

---

## «Bewohnenden wird Vertrauen und Sicherheit vermittelt»

---

Erfahrungsbericht über die Entwicklung der Palliative Care im PFAUEN Bad Zurzach

**2016 bestand im Pfauen zwar bereits ein Palliative-Care-Konzept, doch richtig durchgestartet wurde erst im Hinblick auf eine Betriebsvergrößerung: Parallel zur Entwicklung des Neubaus entschied man in Bad Zurzach, sich neben Demenzpflege auf Palliative Care zu spezialisieren. Der Plan ging auf, die Pflegequalität und die Betriebskultur haben sich deutlich verbessert.**

Der PFAUEN, das Zentrum für Pflege und Betreuung, zählt in Vollbelegung 59 Bewohnerinnen und Bewohner, von denen jährlich rund 20 sterben. Dies erfordert eine hohe Professionalität im Umgang mit sterbenden Menschen und ihren Angehörigen, also ein kompetentes Betreuungsteam. Dass sich die Herausforderungen und Entwicklungen im Alltag der Langzeitpflege verändert haben, zeigen auch die Nationalen Strategien Palliative Care 2010–2012 und 2013–2015.

Beim Start unseres Vorprojekts zur Zertifizierung im März 2016 existierte in unserem Haus zwar bereits ein Palliative-Care-Konzept. Dieses wurde allerdings nur oberflächlich umgesetzt. Wir stellten fest, dass wichtige Dokumente (Tools etc.) fehlten und das Fachwissen nicht vorhanden war (z. B. Schmerzerfassung/-therapie, Symptomerfassung, Angehörigenarbeit etc.). Es fanden zudem keine internen Schulungen statt, und niemand von unseren Mitarbeitenden konnte eine anerkannte Weiterbildung in Palliative Care vorweisen.

Ein wesentlicher Treiber, Palliative Care im Pfauen voranzutreiben, war die positive Erfahrung eines Mitarbeiters beim früheren Arbeitgeber, der das Label 2013 erhalten hatte. Mit «Qualität in Palliative Care» ausgezeichnet zu werden, entsprach zudem unserer strategischen Stossrichtung: Im Herbst 2019 beziehen wir einen Neubau mit neu 120 Plätzen (96 Pflegeplätze und 12 Appartements für max. 24 Personen). Damit verändert sich unsere Marktlage, und deshalb wollten wir uns mit Palliative Care ein Alleinstellungsmerkmal schaffen, also ein Angebot, das sich von den Mitbewerbern deutlich abhebt. Der Stiftungsrat der Emil-Burkhardt-Stiftung – Gründerin, Inhaberin und Betreiberin des Pfauen – unterstützte diesen Marketingentscheid.

### Stabile personelle Situation ist wichtig

Nach viermonatiger Vorbereitungszeit beschritten wir im Januar 2017 den intensiven Weg zum Ziel, eine Palliative-Care-Institution zu werden. Basis des Erfolgs waren die eingeleiteten Weiterbildungsmassnahmen. Diese teilten sich auf in externe Schulungen (Zertifikatsabschluss) für zwei Pflegemitarbeitende und ein internes Jahresprogramm für Mitarbeitende aller Bereiche. Ein wesentlicher Erfolgsfaktor war unsere stabile personelle Situation im Bereich der Pflege und Betreuung, um überhaupt erst in den Entwicklungsprozess einsteigen zu können. Ein wichtiger Eckpfeiler war zudem, dass das Projekt in der gesamten Institution umgesetzt wurde. Die Motivation für dieses Langzeitprojekt bestand denn auch in der fachlichen und persönlichen Entwicklung aller Mitarbeitenden für das gemeinsame Ziel der professionellen Betreuung der Bewohnenden und ihren Angehörigen.

Die systematische Planung und die Evaluation waren die grössten Herausforderungen für den Projektleiter. Diverse Dokumente wurden neu erarbeitet, Prozesse konkretisiert und fachlich weiterentwickelt. Bei den einzelnen Entwicklungsschritten stellten wir regelmässig den Bezug zu den 65 vorgegebenen Qualitätskriterien her. Im November 2017 fand das Prüfungsaudit mit vier Fachpersonen der Stiftung sanaCERT suisse statt. Wir bestanden es mit 163 von 195 möglichen Punkten, was einem Erfüllungsgrad von 83 Prozent der Kriterien entspricht. Im Auditbericht wurden insbesondere unsere Abschiedskultur, die Information und der Einbezug der Angehörigen sowie das Weiterbildungskonzept gewürdigt. Im Januar 2018 schliesslich erhielt der Pfauen vom Verein qualitépalliative als zweite Institution im Kanton Aargau das Label «Qualität in Palliative Care».

Jahr	Massnahmen (Meilensteine)
Vor 2016	Personenabhängige Umsetzung der Inhalte des Palliative Care Konzepts (sehr wenig)
2016	Start des Vorprojekts im März 2016 → Erhebung IST - Situation der 65 Qualitätskriterien von qualitépalliative (Quervergleich zum Palliative-Care-Konzepts) mit Klärung der Machbarkeit zum Erreichen des Labels; Anmeldung Audittermin im Dezember 2016
2017	Einleitung von Weiterbildungsmassnahmen: externe Schulungen (Zertifikatsabschluss) für zwei Pflegemitarbeitende mit Niveaus A2 und B1 und internes Jahresprogramm für Mitarbeitende aller Bereiche; Audittermin im November 2017
2017	Systematische Planung und Evaluation durch Projektleiter; diverse Dokumente neu erarbeitet, Prozesse konkretisiert und fachlich weiterentwickelt
2018	Zertifizierung durch qualitépalliative im Januar 2018
Nach Zertifizierung bis heute	Regelmässige Evaluationen Interne Weiterbildung über «Handlungsempfehlungen Sterbephase» im Juni 2018 Interne Fachaufgabengruppe für praktische Umsetzung der Dokumente und Instrumente Regelmässige Weiterbildungen (inkl. interner Schulungen)

Die Gesamtkosten beliefen sich auf 48'000 Franken, wovon 30'000 Franken direkte Kosten für die Projektleitung, die externe Weiterbildung und den Zertifizierungsprozess waren. Beim Rest handelt es sich um indirekte Kosten, weil die interne Weiterbildung grösstenteils während der Arbeitszeit stattfand. Der Zeitaufwand für den Zertifizierungsprozess betrug 1250 Stunden, wobei der grösste Teil für die Weiterbildungsmassnahmen benötigt wurde.

### Als Philosophie im Alltag integriert

Es ist festzustellen, dass Palliative Care die Sicherheit, Pflegequalität und die Professionalität der Pflegenden spürbar gestärkt hat. Den Bewohnenden und ihren Angehörigen wird echtes Vertrauen und Sicherheit vermittelt. Angehörige schätzen die vermehrten Gesprächsangebote in der Institution, die Informations- und Kommunikationskultur hat sich verbessert. Das Betreuungspersonal ist mit den Grundwerten von Palliative Care vertraut und trägt zur bestmöglichen Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner bei. Ganz wichtig und im Pflegealltag nützlich sind die Fortschritte im Fachwissen über den Umgang mit Schmerz, z. B. bei fachlichen Diskussionen mit dem Hausarzt. Schliesslich war der Einbezug aller Fachbereiche für die gesamte Betriebskultur sehr förderlich im Sinn der Gesamtidentifikation.

Kurz: Palliative Care ist heute als Philosophie in unserem Alltag integriert und neben der spezialisierten Demenzpflege ein Schwerpunkt.

Konkret berichten die Mitarbeitenden im Alltag und in den jährlichen Mitarbeitergesprächen von folgenden positiven Erfahrungen:

- Die Sicherheit im Berufsalltag hat dank der Wissensvermittlung zugenommen.
- Das Symptomanagement hat sich durch Konzepte, Erfassungstools, Checklisten, Handlungsempfehlungen etc. verbessert.
- Angehörigen wird bewusster, aktiver und achtsamer begegnet; der Einbezug gestaltet sich gezielter und sorgsamer.
- Die Mitarbeitenden schätzen es, in einem Betrieb zu arbeiten, der Palliative-Care-zertifiziert ist.

### Herausforderung neues Personal

Palliative Care hat sich in unserer Institution wie gewünscht gefestigt. Trotzdem finden weiterhin regelmässige Evaluationen statt. Als Folge des Audits resultierte u. a. eine interne Weiterbildung im Juni 2018 über die «Handlungsempfehlungen Sterbephase» (ehemals Liverpool Care Pathway LCP). Eine interne Fachaufgabengruppe ist verantwortlich für die praktische Umsetzung der Dokumente und Instrumente.

Eine Herausforderung ist die Wissensvermittlung an neues Personal im Hinblick auf unseren Neubau: Mit der Zunahme der Pflegeplätze wird sich die Belegschaft verdoppeln. Regelmässige Weiterbildungen (inkl. interner Schulungen) werden unsere fachliche Kompetenz sichern und zur Re-Zertifizierung beitragen. In diesem Prozess ist die frühzeitige Nachfolgeregelung der Schlüsselpersonen in den Bereichen Qualitätsmanagement, Bildung sowie Ausbildung von zentraler Bedeutung.

**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](http://www.curaviva.ch/palliative-care-box)).

**Autor**

- Gerhard Brunner, Leiter Qualität und Bildung, Alters- und Pflegeheim Pfauen

© CURAVIVA Schweiz / Alters- und Pflegeheim Pfauen, September 2019