

## Pembinaan Duta Mutu Dalam Peningkatan Mutu Dan Keselamatan Pasien Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Grha Permata Ibu

\*Novita Dwi Istanti<sup>1)</sup>, Nur Asniati Djaali<sup>2)</sup>, Laily Hanifah<sup>3)</sup>

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Corresponden author: novita.dwii@upnvj.ac.id

Received : 29-8-2021

Accepted : 29-9-2021

Published: 30-9-2021

DOI: <https://doi.org/10.37012/jpkmht.v3i2.723>

### ABSTRAK

Implementasi budaya keselamatan di rumah sakit diyakini menjadi salah satu upaya dalam memberikan pelayanan paripurna di rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas diterapkan dengan sistem yang terintegrasi dan keterlibatan dari seluruh stakeholder internal rumah sakit. Budaya mutu dan budaya keselamatan yang terintegrasi dikembangkan salah satunya dengan memiliki duta mutu di setiap unit kerja rumah sakit. Pembinaan dan pembekalan dilakukan secara berkesinambungan, terkhusus pada era Pandemi Covid-19. Kegiatan pengabdian masyarakat Program Studi Kesehatan Masyarakat FIKES UPN Veteran Jakarta bertujuan untuk membantu mitra membentuk dan membina duta mutu. Kegiatan berupa *workshop* pada Bulan Agustus – Oktober 2021 dengan peserta sejumlah 90 orang. Materi *workshop* meliputi (1) konsep dasar indikator mutu rumah sakit, (2) tata kelola dan implementasi budaya keselamatan rumah sakit, (3) manajemen risiko unit kerja rumah sakit. Hasil dari kegiatan ini peserta dapat memahami dan membentuk tata kelola organisasi mutu di rumah sakit berupa kebijakan tim mutu dan duta mutu rumah sakit mengacu pada peraturan yang ditetapkan.

**Kata Kunci:** Budaya Mutu, Budaya Keselamatan, Manajemen Risiko.

### ABSTRACT

*The implementation of a safety culture in hospitals is one of the efforts to provide excellent service in hospitals. Service excellence is implemented with an integrated system and the involvement of all internal hospital stakeholders. One of the ways to develop an integrated quality and safety culture is to have quality ambassadors in each hospital work unit. Coaching and debriefing are carried out on an ongoing basis, especially in the era of the Covid-19 Pandemic. Community service activities for the Public Health, Study Program of FIKES UPN Veteran Jakarta aim to help partners form and develop quality ambassadors. The activity is in the form of a workshop in August – October 2021 with 90 participants. Workshop materials include (1) basic concepts of hospital quality indicators, (2) governance and implementation of hospital safety culture, (3) risk management of hospital work units. The results of this activity participants can understand and form quality organizational governance in hospitals in the form of quality team policies and hospital quality ambassadors referring to established regulations.*

**Keywords:** Quality Culture, Safety Culture, Risk Management.

## PENDAHULUAN

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan masyarakat konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di Rumah sakit secara wajar, efisien dan efektifserta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan konsumen. Agar upaya peningkatan mutu didapat dilaksanakan secara efektif dan efisien maka diperlukan adanya kesatuan bahasa tentang konsep dasar upaya peningkatan mutu pelayanan.

Peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama di semua rumahsakit. Dalam rangka meningkatkan mutu dan keselamatan pasien perlu mempunyai program peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP) yang menjangkau ke seluruh unit kerja di rumah sakit. Rumah sakit perlu menetapkan komite/tim untuk mengelola program peningkatan mutu dan keselamatan pasien dapat berjalan lebih baik. Standar ini menjelaskan pendekatan yang komprehensif untuk peningkatan mutu dan keselamatan pasien yang berdampak pada semua aspek pelayanan. Pendekatan ini mencakup:

1. Setiap unit terlibat dalam program peningkatan mutu dan keselamatan pasien
2. Rumah sakit menetapkan tujuan, mengukur seberapa baik proses kerja dilaksanakan dan validasi datanya
3. Menggunakan data secara efektif dan fokus pada tolak ukur program
4. Menerapkan dan mempertahankan perubahan yang telah menghasilkan perbaikan

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan akan berpengaruh terhadap peningkatan keselamatan pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1691 tentang keselamatan pasien di rumah sakit, arti keselamatan pasien rumah sakit adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman yang meliputi asesmen resiko, identifikasi dan pengelolaan hal yang berhubungan dengan risiko pasien, pelaporan insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil.

Dunia mengalami pandemic Covid-19 sejak tahun 2020 yang berdampak pada seluruh sektor terkhusus untuk fasilitas pelayanan kesehatan. Situasi ini membutuhkan penyesuaian yang sangat cepat dimana pelayanan kesehatan harus memberikan pertolongan kepada penderita Covid-19 dengan mengorbankan keselamatan pasien, keselamatan staf dan keselamatan rumah sakit dari risiko akibat Covid-19. Penanganan pasien Covid-19 dengan standar dan

prosedur khusus yang dilakukan. Karena pentingnya pemahaman dan implementasi dari Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) ini, maka sangat penting menyamakan persepsi tentang PMKP dan pelaksanaannya di rumah sakit. Terkait hal tersebut, maka sebagai upaya dalam kemitraan dengan masyarakat salah satunya melalui pembinaan duta mutu di rumah sakit dalam peningkatan mutu dan keselamatan pasien pada era pandemic covid-19.

Tujuan umum kegiatan ini adalah sebagai upaya pembinaan kepada manajemen dan karyawan di rumah sakit dalam upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien dalam penanganan Covid-19 melalui kegiatan workshop dan atau edukasi. Adapun tujuan khusus kegiatan diantaranya: (1) memberikan edukasi dan atau workshop kepada manajemen dan karyawan di rumah sakit tentang Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien di rumah sakit pada era pandemic Covid-19 dan (2) membentuk Duta Mutu di setiap unit kerja rumah sakit.

## **METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian ini berupa workshop dalam peningkatan kapasitas dalam pembentukan duta mutu dalam peningkatan mutu dan keselamatan di rumah sakit. Mitra kegiatan ini adalah RS Graha Permata Ibu (RS. GPI) Kota Depok layak menjadi mitra kegiatan ini karena saat ini belum menerapkan sistem manajemen mutu dan keselamatan rumah sakit dengan optimal. Selain itu RS. GPI memberikan pelayanan kesehatan pasien Covid-19 baik rawat jalan maupun rawat inap, sehingga membutuhkan penguatan kapasitas dalam penguatan sistem tersebut. Kegiatan dilaksanakan bulan Agustus – Oktober 2021.

Kegiatan ini diinisiasi sebagai *capacity building* yang ditujukan untuk rumah sakit. Bentuk dari kegiatan ini adalah pelatihan atau *workshop* yang dilaksanakan dengan metode ceramah atau pemaparan materi dengan menggunakan pendekatan *advance organizer model* dan dilanjutkan dengan pendampingan workshop kepada peserta. Metode pemaparan dalam *workshop* dan pendampingan “Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) di Rumah Sakit” ini digunakan sebagai cara yang efektif untuk membantu para peserta dalam memperoleh informasi. Adapun pendekatan *advance organizer model* akan digunakan dengan memperhatikan bahwa para peserta kegiatan pelatihan atau *workshop* telah memiliki pengetahuan dan juga pengalaman yang cukup sebelumnya, dalam hal tugas pokok dan fungsinya.

Pendekatan ini dapat secara efektif membantu para peserta untuk meningkatkan intelektualitasnya dan memperkuat keterampilan berpikirnya dengan basis pengalaman yang telah dimiliki. Selanjutnya, metode pemaparan materi dilanjutkan dengan diskusi interaktif

hingga praktik di bawah pengawasan dan bimbingan teknis dari para praktisi yang dilibatkan. Adapun pelatihan dan pendampingan ini akan dilaksanakan dengan menggunakan dan mengembangkan media belajar yang telah disediakan, yakni modul dan buku kerja yang mengacu kepada SNARS Edisi 1.1 dan KMK Nomor 80 Tahun 2020 tentang Komite Mutu dan Keselamatan Pasien.



Gambar 1. Tahapan kegiatan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendampingan pembentukan duta mutu di RS. Graha Permata Ibu telah dilaksanakan sejak bulan Juli 2021, dimana agenda awal direncanakan dapat dilaksanakan pada Bulan Agustus 2021. Sehubungan terjadinya peningkatan kasus Pandemi Covid-19, kegiatan baru dapat dilaksanakan pada bulan Agustus – Oktober 2021 dengan 3 (tiga) kali kegiatan. Adapun waktu pelaksanaan kegiatan *workshop* sebagai berikut:

Tabel 1.  
Pembagian Peserta Workshop PMKP

Workshop PMKP	Jumlah Peserta
Gelombang 1 Tanggal 9 Agustus 2021	30
Gelombang 2 Tanggal 22 September 2021	30
Gelombang 3 Tanggal 7 Oktober 2021	30
<b>Total</b>	<b>90</b>

Kegiatan *workshop* dilakukan di Ruang Auditorium Lantai 4 RS. GPI dengan total peserta 90 orang. Peserta pelatihan adalah perwakilan dari unit kerja di RS. GPI termasuk bagian manajemen (*back office*). Kegiatan diawali dengan pembukaan dari Direktur RS. GPI dilanjutkan dengan pemberian materi. Adapun jadwal kegiatan *workshop* seperti di bawah ini:

**Tabel 2.**  
Susunan Acara *Workshop* PMKP

Waktu	Materi <i>Workshop</i>
09.00 – 09.45	Konsep Dasar Peningkatan Mutu dan Keselamatan mengacu pada KMK No. 80 Tahun 2020 tentang Komite Mutu Rumah Sakit
09.45 – 10.30	Konsep Dasar Budaya Keselamatan, Tata Kelola Insiden di Rumah Sakit
10.30 – 11.15	Manajemen Risiko: Identifikasi Risiko dan Mitigasi Risiko
11.15 – 12.00	Diskusi Penetapan Rencana Strategi dalam pembentukan Duta Mutu RS

Setelah kegiatan *workshop* dilakukan, maka tahapan yang selanjutnya adalah pendampingan dan pemantauan kegiatan yang dilakukan oleh Direktur RS. GPI bersama tim kegiatan ini diantaranya yaitu:

1. Review struktur organisasi Komite Mutu RS. Graha Permata Ibu mengacu pada KMK Nomor 80 Tahun 2020 tentang Komite Mutu Rumah Sakit.
2. Penyusunan Pedoman Peningkatan Mutu dan Keselamatan RS. Graha Permata Ibu Kota Depok.
3. Pembentukan Tim Duta Mutu Unit Kerja RS. Graha Permata Ibu Kota Depok.
4. Pendampingan penguatan kapasitas Duta Mutu Unit Kerja RS. Graha Permata Ibu Kota Depok.





**Gambar 2.** Dokumentasi Kegiatan Workshop PMKP RS. GPI Tahun 2021

## SIMPULAN

Kegiatan Program Kemitraan Masyarakat “Pembinaan Duta Mutu Dalam Peningkatan Mutu Dan Keselamatan Pasien Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Kota Depok” telah dapat dijalankan dengan baik dan tanpa halangan yang berarti. Kerjasama tim PKM dan peran serta aktif dari mitra dalam kegiatan ini maka semuanya telah berjalan sesuai yang diharapkan dan harapannya dapat memberikan manfaat bagi mitra dalam keberlanjutan sistem budaya mutu dan budaya keselamatan. Kegiatan ini telah sampai pada tahapan dilaksanakannya kegiatan workshop tentang Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien dalam membentuk Duta Mutu Unit Kerja di Rumah Sakit. Materi yang diberikan telah membuka dan menambah wawasan serta memiliki rencana tindak lanjut dalam pengembangan dan menciptakan budaya mutu dan budaya keselamatan di RS. GPI. Kegiatan ini sebagai langkah awal kerjasama yang terjalin baik yang dapat dilanjutkan sebagai upaya *continuous improvement* dalam pelayanan yang lebih berkualitas.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada LPPM Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah memberikan kesempatan atas terselenggaranya kegiatan ini melalui hibah PKM Tahun 2021. Terima kasih kepada Direktur RS. GPI beserta jajarannya sebagai mitra kegiatan ini.

## REFERENSI

1. Belajar, Yogyakarta. Departemen Kesehatan RI, 2005, Standar rumah sakit pendidikan, Direktorat Jenderal Pelayanan Medik, Jakarta. Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Depkes RI, 2008, Standar pelayanan minimal rumah sakit, Jakarta.
2. Ditjen Pelayanan Medik Depkes RI, 2005, Indikator kinerja rumah sakit di Indonesia, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
3. Joint Commission International Accreditation Standards for Hospital, 2017. 6<sup>th</sup> Edition
4. KMK Nomor 80 Tahun 2020 tentang Komite Mutu dan Keselamatan Pasien
5. SNARS Edisi 1.1, 2018. Kerjasama Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Dengan Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), Jakarta.