

Communiceren volgens de SBAR



Implementatiewijzer

Inhoudsopgave

Niets uit deze opgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de copyrighthouder.

© februari 2025, 2de versie, UKON, Nijmegen

Auteurs

Lenny Tange
Elcke Karthaus
Annelien van Heumen
Marleen Lovink

Contact

Voor vragen of opmerkingen over het SBAR-template verpleeghuiszorg mail naar Postbus UKON Eerstelijnsgeneeskunde: ukon.elg@radboudumc.nl

Verantwoording

Dit project vond plaats met medewerking van zorgorganisatie De Waalboog, Liemerije, Kalorama, Stichting voor Regionale Zorgverlening (SVRZ), UKON, HAN University of Applied Sciences en ROC Nijmegen. Het project is gefinancierd door ZonMw en SVRZ.

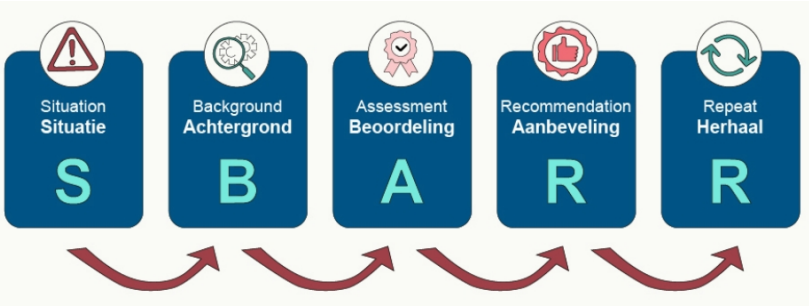


Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht elementen i-PARIHS raamwerk	5
Innovatie	6
Factoren	6
Acties en strategieën	7
Ontvangers	10
Factoren	10
Acties en strategieën	11
Context	18
Factoren	18
Acties en strategieën	19
Facilitering	22
Factoren	22
Acties en strategieën	23

Beste lezer,

Deze implementatiewijzer kan helpen tijdens de implementatie van de SBAR-methode in verpleeghuizen. De SBAR methode biedt een gestructureerde overdrachtsaanpak tussen zorgverleners en kan bijdragen aan een betere samenwerking, minder onverwachte sterfgevallen en meer zelfvertrouwen bij zorgverleners. De SBAR methode bestaat uit vier stappen:



De totstandkoming van deze implementatiewijzer begon door middel van een mini e-Delphi (deel)studie naar de belangrijke factoren en zinvolle acties/strategieën tijdens de implementatie van de SBAR-methode. Deze studie, uitgevoerd door het Universitair Kennisnetwerk Ouderenzorg Nijmegen, vond plaats tussen 5 februari 2024 en 26 april 2024. Factoren en zinvolle acties of strategieën zijn verzameld aan de hand van digitale vragenlijsten aan 21 stakeholders die betrokken waren bij de implementatie van de SBAR-methode in vier deelnemende verpleeghuizen. Vervolgens werd consensus over factoren en zinvolle acties/

strategieën bereikt in een kwalitatieve vervolgstudie. Deze studie vond plaats tussen 3 maart 2025 en 2 juni 2025 in de vorm van één focusgroep met 7 stakeholders die betrokken waren bij het SBAR project in diverse deelnemende zorgorganisaties. Over de factoren en acties of strategieën waar nog geen consensus over bereikt was, vond afstemming plaats met de projectgroep.

Op de volgende pagina ziet u een overzicht van de vier elementen van het i-PARIHS-raamwerk. Het i-PARIHS-raamwerk (integrated-Promoting Action on Research Implementation in Health Services) is een implementatiemodel bij invoering van innovaties, zoals de SBAR-methode. Het raamwerk omvat een uitgebreide situatieanalyse, gebaseerd op vier cruciale elementen: 1) innovatie, 2) ontvangers, 3) context, en 4) facilitering. Een toelichting op de elementen vind je op.....

De belangrijkste factoren die de implementatie van de SBAR-methode in verpleeghuizen beïnvloeden, zijn ingedeeld volgens de vier elementen van het i-PARIHS-raamwerk. Elke factor heeft daarbij een eigen kleur, die correspondeert met één van deze elementen. Wanneer u op een element uit het i-PARIHS-raamwerk klikt, ziet u welke factoren hieronder vallen. Per factor kunt u vervolgens een overzicht bekijken van de passende acties of strategieën die kunnen worden ingezet om deze factor te optimaliseren.

Veel succes en plezier tijdens de implementatie van de SBAR-methode!

Klik op het element voor de factoren met bijpassende acties en strategieën.

Elementen i- PARIHS raamwerk	Beschrijving van element uit het raamwerk
Innovatie →	Onder het element innovatie vindt u factoren, acties en strategieën over de innovatie, dus de SBAR-methode zelf. Denk hierbij aan het verzamelen van de juiste kennis, passende informatievoorziening en de inzet van digitale hulpmiddelen. Ook de moeilijkheidsgraad, (on)duidelijkheden, de vindbaarheid, en de mogelijkheid tot het inzetten en oefenen van de SBAR-methode vallen onder dit element.
Ontvangers →	Onder het element ontvangers vindt u factoren, acties en strategieën over de ontvangers. Dit zijn de zorgmedewerkers en zorgteams. Denk hierbij aan de juiste teamsamenstelling, motivatie voor implementatie, vertrouwen, aanpassingsvermogen, draagkracht en kennis. Ook taken, verantwoordelijkheden, samenwerking en teamcultuur vallen onder dit element.
Context →	Onder het element context vindt u factoren, acties en strategieën over de context, dus de zorgorganisatie. Denk hierbij aan de opzet en visie van de zorgorganisatie, het triageproces, communicatie rondom de SBAR-methode, tijd en middelen, stimulering vanuit het management, regelgeving en beleid bij implementatie. Ook borging en personele wisselingen vallen onder dit element.
Facilitering →	Onder het element facilitering vindt u factoren, acties en strategieën over facilitering. Denk hierbij aan ondersteunende middelen voor de implementatie van de SBAR-methode, rapporteren en de vindbaarheid van gegevens in het ECD. Ook externe steun, de inzet van coaches en SBAR-experts vallen onder dit element. SBAR-experts zijn personen uit die organisatie die nauw betrokken zijn bij de implementatie en het team hierin meenemen.

Innovatie: overzicht van de belangrijke factoren

Klik op een factor voor een overzicht van zinvolle acties en strategieën.

Ondersteuning en informatievoorziening →

- Informatievoorziening over SBAR-methode
- Kennis verzamelen over de SBAR-methode
- Inzet van gebruiksvriendelijke (digitale) hulpmiddelen

Gebruik van de SBAR-methode zelf →

- Eigen maken van de omvang van de SBAR-methode
- Moeilijkheidsgraad van de SBAR-methode
- (On)duidelijkheden van de SBAR-methode

Uitvoerbaarheid in de praktijk →

- Vindbaarheid van de SBAR-methode
- Voldoende mogelijkheden tot inzetten SBAR-methode
- Oefenen van de SBAR-methode



Innovatie: overzicht van de zinvolle acties en strategieën



Ondersteuning en informatievoorziening

- Zorg voor tastbare hulpmiddelen op de afdelingen (zakkaartjes, folders, flyers, posters, klad-/scheurblok, triageboekje of de SBAR-template op A4 uitgeprint om in te vullen).
- Bundel SBAR informatie in een map en leg deze op een toegankelijke plek.
- Bied gebruiksvriendelijke digitale hulpmiddelen, oefenlessen en trainingen aan voor alle functieniveaus (e-learning, micro-learning, VR-bieb). www.verpleegkundigetriage.nl en [www.zorgvoorbeter.nl/\(ps-tools/triage](http://www.zorgvoorbeter.nl/(ps-tools/triage)
- Geef een klinische les met uitleg over de SBAR-methode, de meerwaarde, rollen, verantwoordelijkheden, klinisch redeneren en triage, triageverpleegkundigen en de medische dienst.
- Oefen actief met de SBAR-methode via casusbesprekingen of uitwerkingen tijdens teamoverleggen of coaching on the job.
- Laat SBAR-experts een presentatie geven en deel deze (met extra verdiepende informatie) online met betrokkenen.
- Organiseer een kenniscafé, workshop, carrousel of mini-symposium over de SBAR-methode.
- Verspreid informatie via intranet, nieuwsbrieven, e-mail, prikborden, groepen, sociale media of tijdens interactieve momenten zoals teamoverleggen.
- Leg in het implementatieplan vast hoe en hoe vaak alle betrokkenen worden geïnformeerd over de SBAR-methode.
- Integreer de SBAR-methode in bestaande scholingen, bijvoorbeeld over gedragsaspecten van psychogeriatrische cliënten.
- Maak informatie over de SBAR-methode makkelijk vindbaar (digitaal en op de afdeling).
- Geef een bestaande themabijeenkomst, teamuitje of teambuildingdag een SBAR-thema.
- Introduceer de SBAR-methode zorgvuldig en start de implementatie met een gezamenlijke bijeenkomst.

Innovatie: overzicht van de zinvolle acties en strategieën

Gebruik van de SBAR-methode zelf

- Gebruik de KISS methode (keep it short & simple): houd de implementatie van de SBAR-methode zo kort en bondig mogelijk.
- Doseer informatie en verspreid deze stapsgewijs over de tijd.
- Oefen actief met de SBAR-methode via casusbesprekingen en uitwerkingen, bijvoorbeeld tijdens teamoverleggen of coaching on the job.
- Bied gebruiksvriendelijke digitale hulpmiddelen, oefenlessen en trainingen aan voor alle functieniveaus (e-learnings, micro-learnings, VR-bieb). www.verpleegkundigetriage.nl en [www.zorgvoorbeter.nl/\(ps-tools/triage](http://www.zorgvoorbeter.nl/(ps-tools/triage)
- Breng de SBAR-methode op een interactieve manier onder de aandacht. In het begin van de implementatie bijvoorbeeld met een casus of filmpje, en later in quiz-vorm, een escape room of robotsimulatie met SBAR thema. Benader hiervoor eventueel een universiteit, of het hoger- of middelbaar beroepsonderwijs.
- Bespreek de SBAR tijdens bestaande overleggen om extra tijdsdruk te voorkomen, of neem hiervoor uren op in het projectplan.
- Toon het filmpje met uitleg over de SBAR-methode aan teams zien, met voorbeelden uit de praktijk.
- Maak duidelijke afspraken binnen de organisatie en communiceer naar de gebruikers in welke situatie de SBAR ingezet dient te worden.
- Neem de voorkeuren en wensen van de client en/of diens vertegenwoordiger mee in de melding naar de triageverpleegkundige of medische dienst.



Innovatie: overzicht van de zinvolle acties en strategieën

Uitvoerbaarheid in de praktijk

- Controleer digitale cliëntdossiers op volledigheid wat betreft voorgeschiedenis, allergieën, medicatie, behandelbeleid en zorg- en behandelplan.
- Gebruik het SBAR-template wat ontwikkeld is voor het verpleeghuis, zie ook de toelichting bij het template.
- Oefen actief met de SBAR-methode via casusbesprekingen of uitwerkingen tijdens teamoverleggen of coaching on the job.
- Pas de SBAR toe in alle dienst gebonden situaties voor alle medewerkers en bij de overdracht van dienst, dus niet alleen in de acute situaties/noodgevallen.
- Zorg voor een duidelijk triageprotocol en communiceer naar de gebruikers waar het protocol te vinden is. Voeg in het triageprotocol een link naar de SBAR-methode toe.
- Laat een collega aan het team of naasten demonstreren hoe de SBAR-methode te gebruiken is. Laat zien dat de SBAR-methode uitvoerbaar is en niet ingewikkeld hoeft te zijn.
- Zet casuïstiekbespreking over de SBAR-methode laagdrempelig in tijdens de koffie, lunch of bij een dienstoverdracht.

Ontvangers: overzicht van de belangrijke factoren

Teamstructuur →

- Een vast team
- Het aantal SBAR-experts tijdens de implementatie
- Aandacht voor nieuwe medewerkers, invallers en leerlingen

Motivatie en ondersteuning bij verandering →

- Motivatie voor implementatie van de SBAR-methode
- Voelen van noodzaak of meerwaarde voor implementatie van de SBAR-methode
- Het aanpassingsvermogen van de zorgmedewerker
- Vertrouwen in collega's
- Draagkracht team/zorgmedewerker
- Bewijsvoering voor SBAR-methode

Vaardigheden en kennis →

- Kennis en kunde

Verantwoordelijkheden en betrokkenheid →

- Vanaf het begin betrokken worden bij de implementatie van de SBAR-methode
- Duidelijkheid van taken en verantwoordelijkheden
- De aansturing van een team
- Kwaliteit van de samenwerking binnen een team

Cultuur →

- Een open cultuur
- De aanwezigheid van een leercultuur
- Gevoel van veiligheid op de werkplek
- Het signaleren van problemen tijdens de implementatie



Ontvangers: overzicht van de zinvolle acties en strategieën



Teamstructuur

- Wijs in elk team minimaal één, maar bij voorkeur meerdere SBAR-experts aan (bijvoorbeeld een VZ-IG naast een VPK en iemand van de medische dienst) en leg hun rollen en verantwoordelijkheden binnen de implementatie helder vast.
- Besteed bij nieuwe collega's en flexwerkers aandacht aan het gebruik van de SBAR en neem de SBAR-methode op in het inwerkprogramma.
- Leg een korte beschrijving van de SBAR-methode op de afdeling klaar voor ZZP'ers die langere tijd meedraaien en bied via het detacheringsbureau scholing over de SBAR aan.
- Betrek leerlingen en stagiaires bij het implementeren van de SBAR. Laat hen in het kader van de opleiding een opdracht omtrent de SBAR uitvoeren. Ga daarnaast een samenwerking met de opleiding aan.

Ontvangers: overzicht van de zinvolle acties en strategieën

Motivatie en ondersteuning bij verandering

- Sluit aan bij de functie, kennis en kunde van de zorgmedewerkers door informatievoorziening over de SBAR op maat aan te bieden. Geef duidelijk aan wat per functieniveau verwacht mag worden binnen het zorgteam (zie leiderschapstool en SBAR-workshop) en gebruik daarbij eenvoudige taal (zowel mondeling als schriftelijk).
- Benadruk het belang van de SBAR-implementatie door een SBAR-expert uit te nodigen bij een teamoverleg om de voortgang te evalueren, uitleg te geven over de methode en het belang ervan toe te lichten. Dit helpt om draagvlak binnen het team te vergroten.
- Toon de meerwaarde en noodzaak van de SBAR-methode duidelijk aan. Gebruik praktijkvoorbeelden waarin onder andere tijdswinst en kwaliteitsverbetering werden ervaren door kartrekkers, triageverpleegkundigen, SBAR-experts, medische dienst sleutelfiguren en andere medewerkers.
- Gebruik een ludiek filmpje of sketch om de meerwaarde van de SBAR te benadrukken en medewerkers het gevoel te geven dat hun rol waardevol is in het verbeteren van de zorg (zoals de SBAR-film of het Bert & Ernie-filmpje over miscommunicatie).
- Ga in gesprek met medewerkers om te achterhalen waar weerstand, wantrouwen of belemmeringen bij de implementatie van de SBAR-methode vandaan komen. Anticipeer hierop door bijvoorbeeld zorgmedewerkers mee te laten kijken, of in gesprek te laten gaan met medewerkers, op de afdeling waar de SBAR-methode goed werkt (zie leiderschapstool).
- Zet minimaal 3 acties in bij het implementeren van de SBAR-methode. Denk hierbij aan het geven van een presentatie/training, het inzetten van het SBAR-notitieblokje/zakkaartje en het evalueren tijdens een teamoverleg.
- Motiveer collega's om de leiderschapstool te gebruiken en ga in gesprek over motivatie en wat zij nodig hebben om de SBAR-methode goed toe te passen (bijvoorbeeld met behulp van de ASOOO-benadering). Zie de SBAR-leiderschapstool.
- Stel een Implementatieteam samen die gedurende het implementatietraject de relevantie benadrukt, betrokkenen aanstuurt, van informatie voorziet en de voortgang bewaakt. Stimuleer deelname van diverse functionarissen zoals VZ-IG, VPK, triageVPK, MD, teamcoach/-leider, beleidsmedewerker en locatiemanager.
- Betrek vanuit het management de zorgmedewerkers in een implementatieteam bij de implementatie van de SBAR-methode. Laat het belang dat de organisatie heeft bij het inzetten van de SBAR zien.
- Zorg dat het management betrokken is en de SBAR-methode faciliteert en ondersteunt. Adviseer het managementteam over de nodige ondersteuning bij de implementatie, zie de leiderschapstool.



Ontvangers: overzicht van de zinvolle acties en strategieën

- Deel een presentje of iets lekkers uit, bijvoorbeeld chocoladerepen of een taart met de SBAR erop als motivator, stimulans en reminder tot het gebruik van de SBAR.
- Zet technologieën, zoals een VR-bril/Augmented reality-bril, in bij de implementatie van de SBAR-methode als motivator en stimulans. Neem voor de mogelijkheden in de buurt contact op met een Universiteit, Hoger- of Middelbaar beroepsonderwijs.
- Vergroot de zichtbaarheid van SBAR-experts door frequente afdelingsbezoeken. Evalueer of ondersteun bij de implementatie en haal problemen of weerstand met de SBAR-methode op om hierop te anticiperen.
- Zorg voor intercollegiaal toetsen en feedback geven door SBAR-formulieren in te zetten en na gebruik te bespreken, het gebruiken van de leiderschapstool of leerpunten delen tijdens het teamoverleg en hierbij zo nodig paramedici uitnodigen. Blijf positief en laagdrempelig, met complimenten voor goed gebruik van SBAR.
- Zorg voor een duidelijke introductie van de SBAR-methode met een startbijeenkomst om iedereen vanaf het begin te betrekken.
- Laat de meerwaarde en noodzaak van de SBAR-methode duidelijk zien aan de hand van voorbeelden waarin tijdswinst werd behaald en verbetering van de kwaliteit van zorg werd ervaren. Zie de leiderschapstool.



Ontvangers: overzicht van de zinvolle acties en strategieën

Vaardigheden en kennis

- Sluit zo veel mogelijk aan bij de functie, kennis en kunde van de zorgmedewerkers door informatievoorziening op maat. Geef duidelijk aan wat verwacht kan worden van elk functieniveau binnen het zorgteam (zie leiderschapstool en SBAR-workshop). Gebruik eenvoudige taal over de SBAR-methode, zowel mondeling als schriftelijk.
- Stel digitale hulpmiddelen, oefenlessen en trainingen over de SBAR-methode (gebruik, meerwaarde, klinisch redeneerproces, triage, ziektebeeld voorbeelden) beschikbaar voor alle betrokken functieniveaus. Denk hierbij aan e-learning, micro-learning, VR-bieb en www.verpleegkundigetriage.nl en [www.zorgvoorbeter.nl/\(ps-tools/triage\)](http://www.zorgvoorbeter.nl/(ps-tools/triage)).
- Toon het SBAR-filmpje met uitleg en praktijkvoorbeeld aan de deelnemende teams, zodat ze de methode beter begrijpen en kunnen zien hoe deze in de praktijk werkt.
- Spreek wekelijks collega's aan als SBAR-expert, evalueer het gebruik van SBAR en bespreek de voortgang tijdens teamoverleggen.
- Oefen actief met de SBAR-methode via casusbesprekingen of uitwerkingen tijdens teamoverleggen of coaching on the job.
- Koppel hier zo nodig een klinische les aan, met artsen of verpleegkundig specialisten en de teams.



Ontvangers: overzicht van de zinvolle acties en strategieën

Verantwoordelijkheden en betrokkenheid

- Bied training in leiderschap voor triageverpleegkundigen en SBAR-experts. Hierdoor kunnen zij reflecteren op hun rol en oefenen met concrete leiderschapsactiviteiten. Neem zo nodig de LPI (Leadership Practice Inventory) af en evalueer samen met SBAR-experts. Zie ook de leiderschapstool voor de aanpak van verschillende thema's binnen een leiderschapsrol.
- Ga in gesprek met medewerkers om te achterhalen waar weerstand, wantrouwen of belemmeringen vandaan komen. Anticipeer hierop door bijvoorbeeld zorgmedewerkers mee te laten kijken, of in gesprek te laten gaan met medewerkers, op een afdeling waar de SBAR-methode goed blijkt te werken. Zie de leiderschapstool.
- Leg duidelijk vast van ieders verantwoordelijkheden en taken zijn (dit kan wijzigen bij de implementatie van de SBAR-methode).
- Stel in elk team minimaal een, maar met voorkeur meerdere SBAR-experts aan. Denk hierbij ook aan een VZ-IG naast een VPK, en de medische dienst, met duidelijke rollen en verantwoordelijkheid bij de implementatie van de SBAR-methode.
- Betrek teamleiders en -coaches actief bij het motiveren van de teams en laat ze duidelijk maken dat ze de implementatie van SBAR ondersteunen. Zij hebben mogelijk meer overwicht dan de SBAR-experts, ook om knopen door te hakken.
- Laat alle betrokken zorgmedewerkers vanaf het begin meedenken en meebeslissen bij de implementatie van de SBAR-methode, bijvoorbeeld via de VZ-IG-beroepsgroep.
- Plan twee keer per jaar een evaluatiemoment tussen alle betrokkenen en de SBAR-experts van de afdeling. Eventueel vaker laagdrempelig, bijvoorbeeld met een kort evaluatiemoment aan de koffietafel.
- Laat de SBAR-expert of kartrekker van een team triageverpleegkundigen aansluiten bij het vakgroep overleg van de medische dienst om een update van de stand van zaken te geven en te kijken naar verbeteringen in het gebruik van de SBAR-methode in de praktijk.
- Bespreek tips en tops over het gebruik van de SBAR-methode. Dit kan eventueel besproken worden op een teamoverleg of er kan op de afdeling een formulier opgehangen worden waarop het team tips en tops kan vermelden. Zo kan je 'handigheidjes' met elkaar delen.
- Geef verpleegkundigen een actieve rol bij de implementatie en ondersteunen hen met coaching en kennis.
- Org dat alle betrokken teams op een lijn zitten bij de start van de implementatie. Maak afspraken over het opstellen van een implementatieplan, met vaste actiepunten per organisatie, aanvullende acties per locatie (indien nodig) en aanvullende acties naar behoefte per team. Stel samen met de deelnemers een op maat gemaakt plan, gericht op de specifieke behoefte van elke afdeling.

Ontvangers: overzicht van de zinvolle acties en strategieën

- Zorg bij tijdelijke afwezigheid sleutelfiguren/SBAR-experts voor vervanging en overdracht ter opvolging van de implementatie van de SBAR.
- Bespreek voorafgaand aan de implementatie van de SBAR ieders verwachtingen, rollen en verantwoordelijkheden, samen met de medisch behandelbaar en triageverpleegkundigen.
- Houd een bestaande themabijeenkomst, team uitje of teambuildingdag in SBAR-thema.



Ontvangers: overzicht van de zinvolle acties en strategieën

Cultuur

- Ga in gesprek met medewerkers om te achterhalen waar weerstand, wantrouwen of belemmeringen vandaan komen. Anticipeer hierop door bijvoorbeeld zorgmedewerkers mee te laten kijken, of in gesprek te laten gaan met medewerkers, op een afdeling waar de SBAR-methode goed blijkt te werken. Zie de leiderschapstool.
- Zorg voor intercollegiaal toetsen en feedback geven door SBAR-formulieren in te zetten en na gebruik te bespreken, het gebruiken van de leiderschapstool of leerpunten delen tijdens het teamoverleg en hierbij zo nodig paramedici uitnodigen. Blijf positief en laagdrempelig, met complimenten voor goed gebruik van SBAR.
- Maak het gebruik van de SBAR minder vrijblijvend, en niet op basis van vrijwilligheid. Neem de methode in protocollen en standaarden van de organisatie op. Laat triageVPK en de medische dienst uitspreken dat een melding via de SBAR-methode dient te gebeuren.
- Laat elkaar binnen triage gehoord voelen en geef elkaar de ruimte om te leren (bijvoorbeeld door het niet afkappen van meldingen, onderbouwen van actieplan als dit afwijkt van het voorgestelde actieplan door de melder etc.).
- Bied scholing aan SBAR-experts en triageverpleegkundigen over het omgaan met weerstand en problemen bij het gebruik van de SBAR-methode binnen teams. Maak gebruik van de leiderschapstool om hen te ondersteunen in het effectief aanpakken van deze uitdagingen.

Context: overzicht van de belangrijke factoren

Werkomgeving en flexibiliteit →

- Vaste teamstructuur en werkomgeving
- De ervaren werkdruk
- Omgaan met veranderingen binnen de organisatie
- De flexibiliteit van de organisatiecultuur om te veranderen

Organisatie en management →

- Gelijkheid in werkwijze van triage
- Communicatie rondom de SBAR-methode
- De opzet van de zorgorganisatie
- Stimulering vanuit het management
- Beschikbaarheid van tijd en middelen
- Aansluiting visie organisatie bij SBAR-methode
- Regelgeving en beleid bij implementatie SBAR-methode

Borging →

- Borging van de SBAR-methode zelf
- Wisseling en verloop van sleutelfiguren en personeel



Context: overzicht van de zinvolle acties en strategieën



Werkomgeving en flexibiliteit

- Stel in elk team minimaal een, maar met voorkeur meerdere SBAR-experts aan. Denk hierbij ook aan een VZ-IG naast een VPK en de medische dienst, met duidelijke rollen en verantwoordelijkheid in de implementatie van de SBAR-methode.
- Ga in gesprek met medewerkers om te achterhalen waar weerstand, wantrouwen of belemmeringen vandaan komen. Anticipeer hierop door bijvoorbeeld zorgmedewerkers mee te laten kijken, of in gesprek te laten gaan met medewerkers, op een afdeling waar de SBAR-methode goed blijkt te werken. Zie de leiderschapstool.
- Evalueer het gebruik van de SBAR en de voortgang in de implementatie minimaal twee keer per jaar tijdens het teamoverleg van alle betrokken teams. Bespreek op welke manier de SBAR goed onder de aandacht te houden is en geef er zo nodig een boost aan.
- Blijf met het team op één lijn door de implementatie van de SBAR tijdens het teamoverleg te evalueren. Blijven investeren in het gebruik van de SBAR-methode is belangrijk en noodzakelijk.
- Stel een persoon aan die de SBAR-experts op de afdeling begeleidt en nagaat of de SBAR-expert hulp nodig heeft.
- Zorg voor intercollegiaal toetsen en feedback geven door SBAR-formulieren in te zetten en na gebruik te bespreken, het gebruiken van de leiderschapstool of leerpunten delen tijdens het teamoverleg en hierbij zo nodig paramedici uitnodigen. Blijf positief en laagdrempelig, met complimenten voor goed gebruik van SBAR.
- Neem voldoende tijd voor de implementatie binnen de teams. Denk hierbij aan een jaar tot jaren. Werk stap voor stap aan acceptatie en de invoering van de SBAR.
- Instrueer en coach het team van triageverpleegkundigen goed. Hierdoor kunnen zij zowel naar de zorgteams als de medische dienst consequent de SBAR-methode in gaan zetten, stimuleren, coachen en wijzen op het gebruik.
- Neem de SBAR-methode mee in bestaande intervisiebijeenkomsten, bijvoorbeeld aan de hand van de incidentenmethode.
- Zorg bij tijdelijke afwezigheid van sleutelfiguren/SBAR-experts voor vervanging en overdracht ter opvolging van de implementatie van de SBAR.

Context: overzicht van de zinvolle acties en strategieën

Organisatie en management

- Communiceer het triageprotocol duidelijk binnen de teams. Achterhaal bij het niet soepel verlopen van het triageproces, welk onderdeel niet goed loopt. Scherp het triageprotocol aan.
- Zorg dat alle betrokken teams op een lijn zitten bij de start van de implementatie. Maak afspraken over het opstellen van een implementatieplan, met vaste actiepunten per organisatie, aanvullende acties per locatie (indien nodig) en aanvullende acties naar behoefte per team. Stel samen met de deelnemers een op maat gemaakt plan, gericht op de specifieke behoefte van elke afdeling.
- Integreer De SBAR-methode in meerdere werkwijzen (in het ECD) zoals ter voorbereiding op de wekelijkse visite met de medische dienst of de gedragsvisite met de psycholoog.
- Zorg dat alle informatie omtrent de SBAR (mondeling, intranet, per e-mail en via het ECD) goed wordt verspreid over alle locaties. Besteed extra aandacht aan organisaties waarbij meerdere locaties over een groter gebied zijn verspreid.
- Breng cliëntenraden van het verpleeghuis op de hoogte van de implementatie van de SBAR-methode op afdelingen.
- Zorg dat het management betrokken is en de SBAR-methode faciliteert en ondersteunt. Adviseer het managementteam over de nodige ondersteuning bij de implementatie. Zie de leiderschapstool.
- Organiseer een startbijeenkomst voor het implementeren van de SBAR, zowel met het management als de afdelingen.
- Neem randvoorwaarden betreffende financiële middelen en tijd op in het implementatieplan van de SBAR-methode. Denk aan het geven van voldoende uren aan een SBAR-expert voor de implementatie.



Context: overzicht van de zinvolle acties en strategieën

Borging

- Evalueer het gebruik van de SBAR en de voortgang in de implementatie minimaal twee keer per jaar tijdens het teamoverleg van alle betrokken teams. Bespreek op welke manier de SBAR goed onder de aandacht te houden is en geef er zo nodig een boost aan
- Integreer de SBAR-methode in bestaande scholingen, zoals in scholingen over gedragsaspecten van psychogeriatrische cliënten.
- Zet een digitale verbinding op tussen SBAR-experts organisatiebreed, bijvoorbeeld via Teams, zodat ze gezamenlijk kunnen werken, informatie kunnen delen en samenwerken in een Teams-omgeving, OneDrive of OneNote.
- Maak afspraken over het continu onder de aandacht houden van de SBAR-methode, waarbij SBAR-experts op de werkvloer regelmatig evalueren en monitoren. Zorg ervoor dat ze actief blijven volgen, duidelijke opdrachten geven en deze goed opvolgen. Dit kan via een implementatieplan per team. Doorloop indien nodig herhaaldelijk de PDCA-cyclus (Plan, Do, Check, Act) om het implementatieplan te optimaliseren.
- Monitor het implementatieproces door digitaal registraties uit te voeren en geef een terugkoppeling naar de teams op basis van registraties, feedback en reminders. Voer registraties de eerste jaren vaker uit. Later in het proces is jaarlijks voldoende.
- Zorg voor intercollegiaal toetsen en feedback geven door SBAR-formulieren in te zetten en na gebruik te bespreken, het gebruiken van de leiderschapstool of leerpunten delen tijdens het teamoverleg en hierbij zo nodig paramedici uitnodigen. Blijf positief en laagdrempelig, met complimenten voor goed gebruik van SBAR.
- Overleg regelmatig met SBAR-experts van andere afdelingen voor inspiratie en kennisdeling.
- Zet alle enthousiaste medewerkers, bijvoorbeeld de SBAR-experts, in bij het implementeren van de SBAR-methode. Geef duidelijke rollen en verantwoordelijkheden, die niet vanuit het team maar wel dichtbij het team kunnen zorgen voor continuïteit in het gebruik van de SBAR.
- Besteed bij nieuwe collega's en flexwerkers aandacht aan het gebruik van de SBAR en neem de SBAR-methode op in het inwerkprogramma.
- Leg een korte beschrijving van de SBAR-methode op de afdeling klaar voor ZZP'ers die langere tijd meedraaien en bied via het detacheringsbureau scholing over de SBAR aan.
- Zorg voor goede overdracht bij vertrek van een sleutelfiguur zoals een kartrekker, SBAR-expert, of nauw betrokken medewerker bij het project.
- Geef een bestaande themabijeenkomst, teamuitje of teambuildingdag een SBAR-thema.
- Plan een evaluatiemoment in en bespreek het gebruik van de SBAR-methode in het team. Spreek als SBAR-expert collega's wekelijks aan en evalueer het gebruik van de SBAR, bijvoorbeeld tijdens het teamoverleg.
- Introduceer de SBAR-methode zorgvuldig en start de implementatie met een gezamenlijke bijeenkomst.

Facilitering: overzicht van de belangrijke factoren

Hulpmiddelen voor implementatie →

- Het gebruik van ondersteunende middelen voor de implementatie van de SBAR-methode zelf

Elektronisch cliënten dossier →

- De mogelijkheid om in het ECD te rapporteren onder de SBAR-methode
- Vindbaarheid gegevens van de SBAR-methode in het ECD

Aansturing in de praktijk →

- Externe steun
- Inzet van coaches en SBAR-experts



Facilitering: overzicht van de zinvolle acties en strategieën



Hulpmiddelen voor implementatie

- Besteed aandacht aan kennismanagement. Zorg dat bij alle zorgmedewerkers bekend is waar de relevante cliëntinformatie te vinden is om een overdracht volgens de SBAR compleet te maken. Denk aan elektronische cliëntendossiers en protocollen.
- Leer leiderschapsvaardigheden aan voor het aansturen van een team of collega in het implementeren van de SBAR. Zie de leiderschapstool.
- Laat SBAR-experts elkaar ontmoeten binnen bestaande overlegmomenten om samen vraagstukken omtrent de implementatie van de SBAR-methode te bespreken.
- Neem randvoorwaarden betreffende financiële middelen en tijd op in het implementatieplan van de SBAR-methode. Denk aan het geven van voldoende uren aan een SBAR-expert voor de implementatie.

Facilitering: overzicht van de zinvolle acties en strategieën

Elektronisch cliënten dossier

- Voer een vaste vorm in binnen de organisatie van rapportage volgens de stappen en structuur van de SBAR-methode. Geef een cursus rapporteren en maak hier afspraken over.
- Bij gebruik van de SOEP-methode als rapportagemethode: geef uitleg door bijvoorbeeld een SBAR-expert, over overeenkomsten en verschillen tussen de SBAR-methode en de SOEP-methode. De koppeling dient duidelijk gemaakt te worden of op een andere manier in het ECD verwerkt te worden.
- Maak de SBAR-methode (vroegtijdig) onderdeel van het ECD en zorg ervoor dat de indeling van het systeem zo is dat gegevens die worden ingevoerd automatisch op de juiste plek in de SBAR-structuur verschijnen.
- Faciliteer het triagesysteem. Denk aan het opnemen van sneltoetsen voor het telefoonnummer van de triageverpleegkundige en medische dienst.
- Zorg dat alle betrokken niveaus toegang hebben tot gegevens in het ECD om de SBAR te gebruiken, zoals medische voorgeschiedenis, allergieën, behandelbeleid en medicatie.
- Controleer digitale cliëntdossiers op volledigheid wat betreft voorgeschiedenis, allergieën, medicatie, behandelbeleid en zorg- en behandelplan.



Facilitering: overzicht van de zinvolle acties en strategieën

Aansturing in de praktijk

- Vergroot zichtbaarheid van de SBAR-experts door frequente afdelingsbezoeken ter evaluatie van de implementatie van de SBAR. Ga na of ondersteuning bij de implementatie wenselijk is en anticipeer op problemen of weerstand met de SBAR-methode. Zie de leiderschapstool.
- Stel binnen de organisatie een implementatieteam samen waarin alle SBAR-experts van de teams (zorgteams, team triageVPK, MD en overige betrokkenen), vertegenwoordigd zijn om de voortgang van de implementatie te evalueren en bij te sturen.
- Stel een persoon aan die de SBAR-experts op de afdeling begeleidt en nagaat of de SBAR-expert hulp nodig heeft (coaching vaardigheden + kennis inhoud SBAR).
- Zorg dat het management betrokken is en de SBAR-methode faciliteert en ondersteunt. Adviseer het managementteam over de nodige ondersteuning bij de implementatie. Zie de leiderschapstool.
- Betrek teamleiders en -coaches actief bij het motiveren van de teams en laat ze duidelijk maken dat ze de implementatie van SBAR ondersteunen. Zij hebben mogelijk meer overwicht dan de SBAR-experts, ook om knopen door te hakken.



