

PATIENT FOR PATIENT SAFETY

(Keterlibatan Pasien Untuk Keselamatan Pasien)

(1) dr. Wenny Retno Sarie Lestari, MMRS, FISQua - (2) Ns. Leo Firlianda, S.Kep., CRP., - (3) Dahlia, S.KM) – (40) dr. Indra Pramanasari, MM.

(1-4) Manajemen RS Ubaya

Abstrak

Literatur Review 2020 – 2024 menunjukkan bahwa partisipasi keluarga dapat meningkatkan pengawasan terhadap insiden keselamatan pasien. Selain itu, survei terhadap staf rumah sakit menunjukkan kewaspadaan terhadap patient safety meningkat hingga 95% dan kenyamanan berdiskusi secara terbuka naik hingga 90%. Studi di RS Ubaya menerapkan *family meeting* yang melibatkan tenaga kesehatan dan keluarga, membahas kondisi pasien serta edukasi keselamatan pasien. PEARL (*Patient Experience and Reported Learning*) digunakan sebagai bentuk evaluasi tingkat antusiasme dan pengetahuan pasien terhadap informasi yang di berikan. Implementasi PEARL menggunakan metode pengukuran PREMs (*Patient-Reported Experience Measure*) dengan skala 1 – 4. Hasil implementasi menunjukkan nilai PEARL 3.84.

Kata Kunci : Keselamatan, Pasien, Keluarga, Pencegahan

Latar Belakang

Keselamatan pasien (patient safety) menjadi salah satu prioritas global dalam pelayanan kesehatan. Perspektif

keterlibatan aktif pasien sangat penting untuk membuat sistem kesehatan lebih aman dan berpusat pada pasien dan menjadi kunci dalam kolaborasi layanan kesehatan yang baik bersama tenaga kesehatan, serta membangun kepercayaan.¹

Di Indonesia dan berbagai negara lain, terjadi peningkatan perhatian terhadap keterlibatan keluarga dalam menjaga keselamatan pasien, khususnya sebagai bagian dalam upaya penurunan insiden kejadian tidak diharapkan (KTD) di rumah sakit. WHO *Global Action Plan on Patient Safety* menekankan pentingnya peran keluarga dan komunitas sebagai mitra dalam pelayanan kesehatan yang aman, serta rekomendasi internasional untuk mengintegrasikan suara pasien dan keluarga ke dalam desain kebijakan dan pelayanan kesehatan.²

Berbagai studi menunjukkan anak-anak dan pasien lanjut usia memiliki risiko tinggi mengalami insiden selama perawatan medis, dengan prevalensi insiden antara 15%-35% pada pasien anak di rumah sakit.³ Salah satu faktor protektif utama adalah kehadiran keluarga, yang tidak sekadar sebagai pendamping namun juga sebagai pengawas aktif proses pelayanan kesehatan, pelapor insiden, dan fasilitator komunikasi antara pasien dan tenaga medis. Peran keluarga sangat signifikan dalam proses identifikasi pasien, komunikasi efektif, pemberian obat yang aman, pencegahan infeksi, dan pengurangan risiko jatuh, sebagaimana diatur dalam enam sasaran keselamatan pasien.

¹ Candan Kendir and all, 2023, PATIENT ENGAGEMENT FOR PATIENT SAFETY, The why, what, and how of patient engagement for improving patient safety, *Health Working Papers, OECD Health Working Papers No.159*, hal. 5

² World Health Organization, 2021, Diakses pada : <https://www.who.int/initiatives/patients-for-patient-safety>

³ Rees P, Purchase T. And all, 2023, Family role in paediatric safety incidents: a retrospective study protocol. *Publication Medical Central, National Library of Medicine : BMJ Open*. Jul 21; Vol. 13: hal. 1

Tantangan utama terletak pada kurangnya kegiatan edukasi formal bagi keluarga, hambatan komunikasi, dan terbatasnya waktu tenaga medis untuk mendampingi keluarga secara intensif. Kebutuhan akan sistem edukasi, pelatihan, serta hubungan kemitraan yang lebih erat antara rumah sakit dan keluarga menjadi rekomendasi utama demi terwujudnya perlindungan pasien yang optimal.

Tujuan

Fokus utama kajian adalah kontribusi keluarga pasien/keluarga terhadap pencegahan insiden keselamatan pasien yang tidak diinginkan (adverse events), efektivitas keterlibatan pasien/keluarga pasien dalam sistem pelayanan, serta edukasi yang diperlukan agar peran tersebut berjalan optimal.

Metodologi Review

Kajian ini menggunakan metode *literature review* dengan menelaah dan membandingkan isi dari enam artikel ilmiah yang terdiri dari: - Jurnal penelitian empiris - Review pustaka - Artikel pengabdian masyarakat.

Sumber-sumber diperoleh dari artikel ilmiah terbitan 2020-2024 yang melibatkan penelitian kualitatif, kuesioner online, serta edukasi berbasis partisipatif. Data dikaji dari aspek metodologi, konteks penelitian, dan hasil.

Hasil dan Analisa Literatur Review

Peningkatan pengetahuan keluarga tentang konsep patient safety, menunjukkan bahwa edukasi yang diberikan kepada pasien dan keluarga dapat meningkatkan pemahaman tentang pentingnya keterlibatan pasien dan keluarga terhadap upaya peningkatan keselamatan pasien sebesar 22.5%. Adapun tingkat efektivitas edukasi sebesar 56.25%. Selain itu, survei terhadap staf rumah sakit menunjukkan kewaspadaan terhadap patient safety meningkat hingga 95% dan kenyamanan berdiskusi secara terbuka naik hingga 90% setelah implementasi engagement program atau *Leadership Walkrounds*.⁴

- (1) Pasien dan Keluarga yang terlibat dalam proses pelayanan dapat mencegah Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) karena mereka memiliki akses informasi dan dapat mengawasi proses identifikasi pasien, pemberian obat, dan komunikasi dengan tenaga medis.⁵
- (2) Pengetahuan Pasien dan keluarga terhadap risiko jatuh menunjukkan hanya 23 dari 30 orang tua pasien anak yang sadar akan risiko jatuh anaknya. Edukasi meningkatkan peran keluarga sebagai pelindung keselamatan anak di rumah sakit.⁶
- (3) Budaya keselamatan pasien yang efektif perlu dibangun melalui komunikasi terbuka antara keluarga dan tenaga medis. Kegiatan *Leadership*

⁴ Haryanti, D. Y., et al, 2024, Edukasi Patient Safety pada Pasien dan Keluarga Pasien dalam Rangka Pencegahan Insiden Keselamatan Pasien. *Jurnal PKM*, 7(12) hal. 5480

⁵ Zalukhu, P. (2024). Peran Keluarga Sebagai Partner Pasien dalam Pencegahan Kejadian yang Tidak Diinginkan. *Journal Cites* : <https://doi.org/10.31219/OSF.IO/AWJ92>

⁶ Zulviani, S., & Ariyani, N. D., 2024 . Analisa Peran Keluarga terhadap Keselamatan Pasien dalam Pencegahan Risiko Jatuh pada Anak. *Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(3), hal. 482

walkarounds, sebagai contoh, dapat memfasilitasi dialog tersebut.⁷

Peran keluarga dalam mendukung keselamatan pasien sebagai bentuk akuntabilitas pelayanan rumah sakit dan indikator kualitas layanan.

Implementasi Kegiatan Patient for Patient Safety di RS Ubaya

Implementasi

Berdasarkan studi literatur diatas RS Ubaya menerapkannya dalam bentuk kegiatan *family meeting* dan evaluasi tingkat pemahaman pasien dan keluarga, dimana tenaga medis dan tenaga kesehatan berada di forum khusus dengan narahubung Manajer Pelayanan Pasien. Dalam forum tersebut selain membahas kondisi pasien secara diagnosa, namun juga diajarkan terkait pencegahan risiko kejadian keselamatan pasien, yakni tentang: Identifikasi Pasien, Pencegahan Risiko Jatuh, dan Pencegahan Infeksi (kepatuhan dan cara cuci tangan).

Proses *family meeting* yang dipahami juga ditunjang dengan program evaluasi yang kami sebut PEARL (*Patient Experience and Reported Learning*). Alat ukur yang digunakan untuk menilai pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Implementasi PEARL menggunakan metode pengukuran PREMs (*Patient-Reported Experience Measure*) dengan skala 1-4. Bagaimana pasien merasakan proses dan pengalaman layanan

Kesehatan, Tidak menilai hasil Kesehatan. Hasil implementasi di RS Ubaya 9 dari 10 pasien dan keluarga menunjukkan hasil nilai PEARL 3.84, fokus peningkatan pemahaman dan keterampilan tentang identifikasi pasien, cuci tangan yang benar, pengawasan pasien risiko jatuh, dan mendukung kemitraan pasien-keluarga-tenaga kesehatan untuk keselamatan optimal.

Kesimpulan

Implementasi PEARL di RS Ubaya didapatkan hasil:

- (1) Pasien memahami atas kegiatan konfirmasi nama dan tanggal lahir secara lisan.
- (2) Pasien dan keluarga memahami dan mampu mempraktekan cara cuci tangan yang benar berikut dengan momentnya.
- (3) Pasien dengan gelang kuning (risiko jatuh) dan keluarga memahami pentingnya komunikasi dan pendampingan untuk kebutuhan mobilisasi.
- (4) Pasien patuh dan support terhadap saran dokter dan petugas kesehatan selama proses perawatan.

Daftar Pustaka

Jurnal

1. Zulviani, S., & Ariyani, N. D. 2024. Analisa Peran Keluarga terhadap Keselamatan Pasien dalam Pencegahan Risiko Jatuh pada Anak. *Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(3), 479-483.

⁷ Jaya, D. A., & Darmawan, E. S. (2023). Leadership Walkrounds dalam Meningkatkan Budaya Keselamatan Pasien di Rumah Sakit: *Scoping Review*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 15(3), hal. 162

2. Haryanti, D. Y., et al. 2024. Edukasi Patient Safety pada Pasien dan Keluarga Pasien dalam Rangka Pencegahan Insiden Keselamatan Pasien. *Jurnal PKM*, 7(12), 5480-5489.
3. Jaya, D. A., & Darmawan, E. S. 2023. Leadership Walkrounds dalam Meningkatkan Budaya Keselamatan Pasien di Rumah Sakit: *Scoping Review*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 15(3), 158 - 166
4. Rees P, et al. 2023. Family role in paediatric safety incidents: a retrospective study protocol. *BMJ Open*. 2023 Jul 21;13
5. Benson T. 2023. Why it is hard to use PROMs and PREMs in routine health and care. *BMJ Open Qual*. 2023 Dec 21;12(4):e002516.
6. Candan Kendir and all, 2023. PATIENT ENGAGEMENT FOR PATIENT SAFETY, The why, what, and how of patient engagement for improving patient safety, *Health Working Papers*, *OECD Health Working Papers No.159*
7. Bull C, Teede H, Watson D, Callander EJ. 2022. Selecting and Implementing Patient-Reported Outcome and Experience Measures to Assess Health System Performance. *JAMA Health Forum*;3(4):e220326.
8. Zalukhu, P. 2020. Peran Keluarga Sebagai Partner Pasien Dalam Pencegahan Kejadian Tidak Diharapkan DI Pelayanan Kesehatan. *Journal Citesi* : <https://doi.org/10.31219/OSF.IO/AWJ92>

Laman Internet

9. *World Health Organization* (WHO), diakses pada tanggal 4 Agustus 2025, pada halaman : <https://www.who.int/initiatives/patients-for-patient-safety>



**PT KELUWIH MEDIKA SURABAYA
RUMAH SAKIT UBAYA**

Jl. Panjang Jiwo Permai No. 89, Kel. Panjang Jiwo, Kec. Tenggilis Mejoyo, Surabaya 60299
Telp. (031) 99211515 (Hunting), (031) 99211501
Website: rs.ubaya.ac.id

Nomor : 3470/DIKLAT/RSUBY/VIII/2025

Surabaya, 14 Agustus 2025

SURAT PENGESAHAN

Dalam rangka Lomba PERSI AWARD – MAKERSI AWARD 2025, maka dengan ini RS Ubaya *managed by* Hermina ingin mengajukan karya tulis ilmiah dengan rincian sebagai berikut :

Judul : *PATIENT FOR PATIENT SAFETY* (Keterlibatan Pasien Untuk Keselamatan Pasien)
Nama Tim Peneliti : dr. Wenny Retno Sarie Lestari, MMRS, FISQua, Ns. Leo Firlianda, S. Kep, CRP, Dahlia S. KM, dr. Indra Pramanasari, MM,
Nama RS : RS Ubaya *Managed by* Hermina

Hormat kami,

dr. Wenny Retno Sarie L, MMRS, FISQua.
Direktur RS Ubaya