**LAPORAN UNIT RAWAT JALAN**

**PERIODE**

**NOVEMBER 2022**

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

Tinjauan Manajemen adalah salah satu agenda yang dipersyaratkan dalam pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu yang salah satu implementasinya adalah laporan bulanan organisasi.Laporan dibuat oleh kepala ruangan, penanggung jawab atau koordinator unit yang disupervisi oleh kepala bagian dan disampaikan kepada direksi untuk mendapatkan umpan balik.

Tujuan Umum :

Mereview efektifitas pelaksanaan sistem manajemen mutu selama periode bulanan .

Tujuan Khusus :

1. Mendapatkan gambaran tentang Kinerja Organisasi
2. Mendapatkan gambaran tentang Status pelaksanaan tindakan koreksi dan pencegahan
3. Mendapatkan gambaran tentang presepsi pelanggan
4. Mendapatkan gambaran tentang hasil pengukuran indikator mutu unit
5. Mendapatkan gambaran tentang Perubahan yang berakibat pada sistem manajemen mutu
6. Membuat Rekomendasi untuk peningkatan

Tinjauan Manajemen kali ini mereview hasil kegiatan yang sudah berjalan untuk periode Januari - Juni 2011 yang akan dikoordinir oleh MR. Segala temuan yang ada dalam tinjauan manajemen akan di bahas untuk kemudian dapat ditindaklanjuti sebagai bagian dari proses pencapaian mutu .

Laporan kinerja organisasi adalah pemaparan tentang pencapaian kinerja organisasi yang terdiri dari beberapa indikator yaitu :

1. Efisiensi
2. Efektifitas

Hasil Audit akan memberikan gambaran tentang temuan-temuan saat audit eksternal dan internal, Tidak kalah pentingnya adalah rangkuman tentang persepsi dan keluhan pelanggan atas kinerja yang selama ini berjalan.

Pimpinan atau direksi telah menetapkan sasaran, indikator dan target-target yang harus diusahakan, midle manajemen menetapkan program dan kegiatan dalam prosesnya untuk mencapai hal-hal yang sudah ditargetkan sebagai satu output dari sistem yang berjalan, hal ini akan dapat kita lihat dalam pemaparan pencapaian sasaran mutu dan kinerja.

Kita juga akan diajak sejauh mana pesan-pesan atas tinjauan manajemen sebelumnya ditindaklanjuti. Untuk mencapai hasil yang telah ditetapkan perubahan-perubahan ke arah yang lebih maju dan baik akan selalu diberi peluang.

Pada akhirnya rekomendasi untuk peningkatan mutlak diperlukan untuk hasil yang lebih baik.

**BAB II**

**KINERJA ORGANISASI**

1. **LAPORAN SUMBER DAYA MANUSIA**
2. **Jumlah karyawan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Jabatan** | **Kualifikasi** | **Kompetensi/Sertifikasi** |
| 1 | Kepala bidang Pelayanan Medis | * S1 Kedokteran * S2 managemen RS * Maksimal pengalaman 2 tahun * Memiliki jiwa kepemimpinan | * S1 Kedokteran |
| 2 | Kepala Ruangan | * D III Keperawatan / S1 Keperawatan * Pengalaman kerja minimal 2 tahun * Kemampuan computer | * S1 Keperawatan |
| 3 | Staff Rawat jalan | * Minimal berijazah DIII kebidanan / DIII keperawatan * Usia 22 – 35 tahun | * D III Keperawatan/ D III Kebidanan/ S1 Keperawatan Ners |

1. **Turn over karyawan**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Bulan** | **Jumlah SDM**  **saat ini** | **Jumlah SDM**  **Masuk** | **Jumlah SDM**  **Keluar** | **Total SDM**  **keseluruhan** | **Ket** |
| 1 | November 2022 | 16 | - | - | 16 | - |

1. **Kedisiplinan**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Nama** | **Sakit** | **Izin** | **Alpha** | **Cuti** | **Terlambat** | **Ket** |
| 1 | Fanny |  |  |  | v |  | Cuti tahunan tgl 16 |
| 2 | Fitri |  |  |  | v |  | Cuti tahunan 12 |
| 3 | Juhaidah |  |  |  | v |  | Cuti tahunan tgl 26 |
| 4 | Eva |  |  |  | v |  | Cuti tahunan tgl 30 |
| 5 | Reny |  |  |  | v |  | Cuti tahunan tgl 12 |
| 6 | Fani |  |  |  | v |  | Cuti tahunan tgl 10 & 22 |
| 7 | Siska |  |  |  | v |  | Cuti tahunan tgl 19 |
| 8 | Rina yunwa |  |  |  | v |  | Cuti tahunan tgl 26 & 22 |
| 9 | Rina fidi |  |  |  | v | v | Cuti tahunan tgl 26  Terlambat dinas tgl 7 |
| 10 | Mimin octa |  |  |  | v | v | Cuti tahunan tgl 1  Terlambat dinas tgl 15 |
| 11 | Yuli sri |  |  |  | v |  | Cuti tahunan tgl 19 |
| 12 | Yulia |  |  |  | v |  | Cuti tahunan tgl 5 & 19 |
| 13 | Khusnul | v |  |  | v |  | Cuti tahunan tgl 17  Ijin sakit tgl 2 |

1. **Diklat Internal & Eksternal**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Tanggal** | **Acara** | **Peserta** | **Jabatan** | **Unit** | **Uraian Materi** |
| - | - | - | - | - | - | - |

1. **LAPORAN PRODUKTIVITAS**
2. **Kerusakan**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Tanggal** | **Jenis barang** | **Jumlah** | **Keterangan** | **Status/proses** |
| 1 | 2 nov 2022 | Wastafel | 1 | Wastafel toilet umum mampet | Sudah di perbaiki |
| 2 | 3 nov 2022 | Plafon | 1 | Plafon di poli dr. yasmin bocor | Sudah di perbaiki |
| 3 | 3 nov 2022 | Wallpaper | 1 | Wallpaper poli dr. yasmin mengelupas | Belum di perbaiki |
| 4 | 4 nov 2022 | MCB listrik | 1 | MCB ac di depan poli dr. novi mati | Sudah di perbaiki |
| 5 | 7 nov 2022 | Plafon | 1 | Plafon poli dr. yasmin rembes | Sudah di perbaiki |
| 6 | 7 nov 2022 | Jet shower | 1 | Jet shower closet wc umum rusak | Sudah di perbaiki |
| 7 | 8 nov 2022 | Lampu | 1 | Lampu di ruang pojok asi mati | Sudah di perbaiki |
| 8 | 8 nov 2022 | Tv | 1 | Di poli dr. yasmin mati | Sudah di perbaiki |
| 9 | 14 nov 2022 | Ac | 1 | Ac di poli dr. yasmin panas | Sudah di perbaiki |
| 10 | 14 nov 2022 | Ac | 1 | Ac di poli dr. yasmin bocor | Sudah di perbaiki |
| 11 | 19 nov 2022 | Ac | 1 | Ac poli dr. novi bocor | Sudah di perbaiki |
| 12 | 19 nov 2022 | Ac | 1 | Ac di depan ruang tunggu poli dr. isyanto bocor | Sudah di perbaiki |
| 13 | 20 nov 2022 | Kursi | 1 | Kursi pasien poli dr. isyanto patah | Belum di perbaiki |
| 14 | 23 nov 2022 | Ac | 1 | Ac di ruang tunggu poli anak bocor | Sudah di perbaiki |
| 15 | 26 nov 2022 | Timbangan | 1 | Timbangan bayi tidak sesuai | Sudah di kalibrasi |
| 16 | 29 nov 2022 | Ac | 1 | Ac poli dr. yasmin bocor | Sudah di perbaiki |

1. **Kehilangan**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Tanggal** | **Jenis barang** | **Jumlah** | **Keterangan** | **Status/proses** |
| 1. | Tidak ada kehilangan | - | - | - | - |

1. **Pengajuan**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Tanggal** | **Jenis barang** | **Jumlah** | **Keterangan** | **Status/proses** |
| - | - | - | - | - | - |



1. **Maintenance**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Tanggal** | **Jenis barang** | **Jumlah** | **Keterangan** | **Status/proses** |
| 1 | 22 nov 2022 | * Tensimeter * Thermometer * Timbangan * Bed ginek * Ac USG * Ekg * Lampu sorot | 2  1  2  1  2  1  1 | Maintenance rutin | Sudah di maintenance |

1. **Pemakaian logistik**

* **Alat Tulis Kantor**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Nama Barang** | **Jumlah Penggunaan** | **Harga** | **Total Harga** | **Ket** |
| 1 | Isi pulpen hitam | 35 | 1.000 | 35.000 |  |
| 2 | Isi strapler etona n0.10 | 11 | 1.500 | 16.500 |  |
| 3 | Stabilo artline | 6 | 5.061 | 30.336 |  |
| 4 | Pulpen standar hitam | 14 | 1.600 | 22.400 |  |
| 5 | Buku GB 100 besar | 1 | 16.778 | 16.778 |  |
| 6 | Buku GB 100 kecil | 4 | 10.000 | 40.000 |  |
| 7 | Kertas A4 | 0 | 47.952 | 0 |  |
| 8 | Stiker label 103 | 0 | 4.400 | 0 |  |
| 9 | Buku GB 200 besar | 1 | 29.999 | 29.999 |  |
| 10 | Paper fastener | 0 | 10.000 | 0 |  |
| 11 | Amplop 90 pps besar | 0 | 19.600 | 0 |  |
| 12 | Amplop 104 pps kecil | 0 | 15.553 | 0 |  |
| 13 | Tipe-x | 0 | 6.000 | 0 |  |
| 14 | Spidol permanen | 2 | 6.000 | 12.000 |  |
| 15 | Pensil 2B | 0 | 3.200 | 0 |  |
| 16 | Trigonal clip no.3 | 7 | 2.000 | 14.000 |  |
| 17 | Isi stample | 1 | 15.000 | 1 |  |
| 18 | Stiker label 109 | 0 | 4.400 | 0 |  |
| 19 | Stapler max HD | 2 | 12.000 | 12.000 |  |
| 20 | Pulpen standar merah | 0 | 2.000 | 0 |  |
| 21 | Buku GB 100 expedisi | 0 | 9.122 | 0 |  |
| 22 | Lakban ½ besar | 0 | 4.000 | 0 |  |
| 23 | Gunting 550 besar | 0 | 14.000 | 0 |  |
| 24 | Box file | 0 | 17.200 | 0 |  |
| 25 | Dispenser lakban ½ besar | 0 | 18.000 | 0 |  |
| 26 | Map bening kancing | 1 | 2.400 | 2.400 |  |
| 27 | Clear holder | 0 | 24.000 | 0 |  |
| 28 |  |  |  |  |  |
| **Total** | | | | 231.413 |  |

* **Rumah Tangga**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Nama Barang** | **Jumlah Penggunaan** | **Harga** | **Total Harga** | **Ket** |
| 1 | Tissue facial | 19 | 24.776 | 470.744 |  |
| 2 | Batre A2 energizer | 31 | 6.667 | 206.677 |  |
| 3 | Batre 9 volt | 2 | 35.000 | 70.000 |  |
| 4 | Batre A3 energizer | 12 | 7.290 | 87.480 |  |
| 5 | Batre CR 2025 | 2 | 6.792 | 13.584 |  |
| 6 | BATRE MAXELL LR 1130 | 0 | 7.500 | 0 |  |
| 7 | Isi ulang prima | 3 | 17.500 | 52.500 |  |
| 8 | Galon mountoya | 3 | 13.300 | 39.900 |  |
| 9 | Amidis | 9 | 14.566 | 131.094 |  |
| 10 | Plastik putih uk 10x25 | 4 | 9.500 | 38.000 |  |
| 11 | Sandal pasien RSIA | 0 | 5.000 | 0 |  |
| 12 | Plastic klip 13x8,7 | 0 | 5.817 | 0 |  |
| 13 | Stella semprot | 1 | 22.400 | 22.400 |  |
| **Total** | | | | 1.132.379 |  |

* **Cetakan & Form**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Nama Barang** | **Jumlah Penggunaan** | **Harga** | **Total Harga** | **Ket** |
| 1 | Resep dokter | 39 | 7.000 | 273.000 |  |
| 2 | Buku paspor ibu | 0 | 10.500 | 0 |  |
| 3 | Form pengkajian awal medis rajal | 27 | 14.000 | 378.000 |  |
| 4 | Pengkajian kep rajal | 27 | 15.000 | 405.500 |  |
| 5 | Form BM/ALKES | 15 | 3.650 | 54.750 |  |
| 6 | Paspor anak | 0 | 18.466 | 0 |  |
| 7 | Lembar fisiotherapi | 0 | 7.291 | 0 |  |
| 8 | Surat rujukan | 0 | 14.587 | 0 |  |
| 9 | Profil ringkas rawat jalan | 6 | 20.000 | 120.000 |  |
| 10 | Form persetujuan/penolakan tindakan kedokteran | 0 | 14.000 | 0 |  |
| 11 | Surat keterangan sakit/melahirkan | 0 | 7.300 | 0 |  |
| 12 | Surat keterangan sakit 2ply | 3 | 8.300 | 24.900 |  |
| 13 | Surat izin naik pesawat | 0 | 7.000 | 0 |  |
| 14 | Surat pengantar rawat | 1 | 7.300 | 7.300 |  |
| 15 | Form radiologi | 2 | 20.000 | 40.000 |  |
| 16 | Amplop 104 pps logo | 5 | 38.000 | 190.000 |  |
| 17 | Amplop 90 pps logo | 1 | 40.000 | 40.000 |  |
| 18 | Form laboratorium | 4 | 20.000 | 80.000 |  |
| 29 | Buku kartu stock | 10 | 2000 | 20.000 |  |
| 30 | Form permintaan & tanda terima barang | 0 | 7.300 | 0 |  |
| 31 | Map EKG | 50 | 2.000 | 100.000 |  |
| 32 | Surat keterangan hamil | 0 | 12.000 | 0 |  |
| 33 | Form pengkajian medis pasien poli gigi | 1 | 15.000 | 15.000 |  |
| 34 | Form pemberian informasi tindakan kedokteran | 0 | 14.000 | 0 |  |
| 35 | Kwitansi RSIA CAHAYA BUNDA | 0 | 4.867 | 0 |  |
| 36 | Form monitoring anestesi lokal | 0 | 14.000 | 0 |  |
| **Total** | | | | 1.748.450 |  |

* **BHP**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Nama Barang** | **Stok Tetap** | **Jumlah Penggunaan** | **Harga** | **Total Harga** | **Ket** |
| 1 | Medisoft cotton ball | 1 | 0 | 10.720 | 0 |  |
| 2 | hypafix | 1 | 8 | 61.293 | 490.344 |  |
| 3 | Pigeon cotton swab | 1 | 1 | 3.963 | 3.963 |  |
| 4 | Docare safetybox 12.5 L | 6 | 2 | 58.458 | 116.916 |  |
| 5 | Abocath 16 | 3 | 0 | 18.000 | 0 |  |
| 6 | transofix | 6 | 2 | 7.914 | 15.288 |  |
| 7 | Ecosol nacl 0.9% 500cc | 6 | 3 | 8.987 | 29.961 |  |
| 8 | Kapas kharisma | 1 | 0 | 4.500 | 0 |  |
| 9 | Handscoon on steril | 160 | 800 | 1.909 | 1.527.200 |  |
| 10 | Kasa 16x16 hexahusada | 2 | 19 | 3.415 | 64.885 |  |
| 11 | Kertas USG | 2 | 7 | 325.000 | 2.275.000 |  |
| 12 | Stardin sol 60ml | 2 | 1 | 21.351 | 21.351 |  |
| 13 | freebac | 30 | 0 | 2.053.33 | 0 |  |
| 14 | Jelly USG | 5000 | 10.000 | 197.006 | 394.012 |  |
| 15 | Kasa 5x5 | 5 | 0 | 7.500 | 0 |  |
| 16 | Bandage 10x10 | 5 | 0 | 1.700 | 0 |  |
| 17 | Sperm rinse 30 ml | 1 | 0 | 1.065.304.69 | 0 |  |
| 18 | epinephrine | 3 | 0 | 8.638 | 0 |  |
| 19 | erlamycetine | 1 | 0 | 7.402 | 0 |  |
| 20 | formyco | 1 | 0 | 17.999 | 0 |  |
| 21 | Tabung bulat falcon 14ml | 25 | 0 | 154.194 | 0 |  |
| 22 | Tabung bulat falcon 5ml | 25 | 0 | 129.881 | 0 |  |
| 23 | Sperm gard | 1 | 0 | 2.075.906 | 0 |  |
| 24 | Blue tip | 100 | 0 | 337.500 | 0 |  |
| 25 | Label stiker 2inc X 1-1/4inc | 1 | 8 | 189.000 | 1.512.000 |  |
| 26 | Alcohol 70% | 3 | 0 | 4.530 | 0 |  |
| 27 | Nebacetine powder | 2 | 0 | 18.801 | 0 |  |
| 28 | Chlor etil spray | 1 | 0 | 189.545 | 0 |  |
| 29 | Sterione plus | 50 | 100 | 1.849 | 184.900 |  |
| 30 | Kertas lakmus | 1 | 0 | 53.204 | 0 |  |
| 31 | Kertas ECG | 1 | 4 | 98.500 | 394.000 |  |
| 32 | Masker multione earloop |  | 190 | 900 | 171.000 |  |
| 33 | Masker mas surgical (tali) |  | 317 | 1.100 | 348.700 |  |
| 34 | Masker N95 onemed |  | 18 | 12.775 | 229.950 |  |
| 35 | Masker KN95 resources |  | 20 | 11.000 | 220.000 |  |
| 36 | Sarung tangan T-Glove 7,5 |  | 0 | 14.671 | 0 |  |
| 37 | Sarung tangan steril medicdent 8 |  | 11 | 6.500 | 71.500 |  |
| 38 | Kertas USG 4D canon selphy CP1000/910/820 |  | 108 | 4.629 | 500.000 |  |
| 39 | Masker KN95 31MED |  | 0 | 7.012 | 0 |  |
| 40 | Sagestam salep |  | 0 | 11.958 | 0 |  |
| **Total** | | | | | 8.570.970 |  |

1. **Utilisasi Unit**

* **Laporan Internal**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Poliklinik** | **Nama Dokter** | **September** | **Oktober** | **November** |
| 1 | poliklinik kebidanan | **dr. Yasmin, SpOG** | **913** | **909** | **838** |
|  |  | **dr. Noviani, SpOG** | **203** | **179** | **235** |
|  |  | **dr. Husny, SpOG** | **211** | **185** | **189** |
|  |  | **dr. Irawan, SpOG** | **36** | **31** | **36** |
|  |  | **dr. Ricardi, SpOG** | **30** | **45** | **36** |
| 2 | poliklinik anak | **dr. Isyanto, SpA** | **1403** | **1193** | **1379** |
|  |  | **dr. Defa, SpA** | **220** | **290** | **268** |
|  |  | **dr. Ludy, SpA** | **232** | **300** | **297** |
|  |  | **dr. Sujanto, SpA** | **105** | **108** | **119** |
|  |  | **Dr. Zinatul Faizah, SpA** | **0** | **0** | **0** |
| 3 | poliklinik THT-KL | **dr. Pahmi, SpTHT-KL** | **144** | **146** | **7** |
| 4 | poliklinik bedah | **dr. Bayu, SpB** | **0** | **3** | **1** |
| 5 | poliklinik bedah anak | **dr. Tita, SpBA** | **47** | **57** | **49** |
| 6 | poliklinik penyakit dalam | **dr. Sulis, SpPD** | **56** | **55** | **46** |
| 7 | poliklinik saraf | **dr. Adrialmi, SpS** | **13** | **15** | **8** |
| 8 | poliklinik kulit | **dr. Maya, SpKK** | **23** | **29** | **23** |
| 9 | poliklinik gigi | **drg. Friska tanuwijaya** | **9** | **6** | **8** |
|  |  | **drg. Ratih Ayu** | **10** | **17** | **22** |
|  |  | **drg. Johanes,sp KGA** | **59** | **74** | **55** |
|  |  | **drg. Rahadyan** | **18** | **32** | **26** |
|  |  | **drg. Yunita fatmala** | **34** | **26** | **23** |
|  |  | **drg. Yuliana, Sp ORT** | **11** | **10** | **10** |
|  |  | **drg. Christy, Sp KG** | **47** | **38** | **0** |
|  |  | **drg. Eka Ayuningtyas, Sp perio** | **37** | **38** | **48** |
| 10 | klinik akupunktur | **dr. Irawan, Sp AK** | **3** | **15** | **34** |
| 11 | klinik inseminasi | **dr. Yasmin, SpOG** | **7** | **7** | **5** |
|  |  | **dr. Noviani, SpOG** | **1** | **3** | **0** |
|  |  | **dr. Husny, SpOG** | **1** | **0** | **0** |
|  |  | **dr. Irawan, SpOG** | **0** | **0** | **0** |
|  |  | **dr. Ricardi, SpOG** | **0** | **0** | **0** |
| 12 | fisiotherapi |  | **21** | **38** | **49** |
| 13 | spa Ibu |  | **0** | **0** | **0** |
| 14 | spa Bayi |  | **0** | **0** | **0** |
| 15 | klinik laktasi |  | **7** | **7** | **11** |
| 16 | klinik psikologi | **Herlina S, S psi** | **19** | **16** | **25** |
| 17 | poliklinik umum/KIA |  | **39** | **44** | **40** |
|  |  | **jumlah** | **3.959** | **3.916** | **3.887** |

* **Utilisasi Prognas**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Ponek** | **September** | **Oktober** | **November** |
| 1 | Jumlah pasien ANC | 843 | 852 | 780 |
| 2 | Jumlah imunisasi | 362 | 376 | 351 |
|  | **TOTAL** | 1.205 | 1.228 | 1.131 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **PKBRS** | **September** | **Oktober** | **November** |
| 1 | PIL | 13 | 9 | 11 |
| 2 | SUNTIK | 3 | 6 | 5 |
| 3 | IUD | 20 | 16 | 14 |
| 4 | IMPLAN | 1 | 0 | 0 |
| 5 | Keluhan pasca KB | 1 | 13 | 6 |
|  | **TOTAL** | 38 | 44 | 36 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **TB** | **September** | **Oktober** | **November** |
| 1 | Jumlah pasien TB | 15 | 11 | 18 |
| 2 | Jumlah TB Drop out | 3 | 0 | 5 |
| 3 | Jumlah Imunisasi BCG | 38 | 39 | 34 |
|  | **TOTAL** | 56 | 50 | 57 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **HIV** | **September** | **Oktober** | **November** |
| 1 | Jumlah pasien di periksa | 50 | 63 | 43 |
| 2 | Jumlah HIV reaktif | 0 | 0 | 0 |
|  | **TOTAL** | 50 | 63 | 43 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Stunting / Wasting** | **September** | **Oktober** | **November** |
| 1 | Jumlah pasien | 1 | 3 | 10 |
|  | **TOTAL** | 1 | 0 | 10 |

1. **Permasalahan**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pokok Kegiatan** | **Uraian Masalah** | **Standar** | **Akar Masalah** | **Risk Grading** | | | | **Rencana Tindak Lanjut** | **Realisasi** |
|  |  |  |  |
| Penempelan label stiker pada resep | Kesalahan penempelan label stiker pada resep | Penempelan label stiker pada resep sesuai dengan resep yang di berikan dokter kepada pasien yang sudah di periksa | Ketidak telitian dan kurang nya identifikasi pasien asisten dan edp pada saat penemp-elan label pada resep |  | v |  |  | Koordinasi dengan pihak farmasi untuk segera mengganti label sesuai resep dan pasien yang benar  Review SPO penempelan label pada resep dan identifikasi pasien | Belum terealisasi |

**BAB III**

**PERSEPSI PELANGGAN**

Upaya pengukuran terhadap persepsi pelanggan dilakukan dengan tujuan yaitu untuk mengetahu tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja dan pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Cahaya Bunda. Pengukuran ini dilakukan terhadap pelanggan internal maupun pelanggan eksternal yang ada di Rumah Sakit Ibu dan Anak.

1. Perawat kami melayani anda dengan baik dan sopan
2. Memberikan senyuman kepada setiap pelanggan RS bila saling berhadapan
3. Mengetuk pintu dan memberi salam ketika masuk ruangan pasien
4. Memperkenalkan diri pada saat memberikan asukan atau tindakan
5. Menyampaikan ulang tentang informasi edukasi yang dokter berikan agar pasien tergerak untuk bertanya hal hal yang kurang dipahaminya
6. Memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya setelah selesai memberikan penjelasan kepada pasien dan keluarga
7. Dokter memberi penjelasan tentang diagnosa penyakit, upaya pengobatan, dan rencana tindakan dengan baik
8. Memperkenalkan diri pada saat memberikan asuhan dan tindakan
9. Selalu memberikan informasi dan edukasi kepada setiap pasien tentang diagnose penyakitnya, rencana pengobatan dan rencana tindakan
10. Meningatkan dokter untuk mengisi dan menyampaikan form inform concent kepada pasien sebelum melakukan tindakan

**BAB IV**

**PENCAPAIAN INDIKATOR MUTU**

1. **RAPAT/EVALUASI INTERNAL PELAYANAN UNIT RAWAT JALAN**

Hari : -

Tanggal : -

Jam : -

Tempat : -

Jumlah peserta : -

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | PELAYANAN |  |
| 2 | LOGISTIK |  |
| 3 | KEBERSIHAN |  |
| 4 | ADMINISTRASI |  |

1. **Kepatuhan 6 SKP**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elemen Pokja** | **Judul Indikator** | **Target** | **Pencapaian (2022)** | | |
| **SEPT** | **OKT** | **NOV** |
| SKP-1 | Verifikasi ulang pasien rawat jalan dengan Rekam Medis | 100% | 100 | 100% | 100% |
| Tepat pemberian etiket sample pemeriksaan papsmear | 100% | 100% | 100% | 100% |
| SKP-2 | Operan dinas | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Pengumuman penundaan pelayanan dengan pengeras suara | 100% | 100% | 100% | 100% |
| SKP-3 | High Alert Medication yang masih ditemukan di Unit Perawatan Umum | 100% | 100% | 100% | 100% |
| High Alert Medication yang ditemukan tanpa label High Alert Medication | 100% | 100% | 100% | 100% |
| SKP-4 | Kelengkapan pengisian form observasi sedasi ringan di unit rawat jalan | 100% | 0 | 0 | 0 |
| SKP-5 | Kepatuhan dalam melaksanakan hand hygiene oleh staf tenaga kesehatan | 100% | 100% | 100% | 100% |
| SKP-6 | Kelengkapan pengisian pengkajian resiko jatuh pada form Pengkajian Keperawatan | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Insiden pasien jatuh selama pelayanan rawat jalan | 100% | 100% | 100% | 100% |

1. **LAPORAN INDIKATOR MUTU UNIT**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Indikator** | **Definisi Operasional** | **Target** | **Sumber Data** | **Pencapaian (Tahun 2022)** | | | | | | | | | | | |
| **JAN** | **FEB** | **MAR** | **APR** | **MEI** | **JUN** | **JUL** | **AGUS** | **SEPT** | **OKT** | **NOV** | **DES** |
| 1. | Dokter pemberi Pelayanan di Poliklinik Spesialis | Klinik spesialis adalah klinik pelayanan rawat jalan di rumah sakit yang dilayani oleh dokter spesialis (untuk rumah sakit pendidikan dapat dilayani oleh dokter PPDS sesuai dengan special privilege yang diberikan)  rumus : numerator : denumerator x 100%  numerator : jumlah hari buka klinik spesialis yang ditangani dokter spesialis dalam satu bulan  denumerator :jumlah seluruh hari buka klinik spesialis dalam satu bulan | 100% | buku laporan jumlah pasienpoliklinik per shift | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| 2. | Ketersediaan pelayanan rawat jalan | Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan rawat jalan spesialistik yang dilaksanakan di rumah sakit. Ketersediaan pelayanan rawat jalan untuk rumah sakit khusus disesuaikan dengan spesifikasi dari rumah sakit tsb.  rumus : tidak ada  numerator :jenis jenis pelayanan spesialistik yang ada  denumerator : tidak ada | Minimal kesehatan anak, penyakit dalam, kebidanan dan bedah | pendaftaran pasien rawat jalan | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| 3. | Buka pelayanan sesuai ketentuan | Jam buka pelayanan adalah jam dimulainya pelayanan rawat jalan oleh tenaga spesialis jam buka 08.00 s.d. 21.00 setiap hari kerja  rumus :  numerator : denumerator x 100%  numerator : jumlah pelayanan spesialistik yang buka sesuai ketentuan dalam satu bulan  denominator: jumlah seluruh hari pelayanan rawat jalan spesialistik | 100% | buku laporan jumlah pasien poliklinik | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| 4. | Waktu tunggu di Rawat Jalan | Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis  rumus: numerator : denumerator  numerator : jumlah kumulatif waktu tunggu pasien rawat jalan yang disurvey  denumerator : jumlah seluruh pasien rawat jalan yang disurvey | ≤ 60 menit | observasi | 52,88 menit | 66,53 menit | 53,13 menit | 53,86 menit | 52,56 menit | 51,05 menit | 55,17 menit | 53,58menit | 53,46 menit | 55,57 menit | 52,53 menit |  |

**BAB V**

**STATUS TINDAKAN KOREKSI DAN PENCEGAHAN**

1. **RAPAT/EVALUASI INTERNAL PELAYANAN UNIT RAWAT JALAN**

Hari : -

Tanggal : -

Jam : -

Tempat : -

Jumlah peserta : -

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | PELAYANAN | - |

1. **Temuan-temuan yang perlu ditindaklanjuti yang bersumber dari pencapaian kinerja dan persepsi pelanggan yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya:**
2. -

**BAB VI**

**PERUBAHAN YANG BERAKIBAT PADA SISTEM MANAJEMEN MUTU**

Belum ada perubahan terkait regulasi yang dilakukan

**BAB VII**

**REKOMENDASI PENINGKATAN**

1. Pendaftaran poliklinik online agar pasien tidak perlu menunggu lama di RS.
2. Pemberian informasi online tentang penundaan pelayanan di poliklinik dalam memangkas waktu tunggu pelayanan di rawat jalan.
3. Peningkatan sirkulasi udara di ruang tunggu pasien rawat jalan dengan penempatan exhaust fan atau air purifier dalam mengantisipasi transmisi Tuberculosis dan penyakit menular lain.
4. Penambahan ex haust fan dan jendela keluar dari ruang praktek poli anak.