

**HUBUNGAN KEPATUHAN PELAKSANAAN
IDENTIFIKASI PASIEN OLEH PERAWAT
TERHADAP KEJADIAN *PATIENT SAFETY*
DI RUMAH SAKIT X DENPASAR**



SKRIPSI

Oleh:

NUR LAILI

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2021**

**HUBUNGAN KEPATUHAN PELAKSANAAN
IDENTIFIKASI PASIEN OLEH PERAWAT
TERHADAP KEJADIAN *PATIENT SAFETY*
DI RUMAH SAKIT X DENPASAR**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali**

Oleh :

NUR LAILI

NIM. C2119033

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2021**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Laili

Nim : C2119033

Jurusan : S1 Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan Kepatuhan Pelaksanaan Identifikasi Pasien
Oleh Perawat Terhadap Kejadian *Patient Safety* Di Rumah
Sakit X Denpasar.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tugas akhir yang saya tulis benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa tugas akhir ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mangupura, 02 Februari 2021



(Nur Laili)

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KEPATUHAN PELAKSANAAN IDENTIFIKASI
PASIEN OLEH PERAWAT TERHADAP KEJADIAN *PATIENT
SAFETY* DI RUMAH SAKIT X DI DENPASAR**

Diajukan Oleh:

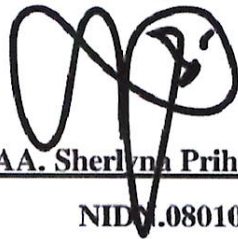
Nur Laili

C2119033

Mangupura, 26 Januari 2021

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Ns. IGAA. Sherlyna Prihandhani, S.Kep., M.Kes

NIDN.0801038801

Pembimbing II



I Gede Wirajaya, SE., MM

NIDN.0821099001

Mengetahui,

Program Studi S1 Keperawatan

Ketua




Ns.I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep

NIDN.0821058603

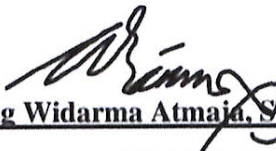
HALAMAN PENGESAHAN

**SKRIPSI INI TELAH DIPERTAHANKAN DAN DISAHKAN DI DEPAN
DEWAN PENGUJI PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN SEKOLAH
TINGGI ILMU KESEHATAN BINA USADA BALI**

Tanggal : 02 Februari 2021

Yang terdiri dari:

Ketua penguji



Ns. I Komang Widarma Atmaja, S.Kep., M.Kes

NIDN.8839290019

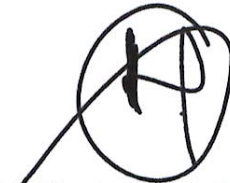
Sekretaris Penguji



Ns. IGAA. Sherylina Prihandhani, S.Kep., M.Kes

NIDN.0801038801

Anggota Penguji

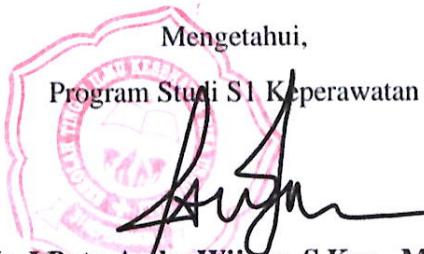


I Gede Wirajaya, SE., MM

NIDN.0821099001

Mengetahui,

Program Studi S1 Keperawatan



Ns. I Putu Alpha Wijaya, S.Kep., M.Kep

NIDN.0821058603

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN**

Skripsi, Februari 2021

Nur Laili

Hubungan Kepatuhan Pelaksanaan Identifikasi Pasien Oleh Perawat Terhadap Tingkat Kejadian *Patient Safety* di Rumah Sakit X Denpasar

xii + 78 + 10 tabel + 2 gambar + Lampiran

ABSTRAK

Kejadian *patient safety* menurut Sistem Pelaporan Dan Pembelajaran Keselamatan Pasien Nasional (SP2KPN) pada tahun 2019 melaporkan kasus KNC 38%, KTC 31%, KTD 31%. Berdasarkan jumlah rumah sakit yang melaporkan insiden keselamatan pasien propinsi Bali ada 26 laporan dengan presentase 38%. Rumah Sakit X di Denpasar kejadian *patient safety* ada 11 kasus, dan 5 kasus (45,5%) disebabkan kesalahan identifikasi pasien. Salah satu faktor kejadian *patient safety* yaitu disebabkan ketidakpatuhan perawat dalam melaksanakan identifikasi pasien berpengaruh terhadap keselamatan pasien, kepatuhan perawat juga dipengaruhi oleh banyak hal seperti beban kerja, sosialisasi yang kurang dan kurangnya pengawasan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kepatuhan pelaksanaan identifikasi pasien oleh perawat terhadap tingkat kejadian *patient safety* di Rumah Sakit X. Penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Teknik sampling yang digunakan adalah *total sampling*, yang melibatkan 49 perawat. Kepatuhan identifikasi pasien diukur dengan kuesioner yang terdiri dari delapan pernyataan dan kejadian *patient safety* diukur dengan kuesioner yang terdiri dari 12 pernyataan. Hasil analisis dengan *spearman rank* mendapatkan nilai *p value*= 0,011, sehingga *p value* < 0,05 yang berarti bahwa antara kepatuhan pelaksanaan identifikasi pasien dan kejadian *patient safety* di Rumah Sakit X Denpasar memiliki hubungan yang signifikan. Diharapkan bagi perawat selalu patuh melaksanakan identifikasi pasien sehingga kejadian pasien safety dapat diminimalkan atau tidak ada kejadian.

Kata Kunci : Kepatuhan, Identifikasi Pasien, *Patient Safety*, Perawat

Daftar pustaka : (2015-2020)

INSTITUTE OF HEALTH SCIENCE

BINA USADA BALI

STUDY PROGRAM S1 NURSING

Thesis, February 2021

Nur Laili

Relationship of Compliance with the Implementation of Patient Identification by Nurses on the Incidence of Patient Safety at X Hospital Denpasar

xii + 78 + 10 tables + 2 pictures + Attachments

ABSTRACT

The incidence of patient safety according to the National Patient Safety Reporting and Learning System (SP2KPN) in 2019 reported 38% KNC cases, 31% KTC, 31% KTD. Based on the number of hospitals that reported patient safety incidents in Bali, there were 26 reports with a percentage of 38%. Hospital X in Denpasar, there were 11 cases of patient safety and 5 cases (45.5%) due to patient identification errors. One of the factors for the incidence of patient safety is that the nurse's non-compliance in carrying out patient identification affects patient safety, nurse compliance is also influenced by many things such as workload, lack of socialization and lack of supervision. The purpose of this study was to determine the relationship between compliance with the implementation of patient identification by nurses on the incidence rate of patient safety at Hospital X. This study used a quantitative design with a cross sectional design. The sampling technique used was total sampling, which involved 49 nurses. Patient identification compliance was measured by a questionnaire consisting of eight statements and the incidence of patient safety was measured by a questionnaire consisting of 12 statements. The results of the analysis with the spearman rank get p value = 0.011, so the p value <0.05, which means that the compliance with the implementation of patient identification and the incidence of patient safety at X Hospital Denpasar has a significant relationship. It is hoped that nurses will always be obedient to carry out patient identification so that the incidence of patient safety can be minimized or there are no incidents.

Keywords: Compliance, Patient Identification, Patient Safety, Nurse

Bibliography: (2015-2020)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kepatuhan Pelaksanaan Identifikasi Pasien Oleh Perawat Terhadap Tingkat Kejadian Patient Safety Di Rumah Sakit X Denpasar”. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, pengarahan dan bantuan dari semua pihak sehingga skripsi ini bisa diselesaikan tepat pada waktunya. Untuk itu melalui pengantar ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. I Putu Santika, M.M., selaku Ketua STIKES Bina Usada Bali yang telah memberikan izin kesempatan kepada penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Ns. I Putu Artha Wijaya, M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan STIKES Bina Usada Bali yang memberikan dukungan moral kepada penulis.
3. Ibu Ns. IGAA. Sherlyna Prihandhani, S.Kep., M.Kes selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak I Gede Wirajaya, SE., MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan dukungan penuh dan doa dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan yang tiada hentinya memberikan dukungan

terhadap penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

7. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis membuka diri menerima segala masukan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata penulis berharap penelitian ini nantinya mampu menjadi tambahan referensi dalam meningkatkan kualitas ilmu keperawatan profesional, semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Mangupura, Februari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
A. Rumah Sakit	8
B. <i>Patient Safety</i>	15

1. Pengertian	15
2. Tujuan	15
3. Standart <i>Patient Safety</i>	15
4. Insiden Keselamatan Pasien	18
5. Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien	19
C. Ketepatan Identifikasi Pasien	20
D. Konsep Kepatuhan	23
1. Pengertian	23
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan	23
E. Hubungan Kepatuhan Pelaksanaan Identifikasi Pasien Oleh Perawat Terhadap Tingkat Kejadian <i>Patient Safety</i>	25
F. Kerangka Teori	27

BAB III: KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN

DEFINISI OPERASIONAL

A. Kerangka Konsep	28
B. Hipotesis	29
C. Definisi Operasional	29

BAB IV: METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	31
B. Populasi Dan Sampel	31
C. Tempat Penelitian	33
D. Waktu Penelitian	33
E. Etika Penelitian	33

F. Alat Pengumpulan Data	
1. Instrumen Penelitian	35
2. Validitas Dan Reliabilitas	36
G. Prosedur Pengumpulan Data	
1. Prosedur Administrasi	36
2. Prosedur Teknis	37
H. Pengolahan Data	38
I. Rencana Analisis Data	39
BAB V: HASIL	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	41
B. Analisis Univariat	41
C. Analisis Bivariat	45
BAB VI: PEMBAHASAN	
A. Interpretasi Penelitian	47
B. Keterbatasan Penelitian	57
C. Implikasi Terhadap Pelayanan, Pendidikan dan Penelitian	58
BAB VII: PENUTUP	
A. Simpulan	59
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Kerangka Konsep Hubungan Kepatuhan Pelaksanaan Identifikasi Pasien Oleh Perawat Terhadap Tingkat Kejadian <i>Patient Safety</i>	30
Tabel 5.1	Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Usia	42
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Masa Kerja	43
Tabel 5.5	Identifikasi Kepatuhan Pelaksanaan Identifikasi Pasien Oleh Perawat Di Rumah Sakit X	44
Tabel 5.6	Hasil Identifikasi Tingkat Kejadian <i>Patient Safety</i> Oleh Perawat Di Rumah Sakit X	44
Tabel 5.7	Hasil Analisis Hubungan Kepatuhan Pelaksanaan Identifikasi Pasien Oleh Perawat Terhadap Tingkat Kejadian <i>Patient Safety</i>	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	27
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Hubungan Kepatuhan Pelaksanaan Identifikasi Pasien Pleh Perawat Terhadap Kejadian <i>Patient Safety</i>	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Balasan Surat Ijin Studi Pendahuluan	61
Lampiran 2	Jadwal Penelitian	62
Lampiran 3	Lembar Persetujuan Menjadi Responden (<i>Inform Consent</i>)	63
Lampiran 4	Lembar Permohonan Menjadi Responden	64
Lampiran 5	Lembar Observasi	65
Lampiran 6	Lembar SPO	66
Lampiran 7	Balasan Surat Ijin Uji Validitas Dan Reabilitas Instrumen Penelitian	67
Lampiran 8	Uji Validitas Dan Reabilitas	68
Lampiran 9	Surat Laiak Etik	70
Lampiran 10	Balasan Surat Ijin Penelitian	71
Lampiran 11	Lembar Bimbingan	72

DAFTAR PUSTAKA

- Arimurti, G. (2019). Hubungan Antara Pengetahuan Dan Beban Kerja Perawat Terhadap Tingkat Kepatuhan Cuci Tangan Pada Ruang HCU IPD Di Rumah Sakit Malang. *Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya*.
- Bukhari, B. (2019). Budaya Keselamatan Pasien Rumah Sakit Pemerintah Dan Rumah Sakit Swasta Di Kota Jambi. *Jurnal Aisyiyah Medika*, 3(1).
- Cahyono, B. (2008). *Membangun Budaya Keselamatan Pasien dalam Praktek Kedokteran*. Kanisius.
- da Costa, T. D., Santos, V. E. P., Junior, M. A. F., Vitor, A. F., de Oliveira Salvador, P. T. C., & Alves, K. Y. A. (2017). Evaluation procedures in health: Perspective of nursing care in patient safety. *Applied Nursing Research*, 35, 71–76.
- Dempoey, P. A., & Dempoey, A. D. (2002). *Riset Keperawatan: Buku Ajar & Latihan edisi 4* (D. A (ed.)). EGC Jakarta.
- Fikri, Z. (2020). Hubungan Beban Kerja Mental Perawat Dengan Kepatuhan Dokumentasi Keperawatan. *Universitas Muhammadiyah*, 11(2), Hal. 236-245.
- Fitrirachmawati. (2017). Hubungan Fungsi Supervisi dengan Kepatuhan Perawat Menjalankan SOP Identifikasi Pasien Di RSUP Dr Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2015. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 3(2), 78–87.
- Fitrirachmawati, F. (2015). Hubungan Fungsi Supervisi dengan Kepatuhan Perawat Menjalankan SOP Identifikasi Pasien di RSUP Di RSUP Dr Mohammad Hoesin Palembang. *Hubungan Fungsi Supervisi dengan Kepatuhan Perawat Menjalankan SOP Identifikasi Pasien di RSUP Di RSUP Dr Mohammad Hoesin Palembang*.
- Fitrirachmawati, F. (2018). Hubungan Fungsi Supervisi dengan Kepatuhan Perawat Menjalankan SOP Identifikasi Pasien Di RSUP Dr Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2015. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 3(2).
- Handayani, P. (2019). Hubungan Pengetahuan Dan Kepatuhan Perawat Terhadap Sop Identifikasi Pasien Di Rsud Pasar Minggu. *Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta*, 2504, 1–9.
- Handayani, Puspitasari. (2019). *Hubungan Pengetahuan Dan Kepatuhan Perawat Terhadap Sop Identifikasi Pasien Di Rsud Pasar Minggu*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Herlina, L. (2019). Hubungan Motivasi Dengan Kepatuhan Perawat Dalam Pelaksanaan Identifikasi Pasien Sebagai Bagian Dari Keselamatan Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan*, 10(1), 1253–1258.

- Hidayat, A. A. A. (2010). *Paradigma Kuantitatif*. Health Books.
- Iriani, R. (2019). Jurnal Persada Husada Indonesia Hubungan Pendidikan , Pengetahuan , Dan Masa Kerja Dengan Tingkat Kepatuhan Perawat Dalam Penggunaan APD Di RS Harum Sisma Medika Tahun 2019 The Correlation Of Education , Knowledge And Length Of Service With Nurses Complia. *Jurnalparsada Husada Indonesia*, 6(20), 21–27.
- Kars. (2012). Komisi Akreditasi Rumah Sakit. *Kars*.
- Kemkes, R. I. (2011). Permenkes RI No. 1691/Menkes. VIII/2011 tentang *Keselamatan Pasien Rumah Sakit*.
- KemKes, R. (2019). Identifikasi Pasien Tepat Asuhan Aman Dan Akurat. *Identifikasi Pasien Tepat Asuhan Aman Dan Akurat*.
- Komite Nasional Keselamatan Pasien. (2020). *sistem pelaporan dan pembelajaran keselamatan pasien nasional (SP2KPN)*.
- Kusumaningsih, D., Gunawan, M. R., Zainaro, M. A., & Widiyanti, T. (2020). Hubungan Beban Kerja Fisik Dan Mental Perawat Dengan Penerapan Pasien Safety Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Upt Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pesawaran. *Indonesian Jurnal of Health Development*, 2(2), 108–118.
- Listianawati, R. (2018). Hubungan Pengetahuan Perawat tentang Keselamatan Pasien (patient safety) dengan Sikap Perawat terhadap Pemberian Obat di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *PROSIDING HEFA (Health Events for All)*, *PROSIDING*, 89–100.
- Madden, D. (2018). *Building a Culture of Patient Safety – Report of the Commission on Patient Safety and Quality Assurance*.
- Milgram, R. (2007). Simply Psychology; Milgram Experiment. *Simply Psychology; Milgram Experiment*.
- Notoatmodjo, S. (2007). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nunung, R., & Yayang, H. (2018). *Manajemen Patient Safety Konsep & Aplikasi Patient Safety Dalam Kesehatan*. Pustaka Baru Press.
- Nunung, R., & Yayang, H. (2019). *Manajemen Patient Safety Konsep & Aplikasi Patient Safety Dalam Kesehatan*.
- Nunung, Rachmawati, & Yayang, H. (2019). *manajemen patient safety konsep & aplikasi patient safety dalam kesehatan*.
- Nursalam. (2013). *Konsep dan Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan edisi II*. Salemba Medika.

- Permenkes. (2018). Tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit. In *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2018*.
- Pham, J. C., Hoffman, C., Popescu, I., Ijagbemi, O. M., & Carson, K. A. (2016). A tool for the concise analysis of patient safety incidents. *The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, 42(1), 26-AP3.
- Priyoto, W. (2014). *Kebutuhan Dasar Keselamatan Pasien*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Purba, Y. S. (2015). *Hubungan beban kerja perawat pelaksana dengan perilaku*. 2(September), 201.
- Rahmaningrum, Y. D. (2016). *Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Kepatuhan Perawat Dalam Pelaksanakan Identifikasi Pasien Di Bangsal Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Bantul*. Diperoleh dari <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789>
- Rosmalia, D., & Hariyadi. (2019). *Dokumentasi Keperawatan pada Poliklinik Gigi (kajian manual dan komputerisasi)*. DEEPUBLISH.
- Roswati, A. (2019). Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Perawat Dengan Pelaksanaan Keselamatan Pasien (Patient Safety) Di Rumah Sakit Pusri Palembang Tahun 2019. *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Adiguna Palembang*, 7(2), 323–330.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan (edisi 2)*. Graha Ilmu.
- Setiyajati, A. (2014). Pengaruh pengetahuan dan sikap perawat terhadap penerapan standar keselamatan pasien di instalasi perawatan intensif RSUD Dr. Moewardi (Doctoral dissertation, UNS (Sebelas Maret University)). *UNS (Sebelas Maret University)*, 7, 219–232.
- Setiyowati, R., & Safitri, W. (2018). Hubungan Supervisi Kepala Ruang dengan Kepatuhan Perawat Melakukan Identifikasi Pasien Sebelum Pengambilan Sampel Darah Di Ruang Intensive RSUD Dr. Moewardi. *STIKes Kusuma Husada Surakarta*, 6(September), 1–6.
- Suyanto. (2011). *Metodologi dan Aplikasi Penelitian Keperawatan*. Nuha Medika.
- Swarjana, I. . (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan (M. Bendatu,Ed)(Revisi)*. STIKES BALI PRESS.
- Utami, R. D. W. I. (2017). *Tingkat Kepatuhan Perawat Melakukan Hand Hygiene Di Igd Rsud Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Vellyana, D., & Budianto, A. (2017). Pengetahuan Perawat Pada Kepatuhan Identifikasi Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. <https://doi.org/10.35952/jik.v6i1.87>

Wulandari, D., & Lisum, K. (2019). Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Perawat Melakukan Pendokumentasian Reassessment Nyeri. *Carolus Journal of Nursing*, 1(2), 95–104.

Zahroh, R., & Suhartoyo. (2013). Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Dengan Stres Pada Perawat Instalasi Bedah Sentral. *Journals of Ners Community*, Vol 4(No 1), 21–26.