

PETUNJUK TEKNIS

“MULIH SAE”

**(Mobil Unit Layanan Imah
piken Hantaran Sareng Edukasi)**



RSUD CIMAACAN

Jalan Raya Cimaacan No 17 Cipanas Cianjur

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

1.2 DASAR HUKUM

1.3 TUJUAN

1.4 MANFAAT

1.5 RUANG LINGKUP

BAB 2 ALUR PELAYANAN MULIH SAE

2.1 BAGAN ALUR PELAYANAN MULIH SAE

BAB 3 PENUTUP

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Rumah sakit memiliki fungsi sosial dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, efektif, efisien, serta berorientasi pada keselamatan dan kepuasan pasien. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, setiap rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna serta menjamin kesinambungan pelayanan kepada pasien, termasuk pada saat proses pemulangan pasien dari rumah sakit.

Sebagai rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Cianjur, RSUD Cimaesan terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan melalui berbagai inovasi yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Salah satu permasalahan yang masih dihadapi adalah belum optimalnya proses kepulangan pasien rawat inap akibat keterbatasan akses transportasi yang sesuai dengan kondisi pasien. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pasien tetap berada di ruang rawat inap meskipun telah dinyatakan boleh pulang oleh Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP), karena masih menunggu kendaraan atau penjemputan dari keluarga.

Keterlambatan proses pemulangan pasien berdampak pada lamanya penggunaan tempat tidur, meningkatnya antrean pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD), serta berkurangnya ketersediaan ruang rawat inap bagi pasien yang membutuhkan. Selain itu, kondisi tersebut berpotensi meningkatkan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan akibat lamanya pasien berada di rumah sakit serta dapat memengaruhi mutu pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai salah satu indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, masih ditemukan pasien dengan kondisi khusus yang pulang menggunakan kendaraan umum karena keterbatasan sarana transportasi yang memadai. Di sisi lain, edukasi kepada pasien dan keluarga mengenai penggunaan obat, perawatan luka, penggunaan alat kesehatan, serta tanda bahaya yang perlu diwaspadai setelah pulang masih belum dilaksanakan secara optimal dan terstandar. Meskipun RSUD Cimaesan telah beberapa kali memberikan pendampingan dan pengantaran pasien oleh petugas kesehatan, pelaksanaannya masih

bersifat insidental serta belum didukung oleh standar operasional prosedur maupun kriteria penerima layanan yang baku.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, RSUD Cimacan mengembangkan inovasi **MULIH SAE (Mobil Unit Layanan Imah pikeun Hantaran Sareng Edukasi)**, yaitu layanan pengantaran pasien pulang yang disertai edukasi kepada pasien dan keluarga sebagai bagian dari kesinambungan pelayanan kesehatan. Inovasi ini bertujuan meningkatkan keselamatan, kenyamanan, dan kualitas pelayanan pasien setelah selesai menjalani perawatan di rumah sakit, sekaligus mendukung efisiensi pemanfaatan tempat tidur, mengurangi antrean pasien di IGD, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Cimacan.

Agar pelaksanaan layanan MULIH SAE berjalan secara efektif, seragam, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, diperlukan Petunjuk Teknis sebagai pedoman bagi seluruh petugas dalam penyelenggaraan layanan, mulai dari penetapan kriteria pasien, mekanisme pelayanan, pelaksanaan edukasi, hingga monitoring dan evaluasi program.

1.2 DASAR HUKUM

1. Undang-Undang RI No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik
3. Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
4. Undang-Undang RI No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah
6. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 80 Tahun 2020 tentang Komite Mutu Rumah Sakit
7. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan
8. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit
9. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

12. Permenkes No 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan pada JKN, pasal 29 yang menjelaskan bahwa pelayanan ambulance merupakan pelayanan transportasi pasien dengan tetap memperhatikan keselamatan pasien.
13. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 631/MENKES/SK/IV/2005 tentang Pedoman Peraturan Internal Staf Medis (Hospital Bylaws)

1.3 TUJUAN

Adapun beberapa poin tujuan pelaksanaan pelayanan satu pintu dengan Inovasi “MULIH SAE” (Mobil Layanan Imah Unit piken Hantaran Sareng Edukasi) adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan memperoleh pelayanan.
2. Efisiensi waktu.
3. Kejelasan prosedur pelayanan.
4. Penyederhanaan proses pelayanan.
5. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.4 MANFAAT

Adapun manfaat dari inovasi MULIH SAE ini diantaranya:

1. Bagi Pasien

- Meningkatkan keselamatan dan kenyamanan pasien selama proses pulang dari rumah sakit ke rumah.
- Memastikan pasien mendapatkan pendampingan yang sesuai dengan kondisi kesehatannya
- Mengurangi resiko komplikasi dan kejadian yang tidak di harapkan setelah pasien pulang.

2. Bagi Keluarga Pasien

- Meningkatkan pemahaman keluarga mengenai perawatan pasien di rumah
- Memberikan edukasi mengenai penggunaan obat, perawatan luka, penggunaan alat kesehatan, serta tanda bahaya yang harus di waspadai
- Meningkatkan kesiapan keluarga dalam mendukung proses pemulihan pasien.

3. Bagi RSUD Cimaesan

- Meningkatkan Mutu pelayanan dan keselamatan pasien
- Mewujudkan pelayanan yang berfokus pada pasien (*patient centered care*) dan kesinambungan pelayanan (*Continuity Of care*)
- Meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan rumah sakit
- Menjadi salah satu Inovasi pelayanan unggulan yang memberikan nilai tambah bagi rumah sakit.

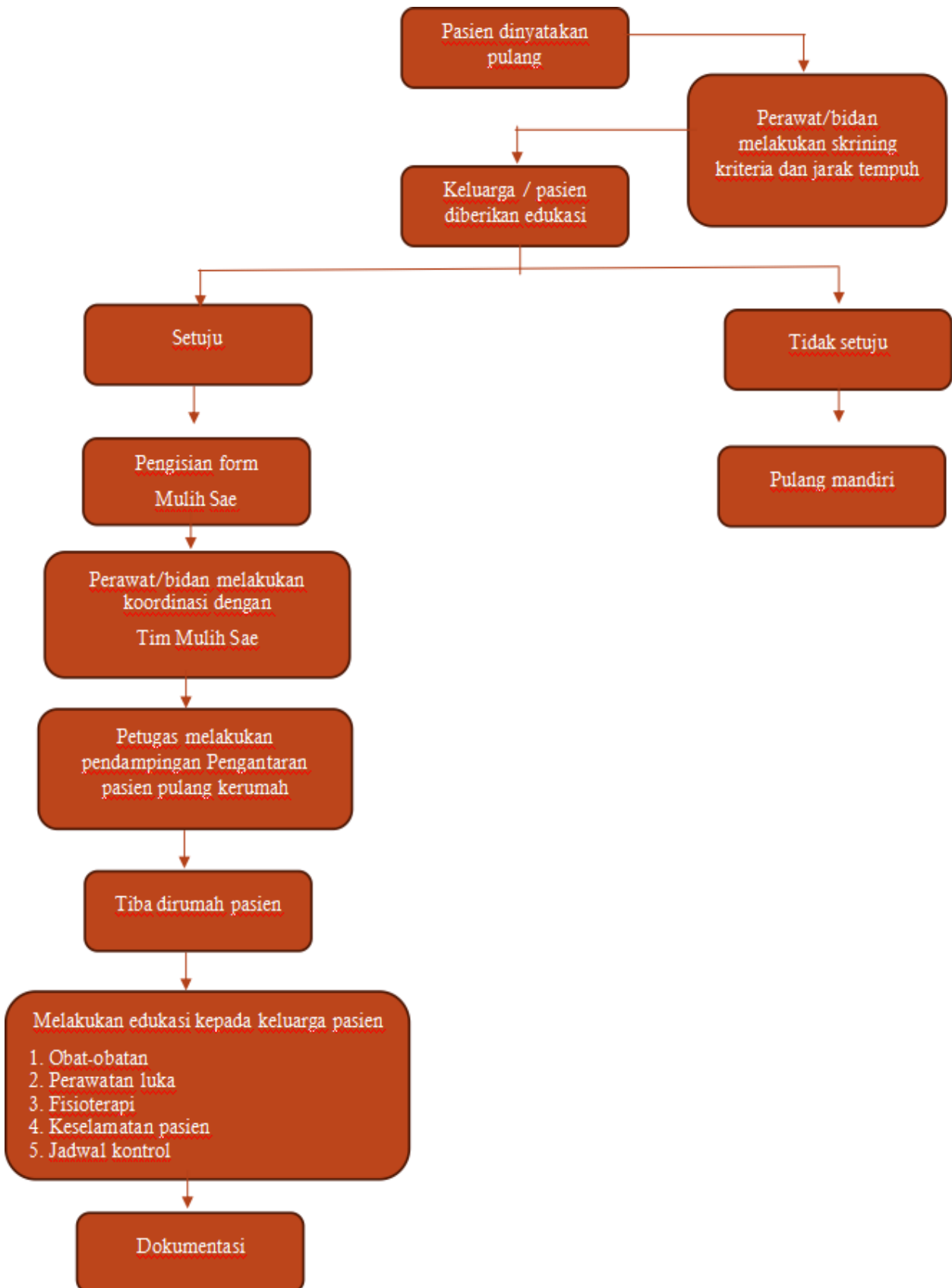
1.5 RUANG LINGKUP

Adapun lingkup pelaksanaan pelayanan satu pintu dengan Inovasi MULIH SAE adalah sebagai berikut:

- 1) Pasien dengan menggunakan BPJS kelas 3
- 2) Pasien dengan jarak 0 sd 7 km dari RSUD Cimaesan

BAB 2

ALUR PELAYANAN MULIH SAE



BAB 3

PENUTUP

Inovasi “Mulih Sae” merupakan pemusatan pelayanan dalam satu pintu yang meliputi seluruh proses pemberian pelayanan kesehatan mulai dari pendaftaran, pemeriksaan perawat, pemeriksaan dokter, tindakan dokter, pemeriksaan penunjang sederhana, pengambilan obat-obatan sampai dengan pembayaran biaya pelayanan. Dengan adanya pemberian pelayanan kesehatan dengan menggunakan sistem satu pintu, diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan rawat jalan di RSUD Cimaesan untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Selain itu juga lebih meminimalisir waktu yang digunakan oleh pasien dalam memperoleh pengobatan yang dilakukan di RSUD Cimaesan, yang tentunya diharapkan dapat meningkatkan mutu kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan serta keselamatan pasien.

Petunjuk teknis (juknis) MULIH SAE disusun untuk dijalankan oleh pelaksana pelayanan di unit yang terkait. Juknis ini akan terus dikembangkan dan diperbaiki agar pelaksanaan MULIH SAE dapat dilakukan secara optimal.