

NOTULEN

TANGGAL	:	06 Februari 2021
WAKTU	:	12.00 WIB - Selesai
TEMPAT	:	Ruang Rapat 1 Lantai 3B
AGENDA RAPAT	:	<i>Briefing</i> Operator
PEMIMPIN RAPAT	:	Dyan Kartika Sari, S.KM.
NOTULIS	:	Dyan Kartika Sari, S.KM.
JUMLAH PESERTA	:	3 Orang
TIDAK HADIR	:	-
PEMBAHASAN	:	<ol style="list-style-type: none">1. Dibuka oleh Dyan Kartika Sari, S.KM.2. Evaluasi pelayanan operator pada bulan Januari 2021.3. Sosialisasi standar prosedur operasional untuk penerimaan telepon masuk dan telepon keluar (terlampir).4. Sosialisasi laporan telepon (terlampir).5. Ibu Tika (Tata Usaha) :<ol style="list-style-type: none">a. Ada masukan terkait cara menyambungkan telepon dari operator kurang jelas identitas dan tujuan penelepon saat disambungkan. Tata cara menyambungkan telepon harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.b. Tindak lanjut telepon bukan tugas operator tetapi <i>Customer Service</i>. Petugas operator tidak memiliki kewenangan dalam tindak lanjut telepon apapun, selain mengatur keluar masuknya telepon ke rumah sakit.c. Tindak lanjut telepon masuk dari internal rumah sakit harus konfirmasi ulang ke unit yang bersangkutan.d. Laporan telepon digunakan mulai hari Senin, 08 Februari 2021.e. Pemasangan jaringan internet di ruang kontrol akan dikoordinasikan dengan SIRS.f. Pengaturan waktu makan dan sholat harus berkordinasi dengan <i>Customer Service</i> saat meninggalkan tempat kerja.
HASIL RAPAT	:	<ol style="list-style-type: none">1. Standar Prosedur Operasional dan Laporan Operator dilaksanakan sesuai dengan ketentuan.2. Pelaksanaan dilakukan mulai tanggal 08 Februari 2021.3. Pemasangan jaringan internet di ruang kontrol.

TINDAK LANJUT

- : 1. Koordinasi dengan SIRS untuk pemasangan jaringan internet di ruang kontrol.

PEMIMPIN RAPAT,





(Dyan Kartika Sari, S,KM.)


NOTULIS,





(Dyan Kartika Sari, S,KM.)

PENERIMAAN TELEPON MASUK			
 RS MATA UNDAAN Jl. Undaan Kulon No. 17 – 19 Surabaya 60274 Telp: 031-5319619, 5343806 Fax: 031-5317503	Nomor Dokumen : /SPO/DIR/RSMU/II/2021	Nomor Revisi : 000	Halaman : /3
	Standar Prosedur Operasional	Tanggal Terbit : 01 Februari 2021	Ditetapkan Direktur, dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M.
Pengertian	Penerimaan telepon masuk adalah kegiatan komunikasi dari pasien, keluarga pasien, rekanan/ mitra dan karyawan yang mempunyai kepentingan dan atau membutuhkan informasi terkait rumah sakit melalui telepon.		
Tujuan	1. Memberikan pelayanan prima kepada pasien, keluarga, rekanan/ mitra dan karyawan. 2. Memberikan informasi yang dibutuhkan dengan tepat, lengkap, dan jelas. 3. Meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pasien, keluarga, rekanan/ mitra dan karyawan.		
Kebijakan	Peraturan Direktur RS. Mata Undaan Nomor : 086B/PER/DIR/RSMU/I/2019 Tanggal 17 Januari 2019 tentang Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.		
Prosedur	Persiapan Alat : <ol style="list-style-type: none"> 1. Form Telepon Masuk; 2. Form Serah Terima Telepon; 3. Telepon; 4. ATK. Waktu : <ol style="list-style-type: none"> 1. Hari Senin-Jumat jam 07.00-21.00 WIB 2. Hari Sabtu jam 07.00-17.00 WIB Petugas : Operator Telepon Tempat : Ruang kontrol Pelaksanaan <ol style="list-style-type: none"> 1. Angkat telepon maksimal 3 kali dering. 2. Ucapkan sapa dan salam "Selamat Pagi/ Siang/ Malam Bapak/ Ibu, RS. Mata Undaan Surabaya dengan Operator (Sebutkan Nama), ada yang bisa Saya Bantu?" 3. Tanyakan identitas penelepon. 4. Tanyakan keperluan penelepon. 		

PENERIMAAN TELEPON MASUK			
 RSMATA UNDAAN Jl. Undaan Kulon No. 17 – 19 Surabaya 60274 Telp: 031-5319619, 5343806 Fax: 031-5317503	Nomor Dokumen : /SPO/DIR/RSMU/II/2021	Nomor Revisi : 000	Halaman : /3
	Standar Prosedur Operasional	Tanggal Terbit : 01 Februari 2021	Ditetapkan Direktur, dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M.
	5. Catat telepon di form telepon masuk. 6. Berikan informasi sesuai kebutuhan. Informasi yang diperlukan mengenai hal berikut : a. Informasi Jam Pelayanan/ Identitas Rumah Sakit Berikan informasi sesuai kebutuhan penelepon. b. Informasi Medis/ keperawatan/ administrasi pasien/ Jadwal Dokter <ul style="list-style-type: none"> - Sambungkan telepon ke Customer Service. - Sampaikan identitas dan keperluan penelepon. - Apabila Customer Service tidak dapat menerima telepon : <ol style="list-style-type: none"> 1) Berikan informasi sesuai kebutuhan penelepon. 2) Tanyakan identitas dan nomor telepon penelepon. 3) Catat di form serah terima telepon. 4) Sampaikan kepada penelepon bahwa akan dihubungi kembali oleh Customer Service, jika informasi yang dibutuhkan bukan kewenangan Operator. c. Informasi administrasi Kantor <ul style="list-style-type: none"> - Jam operasional kantor <ol style="list-style-type: none"> 1) Sambungkan telepon ke Sub Bagian Tata Usaha. 2) Sampaikan identitas dan keperluan penelepon. - Diluar jam operasional kantor <ol style="list-style-type: none"> 1) Berikan informasi sesuai kebutuhan penelepon. 2) Sampaikan jam kerja operasional kantor rumah sakit. 3) Arahkan penelepon untuk menghubungi kembali pada jam kerja operasional kantor, jika informasi yang dibutuhkan bukan kewenangan Operator. d. Permintaan Transfer Telepon <ul style="list-style-type: none"> - Konfirmasi kepada bagian/ unit tujuan. - Sambungkan telepon sesuai dengan tujuan dan kebutuhan. 		

PENERIMAAN TELEPON MASUK			
 RS MATA UNDAAN Jl. Undaan Kulon No. 17 – 19 Surabaya 60274 Telp: 031-5319619, 5343806 Fax: 031-5317503	Nomor Dokumen : /SPO/DIR/RSMU/II/2021	Nomor Revisi : 000	Halaman : /3
	Standar Prosedur Operasional	Tanggal Terbit : 01 Februari 2021	Ditetapkan Direktur, dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M.
	<p>e. Apabila bagian/ unit tujuan tidak dapat menerima telepon</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sampaikan "Mohon Maaf Bapak/Ibu bagian/ unit yang dituju sedang melayani pelanggan lain". - Arahkan untuk menghubungi kembali. <p>7. Konfirmasi ulang kejelasan informasi yang telah disampaikan "Apakah sudah jelas informasi yang telah kami sampaikan?".</p> <p>8. Ucapkan "Terima kasih sudah menghubungi RS. Mata Undaan Surabaya".</p>		
Instalasi Terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Operator 2. Seluruh Bagian/ Instalasi/ Unit 		

PERMINTAAN TELEPON KELUAR			
 RS MATA UNDAAN Jl. Undaan Kulon No. 17 – 19 Surabaya 60274 Telp: 031-5319619, 5343806 Fax: 031-5317503	Nomor Dokumen : /SPO/DIR/RSMU/II/2021	Nomor Revisi : 000	Halaman : /2
	Standar Prosedur Operasional	Tanggal Terbit : 01 Februari 2021	Ditetapkan Direktur, dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M.
Pengertian	Permintaan telepon keluar adalah kegiatan permintaan telepon dari unit kerja untuk berkomunikasi ke pihak luar rumah sakit yang bertujuan untuk kepentingan dinas melalui telepon.		
Tujuan	1. Mengatur dan memudahkan komunikasi dengan pihak luar melalui telepon. 2. Memberikan pelayanan prima kepada karyawan rumah sakit.		
Kebijakan	Peraturan Direktur RS. Mata Undaan Nomor : 086B/PER/DIR/RSMU/I/2019 Tanggal 17 Januari 2019 tentang Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.		
Prosedur	Persiapan Alat : <ol style="list-style-type: none"> 1. Form Telepon Keluar; 2. Telepon; 3. ATK. Waktu : <ol style="list-style-type: none"> 1. Hari Senin-Jumat jam 07.00-21.00 WIB 2. Hari Sabtu jam 07.00-17.00 WIB Petugas : Operator Telepon Tempat : Ruang kontrol Pelaksanaan <ol style="list-style-type: none"> 1. Angkat telepon maksimal 3 kali dering. 2. Ucapkan sapa dan salam "Selamat Pagi/ Siang/ Malam Bapak/ Ibu, dengan Operator (Sebutkan Nama), ada yang bisa Saya Bantu?" 3. Tanyakan identitas penelepon. 4. Tanyakan keperluan penelepon. 5. Catat nomor telepon tujuan di form telepon keluar. 6. Telepon nomor tujuan yang diminta. Telepon tersambung : <ul style="list-style-type: none"> - Ucapkan sapa dan salam "Selamat Pagi/ Siang/ Malam Bapak/ Ibu, apakah benar ini dengan (sebutkan identitas), Saya dengan 		

PERMINTAAN TELEPON KELUAR			
 RS MATA UNDAAN Jl. Undaan Kulon No. 17 – 19 Surabaya 60274 Telp: 031-5319619, 5343806 Fax: 031-5317503	Nomor Dokumen : /SPO/DIR/RSMU/II/2021	Nomor Revisi : 000	Halaman : /2
	Standar Prosedur Operasional	Tanggal Terbit : 01 Februari 2021	Ditetapkan Direktur, dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M.
	<p>Operator (Sebutkan Nama) dari RS. Mata Undaan Surabaya, ada yang mau berbicara, mohon tunggu Saya sambungkan sebentar."</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sambungkan telepon ke unit yang berkepentingan. <p>Telepon tidak tersambung :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konfirmasi ke unit yang berkepentingan bahwa telepon belum/ tidak dapat dihubungi. - Tanyakan nomor telepon lain, jika ada. - Hubungi kembali nomor telepon tujuan maksimal 3 (tiga) kali. - Konfirmasi ulang ke unit yang berkepentingan apabila telepon yang dituju tidak dapat dihubungi. 		
Instalasi Terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Operator 2. Seluruh Bagian/ Instalasi/ Unit 		

LAPORAN HASIL OPERASI REAKTOR UINDAAN SIMADAYA

BULAN - JANUARI 2021		Jumlah telepon																															
NO	KATEGORI	SHIFT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	MASUK	I												50	54	49	46	44	89	41	52	68	56	47		82	53	55	56	33	47		
		II													44	41	37	26	30	16	18	27	25	7	21	29	30	41	34	30	45		
2	KELUAR	I											14	13	13	7	23	22	16	18	13	10	9	0	6	14	14	19	16	11	10		
		II	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64	5	5	7	0	6	0	0	13	10	6	0	0	136	103	144	129	75	109	0	

BULAN - FEBRUARI 2021		Jumlah telepon																															
NO	KATEGORI	SHIFT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	MASUK	I	73	66	47	46	47																										
		II	52	32	38	34	34																										
2	KELUAR	I	16	29	22	13	10																										
		II	0	11	18	11	1																										