

II. KONSEP MUTU DALAM PELAYANAN KESEHATAN



A. BATASAN MUTU

- ❑ Mutu : tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati (Winston Dictionary, 1956)
- ❑ Mutu adalah sifat yang dimiliki suatu program (Donabedian, 1980)
- ❑ Mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri suatu barang atau jasa yang dihasilkan, yg di dalamnya terkandung rasa aman (Din ISO 8402,1986)



DIMENSI MUTU

(Penelitian Robert & Prevoost 1987)

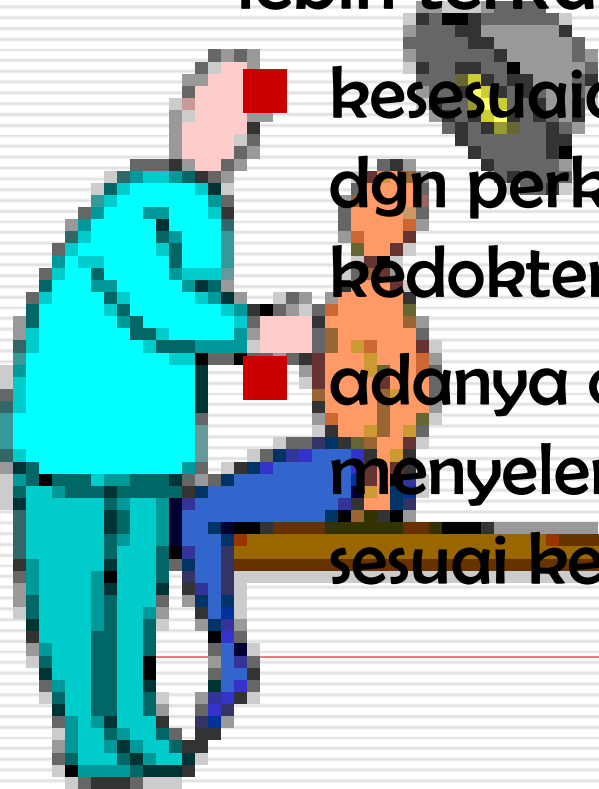
- Bagi *pemakai jasa* pelayanan kesehatan (*health consumer*), mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi:
 - ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien,
 - kelancaran komunikasi petugas dgn pasien,
 - Keprihatinan serta keramah tamahan petugas dalam melayani pasien, dan atau
 - kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien
-

DIMENSI MUTU

(Penelitian Robert & Prevoost 1987)

□ Bagi *penyelenggara pelayanan kesehatan (health provider)*, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi:

- kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dgn perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran mutakhir, dan atau
 - adanya otonomi profesi pd waktu menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan pasien
-



DIMENSI MUTU

(Penelitian Robert & Prevoost 1987)

- Bagi *penyandang dana* kesehatan (*health financing*), mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi:
 - efisiensi pemakaian sumber dana,
 - kewajaran pembiayaan kesehatan, dan atau
 - kemampuan pelayanan kesehatan mengurangi kerugian *penyandang dana* pelayanan kesehatan



Mutu pelayanan kesehatan

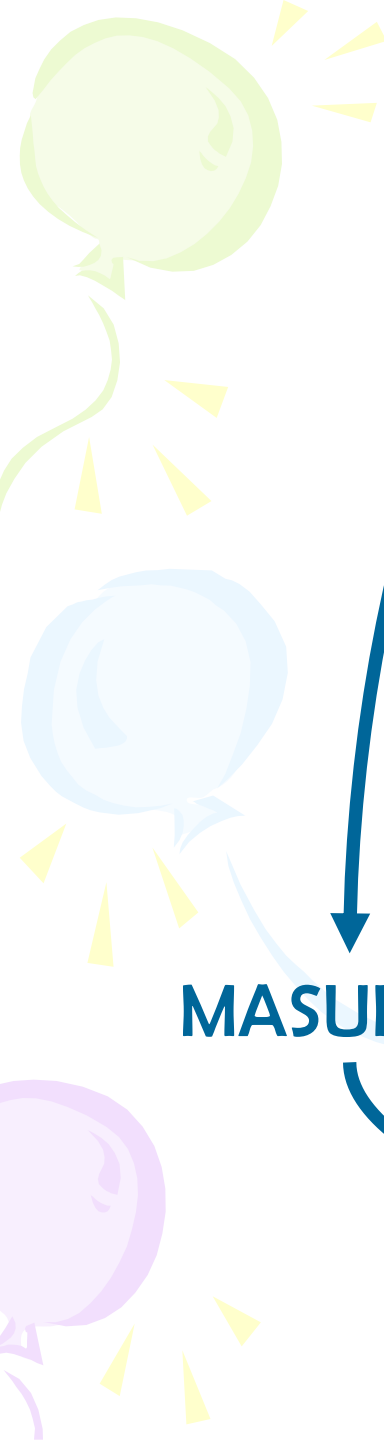
- ❑ Pembatasan pada derajat kepuasan pasien
- ❑ Pembatasan pada upaya yang dilakukan (sesuai dgn kode etik profesi yang ditetapkan)



B. Faktor yang berpengaruh

- Mutu pelayanan kesehatan menunjuk pada penampilan dari pelayanan kesehatan
- Makin sempurna penampilan pelayanan kesehatan, makin sempurna mutunya.
- Penampilan pelayanan kesehatan :
keluaran/output





Faktor yang mempengaruhi

1. Unsur Masukan

- Tenaga
- Sarana

2. Unsur Lingkungan

- Kebijakan, organisasi, management

3. Unsur Proses

- Tindakan medis
 - Tindakan non medis
-



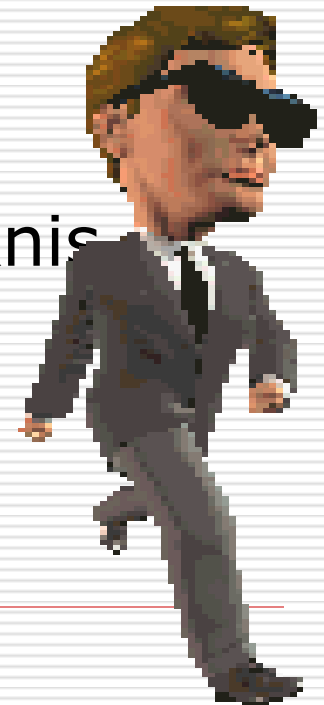
PELAYANAN KESEHATAN YANG BERMUTU

- Pelayanan Kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta yang penyelenggaraannya yang sesuai dgn standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan
-

DEMENSI KEPUASAN PASIEN

1. Mengacu pada penerapan standar dan kode etik profesi

- Hubungan dokter-pasien
- Kenyamanan Pelayanan
- Kebebasan melakukan pilihan
- Pengetahuan dan kompetensi teknis
- Efektifitas pelayanan
- Keamanan tindakan



DEMENSI KEPUASAN PASIEN

2. Mengacu pd penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan

- Ketersediaan pelayanan kesehatan
- Kewajaran
- Kesinambungan Pelayanan kesehatan
- Penerimaan pelayanan kesehatan
- Ketercapaian pelayanan kesehatan
- Keterjangkauan
- Efisiensi
- Mutu pelayanan kesehatan/kesembuhan



TERIMA KASIH
