



Sécurité des soins : pour vous et avec vous !



Impressum

Editeur: Hôpital du Valais - Sécurité des soins: pour vous et avec vous !

Concept: Hôpital du Valais, Direction générale, Communication, Sion

Contenu: Hôpital du Valais, Direction générale,
Coordinateurs Qualité des soins et sécurité des patients, Sion

Graphisme: Eddy Pelfini Graphic Design, Sion

Photo: Hôpital du Valais, Fotolia

Impression: Schoechli Impression & Communication SA, Sierre

Référence: 636255 – 12/2021

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.

04 **Votre sécurité à l'Hôpital**

04 Introduction

05 La communication

06 Vos médicaments

08 Votre identification

09 Votre opération

10 Implication de vos proches

11 En cas d'erreur

12 **Contacts**

14 **Notes**

VOTRE SÉCURITÉ À L'HÔPITAL

Introduction

La sécurité des soins est une priorité pour nous toutes et tous. L'Hôpital du Valais compte 5'500 collaboratrices et collaborateurs qui prennent en charge plus de 39'000 patient·e·s hospitalisé·e·s et quelque 520'000 visites ambulatoires chaque année. Nous avons développé de nombreuses initiatives visant à sécuriser cette activité intense et complexe: avec votre aide nous pouvons faire encore mieux.

Dans cette brochure vous trouverez des conseils sur différentes manières d'améliorer encore la sécurité des soins reçus par vous-même, votre enfant ou votre proche.

La communication

«Meilleure sera la communication entre nous, meilleure sera votre sécurité pendant votre séjour.»

N'hésitez pas à poser des questions sur votre prise en charge tout au long de votre séjour: il n'y a pas de question bête.

Au moment de votre arrivée dans l'unité de soins, demandez les noms du médecin et du-de la soignant-e qui seront vos référent-e-s.

Si vous recevez des informations contradictoires pendant votre séjour, exigez des précisions.

Si elles sont insuffisantes, demandez à parler à votre médecin référent-e ou à votre soignant-e. Si vous ne comprenez pas bien la langue dans laquelle nous vous parlons, n'hésitez pas à le dire et nous ferons notre possible pour trouver un interprète.

Si vous avez un doute ou une inquiétude en lien avec votre traitement ou si vous ressentez des symptômes nouveaux (par exemple une douleur ou de la peine à respirer), n'attendez pas le lendemain: dites-le tout de suite.



VOTRE SÉCURITÉ À L'HÔPITAL

Vos médicaments

«Les erreurs médicamenteuses sont un problème bien connu dans tous les hôpitaux. Vous pouvez contribuer à la diminution du risque de leur apparition.»

Lors de votre hospitalisation, amenez tous les médicaments que vous prenez, qu'ils aient été prescrits par un médecin ou non (antidouleurs, vitamines, produits naturels, etc.). Présentez votre liste de médicaments habituels* si vous en possédez une et parlez également de vos allergies et des médicaments que vous ne supportez pas.

Votre traitement habituel peut être modifié durant votre séjour.

Si vous remarquez un changement qui ne vous a pas été annoncé, demandez des explications.

Ne prenez aucun autre médicament que ceux qui vous sont administrés à l'hôpital (y compris un médicament sans ordonnance ou de la médecine douce, tels des produits à base de plantes, de l'homéopathie, des oligo-éléments, etc.) sans nous en informer.

Demandez des explications concernant vos traitements ainsi qu'une liste des médicaments que vous devez prendre après votre sortie de l'hôpital. Apportez cette liste à votre pharmacien·ne et à votre médecin.

N'hésitez pas à poser des questions en cas de doute !

* recommandations de Sécurité des patients Suisse:
www.securitedespatients.ch



VOTRE SÉCURITÉ À L'HÔPITAL

Votre identification

«Notre hôpital accueille un grand nombre de patient·e·s. Les médecins et les soignant·e·s portent une attention particulière au risque d'erreur d'identité, que ce soit pour des objets personnels, des examens diagnostiques ou des traitements prescrits.»

Si nous nous adressons à vous en n'utilisant pas votre nom ou de façon peu précise, corrigez tout de suite et annoncez clairement votre nom, prénom et date de naissance.

Si vous doutez que le soin ou le traitement en cours de préparation vous soit réellement destiné, parlez-en immédiatement avec le personnel soignant ou le·la médecin.



Votre opération

«Afin d'améliorer votre sécurité lors d'une opération, des vérifications systématiques sont volontairement répétées (principe du double contrôle). C'est pourquoi, le jour de votre opération, vous aurez à répondre plusieurs fois à la même question.»

Posez toutes vos questions au personnel médical et soignant, et ceci jusqu'à ce que tout soit clair pour vous.

Si le site opératoire est marqué au moyen d'un feutre sur votre peau, vérifiez, vous aussi, que le marquage est au bon endroit. Si vous avez un doute, dites-le immédiatement.

Les soins de plaies et la réfection des pansements sont faits uniquement par les soignant-e-s ou les médecins. Informez-les rapidement si vous constatez l'apparition de douleurs, d'une rougeur, d'un écoulement ou d'un décollement de votre pansement.

Après votre sortie de l'hôpital, il est possible qu'un-e infirmier-ère vous téléphone pour s'enquérir d'une éventuelle complication infectieuse. En répondant à ses questions, vous participez au processus d'amélioration de la qualité des soins.

VOTRE SÉCURITÉ À L'HÔPITAL

Implication des proches

«Vos proches, qui vous connaissent mieux que les médecins et les soignant-e-s, peuvent eux aussi contribuer à améliorer votre sécurité. Leur présence peut vous apporter un soutien précieux dans des situations éprouvantes.»

Vous pouvez demander à un proche d'être présent lorsque vous recevez des explications: deux paires d'oreilles valent souvent mieux qu'une !

Vous pouvez choisir comme représentant thérapeutique un proche qui connaît vos valeurs, votre philosophie de vie et vos attentes. Ainsi, si votre état de santé ne devait plus vous permettre de communiquer de manière optimale, il pourra aider les médecins à choisir le type de traitement qui vous convient le mieux.

Encouragez vos proches à s'adresser rapidement auprès du personnel médico-soignant s'ils remarquent que vous allez moins bien.



En cas d'erreur

«Malgré toutes les précautions que nous prenons et malgré votre implication active, il se peut que votre prise en charge ne se déroule pas comme prévu.»

Si vous avez l'impression qu'une erreur s'est produite, dites-le immédiatement au personnel médico-soignant.

Si vous avez été victime d'une erreur, demandez au médecin une explication détaillée sur ce qui s'est passé, sur les conséquences possibles et sur ce qui peut être fait pour les atténuer.

Vous pouvez aussi vous adresser à l'Espace d'écoute de l'Hôpital du Valais*. Vous y rencontrerez des personnes qui ne font pas partie des équipes vous ayant pris en charge et qui vous offriront de vous exprimer librement. Elles s'efforceront de répondre à vos questions et à vos attentes en rapport avec votre situation.

Des organismes externes sont également à votre disposition. Il s'agit notamment des associations de défense des patient·e·s, telle l'Association de défense des patient·e·s hospitalisé·e·s en Valais (ADPVal; www.adpval.ch) ou l'Organisation suisse des patients (OSP; www.spo.ch).

Vous pouvez également vous adresser à l'ombudsman du Valais sous www.ombudsman-vs.ch ou par téléphone 027 321 27 17 (tous les mardis de 14h00 à 17h00 et les jeudis de 09h00 à 12h00).

*e-mail espace.patients@hopitalvs.ch, téléphone 027 603 88 88, courrier postal (Hôpital du Valais, Espace d'écoute pour les patient·e·s et leurs proches, Av. du Grand-Champsec 86, Case postale 696, 1951 Sion) ou visite dans son bureau se situant sur le site de l'Hôpital de Sion, à proximité de l'entrée principale. Permanence sans rendez-vous les jours ouvrables de 9h à 12h sauf le vendredi.

CONTACTS

Les sites du Centre Hospitalier du Haut Valais

Spital Wallis

Spital Visp

Pflanzettastrasse 8

3930 Visp

+41 (0)27 604 33 33

Spital Wallis

Spital Brig

Überlandstrasse 14

3900 Brig

+41 (0)27 604 33 33

L'Institut Central des Hôpitaux

Hôpital du Valais

Institut Central des Hôpitaux

Av. du Grand-Champsec 86

1951 Sion

+41 (0)27 603 47 00

L'espace d'écoute pour les patient·e·s et leurs proches

Hôpital du Valais

Espace d'écoute pour

les patients et leurs proches

Av. du Grand-Champsec 86

Case postale 696

1951 Sion

+41(0)27 603 88 88

espace.patients@hopitalvs.ch

Les sites du Centre Hospitalier du Valais Romand

Hôpital du Valais

Hôpital de Sion

Av. du Grand-Champsec 80

Case postale 736

1951 Sion

+41 (0)27 603 40 00

Hôpital du Valais

Hôpital de Martigny

Av. de la Fusion 27

Case postale 560

1920 Martigny

+41 (0)27 603 90 00

Hôpital du Valais

Hôpital de Sierre

Rue Saint-Charles 14

Case postale 504

3960 Sierre

+41 (0)27 603 70 00

Hôpital du Valais

Hôpital de Malévoz

Rte de Morgins 10

1870 Monthey

+41 (0)27 604 73 33

Hôpital du Valais

Clinique Saint-Amé

Vers Saint-Amé 10

1890 Saint-Maurice

+41 (0)27 604 66 55



