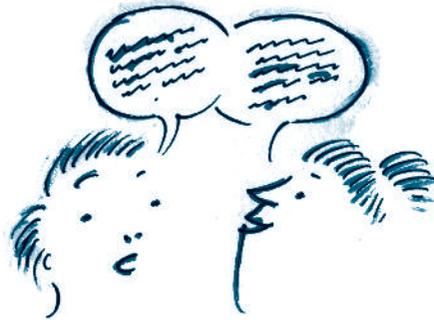


Eviter les erreurs – avec votre aide

Votre sécurité à l'hôpital



sécurité des patients suisse

Impressum

Editrice

Fondation pour la Sécurité des Patients
Asylstrasse 77
CH-8032 Zurich
Téléphone 043 244 14 80
info@patientensicherheit.ch
www.patientensicherheit.ch

Contenu et rédaction

PD Dr David Schwappach
Dr Olga Frank
Dr Marc-Anton Hochreutener
Nombreux spécialistes du domaine de la santé

Illustrations

PD Dr Thomas J. Strasmann

Traduction française

Geneviève Kisling, Bureau mimetis

Lectorat

Dr Jean-Blaise Wasserfallen
Dr Daniel Kessler

Composition

René Habermacher, Visuelle Gestaltung, Zurich

Soutien

Office fédéral de la santé publique (OFSP)

Copyright

Fondation pour la Sécurité des Patients, Zurich

3^e tirage

Zurich, avril 2013

migesplus

 Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Bundesamt für Gesundheit BAG



- Bei Sprachproblemen fragen Sie nach einem Dolmetscher.
- Dille ilgili bir sorununuz olursa lütfen bir tercüman isteyiniz.
- Ask for an interpreter if you need one.
- Ako imate jezičnih poteškoća, obratite se prevoditelju.
- Në qoftë se keni problem me gjuhën, pyesni për ndonjë përkthyes.
- U slučaju da ne razumete jezik, potražite prevodioca.
- Heger problêm û astengiyên weyên ziman hebin, wergerênerekî (Tercûmanekî) bixwazin.
- Caso tenha problemas linguísticos, solicite o apoio de um intérprete.
- Si tiene problemas con el idioma, consulte a un intérprete.
- В случае затруднений с языком запросите содействия переводчика.
- En cas da problemslinguisticsdumandai p.pl. suenterin interpret.
- பாசைப்பிரச்சனை இருப்பின் மொழிபெயர்ப்பாளர் தேவைஎன கேட்கவும்.

Sommaire

Page

Eviter les erreurs – avec votre aide. Votre sécurité à l’hôpital	2
Proches et amis	6
Enfants et patients inconscients ou handicapés	7
Communiquer – de part et d’autre	8
Désinfection des mains	10
Médicaments	12
Interventions et opérations	14
Eviter les confusions	16
Sortie	18
Que faire si vous avez l’impression qu’une erreur s’est tout de même produite?	20
Cette brochure appartient à Les médicaments que je prends actuellement Les médicaments que je ne supporte pas Questions, informations importantes, notes	

Eviter les erreurs – avec votre aide. Votre sécurité à l'hôpital



- Que vous soyez vous-même hospitalisé(e) ou que vous accompagniez votre enfant ou un proche, vous pouvez contribuer au bon déroulement du séjour à l'hôpital.

Comme vous, nous souhaitons que votre séjour à l'hôpital se passe bien. Nous faisons tout ce que nous pouvons pour qu'aucune erreur ne soit commise lors de votre traitement. Malgré cela,

à l'hôpital, des erreurs peuvent se produire, comme partout où des êtres humains travaillent.

Que vous soyez vous-même patient(e) ou que vous accompagniez votre enfant ou un proche, vous pouvez contribuer à éviter des erreurs.

- Posez des questions.
- Si vous avez le moindre doute sur quoi que ce soit, dites-le nous.

Vous contribuerez ainsi à renforcer votre sécurité. Et vous nous aiderez aussi à apprendre de nos erreurs pour les éviter par la suite.

Vous trouverez dans cette brochure de précieuses recommandations: à quoi faire attention, quelles questions poser. Il se peut que les conseils donnés ne vous concernent pas tous, mais lisez-les tout de même avec soin. Si quelque chose n'est pas clair, demandez aux soignants ou aux médecins.

Très important: si vous êtes quelqu'un de timide, vous hésitez peut-être à poser des questions ou à faire des remarques. Il faut parfois du courage pour le faire, mais cela en vaut la peine. **Ne vous laissez pas intimider. Dites ce que vous avez à dire et posez vos questions.**

Faites-le bien sûr toujours de façon aimable. Il ne s'agit pas de confrontation, mais de coopération.

Si vous ne comprenez pas bien la langue, demandez un interprète.

Nous serions heureux que vous suiviez ces recommandations, mais bien sûr, rien ne vous y oblige. L'hôpital reste le seul responsable de votre sécurité. Si, pour des raisons médicales ou autres, vous ne pouvez pas mettre ces conseils en pratique, vous n'en subirez aucun inconvénient.

Exemple 1

Madame Schweizer est hospitalisée pour un problème cardiaque. Le médecin lui a prescrit un nouveau traitement, qui a débuté quelques jours auparavant. Elle sait donc à quoi ressemblent ses comprimés et combien elle doit en prendre. Un matin, l'infirmière lui apporte ceux qu'elle doit avaler avant le petit déjeuner. Madame Schweizer remarque qu'il y en a un de plus que d'habitude. Elle le signale immédiatement. L'infirmière contrôle alors les médicaments et confirme qu'il y a bien un comprimé de trop. Elle remercie la patiente d'avoir été attentive, car cela a permis d'éviter une erreur.

Exemple 2

Monsieur Chappuis et Monsieur Genoud ont été opérés et occupent la même chambre. Ils ont tous deux une plaie opératoire couverte d'un pansement. Pendant sa visite, le médecin ouvre le pansement de Monsieur Chappuis pour contrôler la plaie. Il veut ensuite passer à celle de Monsieur Genoud. Un peu stressé, il oublie de se désinfecter les mains. Monsieur Genoud lui demande s'il ne devrait pas le faire en allant d'un patient à l'autre. Le médecin le remercie de sa remarque et va se désinfecter les mains avant d'enlever le pansement. Grâce à sa question, Monsieur Genoud a peut-être évité la transmission de germes des mains du médecin sur la plaie.

Proches et amis



- Vos proches ou vos amis peuvent eux aussi contribuer à améliorer votre sécurité en appliquant ces recommandations.

Vos proches peuvent également être attentifs et poser des questions pour vous. Deux paires d'yeux et d'oreilles valent toujours mieux qu'une. Si cela vous rassure, demandez à un proche ou à un ami de vous accompagner.

Enfants et patients inconscients ou handicapés

Toutes les suggestions et recommandations contenues dans cette brochure valent aussi pour

- les parents d'enfants mineurs,
- les proches de patients majeurs qui ont une capacité de discernement limitée, en raison d'une démence, d'un état d'inconscience ou d'un handicap mental.

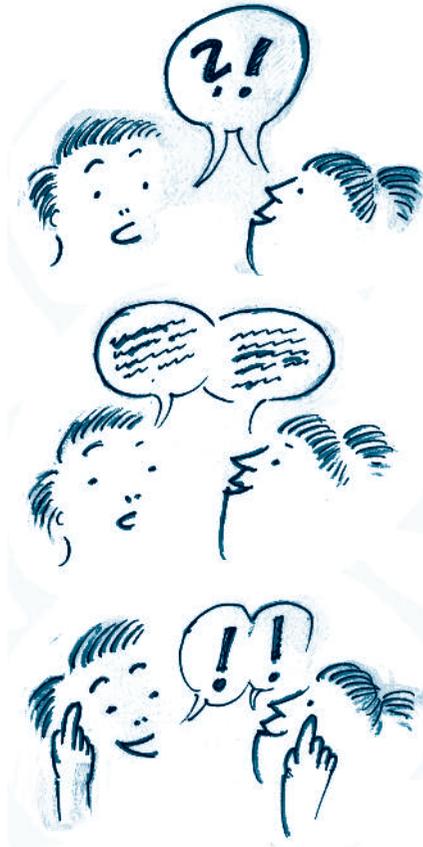
Vous êtes ses parents, personne ne connaît votre enfant mieux que vous. Vous êtes ses proches, vous connaissez le patient mieux que les médecins et les soignants. C'est pourquoi vos impressions sont importantes et précieuses pour nos équipes.

En tant que parent, vous avez le droit de rester auprès de votre enfant pour les examens, les traitements et tout autre soin. Si les soignants ne souhaitent pas que vous restiez, ou vous interdisent de le faire, demandez-leur pourquoi.



- Cette règle s'applique aussi aux proches de patients adultes qui ont une capacité de discernement limitée.

Communiquer – de part et d’autre



- Plus la communication passera entre vous et nous, plus votre sécurité sera assurée à l’hôpital.

Au moment de votre admission, **demandez** les noms des médecins et des soignants qui seront responsables de vous.

Informez les médecins et les soignants des maladies dont vous souffrez et des traitements que vous suivez. N’oubliez pas de leur parler de vos allergies, notamment aux

- médicaments,
- aliments,
- substances utilisées dans un hôpital (désinfectants, pansements, produits de contraste etc.),
- autres éléments.

A chaque examen, traitement ou médicament nouveau, vous devez avoir compris

- pourquoi vous en avez besoin;
- quels sont leurs effets et leurs conséquences;
- comment les examens et les traitements se dérouleront;
- qui s'en chargera.

Si ces points ne sont pas clairs pour vous, demandez des explications. Lorsque vous parlez avec les médecins et les soignants, répétez les informations reçues avec vos propres mots. Cela vous aidera à mieux les comprendre.

Si vous n'êtes pas certain que tout se passe correctement, posez des questions. Faites-le jusqu'à ce que vous soyez sûr d'avoir bien compris.

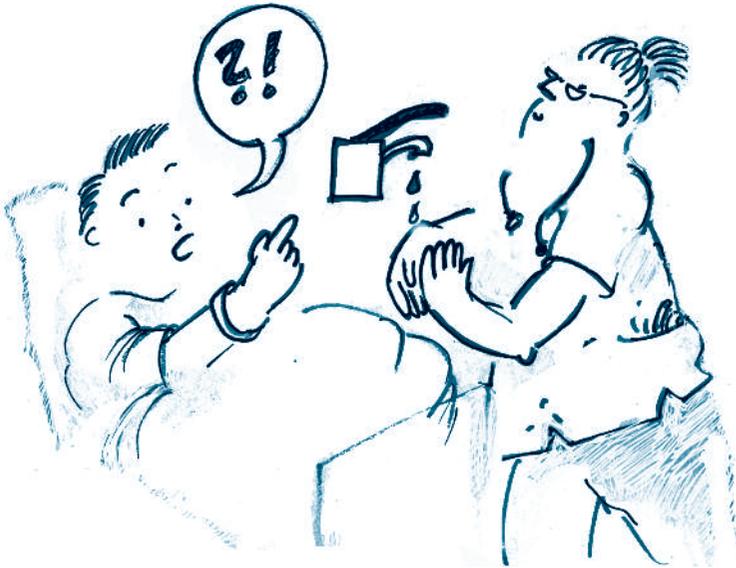
Si vous recevez des informations contradictoires, demandez des précisions.

Si vous avez une inquiétude, dites-le tout de suite. N'attendez jamais le lendemain. Comme les équipes changent souvent, n'ayez pas peur de revenir plusieurs fois sur un problème ou de répéter une remarque. Vous pouvez aussi noter vos questions à la fin de la brochure.

Si vous ressentez des symptômes nouveaux, dites-le immédiatement aux soignants ou au médecin, surtout si vous avez mal ou de la peine à respirer.

Si vous remarquez que votre enfant ou le patient que vous accompagnez va moins bien, dites-le tout de suite aux soignants ou au médecin. Posez des questions jusqu'à ce que vous ayez obtenu des explications claires et satisfaisantes.

Désinfection des mains



■ Aidez-nous à éviter les infections.

A l'hôpital, il y a souvent des infections. Pour les éviter, il est important qu'aucun germe (bactéries, virus) ne soit transmis d'un patient à un autre. Le meilleur moyen d'y parvenir est la désinfection des mains (avec une solution alcoolique).

Avant tout soin donné à un patient et avant tout contact corporel avec lui, les soignants, les médecins et les autres thérapeutes devraient se désinfecter les mains. Malheureusement, il arrive qu'ils oublient de le faire.

S'ils utilisent des gants, ils devraient aussi se désinfecter les mains avant de les mettre.

Soyez attentif et vérifiez que les collaborateurs se soient désinfecté les mains. Vous les aiderez beaucoup.

S'ils ne se sont pas frotté les mains devant vous avec une solution alcoolique,

- demandez-leur, avant les soins, s'ils l'ont fait et
- n'hésitez pas à poser la question même aux médecins!

Comment tourner la question? Vous pouvez par exemple dire: «Je sais qu'il est important de se désinfecter les mains avant les soins. Je me permets donc de vous demander si vous l'avez fait.» Ou alors: «Les infections hospitalières m'inquiètent. Je serais rassuré de savoir que les soignants se sont désinfecté les mains avant les soins. Est-ce que vous l'avez fait?»

Vous et vos proches risquez également de transmettre des germes. Durant votre séjour à l'hôpital, lavez-vous donc régulièrement les mains – un geste évidemment obligatoire après un passage aux toilettes.

Médicaments



- Dans votre traitement médicamenteux, tout doit être juste et précis.

Informez le médecin ou les soignants de tous les médicaments que vous prenez habituellement. Le mieux est d'en faire une liste que vous leur remettrez. Notez aussi les traitements de médecine «douce»: médicaments à base de plantes, remèdes homéopathiques, préparations de médecine chinoise, vitamines, sels minéraux (oligo-éléments), compléments alimentaires ou produits contre le vieillissement. N'oubliez pas ceux que vous prenez de temps à autre (par exemple des comprimés contre les maux de tête). Et indiquez les médicaments que vous ne supportez pas.

Parlez au médecin ou aux soignants de toutes vos allergies, entre autres aux

- médicaments,
- aliments,
- substances utilisées dans un hôpital (désinfectants, pansements, produits de contraste etc.),
- autres éléments.

A la fin de cette brochure, vous trouverez des listes pour noter toutes ces informations.

Avant de prendre un nouveau médicament, demandez

- à quoi il sert,
- quelles sont ses indications et ses effets secondaires,
- s'il est compatible avec les autres médicaments que vous prenez.

Si, après avoir pris un médicament, vous avez une réaction inhabituelle, dites-le immédiatement aux

soignants ou au médecin. Observez chacun de vos comprimés pour vérifier si c'est le bon.

Réagissez sans hésiter si vous avez l'impression

- que vous n'avez pas reçu le bon médicament,
- que le dosage n'est pas correct,
- que l'heure de prise n'est pas la bonne,
- que vous recevez trop de médicaments.

Insistez jusqu'à ce que vous n'ayez plus aucun doute. Demandez aux soignants ou au médecin une liste des médicaments que vous devez prendre à l'hôpital.

N'avalez jamais les médicaments d'un autre et ne donnez jamais les vôtres à votre voisin. Ce qui est bon pour vous peut être très dangereux pour d'autres.

Laissez toujours vos médicaments sur votre table de nuit et nulle part ailleurs dans la chambre. Vous éviterez ainsi qu'une autre personne les prenne par erreur.

Interventions et opérations



- Lors d'interventions ou d'opérations, votre vigilance est précieuse, avant comme après.

Posez au médecin toutes vos questions jusqu'à ce que tout soit clair pour vous. Au cours de la discussion, vous pouvez répéter les informations qu'il vous a données avec vos propres mots. Cela vous permettra de vérifier que vous avez bien compris. N'hésitez pas à demander des images ou des dessins de l'opération. Cela vous aidera à mieux comprendre.

Demandez au médecin une copie du protocole d'information préopératoire.

Si le site opératoire est marqué au moyen d'un feutre sur votre peau, vérifiez que le marquage est au bon endroit. Si vous avez un doute, dites-le tout de suite. S'il n'est pas prévu que le site à opérer soit marqué, demandez pourquoi.

Aidez à protéger la plaie opératoire. Votre pansement ne peut être changé que par les médecins ou les soignants, qui le feront après s'être désinfecté les mains. Informez tout de suite le médecin ou les soignants si vous ressentez des douleurs ou des pulsations, que vous observez une rougeur, si votre pansement est humide ou se décolle ou que vous remarquez n'importe quel autre problème.

Seuls les médecins ou les soignants sont autorisés à contrôler la plaie opératoire et à changer le pansement.

Eviter les confusions



■ Le bon geste auprès du bon patient.

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 en même temps. Même si les soignants font très attention, 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 telles erreurs. **Malgré cela, votre aide nous est précieuse: vous pouvez contribuer à éviter les confusions.**

Veillez à ce que les médecins, les soignants et les thérapeutes vérifient toujours que vous êtes le bon patient. Avant tout examen ou traitement, on vous demandera vos nom, prénom et date de naissance. Cette étape est importante. Il se peut qu'on vous le demande plusieurs fois. 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, ou de façon peu claire, corrigez tout de suite la confusion et dites qui vous êtes.

Si l'on se prépare à vous donner un soin ou un traitement et que vous n'êtes pas sûr que c'est bien vous qui devriez le recevoir, parlez de vos doutes aux soignants.

Si vous recevez une transfusion sanguine, vérifiez si vos nom, prénom et date de naissance sont notés sur le produit sanguin (sachet). Faites ce contrôle avec le personnel soignant ou le médecin.

Maternités et divisions de néonatalogie: si vous tirez votre lait maternel, vérifiez que les contenants et biberons utilisés pour votre bébé portent toujours les noms et prénoms corrects.

Sortie



■ Pour que tout se passe bien après le séjour à l'hôpital.

Lorsque vous quittez l'hôpital, vous devez savoir précisément

- qui est responsable de la suite de votre traitement,
- qui recevra le rapport de sortie,
- à quoi vous devez faire attention,
- quels médicaments vous devez continuer à prendre et comment,
- quels nouveaux médicaments vous devez continuer à prendre,
- quels anciens médicaments ont été remplacés,
- à quoi vous devez veiller pour votre guérison,
- quels signes doivent vous amener à consulter, et à qui vous adresser,

- où vous allez être transféré,
- comment vous rendre à cet endroit,
- comment et par qui vous serez pris en charge une fois sur place.

Demandez à recevoir une copie du rapport ou de la lettre de sortie. Ce document contient vos diagnostics, vos prescriptions médicales et votre liste de médicaments.

Si vous devez poursuivre un traitement médicamenteux, demandez un plan qui précise le nom des médicaments, la manière dont vous devez les prendre, le moment de la prise, la durée du traitement et les dosages prescrits.

Vérifiez que l'on vous a donné les médicaments dont vous avez besoin pour les premiers jours, ainsi qu'une ordonnance.

Si nécessaire, fixez un rendez-vous pour un prochain contrôle et demandez un certificat médical si vous êtes en incapacité de travail.

Que faire si vous avez l'impression qu'une erreur s'est tout de même produite?



Si vous avez l'impression qu'une erreur qui vous concerne vous ou une autre personne s'est produite, dites-le **immédiatement** au médecin ou aux soignants. Vous pouvez aussi vous adresser à un autre organisme. Certains hôpitaux ont en effet un service de médiation ou un bureau des réclamations pour les patients. Il existe aussi des services extérieurs vers lesquels vous pouvez vous tourner. Demandez des informations aux membres de l'équipe ou à l'administration.

Si vous avez été victime d'une erreur, demandez au médecin ce qui s'est exactement passé. Renseignez-vous sur les conséquences possibles et sur ce qui peut être fait pour éviter des dommages supplémentaires.

Vous pouvez aussi vous adresser aux associations suivantes:

osp – Organisation suisse des patients

Häringstrasse 20, 8001 Zurich
Téléphone +41 (0)44 252 54 22
www.spo.ch

Dachverband Schweizerischer Patientenstellen

Hofwiesenstrasse 3, Postgebäude Schaffhauserplatz
8042 Zurich, Téléphone +41 (0)44 361 92 56
Suisse romande: +41 (0)26 422 27 25
www.patientenstelle.ch

Cette brochure appartient à

Nom _____

Prénom _____

Date de naissance _____

Division (adapter en cas de transfert)

- Il peut être utile de se préparer à un entretien avec un médecin ou des soignants. Vous pouvez vous servir de ce document pour y inscrire les éléments importants concernant votre santé. Si vous ne possédez pas de plan précis et complet de vos traitements médicamenteux, ni de «passeport» de vos allergies, vous pouvez utiliser les listes ci-dessous pour noter toutes ces informations.

- Notez toutes vos allergies, par exemple aux médicaments, aliments, substances utilisées dans un hôpital (désinfectants, pansements, produits de contraste etc.), ou autres.

■ Mes allergies

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Médicaments

- Faites une liste de tous les médicaments que vous prenez actuellement. Notez aussi les traitements de médecine «douce» (médicaments à base de plantes, remèdes homéopathiques, préparations de médecine chinoise, vitamines, sels minéraux (oligo-éléments), compléments alimentaires ou produits contre le vieillissement). N'oubliez pas ceux que vous prenez de temps à autre (par exemple des comprimés contre les maux de tête). Et indiquez les médicaments que vous ne supportez pas.

■ Les médicaments que je prends actuellement:

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

■ Les médicaments que je ne supporte pas:

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____



sécurité des patients suisse

Fondation pour la Sécurité des Patients
Asylstrasse 77
CH-8032 Zurich
Téléphone 043 244 14 80
info@patientensicherheit.ch
www.patientensicherheit.ch
www.securitedespatients.ch

La réalisation de la brochure
a été soutenue financièrement par

Interpharma
Novartis International AG
Stadspital Triemli
Stadspital Waid
Streuli Pharma AG