



Une exigence, la qualité



*A la découverte des Hôpitaux
universitaires de Genève*

*Le patient, un partenaire
Un service public performant
Une philosophie de soins exigeante
Des centres de référence
Une technologie d'avant-garde
Une reconnaissance au niveau international
Une organisation décentralisée
Un acteur économique de premier plan*

Pour en savoir plus, www.hug-ge.ch



Une urgence, une maladie, une opération? 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, les Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) répondent aux besoins de la communauté. Ils assurent des soins de proximité ou de référence pour des problèmes de santé graves ou bénins, somatiques ou psychiatriques.

Plaçant le patient au cœur du dispositif, les HUG ont comme exigence la qualité dans tous les secteurs d'activité:

- l'accueil: l'hôpital, lieu de séjour et de vie
- le médical: fournir à tous des soins de qualité et sûrs
- l'universitaire: dispenser un enseignement de haut niveau et pratiquer une recherche clinique à forte valeur ajoutée
- la gestion: rationaliser les moyens dans le respect de la qualité des soins
- l'organisation: gérer de façon décentralisée et optimiser les conditions de travail du personnel.

A l'image de tous les centres hospitalo-universitaires de Suisse et d'Europe, les HUG rencontrent de nouveaux défis, liés à la révision de la loi fédérale sur l'assurance maladie et au mode de financement des hôpitaux.

Seules la capacité d'adaptation et l'innovation permettront de dépasser ces contraintes. Dès aujourd'hui, il convient d'inventer l'hôpital de demain. Comment? En recentrant l'organisation sur le patient, en adoptant une approche clientèle, en privilégiant des pôles de soins et en faisant tomber les barrières entre le privé et le public.

Pour être efficiente, une médecine de qualité doit se faire en étroite collaboration avec le patient et son entourage. Désormais, le patient n'est plus un simple bénéficiaire ou consommateur de soins. Il devient un partenaire responsable, donc actif, dans le processus de soins, y compris dans son organisation.



Pierre-François Unger
Conseiller d'Etat
Président du conseil d'administration



Bernard Gruson
Directeur général
Président du comité de direction



Créés en 1995, les HUG constituent l'un des premiers groupes hospitaliers de Suisse. Hôpitaux de proximité au service de la communauté, ils fonctionnent également comme centre de référence au niveau genevois, suisse et international.

L'égalité d'accès aux soins

Partenaires des Genevois tout au long de leur existence, les HUG garantissent à tous l'accès aux soins.

Leur mission est définie par la loi; elle comprend:

- le diagnostic et le traitement des malades
- la formation et la recherche
- la prévention
- l'aide aux malades sur le plan social
- les soins palliatifs dispensés en intégrant les aspects sociaux et psychologiques dans les soins.



La promotion de la santé

Adoptés par les autorités politiques et mis en œuvre dans les hôpitaux notamment, les programmes de prévention visent à améliorer l'état de santé de la population. Ils touchent en particulier les domaines suivants:

- les maladies ou traumatismes et accidents spécifiques (cancer du sein, mélanome malin, sida, fractures du col du fémur, etc.)
- les comportements à risque (troubles alimentaires, tabagisme, alcoolisme, toxicomanie, addiction au jeu, etc.)
- les déterminants de la santé (activité physique, alimentation, environnement, etc.).



L'expérience, gage de sécurité

Couvrant un large bassin de recrutement, les HUG assurent chaque année plus de 750'000 consultations.

Ils totalisent aussi quelque 780'000 journées d'hospitalisation. Le nombre élevé d'actes médicaux pratiqués et l'expérience qui en découle constituent un gage de sécurité.

Un fonctionnement en réseau

Formé d'acteurs publics et privés, le réseau de soins genevois œuvre dans la complémentarité pour assurer une couverture sanitaire optimale. Les HUG s'intègrent activement dans ce réseau en collaborant avec les médecins de ville, les services d'aide et de soins à domicile et les établissements médico-sociaux.

Quatre sites hospitaliers

Présents sur l'ensemble du canton, les HUG comprennent quatre sites hospitaliers et une quarantaine de structures ambulatoires:

- Cluse-Roseaie (hôpital cantonal, maternité, hôpital des enfants, Beau-Séjour): le site regroupe des activités hospitalières de court séjour et des moyens d'investigation médico-techniques
- Belle-Idée (service de gériatrie, services de psychiatrie adulte et gériatrique) et Centre de soins continus (Cesco): les deux sites sont affectés à des activités médicales de moyen séjour en liaison avec la médecine de soins continus, de l'âge avancé et de la médecine psychiatrique
- Loëx: le site correspond à des activités de médecine de moyen et long séjour.

Respecter la personne dans son intégrité, l'informer de façon claire et complète, la traiter en partenaire... ces principes fondamentaux constituent le socle de la philosophie de soins des HUG.

L'accueil, le premier des soins

Aux HUG, l'accueil du patient, de son entourage et des visiteurs constitue une priorité. Les délais d'attente et les déplacements sont limités au maximum.

Dans la prise en soins, la relation patient-soignant occupe une place centrale. Résultat d'une rencontre humaine singulière, elle est fondée sur le respect, la confiance et le dialogue. La charte du patient résume les principes-clés de cette philosophie.

Pour chaque personne hospitalisée, un médecin responsable et un infirmier référent sont identifiés. Ils suivent au quotidien l'évolution de l'état de santé du patient et organisent les soins avec lui et son entourage. Dans les situations qui soulèvent des conflits de valeur, une commission d'éthique clinique assiste patients et soignants. Elle peut être saisie par un patient, des proches, un professionnel ou une équipe.

Le patient, un partenaire actif

Les soignants sont attentifs aux besoins de chaque personne; ils tiennent compte de sa personnalité et de ses choix. Ils respectent son droit à l'autodétermination, son indépendance, son intimité, son confort et sa sécurité.

Partenaire actif du processus de soins, le patient est informé par le personnel soignant. Son consentement est requis pour tout acte médical.

La trajectoire de soins

Dès l'admission, le patient est orienté vers le service de soins et le site hospitalier adéquats en fonction de son état de santé et des compétences médico-soignantes nécessaires à son traitement. En permanence, le dispositif est adapté afin de privilégier les besoins et la trajectoire des patients.

Une bonne coordination des soins est assurée à travers des programmes transversaux, par exemple dans les domaines suivants:

- soins palliatifs
- incontinence
- ostéoporose
- affections cérébro-vasculaires
- cancer du sein
- démence et maladie d'Alzheimer.



Cinq siècles d'histoire

A Genève, l'évolution des soins dans les hôpitaux se résume en quatre dates-clés:

- 1535: Création de l'Hôpital général regroupant les huit hôpitaux existants au Moyen Âge
- 1856: Séparation des fonctions d'assistance médicale et d'assistance sociale: ouverture de l'Hôpital cantonal et création de l'Hospice général
- 1900: Création d'un asile rural pour malades chroniques sur la presqu'île de Loëx et construction d'un asile pour aliénés sur le domaine de Bel-Air qui deviendra Belle-Idée
- 1995: Réforme hospitalière organisant les hôpitaux publics en treize départements et créant ainsi les HUG.



Le bien-être du patient

Améliorer le bien-être physique, psychique et social de l'individu fait partie intégrante de la qualité des soins. Aux HUG, une attention particulière est accordée:

- à la prise en charge de la douleur: quelle que soit son origine, la douleur est régulièrement évaluée et soulagée
- au confort: l'hôpital investit notamment pour augmenter le confort des chambres, aménager les horaires des repas, proposer un choix de menus variés et améliorer l'accessibilité aux lieux de soins
- aux besoins spirituels et religieux: toute personne peut, si elle le souhaite, bénéficier d'un appui spirituel durant son hospitalisation
- à l'interculturalité: les soignants ont recours à des interprètes spécialement formés à l'entretien médical bilingue afin d'offrir une prise en charge adaptée aux patients ne parlant pas français et de tenir compte des particularités de la langue, du pays et des coutumes.

Hôpitaux universitaires, les HUG contribuent, en lien avec la Faculté de médecine de l'Université de Genève, à la formation de la relève médicale. Ils mènent également une recherche de haut niveau.

Quatre pôles prioritaires

Dans le cadre de leur mission académique, les HUG participent à la formation pré- et post-graduée des professions médicales et de la santé.

En collaboration avec la Faculté de médecine de l'Université de Genève, les hôpitaux développent quatre pôles prioritaires:

- la médecine humanitaire et communautaire
- la médecine et la chirurgie de la transplantation
- la génomique et la génétique
- les neurosciences.

Directement ou indirectement, ces programmes concernent l'ensemble des départements médicaux et recouvrent les activités de soins, d'enseignement et de recherche clinique.

Des avancées marquantes

Sur le plan international, les HUG ont apporté leur pierre à l'évolution de la médecine dans de nombreuses disciplines, notamment:

- la transplantation d'organes avec une première européenne, à savoir une quadruple transplantation foie, pancréas, intestin grêle et rein
- le décryptage du génome humain
- l'audition artificielle
- la chirurgie cardio-vasculaire
- le traitement de certains diabètes en greffant des cellules productrices d'insuline
- le dépistage de prédispositions génétiques au cancer
- la détection de troubles auditifs chez le nouveau-né
- la prise en charge précoce de la maladie d'Alzheimer
- la mise au point d'implants rétinien
- le traitement chirurgical de l'épilepsie
- le diagnostic et les thérapies de myopathies
- les mécanismes de la mémoire lors d'atteintes neurologiques.



Une collaboration étroite avec Vaud

La collaboration hospitalo-universitaire Vaud-Genève existe déjà pour les greffes de moelle, les grands brûlés, la neurochirurgie et l'audiologie. A l'avenir, elle se renforcera avec la création de nouveaux pôles de référence:

- en 2003: transplantation adulte et pédiatrique, soins palliatifs, médecine hyperbare liée aux caissons de décompression, traitement de la douleur par neuromodulation interventionnelle
- en 2004: information médico-économique, chirurgie humanitaire, pédiatrie
- en 2005: imagerie biomédicale

Cette collaboration concerne à la fois les soins et la recherche clinique. Elle entraîne un partage d'équipements lourds, la répartition de spécialités par site, le déplacement de patients ou d'équipes médicales. Au niveau suisse, elle s'inscrit dans le cadre de la coordination de la médecine de pointe.



Sans la technique, rien n'est possible. Les HUG disposent d'un plateau ultraperformant, notamment en termes de blocs opératoires, d'imagerie médicale, d'équipements bio-médicaux ou de laboratoires.

Des blocs opératoires ultramodernes

Les HUG disposent de:

- 36 salles d'opération
- 32 salles de diagnostic en radiologie
- 10 salles de diagnostic en médecine nucléaire
- 3 salles de traitement en radiothérapie.

Considéré comme le plus moderne d'Europe, le bloc opératoire Opéra réunit neuf salles disposant d'une ventilation à flux laminaire qui garantit une hygiène optimale.

Une assistance chirurgicale robotisée rend possible une précision inaccessible à la main humaine. Couplés à l'imagerie, ces dispositifs assurent le positionnement et le guidage d'instruments, leur maintien pendant des interventions de longue durée, ou encore la réalisation de gestes chirurgicaux difficiles.

Mieux voir le corps humain

L'imagerie médicale -IRM, scanners, doppler- fournit des images du corps humain adaptées à toute situation de soins (par exemple vision en trois dimensions d'une zone à opérer). Les HUG sont équipés des technologies les plus avancées en matière d'imagerie radiologique, cardiologique et de médecine nucléaire.

La majeure partie des images radiologiques sont numérisées et archivées sur support informatique. Si nécessaire, le médecin peut consulter à distance, sur un ordinateur, les clichés.

Pour développer l'imagerie tomographique à positons (PET), un cyclotron a été installé. Unique en Suisse romande, il produit des éléments radio-isotopiques utilisés pour explorer l'organisme et traiter les tissus malades.

Une pharmacie à la pointe

La pharmacie des HUG développe des médicaments non disponibles sur le marché, mais indispensables à la pratique d'une médecine de pointe. Elle fabrique ainsi des cytostatiques injectables, médicaments utilisés pour des traitements anticancéreux.



Et demain?

Pour rester à la pointe de la technologie médicale, les HUG renouvellent régulièrement leurs équipements bio-médicaux, logistiques et informatiques.

Plusieurs crédits importants ont été octroyés récemment:

- 7 millions de francs pour le renouvellement des équipements de radiologie conventionnelle
- 3,3 millions pour le renouvellement d'un accélérateur linéaire au service de radio-oncologie
- 6 millions pour l'installation d'imagerie cardiaque au service de cardiologie.

Idéalement placée au cœur de l'Europe, Genève se situe au carrefour de nombreux réseaux internationaux. Elle bénéficie d'infrastructures performantes, d'une situation économique favorable et d'un personnel hautement qualifié. Ces particularités favorisent une ouverture sur le monde.

Une référence nationale et internationale

Parmi les domaines qui contribuent au renom des HUG à l'étranger, figurent notamment:

- la transplantation d'organes
- la cardiologie
- la neuro-ophtalmologie et la neuro-chirurgie
- la chirurgie cardiaque
- la génétique médicale
- la neurologie
- la médecine interne.

La proximité de l'OMS

Siège de nombreuses organisations internationales, Genève occupe une position stratégique dans le domaine de l'humanitaire et de la coopération internationale. Le canton adhère au programme Villes-Santé de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et développe des actions en s'appuyant sur la Charte d'Ottawa.

Les HUG collaborent étroitement avec l'OMS, à travers différents programmes:

- l'enseignement thérapeutique des maladies chroniques
- la santé et le vieillissement
- la recherche et la formation en santé mentale
- la promotion de l'allaitement.

Acteurs du développement durable

Du Maroc au Népal en passant par le Rwanda, le Vietnam ou la Bosnie-Herzégovine, des spécialistes des HUG apportent leur savoir-faire et leur expertise aux quatre coins de la planète.

Une commission des affaires humanitaires contribue au rayonnement international des hôpitaux genevois. Son rôle est de sélectionner les projets, coordonner les actions, identifier les compétences et maintenir les contacts avec les institutions partenaires.



Au secours de pays sinistrés

Signée avec les autorités fédérales, une convention fixe les modalités de la collaboration entre les HUG et le Corps suisse d'aide humanitaire.

De fait, la cellule médicale de la chaîne suisse de sauvetage se trouve à Genève. Elle compte une vingtaine de chirurgiens, anesthésistes et infirmiers spécialisés en urgences ou en anesthésiologie.

Très rapidement sur appel de pays sinistrés, elle intervient auprès de victimes d'un tremblement de terre ou d'une catastrophe.

En 1995, la réforme hospitalière a instauré une véritable décentralisation des activités médicales et de la gestion. L'allocation des ressources attribuées revient ainsi aux spécialistes des différentes disciplines.

Une structure claire

Organisés en douze départements médicaux, regroupant près de 65 services, et en un département d'exploitation, appuyés par des services administratifs, les HUG couvrent l'ensemble des spécialités médicales, chirurgicales et obstétricales et offrent différents types de soins à visée curative, préventive ou palliative:

- des soins d'urgence, y compris en pédiatrie et en gynécologie-obstétrique
- des soins de court séjour, notamment dans les domaines de la médecine interne, de la chirurgie et de la gynécologie-obstétrique
- des soins de moyen séjour, en gériatrie par exemple
- des soins de long séjour, de type réhabilitation ou rééducation
- des soins en psychiatrie, quel que soit l'âge.



Une gestion par département

Chaque département est une structure décentralisée qui regroupe l'activité médicale, de soins et de gestion de plusieurs services. Il est dirigé par un comité de gestion qui veille à l'application des dispositions légales, réglementaires et des décisions qui émanent des autorités (Conseil d'Etat) et des instances (conseil d'administration, comité de direction et direction générale). Dès 2004, des mandats de prestations seront signés entre le comité de direction et chaque département.

Il revient à la direction centrale des affaires économiques et financières la mission de coordonner toutes les actions à caractère économique et financier avec les départements et services. 80% des moyens -recettes et dépenses- sont gérés par les départements.

Des projets par service

Initiée dès 1995 et relancée en 2003, la démarche des projets de service vise à améliorer l'organisation des soins. Elle consiste à :

- actualiser les missions de base dans les axes de soins, de recherche et d'enseignement cliniques
- formuler les priorités de développement jusqu'en 2006
- préciser les activités hospitalières et ambulatoires des services
- éliminer les doublons injustifiés et les prestations obsolètes.

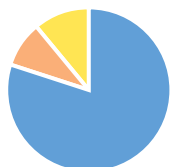
Cette vaste réflexion rationalise l'offre de soins et intègre les exigences de la loi sur l'assurance maladie (LAMal), à savoir le caractère économique des traitements.



Présents sur l'ensemble du canton de Genève, les HUG accueillent, de jour comme de nuit, tous ceux dont l'état de santé le nécessite. Leur activité est importante, leur budget aussi.

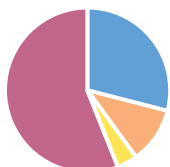
Un budget supérieur à un milliard

Financés à 59% par l'Etat de Genève, les HUG disposent d'un budget de plus d'un milliard de francs. Constituant la plus grande entreprise du canton, ils contribuent activement à son économie. Ils emploient en effet quelque 10'000 personnes, passent des contrats avec 13'000 fournisseurs et favorisent, directement ou indirectement, le développement d'entreprises privées à travers leurs investissements.



■ Frais de personnel	81%
■ Charges médicales d'exploitation	9%
■ Autres charges d'exploitation	10%

Dépenses



■ Recettes hospitalières	28%
■ Recettes ambulatoires	10%
■ Autres recettes	3%
■ Subvention de l'Etat	59%

Recettes



La maîtrise des coûts

Soucieux de gérer avec rigueur l'argent public, les HUG agissent en faveur de la maîtrise des coûts de la santé:

- en poursuivant une démarche de rationalisation des services
- en appliquant les nouvelles techniques opératoires et thérapeutiques permettant de réduire la durée d'hospitalisation
- en favorisant la collaboration avec les autres partenaires du réseau de soins genevois (notamment les soins à domicile)
- en étant le premier hôpital universitaire en Suisse à adopter une comptabilité analytique.

Textes

Cécile Aubert
Giuseppe Costa
Agnès Reffet

Iconographie

Thierry Genand
Médecins sans frontières
Jean Mohr
Pierre-Yves Vallon

Conception et réalisation

csm sa

Tirage

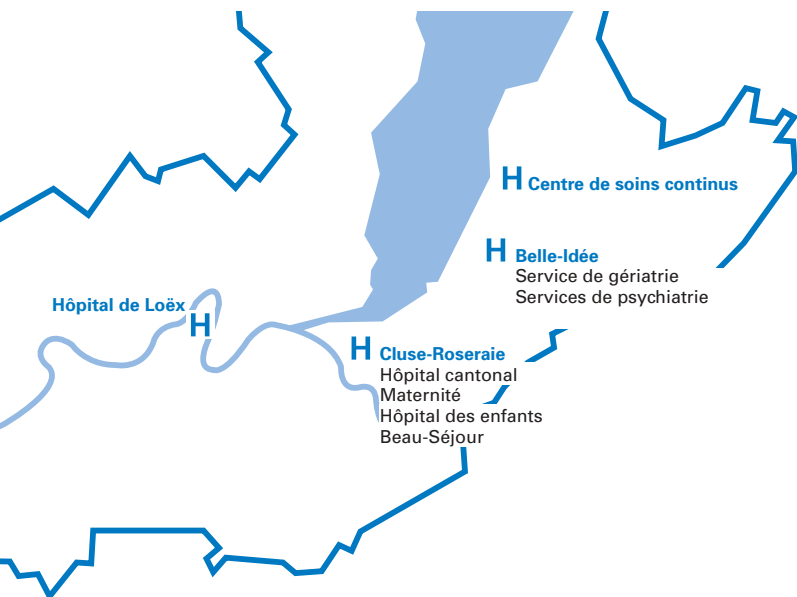
15'000 exemplaires

Parution

Décembre 2003

Pour toute information, s'adresser à :
Service de la communication des HUG
Rue Micheli-du-Crest 24
CH-1211 Genève 14
Tél. +41 22 372 60 19
Fax +41 22 372 60 76
www.hug-ge.ch

Ce rapport a été imprimé sur
un papier sans chlore et sans bois
respectueux de l'environnement.



Cluse-Roseraie

Hôpital cantonal
Rue Micheli-du-Crest 24
CH-1205 Genève

Maternité
Bd de la Cluse 30
CH-1205 Genève

Hôpital des enfants
Rue Willy-Donzé 6
CH-1205 Genève

Beau-Séjour
Av. de Beau-Séjour 26
CH-1206 Genève

Hôpital de Loëx

Rte de Loëx 151
CH-1233 Bernex

Belle-Idée

Service de gériatrie
Ch. du Pont-Bochet 3 /
Rte de Mon-Ideé
CH-1226 Thônex

Services de psychiatrie
Ch. du Petit-Bel-Air 2
CH-1225 Chêne-Bourg

Centre de soins continus

Ch. de la Savonnière 11
CH-1245 Collonge-Bellerive



Statistiques hospitalières

780'000 journées d'hospitalisation
2'200 lits
97% de taux d'occupation des lits
45'000 admissions
750'000 consultations
3'500 naissances.

Bâtiments et consommation

500'000 m² en exploitation
700'000 m³ d'eau consommée
46 millions de Kwh en électricité.

Activités médicales

2,8 millions d'analyses en laboratoire
150'000 examens en radiodiagnostic
22'000 opérations chirurgicales (en blocs opératoires)
71 transplantations
85 organes transplantés.

Quelques chiffres-clés

8'138 postes, dont :

- 1'229 dans le corps médical et universitaire
- 3'296 dans les soins infirmiers
- 1'470 dans le secteur paramédical
- 2'143 dans l'administration et l'exploitation

67% de femmes, 33% d'hommes

49% de Suisses, 51% d'étrangers

90 nationalités.

Entrée en vigueur en 1981 et modifiée en 1995, la loi sur les établissements publics décrit le fonctionnement et l'organisation des HUG. Elle fixe également les responsabilités.

Conseil d'administration

Autorité supérieure des HUG, le conseil d'administration est investi des pouvoirs les plus étendus pour la gestion et la définition de la politique des soins. Présidé par le conseiller d'Etat en charge du département de l'action sociale et de la santé, ce conseil compte vingt membres nommés pour une durée de quatre ans. Un bureau prépare les séances du conseil et gère les affaires du personnel.

Comité de direction

Le comité de direction dirige les HUG et exécute les décisions du conseil d'administration. Il est composé de dix membres qui assistent, avec voix consultative, aux séances du conseil d'administration.

