

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah yang menyediakan pelayanan preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Penyelenggaraan rumah sakit bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan, memberikan perlindungan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama, meningkatkan mutu dan standar pelayanan rumah sakit, serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya (Undang-Undang RI No 44 Tahun 2009). Rumah sakit menurut WHO (*World Health Organization*) adalah bagian integral dari suatu organisasi kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit kepada masyarakat, serta merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan Rumah Sakit di bedakan menjadi 2 yakni (PP No 47 Tahun 2021):

1. Rumah Sakit Umum terdiri atas :
 - a. Rumah Sakit Umum Kelas A
 - b. Rumah Sakit Umum Kelas B
 - c. Rumah Sakit Umum Kelas C
 - d. Rumah Sakit Umum Kelas D
2. Rumah Sakit Khusus terdiri atas :
 - a. Rumah Sakit Khusus Kelas A
 - b. Rumah Sakit Khusus Kelas B
 - c. Rumah Sakit Khusus Kelas C

Menurut PP No 3 Tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit dijelaskan bahwa rumah sakit bisa didirikan baik pemerintah pusat maupun swasta.

1. Rumah sakit yang didirikan oleh pemerintah pusat harus berbentuk unit pelaksana teknis dari instansi yang bertugas di pelayanan kesehatan atau instansi dengan pengelolaan Badan Layanan Umum sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku

2. Rumah sakit yang didirikan oleh pihak swasta harus berbentuk badan hukum yang bersifat nirlaba dan badan hukum yang berbentuk perseoran.

Menurut (Setyawan & Supriyanto, 2019) setiap rumah sakit memiliki karakteristik antara lain :

1. Rumah sakit merupakan industri pada modal dan pada karya, serta padat teknologi
2. Sifat produk rumah sakit terdiri dari input, proses, keluaran (*output*), dan hasil (*outcome*).
3. Evolusi paradigma rumah sakit yang dinamis yang berawal dari nirlaba menjadi profit, sehingga menyebabkan rumah sakit harus menyesuaikan tuntutan yang dinamis tersebut.
4. Pasien yang tidak tahu harus apa saat berobat (*customer ignorance*) dan demand yang tidak elastis
5. Rumah sakit terdiri dari *public goods*, *private goods*, dan *externality* (imunisasi).

2.2 Komite Mutu

Komite mutu adalah organisasi non struktural yang membantu dalam pengelolaan peningkatan mutu dan keselamatan pasien serta standar indikator mutu di rumah sakit. Komite mutu bertugas untuk membantu Direktur dalam melaksanakan dan mengevaluasi jalannya program peningkatan mutu, keselamatan pasien dan manajemen risiko (Permenkes, 2020). Komite Mutu merupakan bagian penting dari rumah sakit karena berdasarkan laporan yang ada di komite mutu rumah sakit dapat melihat hasil pengelolaan rumah sakit yang sedang berjalan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga standar pelayanan di rumah sakit.

2.3 PMKP

Menurut (Kementerian Kesehatan, 2024) tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit menjelaskan bahwa setiap rumah sakit harus mempunyai program peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP) yang bisa menjangkau ke seluruh unit yang ada di rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjamin keselamatan pasien selama di rumah sakit. Program peningkatan mutu dan keselamatan pasien rumah sakit meliputi :

1. Pengukuran mutu indikator termasuk indikator nasional mutu (INM), indikator mutu prioritas rumah sakit (IMP RS) dan indikator mutu prioritas unit (IMP Unit).
2. Meningkatkan perbaikan mutu dan mempertahankan perbaikan berkelanjutan.
3. Mengurangi varian dalam praktek klinis dengan menerapkan PPK/Algoritme/Protokol dan melakukan pengukuran dengan *clinical pathway*.
4. Mengukur dampak efisiensi dan efektivitas prioritas perbaikan terhadap keuangan dan sumber daya misalnya SDM.
5. Pelaporan dan analisis insiden keselamatan pasien.
6. Penerapan sasaran keselamatan pasien.
7. Evaluasi kontrak klinis dan kontrak manajemen.
8. Pelatihan semua staf sesuai perannya dalam program peningkatan mutu dan keselamatan pasien.
9. Mengkomunikasikan hasil pengukuran mutu meliputi masalah mutu dan capaian data kepada staf.

Fokus standar peningkatan mutu dan keselamatan pasien sebagai berikut :

1. Pengelolaan kegiatan peningkatan mutu, keselamatan pasien dan manajemen risiko.
2. Pemilihan dan pengumpulan data indikator mutu.
3. Analisis dan validasi data indikator mutu.
4. Pencapaian dan upaya mempertahankan perbaikan mutu.
5. Sistem pelaporan dan pembelajaran keselamatan pasien rumah sakit (SP2KP-RS)
6. Penerapan manajemen risiko.

2.3.1 Peningkatan Mutu

Mutu diartikan dalam berbagai ragam, secara sederhana mutu dapat diartikan sebagai :

1. Mutu adalah tingkat kesempurnaan suatu produk atau jasa
2. Mutu adalah expertise atau keahlian dan keterampilan yang selalu dicurahkan pada pekerjaan.
3. Mutu adalah kegiatan tanpa salah dalam pekerjaan

Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan merupakan serangkaian upaya fasilitas pelayanan kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan Kesehatan yang sesuai dengan standar dan mengutamakan keselamatan pasien. Sehingga dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib melakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan baik secara internal maupun eksternal dan terus menerus serta berkesinambungan (Negeriku, 2023). Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan keseluruhan upaya rumah sakit secara komprehensif dan integratif dalam memantau dan menilai mutu pelayanan, memecahkan permasalahan dan mencari solusi untuk menyelesaikannya (Departemen Kesehatan, 1994).

Peningkatan mutu dibedakan menjadi 2 yakni Peningkatan mutu internal (*Internal Continuous Quality Improvement*) adalah rumah sakit yang melakukan upaya peningkatan mutu secara berkala, termasuk penetapan, pengukuran, pelaporan, dan evaluasi indikator mutu, manajemen risiko, dan pelaporan insiden keselamatan pasien. Peningkatan mutu internal ini sangat penting bagi rumah sakit untuk menjamin mutu pelayanan mereka. Peningkatan terus-menerus mutu eksternal adalah bagian dari upaya rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan secara keseluruhan. Perizinan, sertifikasi, dan akreditasi adalah beberapa tindakan yang termasuk dalam meningkatkan kualitas eksternal. Rumah sakit secara konsisten meningkatkan mutu internal dan eksternal (Kementerian Kesehatan, 2024).

2.3.2 Keselamatan Pasien

Keselamatan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan yang digambarkan sebagai upaya maksimal rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kesehatan dengan menerapkan prosedur dan peraturan yang legal serta standar yang terukur untuk mengurangi kesalahan medis (Sriningsih and Marlina, 2020). Keselamatan pasien mengacu pada upaya petugas kesehatan untuk memastikan bahwa semua tindakan dan aktivitas yang berkaitan dengan pasien berlangsung dengan aman dan tidak membahayakan pasien karena aktivitas tersebut diatur oleh perundang-undangan (Ferial and Wahyuni, 2022).

Menurut (Peraturan Menteri Kesehatan, 2017) Keselamatan pasien adalah sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman, meliputi asesmen risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk mengurangi risiko dan mencegah insiden yang terjadi karena melakukan tugas tertentu atau tidak menyelesaikan tugas yang harus dilakukan. Saasaran keselamatan pasien meliputi :

1. Mengidentifikasi pasien dengan benar;
2. Meningkatkan komunikasi yang efektif;
3. Meningkatkan keamanan obat-obatan yang harus diwaspadai;
4. Memastikan lokasi pembedahan yang benar, prosedur yang benar, pembedahan pada pasien yang benar;
5. Mengurangi risiko infeksi akibat perawatan kesehatan
6. Mengurangi risiko cedera pasien akibat terjatuh.

Tujuh langkah menuju keselamatan pasien sebagai berikut :

1. Membangun kesadaran akan nilai keselamatan pasien
2. Mempimpin dan mendukung staf
3. Mengintegrasikan aktivitas pengelolaan risiko
4. Mengembangkan sistem pelaporan
5. Melibatkan dan berkomunikasi dengan pasien
6. Belajar dan berbagi pengalaman tentang keselamatan pasien
7. Mencegah cedera melalui implementasi sistem keselamatan pasien

2.4 Pelaporan Indikator Mutu

Pelaporan indikator mutu dan keselamatan pasien sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena organisasi dapat menggunakan data ini untuk mengevaluasi sistem pelayanan yang ada di rumah sakit (Abdullah, Syahrul and Majid, 2020). Pelaporan indikator mutu merupakan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai bagian dari standar akreditasi dan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Setiap fasilitas kesehatan dituntut untuk dapat mengelola berbagai jenis data indikator mutu, termasuk Indikator Nasional Mutu (INM), Indikator Mutu Prioritas Rumah Sakit (IMP-RS), dan Indikator Mutu Prioritas Unit (IMP-Unit).