



## KOMUNIKASI VIA TELEPON ANTARA PEMBERI LAYANAN KESEHATAN

RS. JIWA DAERAH  
SURAKARTA

No. Dokumen :

03.40.11

No. REVISI :

03

Halaman :

1 dari 2

### STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

Tgl. Terbit

02 Januari 2018

Ditetapkan  
DIREKTUR  
RSJD SURAKARTA  
*[Signature]*  
Drg. R. BASOEKI SOETARDJO, MMR  
NIP. 19581018 198603 1 009

#### Pengertian

Prosedur penyampaian dan penerimaan informasi oleh pemberi layanan kesehatan kepada pemberi layanan kesehatan lain sebagai bagian dari pelayanan kesehatan terhadap pasien yang memerlukan tindakan segera, untuk mendapatkan advis atau persetujuan tindakan dari tenaga kesehatan yang kompeten melalui telepon dengan menggunakan metode SBAR.

#### Tujuan

Sebagai acuan dalam penerapan langkah-langkah untuk melakukan komunikasi via telepon antara pemberi layanan kesehatan.

#### Kebijakan

1. Komunikasi yang diterapkan pada RSJD Surakarta mengacu pada pedoman komunikasi efektif yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit.
  2. Upaya pendidikan pasien dan keluarga dilakukan oleh unsur profesi yang ada di rumah sakit yang terdiri dari dokter, perawat, tenaga kefarmasian, psikolog, fisioterapis, nutrisisionis, penyuluh kesehatan masyarakat, okupasi terapis dan atau terapis wicara.
- (Peraturan Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta Tentang Kebijakan Pelayanan )

#### Prosedur

1. Siapkan data-data tentang kondisi pasien terakhir.
  2. Tulis lengkap kondisi pasien dengan format SOAP di lembar catatan keperawatan.
- Introduction:**
3. Perkenalkan identitas penelpon dengan menyebut nama dan ruang jaga.
  4. Pastikan penerima telepon adalah pemberi layanan kesehatan terkait pasien yang dituju.
- Situation:**
5. Sampaikan identitas pasien (nama, umur, diagnosa medis, tanggal masuk) yang dimaksud dengan jelas.
  6. Jelaskan masalah utama ata kondisi pasien secara singkat dan jelas.
- Background:**