

SBAR İletişim Tekniği

SBAR Communication Technique

DOI: 10.5281/zenodo.8155027

Gönül AKBULUT¹

Sağlık bakım kalitesini artırmak ve bakımın sürekliliğini sağlamak için sağlık çalışanları arasında hızlı, etkin ve doğru bir iletişim şekli olmalıdır. İletişimde meydana gelecek bir hata hasta güvenliğini tehlikeye sokabilir (Schmidt, Kochera, Mahendranb, Denecke, 2019). Joint Commission International (JCI) raporunda, tüm hatalar arasında iletişim kaynaklı olanların üçüncü sırada olduğu görülmektedir (JCI, 2015). Ülkemizde de Sağlık Bakanlığı, tıbbi hataların daha çok iletişim kaynaklı olduğunu belirtmiştir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2012). Sağlık kurumlarında hastayla birçok sağlık çalışanı ilgilenmekte ve çeşitli iletişim yöntemleri ile birbirlerine bilgi aktarmaktadırlar. Bu bilgi aktarımı doğru ve güncel bilgiler verilerek standartlaştırılmış bir iletişim şeklinde olmalıdır (Ghosh, Ramamoorthy, Pottakat, 2021). Böylelikle karmaşık ve düzensiz düşünme süreçlerinin, anlaşılması ve hatırlanması kolay bir hale gelecektir (Li, Zhao, Fu, 2022). Ülkemizde Sağlıkta Kalite Standartları arasında sağlık çalışanlarının nöbet değişimleri sırasında hastaların güvenli bir şekilde teslim edilmeleri de bulunmaktadır. (Cengiz ve İntepeler, 2021).

Hasta teslimi, sağlık profesyonelleri arasında doğru, eksiksiz ve yeterli bir şekilde, ortak bir dil ile hastaya ait bilgilerin aktarıldığı bir iletişim süreci olarak tanımlanmaktadır. Ancak birçok faktör bu sürecin etkin bir şekilde tamamlanmasını engelleyebilir (Kostoff, Burkhardt, Winter, Shrader, 2016). Hasta tesliminde, bilginin hızlı, eksiksiz, anlaşılır bir biçimde aktarılmasını sağlayan, soru sorma ve cevaplama fırsatı tanıyan profesyonel iletişim teknikleri kullanılmalıdır (Taşkiran, 2017; Tuğrul ve Khorshid, 2015). Yapılan çalışmalara bakıldığında, SBAR iletişim modelinin kullanıcıları tarafından benimsendiği, bu modelin kullanımı ile hasta teslimlerinin daha kısa sürdüğü ve tıbbi hataların görülme oranının düştüğü dolayısıyla etkin bir yöntem olduğu görülmektedir (Rykse, 2017).

Sbar İletişim Modeli Nedir?

SBAR, iletişim modeli; kişisel ve çevreden kaynaklı iletişim engellerini ortadan kaldırarak sağlık çalışanları arasında bilgilerin hızlı, net, öz ve açık bir biçimde iletilmesini sağlamak amacıyla oluşturulmuş profesyonel bir iletişim modelidir (Başol, 2018). SBAR tekniği, sağlık çalışanları arasında işbirlikçi iletişim için oluşturulmuş bir yöntem olarak bilgi alışverişini kolaylaştırır ve hasta güvenliğini artırır (Ting, Peng, Lin, Hsiao, 2017). İletişim yöntemleri, SBAR çerçevesinde standartlaştırılmalı ve etkin bir bilgi alışverişi sağlanmalı böylelikle teslim

¹ Öğr. Gör., Atatürk Üniversitesi, Aşkale Meslek Yüksekokulu, gonulakbulut@atauni.edu.tr, ORCID: 0000-0002-1085-7839.

sırasında hasta güvenliği desteklenmelidir. Hastaların soru sormalarına ve bilgi vermelerine izin vererek hasta teslim sürecine dahil etmek memnuniyetini artıracaktır. Hastalar devir teslimine katıldığında yanlış iletişim azalır ve bakımın sürekliliği sağlanır. SBAR modeli, hasta güvenliğini artıran ve kritik durumlarda bilgi aktarmak için mevcut en iyi uygulama olarak kabul edilir (Martina, Doekhie, Wijngaarden, 2020).

Sbar İletişim Modelinin Oluşumu Ve Kullanımı

SBAR İletişim Modeli, ABD'de Colorado Kaiser Permanente Hastanesi'nde hasta güvenliği sorumlusu Dr. Micheal Leonard tarafından standart bir model olarak 2003 yılında uygulamaya koyulmuştur (Demir ve Şahin, 2014). Oluşumunda ABD donanmasında devir teslim süreçlerinde durum raporlarının iletilmesinde kullanılan iletişim modeli örnek alınmıştır. (Lo, Rotteau, Shojania1, 2021). SBAR iletişim modeli ilk zamanlar acil durumlar hakkında konuşmaları yönlendirmek için uygulanmıştır. Daha sonra SBAR iletişim modeli, birçok kişi ve sağlık kuruluşu tarafından kabul edilip hasta güvenliğini arttıran bir teknik olarak kullanılmaya devam etmiştir (Shahid ve Thomas, 2018). Birçok sağlık kuruluşu, SBAR iletişim aracını sistemlerinde benimsemiş ve ekip tabanlı, etkin bir iletişim sağlamak için uygulamaya koymuştur. Bu model, bilginin içeriği ve yapısı ile ilgili standardizasyon oluşumunu sağlamıştır (Kostoff, Burkhardt, Winter, Shrader, 2016).

SBAR uygulanmasının amacı mevcut durumu görünür hale getirmektir. Bu modeli kullanabilmek için yeterli süre ayrılarak eğitim alınmalıdır. SBAR iletişim modelinin kullanıldığı durumlara sağlık kurumlarındaki sözlü ya da yazılı tüm iletişim süreçleri, hastanın ambulans transferindeki iletişim, hastanın bulunduğu birimden başka bir birime transferi sırasındaki iletişim, sağlık çalışanının kısa süreliğine de olsa görev yerinden ayrılırken hasta teslimi süreci örnek verilebilir (Yu ve Kang, 2017; Başol, 2018; Vatan, 2019).

Sbar İletişim Modelinin Açılımı

Model İngilizce her baş harfi bir tanımlayıcı olarak oluşturulmuş dört adımdan oluşan hatırlatıcı tasarımda bir iletişim modelidir ve Türkçe karşılığı ile beraber açıklaması şöyledir (IHI, 2015; Schröder, Thaeter, Henze, Drachslers, Rossaint, Sopka, 2018).

S- Situation/Durum: Hastanın mevcut durumu nedir?

B- Background/Tıbbi Öykü: Klinik geçmişi ve yatış sebebi nedir?

A- Assessment/Değerlendirme: Probleminolduğunu düşünüyorum.

R- Recommendation/Öneri: Benöneririm. (Cengiz ve İntepeler, 2021).

Situation (Durum): Bu kısımda hastanın mevcut durumu/problemi hakkında bilgiler aktarılır. Konuşmayı başlatan kişi önce ismini, unvanını ve çalıştığı birimi söyleyerek kendini tanıtmalıdır (Barnett, Nagy, Hakım, 2017). Daha sonra, hastanın adı-soyadını, yaşını, cinsiyetini, hangi birimde bulunduğunu, oda-yatak numarasını, yatış tanısını, mevcut durumunu, sorunun ne olduğunu ne zaman başladığını ve şiddetini içeren hastaya ait bilgileri aktarmalıdır (Wilson, Kochar, Whyte-Lewis, Whyte, Lee, 2017). Hastayla ilgili mevcut durum nedir?

Background (Özgeçmiş): Modelin bu kısmında hastanın öz geçmişi ile ilgili tıbbi tanıları, cerrahi öyküsü, kullandığı ilaçlar, alerji bulgusu, hayati bulguları, laboratuvar sonuçları, iletişim sorunları gibi bilgileri iletilir (IHI, 2019). Klinik durumu veya geliş nedeni ne?

Assessment (Değerlendirme): Bu kısımda sağlık çalışanı hastayı taşıdığı riskler, tedaviye uyumu ve cevabı gibi durumlar açısından genel olarak değerlendirir ve değerlendirme sonucu tespit ettiği sorunları iletir (Hunter, Tara, Wesley, Juliane, Susan, Paula, Renaldo, 2017). Değerlendirmeyi yapan sağlık profesyoneli problemin tam olarak ne olduğuna karar veremedi ve emin olamadıysa bu durumu da belirtip düşüncelerini aktarır (Vatan, 2019). Bu basamakta sorunlar aktarılırken hastanın sistemsel değişiklikleri, ağrı varlığı, laboratuvar bulguları, işlevsel değişiklikler ve diğer değişiklikler iletilir (Ashcraft ve Owen, 2017). Ben problemin ne olduğunu düşünüyorum?

Recommendation (Öneri): Sağlık profesyonelinin hastada belirlediği problemi çözmek için öneri ve isteklerini belirttiği basamaktır. Hastanın ihtiyaç olan bulgularının değerlendirmesi, acil bakılması gerektiği, başka bir bölüme aktarılması, daha sonra ne zaman değerlendirilmesi gerektiği, teslim eden sağlık personelinin hangi durumlarda kendisine haber verilmesini istediği gibi öneri ve istekler bu kısımda iletilir (Hyun, Cho, Lee, 2016). Ben ne önerirdim?

Sbar İletişim Modelini Kullanmanın Avantajları

SBAR iletişim modeli iletişim engellerini çözerek tıbbi hataları azaltmak için tasarlanmış profesyonel bir modeldir (Müller, Jürgens, Redaelli, Klingberg, Hautz, Stock, 2018). Ortak bir dil oluşturma, iletişim süreçlerinde standardizasyon oluşturma, hasta ve sağlık çalışanı memnuniyetini artırma, ekip ruhu oluşturma, hasta güvenliği kültürü oluşturma, hastayla çalışan arasında iletişimi güçlendirme, bakım kalitesini artırma, zaman kazandırma, hata bildirimini sağlama, maliyeti düşürme gibi yararları vardır (Stewart, 2016).

Anahtar Kelimeler: SBAR, İletişim, Hasta Güvenliği.

Kaynakça

- Ashcraft, A.S. & Owen D.C. (2017). Comparison Of Standardized And Customized Sbar Communication Tools To Prevent Nursing Home Resident Transfer. *Applied Nursing Research*, 38, 64-69.
- Barnett, S., Nagy, M. W., Hakım, R. C. (2017). Integration And Assessment Of The Situation- Background-Assessment-Recommendation Framework Into A Pharmacotherapy Skills Laboratory For İnterprofessional Communication And Documentation. *Currents İn Pharmacy Teaching And Learning*, 9(5), 794-801.
- Başol, E. (2018). Hasta ile Sağlık Çalışanları (Doktor Ve Hemşire) Arasındaki İletişim Sorunları Ve Çözüm Önerileri. *International Anatolia Academic Online Journal/Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 76-93.

- Cengiz, G. ve İntepeler, Ş.S. (2021). Hasta Güvenliği İletişim Aracına Uygun Nöbet Teslim Sürecinin Geliştirilmesi ve Değerlendirilmesi. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi, 14(4), 404- 412.
- Demir, S. ve Şahin, N.H. (2014). Kadın Hastalıkları ve Doğum Kliniklerinde Hasta Tesliminde SBAR İletişim Tekniğinin Kullanımı ve Hemşire/Ebelerin Görüşlerinin Belirlenmesi. Sağlık Akademisyenleri Dergisi, 1(2), 99-105.
- Ghosh, S., Ramamoorthy, L., Pottakat, B. Impact of Structured Clinical Handover Protocol on Communication and Patient Satisfaction. Journal of Patient Experience, 3(8),
- Hunter, H., Tara, C., Wesley, C., Juliane, B., Susan, H., Paula, S., Renaldo, B. (2017). Assessing Sbar During İntraoperative Handoff. Perioperative Care And Operating Room Management, 6, 7-10.
- Hyun, M. S., Cho, H. J., Lee, M. A. (2016). Effect Of Sbar-Collaborative Communication Program On The Nurses' Communication Skills And The Collaboration Between Nurses And Doctors. Journal Of Korean Academy Of Nursing Administration, 22(5), 518- 530.
- Institute For Healthcare Improvement. Sbar Communication Technique.(2015).Erişim adresi : <http://www.ihl.org/Topics/SBARCommunicationTechnique/Pages/default.aspx>. Erişim tarihi:11.12.2022
- Institute For Healthcare Improvement. Sbar Tool: Situation-Background-Assessment- Recommendation. (2019). Erişim adresi: <https://Www.İhl.Org/Resources/Pages/Tools/Sbartoolkit.aspx/>. Erişim Tarihi: 11.12.2022
- JCI- Joint Commission International. Sentinel event data: Root causes by event type, (2015). http://www.jointcommission.org/assets/1/18/Root_Causes_Event_Type2004-3Q2015.pdf Erişim Tarihi: 11.12.2022
- Kostoff, M., Burkhardt, C., Winter, A., Shrader, S. (2016). An Interprofessional Simulation Using the SBAR Communication Tool. American Journal of Pharmaceutical Education, 80(9), 157.
- Li, X., Zhao, J., Fu, S. (2022). SBAR Standard and Mind Map Combined Communication Mode Used in Emergency Department to Reduce the Value of Handover Defects and Adverse Events. J Healthc Eng., 2(2022), 8475322.
- Lo, L., Rotteau, L., Shojania1, K. (2021). Can SBAR be implemented with high fidelity and does it improve communication between healthcare workers? A systematic review. BMJ Open, 11(12), 055247.

- Martina, B.S., Doekhie, K.D., van Wijngaarden, J.D.H. (2020). Interventions to improve team effectiveness within health care: a systematic review of the past decade. *Human Resources for Health*. 18(2), 1-42.
- Müller, M., Jürgens, J., Redaelli, M., Klingberg, K., Hautz, W., Stock, S. (2018). Impact of the communication and patient hand-off tool SBAR on patient safety: a systematic review. *BMJ Open*, 8(8), 022202.
- Rykse, M.L. Evidence Based Protocol: Standardizing Handoff to Improve Outcomes. (2017). https://scholarworks.gvsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1007&context=kc_on_projects Erişim tarihi: 13.12.2022.
- Schmidta, T., Kochera, D.R., Mahendranb, P., Denecke, K. (2019). Dynamic Pocket Card For Implementing Isbar In Shift Handover Communication. *Stud Health Technol Inform*, 3(267), 224-229.
- Schröder, H., Thaeter, L., Henze, L., Drachsler, H., Rossaint, R., Sopka, S. (2018). Patientenübergaben In Der Ausbildung? Eine Systematische Analyse Des 59 Trainingsbedarfs Unter Medizinstudierenden. *Zeitschrift Für Evidenz, Fortbildung Und Qualität Im Gesundheitswesen*, 135, 89-97.
- Shahid, S., Thomas, S. (2018). Situation, Background, Assessment, Recommendation (Sbar) Communication Tool For Handoff In Health Care— A Narrative Review. *Safety In Health*, 4(1), 7.
- Stewart, K.R. (2016). Sbar, Communication, And Patient Safety: An İntegrated Literature Review. <https://scholar.utc.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1070&context=honors-theses> Erişim adresi: 13.12.2022.
- T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı. SKS Işığında Sağlıkta Kalite. (2012). Erişim adresi: <https://shgmkalitedb.saglik.gov.tr/Eklenti/3803/0/sks-isiginda-saglikta-kalite-cilt-2pdf.pdf> Erişim tarihi: 13.12.2022.
- Ting, W., Peng, F., Lin, H., Hsiao, S. (2017). The impact of situation-background-assessment- recommendation (SBAR) on safety attitudes in the obstetrics department. *Taiwanese Journal of Obstetrics & Gynecology*, 56(2017), 171-174.
- Tuğrul, E., Khorshid, L. (2015). Hemşirelerin önemli işlevlerinden biri: hasta teslimi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*. 31(1), 95-107.
- Vatan, M. (2019). Cerrahi Hemşirelerinde Eğitim Öncesi Ve Sonrası Sbar İletişim Modeli Farkındalığının Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, T.C. Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.

Wilson, D., Kochar, A., Whyte-Lewis, A., Whyte, H., Lee, K. S. (2017). Evaluation Of Situation, Background, Assessment, Recommendation Tool During Neonatal And Pediatric Interfacility Transport. *Air Medical Journal*, 36(4), 182-187.

Yu, M., Ja Kang, K. (2017). Effectiveness Of A Role-Play Simulation Program Involving The Sbar Technique: A Quasi-Experimental Study. *Nurse Education Today*, 53, 41- 47.