

# Urgences hospitalières et réseau

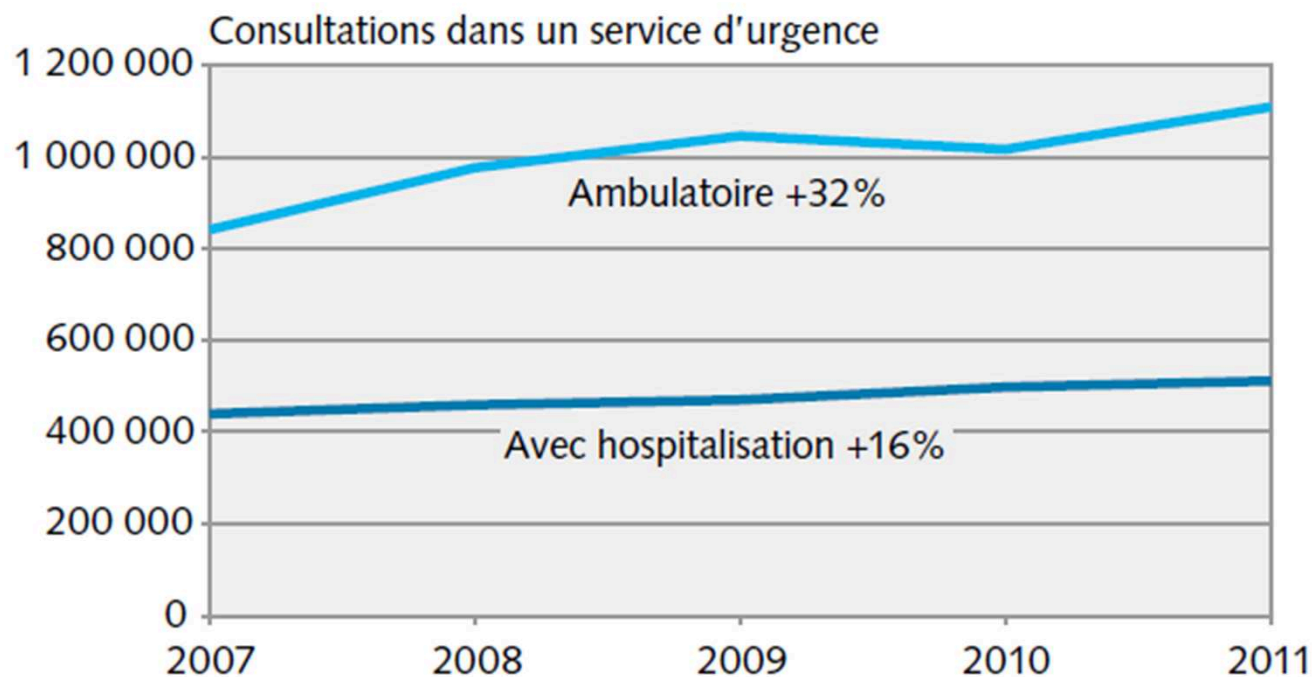


**Prof. F. Sarasin, Médecin-chef**  
**Service des Urgences**  
**DMCPRU, HUG**  
**28.11.2017**

# Le constat

Volumes de consultations (ambulatoire et avec hospitalisation) dans un service d'urgence, Suisse 2007–2011

Fig. 1



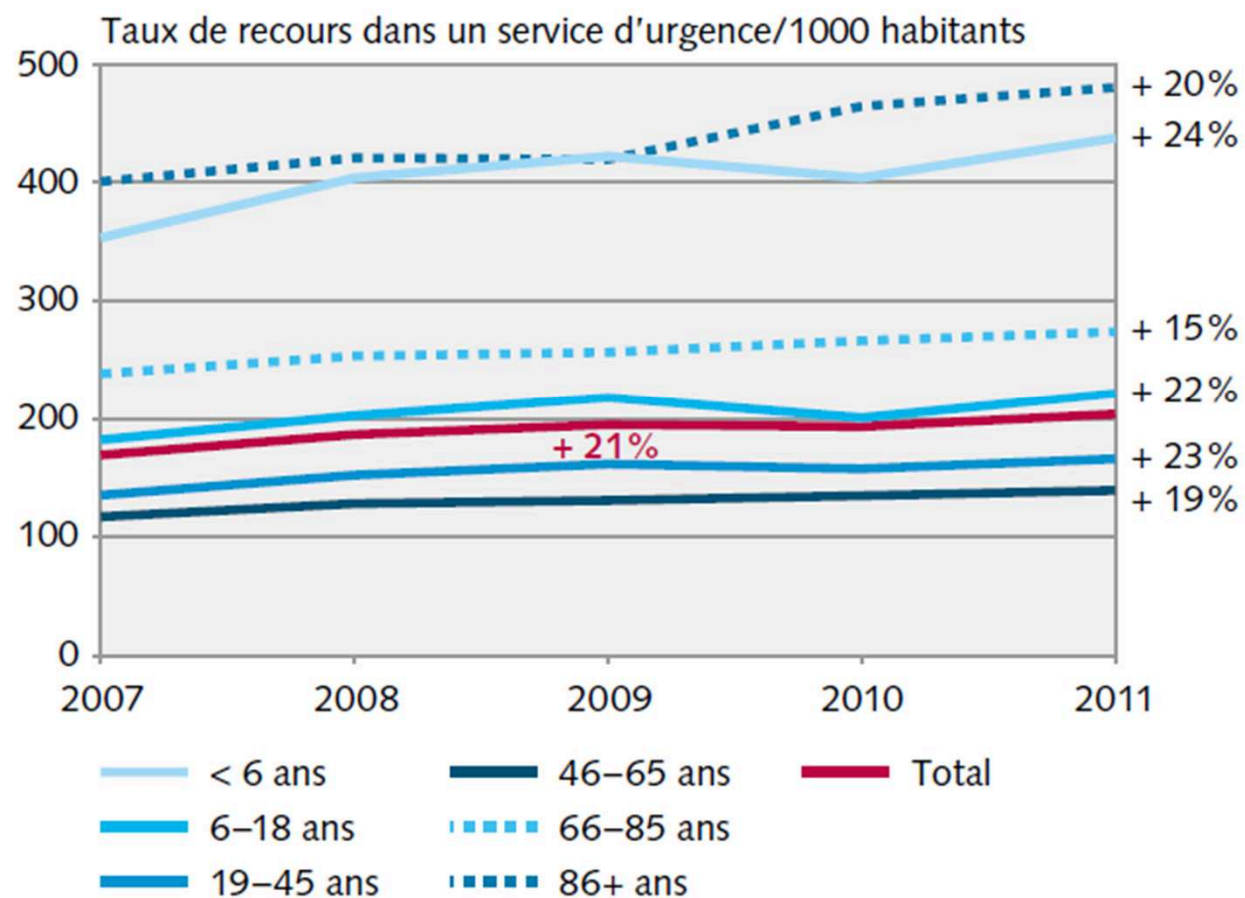
Source: Statistique médicale OFS et Pool tarifaire SASIS, 2007–2011

© Obsan

# Le constat

Taux spécifique de recours à un service d'urgence selon l'âge, Suisse 2007–2011

Fig. 4



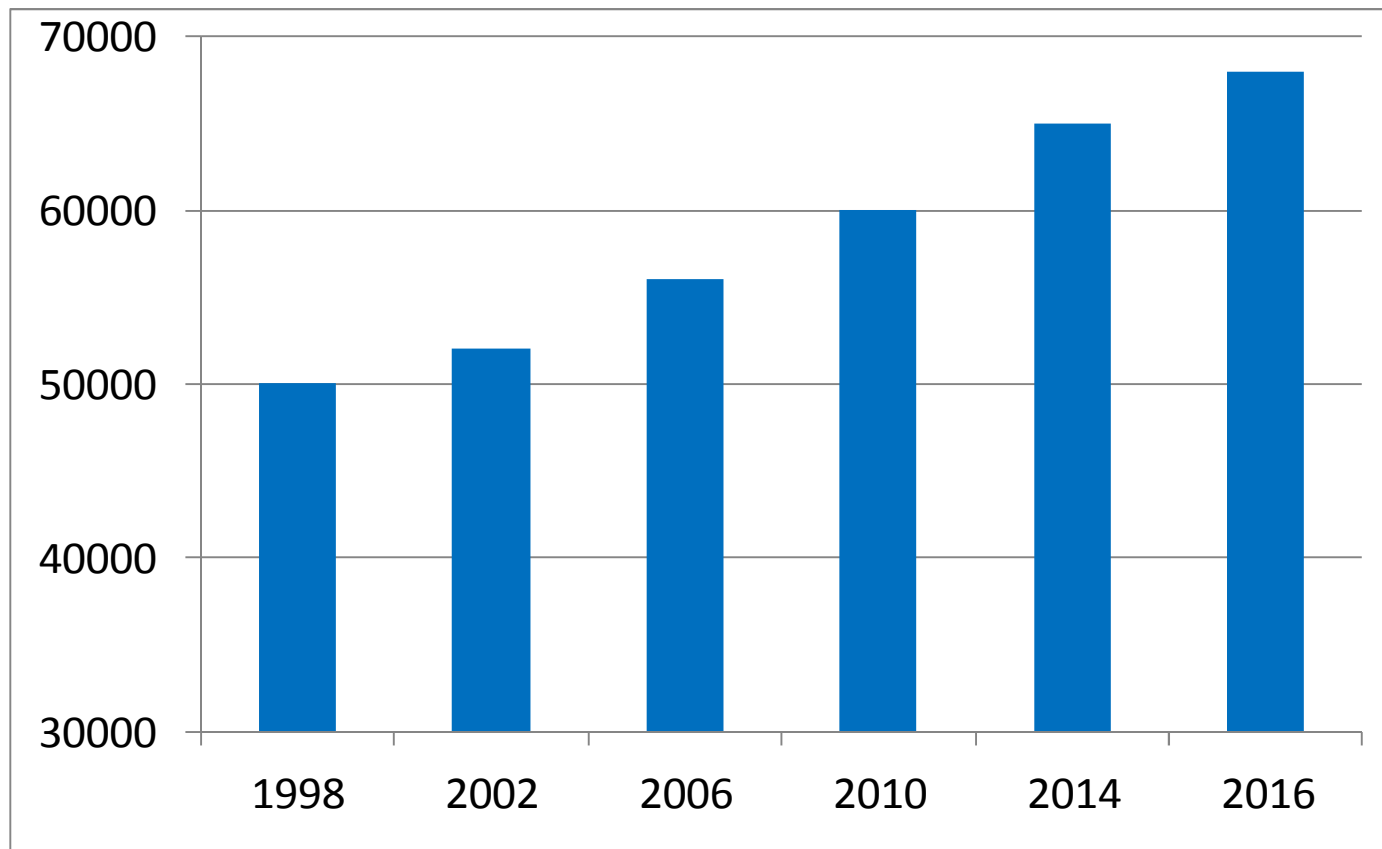
Source: Statistique médicale OFS et Pool tarifaire SASIS, 2007–2011

© Obsan

# A Genève...en 2016



SU des HUG



**68'000 pts**

→150-200/j

→8-11/heure

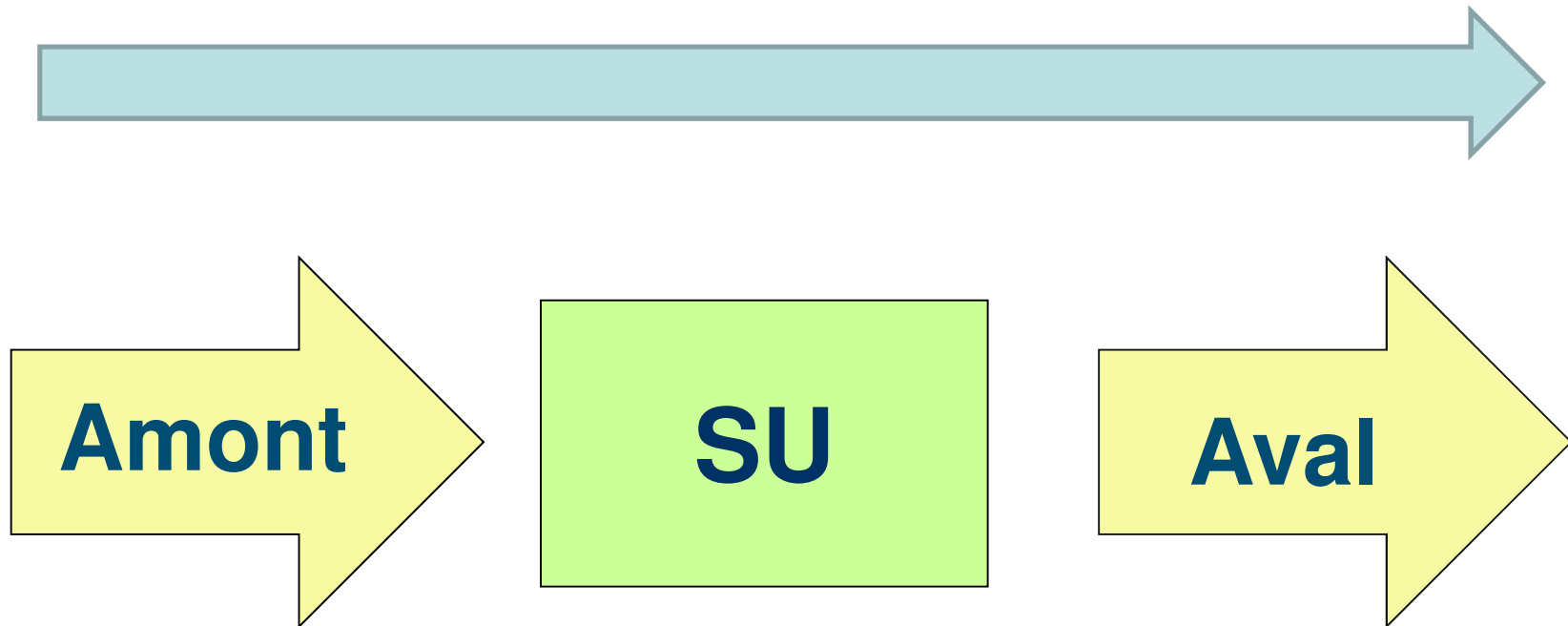
# Les conséquences....



- attente avant de voir un médecin.
- patients qui repartent sans consultation.
- insatisfaction (ex: antalgie...).
- violence.
- plaintes.

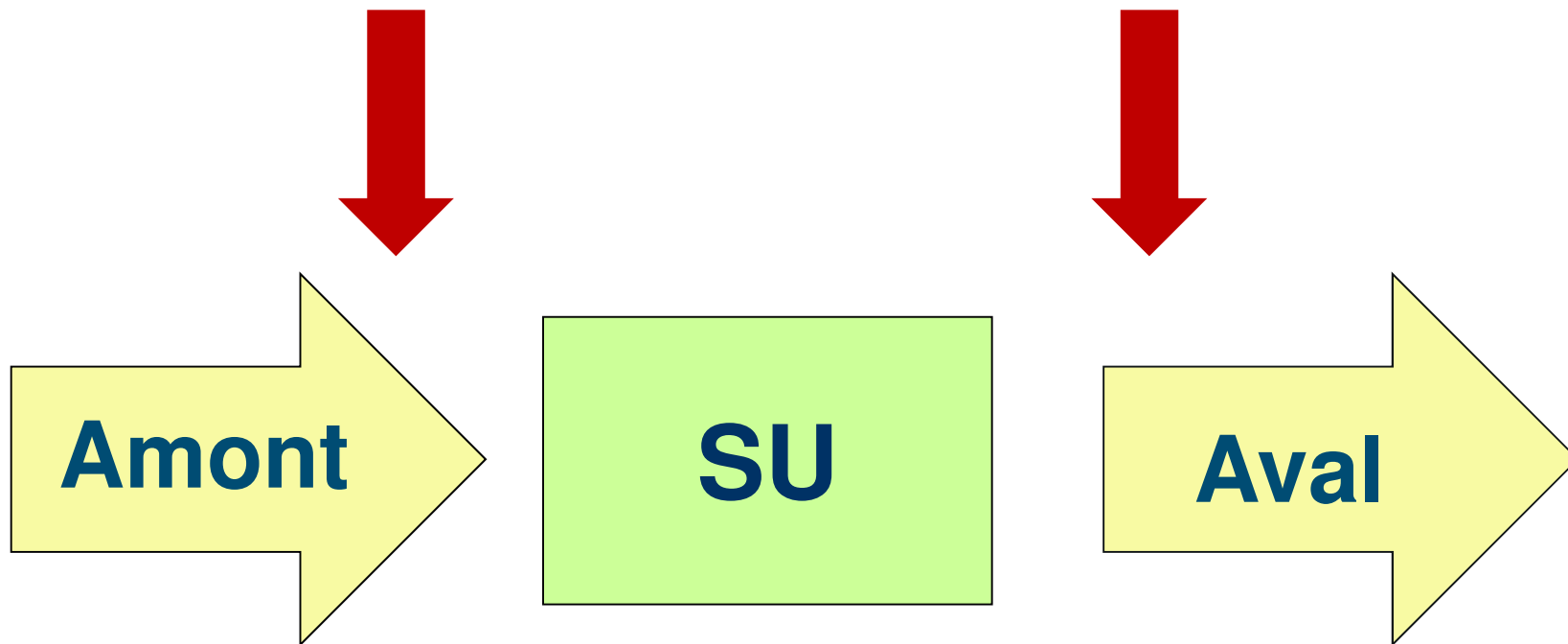


# Encombrement des urgences: trois perspectives:

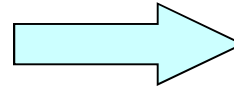
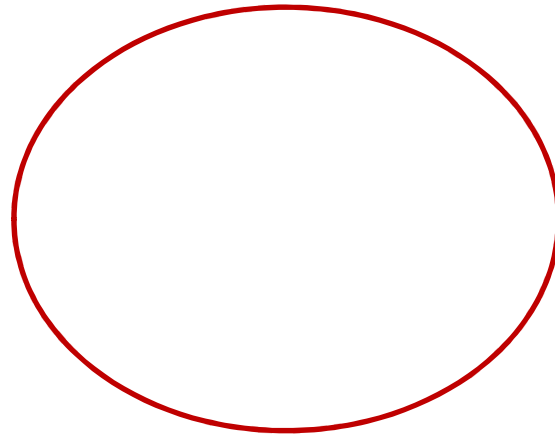


# Les réponses du réseau

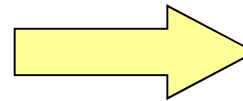
→ structure favorisant la coordination, la continuité, l'interdisciplinarité des soins



# Quel dispositif pour l'urgence?



**Centre de référence, toutes les spécialités et plateau technique 24/24,  
68'000 pts /an**



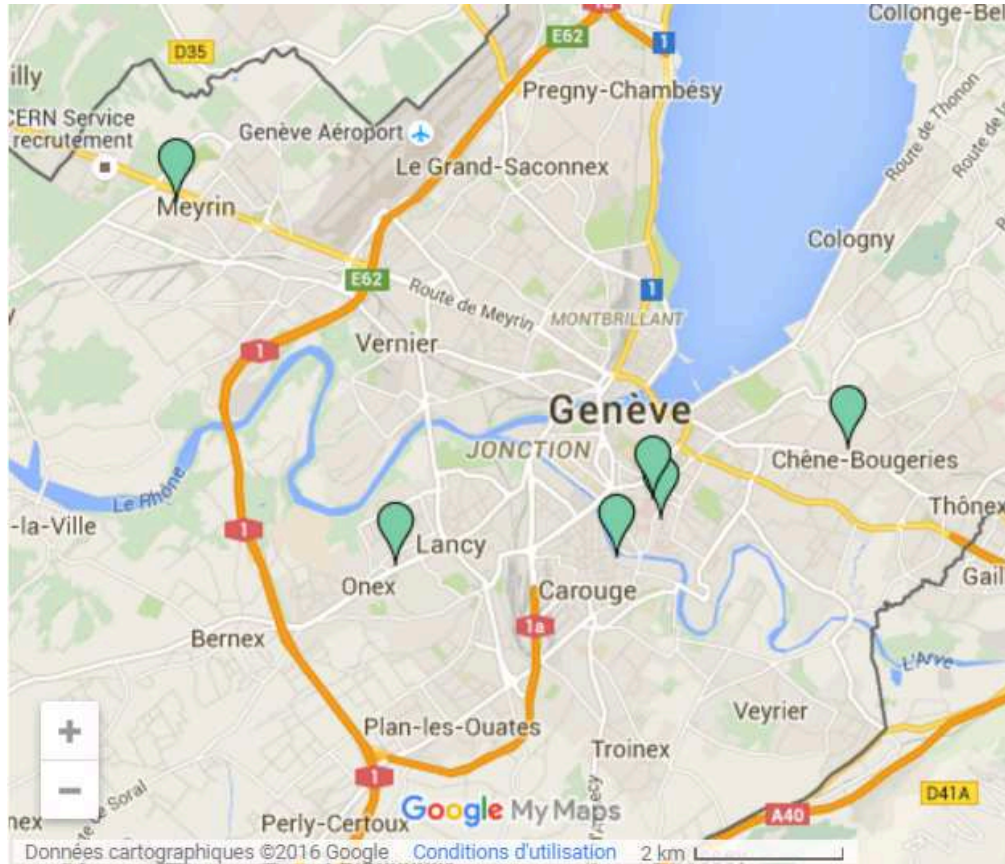
**Plateaux techniques offrant des compétences d'urgences**



**Compétences d'urgences et premier recours**



# Le RUG



## Partenaires

- Hôpital de La Tour
- Clinique des Grangettes
- Hôpitaux Universitaires de Genève
- Clinique Hirslanden- La Colline
- Clinique & Permanence d'Onex
- Clinique de Carouge



Clinique des Grangettes  
Genève



Clinique  
de Carouge



HIRSLANDEN  
CLINIQUE LA COLLINE

# Historique

19 juin 2009 : 1<sup>ère</sup> conférence de presse du RUG.



- Lancement du site internet « Urgences Genève ».
- Lancement d'une plateforme commune avec affichage des délais d'attente des différents centres.

# Missions

- Répondre aux besoins croissant de la population en termes d'urgences ambulatoires.
- Favoriser la proximité et réserver l'acheminement aux HUG des patients qui en ont vraiment besoin.
- Optimiser les temps d'attente et la qualité des prises en charge.
- Assurer la formation pré et post-graduée des médecins internistes généralistes.
- Maintenir et consolider un lien privé-public et entre le milieu académique et privé.

# Charte du RUG - Critères d'adhésion

- Médecin responsable avec titre de médecin d'Urgence SSMUS ou expérience de > 6 mois comme CDC dans centre d'urgence reconnu.
- Lieu de formation reconnu pour les médecins internes.
- Réseau de spécialistes, plateau technique avec salle de déchoquage capable de stabiliser/dispatcher les urgences hospitalières.
- Principes de qualité, réponse au téléphone, feuille de transfert commune.
- Partage d'information, développement d'outils communs.

# Pilotage du RUG

Comité comprenant au minimum 1 représentant par centre.

- 4 réunions par année.
- Etablit la stratégie médicale commune.
- Analyse les statistiques de chaque centre.
- Harmonise les programmes de formation post-graduée (*6 internes et 5 CDC en rotation intercentres*) et pré-graduée (*étudiants*).

# Application SmartHUG

**HUG** Hôpitaux Universitaires Genève **144**

**URGENCES**

- Urgences GE délais
- HUG
- A domicile
- Pharmacies de garde

**TROUVER AUX HUG**

- Consultations
- Sites hospitaliers
- Internet
- Don du sang

**INFOS SANTÉ**

- Pulsations Magazine
- Pulsations TV
- Vidéos Patients
- Infos Patients

Facebook

En plus de la conférence de ce mercredi 9 mars à laquelle participeront plusieurs experts des HUG et des patientes, un stand d'information sur l'endométriose est organisé dès cet après-midi (et jusqu'à mercredi, 16h30) dans le hall d'entrée de la Maternité.

f YouTube Twitter RSS

Suggestions Editeur

**HUG** Hôpitaux Universitaires Genève **144**

**RÉSEAU URGENCES GENÈVE**

Délais de prise en charge indicatifs pour les urgences adultes **non vitales** dans les centres membres du Réseau Urgences Genève.

Clinique de Carouge	05 / 25 min.		
Clinique des Grangettes *	50 / 70 min.		
Clinique et Permanence d'Onex *	35 / 55 min.		
Hôpital de la Tour	105 / 125 min.		
HUG	75 / 95 min.		
Clinique La Colline *	05 / 25 min.		

\* Centre fermé à partir de 23h.  
Actualisé le 07/03 à 22:08.



# Site Internet



- Mission
- Les membres du RUG
- Charte du RUG
- Protocoles



## Réseau Urgences Genève (RUG)

Le Réseau Urgences Genève (RUG) est constitué de 6 centres d'urgences public et privés. Les prestations de ces centres sont couvertes par l'assurance de base.

### Application SmartHUG



Retrouvez les temps d'attente sur l'application :



### Bienvenue sur le site du Réseau Urgences Genève (RUG)

#### Réseau des urgences genevois (RUG)

Délais de prise en charge indicatifs pour les urgences adultes **non vitales** dans les centres membres du Réseau Urgences Genève.

<a href="#">Clinique de Carouge</a>	022 309 46 46	25 / 45 minutes
24h/24 - 7j/7		
<a href="#">Clinique des Grangettes</a>	022 305 07 77	70 / 90 minutes
Lundi au vendredi de 7h à 23h, les week-ends et jours fériés de 8h à 23h		
<a href="#">Clinique et Permanence d'Onex</a>	022 709 00 00	55 / 75 minutes
7j/7 de 7h à 23h		
<a href="#">Hôpital de la Tour</a>	022 719 61 11	70 / 90 minutes
24h/24 - 7j/7		
<a href="#">HUG</a>	022 372 81 20	85 / 105 minutes
24h/24 - 7j/7		
<a href="#">Clinique La Colline</a>	022 702 20 22	20 / 40 minutes
7j/7 de 7h à 23h		

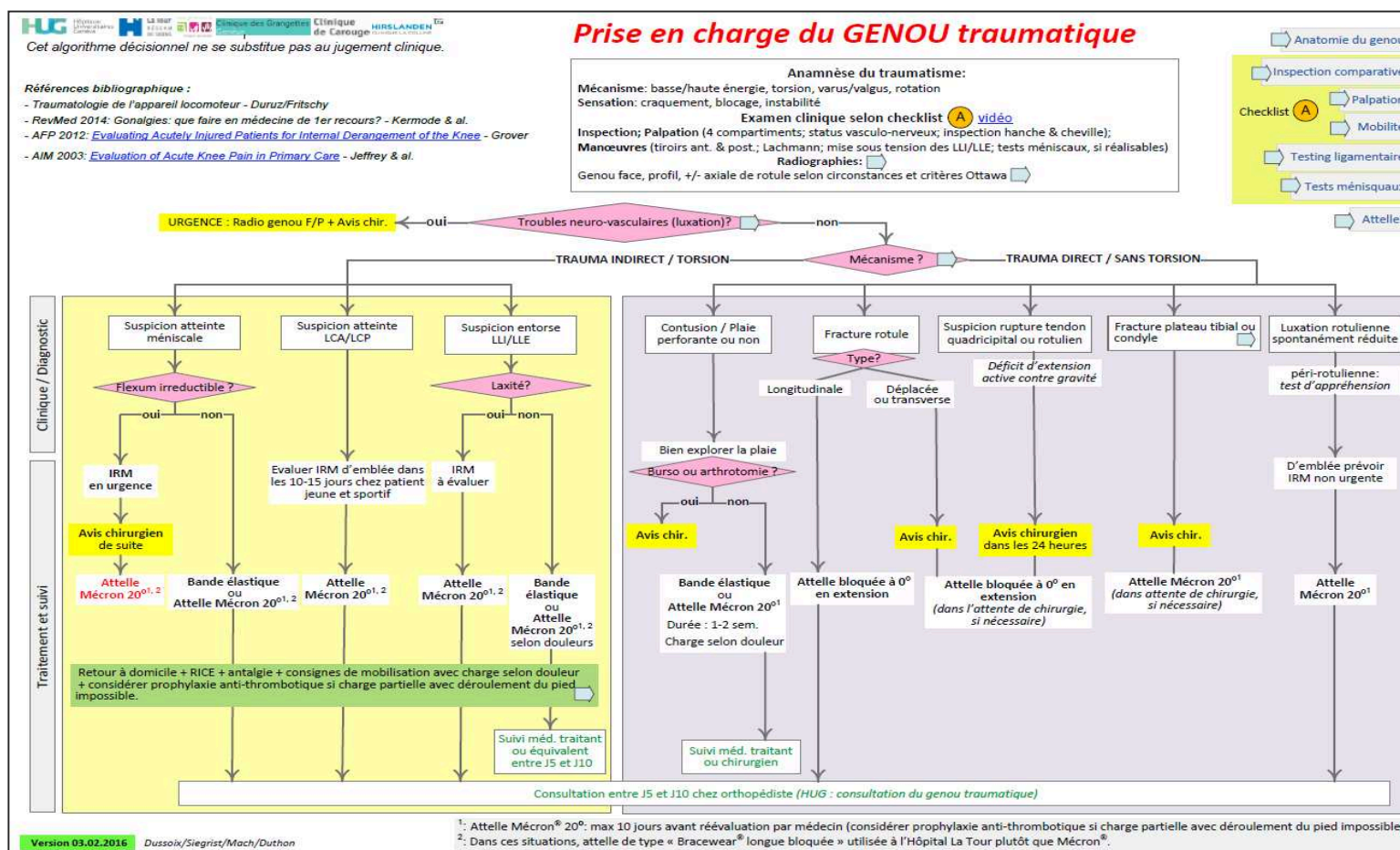
dernière mise à jour à 15h10

### Urgences spécialisées HUG

- Urgences adultes  
022 372 81 20
- Urgences pédiatriques  
022 372 45 55
- Urgences ophtalmologiques  
022 372 84 00
- Urgences psychiatriques  
022 372 38 62
- Urgences de gynécologie et d'obstétrique  
022 372 42 36

# Harmonisation des prises en charge

Uniformisation des prises en charge – protocoles de prise en charge communs (± validés par les spécialistes)

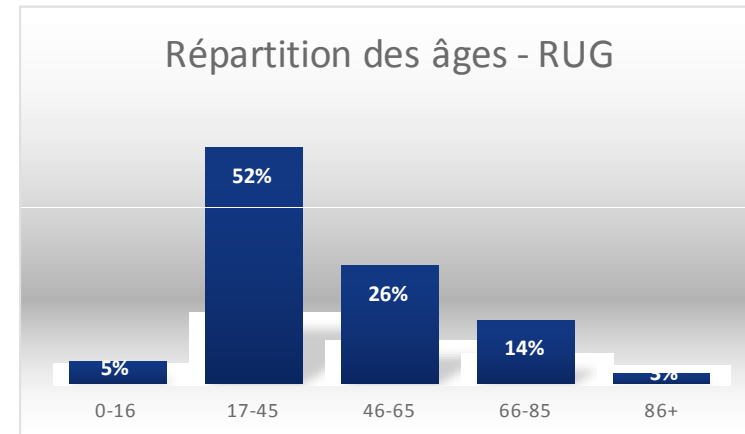




# Caractéristiques des patients

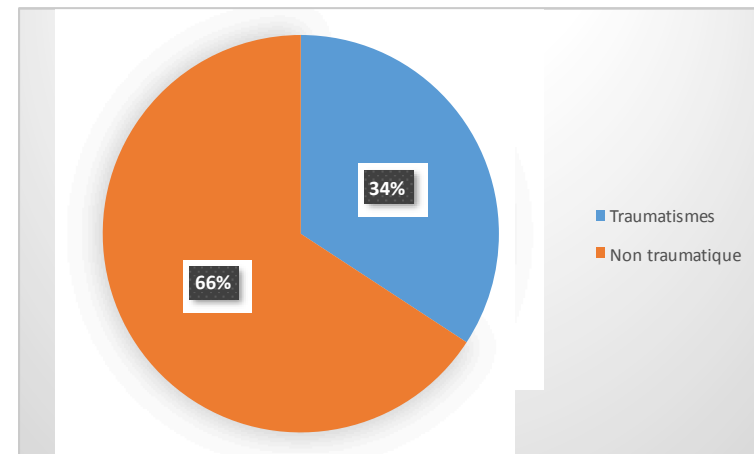
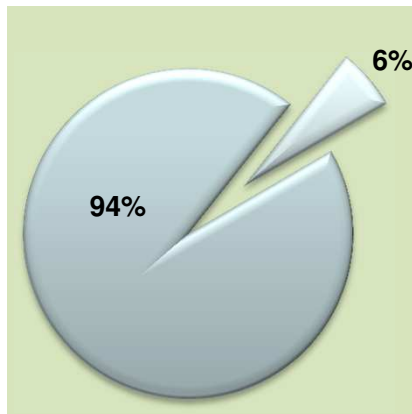
134'000 consultations  
annuelles (2015)

Répartition des âges - RUG



## Devenir des patients

■ Retour à domicile ■ Hospitalisation



# Activité RUG dans le futur?

**+ 3%/année ?**

⇒ 41'500 consultations ambulatoires supplémentaires dans 10 ans.

⇒ soit + 30% d'activité par centre.

⇒ Nécessité d'adaptation des centres existants ou création de 2 nouveaux centres RUG en pleine fonction.

⇒ Alternatives?

# Urgences Trois-Chêne

---



# Urgences Trois-Chêne

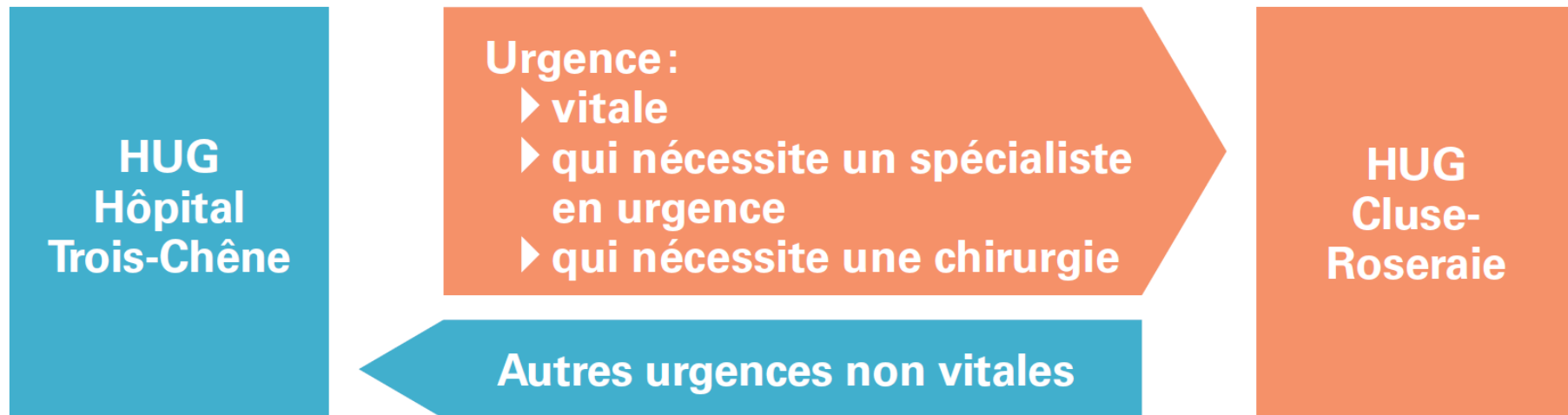
---

## Constat:

- De nombreux pts très âgés viennent au SU.
  - Leur demande de soins est bien réelle, mais elle n'est pas urgente, et il n'y a pas d'alternative.
  - Le SU est un environnement hostile pour ces patients...
  - L'attente est souvent longue car leur problème, quoique bien réel, n'est pas toujours urgent...
- **Orientation directement aux 3C ???**

# Objectif: patients $\geq 75$ ans

---



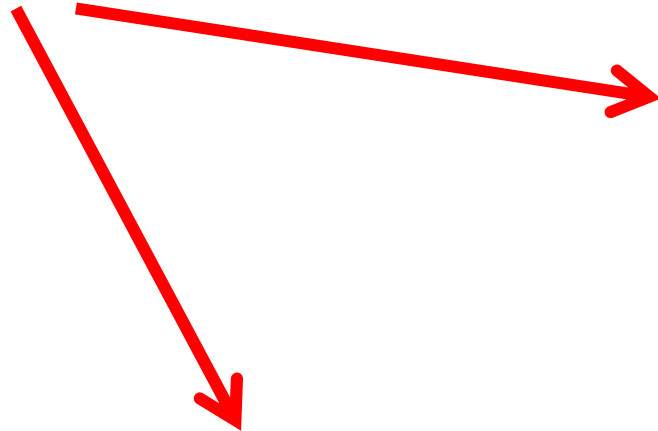
# EST® en préhospitalier

---

Objectifs

Un outil d'orientation

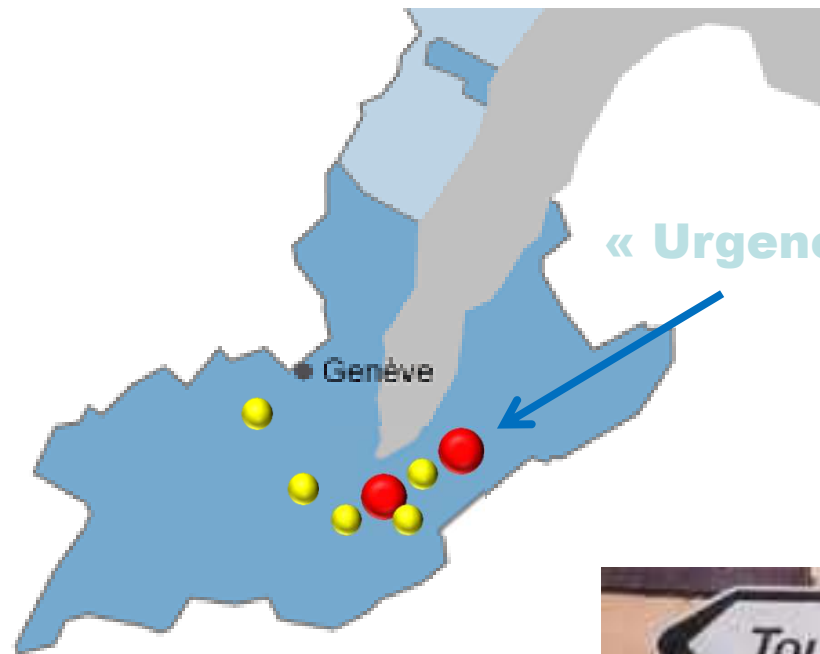
Un langage commun



# Tri préhospitalier à Genève

---

## Notre réalité



« Urgences Trois-Chêne »

Evolution vers  
l'ambulancier « trieur »



# Echelle suisse de tri (EST®)

Feuille de tri

Date: 01/06/2015  
Début du tri: 08:18  
Infirmière d'accueil: olru

MOTIF DEGRÉ ORIENTATION

Notes d'orientation

Paramètres vitaux

Glasgow  normal (15)

Pupilles D    G

Pulsations / min

TAS/TAD D / / G mmHg

Index de choc

FR / par min  Cyanosé

SPO2 % air ambiant

PeakFlow /min taille: cm

Traitement

Antidiabétique: non précisé

Anticoagulant: non précisé

Questions définissant le degré

Signes cliniques observés

- ACR
- Douleur thorax
- Traumatisme
- BEG
- Dysurie
- ...

## Question-clés

- ex : délai symptômes AVC


## 4 degrés d'urgence

1. Situation **aiguë**, risque vital  
prise en charge médicale **immédiate**
2. Situation **urgente**,  
aggravation rapide possible  
délai prise en charge médicale **< 20 min**
3. Situation **semi-urgente**,  
patient stable  
délai prise en charge médicale **< 120 min**
4. Situation non urgente, ne  
nécessitant pas de soins en  
urgence



# Exemples (1)

- ♂ 78 ans, 4 FRCV
- DRS oppressive, disparue
- Constantes sp
- ECG : pas de sus-décalage ST
- Motif : douleur thoracique, degré 1-2



1001	Arrêt cardiaque - respiratoire	1
1002	Douleur thoracique	1 2



« **SU, C-Roseiraie** »


Autres motifs 1-2

- Déficit neurologique
- Convulsions
- Hypotension
- Plaie profonde

## Exemples (2)

---


- ♀ 82 ans, HTA, FA
- Dyspnée progressive, qqs jours



1008	Dyspnée - tachypnée - bradypnée - désaturation	1	2	3
1009	Toux - expectorations			3 4

## Exemples (2)

- ♀ 82 ans, HTA, FA
- Dyspnée progressive, qqs jours
- Constantes sp, notamment SaO2 95% AA
- Pas de stridor, pas mm accessoires, finit ses phrases
- Motif : dyspnée, degré 3



1008	Dyspnée - tachypnée - bradypnée - désaturation	1	2	3
1009	Toux - expectorations			3 4



« **Urgences 3C** »

Autres motifs

- Douleur abdo
- Tachycardie
- Hyperglycémie
- Fièvre

## Exemples (3)

- ♂ 90 ans, polyarthrose, troubles cognitifs
- Chute dans son EMS
- Rotation externe et raccourcissement MID
- Aucun critère de sévérité (fermé, pas S loge etc)
- Motif : traumatisme d'un membre, **degré 3**



1209	Traumatisme du bassin	1	2	3
1210	Traumatisme d'un membre	2	3	4
1211	Traumatisme maxillo-facial	1	2	3



« **SU, C-Roseiraie** »

Autres motifs

- Aphasie, paralysie
- Melena
- Plaies
- Epistaxis

# Les réponses du réseau (amont)



- 1'508 patients transférés d'un EMS au SU des HUG (2016).
- Motifs urgents (ex: trauma, suspicion d'AVC, dyspnée...) dans 60% des cas.
- Motifs semi-urgents (BEG, douleur abd, chute) pour les autres cas.
- Questions:
  - Transfert évitable? Qui décide?
  - Prise en compte du désir du patient?
  - Quel filtre avant le transfert, rôle des médecins répondant?

# Les réponses du réseau (aval)



- Infirmières de liaison → préparation au retour à domicile.
- Impact:
  - Suivi de traitement à domicile
  - Evite des hospitalisations.
  - Raccourcit des hospitalisations.

# Réseau: défis et challenges

- Le travail en réseau peut avoir un impact avant (amont) les urgences (ex: RUG, U3C).
- Également à la sortie (aval) des urgences (infirmières de liaison, IMAD).
- Autres formes de réseau ( $\pm$  formels):
  - Quai 9 (toxicomane).
  - Camsco, UMUS.
  - Soins palliatifs (unité mobile).



Hôpitaux  
Universitaires  
Genève



UNIVERSITÉ  
DE GENÈVE

FACULTÉ DE MÉDECINE

Merci pour votre attention

