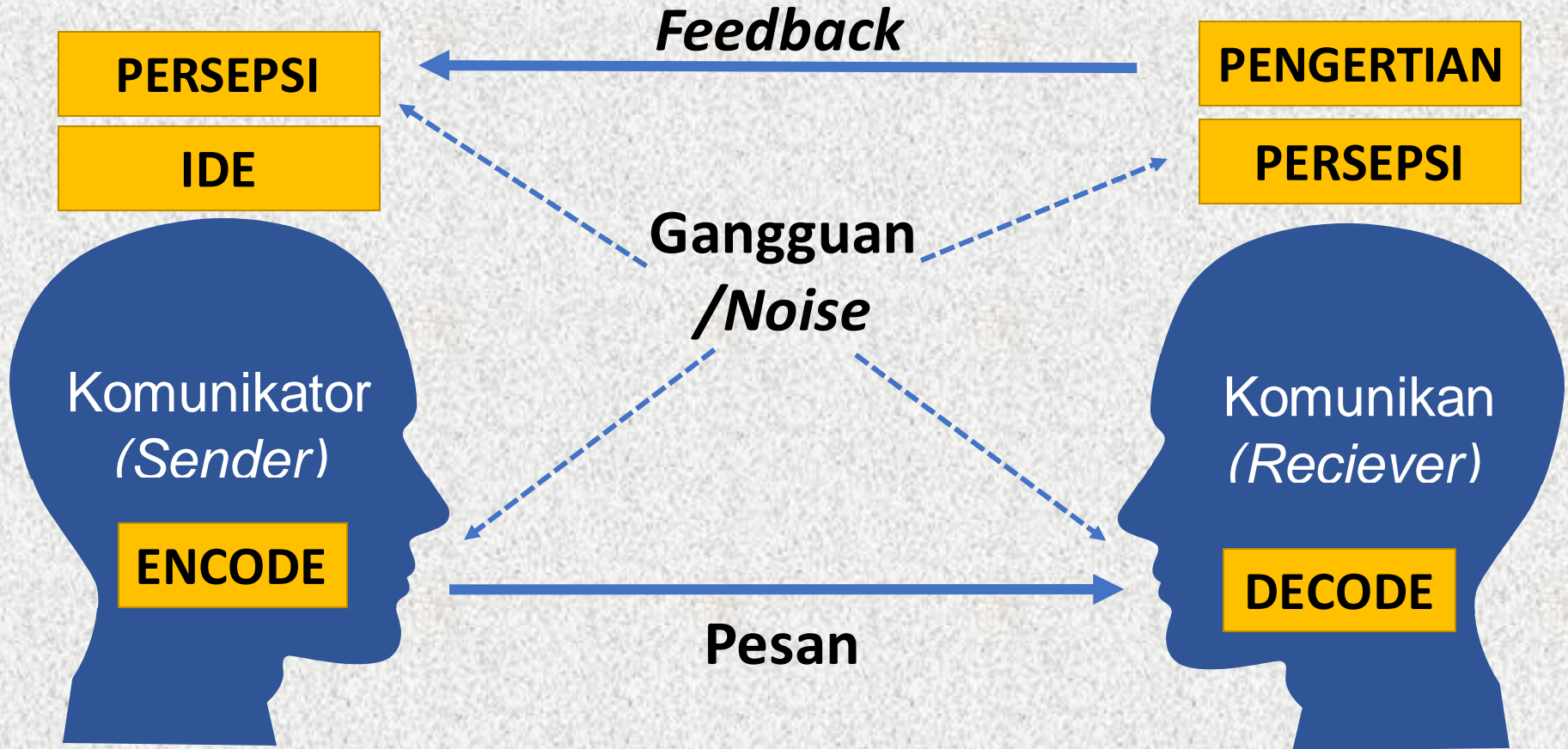


KOMUNIKASI EFEKTIF *dalam Bidang Pelayanan Kesehatan*

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan
2018

PROSES DASAR KOMUNIKASI



- Proses penyampaian pikiran atau informasi
- Proses berkelanjutan dan interaksi yang selalu berubah
- Komunikasi membina hubungan personal dan profesional

TUJUAN DAN FUNGSI KOMUNIKASI



**Mendapatkan dan
memberikan
informasi**



**Mengubah
Perilaku**



**Memperoleh
Tindakan**



**Meyakinkan/
Mengajak**

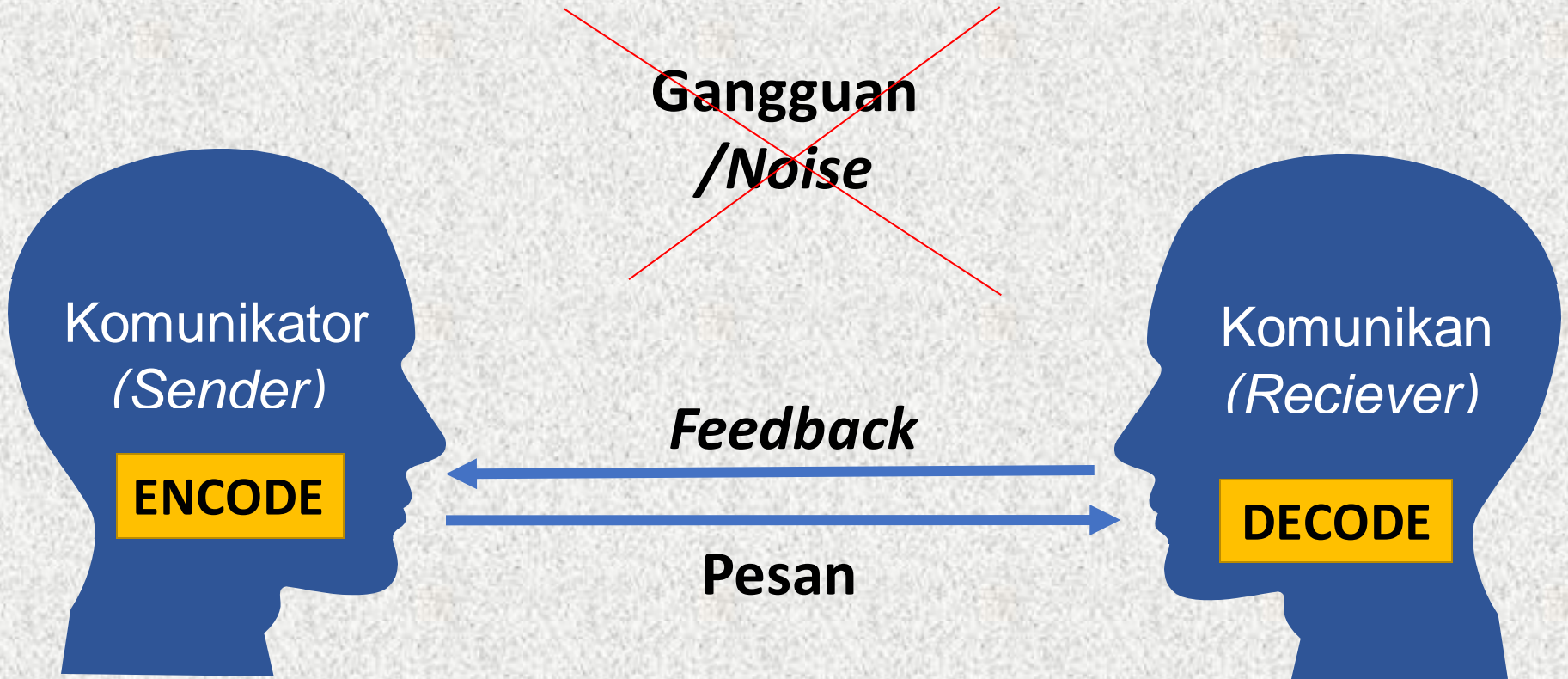


**Memberikan
Pengertian**



Communication Goals

KOMUNIKASI EFEKTIF?



Efektif (effective)

Komunikasi efektif terwujud bila terjadi kesamaan pemahaman antara pengirim dan penerima

PENTINGNYA KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN

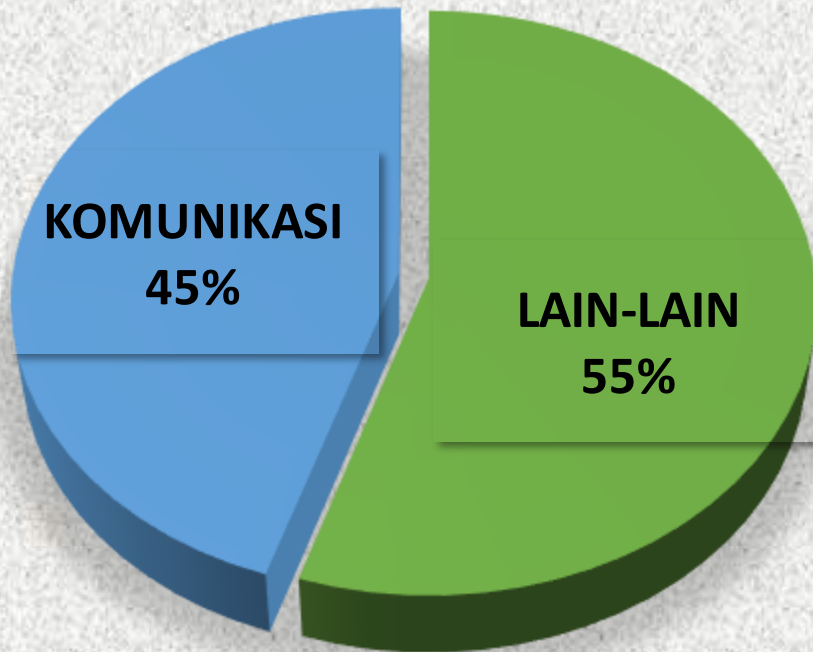
**KOMUNIKASI ANTARA
PEMBERI LAYANAN
DAN PASIEN**

**KOMUNIKASI
ANTAR PEMBERI
LAYANAN**



KESELAMATAN PASIEN / PATIENT SAFETY

PENTINGNYA KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN



45%

pelanggaran disiplin
oleh dokter adalah
disebabkan oleh
kesalahan
berkomunikasi.

Sumber: MKDKI

JENIS KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN

INFORMASI (ASUHAN)

- Jam pelayanan
- Pelayanan yang tersedia
- Cara mendapatkan pelayanan
- Rencana tindakan, dll

EDUKASI (PELAYANAN PROMOSI)

- Edukasi tentang penyakit
- Edukasi tentang obat
- Edukasi pasien tentang apa yang harus di hindari
- Edukasi untuk meningkatkan kualitas hidup pasca dari RS
- Edukasi tentang Gizi, dll

SYARAT KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PELAYANAN KESEHATAN



TEPAT WAKTU



LENGKAP



AKURAT DAN JELAS



MUDAH DIPAHAMI OLEH PENERIMA PESAN
(TIDAK ADA KESALAHAN DAN KESALAHPAHAMAN)

KOMUNIKASI EFEKTIF METODE REACH

R

ESPECT

E

MPATY

A

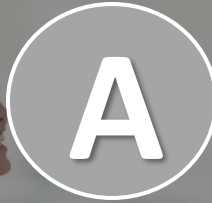
UDIBLE

C

LARITY

H

UMBLE



KOMUNIKASI EFEKTIF METODE SBAR

BACKGROUND

ASSESSMENT

SITUATION



SBAR

RECOMENDATION

Komunikasi serah terima pasien adalah proses pengalihan informasi dan tanggung jawab perawatan pasien dari satu petugas kesehatan ke petugas kesehatan lainnya

PENUTUP

- 01** Komunikasi adalah proses sosial transfer informasi dan pengertian
- 02** Pentingnya Komunikasi dalam bidang pelayanan kesehatan → Keselamatan patient / Patient Safety
- 03** Untuk mencapai Komunikasi Efektif → Metode REACH DAN SBAR
- 04** Fasilitas Kesehatan perlu strategi dalam menciptakan efektifitas komunikasi untuk meningkatkan layanan