



Date de dépôt : 20 septembre 2023

Réponse du Conseil d'Etat

à la question écrite urgente de Guy Mettan : Pourquoi les HUG ont-ils chuté de la 32^e à la 77^e place dans le classement mondial des hôpitaux ?

En date du 1^{er} septembre 2023, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite urgente qui a la teneur suivante :

Alors qu'en 2022, les HUG figuraient dans le top 35 des hôpitaux mondiaux (World's Best Hospitals by Newsweek), ils ont brutalement chuté au 77^e rang en 2023.

Il est certain que des variations peuvent survenir d'une année à l'autre et qu'il est difficile de maintenir son rang. Toutefois, il apparaît que les HUG sont les seuls de Suisse à subir cette chute. En 2022, le CHUV figurait au 11^e rang et les hôpitaux de Bâle et de Zurich au 14^e et au 15^e rang respectivement. Or, en 2023, l'hôpital de Zurich, le CHUV et Bâle conservaient leurs rangs, à la 12^e, 14^e et 15^e place, tandis que Genève culbutait à la 77^e.

Il ne s'agit pas ici de critiquer indûment les HUG ni de leur adresser des reproches, mais de comprendre les raisons de cette contre-performance spectaculaire. Est-ce dû à l'introduction d'un nouvel indicateur concernant les PROMs, à savoir le résultat des questionnaires standardisés distribués aux patients pour mesurer leur perception de leur bien-être et de leur qualité de vie lors de leur séjour à l'hôpital ? Dans une question posée il y a une quinzaine d'années, j'avais déjà soulevé le problème de la qualité de l'accueil aux HUG, qui s'était révélée un point faible alors que la qualité des soins n'était, elle, pas en cause et restait au sommet.

Dans tous les cas, si nous voulons conserver notre réputation de ville internationale, il nous importe de connaître les raisons profondes ou circonstancielles de ce phénomène et de savoir si des mesures correctives ont été prises, et si oui lesquelles.

Je remercie le Conseil d'Etat du soin et de l'attention qu'il apportera à ses réponses à ces deux questions.

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Les Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) prêtent une attention marquée à la qualité des soins et à l'accueil de leurs patientes et patients. Pour cette raison, ils se sont dotés d'un Service qualité des soins, dont l'origine remonte à 1997. Par ailleurs, les HUG renseignent systématiquement les registres de l'Office fédéral de la statistique (OFS), de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) et de l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ).

En marge des indications professionnelles et rigoureuses mentionnées ci-dessus, diverses publications éditent des classements d'hôpitaux.

Ainsi, les HUG sont reconnus parmi les *World's Best Specialized Hospitals* pour 2023 et 2024 et les *World's Best Smart Hospitals* pour les mêmes années. Ils figurent également dans le classement Newsweek. Pour ce dernier, plusieurs facteurs méthodologiques sont à relever :

1. Pour l'établissement du classement mondial, ni les indicateurs de qualité nationaux ni la satisfaction des patientes et patients ne sont pris en compte.
2. L'importance de la recherche et de la formation pour un hôpital universitaire n'est pas prise en compte. Par ailleurs, la présence de centres nationaux d'expertises, de centres collaborateurs OMS, de centres spécialisés dans une pathologie, ou de label particulier (p. ex. *Smarter medicine*) n'est pas non plus intégrée, ce qui défavorise les HUG.
3. Le nombre de structures hospitalières classées a augmenté en 4 ans, passant de 1 000 en 2019 à 2 300 en 2023. Les différences de scores se comptent en dixième de point, ce qui « éparpille » le classement.

4. L'édition 2023 intègre les PROMs (*Patient-reported outcome measures*) pour la première fois; toutefois leur poids n'est pas statistiquement significatif, ce qui ne reflète pas le travail sur la qualité des HUG. D'ailleurs, au classement national, l'intégration des PROMs fait progresser les HUG de la cinquième position à la troisième position, à quelque 4% du premier.
5. Les comparaisons inter-pays sont méthodologiquement discutables. Newsweek précise d'ailleurs qu'il a été impossible d'harmoniser certaines données entre les pays.

De manière générale, les HUG estiment que leur 77^e position dans le classement 2023 de Newsweek ne reflète pas la qualité des soins et de l'accueil dispensés à leurs patientes et patients. D'ailleurs, les données à 2 ans de l'ANQ publiées en 2023 montrent que la satisfaction des patientes et patients quant à la qualité des soins aigus prodigués au sein des HUG est la meilleure de tous les hôpitaux universitaires suisses.

Les HUG sont dès lors surpris de perdre plus de 30 places d'une année à l'autre dans le classement de Newsweek, sans que la qualité de la prise en charge des patientes et patients n'ait diminué, ou que la qualité de la recherche et de l'enseignement n'ait baissé.

Les HUG travaillent actuellement à mieux renseigner les auteurs des classements de façon précise et objective, et à remonter ainsi dans leurs notations.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite à prendre acte de la présente réponse.

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :
Michèle RIGHETTI-EL ZAYADI

Le président :
Antonio HODGERS