

# Pulsations

Recherche par mots-clés



*Autres articles*

**Actualité**

AOÛT 2022  
TEXTE: MARION DE VEVEY  
PHOTOS: LOUIS BRISSET

## L'accueil des urgences transformé

Le Service des urgences fait peau neuve : sa zone d'accueil et de tri bénéficie d'une nouvelle architecture ainsi que d'un concept d'organisation repensé. Plus de confort et davantage de confidentialité. Reportage.

*Partager*

À peine le seuil des urgences des HUG franchi, Mario Alvarez Merino s'empresse : «Comment puis-je vous aider ?» Mario est infirmier coordinateur de tri, un tout nouveau poste ici.

## *En savoir plus*

---

### **Mots clés:**

urgences  
travaux  
tri des urgences  
zone d'accueil

Son travail ? Il évalue en un coup d'œil la gravité de l'état de santé des personnes arrivantes avant de les diriger selon l'ordre des priorités cliniques dans des box de tri individualisés, tout neufs.

C'est que la zone d'accueil et de tri des urgences a vécu un véritable chamboulement autant architectural que conceptuel. Les nouveaux box individualisés remplacent un espace auparavant ouvert. «Le désavantage était que les patients et patientes pouvaient parfois exposer la nature de leur problème de santé devant tout le monde», explique le Dr Olivier Grosгурin, médecin adjoint agrégé et répondant médical pour le tri au [Service des urgences](#). Depuis juillet 2022, ces box privés séparés protègent la confidentialité de chacun et chacune.

Mario jette un coup d'œil à l'entrée des box. Un code lumineux lui permet d'organiser le tri : le violet signale que le patient ou la patiente installée attend l'arrivée d'un ou une infirmière de tri, le vert montre sa présence et qu'il ou elle est en train d'effectuer le tri et l'absence de couleur désigne un box disponible.

## **Coordonner le flux des arrivées**

À l'intérieur de chaque box de tri se trouve le matériel nécessaire au triage et à l'administration des premiers secours, ainsi que des boutons pour appeler du renfort. Sur chaque côté, une vitre sur la partie supérieure de la pièce. «Une limite du système de box isolés est que les collègues ne se voient plus, contrairement à l'espace ouvert que nous avions avant. Afin de garder au mieux ce contact visuel entre personnel soignant, qui permet de venir spontanément en aide à une ou un collègue en difficulté, ces vitres ont été installées», continue le Dr Grosгурin. C'est encore pour cette même raison que Mario est à l'accueil : coordonner le flux entrant et ne passer ainsi à côté d'aucune urgence.

Sébastien Sangan, infirmier responsable du tri, précise : «La création du poste d’infirmier coordinateur ou infirmière coordinatrice de tri permet de prioriser l’ordre des patientes et patients qui vont être triés.»

Après que le ou la soignante a récolté les informations dans le box individuel, la patiente ou le patient ressort par une autre porte. La personne peut alors rejoindre l’**Unité ambulatoire** si sa situation n’est pas trop préoccupante, l’Unité de déchocage si au contraire celle-ci est critique ou l’Unité polyvalente si son état est intermédiaire. Livrée il y a à peine quelques mois, cette dernière sent encore le neuf. Elle comprend seize espaces séparés, spacieux et lumineux. En son centre, deux salles vitrées qui rassemblent médecins, infirmiers et infirmières et favorisent la communication et le travail interprofessionnel.

## Nouveaux espaces d’accueil pour les familles

Un coup d’œil à l’entrée à gauche des urgences permet d’entrevoir une autre partie tout juste terminée : trois salles confortables destinées à l’accueil des familles ou proches de patientes et patients. «Il arrive souvent que nous devons annoncer une mauvaise nouvelle aux familles ou discuter avec elles de la prise en charge d’une personne qui n’est pas en état de le faire. Ces nouvelles salles sont plus spacieuses et nombreuses qu’avant et c’est une amélioration pour la gestion de ces moments délicats», continue le Dr Grosgrin.

A relever encore que depuis le début du chantier, les **équipes médico-soignantes** font preuve d’une remarquable capacité d’adaptation face aux difficiles conditions de travail, notamment le bruit, la poussière et les déménagements successifs. «Leur résilience et le mérite d’avoir prodigué des soins de qualité dans un tel environnement sont admirables», souligne le Pr François Sarasin, médecin-chef du Service des

urgences. Pour ce dernier, le but de ces rénovations se résume en une phrase : «Offrir à la population genevoise des urgences adultes modernes, accueillantes, confortables et assurant davantage de confidentialité.» En ce qui concerne le nouvel accueil et le tri, le pari est déjà réussi.

## ***L'avancée des travaux***

*Jusqu'à aujourd'hui, le calendrier général est tenu. Une gageure puisqu'il s'agit d'effectuer des travaux importants tout en assurant les besoins du [Service des urgences](#). Les personnes qui consultent doivent ainsi être déplacées dans des unités provisoires, construites et détruites au fur et à mesure des avancées (neuf déménagements successifs).*

### ***Les travaux de rénovation déjà effectués :***

- *Unité d'observation : mai 2020*
- *Unité d'urgence polyvalente : avril - mai 2022*
- *Unité d'urgence psychiatrique : avril - mai 2022*
- *Zone d'accueil et de tri : juillet 2022*

### ***Ce qu'il reste encore à réaliser :***

- *Surélévation de la rotonde (étage administratif) : novembre-décembre 2022*
- *Unité de déchocage (cas critiques) : décembre 2022 - janvier 2023*
- *Dépose ambulance : mars 2023*
- *Locaux communs : juillet - août 2023*