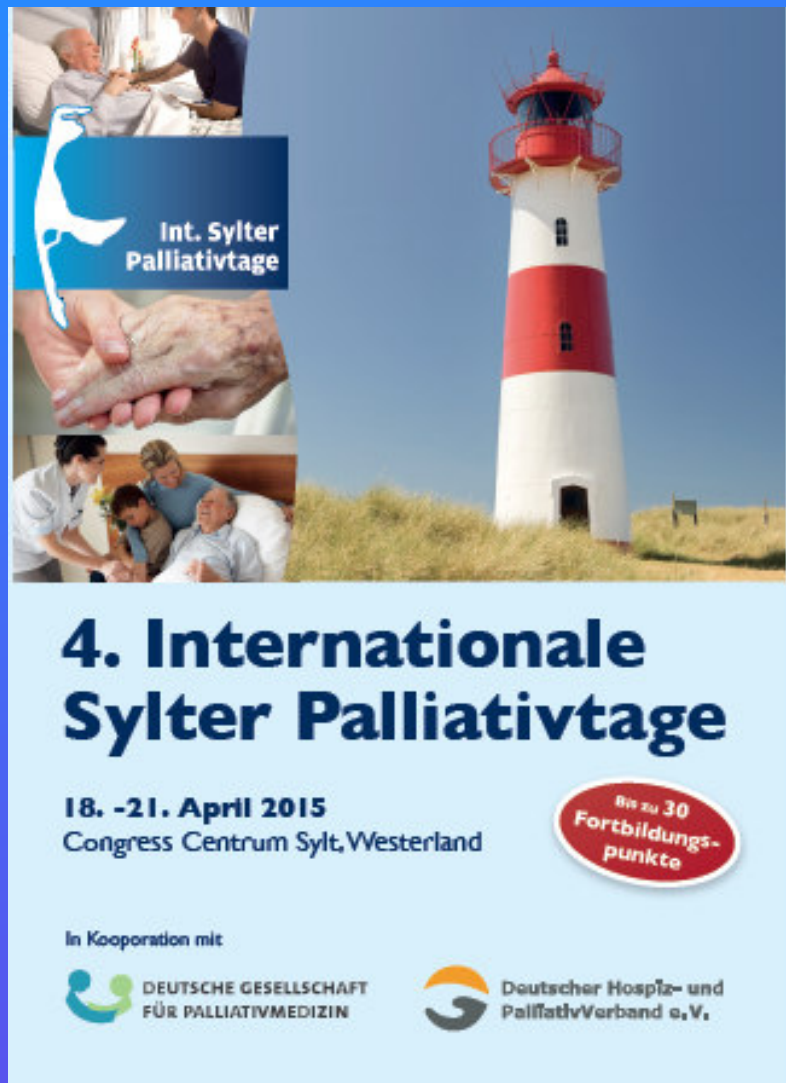




# Palliativkompetenz im Heim ist nachweisbar

smart-Q Kongresse

Workshop am  
21. April 2015  
12.30 Uhr – 14.00 Uhr

„Wir sind Zwerge auf den Schultern von Riesen“ (Robert Merton) -->Quelle d. Folie, wenn nicht von mir:

zur Person (1)

evangelischer Pfarrer  
Pastoralpsychologe



17 Jahre mit Unterbrechungen Seelsorge im KH und APH

12 Jahre Diakonie

Fachstelle SPES der HiA/IM München

seit 2005 in der Steuerungsgruppe der  
Initiative *smart-Q Kongresse* end-of-life-care des DW Bayern

seit 2012

Studienleiter für Ethik in Medizin und Gesundheitswesen  
an der Evangelischen Akademie Tutzing

Mitglied der Akademie für Ethik in der Medizin (AEM)

## zur Person (2)

seit 2001 Mitglied im DHPV (BAG)

2006 – 2012 Mitglied der DGP

seit 2013 Mitglied im BHPV

seit 2003 im Vorstand des BHPV

seit 2010 stellvertretender Vorsitzender



– Konsulent der Fakultät für Interdisziplinäre Forschung und  
Fortbildung / Abteilung Palliative Care und OrganisationsEthik der  
Alpen-Adria-Universität, Wien (IFF)

European Association for Palliative Care, London (EAPC),  
(Mitglied der Advisory Group der Taskforce on Palliative Care in  
Long-Term Care Settings for Older People)

Was ich Ihnen erzählen werde:

Frank Kittelberger München

warum das alles

Kurzer Rückblick auf die Geschichte der Implementierung von allgemeiner Palliativversorgung in der Altenhilfe

wo das hinführt

Von der Implementierung zur Zertifizierung

geht denn das ?

Zwischenrufe, Warnungen und die wahre Aufgabe

Pall Excellence©

Eine Idee aus der Hospizszene

„Wir sind Zwerge auf den Schultern von Riesen“ (Robert Merton) -->Quelle d. Folie, wenn nicht von mir:

## warum das alles

seit Anfang des Jahrtausends bewegt uns diese Frage:  
**Im Pflegeheim daheim zuhause sterben dürfen?**



„Wir sind Zwerge auf den Schultern von Riesen“ (Robert Merton) -->Quelle d. Folie, wenn nicht von mir:

Also fragten wir, wo wir einen unverstellten Blick  
auf den Umgang mit dem Sterben lernen und einüben  
können....

„...Die Hospizbewegung zog aus dem Gesundheitswesen aus und entwickelte  
eigene Modelle (models of care)....

...Es gilt nun, die Haltungen, die Kompetenzen und die Erfahrungen in die  
Regelversorgung zu reintegrieren....

...so that attitudes and knowledge could come back...”

Cicely Saunders zitiert nach Taylor 1983



Cicely Saunders, 1960

„Wir sind Zwerge auf den Schultern von Riesen“ (Robert Merton) -->Quelle d. Folie, wenn nicht von mir:

Was können Pflegeheime und  
Hospizbewegung  
voneinander lernen?

Es geht nicht um Hospizarbeit **im** Heim  
sondern um  
Hospizarbeit **durch** das Heim!

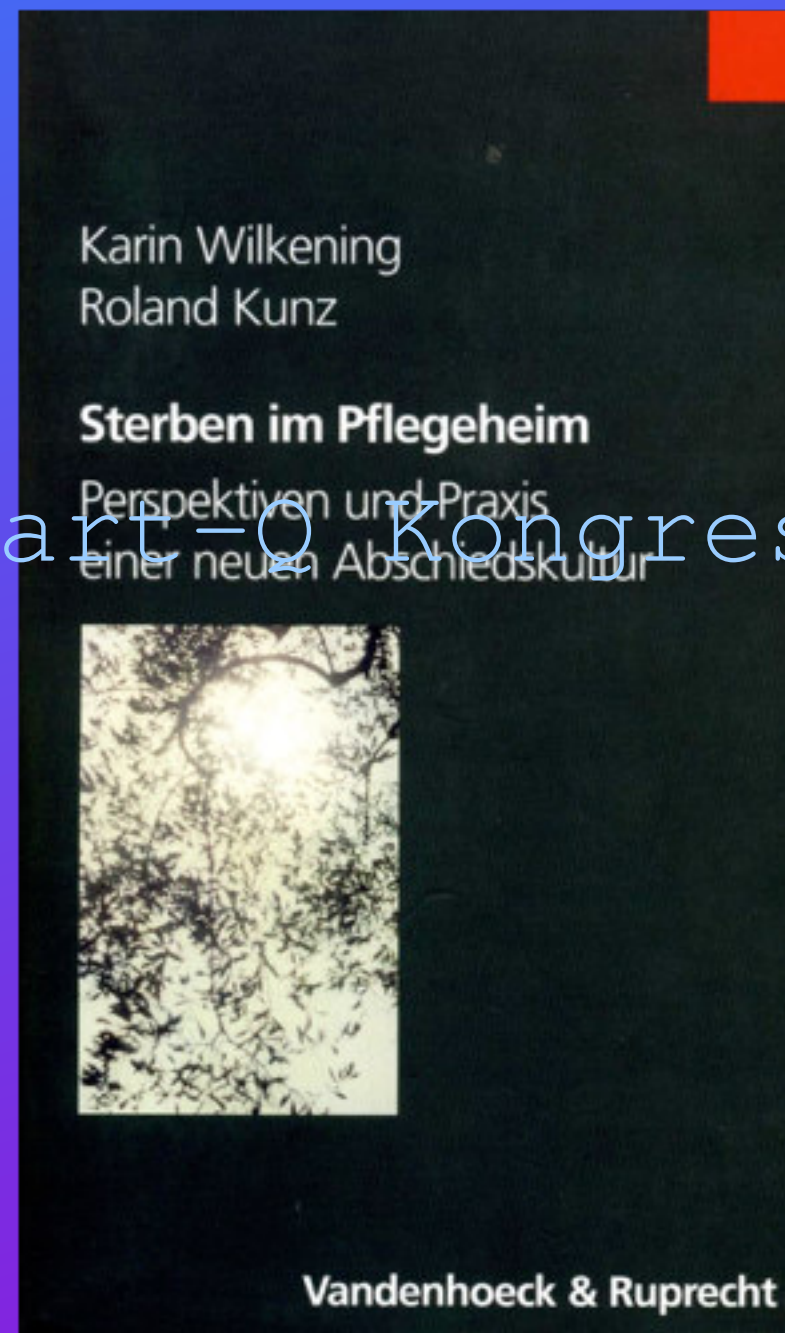
Frank Kittelberger 2005

# exemplarisch drei Meilensteine

2000



2003



2005



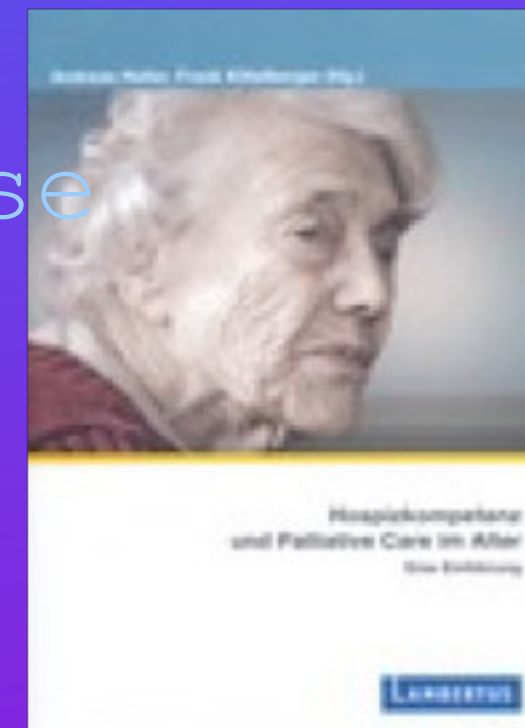
„Wir sind Zwerge auf den Schultern von Riesen“ (Robert Merton) -->Quelle d. Folie, wenn nicht von mir:

# und ein großer Meilenstein 2009

Kongress...



...und Buch

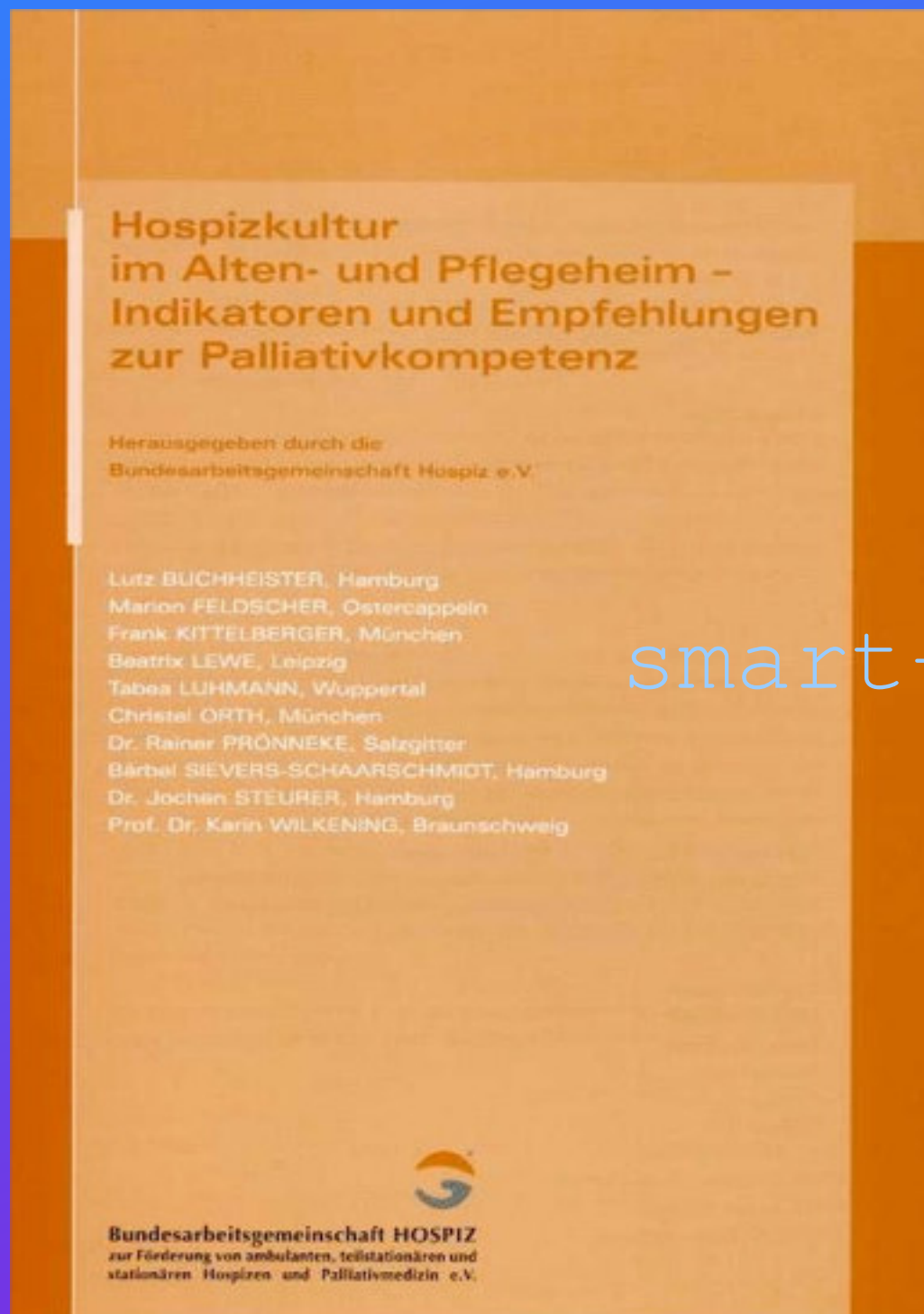


Hospizkompetenz und Palliative Care im Alter  
A.Heller&Fittelberger; Lambertus 2010

„Wir sind Zwerge auf den Schultern von Riesen“ (Robert Merton) -->Quelle d. Folie, wenn nicht von mir:

# die Hospizbewegung war Motor !

Frank Kittelberger München



smart-Q Kongresse

Erarbeitet von einer Projektgruppe  
der BAG Hospiz im Winter 2005/06

Im Internet unter:

<http://www.hospiz.net/themen/hospizkultur.pdf>

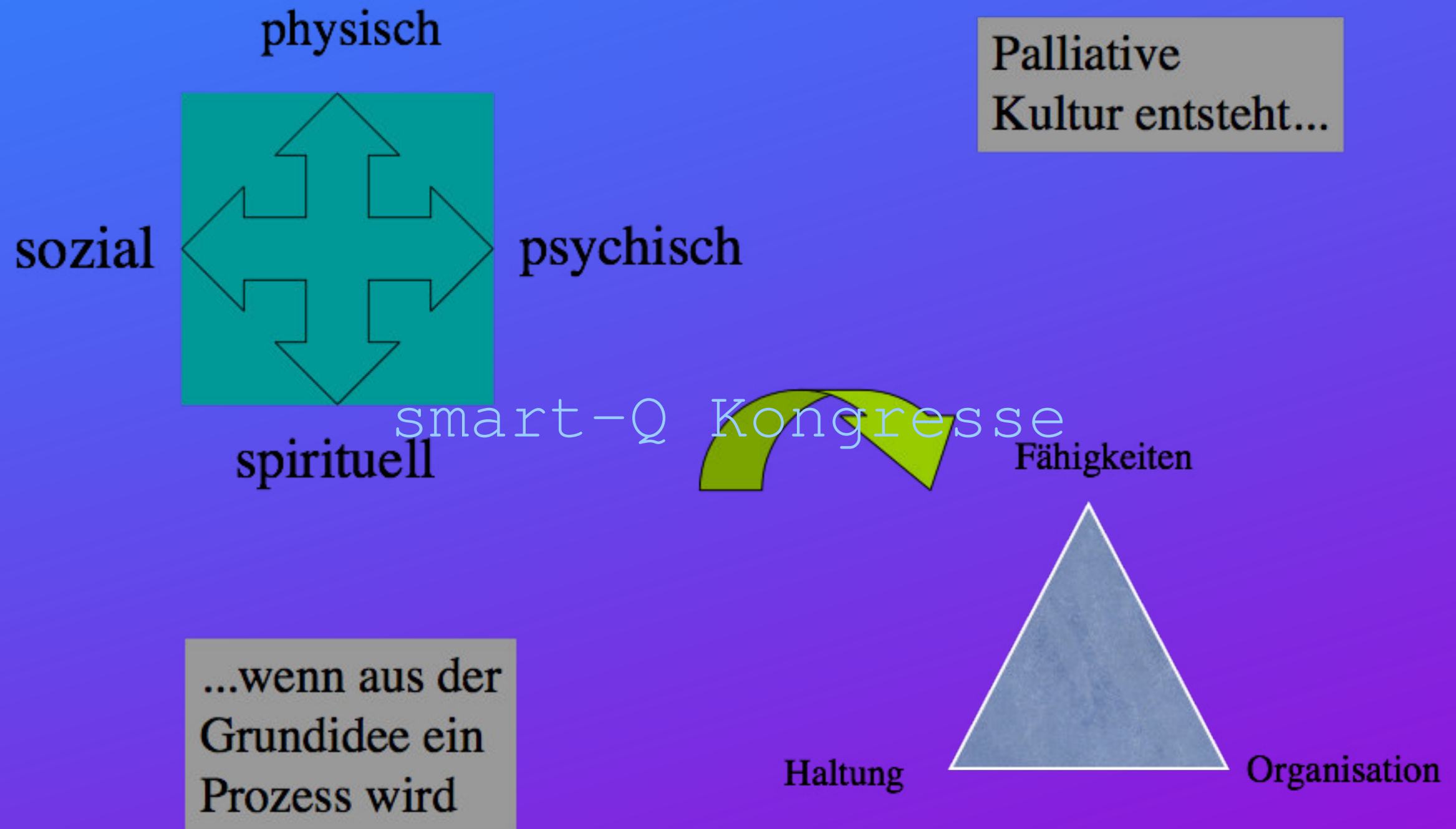
„Wir sind Zwerge auf den Schultern von Riesen“ (Robert Merton) -->Quelle d. Folie, wenn nicht von mir:

Die Implementierung von Hospizarbeit in die Abläufe und  
Strukturen einer Einrichtung

meint die Übertragung und Integration der Hospizidee und  
ihrer Grundsätze  
smart-Q Kongresse

in die Praxis und das Denken eines Hauses.

Sie betrifft damit die Kultur der Einrichtung rund um Fragen  
des Lebensendes.



„Wir sind Zwerge auf den Schultern von Riesen“ (Robert Merton) -->Quelle d. Folie, wenn nicht von mir:

# Implementierung in 7 Stufen



„Wir sind Zwerge auf den Schultern von Riesen“ (Robert Merton) -->Quelle d. Folie, wenn nicht von mir: **Alzheimer**

# Erfahrungen und Ergebnisse werden ausgewertet



## *Dasein, wenn es still wird*

Die Nachhaltigkeit der implementierten Palliativbetreuung  
in der stationären Altenhilfe

Eine Studie von

Donata Beckers

Mit einer Einführung von  
Frank Kittelberger (Innere Medizin München)

Bayerische Stiftung **Hospiz**

2006



IFF-Wien  
Fakultät für Interdisziplinäre Forschung und Fortbildung  
**Palliative Care und OrganisationsEthik**



ALPEN-ADRIA  
UNIVERSITÄT  
KLAUFENBURG | WIEN | GRAT

## Nachhaltige Hospiz- und Palliativkultur im Pflegeheim und im Alter ExpertInnen-Workshop

smart-Q Kongresse

DOKUMENTATION

**Datum:** Donnerstag, 19. September 2013, 12 – 18 Uhr  
Freitag, 20. September 2013, 9 – 14 Uhr

**Ort:** IFF-Palliative Care und OrganisationsEthik  
1070 Wien, Schottenfeldgasse 29, Raum 4a

„Wir sind Zwerge auf den Schultern von Riesen“ (Robert Merton) -->Quelle d. Folie, wenn nicht von mir:

Wenn das palliative Paradigma Kommunikation und Vernetzung als zentrale Elemente einschliesst, dann können die Praktiker und Ideengeber nicht ausschließlich auf die Erfahrungen in ihren (best practice) Modellen ausruhen, sondern müssen ihre Erkenntnisse und Forderungen auch in politische Münze umzusetzen versuchen.

smart-Q Kongresse

Dies kann in den eigenen Reihen beginnen, wird aber immer auch in der Politik ankommen müssen.

Frank Kittelberger 2006

## was wir z.B. erreicht haben

- > ambulante Hospizarbeit im Heim § 39a SGB V
- > spezialisierte ambulante Palliativversorgung im Heim §§ 37b + 132d SGB V
- > „Demenzhelfer“ und „erhöhter Betreuungsbedarf“ im Heim §§ 45a/b/c + 87b SGB XI

## was wir gerade bearbeiten

smart-Q Kongresse

- > (ambulante) allgemeine Palliativversorgung (Definition, Verankerung als Leistung)

## was wir zukünftig anstreben

- > allgemeine Palliativversorgung im Heim (§ 87c SGB XI ?)



„Wir sind Zwerge auf den Schultern von Riesen“ (Robert Merton) -->Quelle d. Folie, wenn nicht von mir:

## wo das hinführt

Hans sucht für seine alte Mutter ein Zuhause,  
weil er sie nicht (mehr) pflegen und betreuen kann...

...ein bekanntes Heim am Ort hat einen guten Ruf und eine  
ordentliche Praxis der end-of-life-care und würde ihm gern  
eine Platz für seine Mutter anbieten.

Frage: **Wie erfährt Hans, was das Heim kann?**

Diese Frage markiert den Bedarf:

- zu sichern und zu zeigen, was man kann
- damit bekannt zu sein, damit man entdeckt wird
- dem schlechten Ruf der Altenhilfe zu entkommen
- Qualität zu pflegen

das haben inzwischen auch

die Hospizbewegung

smart<sub>2</sub> Kongresse  
die Träger

die Häuser

erkannt

so suchen wir nach Modellen, die dafür sorgen

- dass die Hospizidee gelebt und gepflegt wird
- dass die oft mühsam erarbeitete Palliativkompetenz gewahrt und weiterentwickelt wird
- dass eine solche aPV im Heim auch anerkannt...  
...und vielleicht auch einmal refundiert wird

...also ist es fast eine logische Entwicklung,  
dass auch aus der Hospiz- und Palliativbewegung heraus  
Fragen nach der Beschreibung, dem Nachweis und letztlich  
einer möglichen Beurteilung und Zertifizierung dieser  
Kompetenzen und Haltungen laut werden.

Hans braucht „Buch und Siegel“ darauf,  
dass seine Mutter auch in ihren letzten Lebenswochen  
in diesem Haus liebevoll, achtsam und sorgfältig betreut  
und kompetent versorgt und begleitet wird.

geht denn das ?

In stationären Pflegeeinrichtungen ist die Entwicklung von Hospizkultur und Palliative Care als integraler Bestandteil der Organisationsentwicklung notwendig.

Instrumente und Verfahren der Qualitätssicherung und des Qualitätsmanagements sind – auch zur Verbesserung der Transparenz über die Qualität des Versorgungsgeschehens – weiter zu entwickeln.

Zitat aus der **Charta** zur Betreuung schwerstkranker und sterbender Menschen in Deutschland (2010)

„Wir sind Zwerge auf den Schultern von Riesen“ (Robert Merton) -->Quelle d. Folie, wenn nicht von mir: **Charta**

Mahnende Stimmen und ihre Zwischenrufe warnen uns  
(zu Recht!) vor einer „Automatisierung“ und  
„Industrialisierung“ der Implementierung von  
Palliativversorgung, die das „Ende der Hospizidee“  
darstellen könnte.

Andreas Heller und Reimer Gronemeyer sind dafür Beispiele  
smart-Q Kongresse

Wir verstehen diese Fragen und nehmen sie ernst!

Qualitätskontrollierte Palliativversorgung mit Gütesiegel? Das klingt nach einem kuriosen Paradoxon. Palliative Care ist ja gerade durch hohe Individualisierung der Abläufe, durch bestimmte Haltungen und Kreativität der BegleiterInnen gekennzeichnet. Sind diese unter Qualitätskriterien überhaupt erfassbar? – *smart-Q Kongresse* Sterben nach Norm und Maß – das ist doch unsinnig und inhuman! Ist eine hospizliche Kultur nicht gerade eine Teamleistung? Wie lässt sich dieses Zusammenspiel erfahren? Wie kann verhindert werden, dass eine gute Idee auf der Strecke bleibt?

oder anders gefragt:

Wenn Hans für seine Mutter die Entscheidung trifft, sie in ein Pflegeheim zu geben, in dem sie nicht nur in Frieden leben, sondern auch in Frieden und Würde sterben kann, wie kann er dann sicher sein, dass er bekommt, wonach er sich (für seine Mutter) sehnt?

„Wir sind Zwerge auf den Schultern von Riesen“ (Robert Merton) -->Quelle d. Folie, wenn nicht von mir:

oder noch anders gefragt:

Wie können wir sicher sein, dass ein Haus, welches so etwas verspricht, auch wirklich dazu steht?

oder, wie wir schon in der Zeit der Implementierung immer  
gefragt habe:

smart-Q-Kongresse

Wie gewährleisten wir, dass  
„wo Hospiz drauf steht“ auch „Hospiz drin ist“?

Qualität in Palliative Care ist nachweisbar!

Das neuartige und getestete Prüfverfahren kann eine gute allgemeine Palliativversorgung seriös belegen. Die ersten Pflegeheime sind erfolgreich zertifiziert.

smart-Q Kongresse  
PallExcellence © wurde als besonderes

Zertifizierungsverfahren im Auftrag der Bayerischen Stiftung Hospiz entwickelt. Die Idee kam vom Bayerischen Hospiz- und Palliativverband, der die Finanzierung auf den Weg brachte.



2010 gab die Bayerische Stiftung Hospiz, die unter der Schirmherrschaft des Bayerischen Gesundheitsministeriums arbeitet, eine Machbarkeitsstudie in Auftrag...

...auf der ConSozial im Herbst 2015 wird daher auch die parlamentarischen Staatssekretärin im BMG die Ergebnisse sichten.

Martin Alsheimer (Leitung Hospiz Akademie der GGSD Nürnberg) und Frank Kittelberger beraten seit Jahren Einrichtungen der Altenhilfe und der Wiedereingliederungshilfe zur Palliativversorgung. Sie entwickelten und erprobten den Leitfaden PallExcellence© im Rahmen der Studie.

Um das Verfahren auf seine Praxistauglichkeit zu überprüfen, wurden fünf „Test“-Einrichtungen der Altenhilfe und eine große Einrichtung der Behindertenarbeit an der Studie beteiligt.

Träger waren: Caritasverband, Diakonisches Werk, Bayerisches Rotes Kreuz.

Die Rückmeldung der Beteiligten aus der Probephase:

„Das Verfahren ist praktikabel und kann differenziert die jeweilige Palliativversorgung und hospizliche Kultur einer Einrichtung erschließen und abbilden.“



Der BHPV hat von 2010–2012 die Machbarkeitsstudie betreut.

Nach erfolgreichem Abschluss der Entwicklungs- und Testphase übergab die Bayerische Stiftung Hospiz 2013 dann das fertige

Konzept an den BHPV.

smart-Q Kongresse

Der Auftrag: Das Konzept des Zertifizierungsverfahrens zu realisieren und zukünftig zu lizenzieren!

Das Verfahren wurde 2013/14 in verschiedenen Gremien vorgestellt:  
Bayerisches Hospiz- und Palliativbündnis (BHPB), Deutscher Hospiz- und PalliativVerband (DHPV); Bündnis Hospiz, FQA, MDK u. a.  
Außerdem wurde es auf Symposien und Fachkongressen präsentiert.  
Die Resonanz war stets ermutigend und zustimmend.

2014 vergab der BHPV die Lizenz an eine Akkreditierungsstelle.  
Diese fand ein Beratungsunternehmen mit besonderen Referenzen in der Beratung und Zertifizierung von Einrichtungen im Gesundheitswesen. Um die Zertifizierung PallExcellence© zu organisieren, wurde die PallCert Europe GmbH gegründet und mit der Lizenz für die Verwendung des Leitfadens als Grundlage der Zertifizierung versehen.

„Wir sind Zwerge auf den Schultern von Riesen“ (Robert Merton) -->Quelle d. Folie, wenn nicht von mir:

Das Verfahren ist etwas „unüblich anders“...

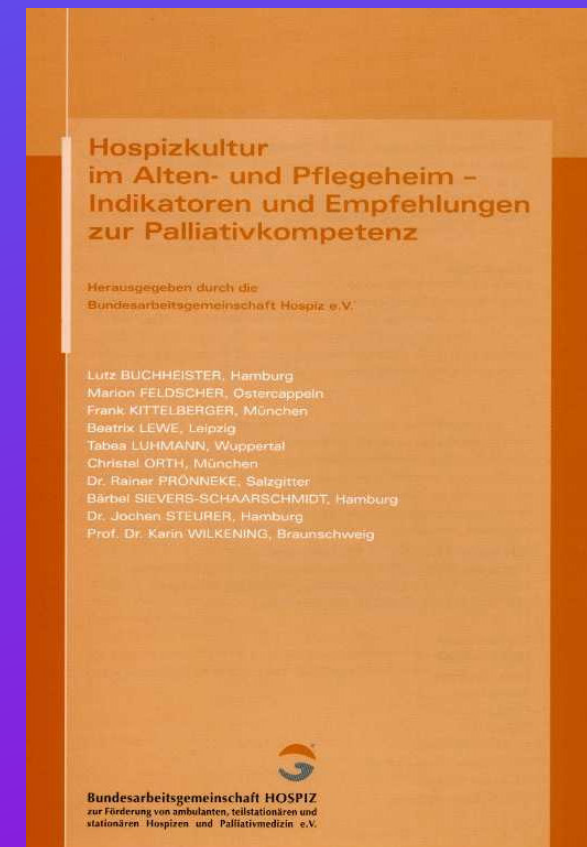
- es stammt aus der Hospizbewegung, von deren Grundidee es lebt
- es fokussiert auf die Selbstaussagen der Beteiligten  
(nicht ohne diese zu überprüfen)
- es kennt zwar Kriterien, aber keine fix vorgegebenen Ergebnisse

PallExcellence © definiert, was eine gute  
Allgemeine Palliativversorgung umfasst und  
welche Qualitäten sie kennzeichnen.

Es orientiert sich an den „Indikatoren und  
Empfehlungen für Hospizkultur und  
Palliativkompetenz in Alten- und Pflegeheimen“,  
die der DHPV entwickelt hat.

Das Positionspapier bietet einen anerkannten  
Kompass.

Wir haben die Leitfragen in Qualitätskriterien  
verwandelt, die klare Orientierung bieten, aber  
gleichzeitig offen sind für ihre unterschiedliche  
Umsetzung vor Ort, denn Palliative Care lässt  
sich nicht in Checklisten zwängen.



„Wir sind Zwerge auf den Schultern von Riesen“ (Robert Merton) -->Quelle d. Folie, wenn nicht von mir:

ein Blick in das Verfahren zeigt:

Eine gute Allgemeine Palliativversorgung ist deutlich mehr als Sterbebegleitung.

Die folgende Tabelle gibt eine Übersicht über die Breite und Gewichtung der Themen bei PallExcellence ©, die diesem Anspruch gerecht wird: smart-Q Kongresse

Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualitäten werden gleichrangig erfasst.

PallExcellence © konzentriert sich nicht nur auf einzelne Elemente oder auf Formalismen einer Palliativversorgung.

## Es ist ein kommunikatives und multiperspektivisches Verfahren:

Wir führen neben einem umfangreichen Vorab-Check ausführliche leitfadengestützte Gruppeninterviews durch:

- Die erste Gruppe bilden die Leitungskräfte und Palliativkräfte.
- Gruppe zwei besteht aus MitarbeiterInnen aller Bereiche von der Pflegekraft, sozialen Betreuung bis zur Hauswirtschaft.
- Die dritte Gruppe setzt sich zusammen aus Vertretern von Heimbeirat, Angehörigen, Seelsorger, HospizhelferInnen und andere Kooperationspartnern, z.B. Mitarbeitern der SAPV, wenn es sie in der Region gibt. Auch Hausärzte haben sich als Interviewpartner schon beteiligt.

PallExcellence© betrachtet die jeweilige Hospizkultur aus vielen Perspektiven. In der Regel sind 20 bis 30 Personen beteiligt. Es entsteht ein mosaikartiges Gesamtbild Ihrer Palliativversorgung. Wir bekommen so einen Blick in die atmosphärische Tiefe von Haltungen, Motiven, Zusammenarbeit und Engagement und bleiben nicht nur auf der Oberfläche von hinterlegten Standards.

Für Qualität in Palliative Care braucht es andere Gütekriterien, um die wesentlichen, nicht messbaren Leistungen und Haltungen abzubilden. Bei PallExcellence<sup>©</sup> spielen in den Beurteilungen folgende Kriterien eine Rolle:

fachliche Gradmesser  
smart-Q Kongresse  
organisatorische Gradmesser  
kommunikative Gradmesser

Viele Teams sind „prüfgeschädigt“ oder „zertifizierungsskeptisch“. Die bisher durchgeführten Verfahren zeigen: Es gelingt auch durch die Art und Weise der Interviews eine Atmosphäre zu schaffen, die die Beteiligten zum Erzählen einlädt.

Zitate:

„Wir waren überrascht, wie es abgelaufen ist. Kein Kreuzverhör oder überheblicher Prüfungsdruck. Endlich konnten wir wirklich erzählen, was wir leisten!“

(Rückmeldung von Pflegekräften aus den Interviews)

„Ich fand die Fragen interessant. Für mich war es noch einmal eine gute Rückerinnerung, wie ich die Begleitung beim Sterben meiner Mutter und danach erlebt habe ...“

(Kommentar einer Angehörigen zum Verfahren)

„Wir sind Zwerge auf den Schultern von Riesen“ (Robert Merton) -->Quelle d. Folie, wenn nicht von mir:

Kontakt und Vorab-Check

Vertragsschließung mit PallCert Europe GmbH

Beratung des Auditplans und des Teilnehmer-Mix der drei  
Interviewgruppen

~~smart-Q Kongresse~~  
Audit und Begehung vor Ort

Auditbericht

Entscheidung im Zertifizierungsausschuss

Überreichung des Gütesiegel PallExcellence®

Wichtig bleibt für uns, dass der Hospizverband die Deutungshoheit behält.

Daher sind wir prominent im Zertifizierungsausschuss von PallCert Europe vertreten und haben diese externe Instanz auch zur Bedingung der Lizenzierung gemacht.

So können Einrichtungen nun ihre Kompetenz in der Palliativversorgung zeigen und stolz behaupten:

Wo Hospiz draufsteht, ist Hospiz drin –  
im Sinne einer großartigen Idee!

...und nun diskutieren wir...

smart-Q Kongresse

Vielen Dank für Ihre geduldige Aufmerksamkeit !