

**LAPORAN MUTU INM  
TRIWULAN III  
(JULI-SEPTEMBER)  
TAHUN 2022**



**RSKM PADANG EYE CENTER**

Jl. Pemuda No. 53, Bandar Olo, Padang  
0751 - 30098



## **BAB 1 : PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit Khusus Mata Padang Eye Center telah menetapkan untuk mengikuti program akreditasi standar Kemenkes. Salah satu penilaian dalam kelompok standar manajemen rumah sakit adalah peningkatan mutu dan keselamatan pasien. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan pasien dan menjamin keselamatan pasien maka Rumah Sakit Khusus Mata Padang Eye Center mempunyai program peningkatan mutu dan keselamatan pasien yang menjangkau ke seluruh unit kerja yang terkait yang nantinya dipakai sebagai ukuran kinerja Rumah Sakit Khusus Mata Padang Eye Center dan sebagai manajemen kontrol untuk pengambilan keputusan.

Direktur Rumah Sakit Khusus Mata Padang Eye Center bersama sama dengan pimpinan unit pelayanan dan pimpinan manajemen memilih dan menetapkan pengukuran mutu disetiap unit pelayanan ataupun unit kerja dan menetapkan mutu pelayanan prioritas Rumah Sakit Khusus Mata Padang Eye Center periode tahun 2022. Berdasarkan hasil rapat koordinasi Direktur Rumah Sakit Khusus Mata Padang Eye Center, Komite Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) Rumah Sakit Khusus Mata Padang Eye Center dan pimpinan – pimpinan unit pelayanan dan unit kerja Rumah Sakit Khusus Mata Padang Eye Center, maka ditetapkan indikator mutu yang dilakukan pengukuran mutu. Dari indikator mutu yang telah ditetapkan terdiri dari indikator mutu rumah sakit, indikator mutu prioritas dan indikator mutu unit kerja. Setiap indikator dibuat profil indikatornya oleh komite PMKP bekerja sama dengan unit terkait. Pengumpulan data dilakukan oleh Penanggung Jawab Data unit terkait. Pemantauan data dilakukan oleh unit kerja / instalasi masing-masing yaitu supervise oleh kepala instalasi/unit. Selain pemantauan yang dilakukan oleh instalasi/unit kerja masing masing, pemantauan juga dilakukan melalui supervisi dan validasi data oleh anggota komite PMKP kepala unit.

Pada saat ini, Rumah Sakit Khusus Mata Padang Eye Center berkembang sebagai sebuah industri padat karya, padat modal, dan padat teknologi. Disebut demikian karena rumah sakit memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM)



dalam jumlah yang besar dan beragam kualifikasi. Demikian pula jumlah dana yang digunakan untuk melaksanakan berbagai jenis pelayanan, termasuk pendapatan (revenue) rumah sakit. Rumah sakit Khusus Mata Padang Eye Center sebagai pusat pelayanan medis kesehatan mata merupakan institusi vital dalam suatu masyarakat. Kehadiran sebuah rumah sakit khusus mata merupakan tuntutan harapan di kala seseorang ditimpa kemalangan berupa penyakit mata. Oleh karena itu rumah sakit Khusus Mata Padang Eye Center harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga pasien akan merasa puas dan menaruh kepercayaan terhadap rumah sakit Khusus Mata Padang Eye Center.

Bentuk layanan jasa Rumah Sakit Khusus Mata Padang Eye Center antara lain mampu menangani penyakit yang diderita pasien, keramahan kesiagapan para dokter, perawat maupun karyawan, sehingga diharapkan akan terbentuk kepuasan dan loyalitas pada pengguna jasa rumah sakit dan pasien akan menaruh kepercayaan dan komitmen terhadap rumah sakit dan akhirnya akan kembali menggunakan jasa di rumah sakit Khusus Mata Padang Eye Center di masa mendatang.

Definisi Mutu RSKM Padang Eye Center adalah derajat kesempurnaan pelayanan RSKM Padang Eye Center untuk memenuhi kebutuhan masyarakat konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di RSKM Padang Eye Center secara wajar, efisien, efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosio budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan Rumah Sakit dan masyarakat konsumen.

Banyak pihak yang berkepentingan dengan mutu, pihak-pihak tersebut adalah konsumen, pembayar atau perusahaan atau asuransi, manajemen RSKM Padang Eye Center, Karyawan RSKM Padang Eye Center, masyarakat, Pemerintah Provinsi Sumatera Barat sebagai pemilik RSKM Padang Eye Center dan Ikatan profesi. Setiap kepentingan yang disebut di atas berbeda sudut pandang dan kepentingannya terhadap mutu, karena itu mutu adalah multi dimensional. Dimensi Mutu atau aspeknya adalah keprofesian, efisiensi, keamanan pasien, kepuasan pasien, dan aspek sosial budaya.



## **1.2 Tujuan**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Terlaksananya peningkatan pelayanan masing-masing unit dan mutu pelayanan RSKM Padang Eye Center secara berkelanjutan dan berkesinambungan.

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

- a. Tersusunnya sistem monitoring upaya peningkatan pelayanan masing-masing unit dan mutu pelayanan melalui pemantauan indikator prioritas rumah sakit dan unit kerja.
- b. Menjamin terlaksananya program keselamatan pasien serta monitoring kinerja individu dan unit.

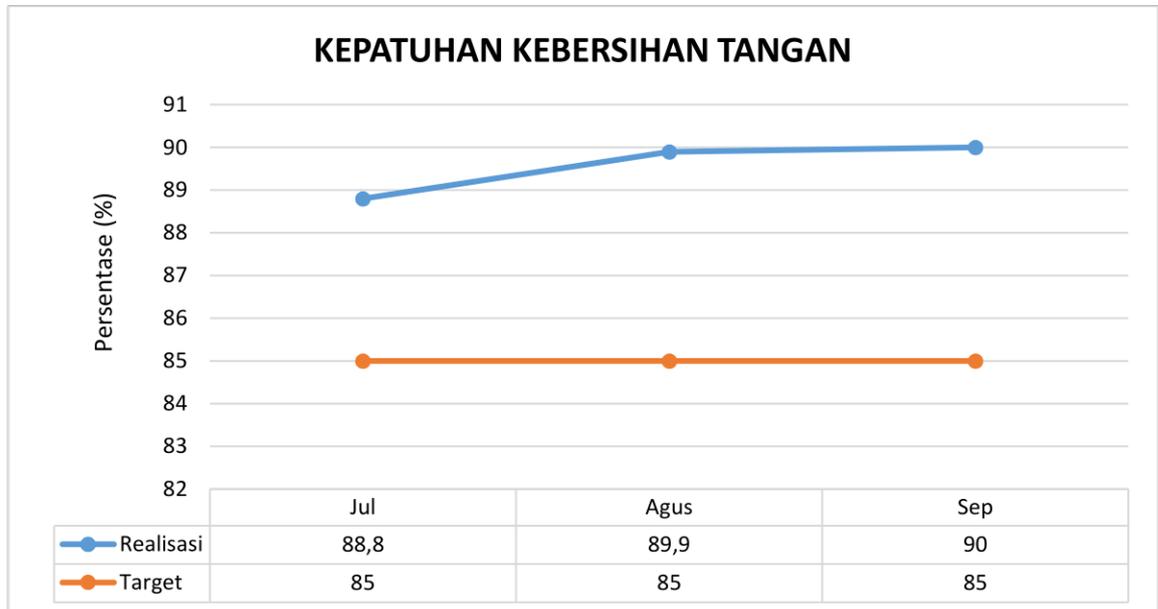
## BAB 2 : LAPORAN ANALISA, MONITORING, EVALUASI, DAN TINDAK LANJUT INDIKATOR MUTU

### 2.1 Evaluasi Indikator Nasional Mutu (INM)

**Table 1. Indikator Nasional Mutu**

No	Indikator	target	Pencapaian			Penanggung Jawab
			jul	ags	sep	
1	Kepatuhan Kebersihan Tangan	≥85%	88.8	89.9	90	PPI
2	Kepatuhan Penggunaan Alat Pelindung Diri	100%	84	87.7	96.42	PPI
3	Kepatuhan Identifikasi Pasien	100%	100	100	100	RANAP
4	waktu Tanggap Operasi Seksio Sesarea Emergensi	≥80%				TDD
5	Waktu tunggu rawat jalan	≥80%	86.93	89.68	89.60	RAJAL
6	penundaan operasi elektif	≤5%	56.73	48.75	55.05	OK
7	Kepatuhan Waktu Visite Dokter	≥80%	63.48	69.69	73	RANAP
8	Pelaporan Hasil Kritis Laboratorium	100%	100	100	100	LABOR
9	Kepatuhan Penggunaan Formularium Nasional	≥80%	100	100	100	FARMASI
10	Kepatuhan Terhadap Alur Klinis (CP)	≥80%				
11	Kepatuhan Upaya Pencegahan Risiko Pasien Jatuh	100%	100	100	100	RANAP
12	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain	≥80%	100	100	100	P2K3
13	Kepuasan Pasien	≥76,61%	85.93	82.46	86.94	MARKETING

### 2.1.1 Kepatuhan Kebersihan Tangan

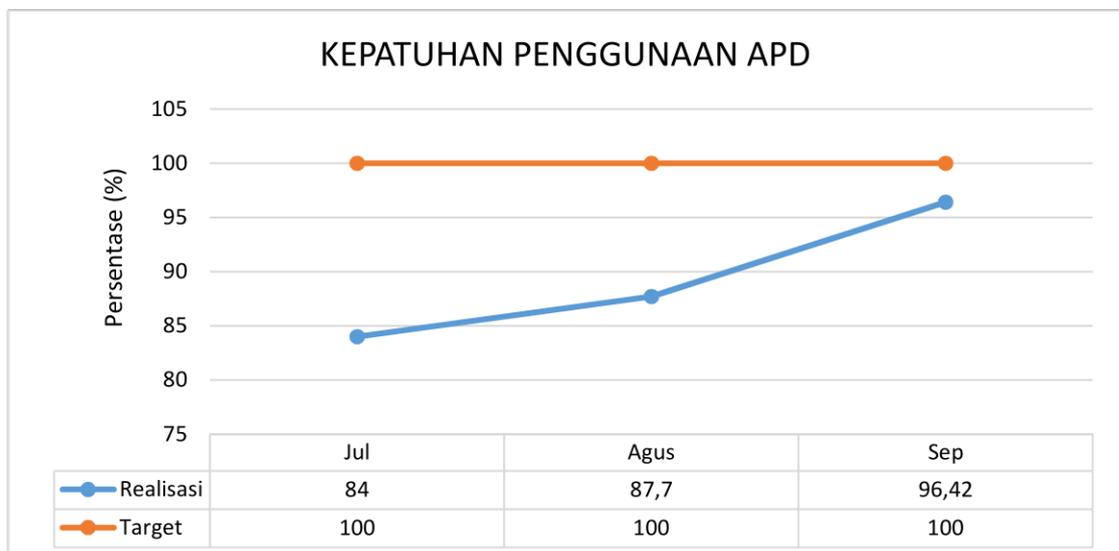


**Grafik 1. Kepatuhan Kebersihan Tangan**

Analisa : Berdasarkan trend grafik indikator mutu Kepatuhan Kebersihan Tangan pada bulan Juli-September pencapaiannya sudah mencapai target dari 85%

Evaluasi : Mempertahankan capaian indikator dengan selalu melaksanakan sosialisasi cuci tangan kepada petugas maupun DPJP.

### 2.1.2 Kepatuhan Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD)

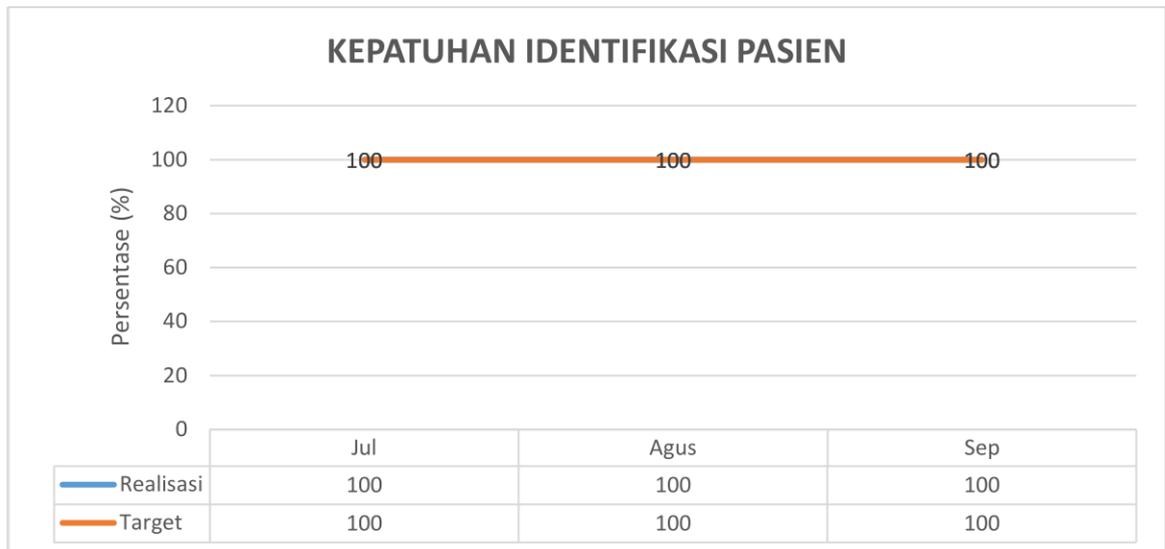


**Grafik 2. Kepatuhan Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD)**

Analisa : Berdasarkan trend grafik indikator mutu kepatuhan penggunaan alat pelindung diri (APD) pencapaian pada bulan September terjadi kenaikan 8.72% dari bulan Agustus dan belum bisa mencapai target 100% dari yang ditetapkan.

Evaluasi : Tingkatkan pencapaian

### 2.1.3 Kepatuhan Identifikasi Pasien



**Grafik 3. Kepatuhan Identifikasi Pasien**

Analisa : Berdasarkan trend grafik indikator mutu Kepatuhan Identifikasi Pasien pada bulan Juli-September sudah mencapai target yang telah ditetapkan yaitu 100%

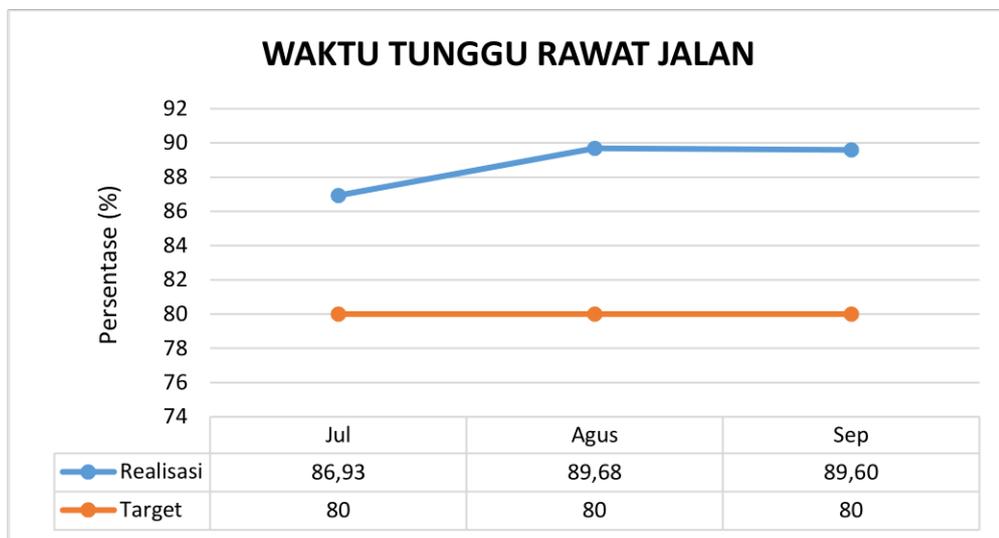
Evaluasi :

1. Mempertahankan capaian
2. Melakukan koordinasi dengan bidang-bidang terkait untuk dapat mempertahankan (tersedianya BHP label identitas).
3. Bidang Pelayanan melakukan evaluasi dalam mempertahankan kepatuhan petugas secara berkelanjutan

### 2.1.4 Waktu Tanggap Operasi Seksio Sesarea Emergensi

Untuk indikator waktu tanggap operasi Seksio Sesarea Emergensi tidak ada karena Rumah Sakit Khusus Mata Padang Eye Center tidak ada pelayanan Seksio Serea. Namun pelaporan online di [mutufasyankes.kemkes.go.id/simar](http://mutufasyankes.kemkes.go.id/simar) tetap dilaporkan NIHIL setiap bulannya.

### 2.1.5 Waktu Tunggu Rawat Jalan



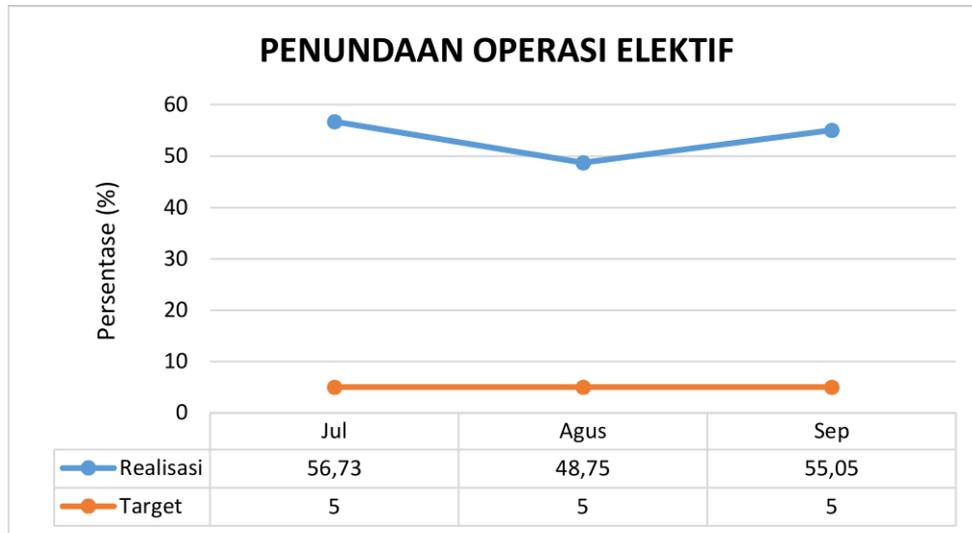
**Grafik 4. Waktu Tunggu Rawat Jalan**

Analisa : Berdasarkan trend grafik indikator mutu Waktu Tunggu Rawat Jalan dari bulan Juli-September telah mencapai target 80% yang telah ditetapkan.

Evaluasi :

1. Meningkatkan capaian indikator dengan selalu melaksanakan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan sesuai SPO,
2. Melakukan asuhan pasien rawat jalan sesuai SPO
3. Melakukan inovasi prosedur pendaftaran menggunakan teknologi informasi terkini

### 2.1.6 Penundaan Operasi Elektif



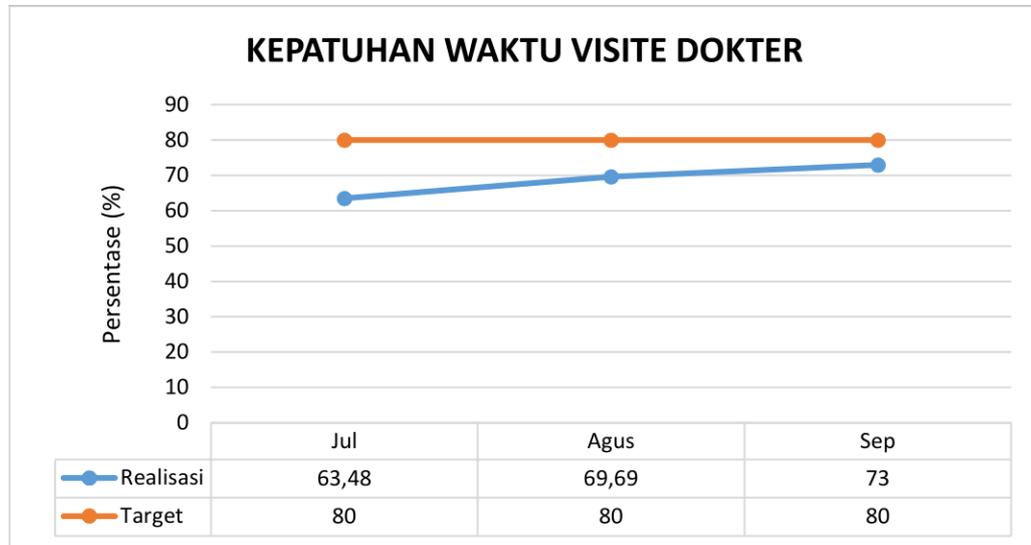
**Grafik 5. Penundaan Operasi Elektif**

Analisa : Dari trend grafik terlihat bahwa hasil capaian indikator penundaan operasi elektif periode Juli-September 2022 belum sesuai dengan target yaitu <5%.

Evaluasi : Tentunya upaya-upaya perbaikan dilakukan secara terus menerus sehingga pada bulan berikutnya angka pelaporan tidak naik antara lain:

- a. Penjadwalan tindakan operasi sesuai urutan daftar tunggu operasi pasien.
- b. Menyediakan tim operasi yang siap melakukan operasi.
- c. Menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam tindakan operasi.
- d. Selalu melakukan tatalaksana/ prosedur sesuai dengan SPO yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit Khusus Mata padang Eye Center guna mempertahankan capaian indikator pada periode selanjutnya

### 2.1.7 Kepatuhan Waktu Visite Dokter

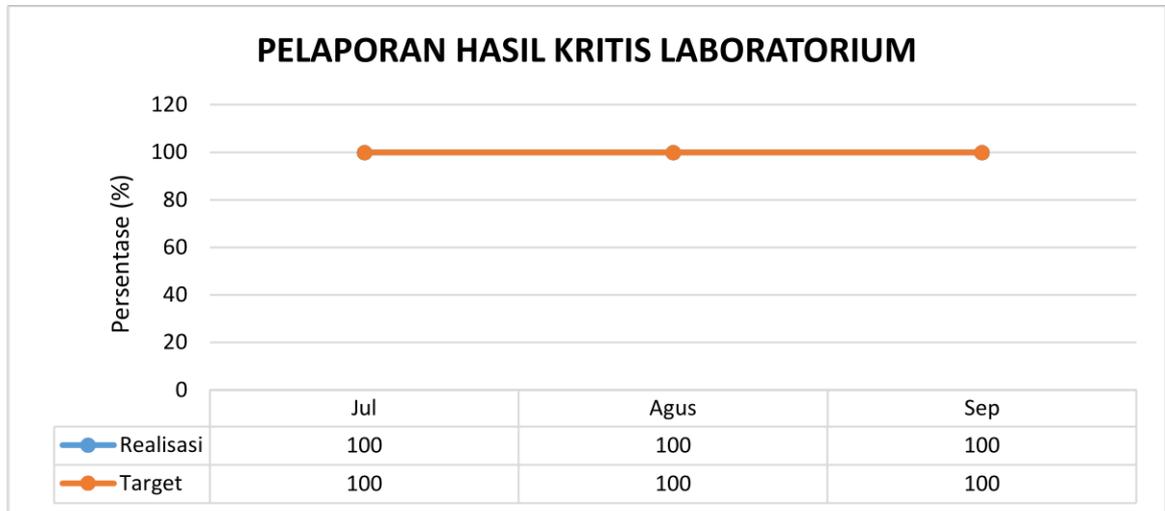


**Grafik 6. kepatuhan jam visite dokter**

Analisa : Berdasarkan trend grafik indikator mutu kepatuhan jam visite dokter pada bulan Juli-September 2022 belum mencapai target 80%

- Evaluasi :
1. Melakukan sosialisasi tentang ketentuan jam visite kepada para DPJP
  2. Meningkatkan capaian di bulan berikutnya.

### 2.1.8 Pelaporan Hasil Kritis Laboratorium

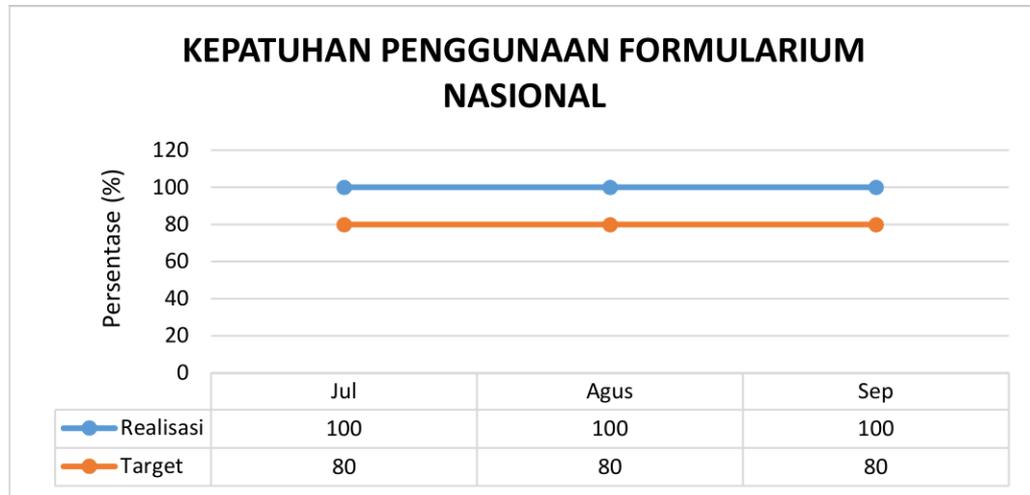


**Grafik 7. Waktu lapor hasil tes kritis labor**

Analisa : Berdasarkan trend grafik indikator mutu Waktu lapor hasil tes kritis laboratorium pada bulan Juli-September 2022 sudah memenuhi target yang ditetapkan yaitu 100%

Evaluasi : Mempertahankan capaian indikator dengan selalu melaksanakan pelayanan sesuai SPO.

### 2.1.9 Kepatuhan Penggunaan Formularium Nasional



**Grafik 8. Kepatuhan penggunaan fornas untuk pasien rawat inap**

Analisa : Berdasarkan trend grafik indikator mutu Kepatuhan Terhadap Penggunaan Formularium Nasional bulan Juli-September 2022 sudah mencapai target 80%

Evaluasi : Mempertahankan capaian indikator dengan selalu melaksanakan pelayanan sesuai SPO.

### 2.1.10 Kepatuhan Terhadap Alur Klinis (Clinical Pathway)

Karena Rumah sakit Khusus mata Padang Eye Center tidak melayani pasien dengan kasus: Hipertensi, DM Tipe 2 dengan maksimal 1 komorbid, TB, HIV, dan keganasan. Sehingga kami tidak dapat melakukan perhitungan kepatuhan 5 CP prioritas Nasional, namun pelaporan online di [mutufasyankes.kemkes.go.id/simar](https://mutufasyankes.kemkes.go.id/simar) tetap dilaporkan NIHIL setiap bulannya.

### 2.1.11 Kepatuhan Upaya Pencegahan Risiko Pasien Jatuh



**Grafik 9. Kepatuhan upaya pencegahan risiko pasien jatuh**

**Analisa** : Berdasarkan trend grafik indikator mutu Kepatuhan upaya pencegahan risiko pasien jatuh pada pasien rawat inap pada bulan Juli-September 2022 telah mencapai target sesuai standar yaitu 100%.

**Evaluasi** : Pertahankan capaian dan bidang pelayanan dapat memantau dan mempertahankan kinerja petugas dalam melaksanakan kepatuhan pencegahan risiko pasien jatuh.

### 2.1.12 Kecepatan Waktu Tanggap Komplain

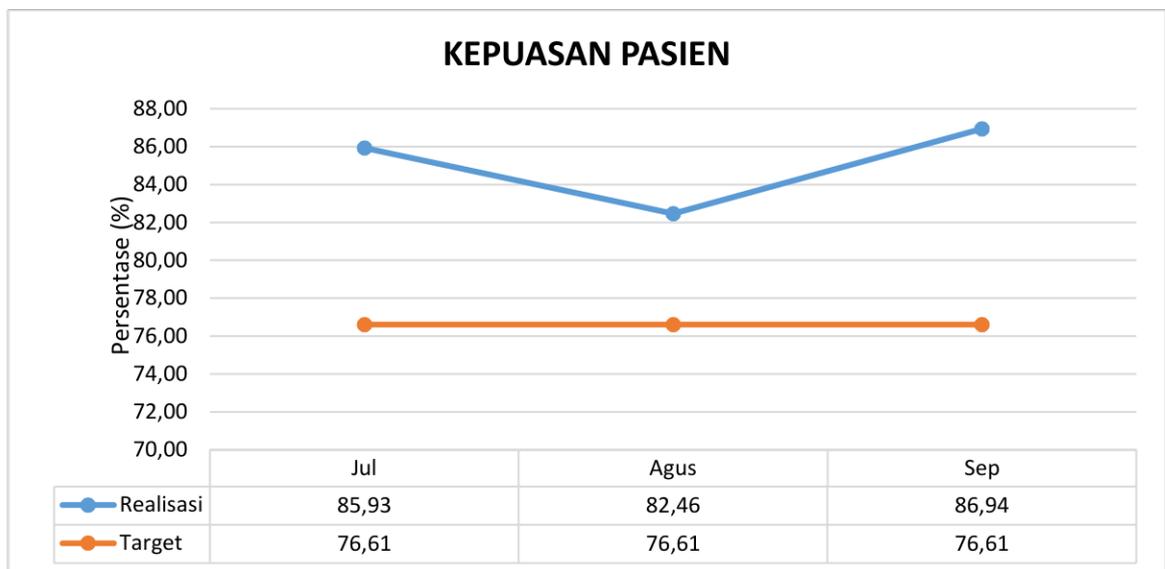


**Grafik 10. Kecepatan Waktu Tanggap Komplain**

Analisa : Berdasarkan trend grafik indikator mutu Ketepatan waktu tanggap komplain pada bulan Juli-September 2022 sudah mencapai target 100%

- Evaluasi :
1. Mempertahankan capaian indikator dengan selalu melaksanakan pelayanan sesuai SPO.
  2. Menghimbau seluruh staf rumah sakit agar terus meningkatkan pelayanan guna mendapatkan capaian sesuai target.

### 2.1.13 Kepuasan Pasien



**Grafik 11. Kepuasan pasien dan keluarga**

Analisa : Berdasarkan trend grafik indikator mutu Kepuasan Pasien pada bulan Juli-September terjadi peningkatan pencapaian sebesar 4.48% dari bulan Agustus dan telah melebihi dari pencapaian target 76.61% yang telah ditetapkan oleh Kemenkes.

- Evaluasi :
1. Mempertahankan capaian indikator dengan selalu melaksanakan pelayanan sesuai SPO.
  2. Menghimbau seluruh staf rumah sakit agar terus meningkatkan pelayanan guna mendapatkan capaian sesuai target.
  3. Memberikan pelayanan terbaik untuk kepuasan pasien dan keluarga.



### **BAB 3 : PENUTUP**

Upaya peningkatan pelayanan masing-masing unit dan peningkatan mutu yang dilakukan di RS Khusus Mata Padang Eye Center saat ini sudah mendapatkan dukungan maksimal dari pimpinan/ Direktur. Seluruh staf/pelaksana juga memberikan kerjasama dan kontribusi yang baik. Akan tetapi masih butuh koordinasi dan tata kelola yang baik dalam sistematika kerjanya, kedisiplinan dalam waktu pelaporan unit dan laporan indikator mutu juga harus ditingkatkan. Kompetensi dan pengetahuan seluruh anggota Komite Mutu dan Keselamatan Pasien dan penanggung jawab Mutu unit serta penanggung jawab unit tentang upaya peningkatan pelayanan harus selalu diupdate dan dilaksanakan.



**RUMAH SAKIT KHUSUS MATA PADANG EYE CENTER (RSKMPEC)**

Jl. Pemuda No. 53, Telp. 0751-30094 (Hunting), Fax. 0751-30098, Padang-Sumbar



TINDAK LANJUT DARI DIREKTUR RSKM PADANG EYE CENTER

Padang, Oktober 2022

dr. Rahmi Puspita Genie, MARS  
Direktur