



PROPOSAL

HOSPITAL PATIENT CENTERED CARE AWARD (HPPCCA)

Gedung Epicentrum Walk
(Epiwalk Lifestyle)
Jl. Boulevard Epicentrum Selatan
Kawasan Rasuna Epicentrum Kuningan
Jl. HR Rasuna Said Jakarta Selatan - 12960

Telp. (021) 29941552, 29941553
Email : hpcc@kars.or.id
Website : www.kars.or.id



1. Pendahuluan

Sistem pelayanan kesehatan global dan nasional sedang mengalami pergeseran paradigma fundamental dari pelayanan yang berfokus pada penyakit dan profesional menuju pelayanan yang berpusat pada pasien sebagai mitra aktif. Dalam konteks Indonesia, paradigma ini diwujudkan melalui penerapan Patient Centered Care (PCC) dan Asuhan Pasien Terintegrasi (APT) sebagaimana diamanatkan dalam Standar Akreditasi Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI Tahun 2024.

Rumah sakit yang mampu mengadopsi PCC–APT secara konsisten tidak hanya meningkatkan mutu dan keselamatan pasien, tetapi juga membangun reputasi sebagai institusi yang adaptif, manusiawi, dan berdaya saing. Namun, tantangan utama rumah sakit saat ini bukanlah kurangnya regulasi, melainkan bagaimana memastikan implementasi PCC–APT berjalan terintegrasi, terukur, dan berkelanjutan.

Patient Centered Care Institute (PCCI) hadir sebagai lembaga di bawah Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) yang berdedikasi menjadi pusat keunggulan dalam pengembangan model asuhan yang manusiawi di Indonesia.

Hospital Patient Centered Care (HPCC) Award dirancang sebagai program asesmen strategis untuk membantu pimpinan rumah sakit menilai tingkat kematangan implementasi PCC–APT secara objektif, komprehensif, dan berbasis standar nasional serta acuan global. Program ini tidak hanya memberikan pengakuan (award), tetapi juga menghasilkan rekomendasi strategis yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan manajemen dan pengembangan kebijakan mutu rumah sakit.

Melalui asesmen Hospital Patient Centered Care (HPCC) Award, rumah sakit memperoleh gambaran utuh mengenai kekuatan, kesenjangan, dan peluang peningkatan pelayanan berfokus pasien, sekaligus memperkuat kesiapan akreditasi, meningkatkan kepercayaan publik, dan menegaskan komitmen kepemimpinan terhadap pelayanan yang bermutu dan berkeselamatan.

Direksi dan manajemen puncak rumah sakit dihadapkan pada tuntutan yang semakin kompleks menjaga mutu dan keselamatan pasien, memastikan kepatuhan terhadap standar akreditasi, meningkatkan efisiensi operasional, serta membangun reputasi institusi di tengah persaingan layanan kesehatan.

Dalam praktiknya, berbagai inisiatif mutu sering berjalan terfragmentasi, berorientasi dokumen, dan belum sepenuhnya terintegrasi dengan pengalaman serta tujuan pasien. PCC–APT hadir sebagai kerangka strategis yang menyatukan dimensi klinis, manajerial, dan budaya organisasi dalam satu ekosistem pelayanan.

Hospital Patient Centered Care (HPCC) Award menjadi instrumen bagi pimpinan rumah sakit untuk:

- 1) Memperoleh penilaian independen atas implementasi PCC–APT
- 2) Memastikan bahwa transformasi pelayanan berjalan lebih dari sekadar kepatuhan
- 3) Menjadikan mutu dan keselamatan sebagai DNA organisasi, bukan program sesaat
- 4) Memperkuat posisi rumah sakit sebagai institusi yang berorientasi pada nilai dan martabat manusia.

Melalui program Hospital Patient Centered Care (HPCC) Award, rumah sakit akan memperoleh:

- 1) Laporan hasil asesmen komprehensif yang menggambarkan tingkat kematangan implementasi PCC–APT
- 2) Skor dan profil pencapaian setiap domain asesmen
- 3) Rekomendasi strategis yang dapat digunakan sebagai dasar kebijakan dan perencanaan peningkatan mutu
- 4) Pengakuan resmi berupa sertifikat dan hak publikasi sebagai rumah sakit berorientasi patient-centered.

Bagi pimpinan rumah sakit, hasil asesmen ini menjadi alat bantu pengambilan keputusan yang bernilai tinggi, mendukung penguatan tata kelola, serta meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan internal dan eksternal.

2. Tujuan Umum

Program Hospital Patient Centered Care (HPCC) Award bertujuan untuk memberikan asesmen strategis dan komprehensif terhadap implementasi Patient Centered Care (PCC) dan Asuhan Pasien Terintegrasi (APT) di rumah sakit, sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan, keselamatan pasien, serta penguatan reputasi dan daya saing institusi secara berkelanjutan.

3. Tujuan Khusus

Secara khusus program Hospital Patient Centered Care (HPCC) Award dirancang untuk:

- 1) Menilai tingkat kematangan penerapan PCC–APT sebagai sistem pelayanan terintegrasi di rumah sakit
- 2) Mengidentifikasi kekuatan, kesenjangan, dan peluang perbaikan dalam praktik pelayanan berfokus pada pasien
- 3) Memberikan umpan balik objektif dan rekomendasi strategis bagi pimpinan rumah sakit sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial

- 4) Mendorong integrasi mutu klinis, keselamatan pasien, dan pengalaman pasien dalam satu kerangka tata kelola pelayanan
- 5) Mendukung kesiapan rumah sakit dalam memenuhi dan melampaui tuntutan Standar Akreditasi Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI Tahun 2024
- 6) Memberikan pengakuan resmi kepada rumah sakit yang menunjukkan komitmen dan kinerja unggul dalam penerapan PCC–APT.

4. Apa Yang Perlu Dipersiapkan Rumah Sakit

Metodologi asesmen meliputi:

- 1) Telaah dokumen kebijakan dan regulasi internal
- 2) Observasi praktik pelayanan di unit-unit utama
- 3) Wawancara dengan pimpinan, tenaga kesehatan, dan pasien
- 4) Analisis keterpaduan proses pelayanan lintas unit dan profesi.

Area pelayanan yang ditelusur mencakup antara lain instalasi gawat darurat, rawat jalan, rawat inap, perawatan intensif, kamar operasi, dan layanan persalinan. Pendekatan ini memungkinkan asesmen dilakukan secara objektif dan kontekstual sesuai realitas operasional rumah sakit.

Asesmen HPCC Award mencakup evaluasi menyeluruh terhadap implementasi PCC–APT di rumah sakit berdasarkan panduan resmi dan praktik terbaik. Ruang lingkup asesmen meliputi:

- 1) Keterlibatan dan pemberdayaan pasien serta keluarga dalam pengambilan keputusan pelayanan
- 2) Peran Dokter Penanggung Jawab Pelayanan sebagai pemimpin klinis asuhan terintegrasi
- 3) Kolaborasi interprofesional antar Profesional Pemberi Asuhan
- 4) Fungsi Manajer Pelayanan Pasien dalam menjamin kesinambungan dan koordinasi layanan
- 5) Perencanaan pemulangan pasien yang terintegrasi sejak awal pelayanan
- 6) Asuhan gizi terintegrasi sebagai bagian dari rencana asuhan holistik
- 7) Budaya keselamatan pasien dan penerapan prinsip pembelajaran tanpa saling menyalahkan
- 8) Pengukuran mutu berbasis pengalaman dan hasil yang dilaporkan pasien.

Pendekatan ini memastikan bahwa PCC–APT dinilai sebagai sistem pelayanan utuh, bukan sekadar kumpulan aktivitas parsial.

5. Bagaimana Cara Rumah Sakit Mengajukan Hospital Patient Centered Care

- 1) Rumah sakit dapat mengirimkan surat permohonan minimal 3 bulan sebelum tanggal pelaksanaan melalui email ke alamat : hpcc@kars.or.id yang di lengkapi dengan tanggal pelaksanaan yang diinginkan rumah sakit dan nomor handphone kontak person RS yang bisa di hubungi untuk koordinasi.
- 2) Dokumen pendukung dapat melampirkan izin operasional, sertifikat akreditasi valid, dan hasil self assessment skor minimal 80%.
- 3) Patient Centered Care Institute-KARS akan memvalidasi persyaratan dan menetapkan jadwal dan tim asesor.

6. Pelaksanaan Hospital Patient Centered Care

- 1) Kegiatan dilakukan selama 2 hari dengan metode luring atau onsite dan metode telusur.
- 2) Kegiatan dilakukan selama dua hari kerja oleh dua orang asesor tersertifikasi
- 3) Jadwal acara akan disampaikan kepada rumah sakit setelah ada penetapan tanggal dari rumah sakit.
- 4) Syarat kelulusan RS wajib mencapai nilai minimal 80% pada 8 panduan yang dinilai.
- 5) Masa berlaku Award selama 4 tahun.
- 6) Pasca Asesmen rumah sakit wajib melakukan Asesmen Verifikasi Tahunan secara online untuk memastikan keberlanjutan implementasi selama siklus 4 tahun.
- 7) Biaya Kegiatan Hospital Patient Centered Care Award (HPCCA): Rp. 18.000.000, biaya kegiatan di luar pajak, transport, dan akomodasi asesor. Pembayaran dapat dilakukan 7 hari sebelum pelaksanaan ke rekening resmi KARS.

7. Penutup

HPCC Award bukan sekadar program penilaian, melainkan sebuah investasi strategis dalam kepemimpinan pelayanan kesehatan. Melalui asesmen ini, rumah sakit diajak melangkah lebih jauh dari kepatuhan menuju transformasi pelayanan yang bermutu, berkeselamatan, dan bermakna bagi pasien.

Kami mengundang pimpinan rumah sakit untuk menjadikan HPCC Award sebagai bagian dari perjalanan strategis menuju pelayanan yang berfokus pada pasien sebagai inti nilai organisasi.

8. Hubungi Kami

Bila ada hal lain yang ingin ditanyakan atau memerlukan penjelasan lebih lanjut, rumah sakit dapat menghubungi kontak person sebagai berikut : Sdri. Dionet dengan no hp 0852.9906.6350.