

Votre prise en charge au service des urgences



Evaluation

Quel objectif?

Cette brochure vous explique le fonctionnement du service, vous informe sur les étapes de votre prise en charge et vous renseigne sur le Réseau Urgences Genève (RUG).

Vous êtes souffrant ou avez été victime d'un accident et vous consultez le service des urgences (SU) des HUG.

Comment débute votre prise en charge?

Lorsque vous vous présentez aux urgences, de vous-même ou en ambulance, vous êtes d'abord accueilli par une infirmière spécialisée. Cette professionnelle, en collaboration avec un médecin chef de clinique, détermine la sévérité de votre problème de santé sur la base du recueil de vos plaintes et d'éléments tels que la tension artérielle, le pouls, la température, la douleur.

A l'issue de cette évaluation, un degré d'urgence vous est attribué. Ce niveau d'urgence fixe la rapidité de votre prise en charge médicale et le lieu le plus approprié pour vous soigner.

Un chef de clinique évalue régulièrement la situation en fonction de la demande du patient ou des besoins de l'infirmière.



Degrés d'urgence

Pensez RUG

Pour les situations non vitales, privilégiez le site le plus proche de chez vous appartenant au Réseau Urgences Genève. Pour les urgences vitales,  144.

Dans quel délai êtes-vous pris en charge ?

DEGRÉ D'URGENCE	PRISE EN CHARGE (2011)
Degré 1 = urgence vitale Exemple : infarctus	Sans délai Prise en charge immédiate
Degré 2 = urgent Exemple : fracture ouverte	76% des patients pris en charge dans les 20 minutes
Degré 3 = semi-urgent Exemple : douleurs abdominales	73% des patients pris en charge dans les deux heures
Degré 4 = non urgent Exemple : plaies superficielles	Attente non définie, prise en charge dès que possible

DEGRÉ D'URGENCE ÉVALUÉ À VOTRE ENTRÉE

☐ Degré 1 ☐ Degré 2 ☐ Degré 3 ☐ Degré 4

A retenir

Pour le secteur aigu, c'est le degré d'urgence, et non l'ordre d'arrivée, qui détermine le lieu et le délai de la prise en charge. A 23h, le secteur ambulatoire ferme et toutes les urgences sont alors orientées vers le secteur aigu.

Où se déroule votre prise en charge médicale?

Selon le degré d'urgence et l'anticipation de vos besoins (surveillance, hospitalisation), vous êtes orienté vers le secteur du service des urgences correspondant à vos besoins :

- **Secteur aigu** ➔ degrés d'urgence 1, 2 ou 3 (risque d'hospitalisation)
- **Secteur ambulatoire** ➔ degrés d'urgence 3 ou 4

VOUS AVEZ ÉTÉ ORIENTÉ VERS LE SECTEUR

☐ Aigu ☐ Ambulatoire

Prise en charge

Que se passe-t-il avant de voir un médecin ?

Une prise en charge médicale immédiate est assurée pour toutes les urgences vitales (degré 1). Dans les autres situations, un médecin vous évalue dès que possible en fonction de sa disponibilité et de la charge de travail du service. Durant l'attente, un soignant réévalue régulièrement vos plaintes et un traitement contre la douleur est, au besoin, débuté. Si vous vous sentez moins bien, il est important que vous (ou vos proches) le signaliez au personnel soignant.

Est-il possible de connaître les délais d'attente ?

A tout moment, le personnel peut vous informer de l'état d'activité du service et vous donner une estimation des délais d'attente. Néanmoins, au vu de l'affluence imprévisible de nouveaux patients, il est difficile de vous donner une estimation précise de ce délai.

En cas de forte fréquentation du service, vous pouvez toutefois vous rendre dans une autre structure du RUG (lire au verso).

Pourquoi le séjour est-il parfois long ?

Votre prise en charge peut se prolonger car :

- les médecins supervisent plusieurs patients simultanément et donnent la priorité aux situations les plus urgentes
- au-delà de l'évaluation médicale, la situation exige parfois des examens de laboratoires, radiologiques ou l'intervention d'un spécialiste qui n'est pas toujours immédiatement disponible.

Chiffre +

En 2011,
59360 urgences
réparties en :
Degré 1 : 2751
Degré 2 : 13421
Degré 3 : 41303
Degré 4 : 1885

Après la prise en charge

Que se passe-t-il lorsque l'évaluation et le bilan sont terminés ?

Trois possibilités se présentent :

- vous retournez à votre domicile et le médecin des urgences rédige un rapport médical destiné à votre médecin traitant
- votre situation nécessite une surveillance de 12 à 24 heures avant de vous laisser rentrer à la maison ou d'être hospitalisé et vous êtes installé dans l'unité d'observation
- vous devez être hospitalisé. Dans ce cas, notre rôle est de vous trouver un lieu adéquat. Selon l'occupation des services hospitaliers, il peut y avoir un délai avant qu'un lit soit disponible.

Info +

Facturation

Dans le cas où vous choisissez de quitter l'hôpital avant d'avoir vu un médecin, l'évaluation réalisée par l'infirmière à votre admission est facturée. Cette prestation est prise en charge par l'assurance de base.



Informations complémentaires

Le service des urgences, c'est notamment :

- un volume d'activité entre 160 et 180 patients par jour (60 000 par an)
- environ 250 professionnels de la santé, de l'administratif et de la logistique, regroupés en équipes qui se relaient 24h/24 et 7 jours/7
- un plateau technique (radiologie, scanner, salle de cathétérisme) disponible 24h/24
- des médecins consultants et spécialistes présents 24h/24.

Informations pratiques

Service des urgences

Pr François Sarasin, médecin-chef de service
Isabelle Golard, responsable des soins du département
de médecine communautaire, de premier secours
et des urgences

✉ Rue Gabrielle-Perret-Gentil 2, 1211 Genève 14

☎ 022 372 81 20 (24h/24)

Secrétariat du service des urgences
(lundi-vendredi, 9h-12h et 14h-16h):

- Secteur aigu: ☎ 022 372 81 10
- Secteur ambulatoire: ☎ 079 553 53 30

Hôpital (bâtiment principal, 24 h/24)

✉ Rue Gabrielle-Perret-Gentil 4, 1211 Genève 14

☎ 022 372 33 11

Réseau Urgences Genève

➦ www.urgences-ge.ch

➦ <http://ihug.hug-ge.ch>, application pour utilisateurs de
smartphone donnant les délais moyens d'attente dans
les cinq services du RUG

Le RUG comprend quatre structures, outre le service des
urgences des HUG, en mesure de vous prendre en charge.

- **Hôpital de la Tour (24 h/24)**
✉ Avenue Jacob-Daniel Maillard 3, 1217 Meyrin
☎ 022 719 61 11
- **Clinique des Grangettes (7 h-23 h la semaine,
8 h-23 h week-ends et jours fériés)**
✉ Chemin des Grangettes 7, 1224 Chêne-Bougeries
☎ 022 305 07 77
- **Clinique de Carouge (24 h/24)**
✉ Avenue Cardinal-Mermillod 1, 1227 Carouge
☎ 022 309 46 46
- **Groupe médical d'Onex (24 h/24)**
✉ Route de Chancy 98, 1213 Onex
☎ 022 709 00 00

Urgences vitales

☎ 144