

Sistem Manajemen Mutu Sarana Pelayanan Kesehatan

Hanevi Djasri, dr, MARS

Pusat Kebijakan dan Manajemen Kesehatan (PMPK) FK-UGM

www.mutupelayanankesehatan.net

Pengertian sistem

- Suatu rangkaian fungsi
- Suatu kesatuan komponen yang saling berhubungan
- Terdiri dari berbagai sub-sistem
- Memiliki arti tersendiri
- Untuk mencapai suatu tujuan

Pengertian manajemen

- Suatu upaya pengelolaan sumber daya
- Seni untuk mempengaruhi orang lain dalam mencapai suatu tujuan
- Perencanaan-pengorganisasian-pimpinan-pengendalian upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya

Pengertian Mutu

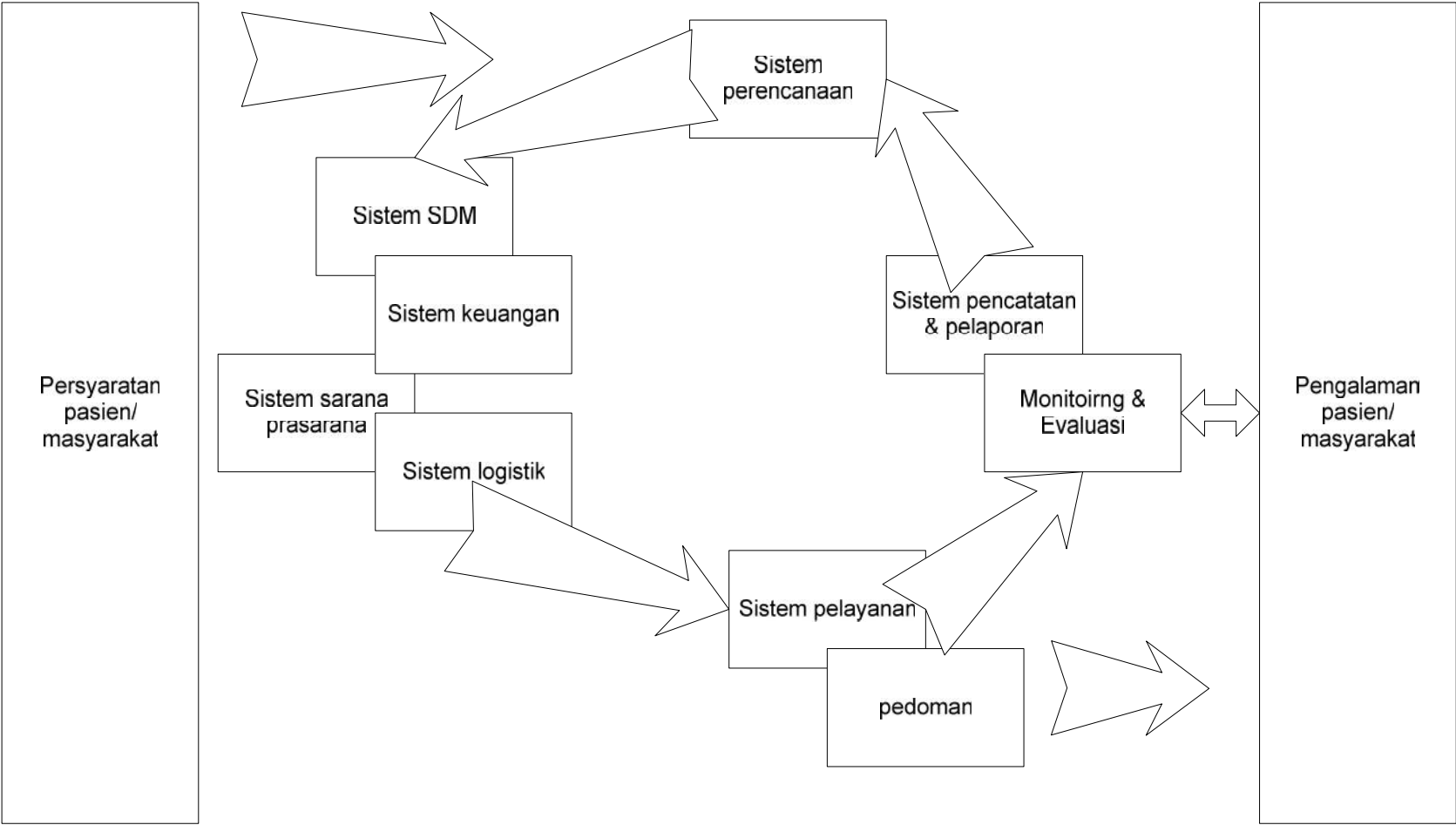
- Kesesuaian dengan standar/harapan/persyaratan
- Tercapainya kepuasan pelanggan

Diskusi Pengertian Sistem Manajemen Mutu

Kata kunci:

- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...

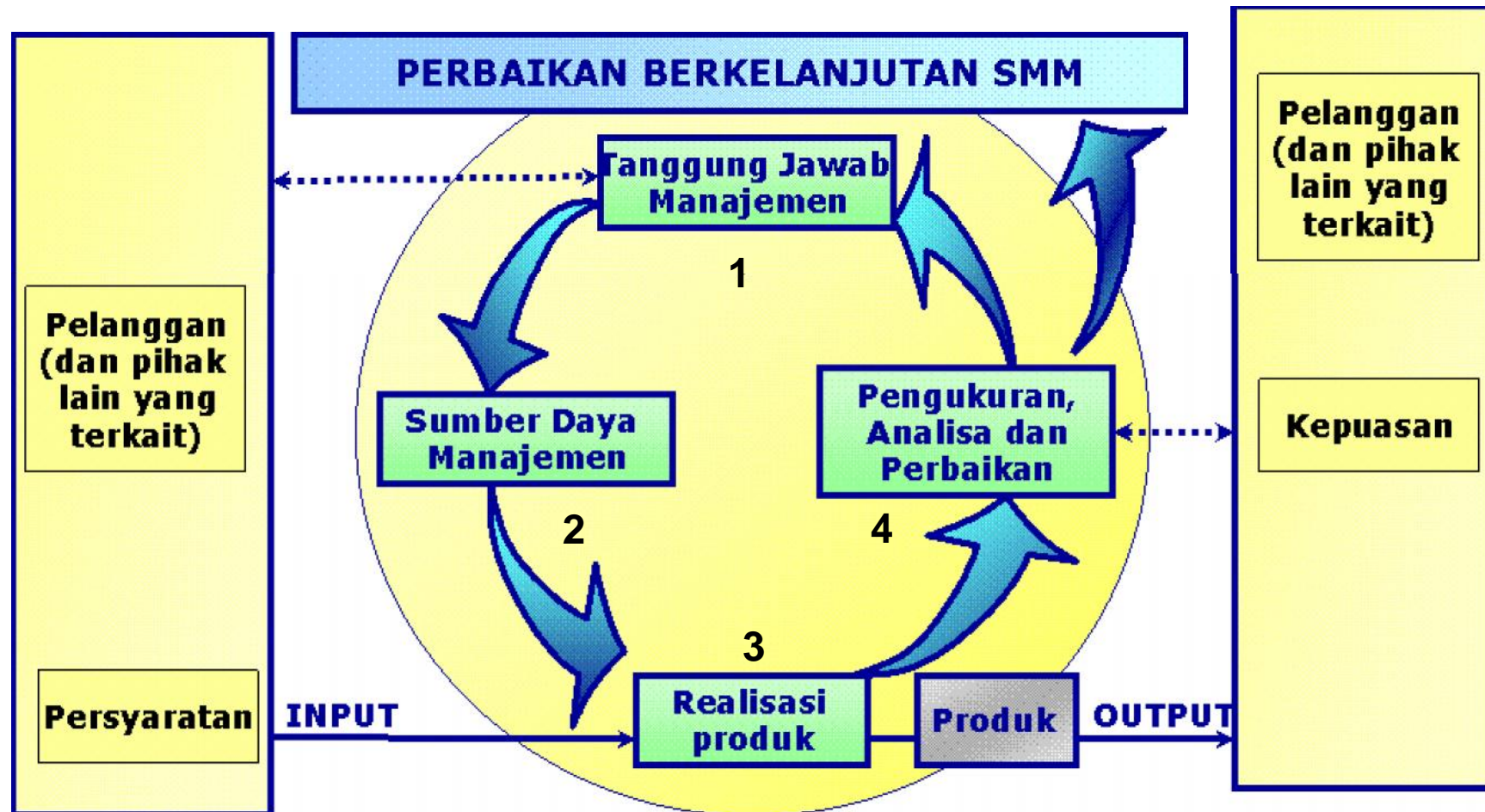
Hasil diskusi



Berbagai Sistem Manajemen Mutu

- TQM
- Sistem Manajemen Mutu ISO 9000
- Malcolm Baldrige National Quality Award
- European Foundation Quality Management

Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan Pendekatan Proses



Diskusi Kelompok

- Susun rencana garis besar sistem manajemen mutu untuk area spesifik (misalnya sistem manajemen mutu informasi kesehatan di Dinkes) yang terdiri dari:
 - Standar yang diharapkan tercapai
 - Komitmen pimpinan yang diperlukan
 - Pengelolaan sumber daya yang dibutuhkan
 - Proses/prosedur yang akan dijalankan
 - Mekanisme monev dan improvement yang diperlukan

1. Tanggung jawab manajemen:

Komitmen

- Manajemen puncak melakukan sosialisasi kepada para staf tentang pentingnya memenuhi persyaratan pelanggan dan regulasi melalui berbagai kesempatan
- Manajemen puncak menerbitkan Kebijakan mutu
- Manajemen puncak menetapkan Sasaran mutu
- Manajemen puncak memastikan adanya kegiatan untuk menilai efektifitas sistem manajemen mutu melalui pelaksanaan Prosedur Tinjauan manajemen
- Manajemen puncak memastikan ketersediaan sumberdaya untuk melaksanakan sistem manajemen mutu

1. Tanggung jawab manajemen:

Fokus pada pelanggan

- Manajemen puncak harus mengetahui persyaratan yang diminta oleh pelanggan.
- Untuk mengetahui persyaratan pelanggan maka Sarana Yankes akan menjalankan Prosedur Identifikasi Persyaratan Pelanggan.
- Manajemen puncak memastikan bahwa persyaratan tersebut telah terpenuhi untuk mencapai kepuasan pelanggan.

1. Tanggung jawab manajemen:

Kebijakan Mutu

- Manajemen puncak menyusun Kebijakan Mutu:
 - Sesuai dengan tujuan Sarana Yankes
 - Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan dan perbaikan berkelanjutan
 - Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau sasaran mutu.
- Manajemen puncak memastikan bahwa Kebijakan Mutu dikomunikasikan dan dipahami oleh setiap staf.
- Manajemen puncak akan meninjau Kebijakan Mutu secara berkala minimal setiap tahun agar tetap sesuai.

1. Tanggung jawab manajemen:

Rencana Mutu

- Manajemen puncak menetapkan Sasaran Mutu (termasuk persyaratan produk) sesuai pada fungsi dan tingkatan yang relevan, dapat diukur dan konsisten dengan Kebijakan Mutu.
- Manajemen puncak menetapkan Rencana Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu termasuk Rencana Pencapaian Sasaran Mutu.
- Manajemen puncak memastikan integritas pelaksanaan sistem manajemen mutu tetap terjaga meski sedang melakukan perbaikan/penyempurnaan sistem manajemen mutu.

1. Tanggung jawab manajemen:

Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi

- Manajemen puncak menetapkan dan mengkomunikasikan Uraian Tanggung Jawab dan Wewenang seluruh staf terkait dengan sistem manajemen mutu
- Manajemen puncak menetapkan Wakil Manajemen dalam bidang mutu melalui Surat Keputusan Pengangkatan Wakil Manajemen
- Manajemen puncak menetapkan Prosedur Komunikasi Sistem Manajemen Mutu dan memastikan telah terjadi komunikasi untuk membahas efektivitas Sistem Manajemen Mutu.

1. Tanggung jawab manajemen:

Tinjauan Manajemen

- Wakil manajemen bertanggung jawab untuk melaksanakan tinjauan manajemen dan memastikan proses dan hasilnya terdokumentasi.

2. Pengelolaan Sumber Daya:

Umum

- Sarana Yankes menetapkan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan serta mengembangkan Sistem Manajemen Mutu ini.
- Sarana Yankes menetapkan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan dan memenuhi persyaratan pelanggan.

2. Pengelolaan Sumber Daya:

Sumber Daya Manusia

- Sarana Yankes menetapkan Standar Kompetensi Staf
- Sarana Yankes menyediakan pelatihan atau kegiatan lain untuk memenuhi atau meningkatkan kompetensi staf
- Sarana Yankes menilai efektifitas pelatihan dan kegiatan tersebut diatas
- Sarana Yankes mendorong setiap staf untuk menyadari kaitan antara mutu dengan kompetensi, tugas dan wewenangnya.
- Sarana Yankes memelihara rekaman mengenai pendidikan, pelatihan, keahlian dan pengalaman kerja yang dialami oleh setiap staf.

2. Pengelolaan Sumber Daya:

Infrastruktur/Sarana Kerja

- Sarana Yankes menetapkan, menyediakan dan memelihara infrastruktur yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk
 - Daftar infrastruktur yang dibutuhkan disetiap unit
 - Prosedur Pengadaan
 - Prosedur Pemeliharaan

2. Pengelolaan Sumber Daya:

Lingkungan Kerja

- Sarana Yankes menetapkan dan mengelola lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian dengan persyaratan produk, antara lain:
 - Menetapkan bahwa lingkungan fisik didalam dan luar gedung Sarana Yankes merupakan daerah bebas asap rokok, bersih, dan aman dari limbah infeksius
 - Mengelola lingkungan kerja dengan cara menerapkan prinsip 5R (5R= Ringkas-Rapi-Resik-Rawat-Rajin) sesuai Pedoman Pelaksanaan Prinsip 5R

3. Realisasi produk:

Perencanaan

- Sarana Yankes merencanakan dan mengembangkan proses yang dibutuhkan untuk realisasi produk.
- Rencana realisasi Produk tersebut disusun dengan menggunakan pendekatan proses
- Penyusunan Rencana Realisasi Produk Sarana Yankes berdasarkan:
 - Pedoman Penyelenggaraan Sarana Yankes
 - Standar Akreditasi Medik Dasar

3. Realisasi produk:

Proses yang berhubungan dengan pelanggan

- Sarana Yankes mengidentifikasi semua persyaratan yang diminta pelanggan atau persyaratan yang dibutuhkan pelanggan atau persyaratan yang ditentukan oleh Sarana Yankes dan persyaratan lain yang terkait dengan Produk Sarana Yankes.
- Sarana Yankes melakukan koordinasi dengan unit-unit terkait untuk meninjau/membahas semua persyaratan tersebut dan untuk menilai apakah persyaratan itu dapat dipenuhi
- Sarana Yankes melakukan komunikasi dengan pelanggan

3. Realisasi produk:

Rancangan dan Pengembangan

- Sarana Yankes merencanakan terlebih dahulu rancangan dan pengembangan yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk baru/perbaiki produk.
- Sarana Yankes mencari masukan untuk rancangan dan pengembangan produk baru/perbaiki produk tersebut.
- Hasil dari rancangan dan pengembangan tersebut perlu diuraikan dengan baik sehingga dapat di: tinjau, verifikasi, validasi dan dirubah bila diperlukan

3. Realisasi produk:

Pembelian/pengadaan

- **Proses Pembelian**
 - Sarana Yankes mengevaluasi dan memilih pemasok (rekanan) berdasarkan kemampuannya untuk menyediakan produk (barang dan jasa) yang dibutuhkan oleh Sarana Yankes
- **Informasi Pembelian**
 - Sebelum melaksanakan pembelian, Sarana Yankes menetapkan dan menyediakan informasi kepada pemasok mengenai persyaratan produk atau persyaratan kualifikasi personil atau persyaratan sistem manajemen mutu yang dibutuhkan.
- **Verifikasi Produk yang dibeli**
 - Sarana Yankes menetapkan dan melaksanakan cara melakukan verifikasi terhadap produk yang dibeli baik

3. Realisasi produk:

- **Pengendalian Produksi dan penyediaan jasa** dengan menyediakan dan menerapkan (jika diperlukan): Informasi tentang karakteristik produk, Instruksi kerja, Peralatan yang memadai, Peralatan pemantauan dan pengukuran, Proses penyerahan produk dan pasca penyerahan produk
- **Validasi proses produksi dan penyediaan jasa** (yang tidak dapat dilakukan verifikasi baik melalui pengukuran atau pemantauan output/keluarannya) dengan cara menetapkan: kriteria untuk pengesahaan proses, alat dan kualifikasi personil yang melakukan proses, metode spesifik, rekaman yang dibutuhkan, validasi ulang

3. Realisasi produk:

- **Identifikasi dan Ketelusuran** sehingga seluruh pelayanan Sarana Yankes yang telah dilaksanakan harus diidentifikasi sehingga mampu ditelusuri
- **Barang Milik Pelanggan** dengan merawat barang milik pelanggan selama berada dibawah kendali Sarana Yankes atau digunakan oleh Sarana Yankes. Mengidentifikasi, diverifikasi, dilindungi dan dijaga bila dipakai dalam produksi. Melaporkan kepada pelanggan bila ada barang milik pelanggan yang hilang, rusak atau tidak sesuai.
- **Penjagaan produk** dengan melindungi kesesuaian produk selama proses internal dan penyerahan (seperti pengiriman vaksin, rujukan ibu hamil) meliputi identifikasi, penanganan, pengemasan, penyimpanan dan perlindungan

3. Realisasi produk:

Pengendalian Alat ukur (Alat pemantau)

- Sarana Yankes menentukan pemantauan dan pengukuran yang diperlukan untuk memberikan bukti kesesuaian produk. Sarana Yankes juga menentukan alat pemantau dan alat ukur.
- Sarana Yankes menentukan Prosedur Pemantauan dan Pengukuran Produk
- Bila perlu alat ukur dikalibrasi atau diverifikasi secara periodik; Disesuaikan ulang; Diidentifikasi status kalibrasinya; Dijaga dari hal yang dapat merubah status pengukurannya; Dilindungi dari kerusakan dan kesalahan selama penanganan, perawatan dan penyimpanan
- Rekaman hasil kalibrasi harus dipelihara

4. Pengukuran, analisis dan perbaikan:

Umum

- Sarana Yankes: Membuktikan kesesuaian produk, Memastikan kesesuaian sistem manajemen mutu, Melakukan perbaikan secara terus-menerus.
 - Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan,
 - Prosedur Pemantauan dan Pengukuran Proses,
 - Prosedur Pemantauan dan Pengukuran Produk,
 - Prosedur Pengendalian Ketidaksesuaian Produk,
 - Prosedur Internal Audit
 - Prosedur Peningkatan Berkelanjutan,
 - Prosedur Tindakan Koreksi,
 - Prosedur Tindakan Pencegahan

4. Pengukuran, analisis dan perbaikan:

Kepuasan Pelanggan

- Sarana Yankes menetapkan Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan
- Pengukuran dimaksudkan untuk menilai salah satu kinerja sistem manajemen mutu yaitu apakah Sarana Yankes telah memenuhi persyaratan pelanggan.

4. Pengukuran, analisis dan perbaikan:

Audit Internal

- Sarana Yankes melakukan audit internal untuk memastikan sistem manajemen mutu telah diimplementasikan secara efektif, sesuai ISO 9000:2000 dan sesuai dengan ketentuan Sarana Yankes.
- Tim audit dibentuk oleh wakil manajemen dan disahkan oleh Direksi dan dibekali pelatihan yang cukup sebelum melaksanakan audit.
- Pelaksanaan internal audit lebih lanjut diatur dalam Prosedur Internal Audit

4. Pengukuran, analisis dan perbaikan:

Pemantauan dan Pengukuran Proses

- Sarana Yankes menetapkan Prosedur Pemantauan dan Pengukuran Proses
- Menjelaskan metode
 - pemantauan proses produksi
 - perbaikan serta tindakan yang harus diambil apabila hasil yang direncanakan tidak terpenuhi

4. Pengukuran, analisis dan perbaikan:

- **Pemantauan dan Pengukuran Produk**
- Sarana Yankes menetapkan Prosedur Pemantauan dan Pengukuran Produk
- Menjelaskan upaya memonitor dan mengukur karakteristik produk apakah telah sesuai dengan persyaratan produk

4. Pengukuran, analisis dan perbaikan:

Pengendalian Ketidaksesuaian Produk

- Sarana Yankes menetapkan Prosedur Pengendalian Ketidaksesuaian Produk
- Memastikan bahwa produk yang tidak sesuai persyaratan produk dapat diidentifikasi dan dikendalikan:
 - Menghilangkan ketidaksesuaian yang ditemukan
 - Tetap menggunakan produk tersebut dengan konsesi (ganti rugi) yang diberikan dengan persetujuan petugas yang berwenang atau persetujuan pelanggan
 - Menghindarkan penggunaan produk tersebut

4. Pengukuran, analisis dan perbaikan:

Analisa Data

- Sarana Yankes menentukan, mengumpulkan dan menganalisis ketepatan data untuk memastikan kelayakan dan efektifitas sistem manajemen mutu
- Analisis data yang dilakukan harus memberikan informasi yang berhubungan dengan:
 - Kepuasan pelanggan
 - Kesesuaian dengan persyaratan produk
 - Karakteristik dan kecenderungan proses dan produk
 - Peluang tindakan pencegahan
 - Pemasok

4. Pengukuran, analisis dan perbaikan:

Peningkatan

- Sarana Yankes meningkatkan secara berkelanjutan efektifitas sistem manajemen mutu
- Sarana Yankes menetapkan Prosedur Tindakan Koreksi sebagai pedoman untuk mengambil tindakan koreksi atas penyebab timbulnya ketidaksesuaian, baik ketidaksesuaian produk maupun ketidaksesuaian pelaksanaan sistem manajemen mutu.
- Sarana Yankes menetapkan Prosedur Tindakan Pencegahan untuk menghilangkan penyebab yang berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian.

Terima Kasih



hanevi.djasri@ugm.ac.id

08161913332