



UOBK RSUD
R. Syamsudin, SH

RUMAH SAKIT RAMAH TEMAN TULI

PERSI AWARD KATEGORI QUALITY AND PATIENT SAFETY





PEMERINTAH KOTA SUKABUMI
DINAS KESEHATAN
UNIT ORGANISASI BERSIFAT KHUSUS (UOBK)
RSUD R. SYAMSUDIN, S.H.
(PPK-BLUD PENUH)

Jl. Rumah Sakit No.1 Telp.(0266) 225180-225181 Fax. 212988
E-mail : rsud@sukabumikota.go.id
Website : rsudsyamsudin.co.id



LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL INOVASI:

RUMAH SAKIT RAMAH TEMAN TULI
(RUMAH MANTUL)

Untuk diikutsertakan dalam PERSI AWARD 2023

KATEGORI : QUALITY & PATIENT SAFETY

a.n. DIREKTUR UOBK RSUD R. SYAMSUDIN, S.H.
WAKIL DIREKTUR PENDIDIKAN DAN PENGEMBANGAN MUTU



dr. Bihantoro, M.Kes.
Pembina Tk.I
NIP 196912272005011011



ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
ISO 45001:2018



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara.

RUMAH SAKIT RAMAH TEMAN TULI (RUMAH MANTUL)

Ringkasan

Keselamatan pasien harus diberlakukan secara universal. Pada tahun 2020 terdapat keluhan dari pasien tuli dan terdapat 2 insiden nyaris cedera. Tujuan proyek ini adalah mengembangkan rumah sakit ramah teman tuli untuk mendukung keselamatan pasien. **Metode:** Pengembangan proyek ini menggunakan pendekatan metode penelitian dan pengembangan. **Hasil:** Dikembangkan bundle komunikasi yaitu skrining lebih awal, meningkatkan kemampuan petugas menggunakan bahasa isyarat, membuat kit komunikasi, membuat media edukasi bilingual, loket pendaftaran khusus dan melengkapi petunjuk. Pada tahun 2021 dan 2022 tidak ada komplain dan insiden pada pasien tuli. **Kesimpulan:** bundle komunikasi efektif mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien tuli sehingga mendukung penyelenggaraan rumah sakit ramah teman tuli.

Kata kunci: keselamatan pasien, komunikasi efektif, pasien tuli

1. Latar belakang

Komunikasi merupakan penyebab terbanyak kejadian tidak diharapkan/Insiden Keselamatan Pasien di rumah sakit, di UOBK RSUD R. Syamsudin, S.H., komunikasi tidak efektif penyebab 80% Insiden Keselamatan Pasien pada tahun 2020. Pada pertemuan rumah sakit dengan para komunitas pasien tahun 2020, Komunitas Pasien Tuna Rungu menyatakan ketidakpuasan terhadap komunikasi yang tidak efektif antara petugas rumah sakit dengan pasien tuna rungu. Pengalaman dua pasien rawat jalan mendapatkan pelayanan terakhir karena ketika dipanggil tidak terdengar, dan pada saat pelayanan, pasien tidak mampu memahami secara optimal apa yang dijelaskan. Begitupun ketika mendapatkan pelayanan rawat inap, salah satu teman tuli mengeluh pernah terjadi kejadian tidak diharapkan karena informasi yang disampaikan tidak sepenuhnya dipahami. Hal tersebut menyebabkan mereka takut datang ke rumah sakit.

Berdasarkan hal tersebut, UOBK RSUD R. Syamsudin, S.H. merespon dengan membuat program rumah sakit ramah teman tuli dengan membuat *bundle* komunikasi khusus untuk pasien teman tuli. Hal ini pun merupakan upaya pemenuhan hak pasien disabilitas tuna rungu untuk mendapatkan akses pelayanan berkualitas sesuai dengan Undang-Undang No 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Kelompok sasaran yang terdampak program ramah teman tuli adalah orang dengan tuna rungu atau dikenal dengan teman tuli. Jumlah komunitas teman tuli di kota Sukabumi berdasarkan Data Dinas Sosial adalah 188 orang, selain itu sebagai rumah sakit rujukan RSUD R. Syamsudin, S.H juga berpotensi memiliki rujukan teman tuli dari rumah sakit/pelayanan kesehatan lain. Sedangkan sasaran sekundernya adalah pasien dengan gangguan pendengaran secara umum.

2. Tujuan

Tujuan inovasi Pelayanan Ramah Teman Tuli adalah memenuhi hak pasien dengan disabilitas tuli untuk mendapatkan akses terhadap komunikasi dan informasi kesehatan yang berkualitas sehingga dapat mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien yang disebabkan oleh komunikasi yang tidak efektif. Target spesifik yang ingin dicapai adalah *zero incident* (insiden keselamatan pasien) dan *zero complaint* pada pasien dengan disabilitas tuli yang disebabkan oleh komunikasi yang tidak efektif.

3. Langkah-langkah

Implementasi inisiasi rumah sakit ramah teman tuli didasari oleh keputusan Direktur UOBK RSUD R. Syamsudin, S.H Nomor 121 Tahun 2021 tentang Pelayanan Rumah Sakit Ramah Teman Tuli. Implementasi inovasi telah dimulai pada 1 Maret 2021, namun pada saat itu belum berjalan optimal dengan adanya Covid-19. Lokus awal inovasi adalah di Rawat Jalan, Adapun, pelaksanaan rumah sakit ramah teman tuli dilakukan dengan penerapan *bundle* komunikasi sebagai berikut:

- a. Melaksanakan identifikasi teman tuli melalui skrining awal ada saat pendaftaran online maupun pendaftaran offline. Kemudian dibelikan label stiker teman tuli.
- b. Menyediakan loket pendaftaran khusus untuk disabilitas termasuk disabilitas tuna rungu. Pada teman tuli, setiap dokumen rekam medik akan diberikan stempel logo teman tuli.
- c. Rumah sakit menyediakan “Teman Dengar” yang telah dilatih oleh Pusat Bahasa Isyarat Indonesia (Pusbindo) yang akan memfasilitasi teman tuli dalam mendapatkan pelayanan yang optimal.
- d. Petugas pelayanan rumah sakit khususnya *front line staff* dilatih bahasa isyarat dasar oleh Pusbindo Jabar

- e. Disediakan kit komunikasi sebagai media yang akan membantu dalam penyampaian pesan/informasi
- f. Pembuatan media edukasi dan informasi dengan dual bahasa dengan bahasa isyarat
- g. Peningkatan fasilitas visual untuk komunikasi.

4. Hasil

Pelaksanaan evaluasi inovasi dilakukan setiap tahun untuk mengetahui efektifitas dari inovasi yang dikembangkan. Pada inovasi Pelayanan Ramah Teman Tuli dilakukan evaluasi bersama-sama dengan komunitas teman tuli (Gerkatin). Adapun metode yang digunakan adalah:

- a. Observasi data insiden keselamatan pasien rumah sakit yang dikumpulkan oleh komite mutu rumah sakit
- b. Studi dokumentasi dari unit penanganan keluhan pelanggan
- c. *focus grup discussion* (FGD) dengan perwakilan teman tuli (persona) yaitu dari Gerkatin.

Adapun hasil evaluasi didapatkan:

- a. Berdasarkan laporan dari komite mutu rumah sakit, pada tahun 2022 terdapat 16 insiden keselamatan pasien, namun tidak ada insiden yang terjadi pada teman tuli (*zero incident*). Hal ini sejalan dengan target inovasi ini bahwa tidak ada insiden keselamatan pasien yang terjadi pada teman tuli yang disebabkan oleh komunikasi yang tidak efektif.
- b. Pada tahun 2022 terdapat 42 kunjungan teman tuli ke Instalasi Rawat Jalan, dan tidak ada yang mengajukan komplain terhadap komunikasi pada pelayanan yang diterima (*zero complain*).
- c. Berdasarkan hasil FGD, Teman tuli merasa puas terhadap adanya pelayanan ramah teman tuli, sehingga saat ini teman tuli tidak merasa takut untuk dapat berobat ke rumah sakit.

5. Lampiran



KEPUTUSAN DIREKTUR UOBK RSUD R. SYAMSUDIN, S.H.

NOMOR 121 TAHUN 2021

TENTANG

PELAYANAN RAMAH TEMAN TULI (PELAYANAN RAMAH MANTUL) SEBAGAI INOVASI DI UOBK RSUD R. SYAMSUDIN, SH.

DIREKTUR UOBK RSUD R. SYAMSUDIN, SH.,

- Menimbang : bahwa dalam rangka pencapaian pelaksanaan reformasi birokrasi, diperlukan percepatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi yang berdampak langsung kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan dan dalam rangka optimalisasi pelayanan disabilitas melalui kegiatan inovasi dalam rangka peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien kepada masyarakat disabilitas khususnya disabilitas tuli maka perlu ditetapkan Pelayanan Ramah Teman Tuli (Pelayanan Ramah Mantul) sebagai Inovasi di UOBK RSUD R. Syamsudin, SH. dengan Keputusan Direktur UOBK RSUD R. Syamsudin, SH;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Agustus 1950), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1954 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

BUNDLE KOMUNIKASI EFEKTIF UNTUK TEMAN TULI



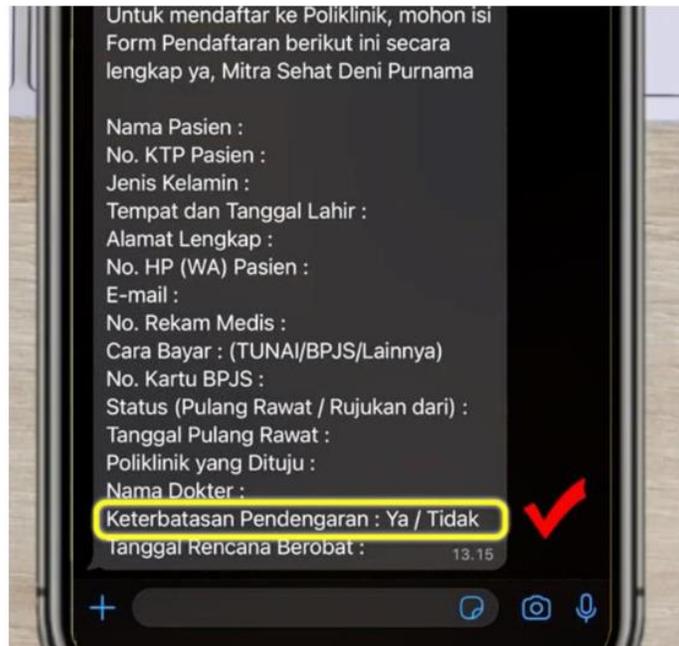
PASIE TEMAN TULI DIBERI STIKER LOGO TEMAN TULI DI LENGAN



STATUS REKAM MEDIK PASIEN DITEMPEL STIKER IDENTITAS TEMAN TULI



LOKET KHUSUS PENDAFTARAN UNTUK PASIEN TEMAN TULI



PADA PENDAFTARA ONLINE SUDAH DICANTUMKAN IDENTIFIKASI TEMAN TULI

NOTA DINAS

KepadaYth : Direktur RSUD Syamsudin,SH
 Dari : Instalasi PKRS
 Nomor : 04/ND/III/2021
 Tanggal : 10 Maret 2021
 Lampiran : 1 berkas
 Perihal : Pelatihan Bahasa Isyarat

Disampaikan dengan hormat, dalam rangka peningkatan pelaksanaan edukasi dan komunikasi kepada pasien dan keluarga sesuai standar MIKE 3, maka dengan ini kami mengajukan pelatihan bahasa isyarat sebagai salah satu upaya untuk mengurangi hambatan komunikasi dengan pasien disabilitas tuna rungu (teman tuli).

Berdasarkan hal tersebut mohon kiranya Bapak dapat mendukung kegiatan tersebut dengan rincian kegiatan terlampir dalam proposal kegiatan.

Demikian atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Kepala Bidang Pelayanan & Penunjang Medik



dr. Irma Agristina, M.H.Kes
 NIP. 19700804 200212 2 003

Kepala Instalasi PKRS

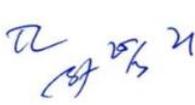


Anggy Febiarty, SKM
 NIP. 19840226 200604 2 008

Mengetahui,
 Wadir Pelayanan Medik & Keperawatan

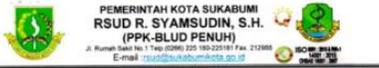


dr. Asep Saepulah
 NIP. 19731002 200604 1 009

|  PEMERINTAH KOTA SUKABUMI RSUD R. SYAMSUDIN, S.H. (PPK-BLUD PENUH) <small>Jl. Rumah Sakit No. 1 Telp: (0766) 225180 - 225181 Fax: 212988 E-mail: rsud@rsukabumi.go.id</small> | |
|--|---|
| LEMBAR DISPOSISI | |
| Surat dari : PKRS | Diterima Tgl : 25 MARE 2021 |
| No.Surat : 04/ND/III/2021 | No.Agenda : 225 |
| Tgl. Surat : 10 Maret 2021 | Sifat <input type="checkbox"/> Sangat Segera <input type="checkbox"/> Segera <input type="checkbox"/> Rahasia |
| Perihal : Pelatihan Bahasa Isyarat | |
| Diteruskan kepada Sdr : | Dengan hormat harap : |
| <input type="checkbox"/> Wadir Umum & Keuangan <input type="checkbox"/> Wadir Pelayanan Medik & Keperawatan <input checked="" type="checkbox"/> Wadir Pendidikan & Pengem.Mutu <input type="checkbox"/> Ka.Bag.Umum & Kepegawaian <input type="checkbox"/> Ka.Bag.Keuangan <input type="checkbox"/> Ka.Bag.Perencanaan & SIM-RS <input type="checkbox"/> Ka.Bid.Pelayanan & Penunj.Medik <input type="checkbox"/> Ka.Bid.Keperawatan <input type="checkbox"/> Ka.Bid.Pendidikan & Penelitian <input type="checkbox"/> Ka. Bid. Peng. Mutu & Pemasaran | <input type="checkbox"/> Tanggapan dan Saran <input type="checkbox"/> Proses lebih lanjut <input type="checkbox"/> Koordinasi / Konfirmasikan <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Catatan : | |
|  | |

NOTA DINAS DAN PERSETUJUAN PELATIHAN BAHASA ISYARAT





PEMERINTAH KOTA SUKABUMI
RSUD R. SYAMSUDIN, S.H.
(PPK-BLUD PENUH)

Jl. Rumah Sakit No. 1 Telp. (0266) 225 180-225181 Fax. 212988
E-mail : rsud@sukabumikota.go.id

SURAT - TUGAS

Nomor : 445/272 /DOKIT-RSU/2021

Dasar : Nota Dinas Kepada Direktur RSUD R. Syamsudin, S.H. dengan No. 445/43/ND-Dokit/IV/2021 perihal "Permohonan Biaya Kegiatan In House Training Bahasa Isyarat"

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah R. Syamsudin S.H. Kota Sukabumi dengan ini :

MENUGASKAN

Kepada :

| NO | NAMA | GOL | JABATAN / RUANGAN | KETERANGAN |
|----|--|-------|----------------------------|------------|
| 1 | Dr. KOTE NOORDHIANTA, Sp.THT-KL NP 1972112700901 2003 | IV/a | Dokter Spesialis THT- KL | Peserta |
| 2 | RIZKI AMELIA, AMK. NP 19800204200212 2001 | III/c | PKRS | Peserta |
| 3 | AAN PURNAMAHTI, AMK. NP 19800518200604 2026 | III/c | Poli Umum | Peserta |
| 4 | YULISTINA, S.Kep., Ners. NP 19780812200604 2025 | III/c | Poli Neuro | Peserta |
| 5 | NANANG ANGRADJI, S.E. NP 19670102200701 1917 | III/b | Administrasi Poli THT | Peserta |
| 6 | SANTI DEPIANTI, AMKG. NP 1980112120181 2025 | III/b | Perawat Gig | Peserta |
| 7 | LALAN MELANI, AMK. NP 19790720200604 2014 | III/b | Perawat central Diagnostik | Peserta |
| 8 | JUMATUN, And.Farm. NP 19800628200904 2001 | III/b | Farmasi | Peserta |
| 9 | DESI ARSANDY, S.Kep., Ners. NP 19801219201411 2001 | III/a | Poli Penyakit Dalam | Peserta |
| 10 | WARIS WAHYUDI, A.Md. Farm. NP 19810607201101 1001 | II/d | Farmasi | Peserta |
| 11 | FTYDA, AM.Kep. NP 19820828201411 2001 | II/d | Perawat Diagnostik | Peserta |
| 12 | dr. SITI ENDAH VIRAJATI BUANA | TKK | Dokter Umum | Peserta |
| 13 | dr. DINY ANGGRAYNI | TKK | PKRS | Peserta |
| 14 | M. SUKMA ABDUL MALIK, S.Kep., Ners. | TKK | Poli THT | Peserta |
| 15 | ERIKK FRANS, S.Kep., Ners. | TKK | Perawat Skinning Poli | Peserta |
| 16 | ANNISA NURDINI, And.Kep. | TKK | Perawat Skinning Poli | Peserta |

| NO | NAMA | GOL | JABATAN / RUANGAN | KETERANGAN |
|----|-----------------------------|-------------|---------------------|------------|
| 17 | DITA PRIYANTI, AMK. | TKK | Poli Bedah Digestif | Peserta |
| 18 | MUHAMAD KHOIRUL HUDA, S.Sy. | TKK | Pendaftaran | Peserta |
| 19 | ARIS TADARUS, S.E. | TKK | Pendaftaran | Peserta |
| 20 | NENENG INDRASARI | Outsourcing | IPBP3 | Peserta |

Untuk : Mengikuti **In House Training Bahasa Isyarat** sebagai peserta yang akan dilaksanakan pada:

Hari : Sabtu
Tanggal : 10 April 2021
Waktu : 08.00 WIB s.d 15.00 WIB
Tempat : Gedung Bakordik Lt. 1
Narasumber :
1. Khalil Ibrahim
2. Sri Kurnia Purwaningsih
3. Ivan Octaputra
4. Fasilitator
5. Juru Bahasa Isyarat

Demikian Surat Tugas ini agar dilaksanakan sebaik-baiknya dengan penuh rasa tanggungjawab.

Dikeluarkan di Sukabumi
Pada Tanggal 8 April 2021
DIREKTUR RSUD R. SYAMSUDIN, S.H.
KOTA SUKABUMI,

dr. BAHRUL ANWAR, MKM
Pembina Utama Muda
NP 19611212199103 1010

PESERTA PELATIHAN BAHASA ISYARAT

NOTA DINAS

Kepada : Direktur RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi
Dari : Kepala Unit Laboratorium Skill dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia
Tanggal : 14 April 2021
Nomor : 445/027 /LPKSDM-RSU/IV/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : 1(satu) Berkas
Perihal : Laporan Kegiatan In House Training Bahasa Isyarat, 10 April 2021 di RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi

Tsai Nota:

Layanan bagi masyarakat melalui edukasi dan komunikasi kepada pasien dan keluarga dengan format, serta Bahasa yang mudah dimengerti sesuai dengan standar MKE.3. Materi komunikasi dan edukasi pasien dan keluarga diberikan sesuai kebutuhan dengan mempertimbangkan faktor-faktor penghambat komunikasi.

Salah satu kelompok yang memiliki hambatan komunikasi yaitu komunitas teman tuli (Tuna Rungu) Kesulitan komunikasi disebabkan oleh adanya batas antara petugas dan teman tuli yang memiliki keterbatasan pendengaran dan Bahasa Verbal.

Berdasarkan hal tersebut, Perlu diadakan Pelatihan Bahasa isyarat untuk tenaga Kesehatan, medis no medis sebagai salah satu upaya mengurangi hambatan komunikasi antara petugas rumah sakit dengan komunitas teman tuli yang menggunakan layanan di RSUD R. Syamsudin, S.H.

In House Training Bahasa Isyarat dilaksanakan pada tanggal 10 April 2021, pukul 08:00 WIB s.d 15:00 WIB, mekanisme kegiatan terdiri dari presentasi, diskusi terarah, studi kasus dan penutupan. Pembiayaan kegiatan ini bersumber dari Anggaran BLUD DPA Wadit Pendidikan dan Pengembangan mutu Tahun 2021 dengan Rencana Anggaran Belanja Rp 4.880.000,- dan realisasi Rp 6.100.000,-.

Narasumber kegiatan ini, yaitu:

1. Khalil Ibrahim
2. Sri Kurnia Purwaningsih
3. Aditya
4. Indah Ristiani (Juru Bahasa Isyarat)
5. Muhammad Fahrul al-gani (Juru Bahasa Isyarat)

Peserta yang hadir sebanyak 19 orang (95%). Evaluasi pelaksanaan kegiatan berdasarkan kuesioner yang diisi peserta. Aspek yang dinilai yaitu Narasumber, Konsumsi dan Pelayanan Umum. Evaluasi Narasumber oleh peserta dengan hasil penilaian Cukup 18%, Baik 46% dan Baik Sekali 37%. Evaluasi konsumsi oleh peserta dengan hasil Kurang 4%, Cukup 39%, Baik 35% dan Baik Sekali 22%. Evaluasi Pelayanan Umum oleh peserta dengan hasil Cukup 29% dan Baik 41% dan Baik Sekali 25%.

Rencana tindak lanjut kegiatan ini adalah agar pasien tuna rungu bisa mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan di buat grup untuk karyawan agar karyawan bisa terlatih melayani pasien tuna rungu yang datang ke RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi.

Uraian laporan ini, secara rinci kami jelaskan sebagaimana lampiran. Atas perhatian dan perkenannya kami sampaikan terimakasih.

Kepala Unit Laboratorium Skill dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia,

Yfmm



PEMERINTAH KOTA SUKABUMI
RSUD R. SYAMSUDIN, S.H. KOTA SUKABUMI
(PPK-BLUD PENUH)
Jl. Rumah Sakit No. 1 Telp. (0266) 225180 - 225181 Fax. 212988
E-mail : rsud@sukabumikota.go.id



SERTIFIKAT

No : 002/006/SertifikatRSU/IV/2021

Diberikan Kepada :

Nama : dr. Kote Noordhianta, Sp.THT-KL
Pangkat/Golongan : IV/a
Jabatan/Ruangan : Dokter Spesialis THT- KL

Sebagai/atas partisipasinya dalam In House Training Bahasa Isyarat yang diselenggarakan oleh Unit LPKSDM (Laboratorium Skill dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia) pada tanggal 10 April 2021 bertempat di RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi.



Sukabumi, 10 April 2021
DIREKTUR RSUD R. SYAMSUDIN, S.H.
KOTA SUKABUMI,
dr. BAHRUL ANWAR, MKM
NP. 19611212199103 1 010



PEMERINTAH KOTA SUKABUMI
RSUD R. SYAMSUDIN, S.H. KOTA SUKABUMI
(PPK-BLUD PENUH)
Jl. Rumah Sakit No. 1 Telp. (0266) 225180 - 225181 Fax. 212988
E-mail : rsud@sukabumikota.go.id



SERTIFIKAT

No : 002/013/SertifikatRSU/IV/2021

Diberikan Kepada :

Nama : Desi Arsandy, S.Kep., Ners.
Pangkat/Golongan : III/a
Jabatan/Ruangan : Poli Penyakit Dalam

Sebagai/atas partisipasinya dalam In House Training Bahasa Isyarat yang diselenggarakan oleh Unit LPKSDM (Laboratorium Skill dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia) pada tanggal 10 April 2021 bertempat di RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi.



Sukabumi, 10 April 2021
DIREKTUR RSUD R. SYAMSUDIN, S.H.
KOTA SUKABUMI,
dr. BAHRUL ANWAR, MKM
NP. 19611212199103 1 010



VIDEO EDUKASI ALUR PASIEN



KIT KOMUNIKASI