



pallifon – Telefonische Notfallberatung für Palliativpatienten

Unter der kostenlosen Telefonnummer 0844 148 148 erhalten Palliativpatienten und Menschen, die sie begleiten, im Notfall rund um die Uhr kompetente Auskunft. Das Angebot startete im August 2014 als Pilotprojekt und deckt im Moment die Regionen Zimmerberg-Sihltal, Knonauer-Amt, Höfe, March, Rigi-Mythen und Einsiedeln ab. Eine regionale Ausweitung auf die Zentralschweizer Kantone Ob- und Nidwalden, Luzern, Zug und Schwyz ist bereits in Diskussion.

Grundsätzlich kann man aus der ganzen Schweiz die Nummer des pallifons wählen. Für eine erste Triage steht medizinisch ausgebildetes Personal zur Verfügung. Die Mitarbeitenden haben über ihre Arbeit für das Ärztelefon, ein gut funktionierendes Notfallsystem für Stadt und Kanton Zürich, bereits sehr viel Erfahrung in der Notfallberatung. Auf die Besonderheiten in den möglichen Fragestellungen von Palliativpatienten sind sie darüber hinaus mit zwei gesonderten Schulungstagen weitergebildet worden. Überschreitet die Komplexität der telefonischen Anfrage dennoch ihr Wissen oder liegt ein akuter Notfall vor, so stehen in den Spi-

tälern Schwyz und Affoltern am Albis rund um die Uhr Mediziner zur Verfügung. Dieses Ärzte-Netzwerk im Rücken sorgt für eine gewisse regionale Begrenzung. Denn diese Ärzte kennen sich dort am besten aus und können über den telefonischen Rat hinaus nur für ihre Region schnelle Hilfen über die nächste Spitex oder ein Spital in der Nähe sicherstellen.

pallifon verhindert Spitaleinweisungen

Warum es das pallifon braucht, erklärt Dr. Roland Kunz, Leiter der Villa Sonnenberg, einem Zentrum für Spezialisierte Palliative Care in Affoltern am Albis. Er leitet das interdisziplinäre Fachteam, das das pallifon mitträgt: «Viel zu viele Palliativpatienten, die zuhause versorgt werden, sind noch ohne Notfallplan und Reservemedikation. Mit einer guten vorausschauenden Planung und entsprechendem Coaching für das pflegende Netzwerk liessen sich rund die Hälfte aller Notfall-Hospitalisationen vermeiden!» Das pallifon leiste hier tatkräftige Hilfe, denn es gebe pflegenden Angehörigen, aber auch Spitex-Mitarbeitenden, einen einschlägiges Wissen für palliative Versorgung manchmal fehlt, Rückversicherung und Anleitung, um den Eintritt in eine Notfall-Spirale zu vermeiden.

Der Zwischenstand nach eineinhalb Jahren

Die Auswertung der bisherigen Nutzung nach gut eineinhalb Jahren hat Überraschendes zutage gefördert: Rund 50% der Anrufer suchten allgemein nach Informationen zu Palliative Care und befanden sich nicht in einer akuten Notfallsituation. Der Informationsbedarf von betroffenen Personenkreisen ist also hoch. Dieses Informationsbedürfnis zu stillen, muss vermutlich von anderen Institutionen, beispielsweise der nationalen Fachgesellschaft palliative.ch und ihren kantonalen Untergruppen, übernommen werden.

Eine weitere Erkenntnis: Etwa ein Drittel der Anrufe kam von Spitex-Mitarbeitenden oder Hospizvereinen bzw. Mitgliedern anderer Begleitgruppen, die sich in einem Setting ohne Notfallplan wiederfanden. Dies bestärkt Dr. Kunz in seinem Streben, auch die Fachkollegen über die Mitarbeit beim pallifon für die besonderen Bedürfnisse von Palliativpatienten zu sensibilisieren. Ausserdem liefert die Website www.pallifon.ch praktische Unterstützung und eine Anleitung zur Erstellung eines solchen Notfallplans.

Organisation und möglicher Ausbau

Organisatorisch ist das pallifon an das Zentrum des Ärztefons im Kanton Zürich angegliedert und hat seine Zentrale in Kilchberg. Die Technik macht einen weiteren Ausbau ohne weiteres möglich. Nach Angaben von Beat Ritschard, Geschäftsführer der Economic Foundation Zürich Park Side, die das Projekt mit initiiert hat und bis 2017 weiter begleitet, wäre dieser Ausbau auch sinnvoll: «Die Grundkosten bleiben ja gleich. Es kommt einfach für jeden einzelnen günstiger, je mehr Regionen sich daran beteiligen.» Deshalb stehe man mit verschiedenen neuen Partnern in Kontakt. Mit rund 30 Anrufen pro Monat habe das bisherige Team noch viel Luft, um weitere Anfragen entgegenzunehmen. Damit diese Idee allerdings wahr werde, brauche es regionale Partner und eine breitere finanzielle Unterstützung dieses von Spenden finanzierten Angebots. Daran arbeitet die Stiftung derzeit.