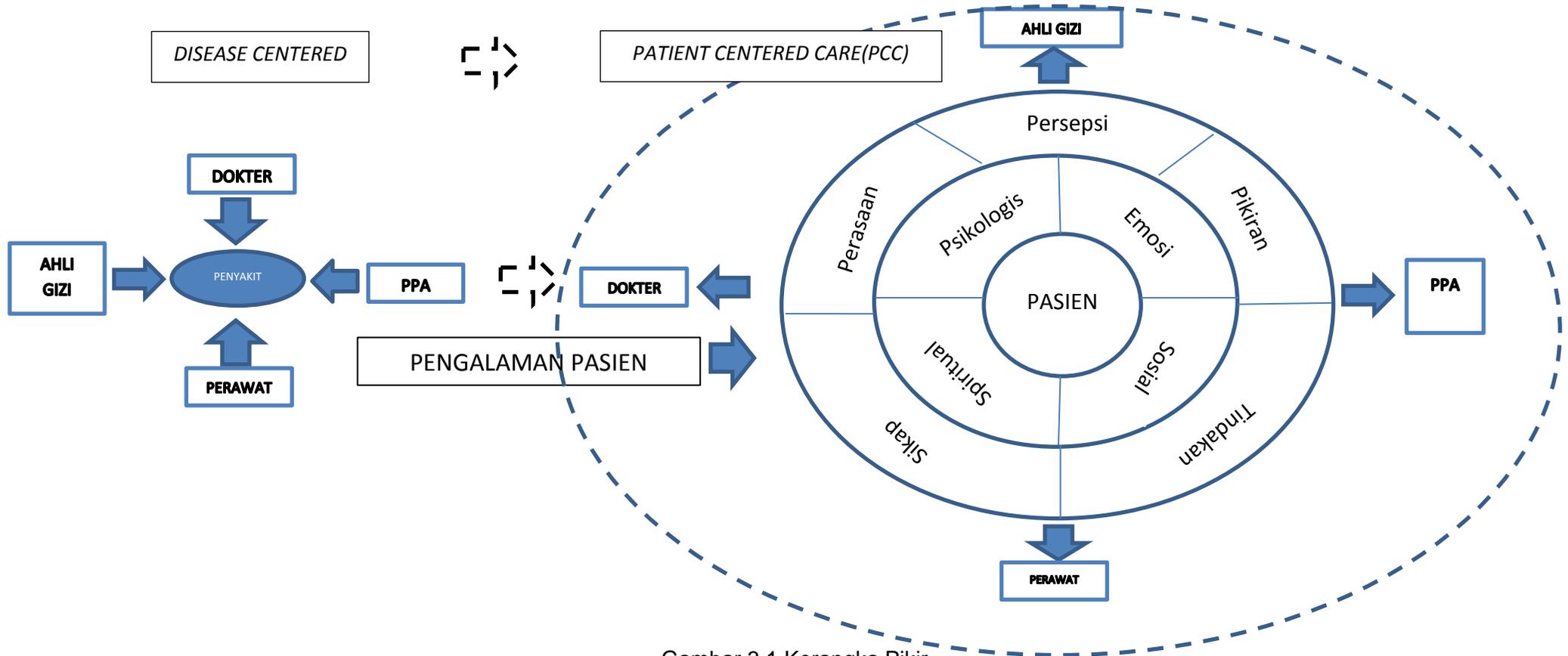


### BAB III KERANGKA PIKIR

Berdasarkan latar belakang dan analisa kritis teori maka disusunlah kerangka pikir sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Pikir

PPA : Profesional pemberi asuhan (sebutan petugas kesehatan yang profesional sesuai dengan kompetensi)

Terjadi perubahan paradigma dalam pelayanan kesehatan dari *disease centered* menjadi *patient centered care*. Hal ini berdampak pada fokus pelayanan kesehatan, di mana dahulu penyakit menjadi fokus utama dalam melakukan perawatan terhadap pasien, berganti menjadi pasien sebagai fokus. Jika dahulu pelayanan kesehatan terpisah tugas antar petugas kesehatan, di era *patient center care* tugas ini menjadi satu kesatuan yang terintegrasi. Pelayanan terintegrasi artinya perhatian seluruh staf kesehatan kepada pasien sebagai individu dengan memperhatikan beberapa hal seperti pengetahuan, spiritual, emosional, dan sosial pasien. Dengan demikian segala interaksi pasien dengan staf kesehatan di dalam menerima pelayanan di rumah sakit akan menimbulkan pengalaman pasien yang menyenangkan. Pengalaman pasien yang terjadi selama masa perawatan mempengaruhi pada sikap, persepsi, pikiran, perasaan, dan tindakan pasien terkait dengan penyakit yang dideritanya. Selain hal tersebut, hal yang mempengaruhi pengalaman pasien berdasarkan provider adalah komunikasi yang terjadi antara petugas kesehatan dan pasien, serta pelayanan yang diberikan selama masa perawatan pasien. Mengungkapkan pengalaman pasien adalah suatu hal yang penting, karena akan lebih memahami kebutuhan pasien atas penyakit yang dideritanya.