

Modul H

# **Kernprozess Dienstübergabe**

# H. Kernprozess: Dienstübergabe

## 1. Ziel

Beurteilung der Effizienz der Dienstübergabe und  
Auffinden von Störfaktoren.

# H. Kernprozess: Dienstübergabe

## 2. Methodik

### Methode:

- Fremdaufschreibung in Form einer teilnehmenden Beobachtung
  - Der Beobachter nimmt an der Dienstübergabe teil

### Instrument:

- Protokoll Dienstübergabe
  - Erfassung vorgegebener Parameter

# H. Kernprozess: Dienstübergabe

## 3. Aufbau des Instruments

Anhand des Protokolls werden erfragt:

### 1. Allgemeine Informationen

- Beteiligte Schichten
- Dauer und Ort der Übergabe

### 2. Teilnehmer

- Anzahl der Teilnehmer IST und SOLL

### 3. Setting

- Steht jedem Mitarbeiter ein Sitzplatz zur Verfügung?
- Steht jeder Mitarbeiter im Blickkontakt zum Kollegen?
- Wird jeder Mitarbeiter einbezogen?

# H. Kernprozess: Dienstübergabe

## 3. Aufbau des Instruments

Fortsetzung:

### 4. Außendienst

- Ist der Außendienst im Voraus geplant?
- Welche Besonderheiten können im Zusammenhang mit dem Außendienst beobachtet werden?

### 5. Störungen

- Welche Störungen treten während der Übergabe auf?
- Wie häufig treten die Störungen auf?

### 6. Hilfsmittel

- Welche Hilfsmittel werden zur Übergabe benutzt?

# H. Kernprozess: Dienstübergabe

## 3. Aufbau des Instruments

### Ausschnitt des Protokolls:

Protokoll Dienstübergabe		Datum:	
<b>Beteiligte Schichten</b>	FD an SD	SD an ND	ND an FD
<b>Übergabedauer</b>	von:	bis:	Min.:
<b>Übergabeort</b>			

Teilnehmer	Dienst	Soll	Ist
	Mitarbeiter Frühdienst		
	Mitarbeiter Spätdienst		
	Mitarbeiter Nachtdienst		

Setting	Sitzplätze für alle MA	ja	nein
	Blickkontakt aller MA	ja	nein
	Einbeziehung aller MA	ja	nein

## H. Kernprozess: Dienstübergabe

### 4. Anwendung des Instruments

- Information der Mitarbeiter über das Ziel der Beobachtung
- Der Beobachter sollte die Fragestellungen des Protokolls auswendig kennen

# H. Kernprozess: Dienstübergabe

## 5. Auswertung

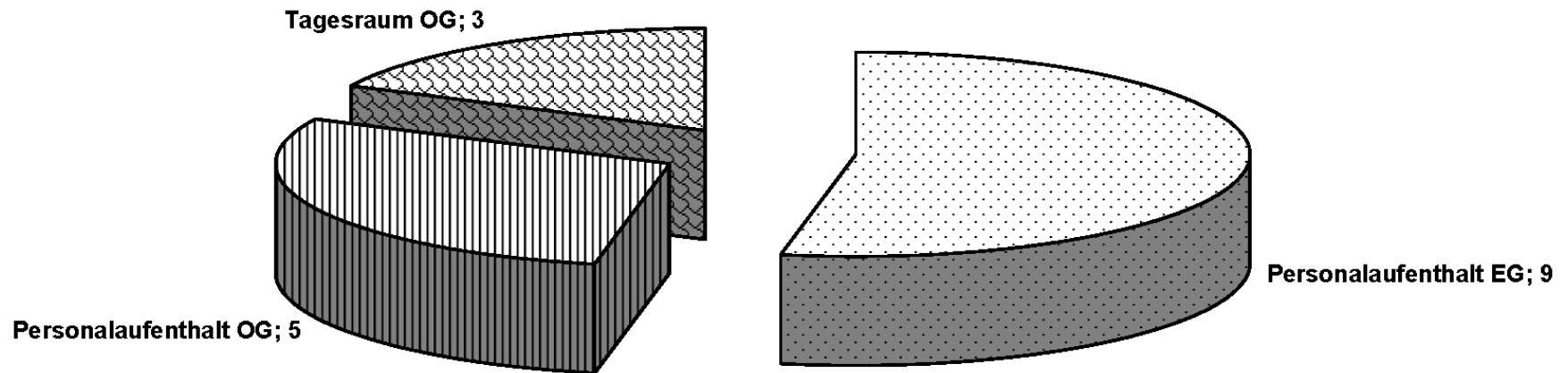
### Ablauf der Auswertung:

1. Übertrag der Zahlenwerte und der Beobachtungen in die Excel-Tabelle
2. Auswertung der Diagramme (Beispiel auf nächster Folie)



# H. Kernprozess: Dienstübergabe

## 5. Auswertung



- Während des Erhebungszeitraumes werden insgesamt 17 Übergaben beobachtet.
- Dazu gehören 10 Übergaben vom Früh- an den Spätdienst, 3 Übergaben vom Spät- zum Nachtdienst und 4 Übergaben vom Nacht- an den Frühdienst.
- Von den 17 Übergaben sind 7 Übergaben der gesamten Station (Stationsübergaben) und 10 Übergaben jeweils einer Etage der Station (Etagenübergaben).
- Die 17 beobachteten Übergaben dauern insgesamt 371 Minuten.
- Eine Übergabe dauert somit durchschnittlich ca. 22 Minuten.

# H. Kernprozess: Dienstübergabe

## 6. Ergebnisse

Die Ergebnisse der Auswertung werden in beschreibender Form zusammengefasst.  
Ein Beispiel:

Bei jeder der beobachteten Übergaben wechseln die Anwesenheiten der übergebenden und übernehmenden Mitarbeiter. Demzufolge stimmt bei keiner der 17 Übergaben die SOLL-Vorgabe der Teilnehmer mit deren tatsächlicher IST-Anwesenheit überein. Außerdem wird mehrfach beobachtet, dass studentische Mitarbeiter bereits vor oder zu Beginn der Übergabe vorzeitig aus dem Dienst entlassen werden und somit nicht an der pflegerischen Übergabe teilnehmen.

# H. Kernprozess: Dienstübergabe

## 7. Maßnahmenplanung

Die Ergebnisse werden den Mitarbeitern präsentiert und zur Diskussion gestellt. Daraus wird ein Maßnahmenplan gebildet. Ein Beispiel:

Maßnahmen „Dienstübergabe“	kurzfristig	mittelfristig	langfristig	Gesamt KH
<b>A) organisatorische Maßnahmen</b>				
1. Einführung fester und verbindlicher Übergabezeiten.	X			
2. Festlegung pflegerischer Tätigkeiten während der Überlappungszeit vom Früh- zum Spätdienst.	X			
3. Teilnahme aller an der Patientenbetreuung beteiligten Mitarbeiter während der gesamten Übergabe.	X			
4. Nutzung des Tagesraumes in der 1. Etage als einzigen und verbindlichen Übergabeort.	X			
5. Ausstattung des Tagesraumes mit Sichtschutz (Rollo) und Informationsblatt (Übergabezeiten).	X			
6. Planung und Einsatz eines Außendienstes aus der dienstabgebenden Schicht.	X			
7. Ausschließliche Nutzung des Dokumentationssystems zur Übergabe.	X			
8. Einführung einer Dienstübergabe am Bett für die Mittagsübergabe.		X		