



PEMBERIAN INFORMASI DAN EDUKASI KEPADA PASIEN DAN KELUARGA

No. Dokumen
01/PPK/2017

No. Revisi

Halaman
1/6

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

Tanggal Terbit

17 April 2017

Ditetapkan Direktur
RSUD Dr. M. Zein Painan
RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN
PAINAN
dit. Busril, MPH
NIP. 19740927200112 1004.

PENGERTIAN

Langkah – langkah petugas dalam memberikan informasi dan edukasi kepada pasien dan atau keluarga berkaitan dengan kondisi kesehatannya

TUJUAN

Sebagai acuan bagi petugas dalam memberikan informasi dan edukasi kepada pasien dan atau keluarga berhubungan dengan kondisi kesehatan pasien

KEBIJAKAN

1. Undang – Undang RI Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan
2. Permenkes Nomor 004 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Promosi Kesehatan Rumah Sakit
3. Keputusan Direktur RSUD Dr. Muhammad Zein Painan nomor : 800/PPK-PKRS/002/RSUD-PS/IV/2017 tentang Kebijakan Pemberian Edukasi di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan

PROSEDUR

1. **Persiapan**
 - Lingkungan yang nyaman
 - Materi pendidikan kesehatan sesuai kasus pasien
 - Alat peraga / media
2. **Pelaksanaan**
 - 2.1. **Di Admission**
 - Mengucapkan salam
 - Petugas memperkenalkan diri dan menjelaskan tugas serta perannya



PEMBERIAN INFORMASI DAN EDUKASI KEPADA PASIEN DAN KELUARGA

No Dokumen
01/PPK/2017

No. Revisi

Halaman

2/6

- Pastikan identitas pasien
- Petugas admission memberikan informasi dan edukasi mengenai hak dan kewajiban pasien, tarif dan fasilitas kamar perawatan, dokter yang mempunyai ijin praktek dan merawat di RS, tarif dokter, penanggungjawab biaya pasien, asuransi yang bekerja sama dengan RS dan tata tertib dan peraturan RS
- Setelah pasien dan atau keluarga memahami dan menyetujui akan menandatangani RMC dan form general concent.

2.2. Di Rawat Jalan (UGD, Poliklinik Spesialis, Poliklinik Umum)

- Mengucapkan salam
- Petugas memperkenalkan diri dan menjelaskan tugas serta perannya
- Pastikan identitas pasien
- Petugas (dokter, perawat, bidan, dsb) akan memberikan informasi dan edukasi kepada pasien dan atau keluarga mengenai tindakan yang akan dilakukan kemudian memberikan informasi perkiraan biaya yang mungkin timbul dan informasi persiapan pasien pulang
- Petugas akan melakukan verifikasi pada pasien dan atau keluarga



PEMBERIAN INFORMASI DAN EDUKASI KEPADA PASIEN DAN KELUARGA

No Dokumen
01/PPK/2017

No Revisi

No Dokumen
3/6

2.3. Di Rawat Inap

- Mengucapkan salam
- Petugas memperkenalkan diri dan menjelaskan tugas serta perannya
- Pastikan identitas pasien
- Petugas memberikan informasi dan edukasi, meliputi : fasilitas kamar, arah jalur evakuasi, cara cuci tangan yang benar, identifikasi pasien, hak dan kewajiban pasien, keselamatan pasien dan petugas yang merawat

A. Dokter

- Dokter memberikan informasi dan edukasi antara lain : tujuan anamnesis dan pemeriksaan fisik (kemungkinan ada rasa tidak nyaman/sakit saat pemeriksaan), kondisi saat ini serta kemungkinan yang akan terjadi terhadap pasien (diagnosis, tindakan medis yang akan dilakukan), manfaat, resiko, serta efek samping atau komplikasi
- Dokter melakukan verifikasi pada pasien dan atau keluarga terhadap materi edukasi yang telah diberikan
- Dokter mendokumentasikan pada RM terintegrasi dan RM catatan pelaksanaan edukasi dari multidisiplin dan persiapan pasien pulang

B. Petugas kesehatan lain (Perawat, Bidan, Gizi, Farmasi, Rehabilitasi Medis)

- Petugas kesehatan memberikan informasi dan edukasi mengenai : rencana pelayanan dan tindakan yang akan dilakukan, informasi tentang perkiraan biaya (perawatan, tindakan terapi/diagnostic, obat, operasi,



PEMBERIAN INFORMASI DAN EDUKASI KEPADA PASIEN DAN KELUARGA

No Dokumen
01/PPK/2017

No Revisi

No Dokumen
4/6

dsb), jam kunjungan dokter, prosedur persiapan diagnostic/operasi, prosedur pemulangan pasien, penggunaan obat yang aman dan efektif, penggunaan peralatan medis yang aman, manajemen nyeri, teknik rehabilitasi, pencegahan dan pengendalian infeksi di RS, sumber-sumber yang ada dikomunitas, tindak lanjut perawatan

- Petugas melakukan verifikasi pada pasien dan atau keluarga terhadap materi edukasi yang telah diberikan Petugas mendokumentasikan pada RM terintegrasi dan RM catatan pelaksanaan edukasi dari multidisiplin dan persiapan pasien pulang

2.4. Sebelum memberikan informasi dan edukasi, petugas harus melakukan assessment kebutuhan informasi dan edukasi pasien dan atau keluarga dengan menggunakan form assessment keperawatan (keyakinan/agama, pekerjaan, pendidikan, suku bangsa, bahasa, keterbatasan fisik, dsb)

2.5. Gunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh pasien dan atau keluarga

2.6. Apabila ada hambatan komunikasi dalam hal bahasa, petugas menelpon Tim PKRS untuk meminta bantuan penterjemah bahasa, kemudian Tim PKRS akan menghubungi penterjemah bahasa yang sudah ditunjuk oleh Rumah Sakit



PEMBERIAN INFORMASI DAN EDUKASI KEPADA PASIEN DAN KELUARGA

No. Dokumen
01/PPK/2017

No. Revisi

No. Dokumen
5/6

- 2.7. Apabila ada hambatan komunikasi dalam hal ini kemampuan pasien menerima komunikasi verbal, digunakan bahasa isyarat atau dengan lembar bantu yang sudah disediakan
- 2.8. Petugas akan melakukan verifikasi pada pasien dan atau keluarga dengan mempertimbangkan kondisi pasien, apabila pasien dalam keadaan :
- Baik : petugas menanyakan kembali **kepada pasien** materi edukasi yang telah diberikan dengan pertanyaan "Dari materi yang telah disampaikan, kira-kira apa yang Bapak/Ibu pelajari?"
 - Mengalami hambatan fisik : petugas menanyakan kembali **kepada keluarga** materi edukasi yang telah diberikan dengan pertanyaan "Dari materi yang telah disampaikan, kira-kira apa yang Bapak/Ibu pelajari?"
 - Mengalami hambatan emosional (marah atau depresi) : petugas menanyakan kembali sejauh mana pasien mengerti tentang materi edukasi yang diberikan dipahami setelah emosi/kemarahannya reda
 - *Different abilities people* atau orang dengan kemampuan berbeda (*difabel*) verifikasi dengan pendamping pasien
- 2.9. Pendidikan kesehatan pada pasien anak-anak dilakukan pada orang tuanya atau wakil dari keluarga yang menunggu atau merawat anak setelah perawatan dari rumah sakit
- 3.0. Bila diperlukan rujukan ke petugas kesehatan lainnya



PEMBERIAN INFORMASI DAN EDUKASI KEPADA PASIEN DAN KELUARGA

No. Dokumen
01/PPK/2017

No. Revisi

Halaman
6/6

PROSEDUR

- 3.1. Lakukan kesepakatan waktu dengan pasien dan atau keluarga untuk evaluasi
- 3.2. Gunakan alat peraga jika diperlukan
- 3.3. Tawarkan kepada pasien atau keluarga apakah masih ada bantuan yang diperlukan
- 3.4. Bila sudah tidak memerlukan bantuan, ucapkan salam dan berpamitan pada pasien dan atau keluarga

Hal yang harus diperhatikan :

1. Ciptakan suasana yang nyaman
2. Hentikan pendidikan kesehatan bila pasien tampak lelah
3. Sediakan waktu sesuai kebutuhan

UNIT TERKAIT

1. Paise / Keluarga Pasien
2. IGD
3. Rawat Inap
4. Rawat Jalan
5. Ruang Tindakan
6. Tenaga Kesehatan