

# PEMILIHAN DAN PENGUKURAN INDIKATOR MUTU PELAYANAN FARMASI



Dra. Yulia Trisna, Apt., M.Pharm



**Visi:**

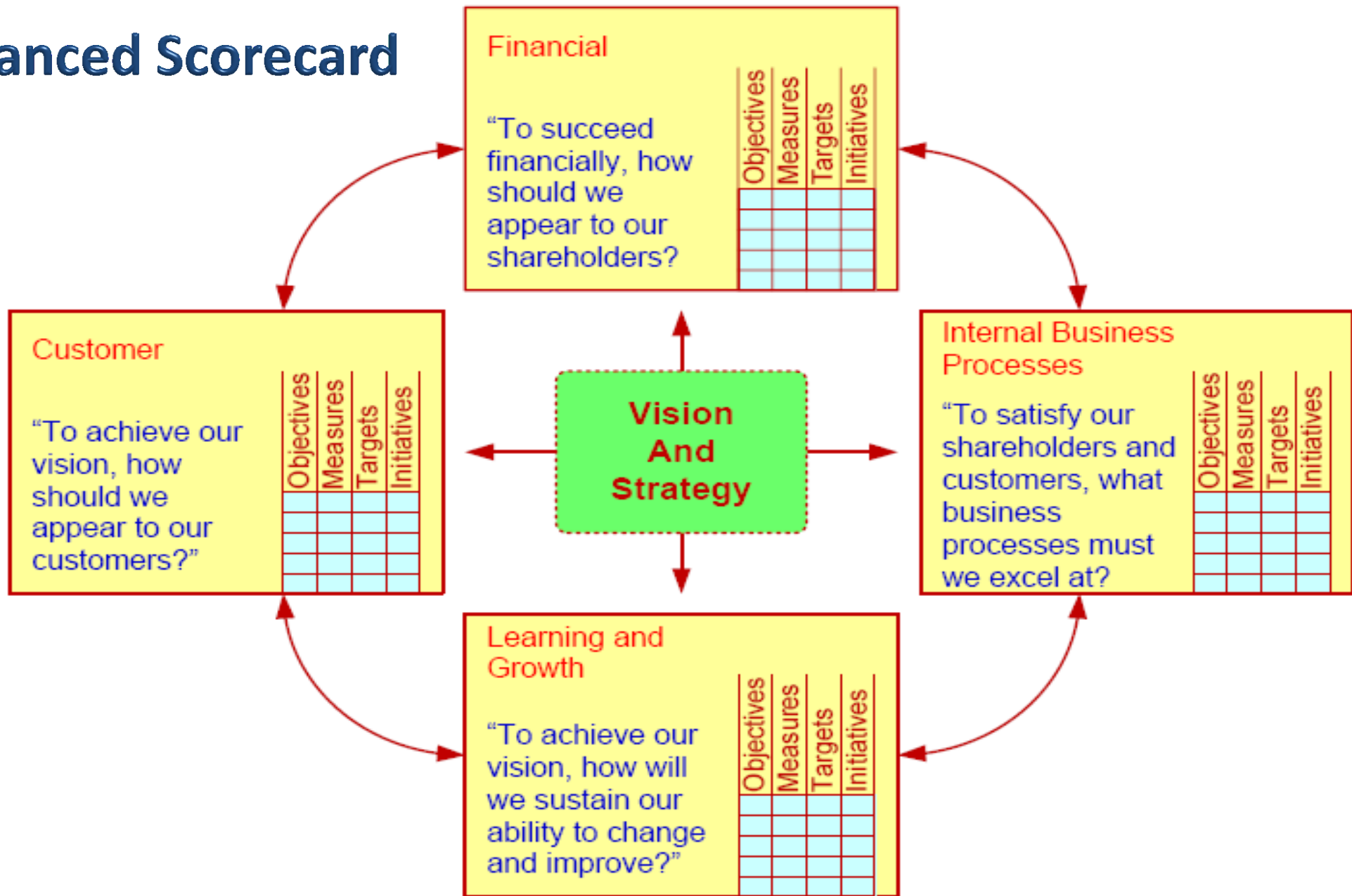
Menjadi IFRS terkemuka di Asia yang memberikan pelayanan bermutu tinggi

**Misi:**

Memberikan pelayanan bermutu tinggi kepada setiap pasien melalui pelayanan kefarmasian paripurna yang terpadu dan inovatif



# Balanced Scorecard





# SASARAN STRATEGIS



**RENCANA STRATEGIS**

PROGRAM KERJA

RENCANA KEGIATAN



# Key Performance Indicators (KPI)

## ▶ Definisi

- Parameter terukur yang mencerminkan faktor kritis kinerja/mutu pelayanan suatu organisasi

## ▶ Tujuan

- Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi
- Meningkatkan mutu pelayanan secara berkesinambungan

Doucette D, Millen B. Should Key Performance Indicators for Clinical Pharmacy Services Be Mandatory, *Can J Hosp Pharm* 2011; 64(1):55-57.

# Standar Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) KARS versi 2012/ QPS (JCI)

## PMKP 2 EP 3:

Dipilih **indikator** untuk **mengevaluasi** apakah pelaksanaan **rancangan proses baru** atau **rancangan ulang proses** telah berjalan baik.

## PMKP 2 EP 4:

**Data** sebagai indikator digunakan untuk mengukur proses yang sedang berjalan



## Standar PMKP 3: PEMILIHAN INDIKATOR DAN PENGUMPULAN DATA

### PMKP 3:

Pimpinan rumah sakit menetapkan indikator kunci untuk memonitor struktur, proses dan hasil (*outcome*) dari rencana **peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien**.

### PMKP 3.1:

Pimpinan rumah sakit menetapkan indikator kunci untuk menilai setiap dari struktur, proses dan hasil setiap **upaya klinik**.





## Standar PMKP 3: PEMILIHAN INDIKATOR DAN PENGUMPULAN DATA

### PMKP 3.2:

Pimpinan rumah sakit menetapkan indikator kunci untuk menilai setiap dari struktur, proses dan outcome **manajemen**.

### PMKP 3.3:

Pimpinan rumah sakit menetapkan indikator kunci untuk menilai setiap dari **sasaran keselamatan pasien internasional**.



# Tahapan Pemilihan dan Pengukuran Indikator

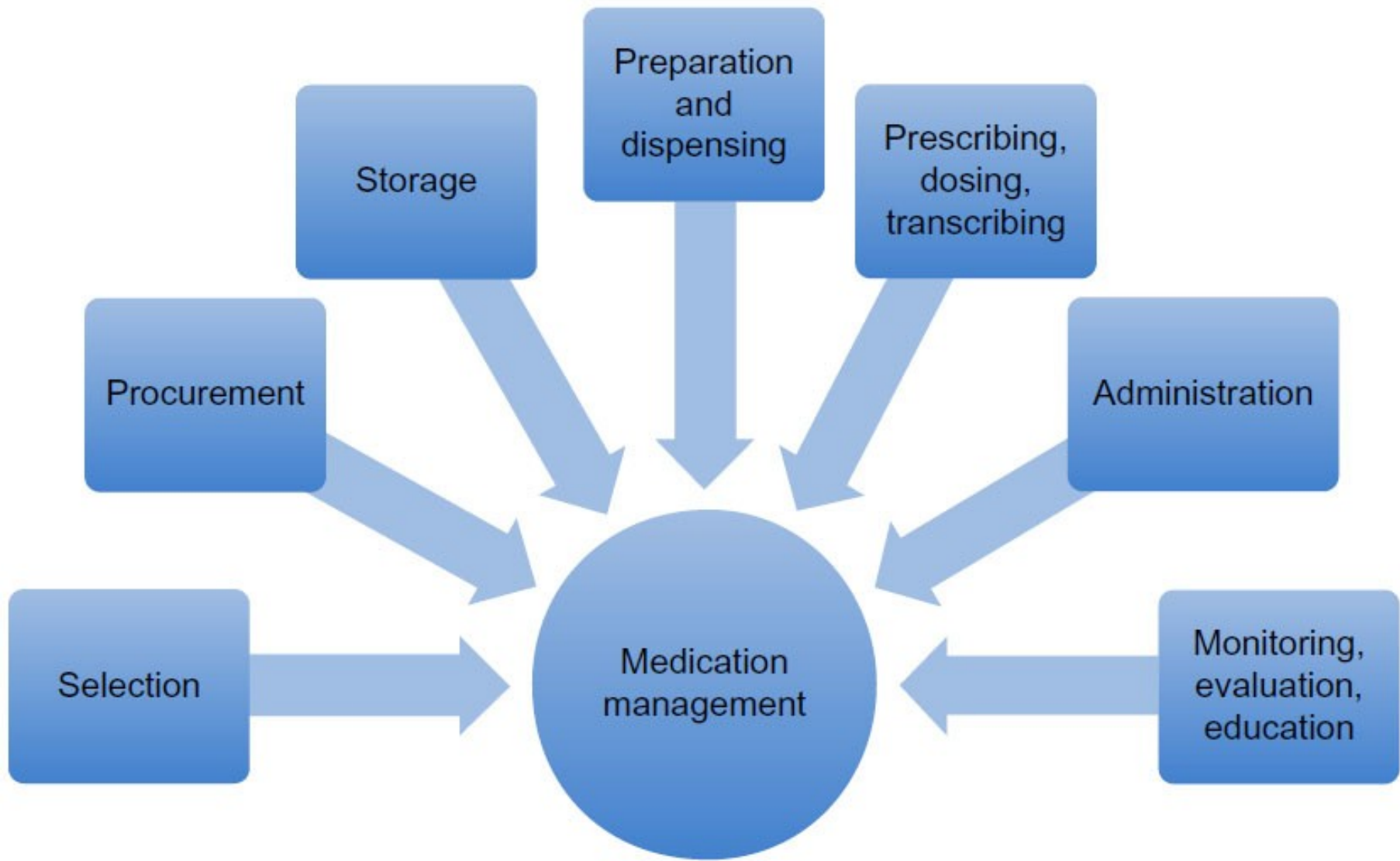
1. Memilih area yang akan dievaluasi
2. Membentuk tim
3. Menelusuri evidence
4. Menetapkan prioritas dan memilih indikator
5. Membuat kamus indikator
6. Merencanakan pengumpulan data
7. Melakukan uji coba
8. Mengumpulkan data
9. Memvalidasi data
10. Membuat tabulasi data
11. Interpretasi Data



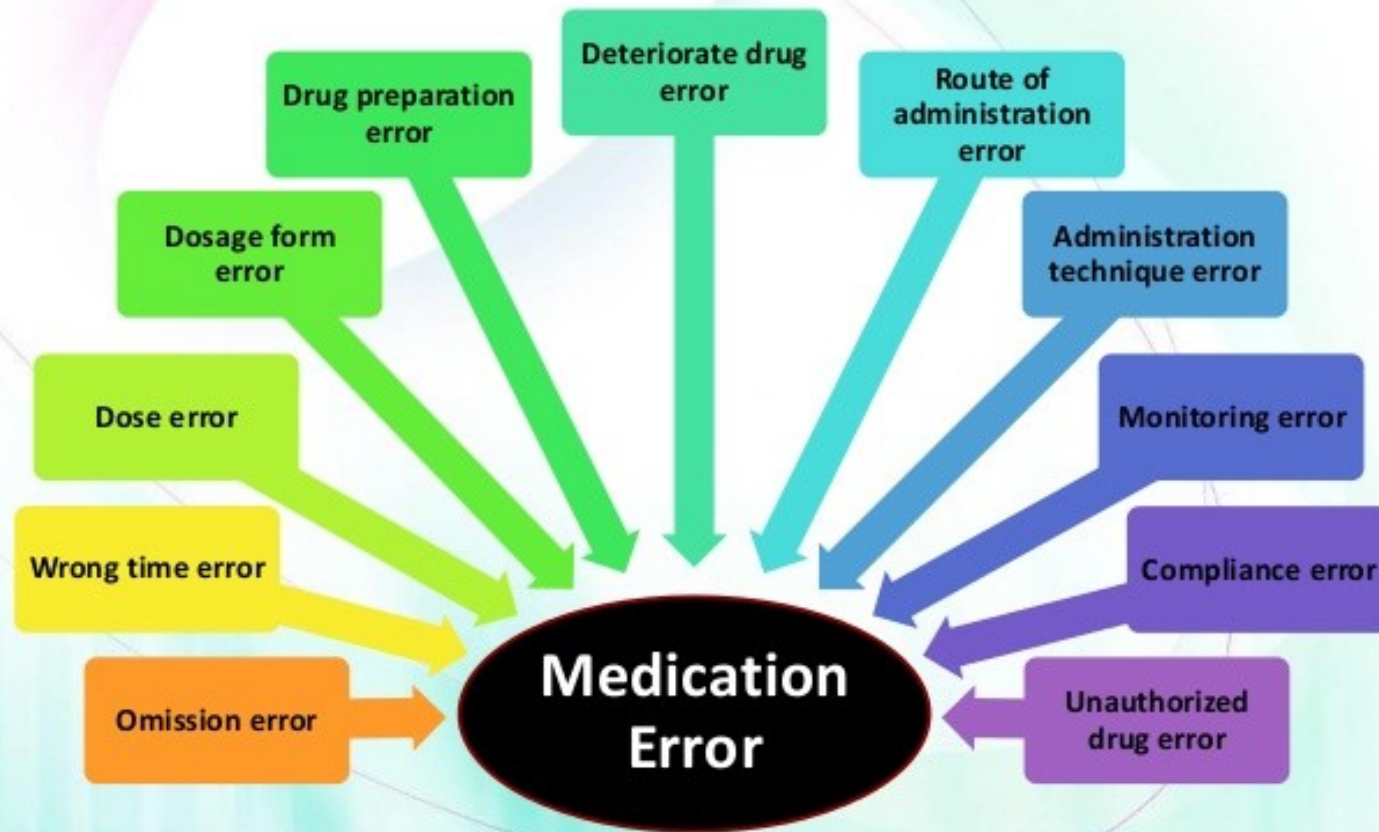
# 1. Memilih area yang akan dievaluasi

- ▶ Indikator Area Manajemen:
  - ketersediaan obat
  - kecepatan pelayanan resep
  - obat *expired*/rusak
  - kepuasan pelanggan
- ▶ Indikator Area Klinik:
  - *medication error*
  - penggunaan obat *high alert*
  - penggunaan antibiotika
  - *patient outcome*





# Types of Medication Error

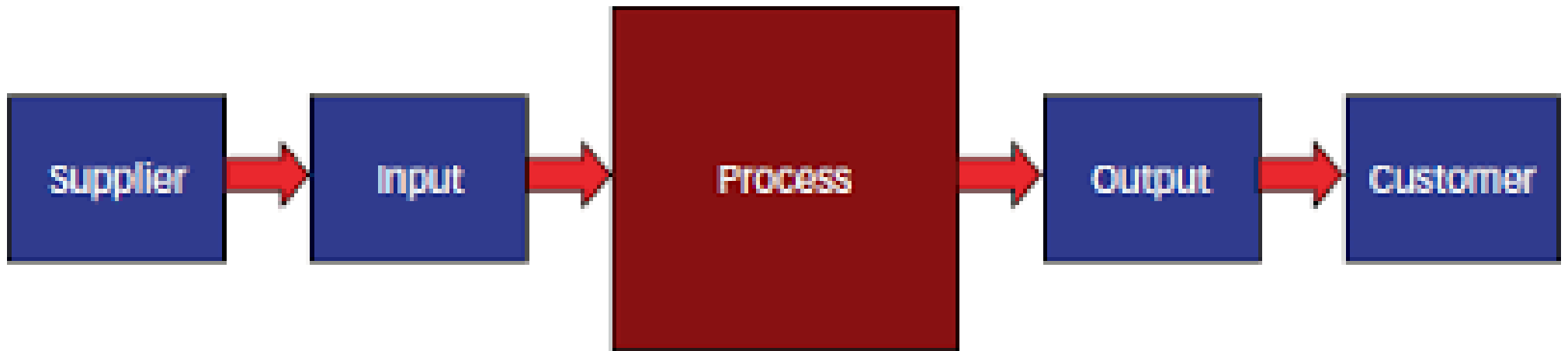


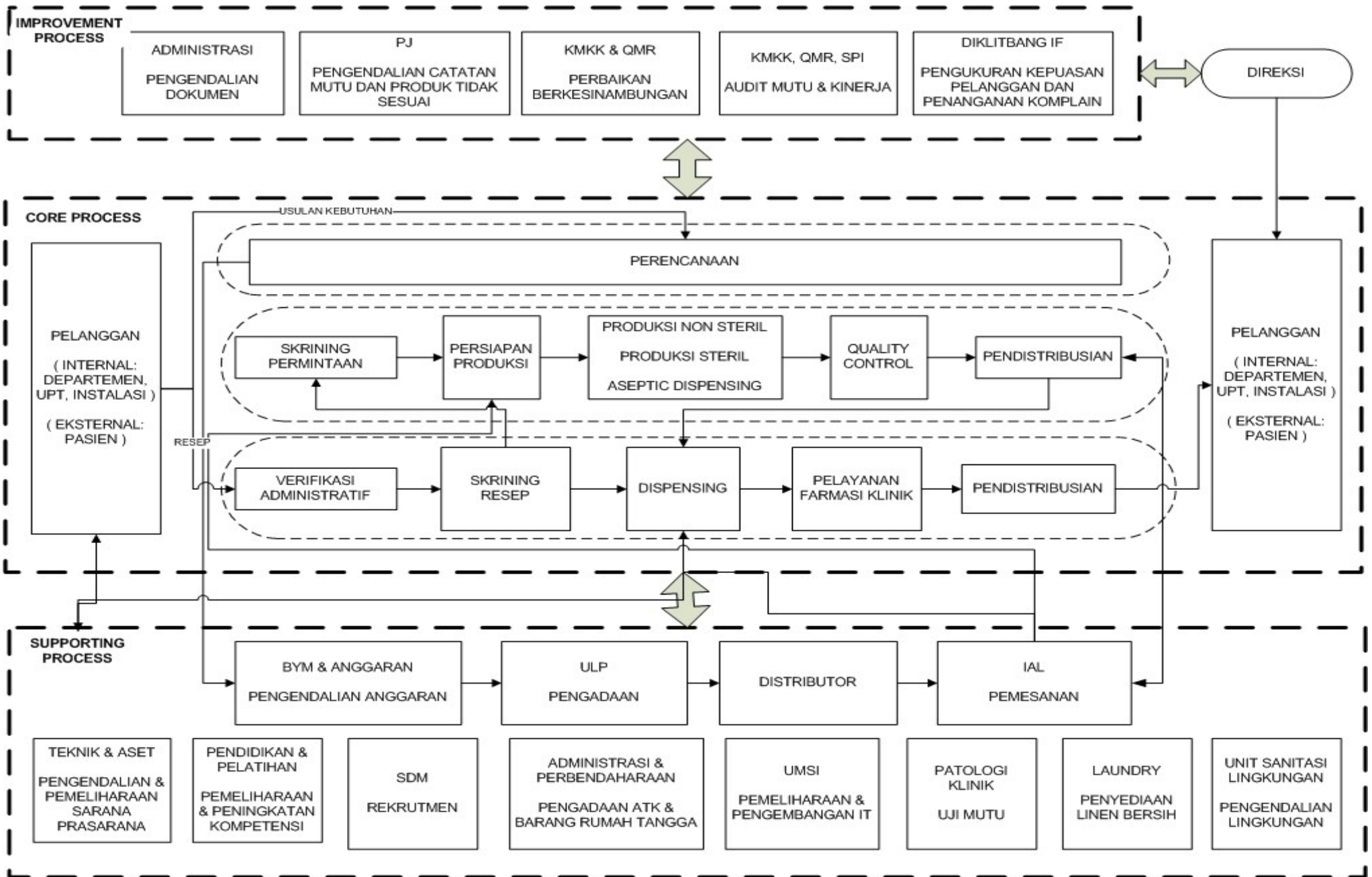
## 2. Membentuk Tim

1. Memahami proses bisnis → **SIPOC**
2. Berkomitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan
3. Bersedia mengalokasikan waktu



# DIAGRAM SIPOC







### 3. Menelusuri evidence

1. Publikasi ilmiah
2. Konsensus
3. *Best practice*
4. *Benchmarking*



## 4. Menetapkan prioritas dan memilih indikator

Persyaratan:

1. *High risk*
2. *High volume*
3. *High cost*
4. *Bad performance*



## 4. Menetapkan prioritas dan memilih indikator

<b>Problem Prone in Organization=10</b>	1 = Low or no problems
	3 = Medium or moderate problems
	9 = High or frequent problems
<b>Relates to patient satisfaction=8</b>	1 = Low or no relationship
	3 = Moderate relationship
	9 = High relationship
<b>High volume event = 9</b>	1 = Low volume
	3 = Moderate Volume
	9 = High Volume
<b>Related to a standard required for accreditation=7</b>	1 = Low or not related
	3 = Moderately related
	9 = Directly related; element of performance
<b>Easy to Measure=6</b>	9 = Low or easy to measure
	3 = Moderately difficult to measure
	1 = Difficult to measure





# Indikator harus **SMART**

- ✓ **Specific** → fokus apa yang akan dicapai berdasarkan sasaran strategis
- ✓ **Measurable** → dapat diukur / quantifiable
- ✓ **Achievable** → realistis / dapat dicapai
- ✓ **Relevant** → relevant dengan tupoksi/ masalah
- ✓ **Timeframe** → ada kerangka waktu untuk mencapai target, harus realistis

Consider the business context

Business goals

Department goals

Business problem

What pain is the goal trying to address?

Specific

What will I accomplish?

Measurable

How will I know I have achieved it?

Achievable

No!

Yes!

How will I achieve it?

Relevant

Business Problems

How does it relate to the business problem?

Time-Delimited

September

When will I achieve it?

Create your own at [StoryboardThat.com](https://StoryboardThat.com)

# 5. Membuat kamus indikator

## Kamus KPI Persentase perbekalan farmasi kadaluarsa di Instalasi Farmasi

1	<b>Perspektif : (Pilih Salah Satu dengan tanda "V")</b>	<input type="checkbox"/> Stakeholder <input checked="" type="checkbox"/> Finansial <input type="checkbox"/> Proses Bisnis Internal <input type="checkbox"/> Pengembangan Personil & Organisasi
2	<b>Sasaran Strategis :</b>	Terselenggaranya sistem penyimpanan yang efektif dan efisien
3	<b>Nama <i>Key Performance Indicator</i> (KPI) :</b>	Persentase perbekalan farmasi kadaluarsa di Instalasi Farmasi
4	<b>Alasan memilih indikator :</b>	Perbekalan farmasi mengambil porsi anggaran RS yang paling besar. Selain itu adanya perbekalan farmasi yang kadaluarsa akan berisiko terhadap keselamatan pasien. Indikator ini dipilih sebagai alat untuk mengukur efektifitas dan efisiensi sistem pengelolaan perbekalan farmasi

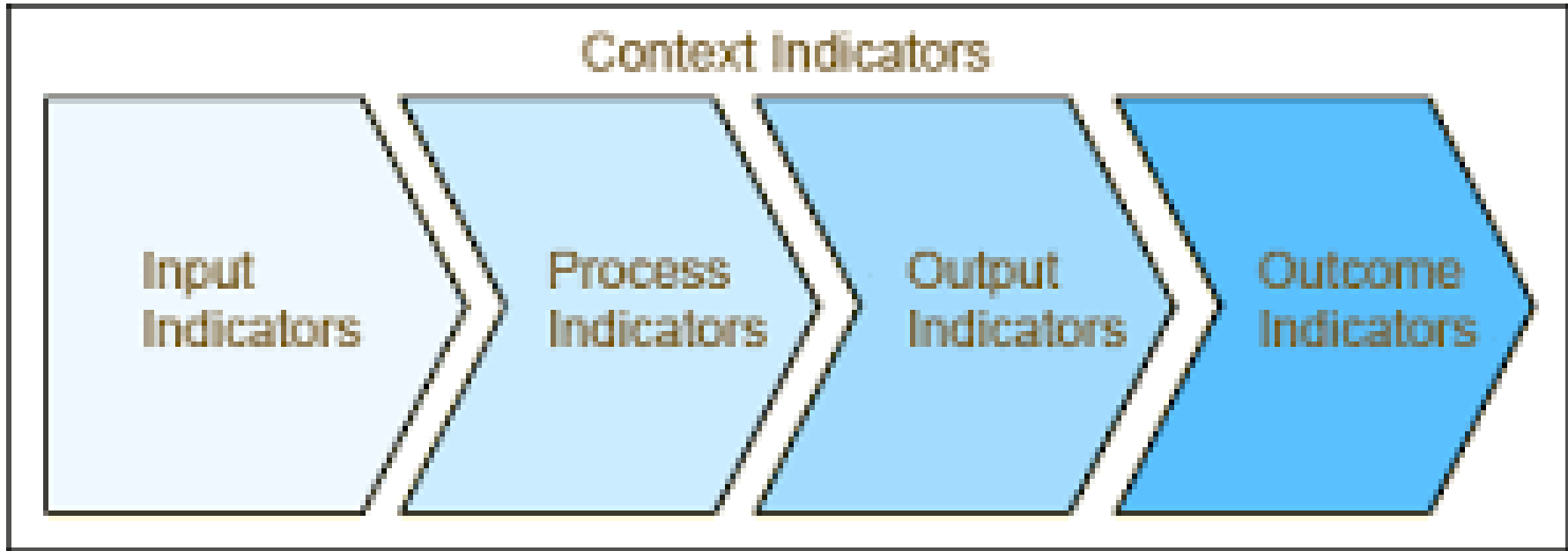
## 5. Membuat kamus indikator

5	<b>Definisi :</b>	Nilai Rupiah perbekalan farmasi kadaluarsa selama 1 tahun dibagi nilai rupiah total perbekalan farmasi yang tersedia selama 1 tahun
6	<b>Formula :</b>	Nilai Rupiah Perbekalan Farmasi Kadaluarsa Periode Januari-Desember dibagi dengan hasil penjumlahan Nilai Stock Awal Januari dan Nilai Rupiah perbekalan farmasi yang diserap selama Januari-Desember
7	<b>Kriteria:</b>	
	<b>a. Kriteria Inklusi :</b>	Perbekalan farmasi yang dikelola oleh Instalasi Farmasi
	<b>b. Kriteria Eksklusi :</b>	1. Perbekalan farmasi emergensi <i>slow moving</i> 2. Perbekalan farmasi yang dibawa pasien dari luar rumah sakit
8	<b>Bobot KPI (%) :</b>	



## 5. Membuat kamus indikator

9	<b>Tipe Indikator : (Pilih Salah Satu dengan tanda "√")</b>	<input type="checkbox"/> <b>Input</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Output</b>	<input type="checkbox"/> <b>Proses</b> <input type="checkbox"/> <b>Outcome</b>
10	<b>Sumber Data :</b>	Hasil uji petik dan hasil stock opname 3 bulanan	
11	<b>Target sampel dan Ukuran Sampel (n) :</b>	Tidak melakukan sampling	
12	<b>Rencana Analisis:</b>	Pencapaian target persentase perbekalan farmasi kadaluarsa yang dikelola oleh Instalasi Farmasi	
13	<b>Wilayah pengamatan :</b>	Gudang dan satelit farmasi	
14	<b>Metode Pengumpulan Data : (Pilih Salah Satu dengan tanda "V")</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Retrospektif</b>	<input type="checkbox"/> <b>Concurrent</b>
15	<b>Pengumpul Data :</b>	Direktur Pelayanan Medik	
16	<b>Frekuensi Penilaian Data :</b>	Triwulanan	
17	<b>Periode pelaporan :</b>	Tahunan	



Jumlah apoteker yang melakukan pelayanan farmasi klinik

Waktu tunggu resep obat jadi

Persentase obat kadaluarsa/rusak

*Adverse Drug Events Rate*



## 5. Membuat kamus indikator

18	<b>Rencana penyebaran hasil capaian kepada staf :</b>	Laporan perbekalan farmasi kadaluarsa dilaporkan kepada Direktur Pelayanan Medik dan memberikan umpan balik kepada PJ Gudang dan Satelit terkait untuk dilakukan upaya perbaikan				
19	<b>Nama alat atau <i>file</i> audit :</b>	Lembaran data perbekalan farmasi kadaluarsa di gudang dan satelit				
20	<b>Target capaian:</b>	2015	2016	2017	2018	2019
		0.05%	0.045%	0.02%	0.01%	0.01%

## 6. Merencanakan pengumpulan data

1. Buat formulir pengumpulan data dengan memerhatikan elemen data yang diperlukan untuk pengukuran
2. Buat panduan pengisian formulir (panduan cara pengumpulan data)



## 7. Melakukan uji coba



## 8. Mengumpulkan data



## 9. Memvalidasi data

Data perlu divalidasi jika:

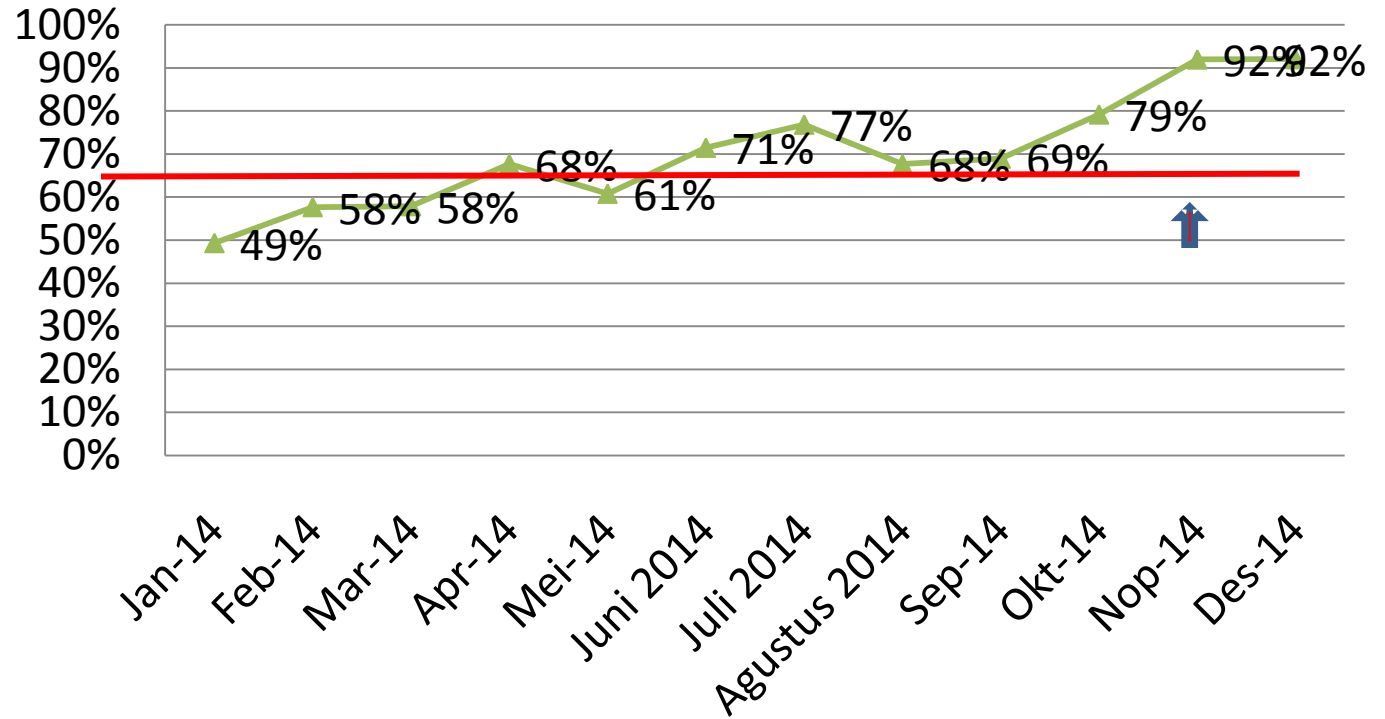
1. Indikator baru
2. Data akan dipublikasikan
3. Dilakukan perubahan cara pengumpulan data
4. Capaian berubah tanpa dapat dijelaskan
5. Sumber data berubah : manual → elektronik
6. Subjek pengumpulan data berubah



# 10. Membuat tabulasi data

Menampilkan data dari waktu ke waktu

### Persentase Kecepatan Pelayanan Resep < 30 menit

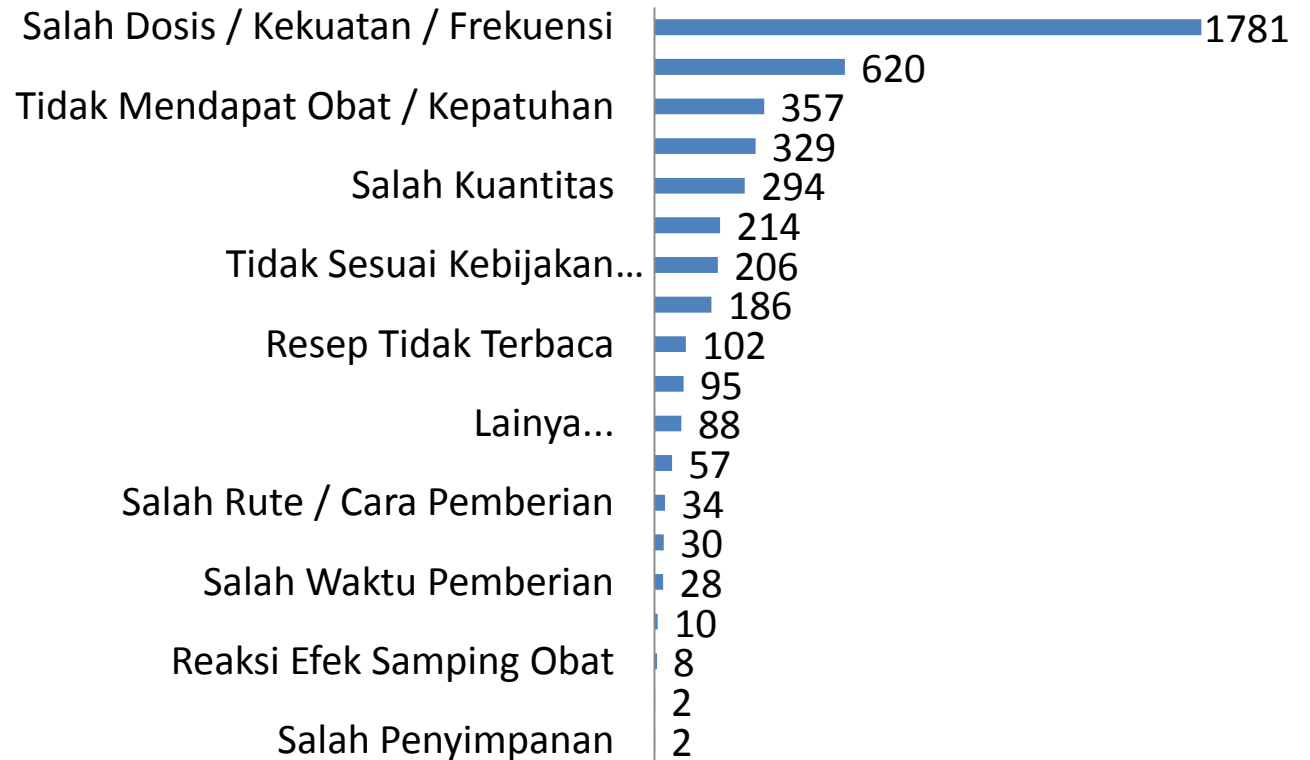




# 10. Membuat tabulasi data

## Jumlah Kesalahan Obat Berdasarkan Tipe Kesalahan

■ Jumlah

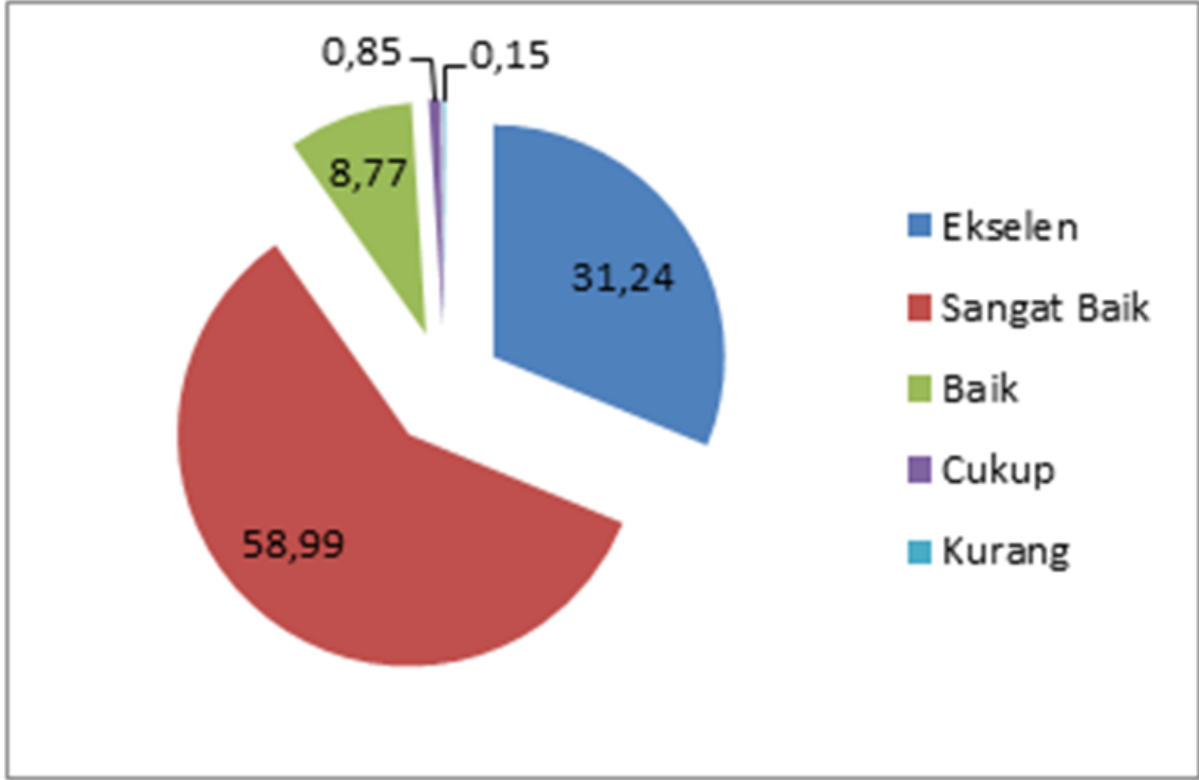


Menampilkan data untuk membandingkan beberapa kategori

# 10. Membuat tabulasi data

Kinerja Staf

Proporsi



# 11. Interpretasi data



**Good    Average    Poor**



*TERIMA KASIH*