

Definitie

Goede en efficiënte communicatie tussen hulpverleners d.m.v. de SBARR methode.

Motivatie / Doel

De stuurgroep 'Patiëntveiligheid en kwaliteit' gebruikt patiëntveiligheidsrapporten (incidenten patiëntveiligheid) om risicovolle processen te beoordelen. De analyse van deze rapporten benoemt risicovolle momenten die maatregelen behoeven.

Eén oorzaak van risicovolle momenten binnen processen kan 'slechte communicatie' zijn.

Een veelgebruikt instrument om communicatie tussen verschillende zorgverleners te verbeteren, is de zogenaamde 'SBARR' methode. Deze procedure beschrijft hoe we dit instrument in onze organisatie kunnen gebruiken om communicatie te verbeteren.

Hieronder worden eerst de verschillende stappen uitgelegd ter voorbereiding van goede en efficiënte communicatie volgens de SBARR methode. Aan het einde van het document zit een werkformulier dat tijdens het communiceren als checklist gebruikt kan worden.

Aandachtspunten en observatie

Stappen

Voorafgaand aan het gesprek:

1. Gebruik de volgende kanalen om de hulpverlener te bereiken.

Als je zijn/haar voorkeur kent, gebruik die dan.

Bekijk goed wie verantwoordelijk is of van wacht is (recente wachtlijst)

Wacht niet tussen de verschillende pogingen

- DECT-toestel
- Kantoor/secretaresse (doordeweeks)
- Privénummer (weekends en na werktijd)
- GSM

Vooraleer je concludeert dat de hulpverlener niet te bereiken is, moet je al deze opties geprobeerd hebben. Bij spoedsituaties moet je andere bronnen gebruiken om de veiligheid van de patiënt te verzekeren, bijvoorbeeld de REAFOON .

2. Doorloop de volgende stappen voordat je de hulpverlener belt

- Heb je de patiënt zelf gezien en beoordeeld voordat je belt?
- Ken je de datum van opname en de opnamediagnose (of reden van opname)?
- Heb je de laatste rapportages van de verpleegkundigen voor jouw dienst doorgelezen?
- Als je de arts belt moet je volgende informatie hebben:
 - Dossier van de patiënt + patiëntenidentificatie,
 - Meest recente meting van vitale functies (eventueel EWS-score),
 - Medicatielijst (inclusief intraveneuze medicatie), allergieën, labo-uitslagen,
 - Bij het rapporteren van laboratoriumwaarden: vermeld de datum en tijd van de test en vermeld vorige testen die gedaan zijn tijdens de opname om de uitslagen te kunnen vergelijken.

- Kijk op de lijst welke arts gebeld moet worden.

Werkwijze

Tijdens het gesprek

3. Tijdens het telefoongesprek met de hulpverlener gebruik je het SBARR proces:

| | |
|-----------------------------------|---|
| <p>S ituation</p> | <p>Situatie:</p> <p>Schets kort de situatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificeer de patiënt (naam, voornaam, geboortedatum). • Wat is het probleem? • Wanneer is het gebeurd? • Wat is de graad van ernst? |
| <p>B ackground</p> | <p>Achtergrond:</p> <p>Geef beknopt de achtergrondinformatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnose bij opname en opnamedatum, • Opsomming van medicatie, allergieën en labo, • Labo-resultaten (indien relevant): datum en tijd van test, vorige resultaten, • Andere klinische informatie. |
| <p>A ssessment</p> | <p>Beoordeling: Geef jouw beoordeling, eventueel tentatieve diagnose.</p> <p>Ik denk dat dit het probleem is: <vertel het probleem> Het probleem lijkt cardiaal, infectie, neurologisch, respiratoir, anders nl.....</p> <p style="text-align: center;">OF</p> <p>Ik weet niet wat het probleem is, maar de patiënt gaat achteruit / doet het niet goed.</p> <p style="text-align: center;">OF</p> <p>De patiënt is onstabiel en wordt slechter, we moeten iets doen.</p> |
| <p>R ecommendation</p> | <p>Aanbeveling:</p> <p>Vertel wat je zelf wil doen.</p> <p>EN</p> <p>Vraag wat de ander wil dat je doet.</p> <p>Noteer wat werd afgesproken.</p> |
| <p>R eadback</p> | <p>Herhaling:</p> <p>Herhaal wat werd afgesproken.</p> |