

Satwagia Academy

What to do in management?



"Your Total Pet Solution"

28 Oktober 2021

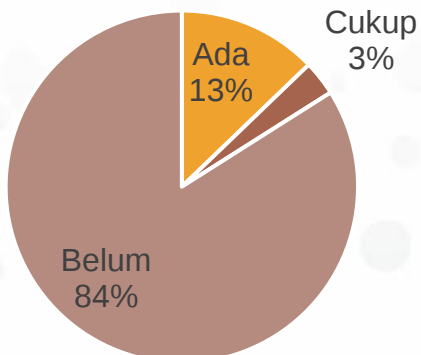
By Drh Reinilda Alwina



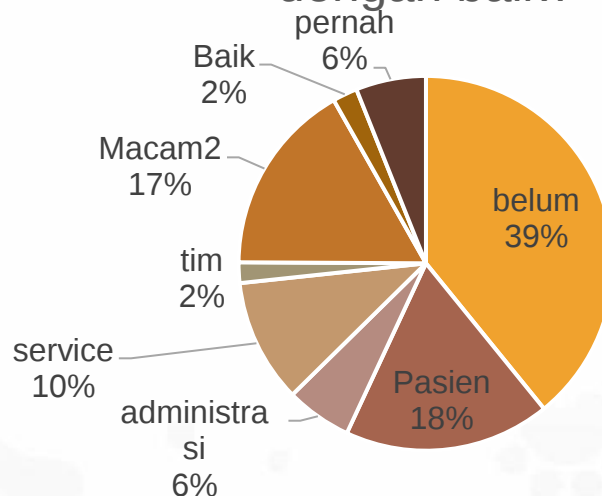


Intip hasil survey dulu yuk...

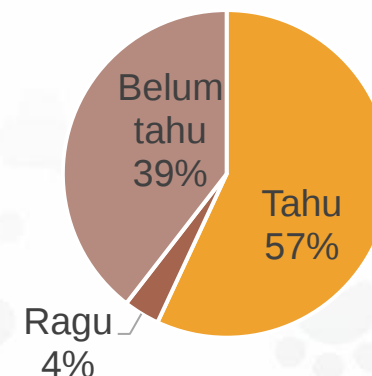
Apakah kamu sudah punya tim medis yang termenej dengan baik?



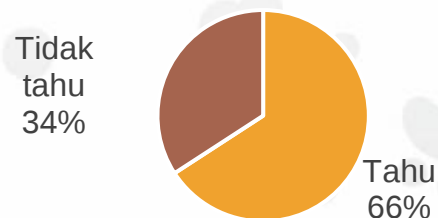
Apakah kamu sudah punya tim medis yang termenej dengan baik?

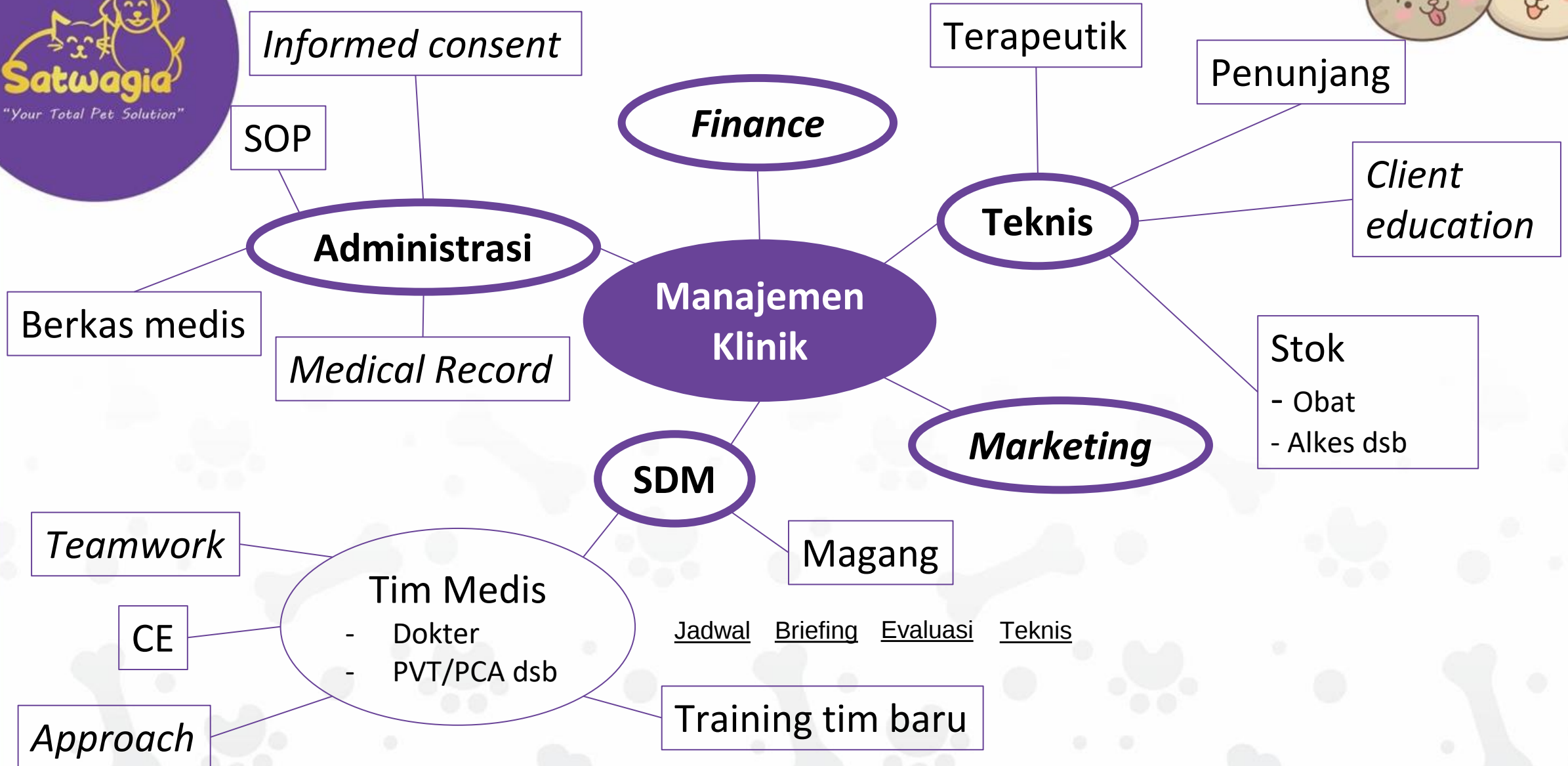


Apa yang kamu ketahui tentang manajemen klinik?



Upaya yang kamu ketahui tentang relasi pelanggan?







Administrasi

01

SOP



02

Medical Record



03

Informed Consent



04

Berkas medis





Standar Operational Procedure (SOP)



<i>All about the process</i>	Berurut → mudah
<i>Do's and don'ts</i>	Dasar untuk melakukan
<i>Can – May – Must</i> (Bisa – boleh – harus)	Must : CE post vaksinasi
Adaptasi dari sumber tertentu	<i>based on scientific is better</i>
Put the "prevention & anticipation" in too!	Bila... maka...





Idea/
?

Ketahui situasi klinik dokter!

Too many **"depends"** things

!
CAUTION

SOP bukan alasan untuk penjelasan pada
OWNER/CUSTOMER

!
CAUTION

Hal baik yang **selalu/pasti/harus** dilakukan di klinik
Single fighter ok – team better





Inti Konten SOP

Logo terkait

	Nomor	:	
	Bagian	:	
	Tanggal terbit	:	
	Revisi	:	
	Halaman	:	

Konsisten!

- Kode/inisial bagian
- Nomor
- Tahun revisi, dsb

Bagian atau divisi

Terbit/berlaku

Revisi ke berapa

Halaman ke berapa dari berapa

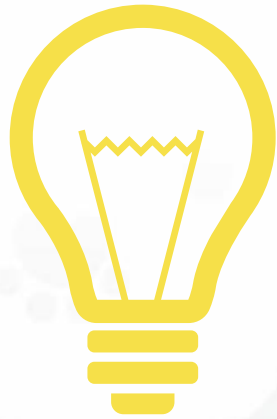
- Ditulis
- Diulas
- Disetujui
- Disahkan dsb

Approval

Diulas oleh :	Disetujui oleh :
General Manager	Chief Operating Officer



Medical Record (Rekam medis)



Manual/system → it's your call! Each of them has risk and benefit

Identitas hewan (signalement) & identitas owner

Based on animal/owner

Hasil penunjang : tricky!
(digital/hard copy → recording)



Reminder : jangan sampai RM "bodong" !



Informed Consent

(Surat persetujuan)

Jangan hanya tanda tangan!

ask them to read it first or you can read it for them

Penjelasan tujuan,
gambaran singkat tindakan,
risk & benefit!

"Pelindung"



Jenis ? Sesuaikan **dengan situasi dan kondisi klinik**



Double anticipations





Inti Konten Informed Consent



- Identitas hewan
- Identitas owner (pastikan nomor kontak sesuai)
- Waktu
- Tujuan
- Risiko (Sebelum, saat, sesudah)
- Tanda tangan

Cantumkan POV owner!

“saya bersedia... saya tidak akan...
saya paham... saya mengerti...”





Berkas Medis



- Berita acara (pemusnahan limbah medis, obat dan pakan expired, alat kesehatan yang rusak, dsb)
- Kontrol Rawat Inap
- Kontrol Rawat Jalan
- Surat keterangan
- Surat hasil pemeriksaan (darah dkk)
- Verifikasi, kartu stok, dll
- Kontrol rutin
- Surat rujukan → jadikan satu bila manual, folder khusus bila system





Teknis

Terapeutik

Limbah

**Pemeriksaan
penunjang**

Kontrol stok

**Client
education**



Kegiatan Terapeutik



Tindakan terapeutik
termasuk dalam SOP
(Panduan standar)

Rawat Inap

Non-infeksius dan infeksius: **Biosecurity!**
Beda personal/seragam
BEDA RUANGAN DAN ALAT
Recording pengobatan!
Komunikasi



Terapi : seni tiap dokter →
sharing & update

POA (*problem-oriented approached*)

Patofisiologi
Kemungkinan masalah → prioritas
Kemungkinan DD
Treatment plan



CAUTION

Don't forget! Tell about the **risk and benefit**
Remember! There is **NO ZERO RISK**



CAUTION

Pemeriksaan Penunjang



Biasakan sesuai fungsinya
sebagai **PENUNJANG**

Sampaikan **fungsi** →
hubungkan dengan
hasil pemeriksaan



Staff khusus/PJ akan
lebih bagus untuk kontrol

Kartu kontrol :
Daily? Weekly? Monthly?

Verifikasi kalibrasi

Maintenance

Kontrol pemakaian → tercatat →
telusur permasalahan

Client Education



Diksi yang tepat → empati

Perhatikan, kapan kita harus
“**memancing dengan tepat**”

Mengenal **karakter owner** dan
“**situasi-kondisi**”-nya

- Quiet, talkative, calculating ...
- Happy, depressed, sad, emotional ...
- Physical ability ...



Berkaitan dgn **treatment plan**
dan **manajemen hewan di rumah**

Yang dibawa 1, yang ditanya
4 lainnya yg di rumah (?)

- Ikuti alur → ajak Kembali fokus

Complain:
Terima dan dengarkan
Telusur dengan “perangkat yg ada”
Empati akan membantu

Kontrol Stok



Stok obat dan alkes :
lakukan **stok opname**
secara rutin! Min 1 bulan

Jeli perhatikan **ED –
penyimpanan** →
perubahan sediaan?!

- First In First Out



**Inventarisasi →
perpindahan barang**

Kenali grafik klinik dokter

Tingkat kepadatan → lengkapi alat
perang *which means* jangan
sampai hari H habis atau kosong
stok!!!

Limbah Medis



Cek lokasi pembuangan
limbah (Balai penelitian,
RSH, dll)

Dus/bin no problem
Cek berkala → **eliminasi**



**Berita acara (TTD pengirim
dan institusi terkait) →
arsipkan**

Insidental ok, Scheduled
better



Ribet ya?



Banyak ya?



(Hewan, orang, alat, obat, administrasi)

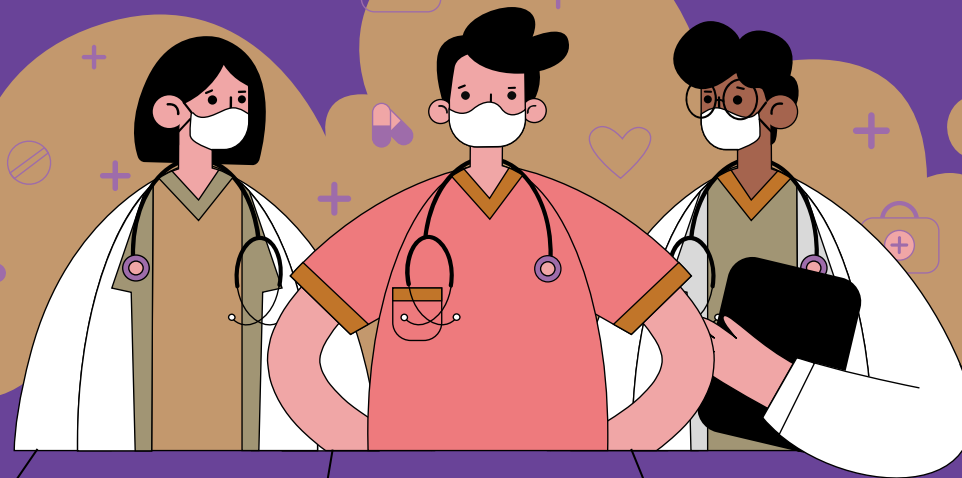
Ini butuh **DOKTER** karena yang punya **PENGETAHUAN MEDIS** ya dokter

“Menulis apa yang dikerjakan, mengerjakan apa yang ditulis”





Tim Medis



Jadwal

Approachment

CE

Teamwork

Training

Magang



THANK YOU



www.satwagia.com



[satwagia_indonesia](https://www.instagram.com/satwagia_indonesia)



[Satwagia Indonesia](https://www.facebook.com/SatwagiaIndonesia)