

«Aus Überzeugung aus dem Kleinen heraus»

Erfahrungsbericht über die Entwicklung der Palliative Care im Pflegeheim SATTELBOGEN in Bischofszell

Im SATTELBOGEN stand bei der Entwicklung der Palliative Care nicht ein strukturiertes Vorgehen für den Zertifizierungsprozess im Vordergrund, sondern die Festigung einer bereits vorhandenen Grundhaltung. Praxisnahe Schulungen und der starke Einbezug der Mitarbeitenden bei den Ausführungen zu den Qualitätskriterien halfen mit, Palliative Care im SATTELBOGEN als «berufliches Lebenselixier» zu verankern.

Im SATTELBOGEN, einem mittelgrossen regionalen Pflegeheim in Bischofszell im Kanton Thurgau, haben wir Palliative Care 2006 im Rahmen eines Referats für die Mitarbeitenden Pflege und Betreuung erstmals thematisiert. Wir verstehen uns als Zuhause für pflege- und betreuungsbedürftige ältere Menschen – und als ein Ort des Sterbens. Von den maximal 92 Plätzen sind deren 25 für Menschen mit fortgeschrittener Demenz reserviert. Freundlichkeit und Achtsamkeit sind für uns wichtige Grundwerte, da wir es regelmässig und vermehrt mit Menschen zu tun haben, die sich einer anspruchsvollen und fragilen Situation befinden.

Wir entwickeln eine bewusste Grundhaltung zu Palliative Care nicht anhand einer niedergeschriebenen, detaillierten Planung für den Zertifizierungsprozess, sondern aus Überzeugung aus dem Kleinen heraus. Die Grundhaltung wurde im SATTELBOGEN also schon vor der Zertifizierung gelebt; es galt, sie bewusster einzuordnen und zu reflektieren.

Kritische und offene Belegschaft

Nach dem besagten Referat bildete sich eine interne Fachgruppe, die ein Fachkonzept Palliative Care verfasste und Standards zur Bedürfnisbefriedigung definierte. Das Konzept wurde intern geschult und den Hausärzten vorgestellt. Nebst regelmässig angebotenen Schulungen und Fallbesprechungen nutzten wir als weitere Instrumente die Reflexion durch Nachfragen und das Feedback. Mit persönlichen Kontakten zielten wir auf die Stärkung der Sicherheit und des Vertrauens in die persönlichen Fähigkeiten der Mitarbeitenden. Sie sollten eine reflektierte Haltung und Kommunikation sowie Fachwissen und Kompetenzen zu spezifischen Themenkreisen in Palliative Care erlangen und sich stetig weiterentwickeln. Dabei hatten wir das Glück, nebst einer tiefen Personalfuktuation mit einer überdurchschnittlich interessierten, kritischen und offenen Belegschaft arbeiten zu dürfen. Diese weiss den Mehrwert von Entwicklungsangeboten bis heute zu schätzen und nutzen und dankt es mit einer hohen Leistungsbereitschaft.

Jahr	Massnahmen (Meilensteine)
2006	Palliative Care im Rahmen eines Referats für die Mitarbeitenden Pflege und Betreuung erstmals thematisiert
	<ul style="list-style-type: none"> Fachgruppe erarbeitet Fachkonzept und Standards zur Symptomkontrolle Schulungen und Fallbesprechungen Reflexion durch Nachfrage und Feedback
2013/14	Alle Mitarbeitenden absolvieren Einführungs- und Ergänzungskurse mit Niveaus A1, A2, B1 und B2
2015	Anmeldung zum Audit bei palliative.ch im Juli 2015
	<ul style="list-style-type: none"> Workshops in Gruppen aus den verschiedenen Bereichen

	<ul style="list-style-type: none"> • Ausführungen (Antworten auf W-Fragen) zu den 65 Kriterien • Zusammenfassung in Ringheft als persönlichem Nachschlagewerk
	Audit im Dezember 2015
Nach Zertifizierung bis heute	<ul style="list-style-type: none"> • Internes, individuelles Schulungsangebot • Externe Weiterbildungen, Teilnahme an Studien • Einstellung einer Pflegeexpertin Palliative Care als Fachcoach

430 Tage Weiterbildungszeit bezahlt

Der Kanton Thurgau unterstützte von 2010 bis 2014 alle Grundversorger mit einem nach Betriebsgrösse abgestuften finanziellen Beitrag für Weiterbildungskurse. Wir boten unsere Kurse in Zusammenarbeit mit dem Bildungszentrum Gesundheit und Soziales Weinfelden und dem Kantonsspital St. Gallen an. Sämtliche Mitarbeitenden absolvierten 2013 und 2014 einen Einführungskurs von vier halben Tagen. Alle 30 Pflegefachmitarbeitenden durften einen Ergänzungstag anhängen, was ihnen das Niveau A1 bestätigte, alle Assistenzmitarbeitenden einen halben Ergänzungstag. Sechs Mitarbeitende erreichten das Niveau A2 und vier das Niveau B1, eine Mitarbeitende hat das Niveau B2.

Nachdem alle geschult waren und wir beim Prüfen der Kriterienliste C von palliative.ch zur Erkenntnis kamen, dass wir gut auf Kurs sind, meldeten wir uns im Juli 2015 für das Audit an. Die vom SATTELBOGEN bezahlte Weiterbildungszeit für den Zertifizierungsprozess belief sich auf 430 Arbeitstage. Von unseren Vorgesetzten bekamen wir vorbehaltlos Unterstützung.

Workshops mit Beispielen und W-Fragen

Mein Stellvertreter und ich als Leiterin Pflege und Betreuung besuchten im Sommer 2015 ein bereits zertifiziertes Pflegeheim und bekamen dort in anregenden Gesprächen mit dem Pflegekader kompetent und wohlwollend Auskunft zu unseren Fragen. An diesem Tag entwarfen wir den Zeitplan bis zum Audit im Dezember 2015 und bereiteten entsprechende Workshops vor. Wir teilten gemäss unserem Organigramm die verschiedenen Bereiche den passenden Kriterien zu; natürlich betrafen viele Kriterien mehrere Bereiche. Danach entwarfen wir für alle Gruppen leicht zugängliche Beispiele, um ihnen den Sinn und die Bedeutung der Kriterien vermitteln können. Zudem wollten wir einen überzeugenden Zusammenhang ihres Arbeitsfelds zum grossen Ganzen darstellen können. Diese Vorbereitung erwies sich als elementar, sie war der Schlüssel für die persönliche Identifikation mit dem Thema.

In verschiedenen Workshops diskutierten und erarbeiteten wir mit den Mitarbeitenden ihre Ausführungen zu den Kriterien. Als einfache Struktur sollten die Antworten die sogenannten W-Fragen betreffen: wer, wann, wie, was und warum. Wir konnten zu allen 65 Kriterien eine Aussage machen und fassten diese in einem handlichen Ringheft zusammen, von dem jede und jeder ein persönliches Exemplar bekam – sozusagen als erstes Nachschlagewerk zur Orientierung. Während den Workshops konnten Unsicherheiten an Schnittstellen geklärt, persönliche Fragen erörtert, die Fachsprache geübt und Haltungen und Werte abgeglichen werden. Ebenso entstand eine Pendenzenliste mit Verantwortlichkeiten, die bis zum Audittag bearbeitet werden musste. Die offenen überbetrieblichen Punkte wurden jeweils an Sitzungen mit den Betroffenen besprochen und dokumentiert.

Für die interprofessionelle Zusammenarbeit bezüglich Verständnis und Wertschätzung waren die Workshops bis heute nachhaltig. Der Mehrwert der Zertifizierung für den SATTELBOGEN als Arbeitgeber besteht darin, dass die Mitarbeitenden eine sinnbringende

Haltung gegenüber dem Menschen und der Tätigkeit im Betrieb entwickeln und leben. Der Zuwachs an fachlichem und kommunikativem Wissen, die überbetrieblichen Fachkontakte und die Nutzung der verschiedenen Fähigkeiten der Mitarbeitenden bilden die Basis, dass wir die rasant zunehmenden, komplexeren und fragileren Situationen als Team widerstandsfähiger bewältigen können. Davon profitieren direkt die Bewohnenden und ihre Angehörigen.

Pflegeexpertin Palliative Care eingestellt

Unser Beispiel zeigt, dass ein Zertifizierungsprozess auch ohne hochstrukturierte Planung erfolgreich durchlaufen werden kann. Für uns ist Palliative Care und ihre internationale und nationale Entwicklung das berufliche Lebenselixier. Wir haben ein internes, individuelles Schulungsangebot und ergänzen und erneuern laufend unser Wissen mit dem Besuch von externen Weiterbildungsangeboten und mit der Teilnahme an Studien. Seit einem Jahr arbeitet eine Pflegeexpertin Palliative Care als Fachcoach teamübergreifend an der Basis und mit dem Pflegekader. Sie unterstützt die Verankerung und Weiterentwicklung massgeblich.

Doch es waren und sind auch einige Herausforderungen zu meistern: Nicht alle Partner begegnen der vorausschauenden Planung und den Fragestellungen mit der gleichen Offenheit. Die Mehrheit der Pflegenden verfügt nicht über die nötige akademische Sprachkompetenz und Denkweise, was eine Verzögerung von gezielten ärztlichen Verordnungen bedeuten kann – wobei Verbesserungsansätze nicht ausschliesslich auf der Seite der Pflegenden zu sehen sind. Weitere Herausforderungen sind Vorbehalte gegenüber gewissen Berufsständen anstelle eines konsequent bewohnerzentrierten Fokus' auf Augenhöhe, ein offener Informationsfluss und der kluge Einsatz von Weiterbildungsgeldern oder Fachexperten.

Herausgeber

CURAVIVA Schweiz | Fachbereich Menschen im Alter

Der Erfahrungsbericht wurde im Rahmen des Projekts «Palliative Care Box» von CURAVIVA Schweiz erstellt (siehe: www.curaviva.ch/palliative-care-box).

Autorin

- Eva Oberwiler, Leiterin Pflege und Betreuung und Mitglied der Geschäftsleitung, SATTELBOGEN

© CURAVIVA Schweiz / SATTELBOGEN, September 2019