

# WORKSHOP

## KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN

### DALAM UPAYA MENINGKATKAN KESELAMATAN PASIEN

### DI FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN

Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta, 3 - 4 September 2024

**2 SKP**  
KEMENKES RI.

#### Sambutan dan Pembukaan



dr. Bambang Wibowo, Sp.OC, Subsp.K.Fm, MARS, FISQua  
Ketua Umum PERSI

#### Narasumber



dr. Nico A. Lumenta, K.Nefro, MM,  
MH.Kea, FISQua, CRP  
Ketua IKPRS-PERSI



Dr. dr. Sintak Gunawan, MA  
Anggota MAKERSI PUSAT



dr. May Hizrani, MARS, FISQua  
Ketua Bidang Diklat IKPRS-PERSI



Dr. Rita Sekarsari, SKp, SpKV,  
MHSM, M.H, FISQua  
Anggota IKPRS-PERSI

#### MATERI WORSHOP:

1. Komunikasi dalam PMK 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
2. Komunikasi dalam KMK 1128 Tahun 2022 tentang Akreditasi Rumah Sakit
3. *State of The Art Patient Safety*
4. *Patient Centered Care* sebagai Elemen Pokok Keselamatan Pasien
5. Konsep Komunikasi terkait Masalah Etik dan Medicolegal akibat Insiden Keselamatan Pasien.
6. Komunikasi untuk penanganan komplain akibat insiden keselamatan pasien
7. Komunikasi Antar Profesional Pemberi Asuhan :
  - Komunikasi saat pemberian instruksi secara lisan atau melalui telpon
  - Komunikasi saat pelaporan hasil kritis
  - Komunikasi saat sign in, time out dan sign out
  - Komunikasi saat serah terima
8. Komunikasi dengan Pasien dan Keluarga Pasien :
  - Komunikasi saat pasien di admisi
  - Komunikasi pada saat akan melakukan Tindakan (*informed consent*)
  - Komunikasi saat pasien direncanakan pulang

#### Latihan Komunikasi Berbasis studi kasus :

1. Komunikasi saat pasien di admisi/pendaftaran
2. Komunikasi saat pemberian instruksi secara lisan atau melalui telpon
3. Komunikasi saat pelaporan hasil kritis
4. Komunikasi saat sign in, time out dan sign out
5. Komunikasi saat serah terima
6. Komunikasi pada saat akan melakukan Tindakan (*informed consent*)
7. Komunikasi untuk penanganan komplain akibat insiden keselamatan pasien

#### BIAYA INVESTASI PER PESERTA :

PAKETA	Rp. 5.250.000,- (Akomodasi 2 malam 1 Kamar 1 Orang)
PAKET B	Rp. 4.500.000,- (Akomodasi 2 malam 1 Kamar 2 Orang)
PAKET C	RP. 3.750.000,- (Tanpa Menginap di Hotel)

PEMBAYARAN BIAYA WORKSHOP DAPAT DI TRANSFER KE :  
Bank Mandiri Cab. RS Islam Jakarta Cempaka Putih

**120 - 000-106-1972**

An. PERSI-PB

LINK PENDAFTARAN :

<https://bit.ly/Pendaftaran-WS-KomunikasiEfektrif-2024>



#### Peserta mendapatkan :

1. E-Sertifikat Kemenkes RI. (2 SKP)
2. Akomodasi Hotel bagi Peserta yang Menginap di Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta (2 Malam)
3. Mengikuti workshop selama 2 hari
4. Coffee break dan lunch selama workshop
5. Kits workshop
5. Materi workshop dalam bentuk soft copy

INFORMASI PENDAFTARAN:

Pebriyana, SE - 0812 1879 1331



**PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT SELURUH INDONESIA  
(INDONESIAN HOSPITAL ASSOCIATION)**



Sekretariat: Crown Palace Blok E/6. Jl. Prof. Soepomo, SH No. 231 Tebet Jakarta Selatan Telp. 021-83788722 / 23. Fax 021-83788724 / 25. Email: [persi@pacific.net.id](mailto:persi@pacific.net.id). Website: [www.persi.or.id](http://www.persi.or.id)

Nomor : 934/1B1/PP.PERSI/VI/2024  
Lampiran : Kerangka Acuan Kegiatan  
Perihal : **Undangan Workshop**

25 Juli 2024

Kepada Yth,  
**Direktur / Pimpinan RS**  
Di Tempat

Teriring doa, semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat walafiat dan seluruh aktivitas kita dapat berjalan dengan lancar.

Program Keselamatan pasien saat ini menjadi kewajiban bagi rumah sakit untuk menjalankannya, dan semakin bertambahnya permasalahan kesehatan masyarakat, kompleksitas organisasi rumah sakit, perkembangan kebutuhan/keinginan masyarakat, serta diberlakukannya UU Nomor. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, tentunya dalam menerapkan Program Keselamatan Pasien Sistem Komunikasi merupakan alat yang efektif untuk mempengaruhi tingkah laku manusia, keberhasilan misi sebuah rumah sakit sangat ditentukan oleh keluwesan berkomunikasi setiap petugas, perawat dan dokter, yang Pelayanannya berfokus kepada pasien.

Dalam upaya memberikan pemahaman yang baik untuk menerapkan Program Keselamatan Pasien di Rumah Sakit, Institut Keselamatan Pasien Rumah Sakit Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (IKPRS-PERSI) akan menyelenggarakan **Workshop Komunikasi Efektif Bagi Tenaga Kesehatan dalam Upaya Meningkatkan Keselamatan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan** yang dilaksanakan secara *Offline/luring* pada :

Hari / Tanggal : Selasa – Rabu, 3 – 4 September 2024  
Tempat : Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta  
Jl. K.S Tubun Jakarta Barat

Bersama ini kami mengundang dan mengharapkan Bapak/Ibu Direktur/Pimpinan Rumah Sakit untuk dapat mengikuti kegiatan tersebut atau menugaskan stafnya sebagai peserta yaitu Dokter, Perawat, dan Petugas lainnya yang tugasnya terkait dan mampu mengikuti workshop ini. Bagi yang akan mengikuti workshop, dimohon untuk segera melakukan pendaftaran, mengingat jumlah peserta yang dibatasi hanya 50 orang.

Adapun rincian kegiatan (termasuk prosedur pendaftaran, pembayaran, dan lain-lain) tertuang dalam Kerangka Acuan Kegiatan terlampir.

Demikian undangan ini kami sampaikan, atas perhatian dan keikutsertaannya diucapkan terima kasih.

**Pengurus Pusat,  
PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT  
SELURUH INDONESIA**



**dr. Bambang Wibowo, Sp. OG, Sup. Sp, K. Fm, MARS., FISQua**  
Ketua Umum



**KERANGKA ACUAN KEGIATAN**  
**”WORKSHOP KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN DALAM**  
**UPAYA MENINGKATKAN KESELAMATAN PASIEN DI FASILITAS PELAYANAN**  
**KESEHATAN”**

---

---

**A. LATAR BELAKANG**

Penelitian saat ini menunjukkan bahwa komunikasi yang tidak efektif di antara para profesional layanan kesehatan adalah salah satu penyebab utama kesalahan medis dan kerugian pasien. Sebuah tinjauan terhadap laporan dari *the Joint Commission* mengungkapkan bahwa kegagalan komunikasi merupakan akar dari lebih dari 70 persen kejadian sentinel. Ketika diminta untuk memilih faktor yang berkontribusi terhadap kesalahan perawatan pasien, perawat menyebutkan masalah komunikasi dengan dokter sebagai salah satu dari dua faktor yang paling berkontribusi, menurut *the National Council of State Boards of Nursing reports*. Dalam sebuah penelitian kesehatan tahun 2000 terhadap profesional pemberi asuhan, Institute for Safe Medication Practices (ISMP) menemukan intimidasi sebagai akar penyebab kesalahan pengobatan; separuh responden melaporkan bahwa mereka merasa tertekan untuk memberikan obat, yang mana mereka mempertanyakan keamanannya namun merasa terintimidasi dan tidak mampu mengomunikasikan kekhawatiran mereka secara efektif.

Semakin banyak literatur mengenai keselamatan dan pencegahan kesalahan mengungkapkan bahwa komunikasi yang tidak efektif atau tidak memadai di antara anggota tim merupakan faktor yang berkontribusi signifikan terhadap kejadian buruk. Dalam rangkaian perawatan akut, kegagalan komunikasi menyebabkan peningkatan kerugian pasien, lama rawat inap, dan penggunaan sumber daya, serta ketidakpuasan pemberi layanan yang lebih besar dan pergantian pasien yang lebih cepat. Dalam studi multilokasi tentang unit perawatan intensif (ICU), komunikasi kolaboratif yang buruk antara perawat dan dokter, dan beberapa faktor spesifik lainnya, berkontribusi terhadap peningkatan 1,8 kali lipat dalam angka kematian pasien dan lama rawat inap yang disesuaikan dengan risiko.

Analisis terhadap 421 peristiwa komunikasi di ruang operasi menemukan kegagalan komunikasi di sekitar 30 persen pertukaran tim; sepertiga dari hal ini membahayakan keselamatan pasien karena meningkatnya beban kognitif, mengganggu rutinitas, dan meningkatkan ketegangan di ruang OR. Para peneliti menemukan bahwa masalah komunikasi relatif mudah dipahami dan terbagi dalam empat kategori: (1) komunikasi yang terlambat dilakukan efektif, (2) kegagalan untuk berkomunikasi dengan semua individu yang relevan dalam tim, (3) konten yang tidak lengkap dan akurat secara konsisten, dan (4) komunikasi yang tujuannya tidak tercapai—yaitu, masalah dibiarkan tidak terselesaikan sampai pada titik urgensi.

Dengan demikian jelas bahwa komunikasi yang efektif antara penyedia layanan kesehatan dan pasien serta keluarga mereka sangat penting untuk mendapatkan layanan yang aman dan berkualitas. Penelitian dengan jelas menunjukkan bahwa komunikasi yang buruk atau hilang antara penyedia layanan dan pasien dapat menyebabkan kerugian atau bahkan kematian bagi pasien. This white paper from Joint Commission International ini memberikan ikhtisar tingkat tinggi mengenai tantangan dan kekurangan umum komunikasi, termasuk hal-hal berikut:

1. Serah terima atau transisi layanan yang tidak memadai
2. Perencanaan pemulangan yang buruk dan instruksi pasien yang tidak memadai atau tidak jelas
3. Masalah bahasa seperti terbatasnya kemampuan berbahasa, melek huruf, dan kesehatan



# PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT SELURUH INDONESIA (INDONESIAN HOSPITAL ASSOCIATION)



Sekretariat: Crown Palace Blok E/6. Jl. Prof. Soepomo, SH No. 231 Tebet Jakarta Selatan Telp. 021-83788722 / 23. Fax 021-83788724 / 25. Email: [persi@pacific.net.id](mailto:persi@pacific.net.id). Website: [www.persi.or.id](http://www.persi.or.id)

4. literasi pasien
5. Hambatan budaya dan kesalahpahaman
6. Tantangan terkait usia
7. Kesalahan dalam hasil tes dan perintah medis

Disisi lain, komunikasi efektif dalam proses asuhan pasien secara kontinum meliputi : tahap penerimaan pasien, assessmen, perawatan/ pengobatan, asuhan akhir hayat, pemulangan dan transfer, kesiapan organisasi, serta komunikasi efektif secara khusus yaitu hubungan dokter-pasien, perawat – pasien, komunikasi antar pemberi layanan, etika komunikasi dan medikolegal

## B. TUJUAN PEMBELAJARAN

### Tujuan Umum :

Rumah sakit dapat menerapkan Sistem Komunikasi Efektif dalam Upaya Meningkatkan Keselamatan Pasien

### Tujuan Khusus :

1. Meningkatnya kemampuan rumah sakit dalam melaksanakan Komunikasi Efektif dalam Upaya Meningkatkan Keselamatan Pasien.
2. Meningkatnya seluruh tenaga kesehatan di rumah sakit dalam melaksanakan komunikasi efektif.
3. Meningkatnya kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan berfokus pada pasien.

## A. KOMPETENSI

Setelah mengikuti workshop ini peserta diharapkan :

- 1) Memahami Komunikasi dalam PMK 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
- 2) Memahami Komunikasi dalam KMK 1128 Tahun 2022 tentang Akreditasi Rumah Sakit
- 3) Memahami *State of The Art Patient Safety*
- 4) Memahami *Patient Centered Care* sebagai Elemen Pokok Keselamatan Pasien
- 5) Memahami Konsep Komunikasi terkait Masalah Etik dan Medicolegal akibat Insiden Keselamatan Pasien.
- 6) Melaksanakan komunikasi saat penerimaan pasien admisi
- 7) Melaksanakan komunikasi saat pemberian instruksi secara lisan atau melalui telpon
- 8) Melaksanakan komunikasi saat pelaporan hasil kritis
- 9) Melaksanakan komunikasi saat sign in, time out dan sign out
- 10) Melaksanakan komunikasi saat saat serah terima
- 11) Melaksanakan komunikasi saat pasien direncanakan pulang
- 12) Melaksanakan komunikasi untuk penanganan complain akibat insiden keselamatan pasien

## C. SASARAN PESERTA :

- 1) Direktur /Pimpinan Rumah Sakit
- 2) Ketua Komite Medik
- 3) Ketua Komite Mutu dan Keselamatan Pasien
- 4) Ketua Komite Keperawatan
- 5) Kepala Bidang / Koordinator/ Manajer/Sub Koordinator Keperawatan
- 6) Kepala Bidang / Koordinator/ Manajer/Sub Koordinator Pelayanan Medis
- 7) Para Kepala Instalasi : Rawat Inap, IGD, ICU dan Bedah, Rawat Jalan
- 8) Bagian Admission Office, Bagian Humas, dan lainnya



# PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT SELURUH INDONESIA (INDONESIAN HOSPITAL ASSOCIATION)



Sekretariat: Crown Palace Blok E/6. Jl. Prof. Soepomo, SH No. 231 Tebet Jakarta Selatan Telp. 021-83788722 / 23. Fax 021-83788724 / 25. Email: [persi@pacific.net.id](mailto:persi@pacific.net.id). Website: [www.persi.or.id](http://www.persi.or.id)

## D. WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

### 1. Waktu Pelaksanaan :

**Workshop Komunikasi Efektif Bagi Tenaga Kesehatan dalam Upaya Meningkatkan Keselamatan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan** dilaksanakan pada tanggal 3 – 4 September 2024.

### 2. Tempat Penyelenggaraan

**Workshop Komunikasi Efektif Bagi Tenaga Kesehatan dalam Upaya Meningkatkan Keselamatan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan** dilaksanakan di Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta.

## E. METODE WORKSHOP

1. Ceramah tanya jawab
2. Case Study
3. Diskusi kelompok

## F. EVALUASI

1. Pre tes dan post tes
2. Evaluasi Penyelenggaraan Workshop
3. Evaluasi Pembicara

## G. BIAYA INVESTASI PER PESERTA

**Paket A Rp. 5.250.000, (Akomodasi menginap 2 malam 1 kamar 1 orang)**

**Paket B Rp. 4.500.000, (Akomodasi menginap 2 malam 1 kamar 2 orang)**

**Paket C Rp. 3.750.000, (Tanpa menginap di hotel)**

## H. CARA MENDAFTAR dan MEMBAYAR

1. Daftarkan diri melalui registrasi *online* pada *link* berikut :  
<https://bit.ly/Pendaftaran-WS-KomunikasiEfektrif-2024>  
(masing-masing **wajib** mengisi nama lengkap dan gelar untuk sertifikat, alamat *e-mail* yang aktif, No. HP dengan *WhatsApp* aktif RS/Instansi/Organisasi, jabatan (mohon langsung bergabung melalui link WA group peserta).
2. Lakukan pembayaran dengan cara transfer melalui **Bank Mandiri Rek No.120.0001061972 a.n. PERSI-PB;**
3. Kirimkan foto bukti transfer/pembayaran melalui *WhatsApp* ke **Sdri. Pebriyana (HP. 0812 1879 1331)**
4. **Pembatalan** : bagi peserta yang sudah melakukan pembayaran bilamana berhalangan hadir, dan memberitahukan setelah tanggal 30 Agustus 2024 (H-3) maka biaya tidak dapat di kembalikan.

## I. Peserta mendapatkan :

- E-Sertifikat Kemenkes RI (2 SKP)
- Mengikuti workshop selama 2 hari
- Materi soft copy (*google drive*)
- *Snack, lunch* selama workshop



PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT SELURUH INDONESIA  
(INDONESIAN HOSPITAL ASSOCIATION)



Sekretariat: Crown Palace Blok E/6. Jl. Prof. Soepomo, SH No. 231 Tebet Jakarta Selatan Telp. 021-83788722 / 23. Fax 021-83788724 / 25. Email: [persi@pacific.net.id](mailto:persi@pacific.net.id). Website: [www.persi.or.id](http://www.persi.or.id)

**WORKSHOP KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN DALAM  
UPAYA MENINGKATKAN KESELAMATAN PASIEN DI FASILITAS  
PELAYANAN KESEHATAN  
TANGGAL 3 – 4 SEPTEMBER 2024  
HOTEL SANTIKA PREMIERE SLIPI JAKARTA**

**Hari pertama : Selasa, 3 September 2024**

Waktu	Topik	Narasumber
07.30 - 08.30	Registrasi Ulang	Panitia
08.30 - 09.00	<b>Pembukaan :</b> - <i>Safety Briefing</i> - Do'a - Menyanyikan Lagu Kebangsaan Indonesia Raya dan MARS PERSI  - Sambutan dan Pembukaan	<b>Panitia</b> <b>Panitia</b>    <b>dr. Bambang Wibowo, Sp.OG, Sub.Sp, K.Fm, MARS, FISQua</b> <b>(Ketua Umum PERSI)</b>
09.00 - 09.15	- <i>Pre test</i>	<b>Panitia</b>
09.15 - 09.30	<i>Coffee Break</i>	
09.30 - 10.30	Komunikasi dalam PMK 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien	dr. May Hizrani, MARS, FISQua
10.30 - 11.30	Komunikasi dalam KMK 1128 Tahun 2022 tentang Akreditasi Rumah Sakit	dr. May Hizrani, MARS, FISQua
11.30 - 12.30	<i>State of The Art Patient Safety</i>	dr. Nico A. Lumenta, K.Nefro, MM, MH.Kes. FISQua
12.30 - 13.30	<b>Ishoma</b>	
13.30 - 14.30	<i>Patient Centered Care</i> sebagai Elemen Pokok Keselamatan Pasien	dr. Nico A. Lumenta, K.Nefro, MM, MH.Kes, FISQua
14.30 – 15.30	Konsep Komunikasi terkait Masalah Etik dan Medicolegal akibat Insiden Keselamatan Pasien.	Dr. dr. Sintak Gunawan, MA
15.30 – 15.45	<b>Istirahat Pregangngan &amp; Coffee Break</b>	
15.45 – 16.45	Komunikasi untuk penanganan complain akibat insiden keselamatan pasien	Dr. dr. Sintak Gunawan, MA

**Hari kedua : Rabu, 4 September 2024**



**PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT SELURUH INDONESIA  
(INDONESIAN HOSPITAL ASSOCIATION)**



Sekretariat: Crown Palace Blok E/6. Jl. Prof. Soepomo, SH No. 231 Tebet Jakarta Selatan Telp. 021-83788722 / 23. Fax 021-83788724 / 25. Email: [persi@pacific.net.id](mailto:persi@pacific.net.id). Website: [www.persi.or.id](http://www.persi.or.id)

08.00 – 10.00	Komunikasi Antar Profesional Pemberi Asuhan : - Komunikasi saat pemberian instruksi secara lisan atau melalui telpon - Komunikasi saat pelaporan hasil kritis - Komunikasi saat sign in, time out dan sign out - Komunikasi saat serah terima	Dr. Rita Sekarsari, SKp, Sp.KV, MHSM, M.H, FISQua
10.00 – 10.15	<b>Istirahat Pregangngan &amp; Coffee Break</b>	
10.15 – 11.15	Komunikasi dengan Pasien dan Keluarga Pasien : - Komunikasi saat pasien di admisi - Komunikasi pada saat akan melakukan Tindakan ( <i>informed consent</i> ) - Komunikasi saat pasien direncanakan pulang	Dr. Rita Sekarsari, SKp, Sp.KV, MHSM, M.H, FISQua
11.15 – 13.00	<b>Ishoma</b>	
13.00 – 14.00	<b>Latihan Komunikasi Berbasis studi kasus :</b> a. Komunikasi saat pasien di admisi/pendaftaran b. Komunikasi saat pemberian instruksi secara lisan atau melalui telpon c. Komunikasi saat pelaporan hasil kritis d. Komunikasi saat sign in, time out dan sign out e. Komunikasi saat saat serah terima f. Komunikasi pada saat akan melakukan Tindakan ( <i>informed consent</i> ) g. Komunikasi untuk penanganan komplain akibat insiden keselamatan pasien	Dr. Rita Sekarsari, SKp, Sp.KV, MHSM, M.H, FISQua
14.00 – 15.00	Presentasi Kelompok	
15.00 – 15.15	<b>Post Test</b>	
15.15 – 16.00	<b>Coffee Break</b>	
16.00	<b>Penutupan</b>	<b>dr. Nico A. Lumenta, K.Nefro, MM, MH.Kes. FISQua, CRA (Ketua IKPRS-PERSI)</b>