

Probleme bei der Übergabe und ihre Auswirkungen

- ▶ Prof. Dr. Andreas Lauterbach
 - ▶ Studiengangsleiter „Pflege“ an der Hochschule für Gesundheit, Bochum
 - ▶ Herausgeber Zeitschrift Pflegewissenschaft



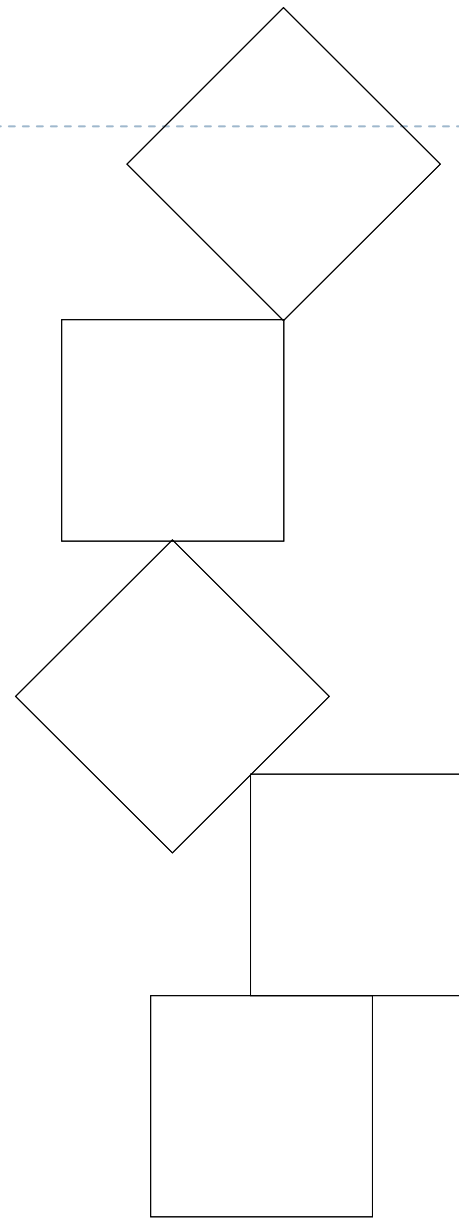


Übung I

- ▶ Übung I



... das Ergebnis





Übergaben – Worum geht es?

- ▶ Übergaben sind ein zentraler Bestandteil der Pflege (vgl. u.a. Walther 1996; Juchli 1987; Schrems 2001; McKenna 2004; Heering&Heering 1997; Fuhrmann, Trill&Witzenberger 1987)
- ▶ Es liegen nahezu keine empirischen Arbeiten aus dem deutschsprachigen Raum vor
- ▶ Die Notwendigkeit von Übergaben und pflegerischen Visiten wird zunehmend hinterfragt (vgl. u.a. Lauterbach 2007; Bücken 2006; Penzlien 2006; Oelke 2006)
- ▶ Wir hängen noch immer dem Sender-Empfänger-Modell (Shannon/Weaver) an





Schlussfolgerungen (1)

Mensch – Technologie – Organisation

Eine Triade der Unsicherheiten

1. **Die Pflegenden als Akteure**
(vgl. Shannon&Weaver 1977; Elzer&Sciborski 2002; Piaget 1961; Maturana&Varela 1987)
 2. **Die Technologie als Träger des Wissens**
(vgl. Ammenwerth 2000; Baer&Pirola 2007; Giehoff&Hübner 2006; Payne 2000)
 3. **Die Organisation als institutioneller Rahmen**
(vgl. Weber 1980; French&Bell 1990; Büssing 1993; Bombah&Prakash 2005)
-



Mutismus der Pflege



- ▶ Belege für den Pflegezustand sind häufig nicht erkennbar. (Sherlock 1995)
- ▶ Bezüge zu Ressourcen und ATLS sind ausnahmslos nicht vorhanden. (Spiller, 2000)
- ▶ Es ist keine Kontinuität des Informationsflusses erkennbar. (Spiller, 2000) (Miller 1998)
- ▶ Jargonhafte oder negative Formulierungen herrschen vor (Walther, 1997)
- ▶ Zustand des Patienten wird an medizinischen Fakten verankert. (Payne/Hardey/Coleman, 2000)
- ▶ 6% der gegebenen Informationen hatte pflegerische Relevanz (Sexton et al., 2004)
- ▶ es gelingt Pflegenden häufig nicht, professionelle Gesprächsinhalte von privaten zu trennen (Weber/Kirsch, 2000)
- ▶ Medizinische Inhalte dominieren (Zegelin-Abt, 1998)



Übung 2

- ▶ Übung 2 zu Übergaben



Die Übergabe

- ▶ Anke: „Herr Albers kriegt Infusionen nach Plan. Das, was heute noch laufen muss, steht da. Er soll um fünfzehn/ach so, dann hat er noch ne Drainage bekommen. (...) Der Sog soll jetzt bis vierzehn Uhr laufen und dann von sechzehn bis zwanzig Uhr noch mal. Zwischendurch ist eine Lungenaufnahme zu machen (...) um fünfzehn Uhr soll ein Blutbild abgekommen werden (...) Er kann überhaupt gar nichts schlucken. Ist gerade angeordnet, MST und Neurociltropfen und Adalatkapseln und L-Thyroxin ist, ist alles wieder abgesetzt, zumindest ... insofern man es nicht dosieren kann, dass es nur ein Tröpfchen auf der Zunge gibt. Zum Beispiel Neurocil, die zwei Tropfen direkt auf die Zunge geben und das Adalat jeweils die vier Kapseln ausdrücken (...) Dann lässt er sich in Abständen Eiswürfel geben, zum Lutschen. Das geht dann, wenn die so ganz langsam zerfließen. Mit Essen ist weiter sonst nichts, er isst halt nichts, heute Mittag ging es aber. Kriegt Refo, dreimal 80, Tacef, zweimal zwei, Decortin, zweimal 25. Und dann läuft im Moment noch ne Aminoplasma mit G10 (...) Danach geht's weiter: 1000 Sterofundin und danach G10 mit fünf Ampullen Paspertin. Achso, die Digi ist doch abgesetzt, habe ich gerade nebenbei vernommen. Müsst ihr aber nochmal nachfragen.“
 - ▶ Pia: „Weswegen/was hat denn der Mann überhaupt?“
 - ▶ Anke: „Pleuramesotheliom. (...) Waschen kann er sich nicht alleine. Da hat der Zivi geholfen. (...) und eh ach so: Statt des Tem/statt des MST kann er bei Schmerzen eine Ampulle Temgesic subkutan haben. Hat er heut Nacht/ja gestern Abend auch bekommen ... und bei Hämoptysen eine Ampulle Dicodid subkutan und Eisbeutel rechte Schulterregion. Aber das ist noch nicht /also stärker wieder aufgetreten. Ok, sonst geht's im soweit ganz gut.“ (Fall 2, Ü1, 0-22)
-

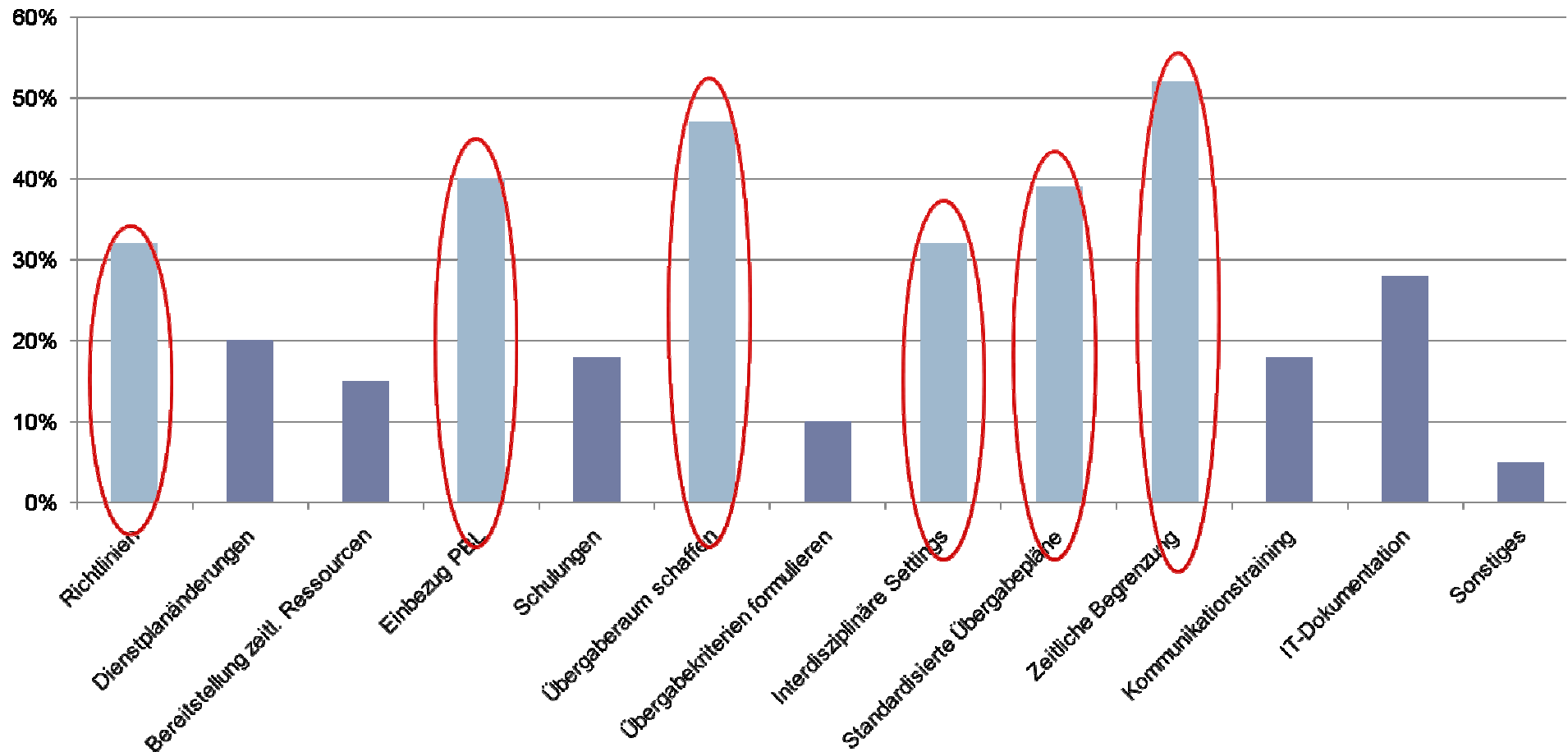




Diskussion – Effekte der stillen Post

- ▶ **Auslassungen:** Nicht nur auf den ersten Blick unwichtig erscheinende Einzelheiten wurden von Pflegenden ausgelassen, sondern auch solche Informationen, die mit den eigenen Erfahrungen nicht übereinstimmen.
- ▶ **Rationalisierungen:** Die Pflegenden fügten neues Material in die Erzählung ein, um scheinbare Ungereimtheiten zu erklären.
- ▶ **Dominante Einzelheiten:** Bestimmte Merkmale wurden in den Vordergrund gerückt und dienten anschließend als Orientierungspunkt für die Rekonstruktion des Rests der Informationen.
- ▶ **Transformationen von Einzelheiten:** Unbekannte Wörter und insbesondere Namen wurden derart abgeändert, dass sie besser in die Lebenswelt der Pflegenden passten.
- ▶ **Transformationen der Reihenfolge:** Die Reihenfolge der Ereignisse veränderte sich gegenüber dem Original erheblich. Diese Änderungen dienen dazu, die Informationen viabler zu machen.
- ▶ **Bedeutung der Einstellungen:** Die Erzählung wurde zunächst mit den Erfahrungen der eigenen Lebenswelt verknüpft (die dann auch wiedergegeben wurden), bevor die eigentlichen Informationen angehängt wurden. Diese wurden dann als viable Konstrukte rekonstruiert.

Was können Sie tun?



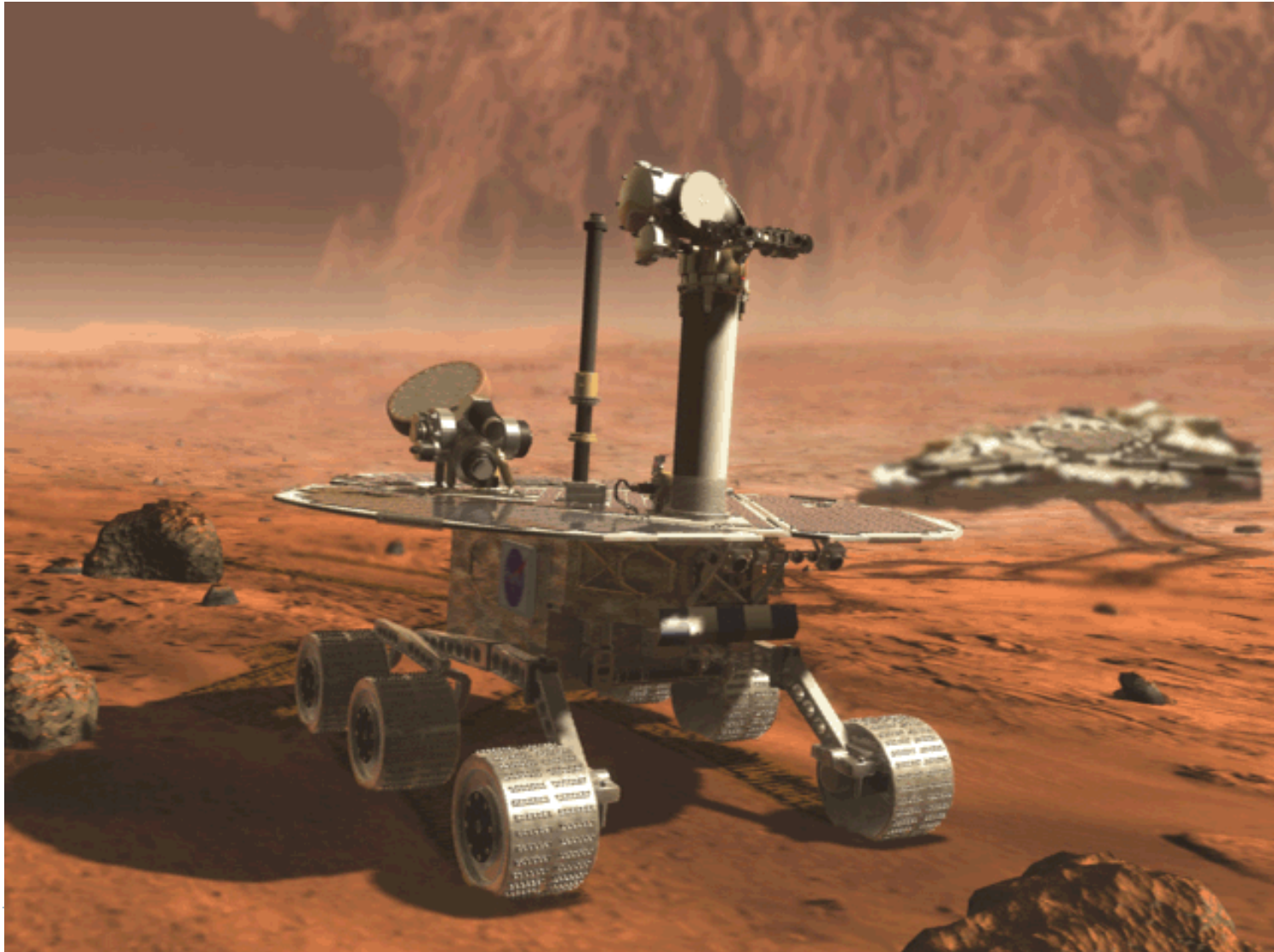
Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung der Übergabe in australischen Kliniken. Rot: Maßnahmen mit hohem Impact (n=193, modif. n. VQC 2006, S. 9)

Möglichkeiten der Verbesserung des Informationsflusses

- Leitlinien und Standards
- Schulungen zum Wissensmanagement und zur Sicherstellung von Informationskontinuität
- Interdisziplinäre Übergabesettings unter Beteiligung der an Pflege und Therapie beteiligten Berufsgruppen
- Dienstplankompatible Übergabemodelle



Was kann die Pflege von der NASA lernen?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Steht ausreichend Zeit zur Verfügung und überlappen sich die Schichten ausreichend, um effektive, persönliche eins-zu-eins-Übergaben zu gewährleisten?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Erfolgen Übergaben persönlich? Wenn nicht, gibt es eine Möglichkeit für eine Zwei-Wege-Kommunikation, bei der beispielsweise Fragen gestellt werden können? Können Vorkehrungen getroffen werden, um Fragen über andere Technologien (Telefon oder E-Mails) zu klären?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Steht für die gehende Schicht Zeit und Material zur Verfügung, um die Übergabe vorzubereiten?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Sind die notwendigen Informationsquellen leicht zugänglich für die kommende Schicht?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Stehen Zeit und Ressourcen zur Verfügung, um eine schriftliche Unterstützung der Übergaben (wie strukturierte Übergabearbeitsblätter mit spezifischen Fragen oder eine Liste mit anstehenden Tätigkeiten) zu erstellen?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Wurden die schriftlichen Übergabematerialien mit den Pflegenden entwickelt, die am Prozess beteiligt sind?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Wurde das schriftliche Übergabematerial evaluiert, indem die Pflegenden in einer Probezeit die Möglichkeit hatten, Ergänzungen und/oder Streichungen vorzunehmen?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Haben die schriftlichen Übergabeprotokolle ausreichend Platz, um ungewöhnliche Ereignisse einzutragen?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Fordert das schriftliche Übergabematerial dazu auf, relevante Informationen einzutragen, eine Fehleranalyse vorzunehmen oder zu überprüfen, welche Folgen ein Informationsverlust nach sich zieht?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Gibt es bei mündlichen und schriftlichen Übergaben den Trend, Probleme, Hypothesen und weitere Planung einzubeziehen, statt nur zu berichten, was sich ereignet hat?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Wenn es mehrere Aufgaben oder Informationsquellen, gibt die vor Schichtbeginn konsultiert werden müssen, gibt es eine Checkliste die überprüft, dass alle wahrgenommen wurden?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Sind die Richtlinien für Übergaben verschriftlicht?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Sind alle Mitarbeiter/-innen für die Übergabeprozeduren geschult?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Werden Übergaben regelmäßig evaluiert?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Ist bekannt, dass Übergaben von gehender und kommender Schicht gleichermaßen zu verantworten sind?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Gibt es Anstrengungen zur Förderung einer Kultur, in der Kommunikationsfehler zu erwarten sind, und Bestrebungen vorhanden sind, diese zu vermeiden oder ihre Folgen zu mildern?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Wissen Pflegende, dass es zusätzliche Übergabeinformationen geben muss, wenn Mitarbeiter/-innen der kommenden Schicht neu sind oder für einige Tage frei hatten?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Sind arbeitsfreie Zeiten derart gestaffelt, dass ein Team nicht nur aus Pflegenden besteht, die alle längere Zeit frei hatten?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Werden Computerdatenbanken, Textverarbeitung, Programme und andere Software-Tools verwendet, um den Umfang der Übergaben zu reduzieren?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Sind die Übergabedatenbanken durchsuchbar?





Checklisten für Übergaben: modif. n. Mars Exploration Rover
Surface Operations (Parke/Mishkin 2005)

- ▶ Werden Übergaben nicht nur als notwendiges Übel, sondern als möglicherweise vorteilhafte Situationen angesehen?

