

Layanan Pasien Eksekutif: Meningkatkan Pengalaman Perawatan Kesehatan

I. Latar Belakang

Rumah sakit berkomitmen untuk meningkatkan pengalaman pasien melalui layanan yang lebih baik, yang mencakup komunikasi yang efektif, perhatian yang lebih besar terhadap kebutuhan pasien, dan pengelolaan waktu yang lebih baik dalam pelayanan. Dengan semakin banyaknya rumah sakit dan fasilitas kesehatan, peningkatan mutu layanan menjadi penting untuk mempertahankan dan menarik pasien sehingga rumah sakit perlu menawarkan layanan berkualitas tinggi kepada pasien. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh Rumah Sakit adalah pelayanan kesehatan yang memperhatikan keinginan, kebutuhan, keamanan dan kenyamanan pada pasien. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan semakin meningkat seiring terbukanya era informasi. Di samping itu masyarakat juga membutuhkan kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, maka dari itu perlu dilakukan pengembangan pelayanan kesehatan untuk menjawab kebutuhan masyarakat tersebut.

Pasien eksekutif merupakan pasien yang membutuhkan jasa pelayanan Rumah Sakit secara mudah dan cepat mulai dari pendaftaran, layanan konsultasi dokter, pengambilan obat serta pembayaran dengan fasilitas yang nyaman. Layanan eksekutif di Rumah Sakit penting karena memberikan kenyamanan dan pelayanan yang optimal bagi pasien. Atas dasar kebutuhan masyarakat inilah RS Hermina Manado membuat suatu inovasi program pelayanan yang dikhususkan untuk pasien eksekutif yaitu dengan adanya Staf Fungsional Eksekutif (SFE) yang membantu pasien untuk mendapatkan kemudahan layanan demi meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Hermina Manado.

II. Tujuan Program Layanan

Tujuan program pelayanan Staf Fungsional Eksekutif (SFE) adalah tercapainya target jumlah pasien eksekutif yaitu sebanyak 110 pasien per hari sehingga dibutuhkan pemberian pelayanan medis dari dokter dan staf yang berkualitas, pemberian akses pendaftaran yang mudah dan cepat lewat Staf Fungsional Eksekutif sehingga mengurangi waktu tunggu di Rumah Sakit, pasien mendapatkan fasilitas yang nyaman, layanan darurat dan dukungan kesehatan yang tersedia kapan saja tergantung kebutuhan dari pasien, serta mendapatkan perhatian yang lebih mendalam kepada masing-masing personal dari pasien.

III. Program Layanan

Dalam rangka upaya mencapai target pasien eksekutif per hari dan meningkatkan kepuasan pasien eksekutif di Rumah Sakit Hermina Manado maka dimulai bulan Maret tahun 2023 dibuatlah inovasi dengan adanya 2 Staf Fungsional Eksekutif yang memiliki tanggung jawab untuk memonitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan pemberian proses atau kegiatan pelayanan eksekutif di berbagai jenis pelayanan di Rumah Sakit yaitu Instalasi Gawat Darurat, Kamar Bersalin, Ruang Operasi, Ruang Perawatan (Rawat Inap) serta ruang Intensive dengan berkoordinasi dengan dokter spesialis, perawat, dan staf Rumah Sakit. Staf Fungsional Eksekutif di Rumah Sakit melaksanakan budaya *service excellent*, memantau dan mengawal setiap proses dan kegiatan pemberian pelayanan kepada pasien mulai dari awal sampai selesai, melakukan kegiatan *face to face* dengan pasien di Instalasi Gawat Darurat, Kamar Bersalin, Ruang Operasi, Ruang Perawatan (Rawat Inap) serta ruang Intensive serta melakukan tindak lanjut dari hasil *face to face*, serta melakukan penanganan komplain melalui *phone care* maupun *face to face* kepada pasien eksekutif. Pada pasien eksekutif rawat jalan, Staf Fungsional Eksekutif akan memberikan informasi dan edukasi terkait pelayanan eksekutif, pemberian informasi kepada semua pasien eksekutif dari dokter yang tidak praktek di poliklinik, memastikan tercapainya jadwal kontrol ulang untuk pasien kontrol hamil, imunisasi dan tindakan serta post rawat inap.

IV. Hasil Inovasi Program Layanan

Melalui program layanan Staf Fungsional Eksekutif Memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien karena pasien memiliki pengalaman pelayanan di Rumah Sakit yang lebih baik. Pasien memiliki diberikan kecepatan. Pada TW 1 Tahun 2023 rata-rata pasien eksekutif RS Hermina Manado sebanyak 54,32/hari kemudian meningkat pada TW 2 rata-rata pasien eksekutif RS Hermina Manado sebanyak 64,46/hari lalu menurun pada TW 3 sebanyak 58,64/hari dan pada TW 4 rata-rata pasien eksekutif RS Hermina Manado Kembali menurun menjadi 58,42/hari.

Pada awal tahun 2024 dilakukan evaluasi pada proses pemberian pelayanan kepada pasien eksekutif sehingga pada pada TW 1 Tahun 2024 rata-rata pasien eksekutif RS Hermina Manado meningkat sebanyak 60,92/hari rata-rata pasien eksekutif RS Hermina Manado pada TW 2 Tahun 2024 meningkat menjadi sebanyak 64,28/hari.