

## Komunikasi Dengan Klien Marah

Kasus:

Pada suatu siang seorang bapak 40 th, seorang ketua organisasi masyarakat, beserta 2 orang pengawalnya masuk ke ruang praktek dokter di RS. Bapak tersebut dengan nada marah menanyakan mengapa anaknya (1 tahun) harus di rawat karena hanya masalah mencret baru 1 hari saja. Ia mengatai dokternya mata duitan, sekedar cari uang saja. Dia mengatakan tidak mau dirawat di rumah sakit ini yang terlalu komersial, lebih baik dipindahkan ke RS lain. (Sebelumnya anak bapak B di bawa ibunya berobat ke dr A pada pagi harinya dan oleh dokter ditemukan ada tanda-tanda kekurangan cairan sehingga harus dirawat untuk diinfus. Ibunya, lalu membawa anaknya pulang dan melapor ke suaminya). Bagaimana cara berkomunikasi dengan keluarga pasien yang marah dan yang sejak awal sudah mempunyai kesan negatif terhadap dokter dan RS?

### Pagi hari...

Dokter A : Selamat pagi bu. Saya dengan dokter A. (jabat tangan). Silahkan duduk. Dengan ibu siapa ya?

Ibu X : Saya Ibu X (jabat tangan)

Dokter A : Bagaimana kabarnya ibu X?

Ibu X : Baik dok. Tapi begini, anak saya dari kemarin mencret-mencret dok. Tiap setelah saya kasih makan, dia langsung mencret dok. Menurut dokter, anak saya sakit apa ya dok?

Dokter A : Anaknya umur berapa ya bu?

Ibu X : 1 tahun dok.

Dokter A : Baik, saya periksa dulu ya.

Dokter A : Jadi begini bu. Saya menemukan tanda-tanda kekurangan cairan yang dialami oleh anak ibu. Hal ini disebabkan karena pengeluaran cairan yang terlalu besar. Dan saya khawatir kondisi anak Ibu dapat menjadi lebih buruk. Oleh karena itu, saya mengharuskan anak Ibu untuk diinfus dan dirawat beberapa hari di rumah sakit.

Ibu X : Diinfus dok? Tapi anak saya kan cuma mencret-mencret. Trus kejadiannya baru berlangsung 1 hari dok.

Dokter A : Maaf bu, saya hanya ingin mencegah keadaan anak ibu bertambah parah. Keadaan anak ibu saat ini sangat membutuhkan cairan, dan hanya dengan cara infus, cairan anak ibu bisa kembali normal.

Ibu X : (Terdiam dan menunduk sejenak).... Baiklah dok, kalau begitu saya tanyakan ke suami saya dulu. Permisi.

Dokter A : Tapi saya menyarankan agar ibu dapat mengambil keputusan secepatnya

Ibu X tidak menghiraukan penjelasan dokter A, dan langsung keluar ruangan

## Siang hari...

Bapak B Membanting Pintu....

Bapak B : Anda dokter A? (sambil menunjuk wajah dokter)

Dokter A : Iya benar bapak. Perkenalkan saya dokter A. Silahkan duduk.

Bapak B : Dasar anda mata duitan! Masa anak saya baru mencret 1 hari anda suruh rawat di RS! Jangan mentang-mentang anda dokter, anda bisa memeras kami!

Dokter A : Jadi begini pak, kondisi anak bapak sedang mengalami kekurangan cairan...

Bapak B memotong pembicaraan....

Bapak B : Ah! anda tidak usah mengada-ada. Saya sudah tau betul dengan rumah sakit ini. RS komersial!

Dokter A : ....

Bapak B : RS ini sudah terkenal ga mau terima askes! Udah banyak pasien yang matigara-gara RS ini ga menyediakan keringanan! Sekarang anda mau memeras saya?! Anda tidak tau siapa saya!?

Dokter A : Begini pak, mencret-mencret yang dialami anak bapak menyebabkan anak bapak kehilangan banyak cairan. Dan kita harus mencegah agar kondisinya tidak memburuk.

Bapak B : Dok, apa perlu saya membawa masyarakat untuk menutup RS ini!? Kan saya sudah bilang, anda ini tidak usah mengada-ada! Anak saya Cuma mencret sehari!

Dokter A : Hmm... Saya paham dengan masalah bapak. Kalau begitu, saya bisa menawarkan alternatif lain. Bagaimana kalau anak bapak saya rujuk ke RS X yang menyediakan layanan askes? Dengan begitu anak bapak bisa diinfus dan mendapatkan perawatan yang lebih murah?

Bapak B menghembuskan nafas....

Bapak B (dengan nada yang lebih rendah) : Berapa hari anak saya harus dirawat?

Dokter A : Sekitar 3 hari pak. Apakah bapak dapat menerima alternatif pilihan yang saya berikan?

Bapak B diam ....

Dokter A : Nanti saya juga akan meresepkan obat untuk menurunkan mencret-mencret anak bapak. Obat ini dapat bapak ambil di apotik RS X yang menerima askes.

Bapak B : Baiklah dok. Saya akan membawa anak saya kesana.

Dokter A : Apa ada lagi yang bisa saya bantu?

Bapak B : Ada dok. Sampaikan ke pengelola RS komersil, Jangan memeras pasien!

Dokter A : Baiklah pak. Apa ada lagi?

Bapak B : Sudah, itu saja. Terima kasih.

Dokter A : Sama-sama pak. (Jabat tangan)