



Andreas Blank · Nicole Zittlau

Dienstübergabe in der Pflege

Einführung und Umsetzung im Team

EBOOK INSIDE

 Springer

Dienstübergabe in der Pflege

Andreas Blank
Nicole Zittlau

Dienstübergabe in der Pflege

Einführung und Umsetzung im Team

Mit 6 Abbildungen

Andreas Blank
Hannover
Deutschland

Nicole Zittlau
Hannover
Deutschland

ISBN 978-3-662-54621-5 ISBN 978-3-662-54622-2 (eBook)
<https://doi.org/10.1007/978-3-662-54622-2>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© Springer-Verlag GmbH Deutschland 2017

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag, noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Umschlaggestaltung: deblik Berlin

Fotonachweis Umschlag: © AdobeStock/contrastwerkstatt

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer ist Teil von Springer Nature

Die eingetragene Gesellschaft ist Springer-Verlag GmbH Deutschland

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Heidelberger Platz 3, 14197 Berlin, Germany

Vorwort

Die Dienstübergaben zählen zu den zeitintensivsten Routinetätigkeiten in der Pflege. Umso erstaunlicher ist die Tatsache, dass dieses Thema weder in der Ausbildung von Pflegenden, noch in der Fort- und Weiterbildung große Beachtung findet. Folglich findet man zum Thema „Dienstübergaben“ keine aktuelle und generell wenig publizierte, deutschsprachige Literatur.

Die im Jahre 2002 durchgeführte „Next-Studie“, welche die europaweite Zufriedenheit von Pflegenden, bezogen auf Dienstübergaben, untersuchte, zeigte wie andere wissenschaftliche Arbeiten und unsere aktuellen Recherchen auch, dass es sich lohnt sich näher mit diesem Thema zu beschäftigen. Begründet ist dies unter anderem darin, dass Pflegende wenig zufrieden mit den Übergaben sind und sie nicht standardisiert ablaufen, was wiederum zu einer sehr zeit- und kostenintensiven Tätigkeit führt. Dadurch werden die wenigen zeitlichen Ressourcen des oft unterbesetzten Pflegepersonals nicht effektiv genutzt.

Ein weiterer Grund, sich diesem Thema zu widmen, ist der, das neben dem Inhalt vor allem die innere und äußere Haltung von Pflegekräften gegenüber dem Patienten und damit auch ihrer Tätigkeit deutlich wird. Problematisch erleben es vor allem Auszubildende, wenn in dieser Haltung verbal oder auch nonverbal zum Ausdruck kommt, dass Patienten beispielsweise als „nervig“ beschrieben werden und es kaum positive Aspekte der Arbeit in einem Dienst zu geben scheint.

Aus diesen und anderen Gründen möchten wir Sie ermuntern dieses Buch zu lesen. Die von uns zusammengestellten Informationen können Ihnen helfen, Ihre Übergaben anhand eines kurzen Fragebogens zu reflektieren und neu zu organisieren.

Unser Ziel ist es, Ihre Dienstübergaben zukünftig strukturiert, ressourcenschonend und vor allem patientenorientiert zu gestalten. Ein informierter Patient kann seinen Genesungsprozess mitgestalten und damit Ihre Arbeit aktiv unterstützen. Zudem:

» Nur wer sich ändert bleibt sich treu. (Rolf Biermann)

Nicole Zittlau und Andreas Blank
Hannover im Mai 2017

Über die Autoren



▣ **Abb. 0.1** Andreas Blank

Andreas Blank (▣ [Abb. 0.1](#)) ist Diplompflegepädagoge und Lerncoach. Er arbeitet an der Bildungsakademie Pflege der Medizinischen Hochschule Hannover. Weiterhin ist er als Lehrbeauftragter an der Hochschule Hannover Fakultät V – Diakonie, Gesundheit und Soziales tätig. Als Fachautor für diverse pflegerische Unterrichtsplanungen hat er Konzepte veröffentlicht und führt zu unterschiedlichen Fachthemen bzw. pädagogischen Themen Fortbildungen durch.



▣ **Abb. 0.2** Nicole Zittlau

Nicole Zittlau (▣ [Abb. 0.2](#)) ist Diplompflegepädagogin und Spielleiterin für erfahrungsbezogenes Lernen, szenisches Spiel und Supervision. Sie arbeitet an der Bildungsakademie Pflege der Medizinischen Hochschule Hannover und lehrt zudem in verschiedenen Pflegestudiengängen sowie in den Bereichen der Lehrer- und Praxisanleiterfortbildung. Neben ihrer pädagogischen Arbeit ist sie als Fachautorin und Übungsleiterin für progressive Muskelentspannung tätig.

Inhaltsverzeichnis

1	Stellenwert der Übergabe	1
1.1	Ist eine Übergabe noch zeitgemäß?	2
1.2	Worum geht es in diesem Buch	2
2	Das Problem der Übergabe	5
2.1	Unklare Aspekte in Übergaben	6
	Literatur.....	7
3	Übergaben	9
3.1	Erster Einblick.....	10
3.2	Begriffsbestimmung und Funktion	10
3.3	Formen der Übergabe.....	11
3.4	Dauer und Umfang von Übergaben	15
	Literatur.....	17
4	Wirksame Informationsweitergabe	19
4.1	Informationsstruktur	20
4.2	Bedeutung von Informationen	20
4.3	Informationsarten	20
4.4	Informationsquellen	21
4.5	Zusammenführen von Informationen	22
4.6	Nutzen von Informationen	22
4.7	Wichtige und unwichtige Informationen	24
4.8	Tatsächliche Informationen der Übergabe.....	25
4.9	Sicherung von Informationen	26
	Literatur.....	29
5	Die Vielfältigkeit der Übergabe	31
5.1	Sinn der Übergabe	32
5.2	Dilemma der Übergabe	32
5.3	Problematiken der bestehenden Übergabeformen	34
5.4	Intention der Übergabe	36
5.5	Aufbau und Ablaufstruktur einer Übergabe	38
5.6	Störungen der Übergabe.....	54
5.7	Qualitätsmerkmale einer Dienstübergabe.....	57
5.8	Ausblick.....	57
	Literatur.....	59
6	Kommunikation in Übergaben	61
6.1	Wieso ist es denn so wichtig, wie ich etwas sage?.....	62
6.2	Was kommt an? – Kommunikationsmodelle für Übergaben.....	63
6.3	Jugendsprache in der Pflege	66

6.4	Die Pflegesprache unter Druck – Möglichkeiten der Entschleunigung	68
6.5	Wichtige Aspekte der Kommunikation für die Übergabe.....	71
6.6	Die Bedeutung des Genderaspekts im Übergabegespräch.....	71
6.7	Die Bedeutung der inneren und äußeren Haltung im Übergabekontext	73
	Literatur.....	75
7	Psychohygiene	77
7.1	Bedeutsamkeit entlastender Gespräche	78
7.2	Die Bewusstwerdung von Tagesfolgen und belastenden Faktoren.....	79
7.3	Fallbesprechung	81
7.4	Supervision	87
	Literatur.....	90
8	Rahmenbedingungen	91
8.1	Braucht eine Übergabe bestimmte Rahmenbedingungen?	92
8.2	Institutioneller Rahmen	92
8.3	Übergabeorte: Braucht es den ungestörten Raum?	92
8.4	Übergabeform	93
8.5	Patienten- und Bewohnerlisten.....	94
8.6	Teilnehmende Personen.....	96
8.7	Patientenklientel und Übergabedauer	97
8.8	Übergabezeitpunkt	99
8.9	Entwicklung eines Übergaberituals.....	99
8.10	Speisen und Getränke in Übergaben	100
8.11	Ziel und Effekt des Türschilds „Bitte nicht stören“	101
	Literatur.....	102
9	Übergabe am Patientenbett	103
9.1	Visite und Pflegevisite.....	104
9.2	Was ist eine Pflegevisite	104
9.3	Arten der Pflegevisite	106
9.4	Ablauf der Pflegevisite	110
9.5	Vor- und Nachteile der Pflegevisite	113
	Literatur.....	114
10	Rechtliche Aspekte der Informationsweitergabe	115
10.1	Gibt es eine Dokumentationspflicht?	116
10.2	Sinn und Zweck der Dokumentation.....	116
10.3	Rechtliche Grundlagen für die Weitergabe von Informationen.....	117
10.4	Rechtliche Folgen	118
10.5	Inhalt der Pflegedokumentation	119
10.6	Erfahrungen aus den Befragungen	120
	Literatur.....	120
11	Auf einem Blick	121
11.1	Das veränderte Übergabekonzept.....	122

11.2	Zielvorgaben der Übergabe	122
11.3	Übergaberitual	122
11.4	Inhaltsstruktur	122
11.5	Patientenklientel und Empfehlungen der Übergabedauer	125
11.6	Festlegung der Übergabeform	127
11.7	Festlegung der teilnehmenden Personen	129
11.8	Festlegung des Übergabeorts	130
	Literatur	130
	Serviceteil	131
	Stichwortverzeichnis	132

Stellenwert der Übergabe

- 1.1 Ist eine Übergabe noch zeitgemäß? – 2
- 1.2 Worum geht es in diesem Buch – 2

1.1 Ist eine Übergabe noch zeitgemäß?

„Können wir jetzt Übergabe machen?“ – Dies ist eine ständig wiederkehrende Frage in nahezu allen pflegerischen Berufen. Eine Frage, die eigentlich eine Aufforderung ist.

Für Pflegende, die ihren Dienst absolviert haben, ist die Übergabe der Moment, in dem sie die betreuten Patienten und damit auch die Verantwortung an die nachfolgende Schicht abgeben. Für die Pflegenden, die ihren Dienst beginnen, ist sie der Moment, in dem sie einen ersten Überblick über die zu pflegenden Patienten erhalten. Die Übergabe wird deshalb in der beruflichen Praxis als Grundlage gesehen, um im anstehenden Dienst priorisiert arbeiten zu können.

Doch ist dies wirklich so? Benötigen Pflegende bei der Vielzahl von neuen EDV-Pflegeplanungs- und Dokumentationssystemen noch immer eine verbale Übergabe und was ist eigentlich unter dem Begriff „Übergabe“ zu verstehen? Welche Formen und Phasen der Übergabe existieren und welche Funktionen erfüllt sie im pflegerischen Alltag? Diese und andere Fragen sollen mit Hilfe dieses Buches beantwortet werden.

1.2 Worum geht es in diesem Buch

Im ► [Kap. 2](#) werden bereits einige der in ► [Abschn. 1.1](#) formulierten Fragen beantwortet.

Einen ersten Überblick über die Übergaben erhalten Sie im ► [Kap. 3](#): Begriffe werden bestimmt und die unterschiedlichen Übergabeformen kurz vorgestellt.

Das ► [Kap. 4](#) informiert Sie über die Inhalte einer Übergabe. Hierzu wurden Pflegekräfte aus verschiedenen Kliniken und ambulanten Einrichtungen befragt und Ergebnisse aus der zur Verfügung stehenden Literatur zusammengestellt. Im Anschluss wird die wirksame Informationsweitergabe im Rahmen der Übergabe beschrieben. Wir gehen auf die Bedeutung von Informationsquellen ein und wie sie gezielt genutzt werden können. Weiterhin wird dargestellt, wie wichtige von unwichtigen Informationen priorisiert und für die Übergabe effektiv genutzt werden.

In ► [Kap. 5](#) geht es um die Vielfältigkeit der bestehenden Übergabeformen. Anhand einer aktuellen Problemendarstellung steht die Intention der Übergabe im Mittelpunkt und die dreizehn unterschiedlichen Formen von bestehenden Übergaben werden erörtert. Im Weiteren gibt es einen kurzen Überblick über typische bestehende Störungen der Übergabe. Es werden mögliche Veränderungsideen aufgezeigt, um Übergabeararten im praktischen Setting optimal anzupassen.

„Der kann das eigentlich alles selbst machen, der hat nur keine Lust“. Ein bekannter Satz der im Pflegealltag häufig einen Patienten beschreiben soll, aber oft nur eine subjektive Einschätzung ist und zwangsläufig dem verantwortlichen Pflegenden in der nachfolgenden Schicht das Gefühl suggeriert, bei diesem Patienten etwas skeptisch zu sein, wenn er um Hilfe bittet. Es wird eine subjektive Einschätzung durch die Pflegekraft vorgenommen. Um solche und weitere Aspekte der Ausdrucksweise und den Möglichkeiten der Verbesserung geht es ► [Kap. 6](#). Hier werden speziell auf die Übergabe bezogene konkrete Empfehlungen zu kommunikativen Aspekten, z. B. zur Wortwahl und zum Genderaspekt, gegeben. Die Pflegegespräche hat sich verändert. Sie steht unter Druck – nicht nur bezogen auf die Übergabe, aber dort wird es oft sehr deutlich. Im Sinne der Selbstreflexion und der Außenpräsentation ist es bedeutend, sich mit solchen Aspekten zu beschäftigen.

Im ► [Kap. 7](#) liegt dann der Fokus auf der Psychohygiene der Pflegekraft. In Untersuchungen zu Übergaben wurde festgestellt, dass Pflegenden insbesondere während der Übergaben über schwierig erlebte Patientensituationen und konflikthafte Teambegegnungen sprechen. Aus diesem Grund werden verschiedene Möglichkeiten zur Thematisierung dieser Aspekte vorgestellt und das Verfahren der Fallbesprechung ausführlich erläutert.

In ► [Kap. 8](#) geht es um die Frage der Rahmenbedingungen. Hier wird auf mehrere Voraussetzungen, wie z. B. den Ort einer Übergabe oder die teilnehmenden Personen eingegangen. Es wird jede Rahmenbedingung erläutert und es werden zudem Möglichkeiten und Ideen zur Umsetzung vorgestellt.

Eine moderne und effektive Übergabeform ist die Pflegevisite. Diese wird im ► [Kap. 9](#) als Exkurs zur regulären Übergabe genauer beschrieben und mit praktischen Umsetzungstipps untermauert.

In ► [Kap. 10](#) werden die rechtlichen Rahmenbedingungen zur Übergabe und zur Pflegedokumentation aufgeführt und erläutert.

Das ► [Kap. 10](#) und [11](#) stellt Ihnen abschließend in einem komprimierten Format vor, wie sie die Übergabe in Ihrem Bereich verändern und effektiver gestalten können. Neben einer wissenschaftlichen Recherche wurden auch hierzu wieder Pflegekräfte aus verschiedenen Pflegebereichen befragt. Die Ergebnisse der Befragungen ergaben ein eindeutiges Bild: Es besteht ein Veränderungsbedarf und es gibt Möglichkeiten, diesem durch eine optimierte Übergabe zu begegnen.

Das Problem der Übergabe

2.1 Unklare Aspekte in Übergaben – 6

Literatur – 7

2.1 Unklare Aspekte in Übergaben

Eigentlich ist alles ganz klar. Sobald ein Dienstwechsel des Personals ansteht, erfolgt eine Übergabe. Dies passiert bis zu dreimal täglich in Kliniken, ambulanten Diensten und weiteren Gesundheitseinrichtungen. Nicht klar, sondern eher tradiert und unreflektiert sind allerdings folgende Aspekte.

Bedeutende Aspekte der Übergabe

- Ziele der Übergabe
- Inhalte einer Übergabe (und Nichtinhalte!)
- Teilnehmer einer Übergabe
- Dauer einer Übergabe
- Form der Übergabe
- Ort der Übergabe

Vielleicht sind das Gründe dafür, warum es in mündlichen Übergaben dazu kommt, dass primär klinische Informationen, wie Diagnosen, Operation und Laborwerte weitergegeben werden und es weniger zu einem Austausch pflegerelevanter Informationen kommt (wie z. B. erreichte Pflegeziele, veränderte Pflegemaßnahmen, aktuelle Bedürfnisse und Ressourcen des Patienten, etc.). Auch die von uns befragten Pflegekräfte bestätigten weitgehend dieses Muster. Meißner stellte zudem fest, dass es für Pflegenden schwierig ist, ihre Beobachtungen und Wahrnehmungen in Worte zu fassen. Dadurch werden Tätigkeiten bereits in der mündlichen Übergabe reduziert dargestellt und dies setzt sich in der schriftlichen Übergabe noch weiter fort. Beachtenswert ist dazu die von Weiss getroffene Aussage zur Dokumentation von Pflege, wozu ja auch der Pflegebericht gehört:

- » Mit geschriebener Sprache lässt sich Wissen organisieren und zuverlässig transportieren. Gesprochenes ist Schall und Rauch. Geschriebenes aber bleibt und weist nach, welche Gedanken, Aussagen, Sprachverhalte und Ereignisse in welchem Zusammenhang wichtig genug waren, um festgehalten zu werden. (Weiss 2000)

In diesem Zitat wird deutlich, wie wichtig eine schriftliche Pflegedokumentation in Form eines Übergabeberichts ist und was Pflegenden aus dieser entnehmen können. In der Praxis zeigt sich dies überwiegend reduzierter. Im Vergleich zur mündlichen Übergabe besteht für die pflegerische Dokumentation aber eine Dokumentationspflicht. Hierüber wird „die sachgerechte Pflege, die Betreuung und Versorgung in einer geeigneten Form in der Pflegedokumentation dargestellt und somit bewiesen.“ (Riebe u. Schönhofer, 2016). Diese Pflicht besteht für eine mündliche Übergabe nicht. In Anbetracht der Tatsache, dass mündliche Übergaben aber dreimal täglich stattfinden und verhältnismäßig viel Zeit in Anspruch nehmen (bis zu zwei Stunden) ist es ein Problem, dass die ohnehin schon knappe Zeit für die Pflege eines Patienten dann auch noch für Übergaben benötigt wird, die wenig strukturiert erfolgen und oft von Störungen betroffen sind.

Die Ergebnisse der „Next-Studie“ machten ebenfalls deutlich, dass es beachtenswerte Probleme mit den pflegerischen Übergaben gibt. Im internationalen Vergleich wurde festgestellt, dass Pflegenden in Deutschland mit 52,3% am unzufriedensten mit der Übergabe sind, gefolgt von Frankreich mit 49,3%. In Großbritannien hingegen lag der Anteil des mit der Übergabe unzufriedenen Personals bei 21,3% und in der Slowakei bei 16,3%. Als wesentliche Gründe für diese ausgeprägte Unzufriedenheit wurden „viele Störungen“, „Zeitmangel“ und der „ungenügende Informationsaustausch“ benannt.

- **Zielführend sollte deshalb eine Übergabe sein, welche die wenigen zeitlichen und personellen Ressourcen für diese Aufgabe berücksichtigt, die aber dennoch alle notwendigen Informationen enthält und das Gespräch nicht durch ein Protokoll oder ähnliches ersetzt.**

Eine erste Einschätzung darüber, ob Sie selbst oder ein Mitarbeiter Ihres Bereiches einen Bedarf darin sehen, die Übergabe zu optimieren, können Sie mit dem Fragebogen in  Tab. 2.1 vornehmen.