



Editorial

Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Melalui Program *Fellowship International Society for Quality in Health Care*

HANNY RONOSULISTYO DAN SUTOTO

Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), Jakarta, Indonesia

Email korespondensi: hanny@kars.or.id

Keselamatan pasien masih menjadi topik bahasan penting di dunia kesehatan. Sampai saat ini keselamatan pasien masih menjadi perhatian global seperti disampaikan oleh World Health Organization serta masih terdapat tantangan yang signifikan dalam penerapan kebijakan dan praktik keselamatan pasien. Secara definitif, keselamatan pasien dapat dijelaskan sebagai ilmu di bidang pelayanan kesehatan yang menerapkan pengetahuan tentang keselamatan untuk mencapai tujuan terlaksananya sistem pelayanan kesehatan yang dapat dipercaya. Keselamatan pasien juga merupakan atribut sistem pelayanan kesehatan yang dapat meminimalkan kejadian dan dampak, memaksimalkan proses pemulihan, serta meminimalkan efek samping¹. Pada proses penerapan keselamatan pasien diperlukan tim yang *'patient safety minded'* dalam memberikan pelayanan kesehatan. Selain itu juga memerlukan aktivitas kolaboratif dari berbagai disiplin baik di area klinis (klinisi, perawat, farmasi, dan lainnya). maupun non klinis (manajemen informasi, manajemen perlengkapan dan peralatan, dan area lainnya) dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Penerapan keselamatan pasien memerlukan keterlibatan sungguh-sungguh dari semua pihak di fasilitas pelayanan kesehatan. Lebih lanjut dipaparkan bahwa keselamatan pasien dipengaruhi oleh tujuh elemen: organisasi dan manajemen, lingkungan kerja, tim, tugas, individual, karakteristik pasien, dan lingkungan eksternal². Berbagai faktor tersebut berdistribusi terhadap tiga domain, yakni sistem untuk tindakan terapeutik, orang yang bekerja di fasilitas kesehatan, dan orang yang menerima atau memiliki kepentingan.

Keselamatan pasien dapat diwujudkan dengan penerapan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan memerlukan peran serta berbagai pihak dalam mengenali dan mengelola atau mengatasi masalah yang terjadi di sistem pelayanan kesehatan. Keterlibatan dan peran serta berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung dapat memberikan kontribusi dalam upaya tersebut. Kontribusi tersebut dapat berasal dari bidang kesehatan maupun berasal dari keterlibatan pihak yang memiliki kemampuan identifikasi dan analisis dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang dapat didefinisikan sebagai berbagai pihak yang memiliki ketertarikan terhadap isu tersebut. Pihak tersebut dapat

merupakan individu maupun kelompok yang berasal dari internal atau eksternal.

Selain pihak internal fasilitas pelayanan kesehatan, saat ini masih cukup banyak pihak eksternal fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki perhatian terhadap upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan dalam pencapaian keselamatan pasien dengan berbagai profesi dan pengetahuan dari berbagai bidang serta lintas disiplin ilmu yang masih memiliki keterkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan, seperti konsultan, peneliti, pemerhati mutu, regulator, dan lain sebagainya. Peran serta setiap individu atau kelompok tersebut dalam upaya peningkatan mutu bervariasi. Salah satu diantaranya peneliti, yang pada suatu studi dijelaskan bahwa cara peneliti berkontribusi dalam peningkatan keselamatan pasien dan keseimbangan antar peran yang berbeda-beda tergantung pada tujuan penelitian yang dilakukan serta model peningkatan keselamatan pasien yang menjadi dasarnya³. Peneliti dapat bekerja berdampingan dengan praktisi di fasilitas pelayanan kesehatan dengan terlibat pada berbagai aktivitas terkait upaya peningkatan mutu. Harapannya, keterlibatan peneliti yang melakukan berbagai studi maupun eksplorasi terhadap upaya peningkatan mutu dapat memberikan input positif bagi pihak fasilitas pelayanan kesehatan khususnya dan secara lebih luas dapat berkontribusi di level yang lebih luas, seperti regulator.

Pada prosesnya, baik peneliti, pemerhati mutu, maupun pihak lainnya yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam upaya peningkatan mutu memerlukan pengembangan pengetahuan dan kemampuan. Salah satu yang mendasarinya adalah agar berbagai kontribusi yang dihasilkan memiliki nilai dan bermanfaat bagi tujuan pencapaian keselamatan pasien. Saat ini banyak tersedia berbagai fasilitas dan media yang dapat menjadi sarana pengembangan diri maupun kelompok.

Kebutuhan pengembangan individu dan kelompok eksternal fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki perhatian dan terlibat aktif dalam isu peningkatan mutu pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya dengan aktif belajar terus menerus secara mandiri, mengikuti berbagai pelatihan, forum ilmiah, dan sebagainya. Aspek positifnya, saat ini banyak tersedia berbagai lembaga baik skala nasional maupun internasional yang menyediakan media untuk pengembangan ini. Untuk skala nasional bisa aktif

berpartisipasi dalam berbagai forum ilmiah ataupun kegiatan mutu yang baik oleh lembaga atau institusi nasional seperti melalui Indonesian Healthcare Quality Network (IHQN) maupun internasional.

Salah satu lembaga yang bergerak di bidang mutu adalah The International Society for Quality in Healthcare (ISQua) yang merupakan organisasi nirlaba berbasis keanggotaan dan berdedikasi untuk mempromosikan peningkatan mutu pelayanan kesehatan di seluruh dunia. ISQua bekerja lebih dari 30 tahun untuk senantiasa meningkatkan mutu dan keselamatan pelayanan kesehatan dengan menyelenggarakan berbagai kegiatan edukasi, berbagi pengetahuan, melakukan penilaian eksternal berbagai badan akreditasi di bidang kesehatan di banyak negara, menunjang sisi kesehatan seluruh dunia dan menghubungkan banyak pakar kesehatan dunia, serta mengembangkan Program *Fellowship* ISQua⁴.

Program *Fellowship* ISQua (FISQua) ini memberikan kesempatan kepada pesertanya untuk meningkatkan ilmu, mengembangkan jejaring mereka ke seluruh dunia, dan membentuk kepercayaan diri untuk berkembang menjadi tokoh-tokoh perubahan dan perbaikan pelaksanaan di bidang kesehatan. FISQua menciptakan ambasador ISQua, yaitu peserta *fellowship* yang memahami inti tujuan *fellowship* dan berjasa untuk mengembangkannya di negara masing-masing.

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan untuk mencapai keselamatan pasien jelas menjadi tugas yang tidak akan pernah 'berakhir', baik dilaksanakan oleh lembaga akreditasi, fasilitas pelayanan kesehatan, dan pihak lain yang terlibat serta memiliki perhatian terhadap mutu pelayanan kesehatan. Berbagai cara dan media yang dapat dipergunakan untuk mewujudkan hal tersebut harus dapat diakses dan dimanfaatkan seoptimal mungkin.

Lembaga akreditasi di Indonesia harus bekerja keras untuk selalu memutakhirkan standar dan kualitas para pelaksana survei. Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan juga perlu bekerja keras untuk maju, tidak berpuas diri, berani mengalokasikan dana untuk pengembangan ke depan dan tidak hanya untuk kepentingan jangka pendek. Hal ini sejalan dengan harapan pemerintah untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik. Rumah sakit di Indonesia diharapkan dapat memiliki mutu pelayanan yang unggul di

dunia sehingga dapat menjadi referensi perawatan dan pengobatan di kancah internasional, seperti harapan yang disampaikan langsung oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia⁵. Upaya tersebut mulai dilakukan oleh pemerintah salah satunya dengan membangun Rumah Sakit Internasional di Bali bekerjasama dengan Mayo Clinic Amerika Serikat, rumah sakit terbaik di dunia versi *News Week* selama 2019-2021⁶.

Upaya lain yang dapat dilakukan adalah dengan secara terus menerus berbagi ilmu dan pengalaman tentang peningkatan mutu pelayanan kesehatan melalui artikel yang diterbitkan jurnal ini. Terbitan kali ini akan memaparkan antara lain tentang implementasi Standar Integrasi Pendidikan Kesehatan dalam Pelayanan Rumah Sakit, pencegahan dan pengendalian infeksi di rumah sakit selama pandemi COVID-19, penerapan budaya pelayanan berfokus pada pasien, penerapan *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)*, hingga artikel tentang upaya penerapan budaya keselamatan pasien. Diharapkan berbagai upaya ini akan menjadi upaya kolektif yang berkontribusi kepada peningkatan mutu pelayanan rumah sakit di Indonesia.

Referensi

1. Emanuel L, Berwick D, Conway J, dkk. What Exactly Is Patient Safety? *Advances in Patient Safety: New Directions and Alternative Approaches* (Vol. 1: Assessment). Rockville (MD): Agency for Healthcare Research and Quality; Aug 2008.
2. Stavrianopoulos T. The Development of Patient Safety Culture. *Health Science Journal*. April-June 2012; 6(2). Available from: <https://www.hsj.gr/medicine/the-development-of-patient-safety-culture.php?aid=3262>.
3. Pietikäinen E, Reiman T, Heikkilä J, dkk. Researchers' Roles in Patient Safety Improvement. *J Patient Saf*. 2016; 12(1): 25-33.
4. International Society for Quality in Health Care. Available from: <https://isqua.org/about.html>.
5. CNN Indonesia. Menkes Ingin RS di Indonesia Setara Mayo Clinic-John Hopkins. Available from: <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20210319151810-20-619652/menkes-ingin-rs-di-indonesia-setara-mayo-clinic-john-hopkins>.
6. Cooper N. World's Best Hospitals 2021. *Newsweek*. Available from: <https://www.newsweek.com/best-hospitals-2021>.