

# Mutu pelayanan

---

# Mutu pelayanan kesehatan (quality assurance)

---

- ❑ Mutu pelayanan kesehatan ditingkatkan dan jangkauan serta kemampuannya diperluas agar masyarakat ,terutama yang berpenghasilan rendah,dapat menikmati pelayanan yang bermutu dengan terus memperhatikan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran secara serasi dan bertanggung jawab.
-

# Tiga pilar untuk menuju "Indonesia Sehat 2010"

---

1. Perilaku yang sehat
2. Lingkungan yang sehat
3. Pelayanan kesehatan yang bermutu  
,merata dan bisa dipertanggung  
jawabkan.

Yang menjadi masalah adalah  
bagaimana pelaksanaan peningkatan  
mutu (Quality Assurance) pelayanan  
kesehatan ?

---

# Pengertian Mutu:

---

- ❑ Mutu dapat diartikan sebagai **DERAJAT KESEMPURNAAN** atau **TINGKAT KESEMPURNAAN PENAMPILAN** yang dalam hal ini adalah tingkat kesempurnaan penampilan dari pelayanan kesehatan.
-

# Mengukur derajat kesempurnaan:

---

- ❑ Harus dibandingkan dengan sesuatu keadaan kesempurnaan yang diidamkan atau yang ditetapkan yang dinamakan STANDAR.
  - ❑ Jadi untuk mengukur MUTU PELAYANAN KESEHATAN biasa dilakukan dengan membandingkan PENAMPILAN PELAYANAN KESEHATAN dengan STANDAR PELAYANAN KESEHATAN YANG DITETAPKAN.
-

## Berdasarkan kesimpulan diatas defenisi operasional QA:

---

- Suatu proses pengukuran derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan standar dan tindakan perbaikan yang sistematis dan berkesinambungan, untuk mencapai mutu pelayanan kesehatan yang optimum, sesuai dengan standar dan sumber daya yang ada.
-

- 
- ❑ Untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu dilakukan, antara lain: perilaku, lingkungan, pelayanan kesehatan dan keturunan. (HL BLUM, 1974)
  - ❑ Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atau pun masyarakat (Levey and Loomba, 1973).
-

Agar pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan, syarat-syaratnya:

---

1. available/tersedia
  2. appropriate/wajar
  3. continue/berkesinambungan
  4. acceptable/dapat diterima
  5. accesible/dapat dicapai
  6. affordable/dapat dijangkau
  7. afficient/efisien
  8. quality/bermutu
-



# Mengapa syarat mutu penting?

---

- Dengan makin majunya ilmu dan teknologi kedokteran,serta makin baiknya tingkat pendidikan serta keadaan sosial ekonomi masyarakat,maka syarat mutu makin bertambah penting.

Dapat dipahami:

Bila pelayanan kesehatan yang bermutu dapat diselenggarakan ,resiko yang timbul dapat diperkecil,dan akan memenuhi kebutuhan dan tuntutan kesehatan masyarakat (health needs and demand),yang semakin meningkat.

---

# Beberapa batasan Program Menjaga Mutu

---

1. Suatu upaya yang berkesinambungan, sistematis dan objektif dalam memantau dan menilai pelayanan yang diselenggarakan dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan, serta menyelesaikan masalah yang ditemukan untuk memperbaiki mutu pelayanan

(Maltos and Keller, 1989)

---

---

2. Suatu upaya mengkaji secara periodik pelbagai kondisi yang mempengaruhi pelayanan, melakukan pemantauan terhadap pelayanan, serta menelusuri keluaran yang dihasilkan, sedemikian rupa sehingga berbagai kekurangan dan penyebab kekurangan dapat diketahui serta upaya perbaikan dapat dilakukan, kesemuanya untuk lebih menyempurnakan taraf kesehatan dan kesejahteraan (Donabedian, 1980)

---

---

3. Suatu upaya terpadu yang mencakup identifikasi dan penyelesaian masalah pelayanan yang diselenggarakan ,serta mencari dan memanfaatkan berbagai peluang yang ada untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan.

(The American Hospital Association,1988)

---

---

4. Suatu proses untuk memperkecil kesenjangan antara penampilan yang ditemukan dengan keluaran yang diinginkan dari suatu sistem ,sesuai dengan batas-batas teknologi yang dimiliki oleh sistem tersebut.

(Ruels & Frank,1988).

---

# Dari berbagai batasan tadi, dapat disimpulkan :

---

- Adanya pengertian pokok yang terkandung didalamnya tidak berbeda ,  
antara lain:
    - 1.rumusan kegiatan yang akan dilakukan
    - 2.rumusan karakteristik dari kegiatan yang akan dilakukan.
    - 3.rumusan tujuan yang ingin dicapai dari dilaksanakannya kegiatan.
-

# Kesimpulan batasan “program menjaga mutu”:

---

SUATU UPAYA YANG DILAKSANAKAN SECARA:  
BERKESINAMBUNGAN,  
SISTEMATIS

OBJEKTIF dan TERPADU DALAM:

MENETAPKAN MASALAH dan PENYEBAB MASALAH MUTU PELAYANAN BERDASARKAN STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN, MENETAPKAN dan MELAKSANAKAN CARA PENYELESAIAN MASALAH SESUAI dengan KEMAMPUAN, serta MENILAI HASIL yang DICAPAI dan MENYUSUN SARAN TINDAK LANJUT untuk lebih MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN.

---