



Jurnal Pengabdian Kesehatan Komunitas (Journal of Community Health Service)

e-ISSN 2797-1309

<https://jurnal.htp.ac.id/index.php/jpkk>

Pelatihan Komunikasi S-BAR pada Perawat untuk Mencegah Kesalahan Pemberian Obat Guna Meningkatkan Keselamatan Pasien

S-BAR Communication Training for Nurses to Prevent Medication Mistakes to Improve Patient Safety

Bayu Anggileo Pramesona^{1*}, Asep Sukohar², Suharmanto³

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung^{1,3}

Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung²

e-mail : bayu.pramesona@fk.unila.ac.id^{1*}, asep.sukohar@fk.unila.ac.id², suharmanto@fk.unila.ac.id³

Histori artikel	Abstrak
<p><i>Received:</i> 01-09-2022</p> <p><i>Accepted:</i> 05-09-2022</p> <p><i>Published:</i> 07-09-2022</p>	<p>Latar Belakang. Salah satu upaya guna memperbaiki keselamatan pasien di rumah sakit (RS) adalah dengan menerapkan komunikasi efektif baik antar perawat maupun perawat-petugas kesehatan lain. Namun, di RSD Mayjend HM Ryacudu Kotabumi belum pernah dilakukan pelatihan komunikasi efektif menggunakan teknik S-BAR. Tujuan. kegiatan ini untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan mempraktikkan komunikasi efektif dengan teknik S-BAR pada perawat guna mencegah kesalahan pemberian obat sehingga keselamatan pasien dapat terwujud. Metode. Pelatihan ini menggunakan metode ceramah, diskusi interaktif dan simulasi/role play pelaksanaan komunikasi efektif dengan teknik S-BAR pada 58 perawat pelaksana di RSD Mayjend HM Ryacudu Kotabumi, Lampung Utara pada 4 Juli 2022. Media yang digunakan berupa materi tentang komunikasi efektif menggunakan teknik S-BAR. Pengetahuan diukur dengan melakukan <i>pre</i> dan <i>post-test</i> sebelum dan setelah pelatihan. Penilaian praktik komunikasi S-BAR dilakukan setelah <i>role play</i> melalui contoh kasus. Hasil. Rata-rata pengetahuan perawat meningkat 42.6% setelah dilakukan pelatihan. Perawat juga dapat mempraktikkan teknik komunikasi S-BAR dengan benar. Kesimpulan. Pelatihan komunikasi S-BAR terbukti efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perawat untuk mencegah kesalahan pemberian obat. Perlu dilakukan monitoring dan evaluasi rutin terkait pelaksanaan komunikasi S-BAR pada perawat. Pihak manajemen RS disarankan untuk memberikan pelatihan komunikasi S-BAR pada tenaga kesehatan secara berkala.</p> <p>Kata Kunci: Komunikasi efektif, S-BAR, Perawat, Keselamatan pasien, Rumah sakit, Pengabdian masyarakat</p> <p><i>Background.</i> One of the efforts to improve patient safety in hospitals is to implement effective communication between nurses and/or other health care workers. However, at RSD Mayjend HM Ryacudu Kotabumi, an effective communication training using the S-BAR technique has not been conducted. <i>Objectives.</i> The purpose of this activity is to increase knowledge, understanding, and practice on effective communication with the S-BAR technique for nurses in order to prevent medication errors so that patient safety can be realized. <i>Methods.</i> The training used the lecture method, interactive discussion and simulation/role play of the implementation of effective communication with the S-BAR technique on 58 nurses at the RSD Mayjend HM Ryacudu Kotabumi, North</p>

Lampung on July 4, 2022. The media used was in the form of materials on effective communication using techniques S-BAR. Knowledge was measured by conducting pre and post-test before and after training. S-BAR communication practice assessment was carried out after role play through case examples. Results. The average knowledge of nurses increased by 42.6% after the training. Nurses can also practice S-BAR communication techniques properly. Conclusion. S-BAR communication training was proved effective in increasing the knowledge and understanding of nurses to prevent medication errors. It was necessary to carry out routine monitoring and evaluation related to the implementation of S-BAR communication on nurses. Hospital management is advised to provide S-BAR communication training to health workers on a regular basis.

Keywords: *Effective communication, S-BAR, Nurse, Patient safety, Hospital, Community service*

PENDAHULUAN

Keselamatan pasien menjadi tanggungjawab semua pihak di rumah sakit (RS), termasuk perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan pun ikut berperan dalam mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien (IKP) (Tristantia, 2018). IKP didefinisikan sebagai kejadian yang tidak disengaja, namun dapat mengakibatkan atau berpotensi menyebabkan cedera pasien yang sebenarnya dapat dicegah (Ministry of Health of Indonesia, 2017). *Joint Commission International (JCI)* dan *World Health Organization (WHO)* mencatat setidaknya 70% kejadian kesalahan dalam pengobatan terjadi di beberapa negara, dengan lebih dari 25.000 kasus kecatatan permanen di Australia, sebanyak 11% diantaranya akibat komunikasi yang buruk antarpetugas kesehatan (World Health Organization, 2017). Di Indonesia, pada 2019 setidaknya tercatat 7.465 laporan IKP dengan rincian kejadian nyaris cedera (38%), kejadian tidak cedera (31%), dan kejadian tidak diharapkan (31%) (Daud AW, 2020).

Salah satu faktor penyebab IKP adalah kegagalan komunikasi. Komunikasi efektif menjadi hal krusial dalam mewujudkan keselamatan pasien oleh semua staf di RS (Ministry of Health of Indonesia, 2017). Beberapa dampak buruk sebagai akibat dari komunikasi yang tidak efektif antarpetugas kesehatan seperti terjadinya malpraktik, penambahan biaya operasional RS, serta membengkaknya biaya perawatan dan pengobatan pasien (Cahyono, 2018). Komunikasi yang buruk dapat berdampak mengancam keselamatan jiwa pasien (Tiwary, Rimal, Paudyal, Sigdel, & Basnyat, 2019), dan menjadi salah satu faktor utama terjadinya *medication errors* (Daker WG et al., 2015). Penelitian menunjukkan pengaruh positif pelatihan komunikasi dengan metode S-BAR terhadap implementasi keselamatan pasien khususnya terkait pemberian obat (Dewi, 2012).

Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan dengan Kepala Bidang Keperawatan dan Ketua Komite Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP), pelatihan komunikasi S-BAR belum pernah dilakukan di RSD Mayjend HM Ryacudu Kotabumi. Oleh sebab itu, upaya untuk mencegah IKP kesalahan pemberian obat melalui pelatihan komunikasi efektif S-BAR pada perawat perlu dilaksanakan dengan harapan terjadi peningkatan pengetahuan dan pemahaman perawat dalam penggunaan komunikasi S-BAR.

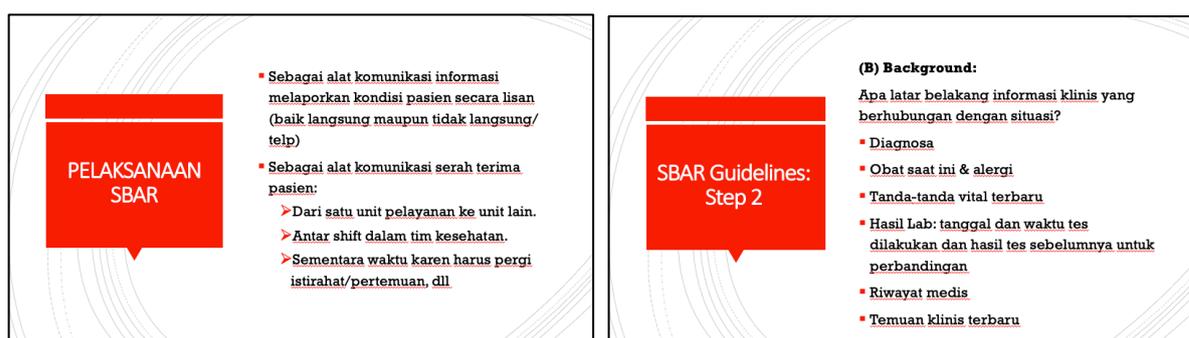
TUJUAN

Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perawat sehingga dapat mempraktikkan teknik komunikasi S-BAR guna mencegah IKP kesalahan pemberian obat di RSD Mayjend HM Ryacudu Kotabumi.

METODE

A. Tahap Persiapan

1. Melakukan diskusi lanjutan dengan kepala bidang keperawatan, kepala seksi asuhan dan mutu pelayanan keperawatan dan ketua komite peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP) RSD Mayjend HM Ryacudu Kotabumi tentang permasalahan utama yaitu belum pernah dilaksanakannya pelatihan komunikasi teknik S-BAR pada perawat di RS.
2. Menyusun rencana acuan pelaksanaan kegiatan serta materi pelatihan tentang komunikasi efektif menggunakan teknik S-BAR pada perawat di RSD Mayjend HM Ryacudu Kotabumi.
3. Menyiapkan materi dan fotokopi materi pelatihan komunikasi efektif menggunakan teknik S-BAR pada perawat di RSD Mayjend HM Ryacudu Kotabumi (Gambar 1).
4. Menyusun soal *pretest* dan *posttest* sebanyak 10 soal untuk menilai tingkat pengetahuan perawat tentang komunikasi efektif menggunakan teknik SBAR.
5. Melakukan koordinasi dengan kepala bidang keperawatan, kepala seksi asuhan dan mutu pelayanan keperawatan, ketua dan anggota komite PMKP untuk teknis pelaksanaan implementasi kegiatan.
6. Menyiapkan administrasi persuratan, mengidentifikasi peserta dan tempat pelaksanaan kegiatan.



Gambar 1. Contoh materi tentang teknik komunikasi S-BAR

B. Tahap pelaksanaan

Kegiatan pelatihan komunikasi efektif dengan teknik S-BAR dilakukan secara *offline*. Sebanyak 58 perawat pelaksana perwakilan dari masing-masing unit yaitu unit rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat terlibat aktif selama jalannya pelatihan. Evaluasi awal, proses dan akhir dilakukan untuk menilai keberhasilan pelatihan ini. *Pre-test* sebagai evaluasi awal diberikan kepada para peserta latih dengan meminta perawat

untuk menjawab pertanyaan terkait materi yang akan disampaikan saat pelatihan. Hasil evaluasi berupa nilai skor jawaban benar dari tiap peserta latih dibagi jumlah total pertanyaan dikali 100.

Evaluasi proses dinilai dengan melihat *feedback* yang ditunjukkan peserta pelatihan selama jalannya diskusi. Selain itu, evaluasi proses juga dinilai melalui simulasi/*role play* pelaksanaan komunikasi efektif dengan teknik S-BAR melalui contoh kasus yang diberikan oleh narasumber. Di akhir pelatihan, peserta diberikan soal *post-test* berisi pertanyaan yang sama ketika saat *pre-test*. Skor nilai rata-rata *post-test* dibandingkan dengan skor nilai rata-rata saat *pre-test*. Apabila nilai rata-rata *post-test* lebih tinggi dibandingkan *pre-test* maka kegiatan pelatihan dianggap berhasil dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perawat terkait komunikasi efektif dengan teknik S-BAR.

Pelaksanaan pelatihan ini dilaksanakan pada hari Senin, 4 Juli 2021 pukul 09.00 sampai 12.00 WIB dengan rincian berikut:

1. *Pretest*

Semua peserta diberikan *pre-test* sebelum kegiatan pelatihan dimulai guna mengukur pengetahuan dan pemahaman peserta latih sebelum pelatihan diberikan (Tabel 1).

2. Pemberian materi

Materi pelatihan yang diberikan mencakup tentang pengertian, komponen, alasan penggunaan S-BAR, jenis komunikasi, manfaat, tahapan guideline, contoh komunikasi, serta cara penulisan hasil komunikasi S-BAR dalam lembar Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi (CPPT) pada berkas rekam medik pasien (Gambar 2).

3. Diskusi dan Tanya Jawab

Setelah pemberian materi oleh narasumber, kemudian dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab. Pada tahap ini peserta latih dapat memberikan pertanyaan terkait hal-hal yang belum dipahami tentang teknik komunikasi S-BAR.

4. Simulasi/*role play*

Role play dilakukan dengan menunjuk tiga orang peserta latih secara *random* untuk mempraktikkan pelaksanaan teknik komunikasi S-BAR dengan memberikan contoh kasus yang telah disiapkan oleh narasumber. Setelah *role play* dilakukan, narasumber beserta peserta memberikan evaluasi secara bersama-sama.

5. *Post-test*

Di akhir pelatihan, *post-test* diberikan guna mengukur pengetahuan dan pemahaman peserta latih pasca pemberian materi pelatihan. Seluruh pertanyaan yang diberikan pada saat *post-test* sama dengan pertanyaan yang diberikan pada saat *pre-test* kepada peserta latih (Tabel 1).

Rangkaian kegiatan pelatihan secara detail dapat dilihat pada susunan acara berikut:

Tabel 1. Susunan acara pelatihan teknik komunikasi S-BAR

No	Waktu pelaksanaan	Rangkaian acara
1	09.00-09.15 WIB	Pembukaan, pengenalan, dan pemaparan tujuan serta manfaat kegiatan
2	09.15-09.25 WIB	<i>Pre-test</i>
3	09.25-10.25 WIB	Penyampaian materi
4	10.25-11.00 WIB	Diskusi dan tanya jawab
5	11.00-11.40 WIB	Simulasi/ <i>Role play</i>
6	11.40-11.55 WIB	<i>Post-test</i>
7	11.55-12.00 WIB	Penutup

HASIL

Kegiatan pelatihan komunikasi efektif dengan teknik S-BAR ini diikuti oleh 58 perawat pelaksana dengan karakteristik peserta latih mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 42 orang (72.4%), berusia antara 30-39 tahun (50%), bekerja di unit rawat inap (62.1%), dan telah bekerja di RS antara 5-10 tahun (46.6%) (Tabel 2).

Tabel 2. Data distribusi karakteristik peserta latih (n=58)

No	Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Perempuan	42	72.4
	Laki-laki	16	27.6
2	Usia		
	20-29 tahun	21	36.2
	30-39 tahun	29	50
	>40 tahun	8	13.8
3	Unit Kerja		
	Rawat inap	36	62.1
	Rawat jalan	17	29.3
	Gawat darurat	5	8.6
4	Lama Kerja		
	<5 tahun	18	31
	5-10 tahun	27	46.6

>10 tahun

13

22.4

Hasil evaluasi proses menunjukkan selama diskusi dan tanya jawab, peserta tampak sangat antusias untuk bertanya maupun menjawab pertanyaan yang diberikan narasumber. Narasumber juga memberikan *doorprize* bagi peserta yang berhasil menjawab pertanyaan dengan benar. Hasil evaluasi proses berupa *role play* pelaksanaan teknik komunikasi S-BAR menunjukkan hasil memuaskan. Hal ini dinilai dari kemampuan tiga peserta latih yang berhasil melakukan simulasi pelaksanaan teknik komunikasi S-BAR dengan benar. Adapun hasil evaluasi awal dan akhir yang diukur dengan memberikan *pre-test* dan *post-test* ditampilkan pada tabel 3.

Tabel 3. Evaluasi Skor Pre dan Post Test Pelatihan Teknik Komunikasi S-BAR (n=58)

No	Topik pertanyaan terkait teknik komunikasi SBAR	Responden menjawab benar (Pre) (n, %)	Responden menjawab benar (Post) (n, %)	Peningkatan (n, %)
1	Pengertian	32 (55.1)	56 (96.6)	24 (41.4)
2	Komponen	45 (77.6)	58 (100)	13 (22.4)
3	Alasan penggunaan	29 (50)	54 (93.1)	25 (43.1)
4	Jenis komunikasi	26 (44.8)	53 (91.4)	27 (46.5)
5	Manfaat	38 (65.5)	58 (100)	20 (34.5)
6	Tahapan guideline	25 (43.1)	54 (93.1)	29 (50)
7	Contoh komunikasi	22 (37.9)	55 (94.8)	
8	Cara penulisan pada lembar CPPT	26 (44.8)	53 (91.4)	33 (56.9)
	Skor rata-rata	30.4 (52.4)	55.1 (95)	21.7 (42.6)

Sumber: Data Primer

Tabel 3 menunjukkan bahwa terjadi peningkatan rata-rata pengetahuan sebesar 42.6% setelah diberikan pelatihan teknik komunikasi S-BAR pada perawat. Persentase peningkatan tertinggi terkait cara penulisan komunikasi S-BAR pada lembar CPPT (56.9%), tahapan guideline komunikasi S-BAR (50%), dan jenis komunikasi pada teknik komunikasi S-BAR (46.5%).

Gambar 2. Pelaksanaan pelatihan komunikasi S-BAR pada perawat



Peningkatan rata-rata pengetahuan pada perawat pelaksana ini menunjukkan bahwa pelatihan teknik komunikasi S-BAR bermanfaat dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perawat tentang teknik komunikasi S-BAR. Melalui peningkatan pengetahuan dan pemahaman perawat tersebut diharapkan dapat mencegah kesalahan dalam pemberian obat, dan pada akhirnya dapat meningkatkan keselamatan pasien di RS.

PEMBAHASAN

Meningkatkan komunikasi yang efektif adalah salah satu dari enam poin sasaran keselamatan pasien. Tujuan dilakukannya komunikasi efektif adalah untuk memberikan perawatan menyeluruh pada pasien sehingga keselamatan pasien dapat terwujud (Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), 2019). Penerapan komunikasi yang efektif terbukti dapat meningkatkan keselamatan pasien RS (Tiwary et al., 2019). Melalui komunikasi yang efektif, IKP yang dapat memberikan dampak buruk kepada pasien baik langsung maupun tidak langsung akan dapat dicegah.

Komunikasi S-BAR menjadi kerangka kerja antaranggota tim kesehatan dalam berkomunikasi tentang perkembangan kondisi pasien terkini. Komunikasi teknik ini memungkinkan dokter-perawat, perawat-perawat, atau perawat dengan tenaga kesehatan lain mendapatkan komunikasi yang jelas, efisien dan aman (Leonard & Lyndon, 2014). Teknik komunikasi S-BAR ini menjadi sarana yang mudah dan terfokus pada hal-hal yang ingin dikomunikasikan oleh tim kesehatan, khususnya terhadap hal kritis pada pasien yang memerlukan tindakan segera. Sehingga Kerjasama tim yang solid sangat dibutuhkan agar budaya keselamatan pasien dapat meningkat (Muay LG et al., 2012).

Hasil pelatihan ini menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan sebesar 42.6% dalam hal pengetahuan dan pemahaman perawat pelaksana terhadap teknik komunikasi S-BAR setelah diberikan pelatihan. Hasil pelatihan ini sejalan dengan riset di beberapa daerah di Indonesia yang menunjukkan adanya perbedaan signifikan pada pengetahuan dan penerapan *handover* perawat ketika dilakukan dengan teknik

komunikasi SBAR di instalasi rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang (Rikandi, 2021). Teknik komunikasi SBAR ini juga tidak hanya efektif pada perawat, namun juga pada profesi kesehatan lain seperti bidan (Diniyah, 2017). Selain itu, pelatihan komunikasi SBAR juga berpengaruh signifikan dalam memperbaiki sikap dan perilaku perawat (Sukesih & Faridah, 2018), serta meningkatkan interprofessional kolaborasi dokter dan perawat yang akhirnya berdampak pada keselamatan pasien (Astuti A, Suza D, & Nasution M, 2019).

Komunikasi yang buruk dapat meningkatkan risiko terjadinya kesalahan saat pemberian asuhan keperawatan (Supinganto, Mulianingsih, & Suharmanto, 2015), mengancam keselamatan jiwa pasien (Tiwary et al., 2019), serta menjadi salah satu faktor utama terjadinya *medication errors* (Daker WG et al., 2015). Komunikasi yang efektif dan berkesinambungan dapat menurunkan risiko terjadinya kesalahan baik yang disebabkan oleh perawat maupun tenaga kesehatan lainnya (Nursalam, 2017). Melalui penerapan komunikasi yang efektif yaitu tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan mudah dipahami oleh penerima pesan akan mengurangi terjadinya kesalahan pengobatan (Supinganto et al., 2015). Sebagai unsur krusial dari sasaran keselamatan pasien, penerapan komunikasi efektif oleh perawat menjadi poin penting sebagai upaya meningkatkan keselamatan pasien di RS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), 2019).

SIMPULAN

Pelatihan komunikasi S-BAR terbukti efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perawat untuk mencegah kesalahan pemberian obat. Perlu dilakukan monitoring dan evaluasi rutin terkait pelaksanaan komunikasi S-BAR pada perawat. Pihak manajemen RS disarankan untuk memberikan pelatihan komunikasi S-BAR pada tenaga kesehatan secara berkala.

UCAPAN TERIMAKASIH

Pengabdian mengucapkan terima kasih atas hibah dana pengabdian kepada masyarakat yang diberikan oleh Universitas Lampung. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Direktur RSD Mayjend HM Ryacudu Kotabumi untuk pemberian izin kegiatan pelatihan ini. Selain itu apresiasi juga disampaikan bagi para perawat yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan pelatihan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti A, Suza D, & Nasution M. (2019). Analisis Implementasi Komunikasi SBAR dalam Interprofesional Kolaborasi Dokter dan Perawat terhadap Keselamatan Pasien *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 9(4), 359-366. doi:<https://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/PSKM/article/view/578>
- Cahyono. (2018). *Membangun budaya keselamatan pasien dalam praktek kedokteran*. Yogyakarta: Kanisius.

- Daker WG, Hays R, J, M. S., Giles S, Cheraghi-Sohi S, Rhodes P, & al., e. (2015). Blame the patient, blame the doctor or blame the system? A meta-synthesis of qualitative studies of patient safety in primary care. *PLoS One*, 10:e0128329. doi:doi:10. 1371/journal.pone.0128329
- Daud AW. (2020). *Sistem pelaporan dan pembelajaran keselamatan pasien nasional (SP2KPN)*. Retrieved from Jakarta: <https://persi.or.id/wp-content/uploads/2020/11/event5-04.pdf>
- Dewi, M. (2012). Pengaruh pelatihan timbang terima pasien terhadap penerapan keselamatan pasien oleh perawat pelaksana di RSUD Raden Mattaher Jambi. *Jurnal Health & Sport*, 5(3).
- Diniyah, K. (2017). Pengaruh Pelatihan SBAR Role-Play terhadap Skill Komunikasi Handover Mahasiswa Kebidanan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 35-44. doi:10.18196/jmmr.6125
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). (2019). *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1.1*. Jakarta: KARS.
- Leonard, & Lyndon, A. (2014). *SBAR: Structured Communication and Psychological Safety in Health Care: WIHI*.
- Ministry of Health of Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Muay LG, Annellee C, Pong HW, Rico CL, Kit CP, Lielane RA, & al., e. (2012). Improving Clinical Handover Through Effective Communication for Patient ' s Safety. 85.
- Nursalam. (2017). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Rikandi, M. (2021). Pengaruh Pelatihan Teknik Komunikasi SBAR Perawat terhadap Penerapan dalam Timbang Terima di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang *Menara Ilmu*, 15(2), 132-142.
- Sukesih, & Faridah, U. (2018). *Komunikasi SBAR terhadap Sikap dan Perilaku Perawat dalam Meningkatkan Keselamatan Pasien*. (Sarjana). STIKES Muhammadiyah Kudus, Kudus.
- Supinganto, A., Mulianingsih, M., & Suharmanto. (2015). *Identifikasi Komunikasi Efektif SBAR (Situation, Background, Assesment, Recommendation) Di RSUD Kota Mataram*.
- Tiwary, A., Rimal, A., Paudyal, B., Sigdel, K. R., & Basnyat, B. (2019). Poor communication by health care professionals may lead to life-threatening complications: examples from two case reports. *Wellcome Open Research*, 4(7), 1-8. doi:<https://doi.org/10.12688/wellcomeopenres.15042.1>
- Tristantia, A. D. (2018). The Evaluation of Patient Safety Incident Reporting System at a Hospital. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 6(2), 83-94.
- World Health Organization. (2017). *Communication during patient hand-overs*. Retrieved from <http://www.who.int/patientsafety/solutions/patientsafety/PS-Solution3.pdf>.