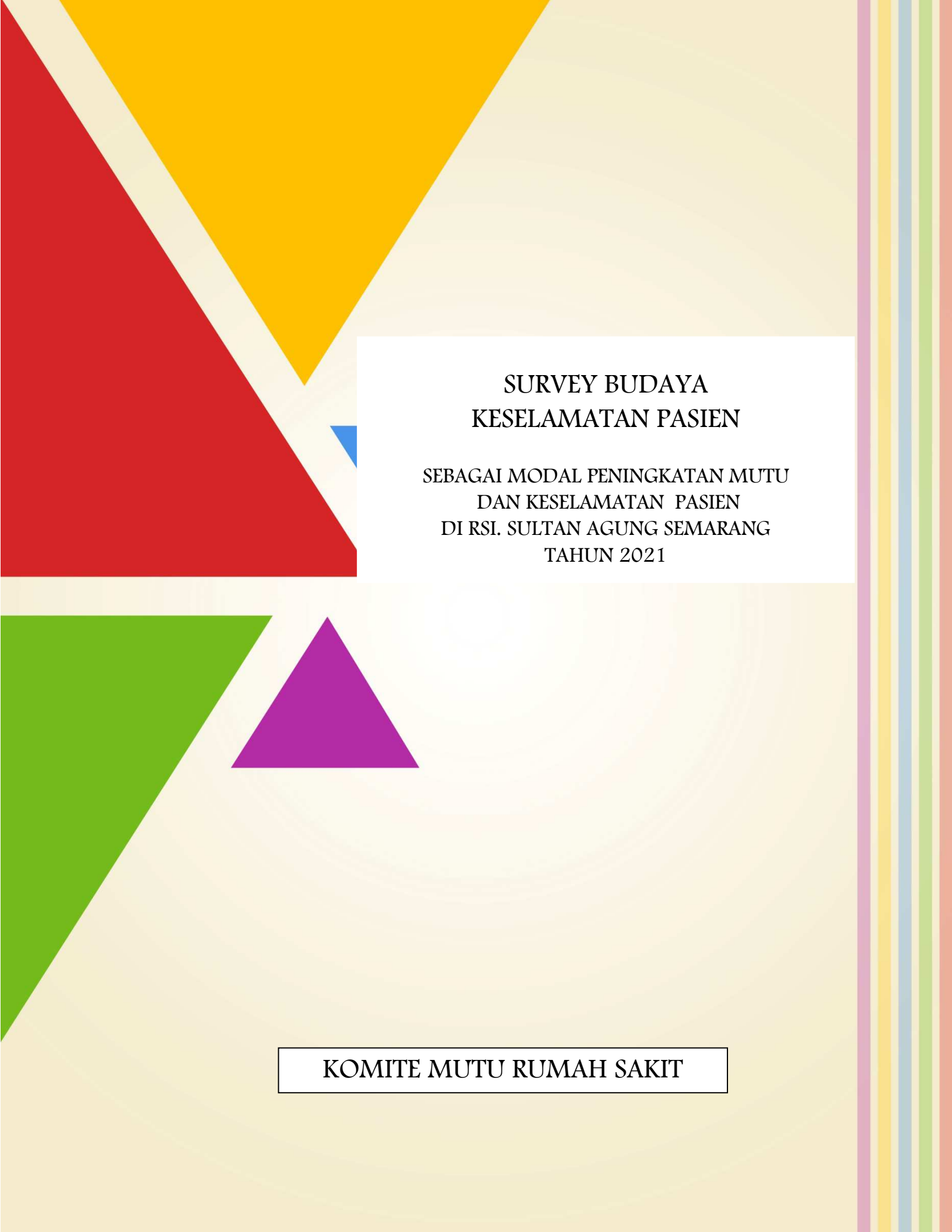




SURVEY BUDAYA KESELAMATAN PASIEN

**SEBAGAI MODAL PENINGKATAN MUTU
DAN KESELAMATAN PASIEN
DI RSI. SULTAN AGUNG SEMARANG
TAHUN 2021**

KOMITE MUTU RUMAH SAKIT

**SURVEY BUDAYA KESELAMATAN PASIEN
SEBAGAI MODAL PENINGKATAN MUTU DAN KESELAMATAN PASIEN
DI RSI. SULTAN AGUNG SEMARANG
TAHUN 2021**

A. Pendahuluan

Rumah sakit merupakan tempat yang sangat kompleks, terdapat ratusan macam obat, ratusan tes dan prosedur, berbagai alat dan teknologi, bermacam profesi dan non profesi yang memberikan pelayanan pasien selama 24 jam secara terus-menerus, dimana keberagaman dan kerutinan pelayanan tersebut apabila tidak dikelola dengan baik dapat terjadi kejadian tidak diharapkan (KTD), dimana KTD merupakan kejadian yang akan mengancam keselamatan pasien (Depkes RI,2006).

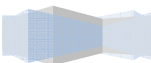
Empat dasar budaya keselamatan adalah pelaporan, konsep just culture, fleksibel dan belajar. Budaya pelaporan berkaitan dengan karyawan yang berhubungan langsung dengan risiko dan bahaya dengan bebas melaporkan kesalahan dan kesalahan mereka. Sedangkan konsep *just culture* merupakan kepercayaan dimana orang di dorong bahkan diberi imbalan, untuk memberikan informasi terkait perilaku yang dapat diterima dan yang tidak dapat diterima. Fleksibel adalah budaya yang mengadopsi budaya perilaku tim. Sedangkan belajar dengan menafsirkan informasi dari sistem keselamatan dan memiliki kemauan untuk menerapkan perubahan.

Survei budaya keselamatan pasien telah dilakukan sejak tahun 2000. Sebagian besar survey dilakukan terhadap beberapa rumah sakit. Meskipun pada survey tersebut sebagian besar sampel terdiri dari berbagai profesi yang dianggap mewakili seluruh komponen RS, namun hanya satu survey yang menyebutkan dengan jelas cara pengambilan sample secara *stratified random sampling* (Davoodi *et al*, 2013). Sisanya dengan cara simple random sampling dan *convenient* sampling. Beberapa survey tidak menyebutkan cara pengambilan sampelnya. Survey ini bermaksud untuk mengetahui tingkat kesadaran seluruh karyawan terhadap budaya melapor apabila ada insiden keselamatan pasien serta mendapatkan data mengenai budaya keselamatan pasien di RSISA.

B. Hasil

1. Tingkat Budaya Keselamatan Pasien

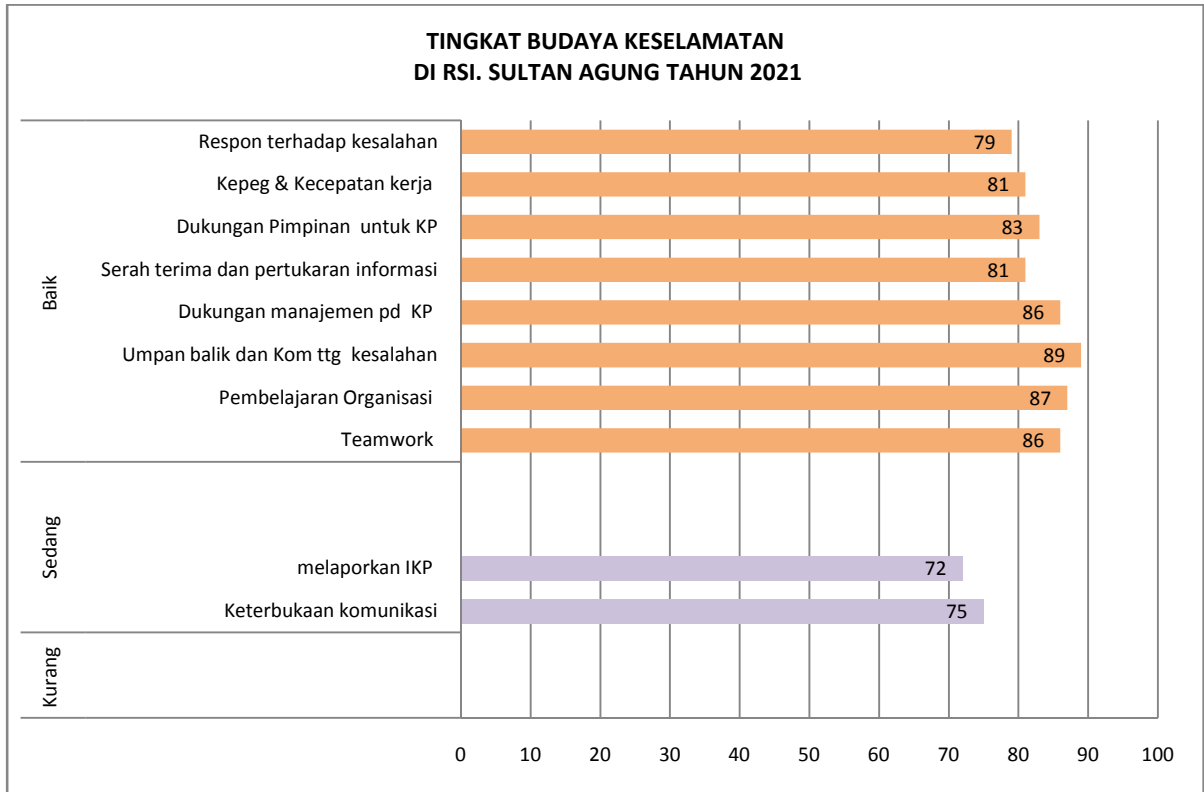
- a. Survey budaya keselamatan tahun 2021 di RSI. Sultan Agung yang dilaksanakan di bulan September 2021. Pengisian survey melalui google form dengan alamat: https://docs.google.com/forms/d/18qSjp_9M6anAB9d8bvpKQJlrEpCA33S52EHTOVAD36Q/edit?usp=sharing , dengan jumlah sampel 605. Hasil survey pada tingkat budaya keselamatan pasien di dapatkan hasil sebagai berikut :
 - 1) Tingkat budaya keselamatan pasien baik pada respon terhadap kesalahan, kepegawaian dan kecepatan kerja, dukungan pimpinan untuk keselamatan pasien, serah terima dan pertukaran informasi, dukungan manajemen pada keselamatan pasien, pembelajaran organisasi dan teamword.



- 2) Tingkat budaya keselamatan sedang pada melaporkan IKP, dan keterbukaan informasi.
- 3) Tingkat Budaya keselamatan kurang pada tahun 2021 tidak didapatkan.

b. Grafik Tingkat Survey Budaya Keselamatan Pasien

Tabel 01. Grafik tingkat Budaya keselamatan pasien



2. *Komponen Crosswalk Reasons*

a. *Komponen crosswalk reasons*

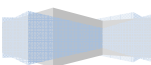
Komponen *crosswalk reasons* budaya keselamatan meliputi budaya adil, budaya pelaporan, budaya pembelajaran, budaya terinformasi, dan budaya fleksibel. Reason menggambarkan just culture sebagai sebuah atmosfir saling percaya dimana orang-orang didorong dan diberi semangat (bahkan diberi penghargaan) dalam menyediakan informasi yang berhubungan dengan keselamatan, tetapi juga harus ada batasan dalam perilaku yang dapat diterima dan tidak dapat diterima. Komponen *crosswalk reasons* di tahun 2021 adalah pada budaya pelaporan 72%, just culture 79%, budaya fleksibel 81%. Budaya pelaporan 87%.

b. Tabel Komponen Crosswalk Reasons

KOMPONEN 'REASONS'	DIMENSI SBKPRS	Individu	Total Rekap
Budaya Pelaporan	Melaporkan insiden keselamatan pasien		
Organisasi yang aman bergantung pada kemauan Staf <i>Front Line</i> untuk melaporkan insiden		30%	72%
Just Culture	Respon terhadap kesaalahan		
Manajemen akan mendukung dan menghargai pelaporan; tindakan disiplin dilakukan berdasarkan risiko		35%	79%
Budaya Fleksible	Kerja sama tim / Teamwork		
Pola Otoritas ketika Informasi Keselamatan dilaporkan front line, organisasi secara keseluruhan beradaptasi dan belajar dari pengalaman tersebut.	Kepegawaian dan kecepatan kerja	36%	81%
	Keterbukaan komunikasi		
	Serah terima dan pertukaran informasi		
Budaya Pembelajaran	umpan balik dan Komunikasi tentang kesalahan		
Organisasi akan menganalisis informasi yang dilaporkan dan kemudian menerapkan perubahan	Pembelajaran organisasi	37%	87%
	Supervisor, Manajer, atau Dukungan Pimpinan Klinis untuk Keselamatan Pasien		
	Dukungan manajemen RS pada keselamatan pasien		

3. Analisa

Survey budaya keselamatan dilakukan terhadap 605 responden yang terdiri dari Kepala Bagian Bidang (2,15e%) Kasi/ Kasubag/ Penjab (6,78%), Dokter Umum/ Gigi/ Spesialis (1,49%), Perawat PK 1 (0,175), Perawat PK 2 (15,21%), Perawat PK 3 (19,1%), rawat PK 3 (19,17%), bidan (3,31%), Radiografer (0,33%), Ahli Gizi/ Staf Instalasi Gizi (5,62%), Tenaga Pengelolaan/ Pramusaji (4,96%), Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan (1,98%), Fisiotherapis (1,16%), Apoteker/ TTK (7,11%), Petugas Laboratorium (2,98%), Sanitarian/ Cleaning Servis (5,29 %), Penata Anesthesi (0,17%), Teknologi Informasi (0,50%), Security (1,98%), Driver (0,50%), Karyawan Administrasi



(9,42%), Pengurus Komite (0,83%), Manajer Pelayanan Pasien (0,66%), Sarpras Non Medis & rumah tangga (1,98%), Pramusada (2,64%), Refraksi Optisi (0,17%), Lain-lain (3,47%).

Pengukuran budaya organisasi dilakukan dengan menggunakan tools "*Manchester Patient Safety Assessment Tool*" atau MaPSaT, sedangkan dimensional tool menggunakan "*Hospital Survey Patient Safety Culture* (HSOPS) atau SBKP-RS, berdasarkan hasil interpretasi survey budaya keselamatan sebagai berikut, pada dimensi teamwork didapatkan (86%), Kepegawaian dan kecepatan kerja (81%), Pembelajaran organisasi (87%), Respon terhadap kesalahan (79%), Supervisor, Manajer, atau Dukungan Pimpinan Klinis untuk Keselamatan Pasien (83%), Umpan balik dan Komunikasi tentang kesalahan (89%), Keterbukaan komunikasi (75%), melaporkan insiden keselamatan pasien (72%), Dukungan manajemen RS pada keselamatan pasien (86%), Serah terima dan pertukaran informasi (81%)

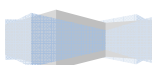
Tingkat budaya keselamatan di tahun 2021, kriteria tinggi dengan skoring 75 %-100 % pada dimensi Respon terhadap kesalahan, kepegawaian dan kecepatan kerja, dukungan pimpinan untuk keselamatan pasien, serah terima dan pertukaran informasi, dukungan manajemen pada keselamatan pasien, pembelajaran organisasi serta teamwork. Sedang kriteria sedang yaitu dengan skoring 55%- 74% pada dimensi melaporkan IKP dan keterbukaan komunikasi.

Sedangkan pada komponen crosswalk reason yang terdiri dari 4 (empat) komponen 10 dimensi dimana komponen budaya pelaporan dengan dimensi melaporkan insiden keselamatan pasien (72%), Just culture dengan dimensi respon terhadap kesalahan (97%), Budaya fleksibel dengan dimensi kerjasama tim, kepegawaian dan kecepatan kerja, keterbukaan komunikasi serta serah terima dan pertukaran informasi (81%), budaya pembelajaran dengan dimensi umpan balik dan komunikasi tentang kesalahan, pembelajaran organisasi, Supervisor, Manajer, atau Dukungan Pimpinan Klinis untuk Keselamatan Pasien dan dukungan manajemen RS pada keselamatan pasien (87%).

4. Rekomendasi

a. Tingkat budaya keselamatan

Item	Rekomendasi
Melaporkan IKP	a. Resosialisasi alur pelaporan dan IKP b. Resosialisasi Program KMKP
Keterbukaan komunikasi	a. Pendekatan untuk tidak menyalahkan bila terjadi IKP b. Kebebasan dalam menyampaikan pendapat c. Meningkatkan komunikasi dan kepercayaan antar karyawan, unit kerja



b. Tingkat komponen

Komponen	Rekomendasi
Budaya Pelaporan	a. Melakukan pelaporan IKP tepat waktu b. Meningkatkan upaya perbaikan terkait IKP
<i>Just Culture</i>	a. Meningkatkan pelatihan budaya keselamatan pasien b. Sosialisasi hasil tindak lanjut IKP c. Setiap karyawan wajib melaporkan kejadian yang ada di sekitar lingkungan kerja masing-masing pada saat timbang terima jaga pada pergantian jaga.
Budaya <i>Fleksibel</i>	a. Meningkatkan kerja sama / teamwork b. Meningkatkan petukaran informasi saat timbang terima jaga atau transfer pasien c. Meningkatkan kecepatan dalam pelayanan d. Melakukan keterbukaan informasi
Budaya Pembelajaran	a. Meningkatkan umpan balik dan komunikasi tentang kesalahan b. Melakukan sosialisasi terkait budaya organisasi c. Mendukung upaya keselamatan pasien d. Meningkatkan dukungan dari manajemen rs yang berfokus pada keselamatan pasien

