BILAN VISION 20/20

TOUR D'HORIZON EN 27 ÉTAPES DES RÉALISATIONS DU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2020

DE NOUVELLES IDÉES

Julien est un infirmier spécialisé. Il souhaite développer un projet qui lui tient à cœur. Les innovations mises en place avec Vision 20/20 lui permettent d'aller de l'avant.

01 Julien participe à un atelier sur les nouvelles valeurs relationnelles de confiance, de respect, d'esprit d'équipe et de reconnaissance prônées au sein des HUG. Une idée germe dans son cerveau.

25% des collaborateurs·trices des HUG ont été impliqué·es dans les ateliers des valeurs.

Projet 5

02 Julien expose son idée à son·sa chef·fe. Il est invité à se rendre au Centre de l'innovation pour réaliser son projet.

Plus de 90 idées proposées par les collaborateurs·trices et **plus de 50 projets** catalysés par le Centre de l'Innovation.

Projet 2.1

03 Avec l'appui de certain·es collègues motivé·es par son idée, il participe ensuite au hackathon des HUG.

37 défis portés et près de **400 participants·es** enregistré·es lors des 4 hackathons organisés depuis 2017.

Projet 2.1

DÉVELOPPER UN PROJET

Julien devient chef de son projet. Il est accompagné par des expert·es qui l'aident, l'encouragent, le mettent en relation avec des partenaires internes et externes et facilitent la recherche des financements.

04 Le projet de Julien est catalysé par le Centre de l'innovation et soutenu pour trouver un financement. Il implique des patient·es partenaires pour être au plus près de leurs besoins.

Un millier de patient·es et de proches aidant·es ont déjà été impliqué·es dans divers projets institutionnels.

Projets 1 2.1

05 Lors de son évaluation annuelle, Julien valorise cette expérience, valide les nouvelles compétences qu'il a acquises et discute de son futur.

2'600 objectifs professionnels en lien avec les valeurs relationnelles ont été fixés lors des entretiens d'évaluation.

Projets 5 8

06 À son arrivée, Julien était parrainé par Mélanie et a bénéficié de conseils utiles pour naviguer et évoluer au sein des HUG.

Entre septembre 2017 et octobre 2018, **100 binômes** de parrainage ont été constitués.

Projet 8

07 En parallèle, il est choisi pour accueillir Adrien, un apprenti qui se forme aux métiers de demain.

Le nombre d'apprenti·es a augmenté de 56% en 5 ans.

Projets 8 9

08 Julien sensibilise Adrien aux éco-gestes. Ensemble, ils se déplacent en vélo sur les sites des HUG pour présenter leur projet.

52% des déchets sont recyclés. Plus de mobilité douce: **environ 40 vélos** à disposition des collaborateurs·trices.

Projet 9

09 Pour leur bien-être, ils peuvent profiter des salles de sport ou de repos ainsi que des cours de yoga ou de pilates réservés au personnel des HUG.

Plus de 400 collaborateurs·trices participent à ces activités régulièrement.

Projet 2.2

RÉORGANISER LES PROCESSUS

Julien peut proposer des améliorations dans l'organisation du travail, qui se concrétisent.

10 Julien se rend dans les différentes unités pour présenter son projet, sa mise en pratique et l'agenda des formations.

Plus de 100 séances de coaching et de catalyse de projets sont réalisées par le Centre de l'innovation chaque année.

Projet 2.1

11 Il présente son projet lors du Festival de l'innovation et partage le prix qu'il a reçu avec toute l'équipe.

9 brevets déposés, **25** licences signées, **13** start-ups créées, plus de 30 projets mis en avant à l'externe.

Projet 2.1

12 Avec son équipe, il participe à la réorganisation de son unité afin de simplifier les processus organisationnels et passer plus de temps avec les patient·es. Il utilise des outils méthodologiques adaptés à l'environnement hospitalier.

Environ 66% des unités ont été réorganisées. Plus de 280 collaborateurs·trices y ont participé et ont bénéficié de 120h de formation.

Projet 6

13 Fort de cette nouvelle expérience, il découvre la carte de son parcours professionnel, un outil d'aide à la gestion personnelle et individuelle de sa carrière.

182 fonctions institutionnelles cartographiées dans le cadre des intinéraires-métiers.

Projet 8

14 Julien envisage le futur avec enthousiasme et partage son expérience avec son club de course à pied lors de la journée «Olympiades de sports inter-sites».

Plus de 680 collaborateurs·trices sont membres d'un club de sport institutionnel.

Projet 2.2

← LE PARCOURS DES COLLABORATEURS·TRICES

Les collaborateurs·trices sont devenu·es acteurs·trices de leur parcours professionnel dans un cadre de travail repensé.

LE PARCOURS → DES PATIENT·ES

Grâce aux projets développés, le ou la patient·e devient un·e partenaire des HUG et un·e acteur·trice de sa prise en charge.

HUG Hôpitaux Universitaires Genève

VISION 20/20

UN PLAN STRATÉGIQUE

QUI SE DÉCLINE EN 9 PROJETS :

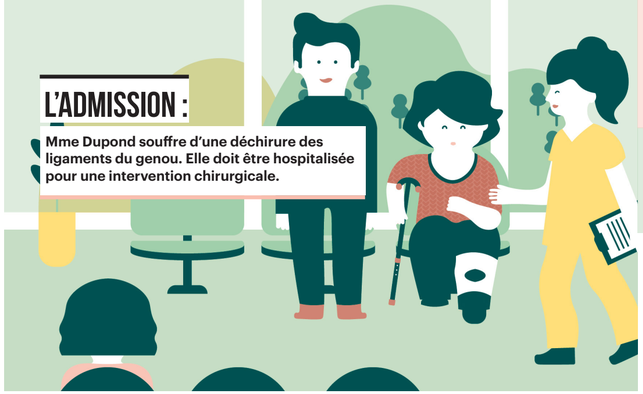
Les HUG ont changé de visage. De la recherche aux soins, de l'enseignement au développement durable, de la culture d'entreprise à la relation aux patient·es, les réalisations du plan stratégique sont nombreuses dans tous les domaines. Découvrez les plus marquantes en suivant les parcours fictifs d'un collaborateur et d'une patiente.

1 Patients partenaires
Collaborateurs acteurs
2.1 Centre de l'innovation
2.2 Village des collaborateurs
3 Excellence clinique et qualité
4 Itinéraires des patients dans le réseau de santé
5 Nos valeurs au quotidien
6 Plus de temps pour les patients
7 Médecine universitaire lémanique nationale et internationale
8 Parcours personnalisé du collaborateur
9 Responsabilité sociale et environnementale

Nota bene: les chiffres mentionnés font référence aux bilans réalisés en 2020

L'ADMISSION :

Mme Dupond souffre d'une déchirure des ligaments du genou. Elle doit être hospitalisée pour une intervention chirurgicale.



01 Avant de se rendre à l'hôpital, Mme Dupond prend rendez-vous en ligne et valide ses données administratives.

1'500 rdv sont pris en ligne chaque jour par les patient·es.

Projet 4

02 Elle accepte que ses données médicales et biologiques soient utilisées pour aider la recherche.

Plus de 55'000 patient·es ont signé le formulaire de consentement. **87% des patient·es** ont accepté de partager leurs données avec les chercheurs et les chercheuses.

Projet 7

03 En arrivant aux HUG, elle s'enregistre sur la borne de check-in. Un algorithme vérifie son identité et évite toute confusion avec un·e autre patient·e.

Le nombre d'erreurs administratives liées aux problèmes d'homonymie a **baissé de 23%.**

Projets 3 4

LE SÉJOUR :

Mme Dupond ne connaît pas bien le monde hospitalier. Le personnel est là pour la rassurer et rendre son séjour le plus agréable possible en lui donnant l'opportunité de devenir partenaire de ses soins.

04 Un·e infirmier·ère l'accueille, lui présente sa chambre et le fonctionnement de l'unité.

25% de temps supplémentaire désormais passé auprès des patient·es.

Projets 4 6

06 Grâce à l'application Concerto, elle peut choisir, entre autres, son menu, consulter l'agenda des soins de la journée, mieux connaître son équipe médico-soignante ou appeler son mari en vidéo.

Plus de 3'000 patient·es ont téléchargé Concerto. Ils·elles peuvent l'utiliser avant, pendant et après leur hospitalisation.

Projet 2.1

08 Les transmissions se font en chambre avec le·la patient·e. Deux infirmiers·ères discutent avec Mme Dupond de sa prise en charge et des médicaments prescrits.

Diminution de 8% **de médicaments jetés** grâce aux armoires à pharmacie informatisées et à la présence des assistant·es en pharmacie au sein des unités de soins.

Projets 6 9

05 On lui pose quotidiennement la question « Qu'est ce qui est important pour vous aujourd'hui ? ». De plus, sur le tableau patient·e présent dans sa chambre, Mme Dupond trouve toutes les informations dont elle a besoin.

Les besoins et la satisfaction des patient·es sont évalués **chaque jour.**

Projet 6

07 Mme Dupond prend son repas avec sa voisine de chambre, arrivée la veille en fauteuil roulant.

L'indice de qualité de la prise en charge globale des patient·es en situation de handicap aux urgences **a augmenté à 91.5%.**

Projet 3

09 Tous les collaborateurs·trices de l'unité se réunissent lors de séances courtes appelées *huddle*. Ils·elles partagent rapidement toutes les informations pertinentes et synchronisent la prise en charge des patient·es.

Plus de 88 *huddle* ont lieu chaque jour dans les unités de soins.

Projet 6

10 En parallèle, les prélèvements sanguins de Mme Dupond sont maintenant conservés dans une bio-banque pour aider la recherche.

75% des échantillons biologiques prélevés sont stockés dans une bio-banque répertoriée des HUG.

Projet 7

11 Après l'opération, l'infirmier·ère en charge de l'itinéraire des patient·es du service de chirurgie (IPM), rend visite à Mme Dupond et son époux pour discuter de sa convalescence et de son retour à domicile.

Plus de 18 IPM sont en fonction pour accompagner les parcours des patient·es.

Projet 4

LE RETOUR :

Après son hospitalisation, Mme Dupond rentre chez elle tout en bénéficiant d'un suivi à domicile.

12 Depuis chez elle, elle a accès à son dossier médical qu'elle peut transmettre à son ou sa médecin traitant·e et aux intervenant·es du réseau de santé qui l'accompagnent dans sa convalescence.

Les campagnes d'information ont porté leurs fruits: **plus de 50'000 patient·es** ont leur dossier médical électronique.

Projet 4

13 Plusieurs mois après son hospitalisation, Mme Dupond participe à un atelier pour partager son expérience en tant que patiente. Elle aide ainsi à améliorer l'organisation de l'hôpital et les prises en charge des patient·es et contribue à de nouveaux projets innovants.

580 patient·es, proches aidant·es, membres d'associations et citoyen·es ont rejoint la plateforme « Patients partenaires ».

Projets 1 2.1