

## Edukasi Keselamatan Pasien melalui Kegiatan Webinar dalam Menunjang Mutu Rumah Sakit

Ilmidin<sup>1</sup>, Nina Sarasnita<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>STIKes Yogyakarta

### ARTICLE INFORMATION

Received: Juli, 01, 2023  
Revised: Juli, 05, 2023  
Available online: Juli, 13, 2023

### KEYWORDS

Asuhan Keperawatan, Keselamatan Pasien, Model ROUNDS

### CORRESPONDENCE

E-mail: [ilmidin@gmail.com](mailto:ilmidin@gmail.com)

### A B S T R A C T

Tingginya persaingan antar rumah sakit di wilayah Yogyakarta menimbulkan kewajiban bagi rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan keperawatan agar dapat bersaing dan tetap dapat menjadi pilihan masyarakat. Program pengabdian kepada masyarakat ini berfokus kebutuhan dasar dan keselamatan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit di Yogyakarta merupakan salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit di Yogyakarta, webinar ini berfokus pada kebutuhan dasar dan keselamatan pasien berdasar pada teori caring Swanson, teori keselamatan pasien (patient safety), dan model ROUNDS kontrol rutin perawat. Dengan harapan pelatihan ini dapat meningkatkan pengetahuan para perawat terkait dengan asuhan keperawatan berfokus pada kebutuhan dasar dan keselamatan pasien serta dapat mengaplikasikannya dalam memberikan pelayanan keperawatan, sehingga kepuasan pasien dapat tercapai.

### INTRODUCTION

Tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan perlu diimbangi dengan peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit yang sering dijadikan tolak ukur citra pelayanan sebuah rumah sakit di mata masyarakat. Pelayanan keperawatan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, sehingga pasien merasa puas. Demikian sebaliknya, bila pelayanan yang dirasakan tidak sesuai harapan pasien, maka akan menimbulkan ketidakpuasan pasien, dengan kata lain pelayanan keperawatan dinilai kurang bermutu.

Tingginya persaingan antar rumah sakit di wilayah Yogyakarta dengan fasilitas yang lengkap dan tarif yang kompetitif menyebabkan timbulnya kewajiban rumah sakit untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya agar mampu bersaing dan tetap menjadi rumah sakit pilihan masyarakat. Rumah sakit berlomba memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas tinggi untuk memenangkan persaingan di era ini. Indikator mutu pelayanan keperawatan yang digunakan adalah dengan mengevaluasi kepuasan pasien secara rutin. Pasien akan merasa puas apabila kebutuhan dasarnya terpenuhi selama dirawat.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan terhadap pasien Rumah Sakit di Yogyakarta terhadap 20 pasien rawat inap didapatkan gambaran kondisi bahwa 40% pasien menyatakan kurang puas atas perawatan yang diterima, 30% menyatakan cukup puas, sedangkan 30% lainnya menyatakan puas atas perawatan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien selama dirawat masih perlu ditingkatkan.

Perawat merupakan sumber daya manusia terbanyak dan terlama memberikan pelayanan di rumah sakit. Kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima sangat ditentukan pada pelayanan keperawatan. Dalam pengamatan yang dilakukan terhadap 20 pasien rawat inap, para pasien diberikan pertanyaan terkait pelayanan perawat antara lain: "Apakah perawat melakukan kontrol rutin kepada pasien?", "Apakah perawat menanyakan keluhan nyeri dan ketidaknyamanan yang dirasakan pasien?", "Apakah perawat menawarkan bantuan untuk merubah posisi tidur?", "Apakah perawat menawarkan bantuan untuk ke kamar mandi?" dan "Apakah perawat menanyakan kebutuhan untuk rasa aman pasien?". Kemudian didapatkan data bahwa sebanyak 70% pasien menyatakan jarang dan 30% menyatakan sering. Kondisi ini menggambarkan belum rutinnnya kontrol perawat untuk mengidentifikasi kebutuhan dasar dan keselamatan pasien. Keluhan pasien terhadap pemenuhan kebutuhan dasar oleh perawat menandakan bahwa mutu pelayanan keperawatan masih perlu ditingkatkan. Tidak dilaksanakannya pelatihan dan edukasi secara rutin oleh pihak rumah sakit kepada para perawat menyebabkan tidak meratanya pengetahuan, sikap, dan skill perawat dalam memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan dan keselamatan pasien. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu asuhan keperawatan adalah dengan melakukan edukasi dan pelatihan kepada perawat tentang pelayanan berfokus pada kebutuhan dasar dan keselamatan pasien. Pelatihan asuhan keperawatan berfokus pada kebutuhan dasar dan keselamatan pasien berdasar pada teori *caring* Swanson, teori keselamatan pasien (*patient safety*), dan model ROUNDS kontrol rutin perawat. Dengan harapan pelatihan ini dapat meningkatkan pengetahuan para perawat terkait dengan asuhan keperawatan berfokus pada kebutuhan dasar dan keselamatan pasien serta

dapat mengaplikasikannya dalam memberikan pelayanan keperawatan, sehingga kepuasan pasien dapat tercapai.

## METODE

Metode pendekatan yang digunakan dalam pengabdian masyarakat ini melalui beberapa tahapan dimulai dengan persiapan, pelaksanaan dan evaluasi.

### A. Persiapan

Dimulai dari metode persiapan yaitu proses persetujuan dengan mitra dan mendiskusikan terkait permasalahan yang ada pada mitra sehingga dapat dilakukan perencanaan program kerja yang tepat

#### 1) Observasi

Observasi adalah pengamatan secara langsung terhadap suatu objek yang terdapat di lingkungan meliputi berbagai aktivitas perhatian terhadap suatu kajian objek dengan menggunakan penginderaan. Pada observasi ini kami turun ke lapangan untuk melihat langsung kondisi di unit rawat inap Rumah Sakit di Yogyakarta.

#### 2) Wawancara

Menurut Arikunto, wawancara adalah dialog yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari narasumber. Pada tahap ini kami melakukan wawancara dengan 20 pasien dan juga pihak manajer keperawatan Rumah Sakit di Yogyakarta. Hal ini kami lakukan untuk mendapatkan informasi terkait dengan permasalahan yang terjadi pada mitra, dan membantu mitra mencari solusi dari permasalahan tersebut.

### B. Pelaksanaan

Setelah dilakukan observasi dan wawancara didapatkan hasil terkait permasalahan yang ada pada mitra. Kami menyusun strategi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, sebagai berikut:

#### 1) Edukasi/Pelatihan

Metode ini dilakukan dengan memaparkan materi Keselamatan Pasien berfokus pada kebutuhan dasar dan keselamatan pasien kepada para perawat peserta pelatihan. Materi ini terdiri atas 3 pembahasan, yaitu pembahasan teori *caring* Swanson, pembahasan teori keselamatan pasien dan pembahasan terkait dengan model ROUNDS kontrol rutin perawat.

#### 2) Pre Test dan Post Test

Pre test dilakukan sebelum para peserta pelatihan diberikan materi terkait dengan asuhan keperawatan berfokus pada kebutuhan dasar dan keselamatan pasien, hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauh manakah pengetahuan para perawat terkait dengan materi yang akan dibahas. Sedangkan post test dilakukan setelah penyampaian materi guna mengetahui bagaimana peningkatan pengetahuan para peserta pelatihan terkait materi yang disampaikan.

#### 3) Sosialisasi Standar Operasional Pelaksanaan (SOP)

Tindak lanjut dari pelatihan keselamatan pasien adalah dengan sosialisasi Standar Operasional Pelaksanaan (SOP) penerapan model ROUNDS kontrol rutin perawat. Kemudian, pada penerapannya diperlukan supervisi oleh kepala ruangan sehingga asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan dasar dan keselamatannya.

## RESULTS & DISCUSSION

Kegiatan Pengabdian Masyarakat berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang kami lakukan adalah Edukasi Berfokus pada Kebutuhan Dasar dan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Yogyakarta yang telah dilaksanakan pada tanggal 15 Juni 2023.

### A. Persiapan

Tahap persiapan berjalan selama 2 minggu. Pada tahap ini terdapat hal-hal penting yang harus dilakukan agar pelatihan asuhan keperawatan berfokus kebutuhan dasar dan keselamatan pasien dapat terlaksana dengan baik, antara lain sebagai berikut:

#### 1) Melakukan rapat koordinasi dengan para pihak terkait



Gambar 1. Rapat Koordinasi melalui Zoom Meeting

#### 2) Mempersiapkan media pelatihan berupa modul, power point, serta soal pre test dan post test



Gambar 2. Media Presentasi Pelatihan

#### 3) Membuat daftar hadir untuk registrasi perawat peserta webinar.

### B. Pelaksanaan Edukasi

Edukasi Keselamatan Pasien melalui Kegiatan Webinar dalam Menunjang Mutu Rumah Sakit dilakukan pada hari Selasa, 15 Juni 2023 Zoom Meeting. Edukasi disampaikan oleh Ilmidin S.KM.,M.PH., dengan dibantu media presentasi berupa Power Point. Pelatihan ini diikuti oleh 30 orang peserta yang merupakan perawat dari berbagai ruang rawat inap, seperti ruang rawat anak, ICU, NICU, medikal bedah, dan lain sebagainya.

Materi yang disampaikan terdiri atas 3 bagian, yaitu bagian pertama membahas terkait dengan teori *caring* Swanson, bagian kedua membahas teori keselamatan pasien, dan bagian ketiga membahas tentang model ROUNDS kontrol rutin perawat.

#### 1) Teori *Caring* Swanson

Pengertian *Caring* menurut Swanson adalah : “a nurturing way of relating to valued other toward whom one feels a personal sense of commitment and responsibility”, dengan kata lain yaitu bagaimana perawat dapat memberikan pelayanan kepada pasien dengan tetap menghormati harkat pasien tersebut dengan komitmen dan tanggung jawab. Menurut Swanson, terdapat 5 proses dasar dalam *caring* antara lain *maintaining belief* (menumbuhkan kepercayaan), *knowing* (mengetahui),

*being with* (kehadiran). *doing for* (melakukan untuk), dan *enabling* (memampukan). Kelima proses tersebut diperlukan untuk mencapai kepuasan pasien yang baik.

2) Teori Keselamatan Pasien (*Patient Safety*)

Keselamatan pasien atau patient safety merupakan suatu sistem yang mempromosikan perawatan pasien yang aman, yang meliputi manajemen risiko pasien, penilaian risiko, identifikasi insiden dan pelaporan serta analisis, kesempatan untuk belajar dari insiden dan mengambil tindak lanjut, mengimplementasikan solusi guna meminimalkan kejadian risiko dan mencegah kerugian yang disebabkan oleh tindakan atau kegagalan dalam mengambil tindakan yang diperlukan.

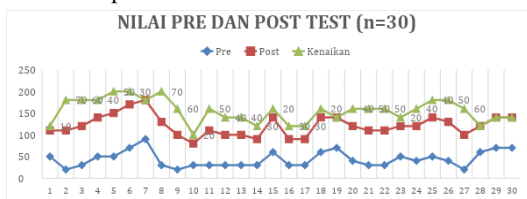
3) Model ROUNDS Kontrol Rutin Perawat

Model ROUNDS merupakan model kontrol secara periodik oleh perawat dalam pemberian pelayanan dan atau asuhan keperawatan berfokus pada kebutuhan dan keselamatan pasien yang dilakukan pada pasien yang dirawat. ROUNDS merupakan singkatan dari R : “*Are you comfortable?*” (apakah anda merasa nyaman?); O : “*Other side?*” (apakah memerlukan perubahan posisi?); U: “*Use the bathroom?*” (apakah memerlukan bantuan ke kamar mandi?); N : “*Need anything?*” (apakah anda memerlukan sesuatu?); D : “*Door/curtain open or closed?*” (apakah pintu/tirai perlu dibuka/ditutup?); S : “*Safety Bell in reach?*” (apakah *safety bell* dalam jangkauan?); dan atau ketidaknyamanan lainnya.

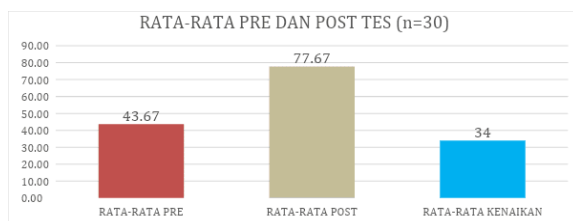
C. Pre Test dan Post Test

Pelatihan asuhan keperawatan didahului dengan pre test guna mengetahui sejauh mana pengetahuan para peserta pelatihan terkait dengan materi yang akan dibahas. Kemudian, setelah penyampaian materi dilakukan pula post test guna mengetahui bagaimana peningkatan pengetahuan para peserta pelatihan terkait materi yang disampaikan.

Nilai rata-rata pre test 43, 67% dan nilai rata-rata post test 77,67% sehingga terjadi kenaikan sebanyak 34%. Hal ini menunjukkan adanya kenaikan kenaikan persentase nilai para peserta pelatihan yang menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta terkait dengan materi yang disampaikan yaitu asuhan keperawatan berfokus kebutuhan dasar dan keselamatan pasien.



Gambar 3. Grafik Nilai Pre Test dan Post Test



Gambar 4. Diagram nilai rata-rata pre test, post test, dan kenaikannya

D. Sosialisasi Standar Operasional Pelaksanaan (SOP)

Sosialisasi Standar Operasional Pelaksanaan (SOP) merupakan tindak lanjut dari pelatihan asuhan keperawatan

berfokus pada kebutuhan dasar dan keselamatan pasien. Sosialisasi SOP merupakan upaya memberikan informasi mengenai prosedur-prosedur yang ditetapkan dalam pelaksanaan pelatihan asuhan keperawatan, yaitu dengan melalui metode kontrol rutin perawat.

CONCLUSIONS

Pengabdian kepada masyarakat “Edukasi Keselamatan Pasien melalui Kegiatan Webinar dalam Menunjang Mutu Rumah Sakit berfokus pada kebutuhan dasar dan keselamatan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit di Yogyakarta” adalah salah satu upaya untuk meningkatkan mutu Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil penilaian pre test dan post test dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan nilai rata-rata para peserta webinar. Hal ini menunjukkan bahwa Edukasi Keselamatan Pasien melalui Kegiatan Webinar telah mencapai tujuannya, yaitu meningkatkan pengetahuan perawat terkait dengan edulasi berfokus pada kebutuhan dasar dan keselamatan pasien, terutama terkait dengan teori caring Swanson, teori keselamatan pasien (patient safety), dan model ROUNDS kontrol rutin perawat. Kemudian untuk tindak lanjut upaya peningkatan mutu Rumah Sakit ini dilakukan pula sosialisasi Standar Operasional Pelaksanaan (SOP), agar materi yang disampaikan dapat diimplementasikan dalam pemberian pelayanan kepada pasien rawat inap Rumah Sakit di Yogyakarta.

REFERENCES

Apriliansa, A., & Sukaris, S. (2022). ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA. *Jurnal Maneksi*, 500.

Dewi, Y. K., Padmalia, M., Tanain, S. V., & Gunawan, F. A. (2022). *Manajemen Strategik*. CV Jejak (Jejak Publisher).

Herna Hartati, Ida Faridah, & A.Y.G Wibisno. (2023). PENGARUH PENGETAHUAN, SIKAP DAN PENERAPAN MAHASISWA. STIE Triandra.

Mangindara, SKM., M.Kes, Suci Rahmadani, SKM., M.Kes, & Sri Devi, S.Kes. (2022). *Manajemen Jaminan Mutu Kesehatan*. Feniks Muda Sejahtera.

Solehudin, Susanto, W. H., Avia, I., Hasniati, & Lalla, N. S. (2023). Pencegahan Dan Pengendalian Infeksi (PPI). *Global Eksekutif Teknologi*.