

**Rôle de l'espace médiation**

- offrir aux patients et à leurs proches la possibilité d'exprimer les difficultés rencontrées lors de leur passage à l'hôpital
- faciliter la communication ou renouer le dialogue entre les patients et l'institution
- contribuer au rapprochement des préoccupations des patients et de celles des professionnels de santé par une meilleure information et connaissance réciproque
- sensibiliser les professionnels de la santé au vécu hospitalier des patients et des proches
- impliquer les patients et les proches dans l'amélioration de la qualité des soins.

**Espace médiation**

Entrée principale de l'Hôpital  
(site Cluse-Roseaie,  
rue Gabrielle-Perret-Gentil 4).

**Horaires**

Permanence avec ou sans rendez-vous  
Lundi, jeudi et vendredi 13h-16h  
Mardi 10h-13h  
Mercredi 16h-19h

**Coordonnées**

Corinne Héritier-Castella  
Véronique Kolly  
coordinatrices de l'espace médiation  
Tél. +41 (0)22 372 22 28  
Fax +41 (0)22 372 22 29  
Courriel: hug.mediation@hcuge.ch

**Autres moyens pour s'exprimer**

Ecrire à la  
**Direction générale des HUG**  
Rue Gabrielle-Perret-Gentil 4  
CH-1211 Genève 14

Déposer une plainte auprès de la  
**Commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients**

Bd Helvétique 27  
CH-1207 Genève  
Tél. +41 (0)22 546 89 50

**Espace médiation**

Lieu d'écoute et de dialogue  
pour les patients et  
leurs proches

## Quand solliciter l'espace médiation ?

### **Vous rencontrez un problème à l'hôpital et n'arrivez pas à le résoudre ?**

Les coordinatrices ont une longue expérience au sein des HUG. Venez en parler avec elles, en toute discrétion et sans contrainte de temps. Vous pourrez vous exprimer, parler de votre vécu en tant que patient ou proche.

### **Recherche de solutions**

Grâce au dialogue, les coordinatrices réunissent tous les éléments leur permettant de bien comprendre votre situation. Une fois les problèmes identifiés, il est souvent plus simple de les résoudre.

Si nécessaire, et avec votre accord, un contact direct avec les services ou les personnes concernées est établi afin de trouver conjointement une solution ou des réponses à vos questions.

### **Confidentialité**

Les informations que vous transmettez restent strictement anonymes.

## Comment faciliter le dialogue ?

Les problèmes de communication entre patients et soignants sont fréquents à l'hôpital. Voici quelques conseils pour améliorer ce dialogue.

### **Demandez votre carte de référent**

Cette carte vous permet de connaître les noms et téléphones du médecin et de l'infirmière responsables de votre prise en charge.

### **Parlez avec l'équipe soignante**

Si vous ou vos proches rencontrez un problème, n'hésitez pas à en parler **en priorité** à votre médecin responsable ou à votre infirmière de référence. Dans la majorité des cas, cela suffit à aplanir les difficultés.

En cas de problème majeur, vous pouvez demander un entretien avec le chef de clinique et l'infirmière responsable d'unité de soins, ou contacter le médecin-chef de service.

### **A lire**

Pour être plus à l'aise face à votre médecin et oser lui demander des explications si vous ne comprenez pas, lisez la brochure *Vous et votre médecin, des clefs pour mieux communiquer*. Disponible sur: [www.hug-ge.ch](http://www.hug-ge.ch) et à l'espace médiation.

## Aidez-nous à nous améliorer !

Bien que les HUG soient attentifs à tous les aspects relatifs à la santé et au bien-être des personnes hospitalisées, il arrive qu'ils ne répondent pas toujours à vos attentes.

Vos questions, vos suggestions sont importantes pour améliorer le service que vous êtes en droit d'attendre. L'espace médiation est à votre écoute pour recueillir vos témoignages.

### **Votre expérience est utile**

Dans le but d'améliorer la qualité et la sécurité des soins, vos doléances sont retranscrites dans une base de données de manière anonyme. Ces informations nous sont très utiles. Elles permettent d'identifier des dysfonctionnements et de proposer des mesures d'améliorations.

### **Vos suggestions nous intéressent**

Merci de remplir le questionnaire de satisfaction, remis avec votre brochure d'accueil ou disponible sur [www.hug-ge.ch](http://www.hug-ge.ch). Grâce à votre avis sur votre séjour et à vos suggestions, vous contribuez au processus continu d'amélioration des HUG et vous en faites bénéficier d'autres patients.