

Die Zertifizierung durch *qualitépalliative*: wichtig, nötig, zukunftsweisend

2011 erhielt erstmals eine Institution das Label von *qualitépalliative*. Inzwischen sind bereits 83 Einrichtungen aus dem Gesundheitsbereich dabei. Entscheidend ist aber nicht einfach das Label, sondern der Weg dazu. Denn die Monate-, teils jahrelange Vorbereitung auf die Zertifizierung und Auditierung bewirkt, dass sich die Häuser intensiv mit dem Thema Qualität und Palliative Care auseinandersetzen. Daneben ist das Ziel des Vereins, dass Palliative Care mittelfristig in der Schweiz flächendeckend angeboten wird.

1. Geschichte

Die Entwicklung der Labelvergabe durch «*qualitépalliative* – Schweizerischer Verein für Qualität in Palliative Care» ist eine Erfolgsgeschichte. Die Gründung des Vereins 2010 erfolgte als Massnahme im Teilprojekt «Versorgung» der «Nationalen Strategie Palliative Care 2010–2012». Die Gründung des Vereins und seine Aktivitäten trugen dazu bei, die Qualität weiterzuentwickeln. Die Qualitätssicherung durch die Vergabe eines Labels umfasst sowohl die Spezialisierte Palliative Care im stationären und im ambulanten Bereich als auch die Palliative Care in der Langzeitpflege.

Der Verein *qualitépalliative* ist zur Zeit mit unserem Vorstandsmitglied Petra Vayne-Bossert in der Qualitätsgruppe von *palliative ch* vertreten, die auch die Arbeitsgruppe Qualität von *palliative ch* leitet. Unsere enge Zusammenarbeit mit *palliative ch* nützt beiden Organisationen, hat sich über die Jahre bewährt und Ressourcen gespart. So setzen wir nach dem Wechsel der Geschäftsleitung von *palliative ch* die Aktivitäten unseres Vereins im Rahmen eines Dienstleistungsvertrags fort.

2. Instrumente der Qualitätsüberprüfung

Die Arbeitsgruppe Qualität erarbeitet als Fachinstanz von *palliative ch* die Grundlagen, um das Qualitätslabel in Palliative

ative Care zu vergeben. Die erstellten **Qualitätsstandards** in Palliative Care dienen den verschiedenen Versorgungseinrichtungen für die Implementierung der Qualitätsarbeit.

Zur Überprüfung werden drei verschiedene Listen mit Qualitätskriterien angewendet:

- Kriterien für die spezialisierten stationären Palliative-Care-Einrichtungen
- Kriterien für spezialisierte mobile Konsiliardienste, spitalintern und spitalextern
- Kriterien für die Qualitätsüberprüfung zur stationären Behandlung in Institutionen der Langzeitpflege

Die Listen enthalten bereichsspezifische Überprüfungs-kriterien.

Diese sogenannten **Kriterienlisten** werden durch eine Partnerorganisation zusammen mit den Auditorinnen und Auditoren vor Ort angewendet. Ziel ist, zu überprüfen, ob eine Institution qualitativ hochwertige Palliative Care anbietet. Werden die geforderten Kriterien beim Besuch erfüllt, vergeben die Vorstandsmitglieder von *qualitépalliative* das Label «Qualität in Palliative Care».

Diese Auditoren, sogenannte Peers, sind Fachpersonen aus verschiedenen Berufen, die eigene Erfahrung in Palliative

ZERTIFIZIERUNGS-PROZESS



Care haben. Unterstützt werden sie von einer akkreditierten Audit-Institution.

Die Qualitätskriterien werden von Fachleuten der Fachgesellschaft palliative.ch erarbeitet, laufend überprüft und bei Bedarf weiterentwickelt. Anhand dieser Vorgaben führen professionelle Auditororganisationen im Auftrag des Vereins qualitépalliative die Audits durch.

Manchmal unterscheiden die Institutionen das Label Palliative nicht von anderen Qualitätsauszeichnungen (z.B. Sanacert, ISO usw.) und sehen den Mehrwert des spezifischen Labels für die Qualität in der Palliative Care nicht ein. Dabei verkennen diese Institutionen, dass das Label für die Qualität in der Palliative Care viel fundierter ist und für das umfassende, interprofessionelle Fachwissen in Palliative Care erteilt wird.

3. Bisher zertifizierte Betriebe und Institutionen

Mobil und stationär – Spezialisierte Palliative Care: 18
Palliative Station – Spezialisierte Palliative Care: 24
Mobile Konsiliardienste – Spezialisierte Palliative Care: 11
Institutionen der Langzeitpflege – Allgemeine Palliative Care: 30

4. Auditprozess

Details siehe <https://www.qualitepalliative.ch>

5. Welchen Mehrwert bringt ein Label?

Allein schon der Auditprozess (siehe Schema oben), die interne Valorisierung der Arbeitsweise und die Implementierung der Qualitätsstandards steigern die Qualität. Mit den Vorbereitungsarbeiten für das Label hat eine Institution bereits einen Meilenstein gesetzt, was ihre Haltung zur Qualität angeht. Der ganze Prozess ist ein langer Weg. Bis zum Tag der Evaluation dauert es Monate oder sogar Jahre. In dieser Phase werden interne Angebote kritisch hinterfragt und laufend verbessert, um schliesslich die notwendigen Kriterien zu erfüllen. Während dieser anspruchsvollen Vorarbeit wird Palliative Care etabliert und die interprofessionelle Zusammenarbeit ausgebaut. Fort- und Weiterbildung – intern wie extern – bilden einen weiteren Meilenstein, bis das Ziel erreicht ist.

Der Prozess schafft das Bewusstsein für das Thema. Die Implementierung des Fachwissens trägt dazu bei, dass der Vorgang und die Begleitung des Von-der-Welt-Gehens wieder wichtiger wird. Darum geht es denn auch dem Verein, ganz nach dem Motto: «Wenn nichts mehr zu machen ist, ist noch ganz viel zu tun.»

Das folgende Schema verdeutlicht den nie endenden Prozess der Weiterentwicklung. Auch nach der Auszeichnung mit dem Label geht der Prozess weiter.

Beobachtbar und zum Teil messbar sind dank des Anerkennungsprozesses für das Label folgende Mehrwerte:

1. Durch den Zertifizierungsprozess werden nicht nur hohe Ziele angestrebt, sondern die Bemühungen steigen, dieses Niveau zu halten und weiter zu entwickeln. Denn um die Rahmenbedingungen zu erfüllen, muss das Personal geschult werden. Die Mitarbeitenden in allen Funktionen fühlen sich dank dieser Schulung kompetent und schätzen die erforderliche interprofessionelle Zusammenarbeit. Diese Faktoren führen zu einer höheren **Arbeitszufriedenheit**.

2. Das Bedürfnis nach **Selbstbestimmung der Menschen**, die in einer Institution betreut werden, wird in den nächsten Jahren und Jahrzehnten zu Recht zunehmen. Die Frage, warum man für seine Pflege eine bestimmte Institution wählt, wird häufiger gestellt werden. Betroffene und ihre Angehörigen werden eher eine zertifizierte Institution wählen, weil diese die interprofessionelle und palliative Begleitung und Betreuung besser nachvollziehbar garantiert als eine nicht-zertifizierten. Dies wird zunehmend als wichtiges Kriterium gewichtet werden.

3. Die Institutionen richten sich – zu Recht – immer stärker nach Marktkriterien aus. Das Label «Qualität in Palliative Care» ist im stark umworbene Markt ein eindeutiger Vorteil. Das Label kann ausschlaggebend sein bei der **Wahl einer Pflegeinstitution** und trägt dadurch zur optimalen Bettenbelegung der so gelabelten Institutionen bei.

4. Auch im Hinblick auf den zu erwartenden Pflegepersonalmangel können Qualitätslabel von Institutionen ausschlaggebend sein für die **Wahl eines Arbeitsplatzes**: Ein



Arbeitgeber, der eine nachweisbar hochwertige Dienstleistung anbietet, ist auch für Mitarbeitende attraktiv.

5. Die oben erwähnte höhere Arbeitszufriedenheit führt zu einer besseren Identifikation mit dem Betrieb. Und dadurch – hoffentlich – zu **weniger Fluktuation**.

6. Der letzte, wichtige Vorteil einer Anerkennung mit einem Qualitätslabel ist die Wirkung gegenüber der politischen Öffentlichkeit. Die Publikation von erfolgreich zertifizierten Einrichtungen auf der Website von *qualitépalliative* kann zur **positiven Positionierung** gegenüber Leistungsträgern und der Öffentlichkeit genutzt werden. Die anerkannten, spezialisierten stationären Palliative-Care-Einrichtungen benötigen das Label auch, um von den Krankenkassen als Leistungserbringer von Spezialisierter Palliative Care anerkannt zu sein.

6. Ausblick

Da Qualität ein stetig weiterlaufender Prozess ist, der mit einem Audit überprüft wird, ist auch *qualitépalliative* ständig bemüht, die Qualitätsförderung zu unterstützen. Das geschieht durch einen regelmässigen Austausch und die

Zusammenarbeit mit der Arbeitsgruppe Qualität von *palliative.ch*. So wird aktuell eine Kriterienliste für die **Spezialisierte Palliative Care in Hospizen** entwickelt. Wie das weitere Vorgehen mit dieser neuen Liste sein wird, wird noch diskutiert. Auf jeden Fall begrüsst *qualitépalliative*, wenn ein Qualitätslabel angestrebt und ein Qualitätsinstrument erstellt wird.

In Zukunft gilt es, die **Qualität in der Allgemeinen Palliative Care** stärker zu berücksichtigen und zu fördern. Für Institutionen und Einrichtungen, die nicht für ein Label vorgesehen sind, aber dennoch gute Allgemeine Palliative Care anbieten, hat *palliative.ch* mittlerweile Empfehlungen veröffentlicht. Dabei werden die Interprofessionalität und das Symptommanagement stark gewichtet. Die Empfehlungen sind auf der Website *palliative.ch* aufgeschaltet und als gedruckte Broschüre erhältlich.

Unser Ziel ist, dass die Allgemeine und Spezialisierte Palliative-Care-Versorgung in der Schweiz langfristig und flächendeckend verankert wird.

*Pia Hollenstein, Präsidentin *qualitépalliative*
mail@piahollenstein.ch*