

Menjaga Mutu(Quality Assurance)

 Disebut juga jaminan mutu , merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menetapkan, melaksanakan dan memonitor pelaksanaan standar, serta rangkaian peningkatan kinerja

QA

 melalui upaya perbaikan atau proses secara kesinambungan sehingga pelayanan yang diberikan

 memenuhi harapan pelanggan dan dilakukan dengan efektif dan seaman mungkin.

Tujuan QA

- Makin meningkatnya mutu pelayanan agar berkesinambungan,
- sistematis, obyektif dan terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan
- berdasarkan standar yang telah ditetapkan,

Tujuan QA

 menetapkan dan melaksanakan cara penyelesaian masalah sesuai dengan kemampuan yang tersedia.

Sistem manajemen mutu

-  Melakukan kontrol
-  Menciptakan stabilitas
-  Prediktabilitas
-  Kapabilitas

Standarisasi Sistem Mutu



Konsumen/pasien berharap mendapatkan produk atau layanan dengan kualitas atau mutu yang persis sama seperti yang mereka janjikan.



Jaminan itu akan didapatkan jika perusahaan/RS/Puskesmas memiliki sertifikasi suatu standar sistem mutu.

Standarisasi Sistem mutu

 Contoh standar sistem mutu ISO 9000

 Sistem-sistem tersebut merupakan tool atau alat untuk membantu perusahaan agar bekerja dengan lebih terorganisir serta membantu pengelolaan dan pengontrolan proses bisnis yang berjalan di perusahaan dengan berpegang pada standar mutu yang telah ditetapkan

Menetapkan sasaran mutu

- Analisis gejala yang timbul dari luar: kegagalan, keluhan pelanggan
- Analisis dari dalam : masalah SDM
- Komentar pelanggan, ahli
- Penelitian kepuasan
- Usulan dari manajer,

Sasaran Program menjaga mutu



Input



Proses



Out put

Indikator

- Untuk mengukur terpenuhi atau tidaknya standar yang telah ditetapkan dipergunakan indikator
- Angka kesembuhan
- Angka kematian
- Efek samping
- Tingkat kepuasan pasien.

Analisa Pendokumentasian Rekam medis

1. Analisa Statistik

Suatu analisa berdasarkan data yang dihasilkan dalam pelayanan rekam medis dan diolah dengan menggunakan metode statistik deskriptif sehingga menghasilkan informasi yang berguna untuk keperluan pengambilan keputusan organisasi.



2. Analisa Kualitatif

- Suatu analisa terhadap konsisten pencatatan data rekam medis yang tercatat ke dalam rekam medis
- Membaca data yang telah tercatat pada formulir rekam medis satu dengan yang lain yang telah digunakan untuk pelayanan pasien.
- Menilai konsisten pencatatan menggunakan tolak ukur standar pelayanan medis untuk pencatatan data medis dan standar asuhan keperawatan untuk menganalisa data keperawatan.

Quality Assurance

3. Analisa Kuantitatif

- Suatu review area tertentu catatan medis untuk mengidentifikasi deficiency spesifikasi area yang ditemukan biasanya tertulis dalam satu prosedur
- Mengidentifikasi omissi yang jelas selalu terjadi yang bisa diperbaiki dengan mudah pada prosedur normal rumah sakit, selain itu dapat menjawab pertanyaan tentang apa(what), siapa (who), Kapan (when), mengapa (why) dan bagaimana (how), tindakan medis yang dilakukan pada pasien
- Dapat digunakan untuk penelitian, audit medis serta dapat melindungi terhadap hukum apabila ada gugatan.

Standar Pelayanan Kesehatan

 Pernyataan yang dapat diterima dan disepakati, yang dipergunakan untuk mengukur atau menilai Tingkat mutu yang relevan terhadap sesuatu

 Pernyataan tentang karakteristik mutu: input pelayanan kesehatan yang cukup, bagaimana proses pelayanan kesehatan dilaksanakan dan out put apa saja yang diharapkan

Standar Pelayanan Kesehatan

 Dapat dicapai, dapat diukur, dapat diamati, dapat dipahami dan pernyataan yang spesifik dan sederhana, masuk akal

1. Fase perumusan standar

 Memilih topik dan subtopik

- rawan terjadinya kesalahan
- Susun daftar program/kegiatan didalam unit kerja berupa (program pokok dan subprogram)

 Identifikasi kelompok sasaran

- petugas
- customer

Standar pelayanan kesehatan

- 
- Menyusun pernyataan standar dan kriteria
- Dapat dicapai, dapat diukur, dapat diamati, dapat dipahami dan pernyataan yang spesifik dan sederhana, masuk akal
 - beda standar/kriteria
 - standar : pernyataan prinsip secara umum
 - Kriteria : Satu karakteristik yang berhubungan dengan subyek dari standar

Menurut Donadebian ,standar terdiri 3 elemen :

1. Standar Struktur berupa sumber daya manusia,sumber daya fisik,sumber daya keuangan dan fasilitas kesehatan lainnya serta sumber daya informasi yang digunakan untuk menjalankan suatu program/kegiatan.Baik tidaknya struktur dapat diukur dari kewajaran, kuantitas, biaya dan mutu komponen-komponen struktur itu.



Elemen Standar

2. Standar Proses, berupa apa yang dilakukan oleh petugas terhadap produk/jasa pelayanan yang dilakukan dari awal sampai akhir kegiatan dengan menggunakan struktur tersebut sehingga mencapai hasil yang diharapkan. Dengan kata lain menstransformasikan struktur menjadi hasil. Baik tidaknya dapat diukur dari relevansi bagi customer, efektivitasnya dan mutu proses itu sendiri . Pendekatan proses adalah pendekatan langsung terhadap mutu pelayanan kesehatan

Elemen Standar

3. Standar hasil/luaran

Hasil akhir kegiatan dalam arti perubahan yang terjadi akibat proses tersebut termasuk didalamnya dimensi mutu dipandang dari sudut customer, provider dan manajemen. Hasil yang baik bergantung pada baik buruknya mutu struktur dan proses. Hasil yang buruk adalah kelanjutan struktur atau proses yang buruk pula.



Tugas Kelompok

1. Buatlah pernyataan standar
2. Buatlah Sasaran
3. Buatlah struktur, proses dan hasil





Menerapkan standar

2. Fase Audit

- Memeriksa kembali kriteria
- Menyusun instrumen audit
- Mengumpulkan data
- Mengevaluasi hasil

3. Fase Perbaikan

-  Meninjau kembali mengapa standar tidak dicapai
-  Menyusun rencana perbaikan
 - akar penyebab
 - tujuan , sasaran, penanggung jawab, pelaksana, metode, waktu, dimana, dana
-  Melakukan perbaikan
-  Mengevaluasi ulang
-  Menilai kembali standar

Format standar



Prosedur Pelayanan

-  Gambaran umum untuk karyawan tentang cara kerja (langkah, tata urutan kerja) yang harus dilakukan , yang dapat dipakai sebagai pegangan bila terjadi perubahan staf dan dapat digunakan untuk menilai efektifitas suatu sistem
-  Suatu urutan kegiatan yang ditetapkan untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap kegiatan yang terjadi berulang-ulang

Sistem

 Jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok

Prosedur

- Tulis apa yang anda lakukan
- Manfaat dan arti penting prosedur
- Memastikan pemahaman seluruh karyawan
- Menghindari duplikasi wewenang dan tanggung jawab
- Fasilitasi dan promosi

Manfaat pada sistem dan proses pelayanan kesehatan

- Akan diperoleh acuan yang jelas
- Adanya konsistensi dalam pelaksanaan
- Adanya kemampuan menelusuri kembali
- Memungkinkan pengendalian pencegahan untuk perbaikan terus menerus
- Pemenuhan customer dan lembaga pemberi ijin
- Memungkinkan pertumbuhan dan pengembangan terhadap citra sarana kesehatan
- Menetapkan kerangka kerja untuk proses peningkatan mutu lebih lanjut dengan membakukan proses dan hubungan antar fungsi

Tanggung jawab Kepala Unit Kerja

- Memiliki wewenang menyeluruh atas sistem mutu
- Menetapkan kebijakan mutu di unitnya, tujuan/sasaran mutu, relevansi tujuan dengan kebutuhan pelanggan
- Meninjau sistem mutu secara periodik
- Memastikan kecocokan dan keefektifan secara terus menerus