



PEMERINTAH KOTA BATAM
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH

Jl. R. Soeprapto Blok D 1 - 9 Batu Aji Telp. (0778)364446 Fax (0778) 361363



TERAKREDITASI UTAMA

Kode Pos : 29432 KARS

KEPUTUSAN DIREKTUR

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

NOMOR : KPTS. 016 /RSUD-EF/I/2020

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

RUMAH SAKIT EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

DIREKTUR RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

- 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 penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam dengan Keputusan Direktur RSUD Embung Fatimah Kota Batam;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3495);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang – Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang – Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam;
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomo 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit
9. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 7 Tahun 2013 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam (Lembaran Daerah Kota Batam Tahun 2013 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daeah Kota Batam Nomor 92);

10. Permenpan Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Embung Fatimah Kota Batam tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit Embung Fatimah Kota Batam.

KEDUA : Standar Pelayanan RSUD Embung Fatimah Kota Batam sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup:

1. Pelayanan Admission
2. Pelayanan Pemulasaran Jenazah
3. Pelayanan Radiologi
4. Pelayanan Patologi Klinik
5. Pelayanan Patologi Anatomi
6. Pelayanan Haemodialisa
7. Pelayanan Kemoterapi
8. Pelayanan Gizi
9. Pelayanan Bedah Sentral/Kamar Operasi
10. Pelayanan Kamar Bersalin
11. Pelayanan Kasir
12. Pelayanan Ambulance
13. Pelayanan Rawat Jalan
14. Pelayanan Gawat Darurat
15. Pelayanan Rawat Inap
16. Pelayanan Intensif Care (ICU/PICU/NICU)
17. Pelayanan Farmasi
18. Pelayanan Forensik dan Medikolegal/VER
19. Pelayanan Humas/Pengaduan
20. Pelayanan Medical Chek Up
21. Pelayanan Laundry/Linen
22. Pelayanan CSSD
23. Pelayanan Geriatri
24. Pelayanan IPSRS
25. Pelayanan IT
26. Pelayanan IPAL
27. Pelayanan BDRS

- 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** : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan ini dibebankan pada anggaran BLUD Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam;
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kesalahan atau kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Batam

Pada tanggal : 21 Januari 2020

DIREKTUR
RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM



LAMPIRAN I : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
NOMOR : KPTS. 016 /RSUD-EF/1/2020
TANGGAL : 01 JANUARI 2020
TENTANG : TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

I. GAMBARAN UMUM

Sesuai dengan UU nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit dinyatakan bahwa Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan. Rumah Sakit sebagai salah satu instansi pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik maka sebagai jawabanya adalah untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mutu atau kualitas yang baik, sehingga keselamatan pasien khususnya atau masyarakat umumnya dapat terjamin. Salah satu komponen dari mutu adalah adanya standar yang harus dilaksanakan oleh individu dan atau bersama-sama oleh penyelenggaranya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 maka standar pelayanan yang disusun dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait dengan tujuan untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam berlokasi di Jl. R. Soeprapto Blok D 1-9 Kelurahan Bukit Tempayan Kecamatan Batuaji Kota Batam. Telepon (0778) 364446 Fax (0778) 361363, e-mail rsud_batam@yahoo.co.od dan website : rsuddef.batam.go.id

II. Dasar Hukum

Penyelenggaraan operasional RSUD Embung Fatimah Kota Batam berdasarkan pada :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran xNegara Nomor 5063).
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072).
3. 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).
4. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan perijinan rumah sakit.
5. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan.
7. Permenpan Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Perwako Nomor 38 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Embung Fatimah Kota Batam.

Secara tehnik unit pelayanan di RSUD Embung Fatimah Kota Batam berpedoman pada kebijakan yang telah dikeluarkan dari instansi vertikal di jajaran pemerintah daerah dan kementerian dalam negeri, secara tehnik terkait dengan kementerian kesehatan serta untuk menjamin mutu pelayanan berpedoman pada standar Akrditasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh badan independen yaitu Komite Akreditasi Rumah Sakit di Indonesia.

III. Sarana, prasarana

Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang ada disesuaikan dengan standar pelayanan pada masing unit atau instalasi. Dalam perkembangan teknologi maka pelayanan di RSUD Embung Fatimah Kota Batam juga didukung dengan pemanfaatan IT. Fasilitas pelayanan yang sudah dapat dilakukan di RSUD Embung Fatimah Kota Batam adalah:

a. Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan;

Fasilitas Pelayanan Rawat jalan meliputi pelayanan poliklinik yaitu:

1. Klinik Kulit Dan Kelamin
2. Klinik Gigi
3. Klinik Onkologi
4. Klinik Orthodonti
5. Klinik Bedah Mulut
6. Klinik Bedah Umum
7. Klinik Rehabilitasi Medik
8. Klinik Napza/Metadon
9. Klinik VCT
10. Klinik Umum/ *Medical Check Up*
11. Klinik Anak
12. Orthopedi dan Traumatologi
13. Klinik Penyakit Dalam
14. Klinik Paru
15. Klinik Jantung
16. Klinik Kandungan
17. Klinik Mata
18. Klinik Syaraf
19. Klinik Bedah Syaraf
20. Klinik Telinga Hidung dan Tenggorokan
21. Klinik Akupunktur
22. Klinik Patologi Anatomi
23. Klinik Jiwa
24. Klinik Urologi

b. Fasilitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat dan PONEK

c. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap, meliputi :

1. Ruang Rawat Inap Bedah (Ruang Flamboyan)
2. Ruang Rawat Inap Non Bedah (Ruang Anggrek)
3. Ruang Rawat Inap Infeksius (Ruang Bougenvile)
4. Ruang Rawat Anak (Ruang Anyelir)
5. Ruang Rawat Ibu dan Anak Kebidanan(Ruang Mawar)
6. Ruang Rawat Inap Bedah/Non Bedah VIP (Ruang Teratai)
7. Ruang Rawat Inap Bedah/Non Bedah/VVIP (Ruang Tulip)
8. Ruang Tindakan Ibu Bersalin/VK
9. Ruang Kemoterapi
10. Ruang Perinatologi
11. Ruang HCU
12. Ruang Intensife Care (NICU/PICU/ICU)
13. Ruang Tun Sendari Terpadu

d. Fasilitas Rawat Intensif :

1. Intensife Care Unit
2. Perinatal Intensif Care Unit
3. Neonatal Intensife Care Unit

IV. Kompetensi Pelaksana

Sumber Daya Manusia (SDM) di RSUD Embung Fatimah Kota Batam adalah merupakan variable kunci dalam keberhasilan pelayanan kesehatan yang dihasilkan oleh RSUD Embung Fatimah Kota Batam. Setiap personel SDM yang ada/ akan diadakan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan/ sesuai dengan profesi, mampu bekerja secara Tim dan berintegritas pada institusi, Bangsa dan Negara. Setiap pegawai yang bertugas di RSUD Embung Fatimah Kota Batam akan menjalani kredensial baik terhadap aspek kompetensi dan aspek legalisasi kelulusannya.

V. Satuan Pengawas Internal (SPI)

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor kontrol merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (*on the track*) dalam kerangka memperjuangkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Sehingga unit kontrol diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktifitas program dan kegiatan RSUD Embung Fatimah Kota Batam. RSUD Embung Fatimah Kota Batam telah membentuk unit SPI dan SPI yang ada saat ini dibentuk berdasarkan SK Direktur RSUD Embung Fatimah Kota Batam Nomor : 4/RSUD-EF/01/2018 tentang Penunjukan Satuan Pengawas Internal.

VI. Jaminan pelayanan

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan RSUD Embung Fatimah Kota Batam. RSUD Embung Fatimah Kota Batam senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. Sampai saat ini RSUD Embung Fatimah Kota Batam sudah terakreditasi oleh lembaga independen yaitu KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit) yang ada di Indonesia, dan sudah lulus dengan predikat paripurna. Pada masa mendatang tidak hanya berstandar Nasional maka sesuai dengan Visi Misi RSUD Embung Fatimah Kota Batam akan dan sedang berupaya untuk standar Internasional, antara lain melalui Pelayanan Kesehatan Akreditasi secara Internasional.

VII. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di RSUD Embung Fatimah Kota Batam dimaksudkan adalah yang sudah lazim dikenal dengan "*Pasien Safety*". Sesuai dengan pedoman akreditasi rumah sakit versi 2012 yang sudah dijalankan di RSUD Embung Fatimah Kota Batam, maka *Pasien Safety* adalah merupakan upaya prioritas yang harus dilakukan oleh rumah sakit, sehingga pasien dan juga petugas RSUD Embung Fatimah Kota Batam akan selalu dalam keadaan *safe*.

Sasaran pasien safety meliputi: Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.

VIII. Evaluasi kinerja Pelaksana

Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, dan RSUD Embung Fatimah Kota Batam telah menerapkan pola jasa pelayanan yang berdasarkan Surat Keputusan Walikota Batam Nomor : KPTS. 298/HK/IX/2017 tentang pembagian jasa pelayanan di lingkungan Rumah Sakit Umum Embung Fatimah Kota Batam. Salah satu komponennya adalah penilaian kinerja terhadap setiap pegawai. Hasil penilaian kinerja akan berpengaruh terhadap besaran nilai dari remunerasi yang akan diterimanya. Sehingga sebagai implementasinya dari kebijakan tersebut maka Pelaksanaan evaluasi kinerja di RSUD Embung Fatimah Kota Batam dilakukan yang setiap bulan.

Ditetapkan di Batam


Pada tanggal : 21 Januari 2020

DIREKTUR
RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM



LAMPIRAN II : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
 DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
 NOMOR : KPTS. ⁰¹⁶ /RSUD-EF/1/2020
 TANGGAL : 21 JANUARI 2020
 TENTANG : TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT
 UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM


STANDAR PELAYANAN ADMISSION

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Admission / Berkas Rawat Inap
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas / KTP 2. Kartu BPJS / KIS / Jamkesda (Pasien dengan jaminan). 3. Surat Rujukan 4. Permintaan Rawat Inap (SPRI)
3.	Prosedur  <p>Penanggung Jawab Pasien → Admisi Rawat Inap Berkas Rawat Inap ← Menandatangani General Consent</p>	Keterangan : 1. Penanggung jawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap. 2. Menerima penjelasan admission. 3. Menandatangani <i>general consent</i> . 4. Pasien diantar ke ruangan, bila ruangan tersedia.
4.	Waktu Pelayanan	Kurang dari 1 jam
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprpto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id

STANDAR PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Foto Rontgen
2.	Persyaratan Pelayanan	Surat pengantar permintaan pemeriksaan Radiologi (persyaratan teknis berdasarkan kebutuhan pemeriksaan)
3.	Prosedur  <pre> graph TD A[Registrasi] --> B[Menunggu antrian] B --> C[Pemeriksaan] C --> D[Pembacaan hasil] D --> E[Penyerahan hasil] </pre>	Keterangan : 1. Pasien / keluarga melakukan registrasi. 2. Menunggu panggilan sesuai dengan ruang pemeriksaan. 3. Dilakukan pemeriksaan sesuai dengan surat pengantar. 4. Dilakukan pembacaan – ekspertisi. 5. Penyerahan hasil – kembali ke unit / instalasi pengirim.
4.	Waktu Pelayanan	Rata-rata 3 jam untuk pemeriksaan foto rontgen thorax (pemeriksaan lainnya disesuaikan dengan jenis dan kebutuhan pemeriksaan).
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprapto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id

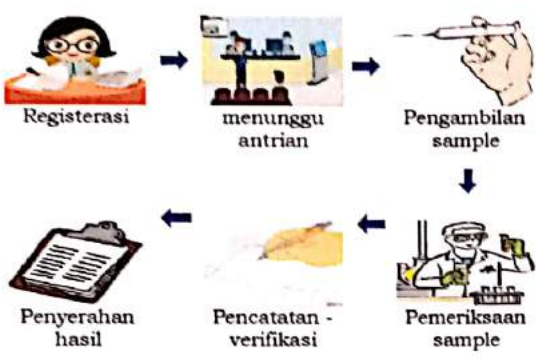
STANDAR PELAYANAN PATOLOGI KLINIK LABORATORIUM

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Hasil Laboratorium
2.	Persyaratan Pelayanan	Surat pengantar permintaan pemeriksaan Laboratorium (persyaratan teknis berdasarkan kebutuhan pemeriksaan)
3.	Prosedur 	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga melakukan registerasi. 2. Menunggu panggilan untuk pengambilan sample. 3. Pengambilan sample oleh petugas sampling. 4. Proses pemeriksaan sample – analisa. 5. Pencatatan hasil – verifikasi. 6. Penyerahan hasil – kembali ke unit atau instalasi pengirim.
4.	Waktu Pelayanan	Sitologi : 3 – 5 hari Jaringan : 3 – 14 hari
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprpto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id


STANDAR PELAYANAN PATOLOGI ANATOMI LABORATORIUM

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Hasil Laboratorium
2.	Persyaratan Pelayanan	Surat pengantar permintaan pemeriksaan Laboratorium (persyaratan teknis berdasarkan kebutuhan pemeriksaan)
3.	Prosedur 	Keterangan : 7. Pasien / keluarga melakukan registrasi. 8. Menunggu panggilan untuk pengambilan sample. 9. Pengambilan sample oleh petugas sampling. 10. Proses pemeriksaan sample – analisa. 11. Pencatatan hasil – verifikasi. 12. Penyerahan hasil – kembali ke unit atau instalasi pengirim.
4.	Waktu Pelayanan	Hasil laboratorium selesai dalam waktu < 140 menit dihitung mulai dari pengambilan sample.
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprapto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id

STANDAR PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL / KAMAR OPERASI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pasien Operasi
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas / KTP 2. Kartu BPJS / KIS / Jamkesda (Pasien dengan jaminan). 3. Surat Rujukan 4. Surat persetujuan tindakan
3.	Prosedur 	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga menandatangani persetujuan tindakan. 2. Petugas mengantar pasien ke kamar operasi. 3. Petugas kamar operasi serah terima pasien. 4. Tindakan medis dan keperawatan selama dikamar bedah. 5. Pasien pindah ke ruang rawat / pulang.
4.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk Operasi Elektif : 1 - 2 Hari 2. Untuk Operasi Cito : 3 - 6 Jam
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprpto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id



STANDAR PELAYANAN KAMAR BERSALIN

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Ibu Bersalin
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas / KTP 2. Kartu BPJS / KIS / Jamkesda (Pasien dengan jaminan). 3. Surat Rujukan 4. Surat persetujuan tindakan
3.	Prosedur <pre> graph TD A[Pendaftaran administrasi ruang bersalin] --> B[Pemeriksaan kebidanan] B --> C[Tanda tangan persetujuan tindakan] C --> D[Pemeriksaan penunjang] D --> E[Pemberian terapi] E --> F[Pindah ke ruang rawat / kamar operasi / pulang / rujuk] F --> G[Pindah ke ruang rawat / kamar operasi / pulang / rujuk] </pre>	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran administrasi diruang bersalin. 2. Pemeriksaan kebidanan 3. Pasien / keluarga menandatangani persetujuan tindakan. 4. Pemeriksaan penunjang (bila diperlukan). 5. Dilakukan tindakan persalinan. 6. Pemberian terapi. 7. Pasien pindah ke ruang rawat / kamar operasi / rujuk / pulang.
4.	Waktu Pelayanan	3 jam sesuai (khusus prosedur 1 s.d 3)
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprapto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id


STANDAR PELAYANAN KASIR

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Berkas Pembayaran
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rawat jalan <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien umum – Bukti Pendaftaran b. Pasien BPJS / KIS / JAMKESDA <ul style="list-style-type: none"> - Bukti pendaftan dan persyaratan kelengkapan jaminan (fotocopi kartu BPJS, KIS dan JAMKESDA, surat rujukan). - Surat Elegibilitas Peserta (SEP) - Bukti tindakan 2. Rawat inap : lembar resep dan persyaratan jaminan
3.	Prosedur 	A. Rawat jalan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga menyerahkan bukti pendaftaran dan persyaratan. 2. Menunggu panggilan. 3. Pengecekan billing oleh petugas. 4. Penyelesaian administrasi.
		B. Rawat inap : <ol style="list-style-type: none"> 1. a. Pasien umum : keluarga / penanggung jawab pasien menyerahkan rincian obat pasien dan buku pulang pasien. b. Pasien BPJS / KIS / JAMKESDA : Keluarga penanggung jawab pasien menyerahkan berkas jaminan dan buku pulang pasien. 2. Menunggu panggilan. 3. Pengecekan billing oleh petugas. 4. Penyelesaian administrasi. 5. Menyerahkan bukti penyelesaian administrasi ke petugas ruangan.
4.	Waktu Pelayanan	Rata-rata 20 menit
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service

STANDAR PELAYANAN UNIT AMBULANCE

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Layanan Ambulans
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas / KTP. 2. Kartu BPJS / KIS / JAMKESDA (Pasien dengan jaminan).
3.	<p>Prosedur</p> <p>Jemput</p> <p>Rujuk</p>	<p>Antar :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas ruangan menghubungi petugas ambulans. 2. Petugas ruangan mengisi form permintaan ambulans. 3. Petugas ambulans mengisi entrian permintaan ambulans sesuai dengan alamat tujuan. 4. Keluarga pasien membawa form bukti permintaan ambulans ke kasir. 5. Keluarga pasien menerima bukti pembayaran ambulans dan menunjukkan bukti tersebut ke petugas ambulans. 6. Pasien siap diantar alamat tujuan. <p>Jemput :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas ambulans menerima telepon permintaan pelayanan ambulans. 2. Petugas ambulans menjemput pasien sesuai dengan alamat yang dituju. 3. Pasien tiba dirumah sakit dan dilakukan pemeriksaan di Unit Gawat Darurat. <p>Rujuk :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas ruangan menghubungi petugas ambulans. 2. Petugas ambulans mengidentifikasi pasien. 3. Dokter dibantu perawat/bidan melengkapi berkas dokumen transfer pasien. 4. Petugas menghubungi rumah sakit penerima dan berkoordinasi dengan petugas penerima. 5. Petugas pendamping transfer menyiapkan transportasi transfer pasien. 6. Pasien siap untuk dirujuk ke rumah sakit penerima. 7. Petugas pendamping transfer terus memantau kondisi pasien selama perjalanan dan mendokumentasikan dalam rekam medis terintergerasi sesuai dengan intruksi dokter. 8. Pasien tiba di rumah sakit penerima. 9. Serah terima pasien dengan petugas rumah sakit penerima.
4.	Waktu Pelayanan	≤ 2 Jam
5.	Biaya / Tarif	<p>Umum : Perwako No.29 Th 2014</p> <p>JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013</p>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SM : 08117738001 4. Kotak Saran 5. etugas Informasi & Pengaduan / Cus omer Service

STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Instalasi Rawat Jalan
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas / KTP 2. Kartu BPJS / KIS / Jamkesda (Pasien dengan jaminan). 3. Surat Rujukan
3.	Prosedur 	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan nomor antrian oleh pasien / keluarga. 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran. 3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju. 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen). 5. Pemberian terapi atau resep obat. 6. Pengambilan obat di depo farmasi. 7. Penyelesaian administrasi / pembayaran di kasir. 8. Pasien pulang/dirawat.
4.	Waktu Pelayanan	Kurang dari 1 jam (khusus prosedur 1 s.d 5)
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprpto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id


STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pasien Gawat Darurat Tertangani
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas / KTP. 2. Kartu BPJS / KIS / Jamkesda (Pasien dengan jaminan). 3. Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu maksimal 3x24 jam (hari kerja).
3.	Prosedur <pre> graph TD A[Pasien / keluarga] --> B[Menunggu panggilan] B --> C[Tindakan medis] C --> D[Pengambilan obat] D --> E[Penyelesaian administrasi] E --> F[Pasien pulang / dirawat] </pre>	<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Pendaftaran oleh keluarga/pengantar 3. Dilakukan tindakan medis sesuai dengan keluhan 4. Pemeriksaan penunjang (bila ada) 5. Pengambilan obat 6. Penyelesaian administrasi di kasir 7. Pasien pulang/dirawat/rujuk <p>Catatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diprioritaskan pada penanganan pasien 2. Pendaftaran dapat dilakukan secara simultan dengan penanganan pasien.
4.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit. 2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprpto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id

STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pasien Rawat Inap
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar /permintaan rawat inap 2. Kartu identitas/KTP 3. Kartu BPJS (Jamkesmas, Kartu Askes, Kartu Jamsostek) 4. Surat rujukan
3.	Prosedur 	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pendaftaran rawat inap 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap 3. Petugas rawat inap serah terima pasien dan orientasi ruangan 4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5. Perencanaan pulang pasien 6. Penyelesaian administrasi di kasir 7. Pasien pulang/rujuk
4.	Waktu Pelayanan	Waktu sampai di ruang rawat inap 1 jam
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprpto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id

STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INTENSIF (ICU/PICU/NICU)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Perawatan Pasien Intensif (ICU, PICU, NICU)
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS (Jamkesmas, Kartu Askes, Kartu Jamsostek) 3. Surat rujukan 4. Permintaan rawat intensif
3.	Prosedur 	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga melakukan pendaftaran 2. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat intensif 3. Petugas ruang intensif serah terima pasien dan orientasi ruangan. 4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan 5. Pasien pindah ruang rawat/pulang/rujuk
4.	Waktu Pelayanan	Waktu sampai di ruang rawat intensif 1 jam
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprpto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id

STANDAR PELAYANAN INSTALASI FARMASI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Obat Pasien
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rawat jalan : <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien umum : <ul style="list-style-type: none"> - lembar resep dari dokter b. Pasien JKN/BPJS : <ul style="list-style-type: none"> - bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan (foto copi kartu, surat rujukan) - Surat elegibilitas peserta (SEP) - lembar resep dari dokter 2. Rawat inap : <ul style="list-style-type: none"> - Lembar resep/CPO 3. Pasien Kemoterapi : <ul style="list-style-type: none"> - Bukti pendaftaran sesuai dengan jaminan dan resep/CPO kemoterapi <p>Untuk pasien JKN disertakan SEP dan protokol terapi</p>
3.	Prosedur 	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga menyerahkan resep dan menerima nomor antrean. 2. Menunggu panggilan untuk penyerahan obat. 3. Dilakukan entry resep sesuai dengan jaminan (Umum,JKN/BPJS). 4. Penyiapan obat sesuai resep yang sudah dientry. 5. Pengecekan obat 6. Penyerahan obat dengan memanggil nomor antrean
4.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan obat jadi : kurang dari 30 menit - Pelayanan obat racikan : kurang dari 60 menit
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprpto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id

STANDAR PELAYANAN INSTALASI KEDOKTERAN FORENSIK DAN MEDIKOLEGAL / VER






No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Rawat Jenazah
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan 4. Permintaan VER
3.	Prosedur <pre> graph TD A[Pendaftaran] --> B[Pemeriksaan dan tindakan medis] B --> C[Pengambilan obat] C --> D[Penyelesaian administrasi] D --> E[Pasien pulang / dirawat] </pre>	Keterangan : I. VISUM PASIEN RAWAT JALAN <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran pasien umum. 2. Pasien diarahkan ke klinik yang dituju sesuai kasus/indikasi medis. 3. Pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang jika diperlukan. 4. Dokter menulis resep obat. 5. Pasien mengambil obat ke apotik & diperbolehkan pulang. 6. Dokter membuat konsep hasil visum. 7. Konsep hasil visum dikoordinasikan dengan petugas rekam medis untuk pembuatan laporan hasil visum. 8. Hasil visum diserahkan kepada dokter pemeriksa untuk ditandatangani. 9. Diberikan penomoran surat dan dicatat pada buku agenda visum. 10. Hasil visum diambil oleh penyidik dari kepolisian. II. VISUM PASIEN IGD <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftar di loket pendaftaran IGD untuk mendapatkan pelayanan visum. 2. Pasien menuju ruang pemeriksaan. 3. Perawat melakukan assesment keperawatan. 4. Dokter memeriksa pasien dan pemeriksaan penunjang jika diperlukan. 5. Dokter menulis resep obat. 6. Pasien mengambil obat ke apotik dan diperbolehkan pulang. 7. Dokter membuat resume medis. 8. Ada surat permintaan visum dari kepolisian. 9. Direktur memberikan surat disposisi kepada Sub Bagian Rekam Medis untuk ditindak lanjut permintaan visum. 10. Surat permohonan visum diagendakan dibuku kendali visum rekam medis 11. Petugas rekam medis mencari berkas rekam medis di rak penyimpanan dokumen atau di instalasi rawat inap asal pasien mendapat perawatan.

		<ol style="list-style-type: none"> 12. Petugas rekam medis menetik dokumen hasil pemeriksaan sesuai data dari rekam medis pasien. 13. Dokumen hasil visum diserahkan kepada dokter pemeriksa untuk dikoreksi dan ditandatangani 14. Diberikan penomoran surat dan dicatat pada buku agenda visum dan stempel rumah sakit. 15. Hasil visum yang sudah siap dimasukkan dalam amplop tertutup. 16. Hasil visum diambil oleh penyidik dari Kepolisian. <p>III. VISUM PASIEN DI FORENSIK</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak Kepolisian menyerahkan surat permohonan permintaan Visum et Repertum kepada Direktur RSUD Embung Fatimah Kota Batam. 2. Pihak Kepolisian membayar biaya pembuatan Visum et Repertum di Kasir sesuai tariff yang berlaku. 3. Dokter Spesialis Forensik dan Medikolegal melakukan proses Visum et Repertum sesuai SPO. 4. Dokter Spesialis Forensik dan Medikolegal membuat dan menandatangani surat hasil Visum et Repertum. 5. Pihak kepolisian mengambil hasil Visum et Repertum di Instalasi Forensik RSUD Embung Fatimah Kota Batam.
4.	Waktu Pelayanan	1-14 Hari
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprapto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id

STANDAR PELAYANAN HUMAS / PENGADUAN

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Berkas penanganan pengaduan
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan 4. Formulir Pengaduan
3.	Prosedur  <p style="text-align: center;">  Pasien / keluarga  Petugas  Penyampaian informasi  Bidang terkait </p>	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga menyampaikan pengaduan 2. Staf pengelola menerima dan mencatat pengaduan 3. Staf pengelola menyampaikan ke Kasubag Humas dan bidang terkait 4. Dilakukan koordinasi dengan bidang terkait 5. Penyampaian informasi/klarifikasi kepada masyarakat
4.	Waktu Pelayanan	Maksimal 5 Hari Kerja tergantung berat ringannya pengaduan.
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprapto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id


STANDAR PELAYANAN KAMAR JENAZAH

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Pemulasaran pada Jenazah
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas / KTP 2. Kartu BPJS / KIS / Jamkesda (Pasien dengan jaminan)
3.	<p>Prosedur</p> <pre> graph TD A[Penerimaan Jenazah] --> B[Mengidentifikasi dan mencatat identitas Jenazah] B --> C[Keluarga menyelesaikan administrasi RS] C --> D[Memindahkan Jenazah kemobil ambulans] C --> E[Serah terima Jenazah] E --> F[Membantu keluarga tanda tangan serah terima Jenazah] E --> G[Memanggil ambulans] </pre>	<p>Keterangan :</p> <p>I. JENAZAH YANG MEMILIKI IDENTITAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat ruangan menginformasikan kepada petugas kamar jenazah. 2. Petuags kamar jenazah mengambil jenazah di ruangan perawatan. 3. Jenazah dibawa petugas kamar jenazah didampingi oleh perawat ruangan. 4. Petugas kamar jenazah mencatat data pasien pada buku catatan kamar jenazah. 5. Petugas kamar jenazah memasang label identitas pada jenazah. 6. Apabila keluarga meminta, petugas kamar jenazah melakukan pemulasaran jenazah dari memandikan mengkafani dan memasukkan dalam peti jenazah. 7. Petugas kamar jenazah menanyakan apakah administrasi pasien sudah selesai atau belum. 8. Apabila administrasi perawatan sudah selesai jenazah boleh pulang, boleh menggunakan mobil jenazah rumah sakit atau mobil pribadi. 9. Apabila mau menggunakan mobil jenazah, petugas kamar jenazah menghubungi sopir mobil jenazah untuk dibawa pulang. <p>II. JENAZAH TANPA IDENTITAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jenazah dibawa ke kamar jenazah 2. Petugas kamar jenazah membersihkan, memandikan dan mengkafani jenazah. 3. Jenazah dimasukkan ke dalam lemari pendingin. 4. Petugas kamar jenazah memberikan laporan ke polisi 5. Petugas kamar jenazah mencatat pada buku catatan kamar jenazah 6. Apabila ditunggu sampai 3-7 hari jenazah belum ada yang mengambil, maka jenazah akan dimakamkan di pemakaman rumah sakit.
4.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit 2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
5.	Biaya / Tarif	<p>Umum : Perwako No.29 Th 2014</p> <p>JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013</p>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service

STANDAR PELAYANAN HEMODIALISA

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Pasien Hemodialisa
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS 3. Surat rujukan 4. Formulir Pengaduan
3.	Prosedur <pre> graph TD A[Pendaftaran] --> B[Petugas megarahkan ke ruang HD] B --> C[Pemeriksaan dilakukan dokter] C --> D[Pemeriksaan dilakukan dokter] D --> E[Pemeriksaan dilakukan dokter] E --> F[Pemeriksaan dilakukan dokter] </pre>	Keterangan : I. PELAYANAN HEMODIALISA RUTIN <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran. 2. Pasien diarahkan ke ruang hemodialisa. 3. Administrasi pasien dibantu oleh petugas administrasi di ruang HD. 4. Pasien melakukan finger print. 5. Pasien dilakukan tindakan hemodialisa. 6. Dokter memeriksa pasien dan memberikan resep obat hanya sebulan sekali. 7. Setelah selesai tindakan dan mendapatkan obat, pasien boleh pulang. II. PELAYANAN HEMODIALISA CITO <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien ada permintaan HD cito dari DPJP. 2. Perawat ruangan mendaftarkan pasien untuk tindakan HD ke ruang HD. 3. Perawat HD memberikan informasi kepada perawat ruangan bahwa pasien bisa ditransfer ke ruang HD. 4. Pasien dilakukan tindakan HD. 5. Setelah selesai tindakan HD, perawat HD meberikan informasi kepada perawat ruangan bahwa tindakan HD telah selesai. 6. Perawat ruangan mengambil pasien untuk dirawat kembali.
4.	Waktu Pelayanan	5 – 6 jam
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service

STANDAR PELAYANAN CSSD STERIL ALAT KESEHATAN & LINEN

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	CSSD Steril alat kesehatan & linen
2.	Persyaratan Pelayanan	Alat kesehatan dan linen yang belum steril dari semua unit
3.	<p>Prosedur</p>  <p>Serah terima alkes & linen yang kotor</p> <p>Alat diantar melalui lift kotor menuju CSSD</p> <p>Sterilisasi alkes & linen</p> <p>Pencatatan oleh petugas CSSD</p> <p>Alkes & linen steril diantar melalui lift bersih menuju kamar operasi</p> <p>Penyampaian informasi ke kamar operasi</p>	<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas di kamar operasi melakukan serah terima dengan petugas CSSD. 2. Kemudian alkes & linen tersebut, diturunkan melalui lift kotor yang sudah direndam dengan enzimatik (untuk kamar operasi). 3. Petugas ruangan mengantar alkes & linen ke ruang CSSD dan kemudian dicatat dibuku (selain kamar operasi). 4. Lalu dibersihkan, dipacking, dilabelling menggunakan vouches dan green paper (proses sterilisasi menggunakan mesin bersuhu rendah dan tinggi). 5. Setelah dilakukan pemberitahuan kepada kamar operasi dan ruangan lain, Alkes & linen yang sudah steril diambil oleh petugas di ruangan kemudian dicatat. Sedangkan untuk kamar operasi melalui lift steril dan dicatat dibuku.
4.	Waktu Pelayanan	1 – 3 Jam tergantung alat / mesin steril yang digunakan.
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprapto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id

STANDAR PELAYANAN LAUNDRY

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Laundry
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku pencatatan laundry 2. Petugas Laundry
3.	Prosedur 	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Laundry mengambil barang di tiap -tiap ruangan. 2. Dilakukan pensortiran di ruang Laundry. 3. Dibersihkan sesuai dengan tingkat noda pada barang. 4. Dibersihkan / dicuci, dikeringkan, disetrika, dilipat dan disimpan.
4.	Waktu Pelayanan	Kurang dari 5 Jam
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprapto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id

STANDAR PELAYANAN KEMOTERAPI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Kemoterapi
2.	Persyaratan Pelayanan	4. Kartu Identitas / KTP 5. Kartu BPJS / KIS / Jamkesda (Pasien dengan jaminan). 6. Surat Rujukan 7. Surat Permintaan Rawat Inap (SPRI)
3.	Prosedur 	Keterangan : 9. Pengambilan nomor antrian oleh pasien / keluarga. 10. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran. 11. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju. 12. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter di poliklinik onkologi. 13. Pasien dijadwalkan untuk melakukan kemoterapi. 14. Pemberian surat pengantar rawat inap dan resep obat. 15. Pengambilan obat di depo farmasi. 16. Penyelesaian administrasi / pembayaran di kasir. 17. Pasien datang kembali sesuai jadwal yang sudah diberikan. 18. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran rawat inap. 19. Pasien diantar ke ruang kemoterapi
4.	Waktu Pelayanan	6-8 jam (khusus prosedur 11)
5.	Blaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprpto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id


STANDAR PELAYANAN GERIATRI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	ProdukLayanan	Pelayanan Geriatri
2.	PersyaratanPelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartulidentitas / KTP 2. Kartu BPJS / KIS / Jamkesda (Pasiendenganjaminan). 3. SuratRujukan
3.	Prosedur 	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan nomor antrean oleh keluarga. 2. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran. 3. Menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju. 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter di poli geriatric dan pemeriksaan penunjang(labataurontgen). 5. Pemberian terapi atau resep obat. 6. Pengambilan obat di depo farmasi. 7. Penyelesaian administrasi/pembayaran dikasir. 8. Pasien pulang/dirawat.
4.	WaktuPelayanan	Kurangdari 1 jam(khusus prosedur 1 s.d 5)
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	PengelolaanPengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. PetugasInformasi&Pengaduan / Customer Service



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprpto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id


STANDAR PELAYANAN GIZI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan Gizi (Rawat Inap)
2.	Persyaratan Pelayanan	-
3.	Prosedur 	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap pasien baru di rawat inap dilakukan skrining gizi sesuai dengan prosedur pelayanan gizi yang telah ditetapkan . 2. Setiap pasien yang berisiko malnutrisi atau sudah malnutrisi dilakukan proses asuhan gizi lanjut. 3. Penentuan diet pasien dan evaluasi diet dilakukan melalui proses asuhan gizi yang dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan asuhan gizi yg ditetapkan. 4. Setiap pelaksanaan pelayanan asuhan dicatat dan di evaluasi secara berkala.
4.	Waktu Pelayanan	Kurang dari 48 jam(khusus point 1) 30-60 menit (point 2 dan 3)
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprpto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id




STANDAR PELAYANAN BANK DARAH

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Darah dan Komponen darah
2.	Persyaratan Pelayanan	Surat permintaan darah yang sudah terisi dengan lengkap disertai : 1. Sample darah pasien tabung EDTA. 2. Kartu BPJS / KIS / Jamkesda (Pasien dengan jaminan). 3. Surat Elegibilitas Peserta (SEP).
3.	Prosedur 	Keterangan : 1. Petugas RS atau keluarga pasien melakukan registrasi dengan membawa persyaratan pelayanan. 2. Petugas BDRS melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan pelayanan. 3. Petugas BDRS melakukan pemeriksaan Pre Transfusi dan mempersiapkan darah yang di minta. (Jika permintaan darah dan komponen darah tidak tersedia di petugas BDRS melakukan Koordinasi dengan PMI). 4. Verifikasi hasil pemeriksaan Pre Transfusi. 5. Pencatatan Hasil. 6. Penyerahan darah dan komponen darah.
4.	Waktu Pelayanan	1 Jam
5.	Biaya / Tarif	Umum : Perwako No.29 Th 2014 JKN : Permenkes RI No.69 Th 2013
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprpto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id

STANDAR PELAYANAN INSTALASI PENGELOLAAN LIMBAH


No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pengelolaan Limbah Cair
2.	Persyaratan Pelayanan	Surat permintaan darah yang sudah terisi dengan lengkap disertai : <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil uji laboratorium memenuhi standar baku mutu 2. Kapasitas IPAL 3. Alat ukur Debit Outlet 4. Bak sampling & system pengolahan limbah 5. Titik Koordinat Simbol K3
3.	Prosedur <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="text-align: center;">  Pasien / keluarga registrasi </div> <div style="margin: 0 10px;">➔</div> <div style="text-align: center;">  Hasil buangan masuk ke Bak dan diarahkan ke Bak berikutnya untuk pemisahan lumpur & sampah ↓  Pengukuran Debit outlet dan PH </div> </div>	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Limbah cair bersumber dari hasil buangan Pasien Ranap, Pengunjung Rajal, Laundry & Dapur Gizi 2. Hasil buangan masuk ke Bak penampungan I (Sumppit I) 3. Lalu dialirkan ke Bak II-VII utk pemisahan lumpur & sampah 4. Hasil bersih masuk ke Bak VIII & dilakukan penambahan Bakteri 5. Bak IX pengendapan Sludge 6. Bak X utk Clorinasi 7. Pengukuran Debit Outlet & pH
4.	Waktu Pelayanan	24 Jam
5.	Biaya / Tarif	Tidak ada

6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Email2. Telp.3. SMS4. Kotak Saran5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service
----	------------------------------	---



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprapto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id

STANDAR PELAYANAN UMUM / MEDICAL CHECK UP

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Layanan	Pelayanan pemeriksa MCU
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan 2. UU No.44 Tahun 2009 tentang RS 3. Keputusan Menteri Kesehatan No.340 Tahun 2010 tentang Klasifikasi RS 4. Kepmenkes No.129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS 5. Perwako No.2 Tahun 2010 tentang Standar pelayanan minimal rumah sakit
3.	Persyaratan	Syarat Administrasi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi identitas (KTP/SIM) 2. Mengisi formulir pendaftaran
4.	Prosedur 	Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mengisi formulir. 2. Pendaftaran pasien baru. 3. Pemeriksaan pasien. 4. Dan penerbitan Surat Keterangan Sehat (SKS).
4.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk SKS perorangan selesai dalam 1 Hari 2. Untuk SKS Kolektif dari Instansi Lain selesai dalam 3 Hari
5.	Biaya / Tarif	Sesuai Perda Tarif
6.	Sarana, Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pemeriksaan b. Sphigmomanometer c. Stetoskop d. Timbangan e. Ukuran tinggi badan
7.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokter umum b. Perawat c. Administrasi d. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku tentang kesehatan e. Mampu bekerja dalam tim
8.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Direktur b. Wadir Pelayanan Medik c. Kepala Bidang Pelayanan Medik d. Satuan Pengawasan Internal (SPI)
9.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokter Umum : 3 orang b. Perawat : 1 orang

		c. Administrasi : orang
10.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
11.	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokter melakukan pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang dibuat oleh SMF Umum dan dievaluasi oleh Sub Komite Mutu dan Profesi Medik. b. Proses Kredensilaing pada saat rekrutmen tenaga medis.
12.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan minimal yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun (Dalam bentuk laporan secara berkala dan periodik).
13.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : rsud_batam@yahoo.co.id 2. Telp. : (0778) 364446 3. SMS : 08117738001 4. Kotak Saran 5. Petugas Informasi & Pengaduan / Customer Service

Ditetapkan di Batam
Pada tanggal : 21 Januari 2020

DIREKTUR
RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM



RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
JL.R. Soeprapto Blok D No.1-9 Batu Aji Telp.(0778) 364446
Fax.(0778) 361363 Kode Pos : 29438
Email : rsud_batam@yahoo.co.id