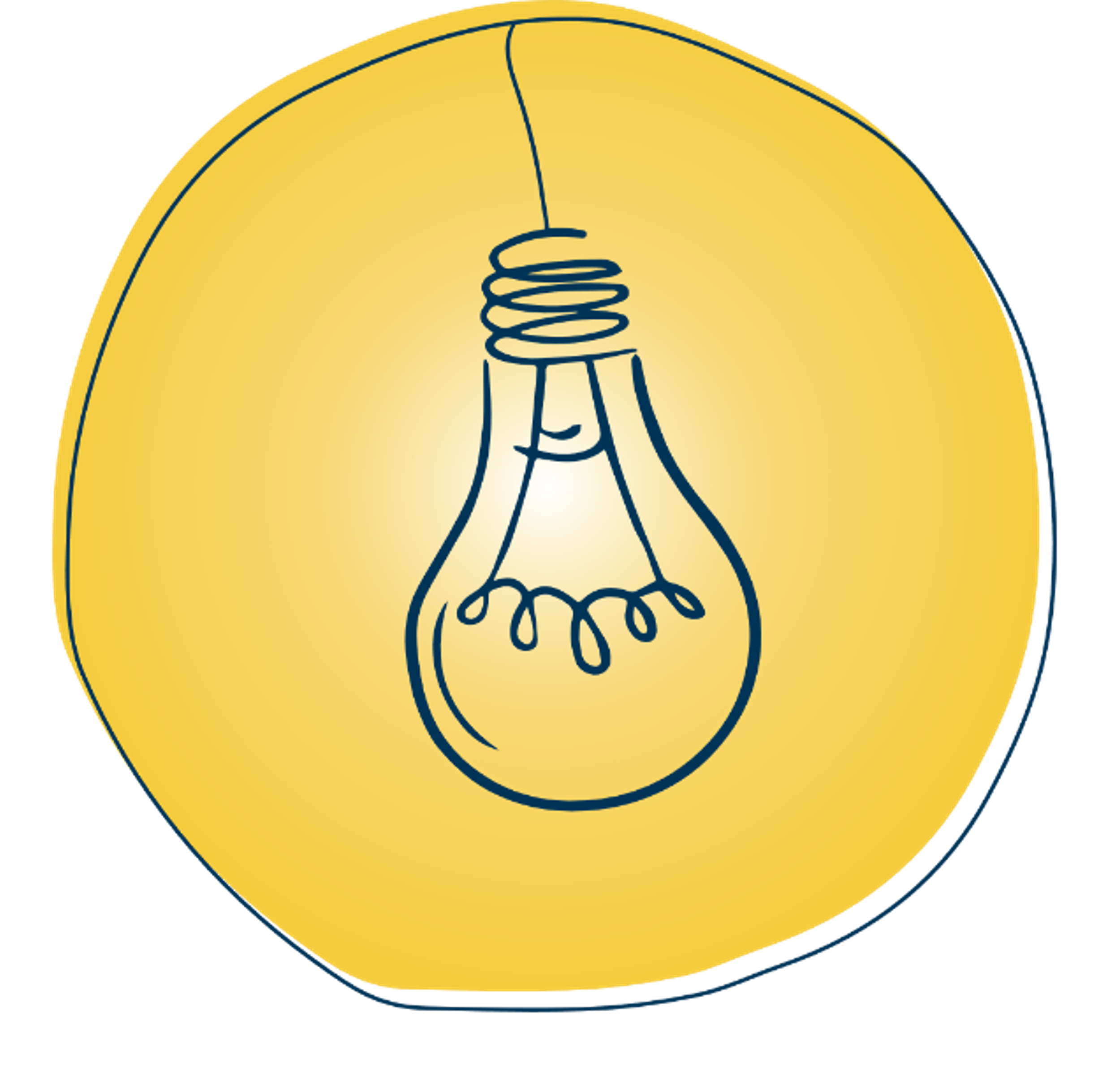
**syllabus ISBARR**

**Veilige en effectieve communicatie**

****

*Het project HBC.2021.1014 “Van Cure naar Care” wordt gefinancierd door de Europese Unie in het kader van het Relanceplan-Vlaamse Veerkracht met de steun van VLAIO.*



Inhoud

[Introductie 1](#_Toc164364177)

[ISBARR essentieel in de zorg? 1](#_Toc164364178)

[Basisprincipes van ISBARR 2](#_Toc164364179)

[Toepassing van ISBARR 5](#_Toc164364180)

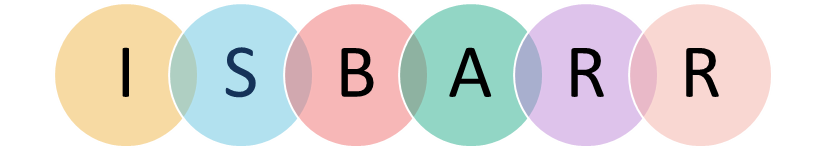
[ISBARR in de dagelijkse communicatie 6](#_Toc164364181)

[Bronnen 7](#_Toc164364182)

# Introductie

In deze module hebben we het over de ISBAR(R)-methode als communicatietool en proberen we de hierna volgende vragen te beantwoorden.

* WAAROM is ISBARR essentieel in de zorg?
* WAT zijn de basisprincipes van ISBARR?
* WIE gebruikt ISBARR?
* WANNEER kan ISBARR ingezet worden?
* WAAR wordt ISBARR toegepast?
* HOE wordt ISBARR gebruikt in de dagelijkse communicatie?



# ISBARR essentieel in de zorg?

Slechte communicatie in de zorg kan leiden tot ernstige gevolgen, zoals misdiagnoses, onjuiste behandelingen, vergissingen in medicatieadministratie en uiteindelijk schade aan de zorgvrager.

In deze syllabus hebben we het over **ISBARR.** ISBARR is een acroniem die wordt gebruikt als een communicatietool om gestructureerde informatie-uitwisseling te bevorderen.

ISBARR is ontworpen om de communicatie tussen zorgverleners te **structureren** en ervoor te zorgen dat essentiële informatie op een duidelijke en systematische manier wordt overgebracht. Deze gestructureerde aanpak draagt bij aan een effectieve en veilige zorgomgeving, wat resulteert in betere zorg.

Het belang van ISBARR ligt voornamelijk in het garanderen van veilige en effectieve **communicatie** tijdens de gegevensoverdracht tussen verschillende zorgverleners. Een goede overdracht is cruciaal omdat het voor de **continuïteit van zorg** zorgt en **fouten kan voorkomen**.

Hierbij speelt ISBARR een sleutelrol door ervoor te zorgen dat de communicatie voldoet aan de hierna volgende criteria.

* **Veiligheid**: zorg ervoor dat alleen correcte en objectieve informatie wordt gedeeld en dat de vertrouwelijkheid van de gegevens gewaarborgd blijft.
* **Effectiviteit**: de informatie moet geschikt en verstaanbaar zijn voor de ontvanger, afhankelijk van hun rol en expertise.
* **Relevantie**: de informatie moet relevant zijn voor de situatie van de zorgvrager en de beslissingen die op dat moment genomen moeten worden.
* **Herhaalbaarheid**: de informatie moet op een manier worden gegeven die kan worden herhaald, zodat anderen ook op de hoogte kunnen worden gebracht.

Door deze criteria na te leven, kunnen zorgverleners ervoor zorgen ze effectief communiceren, wat uiteindelijk resulteert in betere zorg en bovendien tijdswinst oplevert.

# Basisprincipes van ISBARR

Deze communicatiemethode is gebaseerd op **6 stappen**, die elk worden aangeduid met de eerste letter van het acroniem.

|  |  |
| --- | --- |
| **I**dentification | Over wie gaat het? |
| **S**ituation | Waarover gaat het? |
| **B**ackground | Wat is de (medische)voorgeschiedenis? |
| **A**ssessment | Wat is het probleem volgens jou? |
| **R**ecommendation | Wat denk je dat er moet gebeuren en door wie? |
| **R**eadback | Welke afspraken zijn er gemaakt? |

Bij iedere stap vind je een aantal vragen die kunnen beantwoord worden om de nodige gegevens te verzamelen en een gestructureerde informatie-uitwisseling te bevorderen. Indien je deze methodiek hanteert dan ben je zeker dat je de meest **essentiële informatie** hebt aangebracht.

|  |  |
| --- | --- |
| Afbeelding met cirkel, schermopname  Automatisch gegenereerde beschrijving | **IDENTIFICATION (identificatie)**  *Geef aan wie je bent en om welke patiënt het gaat.*   * Wie belt er?   + Naam en voornaam   + Functie   + Werkplek * Over welke zorgvrager gaat het?   + Naam   + Geboortedatum   + Woonplaats of afdeling en kamernummer |

|  |  |
| --- | --- |
| Afbeelding met cirkel, Graphics, schermopname  Automatisch gegenereerde beschrijving | **SITUATION (situatie, probleem)**  *Geef een korte beschrijving van het probleem, waarover gaat het.*   * Wat is de reden van communicatie?   + Ik maak me zorgen over… * Hoe is de toestand van de patiënt?   + Parameters (EWS, ABCDE)   + Mentale toestand   + Pijn |

|  |  |
| --- | --- |
| Afbeelding met cirkel, symbool, schermopname, Graphics  Automatisch gegenereerde beschrijving | **BACKGROUND (achtergrond, voorgeschiedenis)**  *Geef aan wat de diagnose, voorgeschiedenis en medische behandeling is.*   * Wat is de reden van start zorg?   + datum opstart   + reden van opname, OP, thuiszorg,… * Relevante voorgeschiedenis?   + diagnoses   + relevantie voorafgaande onderzoeken   + behandelbeperkingen (allergieën, DNR-code, zwangerschap, ...) * Relevante medicatie?   + huidig medicatiebeleid   + thuismedicatie * Extra informatie?   + leefsituatie   + belangrijke betrokken naasten |

|  |  |
| --- | --- |
| Afbeelding met cirkel, symbool, Graphics, Lettertype  Automatisch gegenereerde beschrijving | **ASSESSMENT (beoordeling)**  *Geef een evaluatie of beoordeling van de huidige situatie:*   * Wat is de oorzaak van het probleem volgens jou?   + het probleem is neurologisch, respiratoir, circulatoir,…   + jouw interpretatie van de observaties en parameters   + jouw analyse van de uitslagen van onderzoeken * Wat is jouw inschatting van de urgentie?   + de zorgvrager is stabiel of instabiel   + levensgevaar/kritieke toestand * Heb je al actie ondernomen?   + zuurstoftoediening, infuus, bloedafname, urinecultuur,…   + aangepaste houding van de zorgvrager |

|  |  |
| --- | --- |
| Afbeelding met cirkel, symbool, Graphics, ontwerp  Automatisch gegenereerde beschrijving | **RECOMMENDATION (aanbeveling)**  *Geef aan wat je wilt dat er gebeurt, wanneer en door wie:*   * Welke actie is er nodig?   + Geef duidelijk en concreet aan wat je van de andere zorgverlener verwacht (arts, verpleegkundige,..)   + Wat moet er volgens jou gebeuren en door wie   + Vraag of stel voor wat je zelf alvast kan doen * Binnen welke termijn is dit vereist?   + Nu direct, binnen…minuten, in de loop van vandaag   + Hoe vaak moet ik… |

|  |  |
| --- | --- |
| Afbeelding met symbool, cirkel, schermopname, Graphics  Automatisch gegenereerde beschrijving | **READ BACK (samenvatting)**  *Herhaal de gemaakte afspraken (hardop):*   * Herhaal de orders die je kreeg * Verduidelijk waar nodig   + hoe vaak moeten parameters gecontroleerd worden?   + welke bloedwaarden moeten bepaald worden? * Leg het volgende contact vast   + wanneer komt de arts/zorgverlener langs bij de zorgvrager? * Wanneer moet je terugbellen? |

# Toepassing van ISBARR

ISBARR is een waardevolle communicatiemethode die in diverse zorgsituaties kan worden toegepast.

Ze wordt gebruikt bij het rapporteren van veranderingen in de toestand van een zorgvrager, het geven van nieuwe instructies of het delen van belangrijke informatie met andere zorgverleners.

**Overdracht van gegevens**:

* + Als een gestructureerde methode om alle relevante informatie over een zorgvrager over te dragen, van de ene zorgverlener naar de andere.
  + Dit vermindert het risico op misverstanden en verbetert de coördinatie van de zorg.

**Rapportage van incidenten**:

* + Als methodiek om incidenten te rapporteren, waardoor een duidelijke en beknopte beschrijving van de gebeurtenis wordt gecreëerd.
  + Dit vergemakkelijkt de analyse van incidenten en het nemen van corrigerende maatregelen.

**Communicatie met zorgvragers en familie**:

* + Om met zorgvragers en familie te communiceren over hun gezondheidstoestand, behandelplan en prognose.
  + De duidelijke structuur van de methode zorgt ervoor dat alle belangrijke informatie wordt gedeeld en begrepen.

**Team-, multi- en transdisciplinair overleg**:

* + Om de verschillende perspectieven van de verschillende zorgverleners en deelnemers van het overleg te structureren en te bespreken.
  + Dit bevordert de efficiëntie van het overleg en de kwaliteit van de besluitvorming.

Op een gestructureerde en efficiënte manier informatie rapporteren en communiceren is een belangrijke vaardigheid voor **alle zorgverleners**, ongeacht hun specialisatie.

Tijdens bijeenkomsten waarin zorgverleners van dezelfde of verschillende disciplines samenkomen om te overleggen over de zorg voor een zorgvrager is **uniforme** **communicatie** cruciaal. Het gebruik van ISBARR draagt bij aan deze eenduidigheid.

Uniformiteit in communicatie zorgt voor:

* **duidelijkheid en structuur** in de informatieoverdracht; alle teamleden begrijpen en gebruiken dezelfde structuur, wat de kans op misverstanden verkleint;
* **efficiënte informatieoverdracht;** teamleden kunnen snel de benodigde informatie identificeren en begrijpen; en
* **continuïteit van zorg**; het verhoogt de patiëntveiligheid door ervoor te zorgen dat essentiële informatie niet verloren gaat of verkeerd wordt begrepen.

|  |
| --- |
| Tips voor een vlotte en volledige ISBARR |
| * De reden van de verwijzing moet volkomen duidelijk zijn. * Voorbereiding is essentieel. Zorg voor geschreven, voorbereide vragen en observaties. * Verzamel alle belangrijke gegevens vooraf, zoals labo’s, EKG, uitslagen van onderzoeken, medicatielijst, vitale parameters, … * Maak aantekeningen en noteer eventuele instructies. * ISBARR werkt het best wanneer beide partijen hetzelfde referentiekader gebruiken. |

# ISBARR in de dagelijkse communicatie

ISBARR kan in het algemeen worden toegepast tijdens elke situatie waarin gestructureerde communicatie tussen zorgverleners essentieel is. Het biedt een gemeenschappelijke taal en structuur die de overdracht van informatie bevordert, ongeacht de zorgsetting.

De methode is breed inzetbaar in diverse zorgsettings zoals ziekenhuizen, woonzorgcentra, thuiszorg en ambulante en gespecialiseerde zorg. Een aantal voorbeelden ter illustratie.

**Acute zorg:** snelle en gestructureerde communicatie tussen teamleden. Bijvoorbeeld het rapporteren van een noodsituatie aan artsen en collega’s of bij het overdragen van informatie naar een vervolgdienst of operatiekwartier.

**Chronische zorg:** bij de overdracht tussen verschillende afdelingen of het dagelijks rapporteren van de toestand van de bewoners binnen het team. Het kan ook ingezet worden bij het communiceren met familieleden of naasten van bewoners.

**Eerstelijnszorg:** bij het rapporteren aan andere zorgverleners, zoals huisarts, palliatief support team, collega’s, gezinshulp,…

**Palliatieve zorg:** het bespreken van de wensen en noden van de zorgvrager en het communiceren van veranderingen, verwachtingen en mogelijkheden met de zorgvrager en de naasten.

**Psychiatrische zorg:** het rapporteren van veranderingen in de mentale toestand van een zorgvrager. Het zorgt voor een holistische visie bij de benadering van de zorgvrager.

**Revalidatie:** helpt om belangrijke informatie over de evolutie en de behoeften van de zorgvrager te communiceren in het multidisciplinair team.

**Spoeddiensten:** bij het overbrengen en rapporteren aan het ontvangende ziekenhuis, wat vooral cruciaal is bij een patiënt in kritieke toestand.

Tenslotte kan de invulling van de ISBARR per zorgsetting gepersonaliseerd worden zodanig dat het voor iedere zorgverlener een **waardevol overdrachtsdocument op maat** wordt.

# Bronnen

Burgess A, van Diggele C, Roberts C et al. *Teaching clinical handover with ISBAR*. BMC Med Educ 20 (Suppl 2), 459 (2020).

Gausvik C, Lautar A, Miller L, Pallerla H, Schlaudecker J. *Structured nursing communication on interdisciplinary acute care teams improves perceptions of safety, efficiency, understanding of care plan and teamwork as well as job satisfaction.* J Multidiscip Healthc14;8:33-7(2015).

Abbaszade A MSN, Assarroudi A PhD, Armat MR PhD, Stewart JJ DNP, Rakhshani M Hassan PhD, Sefidi N MSN, Sahebkar M MS. *Evaluation of the impact of handoff based on the SBAR technique on quality of nursing care.* Journal of Nursing Care Quality 36(3):p E38-E43, (2021).

Kluijver B. 8 *Vragen over SBAR*. Nursing 27, 50–53 (2021).