

Upaya Reduksi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan dengan Metode Lean Six Sigma di Klinik Penyakit Dalam Charitas Hospital Palembang Tahun 2021 = Efforts to Reduce Outpatient Waiting Time using Lean Six Sigma Methodology in Internal Medicine Clinic of Charitas Hospital Palembang Year 2021

Elina Waiman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20526537&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah sakit perlu menjaga mutu layanan yang diberikan kepada pasien. Waktu tunggu rawat jalan merupakan salah satu indikator mutu yang diukur oleh rumah sakit. Rerata waktu tunggu di Klinik Penyakit Dalam Charitas Hospital Palembang yang mencapai target hanya sebesar 54%. Penelitian ini merupakan penelitian operasional eksperimental untuk melihat bagaimana upaya perbaikan dengan penerapan Metode Lean Six Sigma (LSS) dapat mereduksi waktu tunggu pasien rawat jalan. Upaya perbaikan berupa penerapan sistem perjanjian dan simplifikasi alur pasien rawat jalan sesuai future state map dilakukan rumah sakit pada April 2021 sampai dengan Januari 2022. Data waktu tunggu pasien rawat jalan sebelum upaya perbaikan diambil dari sistem informasi dan manajemen rumah sakit (SIMRS) pada Maret 2021, sedangkan data sesudah upaya perbaikan diambil dari Februari sampai Maret 2022, dengan 222 subjek pada masing-masing kelompok. Terdapat reduksi waktu tunggu pasien rawat jalan sesudah upaya perbaikan, yaitu secara keseluruhan subjek sebesar 11% dari 79 menit menjadi 69 menit meskipun tidak bermakna secara statistik ($p=0,110$). Pada subjek tanpa pemeriksaan penunjang terdapat reduksi waktu tunggu pasien rawat jalan sebesar 16% dari 77 menit menjadi 65 menit ($p=0,016$), pada subjek dengan pemeriksaan laboratorium dari 151 menit menjadi 124 menit ($p=0,176$), dan pada subjek dengan pemeriksaan radiologi dari 120 menit menjadi 90 menit. Terdapat reduksi waktu tunggu rawat jalan berdasarkan definisi SPM sebesar 29%, yaitu dari 58 menit menjadi 41 menit ($p=0,002$). Terdapat 26% subjek dengan sistem perjanjian yang datang terlambat. Subjek yang datang terlambat dilakukan relokasi slot, yaitu mengisi slot kosong sesuai antrian pasien yang sudah datang. Apabila dilakukan analisis terhadap subjek yang datang tepat waktu saja, didapatkan adanya reduksi median waktu tunggu pasien rawat jalan sebesar 13%, yaitu dari 79 menit menjadi 69 menit ($p=0,014$) dan reduksi waktu tunggu rawat jalan berdasarkan SPM sebesar 36%, yaitu dari 58 menit menjadi 37 menit ($p=0,000$). Khusus pada kelompok pasien dengan pemeriksaan laboratorium, terjadi pengurangan variasi alur cabang dan proporsi pasien yang menjalani alur cabang ($p=0,000$), serta pengurangan frekuensi kunjungan ke kasir lebih dari satu kali. Rancangan upaya perbaikan yang disusun berdasarkan metode LSS bermanfaat dalam mereduksi waktu tunggu pasien rawat jalan, mengurangi variasi alur cabang di rawat jalan, dan menurunkan defek, dengan komitmen dari pimpinan rumah sakit, dokter, staf, dan pasien. Evaluasi berkala dan perbaikan berkesinambungan perlu dilakukan agar kontinuitas reduksi waktu tunggu pasien rawat jalan dapat berlangsung.

.....Hospital should maintain good quality of care for its patients. Outpatient waiting time is a quality indicator measured by hospital. Only 54% of outpatient waiting time in Internal Medicine Clinic of Charitas Hospital Palembang meets the standard. An experimental study was conducted to examine how Lean Six Sigma (LSS) Methodology would reduce outpatient waiting time. Improvement project comprised of appointment system and outpatient flow simplification was conducted from April 2021 to January 2022.

Pre-implementation data was taken from hospital information system on March 2021 and post-implementation data from February to March 2022, with a sample size of 222 subjects in each group. There was an 11% reduction in overall median outpatient waiting time i.e, from 79 minutes to 69 minutes even though statistically insignificant ($p=0.110$), with 16% reduction from 77 minutes to 65 minutes in subjects without ancillary examination ($p=0.016$), 18% reduction from 151 minutes to 124 minutes in those with laboratory examination ($p=0.176$), and 25% reduction from 120 minutes to 90 minutes in those with radiology examination. There was a 29% reduction from 58 minutes to 41 minutes in median outpatient waiting time as defined by government minimal standard of care ($p=0.002$). As many as 26% subjects with appointment system came late, which were then relocated to the available slots. Comparison was conducted between waiting time before intervention and after intervention in groups of appointment patients who came on-time and resulted in a 13% reduction of median outpatient waiting time from 79 minutes to 69 minutes ($p=0.014$) as well as a 36% reduction in waiting time as defined by government minimal standard of care from 58 minutes to 36 minutes ($p=0.000$). In subjects with laboratory examination, there was a reduction in the number of patients undergoing branch lines flow ($p=0.000$). Improvement project designed using LSS methodology is beneficial in reducing outpatient waiting time, variation in outpatient flow, and defect, especially when supported by commitment of hospital leaders, doctors, staffs, and patients. Regular evaluation and continuous improvement are needed to ensure sustainable reduction of outpatient waiting time.