

Hospiz-Qualität sichtbar machen

Gütesiegel. Ökonomische Gesichtspunkte spielen auch in Hospizen eine immer stärkere Rolle. Für Betroffene und Zugehörige wird es immer schwieriger zu erkennen, in welcher Einrichtung die ursprüngliche Hospizidee verwurzelt ist. Ein neues Gütesiegel soll hospizspezifische Pflegequalität sicht- und prüfbar machen.

Von Dr. Katja Bartlakowski und Miriam Püschel



Foto: iStockphoto

Sich willkommen fühlen, Sicherheit und Vertrauen finden, wertschätzende, fürsorgliche Zuwendung erfahren, sich aufgehoben und angenommen fühlen – dies sind Werte, die in der gastfreundlichen Hospizkultur ihre Ausprägung finden.

Die ursprünglich aus dem bürgerschaftlichen Engagement entstammende Hospizbewegung hat seit Beginn der 1990er-Jahre einen umfänglichen Prozess der Professionalisierung durchlaufen. Die Hospizidee ist in der Gesellschaft angekommen und mittlerweile weitestgehend institutionalisiert. Vertreten wird sie derzeit im stationären Bereich deutschlandweit durch etwa 240 Hospizeinrichtungen. Jährlich kommen weitere stationäre Hospize hinzu.

Daneben hat sich die Sterbebegleitung allmählich zu einem wirtschaftlich orientierten Markt entwickelt, der gemeinnützige, humanitäre, religiöse oder politische Träger von Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen dazu veranlasst, entsprechende Angebote für Menschen in der letzten Lebensphase vorzuhalten. Ökonomische, ertragsorientierte Interessen rücken damit – auch in der Hospizlandschaft – vermehrt in das Blickfeld und verschatten zunehmend den am Menschen orientierten, hospizlichen Werteansatz.

Warum ein Gütesiegel?

Zu erkennen, in welcher Einrichtung die Hospizidee verwurzelt ist, ist für viele Betroffene und deren Zugehörige heute kaum noch möglich. Es fällt immer schwerer, die

verschiedenen Einrichtungsformen für sterbende Menschen auseinanderzuhalten und den dahinterliegenden Betreuungsansatz zu erfassen. Hinzu kommt, dass der Begriff Hospiz nicht geschützt ist und seine missbräuchliche Verwendung deshalb nicht ausgeschlossen werden kann.

Das Gütesiegel stationäres Hospiz® arbeitet das Wesen und das Werteprofil eines stationären Hospizes klar heraus. Es erweist sich damit als ein Garant für die in der zertifizierten Einrichtung gelebte Hospizkultur. Interessenten und Betroffene können einem nach dem Gütesiegel akkreditierten stationären Hospiz somit großes Vertrauen entgegenbringen. Gleichzeitig leistet das Gütesiegel aber auch einen Beitrag zur Pfl egetransparenz, indem die hospizspezifische Pflege- und Betreuungsqualität sicht- und prüfbar gemacht wird.

Das Gütesiegel stationäres Hospiz® wurde von dem Hospiz- und Palliativverband Niedersachsen e.V., vormals Hospiz LAG, unter der wissenschaftlichen Leitung der Gesellschaft für Ausbildungsforschung und Berufsentwicklung entwickelt. Finanziert wurde das Projekt maßgeblich vom Land Niedersachsen.

Vier Qualitätsdimensionen

Bewertet wird die Betreuungsqualität grundsätzlich aus Sicht der Betroffenen und deren Zugehörigen. Der Maßstab ist dabei immer deren Zufriedenheit mit der erfahrenen pflegerischen, medizinischen und psychosozialen Versorgung. In die Bewertung der Betreuungsqualität fließen vier Qualitätsdimensionen ein: die Ergebnis-, Struktur-, Prozess- und Beziehungsqualität.

Die Ergebnisqualität fragt unter anderem danach, ob die hospizliche Sterbebegleitung geeignet ist, die Erwartungen oder Wünsche des sterbenden Menschen und der Zugehörigen zu erfüllen. Sie fragt aber auch danach, ob eine fachgerechte Symptomkontrolle und -linderung sowie ein kompetenter Umgang mit kritischen Versorgungssituationen gewährleistet wird. Hierfür bedarf es eines qualifizierten Fachpersonals mit einem umfangreichen Erfahrungswissen im Bereich der palliativen Pflege und der psychosozialen Betreuung.

Die Mitarbeiterqualifikation einschließlich ihrer kommunikativen und sozialen Kompetenzen sind Merkmale der Strukturqualität. Sie erfasst zudem sämtliche baulichen und technischen Bedingungen der Hospizeinrichtung. Hierzu zählen die örtliche Lage, Gebäude, Räumlichkeiten und die technische Ausstattung inklusive der apparativen und instrumentellen Hilfsmittel.

Die Prozessqualität bezieht sich auf die internen Rahmenbedingungen eines stationären Hospizes. Betrachtet werden alle auf das Gesamtergebnis abzielenden Maßnahmen, Handlungen und sonstigen Abläufe. In einem besonderen Maße geht es hier auch um das interdisziplinäre Zusammenwirken der verschiedenen Berufsgruppen und ehrenamtlichen Mitarbeiter.

Selbstverständlich muss im Rahmen der Sterbebegleitung eine adäquate pflegerische und medizinische Versorgung gewährleistet sein. Gleichwohl ist Hospizar-

„Bei uns passiert das nicht!“

6. Dezember 2016
in Kassel

Seminar

Gewalt in der Pflege: Wie können wir vorbeugen?

Das Seminar soll für das Thema Gewalt in der Pflege sensibilisieren und Mut machen, genau hinzuschauen: Gibt es Anzeichen von Gewalt in meiner Abteilung? Wie reagiere ich im Verdachtsfall? Und was kann ich tun, um eine Atmosphäre zu schaffen, in der sich Gewalt erst gar nicht einnisten kann? Anhand von Fallbeispielen und praktischen Übungen soll das Handwerkszeug vermittelt werden, sich dem Tabuthema professionell zu nähern.

Inhalte:

- ▶ Gewalt in Kliniken und Pflegeeinrichtungen – nur Einzelfälle?
- ▶ Unterschiedliche Formen von Gewalt
- ▶ Frühwarnzeichen
- ▶ Sprache und Gewalt
- ▶ Möglichkeiten der Prävention

Zielgruppe: Stations- und Abteilungsleitungen

Datum: Dienstag, 6. Dezember 2016

Zeit: 9.30 bis 16.30 Uhr

Ort: Klinikum Kassel

Referent: Peter Jacobs, Berater im Gesundheitswesen, ehemaliger Pflegedirektor des Klinikums der Universität München

Kosten: 240,- Euro pro Teilnehmer inkl. MwSt.

Anmeldeschluss: 22. November 2016

Anmeldung und Kontakt:

Bibliomed – Medizinische Verlagsgesellschaft mbH
Alexandra Lorenz, Tel.: (0 56 61) 73 44-30,
veranstaltungen@bibliomed.de,
www.bibliomed.de/veranstaltungen

beit aber auch Beziehungsarbeit. In Beziehung zu sein heißt, menschliche Begegnung zuzulassen und zu gestalten. Diese Ausdrucksform, die gemeinhin als Beziehungsqualität bezeichnet wird, gilt als vierte Qualitätsdimension.

Für die Bewertung der Beziehungsqualität ist es entscheidend, ob sich der Schwerkranke auf zwischenmenschlicher Ebene aufgehoben und angenommen fühlt. Bestehen Zeit und Raum für eine fürsorgliche Betreuung? Werden Wünsche, Bedürfnisse, Vorlieben und Abneigungen des Hospizgastes ernst genommen? Werden er und seine Zugehörigen in Entscheidungen einbezogen? Ist der Umgang respektvoll und wertschätzend? Findet eine aufrichtige Begegnung von Mensch zu Mensch statt?

Ob die Individualbetreuung vom Hospizgast als wohltuend oder zufriedenstellend empfunden wird, hängt damit auch immer von der Güte der zwischenmenschlichen Interaktion zwischen ihm und dem Hospizmitarbeiter ab. Dieses Handlungsfeld lebt von der unmittelbaren Erfahrbarkeit sowie von der Kreativität und Vielfalt des menschlichen Kontakts. Es lässt sich deshalb nur bedingt durch standardisierte Abläufe normieren, sondern ernährt sich von einer proaktiven Beziehungsgestaltung eines jeden Hospizmitarbeiters.

Die Dimension der Beziehungsqualität ist keineswegs losgelöst von den übrigen Qualitätskomponenten zu betrachten. Im Gegenteil, sie wird auch an ihnen deutlich. So wirken sich beispielsweise besonders atmosphärisch gestaltete Räumlichkeiten oder Begegnungsorte sowie eine kollegiale, wertschätzende Teamarbeit förderlich auf die Beziehungsgestaltung aus. Und auch der an den Bedarf angepasste Stellenschlüssel ermöglicht eine raumschenkende Begegnungskultur.

Das Gütesiegel stationäres Hospiz® bewertet und bescheinigt unter Berücksichtigung der gesetzlichen Rahmenbedingungen alle vier Qualitätsdimensionen, legt dabei jedoch auf die Beziehungsqualität einen besonderen Fokus.

So läuft das Verfahren ab

Antragstellung und Beratung: Das Gütesiegel stationäres Hospiz® kann bundesweit vergeben werden. Interessierte stationäre Hospize können sich über die Geschäftsstelle des Hospiz- und Palliativverbandes Niedersachsen e.V. (HPVN) an den Qualitätsausschuss wenden, um erste Fragen zu klären oder eine Beratung in Anspruch zu nehmen. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, sich einmalig oder bis zur Zertifizierungsreife von einem Qualitätsberater vor Ort begleiten zu lassen. Ist die Qualitätsentwicklung bereits zertifizierungsfähig, kann eine akkreditierte Zertifizierungsgesellschaft beauftragt werden, das Bewertungsaudit durchzuführen.

Auditplanung und -durchführung: Im Vorfeld der Auditierung werden die eingereichten Unterlagen zur Qualitätsentwicklung auf Vollständigkeit und Schlüssigkeit hin überprüft sowie eine Bestandsanalyse der Qualitäts-

entwicklung vorgenommen. Dies geschieht im Abgleich mit den quantitativen und qualitativen Anforderungen des Gütesiegels. Bestandteil des Audits ist die Einsichtnahme der Qualitätsdokumente vor Ort. In die Bewertung fließen zudem persönliche Gespräche mit der Leitung und den Mitarbeitern sowie bestimmte Beobachtungssituationen ein. Hierzu zählen der Hospizrundgang, die Mahlzeiten in der Gemeinschaft, die körpernahe Pflege, der Besuch eines Gastes auf seinem Zimmer, der Umgang mit Verstorbenen und die Dienstübergabe. Es wird ebenso beurteilt, ob die beantragende Einrichtung eine angemessene Trauer- und Abschiedskultur etabliert hat sowie wie sie mit ethischen Fragestellungen umgeht.

Auditbericht und Siegelvergabe: Über die Ergebnisse des erfolgten Audits erhält das beantragende Hospiz einen ausführlichen Bericht, der mit einer Empfehlung zur Vergabe oder Verweigerung des Gütesiegels schließt. Das Hospiz hat nun die Möglichkeit, die Siegelvergabe unter Weiterleitung der positiv beschiedenen Zertifizierungsempfehlung beim Vorstand des HPVN zu beantragen. Das Siegel wird zunächst für die Dauer von drei Jahren vergeben und kann jeweils für drei weitere Jahre verlängert werden. Erforderlich sind hierfür jedoch die Durchführung eines jährlichen Überwachungsaudits sowie die Rezertifizierung vor Ablauf der Siegelvergabefrist.

Zertifizierung lohnt sich

Stationäre Hospize sind Orte, die eine hochwertige pflegerische, medizinische und psychosoziale Versorgung in einer Atmosphäre wertschätzender Zuwendung ermöglichen. Diese besondere Qualität und hohe Kompetenz gilt es nach außen sichtbar, transparent und für jedermann nachvollziehbar zu gestalten. Das Gütesiegel stationäres Hospiz® ermöglicht dies und schafft ein Vertrauen in die hospizliche Dienstleistung. Mittlerweile haben sich zwei stationäre Hospize zertifizieren lassen – das Hospiz-Haus Celle sowie das Hospiz Osnabrück. Weitere Vergabeverfahren laufen. Der Weg zur Zertifizierung bedarf einer guten, intensiven Vorbereitung. Aber er lohnt sich.



Dr. Katja Bartlakowski ist Vorstandsmitglied des Hospiz- und Palliativverbandes Niedersachsen (HPVN).
Mail: bartlakowski@hospiz-nds.de



Miriam Püschel ist Vorsitzende des Qualitätsausschusses des Hospiz- und Palliativverbandes Niedersachsen e.V. Sie ist Krankenpflegerin mit Zusatzqualifikation im Bereich der Hospiz- und Palliativpflege, QM-Koordinatorin (GAB) und QM-Auditorin für Hospize.
Mail: miriam.pueschel@gmx.de