

Penerapan Intervensi Lean Hospital pada Pelayanan Depo Farmasi Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta = Implementation of Lean Hospital Intervention in Outpatient Pharmacy Depot Services Pharmacy Installation at the National Brain Center Hospital Prof. Dr. dr. Mahar Marjono Jakarta

Dwi Dharmaningsih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920529964&lokasi=lokal>

Abstrak

Waktu tunggu pelayanan resep termasuk salah satu indikator dalam menjaga mutu pelayanan rumah sakit, waktu tunggu yang terlalu lama akan menimbulkan keluhan dari pasien yang dapat mengakibatkan penilaian negatif bagi rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan di depo Farmasi Rawat Jalan Reguler RSPON Jakarta belum mencapai SPM yang ditetapkan dalam Kepmenkes Nomor 128 Tahun 2009 yaitu 30 menit untuk obat jadi dan 60 menit untuk obat racikan. Penelitian ini bertujuan mengurangi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di depo farmasi rawat jalan reguler RSPON Jakarta dengan menggunakan pendekatan Lean Hospital. Penelitian ini menggunakan metode operational research dengan pendekatan kualitatif, pengambilan data dilakukan pada Mei-Juli 20223 di depo farmasi rawat jalan reguler, dengan jumlah sampel 25 resep obat jadi dan 5 resep obat racikan. Observasi langsung dilakukan dengan metode time motion study menggunakan lembar observasi VSM, wawancara dengan informan terpilih dan telaah dokumen. Pada kondisi current state waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan setiap 1 resep (lead time) untuk resep obat jadi adalah 46,7 menit, dengan perbandingan aktivitas value added terhadap total waktu pelayanan 25%:75%, sedangkan lead time untuk resep racikan adalah 98,9 menit dengan perbandingan aktivitas value added terhadap total waktu pelayanan 27%:73%. Pada analisis kegiatan non value added, waste tertinggi pada kategori waste waiting dan waste overprocessing. Beberapa faktor penyebab terjadinya waste adalah inefisiensi SDM, jadwal praktek dokter yang bersamaan, belum adanya sistem pemisahan petugas pelayanan resep rawat jalan reguler dan rawat jalan eksekutif, perlunya optimalisasi e-resep, jaringan sistem informasi yang terkadang lambat di jam sibuk dan seringnya interupsi dari pasien yang bertanya di loket farmasi. Intervensi lean hospital yang dicoba untuk diterapkan adalah proses balancing, Heijunka dengan modifikasi shift petugas farmasi dan 5S. Pada kondisi future state terjadi penurunan lead time sebesar 28% untuk resep obat jadi menjadi 33,3 menit, sedangkan untuk resep racikan lead time turun sebesar 32% menjadi 67,1 menit,. Kesimpulan penelitian ini Lean Hospital merupakan metode atau tool yang dapat digunakan untuk menurunkan lead time dengan mengurangi waste dan meningkatkan nilai tambah untuk pasien. Saran peneliti mendorong rumah sakit meneruskan sebagai langkah awal continuous improvement diiringi dengan pemenuhan kebutuhan SDM serta fasilitas pendukung.

.....Waiting time for prescription services is one of the indicators in maintaining the quality of hospital services, waiting times that are too long will cause complaints from patients which can result in a negative assessment of the hospital. The waiting time for ready-made and concocted drug prescription services at the Jakarta RSPON Regular Outpatient Pharmacy depot has not reached the SPM stipulated in Kepmenkes Number 128 of 2009, namely 30 minutes for finished drugs and 60 minutes for concocted drugs. This study

aims to decrease the waiting time of outpatient prescription services at the regular outpatient pharmacy depots at RSPON Jakarta using Lean Hospital. This study used the operational research method with a qualitative approach, data collection was carried out in May-July 20223 at a regular outpatient pharmacy depot, a sample of 25 prescription drugs and 5 prescription drug concoctions. Direct observation was carried out using the time motion study method using VSM observation sheets, interviews with selected informants and document review. Under current state conditions, the lead time for each prescription (lead time) for finished drug prescription is 46.7 minutes, with a ratio of value added activity to total service time of 25%:75%, while the lead time for concoction recipes is 98.9 minutes with a ratio of value added activity to total service time of 27%:73%. In the analysis of non-value added activities, the highest waste is in the waste waiting and overprocessing waste. Some of the factors that cause waste are HR inefficiency, doctors' practice schedules that coincide, there is no separate system for regular outpatient prescription service officers and executive outpatient care, the need for optimizing e-prescriptions, information system networks that are sometimes slow during rush hours and frequent interruptions from patients asking questions at the pharmacy counter. The lean hospital intervention that was tried to be implemented was the balancing process, Heijunka with modifications to pharmacy staff shifts and 5S. In the future state, the lead time decreased by 28% for finished drug prescriptions to 33.3 minutes, while for mixed prescriptions the lead time decreased by 32% to 67.1 minutes. The conclusion of this study is that Lean Hospital is the right method or tool to reduce lead time by reducing waste and increasing added value for patients. The researcher's suggestion encourages the hospital to continue as the first step of continuous improvement accompanied by meeting the needs of human resources and supporting facilities.