**KERANGKA ACUAN PERTEMUAN TINJAUAN MANAJEMEN**

**UPTD PUSKESMAS BERAKIT**

1. **PENDAHULUAN**

Dalam upaya peningkatan mutu perlu dilakukan pembahasan bersama antara manajemen dan pelaksana tentang permasalahan – permasalahan yang terkait dengan implementasi sistem manajemen mutu, pencapaian sasaran/ indikator mutu dan kinerja.

Pembahasan masalah mutu dan kinerja dapat dilakukan dalam unit kerja, antar unit kerja, untuk masalah - masalah yang bersifat teknis dan operasional yang dilakukan baik terjadwal maupun incidental sesuai dengan kebutuhan. Permasalahan mutu, kinerja, dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan sistem manajemen mutu secara periodik, juga perlu dibahas bersama yang melibatkan seluruh jajaran yang ada dalam organisasi. Pembahasan tersebut dilakukan dalam pertemuan tinjauan manajemen atau pertemuaan telaah manajemen mutu dan kinerja. Pertemuan tinjauan manajemen adalah proses evaluasi terhadap kesesuaian dan efektifitas penerapan sistem manajemen mutu yang dilakukan secara berkala dan melibatkan berbagai pihak yang terkait dengan operasional kegiatan.

1. **LATAR BELAKANG**

Tinjauan manajemen adalah salah satu klausul yang penting dalam penerapan sistem manajemen mutu. Tinjauan manajemen biasanya dilakukan secara rutin tahunan yang pelaksanaannya tergantung penetapan dari puskesmas tetapi umumnya dilakukan satu tahun dua atau tiga kali sesuai kebutuhan. Tinjauan manajemen umumnya dilakukan dengan cara rapat bersama dengan Kepala Puskesmas, Wakil Tim Mutu, Tim Audit, Pokja Admin, Pokja UKP dan Pokja UKM untuk memaparkan pencapaian dan kendala yang dihadapi. Oleh karena itu sering kali disebut Rapat Tinjauan Manajemen. Pelaksanaan dari tinjauan manajemen harus di pelihara catatannya, namun disini juga terkadang menjadi kendala bagi puskesmas untuk membuat laporan hasil Tinjauan Manajemen yang baik. Sehingga seringkali dijumpai temuan - temuan, meskipun sudah dilaksanakan audit internal. Hal ini dikarenakan masih adanya kekurangan dalam penyampaian dan laporan tinjauan manajemen.

Manajemen puncak harus meninjau sistem manajemen mutu organisasinya, dalam kurun waktu yang direncanakan, untuk memastikan kelanjutan kesesuaian, kecukupan dan efektifitasnya. Tujuan ini harus mencakup penilaian peluang untuk peningkatan dan kebutuhan untuk perubahan sistem manajemen mutu, termasuk kebijakan mutu dan sasaran mutu dan catatan dari tinjauan manajemen harus dipelihara.

1. **TUJUAN**
2. Umum

Agar penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan di Puskesmas Berakit dapat berjalan dengan baik serta mampu meningkatkan pelayanan yang berkelanjutan untuk seluruh masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Berakit

1. Khusus
2. Untuk meningkatkan efektifitas sistem manajemen mutu dan sistem pelayanan di Puskesmas Berakit.
3. Agar manajemen dapat segera mengidentifikasi perubahan – perubahan yang diperlukan baik pada sistem manajemen maupun sistem pelayanan
4. Agar sistem manajemen dan sistem pelayanan selalu bersinergi dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Berakit.
5. **KEGIATAN POKOK DAN RINCIAN KEGIATAN**
6. Pembahasan mengenai umpan balik dari keluhan pelanggan
7. Pembahasan mengenai hasil audit internal
8. Kepuasan pelanggan
9. Kinerja yang dihasilkan
10. Pembahasan mengenai RTM yang sudah dilaksanakan sebelumnya
11. Perencanaan mengenai perbaikan / perubahan baik pada sistem maupun pada pelayanan
12. Pembahasan mengenai masalah operasional selama penerapan sistem mutu dan pelayanan
13. Perubahan yang dapat mempengaruhi mutu dan pelayanan.
14. **CARA MELAKSANAKAN KEGIATAN**
15. Dilaksanakan dengan agenda yang jelas
16. Metode pemaparan hasil / laporan dari masing-masing unit atau bagian yang mengikuti rapat
17. Diskusi
18. **SASARAN**

Seluruh bagian yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan UKP ataupun UKM

1. **JADWAL PELAKSANAAN**

Dilakukan secara berkala yaitu 2 kali dalam setahun

1. **EVALUASI PELAKSANAAN KEGIATAN DAN PELAPORAN**

Proses Evaluasi dilaksanakan setiap bulan dengan memonitor perkembangan hasil – hasil yang telah disepakati pada saat rapat tinjauan manajemen

1. **PENCATATAN DAN PELAPORAN**

Dilakukan pencatatan dan pelaporan setelah kegiatan selesai dilaksanakan untuk selanjutnya dilaporkan kepada Kepala Puskesmas Berakit. Pencatatan dan pelaporan harus terdokumentasi dengan baik untuk dapat menjadi bahan evaluasi dan perbandingan pada rapat tinjauan manajemen berikutnya.