

# CHARTRE DU RESEAU DES URGENCES GENEVOIS

Les signataires s'engagent à respecter les principes de qualité des soins, de supervision, de subsidiarité, de coordination et d'organisation commune suivants :

## 1. PROFIL DES PATIENTS ET QUALITÉ DES SOINS

Chaque centre est susceptible d'accueillir 3 catégories de patients.

1. des consultations sans rendez-vous sans critères de gravité
2. des soins urgents (à traiter dans les 6 heures)
3. des soins immédiats comportant un risque vital qui, après stabilisation ou selon la situation, seront transférés vers les HUG ou un autre centre hospitalier équipé, selon le choix du patient et ses conditions d'assurance.

Cette classification et ce tri sont appliqués de la même manière par chaque centre.

Chaque entité doit être facilement reconnaissable par le public et s'engage à faire état explicitement des types de soins prodigués, de ses heures d'ouvertures ; elle s'engage à avoir une **centrale d'appel**, ouverte toute l'année, répondant aux appels de la population ou des centres agréés. Cette dernière a pour mission d'orienter et de donner des conseils de prise en charge par du personnel qualifié (infirmière ou médecin).

Chaque centre n'offre en son sein que les services qui font partie de ses compétences (principe de subsidiarité).

Chaque centre possède un **plateau technique adéquat** (laboratoire, imagerie, etc.) permettant d'optimiser la prise en charge .

Chaque centre possède un **réseau de spécialistes** sur place ou joignable par téléphone.

Pour chaque cas transféré, une **feuille de transfert standardisée** est utilisée pour faciliter la transmission et permettre le cas échéant une hospitalisation directe dans l'unité de soins adéquate des HUG, par l'intermédiaire du trieur, sans devoir être ré-évalué au Service des urgences des HUG.

Ces transferts sont supervisés dans chaque centre par le responsable des urgences du jour et/ou par un chef de clinique.

Chaque centre s'engage à participer à un travail continu d'unification des procédures diagnostiques et thérapeutiques, selon les derniers standards de la médecine d'urgence.

## 2. SUPERVISION / FORMATION

Chaque centre possède un **médecin senior ou un chef de clinique avec titre FMH et une large expérience dans la prise en charge des pathologies relevant de l'urgence**, capable de superviser le travail d'urgence et les médecins internes en rotation, 24 heures sur 24, ou pendant toutes les heures d'ouverture du centre.

Ce médecin responsable doit avoir fonctionné comme chef de clinique au moins 6 mois dans un service ou un centre d'urgences reconnu, ou posséder le titre de médecin d'urgence SSMUS (Société Suisse de Médecine d'Urgence et de Sauvetage).

Chaque centre est un lieu de formation reconnu pour des médecins de premier recours (internistes aussi bien que généralistes), des urgentistes ou des chirurgiens, ainsi que des stagiaires médecins.

Les infirmières, les techniciens en radiologie médicale, ou d'autres intervenants pourront effectuer des stages de courte durée dans un centre voisin.

Chaque centre délègue un de ses membres à un **Comité de formation** qui organise des sessions de formation pour l'ensemble des médecins concernés par la médecine d'urgence.

## 3. COORDINATION ET TRANSMISSION D'INFORMATION

Chaque centre s'engage à participer à la **plateforme informatique commune** mise en place par les HUG pour informer les autres centres, en temps réel, sur la typologie et le nombre de patients (niveau d'urgence) pris en charge, le nombre de médecins présents et les temps d'attente. Elle est actualisée chaque heure.

A terme, le développement d'un **dossier médical informatisé** lisible par les différents centres est visé.

Les réorientations de patients venant pour des urgences ambulatoires non vitales se font selon une liste de motifs de consultation et de plaintes agréée au sein du RUG.

Chaque centre possède un **registre** des urgences reçues et transférées. Ces statistiques sont fournies à intervalles réguliers.

Chaque centre s'engage à collaborer avec la centrale du « **144** ».

## 4. TARIFICATION

Chaque centre s'engage à appliquer une tarification claire et commune, selon Tarmed. Des soins de qualité et économiques sont préconisés dans le but d'offrir la meilleure couverture sanitaire pour le canton.

## 5. ORGANISATION COMMUNE

Chaque centre accepte de participer à un **Comité de pilotage**, qui se réunit quatre à six fois par année et qui est composé de médecins délégués de chacun des centres.

Ce comité passe en revue les statistiques, le fonctionnement et la qualité des prises en charge du RUG. Il procède à l'évaluation du RUG et de ses centres selon les critères 1-4 ci-dessus annuellement.

Il élabore et supervise les documents pour faciliter le tri, le diagnostic rapide et la prise en charge des patients.

Une publicité et une information auprès de la population, du politique, et des médias sont faites régulièrement par le Comité, en étroite collaboration avec les HUG.

## **6. INDICATEURS DE PERFORMANCE ET DE QUALITÉ**

### **a. Concernant les patients transférés depuis les HUG**

- nombre de cas adressés par les HUG à chaque Centre d'Urgence
- nombre de cas effectivement pris en charge par ce Centre
- correspondance du diagnostic avec la liste agréée
- évolution du cas au Centre concerné

### **b. Concernant les patients transférés aux HUG**

- nombre de cas transférés aux HUG par chaque Centre d'Urgence
- nombre de cas transférés avec la feuille de transfert officielle
- nombre d'admissions directes en médecine ou en chirurgie effectuées sur cette base
- adéquation du diagnostic final avec le motif de transfert
- évolution du cas aux HUG

## **7. RÉFÉRENCES JURIDIQUES**

Cette charte s'inscrit dans le cadre de la Convention relative à la collaboration dans le domaine de l'aide sanitaire urgente de mars 2006 et de la Convention du Réseau des Urgences Genevois (RUG) de mai 2005.

Ainsi fait à Genève les 6 juin et 21 août 2008 et avalisé par les membres fondateurs du RUG à cette date :

Clinique de Carouge, Clinique des Grangettes, Groupe Médical d'Onex, La Tour Réseau de Soins, Service des Urgences des Hôpitaux Universitaires.