

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penerimaan Pasien Baru

##### 2.1.1 Definisi Penerimaan Baru

Penerimaan pasien baru merupakan proses penerimaan dan pelayanan awal yang diberikan kepada pasien yang baru masuk ke fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit atau klinik. Pada saat penerimaan pasien baru disampaikan hal mengenai orientasi ruangan, perawatan, medis, dan tata tertib ruangan. Prosedur penerimaan pasien adalah pelayanan pertama yang diberikan oleh rumah sakit dan merupakan pengalaman yang selalu diingat oleh pasien (past experience) yang akan menjadi salah satu penentu persepsi pasien terhadap pelayanan di rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, kontak pertama antara perawat dan pasien menjadi catatan yang sangat penting bagi pasien dalam memberikan penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan (Fransiska Gemma Seroja & Maria Felisitas Nelcensi Lani, 2024).

##### 2.1.2 Tujuan Penerimaan Pasien Baru

Ada beberapa tujuan dalam penerimaan pasien baru, antara lain sebagai berikut (Nursalam, 2014) :

- 1) Menerima dan menyambut kedatangan pasien dengan hangat dan Terapeutik
- 2) Meningkatkan komunikasi antara perawat dan klien
- 3) Mengetahui kondisi dan keadaan klien secara umum
- 4) Menurunkan tingkat kecemasan pasien saat masuk rumah sakit

##### 2.1.3 Prosedur Umum Penerimaan Pasien Baru

Prosedur umum yang terdapat dalam proses penerimaan pasien

1. Menempatkan pasien pada tempat penerimaan yang tepat
2. Mengkaji masalah kesehatan dan kebutuhan pasien
3. Menentukan sumber keuangan pasien untuk membiayai pelayanan yang diberikan
4. Menjelaskan hak-hak pasien

5. Mengorientasikan kebijakan dan prosedur tempat pelayanan
6. Melakukan pemeriksaan dan skrining awal (spesifik untuk setiap tempat pelayanan)
7. Mengembangkan rencana perawatan sesuai kebutuhan individu
8. Membuat rencana pulang

#### **2.1.4 Tahapan Penerimaan Pasien Baru**

Berikut ini tahapan dalam penerimaan pasien baru (Nursalam, 2014)

1. Tahapan penerimaan pasien baru
  - a. Menyiapkan kelengkapan administrasi
  - b. Menyiapkan kelengkapan kamar sesuai pesanan
  - c. Menyiapkan format penerimaan pasien baru
  - d. Menyiapkan format pengkajian
  - e. Menyiapkan informed consent sentralisasi obat
  - f. Menyiapkan nursing kit
  - g. Menyiapkan lembar tata tertib pasien dan pengunjung ruangan
2. Tahapan Pelaksanaan Pasien Baru
  - a. Pasien datang di ruangan diterima oleh kepala ruangan/perawat primer/perawat yang diberi delegasi
  - b. Pasien datang di ruangan diterima oleh kepala ruangan/perawat primer/perawat yang diberi delegasi
  - c. Perawat memperkenalkan diri kepada klien dan keluarganya  
Perawat menunjukkan kamar/tempat tidur klien dan mengantar ke tempat yang telah ditetapkan
  - d. Perawat bersama karyawan memindahkan pasien ke tempat tidur (apabila pasien datang dengan branchard/kursi roda) dan berikan posisi yang nyaman
  - e. Perawat melakukan pengkajian terhadap pasien dengan sesuai format
  - f. Perkenalkan pasien baru dengan pasien baru yang sekamar
  - g. Setelah pasien tenang dan situasi sudah memungkinkan perawat memberikan informasi kepada klien dan keluarga tentang orientasi ruangan, perawatan (termasuk perawat yang bertanggung jawab

dan sentralisasi obat), medis (dokter yang bertanggung jawab) dan tata tertib ruangan.

- h. Perawat menanyakan kembali tentang kejelasan informasi yang telah disampaikan
- i. Apabila pasien atau keluarga sudah jelas, maka diminta untuk menandatangani informed consent sentralisasi obat
- j. Perawat menyerahkan kepada pasien lembar kuesioner tingkat kepuasan pasien

### **2.1.5 Peran Perawat dalam Penerimaan Pasien Baru**

Peran perawat dalam penerimaan pasien baru adalah sebagai berikut (Nursalam, 2014) :

#### 1) Kepala ruang

Peran kepala ruang yaitu menerima pasien baru.

#### 2) Perawat primer (PP)

Peran perawat primer antara lain sebagai berikut:

- a) Menyampaikan lembar penerimaan pasien baru
- b) Menandatangani lembar penerimaan pasien baru
- c) Melakukan pengkajian pada pasien baru
- d) Mengorientasikan klien pada ruangan
- e) Memberi penjelasan tentang perawat dan dokter yang bertanggung jawab
- f) Mendokumentasikan penerimaan pasien baru

#### 3) Perawat pelaksana

Peran perawat pelaksanaan adalah membantu PP dalam pelaksanaan penerimaan pasien baru.

## **2.2 Orientasi Pasien Baru**

### **2.2.1. Definisi Orientasi Pasien Baru**

Salah satu prosedur dalam penerimaan pasien adalah orientasi pasien baru dan keluarganya. Orientasi merupakan kegiatan pengenalan tentang segala hal tentang rumah sakit dan pelayanan selama di rumah sakit. Rumah sakit merupakan lingkungan baru bagi pasien, apabila

pasien dan keluarga tidak mendapatkan informasi yang lengkap dan jelas mengenai penyakit dan rumah sakit, maka dapat meningkatkan stress dan kecemasan yang dapat menghambat proses terapi, pasien dan atau keluarga tidak patuh dengan peraturan rumah sakit, pasien tidak kooperatif, muncul ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Arsitha, 2020).

### **2.2.2 Proses Orientasi Pasien Baru**

#### **1) Penerimaan Pasien**

Orientasi biasanya dilakukan dalam 24 jam pertama setelah pasien masuk ke rumah sakit. Perawat bertugas untuk menyambut pasien dan keluarga, serta menjelaskan prosedur dan kebijakan rumah sakit

#### **2) Informasi yang Diberikan:**

- a. Denah Ruangan: Perawat menjelaskan denah gedung, termasuk pintu keluar darurat dan lokasi fasilitas penting lainnya.
- b. Tata Tertib Rumah Sakit: Penjelasan mengenai peraturan yang harus diikuti oleh pasien dan keluarga selama berada di rumah sakit.
- c. Pengenalan Petugas Kesehatan: Memperkenalkan tim medis yang akan merawat pasien, termasuk dokter dan perawat yang bertanggung jawab 24.

3) Edukasi Keluarga: Setelah orientasi, perawat atau dokter memberikan edukasi kepada keluarga mengenai kondisi pasien, rencana perawatan, dan informasi penting lainnya

4) Dokumentasi: Pasien dan keluarga diminta untuk menandatangani lembar orientasi sebagai bukti bahwa mereka telah menerima informasi yang diperlukan.

### 2.2.3 Manfaat Orientasi Pasien Baru

Manfaat adanya orientasi pasien baru yaitu sebagai berikut :

- 1) Membina hubungan saling percaya antara perawat dan pasien.
- 2) Meningkatkan pemahaman pasien dan keluarga tentang peraturan rumah sakit serta semua fasilitas yang tersedia beserta cara penggunaannya.
- 3) Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman keluarga terkait kondisi klien.
- 4) Menurunkan tingkat dan sifat kecemasan.
- 5) Menurunkan stress.
- 6) Menurunkan gejala depresi.
- 7) Meningkatkan coping.
- 8) Meningkatkan kepuasan pasien.

### 2.2.4 Aspek- aspek Orientasi Pasien Baru

Beberapa hal yang perlu diorientasikan kepada pasien baru, antara lain sebagai berikut

#### 1). Denah gedung dan ruangan

Perawat menjelaskan ada beberapa hal terkait denah gedung dan ruangan termasuk pintu masuk, keluar, dan pintu darurat, pintu depan, ruang jaga perawat, ruang tindakan, kamar tidur, kamar mandi, tempat tidur, tempat pakaian, tempat pengunjung, dapur, farmasi, tempat ibadah, kantin, taman, tempat berjemur, tempat parkir, dan tempat merokok.

#### 2). Ruangan dan fasilitas

Pemberian informasi tentang ruangan dan fasilitas yaitu perawat menjelaskan tentang ruangan tempat pasien menjalani perawatan serta semua fasilitas yang ada di ruangan tersebut. Hal-hal yang harus dijelaskan tentang ruangan antara lain nama ruangan, nomor kamar, dan nomor tempat tidur. Sedangkan pemberian informasi tentang fasilitas ruangan yaitu menunjukkan kepada pasien dan keluarga tentang fasilitas yang ada di ruangan serta mempraktikkan cara penggunaan fasilitas tersebut. Beberapa fasilitas yang biasanya ada di rumah sakit antara lain tempat tidur, bel, tempat penyimpanan barang pribadi, kamar mandi,

telepon atau internet, dan lain-lain sesuai dengan fasilitas yang ada di ruangan.

### 3). Rutinitas bangsal

Informasi yang disampaikan kepada pasien atau keluarga mencakup waktu makan, waktu untuk personal hygiene, waktu penggantian linen, waktu pembersihan ruangan, waktu laundry, dan aspek lainnya, yang disesuaikan dengan program yang berlaku di ruang perawatan

### 4). Kebijakan rumah sakit

Pemberian informasi mengenai kebijakan rumah sakit yang diberikan kepada pasien atau keluarga yaitu penggunaan tanda pengenal, waktu kunjungan pasien, larangan tamu anak-anak, waktu operan shift, metode pembayaran untuk layanan rumah sakit, sistem sentralisasi obat, barang yang harus dibawa dan barang yang dilarang selama perawatan di rumah sakit.

### 5). Pengenalan tenaga kesehatan dan staf

Pengenalan tenaga kesehatan dan staf yang akan memberikan perawatan dan membantu memenuhi kebutuhan pasien selama di rumah sakit. Tenaga kesehatan dan staf yang dikenalkan termasuk dokter yang memberikan perawatan dan waktu pemeriksaan pasien, tim perawat yang bertanggung jawab atas pasien, ahli gizi, psikolog, therapist, manajer ruang perawatan, petugas administrasi, petugas kebersihan, dan lainnya.

6). Hak dan tanggung-jawab pasien ketika dirawat di rumah sakit, yaitu sebagai berikut :

#### a) Hak Pasien

- 1) Hak mendapatkan informasi tentang kondisi kesehatan.
- 2) Hak memilih dokter atau perawat.
- 3) Hak mendapatkan privasi dan kerahasiaan.
- 4) Hak mendapatkan pelayanan medis yang baik.
- 5) Hak mengajukan keluhan atau saran.
- 6) Hak mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan.
- 7) Hak mendapatkan pelayanan darurat.
- 8) Hak mendapatkan dukungan emosional dan psikologis.

## b) Kewajiban Pasien

1. Mengikuti instruksi dokter dan perawat.
2. Memberikan informasi yang akurat tentang kondisi kesehatan.
3. Mematuhi aturan rumah sakit.
4. Menghormati hak pasien lain.
5. Membayar biaya pelayanan.
6. Mengikuti prosedur medis yang ditentukan.
7. Menjaga kebersihan dan keselamatan.
8. Menghargai waktu dan tenaga petugas kesehatan.

## c) Hak dan Kewajiban dalam Orientasi

1. Penjelasan tentang hak dan kewajiban pasien.
2. Pengenalan tentang prosedur medis.
3. Informasi tentang obat-obatan dan terapi.
4. Penjelasan tentang tindakan medis.
5. Pengawasan kondisi kesehatan.
6. Edukasi tentang perawatan diri.
7. Penjelasan tentang kerahasiaan medis.
8. Pengenalan tentang protokol kesehatan.

**2.2.5 SOP Orientasi Pasien Baru Ruang Jimbaran RSUD DR Saiful****Anwar****Table 1 SOP Orientasi Pasien Baru**

No	Materi yang diorientasikan	Dilakukan		Ket.
		Ya	Tidak	
1	Perawat menyambut dengan 5S			
2	Perawat menerima pasien, dan dokumen rekam medis			
3	Perawat mengecek dokumen rekam medis untuk kebenaran identitas			

4	Berjabat tangan dan memperkenalkan diri			
5	Mengucapkan selamat datang			
6	Menjelaskan perawat yang bertanggung jawab			
7	Menjelaskan dokter yang merawat			
8	Menjelaskan lingkungan RS			
9	Menjelaskan prosedur RS			
10	Menjelaskan tata tertib dan aturan RS			
11	Menjelaskan aturan jam berkunjung			
12	Menjelaskan agar membawa barang secukupnya			
13	Menjelaskan kelengkapan yang dibutuhkan pasien			
14	Menjelaskan tata tertib dan aturan ruangan			
15	Menjelaskan hak dan kewajiban pasien			
16	Menjelaskan fasilitas RS			
17	Menjelaskan biaya administrasi			
18	Menjelaskan pilihan kelas			
19	Mengimbau pasien dan keluarga untuk sering cuci tangan untuk mencegah infeksi nosokomial			
20	Menanyakan ke pasien dan keluarga apakah sudah jelas/belum dan apa yang perlu ditanyakan			



21	Mengantarkan pasien ke kamar dan menunjukkan fasilitas yang ada			
22	Mengakhiri orientasi			
<b>Prosentase</b>				

Sumber : SOP Ruang Jimbaran

### 2.2.6 Hambatan Orientasi pasien baru

a) Komunikasi yang Tidak Efektif

Perawat sering kali tidak menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dipahami oleh pasien dan keluarga, sehingga menyebabkan kebingungan

b) Kekurangan Informasi

Banyak perawat tidak memberikan informasi lengkap mengenai rutinitas bangsal, alat medis yang terpasang pada pasien, dan hak serta kewajiban pasien.

c) Kurangnya Pelatihan / Kurangnya Pemahaman

Beberapa perawat belum memiliki pelatihan yang memadai mengenai pentingnya orientasi pasien baru, sehingga pelaksanaan orientasi tidak sesuai dengan standar operasional prosedur