



GAMBARAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI SBAR DALAM MELAKUKAN HANDOVER DI PELAYANAN KEPERAWATAN RUMAH SAKIT

Viere Allanled Siauta, In Inayah, Lilis Rohayani, Budiman
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jendral Achmad Yani Cimahi
siauta.viere@gmail.com

ABSTRAK

SBAR merupakan alat komunikasi yang direkomendasikan oleh World Health Organization (WHO) untuk mengkomunikasikan informasi penting yang membutuhkan perhatian dan tindakan segera. Komunikasi SBAR tidak hanya meningkatkan mutu pelayanan, tetapi juga dapat meningkatkan kualitas Handover yang akan menekan angka medical error. Kenyataan yang ada di lapangan masih banyak perawat yang melakukan handover belum menggunakan kerangka komunikasi SBAR sehingga handover berlangsung lama dan kesalahan penerimaan pesan masih terjadi, ini berdampak menurunkan kinerja perawat dan merugikan pasien. Komunikasi SBAR di desain untuk komunikasi dalam situasi berisiko tinggi antara perawat dan dokter untuk mengatasi masalah pasien. Dapat disimpulkan komunikasi SBAR adalah suatu kerangka komunikasi yang terstruktur yang dirancang untuk menyampaikan informasi penting terkait kondisi pasien yang perlu mendapatkan perhatian. Tujuan penelitian ini adalah mengeksplorasi penerapan komunikasi SBAR pada perawat dalam melaksanakan Handover di pelayanan keperawatan. **Metode;** Penelitian ini menggunakan metode Studi Literature Riview (SLR). Metode SLR digunakan untuk mengidentifikasi, mengkaji, mengevaluasi dan menafsirkan semua penelitian yang tersedia dengan topik fenomena yang menarik dengan pertanyaan penelitian tertentu yang relevan. Dengan penggunaan Metode SLR dapat dilakukan review dan identifikasi jurnal secara sistematis yang pada setiap prosesnya mengikuti langkah-langkah yang telah ditetapkan. **Hasil Penelitian;** Hasil penelitian ini menunjukkan komunikasi SBAR yang dilakukan belum maksimal karena belum menggunakan kerangka komunikasi SBAR dan masih dilakukan secara manual. Dengan demikian maka dalam melakukan handover akan membutuhkan waktu lebih lama. **Kesimpulan;** Kesimpulan dalam penelitian ini adalah, perlu dilakukan pengembangan dalam komunikasi SBAR. Pengembangan dapat dilakukan dengan mengembangkan aplikasi komunikasi SBAR berbasis digital agar dapat mempermudah tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan dan menjadi lebih efisien.

Kata Kunci: *Komunikasi, SBAR, Handover*

ABSTRACT

SBAR is a communication tool recommended by World Health Organization (WHO) to communicate important information that requires immediate attention and action. SBAR communication not only improves service quality, but also can improve quality Handover that will press the numbers medical error. The reality is that there are still many nurses who do handovers who have not used the SBAR communication framework so that the handover takes a long time and errors in receiving messages still occur, this has an impact on reducing the performance of nurses and harming patients. SBAR communication is designed for communication in high risk situations between nurse and doctor to solve patient problems. It can be concluded that SBAR communication is a structured communication framework designed to convey important information regarding a patient's condition that needs attention. The purpose of this study was to explore the application of SBAR communication to nurses in carrying out handovers in nursing services. This research uses the method Literature Review (SLR). **Method;** The SLR method is used to identify, review, evaluate and interpret all available research on the topic of an interesting phenomenon with specific relevant research questions. By using the SLR method, a systematic review and identification of journals can be carried out which in each process follows the steps that have been determined. **Results;** The results of this study indicate that the SBAR communication is not optimal because it has not used the SBAR communication framework and is still done manually. Thus, the handover will take longer. **Conclusion;** The conclusion in this study is, it is necessary to develop communication in SBAR. Development could done with developing a digital-based SBAR communication application in order to make it easier for health workers to provide services and be more efficient.

Keywords: *Communication, SBAR, Handover*



PENDAHULUAN

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia untuk menjaga kualitas layanan di rumah sakit melalui kementerian kesehatan dengan mengeluarkan undang-undang No. 44 pasal 43 ayat (1) yang menyebutkan bahwa rumah sakit menerapkan keselamatan pasien. Hal ini juga sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11/MENKES/PER/II/2017 pasal 5 ayat 4 tentang keselamatan pasien di rumah sakit salah satunya menyebutkan bahwa komunikasi merupakan kunci bagi staf untuk mencapai keselamatan pasien (Noormalida, Bahrul, Ruslini, 2019).

Komunikasi merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan dan juga sangat penting dalam keselamatan pasien. Komunikasi bisa mengancam pasien tetapi juga bisa mencegah pasien dari ancaman kesehatan. Komunikasi menjadi dasar untuk dapat memastikan bahwa pasien mendapatkan proses perawatan yang baik, menjelaskan tujuan pengobatan dan mendiskusikan proses perawatan pasien dengan profesional lain yang terlibat. Seringkali komunikasi berlangsung dalam situasi yang tingkat stressnya tinggi dan yang harus dilakukan segera, namun komunikasi juga menjadi sarana untuk mengatasi situasi tersebut, dengan komunikasi yang baik bisa terjalin kolaborasi tim yang baik pula.

Komunikasi SBAR merupakan alat komunikasi yang direkomendasikan oleh World Health Organization (WHO) untuk mengkomunikasikan informasi penting yang membutuhkan perhatian dan tindakan segera. Komunikasi SBAR tidak hanya meningkatkan mutu pelayanan, tetapi juga dapat meningkatkan kualitas Handover yang akan menekan angka medical error (Raymond & Harrison, 2014).

Komunikasi SBAR di desain untuk komunikasi dalam situasi berisiko tinggi antara perawat dan dokter untuk mengatasi masalah pasien. Dapat disimpulkan komunikasi SBAR adalah suatu kerangka komunikasi yang terstruktur yang dirancang untuk menyampaikan

informasi penting terkait kondisi pasien yang perlu mendapatkan perhatian.

The Joint Commission Amerika telah mengidentifikasi kegagalan komunikasi selama melakukan handover sebagai salah satu penyebab utama insiden/kejadian sentinal terkait keselamatan pasien di rumah sakit kegagalan dalam komunikasi dapat menghambat arus informasi terkait pengambilan keputusan untuk personel yang terlibat dalam perawatan pasien (Oroviogicoechea, Beortegui, Asi, 2013).

Hasil penelitian The Joint Commission Amerika Serikat Selama 10 tahun terakhir, sekitar 80% dari peristiwa medis yang merugikan terkait dengan praktik komunikasi yang buruk antara penyedia layanan selama melakukan handover. 100.000 kematian pasien per tahun adalah hasil dari kesalahan komunikasi (Cobbs, 2017).

METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah Studi Literature Review. Pencarian sumber melalui PubMed, DOAJ kurang dari 10 tahun terakhir, dalam bahasa Inggris, dan full text. Kata kunci pencarian yaitu SBAR Communication dan Handover.

Pada tahap pencarian awal dengan kata kunci SBAR communication diperoleh 276 artikel, dan pada filters full text ada 247. Pada systematic review terdapat 7 artikel, dan ditambahkan kata kunci Handover hanya terdapat 2 artikel full text dan systematic review yang relevan.

HASIL

Upaya yang dapat dilakukan agar dapat meningkatkan kualitas handover adalah :

1. Penetapan alat/kerangka komunikasi/protokol yang terstruktur, antara lain :

a. Membantu pelaksana memiliki kesempatan yang lebih baik untuk mengkomunikasikan informasi yang kompleks dengan jelas, membantu mengetahui informasi apa yang harus dikumpulkan



b. Membantu penerima untuk mendengarkan, mengantisipasi dan melakukan konfirmasi kesenjangan informasi

Dengan protokol yang terstruktur manapun bisa sama efektifnya untuk digunakan dalam melakukan handover secara lisan maupun tulisan (Eggs & Slade, 2015)

2. Melakukan pengembangan aplikasi komunikasi SBAR berbasis digital

SBAR berbasis digital merupakan SBAR yang telah dikembangkan menjadi alat handover dalam bentuk elektronik. Hal ini dilakukan agar handover yang dilakukan diharapkan menjadi lebih efektif dan akurat. Menurut Viveiros (2016), penggunaan format SBAR saat melakukan handover dapat menghemat waktu.

Dalam sebuah studi yang dilakukan di salah satu rumah sakit bersalin terbesar di Eropa terhadap 20 perawat di ruang kebidanan didapatkan bahwa dengan menggunakan SBAR elektronik waktu yang dibutuhkan untuk melakukan handover berkurang secara substansial dari rata-rata 31 menit menjadi 27 menit, jadi dapat menghemat waktu 4 menit per shift (Vinu dan Kane, 2016). Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya penggunaan aplikasi komunikasi SBAR berbasis digital maka perawat menjadi lebih efektif dan efisien.

PEMBAHASAN

Keberhasilan dari upaya-upaya yang dilakukan tidak akan terlepas dari sistem organisasi kepemimpinan dalam suatu instansi. Perlu campur tangan dari seorang pemimpin dengan kebijakan-kebijakan yang akan dibuat. Pemimpin akan mengambil keputusan terkait penetapan kerangka komunikasi yang digunakan.

Dalam melakukan handover, informasi yang disampaikan harus akurat sehingga kesinambungan asuhan keperawatan dapat berjalan dengan sempurna. Handover dilakukan oleh perawat primer keperawatan kepada perawat primer (penanggung jawab) dinas sore atau dinas malam secara tertulis dan lisan.

Handover yang tidak dilakukan dengan benar, akan memunculkan beberapa masalah yaitu terlambatnya penegakan diagnosis medis, resiko efek samping, biaya perawatan yang lebih tinggi dan ketidakpuasan pasien (Kemenkes, 2011). Kualitas Handover tergantung pada keseimbangan kelengkapan dan keringkasan yang tepat (Cheung et al, 2010).

Komunikasi merupakan unsur penting dalam melakukan asuhan keperawatan terutama dalam melakukan handover. Dengan komunikasi yang baik dan benar maka akan meminimalkan terjadinya kesalahan sehingga dapat menunjang pekerjaan tenaga kesehatan. Teknik komunikasi SBAR yang dilakukan pada saat melakukan handover masih secara manual dan mempunyai beberapa kelemahan seperti tidak efesienya waktu dalam melakukan handover, keakuratan data kurang. Untuk itu perlu dilakukan pengembangan aplikasi komunikasi SBAR berbasis digital agar dapat menjawab beberapa kelemahan SBAR yang dilakukan secara manual.

Salah satu rumah sakit yang telah menggunakan SBAR berbasis digital yaitu rumah sakit Anak Stony Brook di New York. Departemen Pediatri telah menggunakan komunikasi SBAR elektronik pada akhir 2011. SBAR ini memberikan struktur data yang mendorong perawat, dokter maupun tenaga medis lainnya untuk mendokumentasikan masing-masing dari 4 komponen SBAR. Catatan SBAR elektronik berfungsi sebagai pengingat kepada petugas kesehatan untuk memberikan catatan terperinci dan lengkap tentang bagaimana kondisi pasien. Pada catatan SBAR juga berisi data tentang petugas kesehatan yang datang serta menulis apa saja tindakan yang dilakukan pada pasien sehingga dapat menjadi komunikasi antara petugas kesehatan, seperti perawat dengan dokter, perawat dengan perawat lainnya (Rahul, Ben, Catherine, 2014).

Laporan SBAR yang lengkap membantu memastikan bahwa informasi yang diberikan konsisten selama melakukan handover. Seorang perawat yang akan melakukan penyerahan



pasien akan dengan mudah mendapatkan informasi, hanya dengan masuk ke komputer mana saja dan mengklik ikon yang mengarah pada laporan SBAR, maka semua informasi pasien tersebut dapat dilihat. Laporan juga dapat dicetak dan digunakan ketika pasien meninggalkan unit keperawatan atau pindah dari rumah sakit. Laporan SBAR elektronik telah terbukti sangat berharga sebagai inovasi yang menghemat waktu dan sebagai mekanisme keselamatan untuk memastikan pengiriman informasi pasien yang akurat (Jennifer, Paul, Horrell, 2011).

KESIMPULAN SARAN

Perlu dilakukan pengembangan aplikasi komunikasi SBAR berbasis digital agar dapat meningkatkan kualitas Handover, karena dengan adanya SBAR berbasis digital maka akan meningkatkan efisiensi waktu dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Cheung D.S, Kelly J, Beach C, Berekeley R, Bitterman R, Broida R, White M. 2010. Improving Handoffs in The Emergency Departement. *Annals of Emergency Medicine*, 55(2)
- Cobbs B. 2017. Improving and-off Communication From Primary Care to Emergency Departement. 0-112
- Eggins S & Slade D. 2015. Communication in Clinical Handover : Improving The Safety and Quality of The Patient Experiance. *Journal of Public Health Research*. 4(3), 197-199
- Jennifer Bello, Paul Quinn, Les Horrell. 2011. Maintaining Patient Safety Through Innovation : An Electronic SBAR Communication Tool. CIN Plus. New York Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Nomor 1691 Tahun 2011 Tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI
- Noormalida Astuti, Bahruk Ilmi, Ruslina Wati. 2019. Npenerapan Komunikasi Situation, Background, Assesment, Rekomendation (SBAR) Pada Perawat Dalam Melaksanakan Handover. *Indonesian Journal Nursing Practices Vol.3 No.1* (42-51)
- Oroviogicoechea C, Beortegui E & Asi A. 2013. Implementing a Computerized Tool for Shift Handover Report Writing. 31(8), 388-193
- Rahul S.Panesar, Ben Albert, Catherine Messine and Margaret Parker. 2014. The Effect an Electronic SBAR Communication Tool on Documentation of Acute Events in The Pediatric Intensive Care Unit. *American College of Medical Quality*
- Raymond M. Harrison M.C. 2014. The Structured Communication Tool SBAR (Situation, Background, Assesment and Rekomendation) Improves Communication in Neonatology. *South African Medical Journal*. 104 (12), 850-852
- Vinu. M, and Kane. B. 2016. The Use of a Digital Structured Format For Nursing Shift Handover to Improve Communication
- Viveiros. A. 2016. Nurse Perception of Eletronic Handoff (Master's theses, Dissertation, Graduate Research ana Major Papers Overview.