



# Layanan Kesehatan Ramah Remaja dan Sistem Rujukan\*

Selain layanan yang berkualitas dalam menegakkan diagnosa dan pengobatan penting untuk setiap institusi dan individu baik profesi medis dan non-medis untuk juga mampu menyediakan layanan kesehatan yang memperhatikan secara strategik kebutuhan sang klien atau pasien.

Dalam mengembangkan usaha layanan kesehatan yang sehat di sektor swasta yang dapat bermanfaat untuk penerima dan juga penyedia layanan, penting untuk memperhatikan 5 elemen berikut:

1. Layanan medis yang berkualitas
  - Memberikan perhatian untuk menyediakan layanan klinis diagnostik dan pengobatan yang adekuat. Layanan klinis yang berkualitas bisa tercapai dengan memperhatikan 3 unsur utama yaitu: Pengetahuan medis yang didukung bukti ilmiah, termuktahir dan terasah (kompetensi /ketrampilan), adanya SOPs dan penerapan sistem kendali mutu sistematis.
2. Layanan berorientasi Klien
  - Layanan yang komprehensif (Konsultasi, Laboratorium, Obat-obat dan sistem rujukan)

- Mudah diakses (Lokasi dan jam layanan)
- Biaya terjangkau
- Staff yang ramah
- Suasana yang ramah (Privasi diperhatikan, tata ruang, sistem layanan, lingkungan sekitar yang mendukung/didukung masyarakat)

3. Motivasi petugas penyedia layanan
  - Pengaturan investasi gaji yang jelas
  - Tempat lingkungan kerja yang sehat (Tempat dan sistem)
  - Memperhatikan perkembangan karir (career development, inflation, expanding)
4. Pengelolaan – Manajemen yang jelas, efisien dan efektif
5. Stratji pemasaran

Layanan kesehatan berkualitas yang berorientasi pada kebutuhan klien/pasien dapat terpenuhi ketika setiap individu yang terlibat di dalam jasa pelayanan kesehatan belajar mengenali dan memahami kebutuhan sang klien/pasien, termasuk dalam hal ini terkait pada kebutuhan remaja atau anak muda.

Kelompok remaja merupakan salah satu klien/pasien yang cukup kompleks, khususnya terkait dengan pelayanan kesehatan seksual dan reproduksi.

Sayangnya ketersediaan layanan kesehatan seksual dan reproduksi yang berkualitas dan ramah untuk remaja belum dapat dengan mudah diakses oleh banyak remaja, dan upaya pemenuhan layanan tersebut mengalami banyak rintangan karena sering kali dianggap berbenturan dengan nilai-nilai sosial dan budaya yang ada di masyarakat.

\* Sumber: Modul Pelatihan Layanan Kesehatan Seksual & Reproduksi Ramah Remaja untuk Dokter Praktik Swasta di Dearah Istimewa Yogyakarta, 28-31 Oktober 2013, Kemitraan UNFPA dan Angsamerah Institution

Berbagai studi ilmiah membuktikan bahwa ketika layanan kesehatan seksual dan reproduksi yang prima tidak dapat diakses oleh remaja, maka kondisi ini menempatkan mereka pada situasi berbagai berisiko yang membahayakan kesehatan mereka secara menyeluruh.

Layanan kesehatan yang ramah sangat dibutuhkan seorang klien/pasien. Ini adalah kebutuhan naluri seorang manusia untuk berusaha mencari, memenuhi atau memilih sesuatu yang menyenangkan. Dengan kata lain, layanan kesehatan yang ramah merupakan suatu usaha yang diupayakan demi memenuhi kebutuhan rasa nyaman dan menyenangkan bagi sang klien/pasien.

Manfaat dari layanan kesehatan yang ramah secara individu akan membuat seseorang datang berkunjung ke layanan kesehatan lebih awal, tidak menunggu hingga menjadi sakit parah terlebih dahulu baru kemudian berobat. Pelayanan yang ramah sangat mendukung dalam hubungan relasi dokter dan pasien yang lebih baik sehingga penanganan medis bisa diberikan oleh dokter dan petugas kesehatan lainnya menjadi baik dan menguatkan kepatuhan klien/pasien dalam mengikuti anjuran pengobatan sang dokter.

Selain itu penanganan sedini mungkin suatu penyakit akan sangat berdampak positif pada prognosis kesembuhan yang lebih baik dari suatu penyakit, dan kecacatan yang ditimbulkanpun bisa dihindari ataupun dikurangi. layanan yang ramah akan sangat membantu untuk promosi program pencegahan.

Layanan kesehatan yang ramah memiliki batasan yang cukup luas, bervariasi bergantung sang individu dan lingkungan budaya, sosial dan tingkatan ekonomi,

seseorang, kelompok, atau suatu tempat dan daerah dimana layanan kesehatan itu berada. Dengan kata lain layanan kesehatan yang ramah adalah layanan kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan klien/pasien.

Karena itu untuk dapat memenuhi layanan kesehatan yang ramah remaja untuk kesehatan seksual dan reproduksi penting setiap layanan kesehatan mengenali klien/pasiennya dengan lebih baik, termasuk lingkungan yang ada disekitar tempat layanan.

Komponen penting dalam mengupayakan layanan ramah kesehatan seksual dan reproduksi pada remaja

- Seluruh staff mendapatkan pembekalan kebutuhan remaja.
- Staff mampu berkomunikasi dengan baik
- Pelayanan yang menjaga hak-hak seorang pasien/remaja: privacy, confidentiality, informed consent
- Jam layanan dan lokasi yang stratejik buat remaja
- Layanan yang efisien (contoh tidak lama menunggu)
- Keterlibatan remaja
- Mengupayakan paket layanan minimum (Sesuai dengan WHO)
- Sistem rujukan yang baik dan komprehensif

Sistem rujukan merupakan bagian penting dari layanan ramah remaja yang berkualitas untuk kesehatan seksual dan reproduksi.

Sistem rujukan sangat bermanfaat dalam upaya penyediaan layanan komprehensif yang dibutuhkan oleh seorang pasien, karena layanan komprehensif yang ideal sangatlah sulit untuk bisa dilaksanakan dan disediakan oleh satu institusi layanan kesehatan saja. Karena itu sangat itu sangat dianjurkan sebuah institusi layanan kesehatan untuk terus aktif mencari mitra-mitra layanan yang dianggap berkualitas untuk bisa dijadikan tempat rujukan.

Dalam mengelola sistem rujukan penting diperhatikan beberapa hal berikut:

- Mengenal profil mitra tempat rujukan secara baik, apa spesialisasi dari tempat tersebut, kelebihan termasuk kekurangan dari tempat rujukan tersebut.
- Akan lebih baik bila sistem rujukan yang dilakukan tidak terbatas antara dokter dengan dokter tetapi bisa diperluas dan diformalkan menjadi kesepakatan bersama antara institusi.
- Prosedur petunjuk teknis sistem rujukan perlu dilakukan secara baik, dimana komunikasi tercatat, terdokumentasi dengan baik dan ada follow-up dan/atau feed back dari masing masing penyedia layanan.
- Daftar profil institusi rujukan lengkap dengan alamat, telepon dan kontak

person sangatlah penting, sehingga tidak membingungkan pasien dalam mengakses tempat rujukan tersebut.

- Sistem evaluasi perlu dilakukan untuk menjamin kualitas rujukan yang baik.

## Penulis Utama

Dr. Nurlan Siltonga MMed

## Kontributor

Adhe Zamzam Prasasti SPsi  
Dr. Alia Hartanti  
Dr. Asti Widihastuti MHC  
Dr. Bondan Stanislaus  
Dr. Gina Anindyajati  
Dr. Jacqueliene Piay  
Dr. Margaretha Sitanggang  
Dr. Ratna Mardiaty SpKJ