

Hôpital de SIERRE



Traitement masculin/féminin

Afin de rendre la lecture plus aisée, nous avons fait le choix de ne pas retranscrire les doubles formulations «masculin/féminin» dans les textes. Nous remercions les lectrices de leur compréhension.

Impressum

Edition: Brochure d'accueil – Hôpital de Sierre

Concept: Hôpital du Valais

Contenu: Hôpital du Valais

Graphisme: Eddy Pelfini Graphic Design, Sion

Photo: Shutterstock et Hôpital du Valais

Impression: Schoechli Impression & Communication SA, Sierre

Référence: 629072 - 06/2024

Copyright

© Tous droits réservés. Aucun des textes de cette brochure ne peut être reproduit sans l'autorisation du Service de la communication de l'Hôpital du Valais.

Nous vous souhaitons une cordiale bienvenue et un agréable séjour à l'Hôpital de Sierre.

L'ensemble de notre personnel médical, soignant, hôtelier, administratif, logistique et médico-thérapeutique est à votre disposition pour garantir des soins et des services de qualité

Nous mettrons tout en œuvre pour vous permettre de réintégrer votre vie privée et professionnelle dans les meilleures conditions et le plus rapidement possible.

Nous vous remercions de la confiance témoignée et vous adressons d'ores et déjà nos vœux de prompt rétablissement.

Dr Pierre Alain Triverio
Directeur
Centre Hospitalier du Valais Romand

LES VALEURS DE L'HÔPITAL DU VALAIS

L'Hôpital du Valais réunit et coordonne la volonté publique de la population valaisanne et les compétences des professionnels de la santé en vue de répondre aux besoins sanitaires des patients dans le canton. Il se réfère à cette fin à des valeurs qui orientent l'ensemble des actions, des comportements et des moyens déployés pour permettre aux soignants de soigner.

Valeur n° 1 - Relation de soin

Le soin est un acte qui s'accomplit exclusivement dans le cadre d'une relation humaine empreinte de sollicitude, de confiance, de confidentialité et de respect mutuel entre le soignant et le soigné...

Valeur n° 2 - Responsabilité

L'Hôpital du Valais instaure le climat de confiance nécessaire à la collaboration et la convivialité indispensables à la réalisation du soin...

Valeur n° 3 - Équité

Institution de service public, l'Hôpital du Valais garantit l'accès au soin à toutes les personnes qui en ont besoin, quels que soient leur état de santé et leur situation sociale...

Valeur n° 4 – Esprit de collaboration

Les professionnels de l'Hôpital du Valais mobilisent leurs compétences en référence aux valeurs professionnelles et institutionnelles aux seules fins du soin, tout en veillant à la qualité, à la sécurité et à la protection de leurs patients...

Valeur n° 5 – Durabilité

L'Hôpital du Valais gère les ressources nécessaires pour répondre aux besoins sanitaires en veillant au meilleur rapport possible entre la qualité, l'équité et l'économicité de ses prestations de soin...

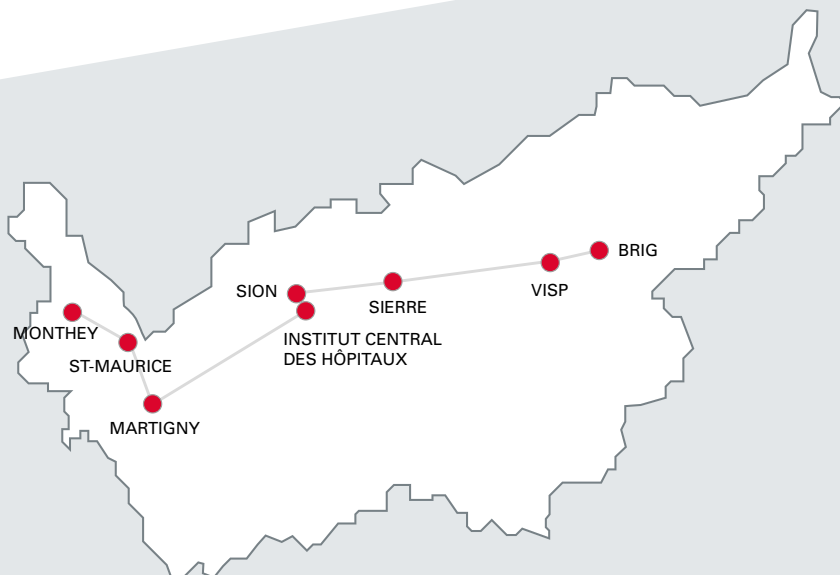
Vision stratégique, document complet sous www.hopitalvs.ch

- 03 **Message de bienvenue**
- 05 **Sommaire**
- 06 **L'Hôpital du Valais en bref**
- 07 **L'Hôpital de Sierre**
- 08 **Les disciplines du site**
- 09 **Préparation de votre séjour**
- 13 **A votre arrivée**
- 14 **Pendant votre séjour**
- 25 **A votre sortie**
- 27 **Vos droits en tant que patient**
- 30 **Accès et plan du site**
- 32 **Adresse et contact**

L'HÔPITAL DU VALAIS EN BREF

L'Hôpital du Valais est une institution autonome de droit public, regroupant sept sites hospitaliers et l'Institut Central des Hôpitaux. Il offre une vaste palette de prestations médicales et soignantes de qualité. Les disciplines sont réparties par site pour permettre une prise en charge optimale et ainsi répondre aux besoins spécifiques de chacun.

En 2022, l'Hôpital du Valais a pris en charge près de 40'000 patients hospitalisés et a assuré 633'000 visites ambulatoires. Environ 5'900 collaboratrices et collaborateurs mettent le patient au centre de leurs préoccupations.



L'Hôpital de Sierre dépend du Centre Hospitalier du Valais Romand qui comprend également les hôpitaux de Sion, Martigny, Monthey (Malévoz) et la Clinique Saint-Amé à St-Maurice.

L'Hôpital de Sierre est un établissement de soins aigus et chroniques qui dispose de la plupart des disciplines médicales de base et différentes disciplines spécialisées, notamment l'urologie, la chirurgie plastique, reconstructive, esthétique et de la main, la chirurgie maxillo-faciale, la dermatologie, la gériatrie, un centre de la mémoire, un centre d'expertises médicales, la réadaptation cardio-vasculaire et réadaptation musculosquelettique, la neurogériatrie, un plateau technique moderne et complet d'imagerie médicale, ainsi que d'une permanence médicale de 9h00 à 18h00, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.

L'Hôpital de Sierre est également un centre de formation reconnu dans de nombreux domaines.

LES DISCIPLINES DU SITE

- Anesthésiologie et réanimation
- Centre de la mémoire
- Chirurgie générale
- Chirurgie maxillo-faciale
- Chirurgie plastique, reconstructive, esthétique et de la main
- Chirurgie viscérale, proctologie
- Dermatologie
- Diététique
- Ergothérapie
- Expertises médicales
- Gériatrie
- Hématologie
- Logopédie
- Médecine de la personne âgée
- Néphrologie + Hémodialyse
- Neurologie
- Neuropsychologie
- Oncologie ambulatoire
- Physiothérapie
- Psychiatrie de liaison
- Psychiatrie et psychothérapie de l'enfant et de l'adolescent
- Permanence médico-chirurgicale
- Radiologie
- Réadaptation cardio-vasculaire
- Réadaptation en médecine interne et oncologie
- Réadaptation musculosquelettique
- Réadaptation neurologique de la personne âgée
- Réadaptation polyvalente gériatrique
- Urologie



Les renseignements préalables à votre admission peuvent être obtenus auprès de l'unité de gestion des flux des patients au numéro 027 603 44 48.

Votre demande de chambre privée, demi-privée ou individuelle doit être faite auprès de cette même unité.

Documents à fournir

Afin de faciliter votre hospitalisation, nous vous remercions de présenter les documents suivants:

au bureau des admissions

- lettre de convocation de l'hôpital
- pièce officielle d'identité valable (carte d'identité, passeport, permis de séjour ou permis de conduire)
- carte d'assurance maladie/accident (base + complémentaires)
- numéros de téléphone (au moins deux) de la famille ou des proches pouvant être atteints en permanence
- patient privé et demi-privé : veuillez vous assurer de la prise en charge de votre séjour hospitalier auprès de votre assurance complémentaire.

à l'infirmière du service

- consentement médical et anesthésique si vous les avez.
- lettre du médecin traitant/famille, lettre de transfert de l'établissement envoyeur, radiographies (CD), autres documents médicaux en votre possession (carte de groupe sanguin, carte d'anticoagulation, ...) en fonction de leur disponibilité
- tout document faisant état d'une allergie
- les médicaments personnels ou une liste de ceux-ci (ordonnances) prescrits par votre/vos médecin/s ou non (antidouleurs, vitamines, produits naturels notamment à base de plantes, ...)
- carnet de suivi infirmier du Centre médico-social
- directives anticipées en fonction de leur disponibilité

PRÉPARATION DE VOTRE SÉJOUR

Effets personnels recommandés

Prenez avec vous les effets personnels qui sont indispensables à votre hospitalisation:

- sous-vêtements
- pyjama ou chemise de nuit
- robe de chambre et/ou training
- pantoufles et baskets (chaussures fermées)
- affaires de toilette
- lunettes médicales
- moyens auxiliaires (cannes, appareil auditif, etc.)
- éventuellement de la lecture
- pour les patients en gériatrie : habits adaptés à la saison et confortables
+ pantoufles fermées velcro
- pour les patients en réadaptation : training et baskets + chaussures de marche

L'hôpital met à votre disposition du linge de toilette et des chemises adaptées aux soins.

L'hôpital pourvoit à l'entretien du linge privé pour un montant de CHF 20.- / kg + TVA (excepté le linge délicat nécessitant un traitement spécial).

Vos prothèses dentaires/auditives, vos lunettes/verres de contact doivent être soigneusement rangés. **L'hôpital ne pourra en aucun cas être tenu responsable de leur perte.**

Dépôt de garantie

Division commune

Aucun dépôt n'est demandé si vous êtes domicilié en Suisse et affilié à une assurance suisse.

Il en va de même si vous bénéficiez d'une garantie de paiement.

Chambre individuelle: un dépôt est demandé.

Division privée et demi-privée

Un dépôt est demandé si votre assurance ne garantit pas le paiement en division privée ou demi-privée. Présenter le jour de votre admission, l'attestation de votre caisse maladie pour la couverture privée et demi-privée.

Les patients hospitalisés en division privée et demi-privée ont la responsabilité de contrôler leur couverture d'assurance afin d'obtenir la garantie de la prise en charge des coûts par leur assureur.

Patients étrangers de la communauté européenne

Un acompte est demandé en cas d'absence de la carte européenne.

Patients étrangers hors communauté européenne

Un acompte est demandé.

Vous pouvez obtenir tout renseignement lié au dépôt de garantie auprès des admissions au numéro 027 603 77 92.

PRÉPARATION DE VOTRE SÉJOUR

Objets trouvés

Le bureau des objets trouvés se situe à la réception principale du site hospitalier. Vous pouvez vous adresser directement au desk de réception, ou appeler le : 027 603 70 00.

Argent – Objets de valeur

La direction décline toute responsabilité en cas de disparition, perte ou vol durant votre séjour à l'hôpital.

Nous vous prions de ne pas emporter d'argent ou d'objets de valeur lors de votre hospitalisation.

Si vous avez été admis en urgence, vous devez remettre l'argent et les objets de valeur à un membre de votre famille ou à votre représentant.

En cas d'impossibilité, vous pouvez vous adresser à l'infirmière de référence de votre service qui les déposera au bureau des admissions et vous remettra une quittance.

Dossier électronique du patient (DEP)



Le DEP est votre dossier médical en ligne qui peut être ouvert dès maintenant. Avec votre accord, le ou les thérapeutes du Centre Hospitalier du Valais Romand (CHVR) autorisé-e-s pourront consulter les documents stockés dans votre DEP pour faciliter votre prise en charge. A la fin de votre rendez-vous ou de votre séjour auprès de notre établissement, les documents utiles pourront y être partagés.

Plus d'information sur :

<https://www.hopitalduvalais.ch/patients/dossier-electronique-du-patient>

et sur

<https://www.vs.ch/web/ssp/dossier-electronique-du-patient>

Horaire et lieu d'arrivée

Vous vous présentez aux admissions de l'hôpital à l'heure indiquée par votre médecin traitant ou par l'hôpital.

Si vous devez venir à jeun, vous ne devez ni boire, ni manger, ni fumer durant les 6 heures précédant votre entrée et boire des liquides clairs (eau, thé, pas de lait) jusqu'à 2h avant votre arrivée à l'hôpital.

En cas d'admission en urgence, les formalités sont réduites au minimum. Vous ou l'un de vos proches devez toutefois présenter les documents nécessaires au bureau des admissions dans les meilleurs délais.

Identification des patients

Lors de votre séjour à l'Hôpital du Valais, vous porterez un bracelet d'identification. Le personnel soignant vous informera sur :

- l'importance et l'intérêt d'une bonne identification des patients
- les risques associés à la mauvaise identification des patients (erreurs de médication, de transfusion et d'examens...)



PENDANT VOTRE SÉJOUR

Tout le personnel hospitalier est soumis au secret professionnel. Chaque collaborateur porte un badge qui mentionne son prénom et son nom.

Rouge	personnel médical
Bleu foncé	personnel soignant
Bleu clair	personnel assistant en soins
Vert	personnel médico-thérapeutique (physiothérapeutes, ergothérapeutes, logopédistes), la corporation TRM (médico-technique), etc.
Gris	personnel de l'administration, de l'hôtellerie, de l'intendance et de la logistique
Blanc	stagiaire, apprenti

La ligne dorée distingue les cadres et les responsables d'équipe.

Le personnel soignant veille à tout mettre en œuvre pour vous procurer des soins de qualité. N'hésitez pas à vous adresser à l'infirmière de référence de votre service pour tout renseignement.

Si vous souhaitez vous déplacer dans l'établissement, veuillez avertir le personnel soignant du lieu où vous vous rendez afin d'être atteignable (visite médicale, examens...).

Notre institution et nos collaborateurs sont particulièrement attachés à créer un climat de respect et de confiance, aussi bien à l'égard des patients que de leurs proches. Nous nous attendons évidemment à ce que ces valeurs soient partagées par les personnes qui fréquentent notre institution et nous mettrons tout en œuvre pour qu'elles soient respectées.

Toutes violences physiques ou verbales sont interdites. Elles peuvent entraîner une interruption de l'hospitalisation et faire l'objet d'une plainte.

Tout dégât matériel causé intentionnellement vous sera facturé.

Renseignements médicaux

Vous avez le droit d'être informé sur votre maladie et votre traitement. N'hésitez pas à demander des explications lors de la visite médicale ou à solliciter un entretien avec le médecin responsable de votre traitement.

Autorisation de congé

Toute autorisation de congé doit être demandée au médecin responsable de votre traitement. N'oubliez pas de prévenir l'équipe soignante de votre absence.

L'utilisation de votre voiture privée n'est possible que sur autorisation médicale.



PENDANT VOTRE SÉJOUR

Douleur

Les équipes soignantes s'engagent à mettre en œuvre les moyens à disposition pour soulager vos douleurs.

La douleur n'est pas une fatalité: supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent négativement sur votre vie quotidienne.

Vous seul pouvez décrire votre douleur. Aidez l'équipe soignante qui vous prend en charge à la traiter. La souffrance morale augmente aussi les souffrances physiques, parlez-en!



Chambre

Si vous bénéficiez d'une **couverture d'assurance en division commune**, vous êtes hospitalisé dans une chambre à deux lits avec douche, WC. Un rideau mobile permet d'assurer l'intimité nécessaire ou souhaitée par chacun. Chaque patient a son armoire personnelle avec un casier à serrure pour les effets privés. En cas de transfert dans une autre chambre, l'armoire montée sur un châssis mobile suit le patient. Vous disposez d'une télévision, d'un téléphone avec sortie directe et d'un accès Wi-Fi gratuit.

Moyennant une taxe compensatoire garantie par un dépôt et en fonction de la disponibilité, il est possible d'être hospitalisé dans une chambre individuelle. Les chambres à un lit sont néanmoins attribuées prioritairement aux patients assurés en division privée et demi-privée.

Si vous bénéficiez d'une **couverture d'assurance en division privée**, en fonction de la disponibilité dans le secteur privé, vous serez hospitalisés dans le service des privés où vous disposerez de prestations hôtelières de qualité. Dans votre chambre vous aurez à disposition une télévision, un téléphone, une machine à café, un coffre fort et un mini bar.

Si vous bénéficiez d'une **couverture d'assurance en division demi-privée**, en fonction de la disponibilité, vous êtes hospitalisé en chambre avec un autre patient ou seul moyennant paiement de la taxe fixée pour la chambre individuelle. Vous bénéficiez du même confort et des mêmes prestations hôtelières qu'en privé.

Hôpital non fumeur

N'oubliez pas que l'hôpital est un lieu de santé et que fumer ou vapoter, à l'intérieur de l'établissement, est interdit.

Lors de votre admission dans un service, le médecin en charge de votre traitement hospitalier peut vous prescrire temporairement une substitution au tabac.

PENDANT VOTRE SÉJOUR

Radio

Elle est mise à disposition sur demande auprès de l'infirmière.

Télévision

Chaque chambre est équipée d'un récepteur de télévision avec télécommande. Vous avez accès, sans frais, à toutes les chaînes distribuées par le teleréseau.

Merci de bien vouloir respecter le repos de votre voisin de chambre en s'assurant aussi de son bien-être (réglage du son, heures de repos).

Téléphone

L'utilisation du **téléphone mobile privé** est recommandée durant votre hospitalisation.

Les téléphones mobiles sont toutefois interdits aux soins intensifs, aux soins continus, en cardiologie et dans les secteurs médico-techniques.

Dans le cas où le patient n'est pas en possession de son téléphone mobile, et sur demande directe dans le service, un **téléphone fixe** peut être installé et mis gratuitement à disposition (appels en Suisse).

Vous êtes atteignable directement dans votre chambre de 7h00 à 21h00.

Vous pouvez obtenir une ligne externe en composant le chiffre 0, suivi du numéro d'appel de votre correspondant. Pour atteindre la réception, composer le chiffre 111.

Merci de bien vouloir respecter le repos de votre voisin de chambre en s'assurant aussi de son bien-être (heures de repos).

Internet - Wi-Fi

Les patients et visiteurs bénéficient d'un accès Wi-Fi gratuit et peuvent surfer sur Internet en se connectant directement au réseau HVS_GUEST.

Courrier

Le courrier est distribué une fois par jour, le matin.

Une boîte aux lettres est située dans le hall d'entrée.

Des journaux sont à votre disposition à la cafétéria.

Salon de coiffure

Le salon de coiffure se situe dans le hall d'entrée, à côté de la réception. Il est ouvert le mardi, jeudi sur rendez-vous, ainsi que le vendredi de 8h30-16h00.

Vous pouvez obtenir un rendez-vous par l'intermédiaire du personnel soignant ou au 027 603 77 36.

PENDANT VOTRE SÉJOUR

Cafétéria

La cafétéria, située en face de la réception, est ouverte aux patients, aux familles et au personnel.

Horaire: du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00
 Week-end et jours fériés de 9h00 à 19h00

Un distributeur de boissons est à votre disposition à l'étage A vers la réception.

En cas de pandémie ou d'événements majeurs, des mesures particulières peuvent être appliquées pour les horaires de la cafétéria.

Boissons alcoolisées

La consommation d'alcool n'est pas conseillée et peut être incompatible avec votre traitement. Aussi, seul le médecin peut vous permettre de consommer des boissons alcoolisées durant votre séjour.

Repas

Si votre état de santé ne nécessite pas un régime particulier, vous pouvez opter pour l'un des menus proposés et demander une portion adaptée à votre appétit (1/2 portion).

Horaire des repas: matin dès 7h15
 midi dès 11h15
 soir dès 17h15

Si vous suivez un régime particulier ou si vous avez des allergies alimentaires, vous devez informer votre infirmière de référence qui fera suivre les instructions à la cuisine ou, si nécessaire, au service diététique.

Un régime peut vous être prescrit sur ordre médical en fonction de votre/vos pathologie/s.



PENDANT VOTRE SÉJOUR

Physiothérapie – Ergothérapie – Logopédie – Neuropsychologie

En collaboration avec le médecin, des séances de physiothérapie, d'ergothérapie, de logopédie, de neuropsychologie et de diététique peuvent vous être prescrites. Ces disciplines paramédicales s'adressent à toute personne limitée momentanément ou durablement dans sa capacité d'agir par un handicap physique, psychique, cognitif ou de communication. Le but consiste à l'évaluation et au traitement des déficits et incapacités touchant les systèmes musculosquelettique, neurologique et cardiorespiratoire de l'être humain.

Des cours d'éducation thérapeutique en groupe sont de plus proposés aux patients. Ils sont inclus dans les programmes de réadaptation pulmonaire et de réadaptation cardio-vasculaire.

Service de coordination socio-sanitaire (SECOSS)

L'infirmière de liaison est à votre disposition pour:

- vous informer et vous orienter vers la structure socio-sanitaire adéquate
- vous accompagner dans les démarches liées à votre sortie d'hôpital (organisation de soins à domicile, aide familiale, placement dans un EMS, etc.).

Si vous désirez avoir recours à ses services, vous pouvez vous adresser au personnel soignant ou la contacter directement (T 027 603 75 20).

Service social

Les assistantes sociales de l'hôpital de Sion, Sierre, St-Amé et Martigny sont à votre disposition pour vous aider, en toute discrétion, à résoudre les problèmes administratifs, financiers ou psychosociaux liés à l'hospitalisation ou au suivi ambulatoire.

Hôpital de Sierre
Isabelle Fontannaz
isabelle.fontannaz@hopitalvs.ch
079 571 41 08

Accompagnement humain et spirituel

Le service d'aumônerie œcuménique est à votre disposition et celle de vos proches. Vous pouvez le contacter tous les jours de 08h00 à 20h00, au **027 603 41 38** ou par l'intermédiaire du personnel soignant. Il s'intègre à la dynamique de soins et ouvre au partage sur les différentes composantes de la vie au niveau humain et sur le plan spirituel.

Sur demande de votre part ou de votre famille, un membre du service d'aumônerie se met à votre disposition pour :

- Un moment de présence et d'écoute
- Un partage
- Un temps de prière
- La communion
- Le sacrement des malades
- Un contact avec un-e représentant-e de votre religion (islam, bouddhisme, etc.)

Prière : aspects pratiques

Une chapelle, indiquée par une signalisation au sol depuis la réception, est à disposition pour un moment de recueillement, quelle que soit votre appartenance religieuse.

Communion :

À votre demande, par l'inscription sur le coupon mis à disposition ou contact avec le service, elle vous sera apportée en chambre, **du lundi au vendredi ainsi que le dimanche matin.**

Messe / culte :

Elle est célébrée **le vendredi après-midi à 16h15 à la chapelle.**

La messe peut aussi être écoutée sur Espace 2 (RTS) le dimanche et les jours de fête à 9h00 / le culte à 10h00 ou regardée à la télévision sur France 2 à 10h30 ou sur KTO (canal 62) à 10h00.

PENDANT VOTRE SÉJOUR

Visites

Horaire: de 13h00 à 16h00 et de 18h30 à 20h00

Dans l'intérêt des malades, l'horaire peut être plus restrictif.

Une autorisation particulière peut être octroyée par le personnel infirmier en dehors de cet horaire et pour des motifs exceptionnels.

En gériatrie:	de 13h00 à 20h00
En chambre privée, demi-privée et individuelle:	de 10h00 à 20h00
En chambre d'isolement:	prière de s'adresser à l'infirmière avant d'entrer.

Les soins, les thérapies et les examens étant prioritaires aux visites, nous vous prions de faire preuve de compréhension lorsque le personnel soignant et paramédical doit intervenir durant ces horaires.

En cas de pandémie ou d'événements majeurs, des mesures particulières peuvent être appliquées pour les horaires de visite ainsi que le nombre de personnes admises par chambre peut être limité.

Question

Vous avez une question ou un problème à résoudre, vous ressentez le besoin d'être compris, soutenu, accompagné, n'hésitez pas à interpeller le médecin, le personnel infirmier ou l'aumônier (T 027 603 76 98) qui donneront suite à vos demandes ou vous aideront à trouver des solutions.

Les sorties doivent avoir lieu pour **10h00**.

Le médecin hospitalier fixera avec vous votre date de sortie. Un rapport d'hospitalisation sera envoyé à votre médecin traitant. Au besoin, il vous sera demandé de reprendre contact avec lui pour la suite et le suivi de votre traitement.

Avant de quitter l'hôpital:

- Le médecin et l'infirmière vous remettront les documents nécessaires (ordonnances, courriers médicaux, examens d'imagerie (carte avec code d'accès pour visualisation en ligne), certificat d'hospitalisation, carte de groupe sanguin, carte d'anticoagulation, rendez-vous, médicaments personnels,...).
L'hôpital ne fournit pas les médicaments pour le retour à domicile (week-end et jours fériés compris).
- Pensez à retirer les valeurs que vous auriez éventuellement déposées (vérifiez l'horaire d'ouverture du lieu de dépôt).
- Acquitez-vous des éventuels frais à votre charge.
- Contactez, au besoin, l'infirmière de liaison pour vous orienter vers la structure socio-sanitaire adéquate et vous aider dans vos démarches liées à la sortie de l'hôpital (organisation de soins à domicile, aide familiale, placement dans un EMS, etc.).
- Vérifiez que vous avez emporté tous vos effets personnels.
- Retournez le matériel auxiliaire prêté (cannes, rollator, pince long manche, etc.).

À VOTRE SORTIE

Votre avis nous intéresse

N'hésitez pas à nous communiquer votre avis sur votre séjour hospitalier.

Dans un processus constant d'amélioration, la Direction du Centre Hospitalier du Valais Romand a créé un questionnaire d'enquête de satisfaction intitulé Votre avis nous intéresse.

Périodiquement ou à votre demande, le service de la qualité vous envoie ce questionnaire.

Nous vous remercions de le déposer à la réception, dans le hall d'entrée de l'hôpital, ou de nous l'adresser, par poste, au moyen de l'enveloppe-réponse.



Le droit à l'information est un élément fondamental de la relation patient – soignant pour une prise en charge thérapeutique de qualité, respectueuse de l'autonomie du patient.

Si vous rencontrez un problème ou en cas de questions sur le déroulement de votre prise en charge, n'hésitez pas à en parler à votre médecin ou à votre infirmier référent. Ils pourront vous apporter des réponses qui permettront, nous l'espérons, de résoudre les difficultés et clarifier les incompréhensions.

Nous vous encourageons à lire la brochure **l'essentiel sur les droits des patients**. Cette brochure décrit les droits qui vous sont reconnus, notamment par la loi cantonale sur la santé, et explique comment ils s'appliquent.

Il s'agit des droits suivants:

- Le droit à l'information
- Le consentement libre et éclairé
À l'Hôpital du Valais, la déclaration du consentement éclairé, signée par le patient avant une intervention, comprend une information sur le deuxième avis et les modalités pratiques pour exercer ce droit.
Vous avez aussi la possibilité de consulter un autre professionnel de votre choix pour un deuxième avis médical. Nous pouvons vous aider à ce sujet. Il est prudent de vous renseigner préalablement sur la prise en charge par votre assurance de ce deuxième avis médical.
- Les directives anticipées, le représentant thérapeutique et le mandat pour cause d'incapacité
- Le droit au libre choix
- Les mesures de contention et les traitements sans consentement
- Le secret professionnel
- L'accès au dossier médical
- Le droit à être accompagné
- Le don d'organes et de tissus

VOS DROITS EN TANT QUE PATIENT

Pour toute question relative aux droits des patients, vous pouvez contacter les services suivants:

- Affaires juridiques et éthiques de l'Hôpital du Valais: 027 603 67 30 ou 603 67 21
- Médiateur du Valais romand: Service de la santé publique, Av. du Midi 7, 1950 Sion, 027 606 49 00.

La brochure **l'essentiel sur les droits des patients** est à votre disposition aux admissions, à la réception et dans les unités de soins.

Vous pouvez également télécharger gratuitement cette brochure sur:

www.vs.ch/sante ainsi que sur le site internet de l'Hôpital du Valais:

www.hopitalvs.ch ➤ Patients et visiteurs ➤ Droits des patients.

Conseil d'éthique clinique

Le quotidien hospitalier et l'évolution de la médecine moderne demandent parfois de la part des médecins, des soignants ainsi que des patients et de leurs proches des décisions complexes. En plus des traitements et soins médicaux administrés, il s'agit de prendre en compte les valeurs et les principes moraux. Le Conseil d'éthique clinique de l'Hôpital du Valais peut soutenir le personnel et les patients de l'institution dans ces prises de décision.

Le formulaire vous permettant de rédiger votre demande est disponible sur www.hopitalvs.ch/ethiqueclinique

Les prises de contact sont aussi possibles par:

- e-mail: ethique.clinique@hopitalvs.ch
- téléphone: 027 603 65 60 (français) | 027 603 65 61 (allemand)
- courrier à: Hôpital du Valais
Conseil d'éthique clinique
Case postale 312
1951 Sion

Espace d'écoute pour les patients et leurs proches à l'Hôpital du Valais

Cet espace offre une écoute active et une aide personnalisée par des conseillers formés à la médiation.

Il permet aux patients et à leurs proches d'exprimer toute suggestion ou doléance en lien avec le séjour à l'hôpital.

L'espace d'écoute est situé à **l'entrée de l'Hôpital de Sion**. Une permanence sans rendez-vous est assurée du lundi au jeudi de 9h00 à 12h00.

Les prises de contact sont aussi possibles par:

- e-mail: espace.patients@hopitalvs.ch
- téléphone: 027 603 88 88
- courrier à: Hôpital du Valais - Hôpital de Sion
Espace d'écoute pour les patients et leurs proches
Case postale 330
1951 Sion



ACCÈS ET PLAN DU SITE

Accès

En voiture: sortie d'autoroute Sierre-Ouest

En bus: itinéraire et horaires des bus sierrois disponibles dans les bureaux de poste ou sur internet: www.sierre.ch

À vélo: station PubliBike et parking deux-roues

Parking

Payant (réservé aux visiteurs et aux collaborateurs)

Pour ne pas gêner l'intervention des secours, veuillez respecter les panneaux de signalisation.

Plan du site



1 Hôpital de Sierre

2 Bâtiment «Les Martinets»

ADRESSE ET CONTACT



Hôpital du Valais
Hôpital de Sierre
Rue St-Charles 14
Case postale 176
3960 Sierre

027 603 70 00

