

**PEDOMAN
PROGRAM KERJA IGD**



**RUMAH SAKIT DHARMA NUGRAHA
TAHUN 2023**

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang dilakukan dalam sebuah individu atau kelompok dalam sebuah organisasi, bertujuan untuk memelihara atau menjaga kesehatan dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan juga menyembuhkan penyakit, serta mengembalikan kesehatan seorang individu, keluarga, kelompok dan masyarakat. Departemen Kesehatan RI (2009) pun mengungkapkan pendapatnya seputar pengertian pelayanan kesehatan, yaitu setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan diberikan mulai dari layanan kesehatan primer sampai lanjutan dalam hal ini rumah sakit.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat inap, rawat jalan dan penunjang lainnya. Pelayanan kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Gawat Darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut. Para petugas kesehatan bertugas di unit gawat darurat 24 jam sehari. Semua pasien yang akan dirawat inap harus melewati Instalasi Gawat Darurat (UGD) dan prioritas penanganan pasien ditentukan berdasarkan tingkat kegawatannya.

Rumah Sakit Dharma Nugraha saat ini berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga RS Dharma Nugraha mulai mengapresiasi pencapaian kualitasnya dengan mengikuti standar akreditasi. Untuk itu, seluruh unit kerja RS Dharma Nugraha harus mengikuti standar yang ditetapkan Rumah Sakit untuk mencapai kualitas yang diharapkan.

UGD adalah unit pelayanan yang dipimpin oleh seorang Kepala Instalasi, yang bertanggung jawab kepada Direktur Rumah Sakit dan berkoordinasi dengan Seksi Pelayanan dan Penunjang Medik, Seksi Keperawatan dalam hal SDM keperawatan dan asuhan keperawatan di UGD serta Seksi Sarana dan Prasarana. Tugas dan fungsi seorang kepala UGD adalah membuat perencanaan, menyelenggarakan kegiatan dan mengevaluasi penyelenggaraan kegiatan pelayanan di UGD.

Untuk memenuhi tugas dan fungsi kepala UGD, perlu dibuat program kerja UGD. Program kerja UGD akan menjadi target yang harus dilaksanakan oleh seluruh staf UGD dan menjadi acuan manajemen dalam memenuhi kebutuhan UGD.

B. TUJUAN UMUM DAN TUJUAN KHUSUS

1. Tujuan Umum

Tercapainya standar pelayanan minimal yang ditargetkan kepada Instalasi Gawat Darurat dan terakreditasinya RS Dharma Nugraha dengan akreditasi Paripurna.

2. Tujuan Khusus

- a. Tercapainya Kemampuan *life saving* 100%.
- b. Penyediaan fasilitas dan peralatan penanganan pasien emergency sesuai standar akreditasi.
- c. Tercapainya profesionalisme pemberi pelayanan gawat darurat yang melakukan pelayanan berdasarkan SPO RS dan bersertifikat BLS/BTCLS/ATLS/ACLS yang masih berlaku 100%.
- d. Ketersediaan tim penanggulangan bencana 1 tim.
- e. Tercapainya Waktu tanggap pelayanan dokter di UGD \leq 5 menit.
- f. Tercapainya kepuasan pelanggan pada UGD \geq 90%.
- g. Kematian pasien \leq 24 jam di UGD \leq 2%.
- h. Kesalahan identifikasi pasien gawat darurat 0%.
- i. Hak pasien dan keluarga tersosialisasikan 100%.
- j. Asesmen pasien dilaksanakan 100%.
- k. Kesalahan diagnosa 0%.
- l. Infeksi nasokomial 0%.
- m. Edukasi Pasien dilaksanakan 100%.
- n. Pasien cedera akibat fasilitas RS 0%.

BAB II

KEGIATAN

A. KEGIATAN POKOK

Kegiatan yang dilaksanakan di UGD adalah:

1. Kegiatan Pelayanan

- a. Pelayanan kegiatan kegawatdaruratan pada kondisi emergency yang cepat, tepat dan cermat.
- b. Peningkatan mutu tenaga pelayanan khusus gawat darurat secara berkelanjutan dengan mengacu pada standar pelayanan minimal (SPM) UGD, yaitu:
 - 1) Kemampuan menangani saving 100%.
 - 2) Jam buka pelayanan gawat darurat 24 jam.
 - 3) Pemberi pelayanan gawat darurat bersertifikat BLS/PPGD/BTCLS/GELS/ATLS yang masih berlaku.
 - 4) Ketersediaan tim penanggulangan bencana.
 - 5) Waktu tanggap pelayanan dokter di gawat darurat ≤ 5 menit.
 - 6) Kepuasan Pelanggan.
 - 7) Kematian pasien < 24 jam.
- c. Monitoring supervisi pelayanan medis di ruang tindakan, observasi/rawat sementara dengan mengacu pada indikator:
 - 1) Peningkatan Keamanan Obat yang perlu diwaspadai: Kepatuhan pemberian label obat high alert oleh farmasi
 - 2) Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan: Presentase kepatuhan petugas kesehatan dalam melakukan kebersihan tangan dengan metode enam langkah dan lima moment.
 - 3) Penggunaan instrumen bedah yang steril dan sesuai standar sterilisasi akreditasi.
- d. Melakukan pelayanan kasus tidak gawat tidak darurat bila di luar jam kerja poliklinik.
- e. Mengelola pelayanan khusus siaga bencana dan pelayanan medis saat bencana.

2. Kegiatan Peningkatan Keselamatan pasien dan Keselamatan Pemberi Pelayanan

- a. Pencatatan dan pelaporan insiden keselamatan pasien dibudayakan dengan menekankan untuk tidak takut melaporkan untuk dicari what & whynya bukan whonya (perbaiki sistem untuk mencegah tidak terjadinya insiden keselamatan pasien).

- b. Insiden keselamatan pasien yang perlu dilakukan pencatatan dan pelaporan terdiri dari: kejadian sentinel, Kejadian Tidak Diharapkan (KTD), Kejadian Nyaris Cedera (KNC) dan Kejadian Potensial Cedera (KPC).
 - c. Untuk meningkatkan perhatian, kesejahteraan, keselamatan dan keamanan petugas/staff dalam bekerja maka dilakukan pencatatan dan pelaporan insiden kecelakaan kerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan tim K3 RS.
3. Kegiatan Konsolidasi Staff
- a. Briefing tiap pagi hari sebelum melaksanakan operan di samping tempat tidur pasien.
 - b. Pertemuan Bulanan Staff.
 - c. Sosialisasi Rapat/Pelatihan.
4. Kegiatan Administratif
- a. Pengumpulan dan penyusunan SPO di UGD.
 - b. Pencatatan dan pelaporan pasien yang masuk di UGD.
 - c. Pelaporan 10 penyakit terbanyak setiap bulannya.
 - d. Pencatatan dan pelaporan kasus kematian di UGD.
5. Kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan
- Pembagian kuesioner kepuasan pelanggan yang masuk ke UGD untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

B. RINCIAN KEGIATAN

No	Nama Kegiatan	Tujuan	Metode	Waktu	Dana	Penanggung Jawab
1	Pertemuan Bulanan UGD	Evaluasi Program UGD	Diskusi dan tanya jawab	Setiap bulan	Sesuai kebijakan RS	Ka.Instalasi UGD
2	Melakukan Triase UGD pada setiap pasien yang datang	Untuk mengurangi kesalahan identifikasi pasien	Melakukan Triase UGD pada setiap pasien yang datang	Setiap hari	Sesuai kebijakan RS	Seluruh perawat UGD
3	Melakukan evaluasi Rekam Medik pada setiap pasien yang datang ke UGD	Assesmen pasien dilaksanakan 100%	Evaluasi lembar Rekam Medik UGD	Setiap hari	Sesuai kebijakan RS	Ka.Instalasi UGD
4	Penambahan Alkes dan Linen	Terpenuhinya kebutuhan Alkes dan Linen di UGD	Melakukan pencatatan alat yang sudah tidak layak dan kebutuhan alkes Mengajukan permintaan alkes sesuai kebutuhan	Setiap ada kebutuhan	Sesuai kebijakan RS	Ka.Instalasi UGD
5	Pengajuan Pelatihan Triage	Meningkatkan kemampuan dokter dan perawat dalam melakukan triage	Melakukan pengusulan petugas pelatihan triage	Sesuai jadwal pelatihan yang ada	Sesuai kebijakan RS	Ka.Instalasi UGD
6	Renovasi Ruang UGD	Untuk memenuhi standar akreditasi	Pengurusan/ pengajuan proposal	Sesuai kebutuhan	Sesuai kebijakan RS	Ka. Instalasi UGD
7	Sosialisasi Panduan Praktek Klinik (PPK)	Terhindarnya kesalahan dalam menegakkan diagnosa pasien	Diskusi dan tanya jawab	Satu tahun sekali	Sesuai kebijakan RS	Koordinator Pelayanan
8	Pengajuan pelatihan PPGD/PPGD-ON/BCLS/BTCLS/BCLS/ENIL	Kemampuan petugas UGD dalam penanganan life	Pembuatan surat permohonan	Sesuai jadwal pelatihan yang ada	Sesuai kebijakan RS	Ka. Instalasi UGD

	(untuk Perawat UGD) ACLS/ATLS (untuk dokter umum UGD)	saving 100%				
9	Sosialisasi PPI	Tidak adanya infeksi nasokomial di UGD	Diskusi dan tanya jawab	Satu tahun sekali	Sesuai kebijakan RS	Ka. Instalasi UGD dan PPI
10	Penyediaan leaflet ke bagian PROMKES	Terlaksananya edukasi pada pasien di UGD	Surat pengajuan		Sesuai kebijakan RS	Ka. Instalasi UGD
11	Membagiak kuesioner kepuasan pelanggan kepada setiap pasien yang akan pindah ruangan atau pulang	Kepuasan pelanggan 100%	Evaluasi kuesioner		Sesuai kebijakan RS	Mutu RS
12	Membentuk tim khusus pelayanan siaga bencana	Mengelola pelayanan khusus siaga bencana dan pelayanan medis saat bencana	Diskusi dan penunjukan petugas		Sesuai kebijakan RS	Ka. Instalasi UGD
13	Pemakaian alat pelindung diri (APD)	Memastikan keselamatan kerja di UGD	Melakukan pemantauan dan penilaian pemakaian APD kepada seluruh petugas UGD	Setiap hari	Sesuai kebijakan RS	Ka. Instalasi UGD

BAB III

EVALUASI

A. EVALUASI

Evaluasi merupakan kegiatan yang sangat penting di setiap organisasi, termasuk di UGD. Oleh karena itu evaluasi dilakukan setiap saat, yaitu di akhir kegiatan setiap hari, setiap bulan, dan setiap tahun. Evaluasi harian dilakukan dengan melihat pendokumentasian hasil pelayanan. Evaluasi bulanan dituangkan dalam laporan bulanan, dan evaluasi tahunan dituangkan dalam laporan tahunan.

B. PELAPORAN

Pelaporan kegiatan UGD dituangkan dalam bentuk dokumen laporan harian, bulanan dan tahunan.

C. PENCATATAN, PELAPORAN DAN EVALUASI KEGIATAN

Pencatatan dilakukan setiap hari, sebagai data untuk membuat laporan kegiatan UGD. Tenaga medis melakukan pencatatan di rekam medis. Tenaga perawat melakukan pencatatan pada rekam medis, buku harian pasien dan buku penggunaan bahan habis pakai.

Pelaporan dibuat oleh tenaga administrasi, dilaporkan secara berjenjang kepada kepala UGD, untuk dituangkan sebagai laporan bulanan dan tahunan.

Evaluasi kegiatan dilakukan bersama-sama seluruh staf UGD, untuk kemudian disampaikan kepada Seksi Pelayanan dan Penunjang Medik, Seksi Keperawatan, serta Seksi Sarana dan Prasarana.

BAB IV

PENUTUP

Instalasi Gawat Darurat merupakan salah satu gerbang pelayanan RS Dharma Nugraha. Setiap pasien yang akan dilayani di RS Dharma Nugraha selalu melalui UGD atau Instalasi Gawat Darurat.

Sebagai pintu gerbang pelayanan, UGD harus terus-menerus berinovasi untuk memberikan pelayanan prima agar pelanggan merasa puas, terkesan dan berniat untuk kembali ke RS Dharma Nugraha jika membutuhkan pelayanan kesehatan yang tersedia di RS Dharma Nugraha, bahkan bersedia merekomendasikan kepada lingkungan sekitarnya mengenai pelayanan RS Dharma Nugraha.

Semoga program kerja UGD RS Dharma Nugraha ini dapat dilaksanakan sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat, sehingga bermanfaat untuk manajemen dan lingkungan internal UGD dan dapat memenuhi Visi dan Misi RS Dharma Nugraha.