



EMC Close the Heart Program

Menjaga Tenang di Ruang Tunggu; Strategi Dukungan
Bagi Keluarga Pasien

Nomor : 014/SRT/EMC-AS/DIR/VIII/2025
Perihal : Surat Pengesahan Lomba PERSI AWARD – MAKERSI AWARD 2025
Lampiran : 1 (satu) Paper

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : dr. Juniwati Gunawan, M.M.
Jabatan : Direktur Rumah Sakit EMC Alam Sutera

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah dengan rincian sebagai berikut:

Judul Paper : **EMC Close the Heart**
Menjaga Tenang di Ruang Tunggu; Strategi Dukungan Bagi Keluarga Pasien
Kategori : **Customer Service, Marketing, and Public Relation**

Adalah benar merupakan karya asli dari tim RS EMC Alam Sutera yang akan dikirim untuk mengikuti lomba PERSI AWARD – MAKERSI AWARD 2025.

Tangerang Selatan, 19 Agustus 2025
Direktur Rumah Sakit EMC Alam Sutera


dr. Juniwati Gunawan, M.M.

EMC CLOSE THE HEART

MENJAGA TENANG DI RUANG TUNGGU; STRATEGI DUKUNGAN BAGI KELUARGA PASIEN

Dina Noviesca Rorimpandey, Eva Oktavianingsih, Ely Suryani, Ni Nyoman Yeni

Program Close the Heart EMC di Rumah Sakit EMC Alam Sutera bertujuan untuk memberikan informasi secara langsung kepada keluarga pasien selama proses operasi, agar bisa mengurangi rasa cemas dan meningkatkan partisipasi keluarga. Sistem ini terhubung dengan HIS dan mengirimkan informasi kondisi pasien secara otomatis menggunakan WhatsApp, seperti saat pasien tiba di ruang persiapan, operasi dimulai, selesai, tiba di ruang pemulihan, dan keluar dari pemulihan. Pelaksanaan dilakukan melalui pembuatan alur, pengembangan sistem, penyuluhan, serta penyusunan SPO. Hasil evaluasi menunjukkan respon yang positif, informasi dianggap mudah dimengerti, dan sistem ini membantu menciptakan ketenangan, meskipun sosialisasi masih perlu ditingkatkan untuk pencapaian yang lebih baik.

A. LATAR BELAKANG

Rumah Sakit EMC Alam Sutera merupakan Rumah Sakit tipe B yang berlokasi di Tangerang Selatan. Sebagai Rumah Sakit tipe B, pelayanan bedah merupakan salah satu pelayanan yang dimiliki oleh Rumah Sakit EMC Alam Sutera dengan rerata tindakan setiap bulannya adalah 250 tindakan. Pemberian edukasi serta pemberian dukungan bagi keluarga pasien pada saat sebelum pelaksanaan menjadi salah satu strategi yang telah dilakukan guna menumbuhkan rasa aman dan percaya selama pasien mendapatkan tindakan. Dalam praktiknya, penyampaian informasi kepada keluarga pasien umumnya hanya dilakukan pada tahap pra-tindakan, tanpa adanya pembaruan informasi secara berkala selama tindakan berlangsung, namun pada saat pasien menjalani tindakan medis, keluarga seringkali mengalami kecemasan, ketidakpastian, dan kekhawatiran yang disebabkan oleh keterbatasan informasi yang diterima.

Hal ini didukung pada Semester 1 tahun 2025, Rumah Sakit EMC Alam Sutera mendapatkan feedback dari keluarga pasien terkait dengan penyampaian informasi kepada keluarga tanpa adanya pembaruan secara berkala selama proses tindakan berlangsung yakni sebesar 26 feedback serta adanya masukan dari Dokter Operator dimana Dokter kesulitan untuk meminta persetujuan keluarga pasien apabila terdapat kondisi yang tidak diharapkan saat tindakan operasi berlangsung yakni sebanyak 8 feedback. Pelaksanaan pemberian informasi pada saat pasien menjalani tindakan harus sesuai dengan prinsip **Pelayanan Berfokus pada Pasien dan Keluarga** (*Patient and Family Centered Care*), keterlibatan aktif dan peran serta keluarga pasien dalam proses komunikasi saat pasien menjalani tindakan medis menjadi aspek yang esensial.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, Program EMC Close the Heart dibuat sebagai program pemberian informasi yang tersistematis untuk memastikan keluarga pasien memperoleh informasi secara akurat dan tepat waktu selama proses tindakan berlangsung, serta memudahkan Dokter Operator untuk memanggil keluarga pasien pada saat kondisi yang memerlukan keputusan segera. Implementasi program ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan keluarga, menciptakan lingkungan yang kondusif secara psikologis, serta memperkuat citra positif rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang berfokus pada keselamatan pasien dan keterlibatan keluarga.

B. TUJUAN

Sejalan dengan latar belakang diatas, tujuan dari program EMC Close the Heart adalah memberikan rasa tenang kepada keluarga pasien sebagai salah satu strategi pemberian dukungan kepada keluarga pasien sebagai salah satu upaya pelaksanaan pelayanan yang berfokus kepada pasien dan keluarga sehingga diharapkan dapat berdampak terhadap mengurangi tingkat kecemasan, ketidakpastian, dan kekhawatiran selama tindakan operasi berlangsung dengan pemberian informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu yang dilakukan secara digitalisasi dan sistematis sesuai dengan tahapan yang sedang dilakukan oleh pasien. Tidak hanya memiliki dampak yang positif terhadap keluarga pasien, diharapkan EMC Close the Heart dapat memudahkan operator dalam memanggil keluarga pasien apabila dibutuhkan keputusan yang memerlukan keterlibatan secara aktif oleh keluarga pasien. Selain dampak primer, diharapkan program EMC Close the Heart dapat meningkatkan kepuasan pasien, menciptakan lingkungan yang kondusif secara psikologis, serta memperkuat citra positif terhadap RS EMC Alam Sutera yang berfokus kepada peningkatan *patient experience*, keterlibatan dari keluarga, serta keselamatan pasien.

C. TAHAPAN PELAKSANAAN

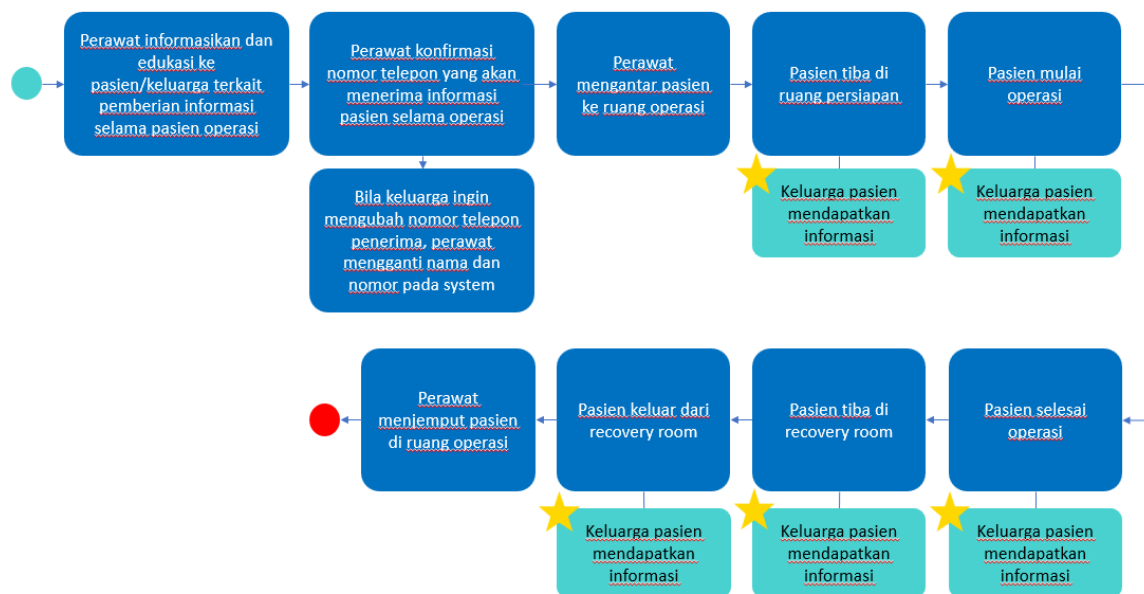
Program EMC Close the Heart di inisiasi guna meningkatkan kemudahan komunikasi dan pemberian informasi kepada keluarga pasien pada saat pasien menjalani tindakan di kamar operasi. Program ini dimulai pada Bulan Juni 2025 dengan rangkaian tahapan pelaksanaan sebagai berikut:

Brainstorming dan Pembuatan Flow Proses

Tim Nursing berkoordinasi dengan QRM untuk pembuatan alur pemberian informasi kepada keluarga pasien selama pasien menjalani tindakan di ruang operasi melalui sistem digital untuk memastikan komunikasi yang efektif, akurat, dan tepat waktu. Proses dimulai dengan perawat memberikan edukasi kepada pasien dan keluarga mengenai mekanisme pemberian informasi selama operasi berlangsung. Selanjutnya, perawat melakukan konfirmasi nomor telepon penerima informasi yang

akan digunakan untuk menyampaikan perkembangan pasien. Apabila terjadi perubahan penerima, perawat akan memperbarui nama dan nomor telepon pada sistem. Setelah konfirmasi, pasien diantar ke ruang operasi dan keluarga menerima informasi pertama saat pasien tiba di ruang persiapan, diikuti pembaruan informasi pada saat pasien memulai operasi, serta setelah operasi selesai. Tahap berikutnya, informasi kembali diberikan kepada keluarga ketika pasien keluar dari ruang operasi menuju *recovery room* dan saat tiba di *recovery room*. Proses ini memastikan keluarga memperoleh pembaruan kondisi pasien pada setiap tahapan penting, sehingga meningkatkan transparansi, rasa tenang, dan keterlibatan keluarga dalam pelayanan kesehatan. Berikut adalah flow process yang telah ditetapkan disertai dengan informasi tahapan tindakan yang akan diterima oleh keluarga pasien.

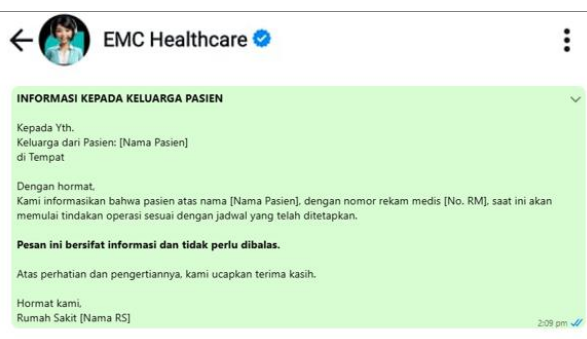
FLOW PROCESS

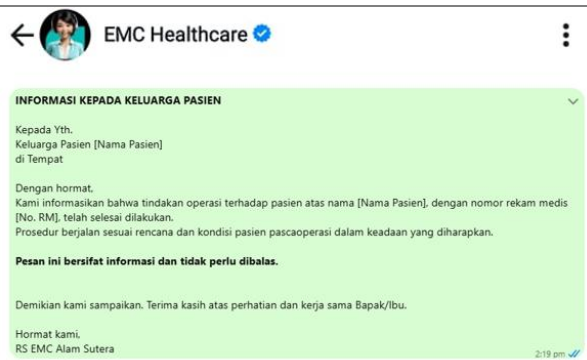
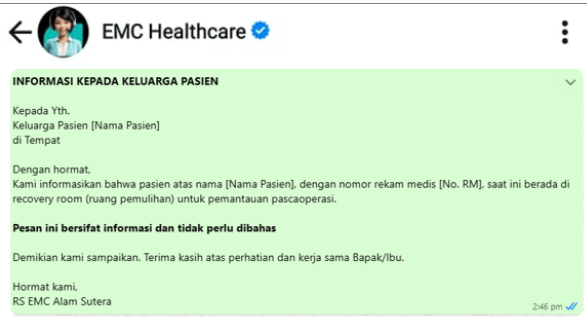


Pembuatan Sistem

Setelah alur proses dibuat dan ditetapkan, unit IT membuatkan system yang terintegrasi dengan HIS (*Hospital Information System*) Rumah Sakit EMC Alam Sutera sehingga proses pemberian informasi dapat dilakukan secara digitalisasi dan tepat waktu sesuai dengan tindakan yang sedang dilakukan. Sistem ini memastikan alur komunikasi kepada keluarga pasien berjalan efisien dan terstruktur tanpa menambah beban kerja tim OT. Seluruh data, mulai dari identitas pasien, informasi keluarga, hingga catatan waktu tindakan, terekam otomatis dari proses yang sudah dilakukan di ruang operasi. Setiap perubahan status pasien akan menjadi trigger pengiriman pesan melalui aplikasi whatsapp secara real-time. Sistem ini bekerja dengan memanfaatkan titik-titik penyampaian pesan yang diambil secara otomatis dari flow process yang telah ditetapkan.

Data pasien yang ditampilkan pada dashboard diambil langsung dari daftar rencana tindakan pada HIS, sehingga tidak perlu input ulang. Informasi pasien tiba di ruang persiapan diambil dari tahap Pre-Operative Checklist, sementara status operasi dimulai diambil dari pencatatan Operation Start. Apabila operasi berjalan sesuai dengan rencana, maka keluarga pasien akan mendapatkan informasi operasi selesai yang ditrigger dari Operation Finish. Namun apabila Operator memerlukan keluarga pasien untuk berbicara secara langsung, system telah menyediakan Send Message to Family sehingga keluarga pasien akan mendapatkan informasi untuk datang ke ruang operasi. Selanjutnya, informasi pasien tiba di ruang pemulihan diambil dari menu Recovery Start, dan informasi pasien keluar dari ruang pemulihan diambil dari tahap Recovery Finish. Berikut adalah tabel yang menjelaskan titik penyampaian peserta, sumber data yang berada pada system, trigger pengiriman pesan, dan contoh pesan yang diterima oleh keluarga pasien.

Titik Penyampaian Pesan	Sumber Data	Contoh Pesan yang Diterima oleh Keluarga Pasien
Pasien Tiba di Ruang Persiapan	<i>Pre-Operative Checklist</i>	
Operasi Dimulai	<i>Operation Start</i>	

Titik Penyampaian Pesan	Sumber Data di Sistem	Contoh Pesan yang Diterima oleh Keluarga Pasien
Pasien Selesai Operasi	<i>Operation Finish</i>	
Pasien Tiba di Ruang Recovery	<i>Recovery Start</i>	
Pasien Keluar dari Ruang Recovery	<i>Recovery Finish</i>	

Sosialisasi dan Standarisasi

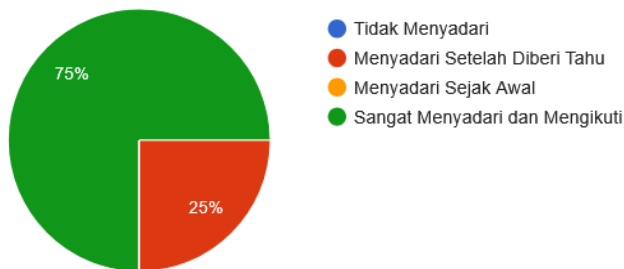
Setelah sistem selesai dikembangkan dan dinyatakan siap untuk diimplementasikan, dilakukan *User Acceptance Test* (UAT) yang melibatkan pasien, petugas ruang operasi (OT), Dokter Spesialis, dan Perawat Rawat Inap untuk memastikan bahwa seluruh fungsi dan fitur sistem telah berjalan. Dalam proses ini, Perawat Rawat Inap berperan untuk memberikan penjelasan dan konfirmasi kepada keluarga pasien mengenai penyampaian informasi melalui aplikasi WhatsApp selama pasien menjalani tindakan di ruang operasi. Untuk menjamin keberlangsungan pelaksanaan program secara

konsisten, disusun *Standar Prosedur Operasional* (SPO) yang memuat uraian rinci mengenai tahapan pelaksanaan sehingga diharapkan implementasi sistem dapat berlangsung secara konsisten.

D. HASIL

Evaluasi dari program ini diukur dari tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap pemberian informasi selama pasien menjalani tindakan. Berikut adalah tingkat kepuasan dari pasien dan keluarga terhadap program EMC Close the Heart dengan menggunakan *google form* yang diisi oleh keluarga pasien setelah pasien selesai tindakan.

Apakah Anda menyadari bahwa informasi mengenai proses tindakan disampaikan secara otomatis melalui whatsapp?

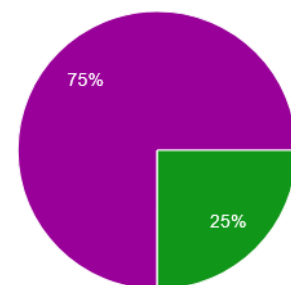


Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar keluarga pasien berada pada kategori *sangat menyadari dan mengikuti* terkait penyampaian informasi proses tindakan yang dilakukan secara otomatis melalui WhatsApp. Hal ini mencerminkan bahwa mayoritas keluarga pasien

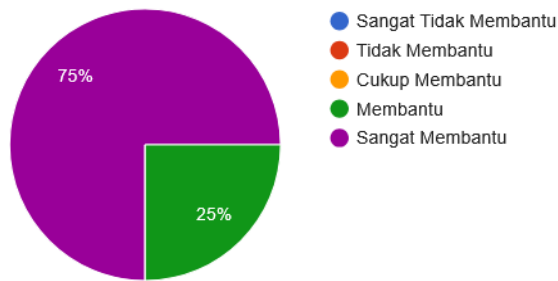
memahami dengan baik mekanisme pengiriman informasi tersebut serta aktif mengikuti alur yang telah ditetapkan. Sementara itu, 25% keluarga pasien menyadari keberadaan sistem ini setelah diberikan penjelasan, yang mengindikasikan perlunya peningkatan sosialisasi kepada keluarga pasien sebelum pasien ditransfer ke ruang Operasi.

Seberapa mudah Anda memahami informasi yang diberikan selama proses tindakan berlangsung?

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas keluarga pasien merasa informasi yang diberikan selama proses tindakan berlangsung sangat mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa format, bahasa, dan cara penyampaian informasi yang digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan keluarga pasien, sehingga pesan dapat diterima dengan jelas dan berjalan efektif.



Apakah sistem informasi real-time membantu Anda merasa lebih tenang dan memahami apa yang sedang dilakukan oleh tenaga medis?



Hasil survei mengindikasikan bahwa sebagian besar keluarga pasien yang menjadi keluarga pasien merasa sistem informasi yang berfungsi secara real-time sangat mendukung dalam memberikan rasa tenang dan pemahaman tentang tindakan yang sedang dilaksanakan. Tanggapan ini

menunjukkan bahwa keberadaan sistem mampu memenuhi kebutuhan keluarga pasien akan informasi yang cepat, tepat, dan jelas selama operasi berlangsung. Hal Ini menunjukkan bahwa program EMC Close the Heart telah dirasakan secara signifikan dalam mengurangi kekhawatiran keluarga pasien pada saat menunggu pasien menjalani tindakan di ruang operasi.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan EMC Close the Heart memperoleh tanggapan positif dari sebagian besar partisipan. Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa sistem berjalan dengan baik, memberikan keuntungan bagi pasien dan keluarganya, serta memberikan dampak positif terhadap pengalaman pasien dan kepuasan keluarga pasien, meskipun masih ada kesempatan untuk perbaikan melalui peningkatan edukasi dan sosialisasi lebih lanjut.