

Autres informations utiles

La brochure «**L'essentiel sur les droits des patients**» est à votre disposition à la réception de l'hôpital, à l'espace d'écoute et dans les unités de soins. Vous pouvez également télécharger gratuitement cette brochure sur www.sanimedia.ch et sur le site internet de l'Hôpital du Valais www.hopitalvs.ch

Pour toute question relative aux droits des patients:

Unité des affaires juridiques et éthiques de l'Hôpital du Valais, T 027 603 67 30

Il vous est aussi possible de vous adresser:

à l'hôpital, pour une réclamation

Hôpital du Valais (RSV)
Direction générale
Av. du Grand-Champsec 86
Case postale 696
1951 Sion

à une instance externe

- Médiateur cantonal
- Commission cantonale de surveillance des professions de la santé

Service de la santé publique
Av. du Midi 7
1950 Sion

T 027 606 49 00

L'être humain au centre.

Contact

L'espace d'écoute est situé à **l'entrée de l'Hôpital de Sion**.

Les prises de contact sont possibles par:

- la permanence avec ou sans rendez-vous
- e-mail espace.patients@hopitalvs.ch
- téléphone 027 603 88 88
- un courrier à l'adresse ci-dessous

Hôpital du Valais (RSV) - **Hôpital de Sion**

Espace d'écoute pour les patients et leurs proches
Av. du Grand-Champsec 80
Case postale 736
1951 Sion



www.hopitalvs.ch | www.spitalvs.ch

Espace d'écoute

au service des patients et des proches



Une expérience à l'hôpital dont vous souhaitez parler, une difficulté, un conflit ?

Les conseillers de **l'espace d'écoute** vous reçoivent ainsi que vos proches.

De quoi s'agit-il ?

L'espace d'écoute est un lieu mis à la disposition des patients et de leurs proches dans l'hôpital, offrant une écoute active et une aide personnalisée par des professionnels. Vous pouvez y faire part des expériences ou difficultés vécues à l'hôpital.

L'Hôpital du Valais cherche constamment à améliorer la qualité de ses services. Les témoignages recueillis à l'espace d'écoute pourront servir, de manière anonyme, à identifier des besoins et à proposer des mesures d'amélioration.

Quel est le rôle de l'espace d'écoute ?

- Offrir la disponibilité et une écoute active pour toute suggestion, remarque, difficulté ou doléance en lien avec le séjour à l'hôpital.
- Apporter une aide à l'identification des difficultés rencontrées et à la recherche de solutions.
- Informer les patients et leurs proches sur le fonctionnement de l'hôpital, et faciliter la communication avec l'institution.
- Sensibiliser les patients et leurs proches ainsi que les professionnels de l'hôpital sur les perceptions et attentes réciproques.
- Renseigner en cas de besoin sur les diverses instances et organisations à l'extérieur de l'hôpital pouvant apporter un appui.

Confidentialité

Les informations que vous communiquez aux conseillers de l'espace d'écoute sont confidentielles.

Si nécessaire et avec votre accord, les conseillers prennent directement contact avec les professionnels concernés de l'hôpital dans le but de trouver une solution ou des réponses à vos questions.



Comment améliorer la communication ?

Les incompréhensions et malentendus peuvent être souvent et facilement résolus par le dialogue.

À votre arrivée vous pouvez obtenir **une carte référent** avec le nom et le numéro de téléphone de l'infirmier-ère responsable durant votre hospitalisation. N'hésitez pas à la redemander si vous l'avez égarée.

Parlez en priorité à votre référent. Soyez à l'aise, osez demander des explications. La compréhension des informations médicales et des processus de prise en charge, dans un état qui n'est pas toujours favorable, peut différer d'un patient à l'autre.

Vous pouvez également prendre directement rendez-vous avec le médecin chef de service ou l'infirmier-ère chef d'unité.