

**Zeitschrift:** Palliative.ch : Zeitschrift der schweizerischen Gesellschaft für palliative Medizin, Pflege und Begleitung = revue de la Société suisse de médecine et de soins palliatifs = rivista della Società svizzera di medicina e cure palliative

**Herausgeber:** Schweizerische Gesellschaft für palliative Medizin, Pflege und Begleitung

**Band:** - (2004)

**Heft:** 4: On the way to quality

**Vorwort:** Éditorial = Editorial = Editoriale

**Autor:** Wyss, Michel von

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 25.04.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**



Michel von Wyss

## Éditorial

### On the way to quality

C'est le thème de ce numéro. Ce fut aussi le sujet des journées nationales de la SSMSP à St-Gall les 16 et 17 septembre dernier. L'enjeu de la qualité en soins palliatifs y a été abordé sous plusieurs angles complémentaires afin de permettre aux participants de prendre du recul par rapport à cette importante dimension. Parmi les conférences en plénière, relevons:

- un proche d'une personne décédée qui a exprimé de façon très convaincante ce que signifie, à son avis, la qualité pour un patient en fin de vie et ses proches;
- l'infirmière responsable de la mise en place de la norme 25 de Sanacert à l'hôpital multisite de Langnau et Burgdorf en Emmental (management de la qualité en soins palliatifs dans une équipe de soins) a partagé les étapes, les premiers résultats et les résistances de cette démarche que l'on peut considérer comme le B-A BA du management de la qualité;
- enfin, la responsable médicale d'un service d'interface entre l'hôpital et le domicile, à Bruxelles, a partagé une démarche d'amélioration continue de plusieurs années ayant eu comme objectif d'améliorer en plusieurs étapes l'information et la communication entre cette équipe et les médecins traitants des patients concernés à domicile;

Vous trouverez de larges reflets de ces exposés dans ce numéro.

«La qualité», sujet bateau? «La qualité» slogan tarte à la crème? «La qualité»: en route pour d'énormes référentiels et une nouvelle vague de paperasseries?

Non, si les équipes de soins palliatifs de Suisse se mettent aujourd'hui sur le chemin de la qualité, ce n'est ni par effet de mode, ni pour donner bonne impression, ni avec l'intention de substituer un surcroît de tâches

administratives au temps à passer auprès du malade et de sa famille.

Si nous avons aujourd'hui à nous préoccuper de la qualité de nos services, c'est pour trois raisons. La première est que la place des soins palliatifs doit pouvoir être mieux connue et reconnue comme importante parmi les offres de santé et que nous avons à en démontrer le bien-fondé; la deuxième est que désormais toute prestation de santé doit faire la preuve de son adéquation, de sa qualité et de son efficacité pour être reconnue au sens de la LAMal. Enfin, last but not least, nous devons de fournir aux patients et à leurs proches des prestations qui contribuent au mieux à leur qualité de vie et le respect de nos standards de qualité est la meilleure façon de le garantir.

On the way to quality en soins palliatifs. C'est le chemin pris par environ 25 équipes de soins palliatifs de Suisse dès cet automne pour concrétiser formellement des projets d'amélioration continue qui combleront certaines lacunes dans un travail tout à la fois sérieux et ludique. Steffen Eychmüller, responsable du groupe de travail «qualité» de la SSMSP, vous décrit dans son article, la marche à suivre proposée. Toute institution de soins est la bienvenue si elle souhaite se joindre à cette démarche, même si elle n'est pas spécialisée en soins palliatifs.

On the way to quality c'est peut-être surtout une culture nouvelle à diffuser dans nos équipes et plus largement autour de nous. C'est «dire ce que l'on fait, écrire ce que l'on dit et vérifier que l'on fait bien ce qu'on a écrit». Davantage que cela, c'est utiliser nos dysfonctionnements non pas pour chercher des coupables et s'en «laver les mains», mais pour améliorer constamment nos processus, en trouvant ensemble des solutions durables.

On the way to quality: si l'on s'est donné ce slogan en anglais, ce n'est pas pour faire «chewing-gum», c'est pour qu'il soit le même dans nos trois régions linguistiques.

Let's go together on the way to quality!

Membre du comité de la SSMSP  
Responsable administratif et social  
Direction collégiale  
Centre de soins palliatifs la Chrysalide  
Paix 99  
2300 La Chaux-de-Fonds  
Tel 032 913 35 23  
michel.vonwyss@ne.ch

## Editorial

### On the way to quality

So das Thema dieser Nummer. So lautete aber auch das Thema der diesjährigen Jahrestagung der SGPMP am 16./17. September in St.Gallen. Dort wurde die Thematik der Qualität in Palliative Care aus mehreren sich ergänzenden Perspektiven beleuchtet, was den Teilnehmern erlaubte, einen gewissen Abstand zu dieser wichtigen Dimension zu gewinnen. Unter den Plenumsreferaten seien hier folgende erwähnt:

- ein Angehöriger einer verstorbenen Patientin legte sehr überzeugend dar, was seiner Meinung nach Qualität für einen Patienten am Lebensende und seine Angehörigen bedeuten kann;
- die im Regionalspital Emmental (Langnau und Burgdorf) für die Einführung der Norm 25 von Sanacert (Qualitätsmanagement in Palliative Care) verantwortliche Pflegefachfrau zeigt die einzelnen Schritte dazu, die ersten Resultate und die Hindernisse auf, die dabei zu überwinden waren. So entsteht wie ein kleines 1 x 1 des Qualitätsmanagements;
- schliesslich beschreibt die verantwortliche Ärztin von Interface, einem mobilen Palliative Care-Team in der Region von Brüssel, den mehrjährigen Prozess, der zum Ziel hatte, über mehrere Etappen die Information und die Kommunikation zwischen diesem Team und den behandelnden Hausärzten zu verbessern.

«Qualität», ein modisches Thema? ein abgedroschener Slogan? ein Weg zu noch mehr dicken Nachschlagewerken und weiteren Papierfluten?

Nein. Wenn sich heute Palliative Care-Teams in der Schweiz auf den Weg zu mehr Qualität machen, dann weder um einer Mode nachzukommen, noch um guten Eindruck zu machen. Und erst recht nicht, um noch mehr von der Zeit beim Pa-

tienten und seinen Angehörigen durch administrative Arbeiten zu ersetzen.

Wenn wir uns heute mit Qualität beschäftigen, so hat dies drei Gründe. Der erste ist, dass die Stellung von Palliative Care als ein wesentliches Angebot im Gesundheitswesen besser bekannt und anerkannt werden sollte. Dies müssen wir aber belegen können. Der zweite ist, dass jede Leistung im Gesundheitssektor sich als angemessen, qualitativ hochstehend und effizient erweisen muss, um vom KVG anerkannt zu werden. Schliesslich - last but not least - sind wir es uns auch selber schuldig, unseren Patienten und ihren Angehörigen Leistungen anzubieten, die das Bestmögliche zu ihrer Lebensqualität beitragen sollen. Die Respektierung unserer Qualitätsstandards ist der beste Weg dazu.

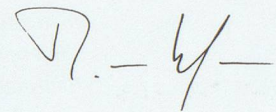
On the way to quality in Palliative Care. So heisst also der Weg, auf den 25 Palliative Care-Teams aus der ganzen Schweiz sich diesen Herbst begeben haben. Unter diesem Motto sollen Projekte, die auf immer neue Verbesserungen hinielen, eine formelle Konkretisierung finden und in einer zwar ernsthaften, zugleich aber auch spielerischen Art dazu beitragen, noch bestehende Schwachpunkte auszumerken. Dr. Steffen Eychmüller, der Verantwortliche der Arbeitsgruppe «Qualität» in der SGPMP beschreibt in seinem Artikel, wie dabei vorzugehen ist. Jegliche Institution, die sich diesem Prozess anschliessen möchte, ist uns willkommen, auch wenn sie nicht auf Palliative Care spezialisiert ist.

On the way to quality, das bedeutet vielleicht vor allem eine neue Kultur, die in unseren Teams und weiter um uns herum Fuss fassen soll. Es geht darum, zu «sagen, was man tut, zu schreiben, was man sagt, und dann zu schauen, dass man wirklich tut, was

man geschrieben hat.» Es geht nicht darum das, was bei uns falsch läuft, dazu zu benutzen, Schuldige zu finden und uns selber die Hände in Unschuld zu waschen, sondern darum, unsere Abläufe immer wieder zu verbessern und miteinander nachhaltige Lösungen zu finden.

On the way to quality: Wenn wir für diesen Slogan die englische Sprache gewählt haben, so nicht um besonders cool zu wirken, sondern damit er in allen Landesteilen gleich lautet.

Let's go together on the way to quality!



## Editoriale

### *On the way to quality*

*E' il tema di questo numero. E' stato anche l'argomento principale delle giornate nazionali della SSMCP a S. Gallo del 16 e 17 settembre scorsi. L'approccio al problema della qualità in cure palliative è stato discusso sotto diverse angolature complementari per consentire ai partecipanti una visione prospettica di questa importante dimensione. Delle relazioni svolte in sedute plenarie occorre evidenziare:*

- il congiunto di una persona deceduta ha espresso in modo molto convincente ciò che significhi, a suo avviso, la qualità per un malato in fine di vita e i suoi familiari;*
- l'infermiera responsabile dell'applicazione della norma 25 di Sanacert all'ospedale multisito di Langnau e Burgdorf nell'Emmental (gestione della qualità in cure palliative in seno ad una équipe di cura) ha condiviso le tappe, i primi risultati e le difficoltà di questa procedura che si può considerare come il B-BA della gestione della qualità;*
- infine, la responsabile medica di un servizio d'interfaccia fra ospedale e domicilio, a Bruxelles, ha informato di un procedimento della durata di alcuni anni, il cui obiettivo era il miglioramento in varie tappe dell'informazione e della comunicazione fra l'équipe e i medici curanti a domicilio.*

*Troverete in questo numero un'ampia eco di questi interventi.*

*«La qualità», soggetto di moda? Uno slogan di facile argomentazione? Una strada aperta a nuove opere da consultare e ad un'altra ondata di scartoffie?*

*Nulla di ciò. Se le équipes di cure palliative svizzere si mettono oggi sulla via della qualità, non è certo per seguire una moda né solo per dare una buona immagine di sé e nemmeno con*

*l'intenzione di sostituire il tempo da dedicare al malato ed alla sua famiglia con l'incremento del lavoro amministrativo.*

*Oggi ci dobbiamo preoccupare della qualità delle nostre prestazioni per tre motivi. Il primo è che la posizione delle cure palliative deve essere meglio conosciuta e riconosciuta come importante nel contesto delle offerte sanitarie e noi dobbiamo dimostrare la fondatezza di questa asserzione. Il secondo è che ormai ogni prestazione sanitaria deve fornire la prova delle sue adeguatezza, qualità ed efficienza per essere riconosciuta ai sensi della LaMAL. Infine, last but not least, è nostro dovere offrire ai pazienti ed ai loro familiari prestazioni che migliorino la loro qualità di vita e il rispetto dei nostri standards di qualità è il modo migliore di garantirlo.*

*On the way to quality in cure palliative è la strada imboccata, a partire da questo autunno, da circa 25 équipes di cure palliative in Svizzera per attuare formalmente progetti di miglioramento continuo che colmeranno certe lacune in un lavoro nel contempo serio e ludico. Steffen Eychmüller, responsabile del gruppo di lavoro «Qualità» della SSMCP, illustra nel suo articolo il percorso previsto. Ogni istituzione di cura, anche se non specializzata in cure palliative, è benvenuta se desidera accompagnarci su questa strada.*

*On the way to quality è forse soprattutto una nuova cultura da diffondere nelle nostre équipes e, in un più ampio contesto, intorno a noi. Significa «dire ciò che si fa, scrivere cosa si dice e verificare che sia ben fatto ciò che si è scritto». Inoltre, si tratta di utilizzare le nostre disfunzioni non per la ricerca dei colpevoli e per «lavarsene le mani» bensì per migliorare costantemente i nostri procedimenti, trovando insieme soluzioni durevoli.*

*On the way to quality: non per snobismo ci siamo dotati di questo slo-*

*gan in inglese, ma perché sia uguale nelle tre regioni linguistiche.*

*Let's go together on the way to quality!*