

Contact



N° 4 LE MAGAZINE
DE L'HÔPITAL DU VALAIS

Au centre des urgences

- UN LIEN ENTRE LA VILLE ET L'HÔPITAL
- POURQUOI ATTEND-ON AUX URGENCES ?
- URGENCES FLAMBANT NEUVES À VIÈGE
- DES SPÉCIALISTES, AUSSI POUR LES ENFANTS · TÉMOIGNAGES

PSYCHIATRIE

« Eviter de médicaliser
la souffrance humaine »

Reportage

Une nuit aux Urgences



Services d'urgences : Pour qui ? Pour quoi ?



Il est courant de lire ou d'entendre... « Services d'urgences surchargés... » « Violences aux urgences... » « Attente interminable... »

Pourtant, à Sion, ainsi que dans tous les autres services d'urgences de l'Hôpital du Valais, c'est sur l'idéal fort « Toute urgence réelle ou ressentie mérite réponse... » que s'est développé le Service des urgences: c'est lui qui régit l'organisation, le

dimensionnement, la formation et la disponibilité du personnel médico-soignant au sein de notre Service d'urgences.

Un seul dénominateur commun à tous les patients qui se présentent aux urgences: aucun d'eux n'a de rendez-vous. De la simple éraflure au poly-traumatisé amené par hélicoptère, de la rhinite qui dérange le joueur de foot à l'arrêt cardio-respiratoire amené par les ambulanciers et le SMUR, de la déprime amenée par la voisine au coma éthylique que les copains déposent au petit matin, les urgences sont une loupe grossissante des bobos et des grandes détresses de la société.

Accueillir, évaluer la gravité, rassurer, soulager, diagnostiquer, traiter et orienter font partie des missions d'un service d'urgences. En 2006, une étude a recensé le nombre de consultations dans les services d'urgences ouverts 24 h/24 en Suisse: 75% des questionnaires ont été restitués pour un total de 1'200'000 consultations, soit 1 Suisse sur 6 !

La réalité, c'est ce flux de patients qui croît continuellement, de 5 à 10% chaque année, des patients de plus en plus malades, de plus en plus âgés et parfois de plus en plus exigeants, alors que le nombre de cabinets de premier recours diminue et que les capacités d'accueil en aval des urgences (lits d'hospitalisation, de gériatrie ou de réhabilitation) sont régulièrement saturées. Pour y répondre, les services d'urgences se sont structurés et professionnalisés... dans l'urgence.

Le développement en Suisse d'une nouvelle activité médicale a été un défi d'autant plus important que le nombre de médecins formés n'a pas suivi l'évolution des besoins des hôpitaux et des cabinets. Dans ce contexte difficile, l'Hôpital du Valais a su maintenir une qualité de prestations que beaucoup lui envient. En s'appuyant sur des services de sauvetage médicalisés pour les interventions en montagne, les patients sont conduits soit vers l'hôpital le plus proche, soit, en fonction de la gravité du cas, orientés directement à l'hôpital de Sion. Là, ils sont accueillis par une équipe médico-infirmière spécifiquement formée. Une des caractéristiques des urgences de l'hôpital de Sion est que cette équipe est au bénéfice d'un encadrement 7 jours sur 7 et 24 h/24 par des médecins seniors, week-ends et jours fériés compris. Une réalité qui fait de ce service un pionnier en Suisse.

Malgré les compétences et les efforts développés par les équipes médico-soignantes, la taille actuelle des locaux limite le nombre de patients pouvant être traités simultanément. Dans l'attente des adaptations structurelles nécessaires aux nouvelles missions de ce service, de nombreux projets ont été lancés pour tenter d'améliorer les flux de patients et limiter les temps d'attente. On peut relever la réalisation de boxes ambulatoires, la mise en place de procédures déléguées pour faciliter la réalisation des radiographies ou l'implantation de projets de formation; tout est fait pour maintenir la qualité des conditions de prise en charge et contribuer à leur amélioration.

Chaque jour, nous pouvons compter sur toute une équipe de médecins, d'infirmières et d'infirmiers passionnés, épaulés par une multitude de spécialistes qui 24 h/24 et 7 jours sur 7 se mettent à la disposition de la population valaisanne. Nous avons voulu vous parler de leur quotidien, de leur plaisir, mais aussi de leurs difficultés. Ce numéro de Contact nous donne l'occasion de les remercier chaleureusement pour leur travail de qualité.

*Dr Daniel Fishman
Médecin-chef du Service des urgences du Centre
Hospitalier du Valais Romand*

Sommaire

PAGE

02 Actualités

08 Dossier : Les urgences

- 06 Un lien entre la Ville et l'Hôpital
- 10 Pourquoi attend-on aux urgences ?
- 15 La sécurité aux urgences
- 16 Locaux flambant neufs à Viège
- 18 Une nuit aux urgences
- 30 Témoignages de patients
- 32 Avant les urgences : les secours
- 38 Urgences pédiatriques
- 40 Urgences obstétricales et gynécologiques
- 42 Urgences psychiatriques

44 Lectures & multimedia



10

Impressum

Contact Le magazine de l'Hôpital du Valais destiné aux patients, visiteurs et collaborateurs de l'Hôpital du Valais, ainsi qu'à toute personne intéressée par le quotidien de notre institution. Édité en français et en allemand, ce magazine est imprimé sur du papier FSC, qui garantit une production et une consommation responsables des produits issus de la forêt.

Editeur: Hôpital du Valais (RSV),
Direction générale, Service de communication, 1950 Sion

Responsable de la publication: Florence Renggli,
chefe de la communication

Rédaction: Florence Renggli, Joakim Faiss

Photos: Joakim Faiss, Fotolia, Shutterstock

Impression: Mengis Druck und Verlag, Viège

Edition électronique: www.hopitalvs.ch/contact-mag



18



40



15

Actualités

RADIOLOGIE

Un nouveau scanner à Sion



L'Hôpital du Valais a mis en service durant l'été un scanner de la dernière génération. Outre sa rapidité et la grande qualité des images fournies, ce scanner installé à Sion se distingue surtout par la faible dose de rayons X administrée et son importante avancée dans le domaine de la radioprotection.

« Qui aujourd'hui n'a jamais subi d'examen radiologique ? Personne, ou presque », relève le Dr Christophe Constantin, chef du Service de radiologie du CHVR. « C'est pourquoi la réduction de dose constitue une préoccupation majeure pour les professionnels, mais aussi pour les patients. Et l'installation de ce nouveau scanner constitue une avancée importante dans le domaine de la radioprotection. Il permet de réduire la dose de rayons X jusqu'à 40 % » se réjouit-il.

Conçu pour obtenir des acquisitions d'images très rapides - jusqu'à 100 cm parcourus en 6 secondes -, de haute qualité et avec une dose optimale de rayons, le nouveau scanner de l'Hôpital du Valais vient compléter l'équipement existant, qui a été mis à niveau par la même occasion.

VIÈGE

Création de la première maison de garde

Début novembre 2013, le Conseil d'État a donné son feu vert à la création de la première maison de garde du canton du Valais. Ce projet pilote, soutenu financièrement par le canton, devrait commencer début janvier 2014. La maison de garde s'inscrit dans la réorganisation stratégique de la garde médicale dans le Haut-Valais menée en collaboration avec la Société médicale du Valais (SMV) et l'Hôpital du Valais. L'objectif est de favoriser un service de garde de proximité et à domicile efficient pour les patients.

Cette structure ouvrira ses portes sur le site hospitalier de Viège et prendra en charge les patients en dehors des heures d'ouverture des cabinets médicaux pour des urgences non vitales. Elle sera ainsi ouverte de 17 h 30 à 22 h les jours ouvrables et de 9 h à 22 h les samedis, dimanches et jours fériés.

Cette réorganisation permettra également de rendre le service de garde plus attractif pour les médecins et de contrer la pénurie annoncée de médecins de premier recours.

FORUM DES PATIENTS

Plateforme d'échange et de discussion bien accueillie

Onze associations de patients et de proches, dont la fondation Sécurité des Patients Suisse et l'Organisation suisse des patients, ainsi que des représentants du Service de la santé publique et le médiateur cantonal, ont répondu présents, le mercredi 20 novembre 2013, au second «Forum des patients» mis sur pied par l'Hôpital du Valais. Cette matinée de discussion et d'échange a permis d'aborder plusieurs thèmes comme le dossier médical, l'espace d'écoute ou le traitement des réclamations. Elle a également permis aux associations de faire part aux représentants de l'Hôpital de leurs besoins, attentes et autres propositions d'améliorations.



Actualités

ACCÈS À INTERNET

Wi-Fi gratuit pour patients et visiteurs

Les différents sites de l'Hôpital du Valais ont été dotés d'un réseau Wi-Fi gratuit dédié aux patients et aux visiteurs. Les diverses zones concernées (accueil, urgences, cafétéria ou chambres privées selon les sites hospitaliers) sont signalées par un pictogramme. À terme, il est envisagé d'étendre cette offre à l'ensemble des bâtiments.

Concrètement, il suffit de sélectionner le réseau HVS_GUEST et de lancer son navigateur avant de suivre les instructions d'identification. Un code envoyé par SMS permet de se connecter au réseau.



WWW.HOPITALVS.CH

Plus d'un million de pages vues

En octobre dernier, moins d'un an après son lancement, le nouveau site internet de l'Hôpital du Valais avait déjà enregistré plus d'un million de pages vues. Avec plus de 18% du total, les offres d'emploi constituent la rubrique la plus consultée, devant la page d'accueil. Parmi les disciplines médicales, qui constituent la colonne vertébrale du site internet, les pages les plus consultées, tant en français qu'en allemand, sont celles consacrées à la psychiatrie. Viennent ensuite, dans l'ordre, la gynécologie / obstétrique, les urgences, la chirurgie générale, la pédiatrie, l'anesthésiologie et réanimation, l'orthopédie, la médecine interne, la radiologie et la cardiologie.

Cet ordre est quelque peu différent pour les pages en allemand, avec la psychiatrie qui précède là aussi la gynécologie / obstétrique, puis la chirurgie générale, l'orthopédie, la médecine interne, les urgences, la radiologie, la cancérologie / oncologie, l'urologie et la pédiatrie.

Au total, plus de 22'000 personnes consultent le site www.hopitalvs.ch chaque mois pour quelque 85'000 pages vues.

JOURNÉE DE LA CHIRURGIE

200 personnes au bloc opératoire de Sion

Mise sur pied le 23 novembre 2013, comme dans de nombreux hôpitaux du pays, à l'occasion des 100 ans de la Société suisse de chirurgie, la Journée de la chirurgie a permis de faire découvrir à un vaste public le monde fascinant et parfois énigmatique de cette discipline médicale.

A l'hôpital de Sion, les quelque 200 participants à cette journée ont notamment pu assister à des conférences des professeurs Nicolas Desmartines, chef du Service de chirurgie viscérale du CHUV, et Vincent Bettschart, chef du Département de chirurgie du Centre Hospitalier du Valais Romand. Outre ces conférences, un film, une démonstration d'anesthésie et la visite guidée du bloc opératoire, un lieu méconnu et souvent énigmatique, ont permis aux visiteurs de découvrir cette discipline médicale fascinante au cœur même de l'hôpital. Une belle opportunité de rencontre, d'échange et de discussion avec les professionnels qui œuvrent tout au long de l'année pour le bien des patients qui leur sont confiés.



La visite du bloc opératoire a constitué un moment fort de la journée.



Les urgences

1.0 ORGANISATION ET PRISE EN CHARGE	06
Un lien entre la Ville et l'Hôpital	
1.1 Comment maîtriser son impatience ?	09
1.2 Pourquoi doit-on attendre aux urgences ?	10
1.3 L'importance de l'évaluation médicale : le TRI	12
1.4 Carte de localisation des urgences	14
1.5 La sécurité aux urgences	15
1.6 Viège : des urgences flambant neuves	16
2.0 AU CŒUR DES URGENCES	18
Une nuit aux urgences	
2.1 Témoignage : Valérie Friolet	23
2.2 Une toile de compétences tissée autour du patient	24
2.3 Témoignage : Florence Selz Amaidruz	28
2.4 Un service en lien avec les généralistes	29
2.5 Témoignage : Arthur Iff et Gérald Terrettaz	30
3.0 AVANT LES URGENCES	32
Avant les urgences, les secours	
3.1 Vous avez dit SMUR ?	34
4.0 URGENCES SPÉCIALISÉES	36
Trauma center	
4.1 Urgences pédiatriques	38
4.2 Urgences obstétricales et gynécologiques	40
4.3 Urgences psychiatriques	42

« Nous sommes **le lien** entre la Ville et l'Hôpital »

Avec une augmentation annuelle de fréquentation de plus de 5%, le Service des urgences de l'Hôpital du Valais à Sion ne connaît pas la crise. Une tendance qui impose une amélioration constante des structures et de l'organisation pour être toujours plus efficace dans un contexte tendu.



« Le seul dénominateur commun de tous nos patients est qu'ils n'ont pas rendez-vous », rappelle le Dr Daniel Fishman, ici au centre de l'image.

URGENCES DE SION

LES 10 POINTS-CLEFS QUI FONT LA DIFFÉRENCE



01. Présence permanente d'un médecin cadre
02. Formation post-diplôme spécialisée en urgences de deux ans pour les infirmières
03. Ouverture d'une zone ambulatoire pour un traitement plus rapide des cas les moins graves
04. Approche multidisciplinaire et formation accrue des médecins en urgences
05. Temps d'attente inférieur aux grands hôpitaux universitaires
06. Infirmière expérimentée à l'accueil
07. Infirmières formées pour prescrire des examens radiologiques
08. Procédure d'admission et d'évaluation optimisée avec le TRI
09. Formidable esprit d'équipe entre le personnel soignant et médical
10. Centre de formation reconnu en médecine d'urgence

« Les services d'urgences ont pour mission de donner une réponse adaptée à toute détresse, qu'elle soit réelle ou ressentie, explique Daniel Fishman, médecin-chef des Urgences. Le seul dénominateur commun de tous nos patients est qu'ils n'ont pas rendez-vous, nous sommes souvent le dernier recours. » Ces quelques mots suffisent à résumer la difficile équation que doit résoudre chaque jour l'équipe des urgences : accueillir tout le monde sans jamais savoir à quoi s'attendre. « Il nous arrive de devoir accueillir 10 patients en 20 minutes, détaille le Dr Fishman. Cette imprévisibilité, ajoutée à la hausse constante de la fréquentation, nous oblige à améliorer sans cesse notre organisation et la gestion des flux. »

Cette réflexion permanente, Daniel Fishman l'a entamée en 2004 quand il fut nommé pour installer un véritable Service des urgences à l'Hôpital de Sion avec l'appui de deux de ses collègues, Florence Selz Amaudruz et Vincent Frochaux. « À l'époque, les spécialistes des urgences n'existaient pas. Les médecins ne se bousculaient pas pour nous rejoindre. Depuis, il y a eu une formidable évolution grâce à la présence aux urgences de professionnels spécialement dédiés, de formation spécifique médico-infirmière permettant une prise en charge globale de l'ensemble des patients quelle que soit leur pathologie. »

Aujourd'hui, c'est la présence 24h/24 de médecins seniors formés à tous les types de pathologies qui fait que les Urgences de Sion sont une référence en Suisse. Y participent aussi les améliorations régulières apportées à la gestion du flux des patients pensée pour sans cesse améliorer les prestations, mais également, dans la mesure du possible, pour diminuer les temps d'attente. Dès son arrivée, le patient



Les Urgences de Sion assurent la présence permanente d'un médecin cadre.

est pris en charge par une infirmière d'accueil qui, en fonction de critères de gravité prédéfinis (voir le tableau en page 13), orientera directement le patient en zone de soins ou, en fonction de la fréquentation du moment, devra le faire patienter.

La stratification des délais de prise en charge des patients en fonction de la gravité immédiate, mais également de la disponibilité des plateaux techniques peut conduire à ce que les temps d'attente pour les situations les moins aiguës dépassent les objectifs du service. Pour répondre à cette activité qui relève de la « médecine générale », trois nouveaux boxes dédiés et proches de l'entrée ont été mis en service début décembre 2013.

Il s'agira d'y traiter les cas de type ambulatoire pour les niveaux de gravité les plus faibles (4 et 5) comme les états grippaux, de petites plaies ou des entorses. « Ce sera certainement un réel progrès et une amélioration du confort des patients, déclare le Dr Fishman. Et si nous

« Il nous arrive de devoir accueillir 10 patients en 20 minutes. Cette imprévisibilité, ajoutée à la hausse constante de la fréquentation, nous oblige à améliorer sans cesse notre organisation et la gestion des flux. »

Daniel Fishman, Médecin-chef du Service des urgences du Centre Hospitalier du Valais Romand



Les infirmières sont également des spécialistes des urgences.



Pose de points de suture à un accidenté de la route.

voulons continuer à améliorer nos performances, nous aurons aussi besoin de boxes plus grands et plus nombreux».

Hormis ces innovations structurelles, les Urgences de Sion tirent leurs forces de leurs compétences médicales et soignantes. C'est une médecine faite en équipe avec de fortes contraintes de priorisation selon la nature des cas. « *Il faut toujours penser au pire et ne rien banaliser*, avoue le Dr Fishman. *Nous devons être inquiets par nature et ne rien négliger dans notre approche du patient.* »

Cet état d'esprit collectif nécessite une implication permanente de tout le personnel des Urgences. Et si chacun est passionné par sa mission, il faut savoir que deux tiers des heures de travail s'effectuent dans les temps de nuisance, soient la nuit ou les week-ends. « *C'est dur de vieillir aux urgences*, confie le Dr Fishman. *La surcharge permanente et la pression des patients en salle d'attente demandent beaucoup de sang-froid, de concentration et d'efficacité. Dans ce domaine, je suis convaincu que les équipes médico-soignantes des urgences, appuyées par un grand nombre de spécialistes de tous types, offrent à la population valaisanne, une qualité de prise en charge dont elle a beaucoup de chance de disposer !* »

 **2,5** EPT (équivalents plein temps)
MÉDECINS-CHEFS

4.8 EPT (équivalents plein temps)
CHEFS DE CLINIQUE

 Médecins assistants **11** EPT (ÉQUIVALENTS PLEIN TEMPS) 

ENTRE **41 et 44** INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS SELON LA SAISON 

 **1** SALLE DE CONSULTATION PÉDIATRIQUE + **2** SALLES DE DÉCHOCAGE
+ **3** SALLES DE CONSULTATION DANS LA NOUVELLE ZONE AMBULATOIRE

11 SALLES DE CONSULTATION

 **PRÉSENCE D'UN MÉDECIN SENIOR 24H/24**

1.1 Organisation et prise en charge - Incivilités

Comment maîtriser son impatience ?

Aux Urgences de Sion, chacun s'accorde à reconnaître que l'augmentation de la fréquentation va de pair avec une tension croissante et des débordements plus fréquents malgré la présence d'un agent de sécurité participant à calmer les esprits.

Infirmière expérimentée du service et de l'accueil des patients, Nathalie Delèze, est un témoin privilégié de cette évolution. « *Les gens sont souvent énervés quand ils arrivent, surtout en hiver avec les accidents de ski qui entraînent une surcharge de fréquentation. Or, le mécontentement est contagieux. Régulièrement les patients qui se manifestent le plus sont les cas de niveau de gravité 4 ou 5. Ils s'étonnent d'attendre 3 ou 4 heures pour une simple entorse. Or c'est précisément l'aspect objectivement bénin de certaines situations qui en explique l'attente. Il nous appartient de faire comprendre à ces patients nos règles de fonctionnement et de les tenir régulièrement informés de l'évolution de la situation. Par contre, il nous est toujours difficile de prévoir précisément les temps d'attente, car à tout moment, un afflux de cas graves peut retarder encore la prise en charge de ceux qui le sont moins.* »

« Il nous est toujours difficile de prévoir précisément les temps d'attente, car à tout moment, un afflux de cas graves peut retarder encore la prise en charge de ceux qui le sont moins. »

Nathalie Delèze, Infirmière spécialisée

C'est pour améliorer la prise en charge et diminuer le temps d'attente de ces cas dit de « bobologie » qu'une structure dédiée (locaux et personnel médico-soignant) a été développée. L'objectif est que dans cette zone dite ambulatoire, un flux de prise en charge des cas les moins graves puisse être maintenu même pendant les périodes de surcharge globale des urgences.

Il ne faut pas non plus que les patients confondent la période d'attente où ils ne sont pas « abandonnés », mais sous la surveillance d'une infirmière qui a évalué leur situation avec la période de prise en charge



A tout moment, un cas grave peut prolonger l'attente des patients plus légèrement atteints.

dans les boxes qui peut également selon la situation prendre plusieurs heures. En développant de nouvelles prestations et de nouvelles compétences aux urgences, des situations sont aujourd'hui résolues en quelques heures permettant d'éviter des hospitalisations parfois de plusieurs jours. De fait, ces quelques heures aux urgences sont plus ressenties comme de l'attente que quelques jours à l'hôpital.

Quoi qu'il en soit, l'impatience et l'énervement ne résolvent rien. Il faut faire confiance au personnel soignant et aux médecins : personne n'est oublié aux urgences, malgré les longues heures d'attente. L'équipe médico-infirmière est parfois occupée à tenter de sauver des vies ou de préserver l'intégrité de patients, dont chacun peut comprendre que la situation est prioritaire. À chacun de faire preuve d'objectivité, de patience et de tolérance.

Pourquoi doit-on attendre aux urgences?

La légende urbaine veut que l'on passe des heures dans la salle d'attente des urgences à patienter plus ou moins tranquillement que quelqu'un veuille bien s'occuper de vous. La vérité, comme d'habitude, se situe entre la perception et la réalité des chiffres.

À Sion, le temps d'attente moyen est inférieur à 30 minutes. Individuellement, il peut bien sûr être de plusieurs heures et dépendra toujours du niveau de gravité. Les urgences de niveau 1 sont installées immédiatement. Celles de niveau 2 le sont dans les 20 minutes alors que celles de niveau 3 doivent l'être dans l'heure. L'objectif pour les niveaux de gravité 4 et 5 sont respectivement de deux et de trois heures, « *ce qui est toujours trop long pour les patients, mais qui doivent comprendre ces délais* », explique le Dr Fishman.

Les Urgences ont l'obligation de procéder par priorité selon les grilles de tri qui sont maintenant validées au niveau helvétique. Bien sûr, ce qui pose parfois problème, c'est la perception que chacun peut avoir de son propre degré d'urgence. « *De nombreux patients qui viennent aux urgences veulent rapidement une consultation alors qu'ils pourraient par exemple attendre un rendez-vous chez leur médecin* », constate Florence Selz Amaudruz, médecin-chef adjointe.

Cette facilité d'accès et les dérives d'une société qui exige tout, tout de suite, contribuent aussi à l'engorgement des urgences. Mais les raisons en sont beaucoup plus vastes, allant de la raréfaction des cabinets de médecine de premier recours au vieillissement de la population. « *Tout le monde a le droit de consulter les urgences* », rappelle Valérie Friolet, infirmière cheffe des urgences.

Quelle que soit la taille des urgences, il arrive régulièrement que le flux à la porte dépasse la quinzaine de patients qui peuvent être traités simultanément. « *Nous dépendons également de l'aval de notre service*, explique le Dr Fishman. *Si les unités d'hospitalisation n'ont plus de lits disponibles, les patients restent plus longtemps aux*

LE PROBLÈME DES TRANSFERTS



L'organisation multisite de l'Hôpital du Valais entraîne inévitablement des transferts entre les différents sites et centres d'urgences du Valais romand. Si les ambulanciers et les médecins à bord des ambulances et des hélicoptères savent où orienter directement les patients, ceux qui se rendent spontanément aux urgences peuvent consulter sur les trois sites d'urgences du Valais romand. Cette réalité entraîne des transferts secondaires de patients entre ces différents sites ce qui n'est pas sans conséquence « *un transfert peut être indiqué immédiatement pour une prise en charge aiguë ou dans un second temps pour des raisons d'accueil hospitalier*, explique le Dr Fishman. *Dans tous les cas, ces transferts doivent se faire dans les meilleures conditions possible et donc sans altérer la qualité des soins et de la sécurité des patients.* » Pour réduire l'impact de ces transferts sur le secteur des secours ainsi que pour garantir une qualité optimale des prestations, une importante réflexion est en cours sur une réorganisation de cette importante activité.



A Sion, le temps d'attente moyen est inférieur à 30 minutes. Mais il dépend toujours du niveau de gravité.

urgences, entravant ainsi nos capacités d'accueil pour les patients suivants.» Ce maillage peut même trouver des points de blocage bien plus en aval, à l'image des lits manquants dans les EMS qui immobilisent des patients à l'Hôpital et ne libèrent pas les places dont peuvent avoir besoin les Urgences. Tout est lié dans le système de santé hospitalier.

Il faut bien comprendre que toutes les équipes des Urgences mettent un point d'honneur à satisfaire les patients dans les meilleurs délais possible, mais que les contraintes de l'espace et les priorités médicales ne permettent pas de contenter instantanément tout le monde. D'où l'importance d'améliorer sans cesse les infrastructures pour répondre aux attentes croissantes.

PROJET PAIR UN GAIN D'EFFICACITÉ GRÂCE AUX INFIRMIÈRES



Afin d'accélérer la prise en charge des patients aux Urgences et de soulager les médecins, moins nombreux, certaines infirmières ont été formées pour pouvoir prescrire des radiographies dans un cadre très précis.

Ce projet PAIR, mis en place en 2012, a permis un réel gain d'efficacité et un meilleur confort du patient qui se voit ainsi prescrire par une infirmière compétente, dès son arrivée, les examens radiologiques nécessaires. Cet acte médical délégué à des infirmières qui ont suivi une formation en gypsothérapie comprend des examens radiologiques pour des mono-traumatismes tels que les entorses du genou ou de la cheville. Des cas qui sont très fréquents aux Urgences, notamment en hiver avec les accidents de ski.

L'importance de l'évaluation médicale : le TRI

Dès votre arrivée aux urgences, vous rencontrez l'infirmière organisatrice de l'accueil.

Grâce à sa formation spécialisée et plusieurs années d'expérience, elle sera chargée d'évaluer la gravité de votre problème en vous questionnant, en interprétant vos réponses selon des critères pré-établis et en procédant à certaines prises de paramètres comme la tension artérielle. Ce TRI est un acte médical délégué aux infirmières qui ont suivi la formation appropriée. Une procédure qui a considérablement amélioré la gestion des flux de patients en classant par degré chaque personne selon l'échelle valaisanne de triage et de gravité (voir Tableau). Du degré 1, le plus grave, au degré 5, le plus bénin, chaque patient est ainsi orienté dans la bonne zone de soins et au moment le plus opportun.



Dans le service, on s'active pour la prise en charge de chaque patient annoncé.

AVANT D'ALLER AUX URGENCES LES BONNES QUESTIONS À SE POSER



Outre les situations d'urgences graves avérées ou d'accident qui justifient un recours au 144 et des secours par ambulance ou hélicoptère, la question du recours aux urgences se pose fréquemment pour des situations moins aiguës. C'est une question délicate, car l'appréciation du risque encouru est difficile et des délais avant consultation pour par exemple des problèmes cardiaques ou neurologiques peuvent avoir des conséquences dramatiques.

Il n'est pas non plus toujours facile d'obtenir un rendez-vous chez son médecin traitant et les urgences peuvent sembler la solution de facilité. En cas de doute et dans l'impossibilité de joindre son médecin, il existe en Valais une centrale médicale (0900 144 033) où il est toujours possible de se faire conseiller. Si le recours aux urgences semble finalement la meilleure solution, il faut accepter l'éventualité d'une attente qui peut être parfois prolongée. En dépit des progrès des urgences en Valais en termes de capacité d'accueil ou de compétence du personnel, la hausse constante de la fréquentation maintiendra une forte pression sur ces structures.

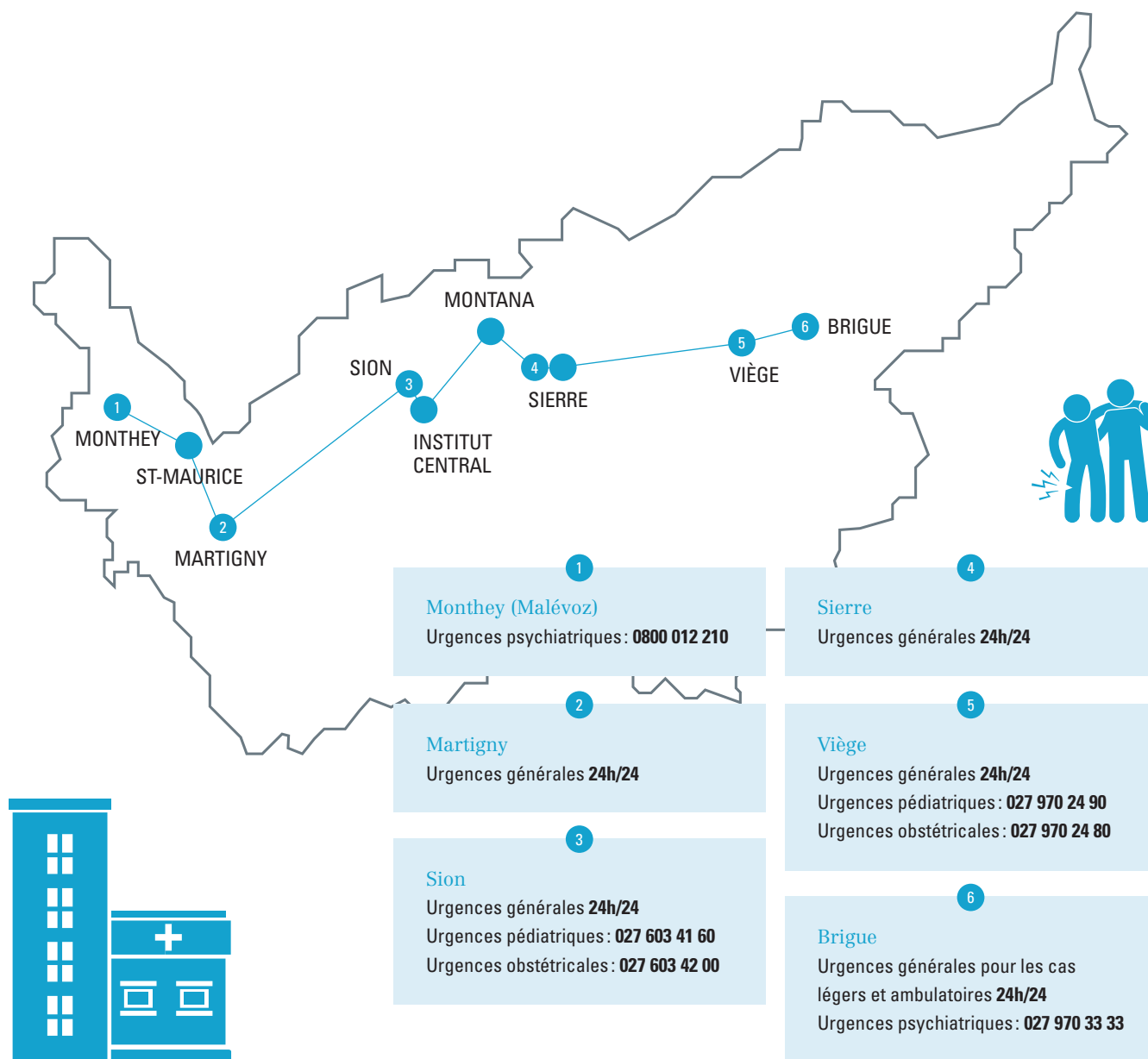


A l'accueil, un infirmier expérimenté évalue la gravité du problème.

DEGRÉ 1 - très urgent immédiat	
	Tachycardie > 150/min
	Brûlures profondes ou étendues
	Episode psychotique aigu / agitation extrême
	Hypothermie
	Accouchement, fausse couche, saignement actif
DEGRÉ 2 - urgent 20 minutes	
	Intoxication gaz ou toxique
	Malaise avec perte de connaissance
	Morsures venimeuses (vipère, animaux exotiques)
	Fièvre avec signes de gravité
DEGRÉ 3 - semi-urgent 60 minutes	
	Diarrhées / vomissement avec déshydratation
	Etat fébrile et/ou diarrhées de retour de voyage
	Malaise sans perte de connaissance
	Ingestion de corps étrangers
DEGRÉ 4 - non urgent 120 minutes	
	Céphalées sans signes de gravité
	Brûlure superficielle, légère
	Hypertension sans signes de gravité
	Demande de sevrage
DEGRÉ 5 - non urgent 180 minutes	
	Morsure, griffure, piqûre (sauf venimeuses)
	Nausées, vomissements
	Fièvre, frissons sans signes de gravité
	Demande d'examen
	Maladie vénérienne

= objectif de délai de prise en charge

Carte de localisation des urgences



1.5 Organisation et prise en charge - La sécurité aux urgences

« Ma présence rassure les patients »

Tous ceux qui ont fréquenté les Urgences ont certainement remarqué la silhouette de ce grand gaillard aux allures de rugbyman. « Zak », c'est ainsi qu'on le surnomme, assure discrètement depuis sept ans la sécurité aux Urgences de Sion en tant qu'agent de la société SOS Surveillance.

Son rôle est essentiel. « Je suis là pour rassurer les patients, les infirmières et les médecins, explique tranquillement Zak. Je règle les problèmes dans le calme, avec politesse et bienveillance. » L'augmentation de la fréquence aux urgences, liée à une agressivité croissante, légitime la présence de Zak. « C'est malheureux, regrette-t-il, mais je constate effectivement une hausse des comportements agressifs, de manière verbale ou physique. Les gens n'ont plus de patience, ils se frustreront très vite ou arrivent aux urgences dans des états d'ébriété, de dépression ou sous l'effet de stupéfiants qui n'arrangent rien... »

Dans 99% des cas, l'affaire se règle par le dialogue, un petit tour dehors et un retour au calme. Dans une petite minorité de cas, Zak est obligé d'intervenir physiquement pour contenir et maîtriser les plus incontrôlables. Mais ce que Zak préfère, c'est porter secours à ceux qui en ont besoin. « Comme mon poste est à l'entrée des Urgences, j'interviens régulièrement pour aider les personnes âgées à sortir de leur véhicule, idem pour les personnes épileptiques qui ont besoin d'aide pour venir en salle d'urgences, sans parler des jeunes fortement alcoolisés que je suis obligé de porter à l'intérieur... » L'agent préféré des infirmières intervient également dans les autres étages de l'Hôpital pour transporter en urgence un échantillon, gérer les alarmes, ouvrir les archives ou... retrouver les patients qui disparaissent. « Il m'est arrivé d'aller récupérer un patient sur le parking avec sa viennoise sur la tête et sa trousse de toilette, il voulait rentrer chez lui pour se raser... »

Zak est comme cela, plus rien ne l'étonne. Mais il adore son métier et sa terre d'adoption, le Valais, qu'il parcourt toute l'année au gré de ses missions qui l'amènent à gérer la sécurité lors du « Combat de Reines », du « Concours hippique de Verbier » ou encore du « Rallye du Valais ». Mais ce qu'il préfère Zak, c'est se sentir vraiment utile au cœur de l'Hôpital. Alors, si vous croisez le grand Zak à l'entrée des urgences, ne soyez pas trop impressionnés, il est là pour veiller à votre sécurité et à la tranquillité des lieux.



« Je constate malheureusement une hausse des comportements agressifs. »

« Il m'est arrivé d'aller récupérer un patient sur le parking avec sa viennoise sur la tête et sa trousse de toilette, il voulait rentrer chez lui pour se raser... »

Zakaria Khiate, dit Zak, Agent de sécurité

Viège : des urgences flambant neuves pour le Centre Hospitalier du Haut-Valais

Une équipe motivée dans des locaux modernes offre les meilleures conditions pour une prise en charge optimale des patients haut-valaisans.



Dr Thomas Beck
« Aujourd'hui, le résultat est à la hauteur de nos espérances et nous allons pouvoir en bénéficier durant toute la saison d'hiver. »



Kilian Ambord
« Une équipe motivée, dans un service tout neuf, constitue une base idéale pour assurer une prise en charge optimale de nos patients et hôtes. »

« Durant les travaux, nous avons pu constater que quelque chose de « beau » était en construction », relève le Dr Thomas Beck, médecin-chef du Département des urgences du Centre Hospitalier du Haut-Valais (SZO). « Aujourd'hui, le résultat est à la hauteur de nos espérances et nous allons pouvoir en bénéficier durant toute la saison d'hiver. » Les nouvelles urgences de Viège, dont les transformations se sont achevées fin novembre 2013, offrent désormais 19 places spacieuses pour les patients, des salles de consultation confortables et de la place en suffisance pour patients et proches en salle d'attente. Aux murs, des couleurs claires et apaisantes rendent le séjour plus agréable. La disposition des locaux permet aussi de garantir un meilleur respect de la sphère privée des patients. Leur nombre de salles disponibles offre aussi une plus grande souplesse pour absorber les pics d'activité.

Au-delà du confort accru pour les patients, des urgences modernes et accueillantes « motivent aussi le personnel infirmier et les médecins », soulignent Kilian Ambord, directeur des soins du SZO et le Dr Thomas Beck. « Une équipe motivée, dans un service tout neuf, constitue une base idéale pour assurer une prise en charge optimale de nos patients et hôtes. »

À l'issue de la saison d'hiver, une nouvelle analyse de la situation sera réalisée afin d'adapter et d'améliorer encore le flux des patients aux urgences et d'assurer la meilleure prise en charge possible des patientes et des patients haut-valaisans.

Travaux nécessaires

« Les anciennes urgences de Viège ne correspondaient plus aux attentes actuelles », se souvient le Dr Beck. « Et qui franchissait leur porte il y a encore deux ans avait de quoi être effrayé : un sol usé jusqu'à la corde, parfois arraché, des salles d'attente bondées, des lits dans les



De nouveaux locaux, spacieux et confortables pour le bien des patients.

24 infirmières et infirmiers

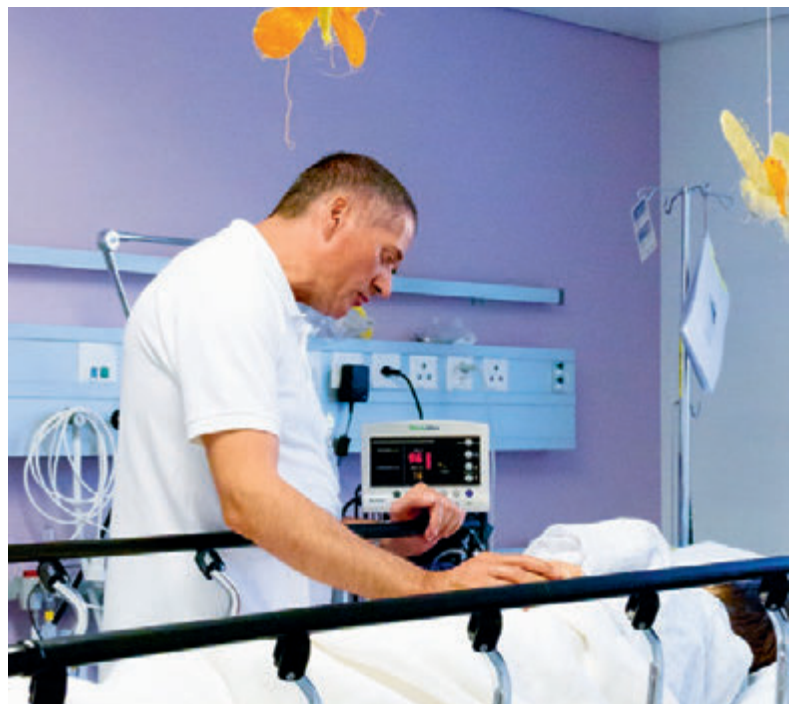
LA PRÉSENCE D'AU MOINS UN MÉDECIN 24H/24

PLUS DE 100 PATIENTS certains jours d'hiver

par année, plus de 15'000 PASSAGES

1 SALLE D'INTERVENTION + 1 SALLE DES PLÂTRES + 1 SALLE DE DÉCHOCAGE

19 BOXES DE CONSULTATION



La nouvelle disposition des salles permet aussi de mieux respecter la vie privée des patients.

couloirs, sans possibilité de respecter totalement la sphère privée des patients... » Des conditions difficiles pour les patients, mais aussi pour les médecins et le personnel infirmier qui ne ménageaient pas leurs efforts pour maintenir le patient au centre de leurs préoccupations et assurer une prise en charge de qualité malgré tout.

Consultations en constante augmentation

« Il était aussi nécessaire d'adapter les locaux à l'augmentation constante du nombre de patients », explique Kilian Ambord. En 2009 on enregistrait à peine plus de 13'000 « contacts patients », contre plus de 15'000 en 2012. « Lors des pics de la saison d'hiver, nous voyons plus de 100 patients par jour », complète le Dr Thomas Beck. Des chiffres qui font de Viège, le deuxième centre d'urgences du canton, dernière Sion et ses 23'000 passages annuels. « On constate aussi que le nombre de visites ambulatoires augmente plus rapidement que celui des hospitalisations. Lors de la planification des nouveaux locaux destinés aux urgences, il a aussi fallu prendre en compte les importantes variations saisonnières avec les pics de fréquentation de l'hiver et des vacances estivales. »

Tirer le meilleur du bâtiment existant

Au feu vert du Conseil d'État pour la rénovation des urgences de Viège a succédé une intéressante phase de planification. Les différents corps de métier et services ont été associés d'entrée à la réflexion. Soignants et médecins ont pu faire part de leurs besoins.

« D'une part, il fallait tirer le meilleur du bâtiment existant, avec les contraintes liées à l'infrastructure et au budget », rappelle le Dr Beck. « La littérature spécialisée nous a aidés dans la conception moderne de ces locaux. Mais cela n'a pas toujours été simple, car nous ne pouvions pas toucher à certains murs ou piliers, en raison notamment de la statique du bâtiment et de la sécurité parasismique. »

D'autre part, une analyse détaillée du flux des patients a été réalisée en collaboration avec l'EPFL. « Ce flux a été modélisé sur ordinateur, tant pour l'ancienne disposition des urgences que pour la nouvelle organisation, afin d'étudier l'impact des travaux de transformation et de procéder aux ajustements nécessaires », explique Kilian Ambord. « Certains ajustements ont encore été apportés durant les travaux. »

Personnel et patients compréhensifs durant les travaux

Pour mener à bien ce chantier, il a fallu procéder par étapes afin de permettre l'exploitation des urgences pendant la durée des travaux. « Après chaque étape de la rénovation, c'est pratiquement tout le service qui devait déménager dans les locaux transformés afin de permettre la suite des travaux ailleurs », se remémore le Dr Beck. « Chacun a dû faire preuve de beaucoup de flexibilité. Et le personnel qui n'était pas directement concerné a aussi dû supporter le bruit. Tout comme les patients, qui ont parfois pu manquer de calme et de tranquillité. La plupart du temps, les gens ont toutefois été très compréhensifs et nous en sommes très reconnaissants. »

Une nuit aux urgences

«*Deux piétons shootés sur l'autoroute, un kilomètre avant la sortie de Conthey.*» Il est un peu plus de 23 h, ce vendredi soir de novembre, lorsque l'information tombe aux Urgences de l'hôpital de Sion. Rédacteurs de Contact, Florence Renggli et Joakim Faiss y étaient.

Pas de branle-bas de combat pour autant, l'équipe de service se prépare en silence à accueillir deux polytraumatisés. Deux « AVP » dans leur jargon, pour « accident de la voie publique ». Les urgentistes obtiennent quelques renseignements supplémentaires. Ces deux personnes auraient été victimes d'aquaplaning avant de percuter une glissière. C'est en sortant de leur auto accidentée qu'ils ont été heurtés par un autre véhicule. « *Un grand classique* », glisse le Dr Daniel Fishman, chef du Service des urgences du Centre Hospitalier du Valais Romand.

Surprise: les blessés sont déjà là

Vers 23 h 25, c'est la surprise : « *Les deux AVP sont là, et ils sont venus par leurs propres moyens* », annonce le responsable du tri à l'entrée des Urgences. Les accidentés semblent moins gravement atteints que redouté. Ils ont été amenés à l'hôpital par... l'automobiliste qui les a percutés sur l'autoroute. L'établissement des circonstances exactes de l'accident est toutefois du ressort de la police – elle passera d'ailleurs peu avant minuit pour interroger les protagonistes – et les urgentistes se concentrent sur les soins aux blessés. Contrôle général et scanner permettront d'écarter toute atteinte grave. « *Ils ont eu de la chance. Et nous aussi* », relève le Dr Fishman.

Si médecins et infirmiers ont eu de la chance, c'est que le service était loin d'être vide en cette fin de soirée. Vers 19 h 20, on comptait déjà une bonne dizaine de patients entre la salle d'attente et les « boxes » de prise en charge. De la brûlure au 2^e degré à la douleur à l'oreille depuis trois jours, en passant par un traumatisme à la main, le travail ne manque pas. « *Une dizaine de cas, ça va encore*, sourit le Dr Fishman sans perdre son flegme. *Dans un moment je les connais tous.* » Il ira en effet voir chaque patient, décidant des traitements tout en distillant de

« Une nuit aux Urgences éclaire d'une lumière très crue ce qui n'est en fait qu'une réplique des imperfections de notre société dans ses excès dépressifs, éthyliques, hypocondriaques ou dans la simple expression de sa fragilité vitale. »

Florence Renggli, Cheffe de la communication de l'Hôpital du Valais.

L'Urgence de **comprendre**

Une longue nuit au cœur des Urgences vaut plus que toutes les légendes urbaines qui se focalisent sur le temps passé en salle d'attente.

Une nuit aux Urgences éclaire d'une lumière très crue ce qui n'est en fait qu'une réplique des imperfections de notre société dans ses excès dépressifs, éthyliques, hypochondriaques ou dans la simple expression de sa fragilité vitale.

Les Urgences ne sont que le miroir de ce que nous sommes dans un condensé d'hôpital. Elles doivent traiter tous ces maux avec la même attention car la nature individuelle de l'être humain l'incite trop souvent à se considérer comme un cas unique et prioritaire. D'où l'immense admiration que m'inspirent ces femmes et ces hommes passionnés par leur mission, animés par une volonté sans faille de soigner, de soulager, de réconforter et d'adoucir toutes les formes de souffrance.

Ils forment une jeune équipe soudée autour de leur chef dont l'omniprésence rassure et la capacité à orchestrer l'impossible impressionne.

Malgré les sacrifices inhérents aux horaires non-stop des Urgences, ils ont tous fait le choix de travailler dans ce service. Ils en paient souvent le prix une fois rentrés à la maison mais ils ne se plaignent jamais.

Tous unis, ils forment cet ensemble imparfait que sont les Urgences, à notre image.

Vivre une longue nuit à leurs côtés m'a toutefois démontré l'incroyable efficacité de cette belle mécanique qui ne vit par nature que dans l'urgence de faire les bons choix. Ce qu'elle fait avec un sang-froid et une méthodologie remarquables.

La vie ne nous réserve pas que des bons moments. Les Urgences seront toujours là au cas où. C'est la seule porte de l'hôpital qui ne fermera jamais. C'est la seule équipe qui ne s'endort jamais. Les Urgences de l'Hôpital du Valais sont d'une grande qualité. Je l'ai mieux compris à leurs côtés. J'espère vous avoir transmis ce sentiment. Pour mieux comprendre la chance que nous avons...

Florence Rengli





Deux victimes d'un accident de la route viennent d'arriver aux Urgences de Sion.



Les ambulanciers: un maillon important de la chaîne des secours.

précieux conseils aux médecins assistants. *« Nous faisons beaucoup de formation, cela fait partie du travail et c'est un aspect que j'aime bien. »*

De l'attaque cérébrale à la prothèse de hanche

Pas le temps de s'étendre trop longuement. On annonce l'arrivée d'une « suspicion » d'accident vasculaire cérébral (AVC). Il s'agit d'un patient âgé, médicalisé chez lui et transféré par ambulance. L'événement cérébral remonte à la nuit précédente et *« on est malheureusement au-delà du délai possible pour un traitement par thrombolyse »*, constate le Dr Fishman, passant sans effort apparent d'une situation à l'autre. La victime d'AVC n'est pas encore partie au scanner qu'il faut déjà s'occuper d'un quinquagénaire tombé d'une échelle sur un chantier. Il souffre de plusieurs côtes fracturées et d'un poumon perforé.

À quelques mètres de là, dans un autre « box » un jeune garçon est pris en charge pour une luxation de la rotule tandis qu'un homme d'âge mûr fortement alcoolisé – les résultats du laboratoire indiqueront une

alcoolémie de 3,28% – annonce calmement qu'il va sortir pour fumer une cigarette. Quelques minutes avant l'annonce de l'accident de Conthey, il s'agit encore d'accueillir un homme dont la prothèse de hanche s'est déboîtée. *« Nous allons attendre les radiographies, mais la position de la jambe est assez caractéristique »*, assure le spécialiste. Les images confirmeront le diagnostic initial et l'on fera appel à l'anesthésiste de garde pour endormir le patient quelques minutes. Juste le temps nécessaire pour un assistant, avec les indications du Dr Fishman, de réaliser la manœuvre dite du « Captain Morgan » et remettre la tête artificielle du fémur dans sa capsule.

Vers deux heures du matin, le service profite de quelques instants de répit. La salle d'attente est vide. Dans un « box », un médecin assistant pose calmement quelques points de suture à la tête du conducteur accidenté à Conthey. Pour ce dernier, la boucle est bouclée. Pour d'autres patients, déjà en route pour les Urgences, comme pour les médecins et les soignants, elle est à peine ouverte...

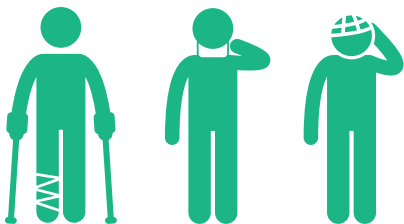


La tension se lit sur les visages à l'arrivée d'un patient chez qui on suspecte un accident vasculaire cérébral.

24'400 passages **À SION EN 2012**

PLUS DE 9500 PASSAGES À SIERRE EN 2012

PLUS DE 12'700 PASSAGES À MARTIGNY EN 2012 ↔



Vidéo

Une journée aux urgences de l'hôpital de Sion

L'Hôpital du Valais vous propose une immersion au sein du Service des urgences de l'hôpital de Sion, en compagnie du Dr Fishman et de ses équipes. Pour prendre le pouls d'une journée dans un des secteurs ouverts au public 24h/24, nous avons suivi ces hommes et femmes de 8h00 à minuit et demie.

Vidéo: www.hopitalvs.ch/une-journee-avec





2.1 Au cœur des urgences - Témoignage

« Notre défi : prévoir l'imprévisible ! »

Depuis 2005, Valérie Friolet est responsable de l'équipe infirmière des urgences, soit un effectif d'une cinquantaine de personnes qui augmente ponctuellement en hiver pour faire face à l'afflux de visiteurs en Valais.

Un œil sur le tableau de bord des Urgences, un autre sur la salle d'attente, un troisième œil attentif à la prise en charge dans les boxes, Valérie est continuellement aux aguets. Il faut avoir un sens aigu de l'initiative et une capacité de travail en équipe et beaucoup d'empathie. « *La pression est permanente, il faut savoir y résister et être capable de gérer ses émotions, explique-t-elle. Il faut agir vite mais bien, les standards de qualité doivent être respectés et appliqués.* »

La journée d'une infirmière aux urgences débute à 7h00 avec la mise en place des boxes, le contrôle complet du matériel, de la pharmacie et l'alimentation des stocks. « *Mon rôle est d'organiser, de coordonner, de superviser les soins et de gérer le flux des patients en collaboration avec le médecin cadre.* » Une mission qui doit s'adapter en permanence aux aléas d'un service qui ne sait jamais véritablement à quoi s'attendre. « *Nous passons notre temps à gérer l'imprévu.* »

« *Chaque jour est un nouveau défi. Nous traitons les urgences les plus sévères comme les moins graves. Chaque patient qui consulte a un sentiment d'urgence et doit être pris en considération. Il attend des soins de qualité et une prise en charge rapide. Si la qualité des soins est également notre priorité, des délais d'attente sont souvent inévitables. Les patients sont installés aux urgences en fonction de priorités bien définies. L'attente devient parfois source de stress et d'agressivité qu'il n'est pas toujours simple de contenir, notamment en salle d'attente.* »

Comme ses patients, Valérie est donc aussi dans une forme d'urgence permanente qu'elle maîtrise grâce à son expérience et à sa formation d'« infirmière urgentiste ». Comme elle plus de 50 % de son équipe infirmier(ère) est spécialisée en soins d'urgence. Grâce à des médecins cadres présents motivés et soucieux de la qualité, les prises en charge des patients ont beaucoup évolué durant ces dernières années et ne cessent de se développer. La formation continue dispensée au sein du service est des plus stimulantes. Malgré les contraintes et le stress permanent des Urgences, Valérie est fière de travailler au sein d'une équipe dynamique et motivée.

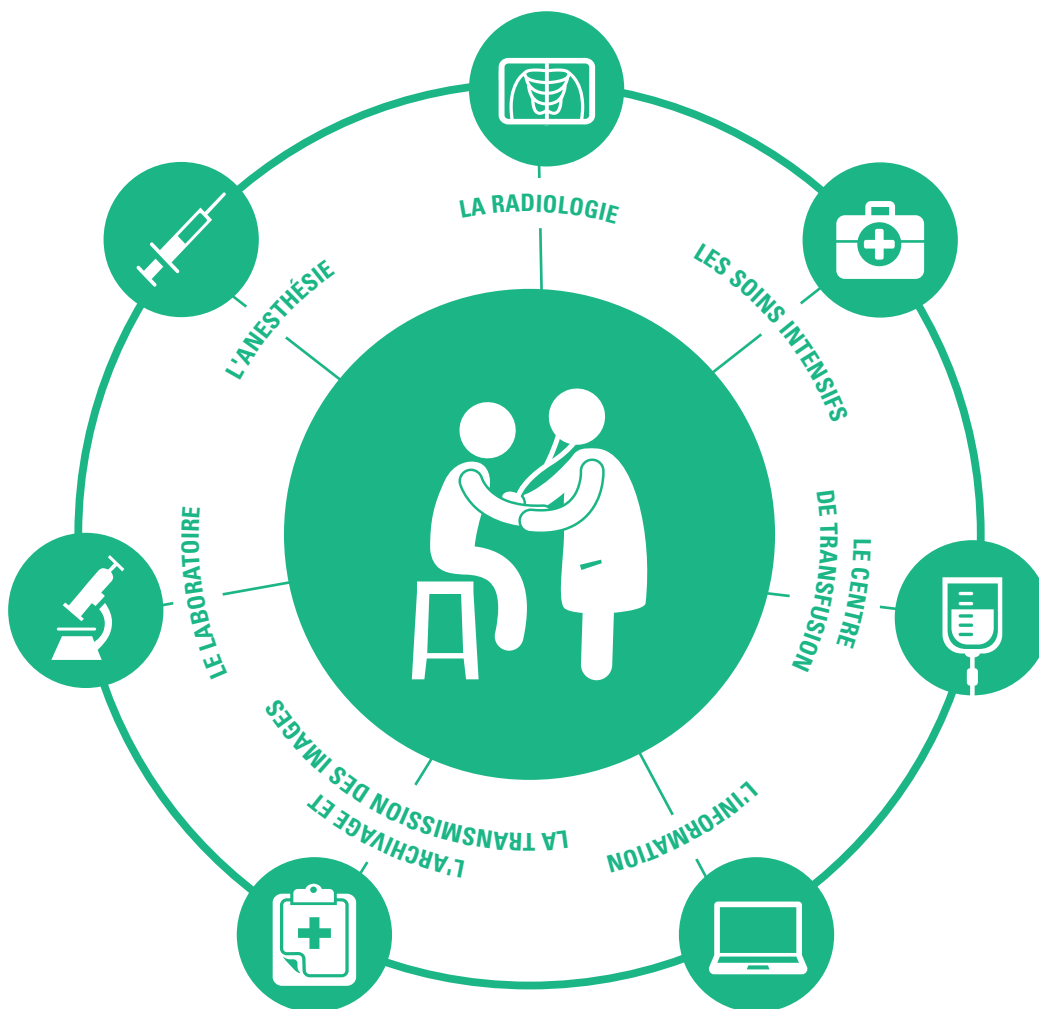


« Chaque jour est un nouveau défi. Nous traitons les urgences les plus sévères comme les moins graves. Chaque patient qui consulte a un sentiment d'urgence et doit être pris en considération. »

Valérie Friolet, Infirmière cheffe d'unité de soins aux Urgences du Centre Hospitalier du Valais Romand

Une toile de **compétences tissée** **autour du patient**

De nombreux services sont aujourd'hui indispensables à la bonne prise en charge du patient dès son arrivée aux urgences.





LA RADIOLOGIE

« La radiologie est un peu la 3^e salle des urgences », constate le Dr Christophe Constantin, chef du Service d'imagerie diagnostique et interventionnelle de l'hôpital de Sion. Qu'il s'agisse de victimes de petits accidents ou de patients plus durement atteints, « pratiquement tous les patients des urgences passent entre nos mains ». Les cas les plus légers bénéficieront d'une radiographie, que le médecin des urgences pourra interpréter seul. Pour les atteintes plus graves, « le scanner est un outil diagnostique dont nous aurions aujourd'hui de la peine à nous passer. » À Sion, quelque 10'000 examens de scanner sont ainsi réalisés chaque année en rapport avec les urgences. « Physiquement, nous sommes à 30 mètres. Cela permet au radiologue et au médecin urgentiste de souvent voir les images ensemble, avec une saine émulation entre spécialistes qui tire le niveau vers le haut. » Pour des patients présentant des hémorragies difficiles à traiter par voie chirurgicale, les spécialistes en radiologie interventionnelle peuvent aussi mettre en œuvre des moyens peu invasifs pour tarir ces hémorragies. « Tous les hôpitaux ne le proposent pas et il s'agit clairement d'une sécurité supplémentaire que nous pouvons offrir aux urgentistes et à nos patients. »



LE LABORATOIRE

Les urgences disposent de deux appareils pour procéder à des examens rapides, comme la mesure de la créatinine, qui donne des informations sur la fonction rénale, ou la mesure des taux d'oxygène et de gaz carbonique contenus dans le sang. Pour des examens plus poussés, les urgentistes font appel au laboratoire de l'Institut Central (ICHV). « Les échantillons sont alors placés dans un tube, avec une feuille de demande d'analyses, et transportés au labo par un système pneumatique », explique le Dr Éric Dayer, directeur des laboratoires. Au laboratoire, les échantillons sont enregistrés 24h sur 24 et placés sur une chaîne automatique « tel un petit train qui les distribue pour les différentes analyses demandées. » Les résultats des paramètres urgents sont délivrés en cinquante minutes environ, par voie informatique. En 2012, le laboratoire de l'ICHV a ainsi procédé à plus de 776'000 analyses de chimie clinique. Selon les périodes de la journée, les automates assurent jusqu'à 90 analyses à l'heure. « Le laboratoire travaille dans l'ombre et de manière peu visible, mais son importance est vitale. Aujourd'hui, plus des 2/3 des décisions médicales se prennent sur la base des résultats de laboratoire », rappelle le Dr Dayer.

« Le laboratoire travaille dans l'ombre et de manière peu visible, mais son importance est vitale. Aujourd'hui, plus des 2/3 des décisions médicales se prennent sur la base des résultats de laboratoire. »

Dr Éric Dayer, Directeur des laboratoires de l'Institut Central

2.2 Au cœur des urgences - Une multitude de consultants, de compétences et de technologies



L'INFORMATIQUE

Dès l'arrivée du patient, les principales informations sont saisies dans un dossier informatisé, « souvent avant même l'admission administrative proprement dite », détaille le Dr Alex Gnaegi, chef du Service d'informatique médicale et administrative (SIMA) de l'Hôpital du Valais. Motif de consultation et symptômes définissent la gravité de l'urgence sur une échelle standardisée de 1 à 5 et le délai de prise en charge. Une urgence de niveau 1 nécessite une prise en charge immédiate, tandis que les bagatelles de la catégorie 5 peuvent attendre trois heures. « Le logiciel affiche les patients en salle d'attente avec l'heure limite de prise en charge et l'infirmière ou l'infirmier responsable peut les attribuer aux différents "boxes" dont la disponibilité est également indiquée par le système informatique. » Intégré au dossier patient informatisé, ce logiciel permet aussi d'accéder aux différentes informations médicales utiles ou aux images radiologiques, entre autres.



L'ARCHIVAGE ET LA TRANSMISSION DES IMAGES

Depuis 2010, tous les sites principaux de l'Hôpital du Valais sont connectés au « Picture archiving and communication system », le PACS, qui permet aux images de radiologie d'être accessibles de partout et en tout temps. « Prenons l'exemple d'une victime d'accident à Zermatt », image Steve Amherd, chef de l'Unité SIIM (Systèmes d'Information en Imagerie Médicale). « Ce patient va passer un scanner à l'hôpital de Viège, qui révélera une atteinte à la tête nécessitant l'intervention d'un neurochirurgien et son transfert à Sion. Même depuis chez lui, le neurochirurgien de garde pourra voir les images du scanner de Viège. Et se rendre à l'hôpital de Sion pendant le transfert du patient, dont il retrouvera aussi les images en salle d'opération. » Outre la disponibilité immédiate des informations, cela évite aussi de procéder à des examens supplémentaires inutiles. Les archives numériques donnent de leur côté accès à tout l'historique radiologique des patients pris en charge à l'Hôpital du Valais.



LE CENTRE DE TRANSFUSION

Outre les analyses chimiques, le laboratoire de l'Institut Central réalise aussi les analyses immuno-hématologiques. Elles permettent de déterminer le groupe sanguin du patient puis de délivrer des produits sanguins (concentrés de globules rouges, concentrés de plaquettes, plasma) dont la compatibilité avec le sang du patient a été testée. Le Service Valaisan de Transfusion sanguine assure les besoins en produits sanguins de l'Hôpital du Valais. Il réalise environ 14'000 prélèvements par année, obtenus grâce au dévouement et à la solidarité des donateurs de sang répartis sur tout le canton.

Site internet pour le don du sang en Valais: <http://bit.ly/don-du-sang>





L'ANESTHÉSIE

« L'équipe du Service des urgences de Sion est à même de prendre en charge la presque totalité des cas, et donc de l'éventail des pathologies urgentes. L'équipe d'anesthésie n'intervient que dans un petit pourcentage de cas, dans des conditions bien établies dans le contrat de prestation qui lie les deux Services depuis 2006 », explique le Prof. Patrick Ravussin, chef du Service d'anesthésiologie et de réanimation du Centre Hospitalier du Valais Romand. « Dans ce petit pourcentage de cas, et donc dans des situations bien particulières, nous sommes là pour aider à la prise en charge multidisciplinaire du patient. »

L'anesthésiste intervient généralement lorsqu'il s'agit d'intuber (avec l'urgentiste) un patient (geste médical qui permet de sécuriser ses voies aériennes et d'assurer une assistance respiratoire grâce à un tube placé dans la trachée), d'assurer la ventilation d'un patient déjà intubé ou de procéder à une anesthésie générale. « Par exemple lorsqu'il faut procéder à des examens radiologiques chez un patient agité, alcoolisé ou violent », détaille le Prof. Ravussin. « Nous administrons également des anesthésies générales ou locorégionales dans la salle de plâtre pour permettre la réduction d'articulations luxées (hanches, épaules, coudes) ou de membres fracturés. On fait aussi appel à nous lors de réanimations lourdes ou encore pour le contrôle de la douleur après un accident (fractures d'un membre, de côtes, etc.). Et nous sommes évidemment aussi sollicités lorsqu'un patient des urgences doit être transféré au bloc opératoire pour y subir une intervention chirurgicale urgente. »



LES SOINS INTENSIFS

« La collaboration entre Soins intensifs et Urgences est excellente », se réjouit le Dr Raymond Friolet, chef du Service de Médecine intensive du Centre Hospitalier du Valais Romand. Environ 40 % des patients des Soins intensifs, soit entre 500 et 600 personnes par année, y arrivent par le biais des Urgences. « Quand un patient est admis aux Urgences en état grave, nous sommes consultés. Après examen du patient et discussion avec nos collègues urgentistes, nous posons l'indication à une admission aux Soins intensifs lors de défaillance d'organe sévère, comme par exemple un coma, une insuffisance respiratoire, une insuffisance cardiaque, une infection généralisée ou un accident grave ». Le patient est alors transféré aux Soins intensifs où des traitements tels une ventilation artificielle ou un soutien circulatoire (maintien de la pression artérielle par médicaments ou par un dispositif mécanique) sont instaurés. « Lorsqu'il s'agit d'un polytraumatisé sévère, c'est de façon multidisciplinaire que se prennent les décisions et le patient passe souvent au bloc opératoire avant d'être admis aux Soins intensifs ».

Pour les patients nécessitant une surveillance rapprochée en raison d'un risque d'aggravation rapide avec engagement du pronostic vital, l'admission se fait soit aux Soins intensifs soit aux Soins continus.

« La collaboration entre Soins intensifs et Urgences est excellente. Nous sommes toujours consultés quand un patient en état grave est admis aux Urgences. »

Dr Raymond Friolet, Chef du Service de médecine intensive du Centre Hospitalier du Valais Romand

2.3 Au cœur des urgences - Témoignage

L'urgence dans la peau

Médecin adjoint du Service des urgences de Sion, Florence Selz Amaudruz est une passionnée de la médecine d'urgence sous toutes ses formes: hospitalière, extra-hospitalière, pédagogique, académique, montagnarde, etc.



Après ses études à Genève, Florence est vite revenue vers ses origines valaisannes pour s'installer en tant que médecin généraliste à Villette, en 2001. Devenue mère de famille, Florence retourne à l'Hôpital de Sion en 2004 pour participer avec Daniel Fishman et Vincent Frochaux à la mise en place d'un service d'urgences multidisciplinaire. *« Ce fut une véritable aventure humaine, s'enthousiasme Florence. Il y avait une vraie solidarité, complicité et amitié entre nous, qui perdurent: nous assumions les gardes jours et nuits, week-end compris, en nous relayant pour lancer cette nouvelle organisation. Ce modèle d'urgences multidisciplinaire est un exemple qui commence à se généraliser. Nous sommes donc devenus plus polyvalents et avons transmis cette approche à de nombreux collègues qui nous ont rejoints depuis. »*

Il faut dire qu'il y a dix ans, les médecins ne se bousculaient pas pour venir travailler aux Urgences. On s'attaque alors à une autre corde de l'arc de Florence, très impliquée dans la Société Suisse de Médecine d'Urgence et de Sauvetage (SSMUS): *« La médecine d'urgence est en pleine évolution, explique Florence. Grâce à la SSMUS, nous validons des programmes de formation en médecine d'urgence intra et extra-hospitalière et délivrons des attestations de formation complémentaire dans ces deux domaines, ceci favorise les vocations. Le pas suivant, qui est notre rêve non dissimulé, est celui de la reconnaissance d'un titre FMH en méde-*

cine d'urgence. Le chemin est encore long, mais les Urgences deviennent autonomes avec des compétences médicales multidisciplinaires. »

Présidente de la Commission des examens pour la médecine d'urgence intra-hospitalière en Suisse, Florence fait face à un nombre accru d'inscriptions. Dans le prolongement de ces responsabilités, Florence est également membre du Collège Romand de Médecine d'Urgence, qui regroupe les responsables des urgences des hôpitaux romands (CHUV, HUG, Neuchâtel, Fribourg et Jura) dont la tâche est d'engager et de former ces futurs médecins urgentistes et d'aborder ensemble les différents aspects de la médecine d'urgence. À noter que Sion est également reconnu en tant que Centre de formation en médecine d'urgence, c'est une véritable plus-value pour notre hôpital en Valais.

Mère de famille très proche de ses enfants, Florence a aussi mis en place, avec deux collègues ambulanciers, des cours de premiers secours et de réanimation destinés aux enfants du Val de Bagnes âgés de 8 à 12 ans. *« C'est une première approche importante qui peut sauver des vies et qui permet aux jeunes d'aborder ces situations vitales en étant préparé et sans trop d'appréhension, ce qui fait malheureusement souvent défaut à l'adulte. Ils peuvent également entamer le dialogue sur ce sujet avec leurs parents. »*

Berceau naturel de toute sa vie, au cœur du Val de Bagnes, la montagne tient une place à part dans la vie de Florence. Hormis le fait qu'elle ait épousé un guide de montagne, Florence a tenu à accomplir des missions extra-hospitalières au sein du Groupement d'Intervention Médicale en Montagne (GRIMM) afin de pouvoir notamment médicaliser les secours en montagne. *« Nous formons également les gardiens des cabanes ainsi que les patrouilleurs sur les pistes de ski aux premiers secours et à l'utilisation du défibrillateur. »*

À l'énoncé de ces différentes casquettes, une question s'impose: mais comment fait-elle? *« J'ai une organisation très minutieuse qui ne supporte pas le moindre grain de sable. Mais j'aime tellement mon métier aux urgences et mon rôle de maman que rien ne peut me perturber. Vous savez, chaque jour est précieux, ne l'oublions pas. »*

2.4 Au cœur des urgences - Lien avec les médecins de ville

Un service en lien avec les généralistes

Installé en cabinet en ville de Sion, le Dr Michel Waeber a travaillé aux urgences de l'hôpital durant sa formation.

Aujourd'hui, également médecin urgentiste à la Maison du sauvetage, il revoit souvent ses anciens collègues : *« Je dois bien venir entre 150 et 200 fois par année pour amener des patients aux urgences »,* sourit-il. *« Et parfois je les retrouve dans mon cabinet à leur sortie... »*

Pour le Dr Waeber, cette collaboration régulière entre le Service des urgences et les généralistes en cabinet est excellente. *« Je ne peux évidemment parler que pour moi. Mais, à mon avis, cela fonctionne très bien, surtout pour les consultations ambulatoires, qui constituent tout de même la majeure partie des situations. Ainsi, lorsqu'un de mes patients est pris en charge aux urgences de l'Hôpital du Valais, je reçois l'information par fax le jour même, voire le lendemain. Et si j'ai une question, je peux toujours rappeler le service. »*

Les échos des patients du Dr Waeber sont également positifs. *« Les gens qui présentent un problème très urgent, avec un pronostic vital engagé, sont en général très satisfaits, car ils sont pris en charge très rapidement. Pour les autres, il y a des délais comme partout et j'essaie aussi de le leur expliquer. Le plus souvent, cela se passe bien, même s'il y a toujours des mécontents ».* Pour les cas moins urgents, le Dr Waeber déplore d'ailleurs que le service de garde des médecins de ville ne soit pas davantage utilisé. *« Si un patient doit attendre plusieurs heures aux urgences, c'est qu'il ne souffre pas de quelque chose de très grave. Son problème pourrait certainement être réglé par un médecin de ville. »*

Pour les urgences non vitales, *« si on sent que ce n'est pas si grave »,* le Dr Waeber encourage ainsi les patients à faire appel à leur généraliste, ou au médecin de garde via le numéro 0900 144 033. *« D'un point de vue économique, une consultation chez le généraliste revient aussi moins cher qu'une visite à l'hôpital. Mais elle permet surtout de décharger les urgences de tous ces cas légers ».*



Le Dr Michel Waeber dans son cabinet en ville de Sion.

« Si un patient doit attendre plusieurs heures aux urgences, c'est qu'il ne souffre pas de quelque chose de très grave. »

Dr Michel Waeber, Médecin généraliste et urgentiste

« Les urgences ? Directs et efficaces »



Le Valaisan Gérald Terrettaz et le Vaudois Arthur Iff ont été pris en charge le même soir aux Urgences, avec des fortunes diverses. Mais, dans les deux cas, avec une guérison après leur passage à l'hôpital.



Le Dr Fishman observe la radiographie qui confirme la luxation de la hanche de M. Arthur Iff.

« J'ai pensé quelques instants que cela s'arrangerait tout seul. Mais j'ai vite déchanté... »

Arthur Iff

En ce vendredi 8 novembre au soir, Gérald Terretaz, un solide Bagnard dans la cinquantaine attend un examen de scanner à l'hôpital de Martigny. La veille, alors qu'il travaillait sur un chantier, il a chuté dans une cage d'escalier et souffre d'importantes douleurs abdominales et thoraciques. Dans le même temps, pendant que M. Terretaz attend son tour, le Vaudois de Sainte-Croix Arthur Iff s'entaille un doigt dans son chalet de Saint-Martin. « J'ai ensuite voulu attraper un sparadrap sous le lavabo de la salle de bains », se souvient-il. « J'ai dû faire un faux mouvement et ma prothèse de hanche s'est déboîtée. »

Dans l'intervalle, à Martigny, le scanner confirme les craintes du médecin traitant de Gérald Terretaz. Sa chute lui a bien fracturé cinq côtes et perforé le poumon. « À Martigny, j'ai pas mal attendu, avant et après le scanner. J'ai demandé des antidouleurs. On m'a ensuite transféré aux urgences de Sion. Là, je ne me souviens pas de tout, certainement sous l'influence des médicaments. Mais cela a été vite et j'ai bien été pris en charge. Un scanner complémentaire a permis d'écarter des lésions aux cervicales. » Les médecins décident alors de soulager les douleurs, qui empêchent M. Terretaz de respirer et d'aérer son poumon blessé, par une péridurale. « S'il peut respirer normalement, son poumon perforé peut guérir sans qu'il ne faille poser un drain pour évacuer les sécrétions », explique un médecin.

De son côté, Arthur Iff a appelé les secours. « C'était vraiment très douloureux » se souvient-il. Impossible de bouger. « J'ai pensé quelques instants que cela s'arrangerait tout seul. Mais j'ai vite déchanté... L'ambulance est rapidement venue me chercher et les ambulancières ont vraiment fait ça de manière extraordinaire, en me plaçant dans un système gonflable qui me préservait des secousses. »



Le Dr Fishman en discussion avec un proche de M. Terretaz.

Une prothèse de hanche rapidement remise en place

Aux Urgences de Sion, M. Iff est rapidement vu par le médecin-chef des lieux, le Dr Daniel Fishman. « Comme j'étais déjà venu une fois dans cet hôpital, je me souvenais qu'ils pouvaient être assez francs et directs, toujours efficaces. Le médecin m'a simplement dit que ce genre de problème était assez fréquent et que ce serait vite arrangé. » La prothèse de hanche sera en effet remise en place quelques instants plus tard, sous une narcose complète de quelques minutes, juste le temps de réaliser la manœuvre dite du « Captain Morgan ».

Pour Gérald Terretaz, la pose d'une péridurale s'avère plus compliquée que prévu et les médecins devront tout de même lui installer un drain, puis un deuxième, quelques jours plus tard. « J'ai passé cinq jours aux soins intensifs. C'était assez dur et douloureux », se remémore-t-il deux semaines plus tard, à la veille de quitter l'hôpital. « Heureusement, j'avais de la morphine pour soulager la douleur. Et, tout s'est finalement bien arrangé. »

Cher sparadrap

Moins de douleurs persistantes pour M. Iff qui s'est réveillé de sa brève narcose « avec juste quelques courbatures, comme après une longue marche, mais sans véritable douleur. J'avais un peu peur de me lever tout de suite et j'ai demandé de l'aide pour marcher. Mais tout fonctionnait normalement. Quelques jours plus tard, mon médecin à Yverdon a vu les radios et confirmé que tout était impeccable. Je peux conduire et même faire du ski, à condition de ne pas répéter mon faux mouvement. » A l'origine des péripéties d'Arthur Iff entre son chalet et les Urgences de Sion, la coupure au doigt est guérie aussi, « même si, au final, cela fait un peu cher le sparadrap... »

Avant les urgences, les secours



Dr Jean-Marc Bellagamba
« Dans le doute, mieux vaut appeler une fois de trop que de s'abstenir. »

Du 144 aux ambulances et le Service mobile d'urgence et de réanimation (SMUR), une longue chaîne de compétences permet d'emmener le patient à l'endroit le plus indiqué à sa prise en charge



Au bout du fil, un questionnaire prédéfini permet au centraliste du 144 d'évaluer la gravité de la situation.

« En cas d'urgence, le meilleur et seul réflexe à avoir est d'appeler le 144 », rappelle le Dr Jean-Marc Bellagamba, directeur de l'Organisation cantonale valaisanne des secours (OCVS). Ce numéro aboutit à la Centrale sierroise de l'OCVS. Une vingtaine de spécialistes, les « centralistes », s'y relaient 24h sur 24, tous les jours de l'année, pour mettre en oeuvre les moyens de secours les plus appropriés.

Questions nombreuses, mais action rapide

Concrètement, lors d'un appel au 144, le centraliste prend d'abord les coordonnées de l'appelant, au cas où la communication serait perdue. Un questionnaire préétabli lui permet ensuite d'évaluer la situation et de mettre en route les secours : ambulance, Service mobile d'urgence et de réanimation (SMUR), hélicoptère... « Les questions peuvent sembler nombreuses, mais cela va très vite. Entre le moment de l'appel et l'engagement des secours, il se passe de quelques secondes à une minute, une minute trente », détaille le Dr Bellagamba. Si l'urgence semble d'emblée importante, une deuxième personne engage immédiatement les moyens d'intervention tandis que le premier centraliste garde l'appelant en ligne pour lui indiquer quels premiers gestes de réanimation il doit pratiquer.

Coordination des moyens professionnels et non professionnels

Le 144 ne dispose pas lui-même des moyens d'intervention, mais assure leur engagement et leur coordination sur l'ensemble du territoire cantonal. « Les moyens d'intervention, comme les ambulances ou les hélicoptères, ne sont pas chez nous dans un garage, mais bien disséminés dans le canton afin de pouvoir répondre le plus rapidement possible aux situations d'urgence », rappelle le Dr Bellagamba. Outre le réseau des secours professionnels, le 144 peut aussi compter sur plusieurs centaines de bénévoles, les « First Responders » au bénéfice d'une formation spécifique de l'OCVS : « Cela permet d'avoir

20'000 INTERVENTIONS URGENTES PAR AN 

50% d'interventions urgentes en plus au cours des dix dernières années  

 144 →  →  LA CENTRALE DU 144 EXISTE DEPUIS **1996**

une première réponse très rapide à des situations d'urgences vitales dans les endroits reculés, en attendant que les secours professionnels arrivent.» Une soixantaine de médecins de premier recours peuvent aussi être sollicités à travers le canton dans des situations très urgentes, là aussi en attendant l'arrivée du SMUR.

20'000 interventions par an

Ce système, mis en place en 1996, permet à la Centrale du 144 d'assurer la coordination d'environ 20'000 interventions urgentes chaque année. Un nombre qui a connu une augmentation de 50 % au cours des dix dernières années. Parmi les raisons d'appel les plus fréquentes figurent les problèmes respiratoires, les douleurs thoraciques, les malaises, les accidents vasculaires cérébraux (AVC), sans oublier les chutes, les accidents de la route et de sport. « *Le nombre d'appels est toujours plus important pour plusieurs raisons: l'augmentation et le vieillissement de la population, bien sûr, mais aussi parce que les gens connaissent mieux ce fameux numéro 144* », estime le Dr Bellagamba. « *Certains ont malheureusement encore peur de déranger en nous appelant et arrivent en voiture à l'hôpital pour un infarctus ou une maladie infectieuse grave. Dans le doute, mieux vaut appeler une fois de trop que de s'abstenir.* »

AUSSI POUR LES MÉDECINS DE GARDE

La Centrale du 144 traite plus de 160'000 appels entrants et sortants (une intervention nécessite souvent plusieurs appels) pour les secours urgents.

La nuit et le week-end, ce sont aussi des spécialistes qui assurent à l'OCVS la régulation médicale au numéro des médecins de garde 0900 144 033. Dans tous les cas, ils pourront soit conseiller la personne qui appelle, soit la rediriger vers le médecin de garde de sa région. Quelque 27'000 appels sont ainsi pris en charge chaque année.

Ambulanciers : bien plus que des brancardiers

« Pour certains, nous sommes encore des brancardiers », déplore René Cretton, ambulancier et chef d'exploitation des ambulances de Martigny, un service intégré à l'Hôpital du Valais depuis mai 2012. « C'était peut-être vrai dans les années huitante ou nonante, une époque où l'ambulancier chargeait le patient et filait à l'hôpital. Aujourd'hui, c'est très différent. Ambulancier est vraiment un métier de la santé à part entière avec des connaissances et des compétences acquises au cours de trois ans et près de 5500 heures de formation. »

Forts de leurs compétences, les ambulanciers évaluent directement la situation et prennent les mesures appropriées sur place, avant de transporter le patient dans l'hôpital le plus adapté à sa pathologie ou ses blessures. En cas de besoin, et si ce n'est pas déjà fait par le 144 au moment de l'appel, les ambulanciers demandent un renfort médical. En Valais, celui-ci peut se faire par le SMUR (Service mobile d'urgence et de réanimation), l'hélicoptère, ou encore en faisant appel à un médecin généraliste formé à la médecine d'urgence et qui se rend sur place avant l'arrivée de l'ambulance. Un cas de figure assez fréquent dans le val d'Anniviers ou en Entremont. « *Les gens peuvent avoir l'impression que l'on perd du temps, alors que l'on en gagne énormément en allant directement au bon endroit* », insiste René Cretton.

Les ambulances de Martigny occupent dix-sept personnes (15,7 équivalents plein temps), ainsi que sept auxiliaires formés. Elles couvrent un territoire d'environ 1000 km² avec les districts de Martigny, Entremont et une partie de celui de Saint-Maurice. « *Cela représente une population de 65'000 personnes, qui augmente de 50 à 60 % durant les périodes touristiques.* » En 2012, ce service a parcouru plus de 115'000 kilomètres pour plus près de 2600 interventions, dont 1363 en « priorité 1 », les plus urgentes.

Dans un souci de prise en charge de qualité, les ambulanciers et les techniciens-ambulanciers sont soumis à une formation continue d'au moins 40 heures par année. Les gestes médicaux délégués sont évalués de manière régulière par des spécialistes.

Davantage d'informations sur les formations d'ambulancier en Suisse romande :

- ES ASUR au Mont-sur-Lausanne : www.bc-cesu.ch
- ESAMB à Genève : www.swissrescue.ch/ecamb

3.1 Avant les urgences - Le SMUR

Vous avez dit SMUR ?

L'acronyme SMUR, pour service mobile d'urgence et de réanimation est encore méconnu, malgré son importance souvent vitale pour les personnes secourues.

Lors d'une intervention urgente, le 144 engage d'office une ambulance. Selon le degré d'urgence (déterminé par des mots-clés tels que « douleurs thoraciques », « difficultés respiratoires », « inconscient », « accident avec plusieurs blessés »), un médecin est également dépêché sur place. Ce dernier se rend auprès du patient à bord d'un véhicule d'urgence, équipé de tout le matériel nécessaire pour une prise en charge médicale urgente. Ce véhicule, plus petit qu'une ambulance, ne peut pas transporter de patient. Le véhicule SMUR est conduit par un ambulancier ou un infirmier urgentiste (comme c'est le cas sur le site de Martigny). L'équipage du SMUR forme dès lors un binôme qui vient en renfort de l'ambulance pour les situations particulièrement aiguës (infarctus, coma...), nécessitant une prise en charge spécifique (intubation...).

Les équipages SMUR sont répartis sur le canton de manière à pouvoir arriver auprès d'un patient au plus tard dans les 30 minutes. Une base SMUR est par exemple présente sur le site de Martigny afin de pouvoir atteindre des régions comme Verbier, Bourg-St-Pierre, Finhaut, dans un délai raisonnable (sachant qu'un hélicoptère ne peut pas toujours voler, notamment pour des raisons météorologiques).

Cette organisation nécessite évidemment un engagement important en termes de formation et de disponibilité de la part des équipes (infirmiers et médecins urgentistes), puisque les interventions ont lieu 24h/24 et nécessitent des compétences spécifiques (formation à la conduite du véhicule d'urgence, techniques de réanimation...). Ceci permet toute-fois une prise en charge optimale des situations urgentes.



Le véhicule du SMUR (tout à gauche de l'image) n'intervient jamais seul, mais toujours en renfort de l'ambulance et de son équipage (photo de droite).



Trauma center

L'assurance de soins de qualité pour les blessés graves

Depuis plus de deux ans, l'Hôpital du Valais, par son site de Sion, dispose du statut de «trauma center» qui désigne les hôpitaux habilités à accueillir et prendre en charge les blessés graves.

«Par là, on entend la capacité de traiter des blessés avec une ou plusieurs lésions graves mettant en jeu le pronostic vital, ainsi que les patients victimes d'un traumatisme craniocérébral», détaille le Prof. Vincent Bettschart, chef du Département de chirurgie du Centre Hospitalier du Valais Romand.

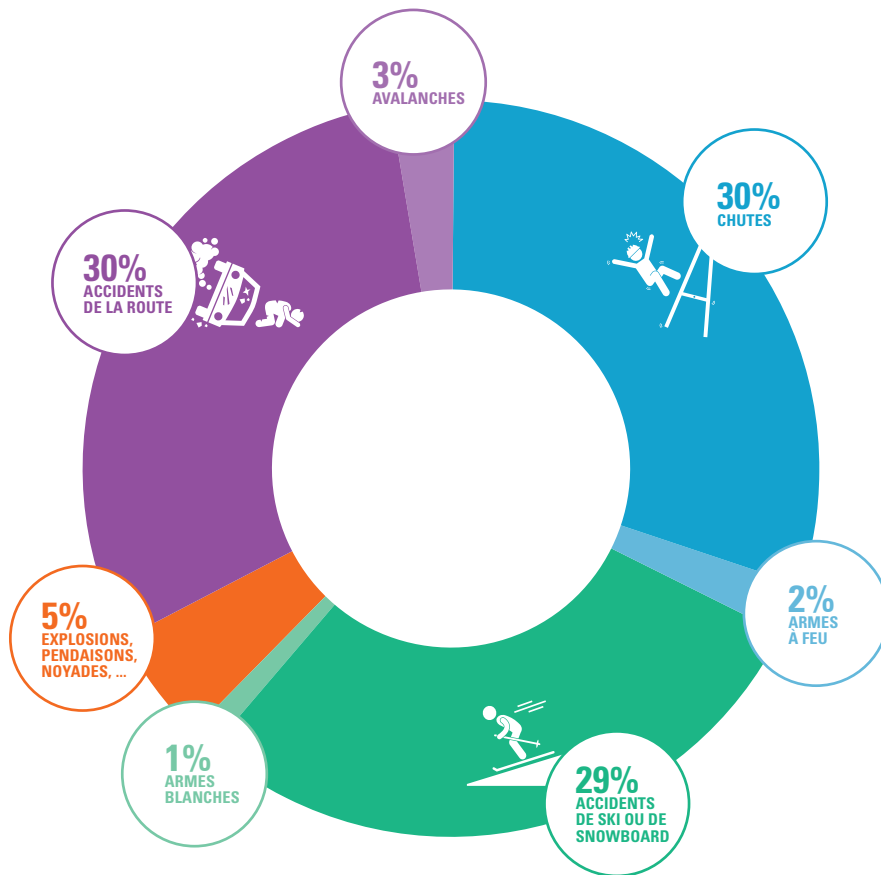
L'attribution de ce mandat est du ressort de l'Organe de décision de la Convention intercantonale relative à la médecine hautement spécialisée. C'est en mai 2011 qu'il a désigné l'Hôpital du Valais en compagnie de onze autres centres hospitaliers pour cette prise en charge de blessés graves. En Suisse romande, seuls le Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV) et les Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG) ont également été sélectionnés.

«Concrètement, cela passe par une disponibilité 24 heures sur 24 de 16 disciplines médico-chirurgicales spécialisées, avec tous les moyens humains et techniques nécessaires», précise le Prof. Bettschart. Le «trauma center» est ainsi un élément central, qui solidifie toute la chaîne des urgences et l'ensemble du système hospitalier valaisan. Et l'identification d'un site unique en Valais pour les blessés graves facilite aussi leur acheminement via la chaîne des secours préhospitaliers.

Le statut de «trauma center» est par ailleurs lié à un contrôle de l'activité dans un registre fédéral aujourd'hui en cours de constitution. *«L'Hôpital du Valais participe activement à la création de ce registre. Sans attendre la fin de ces travaux, nous nous sommes déjà associés au CHUV et aux HUG pour réaliser une analyse commune de notre activité respective.»* L'Hôpital du Valais a ainsi engagé une «data manager» spécialisée qui



A Sion, 16 disciplines médicales et leurs spécialistes sont disponibles 24h/24.



maintient le registre exigé pour conserver le statut de «trauma center». Il s'agit aussi d'un outil utile à l'observation du déroulement de ces prises en charge complexes.

Gage d'une prise en charge de qualité, le «trauma center» engendre également une «dynamique qui permet d'attirer des spécialistes de haut niveau dans notre canton», se réjouit le Prof. Bettschart. Pour le patient, c'est ainsi l'assurance d'être soigné dans les meilleures conditions.

POLYTRAUMATISÉS : SOUVENT DES HOMMES



Du 1^{er} janvier au 7 novembre 2013, le registre du «trauma center» a recensé 121 patients polytraumatisés adultes admis aux urgences de l'hôpital de Sion. Leur âge moyen est de 49 ans et l'on trouve 78% d'hommes parmi ces blessés graves.

Parmi les causes des blessures, les accidents de la route (30%), les chutes (30%) et les accidents de ski ou de snowboard (29%) se taillent la part du lion. Avalanches (3%), armes à feu (2%), armes blanches (1%) et divers (explosions, pendaisons, noyades, chocs divers) constituent le solde.



4.1 Urgences spécialisées - Urgences pédiatriques

Des spécialistes de l'urgence, aussi pour les enfants



Prof. René Tabin
« La pédiatrie compte pour 30% des urgences de l'hôpital. »

Des médecins formés en pédiatrie présents 24h sur 24 et un service de chirurgie pédiatrique assurent une prise en charge optimale des plus petits.



Dans le service de pédiatrie, le personnel infirmier est spécialisé dans la prise en charge des enfants.

« L'hôpital de jour permet d'administrer un traitement immédiat et de garder les enfants en observation quelques heures avant de décider s'ils peuvent rentrer chez eux ou non. »

Prof. René Tabin, Chef du Service de pédiatrie du Centre Hospitalier du Valais Romand

En 2012, plus de 15'000 consultations ambulatoires et urgences ont été assurées à l'hôpital de Sion pour des jeunes et des enfants. « *La pédiatrie compte pour 30 % des urgences de l'hôpital* », rappelle le Prof. René Tabin, chef du Service de pédiatrie. Certains jeunes patients arrivent directement par les urgences générales. D'autres, après avoir appelé les urgences pédiatriques, peuvent être accueillis directement à l'étage de la pédiatrie de 7h30 à 21h.

Aux urgences principales, les jeunes patients sont pris en charge par un pédiatre et le même personnel infirmier que les adultes. À Sion, c'est aussi l'assurance de pouvoir compter sur un pédiatre de garde 24h sur 24 et de bénéficier des compétences multiples, notamment des anesthésistes ou des radiologues. Selon la gravité de la situation, les examens nécessaires (comme une radiographie) ou le traitement envisagé (plâtre, par exemple), le patient restera aux urgences principales. Sinon, en journée, il sera orienté vers la polyclinique de pédiatrie à l'étage.

Dans le service de pédiatrie, le personnel infirmier est spécialisé dans la prise en charge des enfants. « *La différence n'est pas anodine* », souligne le Dr Juan Llor, médecin-chef, responsable des urgences au sein du service. « *Notamment pour ce qui est de la capacité d'approche de l'enfant ou de la performance technique, comme lors de la pose d'une voie veineuse, parfois difficile chez les plus petits.* »

Ordre de passage selon la gravité du cas

Comme pour les adultes, les enfants qui se présentent aux urgences sont « triés » en fonction de la gravité de leur pathologie, qui détermine l'ordre de la prise en charge. « *Nous avons aussi la chance de disposer d'un hôpital de jour* », note le Prof. Tabin. « *Cette structure permet d'administrer un traitement immédiat et de garder les enfants en observation quelques heures. Souvent, on peut ainsi éviter des hospitalisations et renvoyer nos petits patients chez eux.* »



Après avoir appelé les urgences pédiatriques, les enfants peuvent être accueillis directement à l'étage de la pédiatrie, de 7h30 à 21h.

Aussi de la chirurgie pédiatrique

Autre particularité importante de la pédiatrie de l'hôpital de Sion : la présence d'un service de chirurgie pédiatrique. Outre les hôpitaux universitaires, seul celui de Bienne en abrite aussi un en Suisse romande. « *Cela permet de disposer de spécialistes en chirurgie et en traumatologie pédiatriques pour prendre en charge efficacement et de manière assurément optimale les enfants.* »



TÉLÉPHONE : 11'600 APPELS EN 2012

À l'image des urgences « adultes », celles des enfants doivent faire face à une demande en augmentation constante. « *Le numéro de téléphone des urgences pédiatriques (027 603 41 60) a reçu 11'600 appels en 2012, soit 10 % de plus qu'en 2011* », rapporte le Prof. René Tabin. « *Le téléphone permet souvent de rassurer les parents et évite beaucoup de consultations.* » Dans un cas sur deux, les informations téléphoniques épargnent ainsi une visite à l'hôpital. « *Si on disait à chacun de venir, ce serait énorme. Le téléphone évite des milliers de consultations. Malheureusement, les gens appellent parfois pour tout et pour rien : pour des conseils d'allaitement, pour se faire confirmer l'utilité d'un médicament prescrit par leur pédiatre ou pour vérifier les dires de leur voisine. Cela occasionne du travail supplémentaire alors que ce numéro devrait être réservé aux urgences.* »



URGENCES PÉDIATRIQUES, MODE D'EMPLOI

- Pour les urgences vitales, toujours composer le 144.
- En cas de doute sur l'utilité ou non d'une consultation en urgence d'un enfant, appeler le **027 603 41 60**. Attention, il ne s'agit pas d'un « 144 des enfants », ni d'une permanence téléphonique. La réponse est assurée par une infirmière du service de pédiatrie, qui peut être occupée ailleurs. Pour le Haut-Valais : **027 970 24 90**.
- Ne pas renoncer à consulter son médecin traitant.
- En cas d'arrivée à l'hôpital par ses propres moyens : passer par les urgences.

« Il y a souvent **beaucoup** d'inquiétudes autour de la grossesse »



Dr Nicolas Schneider
« Neuf fois sur dix, il n'y a rien de grave. »

« Du simple rhume au mal de tête, en passant par des vomissements, un ventre dur ou douloureux, ce qui serait banal en temps normal inquiète davantage durant la grossesse », relève le Dr Nicolas Schneider, chef du Département Femme/Enfant du Centre Hospitalier du Valais Romand.

« Neuf fois sur dix, il n'y a rien de grave. Pour le 10 % restant, il faut réaliser un geste médical et poser un diagnostic correct en raison d'un problème qui crée un risque pour la mère et l'enfant. »

Une urgence « dramatique » sur cent

Parfois, pour une patiente sur cent qui fait appel aux urgences obstétricales, « on se trouve face à des urgences dramatiques, comme des saignements en relation avec un décollement placentaire, une rupture utérine ou un début de travail durant lequel le cordon ombilical s'engage dans le vagin. Là, si on ne sort pas l'enfant dans les trois à quatre minutes, il meurt. La réaction doit être extrêmement rapide. » Pour l'équipe médicale, cela signifie un départ immédiat en salle d'opération. Les sages-femmes et les obstétriciens doivent aussi pouvoir faire face à des modifications du bien-être fœtal ou maternel en début de travail ou en cours d'accouchement et réaliser en urgence des gestes de réanimation et d'extraction de l'enfant.

La gestose, « une triade de symptômes entre hypertension, oedèmes et hyperréflexie qui peut aller jusqu'à des convulsions » constitue aussi une « grosse » urgence. « Elle peut se développer rapidement, en quelques heures, avec des conséquences dramatiques pour la mère et l'enfant. Elle exige une prise en charge pluridisciplinaire avec des spécialistes en obstétrique, mais aussi en anesthésie, en réanimation et en pédiatrie. » Autant d'éléments qui démontrent la nécessité de disposer de ces spécialistes 24 h sur 24 dans un hôpital d'importance comme celui de Sion. Cet environnement permet également de répondre aux urgences gynécologiques, comme des grossesses extra-utérines, ou en cas de traumatismes et de violences.



Dès la 20^e semaine de grossesse, les urgences obstétricales sont prises en charge en salle d'accouchement.



Les différents examens à réaliser chez une future maman qui se présente en urgence durent au moins une demi-heure.

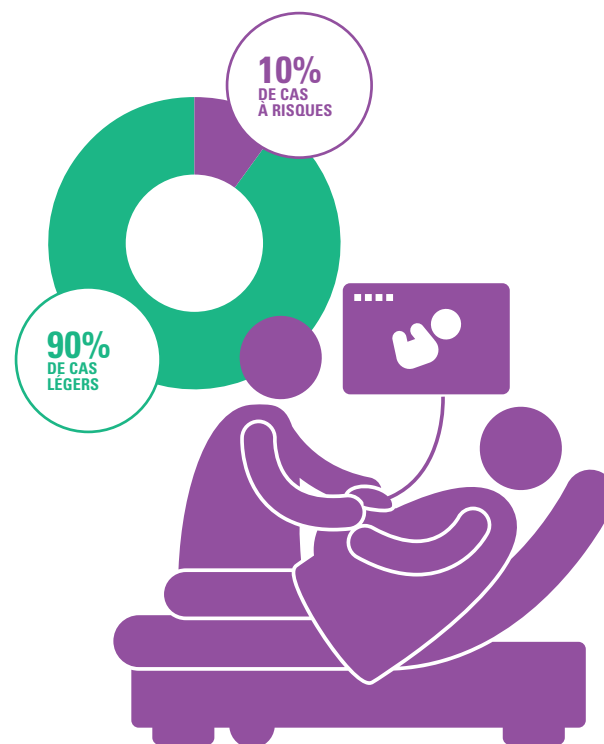
Des examens qui prennent du temps

Chaque jour et chaque nuit amènent leur lot d'urgences obstétricales. « *Pas toutes graves* », souligne le Dr Schneider. « *Mais, entre la salle d'accouchement et les urgences, cela occupe un médecin-assistant et un chef de clinique nuit et jour.* » D'autant plus que l'examen des patientes prend toujours un peu de temps : « *Si une future maman qui en est à 22 semaines de grossesse et qui dit avoir peur pour son bébé se présente chez nous, nous devons l'examiner, même si, a priori, il n'y a rien d'urgent. Il y a des gestes à faire, cela prend du temps ! Pour des raisons médico-légales, et pour la tranquillité des parents, nous devons aussi réaliser une échographie et enregistrer le pouls du bébé.* » Tous ces examens prennent au moins une demi-heure. « *Et, dans ce domaine, on ne sait jamais. Ce qui peut sembler simple au départ peut rapidement devenir compliqué, très compliqué...* »

SYMPTÔMES ET CONSEILS



- Pour des conseils sur des médicaments ou des inquiétudes, téléphonez en salle d'accouchement au **027 603 42 00**. Les sages-femmes sauront vous conseiller et vous inviteront à venir à l'hôpital selon la gravité des symptômes décrits. N° de téléphone pour le Haut-Valais : **027 970 24 80**.
- Dès la 20^e semaine de grossesse, après avoir appelé et annoncé leur arrivée, les patientes sont en général directement prises en charge par les urgences obstétricales en salle d'accouchement.
- Jusqu'à la 20^e semaine, les patientes peuvent se présenter aux urgences générales qui les orienteront au besoin vers les urgences de gynécologie-obstétrique à l'étage qui fonctionnent aussi 24h/24.



« Éviter de médicaliser la souffrance humaine »

Lorsqu'on évoque les urgences, on songe spontanément aux événements touchant l'intégrité physique des patients. Plus rarement aux atteintes psychiques.

« Le Service des urgences joue un rôle absolument central de tri et il le fait très bien. La collaboration est excellente. »

Dr Philippe Rey-Bellet, chef du Département de psychiatrie et psychothérapie du Centre Hospitalier du Valais Romand

« Près de sept patients psychiatriques sur dix arrivent pourtant chez nous par le biais des urgences générales », souligne le Dr Philippe Rey-Bellet, chef du Département de psychiatrie (basé à Malévoz) du Centre Hospitalier du Valais Romand. « Dans les cas de réelle urgence, comme lors d'une crise suicidaire grave ou une décompensation, psychotique ou maniaque, avec quelqu'un qui présente une grande agitation, il faut intervenir de manière immédiate. »

AUSSI DANS LES CENTRES DE COMPÉTENCES EN PSYCHIATRIE ET PSYCHOTHÉRAPIE (CCPP)



L'Hôpital du Valais dispose de quatre Centres de Compétences en Psychiatrie et Psychothérapie (CCPP) dans les villes de Monthey, Martigny, Sion et Sierre. « Chacun de ces CCPP offre un service d'urgence psychiatrique les jours ouvrables, de 8h à 18h », explique le Dr Frédéric Golay, chef du Service de psychiatrie et psychothérapie communautaire. « Un patient, ou un proche, qui ressent le besoin d'une intervention urgente, peut téléphoner ou se présenter spontanément dans un de ces CCPP. » Une première évaluation sera alors réalisée afin de déterminer si la situation exige un traitement immédiat ou si la réponse peut attendre 24 heures ou davantage.

Les CCPP gèrent aussi les psychiatres dits « de liaison » qui interviennent sur demande pour les urgences dans les hôpitaux de 8h à 18h tous les jours, week-end et jours fériés compris.

Dans ces cas de réelle urgence psychiatrique, le patient passe en général par les urgences générales, « afin de dégrossir la situation et établir un premier bilan permettant d'exclure un éventuel problème physique ou des prises de toxiques qui causeraient les troubles psychiques », explique le Dr Rey-Bellet. Un premier traitement médical peut d'ailleurs être dispensé, par exemple lorsque le patient est très agité, avant un transfert à l'hôpital psychiatrique. « Le Service des urgences joue ainsi un rôle absolument central de tri et il le fait très bien. La collaboration est excellente. »

Impliquer le patient dans sa prise en charge

Dans ce rôle de « premier tri », la distinction entre l'urgence réelle et la demande urgente constitue un enjeu important de la prise en charge psychiatrique. « En situation de stress, d'angoisse ou de crise de vie, une personne peut ressentir le besoin d'une inter-



Dr Philippe Rey- Bellet: « Près de sept patients psychiatriques sur dix arrivent chez nous par le biais des urgences générales. »

vention immédiate. Le plus souvent, cette réponse devrait pourtant être différée, car en ayant l'impression qu'il faut faire quelque chose pour lui, le sujet reste passif. L'enjeu de la psychiatrie est au contraire d'obtenir une démarche active de sa part pour induire un mouvement de transformation psychique. »

Dans la prise en charge de ces demandes urgentes, la réponse différée « permet ainsi de passer d'une action médicale externe à un processus collaboratif qui implique aussi le patient », rappelle le Dr Rey-Bellet. Là aussi, les urgences sauront aiguiller le patient vers les structures adéquates, qu'il s'agisse des Centres de Compétences en Psychiatrie et Psychothérapie (CCPP) de l'Hôpital du Valais ou de thérapeutes privés.

« Il faut aussi réussir à distinguer ce qui est du ressort de la psychiatrie et qui nécessite une réponse médicale, de ce qui relève

de la souffrance humaine et qui nécessite une autre réponse de la société », détaille le Dr Rey-Bellet. « Il faut éviter de médicaliser la souffrance humaine. Et cela, les urgences savent très bien le faire. »

À QUI S'ADRESSER ?



- Les Urgences psychiatriques du Valais romand disposent d'un numéro d'appel unique: **0800 012 210**.
- Les Urgences psychiatriques du Haut-Valais répondent au **027 970 33 33**.
- Le **144** fonctionne aussi très bien pour les urgences psychiatriques. Comme pour les urgences « physiques », il enverra une ambulance si nécessaire et saura aiguiller le patient vers les structures adéquates dans les autres situations.
- Dans le domaine de la prévention du suicide, l'Hôpital du Valais collabore notamment avec l'association Parpas: **027 321 21 21**.
Internet : www.parpas.ch

Lectures & multimédia

Premiers secours enfants



Le guide pratique des gestes qui sauvent. Pour toutes les situations d'urgence et leur prévention :

- L'arrêt respiratoire • La respiration artificielle • Le massage cardiaque
- L'étouffement • Les corps étrangers • Les difficultés respiratoires
- La toux • La crise d'asthme • La fièvre • Les convulsions • Les intoxications
- Les douleurs abdominales • Les chutes et les chocs à la tête
- Les accidents dentaires • Les saignements • Les plaies • Les brûlures
- La noyade • etc.

Les auteurs, Frédéric Lador et Roch Ogier, sont médecins. Ils sont aussi les fondateurs de l'école de premier secours "Firstmed" dont le siège est à Genève.



Info :

Premiers secours enfants
Frédéric Lador et Roch Ogier, Illustrations Mix & Remix
Editions Médecine & Hygiène - www.medhyg.ch
54 pages - CHF 16.-

Premiers secours



Le manuel indispensable des gestes qui sauvent. Pour toutes les situations d'urgence et leur prévention :

- L'arrêt respiratoire • La respiration artificielle • Le massage cardiaque
- L'étouffement • Les corps étrangers • Les difficultés respiratoires
- La toux • La crise d'asthme • La fièvre • Les convulsions • Les intoxications
- Les douleurs abdominales • Les chutes et les chocs à la tête
- Les accidents dentaires • Les saignements • Les plaies • Les brûlures
- La noyade • etc.

Les auteurs, Frédéric Lador et Roch Ogier, sont médecins. Ils sont aussi les fondateurs de l'école de premier secours "Firstmed" dont le siège est à Genève.



Info :

Premiers secours
Frédéric Lador et Roch Ogier, Illustrations Mix & Remix
Editions Médecine & Hygiène - www.medhyg.ch
54 pages - CHF 16.-

Vincent, Sophie et les autres... Que faire quand votre enfant est malade?



Sophie a l'air malade ? Quelque chose vous inquiète chez Vincent ? Avant de sauter sur le téléphone pour appeler le pédiatre, consultez cette brochure ; vous y trouverez des renseignements pratiques pour savoir que faire dans l'immédiat. Dans le chapitre intitulé « A surveiller » sont décrits les problèmes les plus fréquents et généralement bénins.

Dans le chapitre « Urgences » sont expliquées les situations, rares il est vrai, qui menacent la vie et nécessitent l'intervention rapide d'un pédiatre. La rubrique « Que faire d'abord ? » vous dira comment agir dans un premier temps (que vous ayez ou non besoin d'un médecin), puis dans l'encadré, vous trouverez la décision à prendre selon la cause du problème et l'état de l'enfant.



Info :

Vincent, Sophie et les autres...
Que faire quand votre enfant est malade?
Dr Isabelle Germann-Nicod, Dr Josiane Racine Stamm
Société suisse de pédiatrie
www.swiss-paediatrics.org - 40 pages
PDF gratuit : <http://bit.ly/vincent-sophie>

Une journée aux urgences de l'hôpital de Sion



L'Hôpital du Valais vous propose une immersion au sein du Service des urgences de l'hôpital de Sion, en compagnie du Dr Fishman et de ses équipes. Pour prendre le pouls d'une journée dans un des secteurs ouverts au public 24h/24, nous avons suivi ces hommes et femmes de 8h00 à minuit et demie.

Info :

Vidéo : www.hopitalvs.ch/une-journee-avec

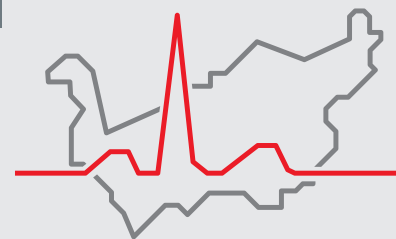


Répartition des disciplines principales

En 2012, l'Hôpital du Valais (RSV) a pris en charge près de 40 000 patient(e)s hospitalisé(e)s et a assuré 415 000 visites ambulatoires. Environ 5 000 collaboratrices et collaborateurs mettent le patient au centre de leurs préoccupations.

Aufteilung der wichtigsten Disziplinen

2012 behandelte das Spital Wallis (GNW) 40 000 Patientinnen und Patienten stationär und wies 415 000 ambulante Besuche aus. Rund 5 000 Mitarbeitende stellen ihre Schaffenskraft in den Dienst unserer Patientinnen und Patienten.



Hôpital du Valais
Spital Wallis

MONTHEY (0800 012 210)

Département de psychiatrie et psychothérapie du Valais romand

- EXPERTISES PSYCHIATRIQUES
- MÉDECINE ET PSYCHIATRIE PÉNITENTIAIRE
- PSYCHIATRIE DE LIAISON tous les établissements hospitaliers du Valais romand
- PSYCHIATRIE-PSYCHOTHÉRAPIE COMMUNAUTAIRE POUR TOUT ÂGE traitements de jour et consultations ambulatoires à Monthey, Martigny, Sion, Sierrre
- PSYCHIATRIE-PSYCHOTHÉRAPIE HOSPITALIÈRE Enfants-adolescents à Sierrre Adultes à Monthey et Montana Personnes âgées à Monthey, St.-Maurice, Sierrre

ST-MAURICE (027 604 6655)

Clinique St.-Amé

- GÉRIATRIE
- PSYCHOGÉRIATRIE

MARTIGNY (027 603 9000)

- ANESTHÉSIOLOGIE ET RÉANIMATION
- GASTROENTÉROLOGIE
- GÉRIATRIE
- MÉDECINE INTERNE
- NÉPHROLOGIE
- OPHTALMOLOGIE
- ORL & CCF
- ORTHOPÉDIE / TRAUMATOLOGIE
- RADIOLOGIE
- SOINS CONTINUS
- SOINS PALLIATIFS
- URGENCES

SION (027 603 4000)

- ANESTHÉSIOLOGIE ET RÉANIMATION
- ANGIOLOGIE
- CARDIOLOGIE
- CHIRURGIE GÉNÉRALE
- CHIRURGIE CARDIAQUE
- CHIRURGIE MAXILLO-FACIALE
- CHIRURGIE PÉDIATRIQUE
- CHIRURGIE THORACIQUE
- CHIRURGIE VASCULAIRE
- CHIRURGIE VISCÉRALE
- GASTROENTÉROLOGIE
- GYNÉCOLOGIE / OBSTÉTRIQUE
- MÉDECINE INTERNE
- NÉPHROLOGIE
- NEUROCHIRURGIE
- NEUROLOGIE
- ONCO-HÉMATOLOGIE
- ORL & CCF
- ORTHOPÉDIE / TRAUMATOLOGIE
- PÉDIATRIE / NÉONATOLOGIE
- PNEUMOLOGIE
- RADIOLOGIE
- RADIO-ONCOLOGIE
- SOINS INTENSIFS ET CONTINUS
- URGENCES

MONTANA (027 603 8000)

Centre valaisan de pneumologie
Walliser Zentrum für Pneumologie

- PNEUMOLOGIE
- RÉADAPTATION CARDIAQUE
- RÉADAPTATION MUSCULO-SQUELETTIQUE
- RÉADAPTATION PULMONAIRE

SIERRE (027 603 7000)

- ANESTHÉSIOLOGIE ET RÉANIMATION
- CHIRURGIE
- CHIRURGIE PLASTIQUE, RECONSTRUCTIVE, ESTHÉTIQUE ET DE LA MAIN
- DERMATOLOGIE
- EXPERTISES MÉDICALES
- GASTROENTÉROLOGIE
- GÉRIATRIE
- MÉDECINE INTERNE
- NÉPHROLOGIE
- PÉDOPSYCHIATRIE
- RADIOLOGIE
- RÉADAPTATION NEUROLOGIQUE
- SOINS CONTINUS
- URGENCES
- UROLOGIE

SIERRE (027 603 7400)

Clinique St.-Claire

- GÉRIATRIE
- PSYCHOGÉRIATRIE

INSTITUT CENTRAL (027 603 4700)

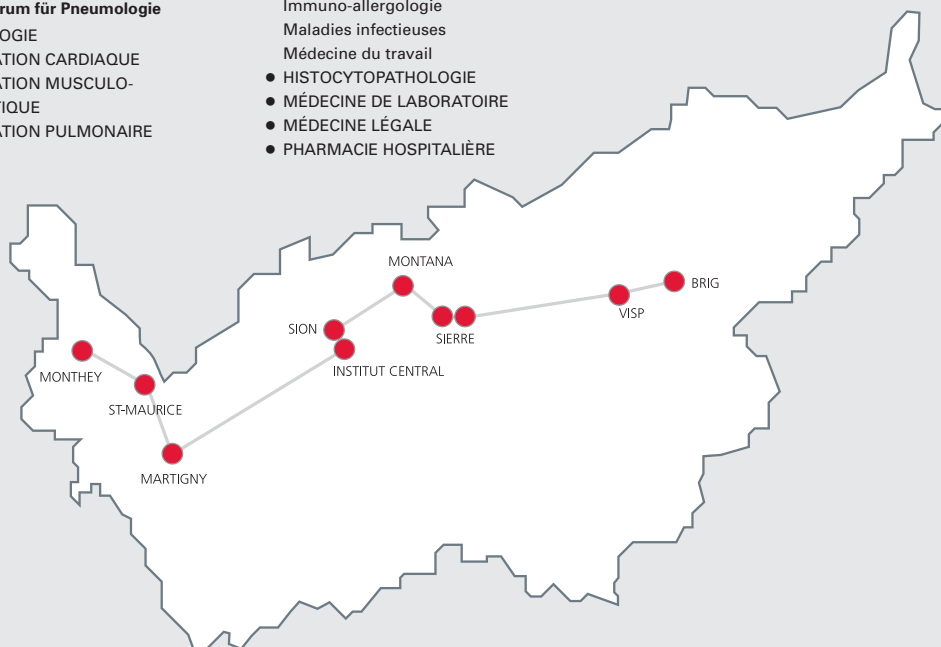
- CONSULTATIONS Génétique Hématologie Immuno-allergologie Maladies infectieuses Médecine du travail
- HISTOCYTOPATHOLOGIE
- MÉDECINE DE LABORATOIRE
- MÉDECINE LÉGALE
- PHARMACIE HOSPITALIÈRE

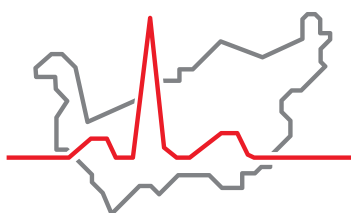
VISP (027 970 3333)

- ANÄSTHESIOLOGIE UND REANIMATION
- CHIRURGIE
- GYNÄKOLOGIE / GEBURTSHILFE
- HNO
- INNERE MEDIZIN
- INTENSIVSTATION
- KINDERCHIRURGIE
- NEPHROLOGIE
- NOTFALL
- PÄDIATRIE
- RADIOLOGIE
- TRAUMATOLOGIE
- UROLOGIE

BRIG (027 970 3333)

- ANÄSTHESIOLOGIE UND REANIMATION
- GERIATRIE
- INTERMEDIATE CARE
- NOTFALL
- ONKOLOGIE
- OPHTHALMOLOGIE
- ORTHOPÄDIE
- PALLIATIVMEDIZIN
- PSYCHIATRIE (MIT ALTERSPSYCHIATRIE SOWIE KINDER- UND JUGENDPSYCHIATRIE)
- RADIOLOGIE
- SCHMERZTHERAPIE





Hôpital du Valais
Spital Wallis



www.hopitalvs.ch

Contact