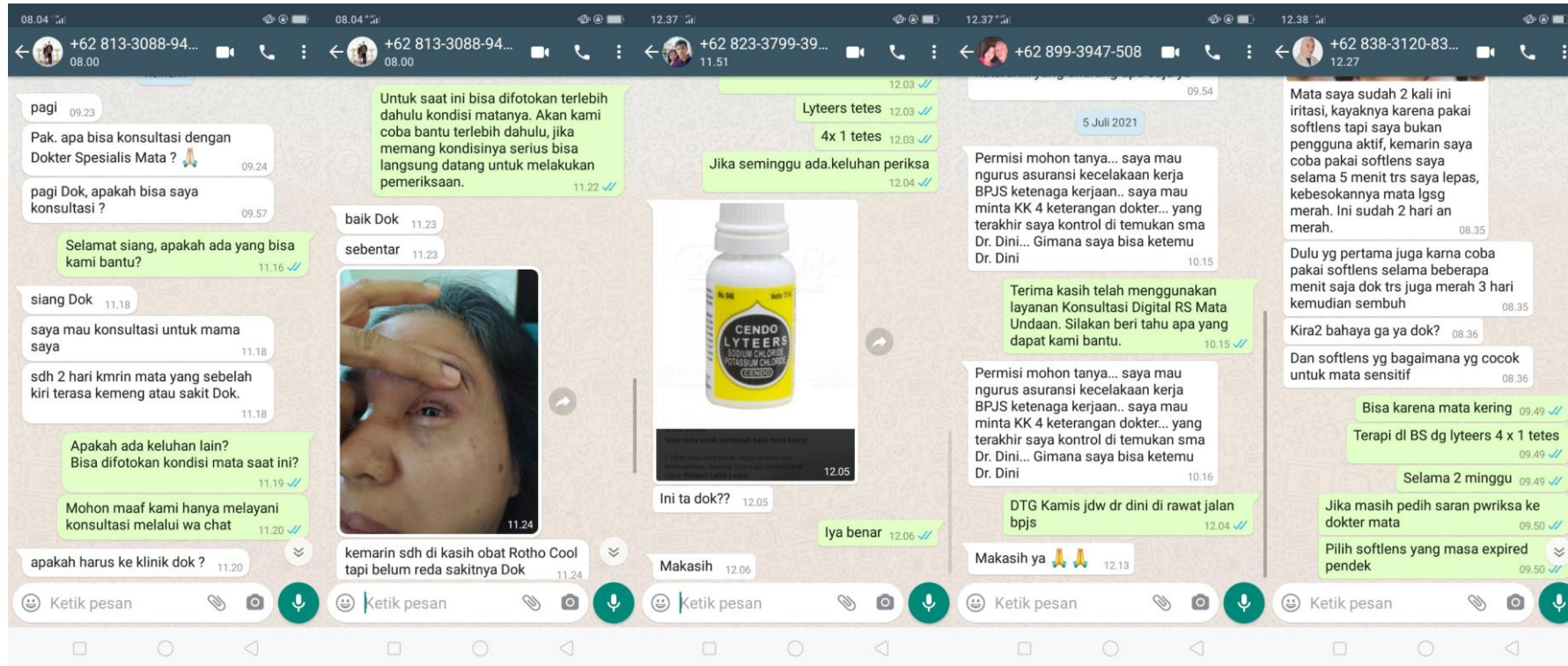
Chat 3:
11.18
Selamat pagi,
Kami dari tim **Customer Service RS. Mata Undaan** hendak menginformasikan hal berikut:
👉 Menginformasikan bahwa ada perubahan jadwal Swab Test Antigen yang sebelumnya dilakukan H-1 sebelum operasi menjadi pada saat hari H operasi ke **RS. Mata Undaan pukul 06.00 WIB.**
👉 Bagi Penunggu / pengantar pasien di *Instalasi Rawat Inap* (Perawatan & Rencana Operasi) :
✔ Menunjukkan hasil Rapid Test Antigen negatif sebelum mengakses ke area Instalasi Rawat Inap
✔ Tidak meninggalkan lingkungan Rumah Sakit selama mendampingi pasien.
✔ Hasil rapid test antigen bisa ditunjukkan saat hari H operasi.
Jika ada pertanyaan lebih lanjut, mohon menghubungi tim Perawat di Ruang Assessment 1 no (031) 531 9619 Ext 4102
Jika sudah memahami dan menerima pesan ini, mohon membalas pesan dengan jawaban "YA"
Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih 🙏 13.12 ✓

Chat 4:
11.18
Selamat pagi,
Kami dari tim **Customer Service RS. Mata Undaan** hendak menginformasikan hal berikut:
👉 Menginformasikan bahwa ada perubahan jadwal Swab Test Antigen yang sebelumnya dilakukan H-1 sebelum operasi menjadi pada saat hari H operasi ke **RS. Mata Undaan pukul 06.00 WIB.**
👉 Bagi Penunggu / pengantar pasien di *Instalasi Rawat Inap* (Perawatan & Rencana Operasi) :
✔ Menunjukkan hasil Rapid Test Antigen negatif sebelum mengakses ke area Instalasi Rawat Inap
✔ Tidak meninggalkan lingkungan Rumah Sakit selama mendampingi pasien.
✔ Hasil rapid test antigen bisa ditunjukkan saat hari H operasi.
Jika ada pertanyaan lebih lanjut, mohon menghubungi tim Perawat di Ruang Assessment 1 no (031) 531 9619 Ext 4102
Jika sudah memahami dan menerima pesan ini, mohon membalas pesan dengan jawaban "YA"
Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih 🙏 13.20 ✓

Chat 5 (Rightmost):
19 Juli 2021
Pesanan dan panggilan terenkripsi secara end-to-end. Tidak seorang pun di luar chat ini, termasuk WhatsApp, yang dapat membaca atau mengendarkannya. Ketuk untuk info selengkapnya.
Selamat pagi,
Kami dari tim **Customer Service RS. Mata Undaan** hendak menginformasikan hal berikut:
👉 Menginformasikan bahwa ada perubahan jadwal Swab Test Antigen yang sebelumnya dilakukan H-1 sebelum operasi menjadi pada saat hari H operasi ke **RS. Mata Undaan pukul 06.00 WIB.**
👉 Bagi Penunggu / pengantar pasien di *Instalasi Rawat Inap* (Perawatan & Rencana Operasi) :
✔ Menunjukkan hasil Rapid Test Antigen negatif sebelum mengakses ke area Instalasi Rawat Inap
✔ Tidak meninggalkan lingkungan Rumah Sakit selama mendampingi pasien.
✔ Hasil rapid test antigen bisa ditunjukkan saat hari H operasi.
Jika ada pertanyaan lebih lanjut, mohon menghubungi tim Perawat di Ruang Assessment 1 no (031) 531 9619 Ext 4102
Jika sudah memahami dan menerima pesan ini, mohon membalas pesan dengan jawaban "YA"
Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih 🙏 13.10 ✓

Additional messages in the collage:
- "Ya" 14.24
- "Tanggal brp operasinya" 13.25
- "Pengantar tes antigen dmn.." 13.26
- "+62 812-3222-4645 Tanggal brp operasinya Tgl 23/7" 13.28 ✓
- "mohon ijin bapak/ibu admind posisi saya di kalimantan selatan kotabaru,,konfirmasi dari saya bahwasannya dari sini kondisi PPKM dan blm ada penerbangan mohon kebijakannya terima kasih...." 14.37
- "mohon menghubungi tim Perawat di Ruang Assessment 1 no (031) 531 9619 Ext 4102" 14.43 ✓
- "Ya" 13.28
- "Maaf mau tanya untuk pasien swab nya di RS undaan kalau pengantar swab nya di luar begitukah?" 15.17
- "Untuk pengantar juga boleh swab di RS. Mata Undaan saat hari H" 15.18 ✓
- "Biaya brp?" 15.21
- "Kurang lebih 250rb" 15.22 ✓
- "YA" mksh 17.00
- "Ketik pesan" input field

SCREENSHOT CHAT KONSUL DIGITAL



SOSIALISASI KESIAPAN MENGHADAPI PANDEMI COVID-19

- PKRS Rawat Inap Sosialisasi Pencegahan Infeksi di RS



- PKRS Rawat Jalan Sosialisasi Pencegahan Infeksi di RS



- Media Promosi di Sekitar RS Mata Undaan



VIII. PENUTUP

Demikian kami sampaikan Laporan Kegiatan dimaksud, atas perhatiannya kami sampaikan terima terima kasih.

Disusun oleh,



Yonita Eka S.Sos
Plt Ka Humas & Pemasaran