



KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM KEPERAWATAN



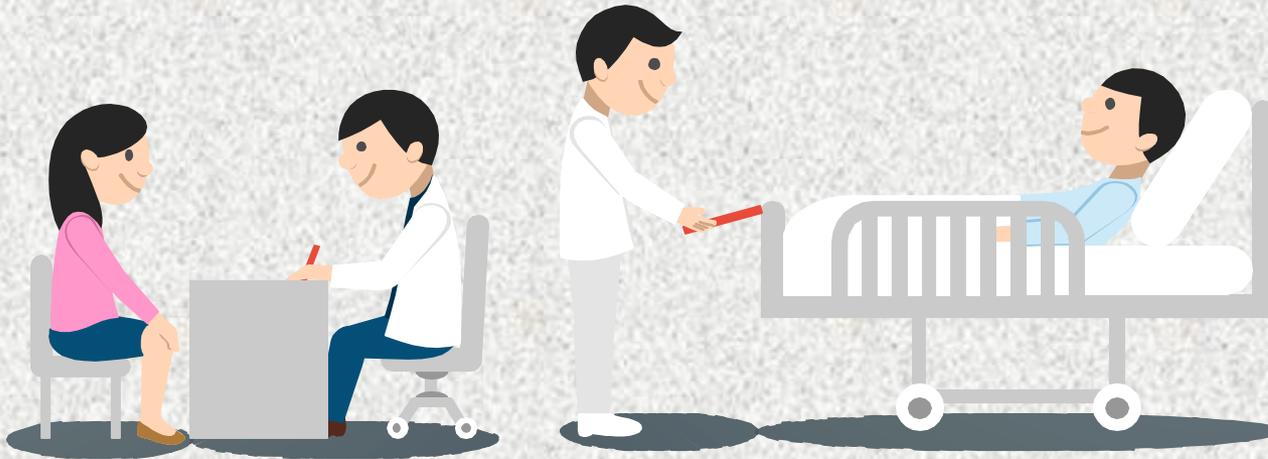
by

Tim keperawatan Jiwa Kor
dan Gerontik



PENTINGNYA KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN

KOMUNIKASI ANTARA PEMBERI LAYANAN DAN PASIEN



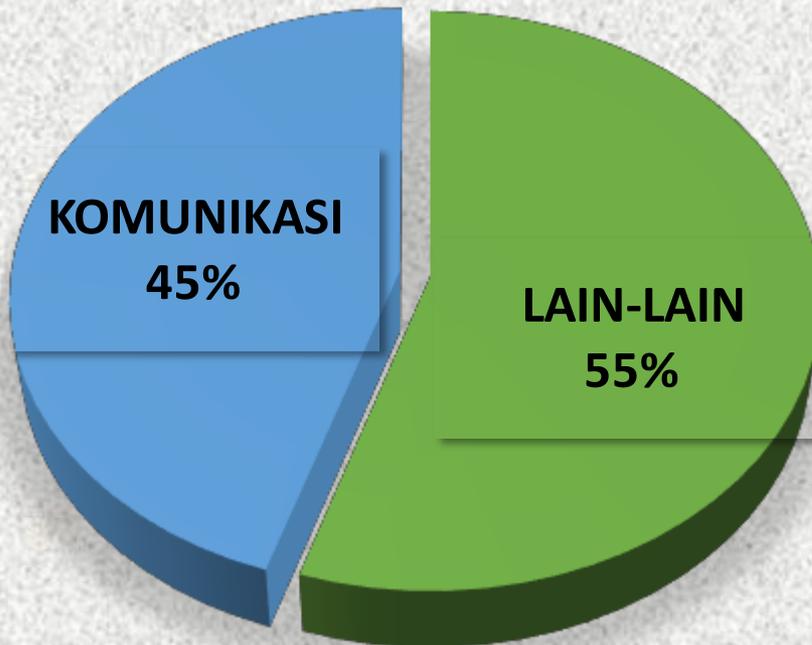
KOMUNIKASI ANTAR PEMBERI LAYANAN



KESELAMATAN PASIEN / PATIENT S



PENTINGNYA KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN



Sumber: MKDKI

45%

pelanggaran disiplin
oleh tenaga
Kesehatan adalah
disebabkan oleh
kesalahan
berkomu



JENIS KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN

INFORMASI (ASUHAN)

- Jam pelayanan
- Pelayanan yang tersedia
- Cara mendapatkan pelayanan
- Rencana tindakan, dll

EDUKASI (PELAYANAN PROMOSI)

- Edukasi tentang penyakit
- Edukasi tentang obat
- Edukasi pasien tentang apa yang harus di hindari
- Edukasi untuk meningkatkan kualitas hidup pasien
- Edukasi tentang Gizi, dll

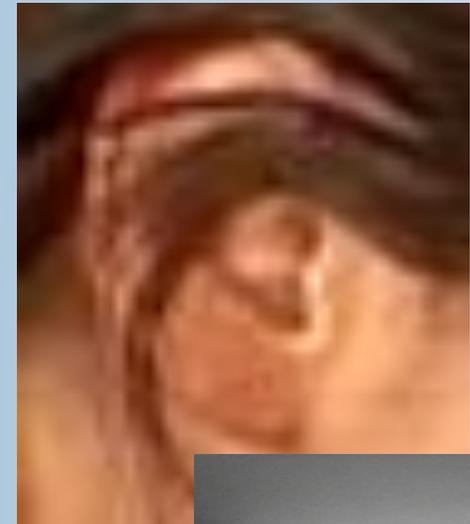
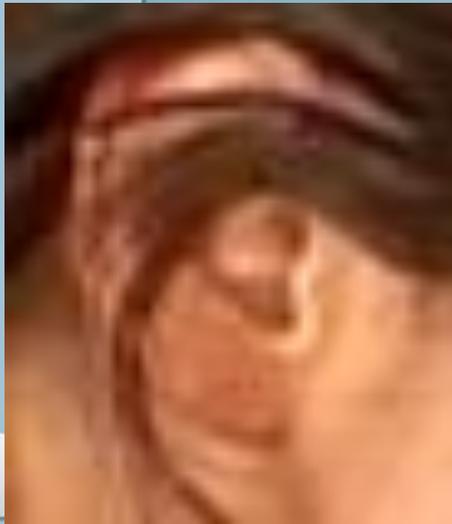


Stephen Covey

Komunikasi itu ketrampilan paling penting dlm kehidupan, layaknya bernapas

Sudahkah kita melakukan komunikasi efektif????

Kita terkadang lebih banyak berbicara daripada mendengar.



Syarat utama komunikasi efektif adalah kokoh yg dibangun dari pondasi integritas kuat.



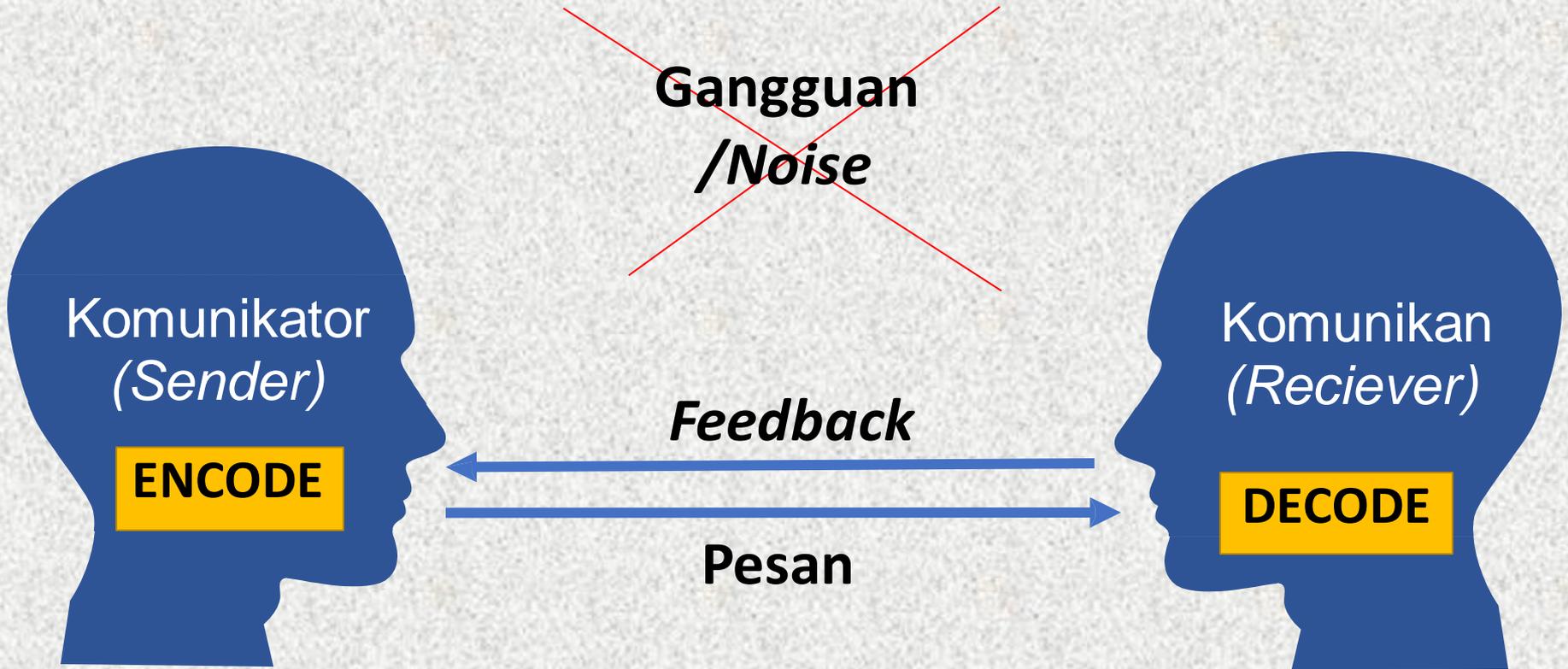
Komunikasi Efektif

Komunikasi Efektif adalah **komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (attitude change) pada orang yang terlibat dalam komunikasi.**

Komunikasi Efektif memungkinkan seseorang dapat saling bertukar informasi, ide, kepercayaan, perasaan dan sikap antara dua orang atau kelompok hasilnya sesuai dengan harapan.



KOMUNIKASI EFEKTIF?



Efektif (effective)

Komunikasi efektif terwujud bila terjadi pemahaman antara pengirim dan p





Tujuan Komunikasi Efektif

**Memberi
kemudahan
dalam
memahami
pesan yang
disampaikan
antara pemberi
dan penerima
pesan. Sehingga
tercipta feed
back yang baik
antara pemberi
dan penerima
pesan.**



SYARAT KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PELAYANAN KESEHATAN



TEPAT WAKTU



LENGKAP



AKURAT DAN JELAS



**MUDAH DIPAHAMI OLEH PENER
(TIDAK ADA KESALAHAN DAN KESALAHPAHAMAN)**



KOMUNIKASI EFEKTIF METODE SBAR

BACKGROUND

ASSESSMENT

SITUATION



SBAR

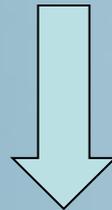
RECOI

Komunikasi serah terima pasien adalah proses pengalihan informasi dan tanggung jawab perawatan pasien dari satu petugas kesehatan ke petugas kesehatan lainnya



MODEL SBAR

SEBAGAI STRATEGI UNTUK
MENINGKATKAN KOMUNIKASI
EFEKTIF SAAT SERAH TERIMA
INFORMASI PASIEN



MENINGKATKAN PATIENT SAFETY

Digunakan Pada Saat Situasi Operan and
Preconference, Merujuk Pasien



SBAR



SBAR merupakan kerangka acuan dalam pelaporan kondisi pasien yang memerlukan perhatian atau tindakan segera.

SITUATION

Kondisi terkini yang terjadi pada pasien?

BACKGROUND

Informasi penting apa yang berhubungan dengan kondisi pasien terkini

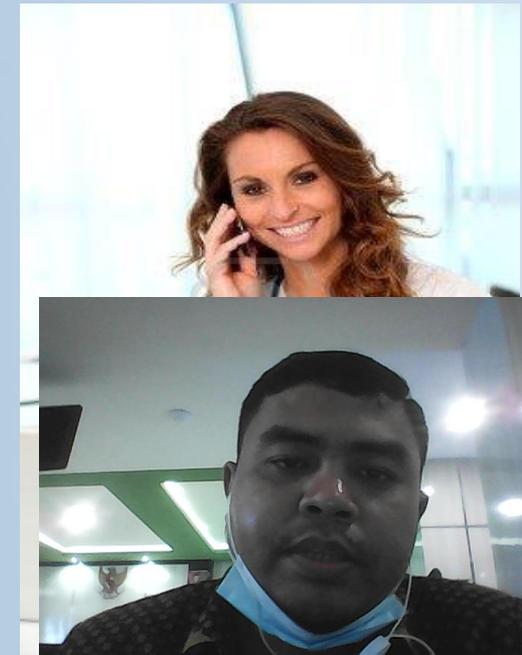
ASSESSMENT

Hasil pengkajian kondisi pasien yang terkini



RECOMMENDATION

Apa yang perlu dilakukan untuk mengatasi masalah pasien saat ini



SBAR

I	INTRODUCTION	INDIVIDU YANG TERLIBAT DALAM HANDOFF MEMPERKENALKAN DIRI, PERAN DAN TUGAS , PROFESI
S	SITUATION	DIAGNOSIS, RENCANA PERAWATAN DAN KEINGINAN DAN KEBUTUHAN PASIEN
B	BACKGROUND	TANDA-TANDA VITAL, STATUS MENTAL , DAFTAR OBAT-OBATAN DAN HASIL LAB
A	ASSESSMENT	PENILAIAN SITUASI SAAT INI OLEH PROVIDER
R	REKOMENDATION	MENGIDENTIFIKASI HASIL LAB YG TERTUNDA DAN APA YANG PERLU DILAKUKAN SELAMA BEBERAPA JAM BERIKUTNYA DAN REKOMENDASI LAIN UNTUK P
Q/A	QUESTION ANSWER	KESEMPATAN BAGI TANYA-JAWAB PROSES HANDOFF



example

Tn. A merupakan pasien rujukan dari Puskesmas Ben Waras. Usia 67 tahun, dx: retensi urin sejak 2 hari yang lalu, teraba distensi kandung kemih. Keluhan nyeri skala 8, TD 180/150 mmHg, S 38C RR 28x/mnt, N 100x/mnt.

Situation

Px rujukan dari PKM, usianya 67 tahun, Dx retensi Urin, mengeluh nyeri dengan skala 8

Background

Pasien bedrest, urine 25cc/24 jam, distensi kandung kemih, pasien tidak mau makan dan minum

Assesment

TD 180/150mmHg, S 38C, RR 28x/mnt, N 100x/mnt, kesadaran CM, Oedem di extremitas bawah, sesak +

Recommendation

Konsul spesialis uro
kateter, batasi asupan
pemberian ob



KOMUNIKASI EFEKTIF METODE REACH

R

ESPECT

E

MPATY

A

UDIBLE

C

LARITY

H



Hukum Komunikasi “REACH”

- *Respect* (sikap menghargai)
- *Empathy* (kemampuan mendengar)
- *Audible* (dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik)
- *Clarity* (jelas)
- *Humble* (rendah hati)





Respect

Berarti rasa hormat & saling menghargai orang lain. Pada prinsipnya, manusia ingin dihargai dan dianggap penting. Jika kita membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati, maka kita dapat membangun kerjasama yang menghasilkan sinergi. Selanjutnya, hal ini akan meningkatkan efektivitas kinerja kita baik individu maupun keseluruhan suatu tim.



Empathy

- **Adalah kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain.**
Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan kita mendengarkan atau mengerti terlebih sebelum didengarkan atau dimengerti oleh orang lain.





Audible

Bermakna antara lain: dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik. Jika empati berarti kita harus mendengar terlebih dahulu ataupun mampu menerima umpan balik dengan baik, maka audible berarti pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan.





Care

Berarti perhatian akan apa yang disampaikan oleh pembicara sehingga membuat pembicara merasa diperhatikan . *Care* berarti juga menyimak secara seksama isi pembicaraan lawan bicara.





Humble

Berarti rendah hati. Prinsip kelima dalam membangun komunikasi yang efektif adalah sikap rendah hati. Sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan prinsip pertama. Untuk membangun rasa menghargai orang lain biasanya didasar rendah hati yang



PENUTUP

01 Komunikasi adalah proses sosial transfer informasi dan pengertian

02 Pentingnya Komunikasi dalam bidang pelayanan kesehatan → Keselamatan patient / Patient Safety

03 Untuk mencapai Komunikasi Efektif → Metode REACH DAN SBAR

04 Fasilitas Kesehatan perlu strategi dalam efektifitas komunikasi untuk meningkatk

