

[Konsep Mutu Dan Akreditasi PUSKESMAS & FKTP \(#4\)](#)

posted by admin on May 14, 2020



Konsep mutu telah berkembang pesat selama beberapa dekade belakangan ini. Saat ini konsep mutu untuk pelayanan kesehatan berpusat pada tiga hal pokok, yaitu

1. Client centered care

2. Access
3. Quality and Safety

Client centered care artinya pelayanan kesehatan harus berorientasi pada kebutuhan dan harapan pengguna. Instrumen-instrumen dalam akreditasi, terutama di Bab 1, 4, 7 akan memastikan bahwa PUSKESMAS telah mengidentifikasi apa kebutuhan, harapan dan value dari customer. Value adalah membandingkan antara manfaat yang kita dapat dan pengorbanan kita. Contoh kita butuh makan saat lapar adalah contoh kebutuhan kita, makan dimana contoh keinginan, makan di restaurant dengan harga tertentu adalah value kita. Apabila ketiganya tidak teridentifikasi dengan baik bisa menghasilkan ketidakpuasan di customer.

Access meliputi secara fisik, informasi dan jangkauan. Ada beberapa standar yang mengatur bagaimana customer bisa mengakses layanan kesehatan secara mudah dan nyaman yaitu di Standar 1, dan 4.2 tentang informasi yang harus tersedia dan standar 7 tentang complain/ feedback.

Kita akan menjelaskan lebih lanjut masalah quality (mutu) dan safety (keselamatan) secara terpisah.

Quality (mutu)

Philip B Crosby mengartikan mutu sebagai kepatuhan terhadap standar. Sedangkan Feigenbaum menekankan pada kepuasan pasien (Client Satisfaction). Definisi yang lebih baru dan lengkap disampaikan oleh Donabedian, yang menyatakan bahwa tidak ada satu dimensi yang mampu menggambarkan mutu. Mutu dapat dilihat dari 3 definisi yaitu

1. Definisi absolut
2. Definisi individual
3. Definisi sosial

Definisi absolut mutu adalah manfaat dan / atau kemungkinan terjadinya cedera terhadap kesehatan sebagaimana dinilai oleh praktisi kesehatan tanpa mempedulikan biaya. Definisi individual ekspektasi pasien terhadap manfaat dan / atau kemungkinan terjadinya cedera / konsekuensi yang tidak diharapkan. Sedangkan definisi sosial adalah biaya pelayanan kesehatan, manfaat dan / atau cedera yang terjadi dalam proses pelayanan kesehatan, serta distribusi pelayanan kesehatan sebagaimana dinilai oleh masyarakat umum.

Kementrian kesehatan telah menetapkan definisi khusus tentang mutu yaitu kinerja yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien, sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraanya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Pembahasan tentang mutu tidak bisa lepas dengan 4 pemikir / filosof mutu yaitu Philip Crosby, Joseph Juran, Feigenbaum dan W. Edward Deming. Menurut Feigenbaum kualitas harus ditentukan oleh customer. Suatu layanan dianggap bermutu kalau dapat memenuhi harapan customer. Prinsip kedua adalah mutu adalah multidimensional, artinya layanan dianggap bermutu kalau memenuhi beberapa sudut pandang, dan terakhir adalah mutu adalah dinamis, artinya ada perubahan yang konstan, mengingat kebutuhan dan keinginan customer terus berkembang.

Juran menekankan pada tiga trilogy mutu yaitu, perencanaan mutu, pengendalian mutu dan peningkatan mutu. Sedangkan Deming menambahkan dengan 14 prinsip mutu yaitu

1. Menyusun tujuan yang konsisten
2. Mengadopsi filosofi baru dan mengambil kepemimpinan
3. Menghilangkan inspeksi, membangun mutu
4. Meminimalkan total biaya dengan meningkatkan mutu bahan
5. Meningkatkan mutu dan produktivitas secara terus menerus untuk menurunkan biaya
6. Membangun pelatihan pada pekerjaan (on the job training)
7. Supervisi seharusnya untuk membantu orang
8. Menyingkirkan ketakutan (untuk berubah)
9. Menghancurkan penghalang. Bangun Team
10. Menghilangkan slogan . Perbaiki system
11. Hilangkan kuota. Bangun kepemimpinan
12. Hilangkan penghalang untuk meningkatkan motivasi pekerja
13. Bangun program pelatihan peningkatan diri
14. Transformasi adalah tugas setiap orang.

Salah satu yang dipakai sampai saat ini adalah Deming Cycle atau yang lebih dikenal sebagai PDCA (Plan Do, Check Action) atau siklus perbaikan terus menerus.

Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan adalah :

1. Access
2. Efficacy
3. Efficiency
4. Safety
5. Continuity of Care
6. Competency
7. Amenities
8. Human Relations

Maxwell menjelaskan dimensi mutu ada 6 (six golden rules)

1. Appropriateness

Relevan dengan kebutuhan pengguna dan didasarkan pada praktek berbasis data

1. Safety

Mengurangi risiko untuk menghindari hasil yang tidak diharapkan

1. Efficiency

Sumberdaya digunakan secara optimal untuk meraih hasil yang diharapkan

1. Effectiveness

Pelayanan kesehatan diselenggarakan berdasarkan pendekatan saintifik untuk mendapatkan hasil yang diharapkan

1. Acceptability

Pelayanan kesehatan diselenggarakan secara responsive dan menghargai terhadap kebutuhan, keinginan dan harapan

1. Accesability

Pelayanan kesehatan diselenggarakan di waktu dan jarak yang paling nyaman

IOM six dimensions

1. Person centered
2. Safe
3. Effective
4. Efficient
5. Equitable
6. Timely

Revisi terhadap ISO 9000:2015 adalah

1. Customer Focus
2. Leadership
3. **Engagement of People**
4. **Process approach**
5. Improvement
6. **Evidence-based decision making**
7. Relationship management

Perbedaan ISO 9000:2015 dengan akreditasi adalah ISO 9000:2015 hanya mensertifikasi manajemen mutu saja, sedang akreditasi menguji Sistem Manajemen Mutu, Sistem Pelayanan, dan Sistem Manajemen.

Berdasarkan dimensi-dimensi mutu yang sudah dijelaskan diatas ada perubahan prinsip manajemen dari tahun 1970 sampai era saat ini. Pada tahun 1970 fokus manajemen adalah melakukan sesuatu secara murah (efficiency) dan melakukan sesuai lebih baik (peningkatan mutu). Pada tahun 1980 fokusnya adalah melakukan sesuatu secara benar. Pada tahun 1990 focusnya adalah bagaimana melakukan sesuatu yang benar (effectiveness), pada tahun 2000 bergeser pada melakukan sesuatu yang benar secara benar, dan pada abad 21 ini fokusnya adalah melakukan sesuatu yang benar secara benar dengan kebiasaan.

Permasalahan mutu salah satunya adalah karena proses tidak baku. Variasi proses terjadi karena proses tidak diukur dengan baik, tidak dimonitor dengan baik, tidak dikendalikan dengan baik, tidak dipelihara dengan baik, tidak disempurnakan dan tidak didokumentasikan dengan baik.

Safety

Setelah mutu aspek kedua adalah Patient Safety atau keselamatan pasien. Konsep tentang safety sudah disinggung oleh Hippocrates pada (460-335 SM) dengan konsep primum, non nocere yang artinya pertama, jangan merusak/merugikan. Hal yang mendasar dari pelayanan kesehatan adalah jangan sampai pelayanan kesehatan tersebut menimbulkan hal-hal yang merugikan pasien dan masyarakat.

Masalah ini menjadi masalah yang mengemuka karena ada data bahwa di Amerika Serikat ada 120.000 kematian karena kesalahan medis, jauh lebih tinggi daripada kematian akibat kecelakaan motor dan kecelakaan pesawat terbang.

Keselamatan pasien di sarana pelayanan kesehatan adalah upaya yang dirancang untuk

mencegah terjadinya adverse outcomes / kejadian yang tidak diharapkan sebagai akibat tindakan yang tidak aman atau kondisi laten.

Ada beberapa istilah terkait dengan insiden yang terjadi di rumah sakit yaitu

1. KTD (Kejadian Tidak Diharapkan) cedera yang disebabkan tata kelola yang buruk atau kesalahan manusia. Misalkan operasi salah sisi
2. KTC (Kejadian Tidak Cidera) perlakuan yang tidak sesuai tetapi tidak terjadi cedera
3. KNC (Kejadian Nyaris Cidera) Kejadian yang dapat menimbulkan cedera tetapi dapat diketahui sebelumnya. Salah memberi obat, tetapi dapat terdeteksi sebelumnya
4. KPC (Kejadian potensial cedera) kejadian yang berpotensi menjadi cedera, misalnya cairan yang tumpah dan belum di pel.

KTD bisa terjadi akibat human error (slips/ tergelincir, lapses/lupa prosedur, mistake/ kesalahan), violation (pelanggaran), sabotase atau karena kondisi laten, misalnya system yang tidak tertata dan sumberdaya yang tidak memenuhi persyaratan.

[Untuk daftar artikel bisa klik disini !](#)

[Untuk download contoh dokumen akreditasi bisa klik disini !](#)

Tags: [Akreditasi](#)

[Permalink](#) | [Comments \(0\)](#) | Last updated on May 14, 2020