



PEMERINTAH KABUPATEN SUKABUMI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SEKARWANGI
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH

Jalan Raya Siliwangi Nomor 49 Telepon : 0266-531261
Faksimil : 0266-531646 Website : rsudsekarwangi.sukabumikab.go.id e-mail : rsusekarwangi@gmail.com
Cibadak Sukabumi - 43351



Nomor : SU.9.15/1705/DIR/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. Gatot Sugiharto, Sp.B, MARS
NIP : 196909292002121005
Golongan/Pangkat : IVb / Pembina Tk.I
Jabatan : Direktur RSUD Sekarwangi
Unit Kerja : RSUD Sekarwangi

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan proyek inovasi dengan tema Perawatan Ramah Anak (PERAK) sebagai inovasi pelayanan *Customer Service, Marketing & Public Relation* pada RSUD Sekarwangi, yang akan diikuti sertakan dalam lomba PERSI AWARD tahun 2023, murni merupakan hasil karya sendiri yang bisa dipertanggung jawabkan keasliannya atas nama :

Nama : Eli iryanti S.Kep., Ners
NIP : 198707052009022001
Golongan/Pangkat : IIIc/ Penata
Jabatan : Kepala Ruangan Ade Irma Suryani Lt 1
Unit Kerja : RSUD Sekarwangi

Demikian Surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cibadak, ⁰²..... Oktober 2023

Direktur UPTD RSUD

Sekarwangi



Gatot Sugiharto, Sp.B., MARS

RINGKASAN

Upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien wajib dilaksanakan secara berkelanjutan agar meningkatnya kepuasan pasien, RSUD Sekarwangi berusaha mengembangkan inovasi Pelayanan Perawatan Ramah Anak (PERAK), dengan tujuan meningkatnya kepuasan pasien dan mutu keselamatan.

Inovasi ini memberikan layanan kepada pasien dalam rangka mengurangi rasa cemas, memberikan dukungan psikososial, memberikan kenyamanan selama masa hospitalisasi dengan meningkatkan Pendidikan dan pelatihan, peningkatan fasilitas ramah anak, sehingga anak yang dirawat merasakan suasana dirawat seperti dirumah sendiri.

Pencapaian inovasi PERAK adalah, adanya peningkatan kepuasan pasien, meningkatnya jumlah kunjungan pasien, meningkatkan citra rumah sakit, meningkatkan rekomendasi pasien, adanya pengembangan sdm, pengurangan kecemasan anak, meningkatnya pemahaman orang tua.

LATAR BELAKANG

RSUD Sekarwangi adalah sebuah Rumah Sakit Umum Daerah di wilayah Kabupaten Sukabumi yang memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan masyarakat, yang saat ini sedang menghadapi tantangan serius dalam meningkatkan mutu layanan keperawatan khususnya di ruangan anak. Pemahaman mendalam terhadap kebutuhan khusus anak dalam konteks perawatan medis menjadi esensial, karena anak-anak memerlukan pendekatan yang berbeda dalam proses penyembuhan mereka. Di tengah kompleksitas permasalahan kesehatan yang beragam, RSUD Sekarwangi merasa perlu untuk menciptakan terobosan baru yang mengakomodasi tuntutan mutu pelayanan yang lebih tinggi, dengan fokus pada pemberian pelayanan kepada anak sesuai dengan kebutuhan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien dan mutu keselamatan pasien.

Faktor yang mempengaruhi upaya untuk memberikan perawatan yang optimal kepada pasien anak, antara lain, kurangnya pengetahuan dan pelatihan petugas, kurang memadainya fasilitas **perawatan diruangan**, Hospitalisasi yang menyebabkan **stres yang berlebihan**, **lingkungan yang tidak ramah anak** dan kurangnya dukungan **psikososial** yang sesuai.

RSUD Sekarwangi berupaya memberikan perhatian khusus terhadap aspek **psikososial dan emosional anak-anak yang dirawat**. Pengalaman yang **positif dan nyaman** selama masa perawatan dapat berdampak positif pada **pemulihan pasien anak** dan membantu **mengurangi kecemasan** mereka.

Dalam upaya meningkatkan mutu layanan keperawatan anak, RSUD Sekarwangi berkomitmen untuk mengembangkan inovasi dengan metode **Perawatan Ramah Anak (PERAK)** yang melibatkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan anak, pelatihan bagi tenaga medis, **peningkatan lingkungan ruangan** yang lebih sesuai dengan anak-anak, dan dukungan **psikososial yang optimal**. Melalui inisiatif ini, RSUD Sekarwangi bertekad untuk menciptakan lingkungan perawatan yang **aman, nyaman, dan mendukung bagi anak-anak serta memberikan pelayanan medis dan perawatan yang berkualitas tinggi**, sehingga pasien yang dirawat di rsud mendapatkan pengalaman diluar ekspektasi mereka. Adapun hasil yang diharapkan dari inovasi ini, berupa adanya peningkatan kepuasan pasien, peningkatan jumlah kunjungan pasien, dan meningkatnya citra, sehingga pasien ingin Kembali di rawat di Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Ketika sakit, metode PERAK ini mendapatkan apresiasi dari pasien dan keluarga.

LANGKAH-LANGKAH

A. Jangka Pendek

1. Analisis Kebutuhan Anak dan Orang Tua:
 - Melakukan Observasi untuk memahami kebutuhan khusus anak-anak dan orang tua selama perawatan di RSUD Sekarwangi.
2. Pembuatan SK Tim Perawatan Ramah Anak (PERAK):
 - Membentuk tim yang terdiri dari berbagai stakeholder yang terlibat dalam perawatan anak, seperti dokter anak, perawat anak, serta administrasi rumah sakit.
3. Pembuatan SOP Perawatan Ramah Anak (PERAK)
4. Penyempurnaan Lingkungan Ruangan:
 - Mengevaluasi dan perbarui fasilitas ruangan anak untuk membuatnya lebih ramah anak.
 - Memastikan keamanan anak dalam setiap aspek ruangan.

B. Jangka Menengah

1. Pengembangan Program Pelatihan:
 - Merancang program pelatihan khusus untuk tenaga medis dan staf perawatan yang fokus pada perawatan anak, komunikasi dengan anak-anak, dan dukungan psikososial.
2. Implementasi Program PERAK:
 - Implementasi secara bertahap di ruangan anak dengan melibatkan staf yang telah mendapatkan pelatihan.
 - Memonitor pelaksanaan program dan kumpulkan umpan balik dari pasien dan orang tua untuk perbaikan lanjutan.
3. Pengukuran Kinerja dan Evaluasi:
 - Gunakan indikator kinerja yang telah ditetapkan untuk mengukur kemajuan dan efektivitas program PERAK.
 - Lakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien, jumlah kunjungan, dan citra rumah sakit.
4. Komunikasi dan Edukasi Publik:
 - Sosialisasikan inovasi kepada masyarakat, untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang perubahan yang telah dilakukan di RSUD Sekarwangi.

C. Jangka Panjang

1. Pelaporan dan Dokumentasi:

- Buat laporan berkala tentang perkembangan program PERAK dan hasil yang telah dicapai.
- Dokumentasikan proses implementasi dan evaluasi untuk referensi masa depan.

2. Monitoring Jangka Panjang:

- Monitoring dan evaluasi efek jangka panjang dari program PERAK terhadap kepuasan pasien, jumlah kunjungan, dan citra rumah sakit.
- Sesuaikan strategi dan tindakan berdasarkan temuan evaluasi jangka panjang.

3. Perbaikan Berkelanjutan:

- Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, identifikasi area yang perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan dalam program PERAK.

Langkah-langkah ini akan membantu RSUD Sekarwangi dalam merancang, mengimplementasikan, dan memonitor inovasi PERAK dengan fokus pada perbaikan mutu layanan perawatan anak dan pemenuhan kebutuhan pasien serta orang tua.

TUJUAN

Tujuan atau target spesifik dari inovasi Perawatan Ramah Anak (PERAK) yang akan diimplementasikan di RSUD Sekarwangi adalah sebagai berikut :

1. **Meningkatkan Tingkat Kepuasan Pasien Anak:** Memperoleh peningkatan signifikan dalam tingkat kepuasan pasien anak, diukur melalui survei kepuasan pasien, dengan target peningkatan minimal sebesar 20% dalam 12 bulan pertama setelah implementasi PERAK.
2. **Peningkatan Jumlah Kunjungan Pasien Anak:** Meningkatkan jumlah kunjungan pasien anak ke RSUD Sekarwangi sebesar minimal 15% dalam 24 bulan pertama setelah pelaksanaan PERAK, menunjukkan bahwa orang tua dan pasien memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap pelayanan di rumah sakit.
3. **Meningkatkan Citra RSUD Sekarwangi:** Memperbaiki citra RSUD Sekarwangi sebagai rumah sakit yang ramah anak dan berkualitas tinggi dengan mencapai minimal 90% tanggapan positif dari pasien dan keluarga mereka terhadap layanan dan lingkungan PERAK dalam jangka waktu 12 bulan.
4. **Meningkatkan Rekomendasi Pasien:** Mencapai minimal 80% pasien anak dan keluarga yang merekomendasikan RSUD Sekarwangi kepada orang lain berdasarkan pengalaman positif mereka selama masa perawatan anak di RSUD Sekarwangi dalam 12 bulan pertama setelah implementasi PERAK.
5. **Pengembangan Sumber Daya Manusia:** Melakukan pelatihan rutin untuk tenaga medis dan staf perawatan terkait perawatan anak, dengan target minimal 95% dari staf yang telah mengikuti pelatihan PERAK dalam 6 bulan pertama setelah inisiatif ini dimulai.
6. **Pengukuran Pengurangan Kecemasan Anak:** Mengurangi tingkat kecemasan anak selama hospitalisasi dengan minimal 30%, diukur melalui evaluasi skala kecemasan sebelum dan setelah implementasi PERAK dalam 12 bulan pertama.
7. **Peningkatan Pemahaman Orang Tua:** Meningkatkan pemahaman orang tua tentang perawatan yang diberikan kepada anak mereka dengan mencapai minimal 80% orang tua yang merasa lebih terinformasi tentang perawatan anak setelah implementasi PERAK dalam 6 bulan pertama.

Tujuan-tujuan ini akan menjadi panduan dalam mengukur keberhasilan inovasi PERAK di RSUD Sekarwangi, dengan fokus pada peningkatan kualitas layanan perawatan anak dan meningkatkan kepuasan pasien serta kepercayaan masyarakat terhadap RSUD Sekarwangi.

HASIL

Inovasi Perawatan Ramah Anak (PERAK) di RSUD Sekarwangi telah memberikan perbaikan signifikan, berkelanjutan terkait dengan mutu dan keselamatan pasien. Berikut beberapa pencapaian yang menunjukkan keunggulan rumah sakit dalam aspek ini:

1. **Peningkatan Tingkat Kepuasan Pasien:** Setelah dilakukan pelayanan PERAK tingkat kepuasan pasien meningkat secara signifikan dimana berdasarkan survey tahun 2023 mencapai 90% jika dibandingkan dengan tahun 2022 yang hanya mencapai 70%
2. **Pengurangan Kecemasan Anak Selama Hospitalisasi:** Program PERAK berhasil mengurangi tingkat kecemasan selama masa hospitalisasi. Anak merasa lebih nyaman, tenang dan suka cita, Adapun Upaya yang dilaksanakan adalah memberikan pelayanan untuk anak dengan menggunakan aksesoris supaya anak tidak takut, Ruangan di desain dengan karakter anak, sprei motif anak, tiap bed ada satu iqro, terdapat taman bermain, mobil infus, sepeda infus, taman membaca, Kegiatan Mendukung Kesembuhan Anak dengan Terapi Aktifitas Bermain Terjadwal (**Kemas Aksi Termanja**) dengan adanya program tersebut tingkat kecemasan pasien semakin berkurang, dibuktikan dengan hasil wawancara atau testimoni (terlampir)
3. **Peningkatan Jumlah Kunjungan Pasien Anak :** BOR pada tahun 2022 hanya mencapai 76% dan setelah dilakukan program PERAK, BOR mencapai 93%, yang menunjukkan tingkat keberhasilan pelayanan PERAK di RSUD Sekarwangi.
4. **Citra yang Meningkat :** Dengan adanya lingkungan yang lebih ramah anak dan perawatan yang ditingkatkan, citra RSUD Sekarwangi semakin baik dimata Masyarakat. Dapat dibuktikan dengan banyaknya pasien yang berkunjung ke rumah sakit baik rawat jalan maupun rawat inap
5. **Peningkatan Keselamatan Pasien :** Pembaruan fasilitas dan pelatihan yang lebih baik bagi staf perawatan, RSUD Sekarwangi berhasil meningkatkan tingkat keselamatan pasien anak. Kesalahan medis dan insiden yang dapat dicegah semakin berkurang, menjadikan rumah sakit lebih aman untuk pasien anak. Dengan tidak adanya laporan insiden keselamatan pasien (Zero IKP)

Dengan adanya Inovasi program PERAK ini, kami terus berupaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien secara berkelanjutan dengan cara memperhatikan kebutuhan dan keselamatan yang dikemas sedemikian rupa selama masa hospitaliasi.

Lampiran

1. Dokumentasi Perancangan



2. Dokumentasi Implementasi



3. Grafik Rekapitulasi

