



RS. ISLAM JAKARTA
CEMPAKA PUTIH
rsijpusat@rsl.co.id / www.rsl.co.id



★★★★★
PARIPURNA
LEMBAGA AKREDITASI
RUMAH SAKIT INDONESIA

PERSI AWARD 2023

**PENINGKATAN BUDAYA PELAPORAN
INSIDEN KESELAMATAN PASIEN (IKP)
MELALUI KANAL *WE CARE***

Kategori : *Quality And Patient Safety*



X rsislamjakarta

🎵 📷 @ rsijcempakaputih

f 📺 rsijcempakaputihofficial

**PENINGKATAN BUDAYA PELAPORAN
INSIDEN KESELAMATAN PASIEN (IKP)
MELALUI KANAL *WE CARE***

KATEGORI :
Quality And Patient Safety

RINGKASAN

PENINGKATAN BUDAYA PELAPORAN INSIDEN KESELAMATAN PASIEN (IKP) MELALUI KANAL *WE CARE*

Peningkatan budaya laporan insiden keselamatan pasien adalah langkah kunci dalam upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan Laporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP) di RS. Islam Jakarta Cempaka Putih pada tahun 2021, didapatkan jumlah IKP yang dilaporkan sebanyak 7 laporan dengan hasil survey budaya sebesar 37,14%. Sehingga dilakukan diperlukan upaya perbaikan dan pengembangan sistem pelaporan melalui Kanal We Care dan didapatkan hasil terjadi peningkatan laporan IKP sebesar 11,43%, yaitu sebanyak 80 laporan, sesuai dengan hasil survei budaya keselamatan pasien tahun 2022 yang mengalami peningkatan menjadi 57%.

DAFTAR ISI

RINGKASAN	i
DAFTAR ISI	ii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan	2
1.2.1 Tujuan Umum.....	2
1.2.2 Tujuan Khusus	2
BAB 2 LANGKAH – LANGKAH	3
BAB 3 HASIL KEGIATAN	6
Lampiran	7
Google Form Kanal We Care.....	7
Poster Kanal We Care	8
Pemasangan Poster Kanal We Care di seluruh Unit Kerja	8
Lampiran: Surat Pengesahan Direktur RS	10

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Budaya pelaporan insiden keselamatan pasien adalah konsep penting dalam menjaga dan meningkatkan keselamatan pasien di lingkungan pelayanan kesehatan. Budaya ini mencerminkan sikap, norma, dan nilai-nilai yang ada dalam organisasi kesehatan terkait dengan pelaporan insiden keselamatan pasien. Pentingnya budaya pelaporan ini tidak hanya terbatas pada mengidentifikasi dan menghindari insiden yang dapat berdampak negatif pada pasien, tetapi juga dalam mempromosikan pembelajaran organisasi, perbaikan berkelanjutan, dan akuntabilitas.

Peningkatan budaya laporan insiden keselamatan pasien adalah langkah kunci dalam upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, dengan menciptakan lingkungan di mana pelaporan insiden didorong dan dihargai, fasilitas perawatan medis dapat belajar dari kesalahan dan mencegah insiden serius yang dapat membahayakan pasien. Upaya untuk memperbaiki budaya laporan insiden keselamatan pasien harus menjadi prioritas dalam semua sistem perawatan kesehatan yang peduli akan keselamatan pasien.

Setiap tahun, sejumlah besar pasien dirugikan atau meninggal karena layanan kesehatan yang tidak aman, sehingga menciptakan beban kematian dan kecacatan yang tinggi di seluruh dunia, terutama di Negara-negara berpendapatan rendah dan menengah. Rata-rata, diperkirakan satu dari 10 pasien mengalami efek samping saat menerima perawatan di rumah sakit di negara-negara berpendapatan tinggi. Insiden Keselamatan Pasien (IKP) yang terjadi di Indonesia berdasarkan hasil laporan Daud (2020) diketahui bahwa 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.

Sedangkan IKP di RS. Islam Jakarta Cempaka Putih (RSIJCP) pada tahun 2021 yang dilaporkan melalui sistem komputer RS, sebanyak 7 insiden. Data tersebut menunjukkan bahwa budaya pelaporan IKP di RSIJCP Tahun 2021, masih kurang optimal dan sesuai dengan hasil survei budaya keselamatan pasien tahun 2021 sebesar 37,14%, kemungkinan kendala yang sering dihadapi dalam budaya

pelaporan IKP, diantaranya seperti: ketakutan akan sanksi, stigma dan kultur menutupi, kurangnya kesadaran dan pendidikan, kompleksitas atau birokrasi pelaporan. Sehingga masih membutuhkan pengembangan dan perbaikan Sistem Pelaporan dan Pembelajaran Keselamatan Pasien di RSIJCP.

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Peningkatan budaya pelaporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP) melalui Kanal *We Care*, merupakan strategi mengembangkan sistem pelaporan dan pembelajaran keselamatan pasien di rumah sakit sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien di RSIJCP.

1.2.2 Tujuan Khusus

- 1) Peningkatan budaya pelaporan awal insiden keselamatan pasien yang dapat dilakukan oleh Seluruh Pegawai dan Stakeholder RS. Islam Jakarta Cempaka Putih, dengan semangat *No Blaming, No Naming dan No Shaming*.
- 2) Pembelajaran dan Perbaikan Berkelanjutan: Melalui pelaporan insiden, sistem perawatan kesehatan dapat mengidentifikasi masalah potensial dan mengambil tindakan korektif sehingga insiden serupa tidak terulang. Ini berkontribusi pada perbaikan berkelanjutan dalam mutu perawatan.
- 3) Pencegahan Insiden Serius: Melalui pelaporan insiden kecil dan potensial, dapat diambil tindakan pencegahan untuk mencegah terjadinya insiden serius yang dapat membahayakan nyawa pasien.
- 4) Membangun Kepercayaan: Ketika pasien dan keluarga mereka melihat bahwa fasilitas perawatan medis peduli dan transparan dalam melaporkan insiden keselamatan pasien, ini dapat membangun kepercayaan dalam pelayanan kesehatan.

BAB 2 LANGKAH – LANGKAH

Perbaikan dan pengembangan sistem pelaporan dan analisis insiden keselamatan pasien merupakan salah satu program Keselamatan Pasien dari Komite Mutu RS. Islam Jakarta Cempaka Putih (RSIJCP) tahun 2022. Berdasarkan data laporan insiden keselamatan pasien, yang masuk kedalam sistem komputerisasi melalui aplikasi KMMR pada tahun 2021, masih belum optimal dengan jumlah laporan IKP sebanyak 7 insiden. Hal ini sesuai dengan respon frekuensi pelaporan hasil survey budaya keselamatan pasien tahun 2021, sebesar 37,14%.

Berdasarkan hasil data obyektif laporan insiden keselamatan pasien di mana hanya insiden atau 7 insiden dilaporkan dalam 1 tahun, maka tingkat budaya keselamatan pasien di RSIJCP berada pada level reaktif. Organisasi pada level reaktif sudah mempunyai sistem keselamatan pasien secara terbatas, organisasi memandang bahwa keselamatan pasien sebagai hal yang penting namun aktivitas yang dilakukan hanya bersifat reaktif kala terjadi cedera medis.

Sehingga komite mutu berupaya untuk meningkatkan budaya pelaporan insiden pada tahun 2022, dengan melakukan pengembangan sistem pelaporan melalui Kanal *We Care*., dengan menambahkan item jenis pelaporan selain pelaporan Awal Insiden Keselamatan Pasien (IKP) Adapun Langkah – langkah pengembangan sistem pelaporan melalui Kanal *We Care*, sebagai berikut:

1. Melakukan koordinasi dengan unit kerja Komite Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), Komite Etik dan Hukum RS dan Bagian Sumber Daya Insani (SDI), dalam penyusunan kanal *We Care* , yang meliputi:
 - a. Pelaporan Awal Insiden Keselamatan Pasien (IKP), merupakan pelaporan awal IKP oleh seluruh Seluruh Pegawai dan *Stakeholder* RSIJCP, untuk kemudian dilanjutkan melalui mekanisme pelaporan IKP baik internal maupun eksternal, dengan jenis IKP yang dilaporkan sebagai berikut :
 - 1) Kejadian tidak diharapkan (KTD) adalah insiden keselamatan pasien yang menyebabkan cedera pada pasien.
 - 2) Kejadian tidak cedera (KTC) adalah insiden keselamatan pasien yang sudah terpapar pada pasien namun tidak menyebabkan cedera.

- 3) Kejadian nyaris cedera (near-miss atau hampir cedera) atau KNC adanya insiden keselamatan pasien yang belum terpapar pada pasien.
 - 4) Suatu kondisi potensial cedera signifikan (KPCS) adalah suatu kondisi (selain dari proses penyakit atau kondisi pasien itu sendiri) yang berpotensi menyebabkan kejadian sentinel.
 - 5) Kejadian Sentinel adalah suatu kejadian yang tidak berhubungan dengan perjalanan penyakit pasien atau penyakit yang mendasarinya yang terjadi pada pasien.
- b. Insiden Keselamatan dan Kesehatan Kerja (IK3) atau Kecelakaan kerja, merupakan kegiatan melaporkan kejadian Insiden Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) akibat pekerjaan dari Unit kerja yang bersangkutan kepada Komite K3, SDI, Kesling & Komite PPI selanjutnya Komite K3, SDI, Kesling & Komite PPI membuat laporan serta evaluasi kepada Direksi, dengan jenis Insiden K3 meliputi:
- 1) Insiden yang bersifat infeksius seperti: Tertusuk jarum suntik, tertusuk benda tajam medis lainnya, tertumpah/tertelan/terpapar/terciprat cairan, terhirup gas bersifat Toxic, Lain-lain.
 - 2) Insiden yang bersifat tidak infeksius seperti: Tertimpa benda jatuh, tertubruk / terkena benda – benda, terkecuali benda jatuh, terjepit oleh benda, gerakan – gerakan melebihi kemampuan tubuh (tidak ergonomi), pengaruh suhu tinggi, terkena arus listrik, kontak dengan bahan – bahan berbahaya (B3)/ radiasi, kecelakaan lalu lintas pada waktu berangkat kerja, bekerja dan pulang kerja, kebakaran, Kekerasan Fisik/Kekerasan verbal/Kekerasan Non Verbal, Lain-lain.

Waktu Insiden: Berangkat kerja / Sedang kerja / Pulang kerja

- c. Pelaporan Pelanggaran Etik, merupakan suatu proses untuk melaporkan dugaan pelanggaran budaya keselamatan sampai dengan tindak lanjut yang dilakukan, meliputi persoalan etika profesi, etika nonprofesi atau di luar etika profesi dan/atau etika nonprofesi.

- d. Usulan Perbaikan RS, sebagai sarana pelaporan dan memberikan aspirasi/usulan perbaikan yang aman karena bersifat confidential/rahasia, agar dapat segera dilakukan penanganan dan perbaikan.
Kegiatan ini dilaksanakan dengan semangat *No Blaming, No Naming* dan *No Shaming*. Selanjutnya seluruh Pegawai dan *Stakeholders* RSIJCP dapat menyampaikan melalui kanal ini.
2. Membuat alur pelaporan melalui *we care*
3. pembuatan poster kanal *we care*
4. Pembuatan video kanal *we care*
5. Sosialisasi penggunaan kanal *we care*, melalui WA grup RSIJCP, pertemuan dan pemasangan poster Kanal *We Care* di area strategis unit kerja bagi pegawai.

BAB 3 HASIL KEGIATAN

Setelah Pelaporan Insiden melalui Kanal *We Care* ini diterapkan, maka di dapatkan Hasil dari pengembangan sistem pelaporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP), Insiden Keselamatan dan Kesehatan Kerja (IK3) atau Kecelakaan kerja, Pelanggaran Etik dan Usulan Perbaikan RS, sebagai berikut:

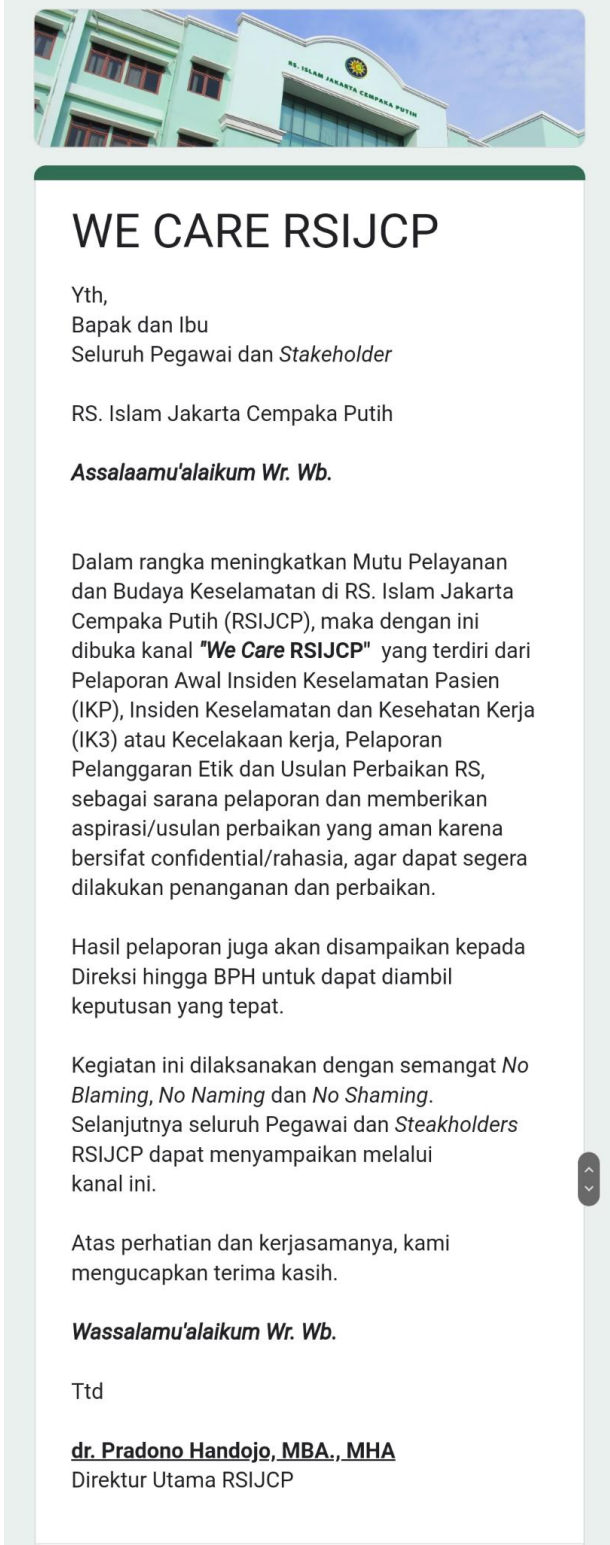
1. Tersedia Kanal *We Care*, dapat diakses melalui:
 - a. Link google forml *We Care* sebagai berikut: https://bit.ly/we_care_rsijcp
 - b. Whatsapp dengan Nomor sebagai berikut: **085219662286**
2. Tersedia alur Kanal *We Care* (terlampir)
3. Tersedia Video Kanal *We Care*, dengan link video sebagai berikut: <https://bit.ly/VideoWeCare>.
4. Tersedia dan terpasang Poster Kanal *We Care* di seluruh unit kerja (terlampir)

Setelah dilaksanakan perbaikan dan pengembangan sistem pelaporan tersebut, maka didapatkan hasil, Laporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP) pada tahun 2022, mengalami peningkatan sebesar 11,43%, yaitu sebanyak 80 laporan, sesuai dengan hasil survei budaya keselamatan pasien tahun 2022 yang mengalami peningkatan menjadi 57% dari tahun 2021 sebesar 37,14%.

Sedangkan untuk hasil dari pelaporan Insiden Keselamatan dan Kesehatan Kerja (IK3) atau Kecelakaan kerja, Pelanggaran Etik dan Usulan Perbaikan RS, yang terdapat pada Kanal *We Care* ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait.

Lampiran

Google Form Kanal *We Care*



WE CARE RSIJCP

Yth,
Bapak dan Ibu
Seluruh Pegawai dan *Stakeholder*

RS. Islam Jakarta Cempaka Putih

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka meningkatkan Mutu Pelayanan dan Budaya Keselamatan di RS. Islam Jakarta Cempaka Putih (RSIJCP), maka dengan ini dibuka kanal "**We Care RSIJCP**" yang terdiri dari Pelaporan Awal Insiden Keselamatan Pasien (IKP), Insiden Keselamatan dan Kesehatan Kerja (IK3) atau Kecelakaan kerja, Pelaporan Pelanggaran Etik dan Usulan Perbaikan RS, sebagai sarana pelaporan dan memberikan aspirasi/usulan perbaikan yang aman karena bersifat confidential/rahasia, agar dapat segera dilakukan penanganan dan perbaikan.

Hasil pelaporan juga akan disampaikan kepada Direksi hingga BPH untuk dapat diambil keputusan yang tepat.

Kegiatan ini dilaksanakan dengan semangat *No Blaming, No Naming* dan *No Shaming*. Selanjutnya seluruh Pegawai dan *Stakeholders* RSIJCP dapat menyampaikan melalui kanal ini.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ttd

dr. Pradono Handoyo, MBA., MHA
Direktur Utama RSIJCP

Poster Kanal *We Care*

**Kini Kanal Pelaporan WE CARE
Hadir di WhatsApp & Form**

Hotline WhatsApp WE CARE
0852 1966 2286

LINK PELAPORAN WE CARE
bit.ly/we_care_rsijcp

Kanal ini sebagai sarana pelaporan internal civitas hospitalia RSIJCP, yang terdiri dari:

- Pelaporan Awal Insiden Keselamatan Pasien (IKP)
- Insiden Keselamatan dan Kesehatan Kerja (IK3) atau Kecelakaan Kerja
- Pelaporan Pelanggaran Etik
- Usulan Perbaikan RS.

Pelaporan ini hanya diketahui dalam lingkup akses yang terbatas dan dilaksanakan dengan semangat *No Blaming, No Naming dan No Shaming*, serta bersifat rahasia.

RS Islam Jakarta Cempaka Putih
Jl. Cempaka Putih Tengah I/1 Jakarta Pusat, 10510

Call Center RSIJCP
021 425 0451 | 021 428 01567

rsislamjakarta | rsijcempakaputih | rsijcempakaputihofficial | www.rsij.co.id

Pemasangan Poster Kanal *We Care* di seluruh Unit Kerja



Pemasangan Poster Kanal *We Care* di seluruh Unit Kerja





RS ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH

Jalan Cempaka Putih Tengah I/1 Jakarta - 10510

Telepon : 021 4250451, 42801567

Email : rsijpusat@rsi.co.id Website : www.rsi.co.id



★★★★★
PARIPURNA
LEMBAGA AKREDITASI
RUMAH SAKIT INDONESIA




LEMBAR PENGESAHAN

PENINGKATAN BUDAYA PELAPORAN INSIDEN KESELAMATAN PASIEN (IKP) MELALUI KANAL *WE CARE*


Diajukan untuk mengikuti Lomba **PERSI AWARDS 2023**
Dengan Kategori
Quality And Patient Safety

Disusun oleh :



(Effyanti Rahayu)

Disahkan di Jakarta, 05/10/2023, oleh :



(dr. Pradono Handojo, MBA, MHA)
Direktur Utama



RS. ISLAM JAKARTA
CEMPAKA PUTIH
rsijpusat@rsi.co.id / www.rsi.co.id



★★★★★
PARIPURNA
LEMBAGA AKREDITASI
RUMAH SAKIT INDONESIA