



**KOMITE MUTU
DAN
KESELAMATAN PASIEN**

BUDAYA KESELAMATAN RS. KASIH IBU SURAKARTA 2020



PENDAHULUAN

- Budaya keselamatan :
 - seperangkat keyakinan, perilaku, atau norma yang digunakan untuk melindungi keselamatan pasien, petugas kesehatan, manajemen, atau anggota masyarakat lainnya dari pajanan yang dapat mencederai / membahayakan mereka akibat kejadian yang tidak diharapkan di rumah sakit.
- Menurut IOM (*Institute of Medicine*) → terciptanya lingkungan yang aman bagi pasien berarti tercipta juga lingkungan yang aman bagi staf / tenaga kesehatan karena keduanya terikat satu sama lain.
- Budaya keselamatan dicirikan dengan komunikasi yang berdasar atas rasa saling percaya dengan persepsi yang sama tentang pentingnya keselamatan dan dengan keyakinan akan manfaat langkah-langkah pencegahan.

- Budaya keselamatan memiliki 4 pengertian utama :

- kesadaran (*awareness*) yang aktif dan konstan tentang potensi terjadinya kesalahan,
- terbuka dan adil,
- pendekatan sistem,
- pembelajaran dari pelaporan insiden.

Manfaat Penting Budaya Keselamatan (NPSA, 2004)

- Rumah sakit lebih tahu jika ada kesalahan yang akan terjadi atau jika kesalahan telah terjadi.
- Meningkatkan pelaporan insiden dan belajar dari insiden yang terjadi untuk mengurangi berulangnya dan keparahan dari insiden keselamatan.
- Kesadaran keselamatan pasien yaitu bekerja untuk mencegah *error*, dan melaporkan bila terjadi kesalahan sehingga dapat mengurangi cedera fisik dan psikis terhadap pasien.
- Mengurangi biaya pengobatan dan ekstra terapi.
- Mengurangi sumber daya untuk manajemen komplain dan klaim.
- Mengurangi jumlah staf yang stres, merasa bersalah, malu, kehilangan kepercayaan diri, dan moral rendah.

ELEMEN BUDAYA KESELAMATAN

1. Staf klinis memperlakukan satu sama lain secara hormat.
2. Melibatkan dan memberdayakan pasien dan keluarga.
3. Staf klinis pemberi asuhan bekerja sama dalam tim yang efektif dan mendukung proses kolaborasi interprofesional.
4. Asuhan berfokus pada pasien.
5. Staf melaporkan hal-hal yang menguatirkan tentang keselamatan atau mutu pelayanan.

HAL-HAL PENTING MENUJU BUDAYA KESELAMATAN

Hal-hal penting menuju budaya keselamatan :

1. Staf RS mengetahui bhw kegiatan operasional RS berisiko tinggi dan bertekad utk melaksanakan tugas dengan konsisten serta aman.
2. Regulasi serta lingkungan kerja mendorong staf tdk takut mendapatkan hukuman bila membuat laporan ttg KTD dan KNC.
3. Direktur RS mendorong tim keselamatan pasien melaporkan insiden keselamatan pasien ke tingkat nasional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Mendorong kolaborasi antar staf klinis dengan pimpinan untuk mencari penyelesaian masalah keselamatan pasien.

- Keselamatan & mutu berkembang dalam suatu lingkungan yang mendukung kerjasama dan rasa hormat terhadap sesama tanpa melihat jabatan mereka dalam RS.
- **Perilaku yang tidak mendukung budaya keselamatan adalah:**
 1. **Perilaku yang tidak layak (*inappropriate*) seperti kata-kata atau bahasa tubuh yang merendahkan atau menyinggung perasaan sesama staf, misalnya mengumpat dan memaki;**

2. Perilaku yang mengganggu (*disruptive*) a.l. perilaku tidak layak yang dilakukan secara berulang, bentuk tindakan verbal atau non verbal yang membahayakan atau mengintimidasi staf lain, dan “celetukan maut” adalah komentar sembrono di depan pasien yang berdampak menurunkan kredibilitas staf klinis lain. Contoh mengomentari negatif hasil tindakan atau pengobatan staf lain di depan pasien, misalnya “obatnya ini salah, tamatan mana dia...?”, melarang perawat untuk membuat laporan tentang KTD, memarahi staf klinis lainnya di depan pasien, kemarahan yang ditunjukkan dengan melempar alat bedah di kamar operasi, serta membuang rekam medis di ruang rawat;

3. Perilaku yg melecehkan (*harassment*) terkait dengan ras, agama, dan suku termasuk gender;

4. Pelecehan seksual.

- Masih banyak RS yang memiliki budaya menyalahkan suatu pihak yg akhirnya merugikan kemajuan budaya keselamatan.
- *Just culture* adalah model terkini mengenai pembentukan suatu budaya yang terbuka, adil dan pantas, menciptakan budaya belajar, merancang sistem-sistem yang aman, serta mengelola perilaku yang terpilih (*human error, at risk behavior, dan reckless behavior*).
- Model ini melihat peristiwa-peristiwa bukan sebagai hal-hal yang perlu diperbaiki, tetapi sebagai peluang-peluang untuk memperbaiki pemahaman, baik terhadap risiko dari sistem maupun risiko perilaku.

- Ada saat-saat individu seharusnya tidak disalahkan atas suatu kekeliruan; sbg contoh, ketika ada komunikasi yg buruk antara pasien & staf, ketika perlu pengambilan keputusan secara cepat, dan ketika ada kekurangan faktor manusia dlm pola proses pelayanan.
- Namun, kesalahan tertentu yg merupakan hasil dari perilaku yg sembrono → membutuhkan pertanggung jawaban.
- **Contoh perilaku sembrono** mencakup kegagalan dalam mengikuti pedoman kebersihan tangan, tidak melakukan *time-out* sebelum mulainya operasi, atau tidak memberi tanda pada lokasi pembedahan.

- Budaya keselamatan meliputi mengenali dan menunjukkan masalah yang terkait dengan sistem yang mengarah pada perilaku yang tidak aman.
- RS harus bertanggung jawab dengan tidak mentoleransi perilaku sembrono.
- Bentuk pertanggung jawaban RS : membedakan kesalahan unsur manusia (seperti kekeliruan), perilaku yang berisiko (contohnya mengambil jalan pintas), dan perilaku sembrono (seperti mengabaikan langkah-langkah keselamatan yang sudah ditetapkan).

- Rumah sakit sebagai organisasi pelayanan kesehatan harus mampu meningkatkan keselamatan pasien dengan mengusahakan terwujudnya budaya keselamatan.
- Dalam membangun budaya keselamatan, sangat penting bagi rumah sakit untuk mengukur perkembangan budaya dengan melakukan pengukuran budaya secara berkala.

SISTEM PELAPORAN BUDAYA KESELAMATAN DI RS

- Laporan terkait masalah budaya keselamatan di Rumah Sakit disampaikan langsung kepada Direktur secara rahasia melalui Whatsapp di No. Telepon **"0812-3969-0622"**.
- Format pelaporan budaya keselamatan :
 - Tanggal dan jam kejadian :
 - Tempat kejadian :
 - Ringkasan Kejadian :

TERIMA KASIH