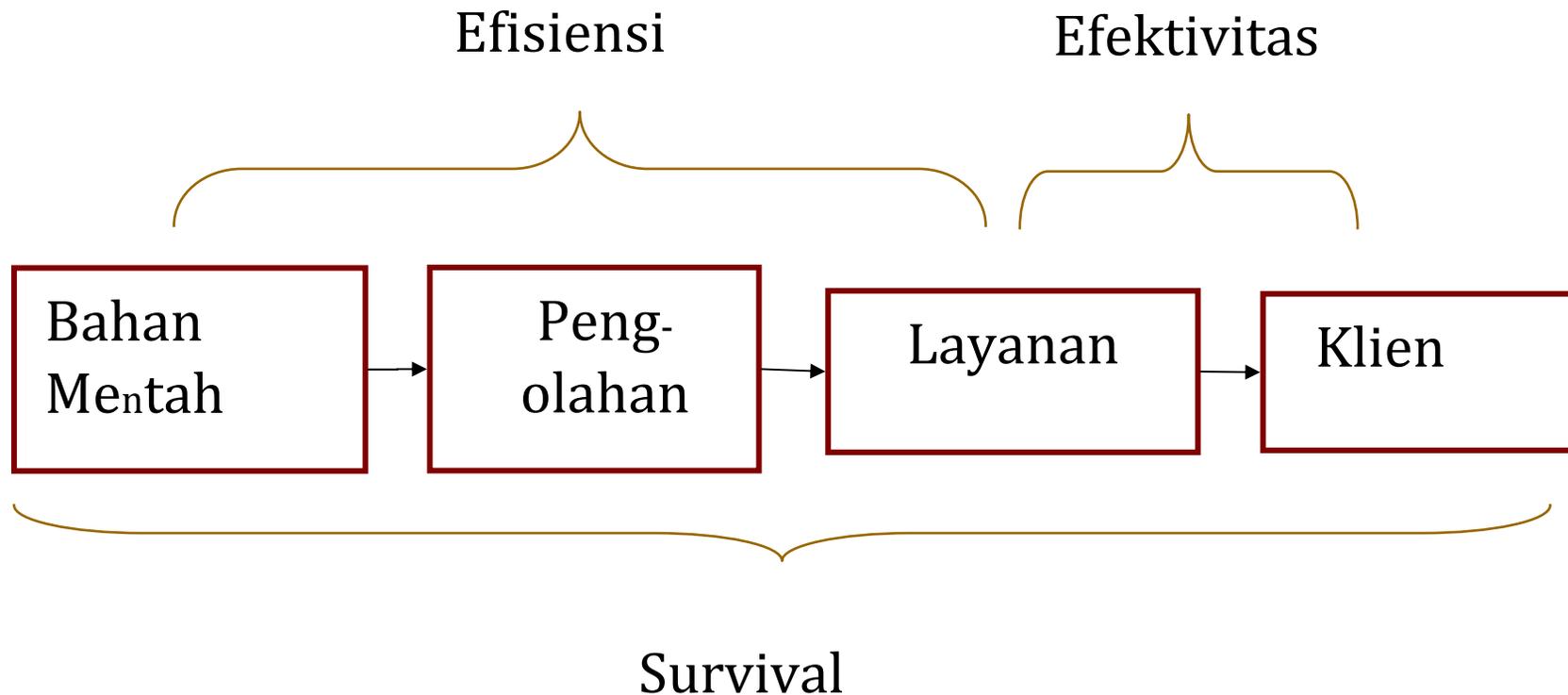


VARIABEL KLIEN DAN MUTU RUMAHSAKIT

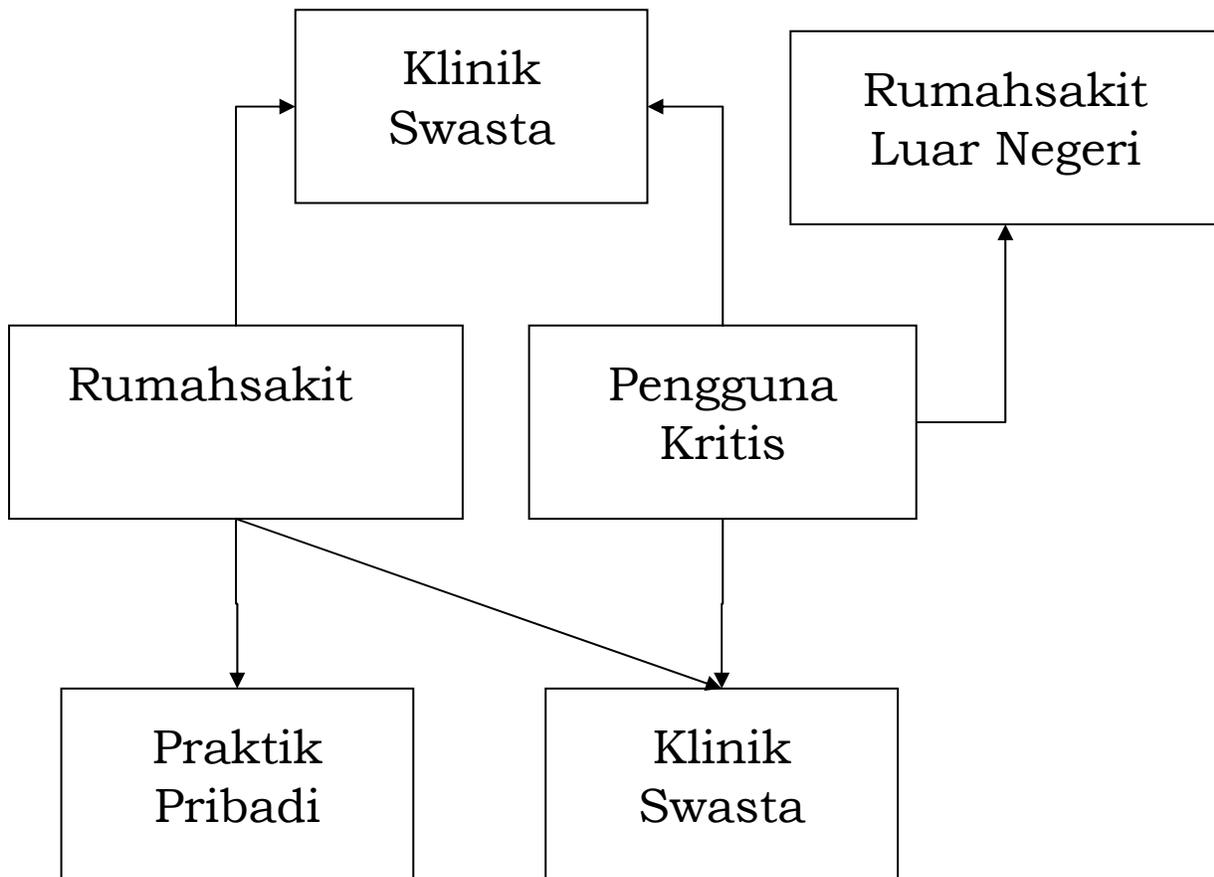
Mubasysyir Hasanbasri

Kerangka Kelangsungan Hidup Rumahsakit



- Mana yang lebih diprioritaskan antara efektivitas, efisiensi, dan survival?

Kelangsungan Hidup dan Kompetisi



Perspektif Manajemen Rumahsakit

Klien

- Maksimaksi penggunaan
- Rumahsakit yang lebih mengutamakan klien.

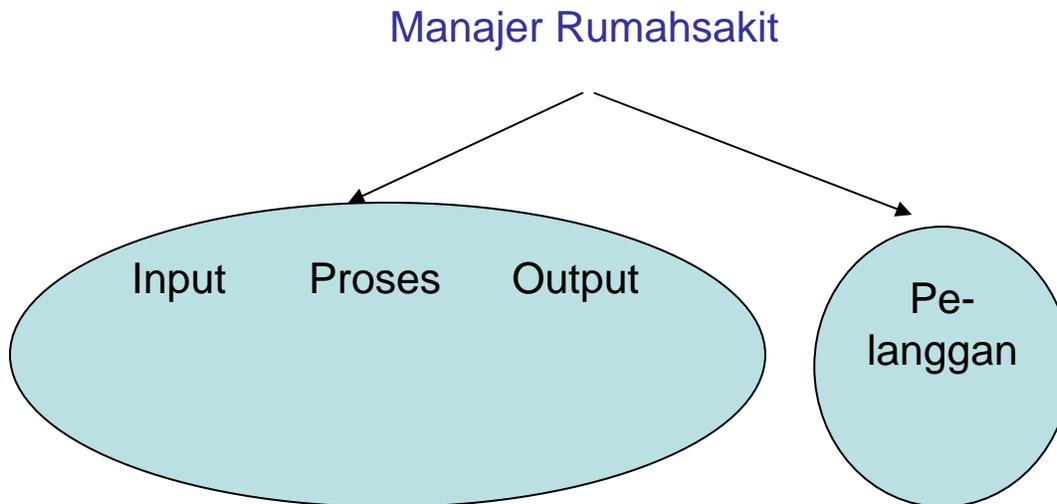
Manajer Rumahsakit

- Survival
- Pengembangan
- Winning the competition
- Menahan client
- Bekerja sama dengan dokter

Dokter

- Survival: better income
- Defensive practice
- Bekerja sama = komisi dari medical equipment, hospital owner, asuransi kesehatan
- Pasien pay all services & fees

Peran Manajer Rumahsakit



- Dokter bekerja pada “proses”.
- Terdukung jika teknologi dan sumber tersedia
- Manajer memastikan “output” rumahsakit cocok dengan kebutuhan pelanggan.
- Manajer memiliki visi utama mempertahankan *kelangsungan hidup* rumahsakit.
- Pelanggan adalah sumber primer dari *kelangsungan hidup*
- Mutu yang bagaimana yang mengakomodasi pelanggan?

Konsep klien versus outcome?

- Outcome bicara tentang akibat dari layanan.
- Ia seolah-olah objek dari provider.
- Klien lebih lugas daripada outcome.
- Klien adalah orang yang memiliki kebutuhan dan kemampuan bayar.
- Klien menegaskan stakeholder dari outcome.
- Outcome yang tinggi = klien telah memperoleh manfaat dari layanan.
- Konsep klien lebih cocok daripada konsep outcome dalam analisis kebutuhan.
- Analisis pasar pada dasarnya adalah analisis klien.
- Apa yang ingin dikonsumsi dan apa yang belum dapat dipenuhi oleh kompetitor.

Klien versus pembeli

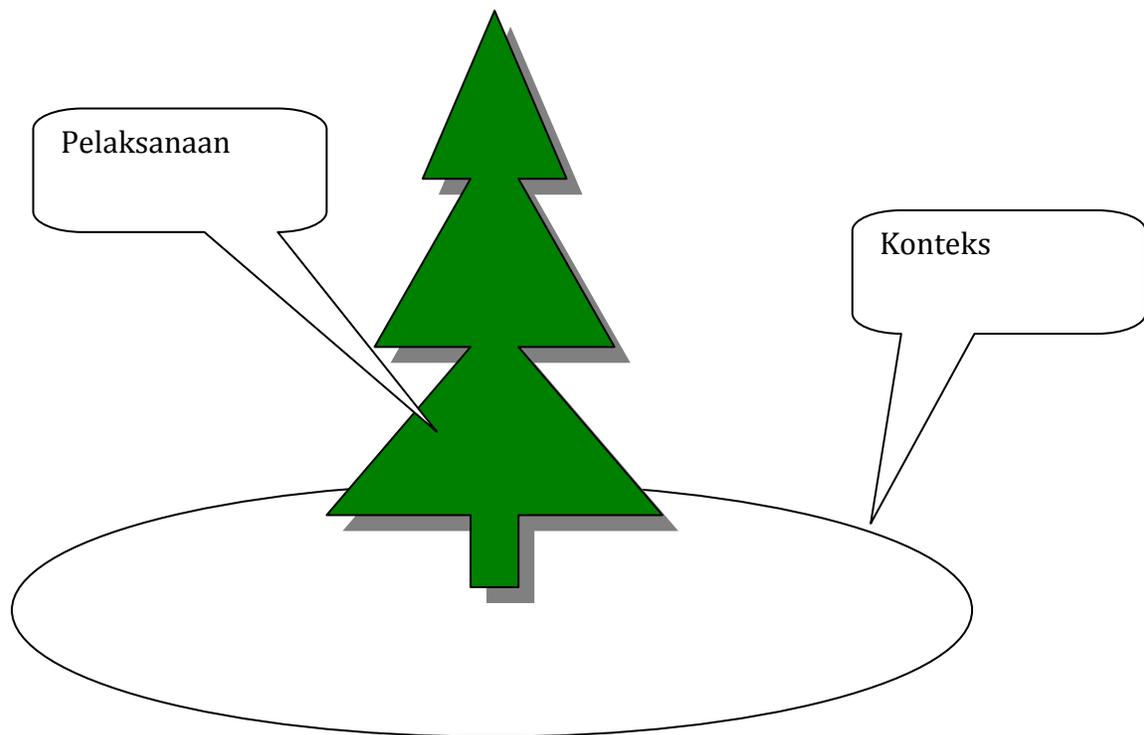
- “Klien” dan “pembeli” merupakan konsep yang mirip.
- Klien lebih menekankan aspek apa *yang dibutuhkan*.
- Pembeli bisa dipotret sebagai raja. Pembeli memiliki sumber sehingga mereka bisa meminta apa yang mereka mau (permintaan, demand).
- Organisasi memberi layanan sesuai kemauan pembeli.
- Pembeli bisa mencari layanan lain yang diberikan oleh pihak lain jika mereka tidak menghendaki layanan dari pihak tertentu.
- Pembeli bisa menekankan kebutuhan mereka tetapi juga bisa meminta sesuatu lebih atau kurang dari kebutuhan mereka.
- Pembeli dengan kemampuan yang tinggi bahkan bisa menekankan nilai-nilai lain dari kebutuhan mereka secara teknis dan nonteknik.
- Implikasi dari konsep pembeli adalah provider harus memahami ciri-ciri khusus pembeli sehingga mereka membuat keputusan membeli sebuah layanan.

Mutu versi Dokter, Manajer, dan Klien

	Standar Profesi	Case Management	Survei kepuasan
Stakeholder	Dokter	Manajer	Klien
Konsep	Quality Assurance. Professional accreditation	Total Quality Management, Continuous Improvement	You get what you pay. Customer satisfaction
Sumber Kekuatan	Sekolah Kedokteran. Pendidikan profesi.	Sekolah manajemen rumahsakit	Daya beli dan preferensi
Interest	Kesembuhan pengobatan, income	Financial surplus	Kepuasan mendapat pelayanan
Pola menjaga mutu	Professional control dan continuing education	Kontrak volume pasien. Complaint management	Keluhan pelayanan

Konteks dan pelaksanaan

- Pelajari analisis sistem
- Proses adalah pengolahan, pelaksanaan
- Konteks ada di luar sistem kerja tetapi mempengaruhi kapasitas pelaksanaan



Kemampuan Klien dan Mutu Layanan

Kemampuan Klien		
Keterpenuhan Kebutuhan Klien	Tinggi	Rendah
Tinggi	Mutu Tinggi 1	Kondisi yang diharapkan manajemen
Rendah	Kondisi Sekarang	Mutu Tinggi 2

- Efektif bisa di dua kolom: mutu tinggi 1 dan mutu tinggi 2.
- Betulkah manajer rumahsakit menyukai posisi di kiri atas?

Bacaan

- Flood AB, Shortell SM, Scott WR. Organizational Performance: Managing for Efficiency and Effectiveness. In: Shortell SM, Kaluzny AD, editors. Essentials of Health Care Management. Albany New York: Delmar Publishers, 1997: 381-408.
- Davies AR, Ware JE, Jr. Involving consumers in quality of care assessment. Health Aff (Millwood) 1988; 7(1):33-48.
- Davies AR. Patient defined outcomes. Qual Health Care 1994; 3 Suppl:6-9.
- Freeman T, Walshe K. Achieving progress through clinical governance? A national study of health care managers' perceptions in the NHS in England. Qual Saf Health Care 2004; 13(5):335-343.
- Walshe K. International comparisons of the quality of health care: what do they tell us? Qual Saf Health Care 2003; 12(1):4-5.