



PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT SELURUH INDONESIA
(P E R S I)
DAERAH JAWA TIMUR

Sekretariat : Ruko Este Square Blok B-19 ,Jl.Dr. Ir. Soekarno No. 56-58 Telp/Fax.031-99011099/0818524555 (WA) email :persijawatimur@yahoo.com

Nomor : 814/PERSI.Jt/Sek/VII/2019
Lampiran : 1 berkas
Perihal : *Pelatihan Komunikasi Efektif*

Surabaya, 30 Juli 2019

Kepada Yth:

**Direktur Rumah Sakit
di
Jawa Timur**

Dengan Hormat,

Bersama ini kami informasikan bahwa PERSI Jawa Timur akan menyelenggarakan “ **Pelatihan Meningkatkan Komunikasi Efektif Menuju Keselamatan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan** ” yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal	: Selasa – Rabu / 10 – 11 September 2019
Pukul	: 08.00 Wib – Selesai
Tempat	: Hotel Swiss Bellin Jl. Manyar Kertoarjo No. 100 Surabaya
Batas peserta	: 30 peserta
Biaya	: Rp. 4.500.000,- / org (<i>Biaya tersebut sudah termasuk sertifikat, kit, materi</i>)
Rek. Panitia	: Bank BCA KCP Kertajaya A/c. 1520452130 a.n. Datusi Kustiman, Ak <i>bukti pembayaran disertakan nama & instansi serta dikirim email : persijawatimur@yahoo.com atau (WA) Yuli Retnowati / 085645014001 atau Yani Hirmawati / 081232941422.</i>
Biaya Akomodasi	: Rp. 650.000,-/nett/mlm
Rek. Akomodasi	: Bank BCA KCP Manyar A/c. 1302044613 An. Budi Tjahyono <i>bukti pembayaran disertakan nama & instansi serta dikirimkan melalui email : persijawatimur@yahoo.com atau (WA) Yuli Retnowati / 085645014001 atau Yani Hirmawati / 081232941422.</i>

Untuk informasi lebih lanjut mohon menghubungi Sekretariat Panitia Pelatihan d/a. Ruko Este Square Blok B-19 Jl. Ir. Soekarno No. 56 – 58 Surabaya dengan telp / fax 031-99011099 dengan kontak person Yuli Retnowati / 085645014001 atau Yani Hirmawati / 081232941422 (WA).

Demikian atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pengurus PERSI Jawa Timur,


dr. Dodo Abondo, MPH
Ketua

Panitia Penyelenggara,


dr. Samsul Arifin, MARS
Ketua

Nb.

Batas akhir pembayaran paling lambat tanggal 5 September 2019



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 sebagai mana 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 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 di semua titik asuhan pasien dan di departemen-departemen terkait lainnya di rumahsakit.

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 PEMBELAJARAN

Setelah selesai mengikuti workshop/pelatihan peserta mampu :

- Memahami konsep dasar komunikasi efektif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien
- Memahami *state of the art patient safety*
- Memahami paradigma 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
- Kepala Bidang Keperawatan
- Kepala Bidang Pelayanan Medis
- Kepala Bidang Diklat RS
- Instalasi : Rawat Inap, IGD, ICU dan Bedah
- Bagian Admission Office

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. Teknik Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Prima
6. Strategi Komunikasi Efektif Keselamatan Pasien kepada Publik / Masyarakat
7. Komunikasi Efektif di admission office (tempat penerimaan pasien)
8. Komunikasi Efektif pada saat assessment
9. Komunikasi Efektif dalam pemberian asuhan pasien
10. Komunikasi Efektif dokter – pasien dan PerawatPasien
11. Komunikasi Efektif antar pemberi asuhan
12. Komunikasi Efektif pada asuhan akhir hayat
13. Komunikasi Efektif pada pemulangan atau transfer pasien
14. Kesiapan Organisasi
15. Aspek Etik dan Medikolegal
16. Latihan Penyusunan pedoman komunikasi efektif dan Simulasi

NARASUMBER :

- dr. Nico A. Lumenta, K Nefro, MM, MH.Kes
- Dr. Rokiah Kusumapradja, SKM, MHA
- dr. Kuntjoro Adi Purjanto, M.Kes
- Anjari Umarjianto, SH, MARS
- 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. YanuarJak, SpOG, MARS, PhD

WAKTU, TEMPAT PELAKSANAAN & BIAJA

Hari / Tanggal : Selasa – Rabu / 10 – 11 September 2019
Pukul : 08.00 Wib – Selesai
Tempat : Hotel Swiss Bellin
 Jl. Manyar Kertoarjo No. 100 Surabaya

Batas peserta : 30 peserta
Biaya : Rp. 4.500.000,- / org (*Biaya tersebut sudah termasuk sertifikat, kit, materi*)
Rek. Panitia : **Bank BCA KCP Kertajaya**
 A/c. 1520452130 a.n. Datusi Kustiman, Ak
 bukti pembayaran disertakan nama & instansi serta dikirim email :
 persijawatimur@yahoo.com atau (WA) Yuli Retnowati / 085645014001 atau
 Yani Hirmawati / 081232941422.

Biaya Akomodasi : Rp. 650.000,-/nett/mlm
Rek. Akomodasi : **Bank BCA KCP Manyar**
 A/c. 1302044613 An. Budi Tjahyono
 bukti pembayaran disertakan nama & instansi serta dikirim email :
 persijawatimur@yahoo.com atau (WA) Yuli Retnowati / 085645014001 atau
 Yani Hirmawati / 081232941422.



**SUSUNAN ACARA
PELATIHAN MENINGKATKAN KOMUNIKASI EFEKTIF MENUJU
KESELAMATAN PASIEN DI FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN**

Hari Pertama: Selasa, 10 September 2019

Waktu	Topik
07.30 - 08.30	Registrasi ulang
08.30 - 09.30	Pembukaan, Building Learning Commitment & Pre Test
09.30 - 10.30	<i>Comprehensive State of the art Patient Safety</i>
10.30 - 11.30	<i>Pateint Centered Care</i> dalam Asuhan Pasien 4.0 (sesuai SNARS EdISI 1) sebagai "Trend Global" dalam Pelayanan Pasien
11.30 - 12.30	Konsep Dasar Komunikasi Efektif Menuju Keselamatan Pasien
12.30 - 13.30	ISHOMA
13.30 - 14.30	Teknik Komunikasi Efektif dalam pelayanan Prima
14.30 - 15.30	Strategi Komunikasi Efektif Keselamatan Pasien kepada Publik / Masyarakat
15.30 - 15.45	SNACK SORE
15.45 - 16.30	Komunikasi efektif di admission office (tempat penerimaan pasien)
16.30 - 17.15	Komunikasi Efektif pada saat Assessment
17.15 - 18.00	Komunikasi Efektif dalam Pemberian Asuhan Pasien

Hari Kedua : Rabu, 11 September 2019

08.00 - 08.45	Komunikasi Efektif antar Pemberi Asuhan
08.45 - 09.30	Komunikasi Efektif Dokter – Pasien dan Perawat Pasien
09.30 - 09.45	SNACK PAGI
09.45 - 10.30	Komunikasi Efektif pada pemulangan, transfer pasien
10.30 - 11.15	Komunikasi Efektif pada Asuhan Akhir Hayat
11.15 - 12.00	Komunikasi Efektif pada Pemulangan atau Transfer Pasien
12.00 - 13.00	Istirahat sholat
13.00 - 13.45	Aspek Etik dan Medikolegal
13.45 - 14.15	Kesiapan Organisasi
14.15 - 15.00	Latihan Penyusunan Pedoman Komunikasi Efektif dan simulasi
15.00 - 15.15	Istirahat sholat
15.15 - 16.15	Latihan Penyusunan Pedoman Komunikasi Efektif dan simulasi
16.15 - 17.00	Latihan Penyusunan Pedoman Komunikasi Efektif dan simulasi
17.00 - 17.15	Post Test
17.15	Penutupan



PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT SELURUH INDONESIA (P E R S I) DAERAH JAWA TIMUR

Sekretariat : Ruko Este Square Blok B-19 ,Jl.Dr. Ir. Soekarno No. 56-58 , email :persijawatimur@yahoo.com

Kepada Yth :

**Panitia Pelatihan Komunikasi Efektif
di
Tempat**

FORMULIR PENDAFTARAN

Nama :

Jabatan :

Instansi / Rumah Sakit :

Alamat :

Telp : Hp :

Email :

Pembayaran Workshop :

- Peserta Workshop sebesar Rp. 4.500.000,-**
(*Biaya tersebut sudah termasuk Sertifikat,Kit,Materi*)

Cara Pembayaran :

Transfer Bank : **Bank BCA KCP Kertajaya**
Account No. : **1520452130**
AtasNama : **Datusi Kustiman, Ak**

*bukti pembayaran disertakan nama peserta & instansi serta dikirim
email : persijawatimur@yahoo.com atau (WA) Yuli Retnowati /085645014001
atau 081332175552*

Pembayaran Akomodasi :

- Hotel Swiss Belinn**
Jl. Manyar Kertoadi No. 100 Surabaya
- Biaya Akomodasi sebesarRp. 650.000,-nett/kmr**
(*bukti pembayaran mohon ditulis nama instansi dan diemail persijawatimur@yahoo.com atau
(WA) Yuli Retnowati /085645014001*)

Cara Pembayaran :

Transfer Bank : **BCA KCP. Manyar**
Account No : **1302044613**
Atas Nama : **Budi Tjahyono**