

**SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR  
NO 008/SK-DIR/RS DN/IV/2023**

**TENTANG  
PENUNJUKAN DAN PENGANGKATAN SDR LENY SETIAWATI WIJAYA,S.TR. Keb  
SEBAGAI  
MANAJER PELAYANAN PASIEN ( MPP)  
RUMAH SAKIT DHARMA NUGRAHA**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT DHARMA NUGRAHA**

Menimbang : a. bahwa rumah sakit harus mendesain dan melaksanakan proses untuk memberikan pelayanan dan asuhan pasien yang berkesianmbungan, berkelanjutan serta koordinasi antar tenaga media dan profesional pemberi asuhan dalam rangka memnuhi prinsip kelamatan pasien dan mutu pelayanan;

b. bahwa rumah sakit perlu melakukan koordinasi pelayanan, perencanaan pemulangan dan tindak lanjut sesuai dengan pilar asuhan pasien yang terdiri dari asuhan medis, asuhan keperawatan, asuhan gizi, dan asuhan farmasi dll perlu pelayanan terintegrasi untuk memenuhi kebutuhan pasien;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang penunjukan dan pengangkatan Sdr. Leny Setiawati Wijaya sebagai Manajer Pelayanan Pasien ( MPP) / Case manager di Rumah Sakit Dharma Nugraha

Mengingat : 1. Undang – Undang RI No. 29 Tahun 2004 tentang ketenaga praktik kedokteran.

2. Undang-Undang RI No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

3. Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

4. Undang- Undang RI No 36 tahun 2014 tentang tenaga kesehatan

5. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 269/MENKES/PER/II/2008 tentang rekam medis .
6. Peratruran Menteri Kesehatan RI No. 290/ MENKES/PER/III/2008 tentang tindakan kedokteran;
7. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.1438/MENKES/PER/I/2010 Tentang standar pelayanan kedokteran;
8. Peratruran Menteri Kesehatan RI No. 755/ MENKES/PER/IV/2011 Tentang penyelenggaraan komite medic RS ;
9. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia NO 4 tahun 2018 tentang Hak pasien dan kewajiban rumah sakit
11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no 12 tahun 2020 tentang akreditasi rumah sakit ;

#### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT DHARMA NUGRAHA TENTANG PENUNJUKKAN DAN PENGANGKATAN SDR.LENY SETIAWATI WIJAYA SEBAGAI MANAJER PELAYANAN PASIEN ( MPP) CASE MANAGER RUMAH SAKIT DHARMA NUGRAHA
- KESATU : Penetapan dan pengangkatan Manajer Pelayanan Pasien/ MPP/ Case Manajer RS Dharma Nugraha Melakukan koordinasi , kerjasama secara kolaboratif dengan para pemberi asuhan pasien dan bidang/ bagian terkait untuk meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien sesuai dengan panduan/ Prosedur MPP.
- KEDUA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan atau perubahan dalam surat keputusan ini, maka diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 10 April, 2023

**DIREKTUR,**



**Dharma Nugraha**  
Hospital Est.1996

**dr. Agung Darmanto, Sp.A**

LAMPIRAN  
SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RS DHARMA  
NUGRAHA  
NOMOR ...../SK-DIR/RS DN/IV/2023  
TENTANG  
PENUNJUKAN DAN PENGANGKATAN  
MANAJER PELAYANAN PASIEN / MPP DI/RS  
DHARMA NUGRAHA

**URAIAN TUGAS MANAJER PELAYANAN PASIEN / MPP**

1	NAMA	LENY SETIAWATI WIJAYA,S.Tr.Keb
2	JABATAN	MANAJER PELAYANAN PASIEN / MPP
3	UNIT KERJA	PELAYANAN PASIEN
4	JENIS DAN KEDUDUKAN: a. Jenis jabatan b. Atasan langsung c. Bawahan tidak langsung	Fungsional Manajer Pelayanan Medis Kaperawat, kepala instalasi, PJ unit
5	HUBUNGAN KERJA a. Internal	1. Bidang pelayanan medis 2. Bidang penunjang medis 3. Bidang keperawatan 4. Bagian marketing 5. Bagian keuangan 6. Bagian Personalia/ HRD 7. Bagian penunjang umum 8. Kepala Instalasi 9. Kepala perawat ruangan 10. JKN RS

	b. Eksternal	11. PPI 12. Komite medic, keperawatan, tenaga kesehatan lain 13. Komite etik rumah sakit  1. IDI 2. PPNI 3. IBI 4. DINKES, BPJS 5. Rekanan perusahaan/ asuransi dll
6	TUGAS POKOK	Melaksanakan pengelolaan secara efektif, efisien dan cepat terhadap semua pelayanan pasien terhadap asuhan pelayanan pasien baik medis, keperawatan, kebidanan dan umum mengutamakan keselamatan pasien.
7	TANGGUNG JAWAB	1. Bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang profesional dan keselamatan pasien. 2. Bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan di rumah sakit 3. Bertanggung jawab terhadap terlaksananya service excelent meliputi: sikap perilaku, penampilan, dan kecepatan pelayanan 4. Bertanggung jawab terhadap tindak lanjut permasalahan dilapangan. 5. Bertanggung jawab terhadap pemantauan program pasien safety 6. Bertanggung jawab terhadap pasien berisiko tinggi baik medis atau non medis
8	URAIAN TUGAS	1. Memantau pelaksanaan pelayanan asuhan pasien 2. Berkoordinasi dengan unit pelayanan temuan identifikasi diunit diinformasikan kepada MPP untuk

		<p>ditindaklanjuti.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Memantau pelaksanaan pelayanan asuhan pasien medis, keperawatan dan umum.</li> <li>4. Melakukan koordinasi dengan bidang lain terkait mutu pelayanan</li> <li>5. Melakukan identifikasi pasien-pasien yang berisiko baik medis atau non medis</li> <li>6. Melakukan handling complain dan melakukan pendampingan pada pasien dengan kasus khusus.</li> <li>7. Memantau pelaksanaan service excellent meliputi: sikap perilaku, penampilan dan kecepatan pelayanan</li> <li>8. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan mutu, pasien safety, identifikasi risiko, service excellen di pelayanan rumah sakit</li> <li>9. Melakukan bimbingan dan pengawasan</li> <li>10. Memberikan usul saran untuk perbaikan mutu dan pelayanan rumah sakit.</li> <li>11. Melakukan asesmen tentang kebutuhan kesehatan dan kebutuhan MPP</li> <li>12. Menyusun perencanaan MPP (<i>Case Manager Plan</i>) berkolaborasi dengan pasien, keluarga dan pemberi asuhan di RS, pembayar, PPA di fasilitas pelayanan primer, untuk memaksimalkan hasil asuhan yang berkualitas, aman dan <i>cost effective</i></li> <li>13. Memfasilitasi komunikasi dan koordinasi antar PPA dalam konteks keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan</li> </ol>
--	--	---

		<p>14. Memberikan edukasi dan advokasi kepada pasien dan keluarganya atau pemberi asuhan untuk memaksimalkan kemampuan pasien dan keluarganya dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan yang diterimanya. Memberikan edukasi kepada pasien dan keluarga, atau pemberi asuhan, PPA terkait alternative pelayanan di komunitas/lingkungan rumahnya, manfaat asuransi, aspek psiko-sosio-kultural sehingga keputusan tepat waktu dengan dasar informasi lengkap</p> <p>15. Memberikan advokasi sehingga meningkatkan kemampuan pasien dan keluarga dalam mengatasi masalah dengan mencari opsi pelayanan yang tersedia, rencana pengambilan alternatif sesuai kebutuhan, agar tercapai hasil asuhan yang diharapkan</p> <p>16. Mendorong pemberian pelayanan yang memadai untuk kendali mutu dan biaya dengan basis kasus per kasus</p> <p>17. Membantu pasien dalam proses transisi pelayanan yang aman ke tingkat pelayanan berikutnya yang memadai</p> <p>18. Berusaha meningkatkan kemandirian advokasi dan kemandirian pengambilan keputusan pasien</p> <p>19. Memberikan advokasi kepada pasien dan pembayar untuk mefasilitasi hasil yang positif bagi pasien, bagi PPA dan bagi pembayar. Namun bila ada perbedaan kepentingan maka kebutuhan</p>
--	--	--

		<p>pasien lebih menjadi prioritas</p> <p>20. Berkoordinasi dengan unit pelayanan tentang pengaturan alur pasien jika terjadi penumpukan/ kelambatan pelayanan.</p> <p>21. Berkoordinasi dengan unit pelayanan khusus pada pasien dengan kriteria pemulangan khusus dan memerlukan tindak lanjut asuhan/ pelayanan setelah pasien pulang/ keluar dari rumah sakit.</p>
9	HASIL KERJA	<p>1. Tercapainya analisa mutu pelayanan yang tepat dan akurat</p> <p>2. Tidak ada komplain terhadap pelayanan</p> <p>3. Tercapainya analisa manajemen risiko</p> <p>4. Terlaksananya pelaksanaan pengelolaan pasien oleh MPP/ Hasil mutu pelayanan secara medis, keperawatan dan umum</p> <p>5. Termonitoringnya dan terselesaikan secara tuntas kasus medis maupun non medis</p>
10	WEWENANG	<p>1. Memberikan masukan kepada dokter ruangan dan DPJP tentang penatalaksanaan perawatan pasien</p> <p>2. Memberikan masukan kepada kepala ruangan terkait mutu pelayanan di rumah sakit</p>
11	PERSYARATAN JABATAN	<p>1. Pendidikan formal : D3/S1 Kep NS, D3/D4/S1 Kebidanan, dokter</p> <p>2. Pendidikan non formal :</p> <p>a. Manajer Pelayanan Pasien (MPP)</p> <p>b. Penyusunan &amp; penerapan SPO pelayanan kedokteran : PPK, CP, Algoritme, dll</p> <p>c. Pelayanan berfokus pada pasien (PCC)</p> <p>d. Pengenalan sistem jaminan misalnya asuransi, JKN dan INA-CBG's</p>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Pelatihan tentang perencanaan Pulang (<i>Discharge Planning</i>) untuk kontinuitas pelayanan</li> <li>f. Manajemen Resiko</li> <li>g. Etiko Legal</li> <li>h. Komunikasi efektif</li> <li>i. Manajemen Mutu</li> <li>j. Program Pengendalian Infeksi (PPI)</li> <li>k. Handling Complain</li> </ul> <p>3. Masa kerja : &gt; 1 untuk dokter , &gt; 5 thn keperawatan/kebidanan</p> <p>4. Pengalaman kerja : pernah menjabat sebagai kepala perawat/ kepala instalasi</p> <p>5. Persyaratan lain : lulus uji kompetensi MPP</p>
--	--	---

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : ...,April 2023  
**DIREKTUR,**

**dr. Agung Darmanto, Sp.A**