

ANALISIS BUDAYA KESELAMATAN PASIEN SEBAGAI LANGKAH MENINGKATKAN KESELAMATAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM JOMBANG

*Sovia Ira Hastutik**, *Abdul Ghofir***, *Lely Kurnia Sari****,

*Nila Risnawati*****, *Wahyuni******

Rumah Sakit Islam Jombang

**viautomol2@gmail.com, **agifandi@gmail.com,*

****nila.risnawati17@gmail.com, ****kurniasari306@gmail.com,*

******wahwah191991@yahoo.com*

ABSTRAK

Budaya keselamatan yang baik dapat memperkecil insiden yang berhubungan dengan keselamatan pasien. Penelitian *Harvard School of Public Health (HSPH)* (2011) menyebutkan bahwa dari seluruh dunia 43 juta orang dirugikan setiap tahun akibat perawatan yang tidak aman. Sekitar 70% dari pasien yang mengalami kesalahan medis menderita cacat ringan atau sementara, 7% pasien cacat permanen dan 13,6% kasus berakibat fatal (Collinson, Throne, Dee, MacIntyre, & Pidgeon, 2013). Budaya keselamatan pasien ini terkait dengan motivasi pelaporan kejadian keselamatan pasien yang dilaksanakan dengan penuh kejujuran dan tanpa budaya menyalahkan (*blame free culture*). Tujuan penelitian ini sebagai sarana untuk mengukur, menilai, serta mengevaluasi pelaksanaan Budaya Keselamatan Pasien yang berdampak terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Islam Jombang. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskripsi dengan menjelaskan fenomena sesuai tujuan penelitian. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2019 dengan subjek penelitian ini adalah 178 staf Rumah Sakit Islam. Instrumen penelitian ini adalah angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya keselamatan RS Islam Jombang kuat, dengan indikator budaya keselamatan pasien untuk kerjasama dalam kategori kuat, pesepstaf di kategori kuat, komunikasi di kategori lemah, dukungan manajemen kategori lemah, respon tidak menghukum kategorilemah, dan pelaporan kategori kurang. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan budaya keselamatan dengan upaya yang komprehensif dan terstruktur guna meningkatkan keselamatan pasien.

Kata Kunci: *budaya, keselamatan pasien, rumah sakit*

PENDAHULUAN

Keselamatan Pasien adalah suatu sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman, meliputi asesmen risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil. (Kementrian Kesehatan RI, 2017)

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan social ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi – tingginya dan bertujuan

memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit. (UU RI Nomor 44, 2009)

Budaya keselamatan yang baik dapat memperkecil insiden yang berhubungan dengan keselamatan pasien. Penelitian *Harvard School of Public Health (HSPH)* (2011) menyebutkan bahwa dari seluruh dunia 43 juta orang dirugikan setiap tahun akibat perawatan yang tidak aman. Sekitar 70% dari pasien yang mengalami kesalahan medis menderita cacat ringan atau sementara, 7% pasien cacat permanen dan 13,6% kasus sberakibat fatal (Collinson, Throne, Dee, MacIntyre, & Pidgeon, 2013).

Berdasarkan laporan insiden keselamatan pasien (IKP) di Inggris yang dilaporkan pada National Reporting and Learning System (NRLS) pada tahun 2015 bahwa dalam enam bulan terakhir terlapor 825.416 insiden. Laporan tersebut meningkat 6% dari insiden terlapor di tahun sebelumnya. Dari laporan tersebut, 0,22% insiden yang menyebabkan kematian (NHS England, 2015), sedangkan National Patient Safety Agency pada tahun 2017 telah melaporkan angka kejadian IKP di Inggris pada tahun 2016 sebanyak 1.879.822 insiden, dan untuk Indonesia dalam rentang waktu 2006–2011, Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKPRS) melaporkan 877 insiden (RSUDZA, 2017).

Menurut penelitian menyatakan bahwa keberhasilan pelaksanaan program keselamatan pasien rumah sakit dipengaruhi beberapa hal, salah satunya adalah budaya keselamatan pasien. Dalam menilai budaya keselamatan pasien di rumah sakit terdapat beberapa aspek dimensi yaitu kerja sama dalam unit, harapan dan tindakan manajer dalam mempromosikan keselamatan pasien, pembelajaran organisasi dan perbaikan berkelanjutan, dukungan manajemen terhadap keselamatan pasien, keseluruhan persepsi mengenai keselamatan pasien, umpan balik dan komunikasi terhadap kesalahan, komunikasi terbuka, kerja sama antar unit, *staffing*, pergantian shift dan perpindahan pasien, respon *non punitive* terhadap kesalahan, frekuensi pelaporan kejadian. (AHRQ, 2018).

Budaya keselamatan pasien ini terkait dengan motivasi pelaporan kejadian keselamatan pasien yang dilaksanakan dengan penuh kejujuran dan tanpa budaya menyalahkan (*blame free culture*). Tujuan penelitian ini sebagai sarana untuk mengukur, menilai, serta mengevaluasi pelaksanaan Budaya Keselamatan Pasien yang berdampak terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Islam Jombang. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik ingin menganalisis budaya keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Jombang sebagai langkah untuk meningkatkan keselamatan pasien rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Jombang pada bulan April 2019 dengan subjek penelitian adalah 178 staf Rumah Sakit Islam Jombang. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskripsi dengan menjelaskan fenomena sesuai tujuan penelitian. Penelitian dimulai dengan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner budaya keselamatan pasien yang diambil dari buku *Hospital Survey on Patient Safety Culture* dan diterbitkan oleh The Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) tahun 2018. Selanjutnya data dianalisis dan penyajiannya dalam bentuk tabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Budaya keselamatan pasien di Rumah sakit Islam Jombang tergolong kuat, dengan pencapaian prosentase sebesar 79,6%. Prosentase respon positif dari 12 dimensi budaya keselamatan pasien menunjukkan bahwa prosentase tertinggi adalah dimensi *Organisation Learning – Continuous Improvement* (Pembelajaran Organisasi dan Perbaikan Berkelanjutan) sebesar 96,4%, dan prosentase respon positif terendah adalah *Frequency Of Event Reporting* (Frekuensi Pelaporan) sebesar 55,6%.

PEMBAHASAN

Dimensi Kerjasama Unit (*Teamwork Within Unit*)

Kerjasama dalam unit termasuk kategori kuat yaitu sebesar 92,4%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan kesehatan petgas kesehatan sudah bekerjasama dengan sangat baik. Diharapkan hal ini ditingkatkan agar kerjasama antar bagian juga meningkat.

Dimensi Pembelajaran Organisasi dan Pengembangan Berkelanjutan (*Organizational Learning – Continuous Improvement*)

Pembelajaran organisasi dan pengembangan berkelanjutan termasuk kategori kuat, yaitu sebesar 96,4%. Untuk meningkatkan kepuasan stakeholder diperlukan pembelajaran organisasi yang menekankan proses belajar ditingkat individu. Organisasi akan mendapatkan manfaat dari aktifitas individu terdidik, bila organisasi tersebut memperkerjakan orang – orang yang memiliki kompetensi dan pengetahuan tertentu.

Dimensi Umpan Balik dan Komunikasi Tentang Kesalahan (*Feedback & Communication About Error*)

Umpan balik dan komunikasi tentang kesalahan termasuk kategori kuat yakni sebesar 83,2%. Pelaksanaan umpan balik dan komunikasi tentang kesalahan di Rumah sakit Islam Jombang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Apabila terjadi insiden segera direspon terhadap laporan tersebut, dan dicari jalan keluarnya. Kemudian dilakukan evaluasi dan dicari bagaimana pencegahannya agar tidak terulang kembali.

Dimensi Dukungan Manajemen

Dukungan manajemen terhadap keselamatan pasien termasuk dalam kategori lemah yaitu sebesar 74,8%. Seharusnya dukungan manajemen terhadap keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Jombang masuk kategori kuat. Dukungan manajemen dan pimpinan rumah sakit Jombang sangat diperlukan untuk mendukung budaya keselamatan pasien. Dukungan tersebut dapat berupa penerapan program – program keselamatan pasien, pelatihan – pelatihan yang berkaitan dengan keselamatan pasien, penyediaan saran dan prasarana, fasilitas yang mendukung pelaksanaan program keselamatan pasien, monitoring dan evaluasi dari program keselamatan pasien.

Dimensi Sikap Supervisor Dalam Mendukung Keselamatan Pasien (*Supervisor Expectations & Action Promoting Patients Safety*)

Setiap unit kerja di Rumah Sakit Islam Jombang memiliki supervisor yang bertugas melakukan supervise terhadap bawahannya. Sikap supervisor dalam mendukung keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam tergolong kategori kuat, yakni sebesar 88,9%. Penerapan budaya keselamatan pasien mempunyai hubungan positive kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain dalam hal ini para bawahan sehingga mau dan mampu

melakukan kegiatan tertentu meskipun secara pribadi hal tersebut mungkin tidak disenanginya.

Dimensi Kerjasama Antar Unit (*Teamwork Across Units*)

Kerjasama antar unit masuk kategori kuat yakni sebesar 91%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam bekerjasama dan berkoordinasi petugas kesehatan antar unit sudah berjalan dengan baik.

Dimensi Ketenagaan (*Staffing*)

Dimensi *staffing* di terhadap budaya keselamatan pasien masuk kategori lemah yakni 57,8%, dimana petugas kesehatan di Rumah Sakit Islam Jombang masih dianggap belum sesuai dengan kebutuhan rumah sakit, dan pengelolanya yang dilakukan belum dilakukan secara efektif sehingga mengakibatkan beban kerja petugas di Rumah Sakit Islam Jombang terasa berat. Hal ini terlihat dari data bahwa sebesar 54% petugas yang bekerja > 40 jam perminggu. Dengan kondisi jam kerja yang melebihi batas dapat menyebabkan stress. Kondisi yang kurang menyenangkan, seperti cemas, kurang konsentrasi merupakan akibat ketika menerima beban kerja yang melebihi batas kemampuan.

Dimensi Serah Terima (*Handoffs and Transition*)

Dimensi serah terima termasuk kategori kuat, yaitu 85%. Pada dimensi ini berkaitan dengan petugas pada saat pergantian shift. Biasanya pada kegiatan ini sering terjadi kehilangan data dan informasi pasien.

Dimensi Komunikasi Terbuka (*Communication Openness*)

Dimensi komunikasi terbuka termasuk kategori lemah yaitu 70,8%. Keterbukaan komunikasi merupakan kunci pelaksanaan pelayanan kesehatan yang baik. Insiden keselamatan pasien dapat meningkat bila terjadi kesalahan komunikasi. Komunikasi ini tidak hanya terjadi antara tenaga medis dengan pasien saja, tetapi meliputi komunikasi antar tenaga medis (perawat dengan perawat, perawat dengan dokter, dokter dengan dokter dll), antara tenaga media dengan tenaga kesehatan dll.

Dimensi Respon Non Punitive Terhadap Kesalahan

Respon non punitive terhadap kesalahan termasuk kategori lemah yakni 61%. Faktor individu atau petugas sangat berpengaruh terhadap budaya keselamatan pasien adalah perasaan takut disalahkan. Adanya budaya menyalahkan di lingkungan rumah sakit menyebabkan petugas cenderung tidak melaporkan insiden keselamatan pasien karena takut dimarahi atau karena takut temanya dalam masalah. (Rachmawati, 2011)

Sesuai dengan teori dari Mark (2001), bahwa Budaya keselamatan pasien terkait dengan motivasi pelaporan kejadian keselamatan pasien yang dilaksanakan dengan penuh kejujuran dan tanpa budaya menyalahkan (*blame free culture*), sehingga untuk mempromosikan budaya belajar dari kesalahan, manajemen rumah sakit harus dapat mengidentifikasi budaya keselamatan pasien yang komprehensif.

Dimensi Persepsi terhadap Keselamatan Pasien (*Perceptions Of Safety*)

Dimensi persepsi terhadap keselamatan pasien masuk kategori kuat 79,4%. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi petugas terhadap keselamatan pasien perlu dipertahankan sehingga pelaksanaan program keselamatan pasien dilakukan lebih maksimal.

Rendahnya jumlah perawat profesional dan berpengalaman yang bekerja pada sebuah unit semakin tinggi juga jumlah insiden *medical error*. Banyaknya proporsi perawat profesional dan berpengalaman akan menghasilkan pemahaman dan persepsi pada program keselamatan pasien yang baik sehingga dapat mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien. (Hall et al, 2004)

Dimensi Frekuensi Pelaporan (*Frequencu Of Event Reporting*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi frekuensi pelaporan merupakan dimensi yang memiliki presentasi respon positif terendah yakni sebesar 55,6% dengan kategori kurang. Hal ini didukung oleh jawaban responden mengenai jumlah pelaporan insiden dalam 12 bulan terakhir yang dapat dilihat pada diagram dibawah ini. Pada data diagram terlihat bahwa sebanyak 51,1% responden tidak pernah melaporkan insiden keselamatan pasien selama 12 bulan terakhir.

KESIMPULAN

Keselamatan pasien adalah prioritas rumah sakit yang harus segera dilaksanakan dirumah sakit karena dapat menyebabkan cedera langsung kepada pasien. Budaya keselamatan pasien merupakan suatu hal yang penting karena membangun budaya keselamatan pasien merupakan suatu cara untuk membangun program keselamatan pasien secara keseluruhan, karena apabila kita lebih focus pada budaya keselamatan pasien maka akan lebih menghasilkan keselamatan yang lebih apabila dibandingkan hanya dengan memfokuskan programnya saja indikatornya adalah kerjasama, komunikasi, kepemimpinan, pelaporan dan respon tidak menghukum. Gambaran budaya keselamatan pasien di Rumah Sakit Islam Jombang yang termasuk kategori kuat adalah dimensi kerjasama dalam unit sebesar 92,4%. Dimensi yang masuk kategori lemah adalah dukungan manajemen terhadap keselamatan pasien sebesar 74,8%, dimensi *respon non punitive* sebesar 61%, frekuensi pelaporan insiden sebesar 55,6%.

Rekomendasi yang diberikan untuk kategori lemah dan kurang agar budaya keselamatan pasien dapat terlaksana dengan baik adalah Tim Keselamatan Pasien (KPRS) melakukan edukasi, monitoring, evaluasi program keselamatan pasien. Tim KPRS diharapkan membuat program kerjanya berupa system pelaporan yang mudah dipahami oleh seluruh petugas. Pelaporan terhadap insiden tidak semata – mata hanya berupa pelaporan insiden saja, namun pelaporan tersebut ditindaklanjuti untuk memperbaiki kesalahan dan mencari akar masalahnya, bukan untuk menghukum petugas yang melakukan kesalahan. Membudayakan melaporkan insiden tersebut, dan menekankan kepada semua petugas bahwa pelaporan insiden tidak mencari kesalahan tetapi mencari solusi agar insiden tidak terulang kembali.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rumah Sakit Islam Jombang yang sudah memberikan support sehingga terlaksana kegiatan pengukuran budaya keselamatan pasien. Terima kasih kepada teman – teman tim yang sudah bekerjasama untuk kegiatan penelitian ini. Terima kasih kepada seluruh petugas Rumah Sakit Islam Jombang yang sudah berperan aktif dalam kegiatan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Peraturan Menteri Kesehatan R, *Keselamatan Pasien*, 2017.
- [2] Hall LM, Doran, D, Pink GH. 2004. *Nurse staffing models, nursing hours and patient safety outcomes*. J Nurs Adm.

- [3] Narnawi I, *Budaya*. 2013. *Organisasi kepemimpinan & kinerja*. Jakarta: *Kencana Prenamedia Group*.
- [4] Rahmawati E. *Model pengukuran budaya keselamatan pasien di RS Muhammadiyah – 'Aisyiyah tahun 2011*. *Pros Peneliti Bid Ilmu Eksakta*. 2011;11-34
- [5] AHRQ. 2018. *Hospital Survey On Patient Safety Culture*. Rockville, MD.