

Surabaya, 03 Juli 2020

Nomor : 01/RSMU/SKP/VII/2020

Lamp : 4 (empat) lembar

Perihal : Pengajuan Kerangka Acuan Kegiatan Pelatihan Komunikasi Efektif

Yth. dr. Ria Sylvia H., Sp.M

Plt. Direktur Rumah Sakit Mata Undaan

di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan rencana kegiatan Pelatihan Komunikasi Efektif yang akan dilaksanakan pada hari Jum'at dan Sabtu, 10 dan 11 Juli 2020, maka bersama ini kami sampaikan Kerangka Acuan Kegiatan untuk kegiatan tersebut, sebagaimana terlampir.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

Ketua SKP



dr. Kitriastuti, Sp.M

**KERANGKA ACUAN KEGIATAN PELATIHAN**  
**KOMUNIKASI EFEKTIF**  
**DI RS MATA UNDAAN SURABAYA**



**RS MATA  
UNDAAN**

**RUMAH SAKIT MATA UNDAAN**  
**TAHUN 2020**

**KERANGKA ACUAN KERJA  
NAMA KEGIATAN: PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF**

**I. LATAR BELAKANG**

**1.1 Gambaran Umum**

Kegiatan komunikasi pada prinsipnya adalah aktifitas 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 survey ±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 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 disegala 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 dikatakan lengkap ketika pembicara mendapatkan umpan balik dari penerima yang menyakinkannya 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 prreferensi komunikasi dan kebutuhan, latar belakang budaya, agama atau spiritual, prreferensi 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 dimana titik asuhan pasien dan di departemen-departemen terkait lainnya di rumah sakit,

Komunikasi efektif dalam proses asuhan pasien secara kontinum meliputi: tahap penerimaan pasien, assesmen, 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.

## II. TUJUAN

### 2.1 Tujuan Umum

Untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit mata undaan dalam penyelenggaraan keselamatan pasien.

### 2.2 Tujuan Khusus

Setelah diadakanya pelatihan ini,diharapkan:

1. Mampu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan staf medis dan profesional pemberi asuhan (PPA) dalam melaksanakan komunikasi efektif
2. Mampu mencegah terjadinya kesalahan komunikasi antar profesional pemberi asuhan
3. Mampu meningkatkan mutu keselamatan pasien

## III. SASARAN

Kegiatan pelatihan ini ditujukan untuk

1. Staf Medis
2. Perawat
3. Tenaga kesehatan lain: Gizi, Farmasi, Laboratorium
4. Admisi

## IV. STRATEGI PENCAPAIAN

### 4.1 Metode Pelaksanaan

Untuk mencapai sasaran di atas, pelatihan akan mengutamakan suasana partisipasi aktif dengan kombinasi metode diskusi kelas, latihan penerapan teori dan praktek

### 4.2 Rincian Kegiatan

No	Kegiatan	Waktu	PIC
1	Pembukaan	12.30 – 12.35 WIB	Tim SKP
2	Materi Komunikasi verbal	12.35 – 12.45 WIB	dr. Kitriastuti ,Sp.M
3	Laporan hasil nilai kritis	12.45 – 13.15 WIB	dr. Kitriastuti ,Sp.M
4	Laporan Insiden	13.15 – 13.30 WIB	dr.Kitri Astuti , Sp.M
5	Hand Over	13.30 – 13.45 WIB	Zainab , S.Kep Ners
6	Transfer Pasien	13.45 – 13.55 WIB	Arganita , S.Kep Ners
7	Penutup	13.55 – 14.00 WIB	Tim SKP

4.3 Waktu Pelaksanaan

Hari : Jum'at, 10 Juli, 11 Juli 2020

Waktu : 12.00 – 14.00 WIB

Tempat : Ruang Pertemuan Lt. 3

V. TARGET KEGIATAN

5.1 Target Waktu

Pelatihan ini membutuhkan waktu 2 jam pelatihan

5.2 Target Hasil

1. Staf medis dan profesional pemberi asuhan (PPA) diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan komunikasi efektif
2. Peserta pelatihan mampu mencegah terjadinya kesalahan komunikasi antar profesional pemberi asuhan
3. Peserta mampu meningkatkan mutu keselamatan pasien

VI. BIAYA YANG DIPERLUKAN

No	Uraian	Harga	Total
1	Kue	@Rp. 5.000,- x 130	Rp. 650.000,-
2	Air Mineral	Rp. 25.000,- x 3	Rp. 75.000,-
TOTAL			Rp. 725.000,-

VII. PENUTUP

Demikian Kerangka Acuan kegiatan ini kami susun sebagai panduan pelaksanaan rencana kegiatan Pelatihan Komunikasi Efektif. Besar harapan kami agar acara dapat berjalan dengan baik.

Surabaya, 03 Juli 2020

Hormat Kami,

Ketua SKP



dr. Kitriastuti, Sp.M