

IMPLEMENTASI KOMUNIKASI EFEKTIF SBAR PERAWAT-DOKTER DENGAN TELEPON DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT X BANTUL

Yudha Irla, Sri Sundari

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas

Muhammadiyah Yogyakarta

yudhairla@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi yang efektif, tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan dipahami oleh penerima akan mengurangi kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien. Salah satu metode komunikasi efektif adalah komunikasi *SBAR* (*Situation, Background, Assesment, Recommendation*). Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran implementasi komunikasi efektif perawat-dokter melalui telepon.

Penelitian dilakukan dengan pendekatan studi observasional deskriptif terhadap perawat di ruang rawat inap. Pengukuran frekuensi implementasi komunikasi perawat dengan dokter melalui telepon dilakukan menggunakan lembar komunikasi SBAR dan survey menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian ini ditemukan komponen A (*Assessment*) merupakan komponen komunikasi SBAR dengan frekuensi terendah (32%), dan yang tertinggi adalah R (*Recommendation*) dengan 100%. Hambatan yang dialami perawat ketika berkomunikasi dengan dokter diantaranya perawat akan mengantisipasi ketika dokter tidak senang atau tersinggung saat ditelepon (22%), dokter tidak mempertimbangkan pandangan perawat ketika membuat keputusan tentang pasien (16%) dan perawat tidak cukup waktu untuk mengatakan sesuatu kepada dokter (16%).

Studi ini menunjukkan bahwa komunikasi SBAR belum mencapai 100% dan pembuatan SOP (Standar Operasional Prosedur) menjadi salah satu solusi untuk memperbaiki komunikasi SBAR. Rumah Sakit X Bantul sudah memiliki SOP terkait dengan komunikasi SBAR tetapi pelaksanaannya masih kurang baik.

Kata kunci: komunikasi efektif, SBAR, perawat, dokter

IMPLEMENTATION OF NURSE-PHYSICIAN SBAR EFFECTIVE COMMUNICATION VIA TELEPHONE IN HOSPITALIZATION ROOM OF BANTUL X HOSPITAL

Yudha Irla Saputra, Sri Sundari
Master Of Hospital Management
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Email: yudhairla@gmail.com

ABSTRACT

Effective, timely, accurate, complete, clear, and understood communication by the recipient will reduce errors and improve patient safety. One method of effective communication is SBAR communication (Situation, Background, Assessment, Recommendation). This study aims to provide an overview of the effective communication of nurse-physicians by telephone.

The study was conducted with a descriptive observational study approach to nurses in the hospitalization room. Measurement of frequency of implementation of nurse and doctor communication via telephone was using the SBAR communication sheet and survey using a questionnaire.

The results of this study found that component A (Assessment) is a component of SBAR communication with the lowest frequency (32%) and the highest is R (Recommendation) 100%. Problem experienced by nurses when communicating with physicians include nurses who anticipate when physicians are not happy or offended when called (22%), physicians do not consider nurses' views when making decisions about patients (16%) and nurses do not have enough time to say something to physicians (16%).

This study shows that SBAR communication has not reached 100% and the making of SOP (Standard Operating Procedures) is one solution to improve SBAR communication. Bantul X Hospital already has an SOP related to SBAR communication but its implementation is not good enough.

Keywords: effective communication, SBAR, nurses, doctors