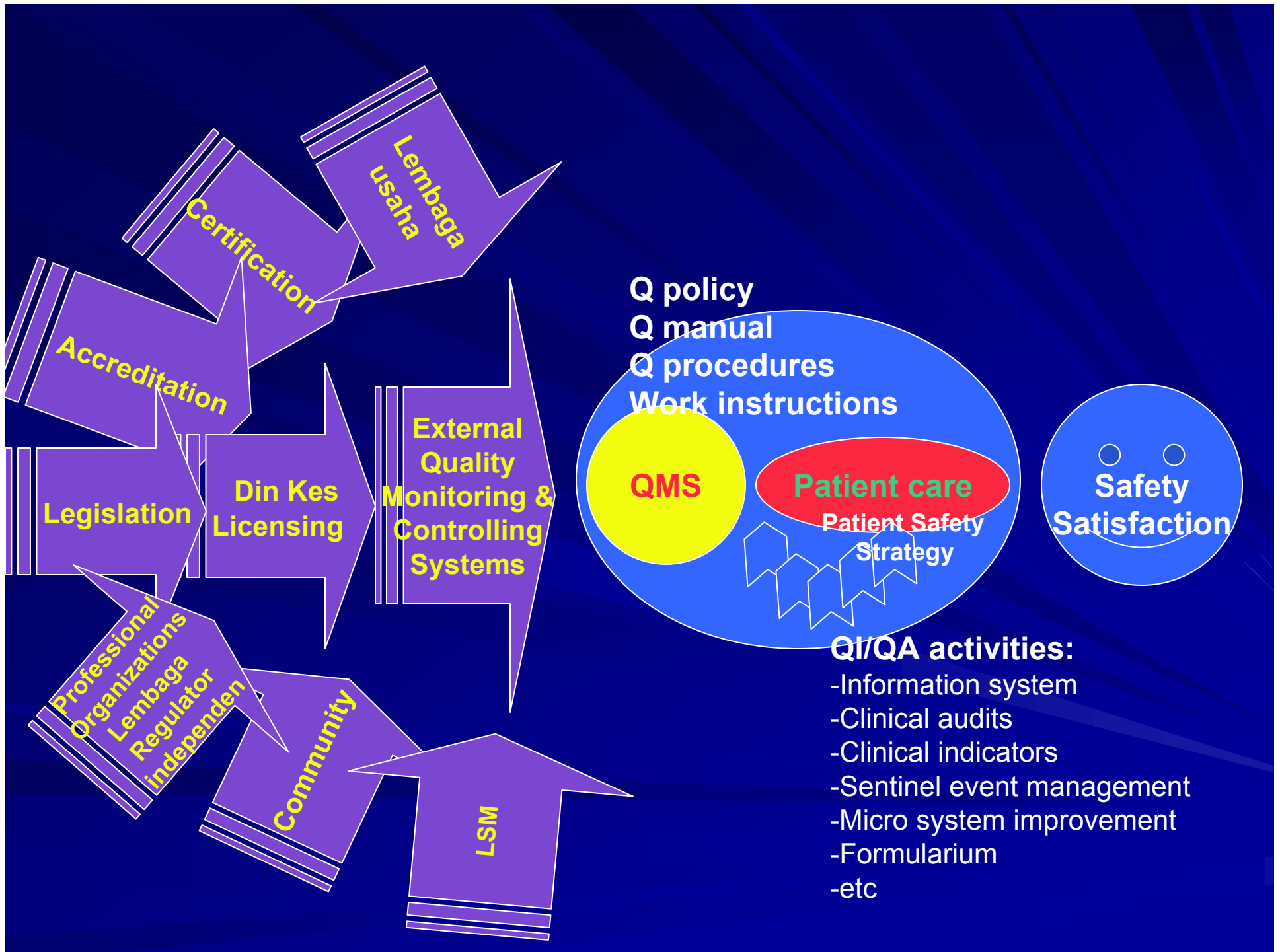


**Menuju ke mana
sistem pengawasan/pengendalian
mutu eksternal dan internal
pelayanan kesehatan**

**Bagaimana peran jaringan
mutu pelayanan kesehatan
Indonesia**



Kesimpulan sementara

- **Good corporate governance dan good clinical governance memerlukan sistem pengendalian mutu eksternal dan internal yang kuat (kondisi sekarang relatif lemah)**
- **Diperlukan penataan peran dari para pelaku (actors): pemerintah (DepKes, DinKes Prov/Kab), lembaga usaha, dan masyarakat dalam sistem pengawasan/pengendalian mutu eksternal (melalui mekanisme regulasi: perijinan, akreditasi, sertifikasi)**
- **Patient safety merupakan tuntutan yang perlu direspons dengan serius**
- **Perlu diterapkannya patient safety strategy pada setiap lembaga pelayanan kesehatan**

- **Sistem manajemen mutu internal yang berjalan dengan baik (dikembangkan mengacu standar akreditasi atau sertifikasi ISO 9001:2000) mendukung terwujudnya patient safety dan customer satisfaction**
- **Berbagai upaya telah dilakukan oleh rumah sakit dan puskesmas untuk memperbaiki sistem manajemen mutu internal dan melakukan upaya-upaya peningkatan mutu untuk mencapai keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan --- perlu saling belajar dan tukar pengalaman.**
- **Sistem informasi yang memadai diperlukan untuk mendukung upaya perbaikan mutu dan patient safety termasuk menyediakan resources yang relevan dan terkini baik internal maupun eksternal organisasi pelayanan**

Hasil jajak pendapat

■ 20 Kuesioner yang masuk

■ Institusi:

- Dinas Kesehatan = 6 orang (30 %)
- Rumah Sakit = 5 orang (25 %)
- Perguruan tinggi = 2 orang (10 %)
- Tidak menyebutkan = 7 orang (35 %)

Hasil jajak pendapat

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Tdk berkomentar
1	IHQN diperlukan	100 %	0 %	0 %
2	Bermanfaat	100 %	0 %	0 %
3	Minat menjadi anggota	100 %	0 %	0 %
4	IHQN: informal, independen, non-profit	75 %	10 %	15 %
5	Biaya terjangkau	25 %	50 %	25 %

Alasan perlunya IHQN

- Untuk menyediakan sarana untuk mengembangkan mutu, dan menyediakan informasi dan acuan mutu pelayanan kesehatan,
- Meningkatkan dan mengembangkan mutu pelayanan kesehatan
- Memonitor mutu pelayanan kesehatan,
- Perlu adanya kelompok masyarakat yang peduli atas mutu sebagai prosesnya,
- Sebagai lembaga kontrol dan lembaga independen,
- Pemberi masukan kepada stake Holder,
- Masih diperlukan organisasi yang membina peningkatan mutu, supaya mempunyai keseragaman dalam penilaian mutu,
- Untuk mendapatkan informasi kesehatan,
- Penyebaran info tentang mutu pelayanan,
- Untuk membantu pelaku-pelaku dibidang kesehatan di Indonesia untuk merubah pelayanan kesehatan di Indonesia yang mengutamakan mutu,
- Karena belum ada lembaga independen yang menjadi net-work bagi semua lembaga/ organisasi yang berkepentingan dengan mutu di health-care,
- Agar mutu pelayanan kesehatan dapat diinformasikan keseluruh unit pelayanan,
- Untuk mendapatkan informasi, terutama informasi yang upto-date,

Manfaat IHQN

- Tukar menukar informasi dan pengalaman antar anggota sangat penting, minimal bila ada teman se penderitaan, se perjuangan, kita tidak merasa berjuang sendiri,
- Sebagai acuan pelayanan mutu pada umumnya,
- Ini masih kemungkinan, tergantung pengelolaan: memicu untuk perubahan kearah lebih baik, ada solusi aplikasi dengan belajar dengan lapangan dan pengalaman,
- Sebagai salah satu upaya advokasi kepada pemerintah dan lainnya,
- Sebagai jaringan informasi dan komunikasi antar stake Holder,
- Saling informasi dan pengalaman, dan mempercepat akses dalam mencari dan mendapatkan informasi kesehatan,
- Bisa bersama-sama meningkatkan mutu RS di Indonesia,
- Untuk membantu saling tukar informasi, untuk menerapkan pola pelayanan yang berdasar mutu dan menentukan pola mutu untuk pelayanan kesehatan di Indonesia,
- Sharing pengetahuan dan pengalaman di bidang pelayanan kesehatan bermutu dalam peningkatan kepuasan pelanggan,
- Perbaiki kualitas kesehatan secara umum,

Harapan thd IHQN

- Dapat menyediakan informasi ttg mutu yang terkini untuk meningkatkan wawasan mengenai manajemen mutu,
- Bisa saling berbagi pengalaman dan informasi melalui IHQN
- Dapat memperoleh informasi dan edukasi ttg quality control pelayanan rumah sakit,
- Continue development melalui sharing info dan riset multicentre,
- IHQN dapat menyediakan informasi ttg penerapan system mutu yang baik dan ideal untuk mencapai safety dan efeciency,
- Memperoleh apa yang dijanjikan dalam brosur,
- Informasi perkembangan yang up to date masalah-masalah teknologi,
- IHQN menyelenggarakan seminar, lokakarya, forum-forum
- IHQN menyediakan Ilmu dan pengalaman terbaru tentang mutu,
- IHQN menyediakan panduan kegiatan untuk meningkatkan mutu dan aplikasinya yang sudah dilakukan di RS,
- IHQN menyediakan ilmu dan informasi yang dapat diterapkan ditempat kerja masing-masing,
- Kemudahan mengikuti acara seminar sebagai anggota,
- Memberi kesempatan untuk memperluas kolega,
- Lebih sering menyediakan informasi kasus-kasus atau contoh pengalaman yang mutakhir,

Alasan ingin bergabung

- Minimal sering membuka website dan ikut bergabung akan membuka wawasan,
- Rumah sakit baru berkembang sehingga perlu memperoleh wawasan yang luas ttg mutu pelayanan yang operasional,
- Fasilitator cukup memadai,
- Selama menjabat sebagai kepala mutu belum menentukan cara yang penting baik dan pas untuk menerapkan system mutu ditempat kerja,
- Meningkatkan wawasan dan networking,
- Minat terhadap mutu pelayanan kesehatan,
- Agar bisa mengikuti perkembangan organisasi maupun pengalaman peningkatan mutu,
- Diunit kami sedang proses implementasi SMM ISO 9001-2000,
- Agar selalu mendapat informasi tentang upaya peningkatan mutu dan perkembangannya,
- Mutu adalah paradigma baru yang perlu diterapkan di Indonesia, untuk itu perlu banyak informasi dan tukar pikiran untuk penerapannya di Indonesia,
- Untuk mendapatkan hal-hal yang berkualitas dengan peningkatan mutu pelayanan dengan meningkatkan wawasan,
- Ingin menjadi bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia,

Bentuk organisasi

- Independen, nonprofit, dan informal----belajar dengan pengalaman
→ biasanya akan "hilang",
- Sebaiknya profit untuk terus hidup dan berkembang, organisasi independent,
- Tidak masalah bagaimana bentuk organisasinya, yang penting bisa memberikan masukan secara benar-benar dengan baik sehingga quality pelayanan kesehatan di Indonesia dapat diwujudkan secepatnya tanpa intervensi secara politis,
- Berbentuk formal saja, supaya lebih memiliki berbagai power,
- Sebaiknya sebagai organisasi informal independen, sehingga tidak ada intervensi dari pemerintah, hanya mengikuti aturan yang berlaku,
- Tepat,
- Saya setuju independen, tapi profit agar hasil kerjanya betul-betul bagus karena mempunyai dana yang memadai,
- Diperlukan lembaga independen yang secara obyektif menilai mutu pelayanan kesehatan,

What next ?

(mohon tanggapan dari panelis)

- Apakah diperlukan penataan peran dari para aktor, terutama Dinas Kesehatan sebagai lembaga yang berwenang memberikan ijin sebagai regulator eksternal ?
- Apakah diperlukan penataan sistem manajemen mutu internal sehingga dapat menjamin patient/customer safety, quality, dan customer satisfaction ?
- Apakah diperlukan auditor eksternal (melalui akreditasi atau sertifikasi) untuk memastikan sistem manajemen mutu internal berjalan dengan baik (lembaga pelayanan mempunyai kebebasan memilih)
- Apakah diperlukan adanya wadah independen untuk menyediakan informasi terkini, kesempatan untuk berbagi informasi, berbagi pengalaman dalam bentuk jaringan masyarakat (baik institusi maupun individu) yang peduli mutu

Tanggapan panelis



Kesimpulan akhir

IHQN sebagai organisasi informal independen nonprofit yang menyediakan jaringan kerjasama para profesional, pengelola, peneliti, pembuat kebijakan dan konsumen dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan efisien

dibutuhkan