

Analisis alur pelayanan instalasi rawat jalan poliklinik spesialis rumah sakit X dengan konsep lean hospital tahun 2016

Balu, Risalino Christoforus

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=125224&lokasi=lokal>

Abstrak

Salah satu cara untuk melakukan efisiensi, meningkatkan mutu pelayanan dan meningkatkan keselamatan pasien di Amerika dengan menggunakan konsep Lean Thinking yang diterapkan di rumah sakit menjadi Lean Hospital. Penelitian ini menganalisis alur pelayanan di rawat jalan Poliklinik Spesialis sebagai data untuk perbaikan di Rumah Sakit X yang merupakan Rumah Sakit Swasta Kelas B Pendidikan. Dengan menggunakan metodologi penelitian operational research, dilakukan observasi dan wawancara mendalam memperlihatkan bahwa kegiatan non value added bisa samapai 80% dan kegiatan value added hanya 20%. Data tersebut menunjukkan bahwa telah terjadi pemborosan (waste) dan hasil analisis akar masalah menggunakan Root Cause Analysis (RCA) memperlihatkan ada beberapa faktor yang menyebabkan inefisiensi pelayanan rawat jalan poliklinik spesialis. Usulan perbaikan untuk mengurangi pemborosan dibagi menjadi tiga tahap, antara lain jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang diharapkan meningkatkan pelayanan rawat jalan dan kepuasan pasien.

Kata kunci: Konsep Lean, Lean Thinking, Lean Hospital, Rawat jalan

One way to improve efficiency, improve service quality and improve patient safety in the United States by using the concept of Lean Thinking is applied in hospitals become Lean Hospital. This study analyzes the service flow in Outpatient Clinic Specialists as the data for improvement in Hospital X which is a Class B Private Hospital Education. Using the methodology of operational research studies, conducted in-depth observation and interviews show that the non-value added activities can be up to 80% and value added activity is only 20%. The data shows that there has been a waste (waste) and the results of the analysis of the roots of the problem using Root Cause Analysis (RCA) demonstrates that there are several factors that cause inefficiencies in ambulatory care specialist clinic. the proposed improvements to reduce waste is divided into three stages, including the short-term, medium-term and long-term is expected to improve outpatient care and patient satisfaction.

Keywords: Concepts Lean, Lean Thinking, Lean Hospital, Outpatient