

II. Latar Belakang (Maksimal 300 kata)

Keselamatan pasien merupakan prioritas utama rumah sakit modern, termasuk RS Mata Bali Mandara sebagai pusat layanan rujukan mata di Bali. Meskipun telah memperoleh capaian penting dalam penerapan Standar Akreditasi Kementerian Kesehatan (STARKES), tantangan masih ada, seperti kurang optimalnya keterlibatan pasien dan keluarga dalam pengambilan keputusan, potensi terjadinya Insiden Keselamatan Pasien (IKP) yang dapat dicegah, serta kebutuhan harmonisasi antara tuntutan akreditasi nasional dan internasional.

Di sisi lain, *Australian Council on Healthcare Standards* (ACHS) Internasional menekankan pentingnya *patient partnership* sebagai inti mutu pelayanan. Integrasi dua kerangka ini menjadi peluang strategis untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien secara menyeluruh.

Banyak insiden keselamatan pasien terjadi akibat miskomunikasi, identifikasi yang salah, atau kelalaian sederhana yang sebenarnya bisa dicegah. Pasien dan keluarga sering kali dianggap sebagai penerima layanan pasif, padahal mereka memiliki potensi besar untuk menjadi "pengamat pertama" terhadap risiko keselamatan.

Selama ini, kegiatan mutu cenderung terfokus pada pelaporan insiden tanpa integrasi menyeluruh dalam budaya kerja dan partisipasi aktif dari pasien. Di sisi lain, akreditasi menjadi instrumen penting untuk menjamin sistem pelayanan rumah sakit berjalan sesuai standar. Maka, dibutuhkan upaya inovatif dan sistematis yang menggabungkan *patient partnership*, *clinical governance*, dan penerapan *continuous improvement*.

Inovasi "Pasien sebagai Mitra" yang diintegrasikan dalam strategi akreditasi nasional dan internasional. Rumah Sakit Mata Bali Mandara melakukan transformasi budaya mutu, yang menempatkan pasien sebagai subjek utama dalam upaya peningkatan keselamatan dengan peran aktif sebagai pengawas mutu pelayanan.

Melalui integrasi ini, Rumah Sakit Mata Bali Mandara tidak hanya ingin memenuhi regulasi, tetapi juga membangun budaya keselamatan pasien yang partisipatif, di mana pasien menjadi rekan sejajar dalam tim pelayanan kesehatan. Pendekatan ini diharapkan mampu menurunkan angka IKP yang

dapat dicegah (*Preventable IKP*), meningkatkan kepuasan pasien, serta memperkuat daya saing rumah sakit di tingkat nasional dan internasional.

III. Tujuan (Maksimal 150 kata)

Tujuan dari program inovasi ini yaitu:

1. Mengintegrasikan prinsip “Pasien sebagai Mitra” ke dalam seluruh siklus pelayanan rumah sakit sesuai STARKES dan ACHS Internasional.
2. Menurunkan angka *preventable* IKP melalui peningkatan keterlibatan pasien dan keluarga.
3. Meningkatkan kepuasan pasien melalui transparansi, edukasi, dan komunikasi efektif.
4. Memastikan keberlanjutan budaya mutu dan keselamatan pasien yang terukur, terpantau, dan dievaluasi secara berkala.

Indikator pencapaian yang ingin diraih dalam implementasi program dalam satu tahun implementasi yaitu;

1. Penurunan kejadian Near Miss (Kejadian Nyaris Cidera)
2. Peningkatan partisipasi pasien dan keluarga dalam proses review pelayanan secara langsung maupun melalui media sosial, google review, dan email.
3. Peningkatan Skor Kepuasan Pasien dari 77 menjadi ≥ 80 pada aspek penanganan pengaduan pengguna layanan
4. Tercapainya akreditasi Internasional (ACHS) dengan standar EQUiP7
5. Peningkatan skor hasil survei budaya keselamatan

IV. Langkah-Langkah Pelaksanaan (Maksimal 600 kata)

1. Perencanaan dan Komitmen Manajemen (*Preparation Stage*)

Tahap awal dimulai dengan analisis kesenjangan (*gap analysis*) terhadap pencapaian standar mutu dan keselamatan pasien dibandingkan dengan persyaratan STARKES dan ACHS. Analisis dilakukan melalui:

- a. Audit internal terhadap implementasi enam sasaran keselamatan pasien.
- b. Survei kepuasan dan keterlibatan pasien.
- c. Identifikasi indikator insiden keselamatan pasien (IKP) *preventable*.

Berdasarkan hasil analisis, dibentuk Tim Inovasi Integrasi yang terdiri dari perwakilan manajemen, staf klinis, dan Komite Mutu. Tim ini bertanggung jawab menyusun Rencana Aksi Program yang memuat indikator keberhasilan, jadwal pelaksanaan, dan mekanisme monitoring.

2. Pemetaan Kebutuhan dan Risiko

Pemetaan kebutuhan dan risiko dilaksanakan melalui analisis gap assessment antara kondisi saat ini dengan standar STARKES dan ACHS. Juga dilaksanakan identifikasi risiko potensial yang dapat memicu terjadinya IKP yang dapat dicegah. Identifikasi standar dan IKP yang dapat dicegah mengacu pada *National Patient Safety Goals*, fokus pada 6 sasaran keselamatan pasien: identifikasi pasien, komunikasi efektif, keamanan obat, tepat lokasi/prosedur/pasien, pencegahan infeksi, dan pencegahan risiko jatuh.

3. Pengembangan Sistem dan Protokol (*System Development*)

Tahapan ini fokus pada pembuatan dan penyesuaian dokumen yang memadukan konsep “Pasien sebagai Mitra” dengan elemen akreditasi. Kegiatan utama meliputi:

- a. Penyusunan SOP Keterlibatan Pasien, mencakup hak dan kewajiban pasien, keterlibatan dalam perencanaan perawatan, dan mekanisme umpan balik.
- b. Integrasi panduan keselamatan pasien ke dalam **media edukasi digital** seperti video, infografis, dan QR code yang dapat diakses di ruang tunggu.

4. Desain Program “Pasien sebagai Mitra”

Program Pasien sebagai Mitra didesain dengan penyusunan panduan keterlibatan pasien mulai dari admission, tindakan medis, hingga discharge planning. Keterlibatan dapat mencakup keikutsertaan pengawasan kesesuaian data dan identitas, menanyakan hal-hal yang ingin diketahui, memperhatikan perawatan yang didapatkan, mengedukasi diri dan keluarga terkait penyakit dan tindakan, anggota keluarga menjadi pendamping pasien dalam perawatan, mengetahui jenis dan fungsi obat, dan berpartisipasi dalam semua Keputusan pengobatan. Untuk meningkatkan keterlibatan pasien ini, disusun pengembangan modul edukasi pasien dan keluarga, termasuk hak dan

kewajiban, serta peran dalam mencegah IKP dengan tema; “Peran pasien dan keluarga dalam Keselamatan pasien Rumah Sakit melalui *SPEAK UP for Patient Safety*”. Untuk menjembatani proses edukasi disediakan media komunikasi dan edukasi yang kolaboratif antara tenaga medis dan pasien untuk membangun empati dan saling pengertian melalui media “SMART FRIDAY” yang dilaksanakan setiap minggu, pemasangan papan informasi tentang hak pasien, alur pelayanan dan tips mencegah kesalahan medis.

Dalam mencapai keberhasilan program, juga dilaksanakan pelatihan tenaga kesehatan mengenai komunikasi efektif, teknik edukasi, dan penanganan umpan balik pasien.

5. Implementasi Sistem Umpan Balik Terstruktur

Penyediaan saluran pelaporan langsung (hotline, kotak saran digital, dan wawancara pasca pelayanan) serta mekanisme respon cepat terhadap laporan atau keluhan pasien.

6. Integrasi dalam Proses Akreditasi

Dokumentasi seluruh aktivitas program sesuai format audit akreditasi dalam bentuk dokumentasi rapat, dokumen monitoring dan supervisi, dokumen evaluasi pelaksanaan kegiatan, serta dokumentasi capaian, rekomendasi dan tindak lanjut. Instrumen evaluasi menggunakan indikator mutu yang dipilih berdasarkan risiko dan permasalahan yang sering terjadi baik pada level rumah sakit (IMP-RS) ataupun pada level unit (IMP-Unit) ataupun indikator mutu nasional yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (INM).

7. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan

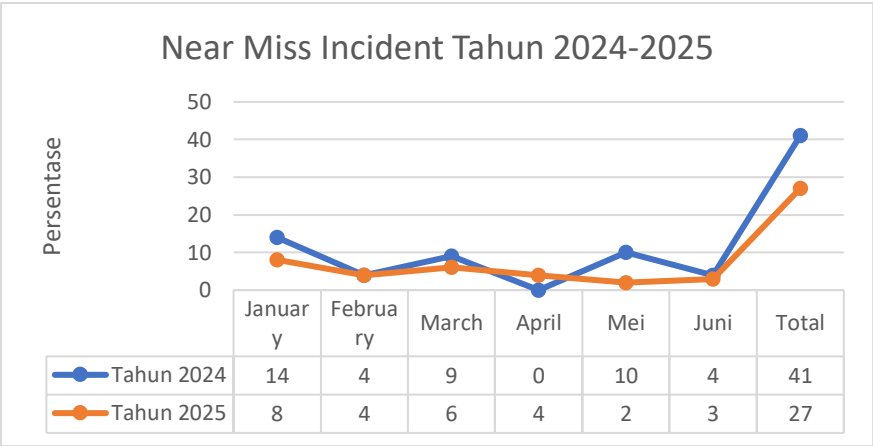
Pelaksanaan analisis data triwulanan untuk menilai efektivitas program serta laporan hasil evaluasi yang disampaikan kepada manajemen dan seluruh staf untuk perbaikan berkelanjutan.

V. Hasil Kegiatan (Maksimal 600 kata)

Pelaksanaan program *Integrasi Pasien sebagai Mitra* dengan kerangka Akreditasi Nasional (STARKES) dan ACHS Internasional di Rumah Sakit Mata Bali Mandara memberikan capaian yang signifikan dalam peningkatan mutu dan keselamatan pasien secara berkelanjutan. Hasil tersebut dapat dilihat

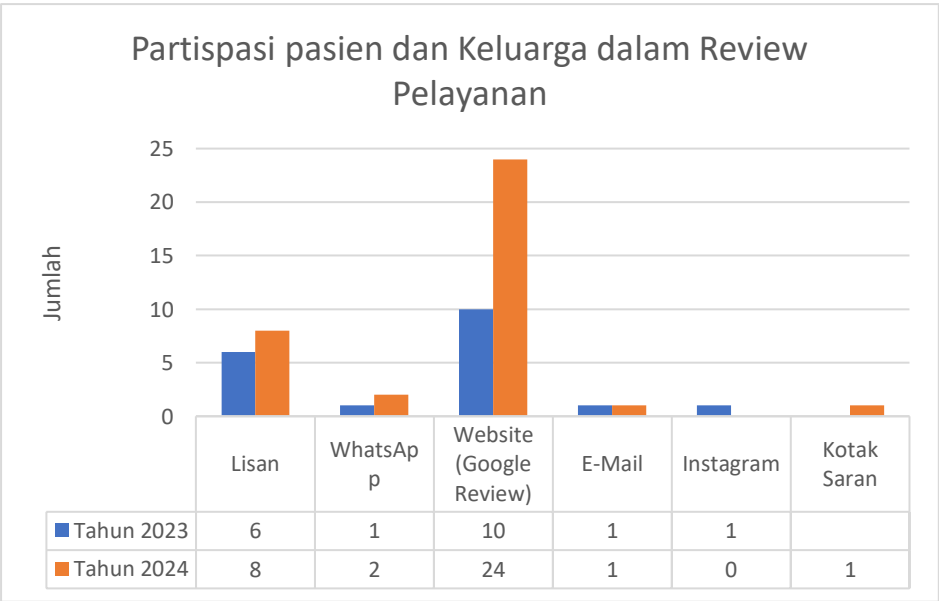
pada aspek keterlibatan pasien, peningkatan kepatuhan terhadap standar, penurunan insiden keselamatan pasien, dan penguatan budaya keselamatan di seluruh unit layanan.

1. Penurunan Kejadian Near Miss (Kejadian Nyaris Cidera)



Terjadi penurunan kejadian Near Miss sebesar 34,15% pada tahun 2025 jika dibandingkan tahun 2024. Keterlibatan pasien dalam sistem pengawasan dan peringatan terhadap standar keselamatan pasien sangat membantu menurunkan terjadinya preventable IKP.

2. Peningkatan partisipasi pasien dan keluarga dalam proses review pelayanan secara langsung maupun melalui media sosial, google review, dan email.



Partispasi pasien dan keluarga dalam review pelayanan mengalami peningkatan di tahun 2024 terutama peningkatan penyampaian keluhan

secara lisan 33,3%, dan melalui website (google review) meningkat 140%, dan melalui kotak saran yang mulai diimplementasikan sejak 2024. Review dan keluhan yang diperoleh menjadi acuan bagi Rumah Sakit dalam upaya peningkatan kualitas berdasarkan perspektif pasien dan keluarga.

3. Peningkatan Skor Kepuasan Pasien dari 77 menjadi 94 pada aspek penanganan pengaduan pengguna layanan. Hasil ini sebagai respon positif dari pasien dan keluarga terhadap komitmen Rumah Sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus salah satunya melalui tindak lanjut terhadap pengaduan layanan dari pasien dan keluarga.
4. Tercapainya akreditasi Internasional (ACHS) dengan standar EQulP7. Rumah Sakit Mata Bali Mandara telah resmi terakreditasi Internasional (ACHS) per tanggal 9 Juli 2025. Hasil ini perlu dipertahankan dengan peningkatan kualitas secara terus menerus dan meningkatkan patient partnership dalam proses pelayanan dari awal sampai akhir.
5. Peningkatan skor hasil survei budaya keselamatan dari 80,30 menjadi 80,66, dengan peningkatan skor pada keterbukaan komunikasi dan Umpan Balik dan Komunikasi tentang Insiden Keselamatan Pasien
6. Dampak terhadap Citra dan Daya Saing Rumah Sakit
7. Keberhasilan program ini menjadi salah satu faktor pendukung pencapaian akreditasi paripurna STARKES dan pencapaian *ACHS International Accreditation* pada survei terakhir. Hal ini meningkatkan reputasi RS Mata Bali Mandara sebagai rumah sakit rujukan dengan standar layanan kelas dunia, yang berdampak pada peningkatan jumlah pasien dari tahun ke tahun. Pencapaian ini juga memperkuat posisi rumah sakit sebagai pusat unggulan layanan mata di tingkat nasional dan regional.
8. Secara keseluruhan, integrasi inovasi ini tidak hanya memenuhi tuntutan akreditasi nasional dan internasional, tetapi juga membangun fondasi pelayanan yang berfokus pada kemitraan sejati antara rumah sakit, pasien, dan keluarga. Keberhasilan ini menjadi bukti bahwa pemberdayaan pasien, bila dilakukan dengan sistematis dan terintegrasi, dapat memberikan dampak nyata pada peningkatan mutu, keselamatan, dan daya saing rumah sakit. Dan dalam pelaksanaan program inovasi ini masih memerlukan pengembangan dan keberlanjutan.

Daftar Referensi:

Australian Council on Healthcare Standards. (2023). *EQulP7: Evaluation and quality improvement program standards*. ACHS International. <https://www.achs.org.au>

Institute for Healthcare Improvement. (2021). *Partnering with patients and families to improve care*. IHI. <https://www.ihl.org>

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017, 5 Februari). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 308. Diakses dari Peraturan perundang-undangan pemerintah Indonesia.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024, 4 Oktober). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1596/2024 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI

Vincent, C., Amalberti, R., & Safer Healthcare Partners. (2016). *Safer healthcare: Strategies for the real world*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-25559-0>

World Health Organization. (2021). *Patient safety: Global action plan 2021–2030*. WHO. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240032705>