



PROPOSAL

PENDAMPINGAN

HOSPITAL PATIENT CENTERED CARE AWARD (HPCC-A)

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

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien dan keluarga (Patient Centered Care/PCC) telah menjadi kebutuhan strategis bagi rumah sakit dalam menghadapi tuntutan mutu, keselamatan pasien, transparansi pelayanan, serta meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan modern. Rumah sakit saat ini tidak hanya dituntut memberikan pelayanan klinis yang efektif, tetapi juga mampu menghadirkan pengalaman pelayanan yang aman, manusiawi, terintegrasi, dan bermakna bagi pasien dan keluarga.

Secara global, PCC telah diakui sebagai salah satu dimensi utama mutu pelayanan kesehatan. WHO Global Patient Safety Action Plan 2021–2030 menempatkan keterlibatan pasien dan keluarga sebagai strategi utama dalam membangun sistem pelayanan yang aman dan berkelanjutan. White Paper ISQua tentang Person-Centred Care Systems juga menegaskan bahwa pelayanan kesehatan modern harus bergeser dari pendekatan yang berpusat pada penyakit menuju pendekatan yang berpusat pada manusia sebagai mitra aktif pelayanan kesehatan.

Di Indonesia, transformasi tersebut diwujudkan melalui pendekatan Asuhan Pasien Terintegrasi (APT) sebagai The Indonesian Model of PCC dalam Standar Akreditasi Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI Tahun 2024 (Starkes 2024). Pendekatan PCC–APT menempatkan pasien sebagai pusat koordinasi pelayanan melalui keterlibatan pasien dan keluarga, kepemimpinan klinis DPJP, kolaborasi interprofesional PPA, peran MPP, discharge planning terintegrasi, asuhan gizi terintegrasi, dan budaya keselamatan pasien.

Namun demikian, implementasi PCC–APT di rumah sakit masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain:

- fragmentasi pelayanan antar unit dan profesi,
- budaya silo,
- dokumentasi yang belum terintegrasi,
- keterbatasan pemahaman konsep PCC,
- belum optimalnya PROMs dan PREMs,
- serta kesenjangan antara regulasi dan implementasi lapangan.

Tidak semua rumah sakit memiliki tingkat kesiapan yang sama dalam menerapkan PCC–APT maupun mengikuti asesmen Hospital Patient Centered Care Award (HPCC-A). Oleh karena itu, diperlukan proses pendampingan yang terstruktur, strategis, dan aplikatif

agar rumah sakit mampu membangun budaya pelayanan berpusat pada pasien secara berkelanjutan.

Oleh karena itu, Patient Centered Care Institute (PCCI) hadir sebagai lembaga di bawah Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) menyediakan program Pendampingan Hospital Patient Centered Care Award (HPCCA) untuk membantu rumah sakit:

- memahami konsep dan standar PCC–APT,
- mengidentifikasi kesenjangan implementasi,
- memperkuat kapasitas internal organisasi,
- serta mempersiapkan diri mengikuti asesmen HPCC Award secara optimal.

Pendampingan ini dirancang bukan sebagai audit atau inspeksi semata, melainkan sebagai proses transformasi budaya pelayanan yang melibatkan pimpinan rumah sakit, Profesional Pemberi Asuhan (PPA), manajemen, dan seluruh unit pelayanan.

Melalui pendampingan ini, rumah sakit diharapkan mampu memperkuat:

- mutu pelayanan,
- keselamatan pasien,
- pengalaman pasien,
- kolaborasi interprofesional,
- tata kelola klinis,
- serta reputasi institusi sebagai rumah sakit yang berorientasi pada nilai dan martabat manusia.

2. Tujuan Pendampingan

A. Tujuan Strategis

1. Mendukung transformasi budaya pelayanan rumah sakit menuju pelayanan berpusat pada pasien dan keluarga.
2. Memperkuat implementasi PCC–APT sebagai sistem pelayanan terintegrasi.
3. Mendukung penguatan mutu, keselamatan pasien, dan pengalaman pasien secara berkelanjutan.

B. Tujuan Operasional

1. Meningkatkan pemahaman pimpinan dan staf rumah sakit terhadap standar HPCC-A.
2. Melakukan gap analysis implementasi PCC–APT.
3. Memberikan arahan teknis dan praktis pemenuhan standar HPCC-A.
4. Memperkuat kesiapan rumah sakit menghadapi asesmen HPCC Award.

C. Outcome Organisasi

1. Penguatan budaya keselamatan pasien.
2. Penguatan patient experience.
3. Peningkatan kolaborasi interprofesional.
4. Penguatan tata kelola klinis.
5. Penguatan reputasi dan daya saing rumah sakit.

3. Panduan Fokus Pendampingan

- 1) Konsep PCC-APT
- 2) Keterlibatan dan pemberdayaan pasien
- 3) DPJP sebagai clinical leader
- 4) Kolaborasi interprofesional PPA
- 5) Manajer pelayanan pasien
- 6) Integrated discharge planning
- 7) Asuhan gizi terintegrasi
- 8) Budaya keselamatan pasien

4. Metodologi Pendampingan

- 1) Telaah dokumen
- 2) Observasi lapangan
- 3) Wawancara pimpinan dan staff
- 4) Telusur pasien
- 5) Simulasi tracer
- 6) Coaching
- 7) Workshop
- 8) Bedside mentoring
- 9) Review rekam medis
- 10) Evaluasi implementasi PCC-APT

5. Bagaimana Cara Rumah Sakit Mengajukan Pendampingan Hospital Patient Centered Care

- 1) Rumah sakit dapat mengirimkan surat permohonan minimal 2 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) Patient Centered Care Institute-KARS akan memvalidasi persyaratan dan menetapkan jadwal dan tim asesor pendampingan.

6. Pelaksanaan Pendampingan Hospital Patient Centered Care

- 1) Kegiatan dilakukan selama 2 hari dengan metode luring dan metode telusur di 6 area utama (IGD, Rawat Jalan, Rawat Inap, ICU, Kamar Operasi/OK, Kamar Bersalin/VK).
- 2) Jumlah assessor pendampingan 2 orang.
- 3) Jadwal acara pendampingan akan disampaikan kepada rumah sakit setelah ada penetapan tanggal dari rumah sakit.
- 4) Biaya Kegiatan Pendampingan Hospital Patient Centered Care Award (HPCCA): Rp. 26.000.000, biaya kegiatan di luar pajak, transport, dan akomodasi asesor. Pembayaran dapat dilakukan 7 hari sebelum pelaksanaan ke rekening resmi KARS.

7. Penutup

Rumah sakit masa depan bukan hanya rumah sakit yang canggih secara teknologi, tetapi rumah sakit yang mampu menghadirkan pelayanan yang menghormati martabat manusia.

Pendampingan Hospital Patient Centered Care Award (HPCC-A) bukan sekadar persiapan asesmen, tetapi langkah transformasi rumah sakit menuju pelayanan yang lebih manusiawi, terintegrasi, aman, dan berorientasi pada nilai serta kebutuhan pasien.

Melalui pendampingan ini, rumah sakit didampingi untuk membangun budaya pelayanan yang:

- tidak hanya memenuhi standar,
- tetapi juga menghadirkan pengalaman pelayanan yang aman,
- bermakna,
- kolaboratif,
- dan berpusat pada pasien.

Dengan semangat transformasi tersebut, diharapkan rumah sakit mampu menjadi institusi pelayanan kesehatan yang unggul, terpercaya, dan menjadi teladan dalam implementasi PCC-APT di Indonesia.

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.