

STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu identitas (KTP / KK) 2. Kartu jaminan kesehatan atau insurance (BPJS atau yang lain) Persyaratan tsb diatas dapat dilengkapi dalam waktu 2 x 24 jam
2	Prosedur	<pre> graph TD PM[Pasien Masuk] -- 1 --> Triage[Triage] Triage -- 2a --> RedZone[Red Zone R. Resusitasi / HCU] Triage -- 2b --> Pendaftaran[Pendaftaran / Kasir] Triage -- 2c --> BlackZone[Black Zone "DoA"] Pendaftaran -- 4a --> TPPRI[TPPRI • Edukasi Keluarga Pasien • General Concern • Pesan Kamar • Print FO • Isi RM • Cetak Gelang Pasien] TPPRI -- 4b --> RedZone TPPRI -- 4b --> YellowZone[Yellow Zone R. Periksa / Tindakan] TPPRI -- 4b --> GreenZone[Green Zone R. Periksa / Tindakan] RedZone -- 3a --> Apotek[Apotek Medis/Paramedis : • Ambil Obat • Ambil BMHP / Disposable Apoteker : • Print-out Kartu Obat] Apotek -- 5 --> Pendaftaran Apotek -- 5 --> TPPRI Pendaftaran -- 7a --> TPPRI Pendaftaran -- 7b --> Porter[Porter] Porter -- 8 --> RawatInap[1. Rawat Inap 2. Rawat Intensif 3. Referral / Rujuk 4. OK (Kamar Operasi)] RawatInap -- 7c --> Pulang[Pulang] RawatInap -- 7c --> Observasi[Observasi] RawatInap -- 7c --> IPJ[IPJ] Observasi -- 7d --> Pulang Observasi -- 7d --> IPJ IPJ -- 3c --> IPJ RawatInap -- 7e --> RawatInap </pre> <p style="text-align: center;">GAMBAR ALUR PELAYANAN IGD UPTD - RSUD SALATIGA</p>

		<p>Keterangan pada nomor :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ No. 1 adalah menerangkan bahwa pasien masuk ke IGD dilakukan proses TRIAGE ⇒ No. 2_a adalah menerangkan bahwa pasien memasuki ruang sesuai dg skala prioritas ⇒ No. 2_b adalah menerangkan bahwa pengantar pasien mendaftarkan pasien ke bagian admisi ⇒ No. 2_c adalah menerangkan bahwa pasien datang sudah dalam keadaan meninggal atau DoA ⇒ No. 3_a adalah menerangkan bahwa pihak tenaga medis/paramedis mengambil obat dan BMHP ke Apotek, dan pihak Apoteker membuat print-out kartu obat ⇒ No. 3_b adalah menerangkan bahwa pihak pengantar pasien diminta untuk mendaftarkan pasien di TPPRI agar mendapatkan kamar rawat inap atau perawatan intensif ⇒ No. 3_c adalah menerangkan bahwa pasien dengan DoA langsung dikirim ke IPJ ⇒ No. 4_a adalah menerangkan bahwa pihak TPPRI melakukan konfirmasi dan menyerahkan RM pasien kepada bagian Admisi/kasir ⇒ No. 4_b adalah menerangkan bahwa pihak TPPRI menginformasikan ketersediaan kamar rawat inap atau rawat intensif kepada dokter, dan apabila ada kamar tersedia maka hasil cetak gelang pasien diberikan kepada paramedic utk dipasangkan kepada pasien ⇒ No. 5 adalah menerangkan bahwa Apoteker menyerahkan print-out kartu obat kepada bagian kasir ⇒ No. 6 adalah menerangkan bahwa dokter/paramedic melaporkan TNO ke bagian kasir ⇒ No. 7_a adalah menerangkan bahwa pihak Admisi/kasir mengembalikan RM pasien kepada petugas TPPRI ⇒ No. 7_b adalah menerangkan bahwa pasien yang dinyatakan boleh pulang atau rawat jalan maka pasien atau yang mengantarkan pasien tsb menyelesaikan administrasi terlebih dulu di bagian Admisi/kasir ⇒ No. 7_c adalah pasien yang dimonitor perkembangan kesehatannya di ruang observasi sampai dengan 8 jam ⇒ No. 7_d adalah jika pasien setelah dimonitor perkembangan kesehatannya di ruang observasi telah terjadi perbaikan maka pasien dapat dipulangkan ⇒ No. 7_e adalah jika pasien setelah dimonitor perkembangan kesehatannya di ruang observasi selama 8 jam ternyata tidak menunjukkan perbaikan, maka pasien dikirim ke rawat inap atau rawat intensif atau jika perlu referral ke RS tujuan rujukan ⇒ No. 8 adalah menerangkan bahwa petugas TPPRI mengirim pasien ke rawat inap atau rawat intensif menggunakan jasa Porter sesuai dengan SPO yg berlaku, atau referral ke RS tujuan rujukan ⇒ No. 9_a adalah menerangkan bahwa petugas Porter mengirim pasien ke rawat inap atau rawat intensif sesuai dengan SPO ⇒ No. 9_b adalah menerangkan bahwa petugas Porter mengirim pasien ke IPJ yg meninggal di IGD
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu pelayanan dilaksanakan selama 24 jam penuh non stop 7 hari dalam seminggu • Respon time utk Gawat Darurat (prioritas 1) < 5 menit • Respon time utk Darurat (prioritas 2) 15 menit • Respon time utk Tidak Gawat & Tidak Darurat (prioritas 3) 30 menit • Lama tindakan dan terapi disesuaikan dengan kondisi pasien
4	Biaya / Tarif	<p>Berdasarkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Walikota No. 27 Tahun 2012 2. Peraturan Walikota No. 13 Tahun 2017
5	Produk Layanan	True Emergency dan Fals Emergency

6	Pengelolaan Pengaduan	1. Website : www.rsud.salatiga.go.id 2. Email : rsud.salatiga@salatiga.go.id rsud.salatiga@gmail.com 3. Telephone : (0298) 324074 4. Faks : (0298) 321925 5. Petugas informasi dan pengaduan melalui Customer Service
---	-----------------------	--

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. UU No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. 2. UU No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 3. UU Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran 4. UU Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 5. Kepmenkes Nomor 0701/YANMED/RSKS/GDE/VII/1991 tentang Pedoman Pelayanan Gawat Darurat 6. Kepmenkes Nomor 346/MENKES/SK/VI/1993 tentang Berlakunya Standar Pelayanan Di Rumah Sakit 7. Kepmenkes No.772/Menkes/SK/VI/2002 tentang Pedoman Peraturan Internal Rumah Sakit 8. Kepmenkes No. 129/Menkes/SK II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 9. Permenkes no.56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi Perizinan Rumah Sakit 10. Perwali Salatiga No.3 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal UPT RSUD pada Dinas Kesehatan
2	Sarana Prasarana & Fasilitas	1. Fasilitas & Sarana. IGD-RSUD Kota Salatiga berlokasi di lantai I gedung IGD yang terdiri dari : a. Ruang area drop zone (diluar), b. Ruang tunggu pasien c. Ruang porter d. Ruang admisi, e. Ruang TPPRI (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap), f. Ruang farmasi, ruang triase dan tindakan non bedah / bedah menjadi satu, g. Ruang resusitasi, h. Ruang observasi, i. Ruang VK – Emergency j. Ruang bank darah k. Ruang radiologi l. Ruang laboratorium m. Ruang bedah emergency n. Nurse station o. Kantor kepala IGD p. Ruang istirahat perawat

q. Ruang istirahat dokter

2. Peralatan

Peralatan yang tersedia di IGD mengacu kepada buku pedoman pelayanan Gawat Darurat Departemen Kesehatan RI untuk menunjang kegiatan pelayanan terhadap pasien Gawat darurat.

Alat yang harus tersedia adalah bersifat life saving untuk kasus kegawatan jantung seperti monitor, defibrilator, dan ventilator.

a. Alat – alat untuk ruang resusitasi :

- 1) Mesin suction (1 unit),
- 2) Laringoskope anak & dewasa (1 set),
- 3) Oropharingeal air way (sesuai kebutuhan).
- 4) Brandcard Emergency (1 unit)
- 5) Gunting besar (1 buah).
- 6) Defibrilator (1 buah).
- 7) EKG (1 buah).
- 8) Bedside patient monitor (1 unit)
- 9) Trolley Emergency yang berisi alat – alat untuk melakukan resusitasi (1 buah).
- 10) Resuscitator (1 buah).
- 11) Tiang Infus (1 buah utk persediaan jika dibutuhkan).

b. Alat – alat untuk ruang tindakan bedah adalah :

- 1) Bidai segala ukuran untuk tungkai, lengan, leher, tulang punggung (1 set).
- 2) Vena seksi set (1 set).
- 3) Extraksi kuku set (2 set).
- 4) Hecting set (5 set).
- 5) Amputatum tang (1 buah)
- 6) Cirkumsisi set (1 set).
- 7) Spekulum hidung (1 buah).
- 8) Ceiling Emergency lamp (1 buah).
- 9) Bedside patient monitor (1 unit)

c. Alat – alat untuk ruang tindakan non bedah :

- 1) Bedside patient monitor (3 unit)
- 2) Otoscope (1 buah)
- 3) Nebulizer (4 buah)
- 4) Mesin EKG (2 buah)
- 5) Defibrilator (1 buah).
- 6) Tensimeter manual (1 buah).
- 7) Tiang infus (4 buah utk persediaan jika dibutuhkan)

d. Alat-alat untuk ruang observasi :

- 1) Bedside patient monitor (2 unit).
- 2) Standar infus (1 buah utk persediaan jika dibutuhkan).

- e. Alat – alat dalam trolley emergency :
- 1) Obat Life saving (terlampir pada standar obat IGD RS)
 - 2) Obat penunjang (terlampir pada standar obat IGD RS)

- f. Alat-alat kesehatan :
- 1) Stetoscope (4 buah)
 - 2) Thermometer digital (2 buah)
 - 3) Reflex hammer (1 buah)
 - 4) Resucitator untuk dewasa & anak (1 buah / 1 buah).
 - 5) Laringoscope dewasa & anak (1 set).
 - 6) Magyl forcep.
 - 7) Tongue spatel (1 buah)
 - 8) Scoop stretcher (2 buah)

NB :

- *Saat ini segala kebutuhan alat dan bahan habis pakai, serta obat-obatan dan infus disediakan di Unit Farmasi IGD, kecuali yang bersifat Live Saving disiapkan di Trolley Emergensi*
- *IGD kini telah dilengkapi dengan Ceiling Pendan yang terhubung dengan gas medis central (lengkap dengan flowmeter O₂) terpasang di ruang pemeriksaan/tindakan, ruang resusitasi dan ruang observasi*

- g. Ambulance :
- Untuk menunjang pelayanan terhadap pasien, RSUD Kota Salatiga saat ini memiliki mobil ambulance yang kegiatannya berada dalam koordinasi antara IGD dan bagian umum, yang terdiri dari :

- 1) 1 buah Ambulance Gadar (Emergency Ambulance), yang dilengkapi dengan peralatan sebagai berikut :
 - 1 buah pasien monitor
 - 1 buah AED
 - 1 buah ventilator mobile-transport
 - 1 set resuscitator
 - 1 buah nebulizer
 - 1 buah suction mesine
 - 2 buah tabung Oksigen kecil
 - 1 lampu mini ceiling examination
 - 1 buah scoop stretcher
 - 1 buah long board spine
 - 1 buah stretcher ambulance (brankar ambulance)
 - Tas Emergency yang berisi :
 - Obat – obat untuk life saving (Cairan infus : RL, NaCL 0,9 % (5 / 10 kolf)

- Senter (2 buah)
- Stetoskop (3 buah)
- Tensimeter (1 buah)
- Piala ginjal (5 buah)
- Oropharingeal air way
- Gunting verban (2 buah)
- Tongue Spatel (1 buah)
- Mouth screw (1 buah)
- Reflex hammer (2 buah)
- Infus set (1 buah)
- IV chateter (Nomer 20 , 18 : 2 : 2)
- S spuit semua ukuran
- Resuscitator set (1 set)
- Wastafel
- Almari untuk alat medis dan obat life saving
- Sumber listrik (stop contact)
- Air conditioner (pengatur suhu ruangan)
- Lampu rotator dan Sirine

2) 3 buah mobil ambulance transport, yang dilengkapi peralatan sebagai berikut :

- Air conditioner
- Lampu rotator dan Sirine
- Sumber listrik / stop kontak
- Lemari untuk alat medis
- Lampu ruangan
- Wastafel
- Stretcher ambulance
- Tabung oksigen

h. Obat life saving (ada didalam Trolley Emergensi)

- 1) Adrenalin / ephyneprin - Injeksi
- 2) Bicarbonat natrikus (Meylon) - Injeksi
- 3) Kalmetason / Dexametason - Injeksi
- 4) Amiodaron - Injeksi
- 5) Dopamin - Injeksi
- 6) Dobutamin - Injeksi
- 7) Sulfas atropin - Injeksi
- 8) Morfin - injeksi
- 9) Diazepam - Injeksi
- 10) Pethidin - Injeksi
- 11) Disinone - Injeksi
- 12) Asam tranexamat - Injeksi
- 13) Furosemid - Injeksi
- 14) ATS - Injeksi
- 15) Tetagam - Injeksi
- 16) D 40% - Injeksi
- 17) ABU (Anti Bisa Ular) – Injeksi
- 18) Tramadol – injeksi
- 19) Ketorolac – Injeksi
- 20) Scopamin – Injeksi
- 21) Aminophillin – Injeksi
- 22) Lidocain – Injeksi
- 23) Citicolin – Injeksi

		<p>24) Dipenhydramin – injeksi 25) Ondansetron - injeksi 26) Pulmicort – Nebulizer 27) Ventolin - Nebulizer 28) ISDN - tablet 29) Trombo Aspilet - tablet 30) Clopidogrel – tablet 31) Alprazolam 0,5 mg dan 1 mg – tab 32) Midazolam – tab 33) Nifedipin 10 mg – tab 34) Diazepam – RT 35) Manitol - Infus 36) NaCL – Infus 37) RL – Infus 38) Asering – Infus 39) D 5% - Infus 40) D 10% - Infus 41) HES – Infus 42) Tutofusin – Infus 43) Imunofluid - Infus</p> <p>NB :</p> <p><i>ObatObatan penunjang disediakan di Unit Farmasi IGD sesuai dengan Formularium Rumah Sakit yang telah disepakati</i></p>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Ka. IGD → unsur pimpinan (sertifikasi MPIGD) • Dokter umum → unsur pelaksana dokter jaga (sertifikasi ALS) • Perawat dan bidan → unsur pelaksana (sertifikasi BLS)
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Direktur UPTD RSUD Kota Salatiga • SPI • Dewan Pengawas RSUD Kota Salatiga
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter jaga (13 dokter umum) • Perawat dan bidan 17
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat Pelayanan • Standar Pelayanan Minimal UPTD RSUD Kota Salatiga • Tidak meminta uang muka pada saat memberikan pelayanan gawat darurat • Memberikan pelayanan penanganan gawat darurat dengan respon time yang cepat dan penanganan yang tepat
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pasien	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien • Semua staf klinis bekerja sesuai dengan kompetensi, standar profesi,

		<p>Pedoman/Panduan dan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku, serta sesuai dengan etika profesi, etika rumah sakit dan etiket rumah sakit yang berlaku.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Setiap pasien yang masuk melalui IGD dipasang gelang identifikasi pasien. Dan setiap pasien yang telah terpasang gelang identitas pasien di IGD, maka wajib dilakukan assessment (Penilaian) identifikasi resiko • Semua staf klinis melaksanakan hand hygiene pada 5 moment • Semua alat kedokteran (terutama electro medic) selalu dilakukan pemeliharaan dan kalibrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk menjamin semua alat medis (terutama elektro medic) tetap dalam kondisi yang baik dan dapat berfungsi • Pada kasus-kasus tertentu dilakukan konsultasi dengan dokter pakar atau spesialis sesuai dengan kasus penyakit
8	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan setiap akhir tahun