



Hôpitaux
Universitaires
Genève

MIEUX SERVIR POUR MIEUX SOIGNER?



Ce que les métiers dits « de support » peuvent amener à une transformation durable de la qualité des soins...

CIPIQS – Namur - Novembre 2023

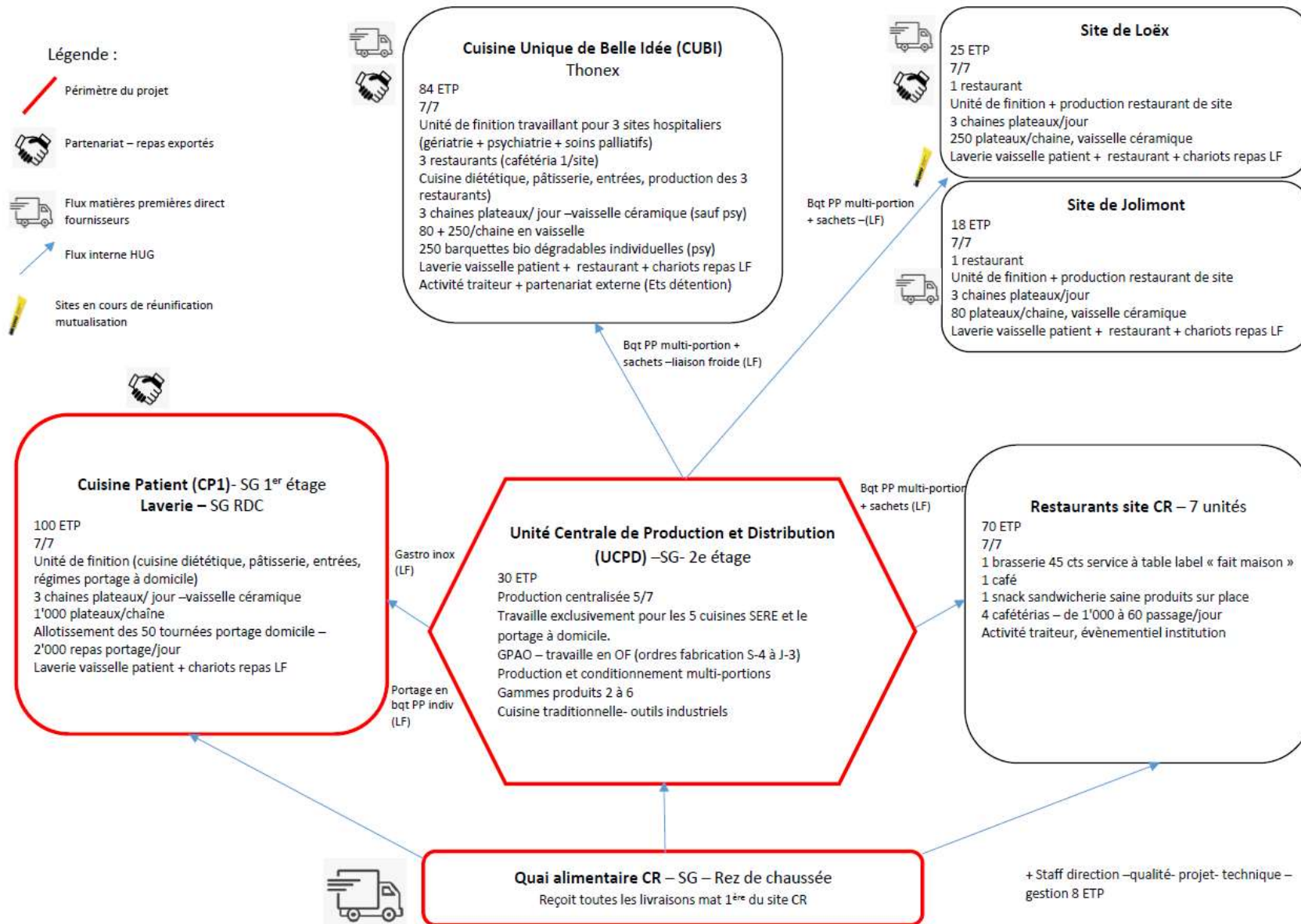
2

« Maman, c'est quoi le langage ?
– C'est la maison dans laquelle on habite »

Jean Luc Godard, «2 ou 3 choses que je sais d'elle»



QUI SOMMES NOUS ?





















Nous sommes le service restauration des HUG

- ▶ 450 professionnels, de 54 origines différentes
- ▶ 3'487'707 repas produits et distribués en 2022
 - ▶ Repas patients
 - ▶ Restaurants et évènements
 - ▶ Partenariats externes





La restauration: marcher sur des lignes de crêtes...

- ▶ Interlocuteurs et parties prenantes nombreuses
- ▶ Créer une offre qui tende à concilier au mieux les attentes et demandes :
 - ▶ budgétaires
 - ▶ médicales et soignantes
 - ▶ techniques et organisationnelles
 - ▶ sociétales
 - ▶ organoleptiques

Et surtout, qu'à la fin, le repas plaise et soit mangé !

L'EMPREINTE DE L'ALIMENTATION, UNE APPROCHE GLOBALE

Amont de la production
Politique Achats




Production
Labels métiers et concepts distributions



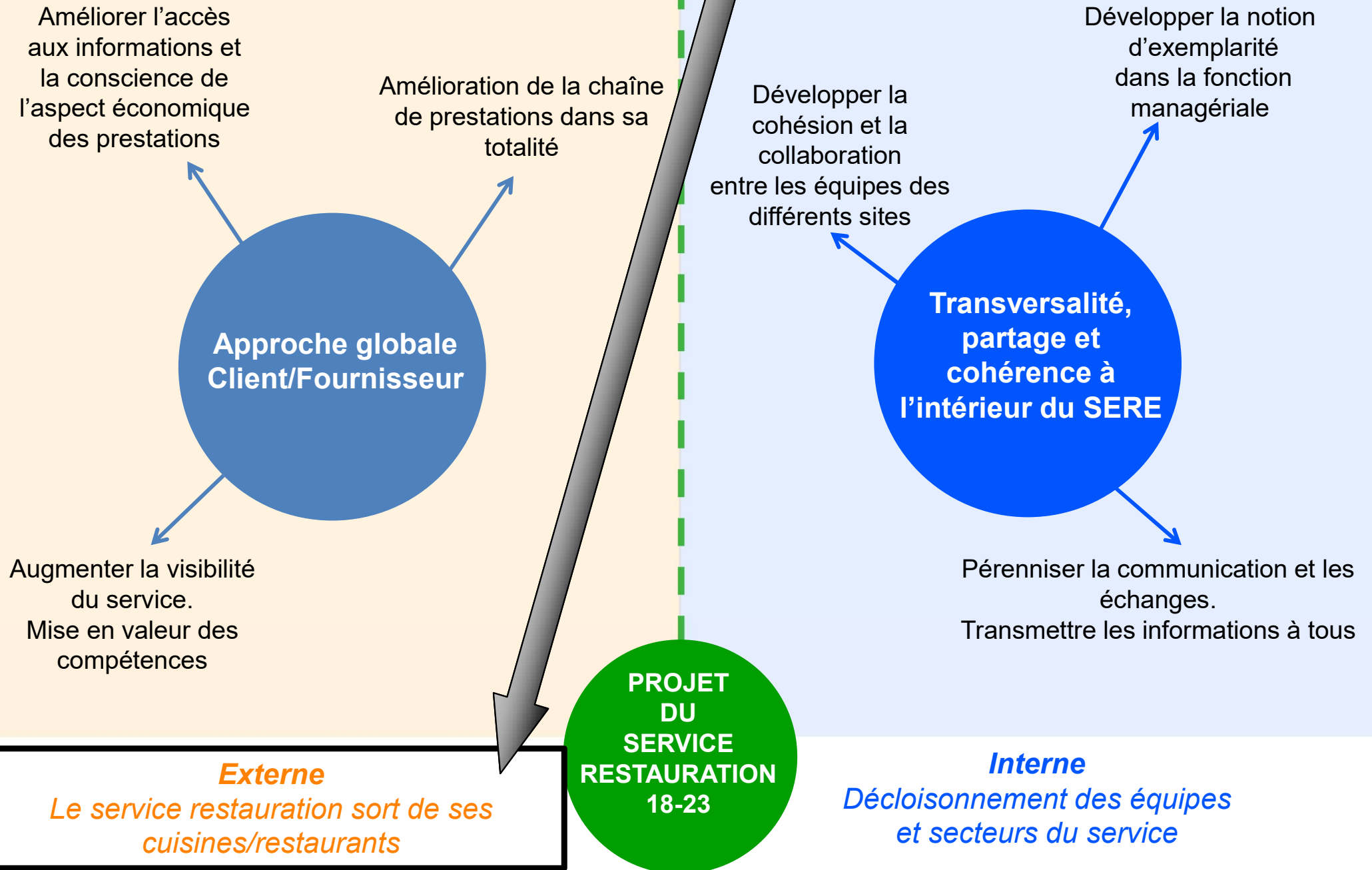
Aval de la production
Gestion des invendus



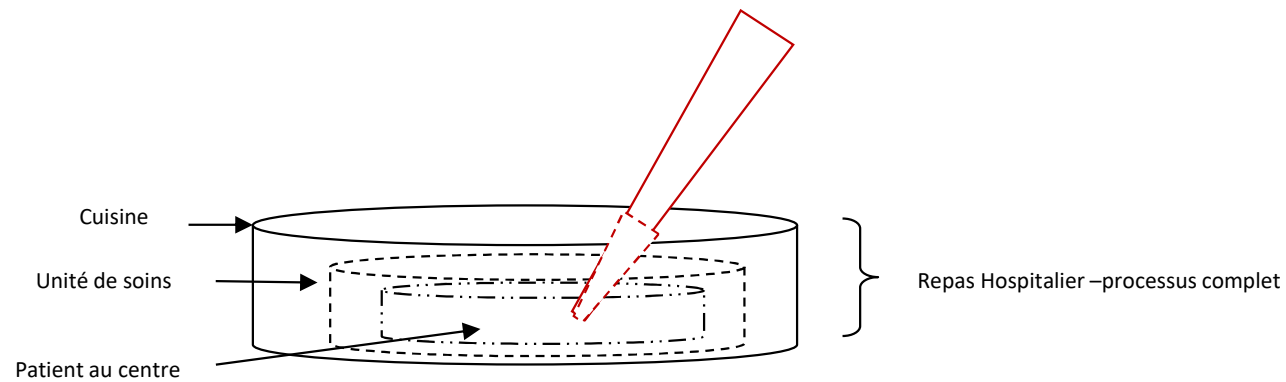
+ Aval de la consommation
Gestion des retours plateaux 



Un projet de service 2018-2023 qui ouvrait la porte au secteur hôtelier



Trouver une astuce afin de sonder la qualité de tout un processus au quotidien :



Fonctionnement d'un circuit «type» : de la cuisine de production au lit du patient



Total 21 votes
Unité 1

70.37% 19 Votes
22.22% 6 Votes
7.41% 2 Votes

Derniers votes		Smiley Box	Emplacement	Temps	Commentaire
😊	27700100C39F		Patients / Unité 1	145726	
😊	27700100C3A7		Patients / Unité 1	145720	
😊	27700100C39F		Patients / Unité 1	145716	

Heure : Nom de la personne :

Plats	Température		Visuel		Gustatif			Observations /commentaires	Note plat
	T°C		Aspect	présentation	Goût	Assaisonnement	Cuisson		
Entrée	1 2 3		1 2 3		1 2 3	1 2 3	1 2 3		/ 15 =
Plat	1 2 3		1 2 3		1 2 3	1 2 3	1 2 3		/ 15 =
Chaud/Assiette froide	1 2 3		1 2 3		1 2 3	1 2 3	1 2 3		/ 15 =
Potage	1 2 3		1 2 3		1 2 3	1 2 3	1 2 3		/ 15 =
Dessert	1 2 3		1 2 3		1 2 3	1 2 3	1 2 3		/ 15 =
Note Critère								Note dégustation : total =>45	/ =

Entourer le critère d'appréciation : 1 : non satisfaisant 2 : acceptable 3 : satisfaisant

Le critère de température est noté de la façon suivante :

Froid : 1 : T° < 3°C ou T° > 10°C Chaud : 1 : T° < 50°C
3 : 3°C <= T° <= 10°C 3 : 63°C <= T° <= 80°C 2 : 50°C <= T° < 63°C

PROJET HÔTELIER

Objectif : Améliorer la qualité du service des repas et de la prise en charge hôtelière des patients hospitalisés, participer aux moyens à disposition pour contrer la dénutrition des patients.

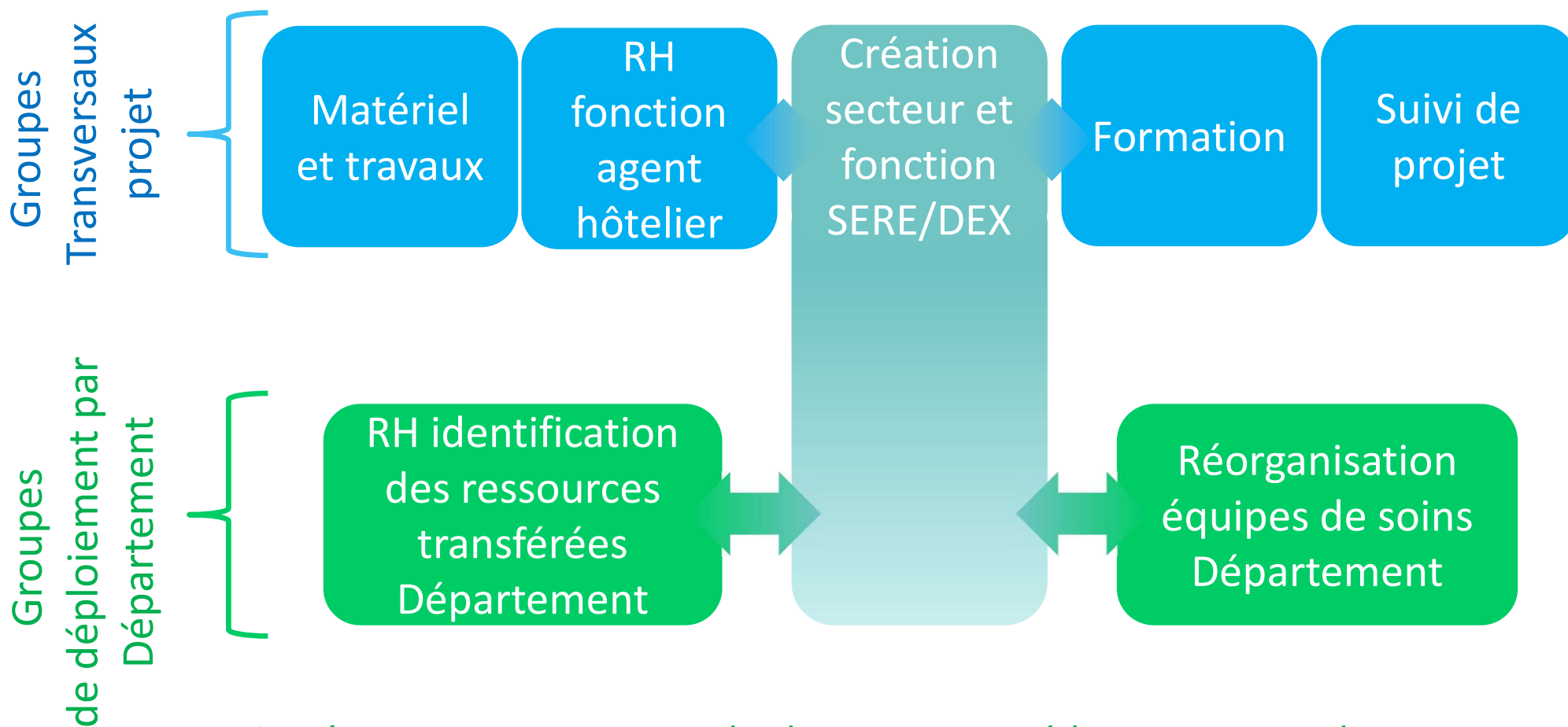
- ▶ Augmentation de la satisfaction et du confort patient
- ▶ Professionnalisation des activités hôtelières réalisées pour le patient
- ▶ Optimisation du périmètre d'activités des soignants vers leur cœur de métier
- ▶ Diminution du nombre de patients dénutris

GOVERNANCE – AXES DE DÉCISIONS

- Projet porté directement par la directrice des soins
- Validation du mandat en Comité de Direction HUG – juin 2021
- Cheffe du projet rattachée au SERE
- Importance de la présence d'un cadre soignant dans le groupe projet
- COPIL composé de représentant des Directions «clés»
- Présence forte au Copil d'un Patient Partenaire

- Choix d'un terrain pilote «polyvalent» (profils, patients et logistique)
- Département Neurosciences cliniques : 110 lits - 4 mois
- Transferts des tâches uniquement Soins => Hôtellerie en phase 1
- Chiffrage des ETP sur une base commune, institutionnelle, utilisée par les soins pour la programmation des charges => Méthode?
- Projet à budget RH constant [AgentHotelier_5_Externe.mov](#)

ORGANIGRAMME PROJET – DEUX NIVEAUX DE RESPONSABILITÉ



⇒ Désignation en amont de deux responsables au niveau des départements pour chaque déploiement

DÉPLOIEMENT – VALIDÉ OCTOBRE 2022

- Retours très positifs des patients 😊
- Améliorations immédiates de la prestation : café minute, pain tranché, collations systématiques et fontaines à eau – fin de l'ensachage plastique des couverts.
- Identification visuelle de cette nouvelle profession et fonction
- Linéarité et gain en stabilité dans la progression quotidienne soignante
- **Rythme soutenu** : 500 lits et 50 ETP déployés à fin juin 2023, 1160 et 110 ETP fin 2023
(5 mois d'ateliers en amont de chaque déploiement)
- Identification de points sensibles => transmission de l'information et place de l'AH dans l'équipe soignante *(coordination quotidienne – avoir l'info quand elle est nécessaire)*
- Montée en puissance sur les standards hôteliers
- Intégration des postes encadrants dans le périmètre RH du SERE

LE PROJET HÔTELIER – VOILET RSE ET DURABLE



Servir les boissons chaudes directement dans les unités, c'est servir au plus juste.

Et avec un sourire



Installer des fontaines à eau dans les unités, c'est garantir au patient une eau fraîche, tempérée ou gazeuse.

Et supprimer 885'000 bouteilles en PET par an.



Garantir au patient de bénéficier du menu à choix, c'est lui offrir la perspective d'un repas qui lui plaira.

Et réduire le gaspillage alimentaire, en adaptant les portions.

Professionalisation des activités hôtelières réalisées pour le patient

- Mise en place de nouveaux matériels (machine à café, fontaine à eau)
- Meilleur taux de proposition du menu à choix **sur les profils Winrest le permettant*
- Optimisation du nombre de plateaux commandés/patient
- Gestion des commandes de vrac Winrest

En chiffres:

Lieu	% de patients ayant eu menu à choix
D-NC (unités avec le pilote agent hôtelier)	82%
Division privée	60%
Bâtiment Gustave Juillard	33%

Septembre	Coût du vrac winrest/ repas
2021	0.22 CHF
2022	0.21 CHF

Juillet à Septembre	Ratio NB repas/ NB jours d'hospitalisation
2021	3.5
2022	3.07



Hôpitaux
Universitaires
Genève