



Speak up for  
**PATIENT  
SAFETY**



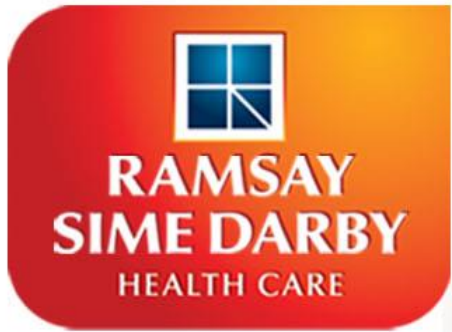
People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong



**IMPLEMENTASI "SPEAK UP" for PATIENT SAFETY  
di  
RS PREMIER BINTARO**

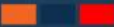
**Dr MARTHA M.L. SIAHAAN, MARS, MH.Kes**





People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong

Silahkan mengisi survei dibawah ini  
<http://bit.ly/surveihdrspb>



# PROFIL RS PREMIER BINTARO

Tanggal didirikan	12 Oktober 1998
Izin Penyelenggaraan	HK.02.02/I/2913/2019 Tanggal 12 July 2019
Tipe Rumah Sakit	Tipe B (umum-Swasta, PMA)
Pemilik	PT Affinity Health Indonesia (Ramsay Sime Darby Health Care)
Lokasi	Area Komersil, Kawasan Tangerang Selatan
Luas	Luas Tanah : 17,539 m <sup>2</sup> Luas Gedung : 18.007 m <sup>2</sup>
Populasi	100.000 (ruang lingkup 11 km <sup>2</sup> )
Tipe pasien	60% jaminan (perusahaan dan asuransi), 40 % personal.



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong



50%

Malaysia Assets

+



50%

PT Affinity Health Indonesia

Indonesia Assets

Assets in Malaysia:

- SDMCSJ
- SDMC AD
- SDMC ParkCity
- Mediplex
- SDHES Education

Assets in Indonesia:

- RS Premier Jatinegara
- RS Premier Bintaro
- RS Premier Surabaya



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong



# RAMSAY HEALTH CARE - AUSTRALIA



50<sup>+</sup>

Over  
**50 years**  
experience  
in operating  
hospitals



Operating  
across  
**6 countries**



Admitted  
over **3 million**  
**patients**  
in FY16



Ranked in  
the **top 5**  
private hospital  
operators in  
the world



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong

# RAMSAY HEALTH CARE - AUSTRALIA



**223** Hospitals



**25,000** Hospital beds



**38** Emergency departments



**60,000** employees



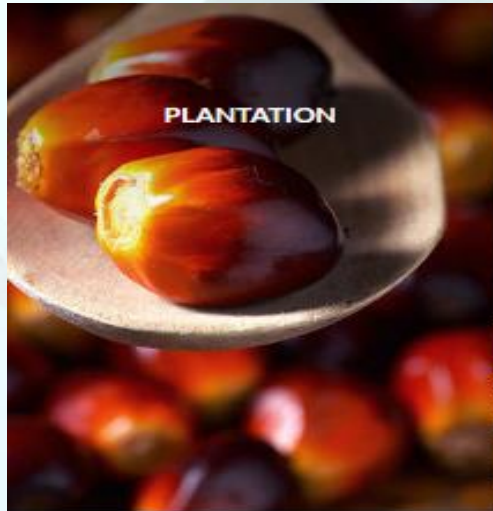
People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong





# Sime Darby Sdn. Bhd.

With 5 core businesses in key growth sectors and a worldwide presence in 25 countries and 4 territories, the Sime Darby Group continues to play its role in helping to shape and drive the world's economy.



Partnering with some of the world's leading players, Sime Darby is also involved in several other businesses which include Healthcare, Insurance and Retail:



A subsidiary of the Sime Darby Group



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong





## VISI

Menjadi penyelenggara pelayanan kesehatan terkemuka di Asia dengan memberikan layanan yang berkualitas dan berkesinambungan kepada seluruh stakeholder

## MISI

RS Premier Bintaro senantiasa mengupayakan keberhasilan klinik, keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan, serta perbaikan yang berkesinambungan dari waktu ke waktu, sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pelanggan

## FALSAFAH

**..PEOPLE CARING FOR PEOPLE..**

**..PEOPLE CARING FOR PEOPLE..**



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong





# STATISTIK RUMAH SAKIT

PARAMETER	FY 20
Jumlah Tempat Tidur	205
Total Jumlah Pasien Rawat Jalan	240,766
Admisi Rawat Inap	15,009
Total Jumlah Hari Pasien Rawat Inap	45,042
Rata-rata Pasien Rawat Inap Per Hari	123
Jumlah Pasien IGD	18,312
Jumlah Pasien Bedah	3,577
Haemodialisa	2,914
Jumlah Kelahiran	683
Total Medical Check Up	8,584



# FASILITAS

RAWAT INAP  
MEDICAL CENTER  
IGD  
PELAYANAN AMBULANS  
KAMAR OPERASI  
HEMODIALISA  
MEDICAL CHECK UP

SPINE CENTER  
SPORT CLINIC  
VASCULAR CLINIC  
HAND CLINIC  
LABORATORIUM  
RADIOLOGI  
REHABILITASI MEDIK







Speak up for  
**PATIENT  
SAFETY**

Ramsay Sime Darby Health Care Indonesia telah meluncurkan program Speak Up for Patient Safety (SUFPS) yaitu Program yang memperkuat komitmen perusahaan untuk dapat menyediakan pelayanan kesehatan yang terbaik dan aman untuk pasien.

Ramsay Sime Darby Health Care Indonesia, bersama 3 jaringan rumah sakitnya yaitu RS Premier Bintaro (RSPB), RS Premier Jatinegara (RSPJ) dan RS Premier Surabaya (RSPS) merupakan grup rumah sakit pertama di Indonesia yang melakukan inisiatif untuk mendorong dan memberdayakan staffnya agar berani untuk bicara, berani untuk mengutarakan pendapatnya dalam kelangsungan pemberian pelayanan yang aman untuk pasien.



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong



Speak up for  
**PATIENT  
SAFETY**

TRAINING START ON  
16 JULY 2019  
-  
DESEMBER  
2019

PELATIH :  
TRAINER DARI TIM SUFPS  
RAMSAY AUSTRALIA





# SPEAK-UP FOR PATIENT SAFETY TRAINING RS PREMIER BINTARO





# SPEAK-UP FOR PATIENT SAFETY TRAINING RS PREMIER JATINEGARA







# SPEAK-UP FOR PATIENT SAFETY TRAINING RS PREMIER SURABAYA



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong




# FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI “SUFPS”

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI	FAKTOR KENDALA UNTUK “SPEAK UP”	FAKTOR PENDUKUNG “SPEAK UP”
<p>KOMUNIKASI</p> 	<p>Kurang adanya respon, Mengabaikan, Tidak ada dukungan dari management,</p>	<p>Menerima masukan, Didengar Mendapatkan penghargaan, Mendapatkan dukungan dari pimpinan dan management dengan memberikan umpan balik dan rasa aman saat memberikan masukan.</p>
<p>MOTIVASI UNTUK “SPEAK UP”</p> 	<p>Rasa ingin tahu atau keperdulian yang rendah, Merasa kerugian yang timbul tidak berarti, Perasaan tidak berdaya, intimidasi, Tidak ada motivasi untuk bicara, Merasa berbicara akan menjadi gangguan.</p>	<p>Rasa ingin tahu yang besar, Memahami akan adanya resiko, Rasa prihatin terhadap resiko yang akan timbul, Mendapatkan dukungan dari rekan sekerja dan management, Percaya diri</p>

# FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI “SUFPS”


FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI	FAKTOR KENDALA UNTUK “SPEAK UP”	FAKTOR PENDUKUNG “SPEAK UP”
FAKTOR KLINIS	Ketidak jelasan situasi dan resiko	Kejelasan situasi akan resiko atau bahaya yang akan dihadapi.
FAKTOR INDIVIDU 	Kebingungan, Sikap tidak hormat, Ketrampilan rendah, Budaya yang tidak baik, Ketimpangan ketrampilan, Takut hubungan menjadi tidak baik, Tidak percaya diri, Pengalaman buruk	Kesadaran yang kuat akan resiko, Kepuasan bekerja, Tanggung jawab Tegak, Memahami pengetahuan dan ketrampilan, Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik, Percaya diri yang tinggi, Percaya dengan kolega

# FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI “SUFPS”

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI	FAKTOR KENDALA UNTUK “SPEAK UP”	FAKTOR PENDUKUNG “SPEAK UP”
<p>FAKTOR KONTEKSTUAL UMUM</p> 	<p>Tidak cukup waktu untuk melakukan pengkajian dalam hal “speak up”,                      Kurang SDM,                      Proses pelaporan yang rumit,                      Tidak ada arahan dari atasan,                      Tidak ada kebijakan untuk “Speak Up”,                      Tidak ada kejelasan penyelesaian konflik terkait permasalahan Patient Safety</p>	<p>Mempunyai waktu yang cukup untuk melakukan pengkajian dalam hal “speak up”,                      SDM cukup,                      Proses pelaporan yang efektif,                      Arahan yang jelas terkait kebijakan “speak up”,                      Ada SPO yang jelas untuk penyelesaian konflik patient safety</p>
<p>TOOLS &amp; TRAINING</p>	<p>Tidak ada alat untuk sarana komunikasi dan pelaporan,                      Tidak ada pelatihan untuk SUFPS</p>	<p>Ada alat untuk sarana komunikasi dan pelatihan,                      Pelatihan berkala</p>



# FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI “SUFPS”

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI	FAKTOR KENDALA UNTUK “SPEAK UP”	FAKTOR PENDUKUNG “SPEAK UP”
<p>ALAT UKUR</p> 	<p>Tidak ada analisa dari hasil SUFPS</p>	<p>Ada analisa dari proses SUFPS, Pencatatan laporan, frekuensi kejadian, tanggapan dari hasil pelaporan, dampak bagi pembawa pesan atau pelaku SUFPS, hasil dari SUFPS.</p>

# PROSES PELAPORAN PATIENT SAFETY

**KARYAWAN & DOKTER  
MENGETAHUI KEJADIAN**



**INPUT  
APLIKASI PATIENT  
SAFETY REPORT**

Sentinel Event: 1 x 24 jam  
Non Sentinel Event: 2 x 24 jam



**QMR**



**APLIKASI  
RISK MAN**

Sentinel Event:  
Investigasi, RCA  
Non Sentinel Event:  
Investigasi sederhana, RCA bila  
diperlukan

**CORPORATE SYSTEM**

UNIT PELAPOR	%	TOTAL
Merpati (bangsal kebidanan)	12%	186
UGD	12%	175
Merak (bangsal surgical kls 2&3)	10%	156
Cendrawasih (bangsal surgical kls VIP & 1)	10%	150
Kutilang (bangsal non surgical)	9%	133



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong



# PATIENT SAFETY RS PREMIER BINTARO

	TOTAL KTD	TOTAL NEARMISS	TOTAL SENTINEL
Jan-19	10	112	0
Feb-19	11	116	0
Mar-19	7	132	1
Apr-19	5	111	0
May-19	11	112	0
Jun-19	18	90	0
Jul-19	14	99	0
Aug-19	9	146	0
Sep-19	19	129	0
Oct-19	17	122	0
Nov-19	3	110	0
Dec-19	8	98	0

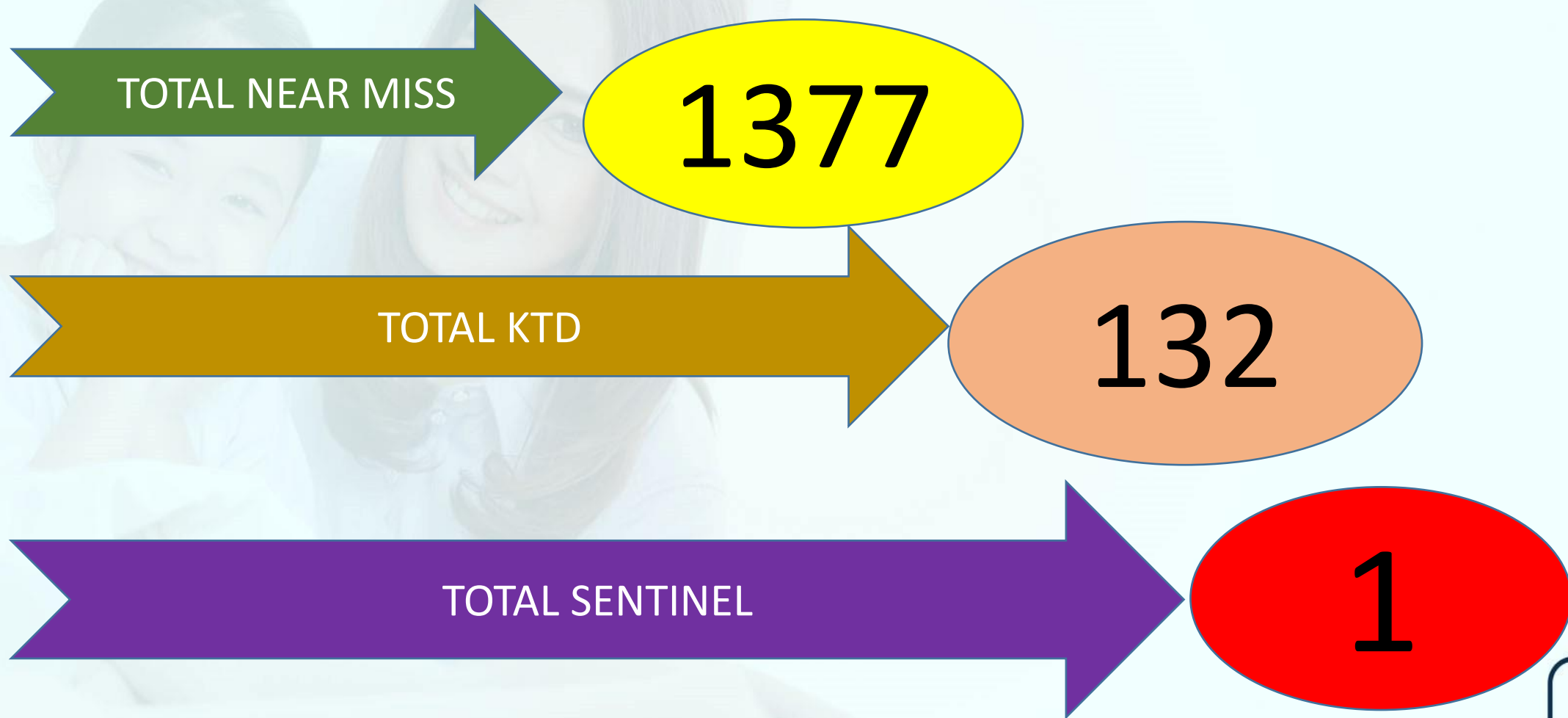


People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong





# PELAPORAN PATIENT SAFETY TAHUN 2019 RS PREMIER BINTARO



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong

# KICK OFF “Speak Up for Patient Safety” Ramsay Sime Darby Health Care Indonesia



PREMIER BINTARO  
06 JANUARI 2020

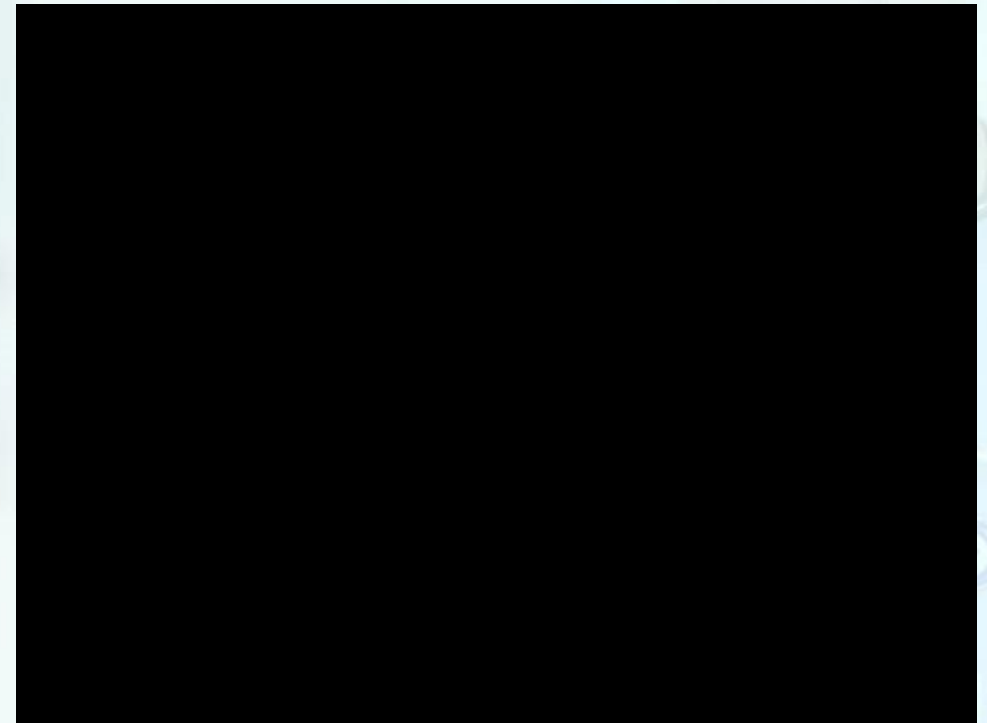
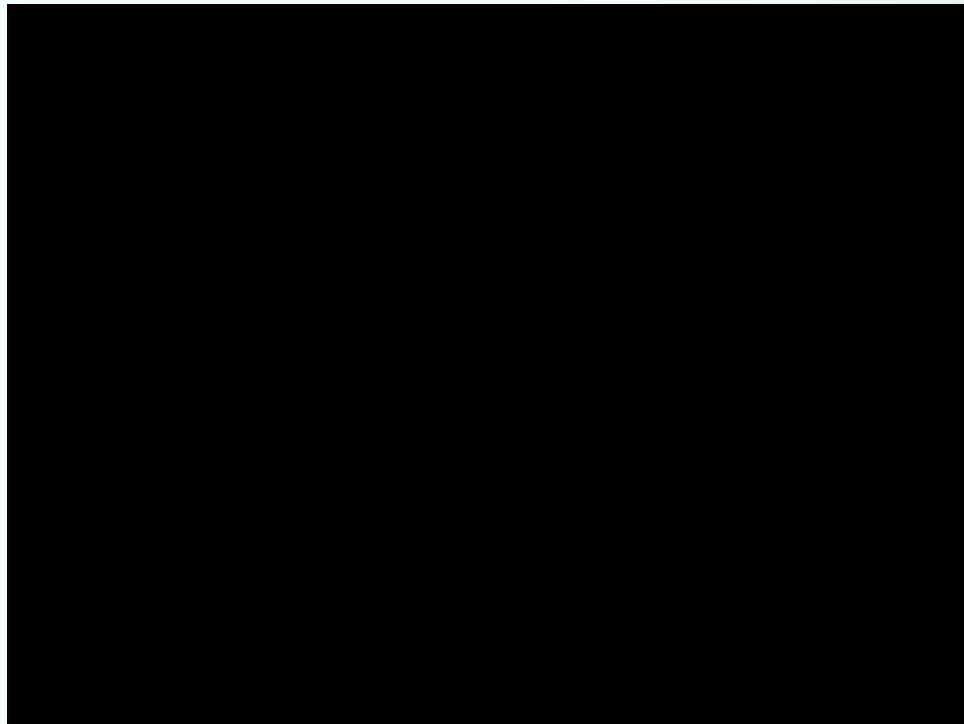


PREMIER JATINEGARA  
06 JANUARI 2020



PREMIER SURABAYA  
09 JANUARI 2020

# SPEAK-UP FOR PATIENT SAFETY PROGRAM



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong



# SPEAK-UP FOR PATIENT SAFETY TRAINING

UNIT	TOTAL		%
	STAFF	HADIR	
Keperawatan	310	310	100%
MASD	146	146	100%
GSV	52	52	100%
FA	80	79	100%
Back Office	34	22	100%
Outsource	231	231	100%
Dokter	203	167	83%



Training diberikan kepada seluruh Karyawan, Dokter dan Mitra Kerja yang beraktifitas di RS Premier Bintaro



# SPEAKUP FOR PATIENT SAFETY PROGRAM

Apa yang terjadi jika saya mendapatkan percakapan dari peer messenger?



## SPEAK UP for PATIENT SAFETY

SEBAGAI PASIEN, LAKUKAN HAL BERMANFAAT DAN MENJAMIN KESELAMATAN ANDA DI

- 01 BANYAK BERTANYA**  
Tanyakan tentang pelayanan, perawatan, jenis obat, tindakan serta fasilitas yang Anda dapatkan. Jika Anda belum mengerti, mintalah petugas menjelaskan kembali. Gunakan penerjemah jika Anda memiliki kendala bahasa.
- 02 PERHATIKAN SEKSAMA**  
Baca dan cermati semua formulir medis dengan seksama dan pastikan Anda mengerti sebelum menandatangani. Periksa identitas dokter, perawat, dan petugas kesehatan Anda dan ingatkan mereka mencuci tangan sebelum melayani Anda.
- 03 PERBANYAK INFORMASI**  
Buatlah daftar pertanyaan sebelum berkonsultasi dengan dokter agar Anda mendapatkan penjelasan yang akurat seperti keluhan yang Anda alami. Catat semua informasi penting yang disampaikan oleh dokter.



www.ramsaysimedarby.co.id RS Premier Bintaro: J. MH Tham



Take part and join our program  
**BE A VOICE TO CARE!**



RS Premier Bintaro



berbicara dengan.

our program

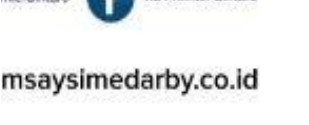


RS Premier Bintaro



yang dilaporkan tidak diinvestasikan maupun percakapan tidak akan dicatat dalam data rumah sakit maupun dalam data sebuah kepedulian yang akan diinvestasikan melalui proxy. Program ini adalah untuk mendorong Anda untuk berbicara dengan kami, bukan merupakan pencapaian pribadi Anda.

## BE A VOICE TO CARE



Anda dapat bertanya apakah kami sudah mencuci tangan.



Ramsay Sime Darby Health Care "Speak Up for Patient Safety" Merupakan sebuah program dari Vanderbilt Program ini adalah bagian dari program Promoting Professional Accountability kami yang juga bekerjasama dengan Cognitive Institute.

## BE A VOICE TO CARE




RS Premier Bintaro



# SPEAKUP FOR PATIENT SAFETY PROGRAM

## THE RSDH RULE FOR PATIENT SAFETY



People caring for people

The RSDH Rule is about keeping our patients safe by partnering with you and your family in care. Our commitment to provide excellent care to our patients is by focusing on your safety and the RSDH Rule helps us to do this in three simple steps.

**FOLLOW THESE STEPS TO RAISE YOUR CONCERNS**

- 1** Talk to the Nurse, Doctor or Midwife regarding your concerns  
If you are not satisfied that your concerns have been addressed.
- 2** Ask to talk to the Nurse in Charge of the shift  
If you are still concerned, then you/a family member/a carer can.
- 3** Ask to activate the "RSDH Rule" by ringing this phone number 0812-1010-7798 and ask for a Clinical Review.

Provide the following details:

- Patient's Name
- Ward, Bed number (if known)
- Your contact number
- Your concerns

An RSDH Rule nurse or doctor will review the patient and assist



**When to Activate the RSDH Rule?**

**Patients:** When you are concerned about a change in your condition, and feel that your concerns have not been followed up.

**Families and Carers:** You are concerned that your loved one is looking unwell, getting worse or their behavior is unusual and not normal for them.

You know yourself or your loved ones best.  
So if you are worried, follow these three simple steps to alert us to your concerns.

## TAHAPAN PACE



**PROBE** -- "Dapatkah saya mengklarifikasi?"

**ALERT** -- "Mungkin kita dapat bersama-sama mengecek..."

**CHALLENGE** -- "Anda perlu mendengar kekhawatiran saya ..."

**EMERGENCY** -- "Untuk keselamatan pasien **ANDA HARUS BERHENTI DAN MENDENGARKAN..**"

Sampaikan pesan dengan menggunakan PACE. Respon pesan dengan "katakan apa yang menjadi kekhawatiran Anda?"



## BE A VOICE TO CARE



Premier Bintaro Hospital  
Has been accredited by Joint Commission International (JCI)



Premier Bintaro Hospital  
Partnership Certificate by KEMAS



Premier Bintaro Hospital  
ISO 9001:2015  
Certificate Registration No. 2007-2-1017



RSPremierBintaro



RS Premier Bintaro

[www.ramsaysimedarby.co.id](http://www.ramsaysimedarby.co.id)



RS Premier Bintaro





# RAMSAY SIME DARBY HEALTH RULE (RSDH RULE)

SUFPS

CUSTOMER  
SPEAK UP  
For  
PATIENT SAFETY  
081210107798



# TUJUAN TRAINING SUFPS

1. Memiliki kesadaran terhadap situasi
2. Terciptanya budaya *speak up* untuk keselamatan pasien
3. Memahami bagaimana cara *speak up*
4. Dapat mengimplementasikan SUFPS



## Keselamatan Pasien

- Suatu sistem yang membuat asuhan pasien di rumah sakit menjadi lebih aman. (**Rhudy Marseno**)



## Pentingnya Keselamatan Pasien

Pemberian asuhan yang terdiri dari multi disiplin



Hampir setiap tindakan yang ada di rumah sakit memang memiliki potensi resiko tersendiri. Mulai dari beragam jenis pengobatan dan pemeriksaan hingga jenis obat yang dikonsumsi oleh para pasien tentunya akan memiliki resiko tersendiri.

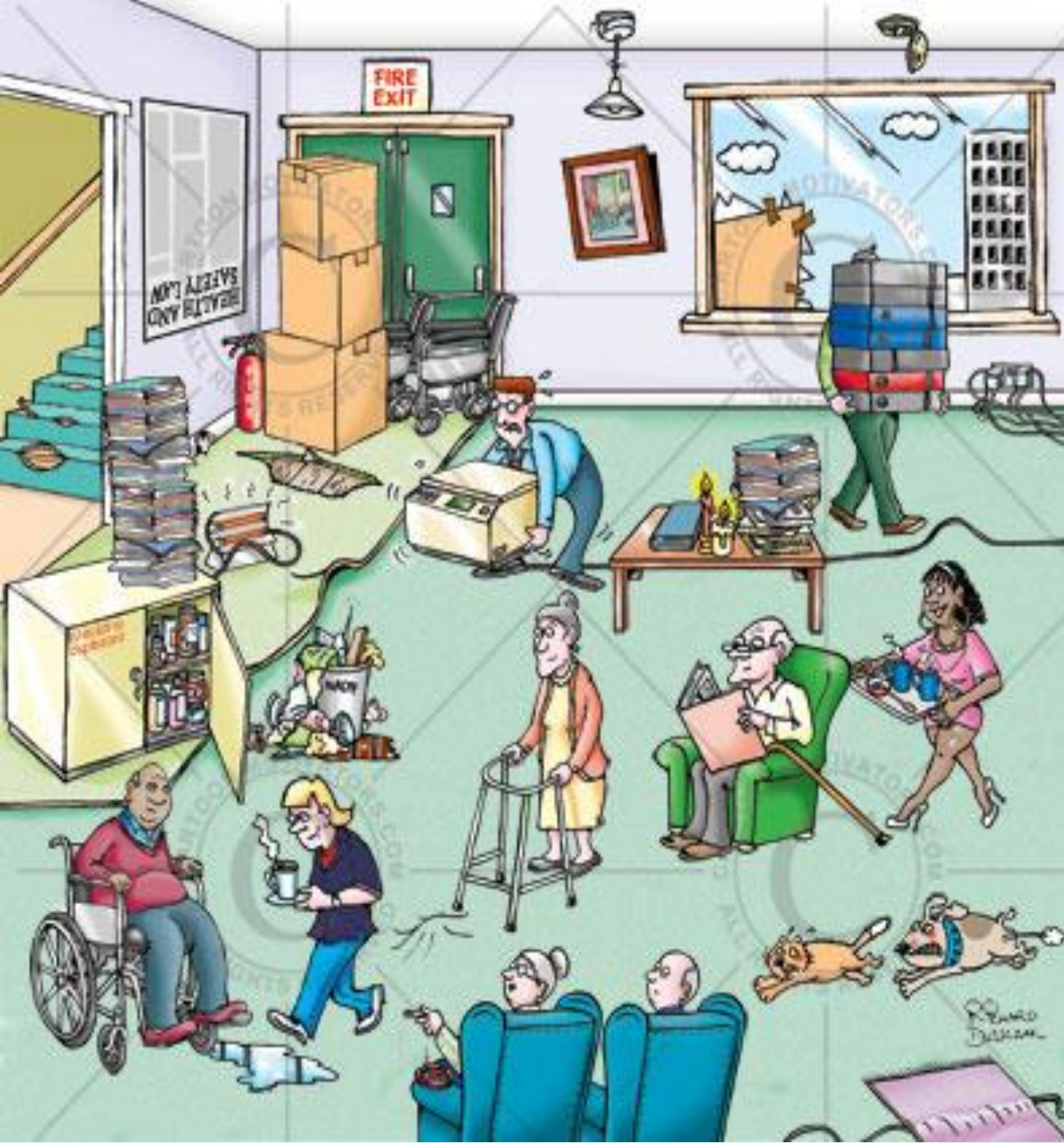


Menariknya adalah keselamatan pasien sering terabaikan



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong





**1** PATIENT  
SAFETY  
FIRST

**1** PATIENT  
SAFETY  
FIRST

**1** PATIENT  
SAFETY  
FIRST

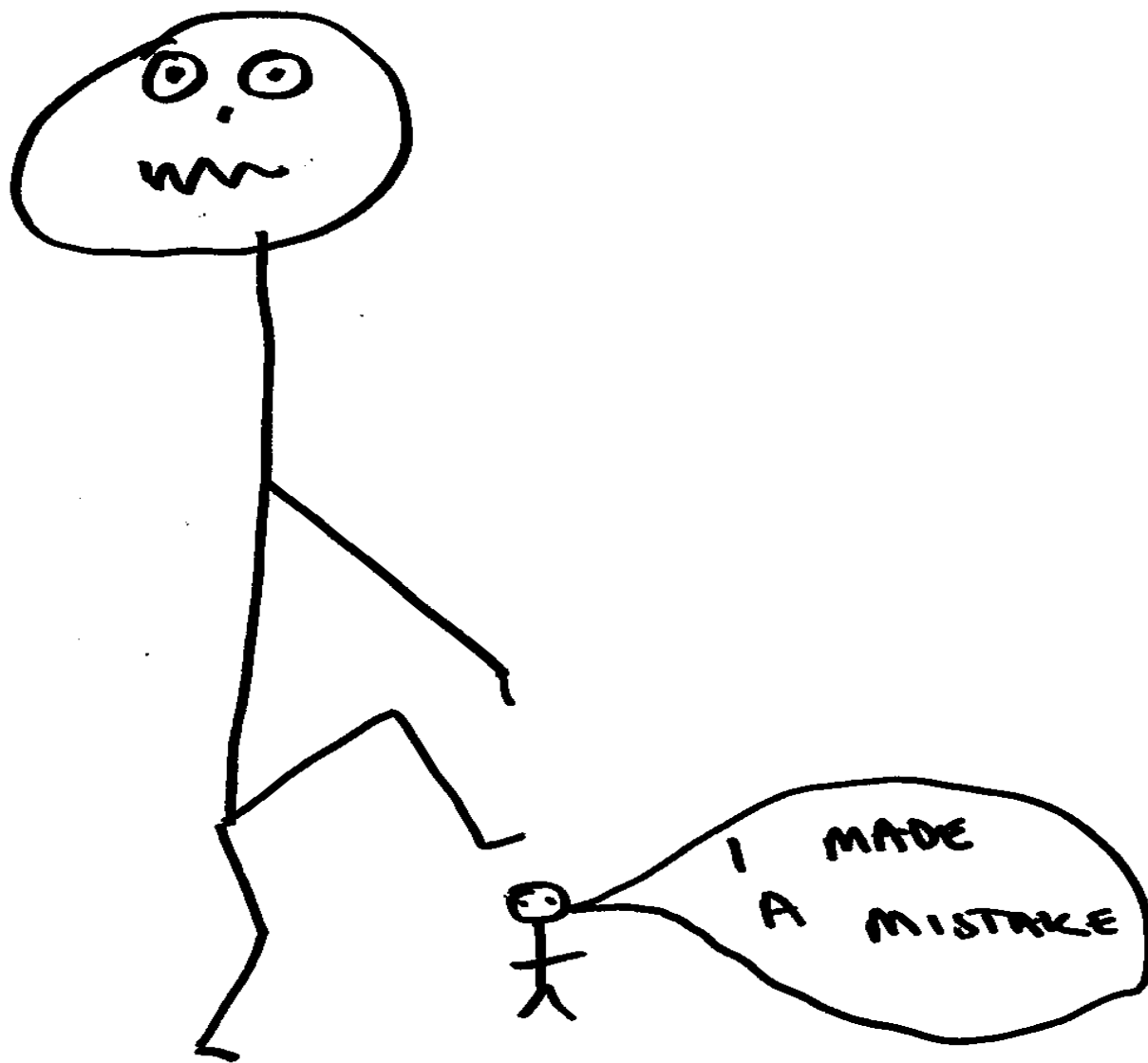
**1** PATIENT  
SAFETY  
FIRST

**1** PATIENT  
SAFETY  
FIRST



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong









## KESADARAN SITUASI

- Menyadari apa yang terjadi disekitar anda (P) dan memahami apa arti informasi bagi anda sekarang (C) dan di masa depan (PR), adalah dasar untuk kesadaran situasi.



## Kesadaran Situasi

- Perawatan klinis sangat kompleks, beresiko dan terikat waktu – hilangnya kesadaran situasi dapat menjadi bencana/musibah
- Pengambilan keputusan secara cepat dan menyebabkan kesalahan
- Kesadaran situasi dapat dengan mudah hilang
- Memperhatikan itu sulit





# 3 LEVEL KESADARAN SITUASI

## 1. Persepsi (*Perception*)

Realitas membentuk persepsi di dalam elemen situasi yang terjadi saat ini



### MELIHAT

Melihat: apakah saya memperoleh informasi yang saya perlukan?

## 2. Pemahaman (*Comprehension*)

Pencocokan realitas & pemahaman tentang situasi yang terjadi saat ini



### BERPIKIR

Berpikir: apakah saya mengerti informasi yang saya dapat

## 3. Proyeksi (*Projection*)

Proyeksi/ prediksi situasi masa depan



### BERTINDAK

Bertindak: situasi sangat dinamis & waktu sangat kritis.

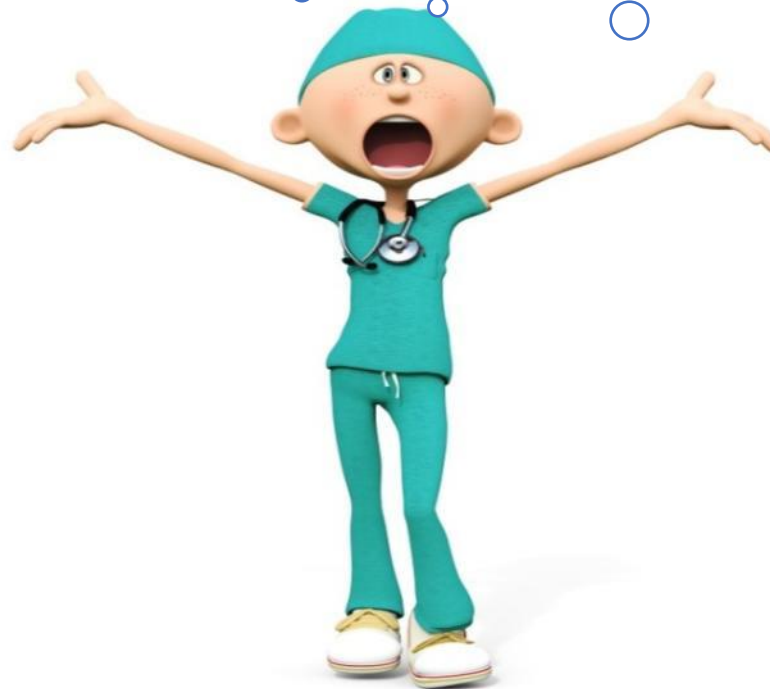


# Pada level manakah kegagalan Kesadaran Situasi/ Situation Awareness (SA) sering terjadi?

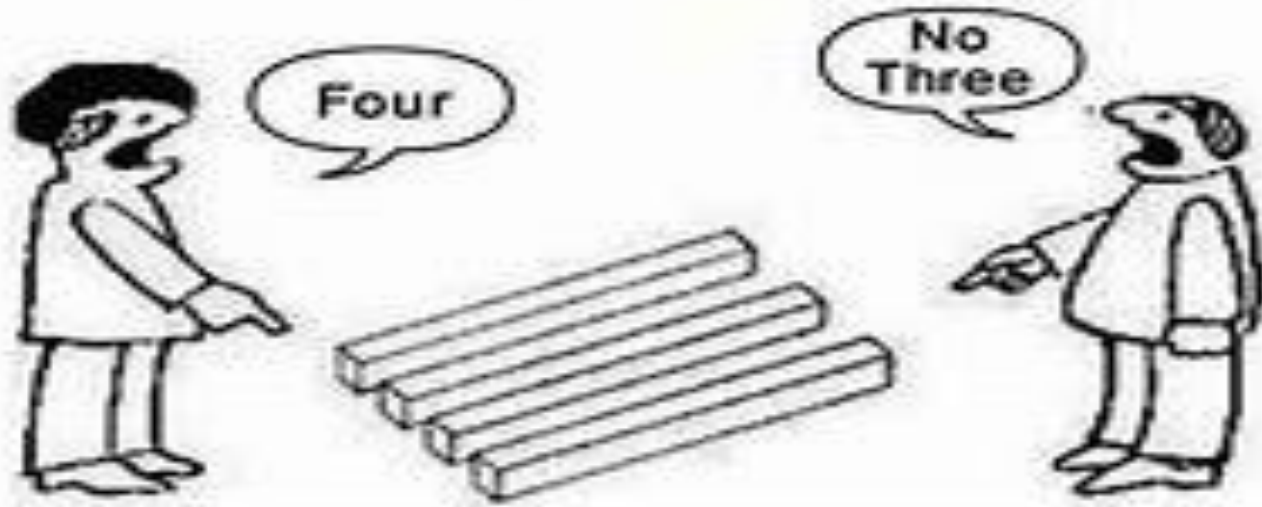
**Perception**  
**76.3%**

**Comprehension**  
**20.3%**

**Projection**  
**3.4%**



**It is really confusing!!!**





# Kesadaran Situasi/ SA Individu dan Tim

- Kesadaran Situasi Individu
  - Setiap orang harus dapat mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari unit
  - Peran/ bagian telah ditetapkan dan diterima
- Kesadaran Situasi Tim
  - Memiliki mental untuk saling berbagi dalam sebuah situasi
  - Memiliki pemahaman untuk berbagi tugas dan tanggung jawab



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong





© AORN, Inc. 2009  
AORN



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong



# Tanda-tanda yang mengidentifikasi bahwa sebuah tim kehilangan kesadaran situasi/ SA?

- ✖ Tidak Meminta Bantuan.
- ✖ Tidak dapat mengidentifikasi tim.
- ✖ Berasumsi bahwa berkumpul bersama adalah sebuah tim.
- ✖ Tidak peduli sumber daya.
- ✖ Tidak merasa butuh untuk terlibat.
- ✖ Tidak ada yg mengawasi resiko/ bahaya.
- ✖ Bekerja tidak sesuai regulasi.
- ✖ Kegagalan mencapai target sesuai rencana.
- ✖ Tidak dapat menyelesaikan perselisihan.
- ✖ Tidak ada kepastian.
- ✖ Sibuk/ asyik dengan urusan masing-masing.
- ✖ **Kebingungan!!!**

Seringkali anda melihat/merasa bahwa hal yang terjadi tidak sesuai/ tidak benar. Hal ini dikarenakan oleh tubuh kita yang kerap kali dapat merasakan kejanggalan sebelum kita secara sadar dapat mengetahuinya.

**Jika ini terjadi – percayalah pada perasaan anda, bicaralah!**

# Hambatan Kesadaran Situasi/ SA:

- Tekanan di tempat kerja
- Kurangnya mental saling berbagi
- Gangguan dari lingkungan: kebisingan, temperatur
- Masalah pribadi
- Pandangan sempit

Marah, Lapar, Lelah...



**STOP !!!!**



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong





Rasa Takut



Ketidakpastian



Persepsi

“BUKAN ITU YANG DILAKUKAN DI SINI”

Budaya organisasi



Kurang Pengetahuan

## Alasan umum untuk tidak speak up:

### Jajaran Senioritas



Asumsi



Kepribadian



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong

# Tingkahtlaku berkomunikasi

- ❖ Agresif
- ❖ Penurut

- ❖ Kooperatif
- ❖ Asertif  
(Tegas/ terbuka)

Siapa yang benar

Apa yang benar



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong





People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong

# Tingkatkan asertivitas Anda dengan menggunakan PACE

- Sebuah teknik untuk menyarankan (dan/atau meningkatkan) kepedulian sampai anda merasa puas bahwa pasien dalam keadaan aman.
- Ketika anda melihat, mendengar, merasakan atau insting kita memberikan sinyal adanya segala hal yang mengkhawatirkan anda, maka anda harus berbicara.





# 4 Tahapan Model PACE



1. Probe - “Dapatkah **Saya mengklarifikasi?...**”



2. Alert - “**Mungkin Kita dapat Bersama-sama mengecek...**”



3. Challenge - “**Anda perlu mendengar kekhawatiran saya**”



4. Emergency

Untuk keselamatan pasien **ANDA HARUS BERHENTI DAN MENDENGARKAN!**



*PACE acronym courtesy of Besco RO. (Retired Captain, American Airlines)  
Professional Performance Improvement, 3500 Oak Lawn Avenue, Suite 400, Dallas, TX 75219*



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong

# Kenapa PACE: penting?

Meningkatkan asertivitas:

- Kita secara professional memiliki tanggungjawab dan kewajiban untuk berbicara!
- Ini bukan merupakan konfrontasi
- Ini bukan untuk digunakan dalam komunikasi sehari-hari
- Ini harus digunakan secara professional dengan saling menghormati
- Tujuannya jelas dan sangat bermanfaat karena digunakan untuk mengintervensi dan berbicara tentang keselamatan
- Peraturan umum dalam berkomunikasi dibutuhkan:
  - Gunakanlah ekspresi yang sesuai/ pantas
  - Perhatikan postur dan Gerakan tubuh anda
  - Jagalah kontak mata dengan baik
  - Jadilah pendengar yang aktif

**INGAT, Kita semua dapat memiliki kesadaran situasi dan Kita semua juga dapat kehilangan kesadaran situasi. PACE adalah merupakan sebuah kode professional untuk membantu Anda dan rekan kerja Anda agar selalu berada dalam sebuah situasi yang terkontrol!**





# ■ Menerima PACE: aturan dalam menanggapi

PACE akan menjadi efektif jika penerima:

- Mendengarkan pesan yang disampaikan dengan tujuan professional dan saling menghormati
- Intelijen secara emosional dan/ atau bersedia menerima bantuan/ dukungan. Misal; Tim merupakan mata dan telinga yang sangat penting/ dibutuhkan
- Tidak bereaksi negative ketika orang lain speaks up





Enter Feedback

Positive Experience

## RHC Speak Up For Patient Safety Feedback Form

You have arrived at the Ramsay Australia **Speak Up For Patient Safety** Feedback Reporting Platform.

Via this feedback platform you can record both **POSITIVE** experiences (great things happening in safety) and behaviours that **UNDERMINE** our culture of safety and quality.

These forms are for STAFF or DOCTORS of Ramsay Australia Only.

[CLICK HERE TO ENTER FEEDBACK](#)

[CLICK HERE TO ENTER A POSITIVE EXPERIENCE](#)

**PLEASE NOTE:** The RHC **Speak Up for Patient Safety** Feedback Platform (based on the Vanderbilt programme) is in place to capture events where a person would like to provide feedback about something that has occurred, or a behaviour they have witnessed that may affect patient safety including where graded assertiveness communication (PACE) has not been effective or not heard. This reporting mechanism is not to be used maliciously to record anything untrue or to vilify anyone at any time.

# TEHNIK LATIHAN

- KESADARAN SITUASI  
(PERSEPSI, PEMAHAMAN,  
PREDIKSI)
- TEHNIK MELAKUKAN  
SUFPS (PACE)





# Latihan PACE

## Dalam kelompok Anda

- Diskusikan skenario yang kelompok Anda dapatkan (bermain peran), tetapkan juga satu orang sebagai observer untuk melakukan evaluasi ....
- Tulislah respon dengan menggunakan 4 tahapan pada PACE
- Tahap PACE yang mana yang kelompok Anda pilih untuk memulai komunikasi dan mengapa?
- Tulislah respon dalam penerimaan pesan

## Ketika Anda telah selesai, pertimbangkanlah hal-hal berikut ini:

- Bagaimana reaksi Anda jika rekan kerja Anda berbicara kepada Anda terkait keselamatan dengan menggunakan salah satu dari 4 tahapan PACE?
- Komunikasi verbal/ non-verbal seperti apakah yang menurut Anda penting untuk meghadapi situasi ini?
- Bagaimana biasanya Anda bereaksi jika ada orang yang mengatakan bahwa apa yang telah Anda lakukan keliru/ salah?



- **Skenario 1:**
- **Pada jam 10:00 Seorang Nrs senior masuk ke dalam OT dengan membawa nasi padang dan kopi starbuck. Anda mengetahuinya dan ini sangatlah melanggar peraturan RS sehubungan dengan INOK dan bisa menjadikan contoh yang tidak baik untuk staf lain, bagaimanakah anda mengkomunikasikan kepada senior anda tersebut.**

<b>PROBE</b>	
ALLERT	
CHALLENGE	
<b>EMERGENCY</b>	



**Skenario 2:**  
**Suatu hari seorang dr Internist memberikan obat antibiotika kepada pasien dengan ISPA yaitu Meropenem 3 x1 gram. Menurut anda hal ini sangatlah berlebihan dan tidak sesuai dengan kebijakan penggunaan antibiotika (Pedoman PPRA). Apakah yang ada lakukan untuk bisa mengkomunikasikan dengan baik kepada dokter tersebut**

PROBE	
ALLERT	
CHALLENGE	
EMERGENCY	



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong







# KUMPULAN KEJADIAN



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong



# KASUS 1

Dr Angela.G. Lilipaly, MM, MBA  
Direktur Medis dan Penunjang Medis



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong



# Kasus 1

Anda adalah seorang dokter jaga, pada akhir shift ada pasien post operasi dalam pemulihan. Pasien masih dalam nyeri skala 10. Anda telah memberikan semua penghilang rasa sakit yang dipesan dan sudah memulai PCA tetapi pasien masih mengeluh sakit parah. Anda menelepon dokter anestesi senior yang bertanggungjawab (yang Anda kenal sulit untuk dihubungi, dan tidak suka ditelepon malam hari). Dia menjawab telepon pada jam 02.00 terdengar kesal karena terbangun, tidak sabar mendengarkan kekhawatiran Anda, dan mengatakan untuk menjaga pasien selama satu jam saja kemudian mengirim mereka kembali ke bangsal. Dia mengatakan bahwa "rasa sakit itu hanya ada di kepala pasien" dan kemudian menutup telepon.

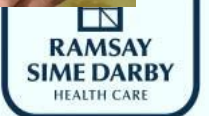
Anda memiliki pasien yang sangat kesakitan dan perlu memanggilnya kembali, apakah yang anda lakukan?





# KASUS 2

ROSDELIMA SIMARMATA, BN, SE, MARS  
Direktur Keperawatan



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong

## Kasus 2

Anda adalah seorang dokter asisten operator di Ruang Operasi. Pasien telah dilakukan tindakan Laparatomi dan ahli bedah operator sedang melakukan penutupan sayatan luka operasi. Anda melihat perawat sirkuler berusaha menemukan peralatan kecil dan tidak berhasil menemukannya. Anda berpikir bahwa mungkin tertinggal di tubuh pasien. Anda menyampaikan masalah tersebut kepada Scrub Nurse dan dokter bedah operator karena anda cukup yakin bahwa mereka tidak menyadari tentang hal tersebut. Perawat membentak anda dan berkata, “Hah.., itu konyol! Saya yakin Dr. operator akan melihatnya jika ada di tubuh pasien. Saya berani bertaruh itu ada di lantai atau di linen, lihatlah!”

Apa yang akan anda lakukan?







# KASUS 3

NITA RAMELAN, SE  
Manager Pelayanan Umum



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong

## Kasus 3

Anda sedang mendampingi dr. X, seorang dokter senior yang telah bekerja selama 15 tahun di Rumah Sakit tempat anda baru bekerja. Saat akan melakukan pemasangan CVC, anda membantu dengan membukakan instrumen steril dan peralatan yang diperlukan untuk prosedur ini. Dr.X memakai sarung tangan steril. Selama prosedur steril, secara tidak sengaja tangan kiri dr. X menyenggol seprai sehingga membuat sarung tangan itu tidak steril. Dia menyadari apa yang terjadi dan berhenti sejenak. Dia tahu bahwa Anda telah melihat apa yang terjadi dan berkata, "Oh, itu menyebalkan." Meski begitu, dr. X tetap melanjutkan pekerjaannya dan mengatakan bahwa tindakan sedikit lagi selesai, dan semua akan baik-baik saja.

Anda tahu bahwa dr. X harus mengganti sarung tangannya sesuai kebijakan dan pedoman ANTT, apakah yang akan anda lakukan?





# KASUS 4

M.M. PRINGGODANI, ST, MSI  
Manager Marketing



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong





## Kasus 4

Anda adalah dokter UGD dan baru memulai shift jaga emergency anda. Ketika anda sampai di UGD, dokter yang bertanggungjawab pada shift sebelumnya sedang tampak terburu-buru dan berkata bahwa dia sedang ada keperluan dan harus segera pergi. Kondisi pasien di UGD saat ini dapat dilihat di trak care. Apakah yang akan anda lakukan ?



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong



# KASUS 5

ANASTASIA .A. EDIYANTO, BSc, MBA  
Manager Keuangan



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong

## Kasus 5

Anda adalah dokter operator yang baru saja selesai melakukan operasi. Anda perhatikan bahwa ada percakapan “terdengar menegangkan” dari ruangan operasi di sebelah anda. Anda masuk untuk menyelidiki dan menemukan dua ahli anestesi yang mencoba untuk mengintubasi pasien yang tidak sadar. Mereka jelas mengalami kesulitan dalam mengamankan jalan napas. Anda bertanya apakah ada yang mereka butuhkan tetapi anda tidak mendapat respons sama sekali. Anda khawatir ini adalah situasi yang sangat berbahaya karena Anda tidak tahu berapa lama mereka telah berjuang dengan jalan napas yang sulit. Saturasi Pasien 80% dan anda khawatir akan terjadi masalah serius pada pasien, sehingga Anda dengan cepat pergi dan mengambil kit trakeostomi darurat. Ketika Anda kembali, Anda memberitahukan hal tersebut. Ahli anestesi melihat Anda seolah-olah Anda konyol dan bertindak berlebihan. Anda baru saja melihat video Elaine Bromiley dan menganggap situasi ini sangat mirip, dan memutuskan bahwa Anda tidak bisa tinggal diam.

Apakah yang akan anda lakukan?



# KASUS 6

Dra. EMALIA KAROLINA  
Manager HRD



## Kasus 6

Anda menggantikan visit teman sejawat anda yang sedang cuti liburan selama 5 hari. Anda mendapati pasien anda telah mendapatkan terapi antibiotika rutin selama 7 hari dari TS tersebut. Saat visit, anda melihat bahwa kondisi pasien sejak awal masuk belum mengalami perbaikan dan sudah dilakukan 2 kali pemeriksaan laboratorium, leukosit belum mengalami penurunan. Anda merasa perlu mengganti antibiotika tersebut, namun anda ingat bahwa TS anda tidak suka mendapatkan intervensi dari TS lain. Sedangkan intervensi tersebut menurut anda perlu dilakukan.

Apakah yang akan anda lakukan?





Speak up for  
**PATIENT  
SAFETY**



...le caring for people  
... Malaysia • Hong Kong





# Kasus 7

Anda adalah seorang dokter internis muda yang dikonsulkan oleh seorang dokter bedah senior untuk perawatan bersama seorang pasien yang memiliki riwayat hipertensi. Pasien tersebut dioperasi karena eksisi lipoma kecil tunggal di area punggung. Setelah operasi, anda mendapati bahwa dokter penanggungjawab memberikan obat antibiotika Imipenem 2x500mg kepada pasien. Menurut anda hal ini sangat berlebihan dan tidak sesuai dengan kebijakan penggunaan antibiotika

Apakah yang akan anda lakukan ?





# Kasus 8

Anda adalah seorang dokter jaga di sebuah rumah sakit. Ada seorang pasien anda yang menderita selulitis, dan dari rontgen dicurigai adanya osteomyelitis. Anda dan perawat sudah beberapa kali mengkonfirmasi ke dokter penanggung jawab pasien mengenai apakah pasien perlu dikonsulkan ke dokter bedah tulang. Namun dokter DPJP merasa tidak perlu, dan cukup memberikan terapi konservatif dengan antibiotik saja. Apakah yang akan anda lakukan?



# Skenario 1: Hand over tidak lengkap

Perawat N. dari ruang Merpati, mengantarkan pasien ke Radiologi untuk dilakukan pemeriksaan CT Scan Whole Abdomen dengan kontras. Perawat N menyerahkan pasien ke petugas Radiologi dengan mengatakan pasien sudah puasa dan SPTK sudah ada, untuk informasi lain yang dibutuhkan bisa dilihat di Trackcare. Lalu perawat tersebut kembali ke ruangan perawatan dengan alasan ruangan sedang sibuk dan banyak dokter yang visit. Selanjutnya petugas Radiologi mengecek di track care dimana hasil Lab menunjukkan Ureum dan Kreatinin Tinggi. Anda merasa bahwa ada informasi lain yang penting diketahui sebelum memutuskan melakukan tindakan pemeriksaan CT. Scan.





## Skenario 2: Pasien pingsan

Anda seorang housekeeping yang akan membersihkan toilet di IGD. Saat Anda masuk, ada pasien yang pingsan di toilet dan mengalami pendarahan hebat. Anda memanggil tim di IGD tetapi dokter dan perawat mengatakan agar mencari petugas lain karena pasien di IGD sedang banyak dan ada yang kondisi kritis. Apa yang Anda lakukan?



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong

## Skenario 3: Peduli kerabat pasien

Anda sedang masuk ke kamar pasien untuk mengantarkan sarapan pagi pasien. Ketika anda hendak keluar dari kamar pasien, seorang keluarga pasien menghentikan Anda dan menyatakan bahwa mereka tidak dapat menemukan perawat dan mereka khawatir tentang kondisi orang yang mereka cintai. Anda perhatikan seorang pasien di tempat tidur terengah-engah, berkeringat dan mengerang. Anda pergi menemui perawat penanggung jawab yang sedang melakukan serah terima (hand over) antar shift dan tidak dapat diganggu.



## Skenario 4: Rekan kerja berperilaku tidak baik.

Anda sebagai Penanggungjawab shift secara tidak sengaja mendengar rekan kerja lain mendiskusikan rekan kerja yang diduga menampilkan beberapa perilaku aneh baru-baru ini, tampak sedih dan kemudian sangat bahagia. Rekan Anda menyebutkan bahwa ia sedang tidur waktu makan siang, meninggalkan ruang kerjanya sementara rekan satu shiftnya adalah staf junior. Mereka berspekulasi bahwa ini mungkin karena penggunaan narkoba/alkohol. Anda telah mengenal orang ini selama bertahun-tahun dan belum mengetahui adanya masalah serius. Anda memutuskan bahwa Anda akan membahas perilaku tersebut dengan anggota staf karena Anda khawatir tentang kebenaran tuduhan itu





## Skenario 5: Dosis obat berlebih

Anda merawat pasien, setelah operasi anda melihat bahwa dokter meresepkan obat baru untuk therapy rekonstruksi lutut. Anda belum pernah bertemu dengan dokter tersebut, dokter tersebut terlihat terburu – buru dan tidak fokus, seolah – olah sedang mengejar sesuatu. Dokter tersebut menuliskan obat Clexane (pengencer darah). Saat dokter menuliskan obat tersebut anda melihat dan jelas tertulis bahwa dosis obat yang diberikan 2 kali lipat dari biasanya. Anda tahu bahwa ada yang tidak benar, dan anda berusaha untuk memberitahukan kepada dokter tersebut. Apa yang anda lakukan?



## Skenario 6: Menemukan pasien risiko jatuh

Anda seorang security yang sedang ronde di sekitar RSPB. Anda menemukan pasien sedang berjalan menggunakan tongkat, terpasang gelang risiko jatuh dan tampak sesak. Setelah diinvestigasi, pasien dirawat di ruang Kutilang. Anda menghubungi perawat ruang Kutilang dan memberitahu bahwa ada pasien atas nama Tn. A, sedang keluar pagar RSPB. Perawat yang dihubungi mengatakan agar anda mengawasi saja karena pasien sudah biasa keluar tanpa ijin dan mengatakan nanti pasien akan kembali sendiri. Apa yang anda lakukan?



## Skenario 7: pasien darurat

Anda petugas kasir IGD sedang melakukan proses penyelesaian administrasi seorang pasien yang telah selesai berobat. Anda melihat seorang pasien tampak pucat dan berkeringat, berjalan sedikit membungkuk sambil memegang dadanya. Anda mencoba memanggil perawat tetapi perawat tersebut yang menjawab, “Saya sibuk memeriksa pasien. Katakan pada pasien tersebut untuk menunggu sesuai antrian”. Anda merasa kekhawatiran Anda belum didengar.



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong





Patient  
safety  
is not  
50 : 50

Erin Lloyd  
Group Head of Nursing, Risk  
&  
Quality



Patient  
safety  
is  
100%

Dato dr Jacob Thomas  
Group Medical Advisor



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong



People caring for people  
Indonesia • Malaysia • Hong Kong

# Thank You



RS Premier Bintaro | RS Premier Jatinegara | RS Premier Surabaya

---

