A woman with dark hair and glasses, wearing a headset, sits at a desk in an office. She is looking at a computer monitor. The desk has a keyboard, a mouse, and some papers. A window is visible in the background.

Pallifon-Mitarbeiterin Sabine Lehn nimmt in der Zentrale in Zürich-Oerlikon Anrufe entgegen. Bilder: Beatrix Bächtold

Und wieder klingelt das Pallifon

Das Pallifon ist ein Notfalltelefon für Menschen mit unheilbarer Krankheit sowie deren Angehörige. Die Pallifon-Mitarbeitenden arbeiten dabei eng mit der Spitex zusammen – mit dem Spitex Verband Kanton Aargau zum Beispiel, wo man vom Angebot überzeugt ist. Das Spitex Magazin war einen Sonntagnachmittag in der Zürcher Pallifon-Zentrale zu Gast und hat viel Bewegendes erfahren über die Ängste und Sorgen von Palliativ-Patienten und ihren Angehörigen – und davon, wie das Pallifon ihnen in schweren Stunden hilft.

Das Telefon klingelt an diesem Sonntagnachmittag in der Zentrale des Aertefons in Zürich Oerlikon, der Notrufzentrale für nicht lebensbedrohende medizinische Notfälle im Kanton Zürich. Auch wer die Nummer des Pallifons wählt, kommt hier an. In dieser Zentrale arbeitet seit 13 Jahren die Medizinische Praxisassistentin Sabine Lehn; im Moment leitet sie hier 30 Mitarbeitende im Telefondienst. Sie alle verfügen über einen medizinischen Hintergrund und leisten mit Pensen von 15 bis 100 Prozent an 365 Tagen im Jahr rund

um die Uhr Schichtdienst. Während das Telefon klingelt, sieht Sabine Lehn auf dem Bildschirm, dass der Anrufer die Nummer des Pallifons gewählt hat – und setzt ihr Headset auf. «Pallifon. Guten Tag. Mein Name ist Lehn. Wie kann ich Ihnen helfen?», fragt sie. Am anderen Ende der Leitung ist ein Mann, nennen wir ihn Herr Müller. «Ich bin so unsicher», sagt er und erzählt daraufhin, dass er seine schwer kranke Frau pflege und nicht mehr weiterwisse. «Ich glaube, es geht nicht mehr lange mit ihr. Jetzt stöhnt sie und ist



auch so unruhig. Bitte helfen Sie uns. Meine Frau wird von der Spitex Palliative Care betreut und will auf keinen Fall ins Spital», sagt er und kämpft dabei mit den Tränen.

Unnötigen Spitalaufenthalt vermeiden

Zu Hause, im Kreis der Familie, zu sterben – dies wünschen sich viele palliative Klientinnen und Klienten. Dabei ist die Gratisnummer 0844 148 148 eine Hilfestellung: Sie gehört dem Pallifon und ist schweizweit die erste kostenlose 24-Stunden-Notfallnummer für Palliativ-Patienten, Angehörige und Betreuungspersonen. Das Pallifon wird durch regionale interdisziplinäre Fachteams betreut, ist meist dem Aerztelefon angegliedert und startete 2014 in Pilotregionen in den Kantonen Zürich und Schwyz. 2017 schloss sich der Kanton Zug an, und auch der Spitex Verband Aargau holte das Pallifon ins Boot. 2018 folgte der Kanton Bern, wobei dort die Ärztenotrufzentrale Medphone die Anrufe annimmt. Das Pallifon ist ein kleines, aber wichtiges Mosaiksteinchen der Palliative Care, also der umfassenden Pflege und Betreuung von unheilbar kranken Menschen und deren Angehörigen. Weil immer häufiger komplexe behandlingstechnische Fragen ans Pallifon gerichtet werden, welche am Telefon nicht beantwortet werden können, ziehen die Pallifon-Mitarbeitenden immer häufiger die Spitex hinzu (siehe auch Infokasten).

Ländlermusik hilft der Klientin

Zurück in der Pallifon-Zentrale in Zürich-Oerlikon: Obwohl Herr Müller den Tränen nahe ist, bleibt Sabine Lehn ruhig. «Herr Müller, dann haben sie doch bestimmt den Massnahmenplan zur Hand?», fragt sie. Die Palliative Care der Spitex erstellt mit dem Klienten einen Notfall- und Massnahmenplan für zu Hause – eine Art Checkliste also, die Tipps für die häufigsten Beschwerden gibt sowie alle Medikamente und deren Dosierung auflistet. Auf jenem Plan finden sich auch die Telefonnummern vom Hausarzt, von der Spitex und dem Notfalltelefon Pallifon. Dieser Massnahmenplan ist für die Beantwortung der Fragen durch die Pallifon-Mitarbeitenden von zentraler Bedeutung. Beim Wort «Massnahmenplan» hellt sich die Stimmung von Herrn Müller dann auch auf. Seine Stimme klingt zuverlässiger, als er antwortet: «Der muss irgendwo sein. Ich komme gleich wieder.» Daraufhin hört Sabine Lehn Schritte, das Geräusch einer Tür, und schliesslich meldet sich Herr Müller mit ebendiesem Massnahmenplan zurück. «Ist da irgendwo ein Medikament gegen Unruhe aufgeschrieben?», fragt Sabine Lehn. Er habe seiner Frau das letzte Temesta vor ungefähr zwölf Stunden gegeben, erklärt der Ehemann. Laut Plan hat der Arzt verordnet, dass sie das Medikament zweimal am Tag einnehmen darf. «Sie dürfen ihr also getrost eine weitere Tablette verabreichen. Und vielleicht könnten sie ihr sonst noch Linderung verschaffen: Es ist heute ziemlich heiss, vielleicht ist sie zu fest zu-

gedeckt. Und es würde ihr sicher guttun, wenn Sie ihre Lippen befeuchten», empfiehlt Sabine Lehn und erkundigt sich dann bei Herrn Müller, ob er selbst eine Idee habe, womit er seiner Frau eine Freude machen könne. «Sie hört immer so gern Ländlermusik. Soll ich das Radio einschalten?», fragt er. «Ja, auf jeden Fall», antwortet die Pallifon-Mitarbeiterin. «Und wissen Sie was, jetzt machen wir es doch einfach so: Das Medikament wirkt in 20 Minuten. Dann rufen Sie mich noch einmal an und dann schauen wir weiter.»

Der Spitex Verband Aargau setzt aufs Pallifon

38 Prozent aller Anrufe aufs Pallifon kommen im Moment aus dem Kanton Aargau, wo die Hotline das Angebot der PalliativeSpitex Aargau abrundet. Nach der Auflösung der Onko-Spitex der Krebsliga im April 2017 spannten das Departement Gesundheit und Soziales, palliative aargau,



«Onkologen, Hausärzte und Spitex-Organisationen empfehlen das Pallifon als sinnvolle Ergänzung, um mitzuhelfen, unnötige Hospitalisierungen zu vermeiden.»

Daniela Mustone

die Krebsliga und der Spitex Verband Aargau zusammen und bauten die PalliativeSpitex Aargau auf. Diese bietet seither spezialisierte Palliative Care zu Hause im ganzen Kanton an, für die sich fünf regionale Organisationen der Nonprofit-Spitex mit insgesamt 14 spezialisierten Mitarbeitenden verantwortlich zeigen. «Die Nonprofit-Spitex Kanton Aargau führt das hohe Qualitätsniveau der Onko-Spitex weiter», erklärt Daniela Mustone, Leiterin Fachstelle Palliative Care beim Spitex Verband Aargau. Im Zuge der Umstrukturierung holte der Spitex Verband Aargau auch das

Pallifon mit ins Boot. «Dies mit der Überlegung und dem Ziel, dass jede palliative Klientin und jeder palliative Klient und alle betreuenden Angehörigen gratis und rund um die Uhr bei medizinischen Fachpersonen Rat holen können.» Die Art der Erkrankung des Anrufers spielt dabei keine Rolle, mehr noch: Jeder Mensch im Kanton kann gratis und rund um die Uhr beim Pallifon anrufen und Fragen stellen, selbst wenn bei ihm keine Erkrankung vorliegt. «Ein Beispiel dafür: Jemand erfährt von der Diagnose Krebs eines Angehörigen. Tagsüber verdrängt er die Gedanken, aber nachts beginnen sie zu rotieren», sagt Daniela Mustone. «Wie hilfreich ist es da, wenn man sich an eine Fachperson wenden kann, die einem sofort und fundiert Auskunft gibt. In so einem Fall ist das Pallifon wie eine zusätzliche Sicherheit, wie ein Rettungsanker.»

Die Initialkosten zur Aufnahme beim Pallifon – einen Betrag im unteren fünfstelligen Bereich – übernahm die Krebsliga Aargau; der laufende Jahresbeitrag wird vom Kanton getragen. «Onkologen, Hausärzte und Spitex-Organisationen empfehlen das Pallifon als sinnvolle Ergänzung, um mitzuhelfen, unnötige Hospitalisierungen zu vermeiden», sagt Mustone. Zudem ist das Pallifon, welches 24 Stunden zu erreichen ist, auch eine Entlastung für den Pikettdienst der Nonprofit-Spitex und von PalliativeSpitex Aargau. Die Beratung am Pallifon erfolgt im Kanton Aargau nach dem Behandlungsplan von Dr. Christoph Cina, welcher im Swiss Medical Information Service (SMIS) hinterlegt ist.

Der Plan enthält Patientendaten, wichtige Kontakte und Angaben zu den Reservemedikamenten, die zur Verfügung stehen. «Der Vorteil ist, dass dieser Behandlungsplan digital verfügbar ist und die beratende Pallifon-Fachperson damit via SMIS Zugriff auf die Daten hat», sagt Daniela Mustone. Im Jahr 2018 haben 226 Betroffene und deren Angehörige spezialisierte Palliative Care durch Mitarbeitende der fünf Kompetenzzentren erhalten, wobei die Nummer des Pallifons ungefähr 60-mal von Bewohnerinnen und Bewohnern des Kantons Aargau angewählt worden ist. «Wir registrieren neben einer Zunahme der Anrufe, die sehr viel Fachlichkeit erfordern, auch immer häufiger niederschwellige Anliegen, die das Pallifon sofort lösen kann», sagt Daniela Mustone – und fügt hinzu, dass ihrer Meinung nach alles fürs Pallifon spreche. Nach Optimierungsmöglichkeiten gefragt, überlegt sie kurz und sagt dann: «Es wäre wünschenswert, wenn das Pallifon gesamtschweizerisch mit einer leicht zu merkenden Telefonnummer zur Verfügung stehen würde.»

Bei einer Tasse Tee Energie tanken

Pallifon-Mitarbeiterin Sabine Lehn wartet derzeit auf den nächsten Anruf und hat inzwischen etwas Zeit, aus ihrem Alltag zu erzählen. «Palliative Menschen oder deren Angehörige rufen das Pallifon vor allem am Wochenende oder nachts an. Je näher es dem Ende zugeht, umso mehr verwischt sich die Grenze zwischen Tag und Nacht. In diesen

Das Pallifon: Fakten und Zahlen

Die gemeinnützige Stiftung Economic Foundation Zürich Park Side hat das Projekt «Pallifon» ins Leben gerufen. Harald Huber ist Präsident des Stiftungsrates und Projektverantwortlicher Pallifon. «Wir sind sehr zufrieden mit der Entwicklung», sagt er. «Jedoch wäre es schön, wenn die geografische Ausbreitung schneller voranschreiten würde.» Um diese zu beschleunigen, brauche es aber Organisationen, die bereit seien, die Verantwortung für die lokale Promotion des Pallifons zu übernehmen. Diese helfen jeweils auch dabei, Prozesse zu erarbeiten, die zum Tragen kommen, wenn die Mitarbeitenden des Pallifons einen Anrufer an lokale Stellen weiterleiten müssen – zum Beispiel an Notfallapotheken, Sauerstoffmagazine oder die Spitex.

Bereits heute dürfen Menschen aus allen Kantonen die Nummer des Pallifons wählen. «Bei Anrufen, bei denen wir auf weitere Fachstellen angewiesen sind, verfügen wir allerdings nicht über die notwendigen Informationen zur Weiterleitung an die ideale lokale Stelle», sagt Huber. Deshalb arbeitet das Pallifon in nächster Zeit intensiv daran, weitere Regionen für die Zusammenarbeit zu gewinnen. «Längerfristig suchen wir eine Organisation, welche die Idee Pallifon in alle Landesteile tragen könnte. Unser Ziel, mit einem Pilotbetrieb den Nachweis zu erbringen, dass das Pallifon wichtig ist und dass unsere Mitarbei-

tenden wirklich helfen können, haben wir erreicht.» Die Deutschschweiz ist auf einem guten Weg in Richtung Pallifon, Romandie und Tessin sind allerdings bisher nicht erschlossen. Aertzefon und Medphone seien durchaus mehrsprachig – es fehlten jedoch lokale Partner. Am Beispiel Aargau zeigt sich nämlich deutlich, dass es für den optimalen Einsatz des Pallifons eine lokale, gut vernetzte Trägerschaft braucht. Im Moment erreicht das Pallifon rund 2 Millionen Menschen in der Schweiz. Eine grosse Hilfe, um eine flächendeckende Pallifon-Versorgung zu erreichen, wäre eine einheitliche, kurze und einprägsame Nummer. Harald Huber weiss das: «Ich glaube, dass wir die Nummer 148 erhalten könnten, wenn das Pallifon landesweit eingesetzt würde. Aber dazu bräuchte es Werbekampagnen, die wir uns mit unserem durch Spenden finanzierten Betrieb nicht leisten können.»

2018 verzeichnete das Pallifon 153 Anrufe, was einer Zunahme von 50 Prozent gegenüber dem Vorjahr entspricht. 75 Prozent dieser Anfragen konnten telefonisch erledigt werden. 17 Prozent erforderten Rücksprache oder Weiterleitung der Anfrage ans Spital. 2018 kamen die meisten Anrufe aus den Kantonen Aargau (38 %), Zürich (29 %) und Bern (23 %). 22-mal zogen die Pallifon-Mitarbeitenden die Spitex hinzu, um einem Anrufenden zu helfen. 2018 führte kein einziger Pallifon-Anruf zu einer Hospitalisierung.

Zeiten stehen Hausärzte und andere medizinische Dienstleister nur eingeschränkt zur Verfügung», berichtet sie. «Diese Anrufer benötigen in so einem Moment maximale Zuwendung.» Die häufigsten Anrufe drehen sich um Angst, Übelkeit und Schmerzen – und damit um Probleme, denen mit den im Massnahmenplan hinterlegten Informationen gut beizukommen ist. Manchmal ist auch mitten in der Nacht die Sauerstoffflasche leer und der Anrufer möchte wissen, wo er ganz schnell eine neue bekommt.

Und dann berichtet Sabine Lehn von der betagten Dame, die ihren kranken Ehemann seit Längerem pflegte und kräftemässig am Anschlag war. Sabine Lehn schlug ihr vor, in die Küche zu gehen, sich einen Tee zu machen und etwas zu erzählen. Daraufhin schilderte ihr die Dame, wie sie vor 40 Jahren ihren Ehemann als aufgestellten, starken jungen Mann kennengelernt hatte. Sie habe ihm versprochen, bei ihm zu bleiben, bis dass der Tod sie scheidet. Das sei nun bald so weit. «Irgendwann meinte die Dame, dass sie ihren Tee getrunken habe und jetzt wieder über die Kraft verfüge, um nach ihrem Mann zu sehen», erzählt Sabine Lehn. Solche Momente berühren. «Für mich dauert jeder Anruf nur einige Minuten, manchmal auch eine Stunde.

Aber die pflegenden Menschen bangen unter Umständen jahrelang um das Leben ihres palliativen Angehörigen. Sie leisten einen riesengrossen Effort. Das kann man gar nicht genug schätzen», sagt sie.


Sabine Lehn erholt sich von ihrem ungewöhnlichen Beruf während Spaziergängen in der freien Natur. Mit dabei ist jeweils ihre Hündin Nena, die sie übrigens auch an ihren Arbeitsplatz begleitet. «Der Tod gehört einfach zum Leben. Wenn wir als Pallifon einen kleinen Beitrag leisten können, dass einem Menschen ein unnötiger Spitalaufenthalt erspart bleibt, er gut gehen kann und die Angehörigen sich getragen fühlen, so macht uns das zufrieden», sagt sie. Dann klingelt das Telefon, am anderen Ende der Leitung ist Herr Müller und berichtet, dass seine Frau nun ruhig schlafte. Nach Beendigung dieses Telefonats schaut Sabine Lehn kurz aus dem Fenster im achten Stock des Bürogebäudes und betrachtet die menschenleeren Strassen – und bereits klingelt wieder das Pallifon.

Beatrix Bächtold

 www.pallifon.ch

Anzeige

*Qualität sichern
mit Profis an Ihrer Seite.
Wir entlasten Sie.*

 Spítex-Coaching

www.clever-entlastet.ch

RVK
clever entlastet