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: - (2019)

Heft: 5

Artikel: Allô allô... Pallifon?

Autor: Bächtold, Beatrix

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-928253

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. 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. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

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. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

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. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 12.07.2025

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

Sabine Lehn, collaboratrice au sein du service Pallifon, répond aux appels depuis le siège de la centrale d'appels situé à Zurich-Oerlikon.
Photos: Beatrix Bächtold

Allô allô… Pallifon?

L'un de vos proches est atteint d'une maladie incurable et vous ne savez plus comment faire face à la situation? Dans le canton de Zurich, un numéro de secours – celui de Pallifon – est à l'écoute. Les patients en soins palliatifs tout comme leurs proches peuvent demander conseil aux collaborateurs de Pallifon qui travaillent en étroite collaboration avec les organisations d'Aide et soins à domicile, dont celle du canton d'Argovie. Le Magazine ASD a passé un dimanche après-midi au siège de Pallifon, à Zurich: une expérience émouvante.

En ce dimanche après-midi, le téléphone sonne souvent chez Aerztefon, la permanence téléphonique du canton de Zurich qui répond aux urgences médicales. Quiconque appelle le numéro de Pallifon est redirigé vers cette permanence. L'assistante médicale Sabine Lehn y travaille depuis 13 ans. Elle est aujourd'hui responsable de ce service qui emploie 30 collaboratrices et collaborateurs. Tous ont des connaissances médicales et assurent un service continu 24h/24, 365 jours par an. Leur taux d'occupation varie entre 15 et 100 %. En cas d'appel, Sabine Lehn voit sur son écran d'ordinateur lorsque c'est le numéro de Pallifon qui a été composé. Elle met alors son casque et répond: «Pallifon, bonjour. Mon nom est Sabine Lehn. Que puis-je faire pour vous?» Un homme se trouve à l'autre bout du fil (appelons-le Monsieur Müller): «Je ne sais plus quoi faire», lâche-t-il, en précisant qu'il s'occupe de sa femme gravement malade. «Je crois qu'elle n'en a plus pour très longtemps. Elle gémit et elle est aussi très agitée. S'il vous plaît,

aidez-nous. Ma femme est suivie par les soins palliatifs à domicile et ne veut en aucun cas être hospitalisée», ajoute Monsieur Müller, en retenant ses larmes.

Eviter une hospitalisation inutile

De nombreux patients en soins palliatifs souhaitent pouvoir quitter ce monde chez eux, entourés de leur famille. Le numéro gratuit de Pallifon – le 0844 148 148 – leur offre un soutien. Ce service est le premier en Suisse destiné aux personnes en soins palliatifs, leurs proches et le personnel soignant. Pallifon est géré par des équipes interdisciplinaires, rattachées principalement à la centrale d'Aerztefon. Il a été lancé dans des régions pilotes en 2014 dans les cantons de Zurich et Schwyz, alors que les cantons de Zoug et Argovie ont rejoint le service en 2017. Le canton de Berne a suivi en 2018, en confiant les appels au service d'urgences médicales Medphone. Pallifon représente un petit fragment dans la mosaïque des soins palliatifs qui s'occupet des patients souffrant de maladies incurables et de leurs proches. Comme Pallifon est de plus en plus confronté à des questions complexes concernant les traitements à administrer et que celles-ci ne peuvent pas être résolues lors d'une simple conversation téléphonique, c'est souvent les organisations d'Aide et soins à domicile (ASD) qui viennent à la rescousse (voir encadré).

De la musique pour apaiser l'esprit

De retour au standard téléphonique à Zurich-Oerlikon, où l'on sent que Monsieur Müller est au bord des larmes. Il est important que Sabine Lehn reste calme: «Monsieur Müller, vous avez certainement un plan détaillé des mesures à prendre? Pouvez-vous le consulter?», lui demande-t-elle. Les soins palliatifs à domicile établissent, de concert avec le patient, un plan d'urgence de mesures à prendre chez soi. Il s'agit d'une liste prodiguant des conseils face aux problèmes les plus fréquents et qui mentionne tous les médicaments et leur dosage. Chaque plan comprend également les numéros de téléphone du médecin traitant, de l'organisation d'ASD concernée et le numéro de secours de Pallifon. Ce document est crucial pour les collaborateurs de Pallifon pour pouvoir conseiller au mieux les patients ou leurs proches.

A l'évocation du «plan de mesures à prendre», on ressent immédiatement le soulagement de Monsieur Müller. Sa voix devient plus confiante: «Il doit être quelque part. Attendez, je reviens tout de suite.» Sabine Lehn entend des pas qui s'éloignent, une porte qui s'ouvre et se referme, et voilà Monsieur Müller de retour avec le précieux document. «Voyez-vous sur la liste quel médicament donner à votre épouse quand elle est agitée?» L'homme répond que sa femme a avalé le dernier comprimé de Temesta il y a environ 12 heures, le médecin ayant prescrit deux prises par jour. «Vous pouvez donc donner un autre comprimé à Madame. Et comment pourriez-vous l'apaiser davantage? Il fait assez chaud aujourd'hui. Assurez-vous qu'elle ne soit pas trop couverte. Vous pouvez également hydrater ses lèvres», recommande Sabine Lehn, avant de demander ce qui pourrait faire plaisir à Madame Müller. «Elle adore la musique folklorique. Devrais-je allumer la radio?» «Oui, certainement», répond la collaboratrice de Pallifon. «Voilà ce que je vous propose: rappelez-moi dans environ 20 minutes, quand le médicament aura fait effet, et nous verrons ce que nous pouvons faire de plus.»

L'ASD d'Argovie mise sur Pallifon

Quelque 38 % des appels reçus par Palllifon proviennent actuellement d'Argovie – car le canton complète l'offre en soins palliatifs à domicile par ce service d'assistance téléphonique. A la suite de la dissolution du service de soins spécialisés en oncologie et soins palliatifs à domicile de la Ligue contre le cancer en avril 2017, le Département de la santé et des affaires sociales du canton d'Argovie, les soins palliatifs d'Argovie, la Ligue contre le cancer et l'organisation cantonale d'ASD ont créé ensemble *PalliativeSpitex* Argovie. Depuis lors, ce service offre des soins palliatifs à domicile dans tout le canton dispensé par les cinq organisations régionales d'ASD à but non lucratif, qui disposent d'une équipe spécialisée de 14 personnes.

Daniela Mustone

Pour Daniela Mustone, responsable des soins palliatifs au sein de l'organisation cantonale d'ASD, «*PalliativeSpitex* continue à assurer la qualité élevée des soins spécialisés en oncologie». Lors de cette restructuration, *PalliativeSpitex* s'est associée à Pallifon. «Le but est que tous les clients en soins palliatifs et leurs proches puissent faire appel à des professionnels de la santé, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, gratuitement.» Peu importe le type de maladie. De plus, n'importe quel habitant du canton peut non seulement appeler Pallifon gratuitement à toute heure du jour et de la nuit pour poser des questions, mais il peut le faire même s'il est en parfaite santé. Daniela Mustone donne un exemple: «Quelqu'un apprend qu'un proche est atteint d'un cancer. Pendant la journée, il refoule l'information, mais la nuit, celle-ci commence à le perturber. Pouvoir consulter un professionnel capable de donner immédiatement des renseignements précis peut calmer l'esprit. Pallifon agit dans ce cas comme une planche de salut.»

«Les personnes qui nous téléphonent ont besoin d'un réconfort maximal. La plupart des appels font référence à des angoisses, des nausées et des douleurs.»

Sabine Lehn

Les coûts initiaux pour rejoindre Pallifon – un montant de quelques dizaines de milliers de francs – ont été assumés par la Ligue contre le cancer. La cotisation annuelle est payée par le canton d'Argovie. «Les oncologues, médecins traitants et organisations d'aide et soins à domicile recommandent Pallifon comme complément efficace afin d'éviter des hospitalisations inutiles», précise Daniela Mustone. En fonctionnant 24h/24, Pallifon décharge également le service de piquet des organisations d'ASD à but non lucratif et *PalliativeSpitex* Argovie. Les conseils donnés par Pallifon aux résidents du canton d'Argovie suivent le programme de soins établi par le médecin Christoph Cina. Ce programme, déposé auprès du Swiss Medical Information Services (SMIS), contient le dossier des patients, des contacts utiles et des informations concernant les médicaments disponibles en réserve. Selon Daniela Mustone, le fait que ces informations soient accessibles sous forme numérique représente un avantage. Par le biais du SMIS, la personne répondant au numéro de Pallifon peut consulter ces données.

Pallifon: des chiffres et des faits

Le service Pallifon a été lancé par la *Economic Foundation Zurich Park Side*. Harald Huber, président du conseil de fondation et responsable du projet, explique: «Nous sommes très satisfaits du développement du projet. Mais ce serait évidemment magnifique si son expansion géographique pouvait se faire plus rapidement.» Pour ce faire, il faut des organisations prêtes à assumer la responsabilité et la promotion d'une présence locale du service Pallifon. Il serait ainsi possible d'élaborer des processus pour connecter un appelant avec des répondants locaux, par exemple des pharmacies de garde, des fournisseurs de bouteille d'oxygène ou des services d'aide et de soins à domicile.

Des personnes en provenance d'autres cantons peuvent déjà aujourd'hui appeler Pallifon. «Si l'appel demande des contacts avec d'autres services spécialisés, nous n'aurons malheureusement pas les informations nécessaires pour transmettre la demande aux services concernés», explique Harald Huber. Pallifon s'efforce donc de motiver d'autres régions pour mettre en place une collaboration. «A long terme, nous aimerions collaborer avec une organisation qui développe l'idée à l'échelle nationale. Nous avons atteint notre but de démontrer avec ce projet pilote que l'activité de Pallifon est importante et que nos collaborateurs apportent une aide réelle.» La Suisse alémanique est en train d'adopter Pallifon, mais le service est totalement absent de la Suisse romande et du Tessin. Aerztefon et Medfon sont en quelque sorte plurilingues, mais les deux services n'ont pas de partenaires locaux. Car l'exemple du canton d'Argovie le démontre: pour une utilisation optimale de Pallifon, il faut un organisme local interconnecté. Pour l'instant, Pallifon atteint quelque deux millions de personnes en Suisse. Pour atteindre une couverture complète, il faudrait un numéro d'appel unique, court et facile à mémoriser. Harald Huber en est conscient: «Je crois que l'attribution du numéro 148 serait possible, si nous pouvions assurer une couverture au niveau national. Mais pour cela, il faudrait lancer des campagnes publicitaires, ce qui dépasse les moyens de notre fondation qui fonctionne grâce aux dons.»

En 2018, Pallifon a reçu 153 appels, ce qui représente une hausse de 50 % par rapport à l'année précédente; 75 % des appels ont pu être pris en charge par le personnel de Aerztefon. Dans 17 % des cas, il fallait diriger la personne appelant vers une consultation ou transmettre l'appel à l'hôpital. La plupart des appels ont été passés dans les cantons d'Argovie (38 %), Zurich (29 %) et Berne (23 %). Dans 22 cas, les collaborateurs de Pallifon ont fait appel à l'ASD pour pouvoir répondre aux soucis d'un appelant. Aucun appel reçu en 2018 n'a nécessité une hospitalisation.

En 2018, 226 personnes et leurs proches ont eu accès aux soins palliatifs spécialisés des cinq centres de compétences. Le numéro de Pallifon a été utilisé environ 60 fois par des résidents du canton d'Argovie. «Nous constatons une augmentation des appels qui demandent un haut niveau de compétences. Mais nous recevons également davantage de questions plus simples face auxquelles des solutions peuvent trouvées immédiatement», indique Daniela Mustone, convaincue par l'efficacité de Pallifon. Lorsqu'on lui demande si le système peut encore être amélioré, elle réfléchit, puis répond: «Il serait souhaitable que Pallifon couvre toute la Suisse avec un numéro d'appel facile à mémoriser.»

Une tasse de thé comme source d'énergie

En attendant le prochain appel au siège de Pallifon, Sabine Lehn prend un peu de temps pour raconter son quotidien. Les patients en soins palliatifs et leurs proches appellent le service surtout les week-ends ou la nuit. Plus la fin s'approche, plus la différence entre jour et nuit s'estompe. La disponibilité des médecins traitants et des autres prestataires médicaux, en dehors des heures d'ouverture, est limitée. «Dans ces moments difficiles, ceux qui téléphonent ont besoin d'un réconfort maximal. La plupart des appels font référence à des angoisses, des nausées et des douleurs – donc des problèmes qui peuvent être expliqués et résolus grâce au plan de mesures à prendre établi avec le patient. Il se peut aussi qu'au milieu de la nuit, la bouteille d'oxygène soit vide et l'appelant ne sait pas comment la remplacer rapidement.»

Sabine Lehn évoque ensuite une dame âgée, en charge depuis très longtemps de son mari malade, qui se disait à bout de forces. Au bout du fil, elle lui a suggéré de se rendre à la cuisine, de préparer une tasse de thé et de lui raconter la situation. La dame s'est alors souvenue comment, il y a quarante ans, elle a rencontré un jeune homme énergique et joyeux. Elle avait à l'époque promis de l'accompagner jusqu'à ce que la mort les sépare. Ce moment devenait imminent, raconte Sabine Lehn. «Alors la dame a dit qu'elle avait bu son thé et retrouvé l'énergie pour s'occuper de son mari.» De telles confidences touchent le cœur: «Les appels durent parfois quelques minutes, d'autres fois, jusqu'à une heure. Les personnes responsables d'une personne en soins palliatifs craignent parfois pour la vie de leur proche pendant des années. Les efforts consentis sont énormes. On ne pourra jamais apprécier cela à sa juste mesure.»

Pour récupérer de cet engagement inhabituel, Sabine Lehn se promène dans la nature avec sa chienne Nena, qui l'accompagne également sur son lieu de travail. «La mort fait partie de la vie. Si Pallifon peut contribuer un peu à ce qu'une personne en fin de vie puisse rester chez elle et partir en paix tout en apportant du soutien à ses proches, alors nous sommes heureux.» Puis le téléphone sonne. C'est Monsieur Müller qui rappelle. Sa femme s'est endormie calmement. Sabine Lehn raccroche et jette un regard par la fenêtre de son bureau situé au huitième étage. Il est dimanche, les rues sont désertes. Et déjà, le téléphone sonne à nouveau.

Beatrix Bächtold

www.pallifon.ch

Annonces

swisscom

Simple et efficace:
Notre solution IT pour les organisations ASD

swissom.ch/spitex

MONTE-ESCALIERS

FAUTEUILS ÉLÉVATEURS
ELÉVATEURS POUR FAUTEUIL ROULANT
ASCENSEURS VERTICAUX

www.hoegglift.ch

SWISS ENGINEERING +