



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GAMBIRAN
NOMOR: 445 / 152 / 419.108.1 / 2024

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA JENIS PELAYANAN HOMECARE PEDULI

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GAMBIRAN,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan Homecare PEDULI dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran;

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

5. Peraturan Walikota Kediri Nomor 13 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Kediri;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GAMBIRAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN HOMECARE PEDULI
- KESATU : Standar pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar pelayanan pada Satuan Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran meliputi ruang lingkup pelayanan jasa;
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : K E D I R I

Pada tanggal : 04 Maret 2024

DIREKTUR RSUD GAMBIRAN
KOTA KEDIRI



ADITYA B. DJATMIKO, dr., M.Kes

A. PENDAHULUAN

Dalam rangka memenuhi tuntutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, maka Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan kesehatan yang langsung dirasakan oleh masyarakat.

Standar pelayanan ini merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran. Standar pelayanan ini juga merupakan kewajiban dan janji penyelenggara layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Homecare PEDULI

1. Pelayanan Homecare PEDULI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. KTP Kota Kediri2. Masyarakat miskin Kota Kediri yang tidak bisa menjangkau layanan kesehatan ke rumah sakit karena kelemahan fisik (kecacatan), social (tidak ada keluarga yang mengantar / tinggal sendiri), dan kelemahan ekonomi, diutamakan untuk kelompok masyarakat rentan seperti geriatri, ibu hamil, penyintas disabilitas, penyakit katastrofik, kanker stadium akhir, dan penderita penyakit kronnis.3. Surat rujukan dari faskes 1 (untuk ke poliklinik spesialis RSUD Gambiran)4. Surat rujukan dari poliklinik RSUD Gambiran (untuk ke RS lain dengan tipe diatas)5. Kartu berobat RSUD Gambiran (untuk pasien lama)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat atau menghubungi petugas home care melalui pesan singkat atau <i>chat WhatsApp</i> ke nomor call center Homecare PEDULI 081216087000 dengan menyebutkan kondisi dan alamat calon pasien 2. Petugas homecare menerima aduan dari masyarakat 3. Petugas menjelaskan kriteria pasien yang dapat dilayani Homecare PEDULI RSUD Gambiran Kota Kediri 4. Tim Homecare PEDULI menjadwalkan kunjungan awal yang akan dilakukan ke rumah pasien 5. Tim Homecare PEDULI melakukan kunjungan awal untuk menilai kesesuaian kriteria dan menggali kebutuhan pasien 6. Pasien / keluarga mengisi form permintaan pelayanan Homecare PEDULI 7. Tim Homecare PEDULI memberi pelayanan selanjutnya sesuai dengan hasil kunjungan awal
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendampingan poliklinik RSUD Gambiran : 3 jam 2. Pendampingan poliklinik RS luar kota : 10 jam 3. Pelayanan Kesehatan di rumah pasien : 3 jam
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan tanda – tanda vital 2. Pemasangan selang makanan 3. Pemasangan selang kateter 4. Perawatan luka 5. Pemberian terapi nebulizer pada kasus tertentu 6. Pemasangan peralatan O2 sederhana (nasal canule) 7. Penyuntikan obat tertentu (IV, IM, IC, SC) 8. Latihan rehabilitative medis 9. Pengambilan sampel laboratorium
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. Kotak Saran 3. Call Center : 0812 1608 7000 4. Telepon : (0354) 2810000, 2810001, 2810002 5. E-mail : rsud.gambiran@kediri.go.id 6. Website : rsudgambiran.kediri.go.id 7. Instagram : @rsudgambiran_kotakediri 8. Youtube : rsudgambirankotakediri

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		9. SP4N Lapor : https://www.lapor.go.id/
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2015 Tentang Rumah Sakit Pendidikan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah; 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1069/MENKES/SK/XI/2008 tentang Pedoman Klasifikasi Dan Standar Rumah Sakit Pendidikan; 8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit; 9. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri Nomor : 445/661/419.108.1/2022 tentang Kebijakan Pelayanan Home Care PEDULI Di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Stetoscope - Pulse oxymetri - GDA stick - Termometer - Tensimeter - Kursi roda - Brankart - Set rawat luka - Set NGT/OGT - Set kateter urin - Telepon genggam

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Mobil operasional - Bantuan alat kesehatan sesuai dengan kebutuhan - Peralatan lain yang dibutuhkan disesuaikan dengan perawatan yang diterima - Ruang Sekertariat - Komputer
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Profesi perawat 2. Profesi ATLM 3. Profesi psikolog klinis 4. Profesi fisioterapis 5. Profesi dokter umum 6. Tenaga lain pendukung operasional
10.	Pengawasan internal	<p>Dilakukan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur 2. Wakil Direktur Pelayanan 3. Kepala Bidang Pelayanan 4. Satuan Pengawas Internal 5. Komite Mutu dan Kepuasan Pasien
11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum : 2 orang 2. Perawat : 5 orang 3. ATLM : 1 orang 4. Psikolog klinis : 1 orang 5. Fisioterapis : 1 orang 6. Sopir : 3 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat RSUD Gambiran 2. SK Kebijakan Direktur 3. SK Pedoman Pelayanan 4. SK Panduan Pelayanan 5. Standar Prosedur Operasional (SPO)
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan sesuai prosedur yang berlaku 2. Diwujudkan dalam kualitas pelayanan prima yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas yang terampil, cepat, sopan, santun serta berkompeten dalam bidang profesinya. 3. Kerahasiaan pasien
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan Indikator Nasional Mutu 2. Laporan Standar Pelayanan Minimal 3. Rapat Instalasi dan Manajemen

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Laporan Kegiatan Pelayanan 5. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : K E D I R I

Pada tanggal : 04 Maret 2024

DIREKTUR RSUD GAMBIRAN
KOTA KEDIRI



ADITYA B. DJATMIKO, dr., M.Kes