

# STRATEGI IMPLEMENTASI MUTU PELAYANAN DI ERA PANDEMI COVID 19

Dr.dr.Sutoto,M.Kes,FISQua



## CURICULUM VITAE:

# Dr.dr. SUTOTO, M.Kes, FISQua

### JABATAN SEKARANG:

- Ketua KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit ) Th 2014-2018

### PENDIDIKAN:

1. SI –Dokter Fakultas Kedokteran Univ Diponegoro
2. SII Magister Manajemen RS Univ. Gajahmada
3. S III Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Jakarta (Cumlaude)

### PENGALAMAN KERJA

- Ketua umum PERSI (Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia) Th 2009-2012/ 2012-2015
- Dewan Pembina MKEK (Majelis Kehormatan Etika Kedokteran) IDI Pusat 2009-2012/2012-2015
- Dewan Pembina AIPNI (Asosiasi Institusi Pendidikan Ners Indonesia)
- Anggota Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit Kementerian Kesehatan R.I 2014-2019
- Direktur Utama RSUP Fatmawati Jakarta 2001 - 2005
- Direktur Utama RS Kanker Dharmais Jakarta 2005-2010
- Plt Dirjen Bina Pelayanan Medis KEMENKES R.I( Feb-Juli 2010)
- Direktur RSUD Banyumas Jawa Tengah 1992-2001
- Dewan Pengawas RS Mata Cicendo, Pusat Mata Nasional



# PENDAHULUAN

- Semakin berkembangnya ilmu dan teknologi pelayanan kesehatan di rumah sakit, maka pelayanan Kesehatan di RS menjadi semakin kompleks dan berpotensi terjadinya Kejadian Tidak Diharapkan.
- Oleh karena itu RS diminta Menyusun dan menerapkan program peningkatan mutu dan Keselamatan pasien rumah sakit dengan salah satu tujuannya adalah mengurangi risiko yang dapat menimpa baik pasien, Staf maupun RS
- Bagaimana strategi implementasi mutu pelayanan di era pandemicovid 19 ?



# ARTI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN



- Mutu adalah **MULTIDIMENSI**
- Meningkatkan mutu mengandung arti **PERUBAHAN**

Mutu layanan kesehatan

di seluruh dunia harus efektif, aman, dan berpusat pada pasien/orang.

Untuk mewujudkan manfaat pelayanan kesehatan yang bermutu, yankes harus tepat waktu, berkeadilan, terintegrasi & efisien (WHO)

Elemen mutu pelayanan Kesehatan (WHO)

# PENINGKATAN MUTU DAN KESELAMATAN PASIEN

- *Pengurangan risiko yang sedang berlangsung pada pasien, staf dan lingkungan merupakan bagian integral dari peningkatan mutu secara keseluruhan.*





- **TUJUAN PENINGKATAN MUTU & KESELAMATAN PASIEN**

**Meningkatkan mutu secara keseluruhan dng terus menerus mengurangi risiko terhadap pasien & staf baik dalam proses klinis maupun lingkungan fisik**



# TOPIK AREA PENINGKATAN MUTU DAN KESELAMATAN PASIEN



## STRATEGI PENERAPAN MUTU MUTU PELAYANAN DI ERA PANDEMI COVID 19

---

1. MINDSET UTAMA AKREDITASI:  
AKREDITASI UNTUK MENINGKATKAN  
MUTU DAN KESELAMATAN PASIEN
2. BERDAYAKAN ASESOR INTERNAL →  
LAKUKAN SELF ASSESMENT
3. KELOLA KEGIATAN PENINGKATAN  
MUTU DAN KESELAMATAN PASIEN  
DENGAN MEMBERDAYAKAN TIM  
MUTU RS → LAKUKAN PERBAIKAN  
MUTU BERKELANJUTAN MELALUI  
PENINGKATAN SKORING AKREDITASI





1. MINDSET UTAMA  
AKREDITASI:  
AKREDITASI UNTUK  
MENINGKATKAN  
MUTU DAN  
KESELAMATAN  
PASIEN



# 1. MINDSET: AKREDITASI UNTUK MENINGKATKAN MUTU SECARA BERKESINAMBUNGAN

**SERTIFIKAT**



**RISK  
MANAGEMENT**



**IMPROVEMENT**

## 1. SERTIFIKAT:

- PIMPINAN SETENGAH HATI
- SEKEDAR MEMENUHI KEWAJIBAN
- PESTA KEMBANG API
- IKP → DIABAIKAN

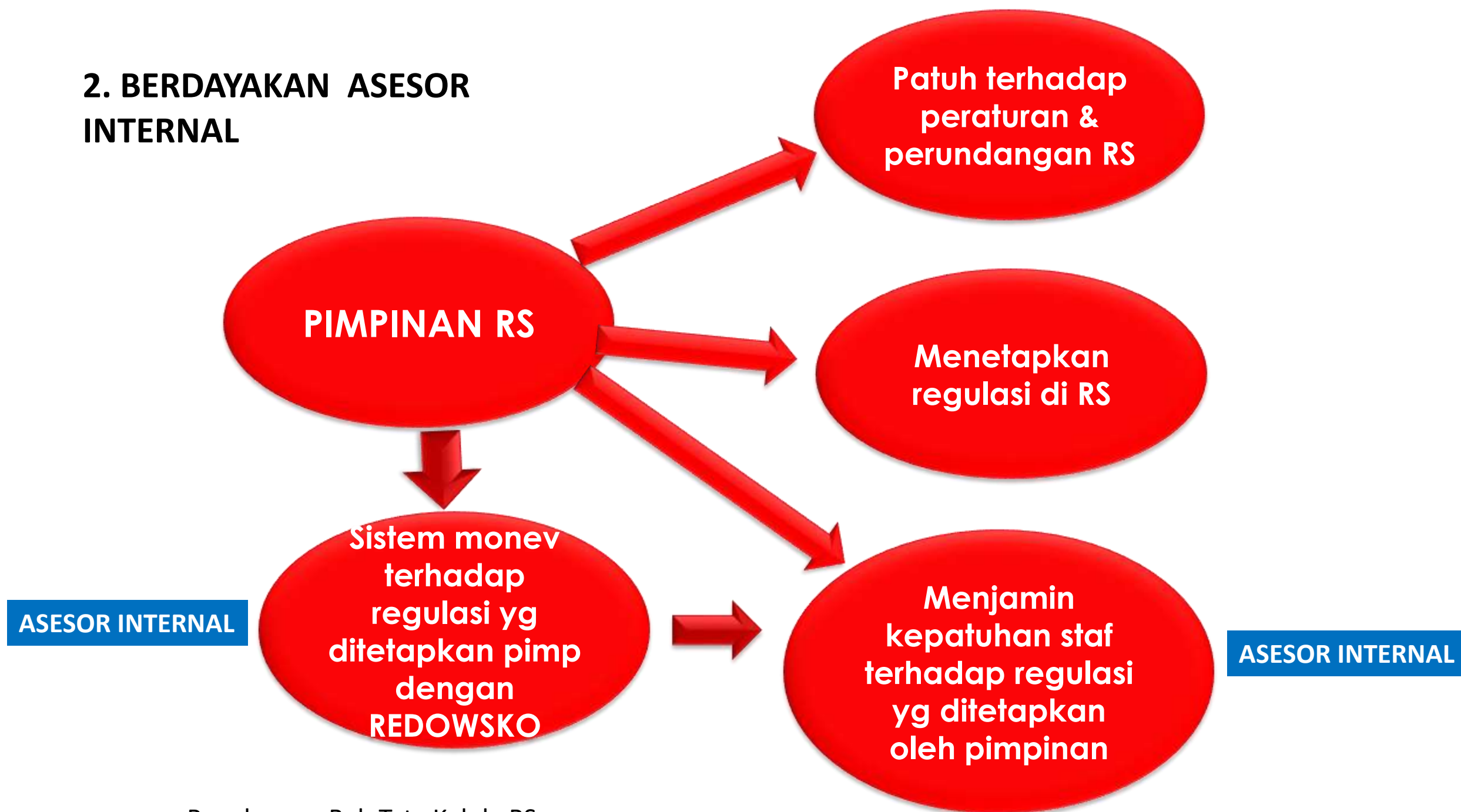
## 2. RISK MANAGEMENT:

- PIMPINAN SEPENUH HATI → PMKP BERJALAN DGN BAIK
- SISMADAK TELAH DIGUNAKAN
- IDENTIFIKASI RISIKO
- MONITORING KEPATUHAN KARYAWAN THD SPO -> ASESOR INTERNAL → REDOWSKO DIGUNAKAN
- IKP SEBAGAI LEARNING PROCESS

## 3. IMPROVEMENT (CONTINUOUS QUALITY IMPROVEMENT)

- KOMITMEN TOTAL
- PMKP DITEKUNI DAN DIJALANKAN DGN BENAR
- PEMANFAATAN T.I UNTUK Mendukung Pelayanan
- SISMADAK DAN IMUT DIKERJAKAN DGN BAIK DAN BENAR
- IMUT DIGUNAKAN SBG UPAYA PENINGKATAN MUTU
- LEARNING CULTURE → QUALITY AND SAFETY CULTURE

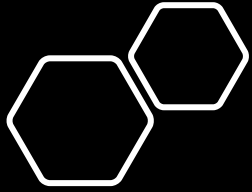
## 2. BERDAYAKAN ASESOR INTERNAL



# PERAN DIREKTUR/DIREKSI RS DALAM PMKP

- 1. Merencanakan, menyusun & memantau program PMKP (TKRS 4)**
- 2. Memilih, menetapkan, supervisi pelaksanaan prioritas perbaikan pelayanan RS serta melakukan tindak lanjut perbaikan pelayanan (TKRS 5 dan PMKP 5, 7.2)**
- 3. Menetapkan Komite PMKP & PIC data (PMKP 1)**
- 4. Menyediakan SDM (Komite Mutu & PIC data unit), IT manj data & dana pelatihan (PMKP 1. 2, 2.1, 3)**
- 5. Melaporkan kegiatan PMKP ke pemilik (TKRS 4.1)**
- 6. Melaksanakan Benchmark data Indikator Mutu Nasional (PMKP 7)**
- 7. Mendukung terciptanya budaya keselamatan (TKRS 13)**





## 2. BERDAYAKAN ASESOR INTERNAL → LAKUKAN SELF ASSESSMENT





# PERAN ASESOR INTERNAL

1. Melakukan evaluasi terhadap implementasi kualitas pelayanan dan keselamatan pasien:
2. Melakukan monitoring kepatuhan staf terhadap kebijakan dan SPO
3. Melakukan self assesmen
4. Melakukan asesmen kesiapan RS menghadapi Covid 19



# SELF ASSESMENT OLEH ASESOR INTERNAL



# ASESOR INTERNAL SNARS

- Aesor internal adalah seseorang yang memahami prosedur pelaksanaan asesmen standar akreditasi RS, dan telah mengikuti pelatihan aesor internal oleh KARS



# PERAN ASESOR INTERNAL

1. Melakukan evaluasi terhadap implementasi kualitas pelayanan dan keselamatan pasien:
2. Melakukan monitoring kepatuhan staf terhadap kebijakan dan SPO
3. Melakukan self assesmen





# KAPAN ASESOR INTERNAL BERPERAN

---

1. SAAT PERSIAPAN PRA SURVEI
2. SAAT SURVEI
3. SAAT PASCA SURVEI





# 1. PERSIAPAN PRA SURVEI

- TERLIBAT MENYUSUN REGULASI
- MEMBUAT SELF ASESMEN UNTUK RS NYA

# 2. PERAN SAAT SURVEI

- MENDAMPINGI SURVEIOR PADA SAAT SURVEI
- BELAJAR BAGAIMANA CARA MELAKUKAN SURVEI

# 3. PERAN SESUDAH SURVEI

- MEMANTAU KEPATUHAN STAF TERHADAP REGULASI SECARA BERKALA DAN SAAT TERJADI DISASTER/PANDEMI

# CARA DAN PROSES ASESMEN

- METODE TELUSUR/TRACKING SYSTEM
- Metode evaluasi untuk menelusuri sistem pelayanan RS secara efektif dengan mencari bukti bukti implementasi mutu pelayanan dan keselamatan pada pelayanan pasien yg dirawat di rumah sakit serta sistem pendukungnya



# METODA TELUSUR ReDOWS Ko

- R = Regulasi (Pedoman, Panduan, Kebijakan , SPO, Program)
- D = Dokumen bukti implementasi (Rekam Medis, dll)
- O = Observasi pelaksanaan regulasi oleh civitas Hospitalia
- W = Wawancara dengan pelaksana asuhan dan pasien atau keluarga
- S = Simulasi pelaksanaan SPO
- Ko = Konfirmasi





3. KELOLA KEGIATAN  
PENINGKATAN MUTU  
DENGAN  
MEMBERDAYAKAN TIM  
MUTU RS → LAKUKAN  
PERBAIKAN MUTU  
BERKELANJUTAN  
MELALUI  
PENINGKATAN  
SKORING AKREDITASI

**SAFETY &  
QUALITY**  
**OUR TOP  
PRIORITIES**

**QUALITY  
+ SAFETY**  

---

**= SUCCESS**



# PENGELOLAAN KEGIATAN PENINGKATAN MUTU DAN KESELAMATAN PASIEN

1. Berdayakan Komite/Tim MUTU
2. Pengelola PMKP harus dilatih mengenai PMKP
3. Komite PMKP memiliki pedoman kerja dan program kerja
4. Direktur RS menetapkan penanggung jawab data di masing-masing unit kerja. Yang dilatih dan kompeten agar indicator mutu dapat terpantau
5. Giatkan upaya peningkatan mutu





- **BENTUK ORGANISASI MUTU DAN KESELAMATAN PASIEN**

- Bentuk organisasi Komite/Tim mutu dan keselamatan pasien, diatur dalam PMK nomer 80 Tahun 2020 Tentang Komite Mutu
- Tim keselamatan pasien diatur di PMK 11 tahun 2017 (Pasal 16 & 17) dan Perpres 77 tahun 2015 tentang Pedoman Organisasi RS → Komite manajemen risiko dan keselamatan pasien (Pasal 19 ayat 2)



# PENGELOLAAN KEGIATAN PENINGKATAN MUTUDAN KESELAMATANPASIEN

---

**PEMILIK/REPRESENTASI PEMILIK**

---

**DIREKTUR/DIREKSI RS**

---

**KA BID & KA KOMITE-2**

---

**KOMITE PMKP**

---

**KA UNIT PELAYANAN/ KERJA**

---

**PIC DATA DI UNIT**



# PERAN PEMILIK/REPRESENTASI PEMILIK

- Menyetujui program PMKP (TKRS 1.3)
- Menerima & menindaklanjuti lap PMKP (TKRS 1.3)

## Standar TKRS 1.3

- Pemilik dan atau representasi pemilik memberi persetujuan program peningkatan mutu dan keselamatan pasien Rumah Sakit, menerima laporan pelaksanaan program secara berkala dan memberi respon terhadap laporan yang disampaikan



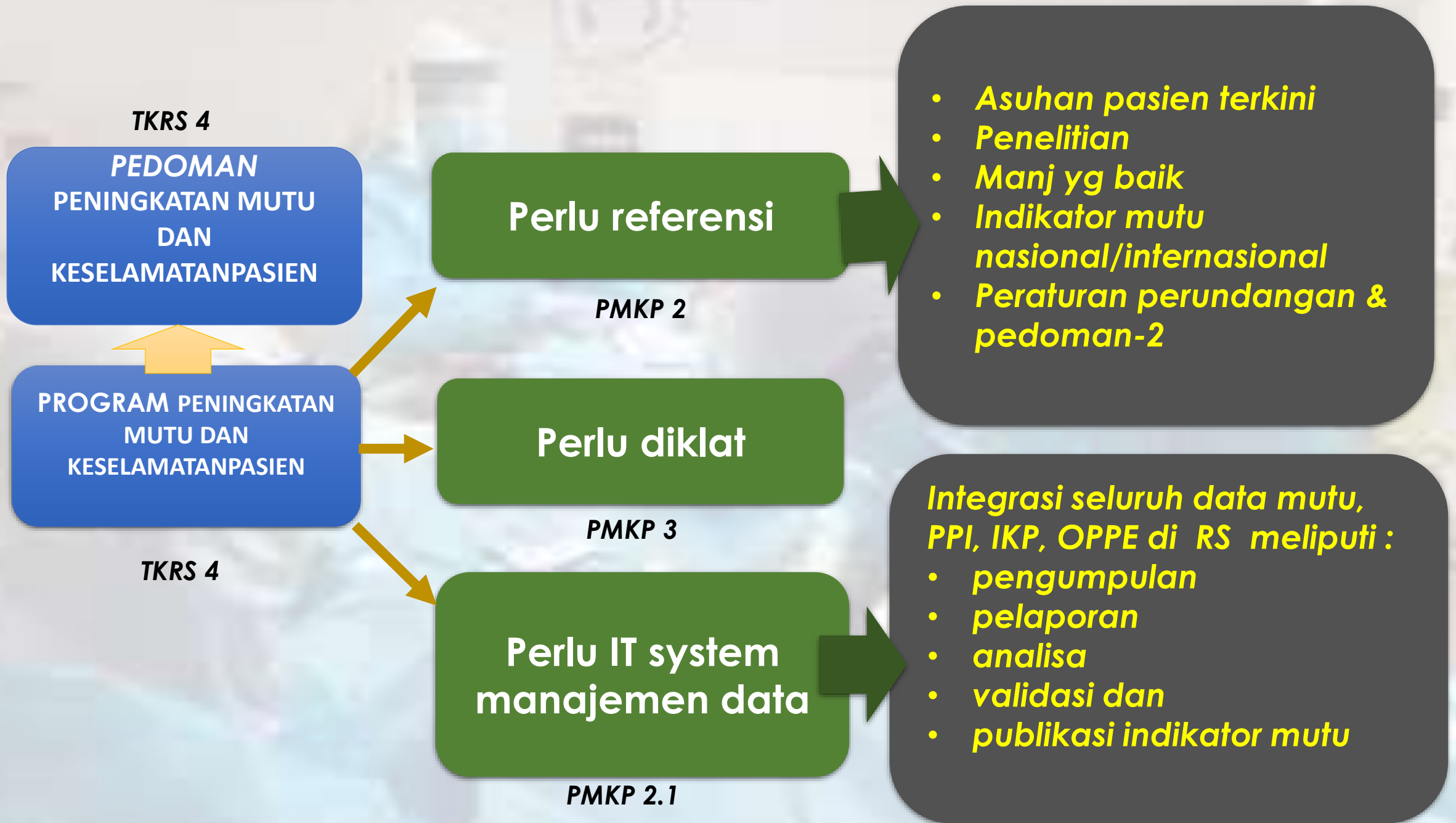
# PROGRAM PENINGKATAN MUTU DAN KESELAMATAN PASIEN

Direktur RS menyusun Program PENINGKATAN MUTU DAN KESELAMATAN PASIEN

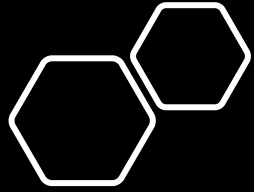
Representasi pemilik mengkaji program PENINGKATAN MUTU DAN KESELAMATAN PASIEN

Representasi pemilik menyetujui program PENINGKATAN MUTU DAN KESELAMATAN PASIEN









# PENUTUP

- **TIGA LANGKAH STRATEGIS  
PENERAPAN AKREDITASI DI ERA  
PANDEMI COVID 19:**

- Mindset utama akreditasi:  
akreditasi untuk meningkatkan  
mutu dan keselamatan pasien
- Berdayakan asesor internal →  
lakukan self assesment
- Kelola kegiatan pmkp dengan  
memberdayakan tim mutu rs →  
lakukan perbaikan mutu  
berkelanjutan melalui  
peningkatan skoring akreditasi



SEKIAN  
TERIMA KASIH

