

Effectieve communicatie tussen zorgprofessionals en huisarts met behulp van de S-BAR

Leny Theunisse, Minke Nieuwboer, 2017

Naar een effectieve communicatie met de HA

Belemmeringen en valkuilen

WV's:

verhalend, beginnen met emoties van patient , onvolledige info , komen niet langs de assistente, last van hiërarchie

HA :

luistert alleen naar feiten en clou, wil fysieke status horen, niet: "ik voel me ongerust", ervaren gebrek aan structuur



SBAR

Situation (situatie, probleem)

Situatie	Doel
U spreekt met.....(naam, functie, organisatie)	Aandacht krijgen
Ik bel over..... (naam patient, adres, geboortedatum)	Aandacht krijgen/informeren
Het probleem waar ik over bel is.....	Focus probleem: nieuw? exacerbatie?

SBAR

Background (achtergrond, voorgeschiedenis, context)

Background	Doel
<p>Deze patiënt is bij u bekend met..... (Relevante medische informatie, diagnoses, recente opname, OK, huidige medicatiebeleid en -veranderingen, afgesproken reanimatie/behandelbeleid)</p>	<p>Info geven over.....</p>
<p>Ik heb de patiënt zelf gezien (wanneer) en trof aan/observeerde/hoorde van patiënt/familie (...) Het probleem/de verandering bestaat sinds.....</p>	<p>Context probleem schetsen</p>

SBAR

Assessment (in kaart brengen, analyse en beoordeling)

Assessment	Doel
<p>Ik heb <i>gemeten</i> (gewicht, temperatuur, RR, saturatie en AHF, DOS, pijnschaal, glucose) <i>geïnspecteerd</i> (wond, oedeem, incontinentie, huidafwijkingen) <i>geobserveerd</i> (verlaagd bewustzijn, verwardheid, sombere stemming) <i>besproken</i> (verandering in medicatie, vocht - en voedingintake, sociale situatie)</p>	<p>Huidige relevante gegevens en opvallende observaties die op mogelijk probleem wijzen (SFMPC-indeling)</p>
<p>Ik denk dat het probleem is..... Ik weet niet wat het probleem is, maar de patiënt gaat achteruit, is instabiel..... Ik heb al geprobeerd om..... Wat is u/jouw analyse van het probleem? Ik schat de ernst als volgt in.....</p>	<p>Analyse en conclusie van je bevindingen (werkdiagnose) delen</p> <p>Aangeven urgentie: acuut, dringend of routine</p>

SBAR

Recommendation (aanbeveling, afspraken)

Recommendation en Read back	Doel
<p>Mijn voorstel is.....</p> <p>Ik zou het fijn vinden als.....</p>	<p>Vertellen wat je wilt dat er gebeurt/ vragen wat de HA wilt wat je doet Voorstel voor acties met tijdspad samen bepalen</p>
<p>We spreken nu af:</p> <p>Ik doe.....binnen....uur/dagen....</p> <p>U doet.....binnen....uur/dagen....</p> <p>Ik bel overuur/dagen terug als situatie patiënt niet verbetert</p> <p>Herhaal afspraken hardop en noteer</p>	<p>Vastleggen afspraken, creëren duidelijkheid</p>

Belang **A**-fase

Assessment =

➤ In kaart brengen signalen/symptomen/klachten
(SFMPC/orgaansystemen/ etc.)

➤ Analyseren : **kritisch denken**

➤ **Klinisch oordeel :**

“Wat moet de HA weten om.....” relevantie!!

Afwijkende bevindingen, “rest van het onderzoek normaal”.

“Wat denk ik wat er aan de hand is.....” mate van ernst/urgentie van actie

SBAR voorbeeld

Situation: situatie, probleem	Patiënt heeft vocht in de benen
Background: achtergrond context probleem, voorgeschiedenis	Bij u bekend met COPD en hartfalen. Sinds 2 dagen veel vocht in onderbenen. Heeft steunkousen Medicatie niet recent veranderd
Assessment: beoordeling	<ul style="list-style-type: none">- vocht in voeten, onderbenen tot aan knie-beiderzijds-bij inspanning meer benauwd de laatste dagen-2 kilo aangekomen sinds vorige week-Meer moeite met lopen-pijn in benen <p>De patiënt heeft veel last, ik vind het urgent</p>

SBAR voorbeeld

Recommendation en read-back: aanbeveling	HA: komt einde middag bij patiënt. Assistente belt pat dit door. Kan ik alvast iets doen?

Vorbereiding SBAR

- **Concrete** en **relevante** informatie verzamelen die je nodig hebt voor jouw probleem/vraag
- Tijdsbewaking
- Wat heb je nodig van de huisarts?
- Urgentie
- Wat zijn jouw valkuilen?
- Invullen SBAR: kort en bondig, geen zinnen, steekwoorden, gemeenschappelijke taal

