



# WORKSHOP ONLINE SISTEM KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM KONSEP KESELAMATAN PASIEN DI FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN



22 - 23 Februari 2024



## Sambutan dan Pembukaan



dr. Bambang Wibowo, Sp. OG(K), MARS, FISQua  
Ketua Umum PERSI

## Narasumber



dr. Nico A. Lumenta, K.Nefro, MM,  
MH.Kes, FISQua, CRA  
Ketua IKPRS-PERSI



Dr. dr. Sintak Gunawan, MA  
Anggota MAKERSI PUSAT



dr. May Hizrani, MARS  
Ketua Bidang Diklat IKPRS-PERSI



Dr. Rita Sekarsari, SKp, SpKV,  
MHSM, M.H, FISQua  
Anggota IKPRS-PERSI

## MATERI WORKSHOP:

1. Komunikasi dalam PMK 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
2. Komunikasi dalam KMK 1128 Tahun 2022 tentang Akreditasi Rumah Sakit
3. *State of The Art Patient Safety*
4. *Patient Centered Care* sebagai Elemen Pokok Keselamatan Pasien
5. Konsep Komunikasi terkait Masalah Etik dan Medicolegal akibat Insiden Keselamatan Pasien.
6. Komunikasi untuk penanganan komplain akibat insiden keselamatan pasien
7. Komunikasi Antar Profesional Pemberi Asuhan :
  - Komunikasi saat pemberian instruksi secara lisan atau melalui telpon
  - Komunikasi saat pelaporan hasil kritis
  - Komunikasi saat sign in, time out dan sign out
  - Komunikasi saat serah terima
8. Komunikasi dengan Pasien dan Keluarga Pasien :
  - Komunikasi saat pasien di admisi
  - Komunikasi pada saat akan melakukan Tindakan (informed consent)
  - Komunikasi saat pasien direncanakan pulang

## Latihan Komunikasi Berbasis studi kasus :

1. Komunikasi saat pasien di admisi/pendaftaran
2. Komunikasi saat pemberian instruksi secara lisan atau melalui telpon
3. Komunikasi saat pelaporan hasil kritis
4. Komunikasi saat sign in, time out dan sign out
5. Komunikasi saat serah terima
6. Komunikasi pada saat akan melakukan Tindakan ( informed consent )
7. Komunikasi untuk penanganan komplain akibat insiden keselamatan pasien

## BIAYA INVESTASI PER PESERTA :

Rp. 1.250.000,-

LINK PENDAFTARAN :  
<https://bit.ly/Pendaftaran-WSKomunikasiOnline-Des2023>



PEMBAYARAN BIAYA WORKSHOP DAPAT DI TRANSFER KE :  
Bank Mandiri Cab. RS Islam Jakarta Cempaka Putih

**120 - 000-106-1972**

An. PERSI-PB

## Peserta mendapatkan :

1. Materi dalam Bentuk Soft Copy
2. E-sertifikat

## INFORMASI PENDAFTARAN:

Pebriyana, SE - 0812 1879 1331



[www.persi.or.id](http://www.persi.or.id)



[facebook.com/persipusat](https://facebook.com/persipusat)





**PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT SELURUH INDONESIA  
(INDONESIAN HOSPITAL ASSOCIATION)**



Sekretariat: Crown Palace Blok E/6. Jl. Prof. Soepomo, SH No. 231 Tebet Jakarta Selatan Telp. 021-83788722 / 23. Fax 021-83788724 / 25. Email: [persi@pacific.net.id](mailto:persi@pacific.net.id). Website: [www.persi.or.id](http://www.persi.or.id)

Nomor : 821/1B1/PP.PERSI/X1/2023  
Lampiran : Kerangka Acuan /TOR  
Perihal : **Undangan Workshop**

9 November 2023

Kepada Yth,  
**Direktur / Pimpinan RS**  
Di Tempat

Program Keselamatan pasien saat ini menjadi kewajiban bagi rumah sakit untuk menjalankannya sesuai yang tertuang dalam UU RS no 44 tahun 2009 pasal 43 tentang Keselamatan Pasien dan Akreditasi RS. Komunikasi merupakan alat yang efektif untuk mempengaruhi tingkah laku manusia. Keberhasilan misi sebuah rumah sakit sangat ditentukan oleh keluwesan berkomunikasi setiap petugas, perawat dan dokter, yang Pelayanannya berfokus kepada pasien.

Dalam upaya memberikan pemahaman yang baik untuk menerapkan Program Keselamatan Pasien di Rumah Sakit, Institut Keselamatan Pasien Rumah Sakit Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (IKPRS-PERSI) akan menyelenggarakan **Workshop Sistem Komunikasi Efektif dalam Konsep Keselamatan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan** yang dilaksanakan secara online/daring pada :

Hari / Tanggal : Kamis – Jum'at, 22 – 23 Februari 2024  
: Secara online (aplikasi zoom)

Bersama ini kami mengundang dan mengharapkan Bapak/Ibu Direktur/Pimpinan Rumah Sakit untuk dapat mengikuti kegiatan tersebut atau menugaskan stafnya sebagai peserta yaitu Dokter, Perawat, dan Petugas lainnya yang tugasnya terkait dan mampu mengikuti workshop ini. Bagi yang akan mengikuti workshop, dimohon untuk segera melakukan pendaftaran, mengingat jumlah peserta yang dibatasi hanya 50 orang.

Adapun rincian kegiatan (termasuk prosedur pendaftaran, pembayaran, dan lain-lain) tertuang dalam Kerangka Acuan/TOR terlampir.

Demikian undangan ini kami sampaikan, atas perhatian dan keikutsertaannya diucapkan terima kasih

**Pengurus Pusat,  
PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT  
SELURUH INDONESIA**



**dr. Bambang Wibowo, Sp.OG, Sup.Sp, K.Fm, MARS., FISQua**  
Ketua Umum



# PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT SELURUH INDONESIA (INDONESIAN HOSPITAL ASSOCIATION)



Sekretariat: Crown Palace Blok E/6. Jl. Prof. Soepomo, SH No. 231 Tebet Jakarta Selatan Telp. 021-83788722 / 23. Fax 021-83788724 / 25. Email: [persi@pacific.net.id](mailto:persi@pacific.net.id). Website: [www.persi.or.id](http://www.persi.or.id)

## KERANGKA ACUAN ”WORKSHOP SISTEM KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM KONSEP KESELAMATAN PASIEN DI FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN”

### PENDAHULUAN

Kegiatan komunikasi pada prinsipnya adalah aktivitas pertukaran ide atau gagasan. Komunikasi dapat efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan oleh penerima pesan dan tidak ada hambatan untuk hal tersebut. Menurut berbagai survei  $\pm 85\%$  kesuksesan hidup berkaitan langsung dengan kemampuan berkomunikasi dengan baik. Komunikasi merupakan alat yang *efektif* untuk mempengaruhi tingkah laku manusia. Keberhasilan misi sebuah rumah sakit sangat ditentukan oleh keluwesan berkomunikasi setiap petugas, perawat dan dokter. Pelayanan berfokus kepada pasien di rumah sakit selalu berhubungan dengan berbagai karakter dan perilaku pasien yang berkepentingan dengan jasa asuhannya, sehingga petugas, perawat dan dokter harus memahami dan mengerti bagaimana cara berkomunikasi yang bisa diterapkan di segala situasi.

Hubungan dokter pasien, perawat – pasien, keluarga, maupun tim kesehatan lainnya menempatkan komunikasi menjadi sangat penting. Komunikasi merupakan proses yang sangat khusus dan paling berarti dari perilaku setiap individu. Dalam profesi kedokteran, komunikasi dokter-pasien merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai dokter. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Selama ini kompetensi komunikasi dapat dikatakan terabaikan, baik dalam pendidikan maupun dalam praktik kedokteran/kedokteran gigi.

Kurtz (1998) menyatakan bahwa komunikasi efektif justru tidak memerlukan waktu yang lama. Komunikasi efektif terbukti memerlukan waktu yang lebih sedikit karena petugas, perawat dan dokter terampil mengenali kebutuhan pasien. Silverman (1998) menjelaskan bahwa komunikasi efektif tidak berhenti sampai pemberi pesan selesai menyampaikan maksudnya. Komunikasi baru dapat dikatakan lengkap ketika pembicara mendapatkan umpan balik dari penerima yang meyakinkannya bahwa tujuan komunikasinya tercapai (penerima pesan memahami sesuai yang diharapkannya). Oleh karena itu, penting mengidentifikasi beberapa kebutuhan dasar pasien yang harus ditangani di seluruh kontinum asuhan pasien. Informasi mengenai prerefensi komunikasi dan kebutuhan, latar belakang budaya, agama atau spritual, prerefensi dan kebutuhan mobilitas, dan kebutuhan pasien lainnya adalah penting bagi staf untuk membantu dalam proses penerimaan untuk merencanakan layanan dan akomodasi yang sesuai. Setiap data yang dikumpulkan selama penerimaan harus mudah diakses disemua titik asuhan pasien dan di departemen-departemen terkait lainnya di rumah sakit.

Komunikasi efektif dalam proses asuhan pasien secara kontinum meliputi : tahap penerimaan pasien, assessmen, perawatan/ pengobatan, asuhan akhir hayat, pemulangan dan transfer, kesiapan organisasi, serta komunikasi efektif secara khusus yaitu hubungan dokter- pasien, perawat – pasien, komunikasi antar pemberi layanan, etika komunikasi dan medikolegal

### Tujuan Pembelajaran

Setelah mengikuti workshop/pelatihan ini, peserta mampu menerapkan komunikasi efektif dalam upaya meningkatkan keselamatan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

### Hasil Belajar

- 1) Memahami Komunikasi dalam PMK 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
- 2) Memahami Komunikasi dalam KMK 1128 Tahun 2022 tentang Akreditasi Rumah Sakit
- 3) Memahami *State of The Art Patient Safety*
- 4) Memahami *Patient Centered Care* sebagai Elemen Pokok Keselamatan Pasien



# PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT SELURUH INDONESIA (INDONESIAN HOSPITAL ASSOCIATION)



Sekretariat: Crown Palace Blok E/6. Jl. Prof. Soepomo, SH No. 231 Tebet Jakarta Selatan Telp. 021-83788722 / 23. Fax 021-83788724 / 25. Email: [persi@pacific.net.id](mailto:persi@pacific.net.id). Website: [www.persi.or.id](http://www.persi.or.id)

- 5) Memahami Konsep Komunikasi terkait Masalah Etik dan Medicolegal akibat Insiden Keselamatan Pasien.
- 6) Melaksanakan komunikasi saat penerimaan pasien admisi
- 7) Melaksanakan komunikasi saat pemberian instruksi secara lisan atau melalui telpon
- 8) Melaksanakan komunikasi saat pelaporan hasil kritis
- 9) Melaksanakan komunikasi saat sign in, time out dan sign out
- 10) Melaksanakan komunikasi saat saat serah terima
- 11) Melaksanakan komunikasi saat pasien direncanakan pulang
- 12) Melaksanakan komunikasi untuk penanganan komplain akibat insiden keselamatan pasien

## Sasaran Peserta :

- 1) Direktur Rumah Sakit
- 2) Ketua Komite Medik
- 3) Ketua Komite Mutu dan Keselamatan Pasien
- 4) Ketua Komite Keperawatan
- 5) Kepala Bidang / Koordinator/ Manajer/ Sub Koordinator Keperawatan
- 6) Kepala Bidang / Koordinator/ Manajer/ Sub Koordinator Pelayanan Medis
- 7) Para Kepala Instalasi : Rawat Inap, IGD, ICU dan Bedah, Rawat Jalan
- 8) Bagian Admission Office, Bagian Humas, dan lainnya

## Materi Pelatihan

1. Komunikasi dalam PMK 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
2. Komunikasi dalam KMK 1128 Tahun 2022 tentang Akreditasi Rumah Sakit
3. *State of The Art Patient Safety*
4. *Patient Centered Care* sebagai Elemen Pokok Keselamatan Pasien
5. Konsep Komunikasi terkait Masalah Etik dan Medicolegal akibat Insiden Keselamatan Pasien.
6. Komunikasi untuk penanganan komplain akibat insiden keselamatan pasien
7. Komunikasi Antar Profesional Pemberi Asuhan :
  - Komunikasi saat pemberian instruksi secara lisan atau melalui telpon
  - Komunikasi saat pelaporan hasil kritis
  - Komunikasi saat sign in, time out dan sign out
  - Komunikasi saat serah terima
8. Komunikasi dengan Pasien dan Keluarga Pasien :
  - Komunikasi saat pasien admisi
  - Komunikasi pada saat akan melakukan Tindakan (*informed consent*)
  - Komunikasi saat pasien direncanakan pulang
9. Latihan Komunikasi Berbasis studi kasus:
  - a. Komunikasi saat pemberian instruksi secara lisan atau melalui telpon
  - b. Komunikasi saat pelaporan hasil kritis
  - c. Komunikasi saat sign in, time out dan sign out
  - d. Komunikasi saat saat serah terima
  - e. Komunikasi saat pasien admisi
  - f. Komunikasi pada saat akan melakukan Tindakan (*informed consent*)
  - g. Komunikasi untuk penanganan komplain akibat insiden keselamatan pasien

## Narasumber / Faculty Member

Berasal dari Komite Nasional Keselamatan Pasien Kementerian Kesehatan RI (KNKP – Kemenkes RI), Institut Keselamatan Pasien Rumah Sakit (IKPRS-PERSI), maupun pakar-pakar dalam bidang Manajemen Risiko dan Keselamatan Pasien Rumah Sakit, antara lain :

- 1) dr Bambang Wibowo, Sp. OG, Subsp K.Fm, MARS., FISQua



# PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT SELURUH INDONESIA (INDONESIAN HOSPITAL ASSOCIATION)



Sekretariat: Crown Palace Blok E/6. Jl. Prof. Soepomo, SH No. 231 Tebet Jakarta Selatan Telp. 021-83788722 / 23. Fax 021-83788724 / 25. Email: [persi@pacific.net.id](mailto:persi@pacific.net.id). Website: [www.persi.or.id](http://www.persi.or.id)

- 2) dr. Rachmat Mulyana M, Sp.Rad
- 3) dr. Tri Hesty Widyastoeti, Sp.M, MPH
- 4) dr. Nico A. Lumenta, K. Nefro, MM, MH.Kes., FISQua, CRA
- 5) Prof. Dr. dr. Agus Purwadianto, SH, MSi, Sp.FM(K)
- 6) dr. Bambang Tutuko, SpAn, KIC
- 7) Dr. dr. Sutoto, M.Kes., FISQua
- 8) dr. Eka Viora, Sp.KJ., FISQua
- 9) dr. May Hizrani, MARS
- 10) Dr. Rita Sekarsari, SKp, Sp.KV, MHSM, M.H, FISQua
- 11) dr. Yanuar Jak, SpOG, MARS, PhD, FISQua, MPM, CLC, CDMP
- 12) dr. Amelia Martira, SpAn, S.H., M.H
- 13) Dr. dr. Santi Anugrahsari, Sp.M, MSc., FISQua
- 14) Anjari Umarjianto, S.Kom, MARS
- 15) Dr. dr. Sintak Gunawan, MA

## **METODE WORKSHOP / PELATIHAN**

1. Ceramah tanya jawab
2. Case Study
3. Diskusi kelompok

## **EVALUASI**

1. Pre tes dan post tes
2. Evaluasi Penyelenggaraan Workshop
3. Evaluasi Pembicara

## **BIAYA INVESTASI PER PESERTA**

1. **Rp. 1.250.000,**

## **CARA MENDAFTAR dan MEMBAYAR**

1. Daftarkan diri melalui registrasi *online* pada *link* berikut :  
<https://bit.ly/Pendaftaran-WSKomunikasiOnline-Des2023>

(masing-masing **wajib** mengisi nama lengkap dan gelar untuk sertifikat, alamat *e-mail* yang aktif, No. HP dengan *WhatsApp* aktif (mohon langsung bergabung melalui link WA group), RS/Instansi/Organisasi, jabatan);

2. Lakukan pembayaran dengan cara transfer melalui **Bank Mandiri Rek No.120.0001061972 a.n. PERSI-PB;**
3. Kirimkan foto bukti transfer/pembayaran melalui *WhatsApp* ke **Sdri. Pebriyana (HP. 0812 1879 1331)**

## **Peserta mendapatkan :**

1. Mengikuti workshop selama 2 hari aplikasi zoom
4. E-sertifikat dan e-kuitansi



PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT SELURUH INDONESIA  
(INDONESIAN HOSPITAL ASSOCIATION)



Sekretariat: Crown Palace Blok E/6. Jl. Prof. Soepomo, SH No. 231 Tebet Jakarta Selatan Telp. 021-83788722 / 23. Fax 021-83788724 / 25. Email: persi@pacific.net.id. Website: www.persi.or.id

**SUSUNAN ACARA**  
**WORKSHOP SISTEM KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM KONSEP**  
**KESELAMATAN PASIEN DI FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN**

**SECARA ONLINE (APLIKASI ZOOM)**  
**TANGGAL 22 – 23 FEBRUARI 2024**

**Hari pertama : Kamis, 22 Februari 2024**

Waktu	Topik	Narasumber
07.30 - 08.00	Registrasi (room zoom di buka)	Panitia
08.00 - 08.30	<b>Pembukaan :</b> - Do'a - Menyanyikan Lagu Indonesia Raya dan MARS PERSI - Sambutan dan Pembukaan	<b>Panitia</b>  dr. Bambang Wibowo, Sp.OG, Sub.Sp, K.Fm, MARS, FISQua (Ketua Umum PERSI)
08.30 - 09.00	- <i>Building Learning Commitment</i>	Dr. Rita Sekarsari, SKp, Sp.KV, MHSM, M.H, FISQua
09.00 - 09.15	- <i>Pre test</i>	Panitia
09.15 - 09.30	<b>Rehat</b>	
09.30 - 10.15	Komunikasi dalam PMK 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien	dr. May Hizrani, MARS
10.15 - 11.00	Komunikasi dalam KMK 1128 Tahun 2022 tentang Akreditasi Rumah Sakit	dr. May Hizrani, MARS
11.00 - 11.15	<b>Diskusi</b>	
11.15 - 12.00	<i>State of The Art Patient Safety</i>	dr. Nico A. Lumenta, K.Nefro, MM, MH.Kes. FISQua
12.00 - 12.15	<b>Diskusi</b>	
12.15 - 13.30	<b>Ishoma</b>	
13.30 - 14.15	<i>Patient Centered Care</i> sebagai Elemen Pokok Keselamatan Pasien	dr. Nico A. Lumenta, K.Nefro, MM, MH.Kes, FISQua
14.15 - 14.30	<b>Diskusi</b>	
14.30 – 15.15	Konsep Komunikasi terkait Masalah Etik dan Medicolegal akibat Insiden Keselamatan Pasien.	Dr. dr. Sintak Gunawan, MA
15.15 – 15.30	<b>Diskusi</b>	
15.30 – 16.15	Komunikasi untuk penanganan complain akibat insiden keselamatan pasien	Dr. dr. Sintak Gunawan, MA
16.15 – 16.30	<b>Diskusi</b>	



PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT SELURUH INDONESIA  
(INDONESIAN HOSPITAL ASSOCIATION)



Sekretariat: Crown Palace Blok E/6. Jl. Prof. Soepomo, SH No. 231 Tebet Jakarta Selatan Telp. 021-83788722 / 23. Fax 021-83788724 / 25. Email: [persi@pacific.net.id](mailto:persi@pacific.net.id). Website: [www.persi.or.id](http://www.persi.or.id)

**Hari kedua : Jum'at 23 Februari 2024**

08.00 – 09.30	Komunikasi Antar Profesional Pemberi Asuhan : - Komunikasi saat pemberian instruksi secara lisan atau melalui telpon - Komunikasi saat pelaporan hasil kritis - Komunikasi saat sign in, time out dan sign out - Komunikasi saat serah terima	Dr. Rita Sekarsari, SKp, Sp.KV, MHSM, M.H, FISQua
09.30 – 09.45	<b>Diskusi</b>	
09.45 – 10.00	<b>Rehat</b>	
10.00 – 11.00	Komunikasi dengan Pasien dan Keluarga Pasien : - Komunikasi saat pasien di admisi - Komunikasi pada saat akan melakukan Tindakan ( <i>informed consent</i> ) - Komunikasi saat pasien direncanakan pulang	Dr. Rita Sekarsari, SKp, Sp.KV, MHSM, M.H, FISQua
11.00 – 11.15	<b>Diskusi</b>	
11.15 – 12.15	<b>Latihan Komunikasi Berbasis studi kasus :</b> a. Komunikasi saat pasien di admisi/pendaftaran b. Komunikasi saat pemberian instruksi secara lisan atau melalui telpon c. Komunikasi saat pelaporan hasil kritis d. Komunikasi saat sign in, time out dan sign out e. Komunikasi saat saat serah terima f. Komunikasi pada saat akan melakukan Tindakan ( <i>informed consent</i> ) g. Komunikasi untuk penanganan komplain akibat insiden keselamatan pasien	Dr. Rita Sekarsari, SKp, Sp.KV, MHSM, M.H, FISQua
12.15 – 13.15	<b>Ishoma</b>	
13.15 – 15.00	Presentasi Kelompok	
15.00 – 15.15	<b>Diskusi</b>	
15.15 – 15.30	<b>Post Test</b>	
15.30	Penutupan	dr. Nico A. Lumenta, K.Nefro, MM, MH.Kes. FISQua, CRA