« Mieux servir pour mieux soigner ? »

Julia RAE, Ivan COULLET

Le service restauration des HUG est un système alimentaire composé d'une cuisine centralisée et de trois cuisines de finitions, qui desservent les 6 sites d'hospitalisation du canton. 11 restaurants assurent également les prestations destinées aux collaborateurs.
Plus de 400 professionnels assurent la production de 3,6 millions de repas par année, pour les personnes soignées, les collaborateurs et des partenariats externes (portage à domicile, établissements de détention, etc.)
Depuis plusieurs années, le service est engagé dans des démarches de valorisation de ses productions et de ses professionnels (label Fait maison), ainsi que de sa politique d'achats responsables, avec une forte implication des producteurs du canton (label Genève Région Terre Avenir sur les produits maraichers, production des yaourts au sein des laiteries réunies de Genève, etc.).
Le projet managérial 2018-2023 du service impliquait également un axe fort, intitulé « sortir de nos cuisines », destiné à ouvrir le service et ses acteurs sur les services de soin, pour valoriser les prestations, mais également développer et cultiver un dialogue, propice à mieux comprendre et ajuster les prestations destinées aux personnes soignées.
En juin 2021, après un travail d'étude préalable et des échanges avec les 4 autres centres hospitaliers Universitaires de Suisse et sous l'égide de la Direction des Soins, un projet pilote de création d'un secteur hôtelier a été lancé à l'échelle d'un département de soins (Neurosciences cliniques).
A travers des ateliers, les équipes soignantes listent et identifient les tâches « non soignantes » ou « hôtelières/logistiques » qu'elles effectuent. Ces tâches sont valorisées en temps de travail, puis les équivalents en poste sont transférés au secteur hôtelier. Une nouvelle fonction d'agent hôtelier est créée au sein de l'unité.
Cette démarche poursuit plusieurs buts

- 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

Les activités ainsi réorganisées ont permis de mesurer les impacts positifs sur l'organisation des soins (linéarité des progression quotidiennes soignantes), mais également sur le confort patient (garantie de la prise en compte des choix alimentaires, entre autres).
Le déploiement et la confirmation de cette nouvelle fonction ont été actés au sein des HUG depuis la rentrée 2022.
A la fin 2023, le secteur hôtelier sera présent sur plus de 60 unités de soins représentant 1160 lits d'hospitalisation.
En matière de bonnes pratiques environnementales, les impacts ont été nombreux, et continuent d'être évalués et objectivés.

- Suppression des bouteilles en PET dans les unités grâce à la mise en place de fontaines à eau et de bouteilles réutilisables (volume PET : 800'000 bouteilles/an)
- Suppression progressive des ensachages de couverts.
- Réduction des pertes alimentaires (adaptation des portions, ajustement des repas supplémentaires).

Au-delà de ces aspects durables, la présentation reprend les différents axes de la construction et du développement de cette importante modification de l'organisation des soins.