

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Peta Proses Bisnis Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk Kabupaten Banggai dapat selesai sesuai permintaan pihak Pemerintah Daerah Kabupaten Banggai. Peta Proses Bisnis merupakan salah satu faktor suksesnya pelaksanaan Reformasi Birokrasi di instansi pemerintah. Penyusunan peta proses bisnis merupakan bagian dari penataan tata laksana yang dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien dan terukur pada masing-masing instansi pemerintah.

Peta proses bisnis sendiri merupakan aset terpenting organisasi yang mengumpulkan seluruh informasi ke dalam satu kesatuan dokumen atau database organisasi. Dengan demikian, menjadi sebuah keniscayaan untuk melibatkan seluruh elemen organisasi dalam penyusunan peta proses bisnis untuk memastikan akurasi dan kelengkapan dari proses bisnis yang digambarkan sesuai dengan rencana strategis organisasi.

Penyusunan Peta Proses Bisnis dimaksudkan sebagai acuan bagi setiap instansi pemerintah untuk menyusun peta proses bisnis di lingkungan instansi pemerintah guna melaksanakan visi, misi, tujuan, dan strategi organisasi. Selain itu bertujuan agar instansi pemerintah mampu melaksanakan tugas dan fungsi secara efektif dan efisien. Selain itu dapat dengan mudah mengomunikasikan baik kepada pihak internal maupun eksternal mengenai proses bisnis yang dilakukan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan.

Oleh karena itu kami mengharapkan saran dan masukan guna peningkatan Pelayanan Kesehatan di masa yang akan datang. Selanjutnya kami ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah memyumbangkan pemikiran dan tenaga dalam penyusunan Peta Proses Bisnis Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk Kabupaten Banggai.

Luwuk, 9 Januari 2019

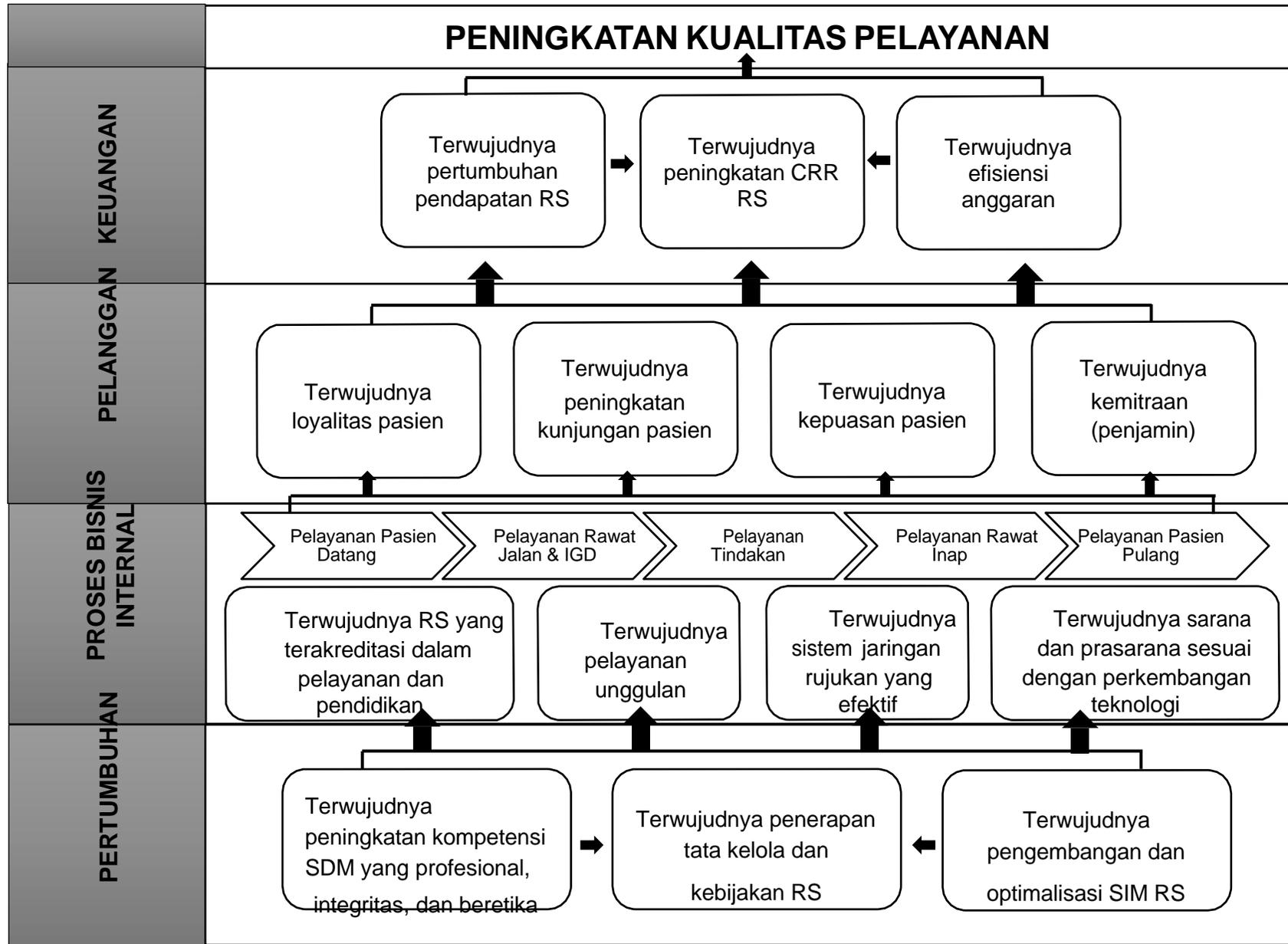
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk
Kabupaten Banggai

dr. H. NHD GUNAWAN N. KASIM, M. Kes
Nip. 19660125 199803 1 006

PETA PROSES BISNIS RSUD LUWUK KAB. BANGGAI

1. PETA PROSES BISNIS

A. Peta Proses Bisnis RSUD Luwuk, Kab. Banggai



B. Value Chain RSUD Luwuk, Kab. Banggai

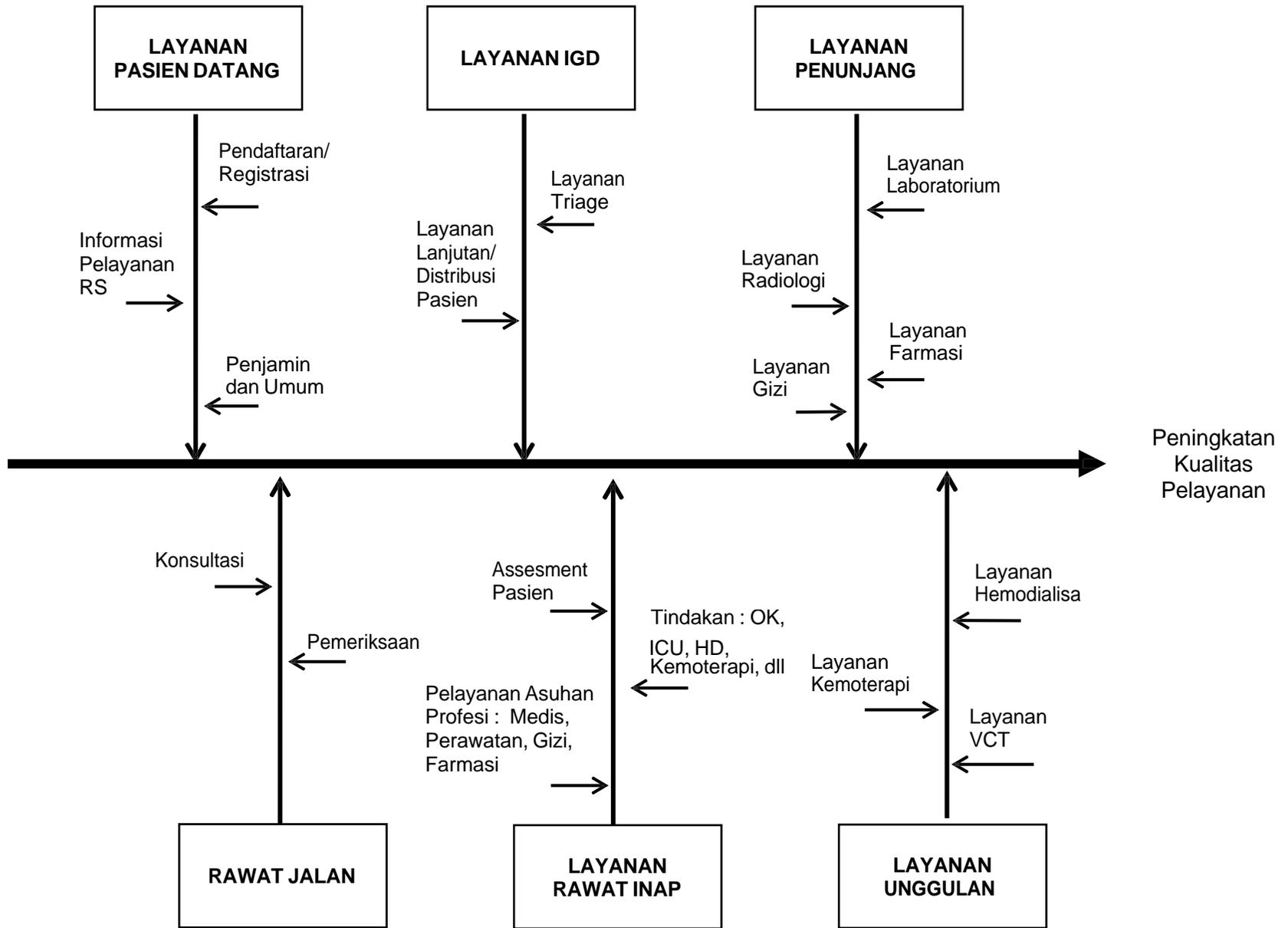
1) CORE PELAYANAN



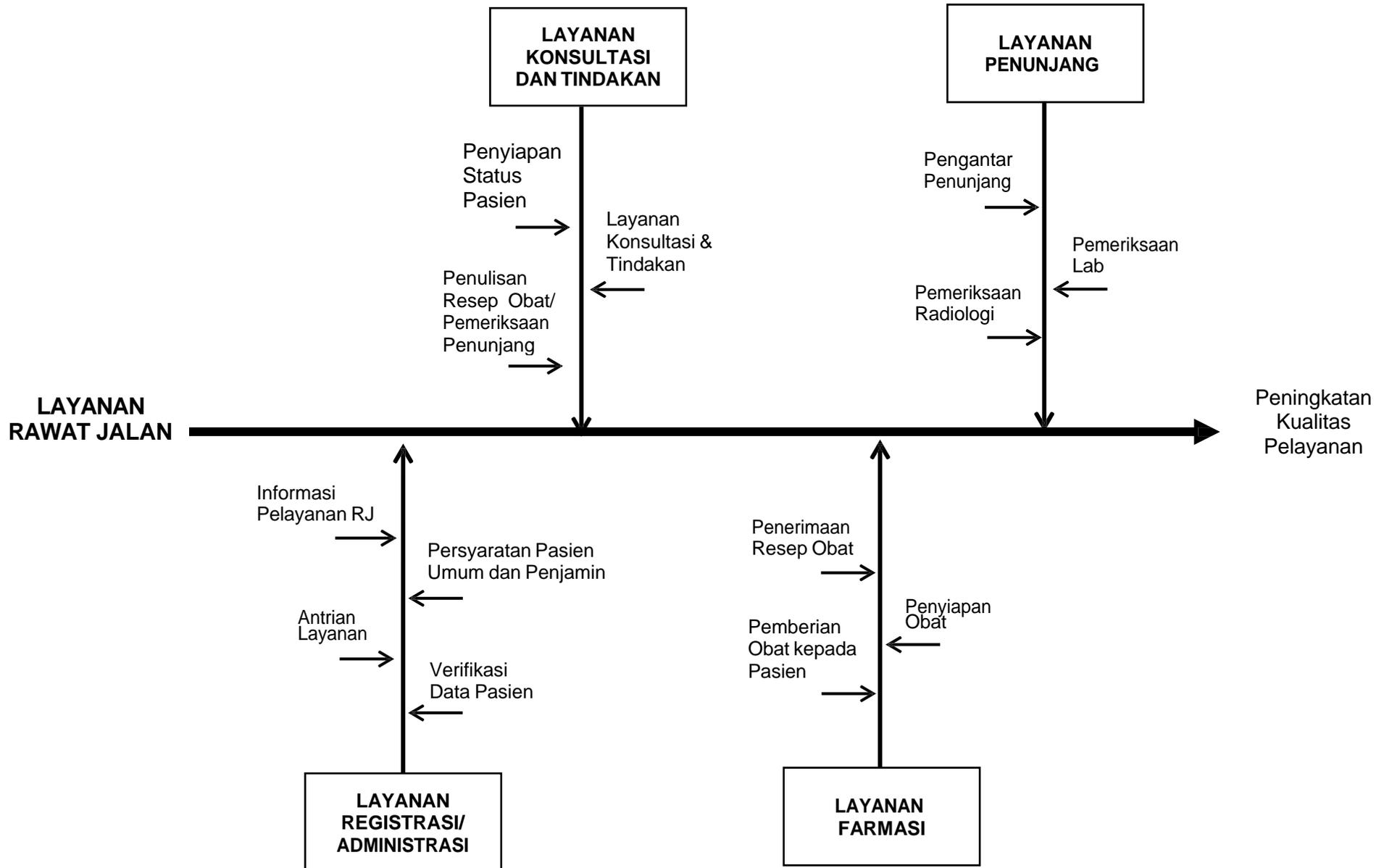
2) CORE PENDUKUNG

<p>Dukungan Penunjang Medis : Laboratorium, Farmasi, Gizi Dukungan Penunjang Non Medis : IPRS, CSSD</p>
<p>Dukungan Perencanaan & Evaluasi : IT & Rekam Medik</p>
<p>Dukungan Umum & Kepegawaian : Pemasaran, Humas, & Sarpras</p>
<p>Dukungan Akuntansi & Keuangan : Audit</p>

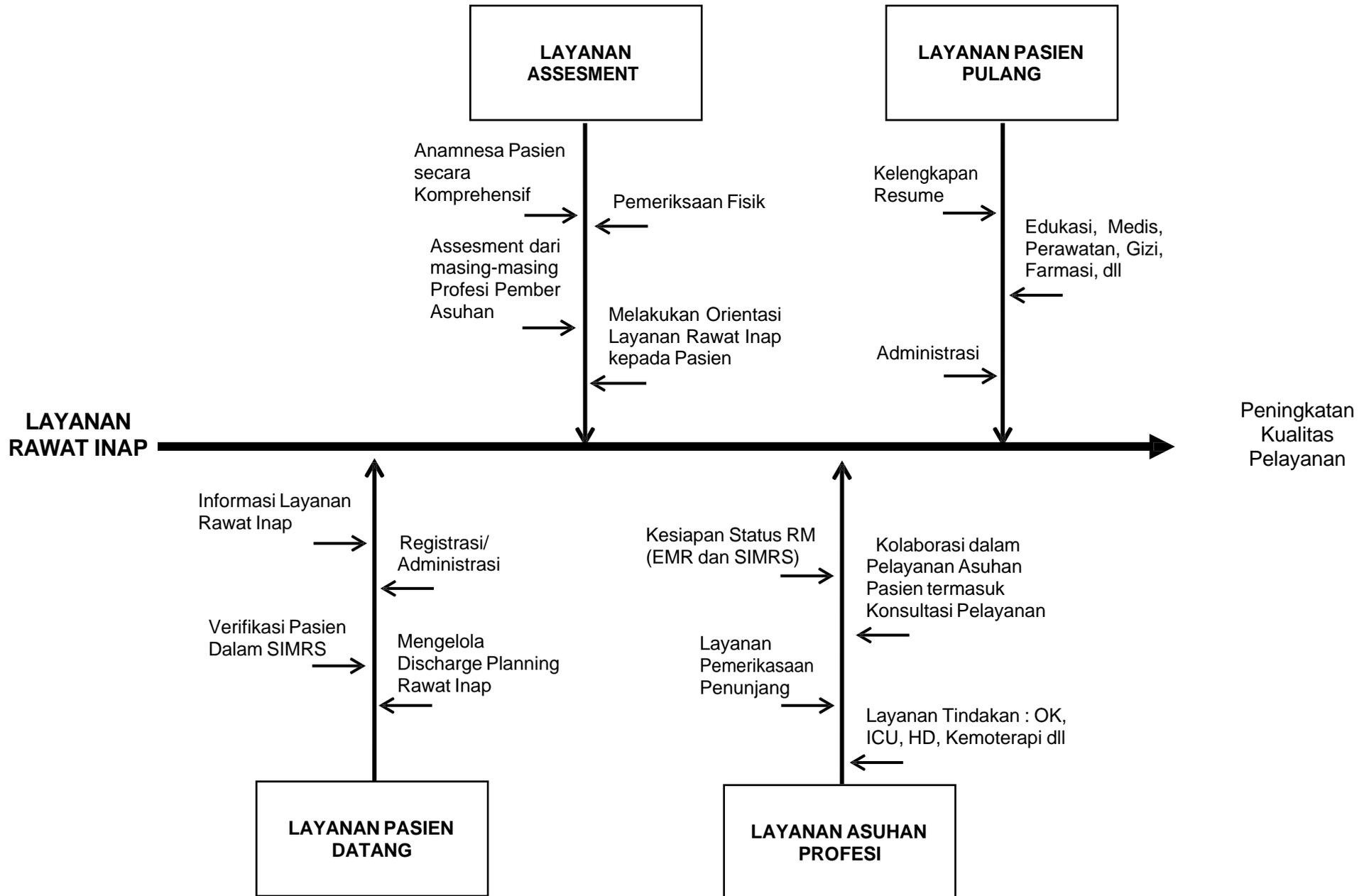
C. Proses Bisnis Utama



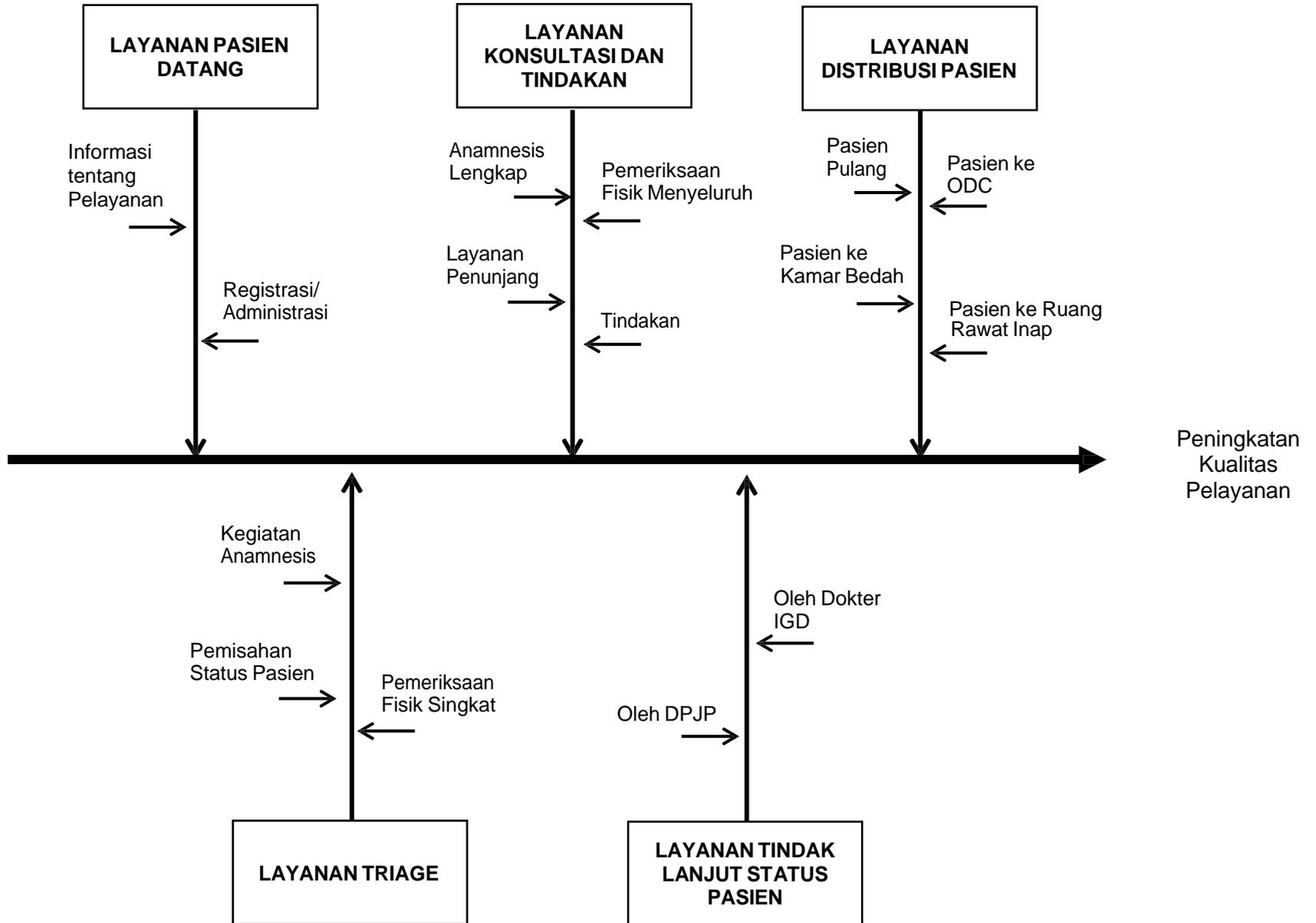
D. Proses Bisnis Rawat Jalan



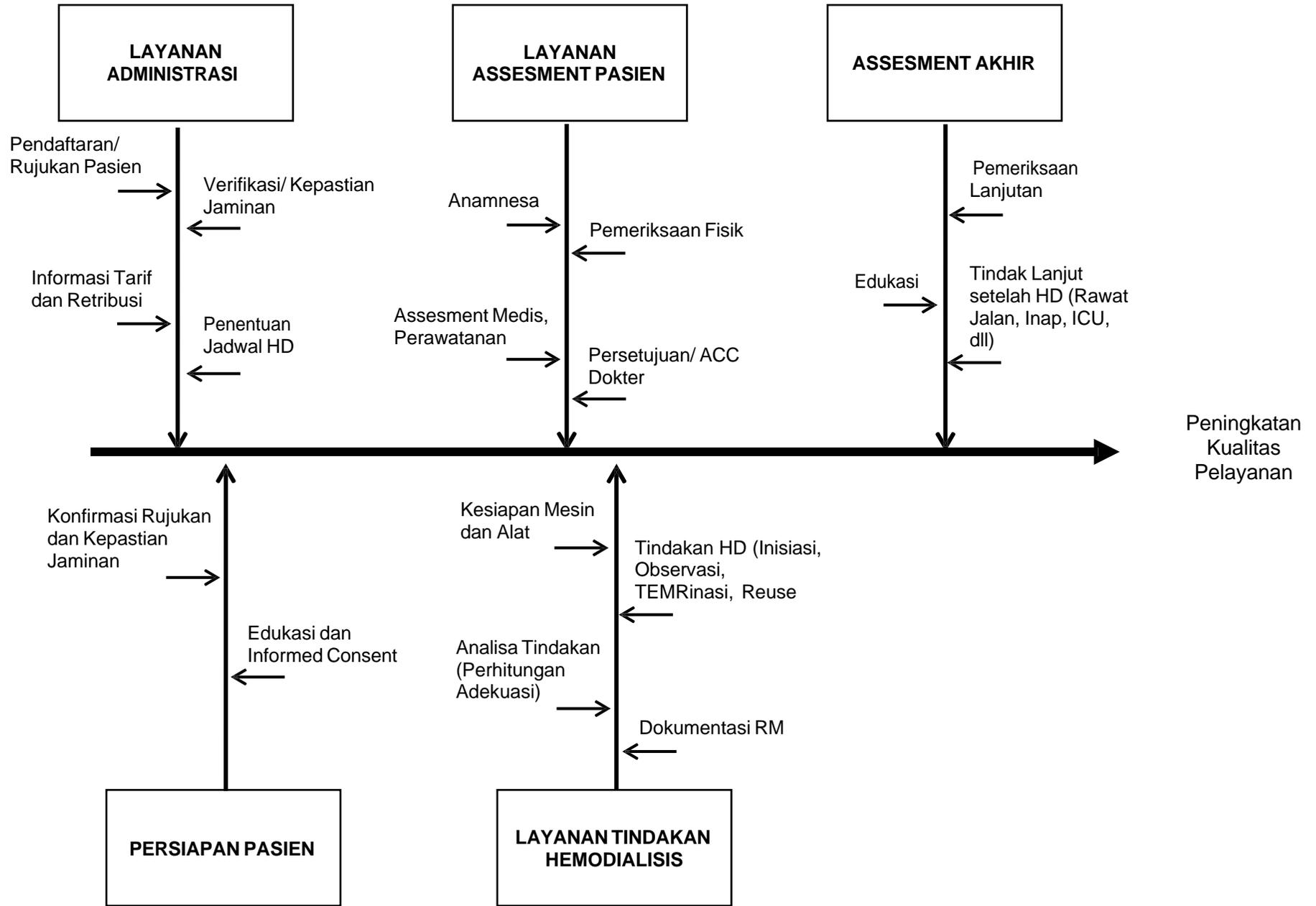
E. Proses Bisnis Rawat Inap



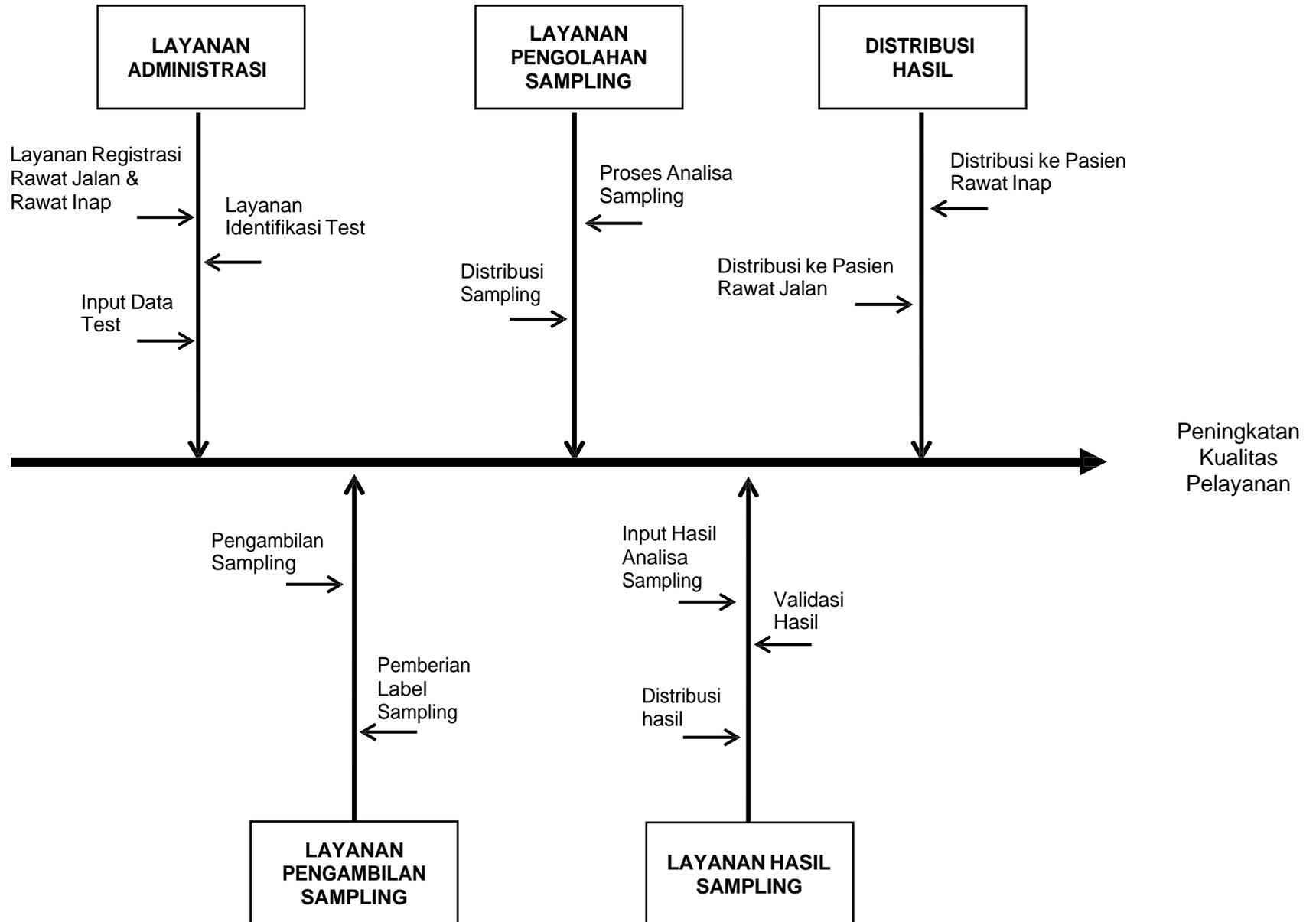
F. Proses Bisnis IGD



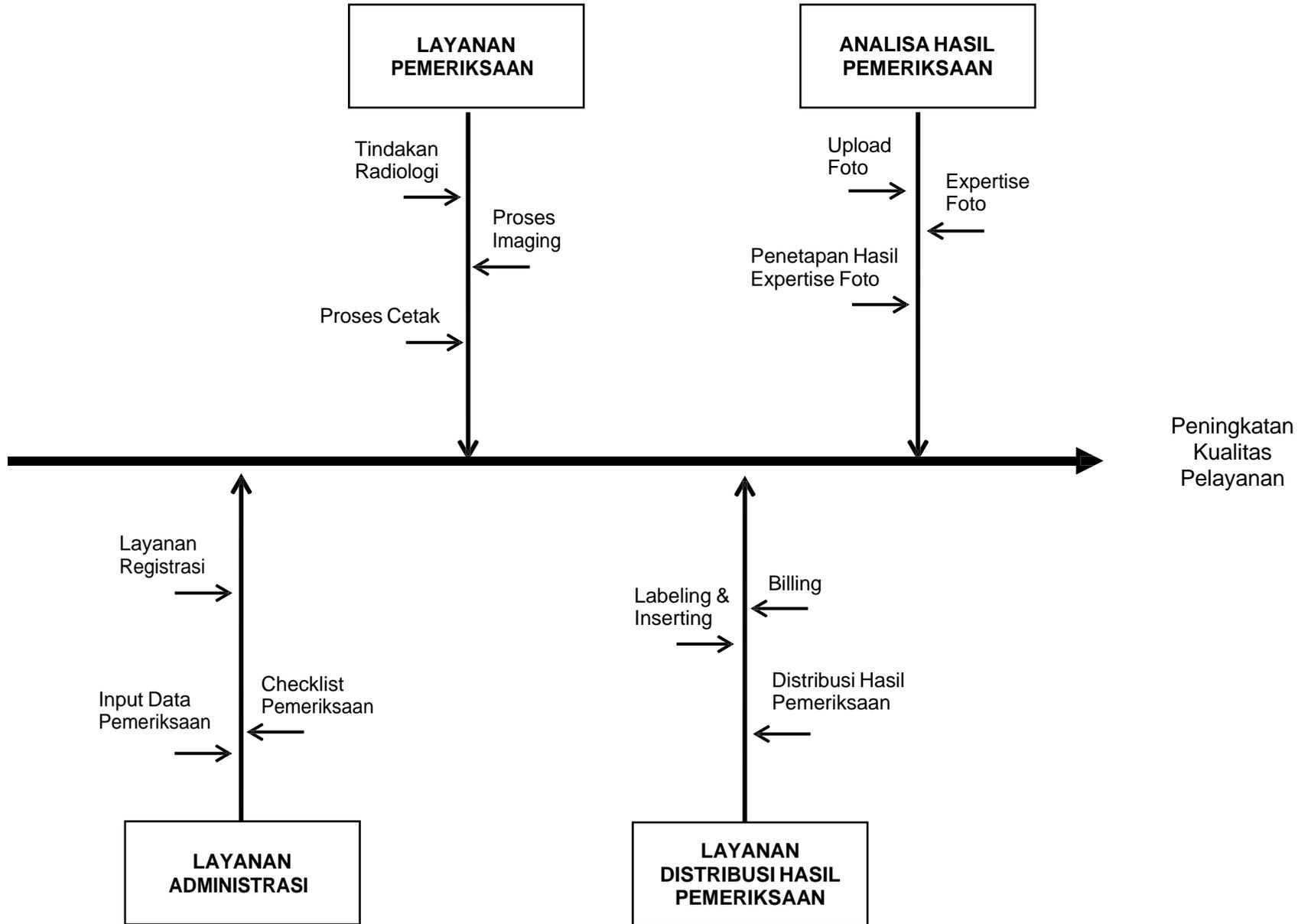
G. Proses Bisnis Hemodialisa



I. Proses Bisnis Laboratorium



J. Proses Bisnis Radiologi



2. PEMRASALAHAN DAN SOLUSI

2.1. PELAYANAN RAWAT JALAN

A. PEMRAsalahan/ Hambatan

1. Kedatangan Pasien : info pelayanan masih kurang
2. Registrasi : antrian pendaftaran, antrian verifikasi
3. Pemeriksaan/ Tindakan, Konsultasi : kesiapan status RM, layanan pemeriksaan/ konsultasi, layanan penunjang
4. Layanan Farmasi/ Obat : penerimaan resep, layanan obat, edukasi obat pasien belum optimal
5. Layanan administrasi : penjamin dan umum

B. Solusi/ Upaya Pemecahan Masalah

1. Kedatangan Pasien : disiapkan layanan informasi, media informasi (leaflet, papan informasi) tentang jenis layanan, jadwal pelayanan, nama dokter pemberi layanan
2. Registrasi dan layanan administrasi : disiapkan mesin antrian dan loket pelayanan yang untuk pasien umum dan penjamin, pasien kunjungan Baru dan kunjungan Lama/ Ulang, masih dalam proses pendaftaran via ON LINE
3. Pemeriksaan/ Tindakan, Konsultasi : disiapkan layanan aplikasi Rekam Medis Elektronik, Layanan pemeriksaan/ Konsultasi dan Penunjang yang terintegrasi dalam EMR.
4. Layanan Farmasi/ Obat : dipisahkan layanan farmasi Rawat Jalan dan Rawat Inap, mesin antrian untuk farmasi, layanan obat terintegrasi dengan EMR, Edukasi/ konsultasi cara pemberian Obat

2.2. PELAYANAN IGD

A. PEMRAsalahan/ Hambatan

1. Kedatangan Pasien : info pelayanan masih kurang
2. Layanan Triage: anamnesa, pemeriksaan fisik cepat dan akurat, kesiapan status RM
3. Layanan Tindakan, Konsultasi: Kesiapan Status RM, layanan pemeriksaan/ konsultasi, Layanan penunjang, Tindakan cepat dan tepat
4. Layanan Distribusi Pasien: Informasi pasien Pulang, One day care, tindakan Cyto, Pasien Rawat Inap
5. Layanan Tindaklanjut: informasi Dokter Penanggung Jawab Pasien

B. Solusi/ Upaya Pemecahan Masalah

1. Kedatangan Pasien: disiapkan layanan registasi Loker khusus IGD, pelayanan penjamin dan umum
2. Layanan Triage: tersedia layanan EMR (Electronic Medical Record) yang memfasilitasi hasil anamnesis, hasil pemeriksaan fisik dan penatalaksanaan tindakan yang terintegrasi
3. Layanan Tindakan, Konsultasi: disiapkan layanan aplikasi Rekam Medis Elektronik, Layanan pemeriksaan/ Konsultasi dan Penunjang yang terintegrasi dalam EMR (Electronic Medical Record).
4. Layanan Distribusi Pasien: Edukasi yang jelas dan akurat segala informasi melalui persetujuan/ informed concern pasien/ keluarga baik pasien pulang, tindakan maupun rawat inap
5. Layanan Tindak Lanjut: informasi dan edukasi pada pasien tentang dokter penanggungjawab pasien dalam menerima layanan baik selama di IGD dan selama Rawat Inap atau Tindakan,

2.3. PELAYANAN RAWAT INAP

A. PEMRmasalahan/ Hambatan

1. Kedatangan Pasien : info Pelayanan rawat inap masih kurang, fasilitas kamar pasien, administrasi/ registrasi rawat inap
2. Layanan assessment pasien : anamnesa, pemeriksaan fisik, assessment perawatan, medis dan gizi dalam rekam medis belum lengkap
3. Layanan asuhan dari profesi: Kesiapan Status RM, layanan profesi pemberi asuhan mulai dari medis, perawatan, gizi dan farmasi belum optimal
4. Layanan persiapan pasien Pulang: kelengkapan tentang resume medis dan tindak lanjut setelah pasien keluar/ pulang dari rumah sakit

B. Solusi/ Upaya Pemecahan Masalah

1. Kedatangan Pasien: disiapkan informasi tentang rawat inap, kelas dan fasilitas rawat inap, tarif rawat inap dan tindakan melalui pusat informasi dan media. Disiapkan informasi tentang ketersediaan tempat tidur (proses aplikasi SIRANAP/ system informasi rawat inap bekerjasama dengan BPJS dan Kemenkes)
2. Layanan Assesment Pasien: tersedia layanan EMR (Electronic Medical Record) yang memfasilitasi hasil anamnesis, hasil pemeriksaan fisik dan penatalaksanaan tindakan yang terintegrasi dari semua profesi yang melakukan pengkajian

3. Layanan Asuhan dari profesi: disiapkan layanan aplikasi Rekam Medis Elektronik, Layanan pemeriksaan/ Konsultasi dan Penunjang yang terintegrasi dalam EMR (Electronic Medical Record) dari semua profesi pemberi asuhan baik medis, keperawatan, gizi dan pelayanan Farmasi.
4. Layanan Persiapan Pasien Pulang: informasi dan edukasi pada pasien tentang layanan setelah pulang sesuai resume medis, informasi persyaratan administrasi pulang, edukasi farmasi/ gizi waktu pulang ,

2.4. PELAYANAN HEMODIALISA

A. PEMRmasalahan/ Hambatan

1. Layanan Administrasi : pendaftaran/ rujukan pasien, kepastian jaminan, informasi tarif dan retribusi, jadwal pelayanan
2. Persiapan Pasien: konfirmasi rujukan dan jaminan, edukasi dan informed concent tentang penatalaksanaan HD
3. Layanan assessment pasien : anamnesa, pemeriksaan fisik, assessment perawatan, medis dan gizi dalam rekam medis belum lengkap, ACC dokter/ persetujuan,
4. Layanan Tindakan HD: Kesiapan Mesin dan alat (jumlah mesin 12 pasien antri selalu meningkat), Tindakan (inisiasi, observasi, tEMRinasi, reuse), analisa tindakan (adekuasi HD)
5. Assessment akhir : edukasi, pemeriksaan lanjut, Tindaklanjut setelah HD (rawat jalan,Rujuk)

B. Solusi/ Upaya Pemecahan Masalah

1. Layanan Administrasi : pendaftaran melalui SIMRS/ rujukan ONLINE untuk kepastian jaminan (melalui finger print untuk pasien BPJS), informasi tarif dan retribusi melalui pusat informasi, kepastian jadwal pelayanan pasien HD sesuai hasil registrasi dari Instalasi HD pelayanan 3 shift
2. Persiapan Pasien: konfirmasi rujukan dan jaminan melalui screening finger print, di sediakan layanan edukasi dan penyuluhan serta form informed concent tentang kesediaan pasien dalam mengikuti penatalaksanaan HD
3. Layanan assessment pasien : anamnesa, pemeriksaan fisik, assessment perawatan, medis dan gizi dalam rekam medisterintegrasi dalam aplikasi EMR (Electronic Medical Record), ACC dokter/ persetujuan,

4. Layanan Tindakan HD: jaminan Kesiapan Mesin dan alat malalui maintenance rutin dan rencana penambahan mesin serta fasilitas pendukung , Tindakan (inisiasi, observasi, tEMRinasi, reuse), analisa tindakan (adekuasi HD)
5. Assessment akhir : pelayanan edukasi, pemeriksaan lanjut, Tindakan lanjut setelah HD (rawat jalan,Rujuk), kesiapsiagaan dengan unit terkait

2.5. PELAYANAN LABORATORIUM

A. PEMRmasalahan/ Hambatan

1. Layanan Administrasi : system layanan rawat inap dan rawat jalan masih belum optimal masih melalui pengantar manual
2. Layanan pengambilan Sampling: layanan tindakan sampling dan labeling rawat inap dan rawat jalan belum optimal
3. Layanan Pengolahan Sampling: pemerksaan dan analisa sampling belum terintegrasi dengan rawat inap dan rawat jalan dalam SIMRS/ EMR (Electronic Medical Record).
4. Layanan hasil: validasi hasil dan distribusi hasil masih manual

B. Solusi/ Upaya Pemecahan Masalah

1. Layanan Administrasi : layanan administrasi melalui SIMRS yang terintegrasi dengan EMR
2. Layanan Pengambilan Sampling: layanan permintaan sudah melalui EMR/ SIMRS, untuk pasien rawat inap ada petugas lab yang mengambil sampling di ruang rawat inap. Sedangkan pasien rawat jalan dilayani sesuai jadwal.
3. Layanan pengolahan sampling: pemerksaan dan analisa sampling sudah terintegrasi dengan rawat inap dan rawat jalan dalam SIMRS/ EMR.
4. Layanan Layanan hasil: validasi hasil dan distribusi hasil sudah terintegrasi dengan rawat inap dan rawat jalan dalam SIMRS/ EMR.

2.6. PELAYANAN RADIOLOGI

A. Permasalahan/ Hambatan

1. Layanan Administrasi : system layanan rawat inap dan rawat jalan masih belum optimal masih melalui pengantar manual
2. Layanan Pemeriksaan: layanan tindakan, imaging dan cetak rawat inap dan rawat jalan belum optimal masih jadi satu
3. Layanan Analisa Hasil Pemeriksaan: pemerksaan (upload Foto dan ekpertise foto masih manual
4. Layanan hasil: billing, labeling dan insertng masih manual ke masing masing pasien baik rawat inap maupun rawat jalan

B. Solusi/ Upaya Pemecahan Masalah

1. Layanan Administrasi : layanan administrasi melalui SIMRS yang terintegrasi

dengan EMR

2. Layanan Pemeriksaan: layanan pemeriksaan sudah melalui EMR/ SIMRS, untuk pasien rawat inap dan pasien rawat jalan dilayani sesuai jadwal dan jenis layanan/ pemeriksaan dalam aplikasi SIMRS/ EMR.
3. Layanan Analisa Hasil Pemeriksaan: pemeriksaan upload foto dan ekspertise foto terintegrasi antara mesin dan aplikasi EMR.
4. Layanan Layanan hasil: labeling dan inserting serta distribusi hasil sudah terintegrasi dengan rawat inap dan rawat jalan dalam SIMRS/ EMR namun juga disediakan hasil cetak manual.