

---

## «Die Zertifizierung bestätigt unseren langjährigen Kurs»

---

Erfahrungsbericht über die Entwicklung der Palliative Care in der tilia Stiftung für Langzeitpflege im Grossraum Bern

**In den Häusern der tilia Stiftung ist Palliative Care schon lang ein Thema. Die Zertifizierung 2014 sollte zeigen, ob man auf dem richtigen Weg ist. Die bisherigen Prozesse wurden verfeinert, wenn nötig angepasst, um neue Angebote ergänzt und in einem Konzept systematisch festgehalten.**

Palliative Care ist seit langem ein zentraler Bestandteil unserer Pflege- und Betreuungskultur. Wir sind seit 25 Jahren auf dem Weg, Palliative Care zu leben und umzusetzen. Entsprechende Schulungen und Weiterbildungen für Mitarbeitende zu Themen wie Schmerz, Interdisziplinarität, End of Life Care, Symptommanagement, Total Pain u. a. m. bildeten schon immer wichtige Pfeiler unserer pflegerischen und medizinischen Grundhaltung und Vorgehensweise. Auch wird, wenn möglich, stets der persönliche Wille der Bewohnerin oder des Bewohners erfasst.

Was bis vor ein paar Jahren jedoch fehlte, war ein Konzept, in dem all unsere Grundsätze, Prinzipien und Interventionen der Palliative Care systematisch festgehalten sind. So bewarben wir uns 2014 als erste Institution der Langzeitpflege im Kanton Bern um das Label «Qualität in Palliative Care». Wir verfügten damals über drei Standorte (Köniz, Ittigen und Wittigkofen). Seither sind die Standorte Ostermundigen, Steingrübli und Elfenau hinzugekommen. Die gemeinnützige, nicht gewinnorientierte Stiftung tilia bietet heute Raum für rund 400 Bewohnerinnen und Bewohner und beschäftigt ca. 650 Mitarbeitende. Jedes Jahr werden rund 70 Lernende in verschiedensten Berufen ausgebildet. Unsere Motivation zur Zertifizierung bestand auch darin zu überprüfen, ob unser eingeschlagener Weg der richtige war. Es bot sich zudem die willkommene Gelegenheit, die bestehenden Interventionen zu bündeln, ihre Wirksamkeit zu überprüfen und sie den neusten Erkenntnissen entsprechend weiterzuentwickeln.

### Arbeitsgruppen nahmen Bedarf aus Praxis auf

Dank unserer Palliative-Care-Kultur bestanden schon vor der Zertifizierung an jedem Standort entsprechende Fachgruppen, die nun intensiver an die Arbeit gingen. Neu wurde eine standortübergreifende und interdisziplinäre Fachgruppe gegründet mit Mitgliedern aus allen Bereichen (Pflege, Ärzteschaft, Physiotherapie, Aktivierung etc.). Den Projektgruppen traten zudem Vertreter aus den jeweiligen Fachgruppen zur vertieften Bearbeitung eines Themas bei. Punktuell wurden Vertreter aus anderen Bereichen in die Arbeit der Fach- oder Projektgruppen beigezogen, z. B. aus der Bildung, dem Marketing, der Kommunikation, oder die Standortleitungen. Für das Gesamtprojekt waren die leitende Ärztin und die Pflegeexpertin gemeinsam verantwortlich. Die mit Projekt- oder Gruppenleitung beauftragten Personen verfügten alle über einen vertieften Bezug zu Palliative Care (HöFa 1 Palliative Care oder Level B2).

Bei der Erarbeitung der strategischen Grundlagen verfolgten wir eine Bottom-up-Strategie: Am Anfang stand der Bedarf aus der Praxis. Die interdisziplinären Arbeitsgruppen dienten als Multiplikatoren. Die Geschäftsleitung und der Stiftungsrat wurden regelmässig informiert.

### Neue Kurse, neue Prozesse

Was die Voraussetzungen zur Zertifizierung betrifft, war unser Vorgehen systematisch: Wir gingen die von Qualitätspalliative vorgegebene Liste für die Langzeitpflege (C-Liste) systematisch durch und überprüften die rund 150 Kriterien Punkt für Punkt. Falls wir ein Kriterium nicht erfüllten,

entwickelten wir einen Massnahmen- und Zeitplan. So konnten wir diverse Anpassungen vornehmen, wie folgende Beispiele zeigen:

- Freiwillige waren bei tilia bisher nicht in den Palliative-Care-Prozess integriert. Das wollten wir ändern und entwickelten deshalb den Kurs «Begleitung von Menschen im letzten Lebensabschnitt». Dieser besteht aus zehn Modulen zu Themen rund um Palliative Care (inkl. Kommunikation, Beziehungsgestaltung, Validation, Erwachsenenschutzrecht, Sterben, Trauer und Spiritualität) und wird jedes Jahr mit internen und externen Dozenten durchgeführt.
- Im ärztlichen und pflegerischen Prozess konnten gewisse Assessments (z. B. Edmonton, Bigorio-Richtlinien) vertiefter eingebracht und angewandt werden.
- Zu End-of-Life-Care wurde ein neuer Prozess erstellt, welcher in das Palliative Care Konzept integriert ist.
- Ferner konnte ein CIRS-Prozess eingeführt werden (Critical Incident Reporting System). Kritische Ereignisse können per E-Mail (von einem anonymen Account) oder auf dem Papierweg via an jedem tilia-Standort vorhandenen Briefkasten gemeldet werden.

Das bereits vorhandene Weiterbildungsangebot wurde in einem Konzept formalisiert und das Angebot im Hinblick auf Nachhaltigkeit verfeinert. Bis heute werden mit internen und externen Dozenten Kurse für A1 und A2 angeboten und gut besucht.

Jahr	Massnahmen (Meilensteine)
1994	Beginn der Entwicklung von Palliative Care in der Stiftung tilia, Integration und Umsetzung Palliative Care an den Standorten
Bis heute	Schulungen & Weiterbildungen für Mitarbeitende zu Themen wie Schmerz, Interdisziplinarität, End of Life Care etc.
2012	Projektstart: «Go» durch Geschäftsleitung und Stiftungsrat
2014	Anmeldung zur Zertifizierung im Frühling 2014
2014	Audit im November 2014
2015	feierliche Zertifizierung durch qualitépalliative im Februar 2015
2017	Zwischenaudit Standorte Köniz, Ittigen und Wittigkofen
2019	Rezertifizierung Standorte Köniz, Ittigen und Wittigkofen Erstzertifizierung Standorte Ostermündigen und Steingrübli
Nach Zertifizierung bis heute	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmässige Tagungen zu Palliative-Care-Themen</li> <li>• Weiterentwicklung durch aktive Vernetzung nach aussen</li> </ul>

Die Kosten der Zertifizierung beliefen sich für die tilia Stiftung auf rund 17'000 Franken. Darin ist jedoch der Arbeitsaufwand in den Fach- und Projektgruppen und darüber hinaus nicht einberechnet.

## Pflegesituationen sind komplexer geworden

Insgesamt war der Zertifizierungsprozess für die tilia Stiftung wohl aufwändig, jedoch entstand dadurch auch ein konkreter und nachhaltiger Nutzen. Ein handfester Mehrwert ist das erarbeitete Konzept Palliative Care. Dieses gehört mittlerweile zu unserem Alltag, und davon profitieren alle: unsere Bewohnerinnen und Bewohner, die selbst bei erhöhtem Behandlungsbedarf bei uns bleiben können; die Pflegeteams, die zielgerichtet miteinander am Pflegeprozess arbeiten und in der Interdisziplinarität zum multiprofessionellen Team zusammenwachsen; für die tilia-Stiftung, für welche die Zertifizierung eine schöne Anerkennung der bisherigen Arbeit darstellt.

Die grösste Herausforderung zeigt sich in der Praxis darin, alle Bedürfnisse mit dem vorgegebenen Stellenplan abzudecken. Insgesamt sind die Pflegesituationen der Bewohnerinnen und Bewohner deutlich komplexer, als dies noch für fünf Jahren bei der Erstzertifizierung der Fall war. Zudem wird die Aufenthaltsdauer immer kürzer.

Regelmässig kontrollieren wir, ob noch alle Kriterien auf der C-Liste erfüllt werden. 2017 konnten die drei Standorte Köniz, Ittigen und Wittigkofen durch Vertreter von Sanacert ohne jegliche Auflagen erfolgreich zwischenauditert werden. 2019 steht deren Rezertifizierung an. Zudem wollen wir unsere neuen Standorte Ostermundigen und Steingrübli erstmals zertifizieren lassen; der Standort Elfenau soll dann nach dessen Umbau folgen. 2018 lancierten wir die tilia Schmerz-Charta, eine Selbstverpflichtung zum Umgang mit Schmerz. Regelmässig werden Tagungen zu spezifischen Palliative-Care-Themen abgehalten, so im Winter 2018/19 etwa über Sucht und Sexualität.

tilia investiert in die Weiterentwicklung von Palliative Care, in die aktive Vernetzung nach aussen in der Versorgungsregion: mit zuweisenden Institutionen, mit den Palliative-Care-Stationen der Spitäler, mit dem mobilen Palliative-Care-Dienst. Das erklärte Ziel ist es, das vorherrschende lineare Denken zugunsten einer Durchlässigkeit zu durchbrechen, immer mit dem Bewohner oder der Bewohnerin im Zentrum.

**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)).

**Autorinnen**

- Ursula Hafed, Ressortleiterin Betriebe/Mitglied der Geschäftsleitung, tilia Stiftung für Langzeitpflege
- Christine Chappuis, Kommunikationsbeauftragte, tilia Stiftung für Langzeitpflege

© CURAVIVA Schweiz / tilia Stiftung für Langzeitpflege, März 2019