



PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO

**RSUD Prof. dr. SOEKANDAR
KABUPATEN MOJOKERTO**

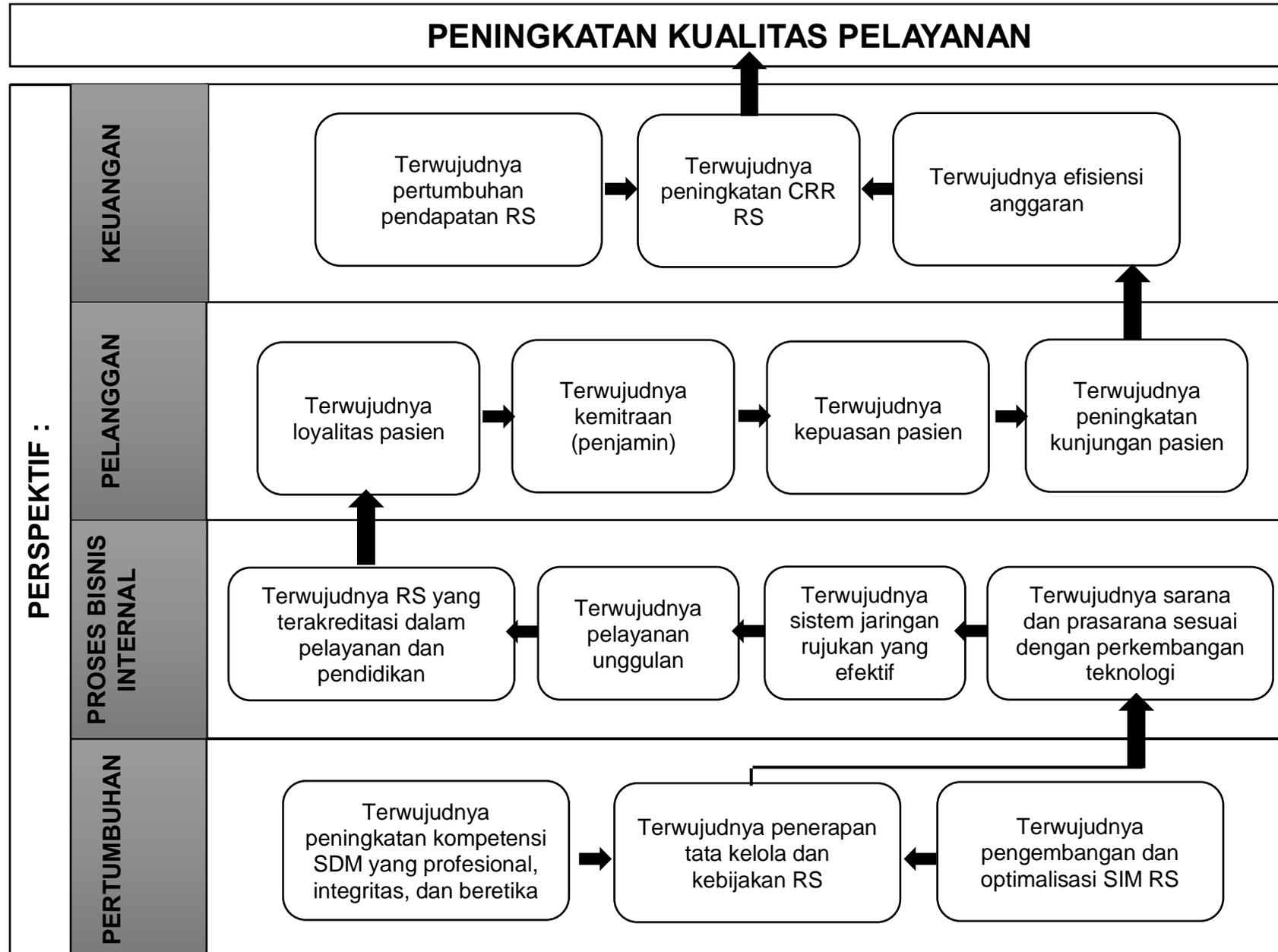
PETA PROSES BISNIS

TAHUN 2019

PETA PROSES BISNIS RSUD Prof. dr. SOEKANDAR KABUPATEN MOJOKERTO

1. PETA PROSES BISNIS

A. Peta Proses Bisnis RSUD Prof. dr. Soekandar

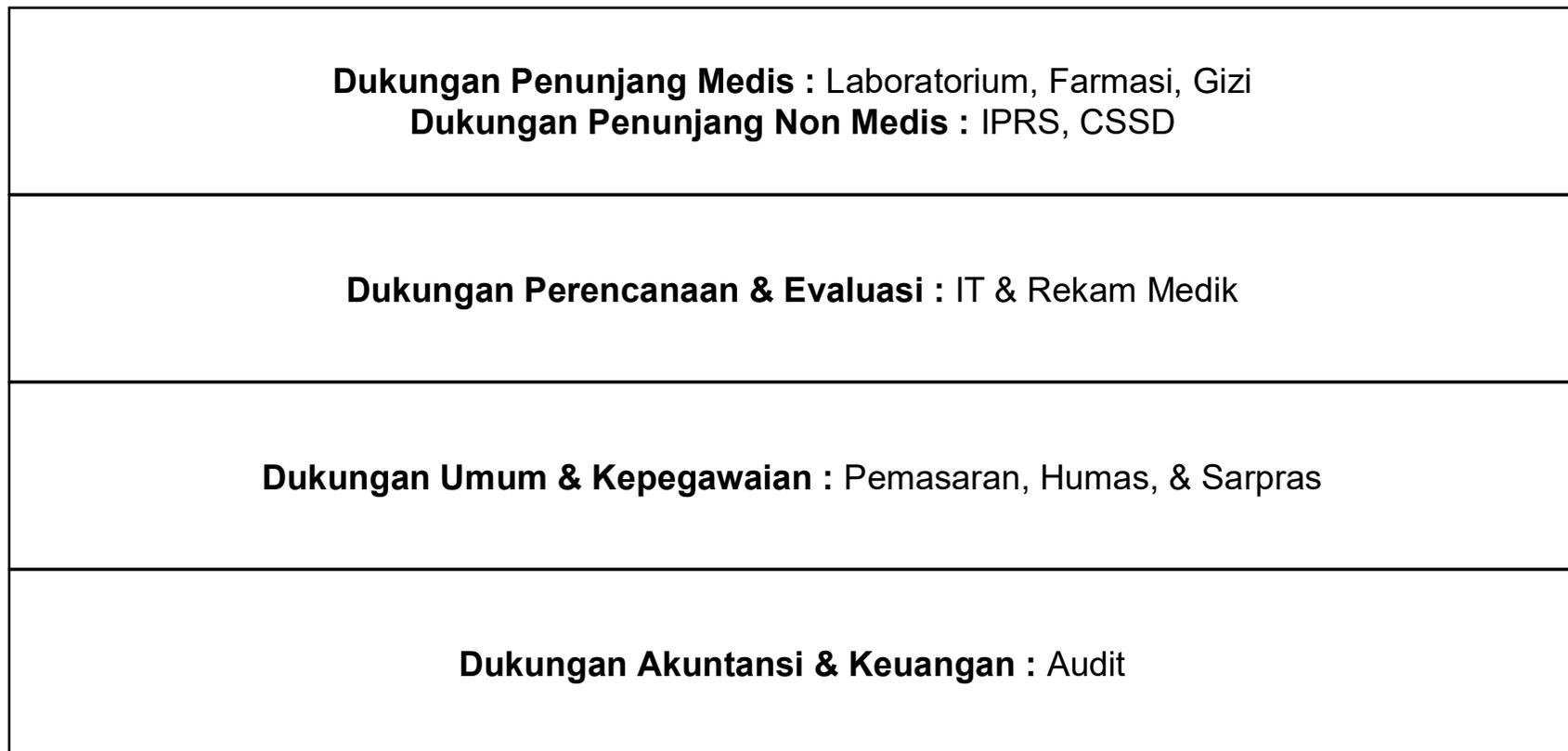


B. Value Chain RSUD Prof. dr. Soekandar

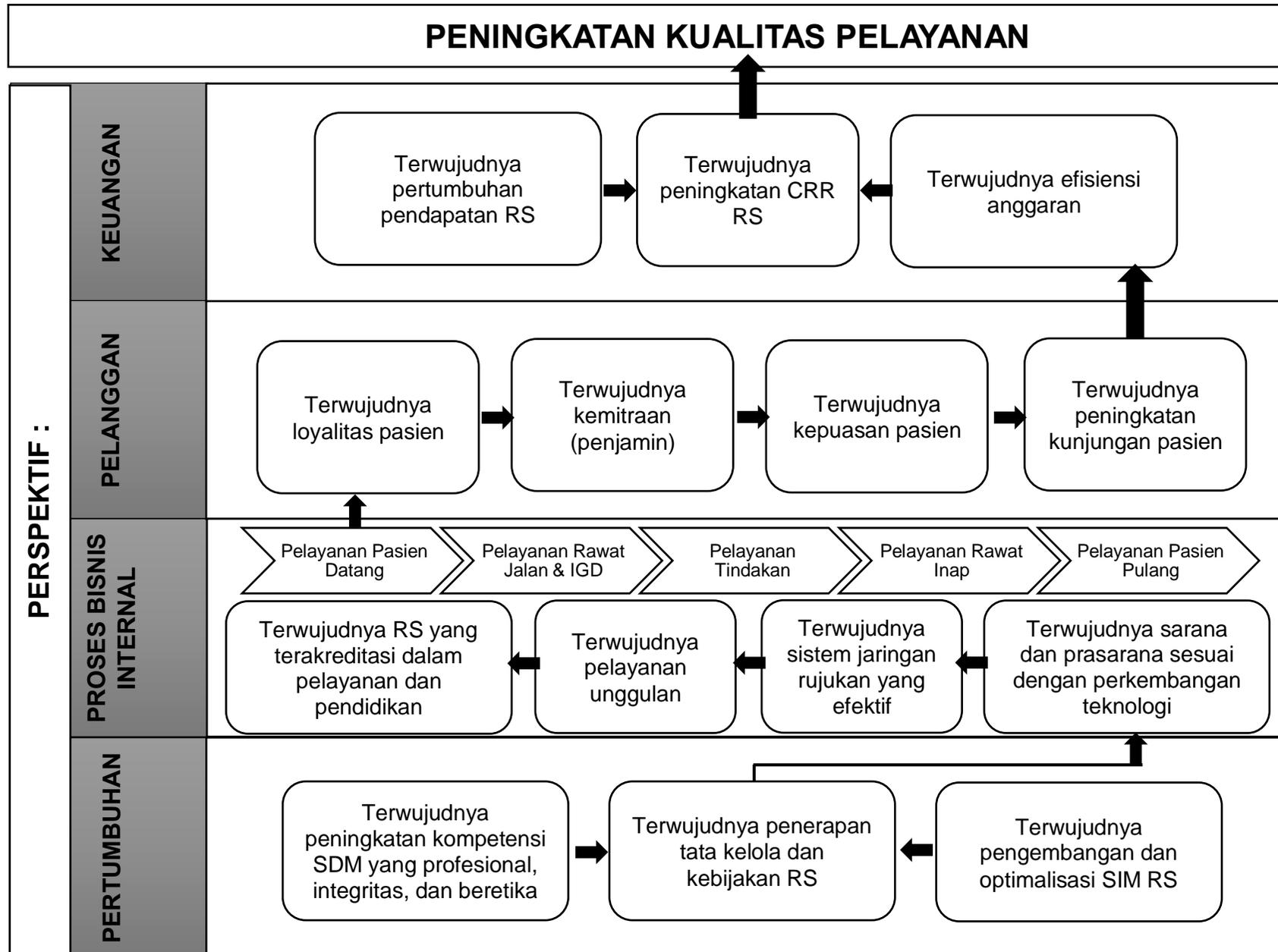
1) CORE PELAYANAN



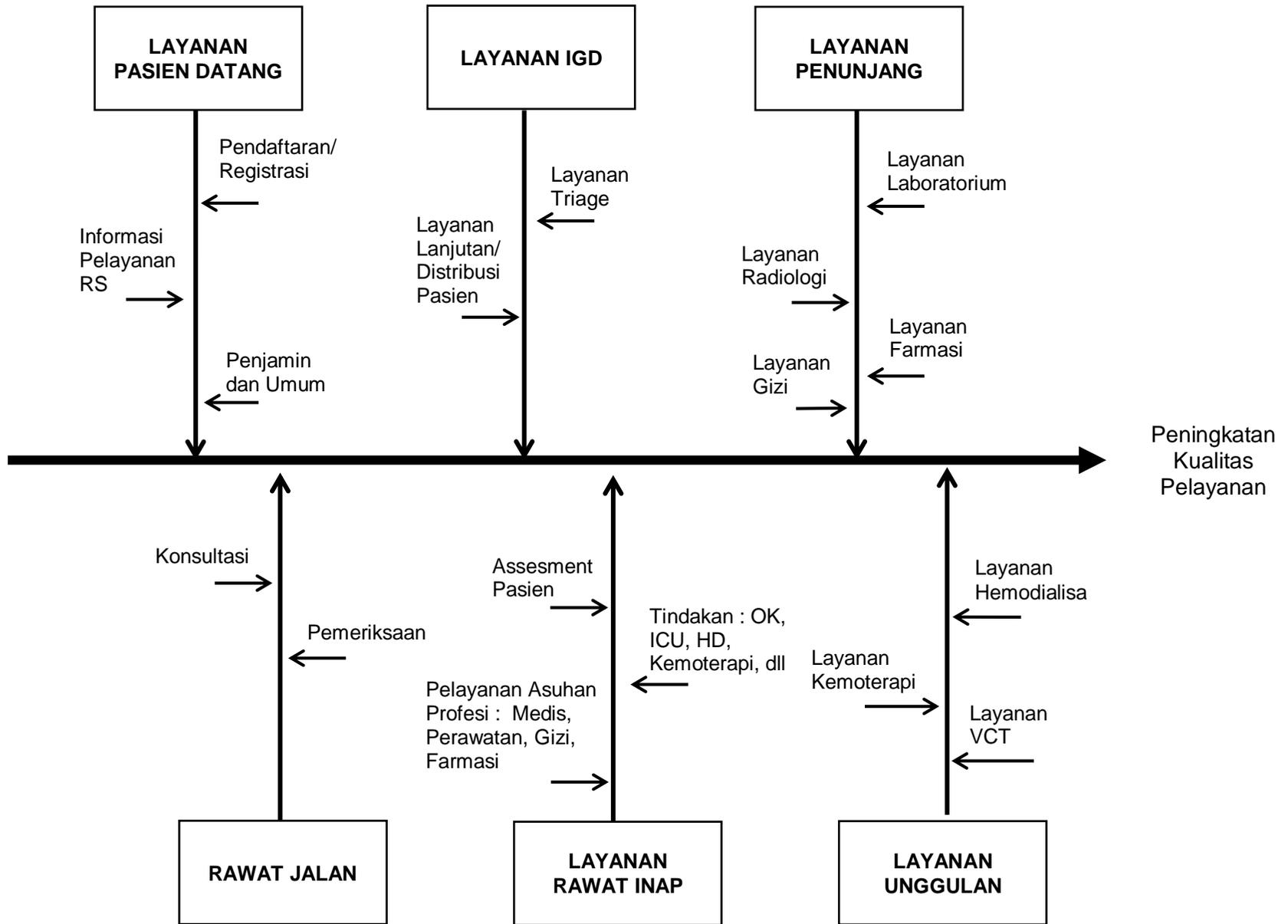
2) CORE PENDUKUNG



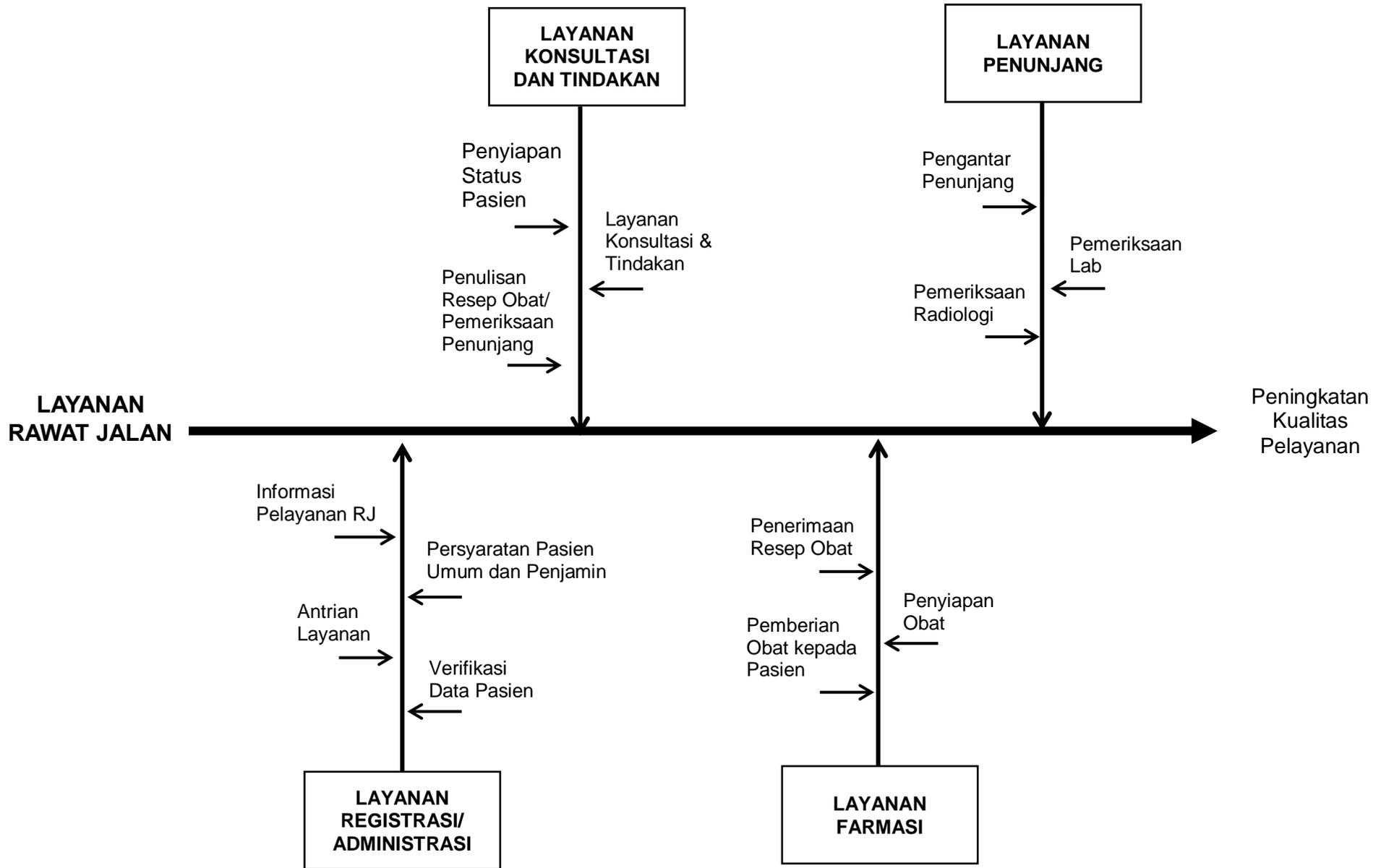
C. Peta Proses Bisnis RSUD Prof. dr. Soekandar



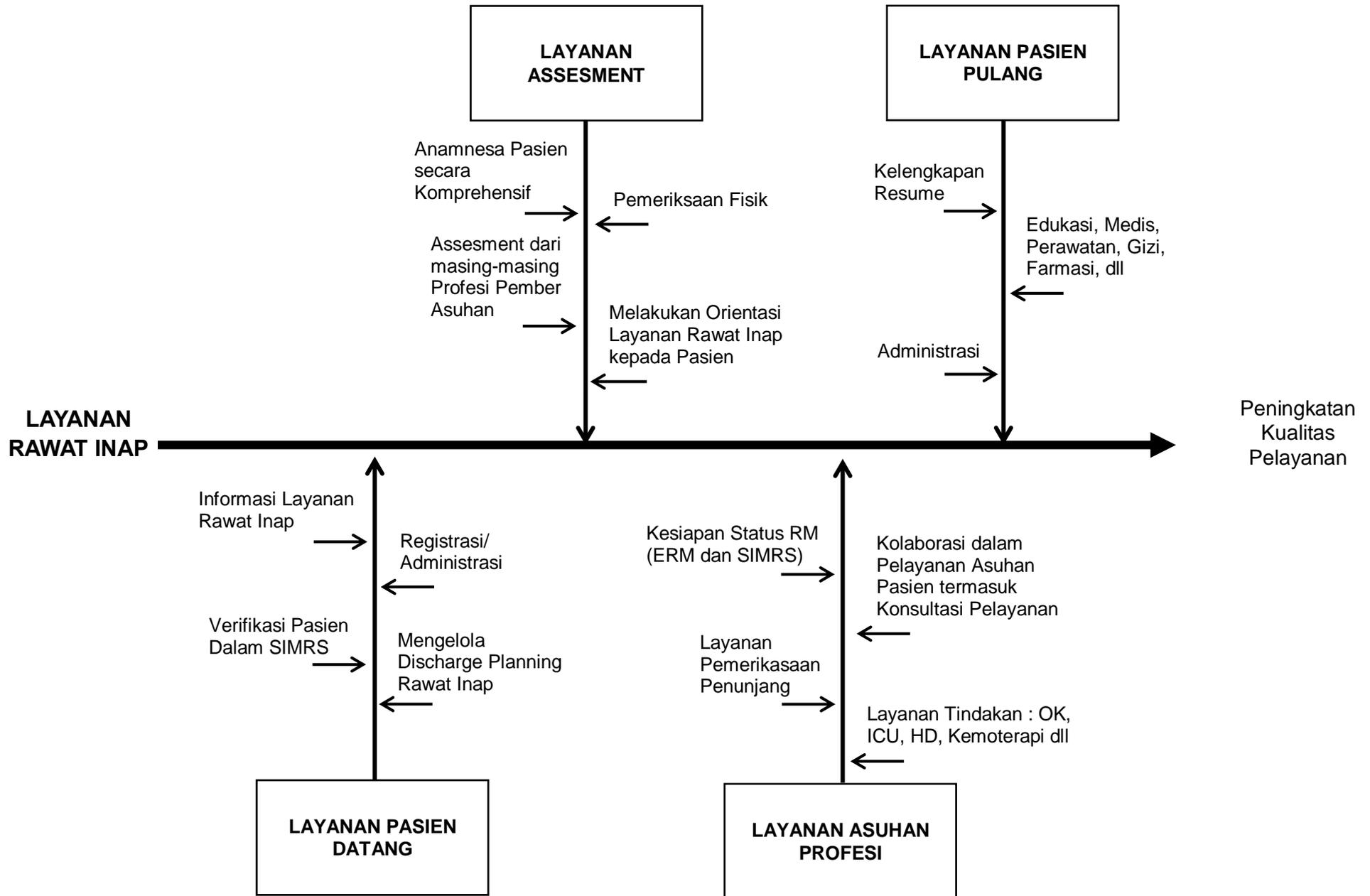
D. Proses Bisnis Utama



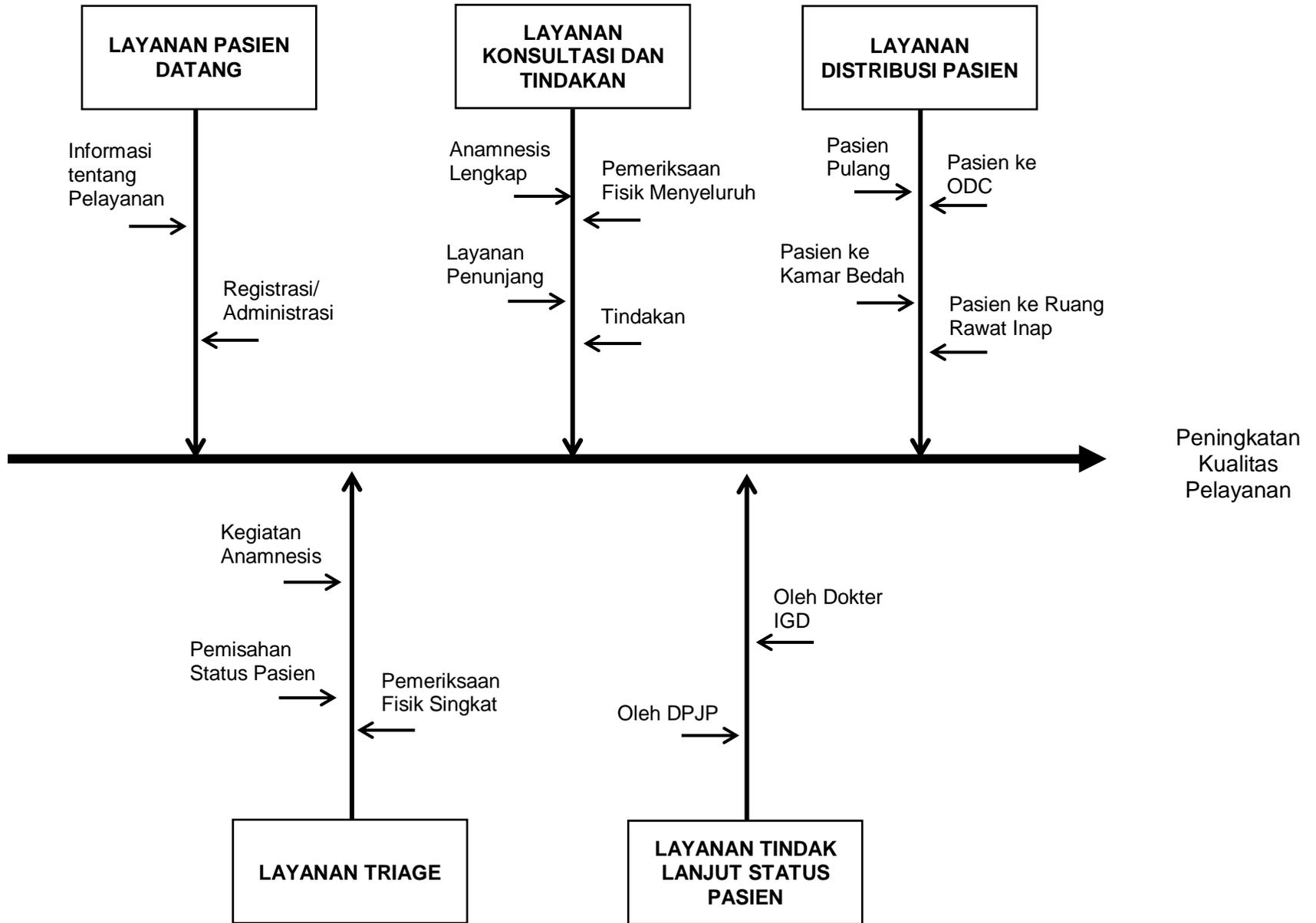
E. Proses Bisnis Rawat Jalan



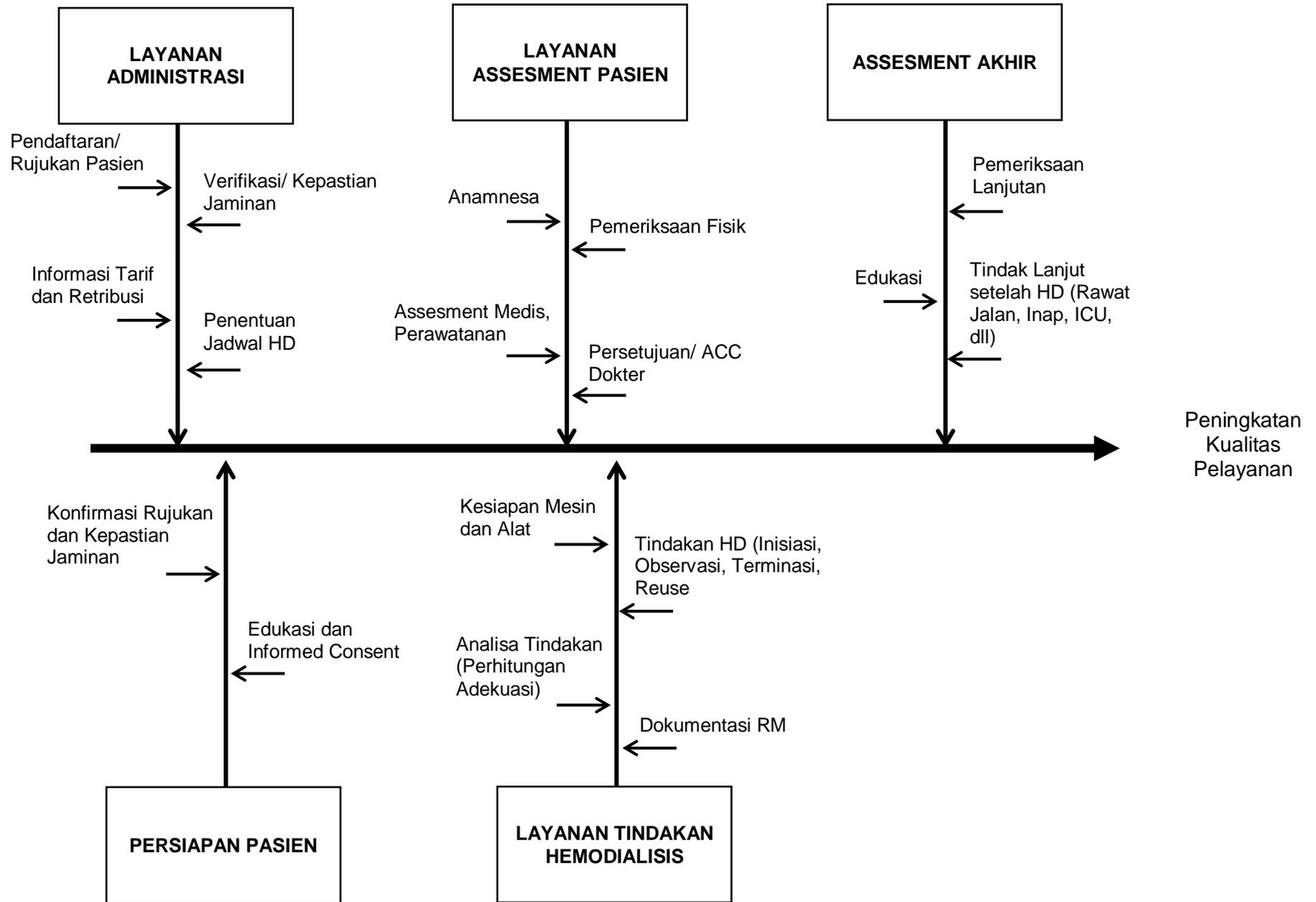
F. Proses Bisnis Rawat Inap



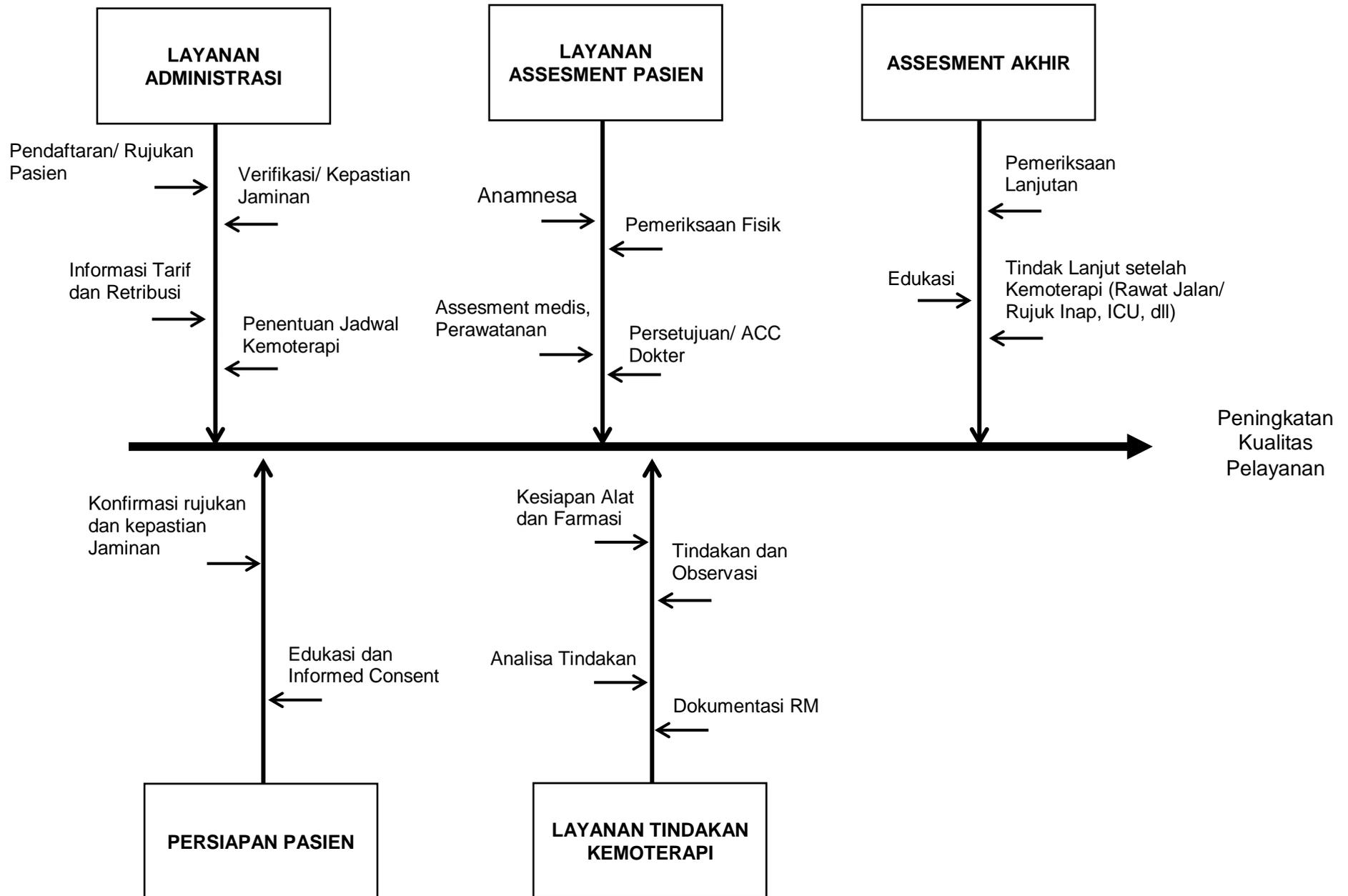
G. Proses Bisnis IGD



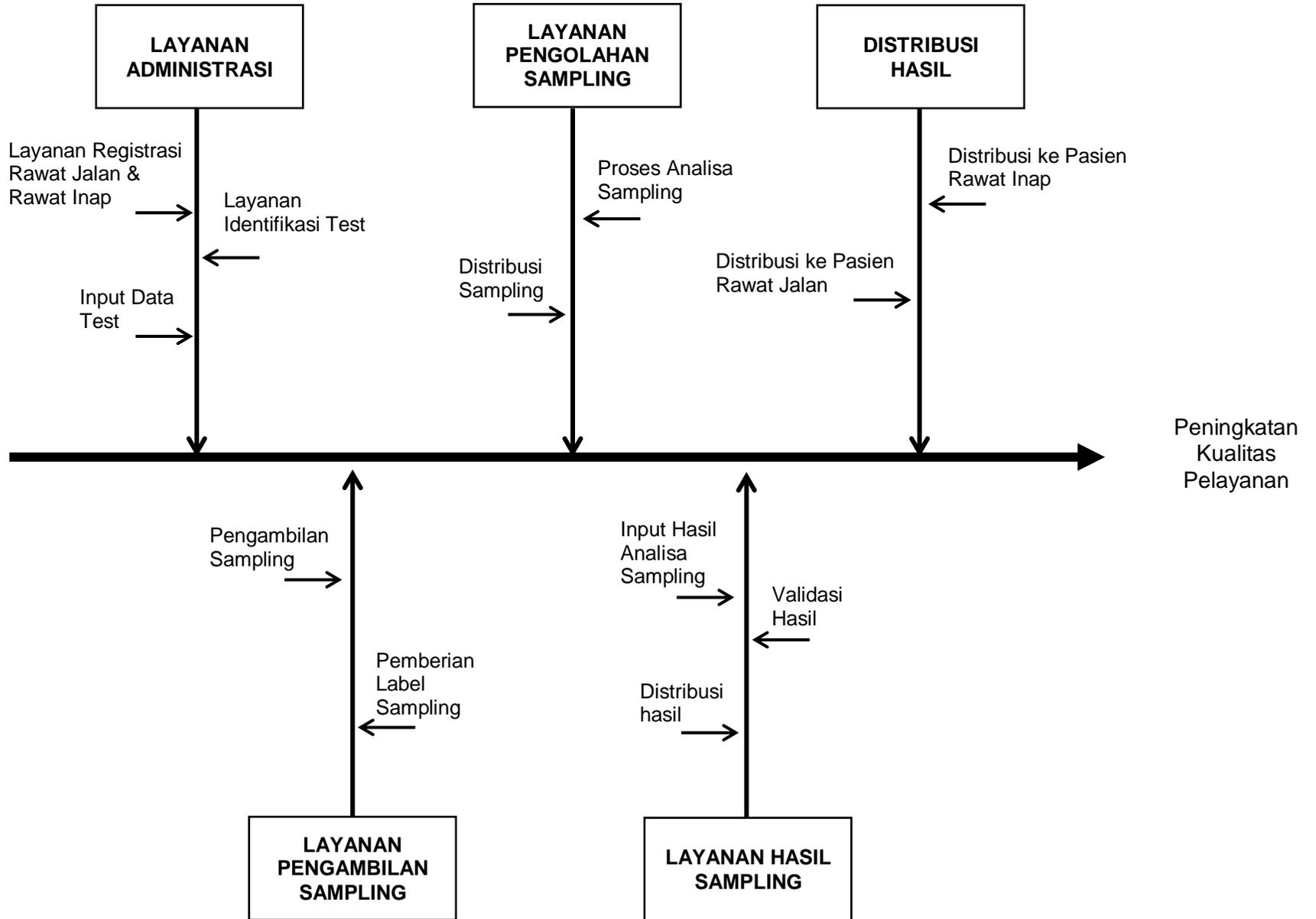
H. Proses Bisnis Hemodialisa



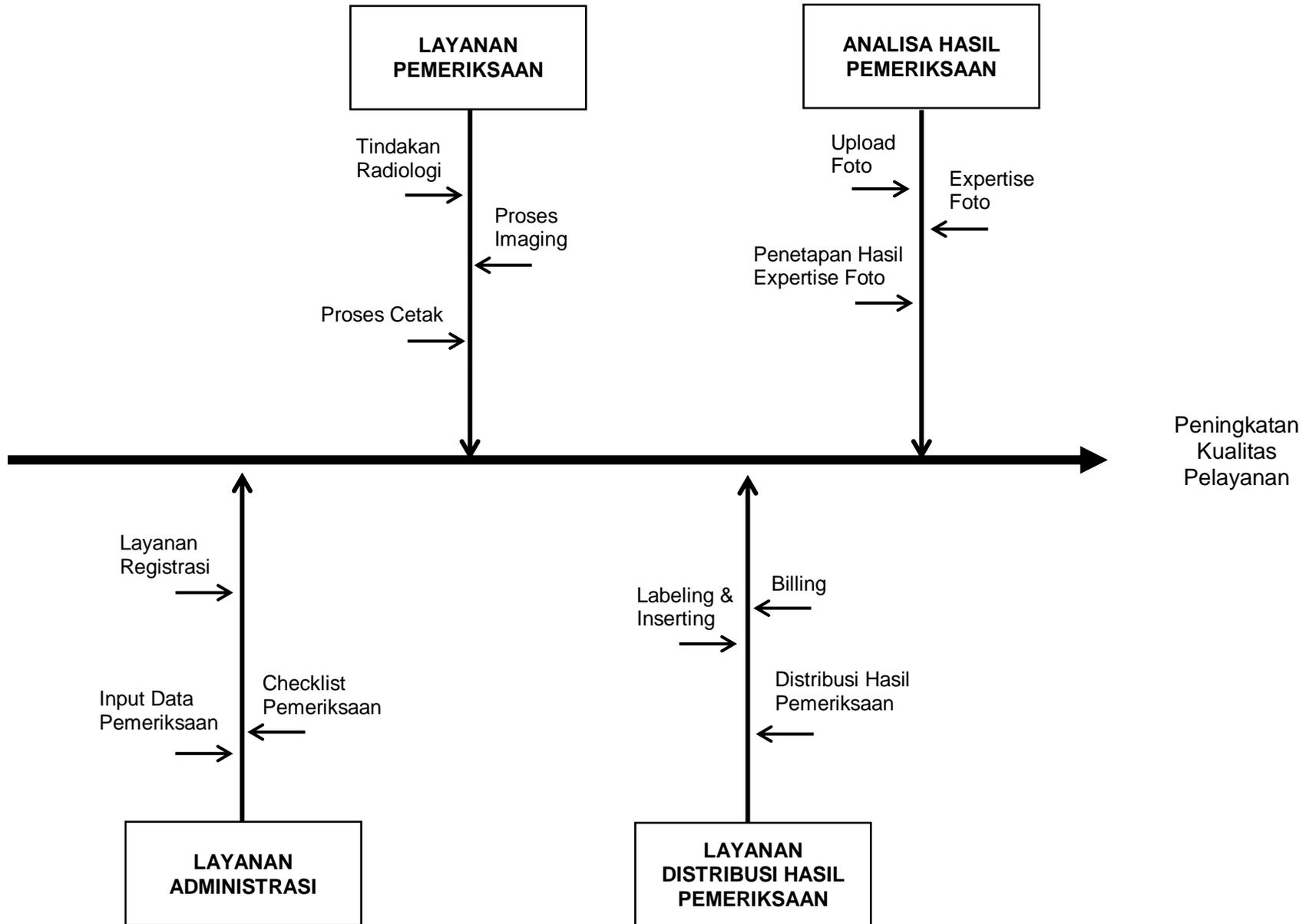
I. Proses Bisnis Kemoterapi



J. Proses Bisnis Laboratorium



K. Proses Bisnis Radiologi



2. PERMASALAHAN DAN SOLUSI

2.1. PELAYANAN RAWAT JALAN

A. Permasalahan/ 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 ERM.
4. Layanan Farmasi/ Obat : dipisahkan layanan farmasi Rawat Jalan dan Rawat Inap, mesin antrian untuk farmasi, layanan obat terintegrasi dengan ERM, Edukasi/ konsultasi cara pemberian Obat

2.2. PELAYANAN IGD

A. Permasalahan/ 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 ERM 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 ERM.
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 TindakLanjut: 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. Permasalahan/ Hambatan

1. Kedatangan Pasien : info pelayananrawat 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 ERM 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 ERM 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. Permasalahan/ 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 Mesindan alat (jumlah mesin 9 pasien antri selalu meningkat), Tindakan (inisiasi, observasi, terminasi, 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 ON LINE 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 ERM, 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, terminasi, 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 KEMOTERAPI

A. Permasalahan/ Hambatan

1. Layanan Administrasi : pendaftaran/ rujukan pasien, kepastian jaminan, informasi tarif dan retribusi, jadwal pelayanan yang masih terbatas
2. Persiapan Pasien: konfirmasi rujukan dan jaminan, edukasi dan informed concent tentang penatalaksanaan Khemoterapi
3. Layanan assessment pasien : anamnesa, pemeriksaan fisik, assessment Medis, Perawatan dan gizi dalam rekam medis belum lengkap, ACC dokter/ persetujuan,
4. Layanan Tindakan Khemoterapi: Ketersediaan alat dan Farmasi , Tindakan dan Observasi, analisa tindakan
5. Assessment akhir : edukasi, pemeriksaan lanjut, Tindakan lanjut setelah Khemoterapi (rawat jalan,Rujuk)

B. Solusi/ Upaya Pemecahan Masalah

1. Layanan Administrasi : pendaftaran melalui SIMRS/ rujukan ON LINE untuk kepastian jaminan , informasi tarif dan retribusi melalui pusat informasi, penambahan jadwal pelayanan pasien khemoterapi
2. Persiapan Pasien: konfirmasi rujukan dan jaminan melalui Surat Elegability Pasien (SEP), di sediakan layanan edukasi dan penyuluhan serta form informed concent tentang kesediaan pasien dalam mengikuti penatalaksanaan Khemoterapi
3. Layanan assessment pasien : anamnesa, pemeriksaan fisik, assessment perawatan, medis dan gizi dalam rekam medis terintegrasi dalam aplikasi ERM.
4. Layanan Tindakan Khemoterapi: jaminan ketersediaan alat dan obat malalui E Farm , Tindakan dan observasi yang intensif, analisa tindakan khemoterapi sebagai bahan evaluasi teindakan/ seri selanjutnya
5. Assessment akhir : memfasilitasi pelayanan edukasi dari profesi pemberi asuhan (dokter, perawat, apoteker dan gizi), pemeriksaan lanjutan dan penunjang,

Tindaklanjut setelah Khemoterapi (rawat jalan atau rujuk), kesiapsiagaan dengan unit terkait

2.6. PELAYANAN LABORATORIUM

A. Permasalahan/ 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: pemeriksaan dan analisa sampling belum terintegrasi dengan rawat inap dan rawat jalan dalam SIMRS/ ERM.
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 ERM
2. Layanan Pengambilan Sampling: layanan permintaan sudah melalui ERM/ 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: pemeriksaan dan analisa sampling sudah terintegrasi dengan rawat inap dan rawat jalan dalam SIMRS/ ERM.
4. Layanan Layanan hasil: validasi hasil dan distribusi hasil sudah terintegrasi dengan rawat inap dan rawat jalan dalam SIMRS/ ERM.

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