Keterlibatan Pasien Dan Keluarga Sebagai Partner di Pelayanan Kesehatan Untuk Mencegah Terjadinya Bahaya Dan Adverse Event

Calita Elytisia Monica Ginting

calitaelytisia11@gmail.com

Latar Belakang

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari pemakai jasa pelayanan (pasien) yang mengharapkan penyembuhan dan pemulihan yang berkualitas dan penyediaan pelayanan kesehatan yang nyaman dan aman. Pelayanan tidak lagi hanya berfokus pada kepuasan pasien tetapi lebih penting lagi adalah keselamatan pasien (patient safety). Keselamatan pasien (patient safety) adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman dalam upaya mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil. Menurut Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit tahun 2008, keselamatan pasien adalah kondisi pasien bebas dari cedera yang berpotensi akan terjadi. Insiden Keselamatan Pasien (IKP) terdiri dari Kejadian Tidak Diharapkan (KTD), Kejadian Tidak Cedera (KTC), dan Kondisi Potensial Cedera (KPC).

Keluarga merupakan satu atau lebih individu yang tergabung karena ikatan tertentu untuk saling membagi pengalaman dan melakukan pendekatan emosional serta mengidentifikasi diri mereka sebagai bagian dari keluarga (Friedman, 2010). Hampir setiap masalah kesehatan mulai dari awal sampai dengan penyelesaiannya akan dipengaruhi oleh keluarga. Salah satu tugas keluarga di bidang kesehatan adalah memelihara kesehatan anggota keluarganya dan memberikan perawatan serta dukungan kepada anggota keluarganya agar tidak terjadi bahaya dan adverse event. Adverse event atau Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) merupakan suatu kejadian yang mengakibatkan cedera yang tidak diharapkan pada pasien karena suatu tindakan (commission) atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil (omission), dan bukan karena underlying disease atau kondisi pasien.

Keselamatan pasien adalah suatu sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman, meliputi assesment risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil (Permenkes, 2011).

Oleh sebab itu, untuk mengantisipasi dan mencegah terjadinya bahaya dan adverse event tidak hanya melibatkan perawat tetapi juga melibatkan pasien dan keluarga pasien. Dengan melibatkan pasien dan keluarga pasien tentu akan membantu perawat dalam menerapkan keselamatan pasien. Sehingga penulis tertarik untuk mengkaji keterlibatan pasien dan keluarga sebagai partner di pelayanan kesehatan untuk mencegah terjadinya bahaya dan adverse event.

Metode

Metode yang digunakan dalam kajian ini adalah literature review yaitu membaca, memahami dan menganalisis beberapa sumber seperti buku referensi jurnal, buku teks, dan e-book yang berhubungan dengan Keterlibatan Pasien Dan Keluarga Sebagai Partner di Pelayanan Kesehatan Untuk Mencegah Terjadinya Bahaya Dan Adverse Event. Data yang digunakan dalam kajian ini berdasarkan jurnal yang didapat dari hasil penelusuran google scholar atau google book dengan tahun terbit paling tua 2012. Data yang terkumpul akan dibandingkan dan dipertimbangkan terlebih dahulu sesuai dengan topik atau judul yang telah dibuat. Dalam kajian ini juga akan diberi referensi kunci sebagai tambahan pada daftar pustaka.

Hasil

Berdasarkan hasil literature review didapatkan bahwa keselamatan pasien haruslah menjadi suatu budaya. Budaya keselamatan pasien ialah pola terpadu perilaku individu dan organisasi dalam memberikan pelayanan aman dan bebas dari cedera. Budaya keselamatan merupakan output dari individu dan kelompok terhadap nilai-nilai, sikap, kompetensi, pola, dan kebiasaan yang mencerminkan komitmen, gaya, serta kemampuan organisasi dan manajemen keselamatan kesehatan. Budaya keselamatan pasien sangatlah penting karena membangun budaya keselamatan pasien merupakan suatu cara untuk membangun program keselamatan pasien secara keseluruhan. Indikator budaya keselamatan meliputi kerja sama, komunikasi, kepemimpinan, pelaporan dan respon terhadap kesalahan tidak menghukum.

Konsep budaya keselamatan pasien didasarkan pada sejumlah elemen pendukung yang diantaranya ialah keterlibatan pasien dan keluarga. Rumah sakit harus mendidik pasien dan keluarganya tentang kewajiban dan tanggung jawab pasien dalam asuhan keperawatan. Dengan pendidikan tersebut diharapkan pasien dan keluarga dapat : memberikan informasi yang benar, jelas, lengkap, dan jujur terkait identitasnya, mengetahui kewajiban dan tanggung jawab, mengajukan pertanyaan untuk hal yang tidak dimengerti, memahami dan

menerima konsekuensi pelayanan, mematuhi instruksi dan menghormati peraturan rumah sakit, memperlihatkan sikap menghormati dan tenggang rasa, memenuhi kewajiban finansial yang disepakati. Oleh sebab itu peran perawat dalam mengimplementasikan asuhan keperawatan dan mewujudkan keselamatan pasien di rumah sakit dapat dirumuskan sebagai berikut, perawat harus mematuhi standar layanan dan SOP yang telah ditetapkan, menerapkan prinsip etik dalam memberikan pendidikan kepada pasien dan keluarga pasien tentang asuhan keperawatan yang sedang dijalankan, selalu bekerjasama dengan tim kesehatan yang lainnya dalam memberikan asuhan keperawatan, menerapkan komunikasi yang baik terhadap sejawat, pasien dan keluarga, selalu proaktif dan peka dalam setiap menyelesaikan kejadian atau insiden yang berkaitan dengan keselamatan pasien, mendokumentasikan segala bentuk kegiatan yang ada hubungannya dengan asuhan keperawatan yang dilakukan kepada pasien. Tujuan sistem keselamatan pasien adalah sebagai berikut : menciptakan budaya keselamatan pasien di rumah sakit, meningkatkan akuntabilitas rumah sakit terhadap pasien dan masyarakat, menurunkan kejadian tidak diharapkan (KTD) di rumah sakit, melakukan pencegahan sehingga tidak akan terjadi kejadian yang tidak diharapkan.

Pembahasan

Pelayanan asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien merupakan pelayanan yang terintegrasi dari pelayanan kesehatan yang lainnya dan memiliki peran yang cukup penting bagi terwujudnya kesehatan dan keselamatan pasien. Antisipasi dari faktor pasien salah satunya adalah melibatkan keluarga dalam pencegahan terjadinya jatuh atau kejadian tidak diharapkan. Melibatkan keluarga artinya menghadirkan keluarga di sekitar pasien, serta memberikan kontak visual dan fisik pada pasien selama dilakukannya tindakan. Perawat dapat mengajarkan hal-hal atau tindakan yang dapat dilakukan untuk mencegah bahaya dan adverse event, misalnya tidak meninggalkan pasien sendiri, menutup pengaman tempat tidur dan anjurkan keluarga untuk memberitahukan perawat bila meninggalkan pasien. Keluarga merupakan salah satu sasaran dalam meningkatkan kesehatan mental. Keluarga ialah bagian terkecil dari masyarakat yang berperan dalam meningkatkan kesehatan keluarganya untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal baik secara fisik maupun mental (Friedman, 2010). Agar mencegah terjadinya bahaya dan adverse event, kerjasama antara pasien dan keluarganya dengan penyedia layanan kesehatan harus terjalin dengan baik. Perawat menganggap pelibatan keluarga dalam aktivitas perawatan sebagai salah satu cara mengoptimalkan pencapaian tujuan perawatan pasien karena perawat mempunyai pemahaman. Perawat juga merasa lebih mudah dalam memberikan asuhan keperawatan bagi

pasien dengan adanya kerjasama antara perawat, pasien, dan keluarga pasien. Pelayanan kepada pasien dan keluarga. Peran aktif pasien dan keluarga untuk mencegah dan mengenali KTD sedini mungkin hanya dapat dioptimalkan apabila diawali dengan edukasi yang memadai mengenai keselamatan pasien. Model lima langkah untuk pelayanan kesehatan yang telah aman misalnya, memberikan edukasi secara umum kepada pasien tentang lima hal yang harus dilakukan ketika menggunakan pelayanan kesehatan :

1. Bertanyalah, apabila terdapat keraguan atau keprihatinan
2. Simpan dan bawa daftar seluruh obat yang diminum
3. Ambil hasil pemeriksaan laboratorium atau prosedur lainnya
4. Diskusikan dengan dokter, rumah sakit yang paling sesuai dengan kebutuhan
5. Bila diperlukan operasi, pastikan bahwa anda memahami kemungkinan yang dapat terjadi setelah operasi

Dukungan keluarga merupakan salah satu dukungan sosial yang terdapat di masyarakat dimana dukungan ini ialah suatu proses hubungan antara keluarga dengan lingkungan sosialnya. Keluarga perlu memberikan dukungan yang merupakan suatu persepsi mengenai bantuan berupa perhatian, penghargaan, informasi, nasehat maupun materi yang diterima pasien. Dukungan yang dapat diberikan keluarga pada pasien yaitu :

a) Dukungan Emosional (memberikan kenyamanan)

Keluarga sebagai tempat yang aman dan damai untuk istirahat dan pemulihan serta membantu penguasaan terhadap emosi. Aspek-aspek dari dukungan emosional meliputi dukungan yang diwujudkan dalam bentuk efeksi, adanya kepercayaan, perhatian, mendengarkan dan didengarkan (Friedman, 2010).

b) Dukungan Informasional (memberikan informasi)

Keluarga berfungsi sebagai sebuah kolektor dan disseminator (penyebarkan) informasi. Aspek-aspek dalam dukungan ini adalah nasehat, usulan, saran, petunjuk dan pemberian informasi.

c) Dukungan Instrumental (memfasilitasi kebutuhan)

Keluarga merupakan sebuah sumber pertolongan praktis dan konkret, diantaranya kesehatan pasien dalam hal kebutuhan makan dan minum, istirahat, terhindarnya pasien dari kelelahan (Freidman, 2010).

d) Dukungan Penilaian (sumber dan validator identitas)

Keluarga bertindak sebagai sebuah bimbingan umpan balik, membimbing dan menengahi pemecahan masalah, sebagai sumber dan validator identitas anggota keluarga diantaranya memberikan support, penghargaan, dan perhatian (Friedman, 2010). Untuk itu keluarga perlu memberikan perhatian kepada pasien, selalu ada ketika pasien membutuhkan, selalu mengontrol obat pasien.

Rumah sakit harus mendidik pasien dan keluarganya tentang kewajiban dan tanggung jawab pasien dalam asuhan keperawatan. Dengan pendidikan tersebut diharapkan pasien dan keluarga dapat : memberikan informasi yang benar, jelas, lengkap, dan jujur terkait identitasnya, mengetahui kewajiban dan tanggung jawab, mengajukan pertanyaan untuk hal yang tidak dimengerti, memahami dan menerima konsekuensi pelayanan, mematuhi instruksi dan menghormati peraturan rumah sakit, memperlihatkan sikap menghormati dan tenggang rasa, memenuhi kewajiban finansial yang disepakati. Standar pendidikan bagi pasien dan keluarga adalah pasien dan keluarganya akan mendapat pengetahuan untuk ikut serta berpartisipasi dalam proses dan pengambilan keputusan asuhan pasien di rumah sakit, pasien serta keluarga didorong untuk ikut berpartisipasi dalam proses pelayanan untuk mengeluarkan pendapat dan mengajukan pertanyaan kepada petugas untuk lebih menyakinkan keluarga mengenai asuhan pengobatan yang dijalankan untuk pasien.

Enam sasaran internasional keselamatan pasien adalah tercapainya hal-hal sebagai berikut :

1. Ketepatan Identifikasi Pasien

Peran Pasien dan keluarga untuk memastikan ketepatan identifikasi pasien adalah :

- Memberikan data diri yang tepat pada saat mendaftar sesuai dokumen data diri yang dimiliki. Data utama yang diperlukan adalah nama dan tanggal lahir
- Selama rawat inap pasien dipakaikan gelang. Pasien dan keluarga harus memahami fungsi gelang dan patuh menggunakan gelang tersebut selama rawat inap karena

gelang tersebut dipakai oleh tim kesehatan guna memastikan kebenaran identitas dan faktor risiko pasien saat memberikan pelayanan.

- Pasien atau keluarga kooperatif saat dilakukan verifikasi identitas oleh petugas saat akan melakukan tindakan, memberikan obat, mengambil preparat untuk pemeriksaan laboratorium dan lain-lain.

2. Peningkatan Komunikasi Efektif

Peran pasien dan keluarga mewujudkan komunikasi efektif adalah :

- Memberikan informasi dan data terkait kondisi pasien kepada tim kesehatan dengan benar dan jelas
- Memberikan informasi pada petugas bila ada kejadian tidak diharapkan
- Meminta informasi yang diperlukan kepada tim kesehatan

3. Peningkatan Keamanan Obat yang Perlu Diwaspadai

Peran pasien serta keluarga dalam menjamin keamanan pemberian obat adalah :

- Memberikan informasi yang lengkap tentang riwayat obat yang pernah dipergunakan sebelum masuk rumah sakit
- Memberikan informasi tentang riwayat alergi atau reaksi yang dialami saat menggunakan obat tertentu
- Mendukung pengawasan pemberian obat selama rawat inap

4. Kepastian Tepat Lokasi,Tepat Prosedur,Tepat Pasien Operasi

- Salah satu prosedur yang dilakukan sebelum tindakan operasi adalah proses verifikasi.Peran pasien dan keluarga dalam proses verifikasi praoperasi adalah memberikan informasi yang benar dan bekerja sama secara kooperatif.Proses yang dilakukan meliputi verifikasi lokasi,prosedur,dan pasien yang benar.Proses ini dilakukan dengan membuat tanda pada lokasi yang dioperasi.Penandaan lokasi operasi ini melibatkan pasien,dibuat oleh dokter yang akan melakukan tindakan dan dilaksanakan saat pasien dalam keadaan sadar.Tanda ini tidak boleh dihapus dan harus terlihat sampai saat akan disayat.

5. Pengurangan Risiko Infeksi Terkait Pelayanan Kesehatan

Peran pasien dan keluarga dalam pengurangan risiko terkait pelayanan kesehatan adalah :

- Menerapkan prosedur mencuci tangan yang benar dengan teknik 6 langkah
- Menerapkan etika batuk yang benar
- Membatasi pengunjung pasien

6. Pengurangan Risiko Pasien Jatuh

Peran pasien dan keluarga dalam mencegah jatuh saat dirawat di rumah sakit ialah :

- Pastikan penanda pasien beresiko jatuh berupa gelang kuning dipakai pasien
- Keluarga atau pasien perlu memastikan diri untuk memahami informasi yang diberikan oleh petugas agar dapat mendukung tindakan pencegahan jatuh

Penutup

Kesimpulan

Keselamatan pasien (patient safety) adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman dalam upaya mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil. Tujuan sistem keselamatan pasien adalah sebagai berikut : menciptakan budaya keselamatan pasien di rumah sakit, meningkatkan akuntabilitas rumah sakit terhadap pasien dan masyarakat, menurunkan kejadian tidak diharapkan (KTD) di rumah sakit, melakukan pencegahan sehingga tidak akan terjadi kejadian yang tidak diharapkan. Konsep budaya keselamatan pasien didasarkan pada sejumlah elemen pendukung yang diantaranya ialah keterlibatan pasien dan keluarga. pasien serta keluarga didorong untuk ikut berpartisipasi dalam proses pelayanan untuk mengeluarkan pendapat dan mengajukan pertanyaan kepada petugas untuk lebih menyakinkan keluarga mengenai asuhan pengobatan yang dijalankan untuk pasien agar mencegah terjadinya bahaya dan adverse event.

Saran

- Perlu peningkatan pengetahuan pasien dan keluarga tentang mencegah terjadinya bahaya & adverse event.
- Perlu komunikasi yang baik antar perawat, pasien dan keluarga dalam mencegah bahaya

Daftar Pustaka

- Arbianti,K., Aris.S., & Qurrotul.A.2015.Tinjauan Penerapan Nine Life Saving Patient Safety Solutions (Studi Kasus di RS PKU Muhammadiyah Bantul).ODONTO Dental Journal,2 (2),28-35.
- Herawati,Y.T.2015.Budaya Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Kabupaten Jember.Jurnal IKESMA,11 (1),52-60.
- Idris,Herawati.2017.Dimensi Budaya Keselamatan Pasien.Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat,8 (1),1-9.
- Iskandar,Edy.2017.Tata Kelola Dan Kepatuhan Penerapan Standar Patient Safety Penyakit Stroke di Rumah Sakit Dr. Kanujoso Djatiwibowo Tahun 2015.Jurnal ARSI,3 (3),169-180.
- Juniarti,N.H., & Ahmad.A.M.2018.Penerapan Standar Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.Jurnal Kesehatan Poltekkes Ternate,11 (2),93-108.
- Rachma,A.H., & Hajjul.K.2019.Pelaksanaan Patient Centered Care di Rumah Sakit Umum Kota Banda Aceh.Idea Nursing Journal,10 (1),1-10.
- Salawati,Liza.2020.Penerapan Keselamatan Pasien Rumah Sakit.Jurnal Averrous,6 (1),98-107.
- Simamora, R. H. (2019). Buku ajar pelaksanaan identifikasi pasien. *Uwais Inspirasi Indonesia*.
- Sugeng,B., Arief.A., & Tri.W.S.2014.Pelaksanaan Program Manajemen Pasien Dengan Risiko Jatuh di Rumah Sakit.Jurnal Kedokteran Brawijaya,28 (1),78-83.
- Sulistiowati,N.M.D,dkk.2015.Pemberdayaan Keluarga Melalui Pemberian Pendidikan Kesehatan Dalam Merawat Anggota Keluarga Dengan Gangguan Jiwa.Jurnal Keperawatan Jiwa,3 (2),141-144.
- Triyani,F.A., & Bambang.E.W.2019.Peran Dukungan Keluarga Dalam Pencegahan Kekambuhan Pasien Skizofrenia.Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia,12 (1),41-45.
- Widiati,A., & Pipit.E.2017.Hubungan Dukungan Perawat Dan Dukungan Keluarga Dengan Tingkat Kecemasan Pasangan Hidup Pasien Yang Dirawat di Ruang ICU Rumah Sakit

Wilayah Kabupaten Blora. Jurnal SMART Keperawatan STikes Karya Husada Semarang, 4 (1), 72-84.

Wulandari, Ade. 2012. Persepsi Perawat Terhadap Pelibatan Keluarga Dalam Perawatan Anak di RSUD BIMA. Jurnal Kesehatan Prima, 6 (2), 948-954.