

# **PENERAPAN NURSING TEKNOLOGI *CALL FOR HELP* DALAM MENURUNKAN WAKTU TUNGGU PASIEN TRANSFERDARI *EMERGENCY DEPARTEMENT***

## **Ringkasan**

*Call for Help* merupakan inovasi tombol meminta bantuan. Dilatarbelakangi oleh tingginya kunjungan *Emergency Departement* (ED) 2023 disertai keterbatasan SDM, waktu tunggu lama, terjadi penumpukan. “*Call for Help*” mempercepat *responsetime*, mengurangi *human error*, meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

“*Call for Help*” digunakan saat bed penuh, terjadi antrian. Perawat menekan tombol, sistem aktif dan bantuan akan segera datang. *Waiting time* pasien ED to IPD Januari – Juni 2024 3 jam, rerata < 2 jam (1 jam 49 menit) Juli – Desember 2024. Januari – Juni 2024 NPS 65,4% Juli – Des 2024 NPS 85,3% *Call for help* menurunkan *waiting time* dan meningkatkan NPS.

## **Latar Belakang**

Penuhnya *Emergency Departement* (ED) dapat menghambat akses layanan kesehatan serta mempengaruhi kualitas layanan kesehatan yang ada di emergency. Penyebab terjadinya situasi crowding di *Emergency Departement* yaitu : Sumber daya manusia, bed perawatan, dan akses ke penunjang diagnostik. *Crowding* juga menimbulkan dampak negatif bagi rumah sakit, peningkatan morbiditas dan mortalitas, *Long of Stay (LOS)*, kepuasan pasien rendah, pasien pulang atas permintaan sendiri akibat lama penanganan, peningkatan stres pasien, biaya serta kerusakan reputasi institusi. (Violence in the Emergency Department., ACEP., 2022 dalam Fatahilah (2023)). Sebuah instrumen dikembangkan untuk mengidentifikasi *crowding* di *Emergency Departement*, melalui pengukuran tingkat kepadatan *Emergency Departement* sehingga hasil dari pengukuran tersebut dapat menentukan rencana selanjutnya yang akan dilaksanakan. Alat ukur *crowding Emergency Departement* yang digunakan adalah *National Emergency Department Overcrowding Scale (NEDOCS)*. Pengukuran interval

NEDOCS mulai 1 - 4 jam (Wang et al., 2017 dalam Rasimin (2021)). NEDOCS alat ukur yang valid dan akurat dalam memprediksi tingkat kepadatan di pusat akademik (Weiss et al., 2002 dalam Rasimin (2021)).

*Siloam Hospital Group* memodifikasi NEDOCS berdasarkan literatur dan kebutuhan unit. Regulasi terkait hal tersebut yaitu *Emergency Departement Overcrowding Score (EDOS)*. *Emergency Departement* Siloam Sriwijaya memiliki kapasitas 13 bed, terdiri dari 3 *bed* Resusitasi, 8*bed* observasi, 1 *ponok* dan 1 isolasi. SDM : 1 kepala ruangan dan 15 staf perawat, 4 *driver ambulance* dan 1 *health care assisten*. Berdasarkan EDOS *Duty Manager* (DM) akan hadir maksimal 15 menit.

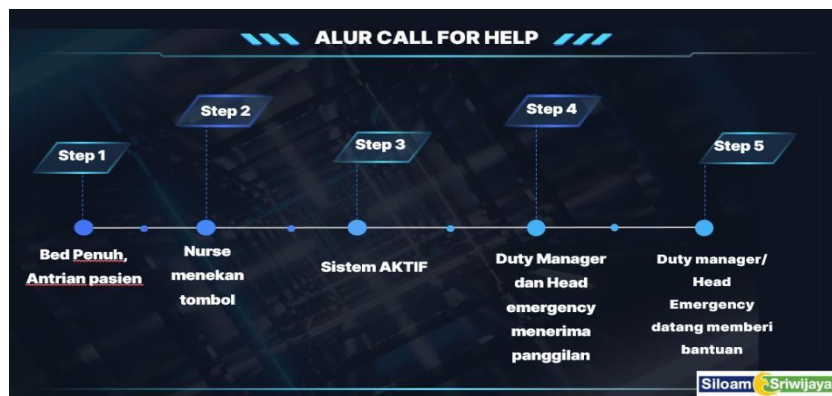
## Tujuan

*Call for help* merupakan tombol yang di rancang oleh Divisi Keperawatan dan tim *Information and Technology (IT)*, untuk *Emergency Departement* Siloam Sriwijaya. Akibat meningkatnya jumlah kunjungan pasien pada tahun 2024 disertai dengan jumlah SDM *Emergency Departement* terbatas yang mengakibatkan waktu tunggu pelayanan yang ada di *Emergency Departement* lebih lama, terdapatnya penumpukan pasien, sehingga mobilisasi pasien dari ED ke IPD terhambat, perawat *Emergency Departement* meminta bantuan ke *Duty Manager* dan *Head Emergency Departement*. “*call for help*” digunakan pada saat bed penuh dan terdapat antrian. Tujuan tombol ini di gunakan untuk mempercepat *emergency response time*, sehingga dapat mengurangi resiko *humanerror*, meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Dengan adanya tombol tersebut memudahkan tenaga kesehatan IGD meminta bantuan ke *Duty Manager* dan *Head Emergency Departement*.

## Tahapan

Tombol “*call for help*” merupakan tombol meminta bantuan yang ditempatkan di *Emergency Departement*. Tombol tersebut digunakan jika tim *Emergency Departement* membutuhkan bantuan *Duty Manager/Head Emergency Departement* karena penumpukan dan antrian pasien di *Emergency Departement* minimal 5 pasien. Inovasi ini merupakan hasil diskusi antar divisi keperawatan dengan IT pada Februari 2024, setelah itu proses pengerjaan dan aplikasi pada bulan Maret 2024, pada bulan April 2024

menentukan *username* telegram yang akan digunakan dan pada Mei 2024 peresmian penggunaan tombol “*call for help*”. Cara kerja dari penggunaan tombol tersebut antara lain saat tim *Emergency Departement* membutuhkan bantuan dengan menekan tombol tersebut maka akan masuk panggilan pada HP *Duty Manager* dari SHPL SOS dan *Duty Manager /Head Emergency Departement* akan segera menuju ED dengan waktu tunggu maksimal 15 menit untuk memberikan bantuan.



Gambar  
1. Alur  
Call For

Help



Gambar 2. Tombol *Call For Help*  
di HP *Duty Manager*



Gambar 3. Panggilan

## Hasil

Perbedaan sebelum dan sesudah penggunaan tombol “*call for help*”.

### 1. *Waiting Time* ED to IPD

Pada bulan Januari – Juni 2024 *waiting time* pasien ED to IPD adalah 3 jam, dari pasien datang ke ED sampai pasien pindah ke IPD. Setelah menerapkan tombol *Call For Help* pada bulan Mei 2024, kami melakukan evaluasi di bulan Juli - Desember 2024 *waiting time* pasien ED to IPD < 2 jam.

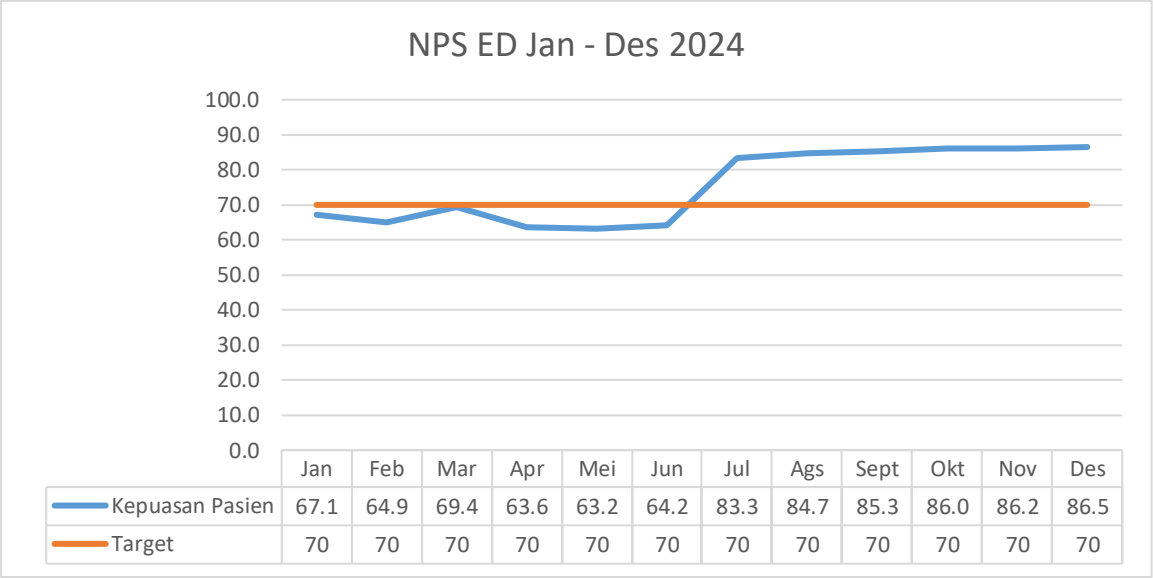
#### ***Waiting Time* Pasien ED to IPD 2024**

| No     | Bulan    | Waiting Time Pasien ED to IPD | No     | Bulan     | Waiting Time Pasien ED to IPD |
|--------|----------|-------------------------------|--------|-----------|-------------------------------|
| 1.     | Januari  | 2 jam 30 menit                | 1.     | Juli      | 1 jam 50 menit                |
| 2.     | Februari | 3 jam                         | 2.     | Agustus   | 1 jam 45 menit                |
| 3.     | Maret    | 2 jam 50 menit                | 3.     | September | 1 jam 50 menit                |
| 4.     | April    | 2 jam 40 menit                | 4.     | Oktober   | 1 jam 45 menit                |
| 5.     | Mei      | 3 jam                         | 5.     | November  | 1 jam 50 menit                |
| 6.     | Juni     | 3 jam                         | 6.     | Desember  | 1 jam 55 menit                |
| Rerata |          | 3 jam                         | Rerata |           | 1 jam 49 menit                |

Tabel 1. Jumlah Kunjungan ED 2024

### 2. *Net Promote Score* (NPS) Pasien di *Emergency Departement*

NPS adalah salah satu pengukuran kualitas rumah sakit untuk mengetahui bagaimana pasien atau visitor merekomendasikan rumah sakit menggunakan skala 1-10. Pada grafik tampak terjadi peningkatan pencapaian NPS. Bulan Januari – Juni 2024 rerata NPS 65,4 mengalami peningkatan pada bulan Juli – Des 2024 dengan rerata NPS 85,3.

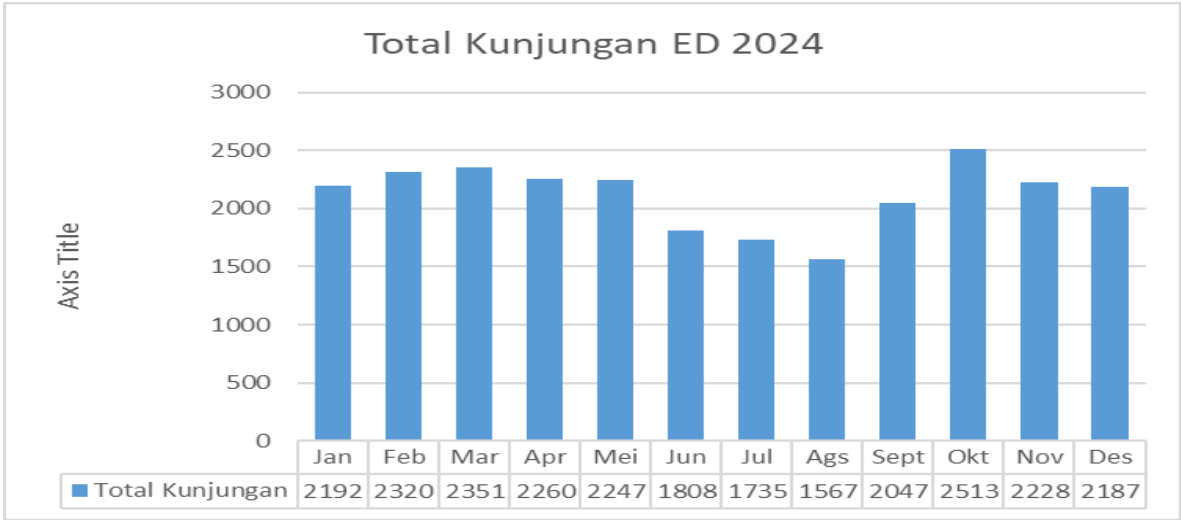


Grafik 1. NPS ED 2024

**Pembahasan**

Angka kunjungan pasien ke IGD juga memberi dampak terhadap *overcrowded*. Jumlah kunjungan IGD di dunia mengalami peningkatan sekitar 30% (Bashkin et al., 2015 dalam ( Putri et al., (2023)). Hal ini selaras dengan layanan cepat akan memberikan tingkat kepuasan yang baik. Kepuasan pasien yang baik akan didapat jika pelayanan yang diberikan, cepat, tetapi jika mendapat layanan yang lama maka akan mendapatkan kepuasan yang tidak baik. Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan pasien yang terjadi akibat dari pelayanan yang didapat dari fasilitas kesehatan (Mandiri et al., 2023 dalam Atmojo,J. T., et al (2024)).

Dengan mengaktivasi tombol “*Call for Help*” yang ketika diaktivasi panggilan langsung tersambung ke HP *Duty Manager* dan *Head Emergency Departement*, kondisi ini sangat membantu ED terutama saat keadaan bed penuh antrian pasien, *Duty Manager* akan datang dalam waktu maksimal 15 menit tanpa menghubungi via telepon, dikarenakan *Duty Manager* dan *Head Emergency Departement* sudah memahami bahwa itu adalah panggilan SOS yang artinya ED membutuhkan tenaga bantuan segera. Hal ini sangat berdampak pada pelayanan di ED seperti tercapainya *waiting time* pasien ED to IPD serta meningkatnya NPS di ED. Dengan penerapan EDOS serta modifikasi dengan “*Call for Help*” didapatkan penurunan *waiting time* pasien ED dengan rerata 1 jam 49 menit pada bulan Januari - Desember 2024 , dibandingkan dengan *waiting time Emergency Departement* pada bulan Januari – Juni 2024 dengan rerata 3 jam hal ini dikarenakan pengaplikasian tombol *call for help* sebagai inovasi dari pengembangan EDOS yang telah digunakan sejak bulan Mei 2024.



Grafik 2. Jumlah Kunjungan ED 2024

Dari data grafik NPS ED terlihat, peningkatan nilai NPS sejak bulan Juni 2024 dari bulan Mei 63,2% menjadi 64,2%, dan nilai NPS konsisten naik bertahap sampai dengan bulan Desember 2024.

Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya rerata konversi ED to IPD 29.1% (Januari – Juni 2024) menjadi 38.5 (Juli– Desember 2024). Dan rerata pasien rujukan yang masuk ke Siloam Sriwijaya juga mengalami peningkatan, dari 3 (Januari - Juni 2024) menjadi 5 (Juli – Desember 2024).

Dari data diatas walaupun kunjungan pasien ke ED flukutatif namun konversi dan rujukan pasien ke siloam sriwijaya meningkat, dengan kata lain kepercayaan masyarakat terhadap siloam sriwijaya meningkat. Maka dapat disimpulkan dengan adanya tombol *call for help* dinilai efektif dalam penurunan *waiting time* pasien di ED dan meningkatkan NPS pasien .

