



KEMENTERIAN
KESEHATAN
REPUBLIK
INDONESIA



GERMAS
Gerakan Masyarakat
Hidup Sehat

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

bangga
melayani
bangsa

RSUD TOTO KABILA

KABUPATEN BONE BOLANGO

PANSTUP

PASIHEN SENANG TAHU PERSIAPAN PULANG

KATEGORI 9

CUSTOMER SERVICE, MARKETING AND PUBLIC RELATION

OLEH

TIM PELAYANAN PUBLIC

Kantor :
Jl. Kesehatan, No. 25
Desa Berlian, Kec. Tilongkabila
Kabupaten Bone Bolango

RINGKASAN

“PANSTUP RS (Pasien Senang Tahu Persiapan Pulang)” adalah Suatu inovasi dalam bentuk kegiatan persiapan pemulangan pasien dengan pemberian informasi pada pasien dan keluarga mengenai perawatan yang perlu dilakukan di rumah dengan menggunakan barcode. Inovasi “PANSTUP RS” bertujuan untuk Pasien dan keluarga agar memahami bahwa kondisi pasien tidak memerlukan perawatan di rumah sakit dan pasien mendapatkan jadwal kunjungan ulang untuk mengetahui perkembangan kesehatannya. Dari tujuan tersebut diharapkan rumah sakit mampu memberikan pelayanan secara terpadu dan paripurna, persiapan pulang dilakukan dengan melibatkan multidisiplin ilmu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Staf rumah sakit sebagai pelaksana mempersiapkan proses persiapan pemulangan, menyiapkan pendidikan kesehatan dan merencanakan fasilitas kesehatan selanjutnya. Inovasi ini sejalan dengan standar akreditasi RS. Sebelum adanya inovasi “PANSTUP RS” pasien pulang tidak ada persiapan seringkali pasien tidak mengetahui apa yang harus dilakukan ketika sudah pulang di rumah dan kapan dan dimana jadwal control kembali sehingga menyebabkan kebingungan dan akhirnya pasien readmisi. Kelompok sosial yang terpengaruh dari kondisi ini adalah masyarakat seperti anak-anak, perempuan, orang tua, orang cacat inovasi ini sangat membantu dan berperan dalam mengatasi kekurangan dan kelemahan dalam pelayanan public di rs. Masalah utama yang perlu diselesaikan adalah keterbatasan yang dialami pasien dalam persiapan pulang di rs.

BAB I

LATAR BELAKANG

Sebelum inovasi pelayanan publik ini dimulai” PANSTUP RS”adalah inovasi kesehatan. Memberikan pelayanan terpadu dan paripurna dengan pendekatan pelayanan kepada pasien rawat inap yang sudah mendapatkan persetujuan kepulangan oleh DPJP. inovasi ini sejalan dengan standar akreditasi. Sebelum adanya inovasi “PANSTUP RS”pasien pulang tidak ada persiapan seringkali pasien tidak mengetahui apa yang harus dilakukan ketika sudah pulang di rumah dan kapan dan dimana jadwal control kembali sehingga menyebabkan kebingungan dan akhirnya pasien readmisi. Kelompok sosial yang terpengaruh dari kondisi ini adalah masyarakat seperti anak anak,perempuan,orang tua, orang cacat inovasi ini sangat membantu dan berperan dalam mengatasi kekurangan dan kelemahan dalam pelayanan public di rs. Masalah utama yang perlu diselesaikan adalah keterbatasan yang dialami pasien dalam persiapan pulang di rs. Keterbatasan tersebut meliputi : 1. Pasien tidak mengetahui sudah mendapatkan persetujuan kepulangan oleh DPJP 2. Pasien tidak mengetahui cara melakukan pengurusan administrasi 3. Pasien dan keluarga tidak mendapatkan edukasi tentang : Tanda bahaya bila sewaktu-waktu terjadi kegawatan segera ke FKTP atau pelayanan kesehatan terdekat 4. Pasien tidak ada anjuran memperoleh pelayanan edukasi kesehatan di FKTP 5. Pasien tidak ada pembelajaran terkait perawatan di rumah 6. Pasien tidak mendapatkan informasi terkait jadwal kunjungan ulang

BAB II

TUJUAN

Inovasi ini, bertujuan sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan terpadu dan paripurna kepada kelompok penduduk terutama pada anak-anak, perempuan, orang tua dan orang cacat.
2. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat dengan target >80% terhadap pelayanan Di RSUD toto kabila

BAB III

LANGKAH-LANGKAH

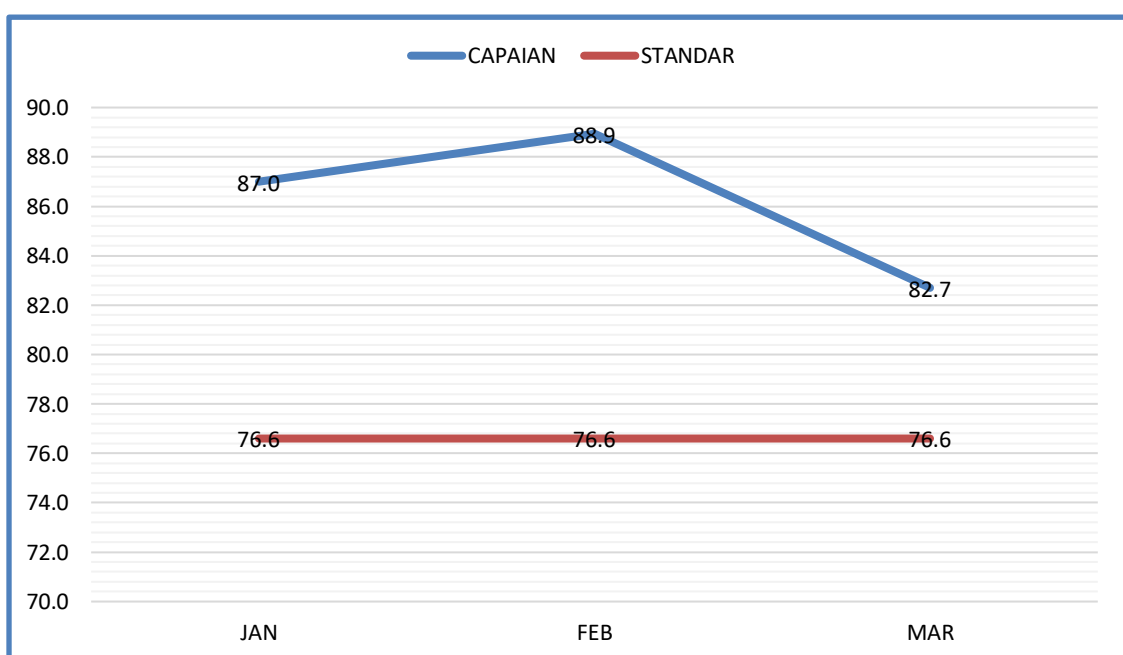
Untuk melaksanakan inovasi ini, kami telah menyusun tahapan-tahapan dalam rencana aksi yang akan dilaksanakan. Pada tahap pertama adalah Perencanaan Kegiatan, dimana dalam tahap ini terdapat beberapa kegiatan yaitu : Penyusunan Tim pelaksanaan Inovasi, Koordinasi dan kerjasama dengan para pemangku kepentingan, Penyiapan Sumber Daya Manusia dengan bimbingan teknis petugas dengan penggunaan barcode. Tidak kalah pentingnya dalam tahapan ini adalah Penyiapan sarana dan prasarana. Pada Tahap kedua dari rencana aksi dilakukan uji coba pelayanan. Pada pelayanan persiapan pulang pasien rawat inap inovasi PANSTUP mulai di uji cobakan. Setelah melalui beberapa kali ujicoba dan penyempurnaan Tahap selanjutnya adalah Pelaksanaan dari inovasi PANSTUP. Pasien mendapatkan persetujuan keputungan oleh DPJP, Pasien mengetahui cara melakukan pengurusan administrasi, Pasien dan keluarga mendapatkan edukasi tentang : Tanda bahaya bila sewaktu-waktu terjadi kegawatan segera ke FKTP atau pelayanan kesehatan terdekat, Pasien ada anjuran memperoleh pelayanan edukasi kesehatan di FKTP, Pasien ada pembelajaran terkait perawatan di rumah, Pasien mendapatkan informasi terkait jadwal kunjungan ulang poliklinik Tahapan selanjutnya dari rencana aksi adalah Tahap Pengawasan. Pengawasan diperlukan karena untuk menjaga komitmen bersama dalam melaksanakan pelayanan kepada pasien, memastikan setiap komponen berjalan sesuai tugas dan fungsinya sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga. Tahap akhir dari rencana aksi adalah melakukan evaluasi.

BAB IV

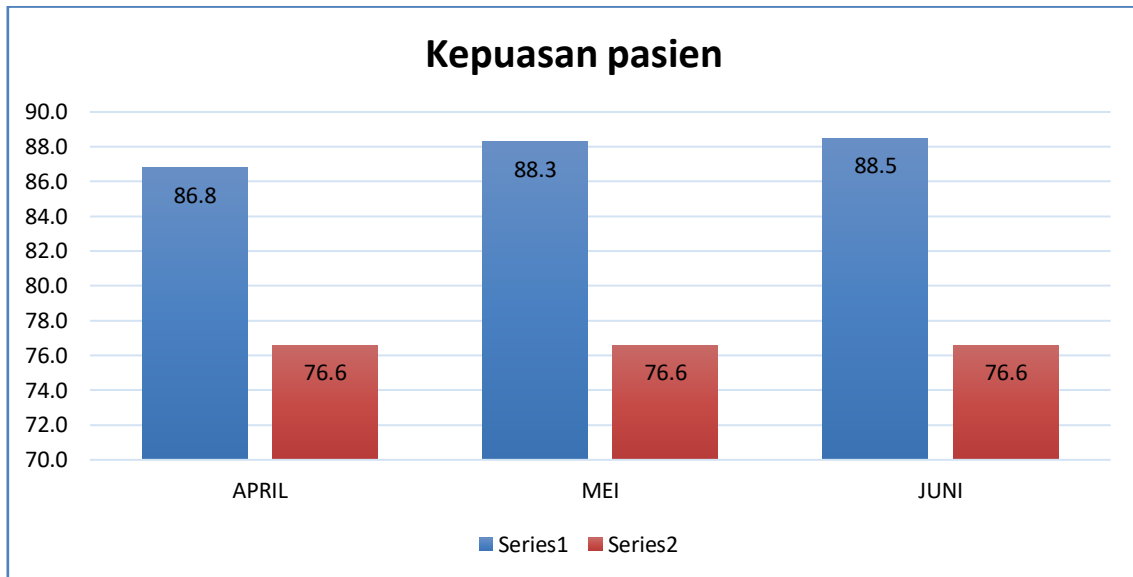
HASIL

Ada banyak manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan inovasi PANSTUP RS yaitu : 1. Bagi pasien dan keluarga serta seluruh pelayanan kesehatan ini akan sangat diuntungkan yaitu 1. Mengurangi pelayanan yang tidak terencana (unplanned admission) 2. Mengantisipasi terjadinya kegawat daruratan setelah kembali ke rumah 3. Mengurangi LOS (Length Of Stay) pasien di rumah sakit 4. Meningkatkan kepuasan individu dan pemberi layanan 5. Menghemat biaya selama proses perawatan 6. Menghemat biaya ketika pelaksanaan perawatan di luar rumah sakit atau di masyarakat karena perencanaan yang matang. 7. Hasil kesehatan yang dicapai menjadi optimal 2. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat dengan target >80% terhadap pelayanan Di RSUD toto kabila.

Pada tahun 2022 sampai pertengahan tahun 2024, inovasi PANSTUP sudah di implementasikan, berdasarkan hasil survei kepuasan di dapatkan data:



Dari hasil survei Triwulan I tahun 2024, Capaian Kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan dan fasilitas rumah sakit adalah 86,2% dari standar >76.61%, artinya sudah mencapai target.



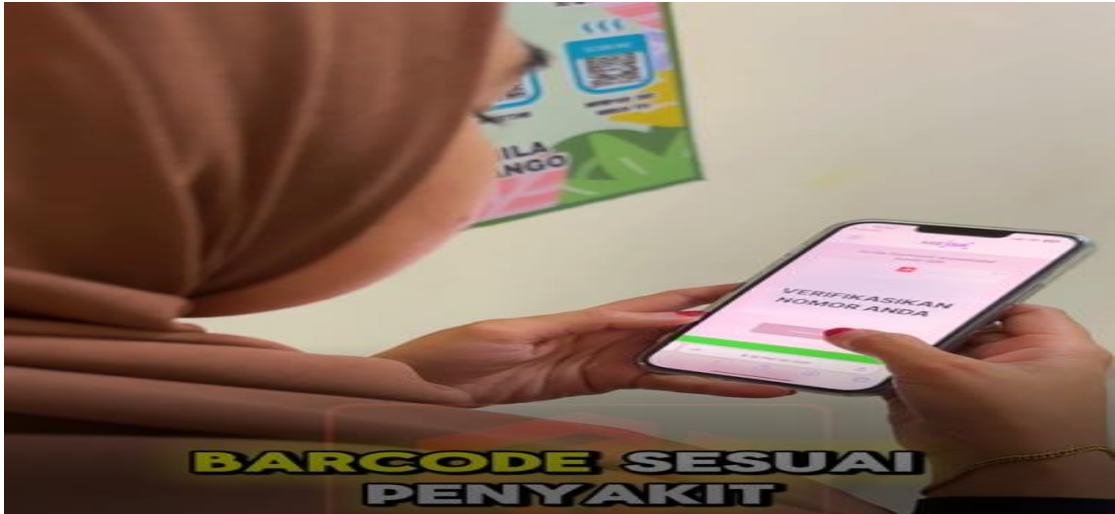
Dari hasil survei Triwulan Ke II tahun 2024, Capaian Kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan dan fasilitas rumah sakit adalah 87,9% dari standar >76.61%, artinya sudah mencapai target.

Pelaksanaan inovasi









BAB V

PENERIMAAN STAKEHOLDER RUMAH SAKIT

Sumber daya dibagi sumber daya internal dan eksternal

1. Sumber daya internal:

a) Direktur

b) KTU

c) Para kabag/Kabid

d) Kasubbag/Kasie

e) Ka Instalasi /Kepala ruangan

g) MPP

2. Sumber daya Eksternal :Organisasi profesi

Kedudukan Stakeholder

Stakeholder rumah sakit terdiri dari rumah sakit, pasien dan keluarganya (masyarakat), serta pemerintah/pemerintah daerah. Pasien dan keluarganya (masyarakat) menjadi fokus utama dalam pelayanan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat.

BAB VI

PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Inovasi PANSTUP dengan menggunakan barcode dapat memberikan pelayanan terpadu dan paripurna kepada kelompok penduduk terutama pada anak-anak, perempuan, orang tua dan orang cacat.
- b. Inovasi PANSTUP dengan menggunakan barcode dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat dengan target >80% terhadap pelayanan Di RSUD toto kabila.

2. Saran

- 1) Semua rumah sakit dapat menerapkan inovasi PANSTUP karena mudah dan tidak membutuhkan dana yang besar
- 2) Selalu melakukan peninjauan ulang dalam perbaikan inovasi agar bisa diterapkan di rumah sakit lain.

LAMPIRAN

Surat pengesahan direktur RSUD TOTO KABILA

LEMBAR PENGESAHAN

INOVASI PANSTUP

(Pasien Senang Tahu Persiapan Pulang)

Diajukan sebagai syarat mengikuti

Lomba PERSI AWARDS 2024

Penyusun

TIM PELAYANAN PUBLIK

Mengetahui,
Direktur



dr. RONALD IBRAHIM
NIP. 19820902 200901 1004