

## **Research Article**

### ***Re-engineering Prescription Services as an Alternative Solution***

#### ***Re-engineering Pelayanan Resep sebagai Alternatif Solusi***

Nunung Indriastutik<sup>1</sup>, Nikma Fitriasari<sup>2</sup>, Dina Rusdiana<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Hospital Management Study Program Faculty of Medicine Universitas Brawijaya Malang

<sup>2</sup>Department of Master Hospital Management Faculty of Medicine Universitas Brawijaya Malang

<sup>3</sup>Paru Hospital Jember

#### **ABSTRACT**

*Medication errors could occur at any stage, including prescribing, transcribing, dispensing, and administration stages. Errors in the prescribing stage accounted for the most significant percentage, ranging from 70% to 99%. The most mistake at the prescribing stage is the illegible prescription. This situation causes high morbidity and mortality in hospitals. This study aimed to analyze the root of the problems of the incidence of illegible prescriptions and find anticipating strategies. This research is a descriptive study initiated by finding the root of the problems, followed by identifying alternative solutions and preparing priority solutions. The findings based on the analysis of the root of the problems are that there was no workload evaluation in the outpatient care, there was no procedure changes to reduce the errors at each stage of prescription service, the ineffective prescription design, and the lack of socialization of prescription service procedures to the relevant officers. The solution chosen based on the CARL method was the improvement of prescription service flow (re-engineering) that added an identity labeling procedure to correct the error on patient's identity due to the repetition of manual writing and the addition of an authorization procedure by double-checking. The second solution was creating patient identity labels, creating appropriate prescription designs, and developing prescription service guidelines to support the implementation of prescription services re-engineering. This research concludes that the root of the problems on the illegible prescription is the absence of prescription service procedures that aim to anticipate medication errors. Hence, a re-engineering of prescription service needs to be prepared as an alternative solution.*

**Keywords:** CARL approach, illegible prescription, re-engineering of prescription services

#### **ABSTRAK**

*Medication error dapat terjadi pada tahapan prescribing, transcribing, dispensing, dan administration. Kesalahan pada tahap prescribing menyumbang persentase terbesar yakni 70% hingga 99%. Kesalahan pada tahap prescribing terbanyak adalah penulisan resep tidak terbaca. Hal ini yang menjadi penyebab tingginya morbiditas dan mortalitas di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan menganalisa akar masalah kejadian penulisan resep tidak terbaca dan menemukan strategi untuk mengantisipasinya. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang melalui langkah-langkah akar masalah, identifikasi alternatif solusi, dan penyusunan solusi prioritas. Akar masalah penulisan resep tidak terbaca meliputi belum ada perhitungan beban kerja rawat jalan, belum ada perubahan prosedur untuk mengurangi kesalahan pada setiap tahap pelayanan resep, desain resep yang tidak memadai, dan sosialisasi prosedur pelayanan resep pada petugas terkait yang tidak optimal. Solusi yang dipilih berdasarkan metode CARL adalah perbaikan alur pelayanan (re-engineering) resep yang menambahkan prosedur pemberian label identitas untuk memperbaiki kesalahan identitas pasien akibat pengulangan penulisan secara manual dan penambahan prosedur otorisasi dengan double checked. Solusi kedua adalah pembuatan label identitas pasien, pembuatan desain resep yang sesuai, dan penyusunan panduan pelayanan resep untuk mendukung pelaksanaan perbaikan alur (re-engineering) pelayanan resep. Akar masalah kejadian resep tidak terbaca adalah belum adanya prosedur pelayanan resep yang bertujuan untuk mengantisipasi kesalahan pengobatan/medication error, sehingga perlu disusun suatu re-engineering pelayanan resep sebagai alternatif solusinya.*

**Kata Kunci:** Pendekatan CARL, resep tidak terbaca, re-engineering pelayanan resep

*Correspondence:* Nunung Indriastutik. Hospital Management Study Program Faculty of Medicine Universitas Brawijaya Malang, Jl. Veteran, 65145, Malang Tel. 081559600873 Email: [nunungwulandhany73@gmail.com](mailto:nunungwulandhany73@gmail.com)

DOI: [http://dx.doi.org/10.21776/Article\\_in\\_Press](http://dx.doi.org/10.21776/Article_in_Press)