ESPACE **MÉDIATION**

Lieux d'écoute et de dialogue

Hôpitaux
Universitaires
Genève

Présentation

Vous êtes un ou une patiente ou une 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 du personnel hospitalier par une meilleure information et connaissance réciproque
- sensibilise le personnel médico-soignant à votre vécu hospitalier
- vous implique dans l'amélioration de la qualité des soins.

Écoute

Les médiateurs ou médiatrices hospitalières vous reçoivent en toute discrétion. Vous pourrez leur exposer votre problème et parler de votre vécu hospitalier.

Recherche de solutions

Grâce au dialogue, les médiatrices ou médiateurs 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 :

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 le ou l'infirmière de référence. Ils ou elles répondent à vos questions et prennent avec vous les décisions concernant votre santé. Avec votre accord, ils ou elles discutent aussi volontiers avec vos proches.

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

Deux outils pour communiquer

Vous disposez aussi de :

- un tableau dans votre chambre pour inscrire vos questions ou besoins
- une carte mentionnant vos référentes et référents médico-infirmiers.

+ 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.ch/vous-votre-medecin

Patient ou patiente **partenaire**

En tant que bénéficiaire des prestations des HUG, votre expérience vous permet d'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.

Autre moyen pour s'exprimer

Écrire 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 à la patientèle ou à ses proches.

Entretien sur rendez-vous :

Espace médiation de l'Hôpital
Bâtiment Gustave Julliard
Arcade HUG, 1er étage
Rue Alcide-Jentzer 17, 1205 Genève

Hôpital des Trois-Chêne
Ch. du Pont-Bochet 3, 1226 Thônex

Hôpital de Bellerive
Ch. de la Savonnière 11, 1245 Collonge-Bellerive

Hôpital de Loëx
Rte de Loëx 151, 1233 Bernex

Contacts
022 372 22 28
Courriel : hug.mediation@hcuge.ch

Médiatrices hospitalières
Corinne Héritier-Castella, Véronique Kolly et Monique Delhez

www.hug.ch/espace-mediation

Cette brochure a été réalisée par l'espace médiation en collaboration avec la Direction de la communication.

Réf. 432979 • Espace médiation • Photo : © Julien Gregorio • Avril 2021 (réimpression avril 2023)