

Optimalisasi Orientasi Pasien Baru dengan Metode video

^{1*}Nur Hidayah, ¹A.Adriana Amal, ¹Syamsiah Rauf, ¹Masyitha Fajrianti

¹Program Studi Keperawatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, UIN Alauddin Makassar

Korespondensi: nur.hidayah@uin-alauddin.ac.id

Abstrak: Orientasi penerimaan pasien baru merupakan titik penting dalam pertukaran informasi yang mendukung keselamatan, kenyamanan, dan pemahaman pasien selama di rumah sakit. Namun, pelaksanaannya belum optimal di rumah sakit dikarenakan waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaannya. Pengabdian ini bertujuan untuk mengoptimalkan orientasi pasien baru dengan pendampingan kepada perawat dalam pelaksanaannya dengan metode video. Metode pengabdian yang digunakan adalah pendampingan implementasi orientasi pasien baru. Adapun peserta pada kegiatan pengabdian ini berjumlah 1 kepala ruangan dan 14 perawat di ruangan Ar-raodah 1 RSUD Haji Makassar. Teknik pengumpulan data menggunakan lembar observasi dan dilaksanakan pada tanggal 27 Mei 2024. Hasil menunjukkan terjadi peningkatan pelaksanaan orientasi pasien baru dengan metode video.

Kata Kunci : Orientasi, Pasien Baru, Metode video

Abstract: : New patient orientation is an important point in the exchange of information that supports patient safety, comfort, and understanding while in the hospital. However, its implementation could have been more optimal in hospitals due to the time required for its implementation. This community service aims to optimize new patient orientation by assisting nurses in its implementation using the video method. The community service method used is mentoring the implementation of new patient orientation. The participants in this community service activity were one head of the room and 14 nurses in the Ar-raodah 1 room of the Haji Makassar Hospital. The data collection technique used an observation sheet and was carried out on May 27, 2024. The results showed an increase in the implementation of new patient orientation using the video method.

Keywords : Orientation, New Patients, Video Methods

PENDAHULUAN

Penerapan orientasi pasien baru masih menjadi permasalahan di rumah sakit. Penerimaan pasien baru adalah suatu cara penerimaan pasien baru (pasien dan/atau keluarga) di ruang pelayanan keperawatan, khususnya di ruang rawat inap atau ruang perawatan intensif. Pasien merupakan pengguna jasa pelayanan kesehatan mempunyai kebebasan memilih dalam mencari dan memilih pertolongan. Pasien mempunyai hak untuk menentukan pilihan pelayanan yang diharapkannya. Pasien bukan lagi penerima pelayanan yang pasif, melainkan pasien yang aktif dan bertanggung jawab atas pilihannya serta menerima konsekuensi dari pilihannya ¹. Penelitian lain mengemukakan bahwa orientasi pasien baru yang terkait tata tertib ruangan, fasilitas, hak dan kewajiban pasien masih sebagian kecil yang dilakukan perawat ².

Studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 14 Mei 2024 di ruang perawatan Ar-raudah 1 dengan menggunakan kuesioner kepuasan yang dilakukan ke 7 pasien didapatkan hasil pada subkategori bukti fisik didapatkan 4 (57,1%) orang pasien merasa kurang puas dengan prosedur pelayanan perawat. Saat dilakukan wawancara pada pasien didapatkan bahwa pasien mengatakan saat masuk di ruang perawatan pasien kurang dijelaskan mengenai hal-hal yang ada di ruangan tersebut seperti penjelasan kamar, orientasi kamar, letak ruang perawat, dan perawat tidak menjelaskan fasilitas-fasilitas apa saja yang di ruangan tersebut.

Penerimaan pasien baru di ruang perawatan Ar-raudah 1 RSUD Haji Kota Makassar, orientasi penerimaan pasien baru masih belum optimal, masih kurang maksimal dalam penjelasan mengenai (peraturan rumah sakit, denah ruangan, dan fasilitas yang tersedia di ruangan rawat inap), faktor yang mempengaruhi hal tersebut terjadi karena pasien yang dipindahkan ke ruang perawatan secara bersamaan dan padatnya delegasi dari tenaga kesehatan lainnya.

Potter & Perry menyatakan bahwa konsumen jasa kesehatan semakin berpengetahuan tentang berbagai masalah dalam pelayanan kesehatan dan sangat memperhatikan apa yang mereka dengar tentang rumah sakit, dokter, dan persepsi kualitas keperawatan³. Meskipun teknologi di rumah sakit semakin maju, pengalaman pasien terhadap penyakit dan pengalaman medisnya adalah tolok ukur kualitas. Pengalaman pasien dalam menerima pelayanan juga akan mempengaruhi cara mereka memilih sistem pelayanan kesehatan rumah sakit di masa depan.

Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien salah satunya dengan orientasi pasien yang terstandar. Penatalaksanaan yang optimal dengan melakukan komunikasi antara perawat pasien yang efektif, melakukan orientasi kepada pasien diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan⁴. Dalam orientasi penerimaan pasien baru mencakup dua hal penting yaitu komunikasi dan informasi, dua hal ini berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan di rumah sakit⁵.

Pasien baru di rumah sakit penting untuk dilakukan orientasi terkait dengan orang, tempat, fasilitas, dan aturan yang ada di rumah sakit, dengan melakukan hal ini banyak membantu pasien dan keluarga termasuk mengurangi kecemasan mereka terhadap kondisi dan lingkungan baru yang ditempati⁶. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan orientasi pasien baru di ruangan perawatan di rumah sakit dengan menggunakan media *booklet*, *digital video orientation*, pendampingan, workshop dan pelatihan^{7,8}. Kegiatan-kegiatan ini telah terbukti efektif dalam mengoptimalkan pelaksanaannya sehingga pengabdian melakukan kegiatan optimalisasi orientasi pasien baru di ruangan Ar-raodah rumah sakit Haji Makassar.

METODE

No.	Waktu	Kegiatan	Luaran	PJ
1.	14 Mei 2024	Melakukan pengkajian terkait implementasi orientasi pasien baru di ruangan Ar-Raodah RSUD Haji Makassar	Data Pendukung untuk kegiatan	MF
2.	16 Mei 2024	Menyusun design video SOP orientasi pasien baru	Design Video SOP orientasi pasien baru	SR
3.	21 Mei 2024	Membuat video orientasi orientasi pasien baru dan barcode	Video dan Barcode	MF
4.	27 Mei 2024	Melakukan pendampingan kepada kepala ruangan dan perawat dalam pelaksanaan orientasi penerimaan baru di ruangan	Pelaksanaan orientasi pasien baru	NH
5.	31 Mei 2024	Melaksanakan Evaluasi Pelaksanaan orientasi pasien baru	Laporan Hasil	AA

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat optimalisasi orientasi pasien baru dengan metode video telah dilaksanakan pada tanggal 27 Mei 2024 di ruangan Ar-Raodah 1 RSUD Haji Makassar. Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan oleh dosen dan mahasiswa keperawatan UIN Alauddin Makassar.

Kegiatan ini diawali dengan melakukan beberapa persiapan, di antaranya (1). Mengidentifikasi ruang perawatan Ar-raudah 1, (2). Menyusun skenario video orientasi yang sesuai dengan SOP penerimaan pasien

baru, (3). Membuat video orientasi penerimaan pasien baru sesuai dengan SOP, setelah dilakukan persiapan maka dilakukan pemberian orientasi penerimaan pasien baru.

Peserta pengabdian yaitu perawat di ruangan Ar-Raudah yang terdiri dari 1 kepala ruangan dan 14 orang perawat. Setelah dilakukan pendampingan selanjutnya dilakukan evaluasi selama 5 hari untuk melihat implementasi orientasi pasien baru di ruangan tersebut. Dari hasil evaluasi dengan melakukan observasi didapatkan pelaksanaan orientasi pasien baru di ruangan dilakukan setiap ada pasien baru dengan menggunakan barcode video. Selama 5 hari telah dilakukan orientasi kepada 17 pasien baru di ruangan Ar-Raudah 1. Hal ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan barcode video, orientasi pasien baru di ruangan dapat terlaksana.

Dalam konteks keperawatan, orientasi mengacu pada pengenalan segala aspek rumah sakit, termasuk lingkungan, petugas kesehatan, aturan prosedur, dan pasien lain. Dalam proses ini, perawat dan pasien bekerja sama untuk menganalisis situasi sehingga dapat mengetahui, merasakan dan menentukan adanya masalah. Hal ini membantu pasien menyiapkan diri dari kecemasan menuju kondisi yang lebih menerima secara positif masalah yang dihadapi⁹

Pentingnya orientasi perawat terletak pada kolaborasi antara perawat, pasien, dan keluarga dalam menganalisis situasi yang dihadapi. Kolaborasi ini memungkinkan mereka untuk memahami, menjelaskan, dan menyimpulkan permasalahan yang ada. Tahap orientasi ini membantu mengurangi keraguan pasien dalam menghadapi penyakitnya. Hubungan yang terbentuk akan semakin erat seiring dengan teridentifikasinya masalah. Diskusi antara pasien, keluarga, dan perawat menghasilkan keputusan bersama mengenai jenis bantuan profesional yang akan diberikan. Perawat bertindak sebagai sumber daya yang bisa bekerja sama dengan pasien dan keluarga. Pada tahap ini, perawat, pasien, dan keluarga merencanakan jenis pelayanan yang dibutuhkan¹⁰

Intervensi ini menggunakan media berupa poster video barcode untuk mempermudah pasien mengakses video orientasi pasien baru serta mengurangi beban kerja perawat. Penggunaan teknologi informasi menjadi faktor kunci dalam menentukan efektivitas kinerja pegawai. Di era modern ini, teknologi informasi tidak bisa dihindari dan memiliki peran besar dalam berbagai aktivitas manusia, memberikan kemudahan dalam berbagai aspek kehidupan. Hal ini juga memengaruhi harapan masyarakat akan layanan kesehatan berkualitas yang didukung oleh kemajuan teknologi. Karena itu, perawat sebagai penyedia layanan kesehatan holistik harus bisa menyesuaikan layanan mereka sesuai dengan perkembangan teknologi yang ada.

Teknologi digunakan sebagai alat pengambilan keputusan dalam berbagai fungsi, membuatnya semakin berguna bagi pengguna informasi dan mempermudah petugas/perawat dalam menjalankan tugas mereka¹¹⁻¹⁴. Inovasi digital dalam layanan keperawatan tidak hanya memengaruhi manajemen tenaga kerja, tetapi juga menjadi dasar perubahan pemberian layanan kepada pasien. Perawat memainkan peran penting dalam penerapan alat digital dan informatika dalam peningkatan layanan keperawatan¹⁵.

Dalam penelitian Rahmawati mengemukakan menggunakan media web digital kepatuhan perawat dalam melakukan orientasi pasien baru meningkat⁶. Hal ini juga terlihat pada kegiatan pengabdian ini bahwa perawat lebih mengimplementasikan orientasi penerimaan pasien baru dengan menggunakan media barcode video.



Gambar 1. Pendampingan Orientasi Penerimaan Pasien Baru dengan Barcode Video

KESIMPULAN

Orientasi pasien baru dapat terlaksana optimal dengan memanfaatkan teknologi yaitu menggunakan barcode video yang dapat diakses oleh pasien. Hal ini dapat meningkatkan implementasi orientasi pasien baru di ruangan perawatan

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada direktur RSUD Haji Makassar, Kepala Bidang Keperawatan, Diklat RSUD Haji Makassar dan Kepala Ruang serta perawat ruang Ar-Raudah 1 RSUD Haji Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

1. Nursalam. Manajemen Keperawatan. Salemba medika; 2011.
2. Lestari J, Lita L, Anggreny Y. Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru Di Rsud Petala Bumi Pekanbaru Provinsi Riau. *Al-Asalmiya Nursing Jurnal Ilmu Keperawatan (Journal of Nursing Sciences)*. 2021;9(2):122–32.
3. Potter P, Perry A. Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses, dan Praktik. Jakarta: EGC; 2010.
4. Lotfi M, Zamanzadeh V, Valizadeh L, Khajehgoodari M. Assessment of nurse–patient communication and patient satisfaction from nursing care. *Nurs Open*. 2019;6(3):1189–96.
5. Lee W i, Chen C wu, Chen T hao, Chen C yuan. The relationship between consumer orientation , service value , medical care service quality and patient satisfaction : The case of a medical center in Southern Taiwan. *African Journal of Business Management*. 2010;4(April):448–58.
6. Rahmawati IN, Monitasari I, Putri DH, Arizda D, Pricila F, Rosyidawati F, et al. The use of web-based digital media to enhance admission orientation for patients in the hospital. *Healthc Low Resour Settings*. 2023;11(S1).
7. Andini Delly Putri A. Optimalisasi Pelaksanaan Pemberian Layanan Orientasi Internal Pada Pasien Baru Menggunakan Media Booklet Di Ruang Bougenville Ambun Pagi RSUP Dr. M.Djamil. Universitas Andalas; 2023.
8. Jovelijic J, Shinnors LR, Coutts RA. An evaluation of the use of an iPad for hospital orientation in a regional hospital. *Collegian* [Internet]. 2023;30(3):491–7. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.colegn.2023.02.001>
9. Sari YK. Pengaruh Orientasi Pasien Baru terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery)*. 2014;1(1):024–9.

10. Sari E. Pengaruh Terapi Bermain dengan Teknik Bercerita Terhadap Tingkat Kecemasan Akibat Hospitalisasi pada Anak Prasekolah Di Ruang Rawat Inap Di RSI Ibnu Sina Yarsi Bukittinggi. *Jurnal Keperawatan*. 2014;
11. Anjani NLWS, Arizona IPE, Ernawatiningsih NPL. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kemampuan Teknik Personal, Pengalaman Kerja, Dan Pelatihan terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada Kantor Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Di Kabupaten Karang. *Karya Riset Mahasiswa Akuntansi*. 2021;1(1):355–63.
12. Tuisku O, Johansson-Pajala RM, Hoppe JA, Pekkarinen S, Hennala L, Thommes K, et al. Assistant nurses and orientation to care robot use in three European countries. *Behaviour and Information Technology*. 2023;42(6):758–74.
13. Deverell L, Bhowmik J, Lau BT, Al Mahmud A, Sukunesan S, Islam FMA, et al. Use of technology by orientation and mobility professionals in Australia and Malaysia before COVID-19. *Disabil Rehabil Assist Technol [Internet]*. 2020;17(3):1–8. Available from: <https://doi.org/10.1080/17483107.2020.1785565>
14. Khuntia J, Ning X, Stacey R. Digital Orientation of Health Systems in the Post – COVID-19 “ New Normal ” in the United States: Cross-sectional Survey Corresponding Author: 2021;23:1–14.
15. Dewi YS, Nursalam N, Ahsan A, Purnama IKE, Hasegawa T, Qona’ah A, et al. Development of digital technology-based nursing service innovation in the pandemic era. *Community Empowerment*. 2022;7(4):763–8.