

Sommaire

Actualité

Avant de partir au loin en famille	3
Les antibiotiques sous la loupe PROHIBIT s'attaque aux infections nosocomiales	4
Un institut national pour les thérapies cellulaires «Aïe, mon épaule!»	5
Maladie de Chagas dépistée	6
	7

Dossier

Connaissez-vous vos droits et vos devoirs?	8-9
Psychiatrie: des patients comme les autres	10
Un patient averti en vaut deux...	11
Le mineur face à son traitement	12
Plaintes à l'hôpital	13

Reportage

Des animateurs socioculturels pour garder le goût de la vie	14-15
---	-------

Coulisses

Environnement: la traque aux watts	16
Un pilote de Swiss aux HUG	17
Coup de cœur pour Haïti	18
Une cure intensive de théâtre	18

Fondation

Mieux conserver le placenta	19
-----------------------------	----

Culture

Au revers des œuvres d'art	21
----------------------------	----

Sélection

22-23

Interview

de Martial Saugy	
Le passeport biologique pour traquer les tricheurs	24

Les droits des patients nous tiennent à cœur

Dans le contexte de vulnérabilité engendré par la maladie, la relation humaine occupe une place importante.

Affirmés dans la charte des valeurs soutenant notre action, les droits des patients font l'objet d'une attention soutenue et renouvelée au sein des HUG. Le relevé et l'analyse des incidents est l'indicateur clé du premier de ces droits: recevoir des soins de qualité et dans la plus grande sécurité.

L'étude des griefs ou suggestions exprimés dans les questionnaires retournés dans le cadre d'enquêtes nationales, auxquelles les HUG participent régulièrement, et des réponses recueillies à l'issue d'un séjour, constitue un précieux baromètre de la satisfaction des patients. Ces appréciations fondent les actions menées ensuite, notamment en matière d'information ainsi que sur le plan relationnel entre patients et équipes médico-infirmières.

Se sentir pleinement exister

Précisément, tout ce qui touche à cette relation, avant tout humaine, est essentiel dans un contexte de vulnérabilité et d'inquiétude

engendré par l'atteinte à la santé. Recevoir au travers d'un sourire, d'une parole, d'un soin dispensé avec autant de respect que de compétence, l'attention espérée du médecin, de l'infirmière ou du transporteur, est ce que chacun attend pour se sentir pleinement exister comme sujet humain malgré la maladie; pour ne pas être réduit au rôle d'objet des traitements prodigués.

Bien saisir ce ressenti a conduit à multiplier les canaux permettant aux patients d'exprimer leurs plaintes; en dernier lieu la mise à disposition d'un espace de dialogue et d'écoute. Mieux appréhender cette perception et dûment tenir compte des attentes dans le domaine des relations entre patients et professionnels de la santé est ainsi l'étape naturelle que les HUG pour-

suiront dans leur plan stratégique des années futures.

C'est pourquoi figure, au nombre des orientations clés de ce nouveau plan, une batterie d'actions destinées à améliorer l'accueil des patients et de leurs proches, l'information écrite et téléphonique, l'environnement au sein duquel ils sont reçus et leur orientation.

Yves Grandjean
Secrétaire général



JULIEN GREGORIO / STRATES

Pulsations

Journal d'information gratuit des Hôpitaux universitaires de Genève

www.hug-ge.ch

Editeur responsable
Bernard Gruson
Responsable des publications
Agnès Reffet
Rédactrice en chef
Suzy Soumaille
Courriel: pulsations-hug@hcuge.ch

Abonnements et rédaction

Service de la communication
Rue Gabrielle-Perret-Gentil 4
CH-1211 Genève 14
Tél. +41 (0)22 305 40 15
Fax +41 (0)22 305 56 10

Les manuscrits ou propositions d'articles sont à adresser à la rédaction. La reproduction totale ou partielle des articles contenus dans Pulsations est autorisée, libre de droits, avec mention obligatoire de la source.

Régie publicitaire

Contactez Imédia SA (Hervé Doussin):
Tél. +41 (0)22 307 88 95
Fax +41 (0)22 307 88 90
Courriel: hdoussin@imedia-sa.ch

Conception/réalisation csm sa
Impression ATAR Roto Presse SA

Tirage 33000 exemplaires



LES Bains DE Cressy

eau à 34°

Une oasis de bien-être aux portes de Genève

Jacuzzi | Hammam | Odorium | Aquagym
Gym | Fitness | Massages | Esthétique

Cressy Santé
Route de Loëx 99
CH-1232 Confignon
T +41 (0)22 727 15 15
www.bainsdecressy.ch

csm geneve

HUG Hôpitaux Universitaires de Genève