



EKA HOSPITAL BSD

EKA HOSPITAL PEKANBARU

MEMBANGUN KAPASITAS DAN KAPABILITAS UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN

Compliance for QPS standard



Dr. Hermanto Nurya, MM
Direktur Eka Hospital BSD – Jakarta 19 November 2013

EKA HOSPITAL
Care for Better Health

Jaringan Layanan



Eka Hospital BSD City

- Berdiri pada Agustus 2008
- Rumah sakit umum dengan 200 tempat tidur



Eka Hospital Pekanbaru

- Berdiri pada November 2008
- rumah Sakit umum dengan 300 tempat tidur

Diferensiasi



EKA HOSPITAL
Care for Better Health

- Kepastian Layanan Kesehatan menyeluruh dengan solusi pelayanan **satu tarif / one price solution**
- Sistem gaji bagi para dokter (**Salary base**) & **Full timer**
- Rumah sakit berbasis teknologi jaringan / **elektronik *medical record***
- Satu pasien, satu kamar rawat (**one patient one room**)



Pencapaian

Sejak 4 tahun berdiri (2008):

- Akreditasi nasional pada tahun 2009 (Penuh tingkat lengkap)
- Akreditasi JCI pada tahun 2010
- Kerjasama dengan Mayo Clinic pada tahun 2011(eMC)
- Penghargaan PROPER Biru dari KLH 2011 dan 2012
- Akreditasi Nasional Standar baru - Oktober 2012 (Paripurna)



KONSEP DASAR QPS*

QUALITY

PATIENT
SAFETY



* QPS= Quality and Patient Safety





PENGERTIAN MUTU



- **MUTU (QUALITY)** ADALAH KESESUAIAN DENGAN STANDAR (CONFORMANCE TO REQUIREMENTS) → **(CROSBY)**
- **MUTU** ADALAH GAMBARAN DARI PRODUK YANG MEMENUHI KEBUTUHAN PELANGGAN DAN BEBAS DARI KECACATAN → **(JURAN)**
- Quality is never an accident, it is always the result of good intentions, sincere efforts, intelligent direction and skillfull execution



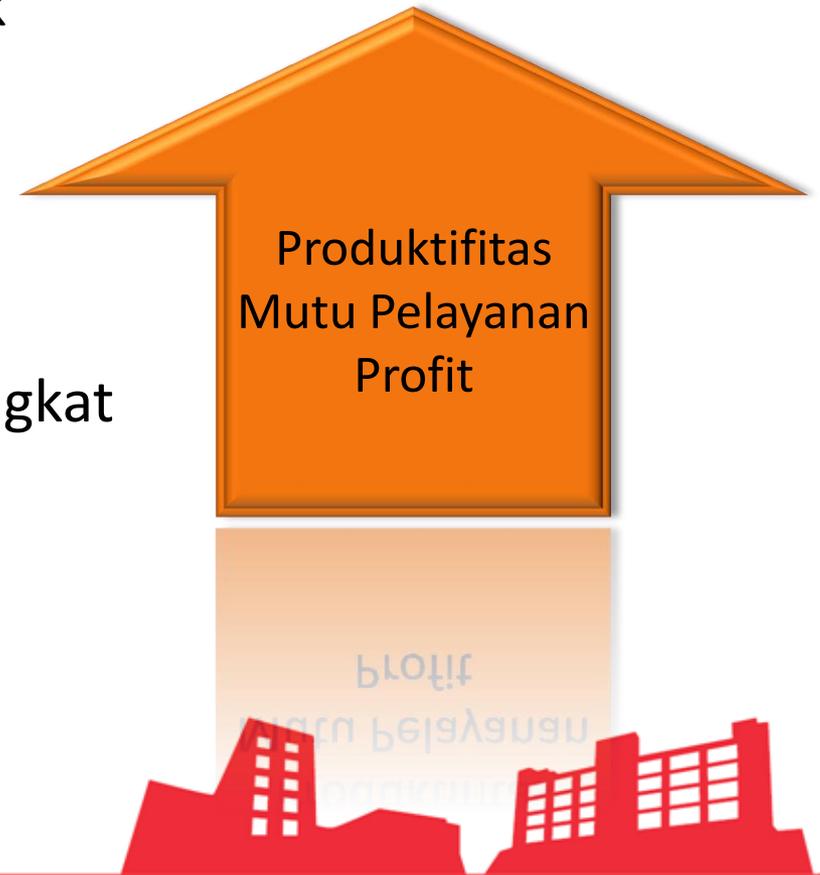
EFEK MUTU

- **INTERNAL :**

- Proses pelayanan lebih baik
- Mengurangi biaya

- **EXTERNAL :**

- Kepuasan pelanggan meningkat
- Image rumah sakit baik
- Mengurangi biaya promosi



KONSEP MENJAGA MUTU

- **Aspek klinis**

Komponen yang menyangkut pelayanan dokter, perawat dan terkait dengan teknis medis

- **Efisiensi dan efektivitas**

Pelayanan yang murah, tepat guna, tidak ada diagnosa & terapi yang berlebihan

- **Keselamatan pasien**

Upaya perlindungan pasien dari hal yang dapat membahayakan keselamatan pasien, seperti jatuh, *medication error*, dll

- **Kepuasan pasien**

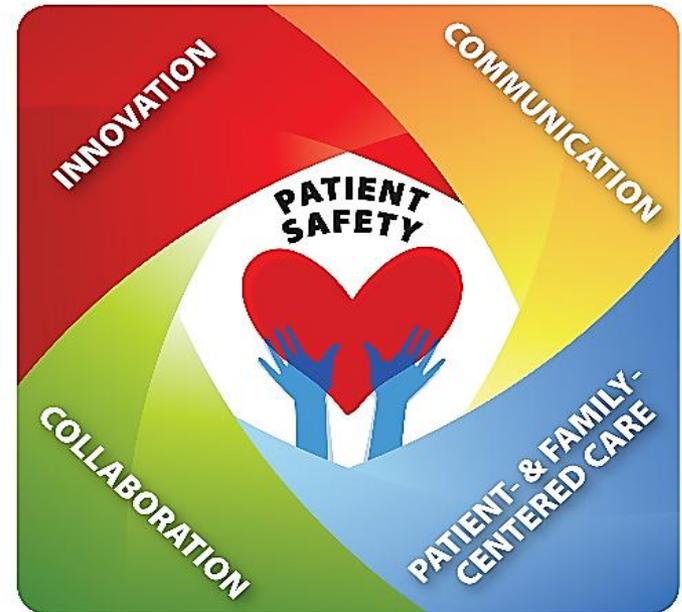
Berhubungan dengan kenyamanan, keramahan, dan kecepatan pelayanan



PENGERTIAN KESELAMATAN PASIEN

Keselamatan pasien rumah sakit adalah :

Suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman yang meliputi **asesmen risiko**, identifikasi dan pengelolaan hal yang berhubungan dengan risiko pasien, pelaporan dan analisis 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 (*PMK No. 1691 tahun 2011 tentang keselamatan pasien rumah sakit*)



7 LANGKAH MENUJU KESELAMATAN PASIEN RUMAH SAKIT



EKA HOSPITAL
Care for Better Health

- 1. BANGUN KESADARAN AKAN NILAI KESELAMATAN PASIEN**
- 2. PIMPIN DAN DUKUNG STAF ANDA**
- 3. INTEGRASIKAN AKTIVITAS PENGELOLAAN RISIKO**
- 4. KEMBANGKAN SISTEM PELAPORAN**
- 5. LIBATKAN DAN BERKOMUNIKASI DENGAN PASIEN**
- 6. BELAJAR DAN BERBAGI PENGALAMAN TENTANG KESELAMATAN PASIEN**
- 7. CEGAH CEDERA MELALUI IMPLEMENTASI SISTEM KESELAMATAN PASIEN**



MUTU

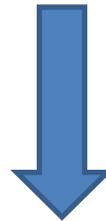
Mutu dikaitkan dengan keselamatan pasien adalah tingkat dimana pelayanan kesehatan untuk individu maupun populasi mampu menghasilkan **outcome** pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan konsisten dengan pengetahuan profesional terkini, atau secara singkat berpedoman pada **STRUKTUR, PROSES, OUTPUT, dan OUTCOME**



MUTU & KESELAMATAN PASIEN

STRUKTUR

Sarana fisik, perlengkapan & peralatan, organisasi & manajemen, keuangan, tenaga/SDM



PROSES

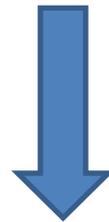
Menunjukkan apa yang sesungguhnya dilakukan terhadap pasien untuk mendapatkan pelayanan





OUTPUT

Menunjukkan efek pelayanan yang diberikan terhadap tingkat status kesehatan pasien atau masyarakat yang dapat berupa perbaikan fungsi fisiologis, psikologis, pengurangan penderitaan, sakit dan penyakit



OUTCOME

Tingkat kepuasan pasien (*patient satisfaction*)



MEMBANGUN MUTU

- Kepemimpinan
- Membentuk Budaya
- Tindakan perbaikan mutu secara proaktif
- Perbaikan mutu berkelanjutan



PERAN MANAJEMEN



- Membentuk / membangun standar mutu pelayanan dan keselamatan pasien
- Menggerakkan dan mengaktifkan pelayanan sesuai standar
- Memonitor pelayanan sesuai standar
- Mengevaluasi pelaksanaan standar yang ditetapkan





LEADERSHIP

Safety and Quality Goals directed by leaders



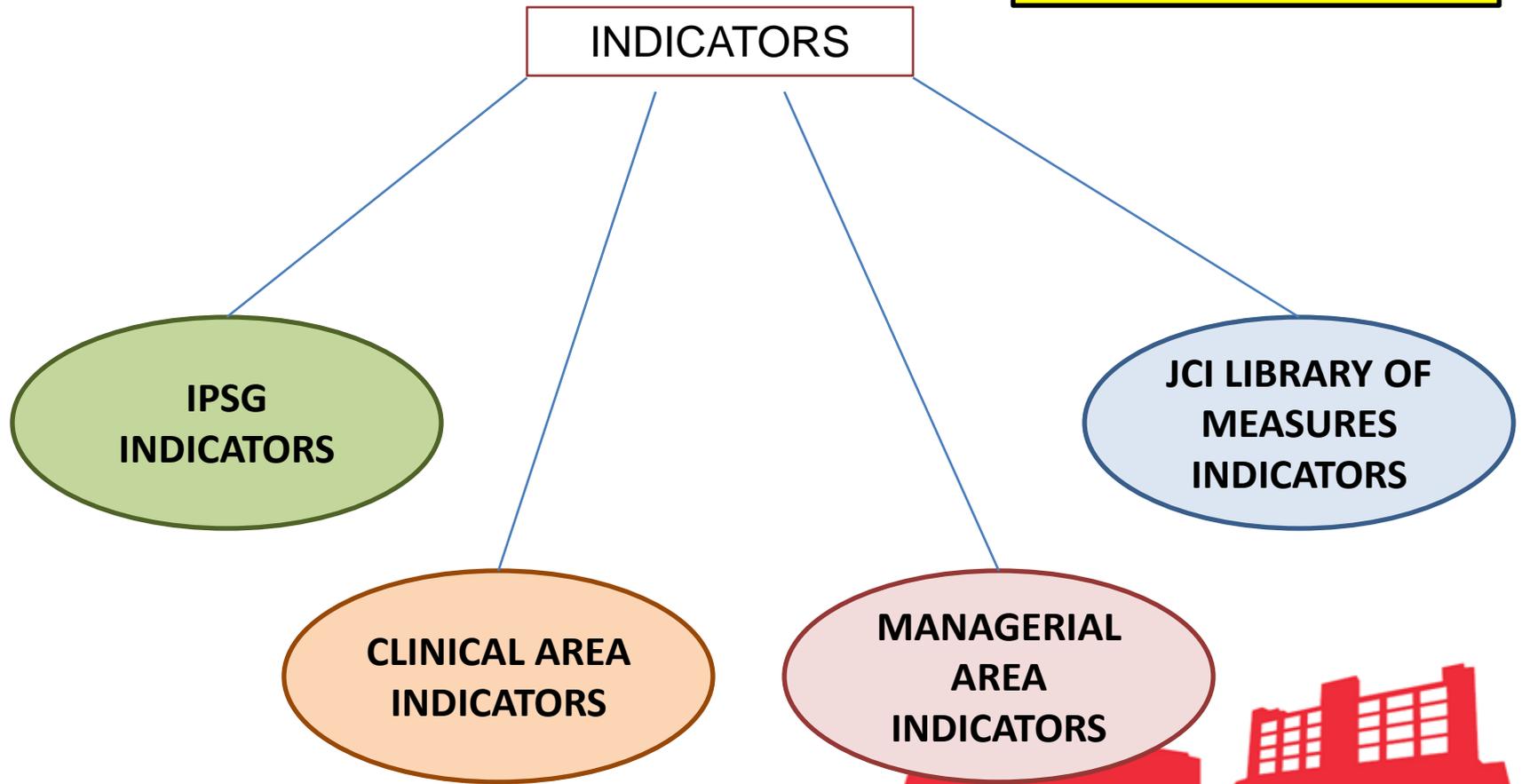
INDICATORS





LEADERSHIP

5 area prioritas

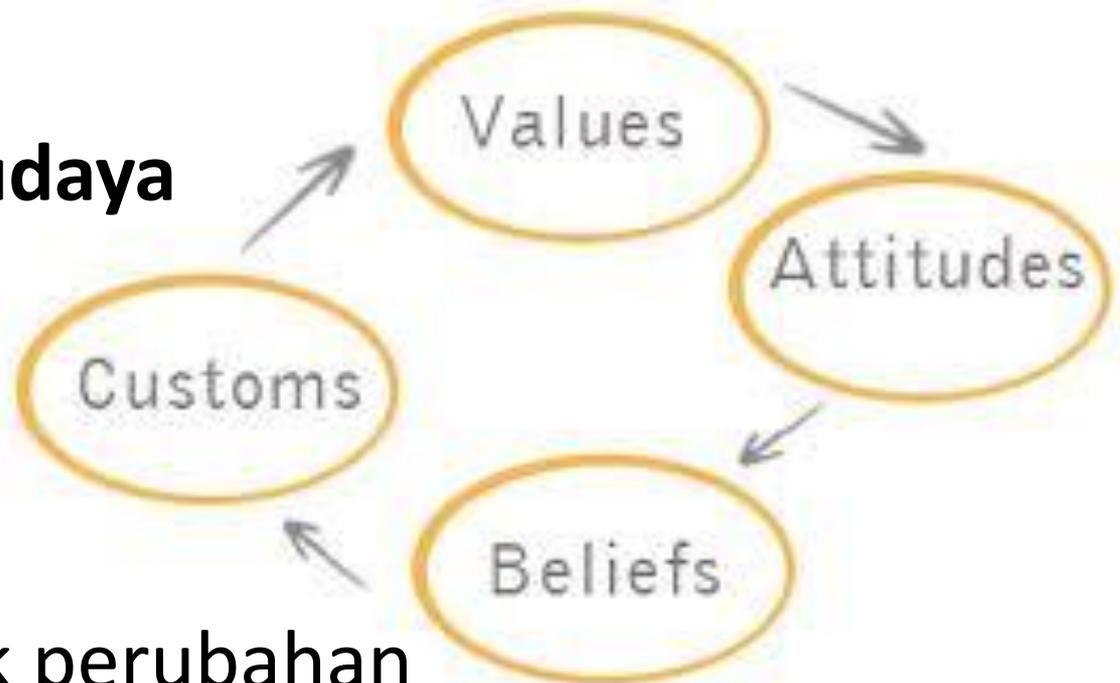




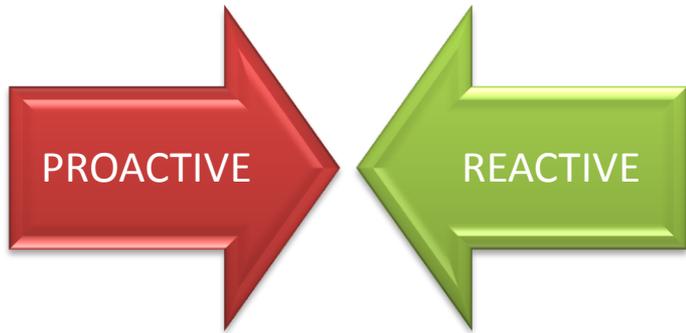
CULTURE

Membangun budaya

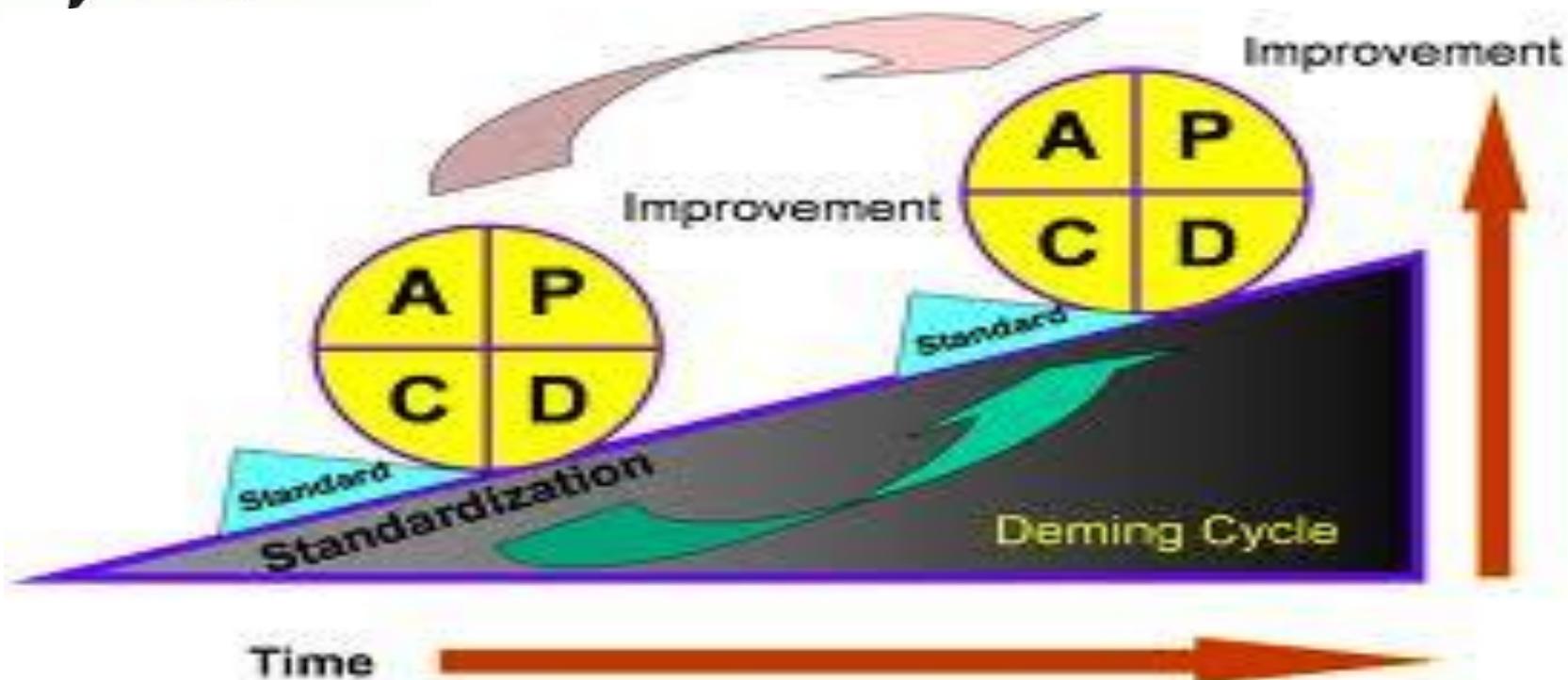
- Patient safety
- Pelaporan
- Terbuka untuk perubahan



PROACTIVE



IMPROVEMENT



Upaya menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan RS dan keselamatan pasien di EKA HOSPITAL :



- Pelaksanaan standar, prosedur, alur, kebijakan, PPK dll.
- Audit Internal (medis dan umum).
- Pemantauan pencapaian indikator mutu RS.
- Akreditasi (KARS & JCI).
- Kuesioner kepuasan pelanggan (pasien dan atau keluarga pasien)



Indikator Mutu (EKA HOSPITAL)



Aspek Prioritas → mencakup indikator keselamatan pasien : 8 indikator

Aspek Klinis : 27 indikator

Aspek Manajerial : 20 indikator

Setiap indikator dipantau setiap bulan dan dianalisa setiap 3 bulan terkait trend dan saran perbaikan untuk pencapaian indikator tersebut

PENERAPAN MUTU & KESELAMATAN

SEBELUM

1. Pengisian rekam medis elektronik pasien masih belum seragam (hanya berdasarkan institusi/pengalaman)
2. Elektrolit pekat dapat disimpan oleh setiap unit
3. Gelang identitas hanya digunakan untuk membedakan jenis kelamin pasien
4. Pendaftaran pasien hanya berfungsi sebagai tempat mendaftar
5. Komunikasi hanya bersifat satu arah
6. Respons perawat di RI belum seragam
7. Waktu tunggu obat paten dan racikan masih belum ditentukan
8. Kuesioner hanya bersifat untuk pengumpulan data



PENERAPAN MUTU & KESELAMATAN



SESUDAH

1. Gelang identitas dikategorikan menjadi identitas pasien, pasien alergi, pasien DNR, pasien risiko jatuh, pasien bayi laki-laki, pasien bayi perempuan
2. Keseragaman pengisian rekam medis pasien yang disesuaikan dengan kategori pasien (mis: dewasa, geriatri, dll)
3. Pembatasan area penyimpanan elektrolit pekat
4. Pasien pada saat mendaftar akan diinformasikan mengenai hak dan kewajiban
5. Komunikasi bersifat dua arah dan pasien dapat meminta informasi yang lebih akurat mengenai dokter yang merawat
6. Penetapan respon time bell perawat 2 menit
7. Terdapat standar waktu tunggu obat jadi dan paten
8. Kuesioner dijadikan sebagai bahan masukan RS dan dilakukan follow up untuk pasien yang tidak puas dengan pelayanan



IMPLEMENTASI STANDAR



FKA HOSPITAL

Penyimpanan elektrolit pekat dalam lemari berlabel dan terkunci



Penggunaan formulir “koordinasi pelayanan” untuk pelaksanaan komunikasi efektif (*read back*)

No	Kategori	Detail	Tipe	Status	Kendala
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

Pengecekan instrumen dan alkes secara berkala



IMPLEMENTASI STANDAR FKA HOSPITAL

Pelatihan untuk staf



Audit lapangan mengenai standar
MUTU & KESELAMATAN



IMPLEMENTASI STANDAR

FKA HOSPITAL

Lemari narkotik *double lock*



Pengecekan suhu dan pembersihan kulkas obat secara berkala dan tidak boleh digunakan untuk menyimpan makanan/minuman

SUHU KULKAS				
FEBRUARI 2015				
TANGGAL	SUHU	TID	SUHU	TID
1	4°C	W	4°C	W
2	4°C	W	4°C	W
3	4°C	W	4°C	W
4	4°C	W	4°C	W
5	4°C	W	4°C	W
6	4°C	W	4°C	W
7	4°C	W	4°C	W
8	4°C	W	4°C	W
9	4°C	W	4°C	W
10	4°C	W	4°C	W
11	4°C	W	4°C	W
12	4°C	W	4°C	W
13	4°C	W	4°C	W
14	4°C	W	4°C	W
15	4°C	W	4°C	W
16	4°C	W	4°C	W
17	4°C	W	4°C	W
18	4°C	W	4°C	W
19	4°C	W	4°C	W
20	4°C	W	4°C	W
21	4°C	W	4°C	W
22	4°C	W	4°C	W
23	4°C	W	4°C	W
24	4°C	W	4°C	W
25	4°C	W	4°C	W
26	4°C	W	4°C	W
27	4°C	W	4°C	W
28	4°C	W	4°C	W
29	4°C	W	4°C	W
30	4°C	W	4°C	W



Baby Show di Kamar Bayi & NICU



Identifikasi Pengunjung – Vendor



ID Card Penunggu
Pasien/Tamu



ID Card Tenant



ID Card MedRep



Sistem Keamanan



Pemantauan CCTV



Akses Ruang Bayi
(hanya menggunakan
ID perawat)



Bahan Berbahaya dan Beracun



EKA HOSPITAL
Care for Better Health

(B3)



Penyimpanan B3



Simbol & Label
B3



Material Safety Data Sheet (MSDS)



EKA HOSPITAL
Gedung Jember

LEMBAR DATA KESELAMATAN BAHAN

ALKOHOL	C ₂ H ₅ OH / C ₂ H ₆ O Ethyl Alkohol Absolute alkohol	ETHANOL
Berat Atom : 46.07		
Alkohol disebut juga etanol adalah sejenis cairan mudah menguap, mudah terbakar. Senyawa ini merupakan obat psikoaktif dan dapat ditemukan pada minuman beralkohol dan termometer modern. Etanol termasuk kedalam alkohol rantai tunggal, fermentasi gula menjadi etanol merupakan salah satu reaksi organik paling awal yang dilakukan manusia. Efek dari konsumsi etanol yang memabukkan juga diketahui sejak dulu. Pada zaman modern etanol yang ditujukan untuk kegunaan industri dihasilkan dari proses smpangan pengalangan minyak bumi. Etanol banyak digunakan sebagai pelarut berbagai bahan-bahan kimia, contohnya antara lain : pada parfum, perasa, pewarna makanan, dan obat-obatan.		
SIFAT – SIFAT BAHAYA		
KESEHATAN	Dapat menyebabkan pusing, pingsan, mengantuk, penurunan kesadaran dan responsif, euforia, ketidaknyamanan perut, mual, muntah, koma. Inhalasi : pada konsentrasi uap tinggi dapat menyebabkan rasa panas di tenggorokan dan hidung. Kulit : tidak ada bukti efek buruk dari informasi yang tersedia Mata : iritasi mata, konjungtivitis, terutama kemerahan pada konjungtiva Efek Jangka Panjang : dapat menyebabkan cedera hati progresif dengan fibrosis. Ibu Hamil : pengurangan konsumsi etanol oleh ibu hamil dapat mempengaruhi pusat sistem saraf janin, janin sindrome alkohol termasuk keterbelakangan mental dan fisik, gangguan belajar dan motorik, gangguan perilaku dan ukuran kepala kecil. NAB : 1000 ppm (as TWA), 500 ppm; 960 mg/m ³ LC 50 (harap, tikus) : > 20 mg/m ³	
KEBAKARAN	Mudah Terbakar	
REAKTIVITAS	Stabil. Pembakaran dapat menghasilkan karbon monoksida dan atau karbon dioksida atau formaldehida. Jaukan dari : Oksigen, peroksida, Perikarat, Nitrat, Oksidator, logam reaktif (sodium, seng, tembaga, kalsium)	
SIFAT-SIFAT FISIKA		
Titik didih : 78,3°C dalam 760mm Hg Tekanan uap : 5.87 (udara =20°C) Kerapatan uap : 0.8 (air =1) Titik Beku : -118 °C Berat Jenis : 0.8118 @ 15.56 °C		
Uap kerapatan : 1.6 (udara = 1) Titik leleh : -117 °C Temperatur nyala : 363 °C Kelarutan dalam air : 100 % @ 20 °C		
KESELAMATAN DAN PENGAMANAN		
PENANGANAN DAN PENYIMPANAN	Jaukan dari sumber panas dan api, masukkan dalam wadah tertutup, gunakan ventilasi yang memadai, hindari menghirup uap, hindari kontak dengan mata dan kulit, hindari menghirup uap, cuci tangan setelah penanganan. Jaukan dari logam reaktif (sodium, seng, tembaga, kalsium, dll) Dilarang makan, minum, dan merokok di tempat kerja	
TUMPAHAN DAN KEBOCORAN	Serap tumpahan dengan bahan penyerap yang cocok, hindarkan dari sumber panas dan api. Masukkan tumpahan yang telah diserap kedalam kontainer. Sedakan ventilasi dan peralatan pelindung yang baik.	
ALAT PELINDUNG DIRI	Pernafasan : Masker, kanister dan <i>breathing apparatus</i> . Mata dan muka : Kacamata, goggles dan perisai muka Kulit : Sarung tangan, sepatu dan pakaian kerja.	
PERTOLONGAN PERTAMA	Terkena mata: Jelas lensa kontak, segera siram dengan air selama 15 menit Terkena kulit : segera siram kulit dengan air selama 15 menit, lepaskan pakaian yang terkontaminasi. Tutupi kulit yang iritasi dengan emolien. Dalam keadaan serius cuci dengan sabun desinfektan dan tutup kulit terkontaminasi dengan krim anti bakteri. Inhalasi : jika terhirup, pindahkan ke udara segar, jika tidak bernafas berikan nafas buatan, jika sulit bernafas berikan oksigen. Dalam keadaan serius longgarkan pakaian ketat seperti kerah, dasi, ikat pinggang. Tertelan : jangan merangsang muntah kecuali diarahkan untuk melakukannya oleh tenaga medis. Jangan pernah memberi sesuatu melalui mulut pada orang yang tidak sadar.	
PEMADAMAN API	Alat-alat pemadam kebakaran biasa seperti CO ₂ , bubuk kimia dan busa tahan alkohol. Jangan menggunakan aliran air yang deras sebab dapat menyebarkan api.	
INFORMASI LINGKUNGAN		
Berbahaya untuk kehidupan air dalam konsentrasi tinggi, mungkin berbahaya jika masuk dalam air. Metil alkohol diperkirakan dapat terurai dengan cepat di dalam tanah atau air.		



LAPORAN KECELAKAAN

Tanggal dilaporkan:

A. JENIS KORBAN				
<input type="checkbox"/> Pengunjung		<input type="checkbox"/> Karyawan		
B. IDENTITAS KORBAN				
PENGUNJUNG		KARYAWAN		
Nama:	(L/P)*	Nama:	(L/P)*	Umur:
Umur:	Alamat:	NIK:	Unit Kerja:	Masa kerja:tahun,.....bulan
C. SUMBER KECELAKAAN				
<input type="checkbox"/> Jarum Suntik	<input type="checkbox"/> Peralatan	<input type="checkbox"/> Bencana alam.....		
<input type="checkbox"/> Pisau Bedah	<input type="checkbox"/> Listrik.....	<input type="checkbox"/> Lantai/Permukaan Lantai Kerja		
<input type="checkbox"/> Alat Kerja Tangan.....	<input type="checkbox"/> Panas (Steam/Permukaan Panas)	<input type="checkbox"/> Binatang.....		
<input type="checkbox"/> Bahan Kimia/Debu Berbahaya	<input type="checkbox"/> Kebakaran	<input type="checkbox"/> Lain - lain.....		
D. KEADAAN LUKA KORBAN				
BAGIAN YANG TERLUKA	SIFAT LUKA	AKIBAT KECELAKAAN		
<input type="checkbox"/> Kepala	<input type="checkbox"/> Tersayat	<input type="checkbox"/> Meninggal		
<input type="checkbox"/> Mata (kanan/kiri)*	<input type="checkbox"/> Salah urat	<input type="checkbox"/> Luka berat		
<input type="checkbox"/> Badan	<input type="checkbox"/> Fraktur/Retak	<input type="checkbox"/> Luka ringan		
<input type="checkbox"/> Lengan (kanan/kiri)*	<input type="checkbox"/> Amputasi	<input type="checkbox"/> Kerusakan alat		
<input type="checkbox"/> Tangan (kanan/kiri)*	<input type="checkbox"/> Terbakar	<input type="checkbox"/> Kenugian waktu kerja		
<input type="checkbox"/> Kaki (kanan/kiri)*	<input type="checkbox"/> Iritasi kulit	<input type="checkbox"/> Tanpa kerugian waktu kerja		
<input type="checkbox"/> Tungkai kaki (kanan/kiri)*	<input type="checkbox"/> Lain - lain.....	<input type="checkbox"/> Kejadian nyaris cedera (Near miss)		
<input type="checkbox"/> Organ dalam.....		<input type="checkbox"/> Lain - lain.....		
<input type="checkbox"/> Lain - lain.....				
E. KECELAKAAN				
JENIS KECELAKAAN	Tanggal kejadian :			
	Jam kejadian :			
<input type="checkbox"/> Tertusuk <input type="checkbox"/> Terpotong <input type="checkbox"/> Tersayat/ tergores <input type="checkbox"/> Terjepit/terhimpit <input type="checkbox"/> Terjatuh <input type="checkbox"/> Tergelincir <input type="checkbox"/> Tertimpa <input type="checkbox"/> Terbentur <input type="checkbox"/> Terhirup (racun, debu, absorpsi dll) <input type="checkbox"/> Kontak dengan temperatur (dingin/ panas)* <input type="checkbox"/> Kontak dengan arus listrik <input type="checkbox"/> Kontak dengan bahan kimia/B3 <input type="checkbox"/> Kontak dengan kontaminan/bahaya biologi <input type="checkbox"/> Lain - lain.....	Lokasi kejadian :			
	Pertolongan Pertama Korban			
	<input type="checkbox"/> Petugas P3K/First Aider <input type="checkbox"/> UGD <input type="checkbox"/> Lain - lain.....			
	Perawatan			
	Nama Dokter :			
	Tindakan :			
	Keadaan korban setelah pemeriksaan pertama:			
	<ul style="list-style-type: none"> Khusus karyawan <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Berobat jalan: sambil bekerja / tidak bekerja* <input type="checkbox"/> Dirawat, di..... Khusus pengunjung <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Berobat jalan di..... <input type="checkbox"/> Dirawat di..... 			
F. KRONOLOGIS TERJADINYA KECELAKAAN				
Nama-nama Saksi		Uraian terjadinya kecelakaan		
1.				
2.				
3.				

G. PENYEBAB KECELAKAAN	
KEADAAN TIDAK AMAN	PERBUATAN TIDAK AMAN
<input type="checkbox"/> Pengamanan tidak sempurna <input type="checkbox"/> Tanpa alat pengaman <input type="checkbox"/> Tidak ada rambu/label)* <input type="checkbox"/> Peralatan rusak <input type="checkbox"/> Desain tidak aman <input type="checkbox"/> Tata ruang kurang baik <input type="checkbox"/> Ventilasi kurang baik <input type="checkbox"/> Lingkungan kerja kotor <input type="checkbox"/> Pencahayaan buruk <input type="checkbox"/> Lain - lain.....	<input type="checkbox"/> Mengerjakan tanpa wewenang <input type="checkbox"/> Mengerjakan tidak sesuai prosedur <input type="checkbox"/> Mengerjakan dengan kecepatan berbahaya <input type="checkbox"/> Tidak menghiraukan adanya rambu/label)* <input type="checkbox"/> Membuat alat pengaman tidak berfungsi <input type="checkbox"/> Menggunakan alat dengan cara tidak aman <input type="checkbox"/> Posisi/sikap tidak aman <input type="checkbox"/> Mengejutkan/bergurau <input type="checkbox"/> Tidak mengenakan alat pelindung diri <input type="checkbox"/> Lain - lain.....
H. FAKTOR PENDORONG KECELAKAAN	
KONDISI PERSONEL	KONDISI ALAT/BAHAN/PROSES
<input type="checkbox"/> Kurang pengetahuan/pengalaman <input type="checkbox"/> Belum mengikuti pelatihan (khusus karyawan) <input type="checkbox"/> Kondisi fisik/mental <input type="checkbox"/> Komunikasi tidak efektif <input type="checkbox"/> Lain - lain.....	<input type="checkbox"/> Alat kurang perawatan <input type="checkbox"/> Penyimpanan bahan tidak memenuhi standar <input type="checkbox"/> Tidak ada prosedur <input type="checkbox"/> Lain-lain.....
I. TINDAKAN PERUSAHAAN KEJADIAN AKIBAT YANG SAMA	
Perbaikan terhadap kondisi alat/mesin/instalasi/proses	
Pembinaan terhadap karyawan/pengunjung)*	
J. KERUGIAN AKIBAT KECELAKAAN	
1. Jumlah hari tidak dapat masuk kerja hari (khusus karyawan) 2. Jumlah pekerja yang tidak masuk karena adanya kecelakaan orang 3. Jumlah jam yang hilang karena mesin tidak dapat beroperasi jam 4. Nama mesin/bagian peralatan yang rusak total..... 5. Nama dan jumlah bahan yang cacat/rusak..... 6. Biaya pengobatan bagi pengunjung yang ditanggung Eka Hospital.....	Perkiraan nilai kerugian Rp
K. CATATAN LAIN-LAIN (Yang belum tercakup dari uraian di atas)	
Pelapor	Kepala Unit/Departemen
Nama:	Nama:
Tanda tangan:	Tanda tangan:

*) Lingkari sesuai pilihan

Pembuangan Limbah



Evakuasi Pasien



JALUR EVAKUASI



Pelatihan



Pemeriksaan



Peralatan Medis



EKA HOSPITAL
Care for Better Health

- Inventarisasi Peralatan Medis
- Pemeliharaan Peralatan
- Perbaikan Peralatan
- Pengujian dan kalibrasi peralatan
- Pelatihan Pengguna dan Teknisi Peralatan medis
- Sistem *Recall* (penarikan peralatan)



EKA HOSPITAL		Bagian Maintenance
Nama Alat :	Timbangan badan	
No. Serial :	5703309102186	
Tgl. Periksa :	15-10-2012	
Periodik :	6 / 12 bln	
Paraf :	@ Rajar	
LABEL PEMERIKSAAN ALAT		

EKA HOSPITAL		Bagian Maintenance
Nama Alat :	Papan Monitor	
No. Serial :	SC6 0805 6693 WZ	
Tgl. Periksa :	9-10-2012	
Periodik :	6 / 12 bln	
Paraf :	@ Rajar	
LABEL PEMERIKSAAN ALAT		



TERIMA KASIH

