

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN BUDAYA KESELAMATAN PASIEN DI RUMAH SAKIT DHARMA NUGRAHA JAKARTA
PERIODE AGUSTUS – OKTOBER 2023 (TW III)**

RESPONDEN ADA 64 RESPONDEN ADALAH TINGKAT PELAKSANA							
DIMENSI	KETERANGAN	JAWABAN RESPON POSITIF	JAWABAN RESPON NEGATIF	JAWABAN NETRAL	JUMLAH JAWABAN RESPONDEN	PRESENTASE RESPON POSITIF	KATEGORI BUDAYA
Tindakan pimpinan unit dalam mempromosikan dan mendukung keselamatan	Menunjukkan sejauh mana tindakan para pimpinan di Rumah Sakit (Kepala urusan atau Kepala instalasi) dalam mempromosikan atau mendukung keselamatan pasien. (20,21,22,23,34,41,42)	383	34	31	448	85,5%	Budaya Baik
Kerjasama dalam satu unit	Menunjukkan sejauh mana di rumah sakit bersedia belajar secara terus menerus demi peningkatan kinerja dan selalu berupaya mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien dalam melakukan pekerjaannya. (2,3,4,5,6,8,15)	295	90	63	448	65,8%	Budaya Sedang
Komunikasi terbuka dan Umpan balik dan komunikasi tentang kesehatan	Menujukkan sejauh mana komunikasi dan keterbukaan antar staf dan pimpinan unit kerja serta kepada pimpinan di rumah sakit. (24,25,26,27,28,29)	193	88	103	384	50,2%	Budaya Sedang
Respon terhadap kesalahan	Menunjukkan sejauh mana pengakuan akan suatu kesalahan tidak ditanggapi dengan	317	77	54	448	70,7%	Budaya Sedang

	hukuman, dimana pelapor kejadian insiden tidak merasa dipojokkan oleh kesalahan yang telah terjadi/dilakukan. (9,10,11,13,14,17,18)						
Dukungan manajemen terhadap keselamatan pasien	Menunjukkan sejauh mana manajemen rumah sakit memberikan dukungan terhadap penciptaan/suasana budaya keselamatan dan menunjukkan bahwa keselamatan pasien adalah prioritas utama. (20,21,22,23,34,41,42)	383	34	31	448	85,5%	Budaya Baik
Kerjasama antar unit	Menunjukkan sejauh mana kekompakan dan Kerjasama antar unit kerja/instalasi dan menunjukkan sejauh mana saling berkoordinasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. (12,35,37,39,40,43)	292	26	66	384	76%	Budaya Baik
Handsoff dan transis shift dan pasien	Menujukkan sejauh mana pergantian shift dan perpindahan pasien antar unit/instalasi berjalan lancar dan memastikan tidak ada informasi yang hilang pada saat pergantian shift dan perpindahan unit kerja/instalasi. (36,38,44)	147	20	25	192	76,6%	Budaya Baik
Persepsi keseluruhan	Menujukkan sejauh mana seluruh staf di rumah sakit memahami tentang	196	20	40	256	76,6%	Budaya Baik

terhadap keselamatan	regulasi/SPO/sistem keselamatan pasien yang ditetapkan di rumah sakit. (7,16,19,33)						
Frekuensi pelaporan kejadian	Menunjukkan seberapa sering staf melaporkan kejadian kesalahan/insiden keselamatan pasien (kejadian yang tidak diharapkan atau kejadian nyaris cedera) atau hal hal yang dapat berpotensi membahayakan bagi keselamatan pasien (KPC). (30,31,32)	83	53	56	192	43,2%	Budaya Lemah
Total		2289	442	469	3200		
Presentase		71,5%	13,8%	14,7%	100%	Budaya Sedang	

Kesimpulan :

- Hasil budaya keselamatan di Rumah Sakit Dharma Nugraha periode Juli – September 2023 (TW III) adalah Budaya Sedang = 71,5%
- Ada 1 budaya masih lemah terkait dengan frekuensi pelaporan kejadian yaitu pelaporan terhadap suatu kejadian yang masih rendah.

Tindak lanjut :

- Meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab seluruh karyawan di unit kerja/unit instalasi masing-masing agar lebih aktif dalam pelaporan suatu kejadian baik itu kejadian yang tidak diharapkan ataupun kejadian nyaris cedera.

Menyetujui,

Direktur,



drg. Purwanti Aminingsih, MARS, Ph.D

Jakarta, 01 Oktober 2023

Manajer Mutu & Akreditasi



dr. Henry Boyke Sitompul, Sp.B, FICS

KUESIONER SURVEY BUDAYA KESELAMATAN PASIEN RS DHARMA NUGRAHA

Instruksi dan penjelasan kuesioner ini dibuat berdasarkan **Agency for Healthcare Research and Quality** dengan modifikasi sesuai dengan Budaya Keselamatan Pasien RS Dharma Nugraha.

Survey ini dilakukan untuk mengetahui persepsi anda mengenai patient safety, medical error dan pelaporan insiden di rumah sakit anda.

Pengisian kuesioner ini membutuhkan waktu kurang lebih 10-15 menit.

Isilah kuesioner ini dengan jujur sesuai keadaan/suasana kerja di unit RS anda.

Keterangan Tambahan :

Kejadian (Event) : semua jenis "error", kesalahan, insiden, kecelakaan atau penyimpanan baik yang menyebabkan cedera ataupun yang tidak menyebabkan cedera pada pasien.

Keselamatan Pasien (Patient Safety) : menghindari dan mencegah cedera pasien atau Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) pada pasien yang diakibatkan oleh proses pemberian pelayanan kesehatan.

Notes: Khusus Karyawan Rumah Sakit Dharma Nugraha

BAGIAN A: UNIT KERJA ANDA

1. Apa unit utama kerja anda di rumah sakit saat ini?

UGD

Rawat Jalan/Poliklinik

Rawat Inap

OK

ICU

VK

Farmasi

Radiologi

Laboratorium

Rekam Medis

Rehabilitas Medik

Teknisi

Laundry

Tata Boga/Dapur

IPSRs

Marketing

Personalia/HRD

Keuangan

Kasir/Administrasi

Operator

JKN/Casemix

Gizi

Pelayanan Umum

Manajemen

Data Center

Security

Tata Graha

POS

2. Karyawan di unit kami saling mendukung

a. Sangat Tidak Setuju

b. Tidak Setuju

c. Kadang-kadang

d. Setuju

e. Sangat Setuju

3. Unit kami memiliki cukup staf untuk menangani beban kerja yang berlebih

a. Sangat Tidak Setuju

b. Tidak Setuju

c. Kadang-kadang

d. Setuju

e. Sangat Setuju

4. Bila unit kami ada pekerjaan yang harus dilakukan dalam waktu cepat, maka karyawan di unit kami bekerja bersama-sama sebagai tim untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut

a. Sangat Tidak Setuju

b. Tidak Setuju

c. Kadang-kadang

d. Setuju

e. Sangat Setuju

5. Petugas di unit kami saling menghargai

a. Sangat Tidak Setuju

b. Tidak Setuju

c. Kadang-kadang

d. Setuju

e. Sangat Setuju

6. Karyawan di unit kami bekerja dengan waktu yang lebih lama dari normal untuk perawatan pasien

a. Sangat Tidak Setuju

b. Tidak Setuju

c. Kadang-kadang

d. Setuju

e. Sangat Setuju

7. Unit kami secara aktif melakukan kegiatan untuk meningkatkan keselamatan pasien

a. Sangat Tidak Setuju

b. Tidak Setuju

c. Kadang-kadang

d. Setuju

e. Sangat Setuju

8. Unit kami banyak menggunakan tenaga melebihi normal/tambahan untuk kegiatan pelayanan pasien

a. Sangat Tidak Setuju

b. Tidak Setuju

c. Kadang-kadang

d. Setuju

e. Sangat Setuju

9. Karyawan unit kami sering merasa bahwa kesalahan yang merken lakukan digunakan untuk menyalahkan mereka

a. Sangat Tidak Setuju

b. Tidak Setuju

c. Kadang-kadang

d. Setuju

e. Sangat Setuju

10. Di unit kami, kesalahan yang terjadi digunakan untuk membuat perubahan ke arah yang positif

a. Sangat Tidak Setuju

b. Tidak Setuju

c. Kadang-kadang

d. Setuju

e. Sangat Setuju

11. Hanya karena kebetulan saja bila insiden yang lebih serius tidak terjadi di unit kami

a. Sangat Tidak Setuju

b. Tidak Setuju

c. Kadang-kadang

d. Setuju

e. Sangat Setuju

12. Bila salah satu area di unit kami sangat sibuk, maka area lain dari unit kami akan membantu

a. Sangat Tidak Setuju

b. Tidak Setuju

c. Kadang-kadang

d. Setuju

e. Sangat Setuju

13. Bila unit kami melaporkan suatu insiden, yang dibicarakan adalah pelakunya bukan masalahnya

- a. Sangat Tidak Setuju
- b. Tidak Setuju
- c. Kadang-kadang
- d. Setuju
- e. Sangat Setuju

14. Sesudah membuat perubahan-perubahan untuk meningkatkan Keselamatan Pasien, kita lakukan evaluasi tentang efektivitasnya

- a. Sangat Tidak Setuju
- b. Tidak Setuju
- c. Kadang-kadang
- d. Setuju
- e. Sangat Setuju

15. Kami bekerja seolah-olah dalam keadaan "krisis", berusaha bertindak berlebihan dan terlalu cepat

- a. Sangat Tidak Setuju
- b. Tidak Setuju
- c. Kadang-kadang
- d. Setuju
- e. Sangat Setuju

16. Unit kami tidak pernah mengorbankan keselamatan pasien untuk menyelesaikan pekerjaan yang lebih banyak

- a. Sangat Tidak Setuju
- b. Tidak Setuju
- c. Kadang-kadang
- d. Setuju
- e. Sangat Setuju

17. Karyawan merasa khawatir, kesalahan yang mereka buat akan dicatat di berkas pribadi mereka

- a. Sangat Tidak Setuju
- b. Tidak Setuju
- c. Kadang-kadang
- d. Setuju
- e. Sangat Setuju

18. Di unit kami banyak masalah keselamatan pasien

- a. Sangat Tidak Setuju

- b. Tidak Setuju
 - c. Kadang-kadang
 - d. Setuju
 - e. Sangat Setuju
19. Prosedur dan sistem di unit kami sudah baik dalam mencegah terjadinya error
- a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Tidak Setuju
 - c. Kadang-kadang
 - d. Setuju
 - e. Sangat Setuju

BAGIAN B: MANAJER/SUPERVISOR/KEPALA INSTALASI ANDA

20. Manajer/supervisor/kepala instalasi di unit kami, memberikan pujian jika melihat pekerjaan diselesaikan sesuai prosedur keselamatan pasien yang berlaku
- a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Tidak Setuju
 - c. Kadang-kadang
 - d. Setuju
 - e. Sangat Setuju
21. Manajer/supervisor/kepala instalasi dengan serius mempertimbangkan masukan staf untuk meningkatkan keselamatan pasien
- a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Tidak Setuju
 - c. Kadang-kadang
 - d. Setuju
 - e. Sangat Setuju
22. Bila beban kerja tinggi, manajer/supervisor/kepala instalasi kami meminta kami bekerja cepat meeski dengan mengambil jalan pintas
- a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Tidak Setuju
 - c. Kadang-kadang
 - d. Setuju

e. Sangat Setuju

23. Manajer/supervisor/kepala instalasi kami selalu mengabaikan masalah keselamatan pasien yang terjadi berulang kali di unit kami

a. Sangat Tidak Setuju

b. Tidak Setuju

c. Kadang-kadang

d. Setuju

e. Sangat Setuju

BAGIAN C: KOMUNIKASI

24. Karyawan di unit kami mendapat umpan balik mengenai perubahan yang dilaksanakan atas dasar hasil laporan insiden

a. Tidak Pernah

b. Jarang Sekali

c. Kadang-kadang

d. Sering

e. Selalu

25. Karyawan di unit kami bebas berbicara jika melihat sesuatu yang dapat berdampak negatif pada pelayanan pasien

a. Tidak Pernah

b. Jarang Sekali

c. Kadang-kadang

d. Sering

e. Selalu

26. Karyawan di unit kami mendapat informasi mengenai insiden yang terjadi di unit ini

a. Tidak Pernah

b. Jarang Sekali

c. Kadang-kadang

d. Sering

e. Selalu

27. Karyawan di unit kami merasa bebas untuk mempertanyakan keputusan atau tindakan yang diambil oleh atasannya

a. Tidak Pernah

b. Jarang Sekali

c. Kadang-kadang

d. Sering

e. Selalu

28. Di unit kami, didiskusikan cara untuk mencegah agar insiden tidak treklang kembali

a. Tidak Pernah

b. Jarang Sekali

c. Kadang-kadang

d. Sering

e. Selalu

29. Karyawan di unit kami takut bertanya jika terjadi hal yang kelihatannya tidak benar

a. Tidak Pernah

b. Jarang Sekali

c. Kadang-kadang

d. Sering

e. Selalu

BAGIAN D: FREKUENSI PELAPORAN INSIDEN

30. Bila terjadi kesalahan, tetapi sempat diketahui dan dikoreksi sebelum berdampak pada pasien, seberapa sering hal ini dilaporkan?

a. Tidak Pernah

b. Jarang Sekali

c. Kadang-kadang

d. Sering

e. Selalu

31. Bila terjadi kesalahan, tetapi tidak berpotensi mencederai pasien, seberapa sering hal ini dilaporkan?

a. Tidak Pernah

b. Jarang Sekali

c. Kadang-kadang

d. Sering

e. Selalu

32. Bila terjadi kesalahan, yang dapat mencederai pasien tetapi ternyata tidak terjadi cedera, seberapa sering hal ini dilaporkan?

a. Tidak Pernah

b. Jarang Sekali

- c. Kadang-kadang
- d. Sering
- e. Selalu

BAGIAN E: TINGKAT KESELAMATAN PASIEN

33. Pilih tingkat keselamatan pasien pada unit anda
- a. Sempurna
 - b. Sangat Baik
 - c. Bisa Diterima
 - d. Jelek/Buruk
 - e. Gagal

BAGIAN F: RUMAH SAKIT ANDA

34. Manajemen rumah sakit membuat suasana kerja yang mendukung keselamatan pasien
- a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Tidak Setuju
 - c. Kadang-kadang
 - d. Setuju
 - e. Sangat Setuju
35. Antar unit di rs kami tidak saling berkoordinasi dengan baik
- a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Tidak Setuju
 - c. Kadang-kadang
 - d. Setuju
 - e. Sangat Setuju
36. Bila terjadi pemindahan pasien dari unit satu ke unit lain, pasti menimbulkan masalah terkait dengan informasi pasien
- a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Tidak Setuju
 - c. Kadang-kadang
 - d. Setuju

e. Sangat Setuju

37. Terdapat kerjasama yang baik antar unit di rs yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan bersama

a. Sangat Tidak Setuju

b. Tidak Setuju

c. Kadang-kadang

d. Setuju

e. Sangat Setuju

38. Informasi penting Mengenai pelayanan pasien sering hilang saat pergantian jaga (shift)

a. Sangat Tidak Setuju

b. Tidak Setuju

c. Kadang-kadang

d. Setuju

e. Sangat Setuju

39. Sering kali tidak menyenangkan bekerja dengan staf dari unit lain di rs ini

a. Sangat Tidak Setuju

b. Tidak Setuju

c. Kadang-kadang

d. Setuju

e. Sangat Setuju

40. Masalah sering timbul dalam pertukaran informasi antar unit di rs ini

a. Sangat Tidak Setuju

b. Tidak Setuju

c. Kadang-kadang

d. Setuju

e. Sangat Setuju

41. Tindakan manajemen rs menunjukkan bahwa keselamatan pasien merupakan prioritas utama

a. Sangat Tidak Setuju

b. Tidak Setuju

c. Kadang-kadang

d. Setuju

e. Sangat Setuju

42. Manajemen rs kelihatan tertarik pada keselamatan pasien hanya sesudah terjadi KTD (Kejadian Tidak Diharapkan)

- a. Sangat Tidak Setuju
- b. Tidak Setuju
- c. Kadang-kadang
- d. Setuju
- e. Sangat Setuju

43. Unit-unit di rs bekerjasama dengan baik untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien

- a. Sangat Tidak Setuju
- b. Tidak Setuju
- c. Kadang-kadang
- d. Setuju
- e. Sangat Setuju

44. Pergantian shift merupakan masalah bagi pasien-pasien di rs ini

- a. Sangat Tidak Setuju
- b. Tidak Setuju
- c. Kadang-kadang
- d. Setuju
- e. Sangat Setuju

BAGIAN G: JUMLAH KEJADIAN YANG DILAPORKAN

45. Dalam 12 bulan terakhir jumlah laporan kejadian yang telah anda isi dan kirimkan

- a. Tidak Ada
- b. 1-2 Laporan
- c. 3-5 Laporan
- d. 6-10 Laporan
- e. 11-20 Laporan
- f. 21 atau lebih Laporan

BAGIAN H: LATAR BELAKANG

46. Berapa lama anda bekerja di rs ini?

- a. Kurang dari 1 Tahun

- b. 1-5 Tahun
- c. 6-10 Tahun
- d. 16-20 Tahun
- e. 21 Tahun atau lebih

47. Berapa lama anda bekerja di unit ini?

- a. Kurang dari 1 Tahun
- b. 1-5 Tahun
- c. 6-10 Tahun
- d. 16-20 Tahun
- e. 21 Tahun atau lebih

48. Tepatnya, berapa jam dalam seminggu anda bekerja di rs ini?

- a. Kurang dari 20 jam seminggu
- b. 20-39 jam seminggu
- c. 40 jam atau lebih seminggu

49. Apa posisi/jabatan anda di rs ini?

Dokter

Perawat

Apoteker

Asisten Apoteker

Ahli Gizi

Administrasi/Manajemen

Fisioterapis

Analisis Laboratorium

Sanitarian

Teknisi

Radiografer

Rekam medis

50. Dalam posisi/jabatan anda, apakah anda berhubungan langsung dengan pasien?

- a. Ya
- b. Tidak

51. Berapa lama anda bekerja sesuai profesi saat ini?

- a. Kurang dari 1 Tahun
- b. 1-5 Tahun

- c. 6-10 Tahun
- d. 16-20 Tahun
- e. 21 Tahun atau lebih

BAGIAN 1: TULIS KOMENTAR ANDA

52. Tulis komentar anda mengenai keselamatan pasien, insiden, atau pelaporan insiden di rs anda :