

Pengalaman manajer pelayanan pasien yang baru menjalankan tugasnya di rumah sakit = The experience of case manager who just runs their duty at the hospital

Muhammad Chandra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20491962&lokasi=lokal>

Abstrak

Manajer pelayanan pasien (MPP) merupakan salah satu jabatan baru yang diterapkan di rumah sakit, sehingga masih banyak kekurangan selama penerapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman MPP baru dalam menjalankan tugasnya di rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metode penelitian fenomenologi, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam kepada 10 partisipan, analisa data menggunakan metode Colaizzi. Hasil penelitian ini mengidentifikasi sebanyak enam tema tersebut yaitu 1) Penetapan MPP sesuai area pelayanan dilakukan secara berjenjang dan berdasarkan kualifikasi untuk mendukung akreditasi rumah sakit, 2) Perawat yang baru menjalankan peran dan fungsi MPP membutuhkan adaptasi, 3) Keahlian dan wawasan yang luas sangat diperlukan oleh MPP untuk menjalankan peran dan fungsinya, 4) Prosedur kerja MPP dilakukan secara terstruktur sistematis, 5) MPP melakukan koordinasi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pasien/ keluarga secara holistik, 6) MPP mendapat apresiasi dan dukungan dari pasien/keluarga, profesional pemberi asuhan (PPA), dan rumah sakit. Rumah sakit yang baru atau akan menetapkan MPP perlu meningkatkan dukungan berupa pembekalan terkait kolaborasi interprofesional, koordinasi pelayanan, pelayanan pasien secara holistik (holistic care) dengan pendekatan sosial budaya, penyusunan dokumen terkait pelayanan rumah sakit, kegiatan preceptorship untuk calon MPP baru, serta dukungan fasilitas yang lebih memadai untuk menunjang kinerja MPP. MPP diharapkan untuk meningkatkan keahlian dan wawasannya melalui pembelajaran lapangan (pre/post conference dan presentasi kasus) serta pelatihan tambahan terkait dengan pelayanan pasien.

<hr>

Case manager is one of the new positions applied in the hospital, so there are still many shortcomings during the implementation. This study aim to explore the experience of the new case manager in carrying out their duties at the hospital. This study uses phenomenological research methods, data collection was done by in-depth interviews with 10 participants, data analysis using the Colaizzi method. The results of this study identified six themes, namely 1) Determination of case manager according to the service area carried out in stages and based on qualifications to support hospital accreditation, 2) Nurses who have just carried out case manager roles and functions need adaptation, 3) Extensive expertise and insight are needed by case manager to carry out their role and function, 4) Case manager work procedures are carried out in a systematic manner, 5) Case manager coordinates services to meet patient/family needs holistically, 6) Case manager receives appreciation and support from patients/families, professional care giver, and hospitals. The hospital that has just established or will establish case manager need to increase support in the form of debriefing related to interprofessional collaboration, service coordination, holistic patient service (holistic care) approach to social culture, preparation of documents related to hospital services, preceptorship activities for new case manager candidates, and facility support which is more adequate to support case managers performance. Case manager is expected to improve their expertise and insights through through field learning (pre/post conference and case presentation) and additional training related to patient care.