

Ans gidai ad evitar sbagls!

Vossa segirtad a l'ospital



patientensicherheit schweiz
sécurité des patients suisse
sicurezza dei pazienti svizzera
patient safety switzerland

Impressum

Editura

Fundaziun per la Segirtad dals Pazients
Asylstrasse 77
CH – 8032 Turitg
telefon 043 243 76 70
info@patientensicherheit.ch
www.patientensicherheit.ch

Cuntegn e redacziun

DP dr. rer. med. David Schwappach
Dr. sc. hum. Olga Frank
Dr. med. Marc-Anton Hochreutener
Numerus experts dal sector da la sanadad

Illustraziuns

DP dr. med. Thomas J. Strasmann

Concepziun

René Habermacher, Visuelle Gestaltung, Turitg

Sustegnì

da l'Uffizi federal da sanadad publica (UFSP)

Copyright

Fundaziun per la Segirtad dals Pazients, Turitg

2. ediziun

Turitg, il avrigl 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 problèm 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.

Cuntegn

Pagina

Ans gidai ad evitar sbagls! Vossa segirtad a l'ospital	2
Confamigliars ed amis	6
Uffants, paziens senza schientscha e paziens cun restricziuns	7
Infurmar ed esser infurmà	8
Dischinfectar ils mauns	10
Medicaments	12
Operaziuns	14
Evitar scumbigls	16
Bandunar l'ospital	18
Tge far, sch'igl è tuttina capità in sbagl?	20
Quest document tutga a Mes medicaments	
Jau na cumport betg ils suandants medicaments	
Dumondas, infurmaziuns impurtantas, notizias	

Ans gidai ad evitar sbagls! Vossa segirtad a l'ospital



- Sco pazient, genitur e con-famigliar ans pudais Vus gidar a procurar che Vossa dimora a l'ospital gartegia.

Vus e nus – nus avain ina finamira comunabla: nus vulain che Vus hajas ina buna dimora a l'ospital. Nossa finamira suprema è ch'i na capitan nagins sbagls en connex cun Vossa tgira. Tuttina:

Sbagls pon capitar er en in ospital – sco dapertut, nua che lavuran umans.

Sco pazient, genitur u confamigliar pudais Vos gidar ad evitar sbagls.

- Faschai dumondas.
- Ans infurmai, sche Vos observais insatge dubitivel.

Vus contribuiss a Vossa atgna segirtad! Vos gidais però er auters: sche l'ospital enconuscha ses sbagls, po el emprender da quels ed als evitar en l'avegnir.

Sin las suandantas paginas chattais Vos impurtantas recumandaziuns. Vos survegnis tips a tge che Vos pudais far atenziun e tge dumondas che Vos pudais far. Forsa na correspundan betg tut las recumandaziuns a Voss basegns. Studegiai tuttina bain tut ils tips. Sche Vos na chapis betg insatge, dumandai il personal da tgira u ils medis.

Fitg impurtant! Mintgatant avais Vos forsà reteg-nientschas da dumandar u da dir insatge. Nus savain che quai dovra mintgatant curaschi. I vala però

la paina. N'As laschai betg surmanar da dir nagut u da betg dumandar, mo perquai che Vos na ristgais betg da far quai!

Sajas decis, ma gentil. I na va betg per la confrun-taziun, mabain per la cooperaziun.

**En cas da problems linguistics dumandai p.pl. su-
enter in translatur.**

Nus essan leds, sche Vos suandais questas recu-mandaziuns. Quai è però facultativ. Responsabel per Vossa segirtad è adina l'ospital. Sche Vos na res-guardais betg tschertas recumandaziuns per motivs da sanadad u per auters motivs, n'ha quai naginas consequenzas negativas per Vos.

Exempel 1

Dunna Casutt è a l'ospital pervi d'ina malsogna dal cor. La media da l'ospital l'ha prescrit novs medicaments. Dapi intgins dis survegn ella novas tabletas. Ella sa co ch'ellas vesan or e quantas ch'ella sto prender. Ina damaun la porta la tgirunza dal servetsch da notg ils medicaments ch'ella duess prender avant l'ensolver. Dunna Casutt guarda sin ils medicaments. Ella constatescha ch'igl è ina tabletta dapli che uschiglio. Ella fa attent la tgirunza. Quella controlla ils medicaments e conferma ch'igl è propi ina tabletta da memia. Ella è leda che dunna Casutt ha ditg quai ad ella. Grazia a sia atenziun ha ella pudì impedir in sbagli.

Exempel 2

Signur Nay e signur Stupan giaschan suenter in'operaziun en la medema chombra d'ospital. Omadus han ina plaja d'operaziun faschada. Durant la visita avra il medi la faschadira da signur Nay. El controlla la plaja d'operaziun. Suenter vul el era controllar la plaja d'operaziun da signur Stupan. El è in zic stressà ed emblida da dischinfectar tranteren ils mauns. Signur Stupan dumonda il medi, sch'el na stoppia betg dischinfectar ils mauns avant che midar la faschadira d'in auter pazient. Il medi engrazia per la remartga. El dischinfectescha immediat ils mauns e controlla lura la plaja d'operaziun da signur Stupan. Perquai che signur Stupan ha dumandà suenter, ha el pudì evitar che eventuals scherms dals mauns dal medi infecteschian sia plaja d'operaziun.

Confamigliars ed amis



- Era Voss confamigliars e Voss amis pon contribuir a Vossa segirtad e resguardar las recumandaziuns.

Voss confamigliars pon esser attents e far per Vus dumondas. Quatter egls vesan dapli che dus. Quatter ureglias audan dapli che duas. Sch'igl è per Vus in sustegn, dumandai in confamigliar u in ami d'accompagnar Vus.

Uffants, pazients senza schientscha e pazients cun restricziuns

Tut ils tips e tut las recumandaziuns da questa brochura valan cunzunt era

- per ils geniturs d'uffants pli pitschens
- per ils confamgliars da pazients creschids cun ina capaciad da decider restrenschida: p.ex. pazients cun demenza, pazients senza schientscha u pazients cun in impediment spiortal

Sco genitur enconuschais Vus il meglier Voss uffant. Sco confamgliar enconuschais Vus il pazient meglier ch'ìls medis ed il persunal da tگیرa. Vossas impressiuns èn pia impurtantas e preziasas per noss collavuratur!

Sco genitur avais Vus il dretg da star cun Voss uffant. Quai vala era, cura che Voss uffant vegn examinà, tractà u tگیرà. Sche Vossa preschientscha n'è betg giavischada u betg pussaivla, supplitgai per in'explicaziun.



- Il medem vala per confamgliars da pazients creschids cun ina capaciad da decider restrenschida.

Infurmar ed esser infurmà



- Pli che nus vegnin a savair da Vos e Vos da nus, pli segira che vegn ad esser Vossa dimora a l'ospital.

Dumandai cura che Vos entrais en l'ospital, tge medis e tge personal da tgira ch'èn responsabels per Vos.

Infurmai ils medis ed il personal da tgira davart Vos-sas malsognas e Voss medicaments. N'emblidai betg d'inditgar Vossas allergias. P.ex. allergias cun-ter

- medicaments
- victualias
- materials che vegnan duvrads a l'ospital sco dis-chinfectants, plasters, products da cuncontrast, e.u.v.
- outras chaussas

Pertutgant mintga consultaziun e mintga tractament medical, sco era concernent mintga nov medicament duessas Vus avair chapì

- **pertge** che Vus duvrais quels
- **tge consequenzas ed effects** ch'els han
- **co** che quels vegnan exequids
- **tgi** che exequescha quels

Dumandai suenter, sche Vus n'avais betg chapì tut! I gida da repeter las infurmaziuns cun agens plets en in discurs cun il persunal da tgira u cun ils medis. Faschai l'emprova!

Sche Vus n'essas betg segir che tut funcziunia correctamain, dumandai suenter. Dumandai fin che Vus avais chapì tut.

Sche Vus survegnis infurmaziuns cuntradictoras, supplitgai adina per in scleriment!

Sche Vus avais dumondas, dumandai uschè spert sco pussaivel. Na spustai betg la dumonda sin l'auter di! N'hajas naginas retegnientschas da far attent ad in problem u da dumandar suenter pliras giadas, gist era perquai ch'il persunal da tgira po variar. Vus pudais era nudar dumondas sin la cuverta dadens da questa brochura.

Sche Vus avais novs sintoms, communitgai quai immediat al persunal da tgira u al medi. As annunziai p.ex. subit, sche Vus avais mal u fadia da trair flad!

Sche Vus remartgais sco genitur u confamigliar ch'il stadi da sanadad da Voss uffant u da Voss confamigliar sa pegiurescha, annunziai quai immediat ad ina persuna da tgira u ad in medi. Dumandai suenter fin che lur explicaziuns èn cleras e cuntentaivlas.

Dischinfectar ils mauns



■ Ans gidai ad evitar infecziuns.

Infecziuns a l'ospital èn frequentas. Per evitar infecziuns èsi impurtant ch'i na vegnian transferids nagins scherms (bacterias, virus) d'in pazient a l'au-ter. Il meglier è da dischinfectar ils mauns (unscher en ils mauns cun ina soluziun d'alcohol)!

Avant mintga acziun ed avant mintga contact corporal cun in pazient duessan il persunal da tgira, ils medis ed auters terapeuts dischinfectar ils mauns. Mintgatant vegn quai però emblidà. Era sch'ils collavuratur utilischeschan guants, duessan ils mauns vegnir dischinfectads avant che trair en els.

Faschai era Vus atenziun ch'ils collavuratur dischinfecteschian ils mauns. Quai è in grond agid.

Sche Vus vesais ch'ils collavuratur n'unschan betg en ils mauns cun ina soluziun d'alcohol:

- Dumandai avant il tractament, sch'els hajan dischinfectà ils mauns!
- N'hajas naginas retegnientschas dad era dumandar quai ils medis!

Co pudais Vos dumandar? Vos pudais p.ex. dir: «Jau sun cuntent, sche tuts dischinfecteschan ils mauns. Perquai less jau anc ina giada dumandar Vos, sche Vos avais dischinfectà ils mauns.» U che Vos pudais dir: «Jau fatsch quitads pervi d'infecziuns e sun cuntent, sche tuts dischinfecteschan ils mauns. Avais Vos dischinfectà Voss mauns?»

Faschai atenziun che era Vos e Voss confamigliars dischinfecteschan regularmain ils mauns durant Vossa dimora a l'ospital. Plinavant èsi absolutamain necessari da lavar ils mauns suenter ir sin tualetta!

Medicaments



■ Tut duai esser en urden cun Voss medicaments.

Infurmai in medi u ina persona da tgira davart tut ils medicaments che Vus prendais actualmain. Il meglia èsi, sche Vus faschais ina glista e prendais quella cun Vus. Inditgai er uschenumnads medicaments «miaivels», p.ex. ervas, meds vegetals u omeopatics, medischina chinaisa, vitamins, minerals (oligoelements), aditivs alimentars u products anti aging. N'emblidai era betg da nudar ils medicaments che Vus prendais mo sporadicamain (p.ex. tabletas cunter mal il chau). Inditgai er ils medicaments che Vus na cumportais betg.

Inditgai al medi u al personal da tgira tut Vossas allergias. P.ex. allergias cunter

- medicaments
- victualias

- materials che vegnan duvrads a l'ospital sco disinfectants, plasters, products da contrast, e.u.v.
- outras chaussas

A la fin da questa brochura chattais Vus glistas per nudar tut questas chaussas.

Avant che prender in nov medicament dumandai,

- per tge ch'el saja bun
- tge che Vus stoppias savair areguard l'applicaziun e las reacziuns secundaras
- sch'ils medicaments che Vus prendais sa cumportian

Sche Vus remartgais suenter avair prendì in medicament ina reacziun nunusitada, annunziai quai immediat ad ina persuna da tgira u ad in medi.

Guardai bain sin mintga medicament. Verifitgai ch'igl è il gist medicament.

Schai, sche Vus manegiais che Vus hajas survegni

- in medicament sbaglià
- ina dosa sbagliada
- il medicament il mument fallà
- memia blers medicaments

Na prendai betg il medicament uschè ditg che Vus avais dubis.

Dumandai ina persuna da tgira u il medi per ina glista dals medicaments che Vus survegnis a l'ospital.

Na prendai mai medicaments dad auters! Na dai betg Voss medicaments ad in'otra persuna! Tge ch'è bun per Vus, po far grond donn ad in auter uman.

Laschai Voss medicaments adina mo sin Vossa atgna maisina da notg e nagliur auter en la chombra. Uschia evitais Vus ch'ina persuna prendia per sbagli in medicament fallà.

Operaziuns



■ Avant e suenter operaziuns è Vossa attenziun fitg apreciada.

As infurmai tar il medi davart l'operaziun planisada fin che Vus avais chapì tut. Durant il discours pudais Vus repeter cun agens plets quai ch'il medi As ha declarà. Uschia controllais Vus, sche Vus avais en-cletg tut. Maletgs u skizzas da l'operaziun planisada èn in agid per chapir meglier quai che As spetga. Dumandai per tals!

Dumandai il medi per ina copia dal protocol d'informaziun davart l'operaziun planisada.

Sch'il lieu d'operaziun vegn marcà ordavant cun in fieuter sin Voss corp, guardai ch'il dretg lieu vegnia marcà. Schai subit, sche Vus avais dubis ch'i sa tractia dal dretg lieu. Sch'il lieu d'operaziun na vegn betg marcà, dumandai pertge che quai na vegnia betg fatg.

Gidai a proteger la plaja d'operaziun. Mo ils medis u il personal da tgira cun mauns dischinfectads dastgan midar la faschadira. Infurmai immediat il medi u il personal da tgira, sche la plaja d'operaziun fa mal, vibrescha, daventa cotschna u umida, ubain sche la faschadira sa distatga u en cas d'alters problems.

Mo il personal da tgira u ils medis èn autorisads da controllar la plaja d'operaziun e da midar la faschadira!

Evitar scumbigls



■ Far il dretg cun il dretg pacient.

A l'ospital hai fitg blera glieud, mintgatant mo per in curt temp. La medischina moderna fa incumbensas cumplitgadas e variadas, e quai savens il medem mument. Malgrà tutta premura poi capitar che chaussas, infurmaziuns u umans vegnan scumbigliads. Nus faschain tut per evitar quai. **Tuttina gidi, sche Vus contribuiss uschè bler sco pussaivel per evitar scumbigls.**

Guardai ch'ìls medis, il persunal da tgira ed ils terapeuts fetschian adina atenziun che Vus sajas il dretg pacient. Per far la segira dumondan els p.ex. Voss num da famiglia, Voss prenum e Vossa data da naschienscha. Quai è impurtant avant mintga consultaziun e tractament. I po dar che Vus As stuais

identifitgar pliras giadas. Cooperai mintga giada! Numnai Voss **prenum** e **num da famiglia** correct, per che Vus na daventias mai la victima d'in scumbigl.

Sch'insatgi As pledenta cun il num fallà u **sch'insatgi** pronunzia Voss num a moda malarticulada, **curregi** immediat il scumbigl e schai tgi che Vus essas.

Sch'ins fa insatge cun Vus e Vus n'essas betg segir, sche propi Vus essas manegià, dumandai suenter.

Sche Vus survegnis ina transfusiun da sang, controllai che Voss prenum, Voss num da famiglia e Vossa data da naschienscha èn scrits correctamain sin il product da sang (satget). Faschai la controlla ensemen cun la persuna da tgira u il medi.

Salas da parturir e staziuns per novnaschids ed uffants pitschens: sche Vus pumpais giu latg-mamma, guardai che las buttiglias da latg ed ils gutters per Voss uffant sajan nudads cun il prenum ed il num da famiglia correct.

Bandunar l'ospital



■ Per che tut cuntinueschia bain suentar la dimora a l'ospital.

Cura che Vus dastgais bandunar l'ospital, **duessas Vus savair**

- tgi ch'è responsabel per l'ulteriur tractament
- tgi che retschaiva il rapport d'extrada
- a tge che Vus stuais far atenziun
- tge medicaments che Vus stuais prender vinavant ed en tge dosadi
- tge **novs** medicaments che Vus stuais prender vinavant
- tge medicaments da pli baud ch'èn vegnids substituìds tras auters
- tge che Vus stuais resguardar per il temp da reconvalescenza
- tar tge sintoms che Vus stuais As annunziar **nua**
- **nua** che Vus pudais ir

- **co** che Vus arrivais là
- **co** e **da tgi** che Vus vegnis tractà là

Pretendai **ina copia dal rapport d'extrada u dal rapport curt**. Quests documents cuntegnan Vossas diagnosas, Vossas prescripziuns e Voss medicaments.

Sche Vus stuais prender vinavant medicaments, dumandai per in **plan da medicaments**. Quel duai inditgar tge medicaments che Vus stuais prender cura, **co**, quant ditg ed en tge dosadi.

Dumandai, schebain Vus survegnis ils **medicaments** necessaris **per ils proxims dis ed in recept**.

Dumandai, cura che Vus avais dad ir la proxima giada sin controlla e pretendai, sche necessari, in attest dal medi che conferma Vossa inabilitad da lavurar.

Tge far, sch'igl è tuttina capità in sbagl?



Sch'igl è capità in sbagl durant Vossa dimora a l'ospital u sche Vus avais forse observà in tal, infurmai immediat il medi u il persunal da tgira. Vus pudais er As drizzar ad in auter post. Varsaquants ospitals han in post per ils pazients, in servetsch da mediaziun u in biro per reclamaziuns. Ma i dat era posts da consultaziun externs. Dumandai ina persuna da tgira u in post a l'ospital a tgi che Vus pudais As adressar.

Sch'igl è capità in sbagl durant Vossa dimora a l'ospital, dumandai il medi tge ch'è capità exactamain. Dumandai tge consequenzas ch'il sbagl po avair per Vossa sanadad e tge che vegn fatg per evitar in ulteriur donn.

Ultra da quai pudais Vus adina contactar ils suandants posts:

spo – Organisaziun svizra dals pazients
 Häringstrasse 20
 8001 Turitg
 telefon +41 (0)44 252 54 22
 www.spo.ch

Federaziun svizra dals pazients
 Hofwiesenstrasse 3 / posta al Schaffhauserplatz
 8042 Turitg
 telefon +41 (0)44 361 92 56
 www.patientenstelle.ch

Quest document tutga a:

Num _____

Prenum _____

Data da naschienscha _____

Staziun (p.pl. adattar en cas d'ina midada)

- I gida, sch'ins sa prepara per ils discurs cun ils medis ed il personal da tgira. Qua pudais Vus nudar chaussas impurtantas. Las glistas pudais Vus duvrar per infurmar ils medis ed il personal da tgira, sche Vus n'avais betg gia in plan da medicaments complet ed in pass d'allergia.

- Nudai sutvart tut Vossas allergias. P.ex. allergias cunter medicaments, victualias, materials che vegnan duvrads a l'ospital sco dischinfectants, plasters, products da cuntrust, e.u.v., sco er allergias cunter autras chaussas.

■ Mias allergias:

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

Mes medicaments

- Nudai sutvart tut ils medicaments che Vus prendais actualmain. Pensai er als uschenumnads medicaments «miaivels», p.ex. ervas, meds vegetals u omeopatics, medischina chinaisa, vitamins, minerals (oligoelements), aditivs alimentars u products anti aging. N'emblidai era betg da nudar ils medicaments che Vus prendais mo sporadicamain (p.ex. tabletas cunter mal il chau). Inditgai er ils medicaments che Vus na cumportais betg.

■ Actualmain prend jau quests medicaments:

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

■ Jau na cumport betg ils suandants medicaments:

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

Dumondas, infurmaziuns impurtantas, notizias:

■



patientensicherheit schweiz
sécurité des patients suisse
sicurezza dei pazienti svizzera
patient safety switzerland

Stiftung für Patientensicherheit
Asylstrasse 77
CH-8032 Zürich
Telefon 043 244 14 80
info@patientensicherheit.ch
www.patientensicherheit.ch

Die Realisation der Broschüre
wurde finanziell unterstützt durch

Interpharma
Novartis International AG
Stadtpital Triemli
Stadtpital Waid
Streuli Pharma AG