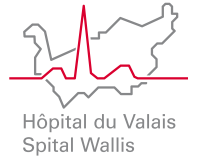


Pflegesicherheit: für Sie und mit Ihnen!



Impressum

Herausgeber: Spital Wallis - Pflegesicherheit: für Sie und mit Ihnen !
Layout: Spital Wallis, Generaldirektion, Kommunikation, Sitten
Autor: Spital Wallis, Generaldirektion,
Koordinatoren Pflegequalität und Patientensicherheit, Sitten
Gestaltung und Layout: Eddy Pelfini Graphic Design, Sitten
Fotos: Spital Wallis, Fotolia
Druck: Schoechli Impression & Communication SA, Siders
Referenz: 636256 - 07/2020

Copyright

© Alle Rechte vorbehalten. Die Texte dieser Broschüre dürfen nur mit ausdrücklicher Genehmigung der Kommunikationsabteilung des Spital Wallis vervielfältigt oder anderweitig verwendet werden.

04 **Ihre Sicherheit im Spital**

04 Einleitung

05 Kommunikation

06 Medikamente

08 Identifizierung

09 Operation

10 Einbezug der Angehörigen

11 Wenn ein Fehler passiert

12 **Kontakte**

14 **Notizen**

Einleitung

Die Pflegequalität ist eine Priorität für uns alle. Das Spital Wallis beschäftigt 5'500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich jährlich um über 41'300 stationäre Patienten und rund 511'100 ambulante Konsultationen kümmern. Um diese intensive und komplexe Aufgabe sicherzustellen, haben wir zahlreiche Massnahmen entwickelt, um Ihre Sicherheit zu gewährleisten: Mit Ihrer Hilfe können wir uns noch weiter verbessern.

In dieser Broschüre finden Sie Anregungen zur Verbesserung der Sicherheit in der Pflege, die Sie als Patient oder einer Ihrer Liebsten während des Aufenthalts erhalten.

Kommunikation

«Je besser wir miteinander kommunizieren, desto höher wird Ihre Sicherheit während Ihres Aufenthalts sein.»

Zögern Sie nicht, während Ihres Spitalaufenthalts Fragen zu Ihrer Betreuung zu stellen: es gibt keine dummen Fragen!

Fragen Sie bei Ihrer Aufnahme nach den Namen des Arztes und der Pflegefachperson (Ihre Bezugspflegeperson), die sich um Sie kümmern werden.

Falls Sie widersprüchliche Informationen erhalten, verlangen Sie eine rasche Klärung. Falls Sie die Antworten nicht befriedigen, fordern Sie ein klärendes Gespräch mit dem behandelnden Arzt oder mit der Bezugspflegeperson.

Wenn es sprachliche Probleme bei der Kommunikation geben sollte, melden Sie uns dies umgehend. Wir werden alles Mögliche tun um einen Dolmetscher für Sie zu finden.

Teilen Sie uns mit, wenn Sie sich Sorgen machen und während Ihrer Behandlung Zweifel auftauchen sollten. Falls neue Symptome auftreten (zum Beispiel Schmerzen oder Atemprobleme), warten Sie nicht bis zum nächsten Tag: Melden Sie uns das sofort.



Medikamente

«Fehlmedikation ist ein bekanntes Problem in vielen Spitälern. Sie können mithelfen, das Risiko von eventuellen Fehlmedikationen zu reduzieren.»

Bringen Sie bei Ihrem Spitaleintritt sämtliche Medikamente, die Sie einnehmen, mit (Schmerzmittel, Vitamine, natürliche Produkte etc.). Unabhängig davon, ob diese durch Ihren Arzt verschrieben worden sind oder nicht. Bringen Sie die Liste Ihrer üblichen Medikamente mit*, falls Sie eine solche Liste besitzen. Sprechen Sie auch über allfällige Allergien und über Medikamente, die Sie nicht vertragen.

Während Ihres Aufenthalts wird Ihre übliche Behandlung möglicherweise verändert. Wenn Sie eine Änderung bemerken, die Ihnen nicht mitgeteilt wurde, bitten Sie unsere Fachpersonen um die nötigen Erklärungen.

Nehmen Sie keine Medikamente zu sich, die Ihnen nicht im Spital verordnet werden (auch keine verordnungsfreien Medikamente, Naturheilmittel etc.), ohne Ihren behandelnden Arzt oder Ihre Pflegefachperson darüber zu informieren.

Verlangen Sie Erklärungen zu Ihren Behandlungen und eine Liste der Medikamente, die Sie nach dem Spitalaustritt zu sich nehmen müssen. Zeigen Sie diese Medikamentenliste Ihrem Apotheker und Ihrem Arzt.

Zögern Sie nicht, im Zweifelsfall Fragen (z.B. zur Wirkung und Nebenwirkung) zu stellen, bis Sie Klarheit haben.

* Empfehlungen der Patientensicherheit Schweiz:
www.patientensicherheit.ch



Identifizierung

«Unser Spital nimmt eine grosse Zahl von Patienten auf. Ärzte und Pflegende widmen dem Risiko von Identitätsfehlern bei persönlichen Gegenständen, diagnostischen Untersuchungen oder verordneten Behandlungen besondere Beachtung.»

Wenn wir Sie ansprechen, ohne Ihren Namen zu nennen oder wenn etwas nicht klar zu sein scheint, korrigieren Sie das sofort: Nennen Sie deutlich Ihren Namen, Vornamen und Ihr Geburtsdatum.

Wenn Sie daran zweifeln, dass die Pflege oder die Behandlung, die für Sie vorbereitet wird, auch wirklich für Sie bestimmt ist, sprechen Sie sofort mit der Pflegefachperson oder mit dem Arzt darüber.



Operation

«Um Ihre Sicherheit bei einer Operation zu erhöhen, werden systematische Überprüfungen absichtlich wiederholt (Prinzip der doppelten Kontrolle). Deshalb müssen Sie an Ihrem Operationstag evtl. mehrmals dieselbe Frage beantworten.»

Stellen Sie den Ärzten und den Pflegefachpersonen sämtliche Fragen, bis für Sie alles klar ist.

Wenn vor der Operation die Operationsstelle auf Ihrer Haut mit einem Filzstift markiert wird, überprüfen Sie selber auch, ob die Markierung an der richtigen Stelle liegt. Falls Sie Zweifel haben, melden Sie dies unverzüglich.

Die Wundversorgung und der Wechsel der Verbände nach der Operation werden ausschliesslich von Ärzten oder von Pflegefachpersonen ausgeführt. Informieren Sie diese sofort, wenn Sie Schmerzen verspüren, Rötungen oder einen Ausfluss feststellen oder wenn sich der Verband löst.

Möglicherweise werden Sie nach Ihrem Spitalaufenthalt von der Abteilung Spitalhygiene telefonisch kontaktiert, um abzuklären, ob Infektionen aufgetreten sind. Ihre Informationen helfen uns, die Qualität und Sicherheit unserer Leistungen zu verbessern.

Einbezug der Angehörigen

«Die Anwesenheit Ihrer Angehörigen kann in schwierigen Situationen für Sie unterstützend sein. Ihre Angehörigen kennen Sie besser als die Ärzte und das Pflegepersonal und können dazu beitragen, Ihre Sicherheit zu erhöhen.»

Sie können einen Angehörigen bitten, anwesend zu sein, wenn Ihnen etwas erklärt wird: Vier Ohren hören oft mehr als zwei!

Ihre Angehörigen können wertvolle Informationen für Ihre Betreuung liefern. Sie können auch einen Angehörigen als Vertrauensperson wählen, da er Ihre Wertvorstellungen, Ihre Lebensphilosophie und Ihre Erwartungen kennt. Falls für Sie aufgrund Ihres Gesundheitszustands eine optimale Kommunikation nicht mehr möglich ist, kann diese Person den Ärzten dabei helfen, die geeignete Behandlung für Sie zu wählen.

Fordern Sie Ihre Angehörigen dazu auf, sich sofort an die Pflegefachpersonen oder an die Ärzte zu wenden, wenn sie bemerken, dass es Ihnen schlechter geht.



Wenn ein Fehler passiert

«Trotz aller Vorsichtsmassnahmen unsererseits und Ihrer aktiven Mithilfe kann es sein, dass während Ihrem Spitalaufenthalt nicht alles einwandfrei verläuft.»

Wenn Sie den Eindruck haben, dass bei Ihrer Behandlung ein Fehler passiert ist, sprechen Sie unverzüglich mit dem behandelnden Arzt oder der Pflegefachperson.

Falls es sich tatsächlich um einen Fehler handelt, erkundigen Sie sich nach den möglichen Folgen und nach den Möglichkeiten, diese zu lindern.

Bei der Anlaufstelle für Anliegen von Patienten und Angehörigen des Spital Wallis finden Sie neutrale Personen, die nicht zum Team gehören, welches Sie betreut hat.* Bei ihnen können Sie sich offen aussprechen. Die Anlaufstelle wird sich bemühen, Ihre Fragen zu Ihrer Zufriedenheit zu beantworten und Ihre Erwartungen im Hinblick auf Ihre Situation zu erfüllen.

Auch spitalexterne Organisationen stehen zu Ihrer Verfügung. Es handelt sich insbesondere um Patientenorganisationen wie die Patienten-Interessen-Vertretung (ADPVal, www.adpval.ch) oder SPO Patientenschutz (www.spo.ch).

Sie können sich ebenfalls an die Ombudsstelle wenden unter www.ombudsman-vs.ch oder telefonisch unter 027 321 27 17 (jeweils Dienstag von 14Uhr bis 17Uhr oder Donnerstag von 9Uhr bis 12Uhr).

* Direktion des Spitalzentrum Oberwallis, Spitalstrasse 7, 3900 Brig,
T 027 604 36 07

Standorte des Spitalzentrums Oberwallis

Spital Wallis

Spital Visp

Pflanzettastrasse 8

3930 Visp

T +41 (0)27 604 33 33

Spital Wallis

Spital Brig

Überlandstrasse 14

3900 Brig

T +41 (0)27 604 33 33

Das Zentralinstitut der Spitäler

Spital Wallis

Zentralinstitut der Spitäler

Av. du Grand-Champsec 86

1951 Sitten

T +41 (0)27 603 47 00

Standorte des Spitalzentrums des französischsprachigen Wallis

Spital Wallis

Spital Sitten

Av. du Grand-Champsec 80

Postfach 736

1951 Sitten

T +41 (0)27 603 40 00

Spital Wallis

Spital Martinach

Av. de la Fusion 27

Postfach 560

1920 Martinach

T +41 (0)27 603 90 00

Spital Wallis

Spital Siders

Rue Saint-Charles 14

Postfach 504

3960 Siders

T +41 (0)27 603 70 00

Spital Wallis

Spital de Malévoz

Rte de Morgins 10

1870 Monthey

T +41 (0)27 604 73 33

Spital Wallis

Klinik Saint-Amé

Vers Saint-Amé 10

1890 Saint-Maurice

T +41 (0)27 604 66 55

