|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lampiran** | **:** | **Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara** |
| **Nomor** | **:** | **267 Tahun 2023** |
| **Tanggal** | **:** | **25 Januari 2023** |

**3.5. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP INTENSIVE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2020 Tentang Akreditasi Rumah Sakit; 6. Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum daerah Provinsi Sulawesi Tenggara; 7. Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 3 Tahun 2023 tentang perubahan ketiga atas Pergub Nomor 80 tahun 2018 tentang pola tarif Pelayanan pada RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara; 8. Peraturan Direktur RSU Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 02 Tahun 2022 Tentang Pedoman Pelayanan dan Asuhan Pasien; 9. Surat Keputusan DirekturNomor 607 Tahun 2022 Tentang Penetapan Jenis-Jenis Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Bahteramas; 10. Surat Keputusan Direktur RSU Bahteramas Nomor 267 Tahun 2023 Tentang Penetapan Standar Pelayanan. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | Persyaratan pelayanan pasien umum, pasien BPJS dan Asuransi lainnya adalah sama :  Dokter penanggung jawab Pasien (DPJP) menetapkan bahwa paien akan dirawat diruangan intensive yang tercantum dalam rekam medik pasien |
| 3. | Sistim Mekanisme Dan Prosedur | Pasien umum, pasien dengan pertanggungan BPJS dan asuransi lainnya, sistim mekanisme dan prosedur adalah sama, yaitu:   1. **Transfer Pasien Ke Ruang Perawatan Intensive** 2. Perawat IGD/ bidan IGD PONEK/perawat OK IGD/perawat IKOS/bidan perinatologi/perawat atau bidan ruang rawat inap memberitahukan kepada perawat atau bidan ruangan intensive bahwa pasien siap diantar; 3. Perawat IGD/ bidan IGD PONEK/perawat OK IGD/perawat IKOS/bidan perinatologi/perawat atau bidan ruang rawat inap memberitahukan kepada pasien/keluarganya bahwa pasien diantar ke ruang rawat intensive; 4. Pasien IGD/pasien IGD PONEK dengan observasi ketat diantar perawat/bidan dan didampingi dokter umum ke ruang rawat intensive; 5. Pasien OK IGD/pasien IKOS dengan observasi ketat diantar perawat anestesi dan didampingi dokter spesialis anestesi ke ruang rawat intensive; 6. Pasien perinatologi dengan observasi ketat diantar bidan dan didampingi dokter spesialis anak ke ruang rawat intensive; 7. Pasien ruang rawat inap dengan observasi ketat diantar perawat/bidan ke ruang rawat intensive; 8. Melakukan serah terima dengan perawat ruangan intensive di depan *Nurse Station* meliputi nama, usia, diagnosa, terapi yang telah diberikan dan *advise* dari dokter jaga IGD/dokter konsulen bila keadaan pasien telah di konsul ke dokter konsulen; 9. Perawat ruangan intensive dan perawat IGD/bidan IGD PONEK/perawat OK IGD/perawat IKOS/bidan ruang perinatologi/perawat atau bidan ruang rawat inap menandatangani formulir serah terima dan menyerahkan status rawat inap beserta formulir serah terima kepada perawat ruangan intensive. 10. **Serah Terima Pasien IGD Ke Ruang Rawat intensive** 11. Identifikasi pasien dan identifikasi ruang rawat, perawat IGD memindahkan data pasien yang ada di SIM RS IGD ke SIM RS ruang rawat intensive; 12. Pasien IGD dengan observasi ketat diantar perawat dan didampingi dokter umum ke ruang rawat intensive; 13. Perawat/bidan jaga di ruang rawat intensive menerima pasien dari IGD; 14. Perawat IGD melakukan serah terima klinis pasien kepada perawat atau dokter penerima; 15. Perawat IGD melakukan serah terima administrasi pasien (metode pembayaran, dokumen berkas rawat intensive); 16. Perawat/bidan jaga di ruang rawat intensive mengecek data pasien yang telah dikirim dari SIM RS IGD di SIM RS ruang rawat intensive ; 17. Meminta tanda tangan dan stempel/cap dari dokter/perawat penerima di lembar transfer pasien. 18. **Serah Terima Pasien IGD PONEK Ke Ruang Rawat intensive** 19. Identifikasi pasien dan identifikasi ruang rawat, bidan IGD PONEK memindahkan data pasien yang ada di SIM RS IGD PONEK ke SIM RS ruang rawat intensive; 20. Pasien IGD PONEK dengan observasi ketat diantar bidan IGD PONEK dan didampingi dokter umum ke ruang rawat intensive; 21. Perawat/bidan jaga di ruang rawat intensive menerima pasien dari IGD PONEK; 22. Bidan IGD PONEK melakukan serah terima klinis pasien kepada perawat atau dokter penerima; 23. Bidan IGD PONEK melakukan serah terima administrasi pasien (metode pembayaran, dokumen berkas rawat intensive); 24. Perawat/bidan jaga di ruang rawat intensive mengecek data pasien yang telahdikirim dari SIM RS IGD PONEK di SIM RS ruang rawat intensive ; 25. Meminta tanda tangan dan stempel/cap dari dokter/perawat penerima di lembar transfer pasien. 26. **Serah Terima Pasien OK IGD Ke Ruang Rawat intensive** 27. Identifikasi pasien dan identifikasi ruang rawat, memindahkan data pasien yang ada di SIM RS IGD ke SIM RS ruang rawat intensive; 28. Pasien OK IGD dengan observasi ketat diantar perawat anestesi dan didampingi dokter spesialis anestesi ke ruang rawat intensive; 29. Perawat jaga di ruang rawat intensive menerima pasien dari OK IGD; 30. Perawat anestesi / dokter spesialis anestesi OK IGD melakukan serah terima klinis pasien kepada perawat atau dokter penerima di ruang intensive; 31. Perawat anestesi OK IGD melakukan serah terima administrasi pasien (metode pembayaran, dokumen berkas rawat intensive); 32. Perawat jaga di ruang rawat intensive mengecek data pasien yang telah   dikirim dari SIM RS OK IGD di SIM RS ruang rawat intensive;   1. Meminta tanda tangan dan stempel/cap dari dokter/perawat penerima di lembar transfer pasien. 2. **Serah Terima Pasien IKOS Ke Ruang Rawat intensive** 3. Identifikasi pasien dan identifikasi ruang rawat, memindahkan data pasien yang ada di SIM RS IKOS ke SIM RS ruang rawat intensive; 4. Pasien IKOS dengan observasi ketat diantar perawat anestesi dan didampingi dokter spesialis anestesi ke ruang rawat intensive; 5. Perawat jaga di ruang rawat intensive menerima pasien dari ruang IKOS; 6. Perawat anestesi / dokter spesialis anestesi IKOS melakukan serah terima klinis pasien kepada perawat atau dokter penerima di ruang intensive; 7. Perawat anestesi melakukan serah terima administrasi pasien (metode pembayaran, dokumen berkas rawat intensive); 8. Perawat jaga di ruang rawat intensive mengecek data pasien yang telah   dikirim dari SIM RS IKOS di SIM RS ruang rawat intensive;   1. Meminta tanda tangan dan stempel/cap dari dokter/perawat penerima di lembar transfer pasien. 2. **Serah Terima Pasien Perinatologi Ke Ruang Rawat intensive** 3. Identifikasi pasien dan identifikasi ruang rawat, memindahkan data pasien yang ada di SIM RS ruang perinatologi ke SIM RS ruang rawat intensive; 4. Pasien perinatologi dengan observasi ketat diantar bidan ruang perinatologi dan didampingi dokter spesialis anak ke ruang rawat intensive; 5. Perawat/bidan jaga di ruang rawat intensive menerima pasien dari ruang perinatologi; 6. Bidan ruang perinatologi dan dokter spesialis anak melakukan serah terima klinis pasien kepada perawat atau bidan penerima di ruang intensive; 7. Bidan ruang perinatologi melakukan serah terima administrasi pasien (metode pembayaran, dokumen berkas rawat intensive); 8. Perawat atau bidan jaga di ruang rawat intensive mengecek data pasien yang telah   dikirim dari SIM RS ruang perinatologi di SIM RS ruang rawat intensive;   1. Meminta tanda tangan dan stempel/cap dari dokter/perawat penerima di lembar transfer pasien. 2. **Serah Terima Pasien Ruang Rawat Inap Ke Ruang Rawat intensive** 3. Identifikasi pasien dan identifikasi ruang rawat, memindahkan data pasien yang ada di SIM RS ruang inap ke SIM RS ruang rawat intensive; 4. Pasien di ruang rawat inap dengan observasi ketat diantar perawat atau bidan ke ruang rawat intensive; 5. Perawat/bidan jaga di ruang rawat intensive menerima pasien dari ruang rawat inap; 6. Perawat/bidan ruangan rawat inap melakukan serah terima klinis pasien kepada perawat atau dokter penerima di ruangan intensive 7. Perawat/bidan melakukan serah terima administrasi pasien (metode pembayaran, dokumen berkas rawat intensive); 8. Perawat/bidan jaga di ruang rawat intensive mengecek data pasien yang telah   dikirim dari SIM RS ruangan rawat inap di SIM RS ruang rawat intensive ;   1. Meminta tanda tangan dan stempel/cap dari dokter/perawat penerima di lembar transfer pasien.   SIM RS ruang rawat intensive ;   1. **Penempatan Pasien Di Kamar Perawatan intensive** 2. Perawat menyiapkan tempat tidur pasien intensive ; 3. Perawat mengantar pasien ke ruang perawatan intensive yang telah di sediakan; 4. Perawat memberikan informasi kepada pasien menyangkut hak dan kewajiban pasien, jam besuk, pelayanan yang akan diberikan kepada pasien, fasilitas yang digunakan di kamar perawatan intensive(jenis dan jumlah), biaya perawatan dan memastikan pasien/keluarga pasien memahami informasi yang diberikan; 5. Mendokumentasikan kegiatan pelayanan dalam rekam medis. 6. **Pemberian Tindakan Kepada Pasien rawat intensive** 7. Dokter melakukan tindakan atas indikasi medis sesuai standar prosedur operasional (SPO) dan didokumentasikan dalam lembar rekam medis; 8. Perawat memberikan tindakan keperawatan sesuai standar prosedur operasional (SPO) dan didokumentasikan dalam lembar rekam medis; 9. Dokter/perawat/bidan menginput setiap tindakan pelayanan ke pasien di SIM RS ruang rawat intensive. 10. **Timbang Terima (Operan)** 11. Sesi I  * Perawat jaga yang selesai bertugas menyiapkan status pasien yang menjadi tanggungjawabnya: * Perawat jaga yang akan bertugas, membuka operan jaga dengan berdo’a; * Perawat jaga yang selesai bertugas, melaporkan pasien kepada perawat jaga yang akan bertugas di shift selanjutnya terkait identitas pasien, diagnosa, tindakan keperawatan yang sudah dan belum dilakukan, intervensi kolaborasi, rencana umum dan persiapan yang perlu dilakukan dalam kegiatan selanjutnya; * Perawat jaga yang akan bertugas, mengklarifikasi apa yang disampaikan oleh perawat jaga yang telah selesai bertugas; * Perawat jaga yang selesai bertugas mengajak perawat jaga yang akan bertugas untuk mengklarifikasi pasien di setiap kamar pasien.  1. Sesi II  * Perawat jaga yang selesai bertugas mengucapkan salam dan menyapa pasien, menanyakan masalah keperawatan setelah dilakukan tindakan, menyampaikan bahwa jam tugasnya berakhir dan akan diganti dengan tim perawat jaga lainnya yang bertugas; * Perawat jaga yang akan bertugas menjelaskan perawat jaga yang akan bertanggungjawab kepada pasien tersebut; * Perawat jaga yang telah selesai bertugas, menutup pertemuan dan mengucapkan selamat beristirahat kepada pasien.  1. Sesi III  * Perawat jaga yang selesai bertugas melaporkan inventaris obat dan fasilitas ruangan; * Perawat jaga yang akan bertugas memberikan *reinforcement* kepada perawat jaga yang selesai bertugas.  1. **Persiapan Pasien Pulang** 2. Dokter menginformasikan kepada pasien bahwa pasien boleh pulang; 3. Dokter menginstruksikan kepada perawat bahwa pasien boleh pulang dengan melengkapi resume medis, surat istirahat sakit dan meresepkan obat yang akan dibawa pulang pasien; 4. Perawat melakukan pengecekan ulang tindakan pelayanan yang telah dilakukan; 5. Perawat melakukan pengecekan ulang fasilitas rumah sakit yang tersedia di kamar pasien; 6. Untuk pasien BPJS  * Perawat mencatat jenis tindakan yang telah dilakukan dalam form rincian pasien rawat intensive; * Perawat menyampaikan informasi kepada keluarga pasien untuk meyelesaikan administrasi di bagian pelayanan BPJS rawat intensive; * Keluarga pasien menyerahkan bukti penyelesaian administrasi BPJS kepada perawat.  1. Untuk pasien umum  * Perawat mencatat jenis tindakan yang telah dilakukan dalam form rincian pasien rawat intensive; * Perawat memberikan informasi kepada keluarga pasien tentang tindakan yang telah dilakukan kepada pasien sejak pasien masuk rumah sakit sampai pasien dinyatakan boleh pulang oleh dokter dan mengarahkan pasien untuk ke kasir rumah sakit untuk dibuat rincian pembayaran; * Keluarga pasien menyerahkan bukti pembayaran kepada perawat ruang rawat intensive; * Perawat mendokumentasikan bukti pembayaran.  1. Untuk asuransi lainnya  * Perawat mencatat jenis tindakan yang telah dilakukan dalam form rincian pasien rawat intensive; * Perawat memberikan informasi kepada keluarga pasien tentang tindakan yang telah dilakukan kepada pasien sejak pasien masuk rumah sakit sampai pasien dinyatakan boleh pulang oleh dokter; * Perawat memastikan berkas perawatan lengkap dan menyimpan berkas menjadi bahan pengajuan ke perusahaan/kantor tempat pasien bekerja (bagi pasien kerjasama);  1. Perawat membuka/melepas gelang pasien; 2. Pasien pulang; 3. Perawat jaga memulangkan pasien di data SIM RS. |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian | 1. Transfer pasien ke ruang perawatan selama 10 – 15 menit; 2. Serah terima pasien IGD/ pasien IGD PONEK/pasien OK IGD/pasien IKOS/pasien perinatologi/pasien ruang rawat inap ke ruang rawat intensive 5 – 10 menit; 3. Penempatan pasien di kamar perawatan intensive 5 menit; 4. Timbang terima (operan) jaga 20 - 30 menit; 5. Pasien di rawat di ruang intensive sampai dengan DPJP menetapkan bahwa pasien bisa di rawat di instalasi rawat inap/rawat gabung/instalasi rawat jalan; 6. Persiapan pasien pulang 30 menit. |
| 5. | Biaya/Tarif | 1. **Pasien Umum**   Sesuai Peraturan Gubernur Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Gubernur Nomor 80 Tahun 2018 Tentang Pola Tarif Pelayanan Pada RSUD Bahteramas Provinsi Sultra.   1. **Pasien BPJS**   Tarif INA-CBGs Berdasarkan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.   1. **Pasien Asuransi Lainnya**   Sesuai Peraturan Gubernur Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Gubernur Nomor 80 Tahun 2018 Tentang Pola Tarif Pelayanan Pada RSUD Bahteramas Provinsi Sultra. |
| 6. | Produk Layanan | **Pelayanan Rawat Inap intensive meliputi :**   1. Pelayanan ICU 2. Pelayanan ICCU 3. Pelayanan PICU 4. Pelayanan NICU |
| 7. | Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan | 1. **Aduan, Saran Dan Masukan Dapat Dilakukan Dengan Prosedur:** 2. Datang langsung ke unit pengaduan; 3. Mengisi kotak saran; 4. Email:[admin@rsud-bahteramas.go.id/humasbahteramas@gmail.com](mailto:admin@rsud-bahteramas.go.id/humasbahteramas@gmail.com); 5. Website:www.rsud-bahteramas.go.id; 6. Website:www.lapor.go.id; 7. Melalui Telepon Rumah Sakit: (0401)3195611; 8. Melalui *Handphone*:  * 085216186802 an. Heni Kuswati, S. Kep * 085287187121 an. Dwi Anasari, SH  1. **Tindak Lanjut Penanganan Aduan, Saran Dan Masukan adalah:** 2. Verifikasi aduan; 3. Mediasi; 4. Koordinasi dengan unit terkait dan cek lokasi; 5. Sanksi. 6. **SDM Yang Mengampu Tugas Penanganan Aduan, Saran Dan Masukan Adalah:** 7. 1 orang kabag umum; 8. 1 orang kasubag humas; 9. 2 orang bagian layanan teknis pengaduan. 10. **Sarana Yang Digunakan Dalam Penanganan Aduan, Saran Dan Masukan Adalah:** 11. Unit pengaduan; 12. Kotak Saran; 13. Telepon/*Handphone*; 14. Komputer; 15. Buku dan alat tulis menulis. |
| 8. | Sarana Prasarana Dan/ Atau Fasilitas | 1. **Sarana :** 2. Kursi tunggu pasien; 3. Rostur; 4. Bed elektrik; 5. Outlet oksigen; 6. Outlet suction/vacuum; 7. Matras decubitus; 8. Alat echo mobile; 9. Alat rontgen mobile; 10. Alat USG mobile; 11. Bed side monitor; 12. Monitor hemodinamik; 13. EKG; 14. DC Shock; 15. Ventilator; 16. Jackson Rees; 17. Srying Pump; 18. Infus pump; 19. Vien Viwer; 20. Blood Warmer; 21. Loker penyimpan barang berharga;; 22. CPAP; 23. Pulse Oximetri; 24. Ambubag; 25. Resusitasi set; 26. Inkubator; 27. Inkubator transport; 28. Infant warmer; 29. Foto Theraphy; 30. Nebulizer; 31. Stetoskop Neonatus; 32. Stetoskop Dewasa; 33. Spatel; 34. Timbangan; 35. Meteran; 36. Kulkas obat; 37. Kulkas rumah tangga; 38. Trolley emergency; 39. Brankar; 40. Sampiran mobile; 41. Hitter/pemanas air; 42. Dispenser; 43. AC / pendingin ruangan; 44. Televisi; 45. CCTV; 46. Jam. 47. **Prasarana :** 48. Nurse station; 49. Ruangan tunggu keluarga pasien; 50. Ruangan Ibu menyusui; 51. Ruangan penyuluhan; 52. Toilet. |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | 1. Bagi tenaga medis memiliki STR dan SIP yang masih berlaku; 2. Bagi perawat memiliki STR dan SIPP yang masih berlaku; 3. Bagi bidan memiliki STR dan SIPB yang mash berlaku; 4. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, bantu); 5. Menguasai standar prosedur operasional (SPO); 6. Memiliki pengetahuan tentang pelayanan medis bagi dokter dan pelayanan keperawatan bagi perawat dan pelayanan kebidanan bagi bidan; 7. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; 8. Mampu berkoordinasi dengan unit terkait secara efektif dan efisien; 9. Mampu mengoperasikan komputer. |
| 10. | Pengawasan Internal | 1. Direktur rumah sakit melakukan pengawasan secara   periodik melalui pemantauan langsung dan rapat evaluasi (*morning report*), dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting;   1. Dewan pengawas melakukan pengawasan terhadap   kegiatan pelayanan intensive;   1. Wadir pelayanan melalui kepala bidang melakukan pemantauan ke seluruh unit pelayanan, dilakukan langsung oleh kepala seksi terkait lingkup kewadiran pelayanan pada setiap unit pelayanan terutama pelayanan intensive; 2. Kepala instalasi intensive secara langsung memantau pelaksanaan perawatan diruangan pelayanan intensive. |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 1. Dokter sub spesialis 7 orang 2. Dokter spesialis 65 orang 3. Dokter spesialis gigi 4 orang 4. Dokter umum gigi 6 orang 5. Perawat 59 orang 6. Bidan 7 orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Diwujudkan dalam kualitas pelayanan yang sesuai standar prosedur operasional (SPO) serta di dukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun. |
| 13. | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan | 1. Keamanan layanan di jamin dengan melibatkan petugas keamanan di ruang intensive; 2. Pemantauan kondisi ruangan dengan CCTV; 3. Pasien di observasi setiap 15 menit; (NICU, PICU); 4. Pasien di observasi setiap jam; (ICU, ICCU); 5. Penerapan standar keselamatan pasien (*patient safety*); 6. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar; 7. Akses ke ruang perawatan yang di tuju mudah dijangkau. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi survey kepuasan Masyarakat (SKM) dilaporkan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi sistim akuntabilitas kinerja rumah sakit; 3. Rapat evaluasi yang dilaksanakan secara berkala. |

**Direktur,**

**RSU Bahteramas**

**dr. H. Hasmudin, Sp.B.**

**Pembina Utama Muda, Gol.IV/c**

**Nip. 196505101997031008**