

Qualitätsstandard

Übergabegespräch am Patientenbett

**Höfa I Arbeitsgruppe KSW
Oktober 2005**

Qualitätsstandard Übergabegespräch am Patientenbett

Pflegedienst

Beschreibung:

[Problemstellung](#)

[Ziel](#)

[Strukturkriterien](#)

[Prozesskriterien](#)

[Ergebniskriterien](#)

[Messinstrument](#)

[Theoretische Grundlagen](#)

[Quellen](#)

[Anhang](#) (im Muster: Anleitung für den Qualitätsstandard, BAGE-Modell)

Problemstellung	Zur Verbesserung des Informationsflusses zwischen den Pflegefachpersonen und den Patientinnen ¹ eignet sich das Übergabegespräch am Patientenbett. Im Kantonsspital Winterthur wird das Übergabegespräch am Patientenbett in den verschiedenen Kliniken und Institutionen sehr unterschiedlich umgesetzt. Es bestehen keine Vorgaben die verbindlich regeln, wie das Übergabegespräch am Patientenbett geschehen soll.
Ziel des Standards	<p>Der Informationsaustausch zwischen den Pflegefachpersonen und den Patientinnen als auch zwischen den Pflegefachpersonen, ist gesichert.</p> <p>Die Patientin ist an ihrem Gesundheits-/Krankheitsverlauf beteiligt und wird in den Pflegeprozess einbezogen.</p> <p>Die Patientin wird als gleichberechtigte Partnerin respektiert.</p> <p>Die Professionalisierung der Pflege gewinnt durch die Weiterentwicklung der Kommunikation und Interaktion mit den Patientinnen an Bedeutung</p>

Strukturkriterien (Voraussetzungen)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Das Übergabegespräch am Patientenbett findet täglich statt (zwischen Früh – und Spätdienst). <ol style="list-style-type: none"> a) Das Übergabegespräch am Patientenbett findet bei allen Patientinnen (siehe Ausnahmesituationen Strukturkriterien Punkt 8, 9,10, 11) statt. b) Der Übergabegespräch am Patientenbett dauert maximal 60 Minuten und ist in zwei Teile geteilt. Einerseits ins Einlesen/Orientierung anhand der Patientinnendokumentation andererseits im Besuch bei allen Patientinnen. c) Am Pflegegespräch nimmt die zuständige Pflegefachperson des Spätdienstes und des Tagdienstes teil (siehe Ausnahme Strukturkriterium Punkt 14, 15). 2. Verantwortlich für die tägliche Durchführung des Übergabegesprächs am Patientenbett ist die Pflegefachperson des Frühdienstes. 3. Generell ist die Abteilungsleitung für die Durchführung des Übergabegesprächs am Patientenbett verantwortlich. 4. Der Zeitrahmen der Durchführung ist für Patientinnen und Besucherinnen transparent. 5. Die interdisziplinären Dienste sind über Zweck, Ablauf und Zeitrahmen des Übergabegesprächs am Patientenbett informiert. 6. Die zuständige Pflegefachperson informiert die Patientinnen vor der ersten
--	---

¹ Zur einfacheren Lesbarkeit wird die weibliche Sprachform gewählt. Beide Geschlechter sind jeweils miteinbezogen.

	<p>Übergabe über Zweck und Ablauf des Übergabegesprächs am Patientenbett (siehe Ausnahmesituationen Strukturkriterien Punkt 13).</p> <ol style="list-style-type: none">7. Die Pflegedokumentationen sind bis zu einem Zeitpunkt (Bestimmung durch die Abteilung) aktualisiert.8. Das Personal (diplomierte MA und Lernende) kennt den Qualitätsstandard, das Konzept „Übergabegespräch am Patientenbett“ und wird darin eingeführt. <p>Ausnahmesituationen Strukturkriterien</p> <ol style="list-style-type: none">9. Bei Patientinnen, die aus eigener Initiative abwesend sind (Spaziergang, langes Telefongespräch usw.) wird das Übergabegespräch am Patientenbett nicht durchgeführt.10. Bei Patientinnen, die sich im Aufenthaltsraum befinden, findet das Übergabegespräch in gekürzter Form statt.11. Bei Patientinnen, die abwesend sind (Operation, Untersuchung, Therapie usw.), führt die Pflegefachperson des Spätdienstes das Pflegegespräch zu einem späteren Zeitpunkt in abgekürzter Form alleine durch.12. Bei Patientinnen, die aufgrund erschwerter Bedingungen nicht über das Übergabegespräch am Patientenbett informiert werden können, findet das Übergabegespräch mit der Patientin in gekürzter Form trotzdem statt.13. Sofern die Patientin die Durchführung des Übergabegesprächs am Patientenbett nicht wünscht, wird dies in der Pflegedokumentation vermerkt.14. a) Im Wachsaal findet das Übergabegespräch ausschliesslich zwischen dem Spätdienst und dem Nachtdienst statt. b) Auf dem Notfall und der Notfallbettenstation findet das Übergabegespräch bei jeder Schichtübergabe statt.15. Lernende der Grundausbildung im 1. und 2. Ausbildungsjahr sind von einer diplomierten Pflegefachperson begleitet. a) Lernende der Grundausbildung im 3. und 4. Ausbildungsjahr führen das Übergabegespräch nach 2 Wochen Einarbeitungszeit selbstständig durch. b) Bei der Durchführung zwischen einer Lernenden der Grundausbildung des Tagdienstes und einer Lernenden des Spätdienstes entscheidet die zuständige Pflegefachperson ob eine Begleitung durch sie nötig ist. c) Diplomierte in einer Zusatzausbildung (Notfall, IPS usw.) führen das Übergabegespräch alleine durch.
--	---

<p>Prozesskriterien (Vorgehen)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Die Durchführung des Übergabegesprächs bei Patientinnen mit erschwerten Bedingungen findet im Stationszimmer ohne die Patientin statt (siehe Ausnahmesituationen Prozesskriterien Punkt 15, 15a –15e). 2. Grundsätzlich werden Besucherinnen vor der Durchführung des Übergabegesprächs am Patientenbett von den Pflegefachpersonen hinaus gebeten, Ausnahmen sind begründet. 3. Die Pflegefachpersonen stehen alle an derselben Seite, der Patientin zugewandt. 4. Die Pflegefachperson des Spätdienstes stellt sich beim Erstkontakt und bei Bedarf auch in ihren folgenden Spätdiensten mit Namen und Funktion vor. Sie gibt ihre Dienstzeit bekannt. 5. Die Pflegefachperson des Spätdienstes fragt die Patientin nach ihrer Befindlichkeit. 6. Die definierte Pflegefachperson übernimmt die Gesprächsführung. 7. Die Pflegefachpersonen gestalten das Pflegegespräch² folgendermassen: <ol style="list-style-type: none"> a) Fragen zum Erfassen der Probleme und Ressourcen b) Fragen zum Erfassen der Bedürfnisse c) Treffen gemeinsamer Vereinbarungen <p>☞ Beispiele zur Fragestellung siehe Gesprächsleitfaden für das Pflegegespräch</p> 8. Die Pflegefachpersonen verhalten sich bei sehr gesprächigen oder sehr wortkargen Patientinnen folgendermassen: <p>bei sehr gesprächigen Patientinnen</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Stellen von geschlossenen Fragen (Zeitfaktor berücksichtigen) b) Patientin unterbrechen, falls sie vom zentralen Punkt der Frage/des Themas abschweift <p>bei sehr wortkargen Patientinnen</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Stellen von offenen Fragen (Zeitfaktor berücksichtigen) b) Gespräch paraphrasieren <p>☞ Beispiele zu den Kommunikationsformen siehe Gesprächsleitfaden für das Pflegegespräch</p> 9. Die Pflegefachpersonen vermitteln der Patientin folgende Informationen über den weiteren Tagesverlauf: <ol style="list-style-type: none"> a) pflegerische b) diagnostische c) therapeutische d) organisatorische 10. Die Pflegefachpersonen nennen keine Diagnosen. Sie sprechen erst über die Diagnose, wenn die Patientin vom ärztlichen Dienst bereits aufgeklärt worden ist. 11. Die Pflegefachperson des Spätdienstes verabschiedet sich bis auf weiteres. Sie vereinbart bei Bedarf mit der Patientin eine bestimmte Zeit um Pflegemassnahmen durchzuführen. 12. Die Pflegefachperson nimmt angesprochene Probleme, Ressourcen, Bedürfnisse und Informationen der Patientin sofort auf und hält diese, im Anschluss an das Übergabegespräch am Patientenbett in der Pflegedokumentation fest. 13. Die Pflegefachpersonen leiten die notwendigen Massnahmen ein (Fragen an den ärztlichen Dienst, spezielle Abklärungen, Pflegemassnahmen durchführen usw.). 14. Die Pflegefachpersonen werden durch eine diplomierte Pflegefachperson in der Einführungszeit über den Qualitätsstandard informiert und werden in der Anwendung begleitet.
---	---

² Hagi-Birner (2002, S.3-4)

	<p>Ausnahmesituationen Prozesskriterien</p> <p>15. Die Besprechung bei Patientinnen mit erschwerten Bedingungen findet im Stationszimmer folgendermassen statt: Kurzbeschreibung des Gesamteindrucks aktuelle Probleme/individuelle Pflegeplanung</p> <p>a) bei kommunikativ stark eingeschränkten Patientinnen (Aphasie, Fremdsprache, beatmete Patientin, mit Tracheotomie usw.) Begrüssung/Vorstellung (siehe oben bei Prozesskriterien) Fragen nach der Befindlichkeit (geschlossene Frage) Informationen kurz und klar vermitteln Verabschiedung (siehe oben bei Prozesskriterien)</p> <p>b) bei verwirrten Patientinnen Begrüssung/Vorstellung mit Namen Fragen nach der Befindlichkeit (geschlossene Frage) Verabschiedung ohne weitere Informationen</p> <p>c) Patientinnen mit stark reduziertem Allgemeinzustand (AZ) z.B. frischoperierte Patientin Begrüssung/Vorstellung (siehe oben bei Prozesskriterien) Fragen nach der Befindlichkeit Fragen zum Erfassen der Bedürfnisse Verabschiedung (siehe oben bei Prozesskriterien)</p> <p>d) bei komatösen oder sterbenden Patientinnen und Angehörige Begrüssung/Vorstellung (siehe oben bei Prozesskriterien) Händedruck oder Berührung der Schulter Fragen nach den Beschwerden (geschlossene Fragen) Verabschiedung (siehe oben bei Prozesskriterien)</p> <p>e) Gebärende mit starken Schmerzen durch rasch aufeinanderfolgende Wehen</p> <p>☞ Beispiele für die verschiedenen Kommunikationsformen und daraus resultierende Fragestellungen siehe Gesprächsleitfaden für das Pflegegespräch</p>
--	--

<p>Ergebniskriterien (Resultate)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Die Patientin äussert, dass sie über den Zweck und Ablauf des Übergabegesprächs am Patientenbett informiert wurde. 2. Der Wunsch der Patientin, die das Übergabegespräch ablehnt, wird respektiert und ist in der Pflegedokumentation festgehalten. 3. Die Patientin äussert, dass sie ihre zuständige Pflegefachperson des Spätdienstes kennt. 4. Die Patientin äussert, dass sie über den pflegerischen, diagnostischen, therapeutischen Inhalt und den organisatorischen Tagesablauf informiert wurde. 5. Die Patientin äussert, dass sie die Fragen und Aussagen der Pflegefachpersonen verstanden hat. 6. Die Patientin äussert, dass sie die Möglichkeit erhielt, sich zu ihrem Befinden und ihren Bedürfnissen mitzuteilen. 7. Die Patientin äussert, dass sie Mitspracherecht an der Planung ihres Pflegeverlaufs hatte. 8. Die Patientin äussert, dass während dem Übergabegespräch ihre Intimsphäre gewahrt ist. 9. Die Patientin äussert, dass sie sich wahr- und ernst genommen fühlt. 10. Die Pflegefachpersonen äussern, dass sie die nötigen Informationen erhielten, um eine individuelle Pflege gewährleisten zu können. 11. Die Pflegefachpersonen äussern, dass sie durch die Vernetzung durch die gewonnenen Informationen aus der Pflegedokumentation einen aktuellen Eindruck der Patientinnensituation gewinnen konnten. 12. Die Pflegefachpersonen kennen den QS „Übergabegespräch am Patientenbett“.
---	---

<p>Messinstrument</p>	
------------------------------	--

Theoretische Grundlagen

<p>Begriffserklärung</p>	<p>Definition³ Das Übergabegespräch am Patientenbett ist, im Rahmen des Pflegeprozesses, ein täglicher Informationsaustausch in Form eines Kurzbesuches bei der Patientin. Dabei werden tages- oder schichtaktuelle Ereignisse und Veränderungen im Gesundheits-/Krankheitsverlauf zusammen mit der Patientin besprochen. Die Pflegefachpersonen erhalten Informationen über den physischen und psychischen Zustand der Patientinnen und können dadurch eine individuelle Betreuung sicherstellen. Das Übergabegespräch am Patientenbett ist somit eine Massnahme zur Förderung der Pflegequalität.</p>
---------------------------------	---

<p>Allgemeine Informationen</p>	<p>Unter dem Begriff Patientin werden Wöchnerinnen, Eltern von Kindern und Patienten subsumiert.</p>
--	--

³ leicht abgeändert nach Schlenker-Ferth (1998, S. 1-2)

Literaturangaben / Quellenangaben	<p>Hagi-Biner, C. (2002). Das Pflegegespräch am Patientenbett. Konzept der Übergabe am Patientenbett. Herz- und Gefässchirurgie Inselspital Bern, 1-9.</p> <p>Kantonsspital St.Gallen, Pflegedienst (1997). Pflegestandard „Pflegevisite“.</p> <p>Schlenker-Ferth, Ch. (1998). Pflege Thema: Übergabe mit dem Patienten. Stuttgart: Thieme.</p> <p>Universitätsklinikum Tübingen, Stabsstelle Pflegeorganisation und Strukturentwicklung (1997). Übergabe am Bett, Frühdienst/Spätdienst.</p> <p>Mündliche Quelle SPITAL BERN – ZIEGLER, Arbeitsgruppe Pflegestandard (Februar bis März 2004). Pflegestandard „Pflegerapport am Patientenbett“.</p>
--	---

Verantwortung

Qualitätsstandarderstellung Höfa I Gruppe KSW	Letzte Qualitätsstandardüberarbeitung (Mitglieder Arbeitsgruppe)
Qualitätsstandardüberprüfung anhand Messung vorgesehen: Datum oder Zeitraum:	Verantwortlich für die Messung:
Wie häufig ist die Messung vorgesehen?	Letzte Messung durchgeführt:
Überprüft durch die Kontrollgruppe	Datum:
In Kraft gesetzt durch PDL / Leitung Pflege	Datum: