

L'ESSENTIEL C'EST

VOUS



Hôpitaux
Universitaires
Genève



INTRODUCTION

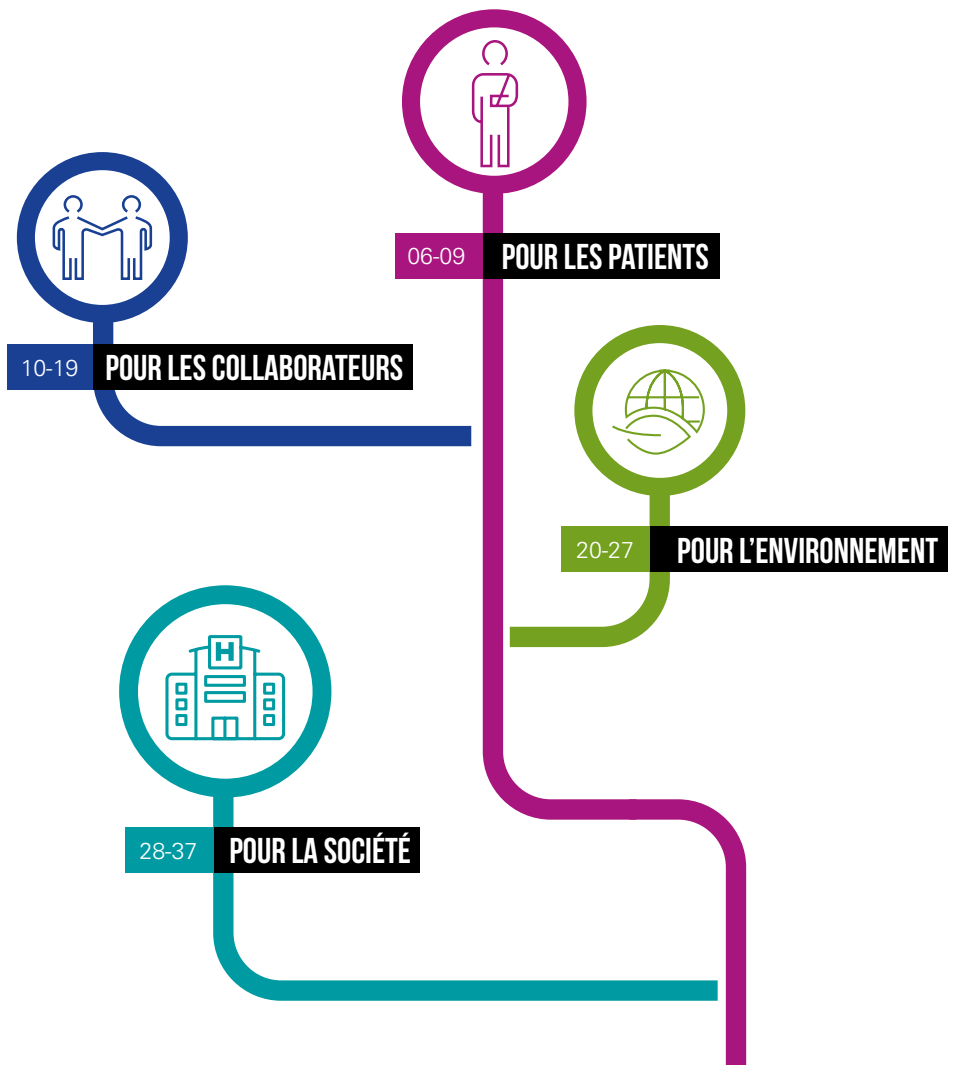
LA RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE DES HUG

Tous les jours, les HUG concentrent leur attention sur leur responsabilité sociale et environnementale. S'ils n'ont pas attendu 2016 pour le faire, ils ont décidé, cette année, de dresser un état de la situation et de le consigner dans la publication que vous tenez entre vos mains.

Ce rapport ne se veut pas exhaustif. Il cherche avant tout à renseigner la population sur les projets réalisés ou en cours dans ce domaine.

Il est intéressant de constater que la responsabilité sociale et environnementale est à la croisée des chemins réglementaires et volontaires. En effet, tandis que les lois imposent d'avancer dans la bonne direction, force est de constater que les plus beaux projets se concrétisent souvent sur la base d'initiatives individuelles et spontanées. Il s'agit en effet d'un domaine où les convictions, les idéaux et la collaboration sont facteurs d'engagement et de réalisation.

Beaucoup de belles choses ont déjà été faites en la matière aux HUG. Et il y a encore plein de projets prometteurs dans les esprits.





DÉMARCHE PARTICIPATIVE

- > 500 collaborateurs impliqués
- > 280 questionnaires remplis
- > 100 cadres impliqués
- > 1 forum Intranet touchant 10'500 collaborateurs
- > 8 membres du comité de pilotage

CONFORMÉMENT AUX ENGAGEMENTS PRIS DANS LE PLAN STRATÉGIQUE VISION 20/20, LES HUG PUBLIENT UN ÉTAT DE LA SITUATION EN MATIÈRE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE.

VISION 20/20

PREMIER RAPPORT SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL DES HUG

Depuis de nombreuses années, les HUG s'engagent en faveur du bien-être de leurs patients, des conditions de travail de leurs collaborateurs et de contributions utiles à la communauté.

Le management environnemental figure également dans leurs priorités, ainsi que le veut le contrat de prestations passé avec l'Etat de Genève. En 2009 déjà, les HUG ont été le premier hôpital européen à effectuer un écobilan, reconduit depuis lors, puis à adopter un code de conduite éthique qui comprend des engagements de gestion durable et d'achats responsables.

En 2015, les HUG ont présenté leur nouveau plan stratégique quinquennal baptisé *Vision 20/20*. Face aux nombreux défis liés à l'avenir de la médecine, de la démographie, des finances publiques et du monde hospitalier, les HUG ont choisi d'y associer le plus grand nombre de leurs professionnels, issus de tous les métiers de l'institution. Ensemble, ils ont mené une ample réflexion participative pour analyser les fondamentaux des métiers de la santé d'aujourd'hui et de demain. Ils ont dégagé cinq axes stratégiques pour ces prochaines années qui sont les suivants :

- > Exceller pour le patient
- > Donner du sens à l'engagement des collaborateurs
- > Mieux travailler ensemble
- > Affirmer la place des HUG dans le réseau de santé lémanique et suisse
- > Se préparer pour le futur.

Ces axes se concrétisent en 9 projets stratégiques et 32 actions concrètes qui reflètent une forte volonté d'adapter les HUG au contexte prévisible de ces prochaines années en se concentrant sur l'amélioration de la culture de l'hôpital, des valeurs humaines et du respect de l'environnement. En particulier, les HUG y affirment leur responsabilité sociale et environnementale en leur qualité de plus grande entreprise du canton et de premier employeur.

Document central de l'institution, *Vision 20/20* a été approuvé par le Conseil d'administration des HUG dans sa séance du 11 mai 2015, distribué à tous les collaborateurs et publié sur www.hug-ge.ch.

Ce rapport social et environnemental s'inscrit donc dans la parfaite logique de cette démarche stratégique et vise à informer le public des actions entreprises en faveur de la société et de l'environnement.



POUR LES PATIENTS

La satisfaction du patient est une priorité pour les HUG. Celle-ci passe par la qualité des soins offerte, mais aussi par le respect accordé à l'individu et à ses besoins. Les collaborateurs mettent tout en œuvre pour offrir à chacun un accueil et une prise en soin digne de ses attentes.

SOIGNER L'ACCUEIL ET LA RELATION

**RESPECTER L'HUMAIN
DANS TOUTES NOS
ACTIONS EN FAVEUR
DES PATIENTS.**





Un hôpital est un lieu où l'attention de tous doit être dirigée vers un seul objectif : garantir la santé et le bien-être du patient. Dans le plan stratégique *Vision 20/20*, les HUG se sont engagés à rendre l'hôpital plus humain. Une promesse importante, alors que les soins se complexifient et que la charge de travail distrait parfois le personnel soignant d'une écoute suffisante des malades. Dans ce contexte, les HUG entendent optimiser, d'ici à 2020, la répartition des tâches de travail dans le but de gagner du temps et de la disponibilité en faveur des patients.

RACCOURCIR LES DÉLAIS D'ATTENTE

Un hôpital à visage humain est aussi un hôpital où l'on ne doit pas trop attendre. Dans ce domaine, les HUG ne ménagent pas leurs efforts, notamment aux urgences. Grâce à un important train de mesures lancé en 2013, et malgré la hausse constante des consultations en urgence, le délai de prise en charge a sensiblement baissé. Chez les adultes comme chez les enfants, les urgences les plus graves sont prises en compte quasiment sans attente. Les délais d'attente pour les urgences adultes non vitales ont baissé de moitié entre 2014 et 2015 et se situent entre 5 et 28 minutes (médianes) selon la gravité. En pédiatrie, ces temps d'attente ont baissé de moitié entre 2010 et 2014. Il faut patienter entre 12 et 22 minutes, selon la gravité (15 minutes en médiane) pour voir un médecin.

SOUCI DE SATISFACTION

Les HUG ont à cœur de rendre le séjour hospitalier le plus agréable possible. Mais il arrive parfois que certains patients repartent mécontents ou insatisfaits. Dans de tels cas, ils sont invités à exprimer leurs doléances à l'Espace de médiation, où travaillent deux collaboratrices qui s'efforcent de concilier les points de vue et de proposer des solutions.

LA SÉCURITÉ FAIT PARTIE DU CONFORT

Se sentir en sécurité au sein de l'hôpital fait partie du confort des patients et de leurs proches. C'est la raison pour laquelle les 27 agents de sécurité des HUG ont, pour la première fois, prêté serment devant les Autorités genevoises en 2015. Une façon de témoigner de l'importance accordée à ce sujet. Ces collaborateurs sont chargés de surveiller les individus et les biens, mais aussi de rassurer, orienter ou aider les personnes en difficulté. Ils réalisent chaque année plus de 9'000 interventions, soit une moyenne de 25 par jour.



24 PROJETS D'AMÉLIORATION DU CONFORT

En 2015, la Fondation privée des HUG, qui recueille les dons, petits et grands, de particuliers et de collectivités, a décidé de financer 24 projets visant à améliorer le confort des patients et la qualité des soins, pour un budget total de près de 4 millions de francs. Les demandes ont été formulées par le personnel des différents services et départements de l'hôpital. Il s'agit, par exemple, d'installer des télévisions dans certaines chambres, de rénover une salle d'ergothérapie ou de créer une chambre sécurisée et plus confortable pour les patients en éveil de coma.

BIEN ACCUEILLI AVEC SON HANDICAP

A Genève, environ 50'000 personnes souffrent d'un handicap physique ou mental, qui peuvent créer des difficultés de déplacement ou engendrer des troubles de la communication ou du comportement. Ceux-ci nécessitent une prise en charge particulière de la part des soignants.

Aux HUG, les institutions et familles dans lesquelles se trouve une personne en situation de handicap bénéficient d'une procédure simplifiée. Un téléphone central au service des urgences leur permet d'annoncer leur arrivée et d'exposer les besoins particuliers du malade. Le temps d'attente pour ces patients est limité et ils disposent d'un lieu réservé pour patienter au calme.

Par ailleurs, un formulaire à remplir avant l'arrivée à l'hôpital détaille le handicap et ses spécificités. Ainsi, le personnel soignant sait par avance le comportement correct à adopter pour que la communication avec la personne se passe au mieux. Un médecin référent a par ailleurs été nommé pour suivre la prise en charge de tous les patients en situation de handicap.



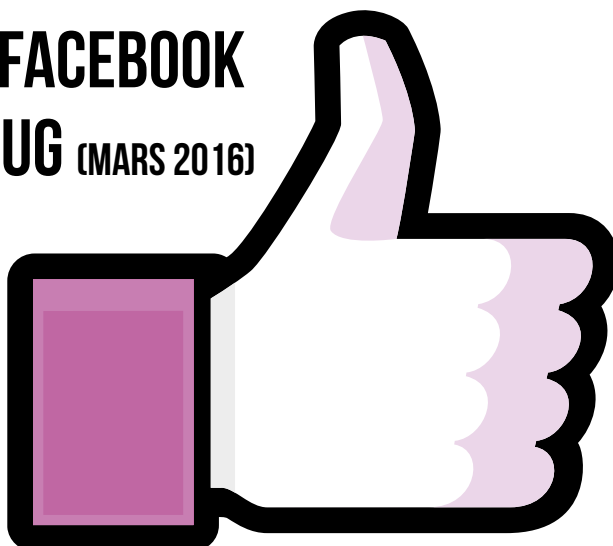
COMMUNICATION POUR LES PATIENTS

Etre au service des patients, c'est aussi les informer. Dans ce but, quelque 60 vidéos ont été versées en 2015 dans la chaîne YouTube qui a été visionnée par 1.2 million de personnes. La page Facebook des HUG est passée de 6'167 à 15'046 abonnés en 2015. Durant cette période, les abonnés LinkedIn ont augmenté de 57% et ceux de Twitter de 27%. Une trentaine d'événements de communication destinés au grand public a été organisée. Le magazine *Pulsations*, édité à 33'000 exemplaires et disponible gratuitement sur abonnement, a été publié à 6 reprises l'an dernier. Une quarantaine de brochures informatives pour les patients ont été éditées et une vingtaine d'autres mises à jour. Quant au service des relations médias, il a diffusé 60 communiqués de presse, répondu à plus de 1'000 demandes d'informations et d'interviews et organisé 8 conférences et visites de presse.

Les patients apprécient aussi l'art et la détente. Pour cette raison, un programme d'activités culturelles se déroule à l'hôpital. En 2015, 45 événements ont été organisés: concerts, expositions, conférences, projections de films, etc. Les collections d'art des HUG sont venues décorer 15 lieux différents.

19'528

**ABONNÉS À LA
PAGE FACEBOOK
DES HUG (MARS 2016)**





POUR LES COLLABORATEURS

Plus important employeur du canton, les HUG offrent des opportunités de carrière très intéressantes dans plus de 180 métiers. Leur politique RH vise à traiter les collaborateurs avec respect et équité, à valoriser leurs talents et à développer leurs compétences.

AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

RECONNAÎTRE ET
PRENDRE EN COMPTE
LA SPÉCIFICITÉ
DE CHAQUE
SALARIÉ.



Avec leurs 10'826 collaborateurs œuvrant dans 180 métiers différents, les HUG se placent au premier rang des employeurs genevois en termes d'effectifs.

Les HUG font en sorte d'attirer les meilleurs talents et de les fidéliser. L'un des leviers consiste à offrir des conditions de travail agréables et motivantes. A ce titre, plusieurs initiatives ont été prises pour concilier vie professionnelle et vie privée (voir pages 18-19).

PROMOUVOIR LA MIXITÉ

En 2015, les HUG ont recruté 907 personnes. Si l'institution cherche avant tout à se doter de professionnels qualifiés et talentueux, elle s'engage également à garantir l'égalité des chances et la diversité des profils au sein des équipes. A l'heure actuelle, les femmes représentent 69% des effectifs. Elles constituent plus de la moitié du corps des médecins et elles sont aussi toujours plus nombreuses à exercer une fonction dirigeante (51% en 2015 contre 46% en 2010). Depuis mars 2016, le comité de direction se compose de 4 femmes et 5 hommes.

Les HUG s'attachent également à promouvoir une représentation des différentes générations. La moyenne d'âge des employés est actuellement de 44 ans. Un quart des collaborateurs a moins de 36 ans et un sur dix plus de 57 ans. Enfin, la diversité des pays d'origine s'exprime également avec 108 nationalités. En 2015, la proportion de Suisses est restée stable à 49% ; 34% des employés étaient français et 13% provenaient des pays de l'UE et de l'AELE.

EN FAVEUR DE L'INTÉGRATION

Les HUG ont pour règle d'embaucher, à compétences égales, en priorité des chômeurs. Par ailleurs, toutes les ouvertures de postes sont annoncées à l'Office cantonal de l'emploi dix jours avant d'être proposées au public, conformément à la directive cantonale. Ainsi, en 2015, 125 chômeurs ont intégré les HUG. Ces efforts ont valu à l'hôpital de décrocher, en 2014, le label *1+ pour tous*, attribué aux entreprises qui recrutent des personnes sans emploi résidant dans le canton.

LA CHANCE AUX JEUNES

Les HUG ont également à cœur de donner leur chance aux jeunes diplômés. Ils proposent un poste à la quasi-totalité des diplômés de la Haute école de santé de Genève (HEdS), ce qui a représenté, en 2015, 88 personnes. Une collaboration étroite avec plusieurs associations de réinsertion professionnelle permet également d'aider des jeunes en difficulté à débiter une carrière. Des postes de préapprentissage leur sont offerts dans l'objectif de les engager ensuite dans un cursus de formation de type CFC.

La formation est l'une des trois missions des HUG, aux côtés de la recherche et des soins. Aussi mettent-ils leur point d'honneur à contribuer à l'émergence de nouveaux professionnels, tant dans le domaine de la santé que dans les multiples métiers que l'hôpital recense.

600 MÉDECINS INTERNES

Les HUG sont notamment un acteur essentiel du processus de formation du corps médical. En tant qu'établissement universitaire, les HUG ont établi un partenariat avec la Faculté de médecine de l'Université de Genève (UNIGE). Ils disposent d'environ 600 postes d'internes, réservés aux médecins ayant obtenu leur diplôme fédéral et désireux de se spécialiser. Chaque année, quelque 150 nouvelles recrues entament leur formation post-grade, encadrée par des professeurs de l'UNIGE et les médecins cadres des HUG.

800 PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ EN FORMATION

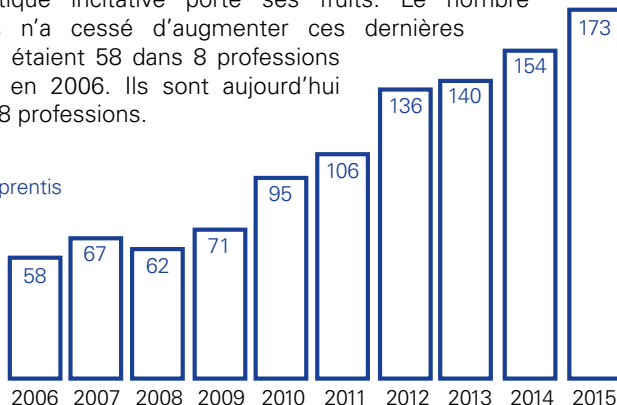
En parallèle, les HUG forment chaque année quelque 800 professionnels de la santé. Ils collaborent étroitement avec la Haute école de santé (HEdS) pour offrir un enseignement pratique aux infirmiers, sages-femmes, physiothérapeutes, ergothérapeutes, diététiciens et techniciens en radiologie médicale. Depuis 2012, l'apprentissage a également fait son entrée dans le monde des soins. Les HUG proposent, à ce titre, deux cursus différenciés : assistant en soins et santé communautaire (ASSC) en 3 ans pour un CFC et aide en soins et accompagnement (ASA), en 2 ans pour une attestation fédérale de formation professionnelle.

DE PLUS EN PLUS D'APPRENTIS

Mais les HUG sont aussi là où on les attend moins. Cuisinier, informaticien, électricien, agent de propreté ou même peintre : l'institution propose des apprentissages dans des filières qui n'ont rien à voir avec les soins et qui reflètent la diversité des métiers de l'hôpital. En novembre 2015, un stand à la Cité des métiers organisée à Palexpo a permis au public de connaître cette large palette de possibilités.

Cette politique incitative porte ses fruits. Le nombre d'apprentis n'a cessé d'augmenter ces dernières années. Ils étaient 58 dans 8 professions différentes en 2006. Ils sont aujourd'hui 173 dans 18 professions.

Evolution du
nombre d'apprentis





Dans un monde en perpétuelle mutation, rester compétitif et efficace implique de développer régulièrement les compétences des collaborateurs et d'anticiper celles qui seront nécessaires pour soigner les patients de demain. Les HUG considèrent également que renforcer l'employabilité de leurs salariés relève de leur responsabilité. Ils s'engagent ainsi à encourager et à soutenir les personnes désireuses de faire évoluer leur carrière, que ce soit dans leur propre filière ou vers un autre métier.

PARCOURS DE FORMATION PERSONNALISÉS

Au cœur de ce processus, le Centre de formation des HUG a engagé début 2015 un travail en profondeur, en collaboration avec les cadres des différents départements et filières professionnelles. L'objectif ? Pouvoir proposer à chaque collaborateur un parcours de formation personnalisé adapté à sa fonction. Ceux-ci sont en cours de finalisation et permettront à chacun de concevoir, avec son responsable, son projet d'évolution de carrière en fonction des besoins du secteur et des attentes de l'employé. Un quart des 180 métiers de l'institution a ainsi été cartographié à ce jour.



FORMATION CONTINUE INTERNE

En 2015, le Centre de formation des HUG a organisé 442 cours pour un total de 1'322 sessions, réparties dans 16 domaines thématiques distincts. Plus de la moitié des employés des HUG ont participé à au moins une activité de formation continue interne, pour un total de 13'190 journées d'enseignement cumulées. Ce qui représente en moyenne 9.4 heures de temps passé en formation continue par année et par collaborateur.

ENCOURAGER LA MOBILITÉ INTERNE

Renforcer l'employabilité d'un collaborateur implique également de l'inciter à développer ses compétences en enrichissant ses tâches et responsabilités. Les HUG ont ainsi commencé à déployer un programme d'offres d'échange de postes entre les unités et services, qui permet d'évoluer, durant une certaine période, dans un autre service.

FAVORISER LE MAINTIEN EN EMPLOI

Certaines circonstances de la vie – maladie, douleur, traitement ou encore grossesse – peuvent empêcher un employé d'exercer son activité professionnelle. Un arrêt de travail, surtout s'il se prolonge, peut être anxiogène et amener la personne à craindre pour son avenir. Conscients de cette problématique, les HUG ont mis en place plusieurs solutions destinées à faciliter la reprise et/ou le maintien en emploi de leurs collaborateurs.

COMPATIBILITÉ SANTÉ-TRAVAIL RENFORCÉE

L'hôpital dispose d'un fonds destiné à financer des mesures en cas de souci de santé temporaire. Il peut s'agir d'un allègement d'horaire, d'une modification des tâches à accomplir, d'un changement provisoire de poste, d'un appui par un intérimaire, etc. Dans certains cas, ces aides permettent d'éviter un arrêt de travail. Elles sont également utiles aux salariés désireux de reprendre une activité en douceur après une absence prolongée. En 2015, le Fonds d'aide au maintien en emploi (FAME) a financé quelque 200 demandes pour des durées d'un à trois mois.



ACCOMPAGNER LES GROSSESSES

Ce type d'aménagements est également proposé aux femmes enceintes. Depuis l'automne 2014, l'annonce d'une grossesse déclenche systématiquement une évaluation des risques encourus par la future mère à son poste de travail : déplacement de charges lourdes, manutention de produits toxiques, etc. Là aussi, des solutions sont mises en place pour permettre à la collaboratrice de continuer d'exercer une activité, tout en respectant sa sécurité et son confort. Et pour que la naissance du bébé ne remette pas en cause l'engagement professionnel d'un des parents, les HUG disposent de près de 170 places dans des crèches situées à proximité de l'hôpital. Celles-ci offrent une grande flexibilité en termes d'horaires et de condition d'accueil.

AIDER LES RÉORIENTATIONS PROFESSIONNELLES

Les HUG font tout pour éviter la désinsertion des salariés dont le problème de santé implique un abandon définitif du métier. Ils ont alloué un budget d'un million de francs à cette cause en 2015, montant qui a été reconduit en 2016. Ce fonds de mobilité peut financer une formation complémentaire, une réorientation professionnelle, un changement de lieu d'activité ou encore un stage dans une autre fonction. En 2015, 24 employés ont bénéficié d'une telle mesure.



Préserver la santé de leurs collaborateurs est une priorité des HUG. L'hôpital dispose d'un service de santé du personnel fort d'une vingtaine de professionnels. Trois médecins, sept infirmières et une psychologue clinicienne offrent écoute, soins et conseils aux employés qui le souhaitent.

Leur mission est avant tout préventive, à l'image de la campagne annuelle de vaccination contre la grippe, durant laquelle des infirmières assurent des permanences dans les différents services, de jour comme de nuit. En 2015, cette mobilisation a permis de protéger 5'458 collaborateurs contre le virus saisonnier.

TRAVAILLER SANS RISQUE

Conformément à la législation fédérale, quatre spécialistes de la sécurité au travail (MSST) ont rejoint en 2013 le Service de santé du personnel: une ergonome, une psychologue spécialiste en santé au travail, un hygiéniste du travail et une ingénieure de sécurité. Leur mission? Répertorier les risques aux postes de travail et prévenir les atteintes à la santé des collaborateurs.

La commission de radioprotection des HUG s'assure que des formations soient régulièrement menées pour inciter les employés à se protéger contre les risques liés à l'exposition aux rayonnements ionisants dans l'activité médicale. Ainsi, des spécialistes des HUG, en collaboration avec l'Institut de radiophysique de Lausanne (IRA), dispensent ces formations auprès du personnel. Ces collaborateurs sont d'ailleurs soumis à une surveillance dosimétrique régulière.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Une psychologue clinicienne est là pour répondre à toute situation de stress, d'épuisement, de conflit ou de difficultés personnelles qui interfèrent sur le travail. L'an dernier, 114 collaborateurs ont bénéficié de cette aide. Cette professionnelle intervient aussi auprès des équipes qui traversent des réalités traumatisantes dans le cadre de leurs activités: en 2015, elle a ainsi mené 16 débriefings qui ont permis d'apporter un soutien à 197 collaborateurs.

Les HUG s'engagent par ailleurs fermement contre toute atteinte à la personnalité. En cas de relations de travail difficiles, les collaborateurs peuvent recourir aux deux psychologues du Groupe de protection de la personnalité. Créée en 2010, cette structure indépendante propose, en toute confidentialité et avec l'accord des personnes qui la sollicitent, des interventions et solutions individuelles ou collectives adaptées. Elle mène également des actions de sensibilisation dans les différents départements.

LUTTE CONTRE LE SURPOIDS

Problème de santé publique majeur, l'obésité fait l'objet d'une attention particulière. Les collaborateurs des HUG peuvent bénéficier des prestations du programme de soins Contrepoids au même titre que la population générale. Une équipe pluridisciplinaire propose à toute personne en surcharge pondérale ou souffrant de troubles du comportement alimentaire un plan de traitement individuel, qui peut inclure de l'activité physique ou des conseils nutritionnels par exemple.



MAINS TOUJOURS PROPRES

Les HUG sont pionnier mondial de l'hygiène des mains, une pratique qui s'est aujourd'hui largement répandue dans le monde grâce à l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) qui s'engage depuis le début dans cette cause. Le 5 mai 2015, à l'occasion de la 10^e journée mondiale de l'hygiène des mains, les HUG ont sollicité les autres institutions de santé genevoises pour réaliser une action de sensibilisation sur les routes du canton. Ainsi deux grandes chaînes humaines ont relié à vélo une quinzaine d'institutions autour du slogan de l'OMS « Clean Care is Safer Care » (un soin propre est un soin plus sûr).

EN CAS DE DÉPENDANCE

Les HUG soutiennent également leurs salariés qui souhaitent se sortir d'un problème de dépendance. Un Groupe d'Action en matière d'Addiction et d'Alcoolisme (GRAAL) propose un accompagnement thérapeutique, qui permet à la personne de se soigner tout en conservant son activité professionnelle.



HORAIRES DE TRAVAIL

La loi sur le travail doit être appliquée dans tous les lieux de soins. Certaines de ses exigences nécessitent de trouver des aménagements pour pouvoir assurer des prestations médicales 24/24 et 7/7, tout en tenant compte des contraintes des services. Les souhaits de récupération du temps de travail de nuit et de week-end formulés par les collaborateurs concernés comptent aussi dans le développement de solutions. Un groupe de travail, conduit par le directeur médical, s'active pour mettre en place des solutions aux situations qui doivent encore être réglées.

5' 458

**COLLABORATEURS
ONT ÉTÉ VACCINÉS
CONTRE LA GRIPPE
EN 2015**



ÉQUILIBRER LES TEMPS DE VIE

Les collaborateurs sont le principal atout des HUG. C'est grâce à eux que l'hôpital est à même de remplir ses trois missions : soigner, enseigner et chercher. Il est donc essentiel qu'ils apprécient leur travail et se sentent bien, tant dans leur vie personnelle que professionnelle.

Depuis plusieurs années, les HUG ont renforcé leur engagement dans ce sens. En 2011, ils ont réalisé une première enquête interne afin d'évaluer le niveau de satisfaction et de motivation des collaborateurs, suivie d'une seconde en 2014. Ce sondage a permis de définir des axes d'amélioration et débouché sur une série de mesures concrètes, parmi lesquelles figurent les trois exemples ci-dessous.

AMÉNAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL

Les employés ont désormais de nouvelles possibilités d'aménagement de leur temps de travail. D'une manière générale, les HUG favorisent les temps partiels et les horaires flexibles. Depuis 2015, les employés souhaitant augmenter leur temps libre peuvent transformer leur 13^e salaire en jours de congé, dans une limite de 10 jours ouvrables par année. Enfin, les salariés qui le désirent ont aussi la possibilité de travailler à domicile, si leur métier le permet et moyennant l'accord de leur hiérarchie. Pour les personnes à plein temps, le télétravail est toutefois limité à une journée par semaine.

GARDE D'ENFANTS MALADES

Les HUG ont également mis sur pied une collaboration avec la Croix-Rouge genevoise destinée à soulager les parents lorsque l'un de leurs enfants tombe malade. Tout collaborateur habitant le canton de Genève a la possibilité de faire garder gratuitement à domicile son enfant âgé de 0 à 6 ans, pour une durée maximale de 3 jours.



SE DÉLESTER DE TÂCHES DOMESTIQUES

Une conciergerie a également été mise en place en 2013. Ce service vise à faciliter le quotidien des salariés en les délestant de certaines tâches de leur vie privée, comme laver le linge, le repasser, recoudre des vêtements ou changer les pneus de leur voiture. Avec le temps, cette prestation, très appréciée, s'est étoffée. 500 collaborateurs, de tous les métiers, font aujourd'hui appel à la conciergerie, en priorité pour leur pressing, les paniers de fruits et légumes, diverses prestations de saison (cadeaux, sapins de Noël, produits de fêtes) ou des retouches de couture.



8 COLLABORATEURS SUR 10 SATISFAITS

L'enquête de satisfaction de 2014 a montré que les collaborateurs jugeaient positives les mesures prises pour améliorer leur bien-être. Huit employés sur dix ont jugé leurs conditions de travail très bonnes ou plutôt bonnes. Une large majorité s'est dite fière de travailler aux HUG et satisfaite de ses horaires de travail.

TOUJOURS FAIRE MIEUX

Les HUG entendent poursuivre leurs efforts d'amélioration des conditions de travail. Désormais, l'accent est mis sur les améliorations locales, imaginées par les chefs de service en fonction des propositions de leurs subordonnés. Les meilleures idées ont été récompensées par un prix, décerné lors de la journée de la Créativité managériale. Enfin, signe que la satisfaction des employés est ancrée dans la culture d'entreprise, le bien-vivre est devenu le thème d'une journée, animée par des conférences et ateliers (mal de dos, relaxation, gestion des conflits).

80%

**DES COLLABORATEURS
ONT JUGÉ LEURS CONDITIONS
DE TRAVAIL TRÈS BONNES OU
PLUTÔT BONNES EN 2014**



POUR L'ENVIRONNEMENT

En 2009, les HUG ont été le premier hôpital universitaire européen à effectuer un écobilan. Cette démarche qu'ils poursuivent désormais permet à l'institution de mesurer l'impact de ses activités sur l'environnement, d'identifier les principales sources polluantes et énergivores et d'engager les actions nécessaires à leur diminution.

PRÉSERVER LA PLANÈTE ET SES RESSOURCES

**REEMPLIR SA MISSION
EN TENANT COMPTE
DES GRANDS DÉFIS
CLIMATIQUES**



Comme toute entreprise d'envergure, les HUG génèrent un trafic important. Les transports sont responsables de 21,6% des émissions de gaz à effet de serre produites par l'hôpital. Dans son plan stratégique *Vision 20/20*, l'institution s'est fixée comme objectif de réduire son impact lié au trafic en augmentant de 20% la part de ses déplacements écomobiles d'ici 2020. Et il ne s'agit pas d'un vœu pieux. Des mesures concrètes ont été mises en place, par le biais d'un plan de mobilité. Son objectif? Inciter les collaborateurs à délaissier leur voiture personnelle pour leurs déplacements pendulaires et professionnels. Pour ce faire, les HUG proposent une aide financière aux collaborateurs qui utilisent régulièrement les transports publics : en 2015, ils ont ainsi subventionné 3'164 abonnements de transports publics et de Park&Bike. La cadence de la navette gratuite reliant les sites de Cluse-Roseraie, Belle-Idée et Trois-Chêne a par ailleurs été augmentée au moment de l'introduction d'un abonnement P+N (Parking + Navette) à Belle-Idée destiné aux collaborateurs travaillant sur le site de Cluse-Roseraie.

MEILLEUR ACCÈS AUX TRANSPORTS PUBLICS

Parallèlement, des négociations avec les autorités cantonales et les Transports publics genevois (TPG) sont menées afin d'améliorer la desserte des bâtiments hospitaliers. D'ici 2019, cette offre sera complétée par l'arrivée du RER LEMAN Express (CEVA). Un arrêt «Champel-Hôpital» offrira un accès direct au site principal Cluse-Roseraie. Un groupe de travail suit étroitement le chantier afin de s'assurer que ce futur transport répondra aux besoins de l'institution en termes d'horaires et sera accessible aux personnes à mobilité réduite.

EN VOITURE, OUI, MAIS À PLUSIEURS

Les HUG encouragent également le covoiturage et l'autopartage. Les personnes qui s'unissent pour se rendre quotidiennement au travail ont la priorité pour obtenir une place de parking aux HUG. Une mesure fortement incitative, sachant qu'il faut normalement plus de dix ans pour obtenir un droit de stationnement à Cluse-Roseraie. En 2015, 142 équipes de covoiturage regroupant 324 collaborateurs se sont annoncées et ont ainsi obtenu un abonnement de parking au cœur de la cité hospitalière.

Les HUG tentent également d'inciter les employés à utiliser les transports publics pour leurs déplacements professionnels. Lorsque la voiture s'avère indispensable, les salariés sont invités à utiliser l'un des 180 véhicules de la société d'autopartage Mobility CarSharing.

71 %

DES COLLABORATEURS VIENNENT TRAVAILLER EN MOYEN DE LOCOMOTION « PROPRE »



LA PART BELLE AU VÉLO

Bon pour la planète comme pour la santé, les deux-roues font l'objet d'une attention particulière. Une flotte de 27 vélos, dont 14 à assistance électrique, est à la disposition des employés. D'importants efforts ont été déployés pour faciliter le stationnement des cycles aux abords de l'hôpital : plus de 1'500 places existent actuellement à cet effet. Depuis 2010, les vélos en libre service ont été empruntés 5'800 fois. Les employés peuvent également profiter d'un prêt sans intérêt pour acheter leur propre vélo à assistance électrique. Ils sont à ce jour une centaine à avoir bénéficié de cette offre.

Ces efforts commencent à porter leurs fruits. Un sondage mené à l'automne 2015 auprès des collaborateurs a montré que le nombre de ceux qui utilisent un mode de locomotion respectueux de l'environnement pour rejoindre le site de Cluse-Roseraie était passé de 48% en 2002 à 71% en 2015. Quant aux visiteurs, 60% d'entre eux viennent à l'hôpital en utilisant des moyens de transports « propres ».

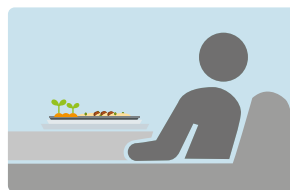
Nourriture, médicaments, linge, matériel médical, mais aussi mobilier, imprimantes et téléphones portables : pour pouvoir fonctionner, un hôpital a besoin d'un important stock de biens de consommation. Ces produits ont inévitablement un impact sur la planète. Mais les HUG ont à cœur d'en limiter les effets. Pour ce faire, l'institution applique une politique d'achats responsables en phase avec les principes de développement durable. Tous les acheteurs de l'hôpital ont signé une charte dans laquelle ils s'engagent à prendre en compte la dimension écologique dans leurs acquisitions. Il leur est demandé de réfléchir, lors de chaque achat, si le produit est vraiment nécessaire, s'il est facile à réparer ou à entretenir et s'il est composé de matières recyclables.

Les HUG sont également très attentifs au comportement de leurs fournisseurs. Ceux-ci sont appelés à ratifier une convention dans laquelle ils s'engagent à agir selon les principes du développement durable. Au 31 décembre 2015, ils étaient 250 à avoir adhéré à cette convention.

MANGER LOCAL

D'importants efforts sont déployés pour optimiser les achats de nourriture, l'un des plus importants postes de dépenses de l'hôpital. Le service de restauration, qui prépare plus de 3 millions de repas par an, est incité à favoriser les produits de saison issus du marché local. Dans la mesure du possible, les aliments labellisés « Genève Région Terre Avenir » sont privilégiés. Et pour encourager les collaborateurs à faire de même à la maison, les cuisiniers des HUG offrent des fiches de recettes à leurs collègues aux caisses des restaurants.

Enfin, pour les adeptes de la réduction de la consommation de viande, tous les restaurants des HUG proposent une assiette végétarienne complète à prix équilibré.



PANIER D'ACHATS À LA LOUPE

Les HUG ont fait appel à l'outil Beelong, créé par d'anciens étudiants de l'Ecole hôtelière de Lausanne, pour évaluer l'impact environnemental de leurs achats de nourriture. Après avoir analysé les assiettes des patients, ils ont, à l'automne 2015, passé au crible les menus servis dans les huit restaurants d'entreprise. Les résultats ont montré un comportement exemplaire au niveau de l'achat de produits de saison : la majorité des fruits et légumes servis aux HUG le sont pendant leur période « naturelle » de récolte. Et des efforts sont entrepris pour augmenter la part des aliments labellisés.

VERS UNE MEILLEURE EFFICIENCE ÉNERGÉTIQUE

En 2014, les HUG ont généré des émissions de gaz à effet de serre de l'ordre de 117'000 tonnes de CO₂-éq. L'impact sur l'environnement correspond à la consommation d'une ville de plus de 10'000 habitants. Dans le souci de réduire cette empreinte, l'hôpital s'engage au quotidien pour augmenter son efficacité énergétique et promouvoir les énergies renouvelables. Pour atteindre cet objectif les HUG ont signé la charte du plan d'action Ambition Négawatt éco21, des SIG.

L'objectif de l'institution est de réduire ses émissions de gaz à effet de serre de 10% par rapport à 2009 et d'augmenter son efficacité énergétique de 8% d'ici à 2020. Pour ce faire, elle est notamment attentive à la performance des bâtiments qu'elle exploite.

ÉCONOMISER L'ÉLECTRICITÉ

Depuis 2013, les HUG déploient d'importants efforts pour réduire leur consommation d'électricité. L'éclairage des bâtiments, à l'intérieur comme à l'extérieur, a fait l'objet d'une attention particulière. Sur les 80'000 luminaires installés aux HUG, 6'100 sont désormais dotés de la technologie LED améliorant de surcroît la qualité d'éclairage. La moitié d'entre eux a été remplacée grâce au contrat de performance énergétique conclu avec les SIG. Il s'agit du premier contrat de ce type en Suisse, signé par un hôpital. Cette collaboration permet, à elle seule, l'économie de 450'000 kWh soit l'équivalent de la

60 TONNES
DE CO₂-ÉQ

**C'EST LA QUANTITÉ ANNUELLE
DE GAZ À EFFET DE SERRE
PRÉSERVÉE GRÂCE AUX INSTALLATIONS
SOLAIRES DU NOUVEAU BÂTIMENT
D'HOSPITALISATION**



consommation d'environ 120 ménages. De plus, la majorité des zones peu fréquentées ainsi que celles ayant subi des travaux de rénovation ont été équipées de détecteurs de présence. A l'heure actuelle, l'intégralité de l'énergie électrique consommée chaque année par les HUG, soit 49'764'729 kWh, est d'origine renouvelable.

MODÉLISER CLUSE-ROSERAIE

Les HUG mènent par ailleurs avec l'EPFL un projet qui permettra de modéliser la consommation énergétique du site principal Cluse-Roseraie. Les résultats aideront à déterminer la stratégie de l'hôpital à moyen et à long terme, notamment vis-à-vis de certains projets en cours de développement dans le canton, à l'instar de GeniLac®. Ils seront également utiles au projet de recherche européen CI-ENERGY (Marie-Curie), qui vise à développer des méthodes pour l'aide à la décision dans la planification énergétique urbaine et qui a pour cas d'étude le canton de Genève.



PRODUCTEURS D'ÉNERGIE

Les HUG sont l'établissement hospitalier genevois le mieux pourvu en énergie solaire photovoltaïque. Les sites de Bellerive, des Trois-Chêne, un bâtiment sur Cluse-Roseraie et un autre à Belle-Idée, sont équipés de panneaux solaires. Ces installations, d'une surface totale de 1'400 m², sont capables de produire 230'000 kWh par an, ce qui correspond à la consommation de 58 ménages.

Mais l'institution compte faire mieux encore. Le nouveau bâtiment d'hospitalisation, actuellement en construction, sera doté d'une installation solaire thermique haute température. Le système générera de la vapeur à 140°, qui sera utilisée pour stériliser les équipements médicaux. Les 216 capteurs solaires, répartis sur une surface de 530 m², produiront environ 300'000 kWh par an, ce qui permettra de couvrir entre 10 et 15% des besoins énergétiques pour la stérilisation de l'hôpital. A l'heure actuelle, l'intégralité de l'énergie thermique consommée chaque année par les HUG, soit 91'203'509 kWh, est couverte par du gaz naturel dont les émissions de CO₂ sont totalement compensées.



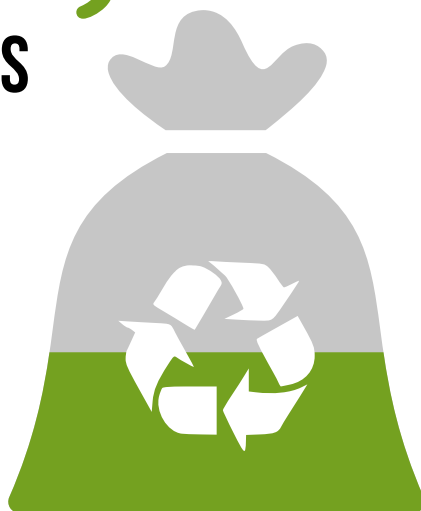
Les HUG tentent de limiter l'empreinte écologique de leurs activités. Pour ce faire, ils font en sorte de maîtriser leur consommation de ressources naturelles et portent une vigilance particulière à leur production de déchets.

Le papier est le premier consommable utilisé par les services administratifs. Des efforts ont été déployés au sein de l'institution afin d'en rationaliser la consommation, qui s'est élevée à 36'940'250 feuilles en 2015. Ainsi, les imprimantes ont été configurées pour imprimer, par défaut, en recto-verso. Des opérations de sensibilisation ont été menées auprès des collaborateurs pour les amener à modifier leurs habitudes.

Ces mesures ont permis d'économiser 339'750 feuilles en un an. L'objectif est d'arriver à une baisse de 5% d'ici cinq ans. L'ensemble du papier acheté par l'institution est par ailleurs désormais recyclé, certifié FSC, PEFC ou doté de l'Ecolabel européen.

47,6 %

**DES DÉCHETS
RECYCLÉS**





DES FONTAINES À LA PLACE DES BOUTEILLES

Plus d'un million de bouteilles d'eau plate et gazeuse sont consommées chaque année au sein des HUG. Afin de réduire cette quantité, l'hôpital a décidé de se doter de fontaines à eau branchées sur le réseau genevois. Une cinquantaine d'entre elles ont déjà été installées en divers endroits de l'institution. L'objectif est d'atteindre un parc de 150 fontaines d'ici 2019, afin d'épargner 300'000 bouteilles par an. Si la mesure ne présente pas d'avantage économique, elle est en phase avec les objectifs de développement durable de l'institution.

PRÉSERVER LES RIVIÈRES ET LACS

Les HUG sont également sensibles à la qualité de l'eau qu'ils rejettent dans l'environnement. En 2015, ils ont procédé à des analyses visant à quantifier les résidus médicamenteux se trouvant dans les effluents hospitaliers. L'étude a abouti à des propositions de mesures qui sont mises en œuvre afin que les rejets soient dénués de toxiques.

DAVANTAGE DE TRI ET RECYCLAGE

Les activités des HUG génèrent plus de 5'200 tonnes de déchets par année. L'institution a adopté une stratégie visant à réduire leur quantité tout en favorisant leur tri et recyclage. Pour ce faire, des efforts sont déployés à la source, grâce à une politique d'achat favorisant des produits et matériaux à longue durée de vie, recyclables et livrés avec un minimum d'emballages. Afin d'optimiser le tri, les infrastructures de collecte sélective sont continuellement améliorées.

Afin d'éviter tout gâchis, les denrées alimentaires non consommées sont remises à l'association Partage, qui les distribue ensuite à des organismes d'entraide ainsi qu'aux services sociaux du canton de Genève.



POUR LA SOCIÉTÉ

Les HUG cherchent à améliorer la qualité de vie de toute la population en favorisant l'accès aux soins et en innovant. Désireux d'assurer la santé de tous, ils s'engagent auprès des plus démunis, en Suisse comme à l'étranger.

OFFRIR, À TOUS UNE MÉDECINE DE HAUT NIVEAU



**PERMETTRE AU
PLUS GRAND NOMBRE
DE BÉNÉFICIER DE
SOINS INNOVANTS
ET DE QUALITÉ**

Aux côtés de leurs missions de recherche et d'enseignement, les HUG ont pour mission de prodiguer des soins médicaux à l'ensemble de la population, indépendamment des formules d'assurance, des origines et des niveaux socio-économiques. Coup de projecteur sur certaines activités originales au service de la société.

SOINS AUX POPULATIONS FRAGILISÉES

Dans le cadre de cette tâche d'intérêt général, les HUG offrent en particulier l'accès aux soins aux populations désavantagées par leur âge, leur statut social, économique, juridique (requérants d'asile, frappés de non-entrée en matière, clandestins, prisonniers) ou leurs habitudes de vie.

Ainsi, ils participent au réseau de soins visant à assurer le maintien à domicile des personnes âgées. Ils développent des prises en charge pour les personnes toxicodépendantes, ainsi que pour celles qui sont confrontées à des problèmes de violence. Avec le soutien de la Fondation Children Action, les HUG animent Malatavie – Unité de crise, un dispositif de prévention et de soins ambulatoires et hospitaliers pour adolescents. Une ligne téléphonique 24/24 répond aux appels des jeunes de 13 à 25 ans en proie à des idées suicidaires ou à des angoisses, ainsi qu'à leurs proches. 022 372 42 42 - www.malatavie.ch

50 ANS DE PLANNING FAMILIAL

La santé sexuelle et le planning familial font partie des activités des HUG. Créé pour enseigner la contraception en pleine période d'émancipation sexuelle, le « planning », qui a fêté ses 50 ans en 2015, s'est adapté aux besoins et complète son offre en recevant aujourd'hui beaucoup de femmes enceintes et de couples en souffrance sexuelle, parfois confrontés à une grossesse imprévue. Il conseille également les migrants avec leurs besoins particuliers et mène des campagnes contre les infections sexuellement transmissibles.

MÉDECINE URBAINE

La Consultation ambulatoire mobile de soins communautaires (CAMSCO) intervient dans le domaine de la santé urbaine. Elle facilite l'accès aux soins préventifs, curatifs et de réhabilitation aux personnes en situation précaire tels que SDF, personnes sans statut légal ou sans assurance maladie. Elle travaille en coordination avec les structures sociales qui s'occupent de logement, d'alimentation et d'insertion sociale et professionnelle. Observatoire des besoins de santé des populations précaires, la CAMSCO participe également à des projets de recherche et de formation dans ce domaine.

TOUTES LES URGENCES DU CANTON

La centrale 144 des HUG met en œuvre l'aide sanitaire urgente pour tout le canton. 75'000 demandes ont ainsi été traitées en 2015. Parmi ses missions, elle prend en charge les personnes présentant une atteinte aiguë de leur santé, évalue leur état et les oriente vers les structures de premier recours adaptées à leurs besoins. Elle met en œuvre et coordonne l'ensemble des moyens de secours urgents du canton, notamment 25 ambulances, 2 unités SMUR (Cardiomobile), 1 hélicoptère médicalisé et un médecin cadre superviseur.

BIEN COMMUNIQUER AVEC SON MÉDECIN, C'EST VITAL

Aux HUG, hôpital cosmopolite où plus de la moitié des patients et des soignants sont de nationalité étrangère, des interprètes professionnels sont mis gratuitement à disposition des patients pour les consultations médicales. En 2015, les HUG ont comptabilisé près de 30'000 heures d'interprétariat, dans 58 langues différentes, contre 15'000 en 2010. Les HUG recourent aussi à AOZ-Medios, un service d'interprétariat par téléphone 24/24 développé en tant qu'initiative du Programme national Migration et Santé et mis en œuvre par l'OFSP. Actuellement, une équipe des HUG développe *Babel Dr*, une application d'interprétation médicale qui sera notamment utilisée aux urgences pour les langues particulièrement peu traduites telles que le Tigrinia ou le Farsi. Ce développement est rendu possible grâce au soutien financier de la Fondation privée des HUG.



ETUDE ET PROMOTION MOBILES DE LA SANTÉ

Le Bus Santé de l'unité d'épidémiologie populationnelle des HUG sillonne le canton pour aller à la rencontre de la population et mesurer sa santé depuis plus de 20 ans. Chaque année, 1'000 personnes participent à cette étude et bénéficient ainsi d'un bilan de santé qui leur est offert. Par ailleurs, le Bus joue un rôle de promotion de la santé notamment grâce aux journées de dépistage gratuit du mélanome, du glaucome, de l'AVC et du diabète. Présent dans des événements publics tels que la journée « Running et Santé », il propose des tests gratuits des fonctions cardio-vasculaires et intervient également dans les entreprises.

A CÔTÉ DE CES ACTIVITÉS PARTICULIÈRES, LES HUG ONT ASSURÉ EN 2015:

- > 4'142 NAISSANCES À LA MATERNITÉ
- > 64'525 URGENCES ADULTES
- > 27'049 URGENCES PÉDIATRIQUES
- > 59'430 HOSPITALISATIONS
- > 991'413 PRISES EN CHARGE AMBULATOIRES
- > 26'234 INTERVENTIONS CHIRURGICALES
- > 328 OPÉRATIONS CHIRURGICALES AVEC ROBOT DE DERNIÈRE GÉNÉRATION



LES HUG PARTAGENT LEUR SAVOIR

S'inscrivant dans la tradition humanitaire de Genève, les HUG ont à cœur de partager le vaste domaine d'expertise de leurs collaborateurs. Ces activités constituent un axe de leur plan stratégique.

CENTRES COLLABORATEURS DE L'OMS

Les HUG sont centres collaborateurs OMS dans 5 disciplines : enseignement thérapeutique appliqué aux maladies chroniques ; vaccinologie ; recherche et formation en santé mentale ; sécurité des patients et prévention des infections, ainsi que télémédecine et cybersanté. Les centres collaborateurs de l'OMS sont des institutions ou universités désignés par le Directeur général de l'OMS pour mener des activités de soutien en faveur des programmes de l'Organisation.

COOPÉRATIONS ET TRANSFERT D'EXPERTISE

Depuis plus de 20 ans, les HUG s'investissent dans des projets de coopération et de transfert d'expertise, avec pour objectifs de :

- > faciliter l'accès à la santé et aux soins dans les pays émergents
- > améliorer l'état sanitaire de ces pays en renforçant les capacités et compétences de leurs professionnels de santé
- > élargir les compétences et la motivation des professionnels des HUG en leur donnant accès à des expériences nouvelles.

DOMAINES D'INTERVENTION VARIÉS

Les HUG sont mobilisés lors de catastrophe ou de crises aiguës dans le cadre de conventions avec la Direction du Développement et de la Coopération (DDC) du Département fédéral des Affaires Etrangères, le CICR et Médecins sans Frontières (MSF). Les HUG assurent la direction médicale de l'aide humanitaire d'urgence de la DDC.

Des collaborateurs sont mis à disposition de missions de renforcement de l'assistance médicale aux victimes de situations d'urgence humanitaire ou de conflits. Dans le cadre de conventions avec les fondations Terre des Hommes et Sentinelles, les HUG accueillent des patients des pays du sud ayant besoin de soins hyperspécialisés.

Les HUG privilégient les projets de transferts d'expertise, en vue d'un développement des capacités médicales et soignantes locales.

UN FINANCEMENT PARTICIPATIF

Le financement de ces projets est assuré notamment par le fonds de péréquation constitué d'un prélèvement sur les honoraires de l'activité privée des médecins des HUG.

LES MISSIONS HUMANITAIRES ET DE COOPÉRATION DES COLLABORATEURS

Chaque année, des collaborateurs des HUG partent dans le cadre de projets. Ainsi, en 2015, 71 collaborateurs ont pris part à 55 missions, totalisant 1'021 jours. Parmi eux, 4 collaborateurs sont partis dans le cadre de missions de longue durée avec le CICR et 7 avec MSF.

QUELQUES PROJETS PHARES

Ebola: Un projet conjoint avec la DDC et MSF a été mené au Libéria et en Sierra Léone. L'objectif était de contribuer à définir les axes d'intervention prioritaires pour endiguer l'épidémie grâce à des traitements et des mesures de prévention, ainsi qu'à consolider les systèmes de santé des pays concernés. Parallèlement, les HUG ont développé un pôle de compétences à Genève. Ils ont collaboré avec l'EPFL à la production de tenues de protection pour les professionnels de santé en Afrique et ont participé à la validation d'un vaccin contre le virus conduite par l'OMS.

Méningites bactériennes aiguës (MBA) au Cameroun: Les HUG ont contribué à la mise en place d'un réseau de surveillance et de vaccination des MBA au Cameroun visant à réduire le nombre de cas et la morbidité infantile, ainsi qu'à former du personnel médical et de laboratoire.

Dialogue Nord-Sud à Genève: Tous les deux ans, les HUG organisent le Geneva Health Forum (GHF), en collaboration avec l'Université de Genève. Créé pour favoriser les échanges entre les praticiens, les scientifiques et les politiques, ce congrès réunit près de 1'000 participants de toute la planète pour débattre de solutions innovantes pour améliorer l'accès aux soins et à la santé.



RAFT: depuis plus de 10 ans, le projet Réseau en Afrique Francophone pour la Télémédecine (RAFT) connecte les hôpitaux de brousse ou isolés à des médecins experts des villes, qui consultent à distance pour les cas difficiles ou la formation continue. RAFT, lancé par les HUG, favorise les interactions sud-sud plutôt que nord-sud. Des milliers de participants à travers une vingtaine de pays s'y connectent chaque semaine.

PRODUCTEUR DE SOINS

Une quinzaine d'itinéraires cliniques sont établis afin d'améliorer les soins pour les pathologies les plus fréquentes. Ils correspondent à la description détaillée des étapes de prise en charge du patient et permettent d'améliorer la qualité et l'efficacité des soins en diminuant notamment la variabilité des pratiques pour les patients ayant un même diagnostic.

ENQUÊTES DE SATISFACTION DES PATIENTS

Chaque année, les HUG réalisent des enquêtes de satisfaction auprès de quelque 2'500 patients adultes hospitalisés plus de 24 heures. Le questionnaire de l'Institut Picker, composé de 44 questions, étudie notamment le soutien moral, le respect de l'individu, l'information du patient et des proches, le bien-être physique, le processus de sortie ou le traitement. Des questions sont ajoutées sur des sujets tels que le soulagement de la douleur, le sentiment de sécurité ou les aspects hôteliers. Les résultats sont présentés aux services pour permettre d'améliorer la qualité des soins.

L'étude publiée en 2015 se base sur 1'634 questionnaires (taux de réponse de 61%). Elle fait état de 97% des patients qui estiment avoir reçu des soins bons à excellents et de 73% des patients qui recommanderaient cet hôpital à leurs proches. 90% ont jugé le confort hôtelier bon à excellent. Enfin, 85% des patients ont eu le sentiment d'avoir été soignés en toute sécurité, un résultat en sensible augmentation depuis 15 ans.

73%

**DES PATIENTS
RECOMMANDERAIENT LES
HUG À LEURS PROCHES**



PARTICIPATION À PLUSIEURS AUTRES MESURES DE LA QUALITÉ AU NIVEAU NATIONAL

Les HUG suivent également les indicateurs nationaux de qualité de l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ). Ils participent également à la mesure des « Indicateurs de qualité pour les hôpitaux suisses de soins aigus » menée par l'Office fédéral de la santé publique.

QUALITÉ ORIENTÉE PATIENT

Instauré en 2012, le projet Qualité orientée Patient (QuaP) a pour mission d'accompagner les équipes dans l'amélioration de la qualité de prise en charge de leurs patients en favorisant le partage de connaissances et d'expériences. Il a pour objectif de favoriser l'échange entre les collaborateurs des unités de soins et les cadres; d'identifier les points forts des unités; de faire émerger des domaines d'amélioration; de re-sensibiliser les collaborateurs aux bonnes pratiques et de contribuer à une vision commune de la qualité.

JOURNÉE QUALITÉ

La Journée Qualité des HUG a pour but d'encourager les projets de collaborateurs pour améliorer la qualité des soins, des prestations et des services. Ils sont invités à soumettre leurs projets, leurs idées ou leurs « rêves », en lien avec le patient. Un Prix Qualité et diverses distinctions, comme la « Participation du patient à sa prise en charge », sont décernés par le jury.

Les HUG recherchent l'innovation, l'excellence et la performance dans tous leurs domaines d'activités, qu'ils soient cliniques, scientifiques ou académiques. Ils travaillent au maintien et au développement de leur renommée nationale et internationale, notamment dans les domaines de pointe prioritaires.

VALORISER LA CRÉATIVITÉ DES COLLABORATEURS

Conscients qu'ils recèlent une mine de talents parmi leurs collaborateurs, les HUG ont mis en place différentes actions pour promouvoir l'esprit d'innovation au sein de l'institution, soutenir les idées émanant de chaque collaborateur, accompagner les innovateurs et innovatrices dans leurs démarches et développer des solutions innovantes pour les patients.

En particulier, ils ont créé un bureau de l'innovation en 2009 déjà, qui est rattaché directement à la direction médicale. Depuis lors, ce bureau a reçu et étudié plus de 100 annonces d'inventions. Il a ensuite accompagné leurs auteurs, en collaboration avec le Bureau de transfert de technologies et de compétences UNITEC, ce qui a abouti au dépôt de 48 familles de brevets et à la création de 8 startups. En 2015, 3 brevets ont été déposés et 4 familles de brevets ont été commercialisées.

110

**C'EST LE NOMBRE
D'ANNONCES D'INVENTIONS
FAITES PAR DES
COLLABORATEURS DES HUG
DEPUIS 2009**

CAFÉS DE L'INNOVATION

Les cafés de l'innovation sont organisés six fois par an durant des pauses de midi et sont ouverts à tous les collaborateurs. Ils constituent d'excellentes occasions de se familiariser avec des projets innovants et d'échanger sur le processus qui va de l'idée à la commercialisation, en passant par les aspects éthiques, technologiques et économiques.



LA JOURNÉE DE L'INNOVATION

Une Journée de l'innovation, qui se déroule chaque année aux HUG, rencontre un engouement grandissant. Les projets sont présentés oralement ou par posters et ceux qui sont les plus prometteurs sont primés de sorte à faciliter leur réalisation. Pour les publics internes, cette journée suscite une grande émulation et un solide encouragement. Et aux yeux des externes, notamment les acteurs du monde économique à la recherche de projets novateurs, il s'agit d'une vitrine offerte à la créativité et aux opportunités commerciales, comme en témoigne le nombre de brevets.



RETROUVEZ-NOUS SUR

 WWW.HUG-GE.CH



TEXTES

HUG - Direction de la communication
et Papyrus Communication

PHOTOS

Julien Gregorio / Phovea
Pedro Neto

MISE EN PAGE

M&C SAATCHI

IMPRESSION

Imprimerie Nationale
Genève

TIRAGE

6'000 exemplaires

PARUTION

Avril 2016

EDITEUR

HUG – Direction de la communication
Avenue de Champel 25
CH-1211 Genève 14
T + 41 (0) 22 372 60 19

