

«Pallifon» – das Angebot für palliative Notsituationen zuhause

Das «Pallifon» bietet unter 0844 148 148 eine kostenlose 24-Stunden Notfallnummer für Patienten, bei denen keine krankheitsbekämpfenden Therapien mehr möglich sind. In Notfallsituationen wie Atemnot oder Angstzuständen können Palliativpatienten, aber auch Angehörige und Pflegepersonen, ein speziell geschultes Fachteam telefonisch um Rat fragen. Damit werden Betroffene und deren Angehörige entlastet und Kosten eingespart. Seit August 2014 ist das Pallifon als Pilotprojekt in den Regionen Zimmerberg, Knonauer-Amt, Höfe, March, Rigi-Mythen und Einsiedeln in Betrieb. 2017 kamen die Kantone Aargau und Zug dazu und seit März 2018 auch der Kanton Bern, sodass heute über 2'000'000 Einwohnerinnen und Einwohner Zugang zum Pallifon haben. Derzeit werden Gespräche mit weiteren Regionen geführt, Ziel der Initianten ist es, das Pallifon zu verselbständigen und gesamtschweizerisch anzubieten.

Belastende Hospitalisierungen reduzieren

Das «Pallifon» wird einem wachsenden Bedürfnis unserer Gesellschaft gerecht: Immer mehr Menschen möchten ihre letzte Lebenszeit zu Hause erleben und auf unerwünschte Hospitalisierungen verzichten. Das Projekt wurde von der Foundation Zürich Park Side initiiert und gemeinsam mit einem Team aus anerkannten Spezialisten für Palliativmedizin, spezialisierten Pflegefachpersonen, Hausärzten und der Aerztefon AG entwickelt und realisiert.

Das «Pallifon» ergänzt die bestehenden Angebote wie Pikettdienst der Hausärzte, Spitäler oder die Notrufnummer 144. In vielen Fällen ist die telefonische Beratung eine gute Alternative zu einer Notfalleinweisung ins Spital. Die Auswertung 2019 der 163 Anrufe zeigt, dass gegen zwei Drittel der Notfall-Anrufe pflegerische Fragestellungen beinhalten. Die übrigen Gespräche wurden an die regionalen, medizinischen Notfalldienste weitergeleitet. Der Notfalldienst 144 musste erfreulicherweise nie aufgeboten werden.

Entlastung der palliativen, medizinischen Fachstellen

Die bisherigen Erfahrungen zeigen ferner, dass bei der Mehrzahl der Anfragen pflegerische Aspekte im Vordergrund stehen und nicht medizinische. Häufig geht es um Beruhigen der Beteiligten, Beratungen anhand des Notfallplanes (z.B. Dosierung, Einnahme der Reservemedikamente, Lagerung, Frischluftzufuhr usw.), die Gewährung von Sicherheit betreffend der zu ergreifenden Massnahmen, Entscheidungshilfe bieten bei der Frage ob Massnahmen sofort vor Ort getroffen werden können, oder ob hospitalisiert werden sollte (z.B. Angehörige möchten Hospitalisieren, der Patient aber nicht).

Leistungsbeschreibung des «Pallifon»

«Pallifon» verpflichtet sich, unter der Telefonnummer 0844 148 148 ein Notfalltelefon (52 Wochen x 7 Tage x 24 Stunden) für die Beratung und Hilfestellung zu medizinischen Problemen für PalliativpatientInnen und Angehörige zu betreiben. Dabei soll eine bestmögliche Dienstleistung und eine grösstmögliche Prozess- und Versorgungsqualität sichergestellt werden. Der Patient steht im Mittelpunkt.

Können die aufgetretenen Probleme nicht durch das Fachpersonal des «Pallifon» gelöst werden, bestehen im Hintergrund regional angepasste Eskalationsprozesse. Dort können die Anrufenden fachmedizinische oder technische Unterstützung erhalten.

Regionale Eskalationsprozesse

Teil des Angebotes vom «Pallifon» sind regionenspezifische Prozesse, welche mit dem Vertragspartner nach standardisierten Vorgaben bei dem Dienstleistungsanbieter hinterlegt werden. Sie beinhalten medizinische (Palliativ-Facharzt, evtl. regionale Ausrücktruppe) aber

auch organisatorische (Notfallapotheken, Anlaufstellen für Ersatzmaterial) Elemente, welche regelmässig auch überprüft werden (Qualitätssicherung).

Verantwortlichkeiten der Region (Eskalationsprozesse)

Die Region sichert für die wenigen Fälle, die nicht durch das «Pallifon» abgeschlossen werden können einen 52 x 7 x 24-Zugang zu palliativer Fachmedizin (z.B. Palliativabteilung eines Spitals) sowie die nötigen Adressen für die weiteren Kontaktstellen zu. Dienstleistungen von weitergeleiteten Fällen werden bei Bedarf mit dem Patienten/-in einzeln abgerechnet.

Finanzielle Verpflichtungen

Die Region (z.B. Spital, Spitex-Organisation, Ärztevereinigung oder auch Mischformen) schliesst mit der Foundation Zürich Park Side als aktuelle Trägerin des Projekts einen Vertrag für die Erbringung der Dienstleistung «Pallifon» ab. Die Kosten für die Dienstleistung richten sich nach Grösse der Region. Zudem unterstützt die Region die Bekanntmachung des «Pallifon» im Rahmen ihrer Möglichkeiten bei den Hausärzten und auf ihren Kanälen (z.B. durch Aufführen der Pallifon-Nummer auf den Notfallplänen).

Nutzen des «Pallifon»

Die PalliativpatientInnen, welche ihren letzte Lebensphase zuhause verbringen wollen, erreichen in Notfallsituationen einen fachlich speziell für palliative Fragen geschulten Notfalldienst (52 x 7 x 24), unabhängig davon, welcher Arzt den Patienten betreut.

Die neu dazu stossende Region kann von den Vorarbeiten, die im Rahmen der bisherigen Testphase im Gebiet Horgen, Knonauer Amt, Höfe, March, Rigi-Mythen und Einsiedeln gemacht wurden profitieren.

Lokal können bisherige Telefon-Notfalldienste von bis gegen 90% aller aktuellen Anrufe entlastet werden, da für die Bearbeitung dieser Anrufe keine fachmedizinischen Spezialkenntnisse notwendig sind. Die lokalen Dienste müssen sich ausschliesslich mit akuten Notfällen auseinandersetzen und so weniger Ressourcen bereitstellen. Auch bei steigenden Zahlen von Palliativpatienten kann die Dienstleistung weiterbracht werden.

Kontakt:

Foundation Zürich Park Side

Harald Huber

Stiftungsrat / Projektleiter

Tel. +41 79 404 14 42

harald.huber@zurichparkside.ch

Beat Ritschard

Stiftungsrat / Geschäftsführer

Tel. +41 79 402 99 77

beat.ritschard@zurichparkside.ch

Foundation Zürich Park Side

Die Foundation Zürich Park Side wurde 2011 zum Zweck der Standortförderung gegründet. Die Stiftung hat sich zum Ziel gesetzt, Projekte in den Bereichen Soziales, Bildung, Innovation, Nachhaltigkeit und Kultur innerhalb der Region zu unterstützen, die Wirkungen über die Kantons Grenzen hinaus entfalten können und die Region insgesamt stärken.

www.zurichparkside.org