



Kadek Saputra

ADVOKASI DAN KOMUNIKASI PASIEN GAWAT DARURAT




PERAN PERAWAT DI RS - UGD

- Pemberi asuhan keperawatan
- **Advokat pasien**
- Educator
- Coordinator
- Kolaborator
- Konsultan
- Pembaharu






Advokasi

- **Pembelaan**, sokongan atau bantuan terhadap seseorang yang mempunyai permasalahan.
 - Tidak hanya di bidang hukum
 - WHO: untuk Pendidikan atau Promosi Kesehatan.
 - Advokasi kesehatan-Komunikasi efektif
- 




Komunikasi efektif-Advokasi

- Jelas (*clear*)
 - Benar (*correct*)
 - Konkret (*concrete*)
 - Lengkap (*complete*)
 - Ringkas (*concise*)
 - Meyakinkan (*Convince*)
 - Konstekstual (*contextual*)
 - Berani (*courage*)
 - Hati –hati (*coutious*)
 - Sopan (*courteous*)
- 




Advokasi dalam Praktek Keperawatan

- Melindungi klien atau masyarakat terhadap **pelayanan kesehatan** dan **keselamatan** praktik **tidak sah** yang **tidak kompeten** dan **melanggar etika** yang **dilakukan** oleh **siapa pun**.
- 




Sebagai advokat klien

- **Penghubung** antara **klien** dengan **tim** kesehatan lain
 - dalam upaya **pemenuhan kebutuhan** klien, membela kepentingan klien
 - dan **membantu klien memahami** semua informasi dan upaya kesehatan yang diberikan oleh tim kesehatan dengan pendekatan tradisional maupun professional.
- 




Sebagai advokat klien

- Perawat bertindak sebagai **nara sumber** dan **fasilitator** dalam tahap pengambilan keputusan terhadap upaya kesehatan yang harus dijalani
 - **Mempertahankan** dan **melindungi** hak-hak klien, klien.
- 




HAK – HAK PASIEN – UGD

- 1. Hak memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di rumahsakit.
 - 2. Hak atas pelayanan yang manusiawi, adil dan jujur.
 - 3. Hak untuk mendapatkan pelayanan medis yang bermutu sesuai dengan standar profesi kedokteran/kedokteran gigi dan tanpa diskriminasi.
 - 5. Hak memperoleh asuhan keperawatan sesuai dengan standar profesi keperawatan.
- 



HAK – HAK PASIEN – UGD

- 6. Hak untuk memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan sesuai dengan peraturan yang berlaku di rumahsakit.
 - 7. Hak dirawat oleh dokter yang secara bebas menentukan pendapat klinik dan pendapat etisnya tanpa campur tangan dari pihak luar.
 - 8. Hak atas “privacy” dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya kecuali apabila ditentukan berbeda menurut peraturan yang berlaku.
- 

HAK – HAK PASIEN - UGD


- 8. Hak untuk mendapat informasi atau penjelasan secara lengkap tentang tindakan medik yang akan dilakukan terhadap dirinya.
- 9. Hak untuk memberikan persetujuan atas tindakan yang akan dilakukan oleh dokter sehubungan dengan penyakit yang dideritanya.
- 10. Hak untuk menolak tindakan yang hendak dilakukan terhadap dirinya dan mengakhiri pengobatan serta perawatan atas tanggung jawab sendiri sesudah memperoleh informasi yang jelas tentang penyakitnya.
- 11. Hak didampingi keluarga dan atau penasehatnya dalam beribadah dan atau masalah lainnya (dalam keadaan kritis atau menjelang kematian).

HAK – HAK PASIEN - UGD

- 12. Hak beribadat menurut agama dan kepercayaannya selama tidak mengganggu ketertiban & ketenangan umum atau pasien lainnya.
- 13. Hak atas keamanan dan keselamatan selama dalam perawatan di rumahsakit.
- 14. Hak untuk mengajukan usul, saran, perbaikan atas pelayanan rumah sakitatas dirinya.
- 15. Hak transparansi biaya pengobatan atau tindakan medik yang akan dilakukan terhadap dirinya (memeriksa dan mendapatkan penjelasan pembayaran).
- 16. Hak akses `inzage` kepada rekam medis atau hak atas kandungan isi rekam medis miliknya.¹¹



Tanggung jawab perawat advokat

- Sebagai pendukung pasien dalam proses **pembuatan keputusan**
 - Sebagai **mediator** (penghubung) antara pasien dan orang-orang **disekeliling** pasien
 - Sebagai orang yang **bertindak** atas nama pasien
- 

Nilai-nilai Dasar yang Harus Dimiliki oleh Perawat Advokat


- Pasien adalah makhluk **holistik** dan **otonom**
- Pasien berhak untuk mempunyai **hubungan perawat-pasien** yang didasarkan atas dasar saling menghargai, percaya, bekerja sama dalam menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan masalah kesehatan dan kebutuhan perawatan kesehatan, dan saling bebas dalam berpikir dan berperasaan
- Perawat bertanggung jawab untuk **memastikan** bahwa pasien telah **mengetahui** cara **memelihara** kesehatannya.

Sikap perawat dalam advokasi

- Bersikap **asertif**
- Mengakui bahwa **hak-hak dan kepentingan** pasien dan keluarga lebih utama
- Sadar bahwa **konflik dapat terjadi** sehingga membutuhkan **konsultasi, konfrontasi** atau **negosiasi**
- Dapat **bekerjasama** dengan tenaga kesehatan lain
- Tahu bahwa peran advokat membutuhkan tindakan yang **politis,**




PERTIMABANGAN PRINSIP-PRINSIP ETIK

- Otonomi (*Autonomy*)
 - Berbuat baik (*Beneficence*)
 - Keadilan (*Justice*)
 - Tidak merugikan (*Nonmaleficence*)
 - Kejujuran (*Veracity*)
 - Menepati janji (*Fidelity*)
 - Karahasiaan (*Confidentiality*)
- 



KODE ETIK KEPERAWATAN INDONESIA

- Tanggung jawab perawat terhadap individu, keluarga dan masyarakat
 - Tanggungjawab terhadap tugas
 - Tanggungjawab terhadap sesama perawat dan profesi kesehatan lainnya
 - Tanggungjawab terhadap profesi keperawatan
 - Tanggungjawab terhadap pemerintah, bangsa dan negara
- 

Hasil yang Diharapkan dari Peran Advokat Pasien

- Menjamin bahwa pasien, keluarga dan tenaga kesehatan lain adalah **partner** dalam perawatan pasien.
- **Melibatkan** pasien dalam pengambilan keputusan
- **Memiliki** saran untuk alternatif pilihan
- **Menerima keputusan** pasien walaupun keputusan tersebut bertentangan dengan pengobatannya.
- **Membantu** pasien **melakukan** yang mereka ingin lakukan

OUTCOME advokasi pada pasien

- **Mengerti** hak-haknya sebagai pasien
- **Mendapatkan** informasi tentang diagnosa, pengobatan, prognosis, dan pilihan-pilihannya
- **Bertanggung** jawab atas keputusan yang diambilnya
- Memiliki otonomi, kekuatan, dan kemampuan **memutuskan sendiri**
- Perasaan cemas, frustrasi, dan marah akan **berkurang**
- Mendapatkan **pengobatan** yang **optimal**
- Memiliki **kesempatan** yang sama dengan pasien lain
- Mendapatkan perawatan yang **berkesinambungan**
- Mendapatkan perawatan yang **efektif** dan **efisien**.




KOMUNIKASI PASIEN DI UGD

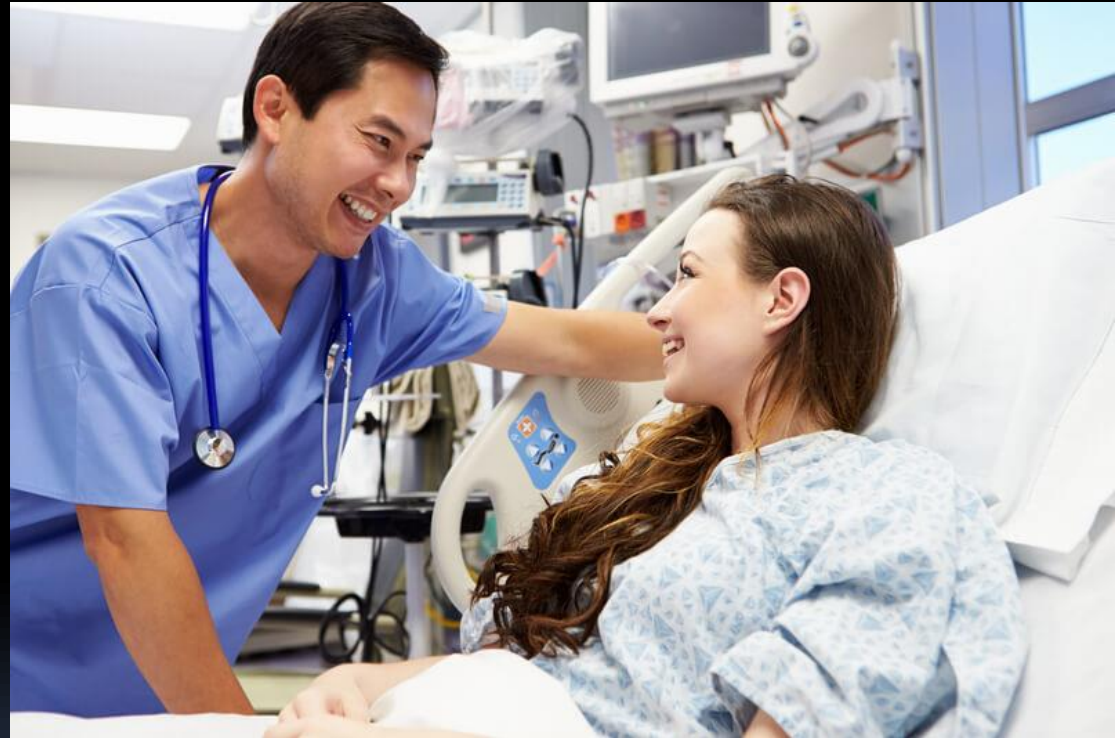




PRINSIP KOMUNIKASI GAWAT DARURAT


- **Caring** (sikap pengasuhan yang ditunjukkan peduli dan selalu ingin memberikan bantuan)
 - **Acceptance** (menerima pasien apa adanya)
 - **Respect** (hormati keyakinan pasien apa adanya)
 - **Empaty** (merasakan perasaan pasien)
 - **Trust** (memberi kepercayaan)
 - **Integrity** (berpegang pada prinsip profesional yang kokoh)
- 

PRINSIP KOMUNIKASI GAWAT DARURAT






PRINSIP KOMUNIKASI GAWAT DARURAT

- **Identifikasikan** bantuan yang diperlukan
 - Terapkan teknik komunikasi: terfokus, bertanya, dan validasi
 - **Bahasa** yang mudah dimengerti
 - Pastikan hubungan **profesional** dimengerti oleh pasien/keluarga
 - Motivasi dan **hargai pendapat** & respon klien
 - **Hindari**: menyalahkan, memojokkan, dan memberikan sebutan yang negatif.
- 




TEKNIK KOMUNIKASI GAWAT DARURAT

- Mendengar aktif
 - Mendengar pasif
 - Penerimaan
 - Klarifikasi
 - Focusing
 - Observasi
 - Menawarkan informasi
 - Diam (memelihara ketenangan)
- 



TEKNIK KOMUNIKASI GAWAT DARURAT

- Assertive
 - Menyimpulkan
 - Giving recognition (memberi pengakuan/penghargaan.)
 - Offering self (menawarkan diri)
 - Offering general leads (memberi petunjuk umum)
 - Giving broad opening (memberi pertanyaan terbuka)
 - Placing the time in time (menempatkan urutan/waktu)
- 



TEKNIK KOMUNIKASI GAWAT DARURAT

- Restating (mengulang)
 - Exploring (eksplorasi)
 - Vouching doubt (menyelipkan keraguan)
 - Presenting reality (menghadirkan realitas/ kenyataan)
- 