



HAMBATAN PENGGUNAAN *TELENURSING* TERHADAP KESELAMATAN PASIEN DI RUMAH SAKIT: *SYSTEMATIC REVIEW*

Maria Goretti Yulianti*, Mira Triharini, Andri Setiya Wahyudi

Fakultas Keperawatan, Universitas Airlangga, Mulyorejo, Surabaya, Jawa Timur 60115, Indonesia

*gorettimaria066@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hambatan penggunaan *telenursing* terhadap keselamatan pasien di rumah sakit. faktor yang dapat menghambat *telenursing* terhadap keselamatan pasien antara lain kualitas teknologi yang digunakan, kompetensi perawat dalam menggunakan teknologi tersebut, aksesibilitas pasien terhadap teknologi, serta ketersediaan informasi yang akurat dan lengkap tentang pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hambatan penggunaan *telenursing* terhadap keselamatan pasien di rumah sakit. Setelah pencarian sistematis dari beberapa database termasuk *Scopus*, *Science Direct*, *Proquest* dan *PubMed* yang diterbitkan antara tahun 2018-2023. Untuk mencari kualitas PRISMA yang sesuai, dan daftar periksa untuk mengarahkan tinjauan ini, standar *Joanna Briggs Institute* (JBI) digunakan. Berdasarkan penelusuran, terdapat 10 artikel yang relevan dari artikel yang ditemukan. Masalah yang berhubungan dengan *telenursing* yaitu kesulitan dalam menggunakan teknologi karena kurangnya petunjuk, kurangnya Pendidikan, dan kurangnya bantuan dan dukungan bagi perawat dan pasien, kita bisa menghadapi kegagalan teknologi, ancaman terhadap keselamatan pasien. Beragamnya kesulitan dalam menggunakan teknologi karena kurangnya petunjuk, kurangnya Pendidikan, dan kurangnya bantuan dan dukungan bagi perawat dan pasien untuk penerapannya selalu menjadi masalah. Perubahan dari praktik keperawatan tatap muka tradisional ke penggunaan *telenursing* memerlukan kesepakatan antara para profesional kesehatan dan pakar teknologi informasi, belum lagi dukungan administratif, pasien perlu dilibatkan dalam penerapannya karena nampaknya ada lebih banyak faktor yang memfasilitasi terkait dengan perawatan pasien dibandingkan hambatan yang harus diatasi.

Kata kunci: keselamatan pasien; perawat; *telenursing*

BARRIERS TO THE USE OF TELENURSING ON PATIENT SAFETY IN HOSPITAL: A SYSTEMATIC REVIEW

ABSTRACT

This study aims to determine the barriers to the use of telenursing on patient safety in hospitals. Factors that can hinder telenursing on patient safety include the quality of the technology used, the competence of nurses in using the technology, patient accessibility to the technology, and the availability of accurate and complete information about patients. This study aims to determine the barriers to the use of telenursing on patient safety in hospitals. After a systematic search of several databases including Scopus, Science Direct, Proquest and PubMed published between 2018-2023. To search for appropriate PRISMA qualities, and a checklist to guide these observations, the Joanna Briggs Institute (JBI) standards were used. Based on the search, there were 10 relevant articles from the articles found. Problems related to telenursing difficulties are in the use of technology due to lack of guidance, lack of education, and lack of help and support for nurses and patients, we can face technology failure, a threat to patient safety. Various difficulties in using technology due to lack of guidance, lack of education, and lack of help and support for nurses and patients for implementation are always a problem. Changing from traditional face-to-face surgical practices to the use of telenursing requires agreement between healthcare professionals and information technology experts, not to mention administrative support, patients need to be involved in its implementation as there appear to be more facilitating factors associated with patient care than barriers to overcome.

Keywords: nursing; patient safety; telenursing

PENDAHULUAN

Telenursing adalah suatu bentuk praktik keperawatan yang melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kesehatan jarak jauh kepada pasien (Marco-Franco et al., 2023). Teknologi ini memungkinkan perawat untuk melakukan pengamatan, evaluasi, dan intervensi keperawatan pada pasien tanpa perlu berada di tempat yang sama secara fisik dengan pasien (Nejadshafiee et al., 2020). Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, *telenursing* semakin banyak digunakan di berbagai negara. Namun, ada kekhawatiran bahwa penggunaan teknologi ini dapat berdampak negatif terhadap pasien safety atau keselamatan pasien. (Andriani, 2023). Keselamatan Pasien adalah suatu kondisi di mana pasien terhindar dari risiko cedera atau bahaya lainnya selama menerima pelayanan kesehatan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi dampak *telenursing* terhadap keselamatan pasien antara lain kualitas teknologi yang digunakan, kompetensi perawat dalam menggunakan teknologi tersebut, aksesibilitas pasien terhadap teknologi, serta ketersediaan informasi yang akurat dan lengkap tentang pasien (Fadhila, 2020). Rumah Sakit mengedepankan pelayanan yang berfokus terhadap pasien sesuai dengan sasaran keselamatan pasien. Dalam hal ini pada khususnya Departemen Keperawatan dimana yang paling banyak memiliki unit atau ruangan pada suatu Rumah sakit untuk meninjau kembali bagaimana penatalaksanaan indikator mutu pelayanan keperawatan berjalan dengan baik. (Chain & Hariyati, 2023).

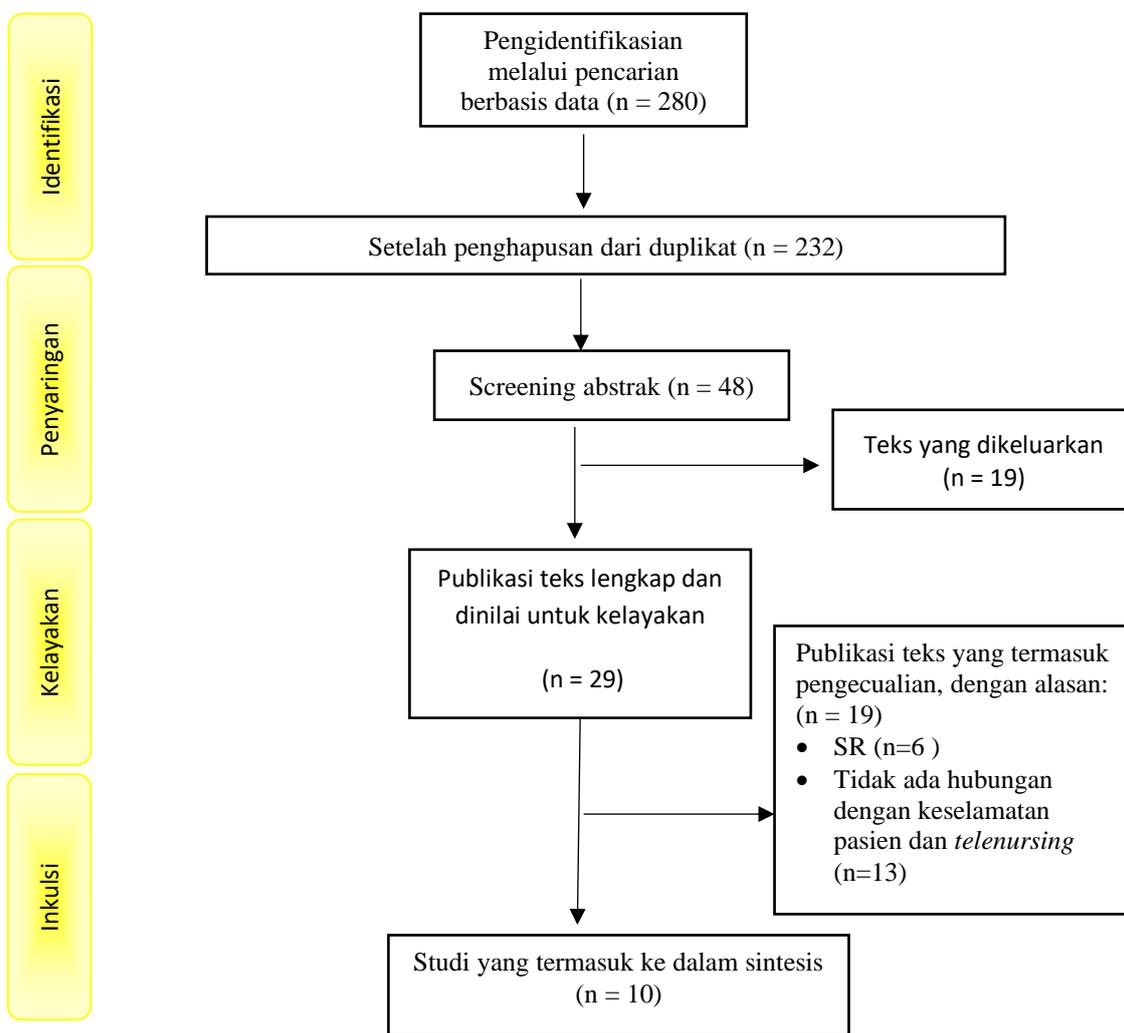
WHO (*World Health Organization*) melaporkan bahwa perlu perhatian khusus dalam menangani keselamatan pasien di rumah sakit. Hal ini didukung oleh *Institute of Medicine* (IOM) pada tahun 2020 melaporkan bahwa Amerika Serikat mengalami 98.000 kasus kematian akibat kesalahan medis yang dapat dicegah (4). Beberapa hasil penelitian di rumah sakit terakreditasi Joint Commision International (JCI) menjelaskan bahwa ditemukan 52 insiden pada 11 rumah sakit di 5 negara. Kasus tertinggi di Hongkong dengan total 31% kasus, disusul Australia 25% kasus, India 23% kasus, Amerika 12% kasus, dan Kanada 10% kasus (5). Insiden keselamatan pasien di Indonesia diketahui bahwa terdapat 7.465 kasus pada tahun 2019, yang terdiri dari 171 kematian, 80 cedera berat, 372 cedera sedang, 1183 cedera ringan, dan 5659 tidak ada cedera. Di Indonesia terdapat 2.877 rumah sakit yang telah terakreditasi, namun hanya 12% insiden keselamatan pasien dengan jumlah laporan sebanyak 7.465. jumlah tersebut terdiri dari 38% kejadian nyaris cedera (KNC), 31% kejadian tidak cedera (KTC), dan 31% kejadian tidak diharapkan (KTD) (Lachman et al., 2022).

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi dampak *telenursing* terhadap keselamatan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *telenursing* dapat meningkatkan keselamatan pasien dengan cara mempercepat waktu respons dan tindakan keperawatan, meningkatkan kualitas pengamatan dan evaluasi keperawatan, serta meminimalkan kesalahan dalam proses pengobatan dan pengelolaan informasi pasien. Namun, terdapat juga beberapa potensi risiko yang perlu diperhatikan dalam penggunaan *telenursing*, seperti risiko kehilangan koneksi internet atau gangguan teknologi lainnya yang dapat menghambat respons dan tindakan keperawatan yang tepat. Dalam rangka memaksimalkan dampak positif dan meminimalkan risiko negatif *telenursing* terhadap pasien *safety*, diperlukan upaya yang terus-menerus dalam meningkatkan kualitas teknologi, melatih perawat dalam menggunakan teknologi tersebut, serta memastikan bahwa pasien memiliki aksesibilitas dan informasi yang lengkap dan akurat tentang penggunaan teknologi tersebut. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hambatan penggunaan *telenursing* terhadap keselamatan pasien di rumah sakit. faktor yang dapat menghambat *telenursing* terhadap keselamatan pasien antara

lain kualitas teknologi yang digunakan, kompetensi perawat dalam menggunakan teknologi tersebut, aksesibilitas pasien terhadap teknologi, serta ketersediaan informasi yang akurat dan lengkap tentang pasien.

METODE

Proses pencarian dalam review ini dilakukan pada Februari 2024, yaitu artikel yang diterbitkan dari tahun 2018-2024 dalam Bahasa Inggris dengan teks lengkap, pada empat database elektronik: *Scopus*, *Science Direct*, *Proquest* dan *PubMed*, kemudian artikel hasil pencarian menggunakan protokol *Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-analysis (PRISMA)* checklist dan diagram flow. Strategi pencarian artikel memakai beberapa kriteria inklusi dan eksklusi yang terdiri dari PICOSTL (*Problem, Intervensi, Comparison, Outcome, Study design, Time, and Language*). Kata kunci dan istilah MeSH dikembangkan dalam pencarian artikel menggunakan kata kunci MeSH meliputi: “*Telenursing*” AND *Patient Safety*” AND “*Nursing*”.



Gambar 1. Proses Seleksi Jurnal (PRISMA Diagram)

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah (1) populasi perawat yang bekerja di rumah sakit; (2) intervensi pada perawat yang bekerja di rumah sakit; (3) artikel yang menjelaskan hambatan penggunaan *telenursing* terhadap keselamatan pasien; (4) artikel yang merupakan *original article* dengan metode kuantitatif dan kualitatif; (5) artikel dipublikasi tahun 2018-2024 dalam Bahasa Inggris. Artikel yang tidak membahas hambatan penggunaan *telenursing* terhadap keselamatan pasien di rumah sakit dikeluarkan dari penelitian ini. Peneliti membaca 10 artikel

secara lengkap yang dipilih dengan penilaian kritis menggunakan daftar periksa *The Joanna Briggs Institute* (JBI) untuk studi *randomized controlled trial*, *prospective study*, *cross sectional*, dan *fenomenologi*. Metode ini menggunakan beberapa kriteria untuk menilai kualitas artikel untuk memutuskan apakah artikel tersebut dapat diproses pada tahap sintesis atau tidak. Kriteria tersebut meliputi sampel dan subjek penelitian, faktor perancu, dan analisis statistik. Tidak ada studi yang dikecualikan berdasarkan penilaian kualitas ini. Dalam tahap ini, ekstraksi data dilakukan pada 10 artikel yang telah diperoleh pada tahap sebelumnya. Pengelompokan data dapat dilakukan berdasarkan beberapa informasi yang disarankan oleh Peters *et al* (2015), yaitu (1) Penulis, (2) Tahun publikasi, (3) Maksud / tujuan, (4) Populasi studi dan ukuran sampel, (5) Bagaimana hasil diukur, dan (6) Temuan kunci yang berhubungan dengan studi pertanyaan *review*.

HASIL

Penelitian dari studi yang direview dilakukan di negara yang berbeda, yaitu: Spanyol ((Navarro-Martínez *et al.*, 2024);(Tort-Nasarre *et al.*, 2023)), Republik Ceko (Bártlová *et al.*, 2023), Swedia ((Berntsson *et al.*, 2022a);(Röing & Holmström, 2018);(Röing *et al.*, 2018);(Sandelius & Wahlberg, 2020);(Mattisson *et al.*, 2023);(Wahlberg & Bjorkman, 2018)), Norwegia (Rygg *et al.*, 2021). Sebanyak 10 artikel yang dipilih dalam tinjauan sistematis sesuai dengan kriteria metode yang digunakan dalam menjelaskan hambatan penggunaan *telenursing* terhadap keselamatan pasien.

Tabel 1.

Ekstraksi artikel Hambatan penggunaan *telenursing* terhadap keselamatan pasien

Penulis,Tahun	Judul	Desain dan Sampel	Hasil Penelitian
(Navarro-Martínez <i>et al.</i> , 2024)	<i>Use of tele-nursing in primary care: A qualitative study on its negative and positive aspects</i>	Desain penelitian Kualitatif deskriptif pada 68 perawat	Keengganan perawat merubah system pelayanan perawatan dengan teknologi, kurangnya sumber daya seperti tidak semua pasien memiliki akses internet dan biaya yang cukup, peatihan penggunaan <i>telenursing</i> yang tidak memadai, kurangnya peraturan hukum, kemungkinan gangguan privasi, dan Kurangnya protokol atau SOP.
(Tort-Nasarre <i>et al.</i> , 2023)	<i>Experiences of Telenursing in Overcoming Challenges and Applying Strategies by COVID-19 Patients in Home Isolation: Qualitative Study in Primary Care</i>	Desain penelitian kualitatif pada 14 perawat	Hambatan yang ditemukan selama perawatan dengan <i>telenursing</i> yaitu kurangnya kontak fisik langsung, yang dapat membatasi kemampuan perawat untuk melakukan penilaian klinis tertentu, seperti auskultasi atau pemeriksaan fisik secara rinci. Koordinasi dengan dokter sangat penting untuk memberikan perawatan tatap muka kepada pasien yang memerlukan pemeriksaan fisik
(Bártlová <i>et al.</i> , 2023)	<i>Telenursing during the COVID-19 pandemic in the Czech Republic- representative sociological survey</i>	Desain Penelitian kualitatif deskriptif pendekatan <i>cross sectional</i> pada 1197 perawat	permasalahan utama <i>telenursing</i> antara lain kesulitan dalam implementasi, cakupan asuransi, resistensi perawat, masalah perawatan berkelanjutan dan perubahan peran perawat, infeksi, dan perkembangan pengetahuan keperawatan
(Berntsson <i>et al.</i> , 2022b)	<i>Patient safety when receiving telephone advice in primary care – a Swedish qualitative interview study</i>	Pendekatan kualitatif dan eksplorasi pada 12 perawat	Hasilnya menunjukkan bahwa komunikasi dan penilaian masalah pasien sangat penting dalam memastikan telepon yang aman bagi pasien. Selama percakapan, memahami kebutuhan pasien membuat percakapan lebih bermanfaat, sementara risiko kesalahpahaman akibat

Penulis,Tahun	Judul	Desain dan Sampel	Hasil Penelitian
			kebingungan menyebabkan kesulitan komunikasi. Memberikan penilaian melalui telepon difasilitasi oleh pengalaman dan pengetahuan perawat dan seringkali terhalang oleh stress eksternal seperti stress dan jumlah janji temu yang tersedia jika pasien perlu ke dokter.
(Röing & Holmström, 2018)	<i>Malpractice Claims in Swedish Telenursing</i>	Desain deskriptif kualitatif pada 23 manajer	Stres, kerja shift, kelelahan, multitasking, kekurangan staf, dan faktor-faktor yang tertanam dalam sistem dapat berkontribusi pada klaim malpraktik. Manajemen keselamatan diperlakukan secara lokal, tanpa upaya reformasi organisasi.
(Röing et al., 2018)	<i>Threats to patient safety in telenursing as revealed in Swedish telenurses' reflections on their dialogues.</i> (Röing et al., 2018)	kualitatif deskriptif pada 12 perawat	Isu yang dapat mempengaruhi keselamatan pasien dalam telenursing, terungkap selama sesi peringatan terstimulasi, tampaknya hadir dalam ketiga fase proses telenursing: pengumpulan informasi, pemrosesan kognitif, dan output . Yang paling mencolok adalah deskripsi tentang bagaimana telenurse tampaknya tidak mengeksplorasi informasi latar belakang saat mengumpulkan dan menilai gejala pasien.
(Sandelius & Wahlberg, 2020)	<i>Telenurses' experiences of monitoring calls to parents of children with gastroenteritis</i>	Desain Kualitatif pada 19 perawat	<i>Telenurse</i> merasa tidak aman tentang penilaian awal mereka dalam panggilan pertama. Mereka ingin dapat segera merujuk anak yang sakit ke layanan kesehatan, jika perlu. Mereka juga bisa tidak yakin apakah orang tua telah mengikuti saran yang diberikan atau mereka hanya merasa ada sesuatu yang tidak semestinya di rumah anak tersebut. Para <i>telenurse</i> takut melakukan kesalahan saat memberikan saran perawatan diri kepada orang tua alih-alih merujuk mereka ke layanan kesehatan
(Mattisson et al., 2023)	<i>Role of interaction for caller satisfaction in telenursing—A cross-sectional survey study</i>	Desain penelitian <i>Cross-sectional survey</i> pada 466 perawat	Tingkat kepuasan terendah telenursing dalam penelitian ini adalah pengambilan keputusan . <i>telenurse</i> tidak lagi dapat melakukan rujukan ke dokter umum di luar jam kerja kemudian telepon dan <i>telenurse</i> tidak dapat mencapai konsensus mengenai penilaian situasi dan apa yang harus dilakukan selanjutnya.
(Wahlberg & Bjorkman, 2018)	<i>Expert in nursing care but sometimes disrespected—Telenurses' reflections on their work environment and nursing care</i>	Desain penelitian kualitatif deskriptif pada 24 Perawat	<i>Telenurse</i> melaporkan bahwa memiliki akses ke dukungan teknis 24/7 penting untuk pekerjaan mereka. Mereka menjelaskan bahwa mereka bergantung pada komputer dan peralatan telepon dalam melakukan pekerjaan mereka. Terkadang komputer dengan catatan atau saluran telepon error, dan ini menyebabkan stres di antara <i>telenurse</i> . Ini juga merusak konsentrasi mereka dalam menilai masalah kesehatan pencari panggilan, yang berarti risiko membuat penilaian yang salah.
(Rygg et al., 2021)	<i>Oncology nurses' lived experiences of video communication in follow-up care of home-living patients: A phenomenological</i>	Desain penelitian kualitatif dengan pendekatan Fenomenologi	Perawat menganggap proses sosialisasi dengan teknologi video call membuat stres bagi pasien dalam situasi kesehatan yang serius. Hasil kami menunjukkan bahwa perawat skeptis tentang penggunaan Video call ketika pasien tampak sangat gelisah, misalnya, ketika pasien

Penulis,Tahun	Judul	Desain dan Sampel	Hasil Penelitian
	<i>study in rural Norway</i>	deskriptif pada 4 perawat onkologi	diberitahu bahwa penyakitnya telah memburuk. Daripada pertemuan Video Call, perawat menganggap kunjungan rumah tepat dalam situasi seperti itu. Video call tidak dapat menggantikan kehadiran fisik dalam semua situasi keperawatan.

PEMBAHASAN

Penelitian ini memiliki keterbatasan. 10 studi dalam *systematic review* ini menggunakan desain penelitian yang beragam sehingga dapat menyebabkan kemungkinan korelasi palsu. Diperlukan studi *longitudinal* yang lebih banyak lagi, yang dapat menjelaskan lebih jauh korelasi antara hambatan penggunaan *telenursing* terhadap keselamatan pasien di rumah sakit. Telenursing juga melibatkan proses pemberian pendidikan kesehatan kepada klien, serta adanya sistem rujukan. Telenursing juga mengharuskan adanya hubungan terapeutik antara perawat dan klien yang terbina melalui penggunaan telepon, internet atau alat komunikasi yang lainnya. Untuk menjadi teleners, seorang perawat harus memiliki sikap positif, pikiran terbuka, pengetahuan dan kemampuan teknologi. Telekomunikasi membutuhkan penggunaan teknologi yang sering sehingga perawat harus ramah teknologi (Thome, 2023). *Telenursing* adalah penggunaan teknologi untuk memberikan asuhan keperawatan dan praktek keperawatan jarak jauh kepada pasien yang bertujuan untuk memperbaiki perawatan kesehatan (Mattisson et al., 2019). Teknologi yang dapat digunakan dalam *telenursing* sangat bervariasi meliputi: telepon, *personal digital assistans*, *smartphone*, mesin faksimili, tablet, komputer, internet, video dan *audio conferencing* dan systemn informasi komputer (Souza-Junior et al., 2016).

Asuhan keperawatan secara bertahap lebih sering diberikan di rumah dibandingkan di institusi, seperti rumah sakit. Harapan mengenai penerapan telenursing sangatlah tinggi. Solusi telenursing dikatakan memiliki potensi untuk meningkatkan manajemen diri dan pemberdayaan pasien. Komunikasi yang efektif antara pasien dan staf perawat mempunyai peran penting dalam perawatan pasien (Koivunen & Saranto, 2018). Perawat membantu pasien untuk menjadi berdaya terlepas dari penyakitnya dan untuk menegaskan peran mereka sebagai mitra dalam pengambilan keputusan. Penggunaan aplikasi telehealth secara signifikan dapat mengubah kualitas komunikasi dan praktik kerja perawat . Penggunaan *telenursing* dipandang sebagai sarana untuk meningkatkan komunikasi dan dan meningkatkan layanan yang berpusat pada pasien(Kaminsky et al., 2020) .

Pemanfaat teknologi *telenursing* mempunyai banyak manfaat dan keuntungan bagi berbagai pihak diantaranya pasien, petugas kesehatan dan pemerintah (Johnson et al., 2015). Aspek kemudahan dan peningkatan jangkauan serta pengurangan biaya menjadi keuntungan yang bisa terlihat secara langsung, dengan adanya kontribusi telenursing dalam pelayanan keperawatan dirumah sakit atau home care akan banyak sekali manfaat yang dpat dirasakan oleh pasien dan keluarga, perawat, instansi pelayanan kesehatan dan termasuk juga pemerintah (Imlach et al., 2020). Masalah yang berhubungan dengan telenursing yaitu kesulitan dalam menggunakan teknologi karena kurangnya petunjuk, kurangnya Pendidikan, dan kurangnya bantuan dan dukungan bagi perawat dan pasien, kita bisa menghadapi kegagalan teknologi, ancaman terhadap keselamatn pasien (Tort-Nasarre et al., 2023). Namun, demikian untuk bisa mengaplikasikan telenursing dalam bidang keperawatan banyak sekali hambatannya seperti faktor biaya, sumberdaya manusia, kebijakan dan perilaku, dalam proses komunikasi jarak jauh (*telenursing*) terdapat hambatan pada semua elemen yaitu pengirim pesan, penerima pesan, dan pesan itu sendiri (Rysst Gustafsson &

Eriksson, 2021). Masalah yang berhubungan dengan telenursing yaitu kesulitan dalam menggunakan teknologi karena kurangnya petunjuk, kurangnya pendidikan, dan kurangnya bantuan dan dukungan bagi perawat dan pasien. Kita bisa menghadapi kegagalan teknologi, ancaman terhadap keselamatan pasien dan malpraktek. Untuk memastikan percakapan klien dengan perawat adalah masalah etika yang besar. Dalam proses komunikasi jarak jauh (telenursing) terdapat hambatan pada semua elemen yaitu pengirim pesan, penerima pesan dan pesan itu sendiri. Tantangan utama yang dihadapi dalam telenursing yaitu terjadinya komunikasi yang tidak memadai tentang kondisi klinis pasien sehingga menyebabkan terjadinya kesalahan klinis, keterbatasan sistem pendukung komputer mengenai komunikasi, kurangnya referensi visual saat berkomunikasi antara perawat dengan pasien terutama komunikasi tanpa video, kesulitan dalam memahami komunikasi nonverbal khususnya bila dilakukan menggunakan telepon (Idha Nurfallah, 2021).

Berdasarkan temuan penelitian ini dengan *systematic review* Hambatan penggunaan *Telenursing* terhadap keselamatan pasien adalah Keengganan perawat merubah system pelayanan perawatan dengan teknologi, kurangnya sumber daya seperti tidak semua pasien memiliki akses internet dan biaya yang cukup, peatihan penggunaan *telenursing* yang tidak memadai, kurangnya peraturan hukum, kemungkinan gangguan privasi, dan Kurangnya protokol atau SOP (Navarro-Martínez et al., 2024). permasalahan utama penggunaan *telenursing* antara lain kesulitan dalam implementasi, cakupan asuransi, resistensi perawat, masalah perawatan berkelanjutan dan perubahan peran perawat, dan perkembangan pengetahuan keperawatan (Bártlová et al., 2023). Dari penelitian lain sementara risiko kesalahpahaman informasi mengenai kebutuhan pasien akibat kebingungan menyebabkan kesulitan komunikasi berdampak terhadap pasien. Memberikan penilaian melalui telepon difasilitasi oleh pengalaman dan pengetahuan perawat dan seringkali terhalang oleh stress eksternal seperti stress dan jumlah janji temu yang tersedia jika pasien perlu ke dokter (Berntsson et al., 2022a). Hambatan penggunaan telenursing seperti Stres, kerja shift, kelelahan, multitasking, kekurangan staf berkontribusi terhadap keselamatan pasien (Röing & Holmström, 2018). Isu yang mempengaruhi keselamatan pasien yang menjadi hambatan dalam penggunaan *telenursing* dalam ketiga fase proses *telenursing*: pengumpulan informasi, proses kognitif, dan output, terlihat dari bagaimana *telenurse* tampaknya tidak mengeksplorasi informasi latar belakang saat mengumpulkan dan menilai gejala pasien (Röing et al., 2018). *Telenurse* merasa tidak aman tentang penilaian awal mereka dalam panggilan pertama dan juga para *telenurse* takut melakukan kesalahan saat memberikan saran perawatan diri kepada orang tua alih-alih merujuk mereka ke layanan kesehatan (Sandelius & Wahlberg, 2020). *Telenurse* menjelaskan bahwa mereka bergantung pada komputer dan peralatan telepon dalam melakukan pekerjaan mereka. Terkadang komputer atau saluran telepon error, dan ini menyebabkan stres di antara *telenurse* berakibat pada mengganggu konsentrasi mereka dalam menilai masalah kesehatan yang berarti risiko membuat penilaian yang salah berdampak juga pada keselamatan pasien (Wahlberg & Bjorkman, 2018). Ketidakmampuan membuat keputusan yang tepat dan juga ketidakmampuan dalam komunikasi yang efektif dalam memberikan pertanyaan – pertanyaan terbuka terhadap pasien dalam proses pengkajian melalui telepon akan menghambat penggunaan telenursing dan berisiko terhadap kesalahan pengkajian.

perawat menganggap proses sosialisasi dengan teknologi *video call* membuat stres bagi pasien dalam situasi kesehatan yang serius. Hasil kami menunjukkan bahwa perawat skeptis tentang penggunaan *Video call* ketika pasien tampak sangat gelisah, misalnya, ketika pasien diberitahu bahwa penyakitnya telah memburuk (Rygg et al., 2021). Penelitian lain menjelaskan hambatan yang ditemui yaitu kurangnya kontak fisik langsung, yang dapat

membatasi kemampuan perawat untuk melakukan penilaian klinis tertentu, seperti auskultasi atau pemeriksaan fisik secara rinci. Koordinasi dengan dokter sangat penting untuk memberikan perawatan tatap muka kepada pasien yang memerlukan pemeriksaan fisik, penting untuk mempertimbangkan literatur yang ada dan mengeksplorasi penerapan teori dan teknik yang lebih kuat dalam intervensi telenursing di masa depan. Dalam hal ini, model teoritis spesifik mengenai perawatan diri dan kesejahteraan tidak digunakan sebagai dasar intervensi (Tort-Nasarre et al., 2023).

SIMPULAN

Beragamnya kesulitan dalam menggunakan teknologi karena kurangnya petunjuk, kurangnya Pendidikan, dan kurangnya bantuan dan dukungan bagi perawat dan pasien untuk penerapannya selalu menjadi masalah. Perubahan dari praktik keperawatan tatap muka tradisional ke penggunaan *telenursing* memerlukan kesepakatan antara para profesional kesehatan dan pakar teknologi informasi, belum lagi dukungan administratif, pasien perlu dilibatkan dalam penerapannya karena nampaknya ada lebih banyak faktor yang memfasilitasi terkait dengan perawatan pasien dibandingkan hambatan yang harus diatasi. Diskusi lebih lanjut diperlukan di kalangan profesional mengenai bagaimana perubahan ini dapat diterima dan diterapkan dalam praktik. Perawat juga harus memiliki pengetahuan tentang komunikasi yang cukup dalam penerapan telenursing karena dalam pelaksanaannya perawat akan dihadapkan dengan ebrbagai tipe pasien yang hanya kita kenal melalui komunikasi jarak jauh.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R. (2023). *Adopsi Teknologi Telemedicine pada Tenaga Kesehatan*. 11(2), 114–123. <https://doi.org/10.47007/inohim.v11i2.518>
- Bártlová, S., Chloubová, I., Tóthová, V., Hellerová, V., Kimmerová, J., Dolák, F., Shivairová, O., Kimmer, D., & Chrdle, A. (2023). Telenursing during the COVID-19 pandemic in the Czech Republic-representative sociological survey. *Heliyon*, 9(8). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e19081>
- Berntsson, K., Eliasson, M., & Beckman, L. (2022a). Patient safety when receiving telephone advice in primary care – a Swedish qualitative interview study. *BMC Nursing*, 21(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00796-9>
- Berntsson, K., Eliasson, M., & Beckman, L. (2022b). Patient safety when receiving telephone advice in primary care – a Swedish qualitative interview study. *BMC Nursing*, 21(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00796-9>
- Chain, V., & Hariyati, R. T. S. (2023). Pelaporan Indikator Mutu Keperawatan dengan Penerapan Berbasis Teknologi dan Sistem Informasi. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5(1), 1499–1507. <https://doi.org/10.31539/joting.v5i1.5014>
- Fadhila, R. (2020). *View of Penerapan Telenursing Dalam Pelayanan Kesehatan _ Literature Review.pdf*.
- Idha Nurfallah. (2021). Penerapan Telenursing dalam meningkatkan pelayanan keperawatan pada pasien Homecare dengan Stroke: Literatur review. *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 215–224. <https://doi.org/10.56338/pjkm.v11i2.2062>
- Imlach, F., McKinlay, E., Middleton, L., Kennedy, J., Pledger, M., Russell, L., Churchward, M., Cumming, J., & McBride-Henry, K. (2020). Telehealth consultations in general practice during a pandemic lockdown: survey and interviews on patient experiences and

- preferences. *BMC Family Practice*, 21(1), 1–14. <https://doi.org/10.1186/s12875-020-01336-1>
- Johnson, C., Wilhelmsson, S., Börjeson, S., & Lindberg, M. (2015). Improvement of communication and interpersonal competence in telenursing - development of a self-assessment tool. *Journal of Clinical Nursing*, 24(11–12), 1489–1501. <https://doi.org/10.1111/jocn.12705>
- Kaminsky, E., Aurin, I. E., Hedin, K., Andersson, L., & André, M. (2020). Registered nurses' views on telephone nursing for patients with respiratory tract infections in primary healthcare - A qualitative interview study. *BMC Nursing*, 19(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12912-020-00459-1>
- Koivunen, M., & Saranto, K. (2018). Nursing professionals' experiences of the facilitators and barriers to the use of telehealth applications: a systematic review of qualitative studies. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 32(1), 24–44. <https://doi.org/10.1111/scs.12445>
- Lachman, P., Brennan, J., Fitzsimons, J., Jayadev, A., & Runnacles, J. (2022). The economics of patient safety. *Oxford Professional Practice: Handbook of Patient Safety*, 43–54. <https://doi.org/10.1093/med/9780192846877.003.0005>
- Marco-Franco, J. E., Reis-Santos, M., Barrachina-Martinez, I., Jurewicz, A., & Camaño-Puig, R. (2023). Telenursing: The view of care professionals in selected EU countries. A pilot study. *Heliyon*, 9(6). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e16760>
- Mattisson, M., Börjeson, S., Årestedt, K., & Lindberg, M. (2023). Role of interaction for caller satisfaction in telenursing—A cross-sectional survey study. *Journal of Clinical Nursing*, 32(15–16), 4752–4761. <https://doi.org/10.1111/jocn.16524>
- Mattisson, M., Johnson, C., Börjeson, S., Årestedt, K., & Lindberg, M. (2019). Development and content validation of the Telenursing Interaction and Satisfaction Questionnaire (TISQ). *Health Expectations*, 22(6), 1213–1222. <https://doi.org/10.1111/hex.12945>
- Navarro-Martínez, O., Martínez-Millana, A., & Traver, V. (2024). Use of tele-nursing in primary care: A qualitative study on its negative and positive aspects. *Atencion Primaria*, 56(5). <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2023.102843>
- Nejadshafiee, M., Bahaadinbeigy, K., Kazemi, M., & Nekoei-Moghadam, M. (2020). Telenursing in Incidents and Disasters: A Systematic Review of the Literature. *Journal of Emergency Nursing*, 46(5), 611–622. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2020.03.005>
- Peters, M. D. J., Godfrey, C. M., Khalil, H., McInerney, P., Parker, D., & Soares, C. B. (2015). Guidance for conducting systematic scoping reviews. *International Journal of Evidence-Based Healthcare*, 13(3), 141–146. <https://doi.org/10.1097/XEB.0000000000000050>
- Röing, M., & Holmström, I. K. (2018). Malpractice claims in Swedish telenursing: Lessons learned from interviews with telenurses and managers. *Nursing Research*, 64(1), 35–43. <https://doi.org/10.1097/NNR.0000000000000063>
- Röing, M., Rosenqvist, U., & K. Holmström, I. (2018). Threats to patient safety in telenursing as revealed in Swedish telenurses' reflections on their dialogues. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 27(4), 969–976. <https://doi.org/10.1111/scs.12016>

- Rygg, L. Ø., Brataas, H. V., & Nordtug, B. (2021). Oncology nurses' lived experiences of video communication in follow-up care of home-living patients: A phenomenological study in rural Norway. *European Journal of Oncology Nursing*, 52(September 2020). <https://doi.org/10.1016/j.ejon.2021.101955>
- Rysst Gustafsson, S., & Eriksson, I. (2021). Quality indicators in telephone nursing – An integrative review. *Nursing Open*, 8(3), 1301–1313. <https://doi.org/10.1002/nop2.747>
- Sandelius, S., & Wahlberg, A. C. (2020). Telenurses' experiences of monitoring calls to parents of children with gastroenteritis. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 34(3), 658–665. <https://doi.org/10.1111/scs.12768>
- Souza-Junior, V. D., Mendes, I. A. C., Mazzo, A., & Godoy, S. (2016). Application of telenursing in nursing practice: An integrative literature review. *Applied Nursing Research*, 29, 254–260. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2015.05.005>
- Thome, A. L. (2023). Penerapan Telenursing Pada Pasien Dengan Diabetes Melitus Selama Pandemi Covid-1. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 6(2), 809–820.
- Tort-Nasarre, G., Espart, A., Galbany-Estragués, P., Álvarez, B., Subias-Miquel, M., & Romeu-Labayen, M. (2023). Experiences of Telenursing in Overcoming Challenges and Applying Strategies by COVID-19 Patients in Home Isolation: Qualitative Study in Primary Care. *Healthcare (Switzerland)*, 11(14), 1–13. <https://doi.org/10.3390/healthcare11142093>
- Wahlberg, A. C., & Bjorkman, A. (2018). Expert in nursing care but sometimes disrespected—Telenurses' reflections on their work environment and nursing care. *Journal of Clinical Nursing*, 27(21–22), 4203–4211. <https://doi.org/10.1111/jocn.14622>