



Studie im Auftrag des Bundesamts für Gesundheit (BAG)

Übersicht über bestehende Angebote an Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen

Schlussbericht

Institut Alter

Kathy Haas, Mathias Winiger, Tanja Schindler, Dr. Diana Romano, Dr. Claudia Michel

4. Februar 2022

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	3
Résumé	4
1 Einleitung	5
1.1 Ausgangslage	5
1.2 Auftrag	5
1.3 Ziel	5
2 Definition Notfall-Telefon und Abgrenzung zu anderen Angeboten	6
2.1 Notfall-Telefon für Menschen in palliativen Situationen	6
2.2 Abgrenzung Notfall-Telefon zu anderen Angeboten	7
2.2.1 Notrufnummer 144	7
2.2.2 Telemedizinisches Angebot	7
2.2.3 Angebote der Palliative Care-Versorgung	8
3 Methodisches Vorgehen	10
3.1 Internet- und Dokumentenrecherche	10
3.1.1 Ein- und Ausschlusskriterien	11
3.2 Telefonische Expert*inneninterviews	12
4 Ergebnisse	14
4.1 Angebote an Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen	14
4.2 Interaktive Landkarte zu Notfall-Telefonen	17
4.3 Porträts der Notfall-Telefone für Menschen in palliativen Situationen	18
4.3.1 Helpline Palliative Care Kanton Solothurn	18
4.3.2 Mobiler Palliativdienst Oberwallis	19
4.3.3 Pallifon	20
4.3.4 Telefonischer Support spezialisierte Palliative Care Spital Schwyz	21
4.3.5 24h - Hotline für Fragen zu Palliative Care	22
4.4 Vergleich	23
4.4.1 Trägerschaft, Leistungsangebot, Einzugsgebiet und Verfügbarkeit	23
4.4.2 Positionierung des Angebots in der Gesundheitsversorgung	24
4.4.3 Zusammenarbeit mit anderen Akteur*innen	27
4.4.4 Finanzierung	27
5 Schlussfolgerungen	29
6 Abbildungsverzeichnis	31
7 Tabellenverzeichnis	31
8 Literaturverzeichnis	32
9 Anhang	33

Zusammenfassung

Im Bericht des Bundesrates «Bessere Betreuung und Behandlung von Menschen am Lebensende» (2020) wurde festgestellt, dass der Zugang zu den Angeboten der Palliative Care-Versorgung verbessert werden soll, u.a. über ein telefonisches Notfall-Telefon für Menschen in palliativen Situationen und ihre Angehörigen. Ziel der vorliegenden Studie ist es, eine *Gesamtübersicht über bestehende Angebote an Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen* zu leisten. Zudem soll dargelegt werden, wie sich die Angebote von telemedizinischen Angeboten und der Notfallnummer 144 unterscheiden.

Beim *Notfall-Telefon* handelt es sich um ein niederschwelliges Angebot, eine Rufnummer für zu Hause lebende Menschen in palliativen Situationen, ihre Angehörigen und Betreuungspersonen, die in belastende Notsituationen geraten. In der Beratung kommt ein ganzheitlicher Ansatz zur Anwendung, der den Fokus auf die palliative Versorgung und Begleitung legt. Die *Notrufnummer 144* ist eine flächendeckend und kostenlos angebotene, von den Sanitätsnotrufzentralen koordinierte Telefonnummer, bei der eine medizinische Fachperson sämtlichen Personengruppen bei Notfällen zur Verfügung steht. Mit dem Ziel Lebensrettung steht die Kontrolle somatischer Symptome, Triage und Mobilisierung der Rettungskette im Vordergrund. Das *telemedizinische Angebot* ist eine rein ärztliche, telefonische Beratung für sämtliche Personengruppen mit Fokus auf somatischen Symptomen.

Die methodische Umsetzung der Studie umfasst Internet- und Dokumentenrecherche ebenso wie Expert*inneninterviews. Die *Internet- und Dokumentenrecherche* legte den Fokus auf die Sektionen von palliative.ch und die kantonalen Gesundheitsdirektionen. Die Websites wurden nach entsprechenden Angeboten abgesucht. Es folgte eine allgemeine Internetrecherche mittels Google-Search in den drei Landessprachen. Zuletzt wurden die Resultate exemplarisch validiert. Aufgrund der Recherche konnten die Kriterien von Notfall-Telefonen präzisiert werden:

- Telefonische Beratung als eigenständige Dienstleistung
- Ansprechstelle in Notsituationen
- Allgemein, niederschwellig zugänglich für Personen in palliativen Situationen, Angehörige, Fachpersonen
- Kompetenzen der Beratenden in Palliative Care
- Interprofessionelle Fachteams zur Unterstützung der Beratenden

Ergänzend zur Internet- und Dokumentenrecherche wurden fünf leitfadengestützte *Expert*inneninterviews* in Deutsch oder Französisch durchgeführt und weitere Informationen per E-Mail eingeholt.

Im Ergebnis erfüllen insgesamt drei Angebote die Einschlusskriterien vollumfänglich: Pallifon, Telefonischer Support spezialisierte Palliative Care Spital Schwyz und 24h-Hotline für Fragen zu Palliative Care. Teilweise erfüllen die Einschlusskriterien zwei Angebote: Helpline Palliative Care Kanton Solothurn und Mobiler Palliativdienst Oberwallis. Alle fünf Angebote zählen in dieser Studie zu den Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen. Eine kartographische Visualisierung der Notfall-Telefone zeigt die geografische Verteilung und die Einzugsgebiete. Jedes Angebot ist mit einem Kurzbeschreibung (Angebot, Zielgruppe, Erreichbarkeit und Tarife) porträtiert. Die Angebote differieren nach Anbindung im Versorgungsnetz: Von den fünf Angeboten ist eines in einem telemedizinischen Angebot, eines in einem Mobilen Palliativdienst, eines in einer allgemeinen Palliative Care Beratungsstelle und zwei in einem Spital mit spezialisierter Palliative Care integriert. Die Finanzierung und Zusammenarbeit mit anderen Akteur*innen ist von dieser Anbindung geprägt.

Die Schlussfolgerungen fassen die wichtigsten Erkenntnisse in Form von Schlüsselsätzen zusammen:

1. In der Schweiz existieren aktuell fünf Angebote an Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen.
2. Alle identifizierten Notfall-Telefone sind in der Deutschschweiz lokalisiert.
3. Es existiert eine Vielfalt von Optionen zur Positionierung des Notfall-Telefons in der Gesundheitsversorgung.
4. Die Notfall-Telefone werden in Kombination mit anderen Leistungen angeboten.
5. Die Entwicklung der Notfall-Telefone ist jung und dynamisch.

Résumé

Le rapport du Conseil fédéral « Améliorer la prise en charge et le traitement des personnes en fin de vie » (2020) a conclu que l'accès aux offres de soins palliatifs devait être amélioré, notamment par le biais d'une ligne téléphonique d'urgence en faveur des personnes en situation palliative et de leurs proches. L'objectif de cette étude est de fournir une vue d'ensemble des offres existantes en matière de lignes téléphoniques d'urgence pour les personnes en situation palliative. Cette étude vise également à mettre en évidence en quoi ces offres se distinguent des offres de télémédecine et du numéro d'urgence 144.

Une *ligne téléphonique d'urgence* est une offre à bas seuil, un numéro de téléphone pour les personnes en situation palliative vivant à domicile, leurs proches et leur personnel accompagnant, se trouvant confrontés à des situations d'urgence éprouvantes. Ce conseil téléphonique repose sur une approche globale centrée sur les soins palliatifs et l'accompagnement. La *ligne téléphonique 144* est un numéro de téléphone d'urgence généralisé et gratuit, coordonné par les centrales d'alarme sanitaires, permettant à toutes les catégories de personnes de faire appel en cas d'urgence à une personne spécialisée dans le domaine médical. Son objectif étant de sauver des vies, la priorité est donnée au contrôle des symptômes somatiques, au triage et à la mobilisation de la chaîne de sauvetage. L'*offre de télémédecine* est une consultation téléphonique purement médicale destinée à toutes les catégories de personnes et est focalisée sur les symptômes somatiques.

La mise en œuvre méthodologique consiste en une recherche sur Internet et dans les documents, ainsi que sur des entretiens menés avec des expertes et des experts. La *recherche sur Internet et dans les documents* a été axée sur les sections de palliative.ch et les directions cantonales de la santé. Les sites Internet ont été parcourus à la recherche d'offres pertinentes. Une recherche générale sur Internet a ensuite été effectuée au moyen de Google-Search dans les trois langues nationales. Enfin, les résultats de recherche ont été validés par des exemples. Ces recherches ont permis de préciser les critères relatifs aux lignes téléphoniques d'urgence :

- Consultation téléphonique en tant que service à part entière
- Point de contact en cas d'urgence
- Accessibilité générale, à bas seuil, pour les personnes en situation palliative, leurs proches, les professionnel-le-s de la santé
- Compétences des conseillères et conseillers dans le domaine des soins palliatifs
- Équipes spécialisées interprofessionnelles

Cinq interviews d'expert-e-s ont été de surcroît menées en allemand ou en français sur la base d'un guide d'entretien et des informations supplémentaires ont été recueillies par e-mail.

Au total, trois offres remplissent entièrement les critères d'inclusion : Pallifon, Telefonischer Support spezialisierte Palliative Care Spital Schwyz et la 24h- Hotline für Fragen zu Palliative Care. Deux offres répondent en partie aux critères d'inclusion : Helpline Palliative Care Kanton Solothurn et Mobiler Palliativdienst Oberwallis. Les cinq offres sont des lignes téléphoniques d'urgence pour les personnes en situation palliative. Une visualisation cartographique montre la répartition géographique et les zones de desserte de ces lignes téléphoniques d'urgence. Chaque offre est en outre accompagnée d'une brève description (offre, groupe cible, accessibilité et tarifs). Les offres diffèrent selon leur rattachement au réseau de soins : sur les cinq offres, une est intégrée dans une offre de télémédecine, une dans une équipe mobile de soins, une dans un centre de conseils généraux en soins palliatifs et deux dans un hôpital spécialisé dans les soins palliatifs. Ces différents types de rattachement ont une influence directement sur le financement de ces offres et des relations qu'elles entretiennent avec les autres acteurs du réseau de santé.

Plusieurs phrases-clés résument les principales conclusions de cette recherche :

1. En Suisse, il existe actuellement cinq offres de lignes téléphoniques d'urgence pour les personnes en situation palliative.
2. Toutes les lignes téléphoniques d'urgence qui ont été identifiées sont localisées en Suisse alémanique.
3. Il existe une multitude de possibilités quant à l'intégration de lignes téléphoniques d'urgence téléphone dans les soins de santé.
4. Les lignes téléphoniques d'urgence sont proposées en combinaison avec d'autres types de services.
5. Le développement des lignes téléphoniques d'urgence est récent et dynamique.

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage

Am 18. September 2020 hat der Bundesrat den Bericht «Bessere Betreuung und Behandlung von Menschen am Lebensende» in Erfüllung des Postulats 18.3384 verabschiedet (Bundesrat, 2020). Darin wird unter anderem festgestellt, dass der Zugang zu den Angeboten der Palliative Care-Versorgung verbessert werden soll, etwa über ein telefonisches Notfall-Telefon für Menschen in palliativen Situationen. In der Schweiz bestehen heute bereits solche Angebote, wie beispielsweise das Pallifon. Es fehlt allerdings eine valide und detaillierte Gesamtübersicht dieser Angebote mit ihren Dienstleistungen. Die Grundlagen rund um die telefonischen Beratungsmöglichkeiten im Notfall sollen im Rahmen dieses Mandats beschafft werden.

1.2 Auftrag

Um einen detaillierten Gesamtüberblick der aktuell bestehenden Angebote an Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen zu erstellen, mandatierte das Bundesamt für Gesundheit (BAG) die Berner Fachhochschule (BFH), Institut Alter. Das Projektvorgehen gliedert sich in folgende Module:

Projektschritt	Aktivitäten
<i>Modul 1:</i> Kick-off mit BAG	Workshop Kick-off: Auftragsdefinition
<i>Modul 2:</i> Website- und Dokumentenrecherche	Recherche Angebote inkl. Trägerschaft, Leistungsangebot, Einzugsgebiet, Verfügbarkeit usw.
<i>Modul 3:</i> Vergleich der Angebote	Vergleich der Angebote, Aufzeigen von Unterschieden, Expert*inneninterviews, Darstellung
<i>Modul 4:</i> Berichterstattung	Dokumentation der Ergebnisse aller Projektschritte

Tabelle 1. Projekt-Module in der Übersicht.

1.3 Ziel

Ziel des Auftrages ist es, mittels einer internetbasierten Recherche und Expert*inneninterviews eine Gesamtübersicht über bestehende Angebote an Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen zu erstellen. Der Fokus liegt auf telefonischen Angeboten; nicht Teil des Mandats sind allgemeine Angebote der Palliative Care-Versorgung, wie Informations- und Koordinationsstellen. Von den bestehenden Angeboten interessieren die Trägerschaft, das Leistungsangebot, das Einzugsgebiet, sowie die Verfügbarkeit. Die Anbieter sollen identifiziert, beschrieben und verglichen werden. Zudem soll dargelegt werden, worin sich die recherchierten Angebote von telemedizinischen Angeboten und der Notfallnummer 144 unterscheiden. Damit soll eine Grundlage für die Umsetzungen von Massnahmen im Rahmen des Postulats «Bessere Betreuung und Behandlung am Lebensende» geschaffen werden.

2 Definition Notfall-Telefon und Abgrenzung zu anderen Angeboten

Um die Recherchekriterien festzulegen, ist es notwendig, einerseits Notfall-Telefone allgemein, andererseits telemedizinische Angebote und die Notrufnummer 144 in Abgrenzung zu definieren. Diese Definitionen wurden gemeinsam mit der Auftraggeberin in Modul 1 diskutiert sowie grundlegende Einschluss- und Differenzierungskriterien erarbeitet. Ausserdem sind im Kapitel weitere Angebote für Menschen in palliativen Situationen beschrieben, die in Notsituationen in Kombination mit dem Notfall-Telefon zum Tragen kommen können.

2.1 Notfall-Telefon für Menschen in palliativen Situationen

Die Definition von Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen orientiert sich am Angebot Pallifon, wie es im Postulatsbericht «Bessere Betreuung und Behandlung von Menschen am Lebensende» beschrieben ist (Bundesrat, 2020, S. 35). Darin steht, dass es sich um ein niederschwelliges Angebot handelt; eine Rufnummer für zu Hause lebende Menschen in palliativen Situationen, ihre Angehörigen und Betreuungspersonen, die in belastende Notsituationen geraten, in denen sie Hilfe und Unterstützung benötigen. Die wichtigen Merkmale für die Definition sind Notfallsituationen, die telefonische Beratung, die Zielgruppe der Betroffenen, Angehörigen und Betreuungspersonen, die ständige Erreichbarkeit, sowie die Kompetenzen der Beratenden in spezialisierter Palliative Care und ihre Einbettung in einem interprofessionellen Team. Gemäss dem Flyer des Pallifons (n.d.) ist das Angebot die erste Anlaufstelle für Menschen in palliativen Situationen im Notfall. Entsprechend wird es als sinnvolle Alternative zur Notrufnummer 144 für diese Personengruppe beschrieben, weil Hospitalisierungen dadurch reduziert werden können.

Im Postulatsbericht des Bundesrates (2020, S. 9) werden drei verschiedene Verläufe der letzten Lebensphasen differenziert und beschrieben: Erstens stabiler Krankheitsverlauf mit kurzer Sterbephase (v.a. bei Krebserkrankungen), zweitens Krankheitsverlauf mit akuten Phasen der Verschlechterung und nachfolgender Stabilisierung (v.a. bei Lungen- und Herz-Kreislauf-Erkrankungen wie z.B. COPD) und drittens Krankheitsverlauf mit kontinuierlicher, langsamer Verschlechterung (v.a. bei älteren Menschen mit Demenzerkrankungen und/oder Gebrechlichkeit).

Aus den verschiedenen Verläufen in den letzten Lebensphasen wird deutlich, dass die Notsituationen divers sein können. Die konkreten Leistungen der verschiedenen Notfall-Telefone werden bei den identifizierten Angeboten beschrieben (vgl. Kap. 4.3). Gemeinsam ist den Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen, dass die Krankheitssituationen komplex sind und Symptome mit dem Ziel des Erhalts von Lebensqualität behandelt werden. Somit liegt der Fokus bei Notfall-Telefonen in palliativen Situationen nicht auf der kurativen oder lebenserhaltenden Behandlung, sondern stärker auf der Betreuung in Form von Beratung in palliativen Notfallsituationen und der Unterstützung durch Entscheidungshilfe, z.B. bezüglich (notwendigen) Interventionen oder einzuleitenden Massnahmen. Entsprechend verfolgen Notfall-Telefone in palliativen Situationen einen ganzheitlichen Ansatz, indem sie somatische Symptome unter der aktuellen Belastungssituation deuten und durch ihr Beratungsangebot entlastend wirken. Dazu sind bei den Personen, die das Notfall-Telefon beantworten, Kompetenzen in Palliative Care notwendig (Bundesamt für Gesundheit, 2016; Palliative.ch, 2012; von Wartburg & Näf, 2012).

Aus diesen Ausführungen ergeben sich folgende **Operationalisierungskriterien** für die Identifikation von Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen, die im Rahmen dieses Auftrages relevant sind:

1. *Telefonische* Beratung als eigenständige Dienstleistung
2. Ansprechstelle in *Notsituationen*
3. *Allgemein, niederschwellig zugänglich* für Personen in palliativen Situationen, Angehörige, Fachpersonen
4. Kompetenzen Beratende in *Palliative Care*
5. *Interprofessionelle* Fachteams zur Unterstützung der Beratenden

Exemplarische Aufgaben von Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen:

- Sicherheit vermitteln, wenn (unvorhergesehene) Ereignisse eintreten, z.B. in der Nacht → Möglichkeit eines niederschweligen, unkomplizierten Gesprächs (Bächtold, 2019, S. 12-13)
- Anleitungen für konkrete Behandlungen oder Veränderungen der Situation und Aufforderung zu erneutem Anruf, sobald beispielsweise Medikamente wirken müssten (Bächtold, 2019, S. 11)

- Pflegerische (nicht medizinische) Fragen beantworten (Pallifon, 2021)
- Beruhigen der involvierten und beteiligten Personen (Pallifon, 2021)
- Beratung mittels des bereits erstellten Notfallplanes, beispielsweise bezüglich Medikamentendosierung, Reservemedikament, Lagerung oder Frischluftzufuhr (Pallifon, 2021)
- Entscheidungshilfen, beispielsweise ob eine Hospitalisierung notwendig ist oder ambulante Massnahmen getroffen werden können, z.B. wenn sich Betroffene und Angehörige uneins sind (Pallifon, 2021)
- Gespräche führen, Anleitung Selbstsorge bei akuter Überlastung Angehöriger (Bächtold, 2019, S. 12-13)

Konkrete Notfallsituationen in der Zuständigkeit von Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen können sein: Atemnot (Pallifon, 2021), Angstzustände (Pallifon, 2021), Unruhe (Bächtold, 2019, S. 11), Übelkeit (Bächtold, 2019, S. 13) oder Schmerzen (Bächtold, 2019, S. 13).

2.2 Abgrenzung Notfall-Telefon zu anderen Angeboten

Es bestehen weitere Angebote, die von Menschen in palliativen Situationen genutzt werden können. Nachfolgend werden die Notrufnummer 144 und das telemedizinische Angebot in Abgrenzung zu Notfall-Telefonen erläutert.

2.2.1 Notrufnummer 144

Die Definition der Notrufnummer 144 orientiert sich am Leitbild des Berufsverbands der Schweizer Ärzt*innen (FMH) zur Medizinischen Notfallversorgung in der Schweiz (FMH-Forum Notfall, 2021). Die Sanitätsnotrufnummer 144 wird in der ganzen Schweiz flächendeckend und kostenlos angeboten und von den zuständigen Sanitätsnotrufzentralen (SNZ) koordiniert. Die Personen, welche die Notrufnummer bedienen und als Disponent*innen fungieren, sind medizinische Fachpersonen, die über eine SNZ-spezifische Weiterbildung verfügen. Eine SNZ wird medizinisch durch eine*n Notärzt*in SGNOR (Schweizerischen Gesellschaft für Notfall- und Rettungsmedizin) geleitet. Die SNZ ist zuständig für die Triage der Notrufe und das Aufbieten der geographisch nächsten angemessenen notfallmedizinischen Primärversorgenden. Ihre Aufgaben ist zudem, je nach Situation:

- Anweisungen Hilfesuchende als Überbrückung bis zum Eintreffen der Rettungskräfte
- Zuweisung Notfallpatient*in an dienstärztliches Personal oder Notfallpraxis
- Alarmierung von Rettungswagen und, falls indiziert, von dienst- oder notärztlichen Fachpersonen, Rettungshelikopter und/oder Einsatzleiter*in Sanität und/oder leitende*r Notärzt*in
- SNZ sind bei Grossschadensereignissen und Katastrophen die sanitätsdienstlichen Einsatzzentralen

Als **Differenzierungskriterien** in Unterscheidung zu einem Notfall-Telefon für Menschen in palliativen Situationen wurden folgende Punkte bestimmt, welche für die Notrufnummer 144 gelten:

- *Medizinische* Fachpersonen am Telefon und medizinische Leitung
- für *sämtliche Personengruppen* (nicht nur für Menschen in palliativen Situationen)
- Fokus auf *somatischen Symptomen* (und deren Behandlung)
- *Allgemeine Ansprechstelle für jegliche Formen von Notfällen*, mit Fokus auf Lebensrettung, Triage und Mobilisierung der Rettungskette (kein Fokus auf telefonischer Beratung)

Exemplarische Aufgaben der Notrufnummer 144 in konkreter Abgrenzung zur Zuständigkeit von Notfall-Telefonen von Menschen in palliativen Situationen: Unfälle (Kehrli, 2015), wie beispielsweise Stürze mit Frakturen, dringende Notfallsituationen, die eine schnelle Versorgung erfordern (Kehrli, 2015) oder akute medizinische (lebensbedrohende) Probleme (Kehrli, 2015).

2.2.2 Telemedizinisches Angebot

Die Definition von Telemedizinischen Angeboten orientiert sich an der eHealth Strategie Schweiz (BAG, 2007, S. 8). Darin werden drei verschiedene Formen von telemedizinischen Angeboten unterschieden:

- *Telemedizin*: Telefonische Kontaktaufnahme zwischen Patient*in und Ärzt*in, um rasch Behandlungen einleiten zu können oder unnötige Arztbesuche zu verhindern
- *Telekonsil*: Medizinische Fachpersonen stellen Ferndiagnosen, indem sie übermittelte Entscheidungsgrundlagen (z. B. Bilder) einbeziehen.
- *Telemonitoring*: Patient*innen messen selber bestimmte Körperfunktionen mit einem telemedizinischen Gerät und übermitteln diese Daten an ärztliches Fachpersonal, welches sie analysiert, vergleicht und entsprechend reagiert.

Als **Differenzierungskriterien** in Unterscheidung zu einem Notfall-Telefon in palliativen Situationen wurden folgende Punkte bestimmt, welche für telemedizinische Angebote gelten:

- rein *ärztliche Beratung* / Behandlung
- für *sämtliche Personengruppen* (nicht nur für Menschen in Palliativsituationen)
- Fokus auf *somatischen Symptomen* (und deren Behandlung)

Exemplarische Aufgaben von telemedizinischen Angeboten in konkreter Abgrenzung zu den Zuständigkeiten von Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen:

- Beratung ausserhalb regulärer Anrufzeiten bei Unsicherheiten bezüglich optimaler Versorgung; z.B. abwarten, notfallärztliche Hilfe anbieten, Hospitalisierung (Medphone AG, 2021)
- Zuzug in neue Versorgungsregion und Unklarheiten der regionalen Anlaufstellen bei vielseitigen Problemen (Allgemeinmedizin, körperliche oder psychische Beschwerden, Apotheke, zahnmedizinische Probleme usw.) (Aerztefon, 2021)

2.2.3 Angebote der Palliative Care-Versorgung

Es gibt weitere Angebote für Menschen in palliativen Situationen, die in Notsituationen relevant werden können und die Ähnlichkeiten mit Notfall-Telefonen aufweisen bzw. in Kombination mit diesen zum Tragen kommen können: Informations- und Koordinationsstellen, die allgemeine Beratung und Koordination im Bereich der Palliative Care anbieten, mobile Dienste der spezialisierten Palliative Care im ambulanten Bereich und stationäre spezialisierte Palliative Care.

Informations- und Koordinationsstellen im Bereich der Palliative Care-Versorgung sind dazu da, Personen in palliativen Situationen und Angehörige über regional vorhandene Angebote zu informieren und die Aktivitäten von Leistungsanbietenden der Palliative Care zu koordinieren. Um die Wohnortsnähe sicherzustellen sind diese Stellen oftmals bei den örtlich zuständigen Sektionen von palliative.ch oder einem Leistungserbringer im Bereich der Palliative Care (z.B. Spital) verortet (Bundesrat, 2020, S. 32; Liechti & Künzi, 2019, S. 14-16). Die Informations- und Koordinationsstellen sind, in Abgrenzung zu den Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen, keine Anlaufstellen für Notsituationen und bieten keine Beratung in spezialisierter Palliative Care an.

Mobile Dienste der spezialisierten Palliative Care (im Folgenden Mobile Palliativdienste bzw. MPD genannt) unterstützen ausserhalb eines Spitals Leistungserbringende der Grundversorgung, indem sie mit interprofessionellen Teams Fachwissen aus der spezialisierten Palliative Care zur Verfügung stellen und eng mit diesen zusammenarbeiten. Es gibt Dienste, die in der ersten Linie tätig sind, d.h. direkt Pflegeleistungen für Patient*innen anbieten. Dienste in der zweiten Linie sind hauptsächlich beratend und anleitend tätig, für Angehörige und für Fachpersonen (Bundesrat, 2020, S. 53-54). MPDs beraten, in Abgrenzung zu den Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen, primär die Grundversorgenden und sind nur auf Anfrage von Fachpersonen für Patient*innen und Angehörige Ansprechpersonen.

Personen auf Palliativstationen benötigen aufgrund instabiler Krankheitsverläufe, zur Stabilisierung von bestehenden Symptomen oder aufgrund einer komplexen Behandlung die **stationäre spezialisierte Palliative Care** (Bundesrat, 2020, S. 60). In Abgrenzung zu Notfall-Telefonen, die Menschen in palliativen Situationen zuhause beraten, stellen Palliativstationen daher die stationäre Versorgung sicher. Dies schliesst telefonische Beratung nicht grundsätzlich aus.

Mit der Definition der Notfall-Telefone für Menschen in palliativen Situationen (vgl. Kap. 2.1) und der Abgrenzung bzw. Beschreibung von anderen Angeboten im Bereich von telefonischen Angeboten in Notsituationen (vgl. Kap. 2.2) zeigt sich, dass sich die Angebote teilweise überschneiden. Ein Notfall-Telefon für Menschen in palliativen Situationen verfolgt jedoch, in Abgrenzung zu den anderen Angeboten in der Gesundheitsversorgung, nicht dieselbe Zielsetzung. In der Abbildung 1 sind die verschiedenen Angebote der Gesundheitsversorgung zwecks Übersichtlichkeit visualisiert und die Schnittmengen bezüglich dem Angebot Notfall-Telefon für Menschen in palliativen Situationen dargestellt.

Die Abbildung 1 veranschaulicht im Sinne einer Zusammenfassung die im Kapitel definierten Angebote.

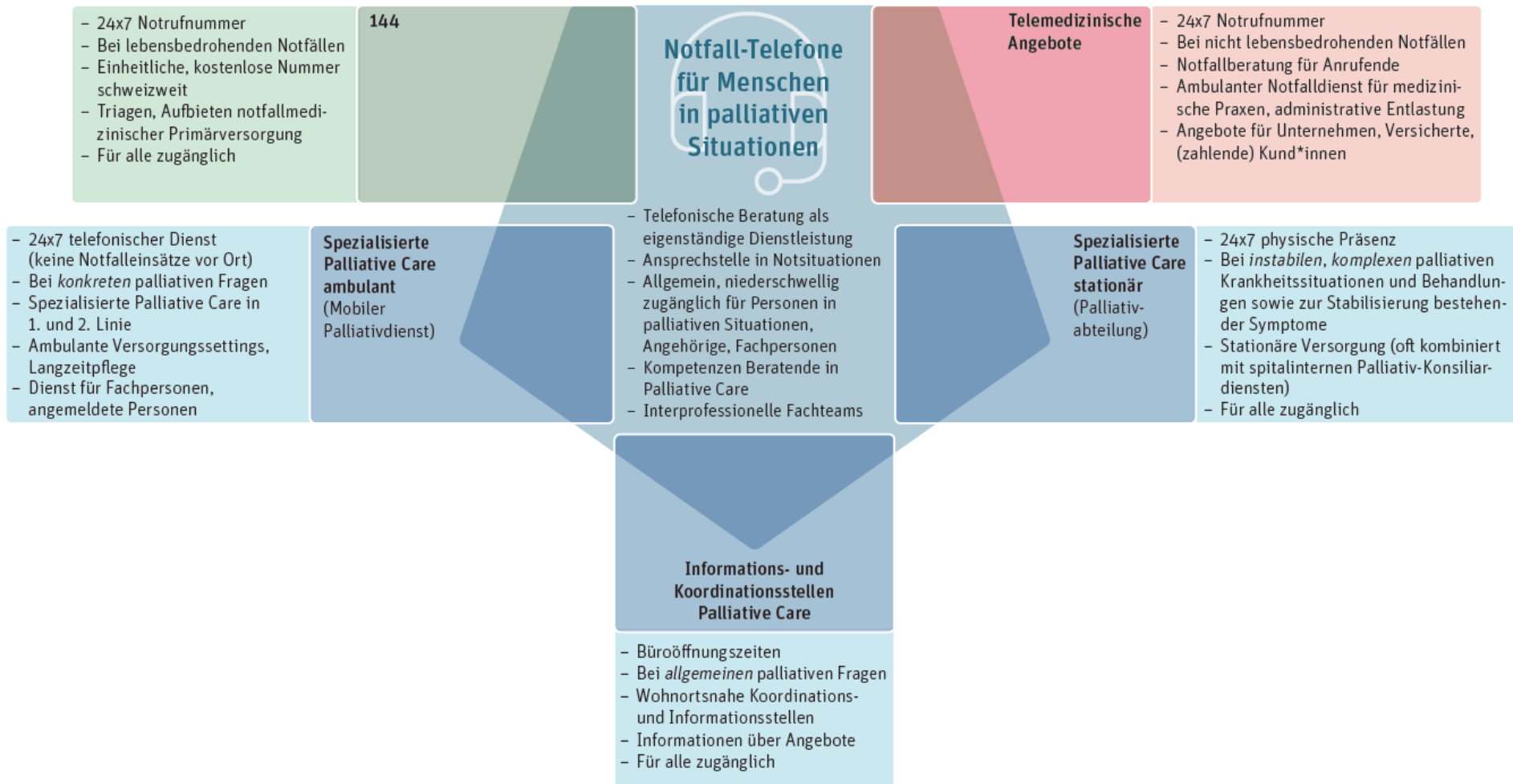


Abbildung 1. Definition Notfall-Telefon und Abgrenzung gegenüber anderen Angeboten.

3 Methodisches Vorgehen

Die methodische Umsetzung umfasst Internet- und Dokumentenrecherche ebenso wie Expert*inneninterviews.

3.1 Internet- und Dokumentenrecherche

Die Internet- und Dokumentenrecherche legte den Fokus im Vorgehen auf Palliativvereine - vor allem palliative.ch und ihre kantonalen Sektionen - sowie die kantonalen Gesundheitsdirektionen. In einem ersten Schritt wurde über diese Kanäle nach entsprechenden Angeboten gemäss der Definition von Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen, unter Berücksichtigung der Operationalisierungskriterien (vgl. Kap. 2.1), gesucht.

In einem zweiten Schritt erfolgte eine allgemeine Internetrecherche mittels Google-Search, indem eine Suchabfrage in drei Landessprachen mit nachfolgenden Begrifflichkeiten¹ und Kombinationen vorgenommen wurde (siehe Tab. 2).

Suchbegriffe für Google-Search		
Deutsch	Französisch	Italienisch
Lebensende Palliative Care Notfall Telefon	Ligne téléphonique urgence fin de vie soins palliatifs	Fine vita cure palliative telefono di emergenza
Angehörige Lebensende Notfall Telefon	Ligne téléphonique urgence fin de vie proches	Parenti fine vita telefono di emergenza
Lebensende Notfall Telefon	Ligne téléphonique urgence fin de vie	Fine vita telefono di emergenza
Palliativ Notfall Telefon	Ligne téléphonique urgence palliative	Palliativo emergenza telefono
Palliativ Helpline	Permanence téléphonique palliative	Helpline palliativa
Angehörige AND Notfall AND Hotline	Proches AND urgence AND hotline	Parenti AND emergenza AND hotline
Angehörige AND Notfall AND Helpline	Proches AND urgence AND permanence téléphonique	Parenti AND emergenza AND helpline
Lebensende AND Helpline	Fin de vie AND permanence téléphonique	Fine vita AND helpline
Angehörige AND Notfall Telefon	Proches AND ligne téléphonique urgence	Parenti AND telefono di emergenza
Lebensende AND Hotline	Fin de vie AND Hotline	Fine vita AND hotline
Palliative AND Hotline	Palliatif AND Hotline	Palliativo AND hotline

Tabelle 2: Suchbegriffe für Google Search in drei Landessprachen.

Da nur Resultate in der Schweiz von Interesse sind, wurde für die Eingrenzung vor jeder Suchabfrage «site:ch» eingefügt. Die Ergebnisse wurden so lange gesichtet, bis keine neuen Notfall-Telefone mehr identifiziert werden konnten resp. bei mehr als 1'000 Treffern wurde die Suche nach der fünften Seite der Google-Resultate ohne neue Treffer beendet.

Zusätzlich erfolgte eine Überprüfung der Suchresultate, indem punktuell die Websites von Organisationen in der Deutsch- und Westschweiz auf Hinweise hinsichtlich Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen

¹ Die Terminologien wurden gemeinsam mit der Auftraggeberin im Rahmen des Modul 1 auf Deutsch geschärft. Aufgrund der Erfahrungen in der Dokumenten- und Website-Recherche wurden relevante Begriffe für die Recherche ergänzt und übersetzt.

überprüft wurden. Es handelte sich um die Websites von Kliniken mit einer spezialisierten Palliative Care Station (in Kt. ZH das Kompetenzzentrum Palliative Care des Universitätsspitals Zürich, in Kt. BE das Universitäre Zentrum für Palliative Care des Inselspitals und in Kt. VD der Service de soins palliatifs et de support) und das Hospiz im Park (Kt. BL). Weiter wurde die Website von Pro Senectute, die grösste Organisation im Altersbereich, untersucht. Da bei der Validierung mittels beschriebenen Vorgehen keine weiteren Angebote identifiziert werden konnten, war die Recherche an dieser Stelle beendet.

Die Daten wurden im Zeitraum zwischen dem 13.10.2021 und dem 21.10.2021 erhoben. Die Angaben zu den detaillierten Datenquellen der jeweiligen Angebote sind in diesem Bericht nicht ausgewiesen. Sie befinden sich in dem, der Recherche zu Grunde liegenden Excel-File (siehe Beilage). Bei der Beschreibung der Angebote wurden möglichst Originaltexte aus den Quellen übernommen resp. in eine für den Auftrag passende Form gebracht.

3.1.1 Ein- und Ausschlusskriterien

Abgeleitet aus den allgemeinen Definitionen und den Operationalisierungskriterien (vgl. Kap. 2) wurden mittels der empirischen Datenlage konkrete Ein- und Ausschlusskriterien definiert und damit die Bestimmung von Notfall-Telefonen in palliativen Situationen geschärft. Die Kriterien wurden zudem vom Projektteam entsprechend ihrer Bedeutung gewichtet. 1 entspricht einem hohen und 2 einem tieferen Gewicht, das dem Kriterium zukommt. Mittels dieser Kriterien konnte jedes gefundene Angebot auf Ein- oder Ausschluss als Notfall-Telefon für Menschen in palliativen Situationen geprüft und entsprechend nach dem *Erfüllungsgrad voll, teilweise oder nicht erfüllt* klassifiziert werden. Die Tabelle 3 vermittelt einen Überblick über die konkreten Ein- und Ausschlusskriterien mit ihrer jeweiligen Gewichtung.

Nr.	Einschlusskriterien	Ausschlusskriterien	Gewichtung
1	Telefonische Beratung als eigenständige Dienstleistung	Nicht nur telefonisches Angebot mit Ziel Einsatzplanung, nicht nur andere Dienstleistungen wie Walk-In, Beratung vor Ort, etc.	1
2	Ansprechstelle in Notsituationen (mit entsprechend umfassenden Öffnungszeiten, Verweis auf Notsituation auf Website)	Nicht nur allgemeine palliative Beratung (z.B. Koordinations- und Beratungsstelle)	1
3	Allgemein, niederschwellig zugänglich für Personen in palliativen Situationen, Angehörige, Fachpersonen	Nicht ausschliesslich für Personen in palliativen Situationen anderer Angebote (z.B. Hausärzt*innen, Spitex, Hospiz); nicht ausschliesslich für Fachpersonen	1
4	Kompetenzen Beratende in Palliative Care (Weiterbildung, auf Website Kompetenz ausgewiesen, Anbindung an Palliative Care-Institution)	Kein Hinweis auf entsprechende Kompetenzen, keine institutionelle Anbindung an Palliative Care-Institution	1
5	Interprofessionelle Fachteams (am Telefon oder zur Unterstützung von Beratenden; mind. Medizin und Pflege)	Kein rein ärztliches Angebot (z.B. Telemedizin, Notrufnummer 144)	2

Tabelle 3. Ein- und Ausschlusskriterien mit Gewichtung.

Das *Kriterium 1* bezieht sich darauf, dass es sich um ein Beratungsangebot handeln muss, das telefonisch zur Verfügung steht. Es können zwar zusätzlich Beratungen vor Ort usw. durchgeführt werden, es muss jedoch zwingend eine eigenständige Dienstleistung telefonische Beratung bestehen. Eine Rund-um-die-Uhr Rufnummer mit dem Ziel einer raschen Einsatzplanung vor Ort erfüllt das Kriterium 1 also nicht.

Mit *Kriterium 2* wird geprüft, ob das Angebot im Notfall zur Verfügung steht. Hinweise darauf liefern umfassende Öffnungszeiten oder die konkrete Erwähnung von Notfällen. Allgemeine palliative Beratungen (Information, Beratung und Koordination) werden ausgeschlossen.

Das *Kriterium 3* gibt an, dass das Notruf-Telefon allgemein und der breiten Bevölkerung zugänglich sein muss. Das bedeutet, dass Personen in palliativen Situationen und ihre Angehörigen anrufen können müssen, ohne sich vorher anzumelden oder nur Zugang zur Telefonnummer erhalten, wenn sie anderweitig Leistungsbezüger*innen sind und überwiesen werden. Ebenfalls soll sich das Angebot nicht ausschliesslich an Fachpersonen richten (bspw. spezialisierte Palliative Care Angebote einzig in der zweiten Line/ für Grundversorgende).

Kriterium 4 ist erfüllt, wenn entweder Kompetenzen in Palliative Care auf Dokumenten oder der Website erwähnt, Weiterbildungen ausgewiesen werden oder eine institutionelle Anbindung bei einer auf Palliative Care spezialisierten Trägerschaft (z.B. Spital mit Palliativabteilung) vorhanden ist. Sind keine solchen Hinweise ersichtlich, ist das Kriterium nicht erfüllt.

Durch das *Kriterium 5* wird der in der Palliative Care übliche interprofessionelle Ansatz sowie das Vorhandensein von Kompetenzen aus verschiedenen Professionen überprüft. Erfüllt ist das Kriterium, wenn entweder am Telefon Personen aus verschiedenen Professionen beraten oder Hinweise vorhanden sind, dass die Beratenden auf ein interprofessionelles Fachteam zurückgreifen können. Als Minimum wurde das Vorhandensein von den Professionen Medizin und Pflege definiert. Die Gewichtung mit der Stufe 2 bedeutet, dass es sich bei diesem Kriterium um ein weiches Kriterium handelt, das allein nicht zum Ausschluss eines Angebots führt.

Einen *vollständigen Erfüllungsgrad* weisen Angebote auf, bei denen alle fünf Einschlusskriterien zutreffend erfüllt sind (grün markiert in Abb. 2). Einen *teilweisen Erfüllungsgrad* weisen Angebote auf, bei denen nicht alle Einschlusskriterien vollständig, jedoch nahezu erfüllt sind (orange markiert in Abb. 2). Sämtliche hoch gewichteten Kriterien müssen ganz (grün) oder teilweise (orange) erfüllt sein, damit sie bei den Ergebnissen eingeschlossen werden. Als *nicht erfüllt* und damit aus der weiteren Betrachtung ausgeschlossen werden Angebote, die bei mindestens einem der hoch gewichteten Kriterien keine Erfüllung aufweisen (rot markiert in Abb.3).

3.2 Telefonische Expert*inneninterviews

Mittels Internet- und Dokumentenrecherche konnten nicht alle notwendigen Informationen zur Erfassung der jeweiligen Angebote und deren Vergleich, sowie zur Analyse von Ein- oder Ausschluss aufgefunden werden. Aus diesem Grund wurden die in der Tabelle 4 dargestellten vertiefenden leitfadengestützten Expert*inneninterviews per Telefon und Video-Telefonie durchgeführt (siehe Interviewleitfaden im Anhang 2).

Nr	Name Angebot	Trägerschaft	Interviewte Person	Datum	Dauer	Spra-che
1	Mobiler Palliativdienst Oberwallis	Eigenständige Organisationsstruktur innerhalb Spitalzentrum Oberwallis	Fachliche Leitung Kompetenzpol Palliative Care SZO, Mobiler Palliativdienst Oberwallis	16.11.2021	43min	dt.
2	Palliaphone (Palliative Vaud)	Gemeinnütziger Verein Palliative Vaud (kantonale Sektion von palliative.ch)	Direktion palliative vaud	18.11.2021	42min	frz.
3	Telefonischer Support spezialisierte Palliative Care Spital Schwyz	Teil der spezialisierten Palliative Care Station Spital Schwyz	Co-Stationsleitung	22.11.2021	35min	dt.
4	Helpline Palliative Care Kanton Solothurn	Solothurner Spitäler und Krebsliga Solothurn	Pflegfachperson Palliative Care, Beratung & Unterstützung Helpline Palliative Care, Krebsliga Solothurn	30.11.2021	26min	dt.

5	Palliaphone (Kt FR)	Palliative Fribourg-Freiburg	Generalsekretariat von Palliative Fribourg-Freiburg, Sektorleitung Krebsliga Freiburg (dazu gehört Voltigo - Mobiles Palliative Care Team)	03.12.2021	40min	frz.
---	---------------------	------------------------------	--	------------	-------	------

Tabelle 4. Übersicht telefonische Expert*innengespräche.

Neben telefonischen Interviews wurden fehlende Informationen auch per E-Mail eingeholt, konkret war das bei der 24h - Hotline für Fragen zu Palliative Care in der Ostschweiz der Fall. Ausserdem fanden verschiedene informelle Gespräche mit Ressourcenpersonen statt, etwa zur Einordnung des Brückendienstes Graubünden und zur besseren Abgrenzung von Notfall-Telefonen gegenüber telefonischen Angebote der Mobilen Palliativdienste.

4 Ergebnisse

Die Ergebnisse werden in drei Kapiteln dargestellt: Im ersten Kapitel wird auf die Gesamtergebnisse eingegangen. Die identifizierten Angebote (ein- sowie ausgeschlossene) werden dargestellt. Im zweiten Kapitel folgt eine kartographische Visualisierung der eingeschlossenen Notfall-Telefone für Menschen in palliativen Situationen mittels einer Landkarte der Schweiz. Im dritten Kapitel werden die eingeschlossenen Angebote porträtiert (4.3.1 bis 4.3.5). Jedes Angebotsporträt enthält jeweils einen Kurzbeschrieb (mit Angebot, Zielgruppe, Erreichbarkeit und Tarifen) und wird durch eine tabellarische Darstellung mit Angaben eines Teils der durchgeführten Analyse abgeschlossen². Die Schweizerkarte ist interaktiv verlinkt. Farblich erkennbar ist die Region, die durch das jeweilige Angebot abgedeckt ist (Einzugsgebiet). Im vierten Kapitel werden die eingeschlossenen Angebote verglichen, indem ihre Überschneidungen und Abgrenzungen anhand der Positionierung in der Gesundheitsversorgung, der Zusammenarbeit mit anderen Akteur*innen und der Finanzierung genauer betrachtet werden.

4.1 Angebote an Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen

Insgesamt wurden 16 Angebote gefunden, welche den operationalisierten Kriterien (vgl. Kap. 2.1) zu entsprechen scheinen. Nach der detaillierten Prüfung aufgrund der Ein- und Ausschlusskriterien (vgl. Kap. 3.1.1) entsprechen *drei* der Definition von Notfall-Telefonen in palliativen Situationen gemäss diesem Auftrag *vollumfänglich* und *zwei Angebote teilweise* den Kriterien. *Elf erfüllen die Kriterien nicht*. Sie werden deshalb aus der weiteren Betrachtung ausgeschlossen.

Erfüllungsgrad	Anzahl Angebote
Vollumfänglich erfüllt	3
Teilweise erfüllt	2
Nicht erfüllt	11
Total	16

Tabelle 5. Identifizierte Angebote nach Erfüllungsgrad gemäss Ein- und Ausschlusskriterien.

Eine Übersicht über die Analyse aufgrund der Ein- und Ausschlusskriterien betreffend die eingeschlossenen Angebote vermitteln die Abbildung 2 und die Kapitel 4.2 und 4.3.

Abbildung 3 gibt Auskunft über die ausgeschlossenen Angebote, welche den Erfüllungsgrad nicht erreichten. Die auf der Analyse basierenden ausführlicheren Gründe für den Ausschluss, befinden sich in einer Abbildung im Anhang 1.

² Die vollumfänglichen Daten sind im Excel in der Beilage.

In der nachfolgenden Abbildung 2 sind die eingeschlossenen Angebote mit ihrem Erfüllungsgrad ersichtliche.

Notfall-Telefone am Lebensende: Analyse Ein- oder Ausschluss der Angebote aufgrund Passung Kriterien

			Eingeschlossene Angebote					
Nr.	Einschlusskriterien	Ausschlusskriterien	Gewichtung	Helpline Palliative Care Kanton Solothurn	mobiler Palliativdienst Oberwallis	Pallifon	Telefonischer Support spezialisierte Palliative Care Spital Schwyz	24h – Hotline für Fragen zu Palliative Care
1	Telefonische Beratung als eigenständige Dienstleistung	Nicht nur telefonisches Angebot mit Ziel Einsatzplanung, nicht nur andere Dienstleistungen wie Walk-In, Beratung vor Ort, etc.	1					
2	Ansprechstelle in Notsituationen (mit entsprechend umfassenden Öffnungszeiten, Verweis auf Notsituation auf Website)	Nicht nur allgemeine palliative Beratung (Koordinations- und Beratungsstelle)	1		Mit der Zusammenarbeit der Abteilung Palliative Care Spital Wallis ist der Mobile Palliativdienst Oberwallis 24 Stunden erreichbar.			
3	Allgemein, niederschwellig zugänglich für Personen in palliativen Situationen, Angehörige, Fachpersonen	Nicht ausschliesslich für Personen in palliativen Situationen anderer Angebote (z.B. Hausärzt*innen, Spitex, Hospiz); nicht ausschliesslich für Fachpersonen	1					
4	Kompetenzen Beratende in Palliative Care (Weiterbildung, auf Website Kompetenz ausgewiesen, Anbindung an Palliative Care-Institution)	Kein Hinweis auf entsprechende Kompetenzen, keine institutionelle Anbindung an Palliative Care-Institution	1					
5	Interprofessionelle Fachteams (am Telefon oder zur Unterstützung von Beratenden; mind. Medizin und Pflege)	Kein rein ärztliches Angebot (Telemedizin, Notrufnummer 144)	2		kein Fachteam namentlich erwähnt; aber: 2 Org. Krebsliga und ehemals palliative so			

Abbildung 2. Analyse eingeschlossene Angebote aufgrund Ein- und Ausschlusskriterien.

In der nachfolgenden Abbildung 3 sind die ausgeschlossenen Angebote ersichtlich. Der Erfüllungsgrad ist bei folgenden Angeboten nicht erreicht (nummerierte Spalten): Espace Proche (1), Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP) VS (2), Equipe Mobile en Soins Palliatifs – BEJUNE (3), Fondazione Hospice Ticino (4), Infostelle Palliative Care BL (5), Krebstelefon der Krebsliga (6), Palliaphone (Kt FR., 7), Palliaphone (Kt VD, 8), Palliativ Plus (9), Palliativer Brückendienst Graubünden (10) und Resiliam (11). In der Abbildung 3 sind diese ausgeschlossenen Angebote mit ihrer jeweiligen Beurteilung ersichtlich. Die detaillierten Gründe für die jeweilige Beurteilung (grün, orange, rot) sind der Abbildung im Anhang 1 zu entnehmen.

Notfall-Telefone am Lebensende: Analyse Ein- oder Ausschluss der Angebote aufgrund Passung Kriterien

			Ausgeschlossene Angebote											
Nr.	Einschlusskriterien	Ausschlusskriterien	Gewichtung	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Telefonische Beratung als eigenständige Dienstleistung	Nicht nur telefonisches Angebot mit Ziel Einsatzplanung, nicht nur andere Dienstleistungen wie Walk-In, Beratung vor Ort, etc.	1	Grün	Grün	Grün	Rot	Grün	Grün	Grün	Grün	Grün	Rot	Rot
2	Ansprechstelle in Notsituationen (mit entsprechend umfassenden Öffnungszeiten, Verweis auf Notsituation auf Website)	Nicht nur allgemeine palliative Beratung (Koordinations- und Beratungsstelle)	1	Rot	Rot	Rot	Grün	Rot	Rot	Rot	Rot	Grün	Grün	Orange
3	Allgemein, niederschwellig zugänglich für Personen in palliativen Situationen, Angehörige, Fachpersonen	Nicht ausschliesslich für Personen in palliativen Situationen anderer Angebote (z.B. Hausärzt*innen, Spitex, Hospiz); nicht ausschliesslich für Fachpersonen	1	Rot	Rot	Rot	Rot	Grün	Rot	Grün	Grün	Rot	Rot	Rot
4	Kompetenzen Beratende in Palliative Care (Weiterbildung, auf Website Kompetenz ausgewiesen, Anbindung an Palliative Care-Institution)	Kein Hinweis auf entsprechende Kompetenzen, keine institutionelle Anbindung an Palliative Care-Institution	1	Grün	Grün	Grün	Grün	Grün	Orange	Grün	Grün	Grün	Grün	Grün
5	Interprofessionelle Fachteams (am Telefon oder zur Unterstützung von Beratern; mind. Medizin und Pflege)	Kein rein ärztliches Angebot (Telemedizin, Notrufnummer 144)	2	Grün	Grün	Grün	Grün	Grün	Orange	Rot	Grün	Grün	Grün	Grün

Abbildung 3. Analyse ausgeschlossene Angebote aufgrund Ein- und Ausschlusskriterien.

4.2 Interaktive Landkarte zu Notfall-Telefonen

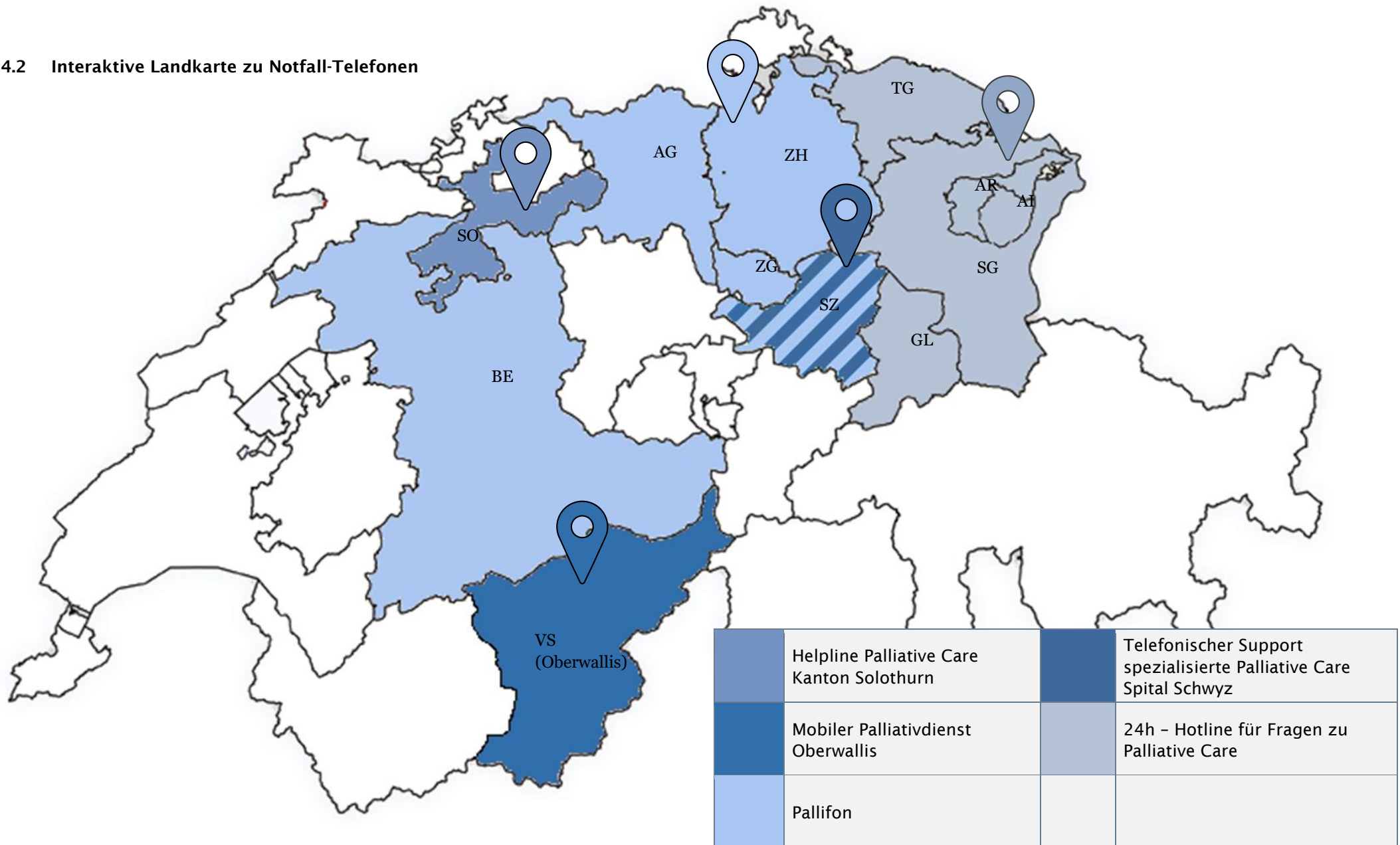


Abbildung 4. Interaktive Landkarte zu Notfall-Telefonen.

4.3 Porträts der Notfall-Telefone für Menschen in palliativen Situationen

Nachfolgend sind die fünf in der Schweiz identifizierten Angebote an Notfall-Telefonen porträtiert.

4.3.1 Helpline Palliative Care Kanton Solothurn

Die Helpline Palliative Care Kanton Solothurn ist ein von den Solothurner Spitälern getragenes 7x24h Angebot für Anrufende aus dem Kanton Solothurn.

Zielgruppe	Personen in palliativen Situationen, Angehörige, Fachpersonen, Freiwillige
Beratende & Team	Pflegeschwestern
Leistungsangebot	<ul style="list-style-type: none"> - Beratung & Coaching in palliativen Situationen - Hilfe beim Aufbau von Unterstützungsnetzwerken - Information zu Entlastungsangeboten (Freiwilligen- und Entlastungsdienste) - Beratung bzgl. Schulungsangeboten (für Fachpersonen, Laien)
Integration in Gesundheitsversorgung	Das telefonische Angebot der Krebsliga Solothurn ist nicht systematisch vernetzt mit den Angeboten der Palliative Care in der kantonalen Gesundheitsversorgung. Die Zusammenarbeit mit der Palliativstation Olten bei Austritten geschieht nur punktuell. Bis Datum ist im Kanton auch kein Mobiler Palliativdienst aufgebaut, mit dem ein Austausch erfolgen könnte.
Tarife	kostenlos
Private Finanzierung ³	-
Staatliche Finanzierung	Finanzierung 2016-2020 durch Lotteriefonds. Im 2020 beliefen sich die Kosten auf 50'000 CHF (inkl. Pikettdienst). Die Solothurner Spitäler (SOH) vergeben seit 2021 das Mandat der Helpline an die Krebsliga Solothurn und finanzieren das Angebot.
Status	Seit 2021 Leistungsvertrag mit Solothurn Spitälern (SOH), befristet bis Ende 2023
Erreichbarkeit	24/7, Rückrufzeit innerhalb von 2 Std
Telefonstunden pro Jahr inkl Ø Dauer	2020: 173 Stunden, Anrufe dauern zwischen 10min und 1 Stunde
Anzahl Anrufe pro Jahr	ca. 4 Anrufe pro Woche (Anzahl Anrufe wurden nicht erhoben)
Leistungserbringende, Trägerschaft	Krebsliga Solothurn (bis 2020 in Kooperation mit palliative so), Solothurner Spitäler
Website	https://solothurn.krebsliga.ch/sie-suchen-hilfe/informationen-und-helpline-palliative-care
Abgrenzung Notfall-Tel. zu anderen Angeboten	Die Helpline bietet Unterstützung und Beratung am Telefon. Einsätze vor Ort sind mit wenigen Ausnahmen nicht vorgesehen. Die Beratenden der Helpline können bei Bedarf eine Hospitalisation über 144 einleiten. Es existiert jedoch keine Vereinbarung zur Kooperation mit 144.
Bemerkungen und Weiteres	<ul style="list-style-type: none"> - Das Telefonangebot steht nicht nur in Notfällen zu Verfügung. - Zur Entstehungsgeschichte: Zwischen 2016 und 2020 beauftragte palliative so die Krebsliga Solothurn mit der Helpline (finanziert durch Lotteriefonds). 2021 mandatierten die Solothurner Spitäler die Krebsliga Solothurn mit der Helpline (finanziert durch die Spitäler).

Tabelle 6. Angebot Helpline Palliative Care Kanton Solothurn.

³ Bezüglich der Finanzierung wurde eine Unterscheidung anhand von üblichen Arten von Einnahmequellen von Non-Profit-Organisationen (NPO) in Anlehnung an das Bundesamt für Statistik (BFS) in folgende Kategorien vorgenommen. **Staatliche Finanzierung:** Bundesbeiträge (inkl. Sozialversicherungen), Kantonsbeiträge, Gemeindebeiträge. **Private Finanzierung:** Spenden, Schenkungen, Legate, Mitgliederbeiträge, weitere Einnahmen. Siehe <https://www.bfs.admin.ch/bfsstatic/dam/assets/348903/master>

4.3.2 Mobiler Palliativdienst Oberwallis

Der Mobile Palliativdienst Oberwallis betreibt ein vom Spitalzentrum Oberwallis getragenes 7x24h Angebot für Anrufende aus dem Oberwallis.

Zielgruppe	Personen in palliativen Situationen, Angehörige, Fachpersonen (insbesondere Pflegefachpersonen und Ärzt*innen), Freiwillige, Interessierte
Beratende & Team	Multiprofessionelles Team mit Kompetenzen in Pflege, Psychologie, Medizin
Leistungsangebot	<ul style="list-style-type: none"> - Unterstützung und Begleitung in palliativen Situationen - Brückenfunktion: Unterstützung und Koordination zwischen Spital, häuslicher Pflege, Alters- und Pflegeheim und weiteren Institutionen - Unterstützung bei Entscheidungsfindung - Projektarbeit im Bereich Palliative Care - Hausbesuche - Organisation von Hilfsmitteln - Mitwirkung bei Rundtischgesprächen - Unterstützung in emotional belastenden Situationen
Integration in Gesundheitsversorgung	Das telefonische Angebot des Mobilen Palliativdiensts Oberwallis besteht seit 2010, der Mobile Palliativdienst (MPD) seit 2008. Er gehört zusammen mit der Abteilung Palliative Care zum Kompetenzzentrum Palliative Care im Spitalzentrum Oberwallis Standort Brig. Er ist Teil des Netzwerks Palliative Care Oberwallis. Der MPD besteht aus einem kleinen Team (200 Stellenprozent), das neben der Telefonberatung und der Arbeit als MPD auch auf der Palliativstation mitarbeitet und daher gut vernetzt ist.
Tarife	kostenlos
Private Finanzierung	-
Staatliche Finanzierung	Der Kanton hat eine Leistungsvereinbarung mit dem Spital für das Kompetenzzentrum Palliative Care im Ober- und Unterwallis. Der MPD, welcher das telefonische Angebot stellt, gehört zum Spital und ist somit in der Leistungsvereinbarung integriert.
Status	Seit 2010. Durch Leistungsvereinbarung mit Kanton gesichert.
Erreichbarkeit	24/7; während den Bürozeiten ist das Telefon über den MPD bedient, ausserhalb der Bürozeiten ist es über den Pikettdienst des Spitals bedient.
Telefonstunden pro Jahr inkl Ø Dauer	241 Stunden pro Jahr, Dauer 5-20min, im Durchschnitt 15min
Anzahl Anrufe pro Jahr	2020: 440 Anrufe während Pikettdienst, 524 Anrufe während Tagesschicht MPD
Leistungserbringende, Trägerschaft	Mobiler Palliativdienst Oberwallis (eigenständige Organisationsstruktur) Spitalzentrum Oberwallis (SZO)
Website	http://www.palliative-vs.ch/index_site.php?lang=de&page=Dienst
Abgrenzung Notfall-Tel. zu anderen Angeboten	Bei Notfällen, die einen sofortigen vor Ort Einsatz erfordern, werden die Anrufenden angeleitet, Tel. 144 anzurufen. Der MPD kann aber Unterstützung bzgl. ethischer Entscheidungsfindung anbieten.
Bemerkungen und Weiteres	Das Telefon ist nicht nur für Notfälle konzipiert. Es ist auch das Angebot der spezialisierten Palliative Care, 24h in zwei Diensten: <ul style="list-style-type: none"> - Tagesschicht MPD 08.00 – 17.00 Uhr, MO bis FR - Pikett über Station des Spitals ausserhalb Tagesschicht und an Wochenenden. Die Anrufe werden im Spital beantwortet, es hat aber immer auch jemand aus dem MPD im Team Pikett. <p>Von den 440 Anrufen während Pikettdienst erfolgten in 37 Fällen Hausbesuche durch den MPD.</p>

Tabelle 7. Angebot Mobiler Palliativdienst Oberwallis.

4.3.3 Pallifon

Das Pallifon ist ein durch ein Verein mit Partner*innen getragenes 7x24h Angebot für Anrufende aus den Regionen Zimmerberg, Knonaauer-Amt, Höfe, March, Rigi-Mythen, Einsiedeln sowie aus den Kantonen Aargau, Bern, Zug und Zürich.

Zielgruppe	Personen in palliativen Situationen, Angehörige, Fachpersonen insbesondere Hausärzt*innen und Mobile Palliativdienste
Beratende & Team	Regionale interdisziplinäre Fachteams aus Medizin, Pflege und weiteren Berufsgruppen
Leistungsangebot	<ul style="list-style-type: none"> - Telefonische Notfallberatung in palliativen Situationen - Pikettdienst für Hausärzt*innen - Telefonbetreuung für mobile, regionale Einsatzteams - Regional vorbereitete Eskalationsprozesse
Integration in Gesundheitsversorgung	Neben der telefonischen Beratung bietet das Pallifon regionenspezifische Eskalationsprozesse in den Kantonen AG, BE, SZ, ZG, ZH an, welche mit den Vertragspartner*innen nach standardisierten Vorgaben eine erweiterte Beratung ermöglichen. Sie beinhalten medizinische (Palliativ-Fachärzt*in, evtl. regionale Ausrücktruppe), aber auch organisatorische (Notfallapotheken, Anlaufstellen für Ersatzmaterial) Elemente, welche regelmässig überprüft werden. Die Region sichert für die Fälle, die nicht durch das Pallifon abgeschlossen werden, den Zugang zu palliativer Medizin (z.B. Palliativabteilung eines Spitals) sowie die nötigen Adressen für die weiteren Kontaktstellen zu.
Tarife	kostenlos
Private Finanzierung	Unterstützungsbeiträge (u.a. Bank Zimmerberg, palliacura, Swica, Visana),
Staatliche Finanzierung	Beiträge der öffentlichen Hand und Dienstleistungsvereinbarungen mit den angeschlossenen Regionen (Spital, Spitex, Ärztevereinigung oder Mischform). Das Budget für das Jahr 2021 betrug rund CHF 150'000.-.
Status	Seit 2014 kontinuierlich im Ausbau.
Erreichbarkeit	24/7
Telefonstunden pro Jahr inkl Ø Dauer	unbekannt
Anzahl Anrufe pro Jahr	2019: 163 Anrufe
Leistungserbringende, Trägerschaft	Fachteam Ärztelefon AG oder Medphone AG Verein mit Partner*innen (entstanden aus Initiative Foundation Zürich Park Side)
Website	https://www.pallifon.ch/?menu=home
Abgrenzung Notfall-Tel. zu anderen Angeboten	Alternative und Ergänzung zu 144, Pikettdienste Hausärzt*innen sowie Spitälern
Bemerkungen und Weiteres	-

Tabelle 8. Angebot Pallifon.

4.3.4 Telefonischer Support spezialisierte Palliative Care Spital Schwyz

Der Telefonische Support spezialisierte Palliative Care Spital Schwyz ist ein vom Spital Schwyz getragenes 7x24h Angebot für Anrufende aus dem Kanton Schwyz.

Zielgruppe	Personen in palliativen Situationen, Angehörige, Fachpersonen
Beratende & Team	interdisziplinäres Team, bestehend aus Fachpersonen der Medizin, Gesundheit, Therapie, Beratung und weiteren Berufsgruppen
Leistungsangebot	<ul style="list-style-type: none"> - Beratung in palliativen Situationen, spezifisch Symptommanagement - Hilfe beim Aufbau von Unterstützungsnetzwerken - Hausbesuche (abhängig von personellen Kapazitäten)
Integration in Gesundheitsversorgung	Das Notfall-Telefon ist ein Angebot im Rahmen der spezialisierten Palliative Care des Spitals Schwyz. Neben dem telefonischen Support gibt es eine Palliativabteilung, ein interner Konsiliardienst, eine palliative Sprechstunde und ein MPD, welcher als interdisziplinär arbeitendes Team externe Leistungserbringende der Grundversorgung unterstützt und berät. Die Palliative Care Station bedient das Telefon und macht nach Möglichkeit auch mobile Einsätze und ambulante Beratungen. Mit der Spitex, Altersheimen und Hausärzt*innen wird zusammengearbeitet, ebenfalls mit der Onkologie und anderen Abteilungen des Spitals.
Tarife	kostenlos
Private Finanzierung	-
Staatliche Finanzierung	Das Spital Schwyz hat als Kompetenzzentrum für Palliative Care einen Leistungsauftrag mit dem Kanton, der jeweils für 3 bis 5 Jahre gilt. Aktuell beträgt die Finanzierung des Palliative Care-Angebots (neben Telefon auch Sprechstunden, Öffentlichkeitsarbeit, etc.) 80'000 Fr. pro Jahr.
Status	Seit 2012
Erreichbarkeit	24/7
Telefonstunden pro Jahr inkl Ø Dauer	2020: 76 Stunden, Dauer durchschnittlich 20min
Anzahl Anrufe pro Jahr	2020: 260 Anrufe, 2021 (Stand 21.11.2021): 294 Anrufe
Leistungserbringende, Trägerschaft	Palliative Care Abteilung Spital Schwyz Spital Schwyz
Website	https://www.spital-schwyz.ch/leistungsangebot/spezialisierte-palliative-care/telefonischer-support.html
Abgrenzung Notfall-Tel. zu anderen Angeboten	Die telefonische Beratung ist eng mit anderen Angeboten verknüpft. Einsätze vor Ort erfolgen in komplexen Situationen. Die Mitarbeitenden behandeln auch vor Ort, damit Personen in palliativen Situationen zuhause bleiben können. Auch Sprechstunden werden, wenn nicht anders möglich, zuhause durchgeführt. Vereinbarungen zur Zusammenarbeit mit Tel. 144 existieren nicht.
Bemerkungen und Weiteres	An 3 Tagen (jeweils von 9 bis 18 Uhr) ist eine Person ausschliesslich für das Telefon zuständig. Ansonsten bedient eine auf der Station arbeitende Person das Telefon.

Tabelle 9. Angebot telefonischer Support spezialisierte Palliative Care Spital Schwyz.

4.3.5 24h – Hotline für Fragen zu Palliative Care

Die 24h – Hotline für Fragen zu Palliative Care ist ein vom Kantonsspital St. Gallen getragenes 7x24h Angebot für Anrufende aus der Ostschweiz (Kantone Appenzell Innerrhoden, Appenzell Ausserroden, Glarus, St. Gallen Thurgau).

Zielgruppe	Personen in palliativen Situationen, Angehörige, Fachpersonen, Freiwillige
Beratende & Team	Fachpersonen der Medizin, Pflege, Administration
Leistungsangebot	<ul style="list-style-type: none"> - Beratung bei schwer behandelbaren Symptomen im körperlichen und psychischen Bereich - Beratung und Unterstützung von Angehörigen bei Fragen rund ums Sterben und über den Tod hinaus - Unterstützung bei der Entscheidungsfindung - Beratung bzgl. möglichen Unterstützungsdiensten - Beratung bzgl. Schulungsangeboten für Professionelle und Laien - Beratung bzgl. institutionellen und organisatorischen Fragen im Bereich Palliative Care
Integration in Gesundheitsversorgung	Wenn die telefonische Beratung der Hotline nicht ausreicht, wird an Hausärzt*innen, Spitex oder an den Palliativen Brückendienst verwiesen. Ebenfalls wird mit spitalinternen Diensten kooperiert. Das Angebot beinhaltet keinen Support vor Ort und ist ein reiner Beratungsdienst.
Tarife	kostenlos
Private Finanzierung	-
Staatliche Finanzierung	Die Kosten der Hotline trägt das Kantonsspital St. Gallen
Status	Seit 2012
Erreichbarkeit	24/7
Telefonstunden pro Jahr inkl Ø Dauer	Unbekannt
Anzahl Anrufe pro Jahr	Unbekannt
Leistungserbringende, Trägerschaft	Kooperation Kantonsspital St.Gallen mit regionalem Netzwerk «palliative ostschweiz» Palliativzentrum Kantonsspital St. Gallen
Website	https://www.kssg.ch/palliativzentrum
Abgrenzung Notfall-Tel. zu anderen Angeboten	Bei akuten medizinischen Problemen wird an Hausärzt*innen resp. hausärztlichen Notfalldienst verwiesen, in akuter Not wird ein Anruf ans Tel. 144 empfohlen.
Bemerkungen und Weiteres	Das Telefonangebot steht nicht nur in Notfällen zu Verfügung.

Tabelle 10. Angebot 24h – Hotline für Fragen zu Palliative Care.

4.4 Vergleich

Nachfolgend werden die Angebote hinsichtlich der Kriterien Trägerschaft, Leistungsangebot, Einzugsgebiet und Verfügbarkeit verglichen und weitere spezifische Aspekte - die Positionierung des Angebots in der Gesundheitsversorgung, die Zusammenarbeit mit anderen Akteur*innen und die Finanzierung – vertieft. Abschliessend werden die Unterschiede und Gemeinsamkeiten der Angebote dargestellt.

4.4.1 Trägerschaft, Leistungsangebot, Einzugsgebiet und Verfügbarkeit

Die Angaben zu Trägerschaft, Leistungsangebot, Einzugsgebiet und Verfügbarkeit, die der interaktiven Landkarte (vgl. Kap. 4.2) und den Porträts (vgl. Kap. 4.3) entstammen, werden in Tabelle 11 vergleichend dargestellt.

Notfall- Telefon	Trägerschaft	Leistungsangebot	Einzugs- gebiet	Verfü- barkeit
Helpline Palliative Care Kanton Solethurn	Solethurner Spitäler	<ul style="list-style-type: none"> - Beratung & Coaching in palliativen Situationen - Hilfe beim Aufbau von Unterstützungsnetzwerken - Information zu Entlastungsangebote (Freiwilligen- und Entlastungsdienste) - Beratung bzgl. Schulungsangeboten (für Fachpersonen, Laien) 	Kanton Solethurn	7x24h, 365 Tage pro Jahr
Mobiler Palliativdienst Oberwallis	Spitalzentrum Oberwallis	<ul style="list-style-type: none"> - Unterstützung und Begleitung in palliativen Situationen - Brückenfunktion: Unterstützung und Koordination zwischen Spital, häuslicher Pflege, Alters- und Pflegeheim und weiteren Institutionen - Unterstützung bei Entscheidungsfindung - Projektarbeit im Bereich Palliative Care - Hausbesuche - Organisation von Hilfsmitteln - Mitwirkung bei Rundtischgesprächen - Unterstützung in emotional belastenden Situationen 	Oberwallis	7x24h, 365 Tage pro Jahr
Pallifon	Verein mit Partner*innen	<ul style="list-style-type: none"> - Telefonische Notfallberatung in palliativen Situationen - Pikettdienst für Hausärzt*innen - Telefonbetreuung für mobile, regionale Einsatzteams - Regional vorbereitete Eskalationsprozesse 	Regionen Zimmerberg, Knouner- Amt, Höfe, March, Rigi- Mythen, Einsiedeln, Kantone Aargau, Bern, Zug, Zürich	7x24h, 365 Tage pro Jahr
Telefonischer Support spezialisierte Palliative Care Spital Schwyz	Spital Schwyz	<ul style="list-style-type: none"> - Beratung in palliativen Situationen, spezifisch Symptommanagement - Hilfe beim Aufbau von Unterstützungsnetzwerken - Hausbesuche (abhängig von personellen Kapazitäten) 	Kanton Schwyz	7x24h, 365 Tage pro Jahr

24h – Hotline für Fragen zu Palliative Care	Kantonsspital St. Gallen	<ul style="list-style-type: none"> - Beratung bei schwer behandelbaren Symptomen im körperlichen und psychischen Bereich - Beratung und Unterstützung von Angehörigen bei Fragen rund ums Sterben und über den Tod hinaus - Unterstützung bei der Entscheidungsfindung - Beratung bzgl. möglichen Unterstützungsdiensten - Beratung bzgl. Schulungsangeboten für Professionelle und Laien - Beratung bzgl. institutionellen und organisatorischen Fragen im Bereich Palliative Care 	Ostschweiz mit den Kantonen Appenzell Innerrhoden, Appenzell Ausserroden, Glarus, St. Gallen und Thurgau	7x24h, 365 Tage pro Jahr
---	--------------------------	---	--	--------------------------

Tabelle 11. Vergleich Notfall-Telefone für Menschen in palliativen Situationen.

Der Vergleich zeigt, dass es sich bei der Trägerschaft bei fast allen Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen um Spitäler handelt. Einzig das Pallifon wird durch einen Verein mit Partner*innen getragen. Die Leistungserbringenden sind jedoch nicht immer identisch mit der Trägerschaft. Darauf wird in Kapitel 4.4.2 eingegangen, und es ist aus der Abbildung 5 ersichtlich.

Die Leistungsangebote variieren. Allen gemein ist die telefonische Beratung in Notfallsituationen zu physischen und psychischen Symptome sowie zu Entscheidungsfindungen. Doch ist dieses Angebot mit unterschiedlichen weiteren Leistungen kombiniert. Dies sind z.B. Hausbesuche vor Ort (Mobiler Palliativdienst Oberwallis, Telefonischer Support spezialisierte Palliative Care Spital Schwyz), Weitervermittlungen an andere Leistungserbringende oder Pikettdienste (Pallifon), Schulungsangebote (Helpline Palliative Care Kanton Solothurn) oder Beratung bzgl. institutionellen und organisatorischen Fragen im Bereich Palliative Care (24h – Hotline für Fragen zu Palliative Care) (vgl. auch Kap. 4.4.3).

Auch bezüglich der Grösse des Einzugsgebiets bzw. der Regelung der Abdeckung bestehen Unterschiede. Die Helpline Palliative Care Kanton Solothurn und der telefonische Support spezialisierte Palliative Care Spital Schwyz sind jeweils für den ganzen Kanton verfügbar, wobei beim Angebot des Spitals Schwyz die meisten Anrufenden aus Innerschwyz anrufen. Ausserschwyz ist stark an Zürich orientiert. Der Mobile Palliativdienst Oberwallis ist lediglich für den deutschsprachigen Teil des Kantons zuständig. Das Pallifon ist einerseits für verschiedene Regionen (Zimmerberg, Knonauer-Amt, Höfe, March, Rigi-Mythen, Einsiedeln), andererseits für ganze Kantone (Aargau, Bern, Zug, Zürich) erreichbar. Es weist das weitläufigste Einzugsgebiet auf (vgl. auch die interaktive Landkarte, Kap. 4.2). Ebenfalls für mehrere Kantone erbringt das Angebot 24h – Hotline für Fragen zu Palliative Care Dienstleistungen. Es deckt die gesamte Ostschweiz mit den Kantonen Appenzell Innerrhoden, Appenzell Ausserroden, Glarus, St. Gallen und Thurgau ab.

Alle Notfall-Telefone für Menschen in palliativen Situationen sind an 7 Tagen die Woche, 24h während 365 Tagen pro Jahr erreichbar. Die Helpline Palliative Care Kanton Solothurn garantiert eine Rückrufzeit von 2 Stunden und der Mobile Palliativdienst Oberwallis regelt die Erreichbarkeit ausserhalb der Bürozeiten mittels Pikett des Spitals (mit Hintergrundpikett durch den mobilen Palliativdienst).

Darüber hinaus zeigen sich interessante Unterschiede der Angebote in Bezug auf die Positionierung der Angebote in der Gesundheitsversorgung, die Zusammenarbeit mit anderen Akteur*innen und die Finanzierung. Sie werden deshalb nachfolgend separat erläutert.

4.4.2 Positionierung des Angebots in der Gesundheitsversorgung

Die Leistungserbringenden und Trägerschaften, welche die Notfall-Telefone für Menschen in palliativen Situationen betreiben, sind in der Gesundheitsversorgung unterschiedlich positioniert.

Zwei der fünf Angebote sind organisatorisch bei Spitälern mit Palliativabteilungen angebunden und somit in der *spezialisierten stationären Palliative Care* integriert. Ein weiteres Angebot ist bei der *spezialisierten*

ambulanten Palliative Care angesiedelt und gehört zum Leistungsangebot eines MPDs. Dieses Angebot ist jedoch ebenfalls in die *spezialisierte stationäre Palliative Care* (Spital) eingebettet. Somit gehört die Mehrheit der Notfall-Telefone in palliativen Situationen zu einer Spital-Struktur im Rahmen der spezialisierten stationären Palliative Care. Aus der Datenerhebung geht hervor, dass die 7x24h Erreichbarkeit durch kompetente Fachpersonen gerade in kleineren Einzugsgebieten eine Herausforderung darstellt. In Rahmen einer Spital-Infrastruktur ist die Rund-um-die-Uhr Betreuung des Telefons gewährleistet und die interprofessionelle Zusammenarbeit der Normalfall. Zudem sind auf den Palliativabteilungen die notwendigen Fachkompetenzen in Palliative Care vorhanden, und die öffentliche Zugänglichkeit ist ebenfalls gewährleistet (vgl. Operationalisierungskriterien Kap. 2.1).

Im Kanton Solothurn ist das Notfall-Telefon in palliativen Situationen im Auftrag der kantonalen Spitäler bei der Krebsliga verortet und wird somit durch einen Leistungserbringer im Bereich der *Informations- und Koordinationsstellen Palliative Care* geleistet. Die Beratungsstelle verfügt explizit über einen Pikettdienst, mit welchem sie auch bei Notfällen beraten kann und übertrifft daher das übliche Leistungsangebot von Informations- und Koordinationsstellen der Palliative Care.

Das Pallifon ist im Versorgungsnetz bei den *telemedizinischen Angeboten* integriert. Die Leistungserbringung erfolgt durch spezialisierte Mitarbeitende des Aerztefon und der Medphone AG.

Die Leistungserbringenden der Notfall-Telefone arbeiten zusammenfassend an verschiedenen Schnittstellen und kombinieren unterschiedliche Dienstleistungen mit dem Notfall-Telefon, was die in der vorliegenden Studie untersuchten Angebote prägt. Diese Schnittstelle und die verschiedenen Verortungen der Notfall-Telefone für Menschen in palliativen Situationen sind in der Abbildung 5 visualisiert.

Die Notfall-Telefone für Menschen in palliativen Situationen können der Übersicht, die im Rahmen der Definitionen erarbeitet wurde (vgl. Kap. 2, Abb. 1), zugeordnet werden. Damit zeigt sich, wie die Notfall-Telefone in der Gesundheitsversorgung positioniert sind:

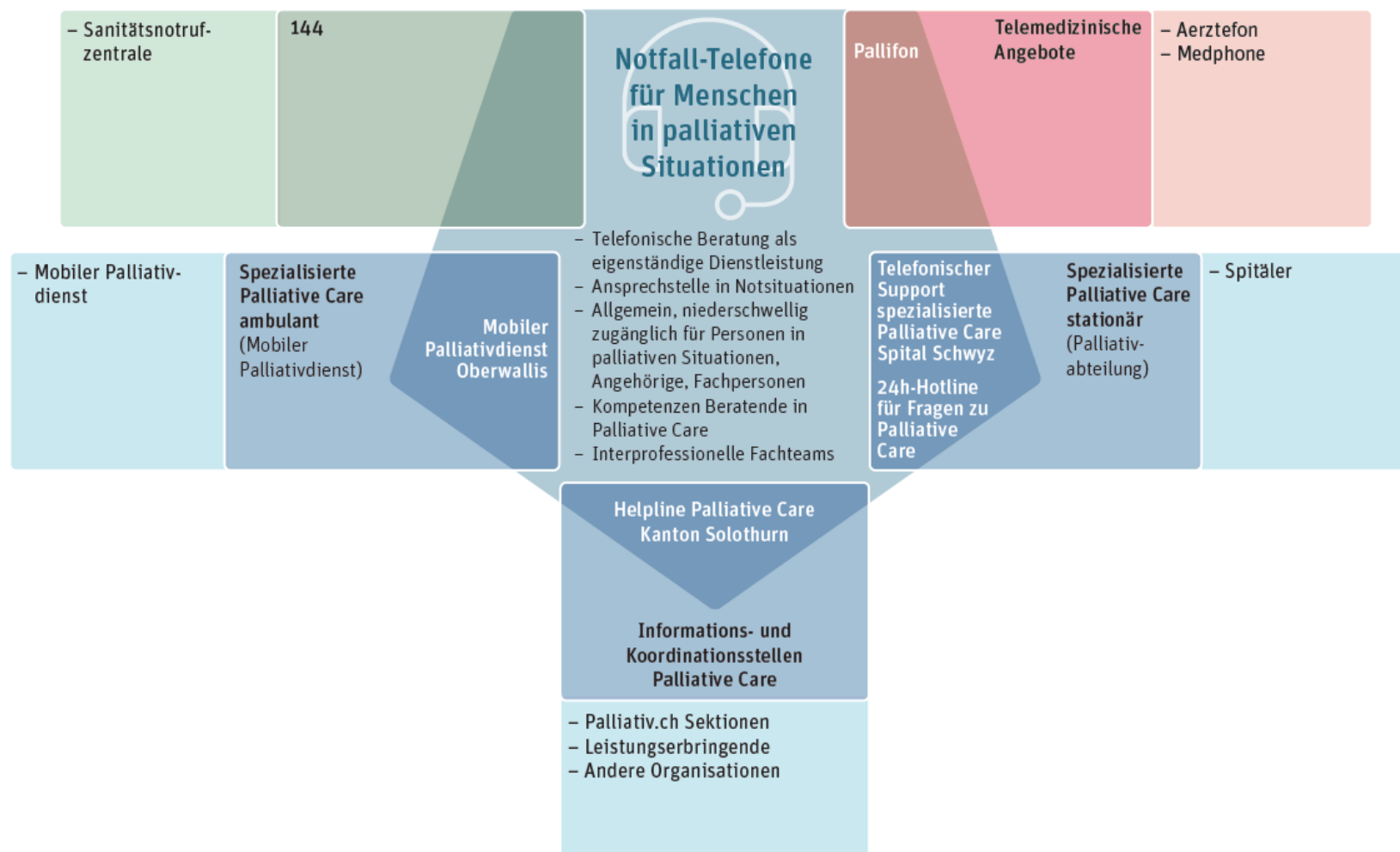


Abbildung 5. Positionierung der identifizierten Notfall-Telefone in der Gesundheitsversorgung.

4.4.3 Zusammenarbeit mit anderen Akteur*innen

Die Zusammenarbeit der Leistungserbringenden des Notfall-Telefons mit anderen Akteur*innen im Versorgungsnetzwerk ist bei jedem untersuchten Angebot anders geregelt. Während die Helpline Palliative Care Kanton Solothurn über keine Kooperationen oder Möglichkeiten einer Vernetzung mit einem MPD verfügt, sind beim Mobilien Palliativdienst Oberwallis Hausbesuche integraler Bestandteil ihres Angebots. Auch der Telefonische Support spezialisierte Palliative Care Spital Schwyz bietet nach Möglichkeit mobile Einsätze und ambulante Beratungen an. Zusätzlich besteht jedoch innerhalb der spezialisierten Palliative Care auch ein separates Angebot des Mobilien Palliativdiensts. Das Pallifon verfügt über regionale Eskalationsprozesse, mit welchen eine erweiterte Beratung jederzeit möglich ist, sollte die telefonische Beratung nicht zum Ziel führen. Bei der 24h – Hotline für Fragen zu Palliative Care erfolgt in Fällen, die nicht am Telefon geregelt werden können, ein physischer Einsatz durch Hausärzt*innen, die Spitex oder den spezialisierten palliativen Brückendienst, jedoch nur, sofern dieser bereits involviert ist.

Bei allen Leistungserbringenden wird in akuten Notfallsituationen, bei denen beispielsweise eine Hospitalisierung notwendig ist, die Zusammenarbeit mit der Notrufnummer 144 gesucht. Das Pallifon versteht sich explizit als Alternative und Ergänzung zu 144, die anderen Notfall-Telefone haben ein ähnliches Selbstverständnis. Insofern bieten alle Notfall-Telefone für Menschen in palliativen Situationen eine Erstberatung an, bei der die Triage an die Notrufnummer 144 nach Einschätzung der Situation eine Option darstellt. Aus den Interviews ging hervor, dass durch die spezifischen Angebote an Notfall-Telefonen in palliativen Situationen unnötige Hospitalisierungen vermieden werden und viele Situationen entschärft werden können. Vor allem das Vermitteln von Sicherheit in belastenden Situationen fällt diesbezüglich als Dienstleistung der Notfall-Telefone für Menschen in palliativen Situationen auf.

4.4.4 Finanzierung

Bei sämtlichen Notfall-Telefonen in palliativen Situationen handelt es sich für die Anrufenden um kostenlose Angebote. Fünf von sechs identifizierte Angebote verfügen über eine staatliche Finanzierung, meist in Form von befristeten Leistungsverträgen. Abgesehen vom Pallifon sind alle Notfall-Telefone für Menschen in palliativen Situationen durch Verträge mit Spitälern finanziert, welche wiederum über entsprechende Aufträge des Kantons im Rahmen der Palliative Care Versorgung verfügen. Lediglich das Pallifon verfügt zusätzlich zu Beiträgen der öffentlichen Hand über private Finanzierungsquellen. Es erhält Unterstützungsbeiträge (z.B. von Banken oder Versicherungen) sowie Spenden und schliesst zusätzlich mit verschiedenen Akteur*innen in den Regionen Verträge ab. Detaillierte Angaben über die anfallenden Kosten resp. mit den Leistungsverträgen verbundene Summen konnten nicht systematisch erhoben werden. Wo bekannt, sind sie in den Porträts der Notfall-Telefone ausgewiesen (vgl. Kap. 4.3.1.-4.3.5).

In der nachfolgenden Tabelle werden abschliessend aus den erfolgten Ausführungen die Gemeinsamkeiten sowie Unterschiede der verschiedenen Angebote an Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen nochmals zusammenfassend dargestellt.⁴

Gemeinsamkeiten	Unterschiede
Aufgaben und Ziele: <ul style="list-style-type: none"> • Vermitteln von Sicherheit • Vermeidung von unnötigen Hospitalisationen 	Trägerschaft: <ul style="list-style-type: none"> • Spitäler • Verein
Verfügbarkeit und Erreichbarkeit: Rund-um-die-Uhr	Leistungsangebot: Variiert in Abhängigkeit der weiteren Angebote der Leistungserbringenden bzw. Trägerschaft
Zusammenarbeit mit anderen Akteur*innen: <ul style="list-style-type: none"> • Selbstverständnis als Ergänzung resp. Alternative zu 144 (Erstberatung, allenfalls mit Triage an 144) • 144 in akuten Notfallsituationen 	Einzugsgebiet: <ul style="list-style-type: none"> • kleinere Regionen innerhalb Kantone • Kanton • mehrere Kantone
Finanzierung: Kostenloses Angebote für Anrufende	Positionierung in Gesundheitsversorgung: Anbindung an <ul style="list-style-type: none"> • telemedizinisches Angebot • spezialisierte Palliative Care ambulant • spezialisierte Palliative Care stationär • Informations- und Koordinationsstelle
	Finanzierung: <ul style="list-style-type: none"> • Verträge mit Spitälern (staatliche Finanzierung) • private Finanzierungsquellen

Tabelle 12. Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Notfall-Telefone für Menschen in palliativen Situationen.

⁴ Zu den Gemeinsamkeiten zählen alle Operationalisierungskriterien (vgl. Kap. 2.1). Sie werden, um Redundanzen zu vermeiden, nicht vollständig aufgelistet, sondern es werden mit Fokus auf die empirischen Resultate Schwerpunkte gesetzt.

5 Schlussfolgerungen

Das Ziel, eine Gesamtübersicht der Angebote an Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen in der Schweiz zu leisten, konnte erreicht werden, wie es die nachfolgenden Schlüsselsätze deutlich machen.

1. In der Schweiz existieren aktuell fünf Angebote an Notfall-Telefonen für Menschen in palliativen Situationen.

Die Helpline Palliative Care Kanton Solothurn (SO), der Mobile Palliativdienst Oberwallis (VS), das Pallifon (AG, BE, SZ, ZG, ZH), der Telefonische Support spezialisierte Palliative Care Spital Schwyz (SZ) und die 24h-Hotline für Fragen zu Palliative Care (AI, AR, GL, SG, TG) entsprechen den Kriterien eines Notfall-Telefons, wie sie gemäss dem Bericht des Bundesrates (2020) allgemein beschrieben sind und wie sie im Rahmen der vorliegenden Studie präzisiert wurden.

Angebote, die untersucht, jedoch ausgeschlossen wurden, entsprachen aus unterschiedlichen Gründen nicht den Einschlusskriterien. Manchmal stellte die telefonische Beratung nicht eine *eigenständige Dienstleistung* dar (bspw. Fondazione Hospice Ticino, Resiliam). Ein Ausschluss fand statt, wenn es sich nicht um eine Beratung in *Notsituationen* handelte (bspw. Espace Proche, Infostelle Palliative Care BL). Einige telefonische Beratungsangebote waren nicht *öffentlich zugänglich*, weil sie ausschliesslich bereits im Gesundheitssystem integrierten Patient*innen vorbehalten waren (z.B. Patient*innen des Palliativen Brückendienstes Graubünden), weil sie für Fachpersonen gedacht waren (Palliative Plus), oder weil die Angebote auf Menschen mit spezifischen Diagnosen (bspw. Krebstelefon der Krebsliga) oder auf spezifische Zielgruppen (Kinder und Familien bei Resiliam) ausgerichtet waren.

2. Alle Notfall-Telefone für Menschen in palliativen Situationen sind in der Deutschschweiz lokalisiert.

Wie die Landkarte aufzeigt, lässt sich eine Ungleichverteilung der Notfall-Telefone feststellen. Die Angebote befinden sich in der Ost- und Zentralschweiz, im Mittelland und im deutschsprachigen Teil des Wallis.

In der Westschweiz sind telefonische Beratungsangebote mit dem Palliaphone (FR), dem Palliaphone (VD) und dem Angebot von Espace Proche (VD) durchaus vorhanden. Diese sind in der Regel aber nicht auf Notsituationen ausgerichtet, sondern fokussieren auf allgemeine Beratung und Informationsvermittlung. Im Tessin führt der Mobile Palliativdienst von Fondazione Hospice Ticino einen Telefondienst, dieser entspricht jedoch einem ärztlichen Bereitschaftsdienst (Pikett).

3. Es existiert eine Vielfalt von Optionen zur Positionierung des Notfall-Telefons für Menschen in palliativen Situationen in der Gesundheitsversorgung.

Die Notfall-Telefone sind Teil eines *telemedizinischen Angebots* (Pallifon als Teil von Aerztefon und Medphone), eines *mobilen Palliativdienstes* (Mobiler Palliativdienst Oberwallis), einer *Informations- und Koordinationsstelle* (Helpline Palliative Care Kanton Solothurn) oder eines *Spitals* mit spezialisierter Palliative Care Abteilung (24h-Hotline für Fragen zu Palliative Care, Telefonischer Support spezialisierte Palliative Care Spital Schwyz).

Die Vielfalt von Positionierungsmöglichkeiten angesichts der kleinen Zahl von Angeboten macht deutlich, dass es offenbar nicht eine beste Lösung gibt, sondern dass sich verschiedene Optionen für den Betrieb eines Notfall-Telefons anbieten. Über die Gründe für oder gegen eine Option kann gemutmasst werden, die kantonalen Rahmenbedingungen, die Versorgungsdichte der Palliative Care-Angebote und weitere Kriterien mögen eine Rolle spielen. Die grosse Herausforderung für die Bestellung des Angebots liegt im 24/7-Service und den spezialisierten Kompetenzen in der Palliative Care. Da scheinen sich eher Synergien mit Notfalldiensten von Spitälern, Telefonangeboten von Mobilen Palliativdiensten oder telemedizinischen Angeboten anzubieten, als mit allgemeinen Beratungsstellen.

4. Die Notfall-Telefone für Menschen in palliativen Situationen werden in Kombination mit anderen Leistungen angeboten.

Die Notfall-Telefone sind gemäss Einschlusskriterien eigenständige Dienstleistungen, sie werden von den Leistungsträger*innen aber in aller Regel kombiniert mit einer Vielzahl von anderen Dienstleistungen innerhalb des jeweiligen Notfall-Telefons angeboten. So offeriert Pallifon zusätzlich einen Pikett-Dienst für Hausärzt*innen, der Mobile Palliativdienst Oberwallis leistet den ambulanten Einsatz des mobilen Teams, die Helpline Palliative Care Kanton Solothurn ist auch auf allgemeine Beratung ausgerichtet, der Telefonische Support spezialisierte Palliative Care Schwyz berät ebenso Leistungserbringende der Grundversorgung und die 24h-Hotline für Fragen zu Palliative Care bietet auch Schulungen für Professionelle und Laien an. Dies sind nur einige Beispiele aus der Fülle von Leistungen, in deren Kontext das Angebot des Notfall-Telefons steht.

Es ist nicht einfach und in der Praxis auch nicht sinnvoll, das Notfall-Telefon losgelöst von anderen Angeboten zu denken. Je nachdem, wie ausführlich der Dienst auf der Website beschrieben wurde, war es in der Recherche nicht möglich, eindeutig festzustellen, ob es sich um das gesuchte Angebot handelte. Die Website- und Dokumentenanalyse reichte für die Auftrags Erfüllung deshalb nicht aus, um Angebote eindeutig zuzuordnen zu können, und die anfangs als Ergänzung gedachte Erhebung per Expert*inneninterviews gewann an Bedeutung.

5. Die Entwicklung der Notfall-Telefone für Menschen in palliativen Situationen ist jung und dynamisch.

Das Pallifon, befindet sich seit 2014 im Aufbau, zuerst mit Unterstützung von Stiftungsgeldern, dann Spenden und später Beiträgen der öffentlichen Hand sowie Dienstleistungsvereinbarungen der angeschlossenen Regionen. Dadurch veränderte sich dessen Gestalt kontinuierlich. Ähnlich sieht es bei den anderen Angeboten aus. Der telefonische Support spezialisierte Palliative Care Spital Schwyz, der seit 2012 existiert, soll ausgeweitet werden, doch sind entsprechende Entscheidungen noch nicht gefällt. Und die Helpline Palliative Care Kanton Solothurn besteht in heutiger Form seit 2021, bis letztes Jahr jedoch noch unter anderer Trägerschaft.

Die kurze Geschichte ebenso wie die mehrfach den veränderten Umständen angepasste Gestalt der Angebote zeigt, dass vielerorts Aufbauarbeit geleistet wird. Auch wenn die Angebote manchmal seit mehreren Jahren bestehen, so handelt es sich dennoch um Pionierarbeit und manchmal auch um Pilotprojekte. Weil sich die Angebote ändern, widerspiegelt der Bericht ausschliesslich den Stand von 2021.

6 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1. Definition Notfall-Telefon und Abgrenzung gegenüber anderen Angeboten.	9
Abbildung 2. Analyse eingeschlossene Angebote aufgrund Ein- und Ausschlusskriterien.	15
Abbildung 3. Analyse ausgeschlossene Angebote aufgrund Ein- und Ausschlusskriterien.	16
Abbildung 4. Interaktive Landkarte zu Notfall-Telefonen.	17
Abbildung 5. Positionierung der identifizierten Notfall-Telefone in der Gesundheitsversorgung.	26

7 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1. Projekt-Module in der Übersicht.	5
Tabelle 2: Suchbegriffe für Google Search in drei Landessprachen.	10
Tabelle 3. Ein- und Ausschlusskriterien mit Gewichtung.	11
Tabelle 4. Übersicht telefonische Expert*innengespräche.	13
Tabelle 5. Identifizierte Angebote nach Erfüllungsgrad gemäss Ein- und Ausschlusskriterien.	14
Tabelle 6. Angebot Helpline Palliative Care Kanton Solothurn.	18
Tabelle 7. Angebot Mobiler Palliativdienst Oberwallis.	19
Tabelle 8. Angebot Pallifon.	20
Tabelle 9. Angebot telefonischer Support spezialisierte Palliative Care Spital Schwyz.	21
Tabelle 10. Angebot 24h – Hotline für Fragen zu Palliative Care.	22
Tabelle 11. Vergleich Notfall-Telefone für Menschen in palliativen Situationen.	24
Tabelle 12. Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Notfall-Telefone für Menschen in palliativen Situationen.	28

8 Literaturverzeichnis

- Aerztefon AG. (2021). *Aerztefon im Notfall sind wir für Sie da*. Abgerufen von <https://www.aerztefon.ch/>
- Bächtold, Beatrix. (2019). Und wieder klingelt das Pallifon. *Spitex Magazin*, 5, 10-13.
- Bundesamt für Gesundheit. (2016). *Das interprofessionelle Team in der Palliative Care. Die Grundlage einer bedürfnisorientierten Betreuung und Behandlung am Lebensende*. Bern: BAG.
- Bundesamt für Gesundheit. (2007). *Strategie „eHealth“ Schweiz*. Bern: BAG.
- Bundesrat. (2020). *Bessere Betreuung und Behandlung von Menschen am Lebensende. Bericht des Bundesrates in Erfüllung des Postulates 18.3384 der Kommission für soziale Sicherheit und Gesundheit des Ständerats (SGK-SR) vom 26. April 2018*. [18.3384 | Bessere Betreuung und Behandlung von Menschen am Lebensende | Geschäft | Das Schweizer Parlament](#)
- FMH-Forum Notfall. (2021). Leitbild der FMH zur Medizinischen Notfallversorgung in der Schweiz [PDF]. *Schweizerische Ärztezeitung*, 102(7), 234–238. Abgerufen von <https://www.fmh.ch/>
- Kehrli, Sarah. (2015). *Notrufnummer 144 – für alle medizinischen Notfälle*. Abgerufen von <https://blog.alertswiss.ch/de/rubriken/vorsorge/notrufnummer-144-fuer-alle-medizinischen-notfaelle/>
- Liechti, Lena & Künzi, Kilian. (2019). *Stand und Umsetzung von Palliative Care in den Kantonen, im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit*. Bern: Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS.
- Medphone AG. (2021). *Die ärztliche Notrufzentrale. 365 Tage offen*. Abgerufen von <https://www.medphone.ch/home>
- Palliative ch. (2012). *Kompetenzen für Spezialisten in Palliative Care*. Bern: palliative ch
- Pallifon. (2021). «Pallifon» – das Angebot für palliative Notsituationen zuhause [PDF]. Abgerufen von https://www.palliativ-zug.ch/webmedia/_newsletter/Q3-2021-3/Factsheet-Pallifon-Angebot-2021.pdf
- Pallifon. (n.d). *Telefonische Notfallberatung für Palliativpatient*innen* [PDF]. Abgerufen von https://www.palliativ-zug.ch/webmedia/_newsletter/Q3-2021-3/Pallifon_Flyer_web_050521.pdf
- von Warburg, Lea & Näf, Flurina. (2012). *Nationale Strategie Palliative Care 2013-2015. Bilanz «Nationale Strategie Palliative Care 2010-2012» und Handlungsbedarf 2013-2015* [PDF]. Bern: BAG und GDK. Abgerufen von <https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/strategie-und-politik/nationale-gesundheitsstrategien/strategie-palliative-care.html>

9 Anhang

Die Excel Datei der Recherche ist in der Beilage.

Anhangverzeichnis:

1. Analyse ausgeschlossene Angebote aufgrund Ein- und Ausschlusskriterien (Abbildung)
2. Interviewleitfaden

Anhang 1

Analyse ausgeschlossene Angebote (1/2)

Notfall-Telefone am Lebensende: Analyse Ein- oder Ausschluss der Angebote aufgrund Passung Kriterien

			Ausgeschlossene Angebote					
Nr.	Einschlusskriterien	Ausschlusskriterien	Gewichtung	Espace Proche	Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP), VS	Equipe Mobile en Soins Palliatifs - BEJUNE	Fondazione Hospice Ticino	Infostelle Palliative Care BL
1	Telefonische Beratung als eigenständige Dienstleistung	Nicht nur telefonisches Angebot mit Ziel Einsatzplanung, nicht nur andere Dienstleistungen wie Walk-In, Beratung vor Ort, etc.	1	Hotline (für Information, psychosoziale Beratung)	ärztliche und/oder pflegerische Konsultationen per Telefon	Hotline für Beratungen	telefonischer ärztlicher Bereitschaftsdienst (Pikett, kein eigenständiges Angebot, für Organisation Einsätze vor Ort)	Telefonische Auskünfte und Beratungen
2	Ansprechstelle in Notsituationen (mit entsprechend umfassenden Öffnungszeiten, Verweis auf Notsituation auf Website)	Nicht nur allgemeine palliative Beratung (Koordinations- und Beratungsstelle)	1	MO, MI & DO nachmittags von 13.30 bis 17.30 Uhr DI & FR vormittags von 8.30 bis 12.30 Uhr, keine Hinweise auf Notfälle, allgemeine Beratungsstelle	Werktags von 09.00 - 18.00 Uhr	Werktags von 09.00 - 17.00 Uhr	ärztlicher Bereitschaftsdienst, wenn Standorte nicht bedient sind (ab 18.00 Uhr bis 08.00 Uhr sowie Wochenende und Feiertage)	Reduzierte Öffnungszeiten (Mo-Fr 9-12 Uhr), kein Notfall, allgemeine Auskünfte und Beratung (Infostelle), Triage an Ambulatorium
3	Allgemein, niederschwellig zugänglich für Personen in palliativen Situationen, Angehörige, Fachpersonen	Nicht ausschliesslich für Personen in palliativen Situationen anderer Angebote (z.B. Hausärzt*innen, Spitex, Hospiz); nicht ausschliesslich für Fachpersonen	1	nur für pflegende (betreuende) Angehörige	nur Fachpersonen (zweite Linie)	nur Fachpersonen (zweite Linie)	nur für Patient*innen des MPD	Betroffene, Angehörige, Institutionen, Fachpersonen und weitere Personen
4	Kompetenzen Beratende in Palliative Care (Weiterbildung, auf Website Kompetenz ausgewiesen, Anbindung an Palliative Care-Institution)	Kein Hinweis auf entsprechende Kompetenzen, keine institutionelle Anbindung an Palliative Care-Institution	1	professionelles Team mit fundierter Erfahrung im medizinisch, psycholog., sozialen Bereichen und Palliativmedizin	professionelle Palliative Care Spezialist*innen	spezialisierte Berater*innen, Name, institutionelle Anbindung	Kompetenz über Namen/ Institution ausgewiesen, Palliativmediziner*innen und Pflegekräfte	Name, institutionelle Anbindung, Fachpersonen mit langjähriger Erfahrung im Bereich Palliative Care
5	Interprofessionelle Fachteams (am Telefon oder zur Unterstützung von Beratenden; mind. Medizin und Pflege)	Kein rein ärztliches Angebot (Telemedizin, Notrufnummer 144)	2	professionelles Team mit fundierter Erfahrung im medizinisch, psycholog., sozialen Bereichen und Palliativmedizin	interdisziplinäres Team der Palliativmedizin (Ärzt*innen, Pflegefachpersonen, Psycholog*innen)	interprofessionelles Team aus in Palliativmedizin ausgebildeten und spezialisierten Ärzt*innen und Pflegepersonal	interdisziplinäres Fachteam (Medizin, Pflege, Spiritualität)	multiprofessionelles Team

Analyse ausgeschlossene Angebote (2/2)

Notfall-Telefone am Lebensende: Analyse Ein- oder Ausschluss der Angebote aufgrund Passung Kriterien

			Ausgeschlossene Angebote						
Nr.	Einschlusskriterien	Ausschlusskriterien	Gewichtung	Krebstelefon (Krebsliga)	Palliaphone (Kt FR)	Palliaphone (Palliative Vaud)	Palliativ Plus	Palliativer Brückendienst Graubünden	Resiliam
1	Telefonische Beratung als eigenständige Dienstleistung	Nicht nur telefonisches Angebot mit Ziel Einsatzplanung, nicht nur andere Dienstleistungen wie Walk-In, Beratung vor Ort, etc.	1	Telefon, Mail, Chat oder Skype	Telefonberatung	Telefonberatung	Helpline, Team ist vorwiegend beratend tätig	telefonische Erreichbarkeit für Einsatzplanung MPD (überregionaler Spitex-Dienst), kein eigenständiges Beratungsangebot	keine Hinweise auf eigenständige telefonische Dienstleistung
2	Ansprechstelle in Notsituationen (mit entsprechend umfassenden Öffnungszeiten, Verweis auf Notsituation auf Website)	Nicht nur allgemeine palliative Beratung (Koordinations- und Beratungsstelle)	1	keine Hinweise auf Notsituationen	Reduzierte Büro-Öffnungszeiten (Mo-Do 9-12, 15-18), allgemeine Beratung Palliative Care, keine Notfälle, Notfälle werden an Voltigo (MPD) weitergeleitet	Reduzierte Büroöffnungszeiten (Mo-Fr 9-16 Uhr), allgemeine Beratung Palliative Care (Information, Vermittlung und Koordination), keine Notfälle (auch in ihrem Selbstverständnis)	24h-Helpline an 365 Tagen, kein Notfalldienst vor Ort, sondern innert 4-8h	24h an 365 Tagen	Keine Hinweise auf Notsituationen, ausser der 7/7 Erreichbarkeit
3	Allgemein, niederschwellig zugänglich für Personen in palliativen Situationen, Angehörige, Fachpersonen	Nicht ausschliesslich für Personen in palliativen Situationen anderer Angebote (z.B. Hausarzt*innen, Spitex, Hospiz); nicht ausschliesslich für Fachpersonen	1	Angehörige, Fachpersonen und Interessierte, Fokus Tumorerkrankungen	Betroffene und Interessierte	Patient*innen, Angehörige, Fachpersonen, Öffentlichkeit	nur Fachpersonen (zweite Linie)	Anmeldung durch Patient*in, Angehörige, Hausarzt, Spitex und Heime erforderlich	nur für Familien, Kinder und Jugendliche
4	Kompetenzen Beratende in Palliative Care (Weiterbildung, auf Website Kompetenz ausgewiesen, Anbindung an Palliative Care-Institution)	Kein Hinweis auf entsprechende Kompetenzen, keine institutionelle Anbindung an Palliative Care-Institution	1	bei persönlicher Beratung Thema Palliative Care, jedoch keine spezifischen Kompetenzen erwähnt, aber institutionelle Anbindung	Pflegefachfrauen mit Spezialisierung Palliative Care	Kompetenz im Namen ersichtlich, Anbindung an palliative vd	Name, institutionelle Anbindung	diplomierte Pflegefachpersonen mit einer Zusatzausbildung in Palliative Care	Mitarbeitende mit spezifischen Kenntnissen in Palliative Care
5	Interprofessionelle Fachteams (am Telefon oder zur Unterstützung von Beratenden; mind. Medizin und Pflege)	Kein rein ärztliches Angebot (Telemedizin, Notrufnummer 144)	2	Pflegefachpersonen mit Zusatzausbildung in Onkologie und Psychoonkologie	nicht vorhanden	Team palliative vd erwähnt	interdisziplinäres Fachteam (Medizin, Pflege, Seelsorge, weitere in Spitalinfrastruktur)	kollegiale kontinuierliche Zusammenarbeit und Ergänzung mit Spitex und Hausarzt*in	Pflegefachpersonen, Psychomotoriktherapeut*innen, Projektleitende, im erweiterten Team weiter (auch Palliativmedizin)

Anhang 2

Interviewleitfaden

Angebot
Welches Leistungsangebot beinhaltet Ihr telefonisches Notfall-Telefon? Welche telefonische Verfügbarkeit deckt ihr Notfall-Telefon ab? Welches Einzugsgebiet deckt Ihr Angebot ab? Aus welchem Gebiet rufen die Personen an? Wie gehen Sie damit um, wenn jemand ausserhalb Ihres Einzugsgebietes anruft?
Zusammenarbeit
Wie ist das Notfall-Telefon mit anderen Angeboten abgestimmt, insbesondere mit ambulanten Teams oder dem allgemeinen Notfalldienst 144 ? Beispiele: für Anrufe bei diesem Notfall-Telefon, Beispiele für andere Notfallangebote (telemedizinische Angebote, 144). Welche Vor- und Nachteile weist die Zusammenarbeit auf?
Finanzierung
Wie wird Ihr telefonisches Notfall-Telefon finanziert? Wer bezahlt ? (Beiträge / Kosten der Anrufenden?, Öffentliche Hand? Kanton, Gemeinde,) Welche Leistungen werden effektiv abgegolten? Bestehen Leistungsvereinbarungen? Mit wem? Bestehen weitere Verträge? Mit wem? Ist die Finanzierung Ihres Angebots gesichert resp. ist es in die Regelstruktur überführt oder hat es einen Projektcharakter (bezüglich der Finanzierung)? Welche Ressourcen müssen gesichert sein resp. zur Verfügung stehen, damit ein solches Angebot bestehen kann?
Nutzung
Wie viele Personen nutzen Ihr Notfall-Telefon pro Jahr? Wie viele Telefonstunden leisten Sie an Ihrem Notfall-Telefon pro Jahr? Wie lange dauert ein Telefongespräch durchschnittlich?

Individuelle Fragen je Angebot

Mobiler Palliativdienst Oberwallis:

Welchen Stellenwert hat das telefonische Angebot im Vergleich zum Angebot der aufsuchenden Beratung (Hausbesuch)?
Ist das telefonische Angebot eine eigenständige Leistung oder bezweckt es vor allem die Vermittlung von Hausbesuchen?
Falls es eine eigenständige Leistung ist: wie wird sie finanziert?

Palliaphon (Palliative Vaud)

Die Öffnungszeiten sind von Montag bis Freitag 09.00 – 16.00 Uhr. Wohin sollen sich Patient*innen in palliativen Situationen ausserhalb dieser Zeiten wenden? Warum wird das Telefon nicht umfassender bedient?
Stehen am Telefon oder den Beratenden ein interprofessionelles Fachteam (Mitarbeitende aus anderen Professionen) mit ihrer Expertise zur Verfügung? Über welche Kompetenzen bezüglich Palliative Care verfügen die Beratenden am Telefon?

Telefonischer Support spezialisierte Palliative Care Spital Schwyz

Wie ist der telefonische Support im Angebot des Spitals eingebettet?
Wie sind die Zusammenarbeit und Abgrenzung zum mobilen Palliative Care Team und weiteren Angeboten des Spitals? Welche Fragen von welchen Zielgruppen werden am Telefon beantwortet und wann kommen andere Angebote des Spitals (z.B. das mobile Palliative Care Team) zum Einsatz?

Helpline Palliative Care Kanton Solothurn

*Bezüglich der **Einbettung** in die Versorgungslandschaft:*

Was passiert, wenn die telefonische Beratung nicht ausreicht?
Wie ist die Zusammenarbeit mit einem mobilen Care Team (z.B. Spitex, mobiles spezialisierter Care Team usw.) geregelt?

Palliaphone (Kt FR)

*Bezüglich den **Telefonzeiten** (nicht rund um die Uhr):*

Wie gehen Sie mit Notfallsituationen um, resp. an wen wenden sich die Anrufenden, wenn sie einen Notfall ausserhalb der Telefonzeiten haben?

*Bezüglich der **Einbettung** in die Versorgungslandschaft:*

Was passiert, wenn die telefonische Beratung nicht ausreicht?
Wie ist die Zusammenarbeit mit einem mobilen Care Team (z.B. Spitex, mobiles spezialisierter Care Team usw.) geregelt?