

# MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE TRA PROFESIONISTI E GARANTIRE LA CONTINUITA' DELLE CURE *APPROFONDIMENTO-1*



Vedi full text: Haig KM, Sutton S, Whittington J. SBAR: A shared mental model for improving communication between clinicians. *JtCommJ Qual Patient Saf* 2006;32:167–77.

## SBAR: un modello mentale condiviso per migliorare la comunicazione tra i clinici

**Background:** l'importanza di condividere un modello mentale univoco nella comunicazione tra i clinici ha richiesto sforzi per diffondere l'uso della metodologia SBAR (Situation, situazione attuale; Background, situazione pregressa; Assessment, valutazione; Recommendation, raccomandazioni) presso l'OSF, St. Joseph Medical Center, Bloomington, Illinois.

**Caso di studio:** un paziente anziano è in cura con warfarin sodico (Coumadin) 2.5 mg/die. L'infermiera riceve una telefonata dal laboratorio che la avverte di un elevato INR (International Normalized Ratio), ma poiché in quel momento stava assistendo un altro paziente, l'infermiera non riporta per iscritto i risultati comunicati. Il medico di guardia, sulla base del precedente esito degli esami di laboratorio, aumenta la dose di Coumadin da somministrare al paziente. Al successivo controllo ematico il paziente viene trovato con un INR pericolosamente elevato.

**Azioni Intraprese:** il centro medico in questione ha avviato una collaborazione per implementare l'uso dello strumento di comunicazione noto come SBAR. La formazione all'utilizzo della SBAR è stata ricompresa nella preparazione del team assistenziale a tutti i livelli. Gli strumenti adottati per l'implementazione hanno incluso sia dei cartoncini plastificati tascabili per i medici che dei promemoria plastificati attaccati ad ogni telefono per ricordare gli step necessari a garantire una comunicazione efficace. In questo modo la SBAR è diventata la modalità di comunicazione utilizzata a partire da chi detiene la leadership fino al microsistema operativo, in tutte le forme di reportistica.

**Discussione:** il personale infermieristico si è adattato rapidamente all'uso della SBAR, sebbene sia stata notata un po' di esitazione iniziale nel dover fornire delle "raccomandazioni" ai medici. I medici, d'altro canto, sono stati motivati ad ascoltare le comunicazioni secondo tutte le componenti previste dalla SBAR e, a loro volta, hanno incoraggiato gli altri membri dello staff a condividere le loro raccomandazioni se queste non venivano fornite.