

Persepsi pasien pulang paksa terhadap pelayanan rumah sakit di rumah sakit umum daerah Karawang = The peceptions of sign out against medical advice patients to hospital services in Karawang District Hospital

Herry Thenie, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72798&lokasi=lokal>

Abstrak

Kasus pasien pulang paksa merupakan hal yang sering terjadi di rumah sakit. Pulang paksa merupakan tanda adanya perasaan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut.

Tingginya kasus pasien pulang paksa di rumah sakit selain akan menimbulkan dampak yang negatif di lingkungan keluarga pasien, juga akan menimbulkan kesulitan bagi rumah sakit dalam hal mengevaluasi mutu pelayanan rumah sakit tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran umum tentang persepsi pasien pulang paksa terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Penelitian dilakukan di instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Karawang melalui wawancara mendalam terhadap 8 orang informan pasien pulang paksa, 1 orang Wadir. Pelayanan Medik, 1 orang Kepala Instalasi Gizi orang penanggung jawab kebersihan dan mengadakan Focus Groups Discussion (FGD) terhadap 8 orang Kepala Ruangan. Metodologi penelitian adalah kualitatif, dengan hasil penelitian dianalisa berdasarkan content analisis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa umumnya kasus pulang paksa di RSUD Karawang disebabkan oleh faktor biaya bagi pasien kelas II dan III, sedangkan bagi pasien kelas I dan VIP lebih disebabkan oleh faktor pelayanan dan ketidaktahuan pasien. Faktor biaya yang dikeluhkan adalah tingginya biaya obat yang dikeluarkan oleh sebagian informan pasien pulang paksa karena sering terjadi pergantian obat, sedangkan faktor pelayanan yang dikeluhkan para informan pasien pulang paksa adalah ketidakramahan dan kekurangtanggapan dari pemberi pelayanan. Selain itu, masalah kebersihan juga merupakan hal yang banyak dikeluhkan oleh para informan pasien pulang paksa.

Dari hasil tersebut disarankan kepada pihak pengelola rumah sakit agar menggalakkan pemakaian obat generik, mensosialisasikan kebijakan rumah sakit tentang prosedur pengembalian obat dan mengadakan subsidi silang untuk membantu pasien yang tidak mampu.

Dalam hal pelayanan, rumah sakit perlu mengadakan pelatihan pelayanan prima untuk meningkatkan kemampuan para karyawan dan mutu pelayanannya.

Kepustakaan: 26 (1991-2001).

<hr>

Sign Out Against Medical Advice (SO-AMA) cases are common in hospitals. It is a sign of patients'

unsatisfactory towards hospital services.

SO-AMA cases give negative impact in patients' family, it also cause difficulties to evaluate the quality of hospitals services.

This research's aim is to find out the general perception of the SO-AMA patients to hospital services. The research was carried out at inpatient department in Karawang District Hospital by making deep-interview to 8 SO-AMA informans, I Vice Director, the chief of nutrition department, the chief of cleaning service unit and making focus groups discussion to 8 chiefwards.

The method used in this research was qualitatif. The data was analyzed by content analysist.

The result showed that most of SO-AMA patients in Karawang District Hospital were motivated by high cost, especially in the 2" and 3`a classes patients. In VIP and 1 g classes patients the cause of SO-AMA were unsatisfactory to services quality and unknowledgement about their illness.

Drugs changes made the cost higher, and it caused the patient's complaint. The unfriendly, careless service and nonconductive sanitary condition in hospital were also the major complain.

Based on the results, there are some suggestion to hospital management such as: increasing generic drugs using, giving more information hospital policy about drugs returned allowable, and having cross-substitution for poor patients,besides improving the capability of hospital service providers and the quality of service through excellent services training,

Reference: 26 (1991-2001)