

**Zeitschrift:** Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile

**Herausgeber:** Spitex Verband Schweiz

**Band:** - (2017)

**Heft:** 6

  

**Artikel:** Au bout du fil jour et nuit

**Autor:** Rambaldi, Nadia

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-852957>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 01.06.2025

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

# Au bout du fil jour et nuit

Medphone reçoit jusqu'à 900 appels par jour. Certaines organisations d'aide et de soins à domicile (ASD) des cantons de Berne et de Lucerne transfèrent également leur service de piquet à ce centre de réception téléphonique d'urgence médicale.

Medphone est un centre d'appels d'urgence médicale réceptionnant les demandes destinées à quelque 2500 professionnels des soins fournissant des services médicaux d'urgence dans les cantons de Berne et de Lucerne. Le centre, situé dans le quartier de Mattenhof à Berne, s'appuie donc essentiellement sur un personnel de santé doté d'une solide formation. Plusieurs organisations d'aide et de soins à domicile collaborent avec Medphone, mais toutes ne cherchent pas les mêmes services. Les petites organisations transfèrent, par exemple, les urgences des clients en dehors des heures de bureau à Medphone afin qu'ils reçoivent un conseil médical. Les plus grandes organisations disposent souvent de leur propre service d'urgence. Dans ce cas, Medphone se rend également utile en effectuant un triage au préalable avant de contacter le service d'ASD. Parfois, Medphone et le personnel d'ASD complètent leur service, comme lorsqu'une organisation d'aide et de soins à domicile propose un service de piquet jusqu'à 23 h. En cas d'urgence, Medphone sait qu'une professionnelle des services d'ASD est disponible et, dès 23 h, Medphone prend le relais jusqu'au lendemain. «En cas d'urgence infirmière, mes collègues conseillent et orientent le client de manière à ce qu'il puisse patienter sans risque jusqu'à la réouverture du service d'ASD», explique Daniela Schudel, directrice générale de Medphone. En cas d'urgence médicale, les clients sont confiés au médecin urgentiste.»

Si un client a nécessité une intervention d'urgence pendant la nuit, qu'elle soit médicale ou infirmière, l'organisation d'ASD qui le prend d'habitude en charge en est informée par e-mail ou par fax afin de pouvoir adapter sa tournée en conséquence. «La coopération fonctionne très bien. Les situations difficiles ne surviennent que lorsqu'il faut faire appel à un médecin urgentiste et qu'il ne trouve pas d'information sur le patient une fois arrivé au domicile», explique Daniela Schudel. La directrice de Medphone et ancienne infirmière des services d'ASD souhaiterait que chaque organisation d'aide et de soins à domicile puisse assurer un service de piquet. «Cela permettrait que les clients ainsi que Medphone aient toujours une personne de référence disponible.» Mais la mise en place d'un tel service, surtout auprès des petites organisations, frôle l'utopie. Et Daniela Schudel, de par sa propre expérience



Dans le quartier de Mattenhof à Berne, Medphone sert de centrale téléphonique pour près de 2500 professionnels des soins. Photo: RA

sur le terrain, en est bien consciente et partage ce point de vue.

C'est pourquoi le personnel infirmier de Medphone est souvent le premier point de contact pour les clients des services d'ASD en cas d'urgence. Dans ces situations, les clients sont souvent très inquiets, voire paniqués: «Il est de notre devoir de rester calmes, de garder la conversation détendue et de s'assurer que les clients se sentent pris en charge jusqu'à ce que les services d'aide et de soins à domicile reprennent le relais.»

Nadia Rambaldi

## Service d'urgence du canton de Berne

RA Conformément au contrat de service conclu avec le canton de Berne, les organisations d'aide et de soins à domicile doivent proposer à leurs clients une permanence de nuit entre 23 heures et 6 heures du matin. Le Conseil d'Etat de Berne a élaboré un vaste programme d'économie dans le canton, qui remet en question l'indemnisation pour les services d'aide et de soins à domicile à but non lucratif de leur obligation de prise en charge. La réduction de moitié de la contribution de la population ainsi prévue met en péril le système de soins de santé de base assuré par l'ASD et cela inclut l'offre de permanence de nuit.