
Sosialisasi Evaluasi Penerapan Komunikasi Efektif SBAR dalam Pelaksanaan *Handover* oleh perawat

Susi Erianti^{1*}, Raja Fitriana Lastari², Ennimay³

^{1,2,3}Prodi Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Hang Tuah Pekanbaru

Jln Mustafa Sari No. 5 Tangkerang Selatan, Bukit Raya, Pekanbaru, 28281, Riau, Indonesia.

*Email Korespondensi: susierianti@http.ac.id

Abstract

The application of effective communication was very important in nursing services, especially in the implementation of handovers. In shift exchanges in nursing, handovers were carried out to convey information related to the patient's condition. Weighing in or handover activities were comprehensive carried out by the health team so that in its implementation effective communication is needed both by nurses who were on guard before the weigh-in (handover) to nurses who stand guard after the weigh-in (handover) so that all information about patients can be carried out by nurses to support better service quality. Effective communication in question was effective communication that is on time, complete, accurate, easily understood by recipients of information to prevent unexpected events and near-injury incidents as well as misinformation to improve patient safety. The communication model implemented was the SBAR (situation, Background, Assessment, Recommendation) effective communication model. The results of the socialization showed that there was an increase in the knowledge of nurses before (pre-test) from 70% to 87% after (post-test), meaning that there was a difference in nurses' knowledge after socializing the application of SBAR effective communication in the implementation of handovers. With the increased knowledge of nurses, it is hoped that the implementation of effective SBAR communication in accordance with standards in order to improve patient safety in handovers.

Keywords: *effective communication, handover, SBAR*

Abstrak

Penerapan komunikasi efektif sangat penting dalam pelayanan keperawatan terutama dalam pelaksanaan handover. Pada pertukaran shift dalam keperawatan dilakukan handover untuk menyampaikan informasi terkait kondisi pasien. Kegiatan timbang terima atau handover bersifat menyeluruh yang dilakukan oleh tim kesehatan sehingga dalam pelaksanaannya dibutuhkan komunikasi yang efektif baik oleh perawat yang berjaga sebelum timbang terima (handover) kepada perawat yang berjaga setelah timbang terima (handover) sehingga semua informasi tentang pasien dapat dilaksanakan oleh perawat untuk mendukung kualitas pelayanan yang lebih baik. Komunikasi efektif yang dimaksud ialah komunikasi efektif yang ontime, lengkap, akurat, mudah dipahami oleh penerima informasi untuk mencegah kejadian tidak diharapkan dan kejadian nyaris cidera serta kesalahan – kesalahan informasi untuk meningkatkan keselamatan pasien. Model komunikasi yang dilaksanakan adalah model komunikasi efektif SBAR (situation, Background, Assessment, Recommendation). Hasil sosialisasi menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan perawat sebelum (*pretest*) yaitu 70 % menjadi 87% setelah (*posttest*) artinya ada perbedaan pengetahuan perawat setelah dilakukan sosialisasi penerapan komunikasi efektif SBAR dalam pelaksanaan handover. Dengan meningkatnya pengetahuan perawat tersebut diharapkan penerapan pelaksanaan komunikasi efektif SBAR sesuai dengan standar demi meningkatkan keselamatan pasien dalam handover.

Kata Kunci: Handover, Komunikasi Efektif, SBAR

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Pelaksanaan komunikasi yang sesuai standar akan meningkatkan keselamatan pasien dan memudahkan perawat dalam memberikan informasi atau data terkait pasien. Dalam melakukan komunikasi dibutuhkan sebuah keterampilan supaya perawat bisa memahami dan mengerti apa saja maksud dan tujuan dari pesan yang diterima oleh antar tim sehingga tidak terjadi kesalahan informasi. Oleh karena itu perawat harus meningkatkan pengetahuannya dalam melaksanakan komunikasi yang sesuai standar salah satunya adalah dengan metode SBAR (*situation, Background, Assemsment, Recommendation*).¹

Berdasarkan kajian di rumah sakit diperoleh hasil bahwa penyebab utama dari terjadinya KTD dan KNC adalah kesalahan dalam menyampaikan informasi atau komunikasi. Kesalahan informasi akan menyebabkan terjadinya KTD (Kejadian Tidak Diharapkan) dan KNC (Kejadian Nyaris Cidera. Selain hal tersebut kesalahan informasi juga menyebabkan Kejadian Nyaris Cedera (KNC) yang merupakan insiden yang terjadi namun pasien belum sampai terpapar. Proses pemberian informasi sering dilaksanakan pada saat pertukaran *shift* atau *handover* yang dapat menyebabkan pasien mengalami cedera, akan tetapi pada tahap ini tidak terjadi cedera yang serius, hal ini dipengaruhi oleh faktor keberuntungan (misalnya : salah satu pasien mendapatkan obat yang kontra indikasinya diketahui akan tetapi reaksi obat tidak timbul), pencegahan (kelebihan dosis obat yang diberikan akan menyebabkan kematian, akan tetapi tenaga kesehatan lain mengetahui dan membatalkannya sebelum obat diberikan pada pasien), dan peringatan (obat dengan dosis yang mematikan diberikan, tetapi diketahui secara dini dan diberikan obat untuk meredam efek mematikan obat).² Oleh karena itu perlu pelaksanaan *handover* harus menjadi perhatian perawat karena banyak sekali informasi pasien yang harus disampaikan pada pelaksanaan *handover* tersebut.

Timbang terima adalah kegiatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan atau tim kesehatan yang berdinasi dari suatu *shift* ke *shift* berikutnya untuk menyampaikan kondisi dan situasi yang berhubungan dengan pasien seperti pemberitahuan informasi terkini pasien, keadaan pasien, kebutuhan pasien dan tindakan medis ataupun asuhan keperawatan yang akan diberikan kepada pasien.³ Timbang terima yang dilakukan dengan sesuai standar yang ada sehingga tenaga kesehatan bisa melaksanakan perawatan yang berkesinambungan terhadap pasien. Penyerahan pasien disertai dengan Pelaksanaan *handover* yang baik memerlukan keterampilan komunikasi sehingga bisa mencegah terjadinya KTD dan KNC di sarana pelayanan Kesehatan.

Angka Kejadian Tidak Diharapkan dan Kejadian Nyaris Cedera di Indonesia masih belum dikembangkan secara menyeluruh oleh seluruh rumah sakit sehingga perhitungan kejadian yang berkaitan dengan keselamatan pasien masih sangat terbatas. Di Indonesia ditemukan bahwa dari 145 insiden yang dilaporkan hanya 55 kasus (37,9%). Berdasarkan jenisnya dari 145 insiden yang dilaporkan KNC (Kejadian Nyaris Cedera) sebesar 69 kasus (47,6%), KTD (Kejadian Tidak Diharapkan) sebesar 67 kasus (46,2%), dan lain-lain sebanyak 9 kasus (6,2%).⁴

Insiden KTD dan KNC dapat diatasi jika seluruh tenaga kesehatan lebih memperhatikan sasaran keselamatan pasien. Keselamatan pasien penting diperhatikan untuk memberikan keamanan dan keselamatan pada pasien saat pasien menjalani perawatan di rumah sakit. Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) yang dimaksud adalah ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi yang efektif, peningkatan keamanan

obat-obat yang perlu diwaspadai (high-alert), kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi, pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan pengurangan resiko pasien jatuh. Sasaran keselamatan pasien tersebut dapat digunakan untuk mengurangi angka KNC dan KTD, salah satunya dengan melaksanakan peningkatan komunikasi efektif.⁵

Komunikasi efektif merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan asuhan keperawatan. Kunci dari keberhasilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan pasien dan menjamin keamanan serta keselamatan pasien oleh karena itu tenaga kesehatan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam berkomunikasi secara efektif. Komunikasi efektif adalah aspek yang paling penting dan mendasar dalam upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan, komunikasi efektif yang dimaksud ialah komunikasi efektif yang ontime, lengkap, akurat, mudah dipahami oleh penerima informasi.⁶ Komunikasi yang dianggap efektif ialah komunikasi yang dapat menyampaikan informasi kepada penerima informasi dengan tujuan untuk mengurangi kesalahan-kesalahan serta meningkatkan keselamatan pasien. Penerapan komunikasi efektif dilakukan oleh perawat saat melakukan kegiatan timbang terima (*handover*).⁷

Oleh karena itu untuk mengurangi kesalahan informasi dalam pelaksanaan *handover* perawat perlu mengetahui dan melaksanakan suatu standar komunikasi yang efektif agar bisa menyampaikan informasi tentang pasien dengan menggunakan model *SBAR* sebagai salah satu tehnik komunikasi dalam pelaksanaan *handover*. Dengan demikian keamanan dan keselamatan pasien dapat ditingkatkan untuk menjaga kejadian yang tidak diharapkan sehingga mutu dan kualitas asuhan keperawatan dapat terjaga.

METODE

Kegiatan dilakukan pada perawat yang bertugas diruangan rawat inap Rumah Sakit UNRI yang berjumlah 16 orang perawat karena berdasarkan data dari hasil penelitian sebelumnya didapatkan bahwa pengetahuan perawat tentang komunikasi *SBAR* belum optimal sehingga tim pengabdian melakukan sosialisasi evaluasi tentang komunikasi *SBAR* pada semua perawat yang ada di rumah sakit tersebut. Pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada bulan Juni 2022. Kegiatan ini mendapatkan dukungan dari pihak rumah sakit UNRI, kegiatan dilakukan di ruangan Aula Rumah Sakit UNRI dengan media yang digunakan adalah infokus yang menampilkan power point materi tentang Komunikasi Efektif *SBAR*. Dalam kegiatan pengabdian ini tim melakukan *pre test* terkait pengetahuan perawat dalam melakukan komunikasi efektif saat *handover*, melakukan sosialisasi tentang komunikasi model *SBAR*, diskusi dan tanya jawab dan melakukan evaluasi kembali terkait pengetahuan perawat tentang komunikasi efektif *SBAR*. Pelaksanaan Metode pengabdian yang dilakukan dengan melakukan *pre test* dan *post test* tentang pengetahuan perawat terkait komunikasi *SBAR*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perawat yang mengikuti sosialisasi berjumlah 16 orang yang terdiri dari jenis kelamin perempuan berjumlah 11 orang (68,8%) dan jenis kelamin laki – laki berjumlah 5 orang (31,2%).

Hasil yang didapatkan pada pelaksanaan pengabdian masyarakat ini adalah peningkatan pengetahuan perawat tentang model komunikasi efektif *SBAR* dalam *handover* yaitu *pre test* 70% dan *post test* 85%. Hasil *pre test* dan *post test* adalah sebagai berikut:

Diagram Pengetahuan Perawat Tentang Komunikasi Efektif

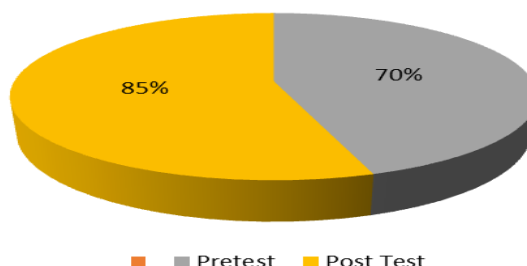


Diagram 1. Pengetahuan Perawat tentang Komunikasi Efektif

Dari diagram tersebut dapat dilihat bahwa ada kenaikan tingkat pengetahuan dari sebelum (*pre test*) sebanyak 70% dan sesudah penyampaian materi (*post test*) sebanyak 85%. Hasil ini menunjukkan bahwa materi sosialisasi model komunikasi SBAR menunjukkan hasil adanya peningkatan pengetahuan perawat.

Komunikasi efektif dilakukan dengan memperhatikan komponen seperti: kejelasan, ketepatan, kesesuaian bahasa dan informasi, budaya dan alur yang ada sesuai standarnya.⁸ Komunikasi paling banyak dilakukan dalam pelayanan keperawatan adalah pada saat pelaksanaan serah terima pasien atau handover. Handover adalah salah satu cara untuk mendapatkan laporan dan informasi yang berkaitan dengan kondisi pasien saat itu. Perawat yang melaksanakan handover harus menyampaikan kondisi pasien dengan seefektif mungkin, jelas, singkat, dan lengkap. Informasi yang disampaikan harus akurat sehingga kesinambungan asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien dapat berjalan dengan baik. Adapun yang harus disampaikan oleh perawat pada saat timbang terima pasien dilakukan adalah berupa tindakan mandiri perawat, tindakan kolaboratif yang sudah dilakukan atau belum dan perkembangan pasien saat dalam proses perawatan. Kesalahan informasi dalam pelaksanaan handover tentu saja akan beresiko terhadap keselamatan pasien. Kesalahan informasi yang terjadi dapat berupa efek samping dalam pemberian obat yang dapat menyebabkan pasien cedera dan hal ini akan dijadikan masalah hukum dimana perawat dianggap melakukan tindakan malpraktik.⁹

Komunikasi yang efektif dalam pelaksanaan asuhan keperawatan akan menciptakan keberhasilan dalam pelayanan keperawatan dan akan meningkatkan mutu asuhan keperawatan. Kunci dari keberhasilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan pasien dan menjamin keamanan serta keselamatan pasien ialah dengan melaksanakan komunikasi yang efektif dengan model SBAR. komunikasi efektif yang dimaksud ialah komunikasi efektif yang ontime, lengkap, akurat, mudah dipahami oleh penerima informasi sehingga semua data dan informasi dapat diterima dengan jelas dan mudah untuk dipahami.⁶

Komunikasi yang tidak efektif dapat membahayakan pasien. Komunikasi dianggap rentan ketika terjadi kesalahan dalam menyampaikan informasi baik secara lisan atau telepon, komunikasi verbal, saat memberitahukan hasil dari pemeriksaan kritis melalui telepon. Hal ini dipengaruhi oleh adanya aksen dan dialek yang berbeda antara penyampai informasi dan penerima informasi. Komunikasi pada pelaksanaan timbang terima juga perlu diperhatikan sehingga tidak terjadi kesalahan dalam penyampaian data pasien yang berakibat kepada kesalahan dalam melakukan intervensi kepada pasien. Teknik komunikasi efektif yang dilaksanakan di rumah sakit adalah teknik komunikasi efektif SBAR (situation, Background, Assemsment, Recommendation).⁷ Handover yang

berkualitas dan didukung dengan tehnik komunikasi yang benar akan meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan asuhan keperawatan kepada semua pasien sehingga pasien dapat terhindar dari resiko yang membahayakannya selama dirawat di rumah sakit.⁹ menjelaskan terdapat faktor yang dapat mempengaruhi kualitas Handover salah satunya adalah pengetahuan. Pengetahuan dapat memberikan pengaruh pada pelaksanaan handover, contohnya seorang perawat baru dan perawat yang sudah berpengalaman memiliki kebutuhan dan pengetahuan yang berbeda. Perawat baru membutuhkan informasi tambahan selama proses handover berlangsung. Pengetahuan dapat diperoleh dari bimbingan, orientasi, dan bantuan serta dukungan dari perawat ahli. Selain itu dapat diperoleh dari program pendidikan yang berkelanjutan ataupun pelatihan - pelatihan dan sosialisasi terkait dengan strategi serah terima pasien.

Sosialisasi tentang komunikasi efektif SBAR sangat penting dilakukan terutama bagi perawat yang baru memasuki dunia kerja dan masih belum berpengalaman sehingga dengan pengetahuan yang baik dalam melakukan komunikasi yang efektif akan membuat perawat lebih baik dalam melakukan asuhan keperawatan kepada pasien dan akan lebih meningkatkan patient safety. Untuk itu kami Tim pengabdian masyarakat dari Universitas Hang Tuah Pekanbaru merasa penting untuk melakukan kegiatan ini agar perawat bisa memiliki pengetahuan dalam melakukan timbang terima dengan modek komunikasi SBAR ini. Sosialisasi ini dilakukan dengan cara melakukan Pre Test dan Post test. Pre Test adalah test yang diberikan sebelum kegiatan sosialisasi dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui pengetahuan perawat terhadap materi yang disampaikan. Dalam hal ini pre test bertujuan untuk melihat sampai dimana perawat memahami materi yang akan disampaikan. Sedangkan post test adalah test yang diberikan pada setiap akhir program atau kegiatan dilakukan. Tujuan post test adalah untuk mengetahui sampai dimana materi bisa dipahami dan membandingkannya dengan hasil pre test untuk melihat keefektifan dan perubahan pengetahuan yang perawat dapatkan selama sosialisasi dari materi yang disampaikan. Dari pernyataan diatas pelaksanaan pre test dan post test sangat direkomendasikan karena merupakan alat uji yang ringkas dan efektif dalam menilai tingkat pengetahuan seseorang,¹⁰ Dengan meningkatnya pengetahuan perawat tehnik komunikasi SBAR akan membantu perawat dalam melakukan komunikasi yang efektif dalam pelaksanaan handover sehingga dapat meningkatkan keselamatan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit.



Gambar 1. Peserta saat mengikuti Sosialisasi Komunikasi Efektif SBAR

KESIMPULAN

Sosialisasi tentang komunikasi efektif SBAR sangat penting diberikan kepada perawat dalam melakukan timbang terima sehingga hal ini akan meningkatkan keselamatan pasien selama mendapatkan perawatan di rumah sakit. Hasil dari sosialisasi didapatkan peningkatan pengetahuan perawat *pre test* sebanyak 70 % meningkat menjadi 85% setelah *post test*. Dengan demikian Tim pengabmas PSIK Universitas Hang Tuah Pekanbaru dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam melakukan sosialisasi model komunikasi efektif *SBAR* kepada perawat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami Tim pengabdian masyarakat dari Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Hang Tuah Pekanbaru mengucapkan terimakasih kepada rumah sakit pendidikan Universitas Riau yang telah membantu tim dalam pelaksanaan pengabdian ini dan pihak Universitas Hang Tuah Pekanbaru yang memfasilitasi kami dalam melaksanakan kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Nursalam.(2015). Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional (Edisi 3). Jakarta: Salemba Medika.
2. Dewi, M. (2012). Pengaruh Pelatihan Timbang Terima Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Oleh Perawat Pelaksana di RSUD Raden Mattaher Jambi. *Jurnal Health and Sport*, 5(3), 645-655.
3. Wardhani, V. (2017). *Buku Ajar Manajemen Keselamatan Pasien*. Malang: UB Press.
4. Umarternate,T. S., Kumaat, L. T., M. (2015). Hubungan Pelaksanaan Identifikasi Pasien Secara Benar Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 3(2)
5. Permenkes RI. (2011). Peraturan Menteri Kesehatan tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit. Jakarta.
6. Syagitta, M., Sriati, A., & Fitria, N. (2017). Persepsi Perawat Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Efektif di IRJ Al – Islam Bandung. V(2), 140–147.
7. Komisi Akreditasi Rumah Sakit. (2017). *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi1*.
8. Hadi, I. (2017). *Buku Ajar Manajemen Keselamatan Pasien*. Yogyakarta: Deepublish.
9. Triwibowo, C. (2013). *Manajemen pelayanan keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Trans Info Media.
10. Mira Costa dkk. 2014. Choosing the Right Assessment Method: Pre-Test/Post-Test Evaluation.Boston University Cabrillo Colleges SLO