



PERATURAN DIREKTUR UTAMA RUMAH SAKIT UNHAS
NOMOR 11/UN4.24.0/2023

TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN MUTU
PELAYANAN KEPERAWATAN DAN KEBIDANAN
DI RUMAH SAKIT UNHAS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PERATURAN DIREKTUR UTAMA RUMAH SAKIT UNHAS

- Menimbang : 1. Bahwa keperawatan merupakan bagian yang terintegrasi dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit, mempunyai peran utama dalam mendukung pelayanan kesehatan bagi pasien dengan memberikan asuhan keperawatan secara komprehensif selama 24 jam;
2. Bahwa dalam menyelenggarakan kegiatannya Bidang Keperawatan berpedoman pada Visi, Misi, Tujuan dan peraturan serta ketentuan yang berlaku sebagai dasar melaksanakan kegiatannya;
3. Bahwa Bidang Keperawatan RS Universitas Hasanuddin bertanggung jawab terhadap jalannya pelayanan keperawatan, peningkatan mutu pelayanan dan Sumber Daya Manusia (SDM) Keperawatan;
4. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada poin a, b, dan c perlu menetapkan surat keputusan Direktur Rumah Sakit Universitas Hasanuddin.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
3. UU No 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan;
4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit;
6. Keputusan Menteri Kesehatan No 1239 tahun 2001, tentang Registrasi dan Praktik Perawat.
7. Permenkes No 49 Tahun 2013 tentang Komite Keperawatan RS.
8. Permenkes No.40 Tahun 2014 tentang Jenjang Karir Profesional Perawat Klinis
9. Peraturan Rektor Universitas Hasanuddin Nomor : 38/UN4.1/2019 tentang Organisasi dan Tata Kelola Rumah Sakit Unhas;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR UTAMA RUMAH SAKIT UNHAS TENTANG PEDOMAN KERJA SEKSI MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DAN KEBIDANAN DI RUMAH SAKIT UNHAS

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

1. Rumah Sakit adalah Rumah Sakit Universitas Hasanuddin yang disingkat Rumah Sakit Unhas
2. Keperawatan adalah kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik dalam keadaan sakit maupun sehat.
3. Kebidanan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan kepada perempuan selama masa sebelum hamil, masa kehamilan, persalinan, pascapersalinan,

masa nifas, bayi baru lahir, bayi, balita, dan anak prasekolah, termasuk kesehatan reproduksi perempuan dan keluarga berencana sesuai dengan tugas dan wewenangnya.

4. Manajer keperawatan adalah orang dibawah Direktur yang memimpin penyelenggaraan dan pengelolaan operasional sebagian fungsi Direktur Keperawatan dan Penunjang Non Medik.
5. Kepala ruangan adalah perawat/bidan yang diberi tugas memimpin satu ruang rawat serta bertanggung jawab terhadap pemberian asuhan keperawatan/kebidanan dan manajemen pelayanan di ruangan tersebut.
6. *Clinical Care Manager* (CCM) adalah perawat yang bertanggung jawab mengarahkan dan membimbing perawat primer dalam melakukan asuhan keperawatan.
7. Perawat primer (PP) adalah seorang perawat profesional yang mengelola, bertanggung jawab dan bertanggung gugat terhadap asuhan keperawatan pasien mulai dari pasien masuk hingga pasien pulang.
8. Ketua tim (Katim) adalah perawat profesional yang memimpin sekelompok tenaga keperawatan dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien baik dalam bentuk kooperatif maupun dalam bentuk kolaboratif.
9. Perawat asosiet (PA) adalah perawat yang membantu Perawat Primer dalam melaksanakan pemberian asuhan keperawatan pada pasien.
10. Perawat adalah seorang yang telah lulus Pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
11. Bidan adalah salah satu profesi di bidang kesehatan yang secara khusus menangani kehamilan, persalinan, keadaan setelah melahirkan serta pelayanan-pelayanan paramedis yang berhubungan dengan organ reproduksi
12. Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan Kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan yang ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit.
13. Pelayanan Kebidanan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang diberikan oleh bidan secara mandiri, kolaborasi, dan/atau rujukan.

14. Praktik keperawatan adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh perawat dalam bentuk Asuhan Keperawatan.
15. Praktik Kebidanan adalah kegiatan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Bidan dalam bentuk asuhan kebidanan.
16. Asuhan Keperawatan adalah rangkaian interkasi Perawat dengan Klien dan lingkungannya untuk mencapai tujuan pemenuhan kebutuhan dan kemandirian Klien dalam merawat dirinya, meliputi penhkajian, penetapan diagnosis keperawatan, perencanaan, implementasi dan evaluasi keperawatan.
17. Asuhan Kebidanan adalah rangkaian kegiatan yang didasarkan pada proses pengambilan keputusan dan tindakan yang dilakukan oleh Bidan sesuai dengan wewenang dan ruang lingkup praktiknya berdasarkan ilmu dan kiat Kebidanan.
18. Klien adalah perseorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Unhas.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Pedoman mutu pelayanan keperawatan & kebidanan ini dimaksudkan guna memberikan pedoman dalam perencanaan, penilaian, monitoring dan evaluasi mutu pelayanan keperawatan dan kebidanan di Rumah Sakit Unhas yang berorientasi kepada keselamatan dan keamanan pasien sehingga didapatkan pelayanan keperawatan dan kebidanan yang baku, berkualitas dan komprehensif.

BAB III PENYELENGGARAAN

Pasal 3

- (1) Penyelenggaraan mutu pelayanan keperawatan dan kebidanan dapat dilaksanakan di semua unit perawatan dan kebidanan Rumah Sakit Unhas.
- (2) Unit Perawatan dan kebidanan Rumah Sakit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah seluruh unit pelayanan yang memberikan

pelayanan keperawatan & kebidanan berdasarkan peraturan yang ditetapkan di Rumah Sakit Unhas.

BAB IV RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup mutu pelayanan keperawatan & kebidanan Rumah Sakit Unhas meliputi :

- (1) Instalasi Gawat Darurat
- (2) Instalasi Rawat Jalan
- (3) Instalasi Rawat Inap & Kamar Bersalin
- (4) Instalasi Perawatan Intensif
- (5) Instalasi Perawatan Khusus
- (6) Instalasi Pelayanan Mata
- (7) Instalasi Bedah Sentral Gedung EF
- (8) Instalasi Radioterapi
- (9) Instalasi Radiodiagnostik
- (10) Instalasi FER

BAB V ORGANISASI

Pasal 5

- (1) Seksi Mutu Pelayanan Keperawatan & Kebidanan Rumah Sakit Unhas berada dibawah tanggung jawab Manajer Keperawatan dan Direktur Keperawatan dan Pelayanan Penunjang Non Medik
- (2) Mutu Pelayanan Keperawatan & Kebidanan di tingkat unit berada dibawah tanggung jawab Kepala Ruangan dan Seksi Mutu Pelayanan Keperawatan & Kebidanan.
- (3) Kepala Ruangan mempertanggungjawabkan Mutu Pelayanan Keperawatan & Kebidanan unit kepada Seksi Mutu Pelayanan Keperawatan & Kebidanan dan Manajer Keperawatan.
- (4) *Clinical Care Manager*, Perawat Primer, Ketua Tim, dan Perawat Asosiet mempertanggungjawabkan mutu pelayanan keperawatan & kebidanan di unit kerjanya kepada Kepala Ruangan.

BAB VI
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 6

- (1) Direktur Utama, Direktur Keperawatan dan Penunjang Non Medik, Komite Keperawatan, Komite PPI, dan Komite Mutu & Keselamatan Pasien melakukan pembinaan dan pengawasan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewajibannya masing-masing.
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diarahkan untuk :
 - a. Melindungi pasien dalam penyelenggaraan mutu pelayanan keperawatan dan kebidanan di Rumah Sakit Unhas;
 - b. Mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan kebidanan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi keperawatan; dan
 - c. Memberikan kepastian hukum bagi klien dan tenaga keperawatan.
- (3) Pengawasan penyelenggaraan mutu pelayanan keperawatan dan kebidanan dapat dilakukan secara eksternal maupun internal.
- (4) Pengawasan internal mutu pelayanan keperawatan dan kebidanan terdiri dari:
 - a. Pengawasan Kode Etik Profesi Keperawatan
 - b. Pengawasan teknis mutu pelayanan keperawatan & kebidanan
- (5) Pengawasan Kode Etik Profesi Keperawatan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a adalah upaya evaluasi secara professional terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dengan menggunakan rekam medis dan survey etik yang dilaksanakan oleh profesi keperawatan melalui Komite Keperawatan.
- (6) Pengawasan teknis pelayanan keperawatan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b adalah pengukuran kinerja berkala yang meliputi kinerja pelayanan asuhan keperawatan yang dilakukan oleh bidang keperawatan.
- (7) Setiap perawat yang melakukan pelanggaran kode etik profesi keperawatan dapat dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. denda administratif;
 - d. pencabutan kewenangan klinis; dan/atau
 - e. pencabutan izin sebagai perawat.

- (8) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (7) diatur kemudian didalam *Nursing staff by Law*.

BAB VII PENCATATAN DAN PELAPORAN

Pasal 7

- (1) Mutu pelayanan keperawatan & kebidanan dicatat pada form monitoring mutu pelayanan keperawatan & kebidanan
- (2) Pencatatan dan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setiap bulan, triwulan dan pertahun

BAB VIII PENUTUP

Pasal 8

Peraturan Direktur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar Setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Rektor dengan penempatannya.

Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal 05 Januari 2023

DIREKTUR UTAMA,



ANDI MUHAMMAD ICHSAN

LAMPIRAN
PERATURAN DIREKTUR UTAMA RUMAH SAKIT UNHAS
NOMOR 11/UN4.24.0/2023
TANGGAL 05 JANUARI 2023
TENTANG PEDOMAN PENYELENGGRAAN MUTU
PELAYANAN KEPERAWATAN & KEBIDANAN

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, yang memberikan pelayanan langsung pada masyarakat pelanggan rumah sakit/customer secara terus menerus dan berkesinambungan. Pelayanan keperawatan merupakan salah satu pelayanan yang dapat memberikan kontribusi terhadap upaya mempertahankan dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Upaya tersebut dilaksanakan dengan fungsi perawat secara mandiri maupun kolaborasi untuk mencapai tujuan bersama yaitu pencegahan penyakit dan kecacatan, perawatan pada gangguan kesehatan, peningkatan ke arah kondisi kesehatan yang optimal bagi individu, kelompok dan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta tuntutan dan harapan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan, maka pelayanan keperawatan harus senantiasa dinamis dan selalu memperbaiki diri dari waktu ke waktu, untuk memberikan kualitas pelayanan bagi masyarakat pengguna jasa.

Bidang keperawatan sebagai organisasi struktural profesi keperawatan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin, berusaha menyediakan dan meningkatkan sistem yang kondusif bagi terlaksananya pelayanan keperawatan yang berkualitas. Hal tersebut membutuhkan pengelolaan yang profesional, dengan dukungan data dan pengetahuan keperawatan yang terkini.

Oleh karena itu Bidang Keperawatan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin sebagai pengelola profesi keperawatan, bertanggung jawab terhadap terciptanya pelayanan yang berkualitas dengan terus menerus meningkatkan SDM keperawatan yang profesional melalui jenjang karir perawat berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 40 Tahun 2017.

Untuk mendukung operasional kerja bidang keperawatan menyusun Pedoman Penyelenggaraan Mutu Pelayanan Keperawatan &

Kebidanan sebagai acuan yang jelas baik secara konsep maupun teknis pelaksanaan program-program mutu bidang keperawatan, sehingga diharapkan dapat mewujudkan pelayanan keperawatan yang berkualitas dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat pengguna jasa Rumah Sakit Universitas Hasanuddin.

B. Tujuan Pedoman

Pedoman penyelenggaraan mutu pelayanan keperawatan dan kebidanan di Rumah Sakit Unhas disusun dengan tujuan sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Sebagai panduan dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan dan monitoring mutu pelayanan keperawatan & kebidanan di Rumah Sakit Unhas.

2. Tujuan Khusus

a. Sebagai panduan/acuan bagi bidang keperawatan dalam menyelenggarakan mutu pelayanan keperawatan & kebidanan yang komprehensif dan profesional berdasarkan standar dan etik profesi dengan mengutamakan keselamatan pasien.

b. Agar seluruh unit pelayanan keperawatan & kebidanan di Rumah Sakit Unhas menyelenggarakan pelayanan keperawatan dan kebidanan yang berkualitas dan berkesinambungan sesuai dengan standar profesi dan etik.

C. Ruang Lingkup Pelayanan

Mutu pelayanan keperawatan & kebidanan di seluruh Rumah Sakit Unhas yang terdiri dari :

1. Pelayanan keperawatan & kebidanan di Instalasi Rawat jalan: pelayanan keperawatan kepada pasien non-kritis tanpa menginap di Rumah Sakit sesuai PAK dan SOP untuk menurunkan angka kesakitan dan kecacatan.

2. Pelayanan keperawatan & kebidanan di Instalasi Rawat Inap dan Kamar Bersalin: pelayanan keperawatan komprehensif/kepada pasien penyakit dalam, bedah, anak, saraf, ortopedi, mata, kebidanan dan ginekologi, mata dan lain-lain sesuai PAK dan SOP dengan mengutamakan keselamatan pasien.

3. Pelayanan keperawatan di Instalasi Mata: pelayanan keperawatan komprehensif/kepada pasien mata sesuai PAK dan SOP dengan

mengutamakan keselamatan pasien, dimulai dari rawat jalan, rawat inap dan kamar bedah.

4. Pelayanan keperawatan & kebidanan di Instalasi Gawat darurat: pelayanan keperawatan dengan memperhatikan *respon time* untuk menurunkan angka kematian, angka kesakitan serta angka kecacatan pada kondisi gawat darurat.
5. Pelayanan keperawatan di Instalasi Kamar Operasi: pelayanan keperawatan yang aman nyaman serta menghindari komplikasi baik pre operasi, intra operasi dan pasca operasi.
6. Pelayanan keperawatan di Instalasi Ruang Khusus: pelayanan keperawatan kepada pasien khusus yaitu kemoterapi dan dialisis, sesuai PAK dan SOP dengan keterampilan penguasaan alat khusus dan mengutamakan keselamatan pasien untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.
7. Pelayanan keperawatan di Instalasi Ruang Intensif: pelayanan keperawatan kepada pasien kritis sesuai PAK dan SOP dengan keterampilan penguasaan alat khusus untuk menurunkan angka kematian dan kecacatan. Serta terlaksananya pelayanan keperawatan pada bayi umur 0-28 hari dengan level 2a dan 2b sesuai dengan PAK dan SOP dengan mengutamakan keselamatan pasien untuk menurunkan angka kematian bayi.
8. Pelayanan keperawatan di Instalasi FER: pelayanan keperawatan kepada pasien dengan gangguan reproduksi dalam upaya memperoleh kehamilan di luar cara alamiah tanpa melalui proses hubungan suami istri (sanggama) apabila cara alami tidak memperoleh hasil, dengan mempertemukan spermatozoa suami dengan sel telur istri di dalam tabung.
9. Pelayanan keperawatan di Instalasi Radioterapi: pelayanan keperawatan kepada pasien yang diberikan pengobatan dengan menggunakan sinar pengion dan sinar non pengion ditujukan kepada penderita kanker atau non kanker.
10. Pelayanan keperawatan di Instalasi Radiologi: pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien yang mendapatkan terapi modalitas yang menggunakan sumber radiasi pengion dan non pengion untuk diagnosis dan/atau terapi dengan panduan imejing.

D. Definisi

1. Mutu pelayanan keperawatan & kebidanan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh profesi keperawatan dan kebidanan dalam pemenuhan kebutuhan pasien dalam mempertahankan keadaan dari segi biologis, psikologis, sosial, dan spiritual pasien
2. Evaluasi kinerja perawat dan bidan adalah proses kontrol terhadap kinerja tenaga perawat dan bidan yang dievaluasi berdasarkan standar tertentu, untuk menghasilkan mutu layanan yang profesional dengan kinerja yang berkualitas tinggi
3. Supervisi keperawatan & kebidanan adalah proses formal dan profesional yang dilakukan oleh supervisor atau atasan untuk mendukung, membimbing, mengarahkan, mengevaluasi, serta mengembangkan pengetahuan dan kompetensi perawat dan bidan untuk menyelesaikan tugas dengan penuh tanggung jawab untuk mencapai tujuan rumah sakit dan keselamatan pasien.
4. Diskusi Refleksi Kasus (DRK) merupakan suatu metode pembelajaran dalam bentuk kelompok diskusi untuk berbagi pengalaman klinik tentang kasus penyakit pasien, masalah perawatan pasien, dan masalah-masalah dalam manajemen pelayanan
5. Ronde Keperawatan adalah kegiatan yang bertujuan untuk mengatasi masalah keperawatan & kebidanan pasien yang dilaksanakan oleh perawat & bidan disamping melibatkan pasien untuk membahas dan melaksanakan asuhan keperawatan & kebidanan.
6. *Continuing Professional Development* (CPD) merupakan upaya peningkatan kemampuan perawat & bidan baik untuk pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku sehingga memungkinkan perawat & bidan untuk mempertahankan dan mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan untuk memberikan perawatan berkualitas tinggi, aman dan efektif di semua peran dan kondisi serta membantu perawat & bidan mempertahankan pengembangan profesional sehingga dapat memberikan asuhan keperawatan & kebidanan kepada pasien yang lebih baik
7. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat & bidan
8. Keperawatan kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik dalam keadaan sakit maupun sehat.

9. Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit.
10. Praktik Keperawatan adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh perawat dalam bentuk Asuhan Keperawatan.
11. Asuhan Keperawatan adalah rangkaian kegiatan pada praktik keperawatan yang diberikan kepada klien dengan menggunakan proses keperawatan yang berpedoman pada standar keperawatan, dilandasi etika dan etik keperawatan, dalam lingkup wewenang serta tanggung jawab keperawatan. Asuhan keperawatan ditujukan untuk memandirikan dan atau mensejahterakan klien dan diberikan sesuai dengan karakteristik ruang lingkup keperawatan, dikelola secara profesional dalam konteks kebutuhan asuhan keperawatan.
12. Perawatan pasien adalah semua tindakan keperawatan yang diberikan pada pasien sejak pasien masuk rumah sakit sampai pasien pulang dari rumah sakit
13. Rawat Inap adalah pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnosis, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik dengan menginap diruang rawat inap pada sarana kesehatan yang oleh karena penyakitnya pasien harus menginap.
14. Rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk diagnosis, pengobatan dan rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di Rumah Sakit. Pelayanan rawat jalan adalah pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis-subspesialis
15. Rawat khusus adalah pelayanan pasien yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya.
16. Rawat darurat adalah pelayanan pada pasien yang membutuhkan Tindakan medis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kecatatan lebih lanjut.
17. Mutu dan etik merupakan bagian dari bidang keperawatan yang menjamin mutu serta pelaksanaan kode etik perawat selama memberikan pelayanan pasien.

18. Sasaran dan prasarana keperawatan merupakan bagian dari keperawatan menyediakan peralatan untuk menunjang mutu pelayanan keperawatan
19. Keselamatan pasien (patient safety) merupakan suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman
20. Keselamatan kerja merupakan suatu sistem dimana rumah sakit membuat kerja/aktifitas karyawan lebih aman.

BAB II

TATA LAKSANA/PENYELENGGARAAN

A. Penilaian Mutu Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan

Pengukuran mutu pelayanan keperawatan dan kebidanan dilakukan oleh Bidang Keperawatan setiap bulan di seluruh unit pelayanan keperawatan & kebidanan yang terdiri atas:

1. Perawat & Bidan melakukan pengkajian keperawatan & kebidanan secara komprehensif
2. Perawat & Bidan menetapkan diagnosis keperawatan & kebidanan sesuai hasil pengkajian
3. Perawat & Bidan melakukan intervensi dan implementasi sesuai dengan rumusan diagnosis dan NCP (*Nursing Care Plan*)
4. Perawat & Bidan melakukan evaluasi dan RTL (Rencana Tindak Lanjut) sesuai dengan implementasi keperawatan & kebidanan yang telah dilaksanakan

Penilaian mutu pelayanan keperawatan dan kebidanan dilakukan menggunakan form penilaian mutu pelayanan keperawatan dan kebidanan

B. Evaluasi Kinerja Klinis Perawat dan Bidan

Evaluasi kinerja klinis perawat dan bidan dilakukan berdasarkan standar penilaian kinerja staf keperawatan dan kebidanan. Evaluasi kinerja klinis perawat dan bidan menggunakan form evaluasi penilaian kinerja. Penilaian kinerja staf keperawatan dilakukan setiap bulan yang didapat dari data *logbook* keperawatan dan catatan kedisiplinan serta performa yang dilakukan setiap bulan sekali yang dinilai oleh atasannya langsung. Hasil penilaian kinerja staf keperawatan disampaikan kepada Kepala Instalasi, Kepala Bidang Keperawatan, Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan dan Direktur Keuangan, SDM dan Administrasi umum

untuk kemudian dilaporkan kepada Direktur. Hal hal yang tercantum dalam form penilaian Kinerja Klinis adalah sebagai berikut :

1. Penilaian pelayanan asuhan pasien terdiri dari penilaian kuantitas (Jumlah pasien yang dilayani dan Penilaian Kualitas (*System based practice & Practice based learning, Profesionalisme, Interpersonal & communication skill*))
2. Penilaian Perilaku dilakukan berdasarkan obeservasi langsung oleh kepala ruangan masing-masing dengan lingkup penilaian keberadaan, inisiatif, kehandalan, ketaatan terhadap peraturan disiplin kehadiran, kepatuhan jadwal dinas, kontribusi pembelajaran, kerjasama, sikap perilaku, penilaian perilaku etik profesi
3. *Clinical Profesional Development* (CPD) adalah kualitas kinerja professional perawat yang diukur melalui pendidikan keperawatan berkelanjutan yang dilakukan seperti kegiatan ilmiah, *One Hour Profesional of Nursing* (OHP), Edukasi Berkelanjutan, Karya Tulis/Penelitian/program EBNP RS dan penghargaan.

Pelaksanaan evaluasi penilaian kinerja klinis perawat dan bidan dijelaskan secara detail dalam panduan evaluasi penilaian kinerja klinis perawat dan bidan.

C. Supervisi Keperawatan dan Kebidanan

1. Supervisi Keperawatan dan Kebidanan yang dilakukan di Rumah Sakit Unhas berdasarkan isi yang dilakukan adalah :
 - a. Supervisi manajerial/administratif bertujuan untuk membantu staf memenuhi persyaratan organisasi, khususnya kinerja staf dalam pencapaian tujuan, harapan dan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi
 - b. Supervisi klinik difokuskan untuk meningkatkan keefektifan dan mutu asuhan keperawatan
2. Supervisi Keperawatan dan Kebidanan yang dilakukan di Rumah Sakit Unhas berdasarkan waktu dilaksanakannya adalah :
 - a. Supervisi regular (terjadual)
Direncanakan secara sistematis sehingga telah dijadualkan
 - b. Supervisi insidental (tidak terjadual)
Dilaksanakan sewaktu-waktu apabila:
 - 1) Perawat ingin lebih meluangkan waktu untuk refleksi dan eksplorasi diri terkait kemampuannya

- 2) Perawat pernah mengalami konflik hampir dengan semua anggota tim sehingga perlu menjalani supervisi untuk meningkatkan pemahaman individu tersebut mengapa konflik terjadi dan memecahkan masalah serta menyusun strategi coping
 - 3) Perawat ingin menggali dan mencari contoh praktik keperawatan dan implementasi tindakan keperawatan yang tepat dan baik bagi pasiennya serta meningkatkan pemahaman tentang contoh-contoh tersebut agar bisa dilaksanakan
 - 4) Perawat mengalami kesulitan dalam memberikan askep kepada pasien dengan kondisi tertentu atau memiliki tingkat kesulitan dan risiko yang tinggi. Perawat ini umumnya memerlukan supervisi untuk mencari rasional atas tindakan keperawatan tertentu dan mengatasi tantangan yang dijumpai dari pasien khusus tersebut secara elektif
3. Supervisi dilakukan oleh Manajer Keperawatan, Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan & Kebidanan, Kepala Seksi Mutu Pelayanan Keperawatan & Kebidanan, Kepala Ruangan dan Perawat Primer atau Ketua Tim

Pelaksanaan supervisi perawat dan bidan dijelaskan secara detail dalam panduan supervisi perawat dan bidan.

D. Diskusi Refleksi Kasus (DRK)

Diskusi Refleksi Kasus (DRK) dilakukan disemua unit pelayanan keperawatan & kebidanan dalam waktu minimal satu kali perdua bulan. Pelaksanaan DRK perawat dan bidan dijelaskan secara detail dalam panduan DRK perawat dan bidan

E. Ronde Keperawatan dan Kebidanan

Ronde Keperawatan dilakukan di unit perawatan rawat inap dan kamar bersalin dalam waktu minimal satu kali perdua bulan atau pada saat ditemukan perawatan pasien dengan kasus kompleks. Pelaksanaan Ronde Keperawatan dan Kebidanan dijelaskan secara detail dalam panduan Ronde Keperawatan dan Kebidanan

F. *Continuing Professional Development* (CPD)

1. Perawat level PK I

- a. Asuhan Keperawatan : 12 kompetensi inti
- b. Komunikasi Therapeutik

- c. Keselamatan klien
 - d. Pencegahan dan Pengendalian Infeksi
 - e. Caring
 - f. Etika Profesi
 - g. Keperawatan Gawat Darurat Dasar (EN Basic)
 - h. Keperawatan Bencana Basic
 - i. Sistem Informasi Keperawatan
2. Perawat level PK II
- a. Asuhan Keperawatan Umum
 - b. Pengelolaan Asuhan keperawatan dalam tim
 - c. Kerja Tim Keperawatan
 - d. Preceptorship
 - e. Pendidikan Kesehatan
 - f. Praktik Berbasis Bukti: diskusi refleksi kasus
 - g. Metodologi Riset Dasar (Deskriptif dan Survey)
3. Perawat level PK III
- a. Asuhan Keperawatan pada Area Spesifik
 - b. Keperawatan Gawat Darurat Intermediate
 - c. Keperawatan Bencana Advance
 - d. Keperawatan Kritis Basic
 - e. Pengelolaan asuhan keperawatan di ruangan
 - f. Menerapkan agen pembaharu terkait asuhan melalui evidence based practice
 - g. Audit asuhan Keperawatan
 - h. Metode mencari akar masalah/RCA
 - i. Manajemen Risiko terkait asuhan keperawatan
 - j. Manajemen Konflik
 - k. Kolaborasi intra dan interdisiplin
 - l. Menyusun satuan pengajaran Pendidikan Kesehatan
 - m. Metodologi Riset lanjutan (Analitik dan Differensial)
4. Perawat level PK IV
- a. Asuhan Keperawatan Spesialistik
 - b. Keperawatan Gawat Darurat Advance
 - c. Keperawatan Kritis Advance
 - d. Keterampilan klinis spesialis
 - e. Case manajer
 - f. Metodologi pendidikan kesehatan sasaran kelompok/masyarakat dan klien dengan masalah kesehatan kompleks

- g. Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)
 - h. Praktik Berbasis Bukti Lanjutan
 - i. Teknik Penyusunan Jurnal
5. Perawat level PK V
- a. Asuhan Keperawatan Sub Spesialis
 - b. Keterampilan Klinis Sub spesialis
 - c. Manajemen asuhan Keperawatan di RS
 - d. Manajemen strategik asuhan keperawatan
 - e. Manajemen Konseling
 - f. Metodologi pendidikan kesehatan sasaran kelompok/masyarakat dan klien dengan masalah kesehatan kompleks
 - g. Metodologi Riset clinical trial, eksperimen, kuasi eksperimen

Pelaksanaan CPD perawat dan bidan dijelaskan secara detail dalam panduan CPD perawat dan bidan.

G. Kepuasan pasien

Pengukuran kepuasan pasien dilakukan dengan untuk menilai kualitas pelayanan keperawatan dan kebidanan. Pengukuran kepuasan pasien dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pasien rawat inap yang telah dirawat minimal selama satu minggu atau pasien rencana pulang dan pada pasien rawat jalan. Kuesioner kepuasan pasien terdiri atas 15 pertanyaan sebagai berikut:

1. Perawat/Bidan memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien
2. Perawat/Bidan selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan dan alat-alat kesehatan yang digunakan
3. Perawat/Bidan selalu menjaga kerapian dan penampilannya
4. Perawat/Bidan mampu menangani masalah perawatan Anda dengan tepat dan profesional
5. Perawat/Bidan memberikan informasi tentang fasilitas dan tata tertib yang berlaku di RS Unhas
6. Perawat/Bidan tepat waktu tiba diruangan ketika dibutuhkan
7. Perawat/Bidan bersedia menawarkan bantuan kepada Anda ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta
8. Perawat/Bidan segera menangani Anda ketika sampai di ruangan
9. Perawat/Bidan membantu anda untuk berjalan, mandi, BAB/BAK, minum obat, mamandikan bayi, pemeriksaan radiologi/laboratorium

10. Perawat/Bidan memberi perhatian terhadap keluhan yang Anda rasakan
11. Perawat/Bidan dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada Anda
12. Perawat/Bidan jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan Anda
13. Perawat/Bidan selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan Anda
14. Perawat/Bidan sering memeriksa keadaan Anda seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernapasan, dan cairan infus
15. Perawat/Bidan perhatian dan memberi motivasi terhadap keadaan Anda (menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan Anda)

Dengan Pilihan Jawaban : 1 (Sangat Tidak Puas), 2 (Tidak Puas), 3 (Puas) dan 4 (Sangat Puas). Pengukuran kepuasan pasien dilakukan setiap bulan dengan jumlah sampel minimal sebanyak 30 sampel.

BAB III

MONEV ATAU PENGAWASAN

Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk mengamati dan/atau mencermati secara terus menerus atau berkala tentang status perkembangan program untuk menilai apakah program mutu pelayanan keperawatan & kebidanan berjalan sesuai rencana, serta mengidentifikasi permasalahan yang timbul dan merumuskan tindak lanjut yang dibutuhkan. Monitoring dan evaluasi dilakukan pertriwulan oleh Kepala Seksi Mutu Pelayanan Keperawatan & Kebidanan bersama dengan Manajer Bidang Keperawatan dan Direktur Keperawatan dan Pelayanan Penunjang Non Medik. Monitoring dan evaluasi yang dilakukan terhadap penyelenggaraan mutu pelayanan dan keperawatan sebagai berikut:

- A. Penilaian Mutu Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan
- B. Evaluasi Kinerja Klinis Perawat dan Bidan
- C. Supervisi Keperawatan dan Kebidanan
- D. Diskusi Refleksi Kasus (DRK)
- E. Ronde Keperawatan dan kebidanan
- F. *Continuing Professional Development* (CPD)
- G. Penilaian Kepuasan pasien

BAB IV

PELAPORAN

Pelaporan yang dilakukan bertujuan untuk memberikan laporan pertanggungjawaban program penyelenggaraan mutu pelayanan keperawatan & kebidanan dan capaian mutu pelayanan keperawatan & kebidanan setiap bulan, triwulan dan pertahun pada Manajer Keperawatan dan Direktur Keperawatan & Pelayanan Penunjang Non medik.

Pelaporan terdiri atas perencanaan program mutu pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelaksanaan kegiatan dan capaian terhadap mutu pelayanan keperawatan & kebidanan. Laporan terdiri atas

- A. Pendahuluan
 - 16. Umum
 - 17. Maksud dan Tujuan
 - 18. Ruang Lingkup
 - 19. Dasar
- B. Kegiatan yang dilaksanakan
- C. Hasil yang dicapai
- D. Simpulan dan saran
- E. Penutup

Pelaporan yang diberikan adalah laporan tentang :

1. Penilaian Mutu Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan
2. Evaluasi Kinerja Klinis Perawat dan Bidan
3. Supervisi Keperawatan dan Kebidanan
4. Diskusi Refleksi Kasus (DRK)
5. Ronde Keperawatan dan kebidanan

Ronde Keperawatan dilakukan di unit perawatan rawat inap dan kamar bersalin

6. *Continuing Professional Development* (CPD)
7. Kepuasan pasien

BAB V
PENUTUP

Pedoman Penyelenggaraan Mutu Pelayanan Keperawatan & Kebidanan di Rumah Sakit Unhas ini diharapkan dapat menjadi panduan dalam menyelenggarakan mutu pelayanan keperawatan & kebidanan Rumah Sakit Unhas. Pedoman ini selanjutnya perlu dijabarkan dalam prosedur tetap guna kelancaran pelaksanaannya. Apabila dikemudian hari diperlukan adanya perubahan pada pedoman ini, maka akan dilakukan penyempurnaan pada penyusunan pedoman pelayanan berikutnya.

Ditetapkan di Makassar

DIREKTOR UTAMA



ANDI MUHAMMAD ICHSAN