



RUMAH SAKIT UMUM  
BIDADARI BINJAI



★★★★★  
PARIPURNA

# PERSI AWARD 2024

**JULIET** (*Just Culture In Leadership  
For Patient Safety*) Project

Kategori : *Leadership and Management*



X Rsubidadari  
@.rsu.bidadari.binjai  
@rsu.bidadaribinjai  
RSUBidadariBinjai  
<https://rsu.bidadari.co.id>

**PERSI AWARDS 2024**  
**RUMAH SAKIT UMUM BIDADARI BINJAI**  
**KATEGORI 6 : LEADERSHIP AND MANAGEMENT**

**A. Judul Inovasi/ Kegiatan:**

**JULIET** (*Just Culture in Leadership For Patient Safety*) Project

**B. Penanggungjawab/Korespondensi**

dr. Esti Aditya Dewi M.H., M.M., FISQua ; [estiadityadewi@gmail.com](mailto:estiadityadewi@gmail.com) ; 081338092422

**C. Ringkasan:**

JULIET(*Just Culture in Leadership For Patient Safety*) Project merupakan inovasi berkelanjutan dan berkesinambungan dalam kepemimpinan di rumah sakit terjait dengan Budaya Just Culture dalam Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. RSUD Bidadari Binjai menjalankan Project ini dengan tujuan menciptakan peran yang aktif dan komitmen yang tinggi dari pimpinan, rumah sakit dapat mencapai tingkat keselamatan pasien yang lebih baik, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan

**D. Latar Belakang:**

Rumah Sakit adalah merupakan suatu institusi pelayanan jasa kesehatan yang padat modal, padat resiko, padat masalah, padat SDM, padat teknologi serta padat regulasi. Keselamatan pasien di rumah sakit merujuk pada upaya dan tindakan yang dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan medis, cedera, atau kerugian lain yang mungkin terjadi pada pasien selama proses perawatan di rumah sakit. Tujuan utama dari keselamatan pasien adalah untuk memastikan bahwa pasien menerima perawatan yang aman, efektif, dan bebas dari bahaya yang dapat dicegah. Insiden Keselamatan Pasien (IKP) yang terjadi di Indonesia berdasarkan hasil laporan Daud (2020) diketahui terdapat 7.465 kasus pada tahun 2019, yang terdiri dari 171 kematian, 80 cedera berat, 372 cedera sedang, 1183 cedera ringan, dan 5659 tidak ada cedera. Pelaporan insiden keselamatan pasien adalah jantung dari mutu layanan, yang merupakan bagian penting dalam proses belajar dan pembenahan ke dalam, peremajaan, revisi dari kebijakan, termasuk standar prosedur operasional (SPO) dan panduan yang ada. Rendahnya pelaporan insiden mendorong pentingnya kajian faktor penyebab rendahnya pelaporan insiden keselamatan pasien.

Peran kepemimpinan dalam keselamatan pasien di rumah sakit sangat penting dan krusial untuk memastikan bahwa budaya keselamatan diterapkan secara efektif di seluruh organisasi. Pemimpin rumah sakit, mulai dari direktur rumah sakit, kepala departemen, dan manajer, memiliki tanggung jawab dalam mengarahkan visi, misi, dan

strategi rumah sakit serta dalam menciptakan budaya kerja yang positif dan efektif yang memprioritaskan keselamatan pasien dan kualitas perawatan.

Rumah Sakit Umum Bidadari Binjai sebagai rumah sakit swasta yang bersaing dengan rumah sakit lain di kota Binjai memiliki data insiden keselamatan pasien yang konsisten pelaporannya baik secara internal maupun eksternal, adanya pelaporan insiden yang konsisten menggambarkan karyawan yang merasa dihargai dan diperlakukan dengan adil, sehingga bekerja dengan integritas tinggi dan berkontribusi pada keselamatan organisasi.

*Just Culture* dalam konteks budaya keselamatan adalah sebuah pendekatan yang menyeimbangkan antara tanggung jawab individu dan sistem dalam menangani insiden keselamatan di tempat kerja, seperti rumah sakit. Konsep ini menekankan pentingnya menciptakan lingkungan di mana karyawan merasa aman untuk melaporkan kesalahan atau insiden tanpa rasa takut akan hukuman yang tidak adil, sambil tetap mempertahankan akuntabilitas, menjamin bahwa laporan tersebut akan ditindaklanjuti dengan cara yang adil dan konstruktif dan kesalahan ditangani secara adil dan digunakan sebagai kesempatan untuk belajar.

## E. Tujuan

Tujuan Umum:

Menggunakan *Leadership and Management* sebagai sarana untuk memperkuat budaya keselamatan dan mengurangi insiden yang membahayakan pasien dengan mendorong pelaporan insiden tanpa rasa takut akan hukuman yang tidak adil. Dengan memahami dan mengatasi akar penyebab kesalahan, organisasi dapat memperbaiki sistem dan proses, sehingga meningkatkan keselamatan pasien secara keseluruhan.

Tujuan Khusus:

*JULIET Project* memiliki tujuan dalam pelaksanaannya;

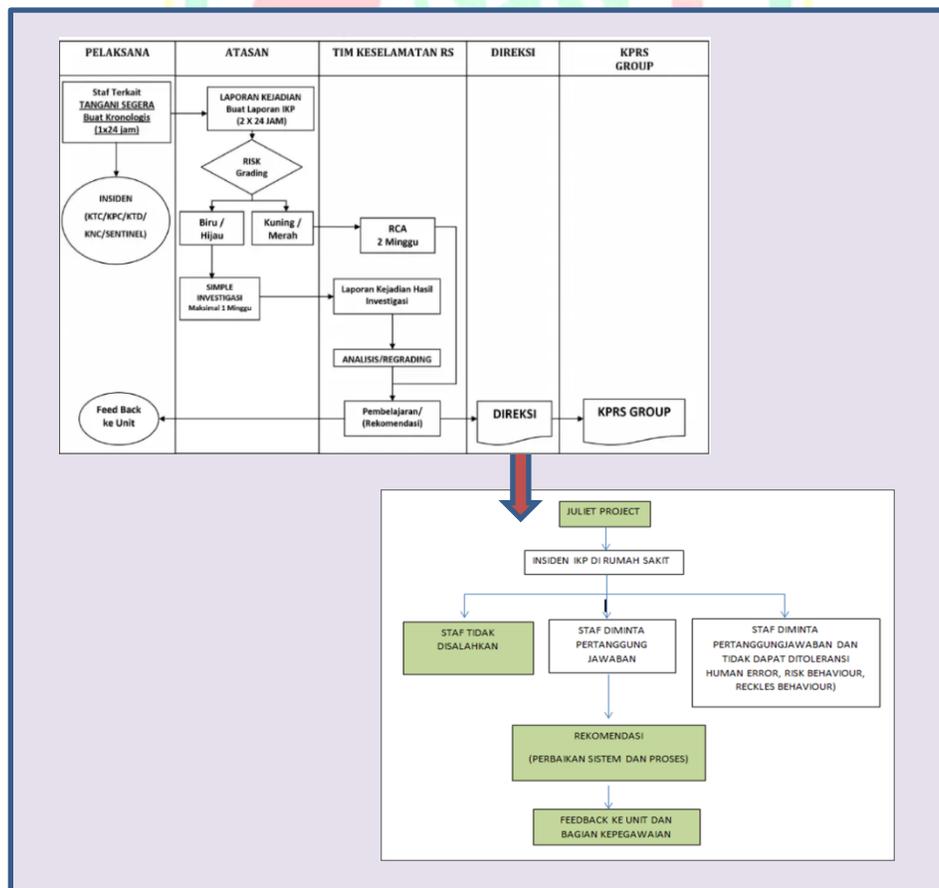
1. Pemimpin rumah sakit peduli akan budaya keselamatan pasien, terjadinya insiden keselamatan pasien di lingkungan rumah sakit dan upaya perbaikan berkelanjutan.
2. Pemimpin rumah sakit dapat menjadi teladan dalam menerapkan prinsip-prinsip budaya ini. Mereka harus menunjukkan bahwa mereka sendiri bersedia bertanggung jawab dan transparan dalam setiap tindakan mereka. Keteladanan ini menginspirasi seluruh staf untuk juga berkomitmen pada nilai-nilai *Just Culture*.
3. Mencegah Kesalahan yang Berulang: Dengan fokus pada pembelajaran dan perbaikan sistem, *Just Culture* membantu organisasi mengidentifikasi akar penyebab masalah dan mencegah kesalahan yang sama terjadi di masa depan
4. Seluruh karyawan tidak memiliki rasa takut dalam menyampaikan hal yang terkait dengan Keselamatan.

## F. LANGKAH-LANGKAH

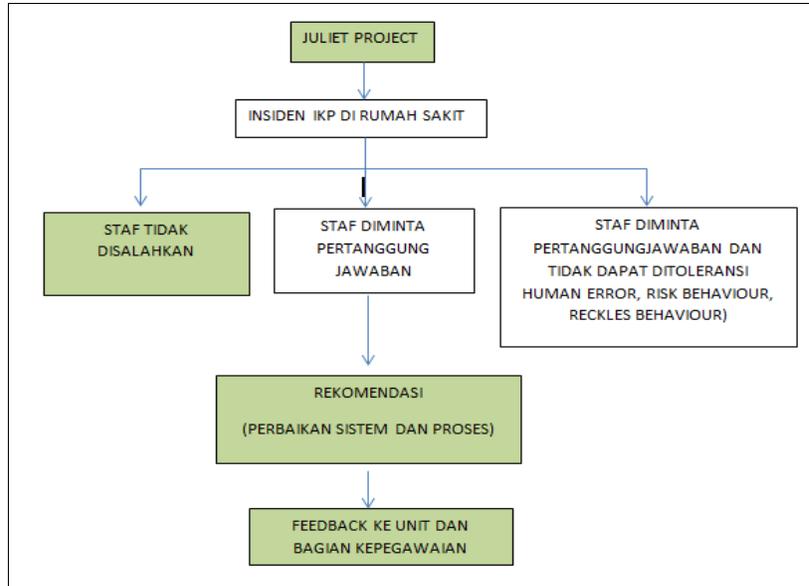
### 1. Menyusun SPO dan Alur pelaksanaan *JULIET Project* (terlampir)



Gambar 1. Proses Penyusunan SPO *JULIET Project* bersama Pemimpin Rumah Sakit dan Komite PMKP RSU Bidadari Binjai



Gambar 2. Alur Penyelesaian Insiden Keselamatan Pasien (IKP)



Gambar 3. Alur implementasi *Juliet Project*

2. Melaksanakan Sosialisasi Kepada Pemimpin RS, Komite Mutu, dan Keselamatan Pasien



Gambar 3 dan Gambar 4. Sosialisasi Alur *JULIET Project*

3. Ujicoba: Implementasi pada kejadian IKP di Rumah Sakit
4. Implementasi: Implementasi *JULIET Project* pada IKP yang terjadi di Rumah Sakit

## G. HASIL

Kepemimpinan yang efektif adalah fondasi dari *Just Culture* di rumah sakit. Tanpa dukungan dan komitmen penuh dari pimpinan, *Just Culture* tidak akan dapat berkembang dan bertahan. Kepemimpinan harus memastikan bahwa *Just Culture* tidak

hanya menjadi kebijakan formal, tetapi juga menjadi bagian integral dari cara rumah sakit beroperasi setiap hari, dengan fokus pada pembelajaran, keadilan, dan keselamatan bagi semua. Budaya adil (*Just Culture*), yang membuat pekerja bertanggungjawab atas pelanggaran peraturan yang disengaja, namun mendorong dan memberikan penghargaan bagi mereka yang menyediakan informasi penting terkait keselamatan

Paska penerapan *Juliet Project* di Rumah Sakit Bidadari Binjai, menciptakan lingkungan aman untuk pelaporan, menegakkan akuntabilitas yang seimbang, pembelajaran dari insiden, menunjukkan keteladanan, pengambilan keputusan yang adil dan berdasarkan Data. tercatat dalam periode bulan Oktober 2023 sampai dengan bulan Maret 2024 terdapat lima (lima) pelaporan kasus IKP yang telah ditindaklanjuti dan dilanjutkan dengan *Juliet Project*. Para Pemimpin Rumah Sakit ikut aktif terlibat dalam assessment tingkat kesalahan yang terjadi dan bersama mempertimbangkan rekomendasi guna perbaikan sistem dan proses untuk di *feedback* pada unit, bagian kepegawaian, dan staf yang bersangkutan tentu saja dalam kerangka kerahasiaan rahasia rekam medis.

## H. REFERENCE

- Idris, H. (2017). Dimension of patient safety culture. *Jurnal ilmu kesehatan masyarakat*, 8(1), 58039.
- Budi, S. C., Sunartini, S., Lazuardi, L., & Tetra, F. S. (2019). Tren Insiden Berdasarkan Sasaran Keselamatan Pasien. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 146-146.
- Daud A. Sistem Pelaporan dan Pembelajaran Keselamatan Pasien Nasional(SP2KPN).". Jakarta Kementerian Kesehatan Republik Indones. 2020.
- STARKES (2022) Standar Akreditasi Rumah Sakit. Kementerian Kesehatan RI.
- Boysen, P. G. (2013). Just culture: a foundation for balanced accountability and patient safety. *Ochsner Journal*, 13(3), 400-406.
- McFadden, K. L., Stock, G. N., & Gowen III, C. R. (2015). Leadership, safety climate, and continuous quality improvement: impact on process quality and patient safety. *Health care management review*, 40(1), 24-34.
- Wardhani, V. (2017). *Manajemen Keselamatan Pasien di Rumah Sakit*. Universitas Brawijaya Pre



# RUMAH SAKIT UMUM BIDADARI BINJAI

JL. PERINTIS KEMERDEKAAN NO. 174 A KEBUN LADA BINJAI  
TELP. (061) 8830003 - FAX. 8826004 - 0813 2631 8881

## SURAT KETERANGAN PENGESAHAN Nomor : 01/SKR/RSUB/IX/2024

Yang bertandatangan di bawah ini

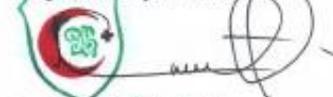
Nama : dr. Kartika Sari Ritonga  
Jabatan : Direktur RSUD Bidadari Binjai  
Instansi : RSUD Bidadari Binjai  
Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan No 174 Kebun Lada, Binjai Utara Kota Binjai,  
Sumatera Utara

dengan ini menerangkan bahwa artikel tulisan dibawah ini

Judul	Penulis	Kategori Lomba
JULIET ( <i>Just Culture in Leadership For Patient Safety</i> ) Project	1. dr. Esti Aditya Dewi, M.H., M.M., FISQua 2. dr. Kartika Sari Ritonga 3. dr. Indah Nora	Kategori 6 : <i>Leadership and Manajement</i>

Sesuai dengan edaran PERSI (Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia) mengenai daftar perlombaan dalam **PERSI AWARDS** pada Kongres PERSI XVI, Seminar Nasional PERSI XX, Seminar Tahunan Patient Safety XVIII dan Hospital Expo XXXVI di Jakarta tahun 2024. Melalui surat ini, kami mengesahkan dokumen tulisan yang dibuat oleh perwakilan Rumah Sakit Umum Bidadari Binjai untuk dilombakan dan diikutsertakan dalam PERSI Awards 2024.

Binjai, 03 September 2024

  
dr. Kartika Sari Ritonga  
RUMAH SAKIT UMUM  
BIDADARI BINJAI

*Kesehatan Anda Merupakan Prioritas Utama Kami*

 <b>RSU BIDADARI BINJAI</b>	<b>IMPLEMENTASI JULIET PROJECT DALAM PENANGANAN IKP</b>		
	No. Dokumen: <b>043/RSUB/X/2023</b>	No. Revisi: <b>0</b>	Halaman <b>1 of 2</b>
<b>S P O</b> (Standar Prosedur Operasional)	Tanggal Terbit: <b>03 Oktober 2023</b>	Ditetapkan oleh Direktur  <b>dr. Estri Aditya Dewi, M.H., FISQua</b>	
<b>PENGERTIAN</b>	JULIET( <i>Just Culture in Leadership For Patient Safety</i> ) Project merupakan inovasi berkelanjutan dan berkesinambungan dalam kepemimpinan di rumah sakit terjait dengan Budaya Just Culture dalam Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. RSUD Bidadari Binjai menjalankan Project ini dengan tujuan menciptakan peran yang aktif dan komitmen yang tinggi dari pimpinan, rumah sakit dapat mencapai tingkat keselamatan pasien yang lebih baik, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan		
<b>TUJUAN</b>	Tercipta alur yang mampu memahami dan mengatasi akar penyebab kesalahan, organisasi dapat memperbaiki sistem dan proses, sehingga meningkatkan keselamatan pasien secara keseluruhan		
<b>KEBIJAKAN</b>	1. PMK No 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 2. Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Bidadari Binjai No 29/20/SK/DIR/TSUB/XII/2021 Tentang Peningkatan Mutu dan Keselamatan Rumah Sakit		
<b>PROSEDUR</b>	Bila terjadi Insiden Keselamatan pasien 1. Lakukan laporan kejadian IKP dalam 2x24 jam 2. Lakukan Grading Insiden. untuk grading biru dan hijau dilanjutkan dengan investigasi sederhana dan disusun rekomendasi. untuk grading merah dan kuning di susun Root Cause Analise oleh tim investigasi IKP 3. Komite PMKP menerima laporan kejadian hasil investigasi (Grading biru dan hijau) dan Root Cause Analise (grading merah dan kuning) dan menyampaikan feedback kepada unit.		



**RSU BIDADARI  
BINJAI**

## IMPLEMENTASI JULIET PROJECT DALAM PENANGANAN IKP

No. Dokumen:  
**043/RSUB/X/2023**

No. Revisi:  
**0**

Halaman  
*2 of 2*

4. Komite PMKP menyampaikan laporan insiden kepada Direktur RS sebagai pelaporan internal (grading biru dan hijau)
5. Direktur Rumah Sakit menyampaikan laporan e-report pada web mutu fasyankes kementrerian Kesehatan RI sebagai laporan eksternal (grading merah, kuning, dan kejadian sentinel)
6. Direktur Rumah Sakit bersama Pimpinan Rumah Sakit melaksanakan Juliet Project pada kejadian IKP sebagai berikut



**UNIT TERKAIT**

1. Pemimpin Runah Sakit
2. Komite PMKP
3. Semua unit pelayanan
4. Bagian Kepegawaian