



PELATIHAN MENINGKATKAN KOMUNIKASI EFEKTIF MENUJU KESELAMATAN PASIEN DI FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN

PENDAHULUAN

Kegiatan komunikasi pada prinsipnya adalah aktivitas pertukaran ide atau gagasan. Komunikasi dapat efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan oleh penerima pesan dan tidak ada hambatan untuk hal tersebut. Menurut berbagai survei $\pm 85\%$ kesuksesan hidup berkaitan langsung dengan kemampuan berkomunikasi dengan baik. Komunikasi merupakan alat yang efektif untuk mempengaruhi tingkah laku manusia. Keberhasilan misi sebuah rumah sakit sangat ditentukan oleh keluwesan berkomunikasi setiap petugas, perawat dan dokter. Pelayanan berfokus kepada pasien di rumah sakit selalu berhubungan dengan berbagai karakter dan perilaku pasien yang berkepentingan dengan jasa asuhannya, sehingga petugas, perawat dan dokter harus memahami dan mengerti bagaimana cara berkomunikasi yang bisa diterapkan di segala situasi.

Hubungan dokter pasien, perawat – pasien, keluarga, maupun tim kesehatan lainnya menempatkan komunikasi menjadi sangat penting. Komunikasi merupakan proses yang sangat khusus dan paling berarti dari perilaku setiap individu. Dalam profesi kedokteran, komunikasi dokter-pasien merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai dokter. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Selama ini kompetensi komunikasi dapat dikatakan terabaikan, baik dalam pendidikan maupun dalam praktik kedokteran/kedokteran gigi.

Kurtz (1998) menyatakan bahwa komunikasi efektif justru tidak memerlukan waktu yang lama. Komunikasi efektif terbukti memerlukan waktu yang lebih sedikit karena petugas, perawat dan dokter terampil mengenali kebutuhan pasien. Silverman (1998) menjelaskan bahwa komunikasi efektif tidak berhenti sampai pemberi pesan selesai menyampaikan maksudnya. Komunikasi baru dapat dikatakan lengkap ketika pembicara mendapatkan umpan balik dari penerima yang



BULAN APRIL & JUNI 2019

meyakinkannya bahwa tujuan komunikasinya tercapai (penerima pesan memahami sesuai yang diharapkannya). Oleh karena itu, penting mengidentifikasi beberapa kebutuhan dasar pasien yang harus ditangani di seluruh kontinum asuhan pasien. Informasi mengenai prerefensi komunikasi dan kebutuhan, latar belakang budaya, agama atau spritual, prerefensi dan kebutuhan mobilitas, dan kebutuhan pasien lainnya adalah penting bagi staf untuk membantu dalam proses penerimaan untuk merencanakan layanan dan akomodasi yang sesuai. Setiap data yang dikumpulkan selama penerimaan harus mudah diakses disemua titik asuhan pasien dan di departemen-departemen terkait lainnya di rumah sakit.

Komunikasi efektif dalam proses asuhan pasien secara kontinum meliputi : tahap penerimaan pasien, assessmen, perawatan/ pengobatan, asuhan akhir hayat, pemulangan dan transfer, kesiapan organisasi, serta komunikasi efektif secara khusus yaitu hubungan dokter- pasien, perawat – pasien, komunikasi antar pemberi layanan, etika komunikasi dan medikolegal.

TUJUAN

Setelah selesai mengikuti workshop peserta mampu :

- Memahami konsep dasar komunikasi efektif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien
- Memahami state of the art patient safety
- Memahami paradigm baru Pateint Centered Care dalam Asuhan Pasien 4.0 (sesuai SNARS Ed 1) sebagai "Trend Global" dalam Pelayanan Pasien
- Memahami komunikasi efektif terkait standar Akreditasi SNARS Edisi 1
- Meningkatkan pengetahuan dan pedoman bagi petugas, perawat dan dokter mengenai cara berkomunikasi efektif dengan pasien dan keluarganya serta antar professional pemberi asuhan (PPA).
- Memahami konsep komunikasi terkait masalah etik dan medikolegal.
- Mampu melaksanakannya komunikasi efektif dalam praktik asuhan pasien praktik sehari-hari
- Mampu mencegah dan meminimalkan timbulnya masalah yang disebabkan karena komunikasi yang tidak efektif.

SASARAN PESERTA

- Direktur Rumah Sakit
- Ketua Komite Medik
- Ketua Komite Keperawatan
- Ketua PMKP
- Kepala Bidang Keperawatan
- Kepala Bidang Pelayanan Medis
- Kepala Bidang Diklat RS
- Instalasi : Rawat Inap, IGD, ICU dan Bedah

MATERI PELATIHAN

1. Comprehensive State of the art Patient Safety
2. Pateint Centered Care dalam Asuhan Pasien 4.0 (sesuai SNARS Edisi 1) sebagai "Trend Global" dalam Pelayanan Pasien
3. Konsep Dasar Komunikasi Efektif menuju Keselamatan Pasien
4. Komunikasi Efektif terkait Standar Akreditasi SNARS Edisi 1
5. Komunikasi Efektif di admission office (tempat penerimaan pasien)
6. Komunikasi Efektif pada saat assessment
7. Komunikasi Efektif dalam pemberian asuhan pasien

8. Komunikasi Efektif dokter – pasien
9. Komunikasi Efektif Perawat – pasien
10. Komunikasi Efektif antar pemberi asuhan
11. Komunikasi Efektif pada asuhan akhir hayat
12. Komunikasi Efektif pada pemulangan atau transfer pasien
13. Kesiapan Organisasi
14. Aspek Etik dan Medicolegal
15. Latihan Penyusunan pedoman komunikasi efektif

PEMBICARA

Pembicara berasal dari : Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), Komite Nasional Keselamatan Pasien Kementerian Kesehatan RI (KNKP), Institut Keselamatan Pasien Rumah Sakit (IKPRS-PERSI), maupun pakar-pakar dalam bidang Komunikasi dan Keselamatan Pasien Rumah Sakit, antara lain:

- Dr. dr. Sutoto, M.Kes
- dr. Nico A. Lumenta, K Nefro, MM, MH.Kes
- Dr. Rokiah Kusumapradja, SKM, MHA
- dr. Kuntjoro Adi Purjanto, M.Kes
- dr. Bambang Tutuko, SpAn, KIC
- dr. Djoni Darmadjaja, SpB, MARS
- dr. Arjaty W. Daud, MARS
- dr. Tedjo W. Putranto, MM
- dr. May Hizrani, MARS
- DR. Rita Sekarsari, S.Kp, Sp.KV, MHSM
- dr. Amelia Martira, SpAn, SH
- dr. Yanuar Jak, SpOG, MARS, PhD

WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

KAMIS - JUM'AT, 25 - 26 APRIL 2019

KAMIS - JUM'AT, 24 - 25 JUNI 2019

HOTEL POMELOTEL JAKARTA

Jl. Duku Patra Raya No. 28 Kuningan Jakarta Selatan
Telp. (021) 83709588

BIAYA INVESTASI PESERTA

PAKET A : Rp. 4.500.000,- (Tanpa akomodasi penginapan)

PAKET B : Rp. 5.000.000,- (Menginap 2 malam sekamar berdua / twin)

Check in tgl 25 April 2019 jam 14.00 WIB dan Check out tgl 27 April 2019 jam 12.00 WIB

Check in tgl 24 Juni 2019 jam 14.00 WIB dan Check out tgl 26 Juni 2019 jam 12.00 WIB

TATA CARA PENDAFTARAN DAN PEMBAYARAN

Transfer : **Bank Mandiri Cabang RS Islam Jakarta**

No Rekening : **120-0001061972**

Atas nama : **Perhimpunan RS SeIndonesia (PERSI)**

SUSUNAN ACARA

HARI PERTAMA

07.00 - 08.30	Registrasi ulang	
08.30 - 08.45	Pembukaan & Pre Test	
08.45 - 09.00	Snack pagi	
09.00 - 10.00	Comprehensive State of the art Patient Safety	
10.00 - 11.00	Pateint Centered Care dalam Asuhan Pasien 4.0 (sesuai SNARS Ed 1) sebagai "Trend Global" dalam Pelayanan Pasien	
11.00 - 12.00	Konsep Dasar Komunikasi Efektif menuju keselamatan pasien <u>Sub Topik :</u> <ul style="list-style-type: none">• Proses Komunikasi efektif• 5 hukum komunikasi REACH• Jenis komunikasi• Prinsip komunikasi• Teknik komunikasi efektif• Hambatan komunikasi	<u>Sub Topik :</u> <ul style="list-style-type: none">• Identify and address patient communication needs during assessment.• Begin the patient-provider relationship with an introduction.• Support the patient's ability to understand and act on health information.• Identify and address patient mobility needs during assessment.• Identify patient cultural, religious, or spiritual beliefs or practices that influence care.• Identify patient dietary needs or restrictions that affect care.• Ask the patient to identify a support person.• Communicate information about unique patient needs to the care team.
12.00 - 13.00	ISHOMA	
13.00 - 14.30	Komunikasi efektif terkait Standar Akreditasi SNARS 1	16.30 - 16.45 SNACK SORE
14.30 - 15.30	Komunikasi efektif di admission office (tempat penerimaan pasien) <u>Sub Topik :</u> <ul style="list-style-type: none">• Inform patients of their rights.• Identify the patient's preferred language for discussing health care.• Identify whether the patient has a sensory or communication need.• Determine whether the patient needs assistance completing admission forms.• Collect patient race and ethnicity data in the medical record.• Identify if the patient uses any assistive devices.• Ask the patient if there are any additional needs that may affect his or her care.• Communicate information about unique patient needs to the care team.	16.45 - 17.45 Komunikasi Efektif dalam pemberian asuhan pasien <u>Sub Topik :</u> <ul style="list-style-type: none">• Address patient communication needs during treatment.• Monitor changes in the patient's communication status.• Involve patients and families in the care process.• Tailor the informed consent process to meet patient needs.• Provide patient education that meets patient needs.• Address patient mobility needs during treatment.• Accommodate patient cultural, religious, or spiritual beliefs and practices.• Monitor changes in dietary needs or restrictions that may impact the patient's care.• Ask the patient to choose a support person if one is not already identified.
15.30 - 16.30	Komunikasi efektif pada saat assessment	

Catatan: Peserta diharapkan membawa laptop untuk Studi Kasus

- Communicate information about unique patient needs to the care team.
- 18.00 - 20.00 MAKAN MALAM

HARI KEDUA

08.00 - 08.45 **Komunikasi efektif dokter - pasien**
Sub Topik :

- Sikap profesional dokter
- Sesi pengumpulan informasi
- Sesi penyampaian informasi
- langkah langkah komunikasi

08.45 - 09.30 **Komunikasi efektif Perawat - pasien**
Sub Topik :

- Tahap Pengkajian
- Tahap perumusan diagnose
- Tahap pelaksanaan
- Komunikasi terapeutik

09.30 - 10.15 **Komunikasi efektif antar pemberi asuhan**
Sub Topik :

- SBAR
- Komunikasi verbal/ telepon :
Catat , baca ulang, konfirmasi
- Hasil pemeriksaan kritis
- Singkatan yang boleh atau tdk boleh digunakan

10.15 - 10.30 SNACK PAGI

10.30 - 11.30 **Komunikasi efektif pada asuhan akhir hayat**
Sub Topik :

- Address patient communication needs during end-of-life care.
- Monitor changes in the patient's communication status during end-of-life care.
- Involve the patient's surrogate decision-maker and family in end-of-life care.
- Address patient mobility needs during end-of-life care.
- Identify patient cultural, religious, or spiritual beliefs and practices at the end of life.
- Make sure the patient has access to his or her chosen support person

11.30 - 13.30 ISHOMA

13.30 - 14.30 **Komunikasi Efektif pada pemulangan atau transfer pasien**
Sub Topik :

- Address patient communication

needs during discharge and transfer.

- Engage patients and families in discharge and transfer planning and instruction.
- Provide discharge instruction that meets patient needs
- Identify follow-up providers that can meet unique patient needs.

14.30 - 15.30

Kesiapan Organisasi

Sub Topik :

- Leadership
- Demonstrate leadership commitment to effective communication, cultural competence, and patient- and family-centered care.
- Integrate unique patient needs into new or existing hospital policies.
- Data Collection and Use
- Conduct a baseline assessment of the hospital's efforts to meet unique patient needs.
- Use available population-level demographic data to help determine the needs of the surrounding community.
- Develop a system to collect patient-level race and ethnicity information.

15.30 - 15.45 Snack sore

15.30 - 16.30

Aspek Etik dan Medicolegal

Aspek Etik dan Medicolegal komunikasi efektif

Sub Topik :

- Aspek hukum
- Kewajiban dan hak pasien
- Kewajiban dan hak dokter
- Pentingnya Informasi

16.30 - 18.00

Latihan Penyusunan pedoman komunikasi efektif (Diskusi Kelompok)

18.00 - 19.00

ISHOMA (MAKAN MALAM)

19.00 - 20.00

Latihan Penyusunan pedoman komunikasi efektif (Diskusi Kelompok)

20.00 - 21.00

Latihan Penyusunan pedoman komunikasi efektif

21.00 - Selesai

Presentasi hasil diskusi kelompok
 Pembagian Sertifikat & Penutupan

FORMULIR PENDAFTARAN
PELATIHAN MENINGKATKAN KOMUNIKASI EFEKTIF
MENUJU KESELAMATAN PASIEN DI FASILITAS
PELAYANAN KESEHATAN

NAMA LENGKAP : L / P (untuk sertifikat)

JABATAN :

INSTANSI/RS :

ALAMAT :

TELPON :

FAX. :

HP :

EMAIL :

WAKTU PILIHAN : 25 - 26 APRIL 2019 24 - 25 JUNI 2019

PAKET PILIHAN : PAKET A PAKET B

.....
Peserta,

(.....)

Formulir Pendaftaran yang telah diisi, harap dikirimkan melalui:
Fax: 021 - 837 88724 / 25, Email: imrspersi@yahoo.com
Sekretariat PERSI : Crown Palace Blok E/6. Jl. Prof. Soepomo, SH No. 231, Tebet - Jakarta Selatan



HATI-HATI!
TERHADAP PENIPUAN
MENGATASNAMAKAN
PERSI

INFORMASI & PENDAFTARAN

Sekretariat PERSI

Jl. Crown Palace Blok E/6. Jl. Prof. Soepomo, SH No. 231, Tebet - Jakarta Selatan

Website : www.pdpersi.co.id

E-mail : persi@pacific.net.id / imrspersi@yahoo.com

Telp : 021 - 837 88722 / 23

Fax : 021 - 837 88724 / 25

Contact Person : Pebriyana

HP & WA 0812 1879 1331