**Utilisation**

Le présent document vous est volontairement présenté sans mise en page particulière, de façon que vous puissiez le structurer selon les directives internes de votre établissement.

Nous vous recommandons les textes ci-dessous, que vous pouvez adapter à vos besoins.

Merci d’indiquer les sources (image et texte).



Information aux patients

Chère patiente, cher patient,

Notre établissement met tout en œuvre pour éviter les événements indésirables. Néanmoins, dans tout hôpital, des erreurs peuvent se produire. En tant que patient(e), parent ou proche d’une personne hospitalisée, vous pouvez contribuer au bon déroulement du traitement et à la prévention des confusions. Des vérifications seront effectuées régulièrement par différents membres du personnel hospitalier afin d’éviter les méprises ou autres erreurs. A cet égard, nous souhaitons vous informer de quelques points qui concernent la sécurité de la prise en charge.

© Sécurité des patients Suisse

**Prévention des erreurs**

Un hôpital accueille un très grand nombre de patients, parfois pour d’assez courts séjours. Dans la médecine moderne, il arrive souvent que plusieurs tâches complexes doivent être accomplies simultanément. Même si le personnel prend toutes les précautions requises, il peut y avoir des confusions sur les objets, les informations ou les personnes. Sachez bien que nous faisons tout ce que nous pouvons pour éviter de tels problèmes. Malgré cela, votre aide nous est précieuse : vous pouvez contribuer à éviter des erreurs.

* **Questions sur vos nom, prénom et date de naissance**

Veillez à ce que les médecins, les soignants et les thérapeutes vérifient toujours que vous êtes le bon patient. A cette fin, ils doivent par exemple vous demander vos nom, prénom et date de naissance et comparer ces données avec votre dossier médical ou votre bracelet d’identification.

Cette étape est importante avant tout examen ou traitement. Il se peut qu’on vous interroge plusieurs fois sur votre identité. Répondez toujours ! Précisez à chaque fois clairement vos nom et prénom pour qu’il n’y ait jamais erreur sur la personne. Si l’on s’adresse à vous en utilisant un autre nom que le vôtre ou de façon peu claire, corrigez tout de suite la confusion et dites qui vous êtes. Si l’on vous fait quoi que ce soit dont vous n’êtes pas sûr que cela vous est destiné, posez la question.

* **Marquage du site opératoire**

Avant l’intervention chirurgicale, l’opérateur ou un autre professionnel vous invitera à montrer l’endroit du corps où celle-ci doit avoir lieu. Il vérifiera vos indications selon le dossier et les radiographies et marquera le site opératoire sur votre peau. Ce marquage doit être bien visible durant l’intervention. Il est indélébile et ne sera effacé qu’une fois celle‑ci réalisée. Si une opération est planifiée en plusieurs endroits, chacun des sites sera marqué. Aucun marquage ne sera effectué en des endroits qui ne doivent pas être opérés. Vous pouvez contribuer au bon marquage du site. Si vous avez le moindre doute quant à l’emplacement marqué, dites-le immédiatement. Si le site opératoire n’a pas été marqué, demandez pourquoi.

* **Entretien médical d’information**

Avant toute opération, le médecin vous exposera le déroulement et le type d’intervention prévu, l’endroit du corps où l’opération s’effectue ainsi que les risques potentiels. C’est sur la base de ces informations que vous pourrez donner votre accord. Si la moindre incertitude subsiste, n’hésitez pas à poser des questions. Au cours de la discussion, vous pouvez répéter les informations que le médecin vous a données avec vos propres mots. Des images ou des dessins de l’opération peuvent vous aider à mieux la comprendre. Demandez au médecin une copie du procès-verbal de l’entretien d’information.

* **Vérifications par l’équipe opératoire et échange d’informations**

Avant l’anesthésie, on vous priera de préciser à nouveau vos nom, prénom et date de naissance ainsi que le type et le site de l’intervention. Le marquage et vos indications seront comparés avec le dossier. Peu avant l’intervention, l’équipe opératoire s’assurera une nouvelle fois de votre identité, du type et du site de l’intervention et vérifiera tous les éléments de votre dossier – par exemple les radiographies. Elle le fera en présence de tous ses membres et à l’aide d’une check-list. Elle aura également un court échange sur les principales informations concernant l’intervention elle-même afin de s’y préparer de manière optimale. Après l’opération, les informations seront à nouveau comparées pour mettre votre dossier à jour en cas de modification par rapport à ce qui était prévu, ainsi que pour documenter sans délai les éléments principaux du traitement. Si votre opération se déroule sous anesthésie régionale, vous suivrez ces procédures de contrôle et échanges d’informations. Il se peut que l’équipe vous invite à y participer.

**Votre contribution à votre propre sécurité**

En répondant aux questions, vous contribuez à votre propre sécurité. N’hésitez jamais à poser des questions si certains éléments sont pour vous incompréhensibles ou manquent de clarté !

Nous vous remercions de votre collaboration.

**Nous vous souhaitons un agréable séjour à …….**

**Signature de la direction médicale ou fonction similaire**



**Source du texte :**

Fondation Sécurité des patients Suisse – brochure à l’intention des patients : « Eviter les erreurs – avec votre aide », Zurich, 2010, 2e tirage. <http://www.patientensicherheit.ch/fr/th-mes/Implication-des-patients/PATEM-Patientenempfehlungen.html>

**Source de l’image :**

Illustration de PD Dr méd. Thomas J. Strasmann, tirée de la brochure à l’intention des patients « Eviter les erreurs – avec votre aide » éditée par la fondation Sécurité des patients Suisse