

Penerimaan & Orientasi Pasien Baru

Setelah pembelajaran peserta didik mampu :

- 1) Menjelaskan pengertian penerimaan pasien baru diruangan perawatan
- 2) Menjelaskan tujuan penerimaan pasien baru diruangan perawatan
- 3) Menjelaskan metode penerimaan pasien baru diruangan perawatan
- 4) Menjelaskan pedoman penerimaan pasien baru diruangan
- 5) Menyebutkan alur penerimaan pasien baru dalam ruangan perawatan
- 6) Menjelaskan orientasi pasien baru diruangan

Petunjuk umum mempelajari materi

Proses pembelajaran pada topik ini dilaksanakan dalam bentuk pembelajaran teori dan aplikatif praktek yang mengacu mengacu pada Sistem Kredit Semester (SKS) sebagai berikut :

- 1) Para mahasiswa dituntut untuk mencapai kompetensi pada kegiatan pembelajaran ini secara tuntas, sehingga mahasiswa yang belum menguasai kompetensi yang diharapkan harus mengulang kembali sampai kompetensi yang diharapkan tersebut tercapai.
- 2) Para mahasiswa dituntut untuk belajar secara mandiri tanpa bantuan optimal dari dosen atau fasilitator.
- 3) Para mahasiswa harus mengerjakan tugas-tugas atau latihan yang tertuang di dalam modul ini dan dilaporkan kepada dosen/fasilitator pada setiap kegiatan tutorial.
- 4) Para mahasiswa harus mengerjakan tes yang sudah disediakan pada setiap modul. Untuk mengetahui tingkat ketercapaian bahan belajar, para mahasiswa dapat mencocokkan jawaban yang ditetapkan dengan kunci jawaban yang telah disediakan serta menghitung sendiri perolehan nilai. Melalui penilaian mandiri ini, para mahasiswa dapat mengetahui dimana letak kekurangannya, sehingga memperbaiki dan memperkaya materi secara mandiri pula.
- 5) Kegiatan pelajaran tatap muka yang terjadwal dan terprogram, akan dilaksanakan didalam kelas dalam membahas teori dan atau dilaksanakan dilaboratorium dalam menerapkan atau mempraktekan teori.
- 6) Para mahasiswa dalam pelaksanaan tutorial dengan dosen/fasilitator wajib mengikutinya, toleransiyang diberikan bila ada halangan yang benar-benar penting yang menyebabkan tidak dapat mengikuti tutorial.
- 7) Kegiatan mandiri yang mendalami, mempersiapkan atau untuk tujuan suatu tugas akademik lain, seperti : membaca dan mengkaji buku sumber lainnya diperbolehkan untuk mendukung pemahaman terhadap modul ini. Apabila mahasiswa memungkinkan untuk mempelajari modul ini lebih lama atau melaksanakan pelatihan kegiatan hal tersebut merupakan perjuangan belajarnya yang perlu dikembangkan, karena kegiatan belajar mandiri pada dasarnya tidak terikat oleh jumlah waktu yang harus ditentukan

A. Pendahuluan

Pemberian asuhan keperawatan di rumah sakit dimulai sejak pertama kali pasien masuk sampai keluar rumah sakit. Pertama kali pasien masuk ke rumah sakit, pasien akan menjalani prosedur penerimaan pasien yang merupakan sebagian dari sistem prosedur pelayanan rumah sakit. Prosedur penerimaan pasien inilah yang menjadi pelayanan pertama kali yang diterima oleh seorang pasien saat tiba di rumah sakit, maka tidaklah berlebihan bila dikatakan bahwa di dalam tata cara penerimaan inilah seorang pasien mendapatkan kesan baik ataupun tidak baik dari pelayanan suatu rumah sakit.

Salah satu prosedur dalam penerimaan pasien adalah orientasi pasien baru. Orientasi adalah kegiatan yang penting dilakukan agar hubungan saling percaya antara perawat dan pasien dapat terbina dengan baik. Orientasi pasien baru merupakan kontrak antara perawat dan pasien/keluarga dimana terdapat kesepakatan dalam memberikan asuhan keperawatan. Orientasi pasien baru merupakan kontrak antara perawat dan pasien/keluarga dimana terdapat kesepakatan dalam memberikan asuhan keperawatan. Setiap rumah sakit memiliki kebijakan dan prosedur yang harus diinformasikan kepada pasien dan keluarga terkait dengan hak-hak pasien, peraturan rumah sakit dan kegiatan perawatan yang akan diterima oleh pasien yang terangkum dalam program orientasi pasien. Beberapa rumah sakit biasanya juga menyediakan brosur untuk klien atau keluarga yang menjelaskan pelayanan yang tersedia di rumah sakit seperti pelayanan keagamaan, jam berkunjung, jadwal makan, kebijakan untuk merokok, dan beberapa kebijakan atau peraturan lain yang mempengaruhi perilaku seseorang ketika mereka dirawat sebagai klien.

B. Penerimaan pasien baru

Pengertian

Penerimaan pasien baru merupakan suatu cara dalam menerima kedatangan pasien baru pada suatu ruangan. Pada saat penerimaan pasien baru disampaikan hal mengenai orientasi ruangan, perawatan, medis, dan tata tertib ruangan. Prosedur penerimaan pasien adalah pelayanan pertama yang diberikan oleh rumah sakit dan merupakan pengalaman yang selalu diingat oleh pasien (past experience) yang akan menjadi salah satu penentu persepsi pasien terhadap pelayanan di rumah sakit. Oleh karena itu, kontak pertama antara perawat dan pasien menjadi catatan yang sangat penting bagi pasien dalam memberikan penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Tujuan

Ada beberapa tujuan dalam penerimaan pasien baru, antara lain sebagai berikut:

1. Menerima dan menyambut kedatangan pasien dengan hangat dan terapeutik
2. Meningkatkan komunikasi antara perawat dan klien
3. Mengetahui kondisi dan keadaan klien secara umum
4. Menurunkan tingkat kecemasan pasien saat masuk rumah sakit

Prosedur Umum Penerimaan Pasien Baru

Prosedur umum yang terdapat dalam proses penerimaan pasien baru, antara lain sebagai berikut:

1. Menempatkan pasien pada tempat penerimaan yang tepat
2. Mengkaji masalah kesehatan dan kebutuhan pasien
3. Menentukan sumber keuangan pasien untuk membiayai pelayanan yang diberikan
4. Menjelaskan hak-hak pasien
5. Mengorientasikan kebijakan dan prosedur tempat pelayanan
6. Melakukan pemeriksaan dan skrining awal (spesifik untuk setiap tempat pelayanan)
7. Mengembangkan rencana perawatan sesuai kebutuhan individu

8. Membuat rencana pulang

Tahapan Penerimaan Pasien Baru

Berikut ini tahapan dalam penerimaan pasien baru :

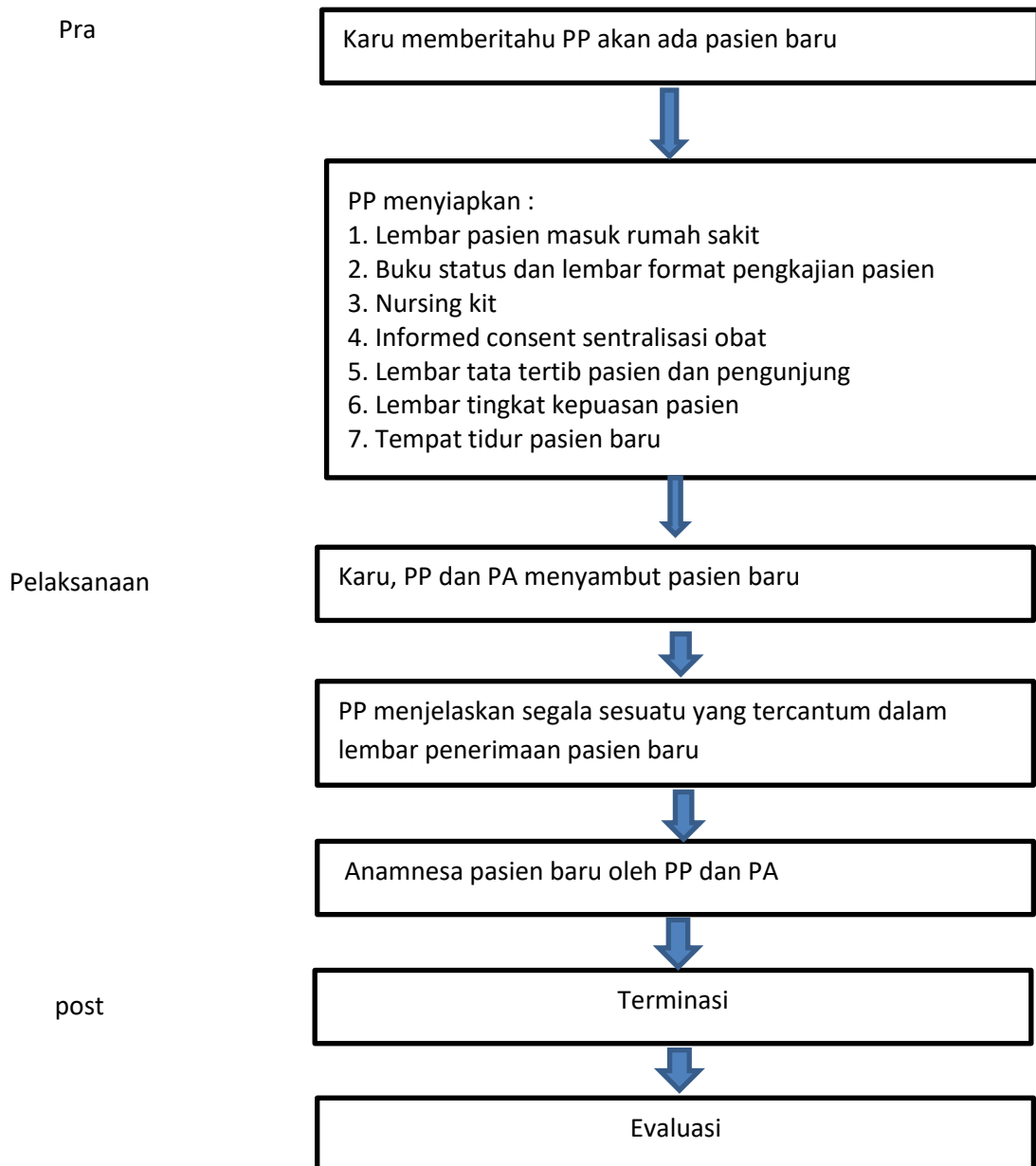
1. Tahap penerimaan pasien baru
 - a. Menyiapkan kelengkapan administrasi
 - b. Menyiapkan kelengkapan kamar sesuai pesanan
 - c. Menyiapkan format penerimaan pasien baru
 - d. Menyiapkan format pengkajian
 - e. Menyiapkan informed consent sentralisasi obat
 - f. Menyiapkan nursing kit
 - g. Menyiapkan lembar tata tertib pasien dan pengunjung ruangan
2. Tahap pelaksanaan penerimaan pasien baru
 - a. Pasien datang di ruangan diterima oleh kepala ruangan/perawat primer/ perawat yang diberi delegasi
 - b. Perawat memperkenalkan diri kepada klien dan keluarganya
 - c. Perawat menunjukkan kamar/tempat tidur klien dan mengantar ke tempat yang telah ditetapkan
 - d. Perawat bersama karyawan memindahkan pasien ke tempat tidur (apabila pasien datang dengan branchard/kursi roda) dan berikan posisi yang nyaman
 - e. Perawat melakukan pengkajian terhadap pasien dengan sesuai format
 - f. Perkenalkan pasien baru dengan pasien baru yang sekamar
 - g. Setelah pasien tenang dan situasi sudah memungkinkan perawat memberikan informasi kepada klien dan keluarga tentang orientasi ruangan, perawatan (termasuk perawat yang bertanggung jawab dan sentralisasi obat), medis (dokter yang bertanggung jawab) dan tata tertib ruangan.
 - h. Perawat menanyakan kembali tentang kejelasan informasi yang telah disampaikan
 - i. Apabila pasien atau keluarga sudah jelas, maka diminta untuk menandatangani *informed consent* sentralisasi obat
 - j. Perawat menyerahkan kepada pasien lembar kuesioner tingkat kepuasan pasien

Peran Perawat dalam Penerimaan Pasien Baru

Peran perawat dalam penerimaan pasien baru adalah sebagai berikut:

1. Kepala ruang Peran, berperan menerima pasien baru.
2. Perawat primer (PP), berperan
 - a. Menyampaikan lembar penerimaan pasien baru
 - b. Menandatangani lembar penerimaan pasien baru
 - c. Melakukan pengkajian pada pasien baru
 - d. Mengorientasikan klien pada ruangan
 - e. Memberi penjelasan tentang perawat dan dokter yang bertanggung jawab
 - f. Mendokumentasikan penerimaan pasien baru
3. Perawat pelaksana, berperan membantu PP dalam pelaksanaan penerimaan pasien baru

Alur Penerimaan Pasien Baru



Gambar : Alur Penerimaan Pasien Baru

C. Orientasi Pasien Baru

Pengertian

Orientasi pasien baru merupakan pengenalan dan adaptasi terhadap situasi atau lingkungan. Pengenalan atau orientasi perlu diprogramkan karena adanya sejumlah aspek khas yang muncul pada saat seseorang memasuki lingkungan yang baru, antara lain berupa kecemasan apakah ia diterima dalam lingkungan yang baru dan harapan yang tidak realistis karena tidak memiliki gambaran atau informasi yang jelas dan lengkap tentang lingkungan yang baru, oleh karena itu diperlukan proses sosialisasi supaya pasien dapat segera menyesuaikan diri dengan lingkungan rumah sakit.

Manfaat Orientasi Pasien Baru

Manfaat adanya orientasi pasien baru yaitu sebagai berikut:

1. Membina hubungan saling percaya antara perawat dan pasien.
2. Meningkatkan pemahaman pasien dan keluarga tentang peraturan rumah sakit serta semua fasilitas yang tersedia beserta cara penggunaannya.
3. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman keluarga terkait kondisi klien.
4. Menurunkan tingkat dan sifat kecemasan.
5. Menurunkan stress.
6. Menurunkan gejala depresi.
7. Meningkatkan coping.
8. Meningkatkan kepuasan pasien.

Aspek-Aspek dalam Orientasi Pasien Baru

Beberapa hal yang perlu diorientasikan kepada pasien baru, antara lain sebagai berikut:

1. Denah gedung dan ruangan Perawat menjelaskan beberapa hal terkait denah gedung dan ruangan meliputi pintu keluar dan pintu darurat, pintu depan, ruang jaga perawat, ruang tindakan, kamar tidur, kamar mandi, tempat tidur, tempat pakaian di ruangan, tempat pengunjung, dapur, depo farmasi, tempat ibadah, kantin, taman, tempat berjemur, tempat parkir dan tempat merokok
2. Ruang dan fasilitas

Pemberian informasi tentang ruangan dan fasilitas yaitu perawat menjelaskan tentang ruangan tempat pasien menjalani perawatan serta semua fasilitas yang ada di ruangan tersebut. Hal-hal yang harus dijelaskan tentang ruangan antara lain nama ruangan, nomor kamar, dan nomor tempat tidur. Sedangkan pemberian informasi tentang fasilitas ruangan yaitu menunjukkan kepada pasien dan keluarga tentang fasilitas yang ada di ruangan serta mempraktikkan cara penggunaan fasilitas tersebut. Beberapa fasilitas yang biasanya ada di rumah sakit antara lain

tempat tidur, bel, tempat penyimpanan barang pribadi, kamar mandi, telepon atau internet, dan lain-lain sesuai dengan fasilitas yang ada di ruangan.

3. Rutinitas bangsal

Rutinitas bangsal yang dijelaskan kepada pasien atau keluarga antara lain waktu makan, waktu personal hygiene, waktu penggantian linen, waktu pembersihan ruangan, waktu laundry, dan lain-lain menyesuaikan program yang ada ruang perawatan.

4. Kebijakan rumah sakit

Pemberian informasi mengenai kebijakan rumah sakit yang diberikan kepada pasien atau keluarga yaitu penggunaan gelang identitas, larangan merokok, waktu kunjungan pasien, larangan pengunjung anak-anak, waktu pergantian shift, tata cara pembayaran jasa rumah sakit, sistem sentralisasi obat, barang-barang yang wajib dibawa dan barang-barang yang dilarang untuk dibawa selama menjalani perawatan di rumah sakit

5. Pengenalan tenaga kesehatan dan staf

Pengenalan tenaga kesehatan yang akan memberikan perawatan dan staf yang akan membantu memenuhi kebutuhan pasien selama di rumah sakit sangat perlu dilakukan. Tenaga kesehatan dan staf yang dikenalkan antara lain dokter yang merawat dan waktu visite, tim perawat yang bertanggung jawab atas pasien, ahli gizi, psychologist, therapists, manager ruang perawatan, petugas administrasi, petugas kebersihan, dan lain-lain.

6. Hak dan kewajiban pasien

Hak dan tanggung-jawab pasien ketika dirawat di rumah sakit

D. Referensi

Gillies. Manajemen Keperawatan, Suatu Pendekatan Sistem. 2nd ed. Chicago: Wb Saunders Company; 2006

Potter PA, Perry AG. Fundamental of Nursing : Concepts, Procces & Practice Volume 1. 4th ed. Yulianti D, Ester M, editors. St Louis: Elsevier; 2005

Sitorus R. Model Praktik Keperawatan Profesional di Rumah Sakit : Penataan, Struktur, & Proses (Sistem) Pemberian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat : Panduan Implementasi. Jakarta: EGC; 2006

Hastuti ASO. Pengaruh Penerapan Orientasi Pasien Baru Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Universitas Indonesia; 2008

Purwanto A. Pengaruh Orientasi Terhadap Tingkat Adaptasi Psikologis Anak Pra Sekolah. Universitas Airlangga; 2002

The Marian Centre. Patients Orientation Manual [Internet]. 2008. 2008. Available from: <http://www.mariancentre.com.au/>

Northwestern Memorial Hospital. Patient Orientation Checklist [Internet]. Maret 2010. 2010 [cited 2016 Dec 21]. Available from: nmh.org

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien [Internet]. 2014