

LAMPIRAN



**PROGRAM STUDY PASCASARJANA
MAGISTER MANAGEMENT RUMAH SAKIT
UNIVERSITAH MUHAMMADIYAN YOGYAKARTA**

**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN
(INFORM CONSENT)**

Kepada

Yth : Responden Penelitian

Ditempat

Dengan Hormat

Saya Mahasiswi S2 Program Studi Pascasarjana Magister Management Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Nama : Rini Indrian

NIM : 20161030068

Bermaksud akan melakukan penelitian tentang ***“Implementasi Case Management dalam meningkatkan mutu pelayanan pada kasus pasien DM tipe II di Rumah Sakit Islam Purwokerto”***.

Adapun segala informasi yang bapak/ibu berikan akan dijamin kerahasiannya, dan saya bertanggungjawab apabila informasi yang diberikan merugikan bapak/ibu.

Sehubungan dengan hal tersebut, apabila bapak/ibu setuju dilakukan wawancara dalam penelitian ini dimohon untuk menandatangani kolom yang telah disediakan.

Atas kesediaan dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Peneliti

Ns.Rini Indrian, S.Kep

SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Dengan ini menyatakan bahwa saya ;

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Adalah pasien DM II yang dirawat di Rumah Sakit Islam Purwokerto, dengan ini saya bersedia menjadi responden dalam penelitian yang sudah disampaikan. Saya bersedia memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian tersebut sesuai dengan pengetahuan saya.

Demikian surat persetujuan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Purwokerto,/..... 2018
Responden



RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO

Mitra Masyarakat Menuju Sehat

WORKSHOP TEKNIS IMPLEMENTASI CASE MANAGEMENT

SERTIFIKAT

Nomor: 724/SP/Bid.ASD/III/2018

Diberikan kepada:

CASE MANAGER

Atas partisipasinya dalam pendidikan dan pelatihan in-service
Sebagai: Peserta

Pemateri	Ns.Rini Indrian.,S.Kep	IMPLEMENTASI CASE MANAGEMENT MENGGUNAKAN FORM A DAN B
-----------------	------------------------	---

Diselenggarakan Selasa, 8 Maret 2018 bertempat di R. Diklat Rumah Sakit Islam Purwokerto

**RUMAH SAKIT ISLAM
PURWOKERTO
DIREKTUR**



 Jl. H. Mashuri No. 39, Kotak Pos 144, Kelurahan Rejasari,
Kecamatan Purwokerto Barat, Kabupaten Banyumas,
Jawa Tengah, Indonesia 53134

 +62 281 630019
 info@rsipurwokerto.co.id



**PANDUAN PENILAIAN SCREENING
 IMPLEMENTASI CASE MANAGEMENT**

Instalasi : Rawat Inap



Nama Pasien :
 Tanggal Lahir :
 No RM :
 Ruang :
 DX Medis :
 Tanggal :
 Case manager :

NO	DATA RESIKO	PROBLEM PELAYANAN	KETERANGAN
1	<ul style="list-style-type: none"> o Pelayanan Inadekuat o Resiko Readmisi o Risiko Komplain 	Resiko Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan in adekuat adalah pasien-pasien dengan kondisi kronis yang membutuhkan pelayanan, dan pemeriksaan penunjang yang lebih kompleks, serta membutuhkan layanan rujukan dll. - Resiko readmisi adalah pasien yang masih dalam masa perawatan dengan kondisi yang belum stabil tetapi menginginkan pulang paksa karena alasan tertentu bukan





		<i>Mitra Masyarakat Menuju Sehat</i>	<p>atas persetujuan dokter</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resiko komplain adalah pasien yang diidentifikasi memiliki tingkat resiko komplain lebih tinggi, baik komplain mengenai layanan yang tersedia, sarana prasarana, petugas rs, maupun ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan
2	<ul style="list-style-type: none"> o Pasien tanpa asuransi o Pasien dengan asuransi kesehatan dengan minimal coverage o Pasien dengan pembayar yang belum jelas 	<p>Resiko Permasalahan Pembiayaan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pasien tanpa asuransi merupakan pasien yang datang baik dari IGD maupun rawat jalan yang tidak memiliki asuransi tetapi diidentifikasi akan menimbulkan resiko pembiayaan. - Pasien dengan asuransi dengan minimal coverage dilihat dari koding diagnose dan pelayanan yang didapatkan pasien (Pasien dengan multidiagnosis, ICU, post OP lebih dari satu kali, pemeriksaan penunjang lebih, obat-obatan) - Pasien yang diidentifikasi bermasalah pembayaran (Jaminan bermasalah, denda, Pasien Kecelakaan)





3	<ul style="list-style-type: none"> o Kasus Multidiagnosis o Kasus Muntiprovider o Mendapatkan banyak tindakan 	<p style="text-align: center;">Kasus Komplek <i>Makmur Masyarakat Menuju Sehat</i></p>	<p>Kasus multidiagnosi yaitu pasien dengan diagnosa penyakit lebih dari satu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kasus multiprovider adalah kasus pada pasien dengan lebih dari satu DPJP - Pasien-pasien yang mendapatkan banyak tindakan medis/pembedahan, dan pemeriksaan penunjang
4	<ul style="list-style-type: none"> o Lengt of stay lebih dari rencana rawat dalam clinical phatway o Kasus yang diprediksi membutuhkan waktu lebih dari rencana perawatan 	<p style="text-align: center;">Resiko Lama Rawat</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pasien dengan yang diidentifikasi memiliki resiko lama rawat yang panjang - Pasien-pasien yang diidentifikasi memiliki resiko lama rawat panjang
5	<ul style="list-style-type: none"> o Ada riwayat dan risiko penelantaran o Pasien tanpa identitas o Pasien dengan support yang rendah dari keluarga 	<p style="text-align: center;">Resiko Permasalahan Psikososial</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pasien yang tidak memiliki keluarga/penanggungjawab - Pasien yang tidak memiliki identitas - Pasien memiliki keluarga tidak kooperatif dalam proses pelayanan





FORM SKREENING CASE MANAGER

Instalasi :



Nama Pasien :
 Tanggal Lahir :
 No RM :
 Ruang :
 DX Medis :
 Tanggal :
 Case manager :

Pilihlah tanda pada pilihan data resiko yang sesuai !

NO	DATA RESIKO	PROBLEM PELAYANAN	KETERANGAN
1	<input type="checkbox"/> Pelayanan Inadekuat <input type="checkbox"/> Resiko Readmisi <input type="checkbox"/> Risiko Komplain	Resiko Tinggi	
2	<input type="checkbox"/> Pasien tanpa asuransi <input type="checkbox"/> Pasien dengan asuransi kesehatan dengan minimal coverage <input type="checkbox"/> Pasien dengan pembayar yang belum jelas	Resiko Permasalahan Pembiayaan	
3	<input type="checkbox"/> Kasus Multidiagnosis <input type="checkbox"/> Kasus Muntiprvider	Kasus Komplek	





	<ul style="list-style-type: none">o Mendapatkan banyak tindakan	<i>Mitra Masyarakat Menuju Sehat</i>	
4	<ul style="list-style-type: none">o Lengt of stay lebih dari rencana rawat dalam clinical phatwayo Kasus yang diprediksi membutuhkan waktu lebih dari rencana perawatan	Resiko Lama Rawat	
5	<ul style="list-style-type: none">o Ada riwayat dan risiko penelantarano Pasien tanpa identitaso Pasien dengan support yang rendah dari keluarga	Resiko Permasalahan Psikososial	





		FORM ASASSMENT CASE MANAGER	
		Instalasi :	
		Nama Pasien :	DX Medis :
		Tanggal Lahir :	Case manager :
		No RM :	Tanggal :
		Ruang :	
NO	DATA ASASSMENT	PLAN	KETERANGAN
1	Kondisi Klinis		
2	Aspek Psikososial dan Spiritual		
3	Aspek Ekonomi dan Pembiayaan		





		<i>Mitra Masyarakat Menuju Sehat</i>	
4	Kebutuhan pemulangan pasien		
5	Asasment Caregiver		
6	Asasment Utilitas		





Mitra Masyarakat Menuju Sehat



Jl. H. Mashuri No. 39, Kotak Pos 144, Kelurahan Rejasari,
Kecamatan Purwokerto Barat, Kabupaten Banyumas,
Jawa Tengah, Indonesia 53134



+62 281 630019



info@rsipurwokerto.co.id

**IMPLEMENTASI *CASE MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO
(STUDI KASUS PASIEN DM TIPE II)**

**PEDOMAN WAWANCARA KEPUASAN PETUGAS *CASE MANAGER*
PRA IMPLEMENTASI *CASE MANAGEMENT***

1. Apakah case manager sudah menerapkan model case management di RS Islam Purwokerto ?
2. Bagaimana komunikasi, kolaborasi dan koordinasi para pemberi pelayanan di instalasi rawat inap?
3. Apakah pelayanan yang diberikan pada pasien sudah cukup baik?
4. Apakah anda sudah puas dalam memberikan pelayanan kepada pasien di rawat inap?

**IMPLEMENTASI *CASE MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO
(STUDI KASUS PASIEN DM TIPE II)**

**PEDOMAN WAWANCARA KEPUASAN PETUGAS *CASE MANAGER*
POST IMPLEMENTASI *CASE MANAGEMENT***

1. Bagaimana penerapan case management yang dilakukan oleh case manager yang ada di RS Islam Purwokerto ?
2. Apakah Case manager sudah memahami konsep implementasi case management?
3. Bagaimana proses case management yang dilakukan oleh case manager yang ada di ruang rawat inap di RS Islam Purwokerto ?
4. Apakah case manager sudah melaksanakan proses case management sesuai dengan standar pada pasien di ruang rawat inap RS Islam Purwokerto?
5. Apakah semua pasien yang ada di ruang rawat inap mendapatkan model perawatan case management ?
6. Bagaimana budaya kolaborasi Tim pemberi pelayanan yang ada di RS Islam Purwokerto dalam proses perawatan pasien ?
7. Bagaimana komunikasi dan koordinasi antar Tim pemberi pelayanan dalam rencana perawatan pasien di ruang rawat inap?
8. Apakah pasien terlibat secara langsung dalam rencana perawatan dengan Tim pemberi pelayanan?
9. Apa hambatan-hambatan dalam proses implementasi Case Management di ruang rawat inap RS Islam Purwokerto?
10. Apa dampak implementasi case management di ruang rawat inap RS Islam Purwokerto?

**IMPLEMENTASI *CASE MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO
(STUDI KASUS PASIEN DM TIPE II)**

**KUESIONER KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
PRA IMPLEMENTASI *CASE MANAGEMENT***

1. Apakah bapak/ibu pernah dirawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Purwokerto?
2. Bagaimana menurut bapak/ibu pelayanan yang didapatkan selama menjalani perawatan di instalasi rawat inap dengan model case management ?
3. Bagaimana komunikasi yang sudah diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan (Dokter, perawat ruangan, ahli gizi, apoteker, dll) dengan model perawatan case management?
4. Apakah bapak/ibu dan keluarga ikut dilibatkan dalam proses perawatan serta dalam menentukan pelayanan ?
5. Apakah Dokter memberikan informasi mengenai penyakit, pengobatan dan perawatan di rumah ?
6. Bagaimana kunjungan dokter ? apakah tepat waktu dan dilakukan setiap hari ?
7. Bagaimana perhatian dokter pada saat bapak/ibu mengutarakan keluhan tentang penyakit ? Apakah dokter merespon dan menanggapi keluhan bapak/ibu?
8. Apakah Bapak ibu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter ?
9. Apabila bapak/ibu memerlukan bantuan bagaimana kesigapan perawat?
10. Apakah perawat meluangkan waktu untuk berkomunikasi dan menanggapi keluhan bapak/ibu?
11. Selama menjalani perawatan di instalasi rawat inap apakah bapak/ibu merasa puas ?

**IMPLEMENTASI *CASE MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO
(STUDI KASUS PASIEN DM TIPE II)**

**KUESIONER KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
POST IMPLEMENTASI *CASE MANAGEMENT***

1. Apakah bapak/ibu pernah dirawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Purwokerto?
2. Bagaimana menurut bapak/ibu pelayanan yang didapatkan selama menjalani perawatan di instalasi rawat inap dengan model case management ?
3. Bagaimana komunikasi yang sudah diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan (Dokter, perawat ruangan, ahli gizi, apoteker, dll) dengan model perawatan case management?
4. Apakah bapak/ibu dan keluarga ikut dilibatkan dalam proses perawatan serta dalam menentukan pelayanan ?
5. Apakah Dokter memberikan informasi mengenai penyakit, pengobatan dan perawatan di rumah ?
6. Bagaimana kunjungan dokter ? apakah tepat waktu dan dilakukan setiap hari ?
7. Bagaimana perhatian dokter pada saat bapak/ibu mengutarakan keluhan tentang penyakit ? Apakah dokter merespon dan menanggapi keluhan bapak/ibu?
8. Apakah Bapak ibu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter ?
9. Apabila bapak/ibu memerlukan bantuan bagaimana kesigapan perawat?
10. Apakah perawat meluangkan waktu untuk berkomunikasi dan menanggapi keluhan bapak/ibu?
11. Selama menjalani perawatan di instalasi rawat inap apakah bapak/ibu merasa puas ?