

**Zeitschrift:** Spitex Magazin : die Fachzeitschrift des Spitex Verbandes Schweiz  
**Herausgeber:** Spitex Verband Schweiz  
**Band:** - (2017)  
**Heft:** 5

**Artikel:** Wo die Drähte heiss laufen  
**Autor:** Rambaldi, Nadia  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-853579>

### **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:** 31.03.2025

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

# Wo die Drähte heiss laufen

Der ärzteigene Notfalldienst Medphone nimmt täglich bis zu 900 Anrufe entgegen. Auch einige Spitex-Organisationen in den Kantonen Bern und Luzern haben ihren Pikettdienst an Medphone übertragen.

Ein gedämpfter Gesprächsteppich liegt über diesem Raum im Berner Mattenhofquartier. Immer wieder klingelt das Telefon und die anwesenden medizinischen Praxisassistentinnen, Fachfrauen Gesundheit und Pflegefachfrauen sprechen beruhigend in ihr Telefon. Um den 2500 Ärztinnen und Ärzten, die mit Medphone arbeiten, eine effiziente Triage zu ermöglichen, braucht es entsprechend ausgebildetes Pflegepersonal. Medphone ist eine ärzteigene Notrufzentrale, welche in den Kantonen Bern und Luzern den ärztlichen Notfalldienst sicherstellt. Auch mehrere Spitex-Organisationen lassen sich ihren Pikett-Dienst durch Medphone organisieren. Doch nicht jede bezieht die gleichen Dienstleistungen. Bei kleineren Spitex-Organisationen ohne Pikett-Dienst werden Notfälle von Klienten ausserhalb der Bürozeiten an Medphone weitergeleitet, wenn sie eine medizinische Beratung benötigen. Grössere Spitex-Organisationen haben einen eigenen Pikett-Dienst. Die Anrufe gelangen an Medphone, welche die Triage vornimmt und anschliessend die Spitex kontaktiert. Und dann gibt es noch Spitex-Organisationen, die bis 23 Uhr einen Pikett-Dienst betreiben. Bis dahin sind die Spitex-Mitarbeitenden für Medphone erreichbar, ab 23 Uhr bis 6 Uhr kümmert sich Medphone um die Klienten und berät sie. «Bei einem Pflegenotfall versuchen meine Mitarbeiterinnen, den Klienten zu beraten, um die Zeit zu überbrücken, bis die Spitex wieder im Einsatz ist», erzählt Daniela Schudel, Geschäftsführerin von Medphone. Bei medizinischen Notfällen werden die Klienten an den zuständigen Notfallarzt weitergeleitet. «Es werden also immer nur pflegerische und keine medizinischen Notfälle an Spitex-Mitarbeitende weitergeleitet: «Das wird unter den Spitex-Mitarbeitenden sehr geschätzt. Niemand macht gerne Notfalldienst in der Nacht», betont Schudel.

Hat sich in der Nacht ein pflegerischer oder medizinischer Notfall ereignet, wird die Spitex-Organisation per Mail oder per Fax informiert, damit sie ihre Tour entsprechend anpassen kann. «Die Zusammenarbeit klappt sehr gut. Schwierige Situationen ergeben sich nur dann, wenn ein Notfallarzt aufgeboten werden muss und beim Klienten zu Hause keine Patientendaten vorhanden sind», erklärt Daniela Schudel. Zumindest ein aktuelles Medikationsblatt sollte bei jedem Klient zu Hause zu finden sein.



Die Pflegefachfrauen bei Medphone nehmen täglich bis zu 900 Anrufe entgegen. Bild: RA

Die Medphone-Geschäftsführerin und ehemalige Spitex-Pflegefachfrau würde sich für jede Spitex-Organisation einen Pikett-Dienst wünschen. «So hätten wir und die Klienten eine ständige Ansprechperson». Doch gerade bei kleineren Spitex-Organisationen sei dies utopisch, wie sie aus eigener Erfahrung weiss.

Aus diesem Grund sind die Pflegefachpersonen von Medphone bei Notfällen häufig die erste Ansprechperson für Spitex-Klientinnen und -Klienten. Diese sind in Notfallsituationen stets sehr aufgeregt: «Es ist unsere Aufgabe, ruhig zu bleiben, die Gesprächsführung zu übernehmen und dafür zu sorgen, dass sich die Klienten umsorgt fühlen, bis die Spitex wieder übernehmen kann.»

Nadia Rambaldi

## Notfalldienst im Kanton Bern

RA Laut Leistungsvertrag mit dem Kanton Bern müssen Spitex-Organisationen ihren Klienten zwischen 23 Uhr und 6 Uhr ein Nachtangebot anbieten. Der Regierungsrat hat im Kanton Bern ein umfassendes Sparpaket geschnürt, welches insbesondere auf die Abgeltung der Versorgungspflicht der öffentlichen Spitex zielt. Die geplante Halbierung der einwohnerbasierten Beiträge gefährdet die Spitex-Grundversorgung wie sie heute im Kanton Bern funktioniert. Dazu gehört auch das bestehende Nachtangebot der Spitex. Der Grosse Rat wird in der November-Session über die geplanten Einsparungen befinden.