

Dampak Penggunaan Metode Komunikasi ISBAR terhadap Pelaksanaan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit: *Literature Review*

The Impact of Using the ISBAR Communication Method on the Implementation of Patient Safety in Hospitals: Literature Review

Sabrina Tria Damayanti^{1*}, Inge Dhamanti²

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga | sabrina.tria.damayanti-2020@fkm.unair.ac.id

²Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga | inge-d@fkm.unair.ac.id

*Korespondensi Penulis : sabrina.tria.damayanti-2020@fkm.unair.ac.id

Abstrak

Latar belakang: Komunikasi yang tidak memadai merupakan faktor utama yang berkontribusi pada kejadian yang tidak diinginkan, termasuk kejadian sentinel yang menyebabkan bahaya atau kematian bagi pasien. ISBAR (*Introduction, Situation, Background, Assessment, Recommendation*) adalah salah satu metode komunikasi yang efektif dalam pelaksanaan keselamatan pasien.

Tujuan: Mengidentifikasi dampak penggunaan metode komunikasi ISBAR terhadap pelaksanaan pasien di rumah sakit.

Metode: Pelurusan artikel melalui 3 database yaitu PubMed, ScienceDirect, dan Google Scholar dengan kata kunci "ISBAR" AND "patient safety" AND "hospital". Total temuan artikel adalah sebanyak 239 artikel dengan 8 artikel memenuhi kriteria inklusi. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu batasan publikasi pada tahun 2019-2023, artikel berbentuk *open access*, *original article*, dan *full text*.

Hasil: Studi kajian pada lokasi penelitian rumah sakit di 8 negara menunjukkan adanya dampak penggunaan metode komunikasi ISBAR terhadap pelaksanaan keselamatan pasien. ISBAR berdampak terhadap peningkatan komunikasi spesifik dan efektif serta kerja sama antar tim profesi. Meskipun ditemukan beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penerapan ISBAR, tetapi pelaksanaan komunikasi ISBAR terbukti efektif pada pelaksanaan keselamatan pasien di rumah sakit.

Kesimpulan: Terdapat beberapa komponen yang berdampak terhadap penerapan ISBAR di rumah sakit seperti meminimalkan terjadinya miskomunikasi dan kesalahpahaman antar perawat serta adanya peningkatan dalam iklim keselamatan pasien, kepuasan kerja, persepsi manajemen, dan kondisi kerja. Diperlukan adanya pelatihan dan praktik metode komunikasi ISBAR secara efektif dan keberlanjutan untuk mendukung keberhasilan komunikasi yang terstruktur, efektif, dan efisien dalam pelaksanaan keselamatan pasien.

Kata Kunci: ISBAR; Keselamatan Pasien; Rumah Sakit

Abstract

Introduction: Inadequate communication is a major factor contributing to adverse events, including sentinel events that cause harm or death to patients. ISBAR (*Introduction, Situation, Ground, Assessment, Recommendation*) is one of the effective communication methods in patient safety implementation.

Objective: Identifying the impact of using ISBAR communication methods on patient implementation in hospitals.

Method: Articles were searched through 3 databases, namely PubMed, ScienceDirect, and Google Scholar with the keywords "ISBAR" AND "patient safety" AND "hospital". The total article findings were 239 articles with 8 articles meeting the inclusion criteria. The inclusion criteria in this study are publication restrictions in 2019-2023, open access articles, original articles, and full text.

Result: A review study at hospital research sites in 8 countries showed the influence of ISBAR on the implementation of patient safety. ISBAR has an effect on improving specific and effective communication and cooperation between professional teams. Although there are some things that need to be considered in the implementation of ISBAR, the implementation of ISBAR communication is proven to be effective in the implementation of patient safety in hospitals.

Conclusion: There are several components that impact the implementation of ISBAR in hospitals such as minimizing miscommunication and misunderstanding between nurses and improvements in patient safety, job satisfaction, management perceptions, and working conditions. Effective and sustainabel training and practise of ISBAR communication methods are needed to support the success of structured, effective, and efficient communiction in the implementation of patient safety.

Keywords: ISBAR; Patient Safety; Hospital

PENDAHULUAN

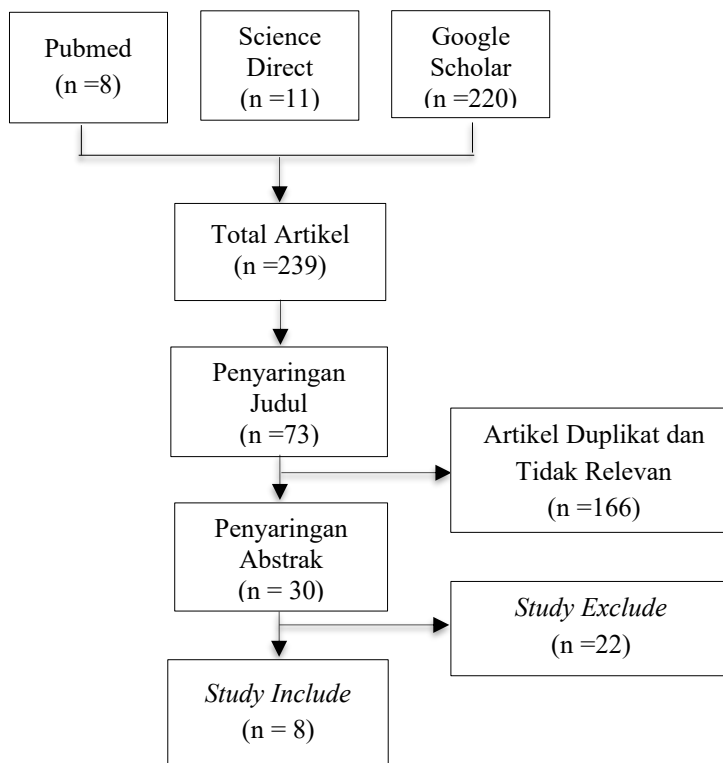
World Health Organization (WHO) mendefinisikan keselamatan pasien sebagai komponen dasar yang bertujuan untuk meminimalkan dan mencegah risiko yang berkaitan dengan perawatan kesehatan. Keselamatan pasien terus menjadi masalah kesehatan masyarakat utama di berbagai negara (1). Setiap tahunnya 5,7 juta hingga 8,7 juta kematian disebabkan oleh layanan kesehatan yang tidak berkualitas. Berdasarkan data KKPRS (2022), dilaporkan bahwa insiden keselamatan pasien di Indonesia pada tahun 2022 mencapai 4.916 kasus yang terdiri atas 1.717 (34%) kejadian tidak diharapkan (KTD), 1.525 (31%) kejadian tidak cedera (KTC), dan 1.676 (34%) kejadian nyaris cedera (KNC) (2). Menurut publikasi pada tahun 2000 oleh *Institute of Medicine* (IOM), “*To Err is Human: Building a Safety Health System*”, perawatan yang berkualitas dengan mengutamakan keselamatan pasien merupakan prioritas dalam pelayanan kesehatan (3). Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit menegaskan bahwa rumah sakit wajib untuk menerapkan standar keselamatan pasien yang terdiri dari pelaporan insiden, analisis, serta penerapan pemecahan masalah dalam rangka penurunan angka kejadian yang tidak diharapkan (4). Sebagaimana ditegaskan WHO bahwa “*Safety is a fundamental principle of patient care and a critical component of quality management*”, keselamatan pasien merupakan wujud dari mutu pelayanan klinis dan manajemen rumah sakit yang dapat merepresentasikan akuntabilitas dan kredibilitas rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan (1).

Komunikasi memainkan peran penting dan krusial dalam implementasi keselamatan pasien. Komunikasi yang tidak memadai merupakan faktor utama yang berkontribusi pada kejadian yang tidak diinginkan, termasuk kejadian sentinel yang menyebabkan bahaya atau kematian bagi pasien (4). Kesenjangan komunikasi atau miskomunikasi dapat meningkatkan risiko terjadinya berbagai hasil negatif: membahayakan keselamatan pasien, diskontinuitas perawatan, penggunaan sumber daya yang tidak efisien, ketidakpuasan pasien, dan konsekuensi ekonomi (5). *The Joint Commission International* melaporkan bahwa komunikasi yang buruk berkontribusi pada lebih dari 80% kejadian tidak diharapkan di rumah sakit dan bertanggung jawab atas setidaknya 30% dari seluruh klaim malpraktik yang mengakibatkan 1.744 kematian dan \$1,7 miliar kerugian atas biaya malpraktik selama 5 tahun di rumah sakit dan praktik medis di Amerika Serikat (6). Metode komunikasi efektif dan strategis merupakan salah satu langkah intervensi yang direkomendasikan *The Joint Commission Internasional* dan WHO dalam beberapa konteks klinis, seperti eskalasi pasien, pergantian shift, pemindahan pasien untuk tes dan transfer antar rumah sakit (7). Metode ISBAR (*Introduction, situation, background, assesment, recommendation*) merupakan salah satu metode komunikasi efektif yang dapat digunakan. ISBAR dapat dijelaskan sebagai berikut, I (*introduction*) merupakan bentuk perkenalan diri ke pasien. S (*situation*) merupakan gambaran situasi pasien, yang meliputi identitas pasien dan masalah yang ada. B (*background*) merupakan gambaran riwayat klinis yang mengkontekstualisasikan situasi masalah. A (*assesment*) merupakan temuan pemeriksaan dan informasi tanda-tanda vital. R (*recommendation*) merupakan rekomendasi dan saran terkait tindakan untuk rencana perawatan (8).

Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk mengidentifikasi dampak penggunaan metode komunikasi ISBAR terhadap pelaksanaan keselamatan pasien di rumah sakit. Dengan mengetahui dampak antara dua variabel tersebut, diharapkan penerapan keselamatan pasien utamanya yang berkaitan dengan komunikasi akan semakin meningkat sehingga dapat meminimalkan terjadinya *error* atau insiden keselamatan pasien, serta memberikan gambaran kepada pihak manajemen dalam merumuskan dan menetapkan regulasi terkait pelaksanaan keselamatan pasien.

METODE

Metode yang digunakan dalam penyusunan artikel adalah *literature review*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data sekunder yang berasal dari tiga sumber data base yaitu: PubMed, ScienceDirect, dan Google Scholar. Penulisan artikel dapat menggunakan Bahasa Indonesia maupun Bahasa Inggris. Adapun kata kunci yang digunakan dalam penelusuran artikel yaitu: “*ISBAR*” AND “*patient safety*” AND “*hospital*”. Penelusuran artikel dibatasi dengan maksimal publikasi 5 tahun terakhir yaitu 2019-2023. Artikel yang digunakan berbentuk *open access, original article, dan full text*. Artikel dipilih berdasarkan tujuan penulisan artikel yaitu mengidentifikasi dampak penggunaan metode komunikasi ISBAR terhadap pelaksanaan budaya keselamatan pasien. Tidak ada batasan studi pada wilayah atau negara tertentu. Hasil penelusuran menghasilkan 8 artikel dari Pubmed, 11 artikel dari ScienceDirect, dan 220 artikel dari Google Scholar. Total jumlah keseluruhan artikel adalah sebanyak 239 artikel. Penelusuran dan pemilihan artikel dilakukan dengan menyaring judul yang relevan terhadap topik pembahasan, didapatkan total sebanyak 73 judul artikel. Berdasarkan hasil penelusuran abstrak diperoleh 8 artikel yang dinilai relevan dengan topik penelitian dan sesuai dengan kriteria inklusi yaitu batasan publikasi pada tahun 2019-2023, serta artikel berbentuk *open access, original article, dan full text*. Sebanyak 22 artikel tidak memenuhi kriteria inklusi penelitian sehingga dikeluarkan. Adapun identifikasi dan ekstraksi dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Identifikasi dan Ekstraksi Artikel

HASIL

Penelitian ini merangkum beberapa artikel yang berkaitan dengan topik yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Rangkuman Hasil Kajian Artikel

Penulis (Tahun)	Judul	Desain Penelitian	Sampel/Populasi Penelitian	Hasil
Chiew, L., et al (2019)	<i>Nurse's perception and Compliance on Identification, Situation, Background, Assessment and Recommendation (ISBAR) Tools for Handoff Communication in Tertiary Hospital, Dammam</i>	Studi cross-sectional dengan metode penelitian kuantitatif	70 perawat di unit onkologi di rumah sakit tersier, Dammam, Arab Saudi	Adanya hubungan positif yang signifikan antara persepsi dan kepatuhan terhadap ISBAR. Hal ini berkorelasi bahwa semakin tinggi kepatuhan terhadap ISBAR maka semakin tinggi pula efektivitas ISBAR dalam peningkatan keselamatan pasien. a. Sebesar (96,9%) perawat menganggap positif umpan balik positif terhadap kepatuhan metode ISBAR, b. Sebesar (95,7%) perawat memahami informasi di setiap bagian dari metode ISBAR, c. Sebesar (92%) perawat menganggap bahwa ISBAR sebagai suatu metode yang efektif, efisien, dan dapat diandalkan, d. Sebesar (91,4%) perawat menganggap bahwa ISBAR dapat mengurangi kesalahan dalam komunikasi dan meningkatkan keselamatan pasien.

Fahajan, Y., et al (2023)	<i>Effect of ISBAR Clinical handover application on Nurses' Perception of Communication and Attitudes toward Patient Safety at Emirates Maternity Hospital in Gaza Strip, Palestine</i>	Studi eksperimental dengan metode kuantitatif	Seluruh perawat di Rumah Sakit Bersalin Emirates, Jalur Gaza, Palestina	Sikap perawat dan bidan terhadap keselamatan pasien setelah penerapan metode komunikasi ISBAR meningkat secara signifikan di semua kategori meliputi: a. Iklim kerja sama tim Persentase kenaikan tertinggi 31,4% tercatat dalam sub kategori kemudahan perawat untuk mengajukan pertanyaan ketika terdapat ketidakpahaman, b. Iklim keselamatan pasien Persentase kenaikan tertinggi 35,3% tercatat dalam sub kategori menerima umpan balik yang sesuai dengan kinerja, c. Kepuasan kerja Persentase kenaikan tertinggi (27,5%) tercatat pada sub kategori kesukaan terhadap pekerjaan (tidak secara positif meningkat dan tidak signifikan), d. Persepsi manajemen Persentase kenaikan tertinggi (21,6%) tercatat pada sub kategori informasi yang diberikan manajemen telah sesuai dan diberikan secara tepat waktu, e. Kondisi kerja Persentase kenaikan tertinggi (25,5%) tercatat pada sub kategori informasi terkait keputusan diagnostik dan terapeutik secara rutin tersedia bagi perawat.
Gadea-Company, P., et al (2023)	<i>Impact of The Implementation of Identification-Situation-Background-Assessment-Recommendation (ISBAR) Tool to Improve Quality and Safety Measure in A Lithotripsy and Endourological Unit</i>	Studi retrospektif dengan metode penelitian kualitatif	457 pasien di unit litotripsi dan endourologi rujukan tersier, Spanyol	Pasien terbagi menjadi 2 grup yakni Grup A sebanyak 357 pasien (tanpa metode ISBAR) dan Grup B sebanyak 100 orang (dengan metode ISBAR) diperoleh bahwa: a. Dalam hal komplikasi prosedur bedah endourologi, sebanyak 109 pasien (31,1%) pada Grup A mengalami komplikasi, sedangkan Grup B sebesar 31 pasien (31%), b. Dalam hal keparahan komplikasi, Grup A tercatat sebesar (22,7%) dan Grup B sebesar (19%), c. Dalam hal lama rawat inap di rumah sakit terkait komplikasi utama pasca operasi (sepsis), lama rawat inap Grup A selama 2,97 hari (2,66-3,27), sedangkan Grup B selama 2,05 hari (1,66-2,44),

				d. Dalam hal waktu operasi, waktu operasi pada Grup A lebih panjang 119,11 menit (114,63-123,59) dan Grup B 115,11 menit (109,63-121,67).
Gnanarani, Jaslina., et al (2022)	<i>Effectiveness of ISBAR Hands Off Protocol on Safe Hand Over Competence Among Nurse Interns</i>	Studi eksperimental dengan metode penelitian kuantitatif	Seluruh perawat magang di Rumah Sakit, Chennai, India	Mayoritas peserta memiliki kompetensi yang lebih memadai pasca intervensi edukasi mengenai metode ISBAR yakni 46,9%. Terdapat perbedaan yang signifikan pada skor kompetensi <i>safe hand over</i> pada peserta, yang terlihat dari rata-rata skor kompetensi sebelum dan setelah diberikan intervensi.
Haddeland, K., et al (2022)	<i>Experiences of Using The ISBAR Tool After an Intervention: A Focus Group Study Among Critical Care Nurses and Anaesthesiologists</i>	Studi intervensi dengan metode penelitian kualitatif	3 ahli anestesi dan 14 perawat perawatan kritis dari dua rumah sakit di Norwegia	Terdapat 3 kategori yang diteliti dalam penelitian ini meliputi, <ul style="list-style-type: none"> a. Prediktabilitas dan keamanan <ul style="list-style-type: none"> - ISBAR dapat meningkatkan kesadaran perawat terhadap struktur komunikasi, serta mengurangi kesalahan dalam perawatan pasien karena kesalahpahaman atau kesalahan komunikasi, - ISBAR mampu mendukung proses penilaian klinis, - ISBAR dapat meningkatkan kesadaran perawat terkait pentingnya meminta saran, mendapatkan umpan balik yang jelas, dan mengkonfirmasi pesan dan intervensi pasien, b. Kegunaan <ul style="list-style-type: none"> - ISBAR sangat berguna dalam proses dokumentasi serta sangat efektif digunakan selama proses pemindahan pasien, - ISBAR dapat efektif digunakan dalam situasi yang berbeda-beda, c. Rekomendasi untuk penggunaan lebih lanjut ISBAR diharapkan dapat digunakan oleh antara perawat-perawat di unit yang lain.
Pakcheshm, B., et al (2020)	<i>The Impact of Using "ISBAR" Standard Checklist on Nursing Clinical Handoff in Coronary Care Unit</i>	Studi kuasi-eksperimental dengan metode penelitian kuantitatif	24 perawat di dua unit perawatan koroner di Rumah Sakit Afshar dan Rumah Sakit Yazd, Iran	Secara keseluruhan, 564 serah terima klinis diteliti dengan menerapkan ISBAR sebelum dan setelah intervensi diberikan, diperoleh: <ul style="list-style-type: none"> Dalam hal identifikasi pasien, terjadi peningkatan dari 86,9% menjadi 100%, Dalam hal penyediaan informasi saat <i>handoff</i> yang diberikan terjadi peningkatan dari 75,1% menjadi 94%,

				<p>Dalam hal penyediaan informasi latar belakang klinis pasien terjadi peningkatan dari 52,8% menjadi 80,1%,</p> <p>Dalam hal informasi <i>assesment</i> terjadi peningkatan dari 59,9% menjadi 92,2%,</p> <p>Dalam hal rekomendasi terkait informasi <i>handoff</i> terjadi peningkatan dari 92,9% menjadi 100%.</p>
Pun, Jack (2023)	<i>Using a Simulation-Based Approach to Promote Structured and Interactive Nursing Clinical Handover: A Pre- and Post-Evaluation Pilot Study in Bilingual Hong Kong</i>	Studi evaluatif dengan metode penelitian kuantitatif	14 perawat <i>bilingual</i> di rumah sakit di Hongkong, China	<p>Setelah pelatihan dengan menggunakan metode ISBAR, diperoleh:</p> <p>70% peserta setuju bahwa ISBAR membantu mereka meningkatkan komunikasi pada proses serah terima pasien.</p> <p>100% peserta setuju bahwa ISBAR mampu meningkatkan perawatan dan keselamatan pasien,</p> <p>Mayoritas peserta setuju bahwa ISBAR dapat dengan mudah diterapkan dalam proses serah terima pasien.</p>
Toren, O., et al (2022)	<i>Improving Patient Safety in General Hospitals Using Structured Handoffs: Outcomes From A National Project</i>	Studi intervensi dengan metode penelitian kualitatif	17 rumah sakit umum Israel di unit perawatan intensif	<p>Terdapat 5 kategori yang diteliti dalam intervensi metode ISBAR meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informasi perawat selama proses serah terima pasien Kepuasan peserta atas proyek yang menganggap bahwa tidak ada informasi yang hilang selama serah terima lebih puas 82,9% dibandingkan dengan peserta yang menganggap bahwa banyak informasi yang hilang yakni 41,2%, Meningkatkan aliran informasi Kepuasan peserta atas proyek yang merasa tidak ada kebutuhan untuk meningkatkan aliran informasi lebih puas 95,6% dibandingkan dengan peserta yang merasa terdapat kebutuhan untuk meningkatkan aliran informasi yakni 15,6%, Frekuensi kesalahan komunikasi Kepuasan peserta atas proyek yang menganggap bahwa kesalahan komunikasi jarang terjadi lebih puas 85,1% dibandingkan dengan peserta yang menganggap bahwa kesalahan komunikasi sering terjadi yakni 41,2%,

- d. Penggunaan format data yang sama selama pemindahan pasien dari unit ke bangsal,
- e. Kepuasan peserta atas proyek yang telah menggunakan format data yang sama lebih puas 87,4%, dibandingkan dengan peserta yang tidak menggunakan format yang sama yakni 51,9%.

Berdasarkan hasil penelurusan, dengan total 239 judul artikel dengan lokasi penelitian rumah sakit di 8 negara yaitu, Norwegia (n = 1), Arab Saudi (n = 1), Palestina (n = 1), Israel (n = 1), Spanyol (n = 1), Iran (n = 1), India (n = 1), China (n = 1). Terdapat satu artikel yang dipublikasikan pada tahun 2019, satu artikel dipublikasi pada tahun 2020, tiga artikel dipublikasi pada tahun 2022, dan tiga artikel dipublikasi pada tahun 2023. Dari 8 artikel terpilih, 5 artikel menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain eksperimental (n = 3), *crosssectional* (n = 1), evaluatif (n = 1), dan 3 artikel menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain intervensi (n = 1) dan retrospektif (n = 1). Sebagian besar artikel diperoleh dari artikel yang dipublikasi pada jurnal internasional terindeks Google Scholar dan Pubmed dan hanya beberapa artikel yang diperoleh dari artikel yang dipublikasi pada Science Direct. Hasil *literature review* menunjukkan bahwa terdapat dampak penggunaan metode komunikasi ISBAR dengan pelaksanaan keselamatan pasien. Berdasarkan Tabel 1, dapat terlihat bahwa secara garis besar metode komunikasi ISBAR berdampak terhadap penurunan miskomunikasi dan kesalahan prosedur klinis dalam pelaksanaan keselamatan pasien. Di samping itu, metode komunikasi ISBAR dapat meningkatkan berbagai komponen keselamatan seperti iklim kerja sama tim, kepuasan kerja, persepsi, manajemen, dan kondisi kerja.

PEMBAHASAN

ISBAR merupakan model komunikasi keselamatan pasien yang mendorong komunikasi untuk lebih sederhana, efektif, dan terstruktur (16). *The National Acute Medicine Programme* mengusulkan agar ISBAR digunakan sebagai model yang digunakan semua staf layanan kesehatan untuk menyusun komunikasi klinis. Struktur komunikasi ISBAR merupakan adaptasi dari SBAR, sebuah sistem yang dikembangkan oleh Angkatan Laut Amerika Serikat (AS) untuk memastikan komunikasi yang jelas dan tepat antara kapal selam nuklir (Bergess et al., 2020) dan mulai diadopsi oleh layanan kesehatan masyarakat pada tahun 2000-an (17). Sejak ISBAR diperkenalkan, beberapa penelitian menunjukkan adanya peningkatan dalam hal kerja sama, komunikasi, dan keselamatan pasien (9,18). Penelitian lain yang dilakukan Haddeland, *et al* (2022) menjelaskan bahwa ISBAR memberikan rasa kepastian dan keamanan perawat dan dokter. Hal ini diidentifikasi melalui peningkatan komunikasi spesifik dan efektif serta kerja sama antar tim profesi. Dijelaskan bahwa ISBAR meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan tentang peran tenaga profesional lainnya serta mendukung proses penilaian klinis dan pentingnya umpan balik terkait intervensi pasien sehingga dapat mengurangi kebutuhan untuk meminta bantuan kepada dokter. Masalah pasien dapat dikomunikasikan dengan lebih jelas dan spesifik sehingga dapat memberikan kemudahan dalam memberikan rekomendasi dan solusi perawatan pasien (13).

Penggunaan ISBAR sebagai metode komunikasi keselamatan pasien banyak digunakan dalam proses serah terima pasien oleh perawat. Chiew, L *et al* (2019) menyatakan bahwa proses serah terima memegang peranan penting terutama dalam pengalihan tanggung jawab dan akuntabilitas perawatan pasien dari shift (9). Kurangnya komunikasi antar perawat selama proses serah terima merupakan penyebab utama buruknya kualitas dan keamanan layanan yang berimplikasi pada ketidakpuasan pasien (19). *The Joint Commission* (2014) menyatakan bahwa ISBAR sebagai alat komunikasi yang terstandarisasi selama proses serah terima (20). Dalam penelitian Fahajan Y *et al* (2023) penerapan ISBAR menunjukkan peningkatan yang positif dan signifikan terhadap keterbukaan, ketepatan waktu, pemahaman, dan komunikasi antar tenaga kesehatan dalam serah terima (10). Temuan ini konsisten dengan studi ISBAR lain yang menunjukkan pengaruh pelatihan ISBAR dalam meningkatkan konten komunikasi, struktur, dan konsistensi dari informasi yang disampaikan sehingga memungkinkan perawat merasa lebih siap dengan informasi yang diperlukan. Sikap perawat terhadap keselamatan pasien dalam implementasi ISBAR menunjukkan peningkatan yang signifikan dan positif dalam iklim kerja tim, iklim keselamatan, kepuasan kerja, kondisi kerja, dan persepsi manajemen. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh (21).

Persamaan persepsi dan kepatuhan tenaga kesehatan terhadap ISBAR memegang peranan penting untuk mencapai keberhasilan metode ISBAR dalam pelaksanaan keselamatan pasien. Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi perawat dan kepatuhan penggunaan ISBAR (9). Diperlukan adanya program edukasi yang dan praktik yang efektif dan berkelanjutan dalam penggunaan ISBAR untuk memastikan seluruh tenaga kesehatan kompeten untuk menggunakan metode ini. Hal ini sejalan dengan tujuan Shahid S *et al* (2018) bahwa penggunaan metode

komunikasi ISBAR membutuhkan pelatihan pendidikan dan perubahan budaya untuk mempertahankan penggunaan klinisnya (22). Semakin tinggi kepatuhan terhadap ISBAR maka semakin tinggi pula efektivitas ISBAR dalam peningkatan keselamatan pasien.

KESIMPULAN

Metode komunikasi ISBAR (*Introduction, Situation, Background, Assessment, Recommendation*) merupakan komunikasi sederhana, efektif, dan terstruktur yang direkomendasikan *The Joint Commission* dan WHO WHO dalam beberapa konteks klinis. Berdasarkan hasil penelitian di 8 rumah sakit ditemukan bahwa adanya dampak penggunaan metode komunikasi ISBAR terhadap pelaksanaan keselamatan pasien. Terdapat beberapa komponen yang berpengaruh terhadap penerapan ISBAR di rumah sakit seperti meminimalkan miskomunikasi dan kesalahpahaman antar perawat serta meningkatkan keselamatan pasien, iklim kerja sama tim, kepuasan kerja, persepsi manajemen, dan kondisi kerja. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi pelaksanaan komunikasi ISBAR adalah persepsi dan pemahaman tenaga kesehatan terhadap penggunaan ISBAR.

SARAN

Penelitian ini merekomendasikan kepada rumah sakit bahwa dalam pelaksanaan keselamatan pasien, diperlukan adanya pelatihan dan praktik metode komunikasi ISBAR secara efektif dan keberlanjutan untuk mendukung keberhasilan komunikasi yang terstruktur, efektif, dan efisien dalam pelaksanaan keselamatan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Patient safety curriculum guide: multi-professional edition. World Health Organization; 2011.
2. Crossing the Global Quality Chasm [Internet]. Washington, D.C.: National Academies Press; 2018. Available from: <https://www.nap.edu/catalog/25152>.
3. Nurislami S, Pramesona BA, Wintoko R, Oktarlina RZ. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien: Literature Review. *Penelitian Perawat Profesional*. 2023 May;5(2):552–8.
4. Kohn LT, Corrigan J, Donaldson MS. To err is human: building a safer health system. L.T K, J.M C, M.S D, editors. National Academies Press (US); 2000. 312.
5. Undang-Undang RI No.17 tahun 2023 tentang Kesehatan. Jakarta; 2023.
6. Stewart J, Snowden V. Promoting Communication and Safety Through Clear and Concise Discharge Orders. *The Journal for Nurse Practitioners*. 2021;17(7):874–8.
7. Abu HO, Anatchkova MD, N E, D.D M, C.I K, H.P S. Are We “Missing the Big Picture” in Transitions of Care? Perspectives of Healthcare Provider Managing Patients with Unplanned Hospitalization. *Appl Nurs Res*. 2018;44:60–44.
8. Join Commission Center. Join Commission Resources Hot Topics in Health Care “ Transitions of Care: The Need for a More Effective Approach to Continuing Patient Care.” 2012.
9. Burgess A, van Diggele C, Roberts C, Mellis C. Teaching clinical handover with ISBAR. Vol. 20, *BMC Medical Education*. BioMed Central Ltd; 2020.
10. Mackay P. Australian Commission on Safety and Quality in Health Care-Medical Devices Incidents Workshop. *ANZCA Bulletin*. 2009;18(2):46.
11. Chiew L, Abu Bakar SB, Ramakrishnan S, Cheng Cheng P Lo, Karunakaran Y, Bunyaman ZB. NURSE’S PERCEPTION AND COMPLIANCE ON IDENTIFICATION, SITUATION, BACKGROUND, ASSESSMENT AND RECOMMENDATION (ISBAR) TOOLS FOR HANDOFF COMMUNICATION IN TERTIARY HOSPITAL, DAMMAM. *Malaysian Journal of Medical Research*. 2019 Oct 1;03(04):26–32.
12. Fahajan Y, Albelbeisi A, Shnena YA, Emad OJ, Kweik DA, Kakemam E, et al. Effect of ISBAR Clinical Handover Application on Nurses’ Perception of Communication and Attitudes toward Patient Safety at Emirates Maternity Hospital in Gaza Strip, Palestine. *Ethiop J Health Sci [Internet]*. 2023 Sep 21;33(5):769–80. Available from: <https://www.ajol.info/index.php/ejhs/article/view/255807>.
13. Gadea-Company P, Angulo CC, Navarro CH. Impact of the implementation of Identification-Situation-Background- Assessment-Recommendation (ISBAR) tool to improve quality and safety measure in a lithotripsy and endourological unit. *PLoS One*. 2023 Jun 1;18(6 June).
14. Gnanarani J, Satchi NS. EFFECTIVENESS OF ISBAR HANDS OFF PROTOCOL ON SAFE HAND OVER COMPETENCE AMONG NURSE INTERNS [Internet]. Available from: www.tjprc.org.
15. Haddeland K, Marthinsen GN, Söderhamn U, Flateland SMT, Moi EMB. Experiences of using the ISBAR tool after an intervention: A focus group study among critical care nurses and anaesthesiologists. *Intensive Crit Care Nurs*. 2022 Jun 1;70.
16. Pakcheshm B, Bagheri I, Kalani Z. The impact of using “ISBAR” standard checklist on nursing clinical handoff in coronary care units. *Nursing Practice Today*. 2020;7(4):266–74.

17. Pun J. Using a simulation-based approach to promote structured and interactive nursing clinical handover: a pre- and post-evaluation pilot study in bilingual Hong Kong. *BMC Nurs.* 2023 Dec 1;22(1).
18. Toren O, Lipschuetz M, Lehmann A, Regev G, Arad D. Improving Patient Safety in General Hospitals Using Structured Handoffs: Outcomes From a National Project. *Front Public Health.* 2022 Mar 16;10.
19. Moi EB, Söderhamn U, Marthinsen GN, Flateland SM. The ISBAR tool leads to conscious, structured communication by healthcare personnel. *Sykepleien Forskning.* 2020 Aug 3;(74699):e-74699.
20. Narayan MC. Using SBAR Communications in Efforts to Prevent Patient Rehospitalizations. *Home Healthc Nurse.* 2013;31(9):504–15.
21. Leonardsen AC, Moen EK, Karlsøen G, Hovland T. A quantitative study on personnel’s experiences with patient handovers between the operating room and the postoperative anesthesia care unit before and after the implementation of a structured communication tool. *Nurs Rep.* 2019;9(1).
22. Haddeland K, Marthinsen GN, Söderhamn U, Flateland SMT, Moi EMB. Experiences of using the ISBAR tool after an intervention: A focus group study among critical care nurses and anaesthesiologists. *Intensive Crit Care Nurs.* 2022 Jun 1;70.
23. Raeisi A, Rarani MA, Soltani F. Challenges of patient handover process in healthcare services: A systematic review. 2019; Available from: www.jehp.net.
24. The Joint Commission. Sentinel Event Data Root Causes by Event Type 2004 – June 2013 [Internet]. 2004. Available from: www.jointcommission.org/self_report_form/.
25. Noh YG, Lee I. Effects of a stepwise handovers ISBARQ programme among nursing college students. *Nurs Open.* 2020 Sep 1;7(5):1551–9.