

Patient partenaire

En tant que bénéficiaire des prestations des HUG, vous êtes bien placé pour exprimer votre ressenti par rapport à votre prise en charge.

Vos suggestions nous intéressent

Vos suggestions sont importantes pour améliorer la qualité de nos services. L'espace médiation est à votre écoute pour recueillir vos propositions ou vos idées.

Votre expérience est utile

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

Autres moyens pour s'exprimer

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

Informations pratiques

L'espace médiation dispose de quatre lieux d'écoute et de dialogue dédiés au patient ou à ses proches.

Si l'hospitalisation ou la consultation a eu lieu sur un site des HUG à l'exception de Bellerive, Trois-Chêne, Loëx ou Belle-Idée, adressez-vous à :

Espace médiation de l'Hôpital

Bâtiment Gustave Julliard
Arcade HUG, 1^{er} étage
Rue Alcide-Jentzer 17, 1205 Genève

Permanences :

lundi, jeudi et vendredi 13h-16h
mardi 10h-13h, mercredi 16h-19h

Médiatrices hospitalières :

Corinne Héritier Castella, Monique Delhez et
Véronique Kolly

☎ 022 372 22 28

Si l'hospitalisation ou la consultation a eu lieu sur les sites de Bellerive, Trois-Chêne, Loëx ou Belle-Idée, adressez-vous à :

Espace médiation de l'Hôpital des Trois-Chêne

Ch. du Pont-Bochet 3, 1226 Thônex

Permanences :

lundi 13h-17h, mardi 9h-13h, jeudi 14h-18h

Espace médiation de l'Hôpital de Bellerive

Ch. de la Savonnière 11, 1245 Collonge-Bellerive
Permanence: mercredi 14h-18h

Espace médiation de l'Hôpital de Loëx

Rte de Loëx 151, 1233 Bernex
Permanence : vendredi 13h-17h

Médiatrice hospitalière :

Antonella Perino

☎ 079 553 40 39 ou 022 305 62 28

✉ www.hug-ge.ch/espace-mediation
hug.mediation@hcuge.ch

ESPACE MÉDIATION

Lieux d'écoute et de dialogue



Référence 432979 • Espace médiation • Avril 2017

Présentation

Vous êtes un patient ou un proche et vous rencontrez un problème pendant une hospitalisation ou lors d'une consultation ambulatoire

L'espace médiation :

- ▶ offre la possibilité d'exprimer vos difficultés rencontrées lors de votre passage à l'hôpital
- ▶ facilite la communication et permet de renouer le dialogue avec l'institution
- ▶ rapproche vos préoccupations de celles des professionnels de santé par une meilleure information et connaissance réciproque
- ▶ sensibilise les professionnels de la santé à votre vécu hospitalier
- ▶ vous implique dans l'amélioration de la qualité des soins.

Ecoute

Les médiatrices hospitalières vous reçoivent en toute discrétion. Vous pourrez leur exposer votre problème et parler de votre vécu hospitalier. Les horaires des permanences, précisés au dos du dépliant, peuvent être, si besoin, aménagés à votre meilleure convenance.

Recherche de solutions

Grâce au dialogue, les médiatrices réunissent tous les éléments leur permettant de bien comprendre votre situation. Lorsque les problèmes sont clairement identifiés, il est souvent plus facile 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 confidentielles.

Faciliter le dialogue

Voici quelques conseils pour améliorer votre dialogue avec l'équipe soignante :

Demandez votre carte de référent

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

Parlez avec l'équipe soignante

Si vous rencontrez un problème, si vous avez des doutes, n'hésitez pas à en parler en priorité à votre médecin responsable ou à votre infirmière de référence. Ils répondent à vos questions et prennent avec vous les décisions concernant votre santé. Avec votre accord, ils discutent aussi volontiers avec vos proches.

En cas de problème majeur, demandez un entretien avec le chef de clinique ou l'infirmière responsable d'unité de soins. Dans la majorité des cas, un dialogue avec les médecins et les soignants suffit à aplanir les difficultés.

+ INFO

Pour être plus à l'aise face à votre médecin, osez lui poser des questions et demandez des explications.

Consultez la page web :

➤ www.hug-ge.ch/vous-votre-medecin