

# Réponse aux urgences ambulatoires à Genève

Une avancée vers  
une coordination  
efficiente et de qualité

Évaluer  
Orienter  
Faciliter



# Réponse aux urgences ambulatoires à Genève

## Une avancée vers une coordination efficiente et de qualité



### Introduction

**M. Pierre Maudet** – Conseiller d'Etat en charge du Département de la santé et des mobilités

**Pr Panteleimon Giannakopoulos** – Directeur général de l'Office cantonal de la santé

### Témoignage

**Mme Priscilia Vonlanthen** – Patiente Partenaire

### Présentation du dispositif

**Dr Robert Larribau** – HUG – Centrale Santé Genève (CeSaGe) et Infomed

**Mme Alessandra Canuto** – IMAD – Equipe mobile d'urgences (EMU)

**Dr Michel Matter** – AMGe – Garde médicale

**Dre Cécile Delémont** – Réseau d'Urgences Genève (RUG)

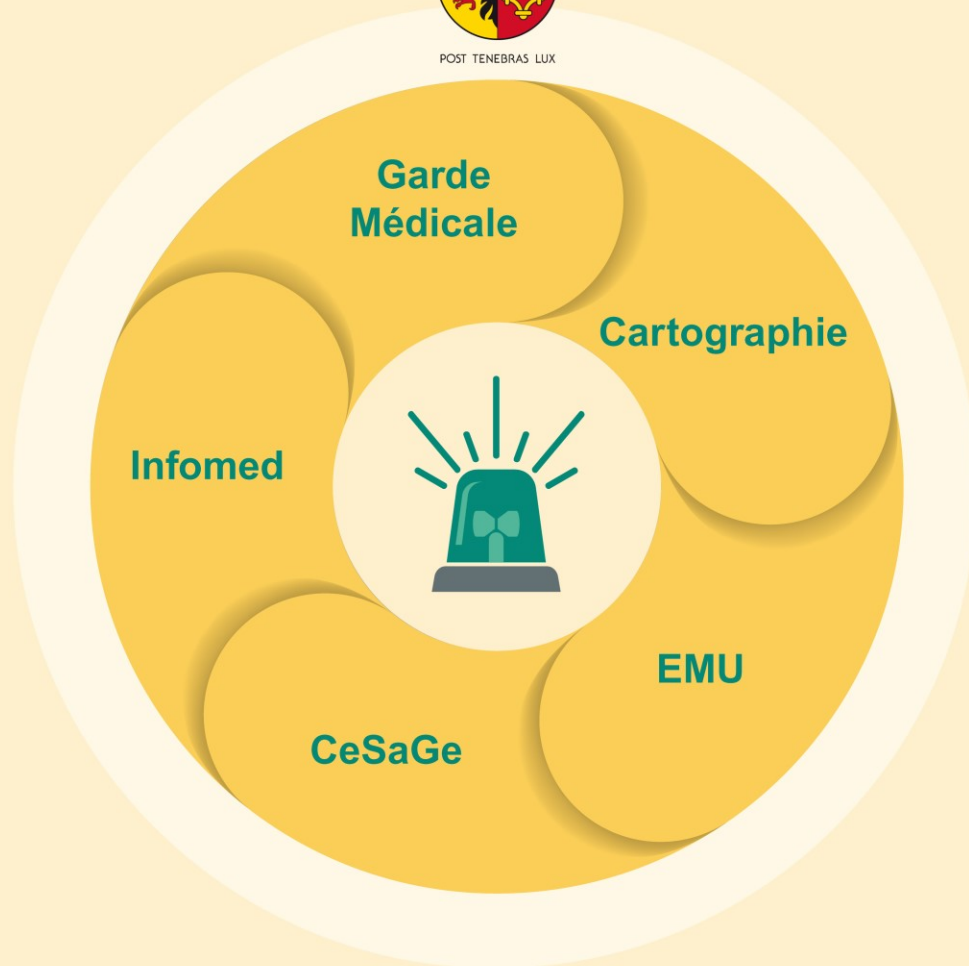
**Dre Véronique Lambert** – Genève-Cliniques

**M. Rémi Lafaix** – pharmaGenève

### Conclusion

**M. Pierre Maudet** – Conseiller d'Etat en charge du Département de la santé et des mobilités

# Réponse aux urgences ambulatoires à Genève



Évaluer  
Orienter  
Faciliter

## Réponse aux urgences ambulatoires à Genève

**170'000**

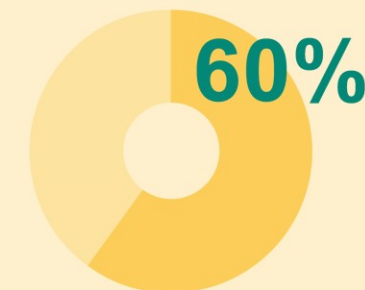
consultations annuelles  
d'urgences ambulatoires  
adultes



**100'000** (60%)

pourraient être prises en charge  
par la première ligne

(médecins traitants, permanences, pharmacies,  
services de garde, etc.).



Ces consultations correspondent majoritairement à des situations pressantes mais non vitales, classées degrés 3 et 4 selon l'échelle suisse de tri®.

**Pendant les fêtes de fin d'année, les urgences ambulatoires augmentent de 15% :**

→ moyenne annuelle: 414 cas/jour

→ pendant les fêtes: 485 cas/jour (+71 cas)

**Évaluer  
Orienter  
Faciliter**

Les urgences vitales (niveaux 1 et 2) progressent aussi de 4%, mobilisant davantage les équipes et réduisant la disponibilité globale.

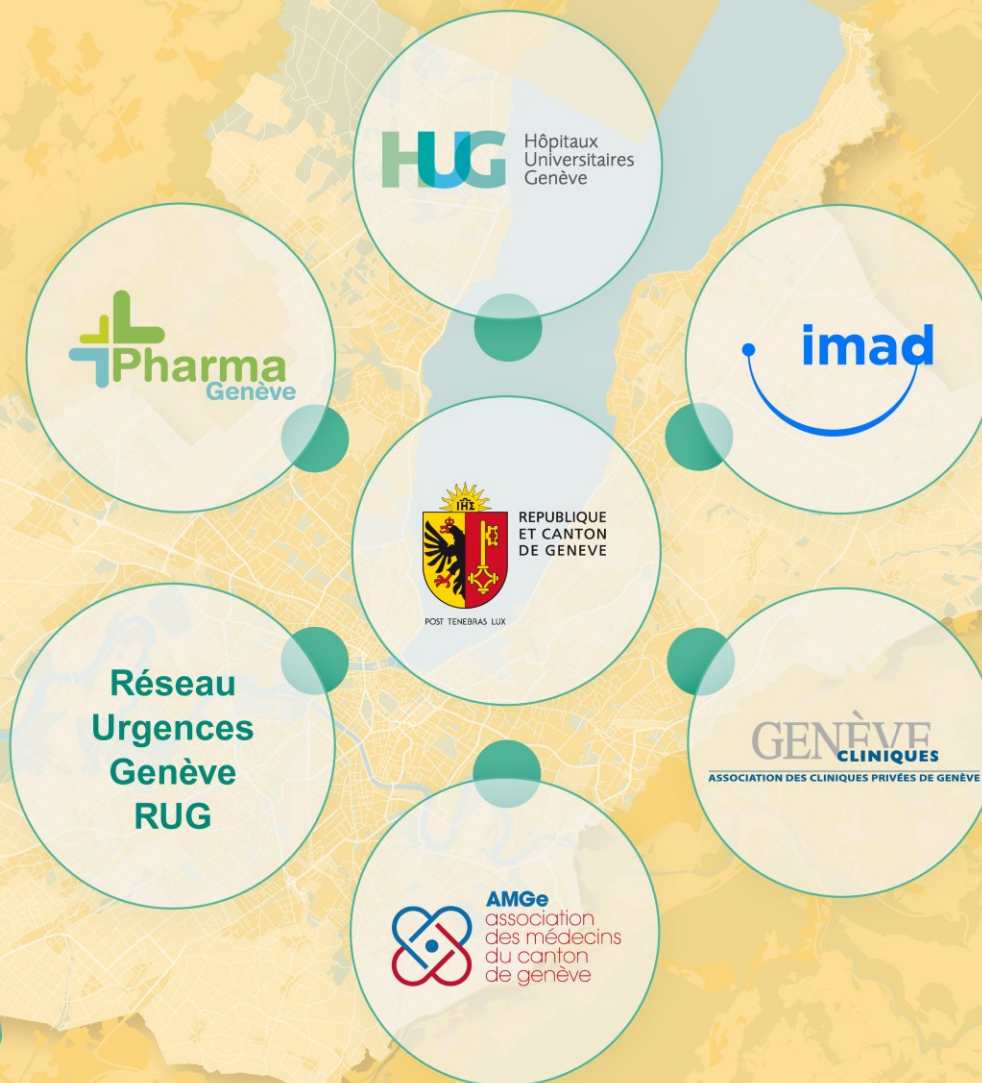
Nécessité de renforcer la coordination du réseau afin d'assurer une orientation adéquate des patients et de préserver la capacité hospitalière pour les cas réellement vitaux.



# Réponse aux urgences ambulatoires à Genève

Une avancée vers  
une coordination  
efficiente et de qualité

Évaluer  
Orienter  
Faciliter





# Réponse aux urgences ambulatoires à Genève

## Dispositif



Évaluer  
Orienter  
Faciliter

# Témoignage

**Mme Priscilia Vonlanthen**

Patiente Partenaire

Évaluer  
Orienter  
Faciliter

PROGRAMME  
Patients  
Partenaires

3P

Proches  
Professionnels  
Public

# Témoignage

**Mme Priscilia Vonlanthen**

Patiente Partenaire



*« La véritable innovation, ce n'est pas la technologie,  
c'est co-construire avec celles et ceux qui vivent le système. »*





# Présentation du dispositif

**HUG**

**Dr Robert Larribau**

Responsable de l'Unité  
de la centrale d'appels sanitaires  
urgents (CASU - HUG)

Évaluer  
Orienter  
Faciliter

**HUG** Hôpitaux  
Universitaires  
Genève



InfoMed



**cesage**  
0800 116 117

# Présentation du dispositif

**HUG**

**Dr Robert Larribau**

Responsable de l'Unité  
de la centrale d'appels sanitaires  
urgents (CASU - HUG)

**Évaluer  
Orienter  
Faciliter**

**Centrale d'Appels Sanitaires Urgents (CASU) – n° 144**  
Urgence vitale ou besoin d'une ambulance

**Centrale Santé Genève (CeSaGe) – n° 0800 116 117**  
Problème de santé pressant ou besoin d'un conseil médical

- 24h / 24 – 7J / 7 – numéro gratuit – dès le 1<sup>er</sup> Décembre 2025
- Evaluation par des professionnels de santé (infirmiers ± ambulanciers)
- A l'aide de l'échelle Suisse de tri® adaptée & de la vidéo en direct
- Apporter une réponse adaptée (EMU – Médecin à domicile – RUG – Permanences – Médecin de garde – Médecin traitant – Pharmacies – Conseil)

**InfoMed**  
Application gratuite à télécharger

**Service de Garde pédiatrique**  
n° 0844 022 022

- 120 symptômes – enfants & adultes
- Selon les symptômes documentés → n° 144 ou n° 0800 116 117 – Urgences ambulatoires (RUG) – Médecins traitants – Pharmacies
- Interface InfoMed & RUG → visibilité charge en soin du RUG & proposition centre RUG le plus proche
- Version App de la CeSaGe → Orienter le «bon» patient au bon endroit et au bon moment

**HUG** Hôpitaux  
Universitaires  
Genève





# Présentation du dispositif

**IMAD**

**Mme Alessandra Canuto**

Directrice santé communautaire  
et habitat (IMAD)

Évaluer  
Orienter  
Faciliter





# Présentation du dispositif

## IMAD

**Mme Alessandra Canuto**

Directrice santé communautaire  
et habitat (IMAD)

Évaluer  
Orienter  
Faciliter



→ PROJET INNOVANT, EN PILOTE DEPUIS DÉCEMBRE 2024

→ Equipe mobile cantonale, 7j/7 de 12h à 23h

→ A domicile, en proximité

→ Population dès 18 ans

→ 80% des patients restent à domicile

→ Suivi 2 jours après l'intervention

→ 100% DES PATIENTS SATISFAITS OU TRÈS SATISFAITS

# Présentation du dispositif

**AMGe**  
**Dr Michel Matter**  
Président de l'AMGe

Évaluer  
Orienter  
Faciliter



# Présentation du dispositif

**AMGe**

**Dr Michel Matter**

Président de l'AMGe

Évaluer  
Orienter  
Faciliter

- Orienter
- Coordonner
- Traiter
- Valoriser

**Garde, Urgence, Consultation Pressante**

**Qui? Quand? Où?**





# Présentation du dispositif

Réseau d'urgences Genève (RUG)

**Dre Cécile Delémont**

Présidente Réseau d'Urgences  
Genevois (RUG)

Évaluer  
Orienter  
Faciliter

RUG

2 Hôpital de La Tour

HUG

4  
Clinique et  
permanence d'Onex

1

5 Clinique des Grangettes

6 Clinique La Colline

3 Clinique de Carouge

# Présentation du dispositif

## Réseau d'urgences Genève (RUG) Dre Cécile Delémont

Présidente Réseau d'Urgences  
Genevois (RUG)

Évaluer  
Orienter  
Faciliter

**HISTORIQUE** 2004, les urgences HUG sont saturées ...

### MISSION

Répondre aux besoins de la population en termes d'urgences de manière coordonnée et collaborative entre les centres identifiés public-privé.

### CONSTAT ACTUEL

Volume croissant, dépassant régulièrement les capacités d'accueil, manque de ressources médicales.

### ACTIONS

- Conseiller/orienter le patient
- Renforcer les effectifs médicaux
- Monitorer l'activité et s'adapter

### RÉSULTAT

→ Le bon patient au bon endroit au bon moment.

**RUG**



# Présentation du dispositif

**Genève-Cliniques**

**Dre Véronique Lambert**

Directrice de Hirslanden  
Clinique des Grangettes,  
représentante Genève-Cliniques

Évaluer  
Orienter  
Faciliter

- Clinique Belmont
- Clinique Générale-Beaulieu
- Clinique des Grangettes
- Clinique La Colline
- Clinique de la Plaine
- Clinique Les Hauts d'Anières
- Clinique de Maisonneuve
- Hôpital de La Tour





# Présentation du dispositif

## Genève-Cliniques

### Dre Véronique Lambert

Directrice de Hirslanden  
Clinique des Grangettes,  
représentante Genève-Cliniques

Évaluer  
Orienter  
Faciliter

## Un maillon essentiel dans le réseau de soins et les urgences

### 3 services d'urgences membres du RUG

- Hôpital de La Tour
- Hirslanden Clinique des Grangettes et Clinique La Colline

### Services d'urgences adultes et pédiatriques

Près de 100'000 cas urgents adultes traités chaque année sur les deux rives,  
avec un taux de retransfert < 3%

Plus de 44'000 cas en urgences pédiatriques

Des systèmes de garde institutionnalisés couvrant toutes les spécialités médicales

Patients traités en urgence aussi via les cabinets de ville et les médecins partenaires

→ entre autres en orthopédie / gynécologie / obstétrique...

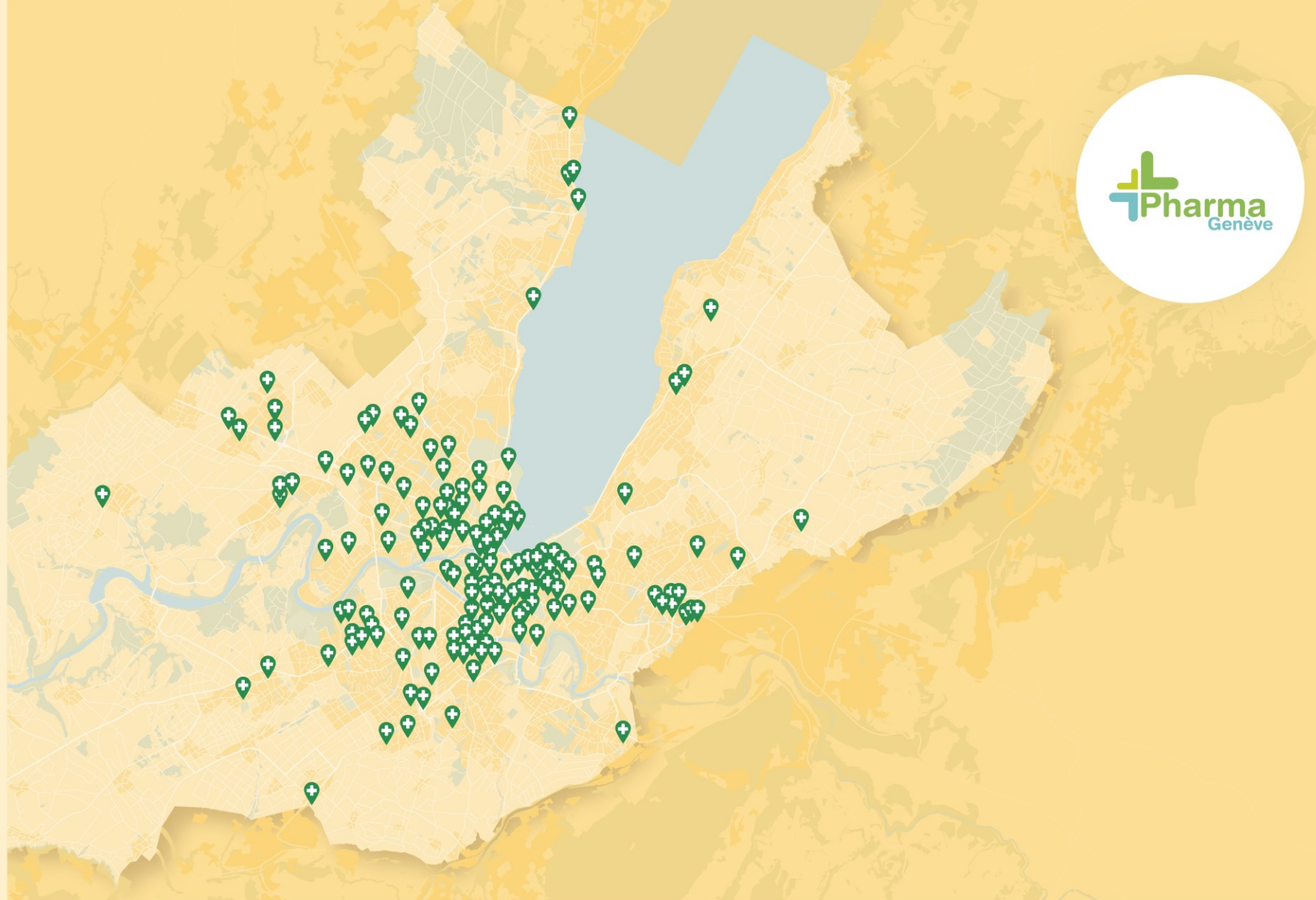


# Présentation du dispositif

pharmaGenève  
**M. Rémi Lafaix**

Président pharmaGenève

Évaluer  
Orienter  
Faciliter





# Présentation du dispositif

pharmaGenève

**M. Rémi Lafaix**

Président pharmaGenève

Évaluer  
Orienter  
Faciliter

Cartographie des pharmacies et de leurs services  
– Centrale Santé Genève.

Triage des urgences individualisé selon les besoins des patients.

Pharmacies = nombreuses, horaires d'ouverture larges,  
sans RDV, professionnel de santé de proximité.

Triage et prise en charge des patients pour éviter  
les urgences, si possible, en cas d'indisponibilité  
du médecin traitant.

Consultations en officine – avantage patients directs  
et indirects.

*Exemple: infection urinaire non compliquée chez la femme*

Téléconsultation en officine si besoin avec  
les partenaires HUG@HOME.



## De l'inconfort à la solution

Grâce à une prise en charge  
**immédiate** en pharmacie



Professionalisme

Écoute

Rapidité

Confidentialité





