

Instrument 7

Übergaben organisieren

Bedeutung

In der ambulanten Pflege findet nach den Touren kein geregelter Austausch zwischen den Pflegekräften statt, da diese sich nicht (oder nur selten) nach ihrer Arbeit begegnen. Die Übergabe nach einem Dienst ist daher für die Pflegekräfte ebenso wie für die Führungskräfte, die die Übergabe entgegennehmen, die **wichtigste Austausch- und Informationsquelle**. Eine Übergabe kann auf verschiedenen Wegen stattfinden: telefonisch, per E-Mail, rein schriftlich und persönlich. Den höchsten Zeit- und damit auch Organisationsaufwand bringen die **persönlichen Übergaben** mit sich, die **nach einem Frühdienst** stattfinden. Die Frühdienste enden zwar nicht alle zur exakt gleichen Zeit, aber doch in einer ähnlichen Zeitspanne. Daher ist es nicht ungewöhnlich, wenn mehrere Pflegekräfte zur selben Zeit in der Pflegezentrale eintreffen und ihre Übergabe von der Tour machen möchten. Häufig kommt es dabei zu Wartezeiten. Die mittleren Führungskräfte werden in dieser Zeitspanne häufig aus der Arbeit herausgerissen, die sie in diesem Moment zu erledigen haben. Sowohl auf Seiten der Pflege- als auch der Führungskräfte entstehen so meist bereits im Vorfeld der Übergabe **Stress und Ungeduld**. Zudem sind die Erwartungen über die Inhalte einer Übergabe von beiden Seiten nicht immer einheitlich. Viele Pflegekräfte beschränken sich bei der Übergabe nicht auf die wesentlichen Ereignisse auf ihrer Tour, sondern berichten von – für die Arbeit der Führungskräfte – eher irrelevanten Erlebnissen. Dies verlängert die Zeit einer einzelnen Übergabe erheblich und bringt somit mehr Stress und Ungeduld mit sich. Daher ist es wichtig, die Informationen bei einer Übergabe **auf das Wesentliche zu beschränken**. Gespräche über beispielsweise psychische Belastungen, anhaltende Konflikte mit Patientinnen und Patienten, die nicht schnell geklärt werden können, können in der Übergabe zwar angesprochen werden. Sie sollten dann aber einen gesonderten Gesprächstermin außerhalb der Übergabe vereinbaren, um mehr Zeit und Ruhe als im Rahmen der gestrafften Übergabe zu haben (→ *Instrument 9: »Ressourcengespräch«*).

Beteiligung

Eine persönliche Übergabe findet **zwischen Pflege- und Führungskräften** statt. Bei Bedarf können auch die Kräfte aus dem Sozial- und Hauswirtschaftsdienst eine Übergabe machen. Im Idealfall ist die Übergabe ein Austausch zwischen nur *einer* Pflegekraft (bzw. *einer* Kraft aus dem Sozialdienst) und *einer* Führungskraft. Dafür werden jedoch gewisse räumliche Gegebenheiten vorausgesetzt. Meist teilen sich mehrere Führungskräfte ein Büro, wodurch diese automatisch in eine laufende Übergabe einbezogen werden.

Zuständigkeiten

Die Frage nach der Zuständigkeit bei der Übergabe erübrigt sich, wenn nur eine mittlere Führungskraft bzw. eine Pflegedienstleitung im Unternehmen (oder einem Standort) für die Übergaben zur Verfügung steht. Eine **Aufteilung der Zuständigkeiten** ist jedoch bereits ab zwei mittleren Führungskräften sinnvoll. Es wird empfohlen, für jeden Tag einen Hauptansprechpartner oder eine Hauptansprechpartnerin für die persönlichen Übergaben zu bestimmen. Diese Person nimmt dann alle anstehenden Übergaben entgegen, während die anderen Kräfte aus dem Leitungsteam ungestört und ohne Unterbrechungen anderen Aufgaben nachgehen können.

Vorgehen

Um die Hauptansprechpartnerin bzw. den Hauptansprechpartner für die Übergabe erkenntlich zu machen, sollte es einen **Aushang** geben. So können die Pflegekräfte sehr leicht sehen, an wen sie sich nach der Tour wenden können, um eine Übergabe zu machen. Intern können Sie für Ihr Leitungsteam eine **Reserve- oder Vertretungskraft** bestimmen, die ebenfalls Übergaben entgegennimmt, sobald die Warteschlange zu lang wird.

Um die einzelnen Übergaben inhaltlich so effizient wie möglich zu gestalten, sollten Sie einen **Übergabebogen mit den 5 bis 6 wichtigsten Fragen zu einem Ereignis** erstellen (z. B. Was ist passiert?, Warum ist das so?, Wer ist die veranlassende Person?, Was ist bereits organisiert?, Was muss noch organisiert werden? Bis wann?). An diesen Fragen können sich sowohl die Führungs- als auch die Pflegekräfte orientieren. Der Übergabebogen kann auch bei den anderen Formen der Übergabe sowie sämtlichen tourbezogenen Anliegen (wie z. B. Änderungsvorschläge zu den angegebenen Fahrzeiten) genutzt werden. Es ist ratsam, die

relevanten Informationen auf jeweils einem Übergabebogen festzuhalten und diesen entweder bei der persönlichen Übergabe direkt zu übergeben oder der zuständigen Person aus dem Leitungsteam ins Fach zu legen (einen Übergabebogen als Muster finden Sie am Ende dieses Dokuments).

Häufig wünschen die Pflegekräfte eine **Rückmeldung** zu den Informationen, die sie in einer Übergabe weitergeben. Sie möchten wissen, ob beispielsweise ein Hilfsmittel bestellt oder eine bestimmte Patientin in die Kurzzeitpflege überwiesen wurde. Diese Möglichkeit sollten Sie den Pflegekräften gewähren. Es wird empfohlen, diese Rückmeldeoption in den Übergabebogen zu integrieren, z. B. durch ein ankreuzbares Feld »Bitte um Rückmeldung«, auch um den Aufwand für das Leitungsteam so gering wie möglich zu halten. Nur wenn dieses Feld angekreuzt ist, müsste eine Rückmeldung durch das Leitungsteam erfolgen; andernfalls nicht. Bei einer persönlichen Übergabe sollte die Pflegekraft gefragt werden (oder von sich aus angeben), ob sie eine Rückmeldung wünscht. Dies sollte dann entsprechend vermerkt und weitergegeben werden.

Häufigkeit und Dauer

Die Übergaben finden – auf die eine oder andere Weise – **nach jedem Dienst** statt, sofern es eine mitteilungsbedürftige Information gibt. Sollte es keine relevanten Ereignisse auf einer Tour gegeben haben, ist eine Übergabe zwar nicht nötig, sollte aber dennoch möglich sein, um den Pflegekräften die Gelegenheit zu geben, ihre Tour und damit den Arbeitstag für sich abzuschließen.

Die persönliche Übergabe sollte **etwa 5 bis 10 Minuten** dauern.

Übergabebogen (Muster)

| |
|------|
| Von: |
| An: |

| |
|----------|
| Betreff: |
| Datum: |

Was ist passiert?

Warum ist das so?

Wer ist der Veranlasser?

Was ist bereits organisiert?

Was muss noch organisiert werden?

Bis wann?

| |
|--|
| <input type="radio"/> Ich bitte um Rückmeldung |
| <input type="radio"/> Siehe Rückseite |

| |
|-----------------------------------|
| Rückmeldung von (Handzeichen): |
|-----------------------------------|