


**ESA
GLOBAL
HUTAMA**


Komunikasi Efektif dalam Asuhan Pasien Terintegrasi sesuai pendekatan Patient Centered Care



Eka Wahyu Harsawardhani

2/6/2019

ESA Global Utama/Komunikasi Efektif


**ESA
GLOBAL
HUTAMA**

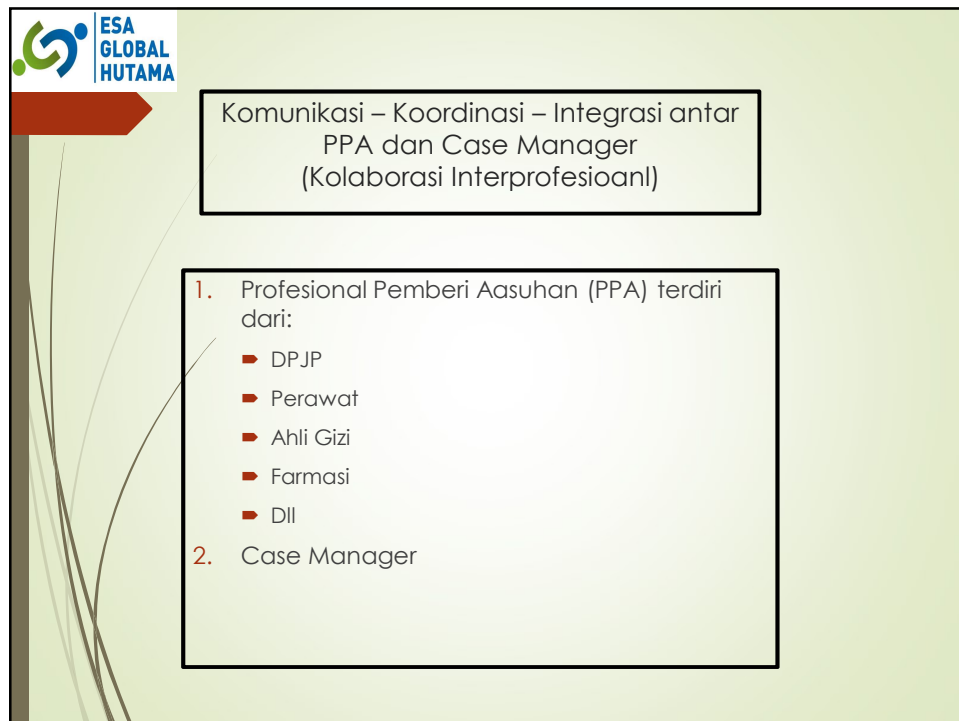
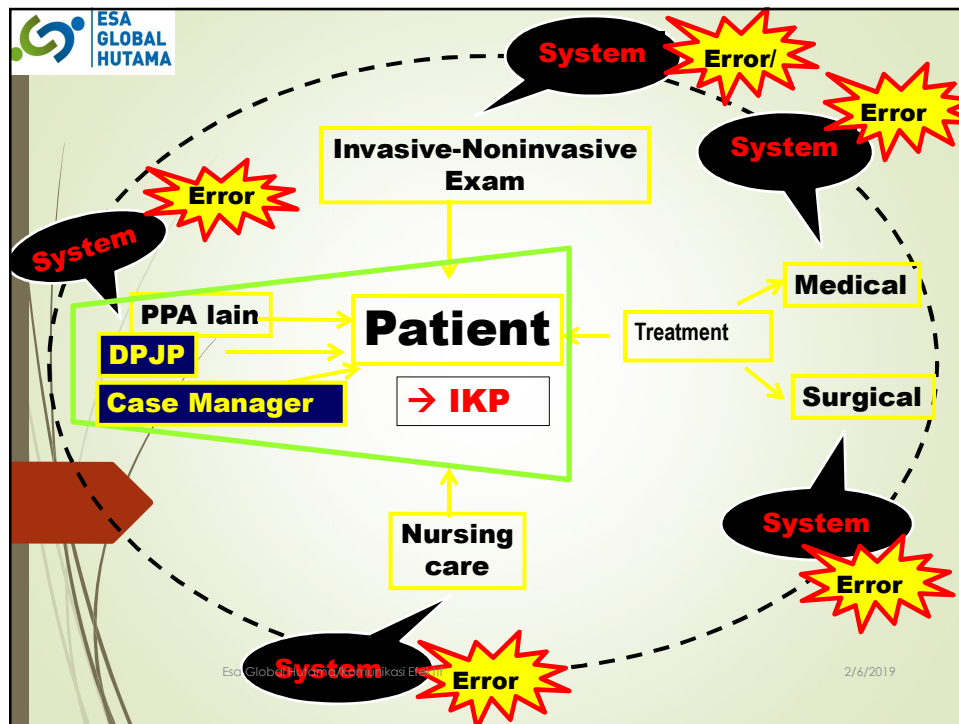
Asuhan Pasien Terintegrasi


Dilaksanakan dengan beberapa elemen:

- Dokter penanggung jawab pelayanan (**DPJP**) sebagai pimpinan klinis/ketua tim PPA (*clinical leader*).
- PPA bekerja sebagai **tim interdisiplin** dengan kolaborasi interprofesional, menggunakan alur klinis/*clinical pathway*, *perencanaan pemulangan pasien terintegrasi/integrated discharge planning*.
- Manajer Pelayanan Pasien / **Case Manager** menjaga *kesinambungan pelayanan*.

2/6/2019

ESA Global Utama/Komunikasi Efektif






DPJP (ARK 3.2 EP1)

- Seorang dokter dengan kewenangan klinisnya yang dituangkan dalam SPK & RKK, melalui **proses kredensial (ARK 3.2 EP 3)**
- Sebagai **Koordinator Asuhan pasien** dan memberikan asuhan medis terintegrasi (asesmen medis – care plan – discharge plan) kepada pasien sesuai kewenangan klinis yang diberikan
- Bila **rawat bersama**, **DPJP utama** sebagai koordinator asuhan pasien -> **(ARK 3.2 EP 4)**

Elemen Penilaian PAP 2.1


1. Ada regulasi asuhan untuk setiap pasien direncanakan oleh dokter penanggung jawab pelayanan (DPJP), perawat, dan PPA lainnya dalam waktu 24 jam sesudah pasien masuk rawat inap. (R)
2. Rencana asuhan dibuat untuk setiap pasien dan dicatat oleh PPA yang memberikan asuhan di rekam medis pasien. (D,W)
3. Rencana asuhan pasien terintegrasi dibuat dengan sasaran berdasar atas data asesmen awal dan kebutuhan pasien. (D,W)
4. Rencana asuhan dievaluasi secara berkala sesuai dengan kondisi pasien, dimatangkan, atau direvisi oleh tim PPA berdasar atas asesmen ulang. (D,W)
5. Perkembangan tiap pasien dievaluasi berkala dan dibuat notasi pada CPPT oleh DPJP sesuai dengan kebutuhan dan diverifikasi harian oleh DPJP. (D,W)



Coordination of Care

- Sistem asuhan kesehatan saat ini sangat kompleks. Sewaktu pasien masuk RS -> **berinteraksi** dengan dokter, perawat, profesional pemberi asuhan yang lain, begitu juga dengan bagian asuransi, keuangan, dll
- Jika tenaga kesehatan **tidak berkoordinasi** satu dengan yang lain, dampaknya bisa mencederai pasien -> **medication error, duplikasi uji diagnostik, re admisi**

Esa Global Utama/Komunikasi Efektif 2/6/2019



What is Patient Centered care?

- Pendekatan inovatif untuk **merencanakan, memberikan dan mengevaluasi asuhan** yang diberikan secara kemitraan antara PPA, pasien dan keluarga yang diberikan tepat lokasi, tepat waktu, diberikan oleh individu yang tepat

2014 *Transforming Health Care Delivery, USA*

Esa Global Utama/Komunikasi Efektif 2/6/2019



8 dimensions of patient-centered care dari Picker Institute

- ▀ menghargai nilai2 dan budaya pasien
- ▀ dukungan emosi
- ▀ lingkungan nyaman
- ▀ Informasi, komunikasi dan edukasi,
- ▀ kontinuitas dan transisi
- ▀ koordinasi asuhan
- ▀ keterlibatan pasien dan keluarga
- ▀ Akses akan asuhan

Esa Global Hutama/Komunikasi Efektif 2/6/2019




Team


- 1) Terdiri dari dua atau lebih individu,
- 2) Setiap individu **memiliki peran atau tugas spesifik** untuk mencapai tujuan atau outcome yang sama, dilakukan dengan interaksi dan/atau koordinasi dengan anggota
- 3) Membuat keputusan
- 4) Memiliki pengetahuan dan keterampilan
- 5) Saling mendukung satu sama lain untuk mencapai tujuan
- 6) Merupakan bagian dari system RS

Teamwork

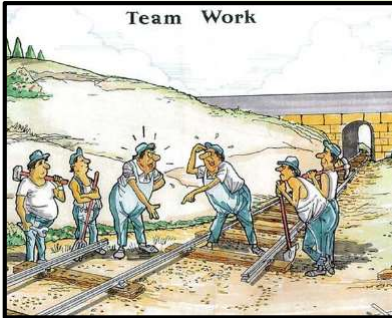
- 1) Anggota tim **harus sepakat dalam tugas** dan proses **teamwork** untuk mencapai tujuan mereka.
- 2) Anggota tim saling interdependen
- 3) Anggota tim **berbagi tanggungjawab** dan **akuntabilitas** untuk mencapai hasil




Esa Global Hutama/Komunikasi Efektif 2/6/2019

 **Teamwork Rules**

1. Teamwork mustahil tanpa **good communication**
2. Semua orang memiliki visi sama
3. Jika **teamwork tidak baik** akan mengakibatkan **error**
4. Memerlukan pelatihan dan praktik
5. Semua orang harus paham akan tugasnya
6. Semua orang harus menyamakan persepsi
7. Teamwork yang baik memerlukan **effective leadership**




Esa Global Hutama/Komunikasi Efektif 2/6/2019

 **Team leadership (DPJP)**

- Memiliki tujuan yang jelas
- Melibatkan individu yang tepat dalam keputusan
- Melakukan pertemuan2 efektif
- Membuat dan merevisi tujuan2 dan rencana2
- Anggota Team percaya bahwa seorang pemimpin peduli akan mereka
- Mengarahkan dan memberikan tugas dengan pertimbangan masak



Esa Global Hutama/Komunikasi Efektif 2/6/2019

 **ESA
GLOBAL
HUTAMA**


Barriers to Teamwork

- ▶ Tidak menghargai perbedaan peran
- ▶ Kekuasaan atau senioritas menghambat komunikasi
- ▶ *“Poor communication”*

Esa Global Utama/Komunikasi Efektif 2/6/2019

  **ESA
GLOBAL
HUTAMA**

Professionalism is:



TEAMWORK

Esa Global Utama/Komunikasi Efektif 2/6/2019

Professionalism is NOT:



■ Anda membiarkan orang lain untuk digigit ular, sedangkan anda hanya menjauh

Esa Global Utama/Komunikasi Efektif 2/6/2019

Professionalism is NOT:



Menyalahkan orang lain atas "kesalahan" yang anda buat

Esa Global Utama/Komunikasi Efektif 2/6/2019

ESA
GLOBAL
HUTAMA

WHY?

COMMUNICATION

What? Where? When? How? Why? Who?

Esa Global Hutama/Komunikasi Efektif

2/6/2019

ESA
GLOBAL
HUTAMA

Sentinel Event Experience

*Sentinel events reviewed by the Joint Commission
January 1995 through December 2005*

- 531 events of wrong site surgery
- 520 inpatient suicides
- 488 operative/post op complications
- 385 events relating to medication errors
- 302 deaths related to delay in treatment
- 224 patient falls
- 153 deaths of patients in restraints
- 138 assault/rape/homicide
- 125 perinatal deaths/injury
- 94 transfusion-related events
- 85 infection-related events
- 72 deaths following elopement
- 66 fires
- 67 anesthesia-related events
- 51 retained foreign objects
- 763 "other"

=4064 RCA's

Esa Global Hutama/Komunikasi Efektif

2/6/2019

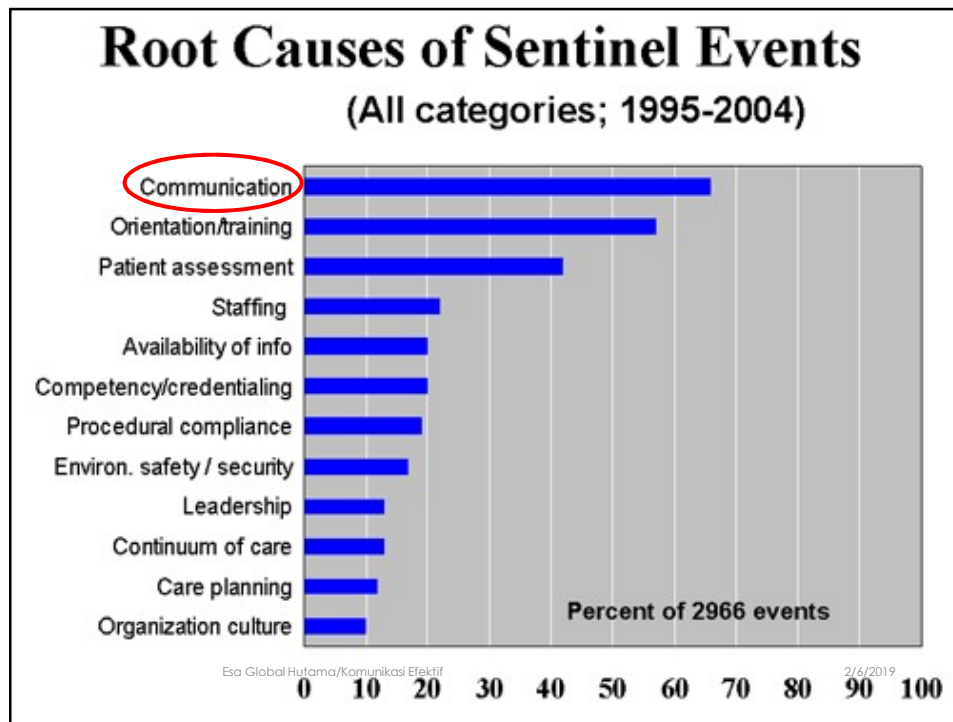


TABLE II Contribution of Communication Breakdowns to Malpractice Risks * ²³	
Patient mentioning poor relationship as reason for claim	71%
Patient felt deserted	32%
Patient felt devalued	29%
Patient felt information was delivered poorly	26%
Patient felt there was a lack of understanding by the clinician	13%

*The decision to litigate is most often associated with perceived lack of caring and/or collaboration in health care delivery.

Esa Global Hutama/Komunikasi Efektif 2/6/2019

THE JOURNAL OF BONE & JOINT SURGERY · JBJS.ORG
VOLUME 87-A · NUMBER 3 · MARCH 2005

COMMUNICATION SKILLS FOR
PATIENT-CENTERED CARE

Joint Commission Online

Sentinel Event

January 1 – December 31, 2014

Total Sentinel Event 764

- 112 Unintended retention of a foreign object
- 91 Falls
- 82 Suicide
- 73 Delay in treatment
- 73 Other unanticipated events*
- 67 Wrong patient, wrong site or wrong procedure
- 52 Operative/postoperative complication
- 47 Criminal event (assault/rape/homicide)
- 32 perinatal death/injury
- 18 Medication error

* Includes asphyxiation, burns, choking, drowning and being found unresponsive

Esa Global Hutama/Komunikasi Efektif 2/6/2019

ESA GLOBAL HUTAMA

Root Causes of Sentinel Events

January 1 – December 31, 2014

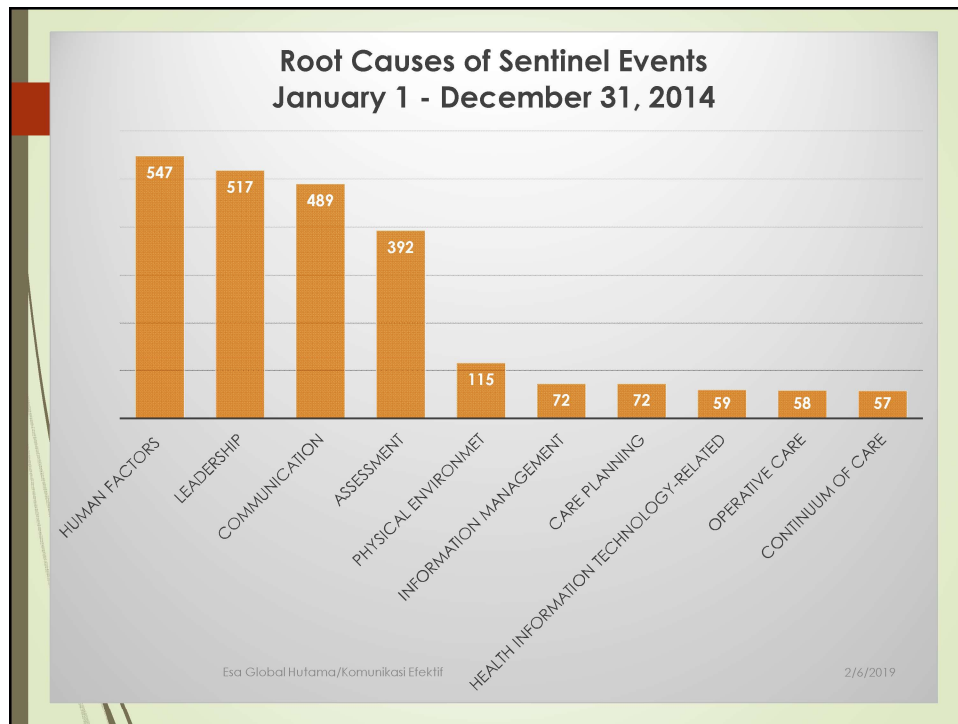
(2,378 total)


Most frequently identified root causes for Sentinel Events


January 1-December 31, 2014 (2,378 total)

Human factors (ex: staff supervision issues)	547
Leadership (ex: organizational planning)	517
Communication (ex: with patients or administration)	489
Assessment (includes timing or scope of assessments)	392
Physical environment (ex: fire safety)	115
Information management (ex: medical records)	72
Care planning (planning and/or interdisciplinary collaboration)	72
Health information technology-related (ex: incompatibility between devices)	59
Operative care (ex: blood use or patient monitoring)	58
Continuum of care (includes transfer and/or discharge of patient)	57

Esa Global Hutama/Komunikasi Efektif 2/6/2019

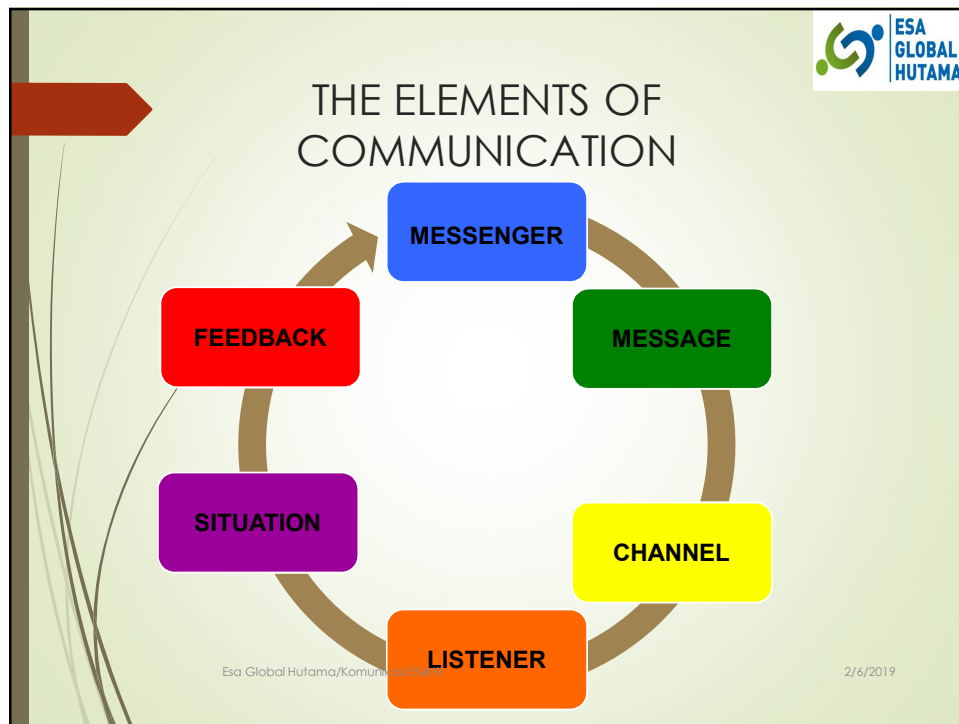






KOMUNIKASI EFEKTIF:
 Proses pertukaran informasi **dari satu individu ke individu lain** dengan cara **verbal dan non verbal** bisa dilakukan dengan berbicara, menggunakan bahasa tubuh, melalui tulisan, atau elektronik

Esa Global Hutama/Komunikasi Efektif 2/6/2019



Red Flags
Loss of Situational Awareness

- Poor communication
- Kebingungan
- Mencoba hal baru dibawah tekanan
- Sedang sakit
- Terburu buru

ESa Global Hutama/Komunikasi Efektif

2/6/2019



**DO
YOU
SEE
WHAT
I
SEE
?**

ESA GLOBAL HUTAMA

Esa Global Hutama/Komunikasi Efektif

2/6/2019




ESA GLOBAL HUTAMA

Hierarchy of effective communication

- One-to-one/face-to-face
- Small group meetings**
- Speaking before a large group
- Phone conversations**
- Handwritten personal notes
- Typewritten personal notes**
- Computer-generated personal letters
- Mass-produced non-personal letters**
- Brochures
- Articles in newsletters**
- News in press


Esa Global Hutama/Komunikasi Efektif


2/6/2019

 **Rules for Effective Communication**

- Message must be clear
- Sender must deliver message clearly and concisely
- Receiver must be able to hear and receive the message
- Receiver must be able to understand the message
- Interruption or distractions must be avoided

Esa Global Hutama/Komunikasi Efektif 2/6/2019

 **Thank You**



Good formal and informal communication among providers as well as between providers and patients with their families is **key to collaborative patient-centered care** and, specifically, to care coordination (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations [JCAHO], 2007; Kripalani et al., 2007).

2/6/2019