KEPUTUSAN KEPALA RSAU dr. ESNAWAN ANTARIKSA
Nomor Kep /84/IX/2025

Tentang

KEBIJAKAN KOMUNIKASI DAN PEMBERIAN INFORMASI YANG EFEKTIF
ANTAR PROFESIONAL PEMBERI ASUHAN
DI RUMAH SAKIT ANGKATAN UDARA dr. ESNAWAN ANTARIKSA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA RUMAH SAKIT ANGKATAN UDARA dr. ESNAWAN ANTARIKSA,

Menimbang :

1. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan RSAU dr. Esnawan Antariksa, maka diperlukan penyelenggaraan pelayanan komunikasi efektif antar profesional pemberi asuhan di RSAU dr. Esnawan Antariksa;

2. Bahwa agar pelayanan komunikasi efektif antar profesional pemberi asuhan di RSAU dr. Esnawan Antariksa dapat terlaksana dengan baik, perlu adanya kebijakan Kepala RSAU dr. Esnawan Antariksa sebagai landasan bagi penyelenggaraan Komunikasi efektif antar profesional pemberi asuhan di RSAU dr. Esnawan Antariksa;

3. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala RSAU dr. Esnawan Antariksa;

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

2. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit;

3. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Akreditasi Rumah Sakit;

4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit;

5. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;

6. Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI, Standar Akreditasi Rumah Sakit 2024.

Memperhatikan : Surat Perintah Kepala RSAU dr. Esnawan Antariksa Nomor Sprin/181/IX/2025 tanggal 18 September 2025 tentang Tim Akreditasi RSAU dr. Esnawan Antariksa.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

1. Kebijakan Komunikasi Efektif dan Pemberian Informasi yang Efektif Antar Profesional Pemberi Asuhan di RSAU dr. Esnawan Antariksa, sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

2. Pembinaan dan Pengawasan Komunikasi Efektif dan Pemberian informasi yang Efektif antar profesional Pemberi Asuhan RSAU dr. Esnawan Antariksa dilaksanakan oleh Kepala Tim PKRS dan Kepala Instalasi Rawat Jalan dan Rawat Inap di RSAU dr. Esnawan Antariksa.

3. Pada saat keputusan ini mulai berlaku, Kebijakan Komunikasi Efektif dan Pemberian Informasi yang Efektif Antar Profesional Pemberi Asuhan yang disahkan dengan Keputusan Kepala RSAU dr. Esnawan Antariksa Nomor Kep/138/I/2018 tentang Kebijakan Komunikasi Efektif dan Pemberian Informasi yang Efektif Antar Profesional Pemberi Asuhan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

4. Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 15 September 2025

Kepala RSAU dr. Esnawan Antariksa



dr. IMAN FATHURROHMAN W.,Sp.B.,M.Si.,M.A.R.S.
Kolonel Kes NRP 524330

PUSAT KESEHATAN TNI ANGKATAN UDARA
RSAU dr. ESNAWAN ANTARIKSA

Lamp. I Kep. Ka. RSAU dr. E. Antariksa
Nomor Kep/ 18 /IX/2025
Tanggal 15 September 2025

KEBIJAKAN KOMUNIKASI DAN PEMBERIAN INFORMASI YANG EFEKTIF ANTAR PROFESIONAL PEMBERI ASUHAN RUMAH SAKIT ANGKATAN UDARA dr. ESNAWAN ANTARIKSA

1. **Kebijakan Umum.**

   a. Komunikasi merupakan aktivitas atau proses untuk mengekspresikan ide dan perasaan atau pemberian informasi (*Oxford - Advanced Learner's Dictionary*).

   b. Suatu komunikasi yang singkat, jelas, lengkap, akurat, tepat waktu dan mudah dipahami oleh penerima, sehingga akan mengurangi kesalahan dan dapat menghasilkan peningkatan keselamatan pasien.

   c. Komunikasi dapat dilakukan secara elektronik, lisan atau tertulis. Komunikasi yang paling mudah mengalami kesalahan adalah perintah yang diberikan secara lisan dan yang diberikan melalui telepon, bila diperbolehkan dengan peraturan perundangan. Komunikasi lain yang mudah terjadi kesalahan adalah pelaporan kembali hasil pemeriksaan kritis, seperti laboratorium klinis melalui unit pelayanan pasien untuk melaporkan hasil pemeriksaan segera/cito.

2. **Kebijakan Khusus**

   a. Komunikasi efektif adalah tepat waktu, lengkap, akurat, tidak mendua (*ambiguous*), dan diterima oleh penerima informasi yang bertujuan mengurangi kesalahan-kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien.

   b. Pesan secara verbal atau verbal lewat telepon ditulis lengkap, dibaca ulang oleh penerima pesan, dan dikonfirmasi oleh pemberi pesan.

   c. Penyampaian hasil pemeriksaan diagnostic secara verbal ditulis lengkap, dibaca ulang, dan dikonfirmasi oleh pemberi pesan secara lengkap, dan dilakukan verifikasi oleh pemberi pesan dalam waktu 1 x 24 jam.

   d. Pelaporan nilai dan hasil kritis disampaikan dan diterima oleh petugas kesehatan berdasarkan ketetapan dari Ka RSAU dr. Esnawan Antariksa.

   e. Serah terima asuhan pasien (*hand over*) di RSAU dr. Esnawan Antariksa dilakukan antar dokter jaga, perawat IGD, perawat rawat inap, analis kesehatan, radiografer, apoteker, nutrisi pada saat pergantian shift, transfer pasien intra dan antar rumah sakit, serta dari unit rawat inap ke unit layanan diagnostik, atau unit tindakan seperti radiologi atau unit terapi fisik.

   f. Serah terima (hand over) pemeriksaan penunjang pasien di Laboratorium, Radiologi dan antar unit adalah proses komunikasi dan pemindahan informasi secara terstruktur mengenai pemeriksaan laboratorium pasien dari petugas/ unit penerima hasil pemeriksaan.

   g. Serah terima (hand over) antar unit adalah proses komunikasi dan serah terima informasi mengenai kondisi, kebutuhan, risiko, terapi, Tindakan, serta rencana pelayanan pasien dari petugas Kesehatan.

h. Pemesanan obat atau permintaan obat tidak dilakukan secara verbal kecuali dalam keadaan darurat, harus tercatat dan bila obat high alert harus *double check* serta obat dieja dengan huruf fonetik internasional yang berlaku.

Huruf	**Kode alfabet**	**Huruf**	**Kode Alfabet**
A	Alfa	N	November
B	Bravo	O	Oscar
C	Charlie	P	Papa
D	Delta	Q	Quebec
E	Echo	R	Romeo
F	Foxtrot	S	Sierra
G	Golf	T	Tango
H	Hotel	U	Uniform
I	India	V	Victor
J	Juliete	W	Whiskey
K	Kilo	X	X-ray
L	Lima	Y	Yankee
M	Mike	Z	Zulu

i. Dokumentasikan perintah lisan/via telepon di Rekam medis dengan cap
Konfirmasi (*READ BACK*).

READ BACK	
Tanggal : …… Jam : ……	Tanggal : …… Jam : ……
Penerima instruksi	Pemberi instruksi

j. Terdapat daftar singkatan yang diperkenankan dan dilarang, agar tidak menimbulkan kesalahan komunikasi dan dapat berakibat fatal.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 15 September 2025

Kepala RSAU dr. Esnawan Antariksa

PUSAT KESEHATAN TNI ANGKATAN UDARA
KEPALA
RSAU dr. ESNAWAN ANTARIKSA

dr. IMAN FATHURROHMAN W.,Sp.B.,M.Si.,M.A.R.S.
Kolonel Kes NRP 524330