2018

# PANDUAN BUDAYA KESELAMATAN PASIEN

**KOMITE PMPK**

**RSUD RADEN MATTAHER JAMBI**
**TAHUN 2018**

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan Allah SWT, karena atas rahmatNya Panduan Budaya Keselamatan Pasien RSUD Raden Mattaher Jambi dapat diselesaikan sesuai dengan kebutuhan rumah sakit.

Panduan Budaya Keselamatan Pasien disusun sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Raden Mattaher Jambi, khususnya dalam menerapkan budaya keselamatan pasien di Rumah Sakit. Panduan Budaya Keselamatan Pasien disusun bertujuan untuk memperbaiki mutu dan keselamatan Pasien yang benar.

Panduan ini akan dievaluasi kembali dan akan dilakukan perbaikan bila ditemukan hal-hal yang tidak sesuai dengan kondisi di rumah sakit.

Demikianlah Panduan Budaya Keselamatan Pasien ini disusun semoga dapat menjadi pedoman implementasi kerja dalam melakukan Survey budaya dan dengan adanya panduan ini diharapkan dapat tercipta koordinasi yang baik di setiap unit kerja di RSUD Raden Mattaher Jambi.

Jambi, September 2018

**Drg. Iwan Hendrawan**
Pembina

**NIP. 19740729 200604 1 010**

# DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR

BAB I
DEFINISI ..... 1

BAB II
Ruang Lingkup ..... 2

BAB III
TATA LAKSANA ..... ..... 3

BAB IV
DOKUMENTASI..... 6

# BAB I.
# DEFINISI

Budaya organisasi adalah suatu pola keyakinan, nilai-nilai perilaku, norma-norma yang disepakati/diterima dan melingkupi semua proses sehingga membentuk bagaimana seseorang berperilaku dan bekerja bersama. Budaya organisasi merupakan kekuatan yang sangat besar dan sesuatu yang tetap ada walaupun terjadi perubahan tim dan perubahan personal

Budaya keselamatan di rumah sakit adalah sebuah lingkungan yang kolaboratif di mana staf klinis memperlakukan satu sama lain dengan hormat, dengan melibatkan dan memberdayakan pasien dan keluarga.

Budaya keselamatan juga merupakan hasil dari nilai-nilai, sikap, persepsi, kompetensi, dan pola perilaku dari individu maupun kelompok, yang menentukan komitmen terhadap keselamatan, serta kemampuan manajemen rumah sakit, dicirikan dengan komunikasi yang berdasarkan rasa saling percaya, dengan persepsi yang sama tentang pentingnya keselamatan, dan dengan keyakinan akan manfaat langkah-langkah pencegahan".

Budaya keselamatan juga dikenal sebagai budaya yang aman, yakni sebuah budaya organisasi yang mendorong setiap individu anggota staf (klinis atau administratif) melaporkan hal-hal yang menguatirkan tentang keselamatan atau mutu pelayanan tanpa adanya imbal jasa dari rumahh sakit.

Keselamatan dan mutu berkembang dalam suatu lingkungan yang mendukung kerja sama dan rasa hormat terhadap sesama, tanpa melihat jabatan mereka dalam rumah sakit. Direktur RSUD Raden Mattaher Jambi menunjukkan komitmennya tentang budaya keselamatan dan mendorong budaya keselamatan untuk seluruh staf.

Budaya keselamatan memiliki 4 pengertian utama :

1. Kesadaran (awareness) yang aktif dan konstan tentang potensi terjadinya kesalahan,
2. Terbuka dan adil,
3. Pendekatan sistem,
4. Pembelajaran dari pelaporan insiden.

# BAB II.
# RUANG LINGKUP

Panduan Budaya Keselamatan ini disusun untuk penerapan dan pengukuran budaya keselamatan di lingkungan RSUD Raden Mattaher Jambi.

# BAB III.
# TATA LAKSANA

Budaya keselamatan juga merupakan hasil dari nilai-nilai, sikap, persepsi, kompetensi, dan pola perilaku dari individu maupun kelompok, yang menentukan komitmen terhadap keselamatan, serta kemampuan manajemen rumah sakit, dicirikan dengan komunikasi yang berdasarkan rasa saling percaya, dengan persepsi yang sama tentang pentingnya keselamatan, dan dengan keyakinan akan manfaat langkah-langkah pencegahan".

Perilaku yang tidak mendukung budaya keselamatan seperti:

- Perilaku yang tidak layak (Inappropriate), seperti kata-kata atau bahasa tubuh yang merendahkan atau menyinggung perasaan sesama staf, misalnya mengumpat, memaki;
- Perilaku yang mengganggu (disruptive) antara lain perilaku tidak layak yang dilakukan secara berulang, bentuk tindakan verbal atau non verbal yang membahayakan atau mengintimidasi staf lain, "celetukan maut" adalah komentar sembrono didepan pasien yang berdampak menurunkan kredibilitas staf klinis lain, contoh mengomentari negatif hasil tindakan atau pengobatan staf lain didepan pasien, misalnya "obatnya ini salah, tamatan mana dia...?", melarang perawat untuk membuat laporan tentang kejadian tidak diharapkan, memarahi staf klinis lainnya didepan pasien, kemarahan yang ditunjukkan dengan melempar alat bedah di kamar operasi, membuang rekam medis diruang rawat;
- Perilaku yang melecehkan (harassment) terkait dengan ras, agama, suku termasuk gender;
- Pelecehan seksual.

Tahap-tahap membangun budaya keselamatan ada 3:

1. Tahap 1: Assesmen awal dengan assesmen sarana - prasarana, sumber daya, dan lingkungan keselamatan pasien rumah sakit, serta survey budaya kesalamatan dan pengukuran data. Berdasarkan pengukuran, apakah rumah sakit siap? Jika belum,

menuju pengembangan iklim keselamatan dan kembali ke survey budaya awal. Jika assesmen awal sudah dilakukan, langsung ke tahap 2.

Survey budaya keselamatan dilaksanakan setiap tahun dengan menggunakan Kuesioner Survey Budaya Keselamatan Pasien, dari materi Workshop Keselamatan Pasien di Rumah Sakit.

2. Tahap 2: perencanaan, pelatihan, dan implementasi.

   Pelatihan diselenggarakan untuk mendukung pelaksanaan intervensi, berkoordinasi dengan Bagian Diklat RSUD Raden Mattaher Jambi. Intervensi termasuk uji coba dan kemudian dilanjutkan ke tahap ke-3.

3. Tahap 3: Mempertahankan/memelihara. Tahap ini termasuk mengintegrasikan, monitoring perencanaan (dengan survey ulang), dan pengembangan berkelanjutan. Pengembangan perkelanjutan termasuk pelatihan kembali untuk mewujudkan perubahan menuju budaya keselamatan yang lebih baik.

Tata laksana penerapan budaya keselamatan di RSUD Raden Mattaher Jambi adalah :

1) **BANGUN KESADARAN AKAN NILAI BUDAYA KESELAMATAN.**
   - Ciptakan kepemimpinan dan budaya yang terbuka dan adil.
   - Sosialisasi tentang budaya keselamatan dan alur pelaporan insiden ke seluruh staf RSUD Raden Mattaher Jambi.

2) **PIMPIN DAN DUKUNG STAF**

   Bangunlah komitmen dan fokus yang kuat dan jelas tentang Budaya Keselamatan di unit-unit RSUD Raden Mattaher.

3) **INTEGRASIKAN AKTIVITAS PENGELOLAAN RISIKO.**

   Kembangkan sistem dan proses pengelolaan risiko, serta lakukan identifikasi dan asesmen hal yang potensial bermasalah.

4) **KEMBANGKAN SISTEM PELAPORAN**

   Pastikan staf agar dengan mudah dapat melaporkan kejadian / insiden, serta ada regulasi yang mengatur pelaporan insiden kepada Tim Keselamatan Pasien.

5) **LIBATKAN DAN BERKOMUNIKASI DENGAN STAF**

   Kembangkan cara-cara komunikasi yang terbuka dengan staf.

6) **BELAJAR DAN BERBAGI PENGALAMAN TENTANG BUDAYA KESELAMATAN**

   Dorong staf untuk melakukan analisis akar masalah untuk belajar bagaimana & mengapa kejadian itu timbul.

7) **CEGAH CEDERA MELALUI IMPLEMENTASI SISTEM BUDAYA KESELAMATAN**

   Gunakan informasi yang ada tentang kejadian / masalah untuk melakukan perubahan pada sistem pelayanan.

Ada 3 (tiga) unsur penting dalam keterbukaan (open disclosure) :

1) Penyampaian maaf dan penjelasan
2) Investigasi yang teliti setelah terjadi insiden.
3) Dukungan dalam mengatasi dampak fisik dan psikologis akibat kejadian tsb.

Hal-hal penting menuju budaya keselamatan:

1) Staf rumah sakit mengetahui bahwa kegiatan operasional rumah sakit berisiko tinggi dan bertekad untuk melaksanakan tugas dengan konsisten serta aman
2) Regulasi serta lingkungan kerja mendorong staf tidak takut mendapat hukuman bila membuat laporan tentang kejadian tidak diharapkan dan kejadian nyaris cedera
3) Direktur rumah sakit mendorong tim keselamatan pasien melaporkan insiden keselamatan pasien ke tingkat nasional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
4) Mendorong kolaborasi antarstaf klinis dengan pimpinan untuk mencari penyelesaian masalah keselamatan pasien

# BAB IV.
# DOKUMENTASI

Dokumentasi dari pengukuran dan pelaksanaan budaya keselamatan di RSUD Raden Mattaher Jambi adalah :

- Laporan Survey Budaya Keselamatan Pasien
- Rencana tindak lanjut dari pengukuran budaya keselamatan pasien
- Bukti pelaksanaan tindak lanjut dari pengukuran budaya keselamatan pasien