

KOMUNIKASI DENGAN SBAR DAN KONSULTASI MELALUI TELEPON DENGAN TIM KESEHATAN LAIN

Dosen Pengampu: Barkah Wulandari, S.Kep.,Ns., M.Kep



Di Susun Oleh Kelompok 1 :

S1 KEPERAWATAN NERS B

1. Alika Nur Fadhilah Pasha (SKA32024198)
2. Fitri Nurrohma Pramowardhani (SKA32024213)
3. Fitria Rizkiana Listy (SKA32024214)
4. Khalisa Dwi Sulistyawati (SKA32024219)
5. Lia Nur Anggraeni (SKA32024223)
6. Maghfira Sekar Putri Khalila (SKA32024225)
7. Mauliddina wahyu Nugroho (SKA32024227)
8. Nabila Eka Nugrahaeni (SKA32024230)
9. Rika Viviana Wati (SKA32024239)
10. Teresia Rhima Natali (SKA32024249)

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN NERS

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NOTOKUSUMO YOGYAKARTA

2024-2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas izin dan kehendak-Nya, makalah ini dapat kami selesaikan pada waktunya.

Penulisan dan pembuatan makalah ini bertujuan untuk memenuhi tugas mata kuliah Komunikasi Dasar Keperawatan. Adapun yang kami bahas dalam makalah ini mengenai **“Komunikasi S-B-A-R”** dan **“ Komunikasi melalui telepon dengan tim Kesehatan lain”**. Dalam penulisan makalah ini, kami menemui berbagai hambatan yang dikarenakan terbatasnya ilmu pengetahuan kami mengenai hal yang berkenaan dengan penulisan makalah ini.

Kami menyadari akan kemampuan kami yang masih amatir. Dalam makalah ini kami sudah berusaha untuk dapat menyusunnya dengan baik. Tapi kami yakin makalah ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kami mengharapkan saran dan juga kritik untuk menyempurnakan makalah ini.

Kami berharap makalah ini dapat menjadi referensi dan berguna bagi kami dan siapapun yang membacanya.

DAFTAR ISI

BAB I	4
Pendahuluan	4
A. Latar belakang	4
B. Tujuan	4
BAB II	5
Pembahasan	5
A. Definisi komunikasi SBAR dan komunikasi melalui telepon	5
B. Tujuan komunikasi SBAR dan komunikasi melalui telepon	6
C. Manfaat komunikasi SBAR dan komunikasi melalui telepon	6
D. Fungsi komunikasi SBAR dan komunikasi melalui telepon	7
E. Teknik komunikasi SBAR dan komunikasi melalui telepon.....	7
F. Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi SBAR dan komunikasi melalui telepon	8
G. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam komunikasi SBAR dan komunikasi melalui telepon	9
BAB III	11
Penutup	11
A. Kesimpulan.....	11
B. Saran	12
Daftar Pustaka	13
Lampiran (naskah roleplay)	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan komunikasi dipahami sebagai kegiatan penyampaian dan penerimaan pesan atau ide dari satu pihak ke pihak lain, dengan tujuan untuk mencapai kesamaan pandangan atas ide yang dipertukarkan tersebut. Begitu pula dengan pelayanan rumah sakit, keberhasilan misi dalam rumah sakit sangat ditentukan oleh keluwesan berkomunikasi setiap petugas, perawat, dan dokter. Pelayanan rumah sakit selalu berhubungan dengan berbagai karakter dan perilaku pasien yang berkepentingan dengan jasa perawatan sehingga petugas, perawat, dan dokter harus memahami dan mengerti bagaimana cara komunikasi yang bisa diterapkan di segala situasi.

Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Komunikasi yang efektif mampu mempengaruhi emosi pasien dalam pengambilan tentang rencana tindakan selanjutnya.

Komunikasi perawat di rumah sakit terdiri dari 2 jenis, yaitu komunikasi langsung dan tidak langsung. Komunikasi langsung adalah komunikasi yang dilakukan secara langsung tanpa perantara, media dan tidak dibatasi oleh jarak pada tempat dan waktu yang sama. Komunikasi tidak langsung merupakan komunikasi yang dilakukan dengan bantuan pihak ketiga atau dengan bantuan alat komunikasi. Salah satu bentuk komunikasi perawat dengan perawat adalah serah terima pasien / handover

Serah terima (handover) adalah proses pengalihan wewenang dan tanggung jawab utama untuk memberikan perawatan klinis kepada pasien dari satu pengasuh ke salah satu pengasuh yang lain dengan tujuan untuk mengakurasi, mereliasibilitas komunikasi tentang tugas perpindahan informasi relevan yang digunakan untuk kesinambungan dalam keselamatan dan keefektifan dalam bekerja. Handover sendiri memiliki dua fungsi utama yaitu

sebagai forum diskusi untuk bertukar pendapat dan mengekspresikan perasaan perawat dan sebagai sumber informasi yang akan menjadi dasar dalam penetapan keputusan dan tindakan keperawatan.

B. Tujuan

Tujuan dibuatnya makalah ini yaitu :

- a) Apa definisi komunikasi SBAR dan komunikasi melalui telepon?
- b) Apa tujuan dari komunikasi SBAR dan komunikasi melalui telepon?
- c) Apa manfaat dari komunikasi SBAR dan komunikasi melalui telepon?
- d) Apa saja fungsi dari komunikasi SBAR dan komunikasi melalui telepon?
- e) Apa saja teknik dari komunikasi SBAR dan komunikasi melalui telepon?
- f) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pada komunikasi SBAR dan komunikasi melalui telepon?
- g) Hal-hal apa saja yang harus diperhatikan dalam komunikasi SBAR dan komunikasi melalui telepon?

BAB II

PEMBAHASAN

A. Definisi Komunikasi SBAR dan Komunikasi Melalui Telepon

- Komunikasi SBAR adalah suatu Teknik yang menyediakan kerangka kerja untuk komunikasi antara anggota tim kesehatan tentang kesehatan

pasien. SBAR adalah mekanisme komunikasi yang kuat, mudah diingat berguna untuk membingkai setiap percakapan, terutama yang kritis, yang membutuhkan perhatian segera terhadap klinis dan tindakan.

SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) adalah metode untuk mengkomunikasikan informasi penting yang membutuhkan perhatian segera dan tindakan berkontribusi terhadap eksklasi yang efektif dan meningkatkan keselamatan pasien. SBAR juga dapat digunakan secara efektif untuk meningkatkan serah terima antar shift atau antar staf di daerah klinis yang sama atau berbeda. Melibatkan semua anggota tim kesehatan untuk memberikan masukan ke dalam situasi pasien termasuk memberikan rekomendasi. SBAR memberikan kesempatan untuk diskusi antara anggota tim kesehatan atau tim kesehatan lainnya.

Teknik komunikasi SBAR merupakan teknik komunikasi yang memberikan urutan logis, terorganisir, dan meningkatkan proses komunikasi untuk memastikan keselamatan pasien. SBAR adalah teknik komunikasi dari singkatan: S: *Situation, situasi*, sebut nama anda dan nama departemen sebutkan nama pasien, umur, diagnose medis, tanggal masuk, jelaskan secara singkat masalah kesehatan pasien/keluhan utama, termasuk pain score, B: *Background*, Latar belakang, sebutkan riwayat alergi, obat-obatan, dan cairan infus yang digunakan, jelaskan pemeriksaan yang mendukung dan hasil laboratorium, jelaskan pemeriksaan yang mendukung tanda vital pasien, A: *Assessment*, Penilaian, jelaskan secara lengkap hasil pengkajian pasien terkini (seperti status mental, status emosional, kondisi kulit, saturasi oksigen, dll), nyatakan kemungkinan masalah (seperti gangguan pernafasan, gangguan neurologi, gangguan perfusi dan lain-lain), R: *Recommendation*, mengusulkan dokter untuk melihat pasien, pastikan jam kedatangan dokter, tanyakan pada dokter langkah selanjutnya yang akan dilakukan.

- Komunikasi melalui telepon dalam bidang kesehatan adalah proses pertukaran informasi antara tenaga kesehatan (seperti dokter, perawat, atau konselor) dan pasien atau pihak terkait lainnya menggunakan

perangkat telepon sebagai media. Komunikasi ini bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan, konsultasi, edukasi, atau respons cepat terhadap kebutuhan medis pasien.

Ciri-ciri komunikasi melalui telepon dalam bidang kesehatan:

1. Berbasis Informasi Medis: Fokus pada penyampaian informasi yang relevan dengan kondisi kesehatan atau perawatan pasien.
2. Cepat dan Real-Time: Digunakan untuk menangani masalah atau memberikan saran secara langsung tanpa harus bertemu tatap muka.
3. Rahasia: Menjaga kerahasiaan informasi kesehatan pasien sesuai dengan etika dan hukum medis.
4. Efisien: Memungkinkan konsultasi tanpa mengharuskan pasien datang ke fasilitas kesehatan, terutama untuk masalah yang tidak memerlukan pemeriksaan fisik langsung.

B. Tujuan Komunikasi SBAR dan Komunikasi Melalui Telepon

- Berkomunikasi dengan SBAR membuat laporan pasien menjadi lebih akurat dan efisien. Teknik ini sederhana namun sangat efektif digunakan. Ketika perawat melaporkan pasien kepada dokter, perawat melakukan serah terima serta mentransfer pasien ke fasilitas kesehatan lain atau ke tingkat perawatan lain.

Tujuan menggunakan komunikasi SBAR:

- a) Meningkatkan keamanan keselamatan pasien (*patient safety*)
- b) Memberikan standar untuk penyebaran atau berbagi informasi
- c) Meningkatkan kekuatan atau kejelasan dari para pemberi pelayanan kesehatan dalam mengajukan permintaan perubahan perawatan pasien atau untuk menyelesaikan informasi dalam keadaan kritis dengan benar dan akurat
- d) Meningkatkan efektivitas kerja tim.
 - Tujuan komunikasi melalui telepon dalam bidang kesehatan adalah untuk memberikan layanan kesehatan yang cepat, efisien, dan dapat diakses oleh pasien atau pihak terkait. Secara spesifik, tujuan utamanya meliputi:

1. Memberikan Konsultasi Medis

Membantu pasien mendapatkan informasi dan saran medis terkait gejala, diagnosis awal, atau langkah penanganan tanpa perlu datang langsung ke fasilitas kesehatan.

2. Menangani Situasi Darurat

Mengarahkan pasien atau keluarga untuk mengambil tindakan yang tepat dalam keadaan darurat hingga bantuan medis tiba.

3. Meningkatkan Akses ke Layanan Kesehatan

Mempermudah pasien yang berada di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas untuk mendapatkan layanan kesehatan.

4. Menghemat Waktu dan Biaya

Mengurangi kebutuhan untuk kunjungan langsung ke fasilitas kesehatan, terutama untuk konsultasi rutin atau informasi sederhana.

5. Menyampaikan Informasi yang Relevan

Memberikan penjelasan tentang hasil laboratorium, pengingat jadwal kontrol, atau instruksi penggunaan obat kepada pasien.

6. Mendukung Pemantauan Pasien

Memantau perkembangan kondisi pasien secara berkala, seperti pada penyakit kronis atau pasien pascaoperasi.

7. Menyediakan Edukasi dan Dukungan Psikologis

Membantu pasien memahami kondisi kesehatannya, memberikan dukungan emosional, atau melakukan konseling jarak jauh, terutama dalam kasus kesehatan mental.

8. Memfasilitasi Koordinasi Antarprofesional

Memungkinkan tenaga kesehatan untuk berkomunikasi satu sama lain dalam menangani pasien secara lebih cepat dan efisien.

Manfaatnya:

Komunikasi melalui telepon dalam bidang kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, mempercepat respons terhadap kebutuhan pasien, dan memberikan solusi praktis dalam situasi yang memerlukan akses kesehatan jarak jauh.

C. Manfaat komunikasi SBAR dan komunikasi melalui telepon

- Komunikasi SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) memiliki banyak manfaat, diantaranya :
 - a) Meningkatkan komunikasi tim secara umum
 - b) Meningkatkan keterampilan komunikasi saat situasi tertentu

- c) Memfasilitasi perawatan pasien yang kesinambungan
 - d) Meningkatkan keselamatan pasien
 - e) Meningkatkan kinerja perawat
 - f) Meningkatkan kepuasan kerja perawat
 - g) Mengidentifikasi kesalahan
 - h) Memberikan informasi yang jelas pada tim perawat setiap pergantian shift
 - i) Dapat mengkomunikasikan kepada tenaga perawat dan tenaga kesehatan lainnya tentang apa yang sudah dan akan dilakukan kepada pasien
 - j) Untuk pendataan pasien yang akurat
- Komunikasi melalui telepon dalam bidang kesehatan sangat penting, baik bagi pasien maupun tenaga kesehatan, terutama dalam meningkatkan akses dan efisiensi layanan kesehatan. Berikut adalah manfaat utamanya:

a. Meningkatkan Akses ke Layanan Kesehatan

Pasien di daerah terpencil atau yang memiliki keterbatasan mobilitas dapat dengan mudah mengakses konsultasi medis tanpa perlu datang langsung ke fasilitas kesehatan.

b. Efisiensi Waktu dan Biaya

Mengurangi kebutuhan perjalanan ke rumah sakit atau klinik, sehingga lebih hemat biaya dan waktu untuk pasien serta tenaga medis.

c. Memberikan Respons Cepat dalam Keadaan Darurat

Telepon dapat digunakan untuk memberikan panduan tindakan darurat sebelum pasien menerima perawatan langsung, seperti instruksi CPR atau langkah awal penanganan luka.

d. Mempermudah Pemantauan Pasien

Tenaga medis dapat memantau kondisi pasien secara berkala, terutama pada pasien dengan penyakit kronis, lansia, atau pascaoperasi, tanpa harus bertemu langsung.

e. Menyampaikan Informasi Kesehatan dengan Cepat

Memberikan hasil pemeriksaan, pengingat jadwal kontrol, atau instruksi penggunaan obat kepada pasien secara real-time.

f. Meningkatkan Edukasi dan Kesadaran Kesehatan

Melalui telepon, pasien dapat diberikan edukasi tentang pengelolaan penyakit, pola hidup sehat, atau pencegahan penyakit dengan cara yang mudah dipahami.

g. Memberikan Dukungan Psikologis

Layanan telepon dapat digunakan untuk konseling kesehatan mental atau dukungan emosional bagi pasien yang membutuhkan.

h. Koordinasi Antarprofesional Kesehatan

Mempermudah komunikasi antara dokter, perawat, atau tenaga kesehatan lainnya untuk bekerja sama dalam menangani pasien, terutama dalam situasi kritis.

i. Pengurangan Kepadatan di Fasilitas Kesehatan

Dengan layanan konsultasi telepon, pasien dengan masalah ringan dapat ditangani tanpa mengunjungi rumah sakit, sehingga mengurangi beban pada fasilitas kesehatan.

j. Fleksibilitas dalam Pelayanan Kesehatan

Komunikasi telepon memungkinkan pasien dan tenaga medis untuk berinteraksi kapan saja dan dari mana saja, sesuai kebutuhan.

Komunikasi melalui telepon di bidang kesehatan mempermudah akses, mempercepat layanan, dan meningkatkan kenyamanan pasien, sekaligus mendukung efisiensi operasional tenaga medis.

D. Fungsi komunikasi SBAR dan komunikasi melalui telepon

- Komunikasi SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) memiliki fungsi, diantaranya:
 - a) Memperjelas komunikasi: SBAR memberikan format yang jelas dan terstruktur, sehingga informasi dapat disampaikan secara singkat namun lengkap.
 - b) Meningkatkan keselamatan pasien: Dengan komunikasi yang lebih efektif, risiko kesalahan medis atau penundaan penanganan dapat dikurangi.
 - c) Mengurangi ambiguitas: Dengan menggunakan format yang standar, informasi yang disampaikan lebih mudah dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam perawatan pasien.
 - d) Mempercepat pengambilan keputusan : Ketika informasi disampaikan secara jelas dan tepat, pengambilan keputusan oleh tim medis dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat.
- Fungsi komunikasi melalui telepon dalam bidang kesehatan adalah untuk mendukung penyediaan layanan kesehatan secara efisien, cepat, dan dapat diakses oleh pasien atau pihak terkait. Berikut adalah fungsi utamanya:

a. Penyampaian Informasi Kesehatan

Memberikan informasi kepada pasien tentang diagnosis awal, hasil tes laboratorium, jadwal kontrol, atau pengingat pengobatan.

b. Konsultasi Medis Jarak Jauh

Memfasilitasi konsultasi langsung antara pasien dan tenaga kesehatan untuk kondisi yang tidak memerlukan pemeriksaan fisik, seperti gejala ringan atau permintaan resep ulang.

c. Tindak Lanjut dan Pemantauan Pasien

Memantau perkembangan kondisi pasien secara berkala, terutama pada pasien kronis, lansia, atau pascaoperasi.

d. Koordinasi Antarprofesional Kesehatan

Membantu dokter, perawat, atau tenaga medis lainnya berkomunikasi dalam menangani pasien, termasuk rujukan atau diskusi kasus.

e. Pemberian Edukasi dan Penyuluhan Kesehatan

Memberikan penjelasan kepada pasien tentang perawatan diri, pola hidup sehat, atau langkah-langkah pencegahan penyakit.

f. Layanan Darurat

Memungkinkan pasien atau keluarga menghubungi layanan medis darurat, seperti ambulans atau petugas kesehatan, untuk mendapatkan respons cepat dalam keadaan kritis.

g. Dukungan Psikologis dan Konseling

Digunakan untuk memberikan dukungan mental atau konseling kesehatan, terutama bagi pasien yang membutuhkan pendampingan emosional.

h. Peningkatan Efisiensi Operasional

Mengurangi kunjungan ke fasilitas kesehatan untuk masalah yang dapat diselesaikan melalui telepon, sehingga menghemat waktu dan sumber daya bagi pasien dan tenaga medis.

i. Penanganan Administrasi Kesehatan

Membantu pasien mengurus kebutuhan administratif, seperti pendaftaran layanan, permintaan jadwal kontrol, atau penjelasan biaya perawatan.

j. Penyampaian Instruksi dalam Perawatan Mandiri

Membimbing pasien atau keluarga dalam merawat pasien di rumah, misalnya cara memberikan obat, merawat luka, atau mengelola alat medis tertentu.

Fungsi komunikasi melalui telepon dalam kesehatan sangat penting untuk meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, dan kenyamanan pelayanan kesehatan, sambil tetap menjaga kualitas perawatan pasien.

E. Teknik komunikasi SBAR dan komunikasi melalui telepon

- Komunikasi SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) memiliki teknik, diantaranya :
 - a. S- Situation (Situasi): Mengambarkan keadaan pasien saat ini, keluhan utama pasien, dan alasan perawat menghubungi dokter.

Contohnya: “Pasien di ruang rawat inap mengalami penurunan tekanan darah yang signifikan.”
 - b. B- Background (Latar Belakang): Membahas latar belakang pasien, seperti riwayat pasien, alergi, penyakit, obat, yang sedang dikonsumsi, dan riwayat perawatan sebelumnya.

Contohnya: “Pasien ini baru saja menjalani operasi pengangkatan apendisitis 24 jam yang lalu, dan kondisinya stabil setelah operasi.”
 - c. A- Assessment (Penilaian): Hasil pengkajian pasien dan kemungkinan masalah yang akan dihadapi pasien.

Contohnya: “Tekanan darah pasien saat ini adalah 85/50 mmHg, dan pasien tampak lemah serta sesak napas.”
 - d. R- Recommendation (Rekomendasi): Mengusulkan tindakan yang harus dilakukan terkait kondisi pasien saat ini.

Contohnya: “Saya menyarankan untuk segera memulai infus cairan IV, memantau tekanan darah setiap 30 menit, dan berkonsultasi dengan dokter spesialis bedah.”
- Teknik komunikasi melalui telepon dalam bidang kesehatan sangat penting untuk memastikan pesan yang disampaikan efektif, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Berikut adalah teknik-teknik utama yang dapat digunakan:

a. Mempersiapkan Diri Sebelum Menghubungi atau Menerima Panggilan

Pastikan informasi atau data pasien (jika relevan) sudah tersedia untuk menjawab pertanyaan dengan akurat.

Tetapkan tujuan dari panggilan, seperti memberikan edukasi, konsultasi, atau tindak lanjut.

b. Membuka Pembicaraan dengan Ramah dan Profesional

Gunakan salam pembuka, perkenalkan diri, dan sampaikan tujuan panggilan dengan sopan.

Contoh: “Selamat pagi, saya [nama] dari klinik [nama klinik]. Apa saya berbicara dengan Bapak/Ibu [nama]?”

c. Menggunakan Bahasa yang Jelas dan Sederhana

Hindari istilah medis yang sulit dipahami pasien, kecuali jika dijelaskan lebih lanjut.

Sampaikan informasi dengan intonasi yang jelas dan tempo bicara yang tidak terlalu cepat.

d. Mendengarkan Secara Aktif

Berikan perhatian penuh pada pasien, hindari interupsi, dan gunakan kata-kata seperti “Saya mengerti” atau “Silakan lanjutkan” untuk menunjukkan empati.

Catat poin penting untuk memastikan akurasi.

e. Mengidentifikasi dan Memahami Kebutuhan Pasien

Ajukan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang masalah pasien, seperti:

“Bisa Anda ceritakan lebih detail tentang gejala yang Anda alami?”

f. Memberikan Penjelasan atau Solusi dengan Tepat

Berikan saran atau instruksi yang spesifik dan mudah diikuti oleh pasien, seperti cara minum obat atau langkah-langkah pertolongan pertama.

Pastikan pasien memahami dengan meminta konfirmasi, misalnya:

“Apakah Bapak/Ibu sudah jelas dengan penjelasan saya?”

g. Menunjukkan Empati dan Kepedulian

Gunakan nada suara yang hangat dan penuh perhatian, terutama saat menangani pasien yang cemas atau dalam kondisi darurat.

Contoh: “Saya memahami kekhawatiran Anda. Kami akan membantu sebaik mungkin.”

h. Menutup Percakapan dengan Jelas

Ringkas kembali poin penting yang sudah dibahas.

Berikan panduan lanjutan, seperti:

“Jika gejala tidak membaik dalam 2 hari, silakan hubungi kembali atau kunjungi fasilitas kami.”

Akhiri dengan ucapan sopan, seperti: “Terima kasih telah menghubungi kami, semoga lekas sembuh.”

i. Menjaga Kerahasiaan Informasi Pasien

Pastikan pembicaraan dilakukan di tempat yang aman dan hindari menyebutkan informasi pribadi di depan orang lain.

j. Menggunakan Teknologi Pendukung Jika Diperlukan

Rekam panggilan (dengan izin pasien) untuk memastikan dokumentasi atau gunakan aplikasi telekonsultasi yang sesuai.

Teknik komunikasi melalui telepon dalam kesehatan harus menekankan kejelasan, empati, dan profesionalisme untuk memberikan layanan terbaik dan memastikan kebutuhan pasien terpenuhi dengan baik.

F. Faktor-faktor Komunikasi SBAR dan komunikasi melalui telepon

a) Usia

Usia merupakan faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang dan usia dapat mempengaruhi interpretasi persepsi seseorang sehingga setiap orang yang usianya berbeda mempunyai persepsi berbeda (Hilda dkk, 2017).

b) Jenis Kelamin

Menurut Muchlas (2005) dalam Arifin (2019) jenis kelamin dapat mempengaruhi seseorang dalam memberikan interpretasi persepsi pada suatu objek atau stimulus yang dilihatnya sehingga dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin laki-laki dalam mempersepsikan tentang sesuatu objek atau stimulus berbeda dengan perempuan.

c) Pendidikan

Pendidikan adalah proses memfasilitasi pembelajaran, atau perolehan pengetahuan, keterampilan, nilai, moral, kepercayaan, dan kebiasaan. Pendidikan seringkali dilakukan di bawah bimbingan pendidik, namun peserta didik juga dapat mendidik diri sendiri. Pendidikan dapat berlangsung dalam pengaturan formal, atau informal dan pengalaman apapun yang memiliki efek formatif pada cara seseorang berpikir, merasakan, atau bertindak dapat dianggap mendidik. Pendidikan adalah suatu sistem belajar mengajar yang bertujuan untuk mensosialisasikan individu dan memaksimalkan perkembangannya (Hilda dkk, 2017).

d) Masa Kerja

Lama kerja merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam penerapan komunikasi efektif. Perawat yang bekerja lebih lama tentu akan banyak pengalaman dan semakin tinggi produktifitasnya dalam berkarya (Siagian 2009 dalam Hilda dkk, 2017).

e) Kepatuhan

Kepatuhan adalah sikap positif individu yang ditunjukkan dengan adanya perubahan secara berarti sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Kepatuhan perawat adalah perilaku perawat sebagai seorang yang profesional terhadap suatu anjuran, prosedur, atau peraturan yang harus dilakukan atau ditaati (Notoadmodjo, 2018).

a. Kejelasan Suara dan Kualitas Panggilan

Kualitas suara yang baik sangat penting untuk memastikan pesan dapat dipahami dengan jelas oleh kedua pihak. Gangguan teknis atau kualitas suara yang buruk bisa menyebabkan kebingungannya komunikasi dan mengurangi keefektifan layanan kesehatan.

b. Keterampilan Komunikasi Tenaga Kesehatan

Kemampuan tenaga medis dalam berkomunikasi secara jelas, ramah, dan profesional sangat penting. Mereka harus dapat menjelaskan informasi medis dengan cara yang mudah dipahami oleh pasien, tanpa menggunakan istilah medis yang membingungkan.

c. Kepercayaan dan Hubungan antara Pasien dan Tenaga Kesehatan

Kepercayaan antara pasien dan tenaga kesehatan sangat mempengaruhi keberhasilan komunikasi. Pasien cenderung lebih terbuka dan mengikuti instruksi dengan lebih baik jika mereka merasa nyaman dan percaya kepada tenaga kesehatan yang menghubunginya.

d. Kesiapan dan Persiapan Sebelum Panggilan

Sebelum melakukan atau menerima panggilan, tenaga kesehatan harus memastikan mereka memiliki informasi yang dibutuhkan dan siap untuk memberikan respon yang akurat, serta untuk mendengarkan keluhan atau pertanyaan pasien dengan penuh perhatian.

e. Lingkungan yang Tenang dan Bebas Gangguan

Lingkungan yang kondusif sangat penting untuk komunikasi yang efektif. Ruang yang tenang tanpa gangguan eksternal (seperti suara bising) dapat membantu kedua belah pihak fokus pada percakapan dan meningkatkan kualitas interaksi.

f. Pemahaman dan Penggunaan Teknologi

Penggunaan teknologi yang tepat (seperti aplikasi telemedisin, sistem perekaman panggilan, atau konferensi video) dapat mempengaruhi efisiensi dan kenyamanan komunikasi. Tenaga kesehatan perlu menguasai perangkat atau aplikasi yang digunakan untuk memastikan komunikasi berlangsung lancar.

g. Kecepatan dan Ketepatan Respons

Kecepatan dalam merespons pertanyaan atau keluhan pasien dapat sangat berpengaruh pada kualitas komunikasi. Semakin cepat respons yang diberikan, semakin besar rasa puas pasien terhadap pelayanan yang diterima.

h. Kemampuan Mendengarkan dengan Aktif

Mendengarkan secara aktif memungkinkan tenaga kesehatan untuk menangkap informasi secara lengkap dan memahami kondisi pasien dengan lebih baik. Ini membantu mereka memberikan saran atau instruksi yang tepat.

i. Empati dan Keterampilan Sosial

Menunjukkan empati kepada pasien melalui nada suara yang ramah dan penuh perhatian dapat mengurangi kecemasan pasien dan membuat mereka merasa dihargai. Empati sangat penting dalam menciptakan hubungan positif dalam komunikasi telepon.

j. Kerahasiaan dan Privasi Informasi

Kerahasiaan informasi medis pasien harus dijaga dengan ketat, dan percakapan telepon harus dilakukan di tempat yang aman untuk melindungi privasi pasien. Faktor ini juga melibatkan kepatuhan terhadap undang-undang perlindungan data kesehatan.

k. Kondisi Psikologis Pasien

Kondisi psikologis pasien (misalnya, kecemasan, kebingungan, atau ketakutan) dapat mempengaruhi pemahaman mereka terhadap informasi yang diberikan melalui telepon. Tenaga kesehatan harus mampu menyesuaikan pendekatan dan memberikan dukungan emosional sesuai kebutuhan.

Faktor-faktor di atas saling berkaitan dan mempengaruhi kualitas komunikasi melalui telepon dalam layanan kesehatan. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, komunikasi dapat lebih efektif, membantu pasien merasa didengar dan dipahami, serta memastikan bahwa informasi medis disampaikan dengan jelas dan tepat.

G. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam Komunikasi SBAR dan komunikasi melalui telepon

a) Mencatat dengan Akurat

Komunikasi efektif harus dicatat dengan akurat pada rekam medis atau catatan pasien. Catatan pasien tersebut harus dapat dibaca (*legible*), ditanda tangani (*signed*), diberi tanggal (*dated*), dituliskan waktu serta ditulis dengan menggunakan tinta warna biru (perawat) dan tinta hitam (dokter).

b) Membaca Ulang dan Konfirmasi

Setiap informasi yang diterima melalui telepon, perlu dibaca ulang (*readback*) ringkasan informasi oleh penerima informasi (*receiver*) dan mengkonfirmasi ulang untuk mengecek akurasi dan kejelasan isi informasi tersebut. Hal ini diperlukan untuk meyakinkan bahwa penerima informasi mengerti dan jelas atas tindakan yang akan dilakukan sesuai dengan informasi yang diterimanya. Setiap informasi yang diterima harus ditulis dalam catatan terintegrasi dalam rekam medik. Lakukan pengejaan dengan Alfabeth Fonetik intruksi yang terkait dengan obat NORUM (Nama Obat Rupa Mirip)/LASA (*Look Alike Sound Alike*).

Komunikasi SBAR ini dapat digunakan saat komunikasi perawat dengan dokter saat melaporkan/konsul, saat komunikasi antar dokter jaga dengan DPJP, saat serah terima perawat antar shift, begitu juga saat melaporkan nilai kritis pemeriksaan diagnostik.

- a. Kerahasiaan dan Privasi: Jaga kerahasiaan informasi pasien dengan tidak membicarakan informasi sensitif di tempat yang tidak aman. Pastikan hanya pihak yang berwenang yang mendengar informasi tersebut.
- b. Bahasa yang Jelas dan Sopan: Gunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh lawan bicara, hindari jargon medis yang rumit, dan selalu berbicara dengan sopan dan empati, terutama dalam situasi sensitif.
- c. Mendengarkan dengan Seksama: Pastikan untuk mendengarkan dengan penuh perhatian, menghindari interupsi, dan memberikan kesempatan kepada lawan bicara untuk menyampaikan informasi mereka secara lengkap.
- d. Verifikasi Informasi: Selalu pastikan bahwa informasi yang disampaikan sudah benar. Misalnya, ketika memberikan instruksi medis, penting untuk mengonfirmasi pemahaman pasien atau keluarga mengenai langkah-langkah yang perlu diambil.
- e. Tanya Jawab yang Efektif: Ajukan pertanyaan terbuka yang memudahkan pasien atau pihak lain untuk memberikan informasi lebih lengkap, serta pastikan untuk memberikan waktu bagi mereka untuk bertanya.
- f. Saring Informasi yang Diperlukan: Jangan memberikan informasi yang tidak relevan atau terlalu teknis yang bisa membuat bingung. Fokuskan pada hal-hal yang penting dan relevan dengan kondisi pasien.
- g. Penyampaian Instruksi: Jika memberikan instruksi medis atau perawatan, pastikan instruksi tersebut jelas dan mudah diikuti. Bisa juga dikirimkan dalam bentuk tertulis setelah percakapan.
- h. Mengelola Emosi: Jika situasinya emosional atau penuh stres (misalnya, dalam keadaan darurat atau saat berita buruk disampaikan), tetap tenang dan memberikan dukungan emosional, serta menjelaskan langkah-langkah yang akan diambil untuk membantu.

i. Penyampaian Tindak Lanjut: Setelah percakapan, pastikan ada tindak lanjut yang jelas, misalnya jadwal pemeriksaan, instruksi pengobatan, atau tindakan yang perlu dilakukan oleh pasien.

j. Catatan dan Dokumentasi: Setelah percakapan, catat semua informasi yang penting, termasuk diagnosis, instruksi, dan tindak lanjut yang telah disepakati. Ini penting untuk referensi di masa depan dan untuk menjaga kesinambungan perawatan.

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, komunikasi melalui telepon di bidang kesehatan bisa lebih efektif dan membantu memberikan pelayanan yang lebih baik.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

- Komunikasi yang efektif merupakan aspek fundamental dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit untuk menjamin keselamatan pasien, meningkatkan efisiensi kerja, dan mendukung kolaborasi tim medis. SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) adalah metode komunikasi terstruktur yang dirancang untuk mempermudah penyampaian informasi penting secara logis dan jelas, terutama dalam situasi kritis atau serah terima pasien.

Penerapan SBAR memiliki banyak manfaat, seperti meningkatkan keselamatan pasien, mempercepat pengambilan keputusan, mengurangi risiko kesalahan, serta meningkatkan keterampilan dan kepuasan kerja tenaga medis. Metode ini juga memfasilitasi kesinambungan perawatan dengan memberikan informasi yang akurat dan lengkap.

Faktor-faktor seperti usia, pendidikan, masa kerja, jenis kelamin, dan kepatuhan memengaruhi keberhasilan penerapan komunikasi SBAR. Selain itu, mencatat informasi secara akurat, membaca ulang, dan mengonfirmasi ulang menjadi hal penting untuk memastikan kejelasan dan akurasi informasi yang disampaikan. Dengan implementasi yang konsisten, SBAR dapat menjadi fondasi budaya kerja yang berorientasi pada keselamatan pasien, meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, dan menciptakan koordinasi yang lebih baik antar tenaga medis. Hal ini mendukung tercapainya pelayanan kesehatan yang profesional, efisien, dan berkesinambungan.

- Kesimpulan dari komunikasi melalui telepon dalam kesehatan adalah bahwa komunikasi telepon yang efektif sangat penting untuk memastikan informasi medis disampaikan dengan jelas, tepat, dan aman. Hal ini melibatkan kerahasiaan informasi, penggunaan bahasa yang mudah dimengerti, serta keterampilan mendengarkan yang baik. Selain itu, penting untuk memberikan instruksi yang jelas, mengelola emosi dengan baik, dan memastikan ada tindak lanjut yang jelas setelah percakapan. Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut, komunikasi telepon dapat mendukung kualitas pelayanan kesehatan dan menjaga hubungan baik antara penyedia layanan dan pasien.

B. Saran

- Rumah sakit perlu memberikan pelatihan dan simulasi rutin kepada tenaga medis untuk meningkatkan pemahaman dan penerapan komunikasi SBAR. Selain itu, SBAR perlu dijadikan standar dalam serah terima pasien dan komunikasi kritis, didukung dengan penggunaan teknologi untuk mempermudah pencatatan dan pelaporan. Evaluasi berkala dan pemberian umpan balik juga penting untuk memastikan efektivitasnya. Dengan penerapan yang konsisten, SBAR dapat mendukung budaya kerja yang berfokus pada keselamatan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan.
- Beberapa saran untuk komunikasi melalui telepon dalam kesehatan antara lain:
 - a. Jaga Kejelasan dan Kesederhanaan: Gunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien atau keluarga pasien, terutama jika mereka tidak memiliki latar belakang medis. Hindari penggunaan jargon medis yang membingungkan.
 - b. Bersikap Empati dan Sabar: Pastikan Anda mendengarkan dengan penuh perhatian dan menunjukkan empati terhadap pasien, terutama jika mereka sedang dalam keadaan cemas atau stres. Sabar dalam menjelaskan hal-hal yang mungkin tidak mereka pahami.
 - c. Verifikasi Pemahaman: Setelah memberikan informasi atau instruksi, pastikan untuk memverifikasi bahwa pihak lawan bicara memahami apa yang disampaikan. Anda bisa meminta mereka untuk mengulang atau memberikan pertanyaan jika ada yang tidak jelas.
 - d. Catat Informasi Penting: Dokumentasikan setiap percakapan penting, termasuk instruksi medis, pengaturan jadwal, dan informasi lainnya yang relevan. Hal ini membantu memastikan kelanjutan perawatan dan referensi di masa mendatang.

- e. Pastikan Kerahasiaan dan Keamanan Data: Selalu jaga kerahasiaan informasi pasien, pastikan tidak ada pihak yang tidak berwenang yang mendengarkan percakapan, dan hindari membicarakan informasi sensitif di tempat yang tidak aman.
- f. Bersikap Profesional: Jaga sikap profesional dalam percakapan, meskipun komunikasi dilakukan melalui telepon. Jangan terbawa emosi, dan pastikan nada suara Anda tetap tenang dan sopan.
- g. Berikan Instruksi yang Tepat dan Jelas: Jika memberikan instruksi medis, pastikan instruksi tersebut jelas dan dapat dipahami. Anda juga bisa menawarkan opsi untuk mengirimkan informasi tertulis jika diperlukan.
- h. Sediakan Ruang untuk Pertanyaan: Berikan kesempatan bagi pasien atau keluarga untuk bertanya atau mengklarifikasi informasi yang disampaikan. Jangan ragu untuk mengulangi atau menjelaskan jika ada yang belum dipahami.
- i. Tindak Lanjut yang Jelas: Setelah percakapan, pastikan ada rencana tindak lanjut yang jelas, seperti janji temu, pengobatan, atau langkah-langkah yang perlu dilakukan pasien, dan pastikan mereka tahu siapa yang harus dihubungi jika ada masalah atau pertanyaan lebih lanjut.
- j. Gunakan Teknologi yang Tepat: Jika memungkinkan, manfaatkan teknologi seperti pesan teks atau email untuk mengirimkan informasi tambahan setelah percakapan, seperti instruksi medis atau jadwal tindak lanjut.

Dengan mengikuti saran-saran tersebut, komunikasi melalui telepon dalam konteks kesehatan dapat berlangsung lebih efektif, aman, dan mendukung kualitas pelayanan bagi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

<https://jurnal.stikesimbintaro.ac.id/index.php/djs/article/download/213/174/619>

<https://snars.web.id/rs/sbar-komunikasi-efektif-di-rumah-sakit/>

<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmkeperawatanFK/article/viewFile/34577/75676582412>

<http://repository.unimus.ac.id/4529>