



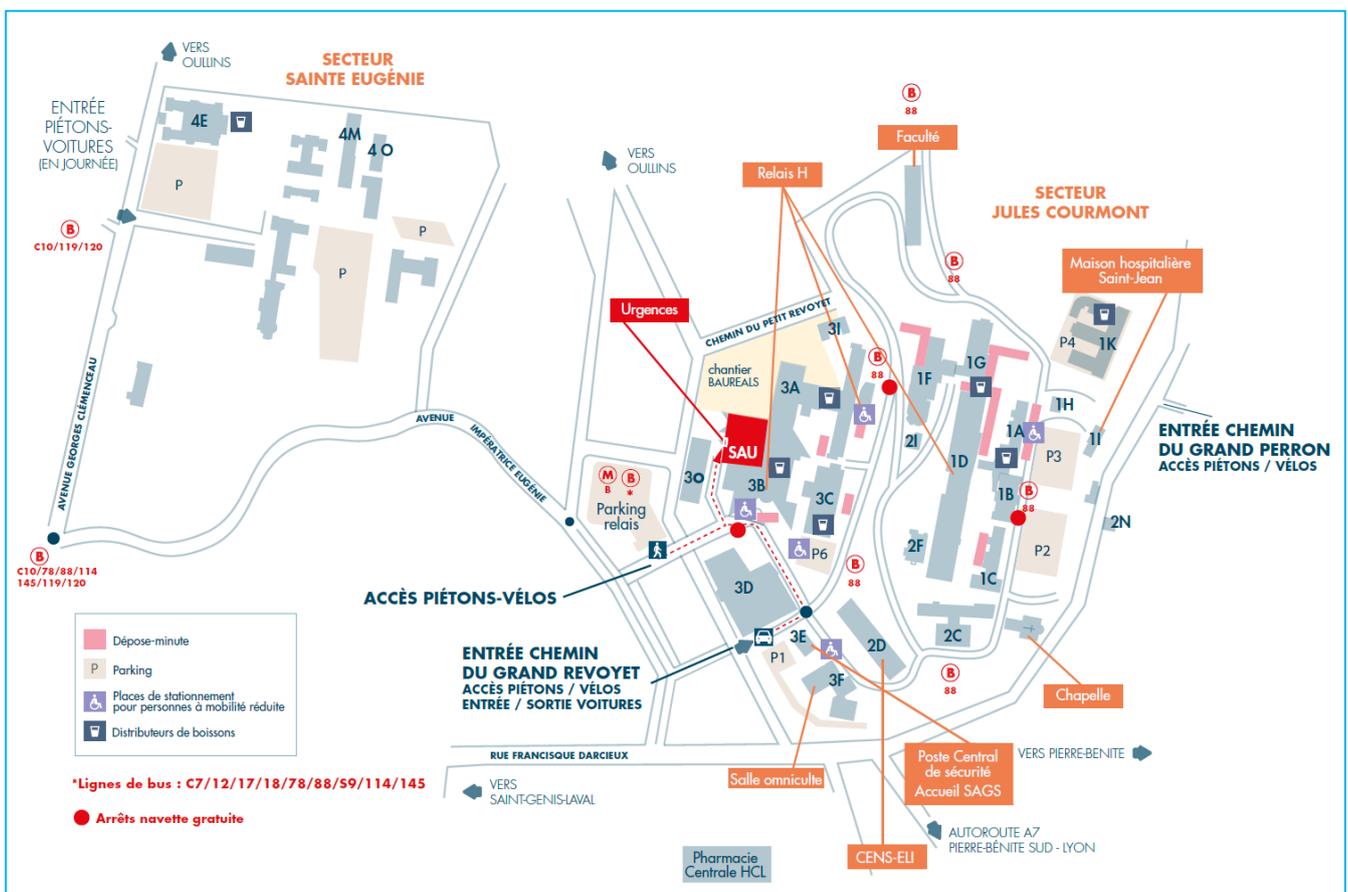
**HCL**  
HOSPICES CIVILS  
DE LYON

**MODERNISATION  
DES HOSPICES CIVILS DE LYON**  
La première étape du projet BAURéaLS  
se concrétise à l'hôpital Lyon Sud

—  
DOSSIER DE PRESSE  
28 mars 2024

# Les nouvelles urgences de l'hôpital Lyon Sud ouvrent le 28 mars

Le 28 mars, le Service d'Accueil des Urgences (SAU) de l'hôpital Lyon Sud emménage dans ses nouveaux murs, après deux ans et demi passés dans des locaux provisoires. Cette ouverture concrétise la première étape du projet BAURéaLS, qui vise la transformation des blocs opératoires, de l'accueil des urgences et de la réanimation de l'hôpital Lyon Sud à l'horizon 2027. Les travaux du SAU se sont déroulés de juin 2022 à mars 2024. Le 28 mars aura lieu le transfert des activités du SAU provisoire actuel vers les nouveaux locaux.



Temporairement délocalisé dans le bâtiment 3A depuis le 7 octobre 2021, le Service d'Accueil des Urgences (SAU) de l'hôpital Lyon Sud emménage dans des locaux flambants neufs, situés dans une nouvelle extension du bâtiment 3B, à partir du jeudi 28 mars. Facilitant l'accès des usagers, l'entrée des urgences se trouve désormais à proximité immédiate de la station « Hôpital Lyon Sud-Saint Genis Laval » du métro B et du pôle multimodal attenant, inaugurés en octobre 2023. Alors que le SAU précédent, ouvert au début des années 90, avait été conçu pour 10 000 passages, le nouveau service pourra accueillir 40 000 patients par an, avec une réserve foncière permettant une extension à 50 000 passages.

## Zoom sur le Vallon de Saint-Genis-Laval

L'hôpital Lyon Sud fait partie intégrante du projet "Vallon des hôpitaux". Porté par la Métropole, ce projet a pour but de créer, à Saint-Genis-Laval, un territoire durable et agréable en révélant les qualités et les particularités de ses différents quartiers et en préservant leurs qualités environnementales.

Il comprendra un quartier urbain avec **1 500 logements**, des locaux tertiaires et liés à l'activité de l'hôpital, des commerces et des locaux dédiés à l'activité économique. Mais aussi : un métro ouvert depuis octobre 2023, des équipements publics, une école, une crèche, des aménagements paysagers...

## Les grands principes d'organisation du Service d'Accueil des Urgences (SAU)

Le nouveau Service d'Accueil des Urgences comprend 14 box de prise en charge dont :

- 2 box dédiés aux urgences vitales
- 1 box permettant l'accueil des détenus et des patients agités
- 11 box standardisés répartis pouvant accueillir des patients couchés

A leur arrivée, après un premier entretien avec l'infirmier d'accueil et d'orientation, les patients sont répartis selon 3 filières, en fonction de la gravité de leur état de santé :

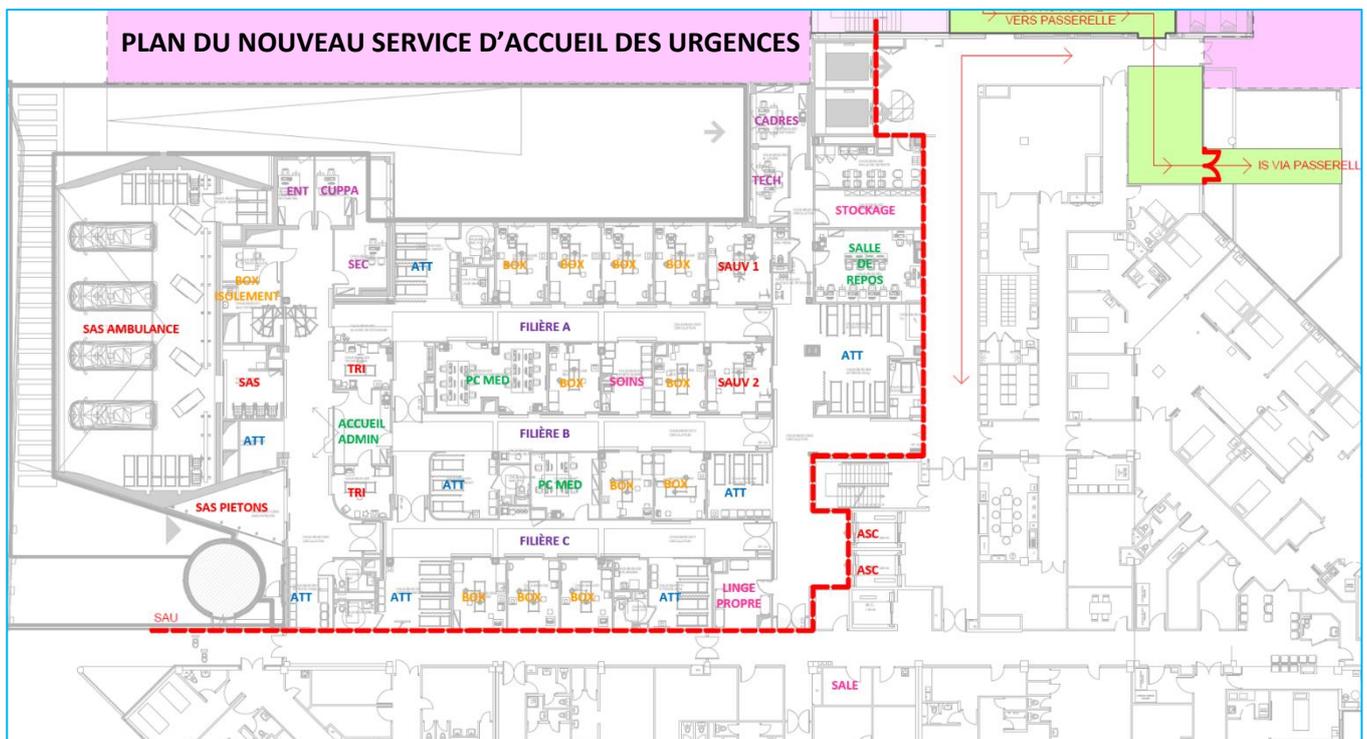
- **Chaud** : pour les cas les plus urgents
- **Froid** : pour les cas moins urgents
- **Tempéré** : pour les cas intermédiaires

Ces trois filières sont chacune matérialisées physiquement par trois couloirs distincts donnant sur les box. Chaque patient est ainsi réparti dans la zone qui lui est propre, c'est l'une des grandes nouveautés du SAU.

En outre, les patients peuvent être inscrits dès leur admission dans des filières de prises en charge identifiées :

- L'hôpital de jour de médecine interne (CADIRAM) où un bilan leur est programmé
- Des consultations neurologiques rapides
- La **CUPPA** et l'hospitalisation de jour de gériatrie

Autre atout, le service d'accueil des urgences retrouve une localisation contiguë avec le service d'imagerie et l'UHCD/PUMA (Unité d'Hospitalisation de Courte Durée / Post Urgences Médecine Aigüe), ce qui facilite grandement le parcours des patients. A terme, les soins critiques et blocs opératoires seront également localisés à proximité immédiate du SAU.

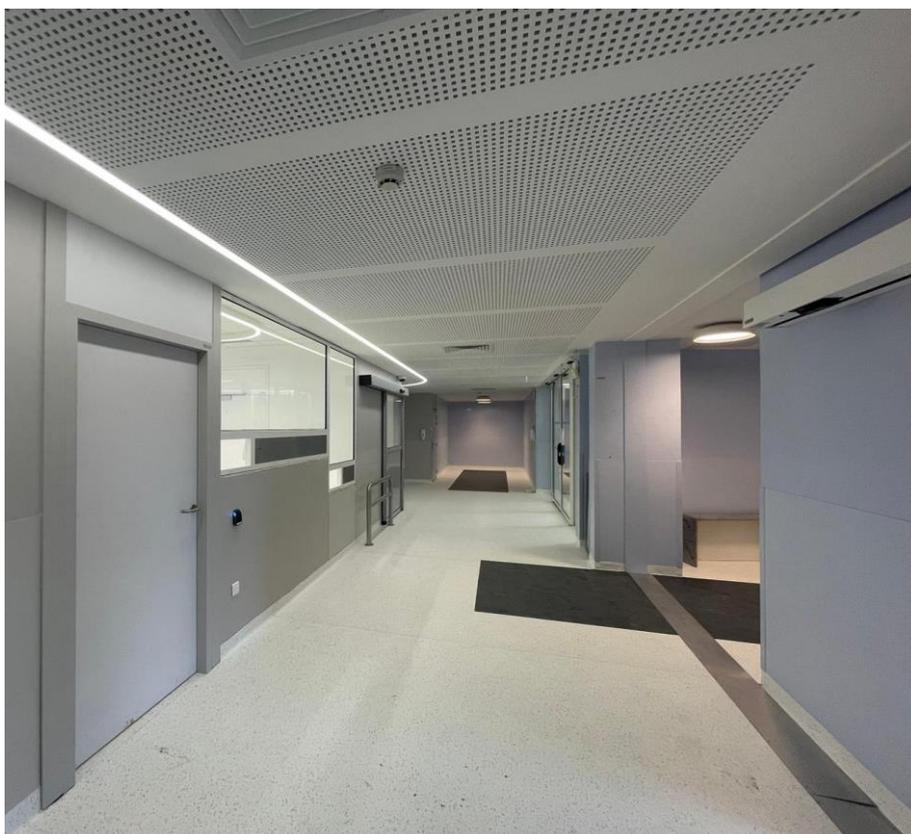


## Objectifs : des urgences repensées, optimisées et sécurisées

Outre l'enjeu d'une plus grande capacité d'accueil en lien avec la hausse d'activité, les travaux conduits, selon un projet travaillé avec l'ensemble des équipes (lire par ailleurs), visent à :

1. Assurer une meilleure absorption des flux de patients en arrivée, par la mise en place d'une systématisation du tri dans des boxes dédiés.
2. Diminuer le temps d'attente.
3. Fluidifier les parcours des patients au sein des locaux, avec la mise en œuvre d'un principe de marche en avant.
4. Améliorer les conditions de travail des équipes : apport de luminosité naturelle, création d'un salon de sortie et d'une salle d'attente des familles, acquisition d'équipements neufs.
5. Offrir une meilleure sécurisation de l'accès aux locaux et de protection des professionnels :
  - Accès sécurisé de l'ensemble des locaux du SAU
  - Vitres de protection à l'accueil
  - Bouton « appel urgence » par box, servant aussi pour les patients, associé à un « appel malade » dans chaque box et chaque zone d'attente

La nouvelle configuration du SAU permet d'assurer une meilleure absorption des flux, de diminuer le temps d'attente, d'offrir des conditions d'accueil optimales (salle d'attente des familles, apport de luminosité naturelle, choix de couleurs apaisantes) dans des locaux neufs et conçus pour favoriser le principe de "marche en avant". Ces nouvelles organisations ont été pensées par un groupe de travail associant de nombreux professionnels, dans lequel de nombreux patients-partenaires ont été inclus, sur la base de deux années de réflexions, avec le SAU provisoire comme terrain d'expérimentation.



La zone d'entrée du nouveau SAU avec des espaces vastes et lumineux

### DONNÉES-CLÉS

- ✓ 40 000 passages par an en projection (32 000 en 2023)
- ✓ 2 ans de travaux pour construire les nouveaux locaux du SAU
- ✓ 14 box pour les consultations
- ✓ 3 zones de répartition des patients en fonction de la gravité de leur état de santé
- ✓ 100 professionnels se relayeront au sein du SAU, dont 20 médecins
- ✓ 1200 m<sup>2</sup> de surface totale avec reprise de surface du plateau existant
- ✓ Position des ascenseurs 7 et 8 au milieu du service pour accès direct à l'imagerie
- ✓ Position du déchocage médico-chirurgical en lien entre le service et le bloc opératoire

## Un nouveau service qui intègre de nouvelles compétences professionnelles

Ce nouveau SAU marque aussi l'arrivée de nouvelles compétences et développe l'attractivité des postes :

- par l'intégration des infirmières en pratique avancée (IPA) dans le processus de prise en charge sur la filière ambulatoire
- la création de deux nouveaux métiers : l'infirmière de parcours et l'aide-soignant d'aval

### 100 professionnels mobilisés pour une présence permanente

L'équipe du SAU compte une centaine de professionnels qui se relayeront pour assurer la prise en charge des patients 24h/24, 7 jours/7, 365 jours/an. Au sein du nouveau SAU, dans une organisation améliorée, de nouveaux métiers font leur apparition.

#### Le rôle de l'infirmière en pratique avancée (IPA)

L'IPA sera l'acteur principal de sa filière, en lien avec le médecin référent, permettant une prise en charge anticipée, accélérée et personnalisée des patients relevant de cette filière, avec pour objectifs :

- d'améliorer la prise en charge qualitative des patients éligibles
  - d'optimiser le flux patients selon l'affluence
- de libérer du temps médical consacré à la prise en charge des patients les plus graves

Cela contribuera à diminuer fortement le délai de prise en charge médicale.

#### Le rôle de l'infirmière de parcours

L'infirmière de parcours assure les missions de coordination et de fluidification des prises en charge à l'intérieur du SAU, en lien avec l'amont et l'aval et en collaboration avec les différents intervenants à chaque étape de la prise en charge.

#### Le rôle de l'aide-soignant d'aval

L'ASD (aide-soignant diplômé) d'aval est garant de la sécurisation de la sortie des patients, en lien avec l'entourage, les transports, les services d'aval, limitant ainsi le temps de présence des patients à l'intérieur du SAU en post-prise en charge.

## Les patients-partenaires, co-concepteur des locaux et des organisations

C'est l'une des spécificités de ce projet de nouvelles urgences et plus globalement du projet BAURéaIS (Blocs Accueil Urgences Réanimation Lyon Sud), qui va permettre la modernisation complète non seulement des urgences, mais aussi des blocs-opératoires et des locaux de réanimation de l'hôpital Lyon Sud : le recours à la méthode du design thinking (lire par ailleurs). De nombreux patients (près d'une centaine) ont ainsi été impliqués, depuis 2017, dans la conception du nouveau SAU.

En 2023, un séminaire spécifique a été organisé avec eux pour améliorer le parcours patient au sein du futur service. Plusieurs actions ont été mises en place :

- ↳ L'optimisation de l'affichage de l'offre hospitalière
- ↳ La mise à disposition de l'expertise hospitalière pharmaceutique pour les ordonnances réalisées par les urgences afin de s'ajuster aux stocks des pharmacies de ville en tenant compte des ruptures de stocks
- ↳ La création de supports d'informations en lien avec la Direction de la Marque et de la Communication
- ↳ La création d'un [livret d'accueil](#) associé à un support vidéo

## Des locaux et des organisations pensés selon la Charte Romain Jacob

Le 7 février 2024, l'hôpital Lyon Sud a officiellement signé la Charte Romain Jacob pour améliorer le parcours hospitalier des patients vivant avec un handicap, dans une démarche transversale à tous les établissements HCL. Mais, bien en amont, dès le début du projet de nouvelles urgences, l'esprit de la Charte a été intégré dans la conception des nouveaux locaux, matérialisé par un certain nombre de réalisations :

- L'équipement du service avec un matériel adapté aux prises en charge bariatriques en quantité et en qualité
- Un accueil administratif à hauteur de patients en fauteuil et équipé d'une boucle magnétique pour les patients malentendants
- Des locaux neufs respectant les normes PMR
- Des accès systématiques aux accompagnants de patients porteurs de handicap (physique ou mental) dans les locaux du SAU (zone d'attente et box) facilités grâce à des locaux plus spacieux

## Un lien ville-hôpital renforcé

Les échanges entre les HCL et leurs partenaires de ville témoignent d'un intérêt partagé pour anticiper les solutions à mettre en place et renforcent les liens avec la médecine de ville et les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS). Des rencontres régulières avec les professionnels de ville (médecins traitants, rencontres interprofessionnelles via les CPTS) sont organisées par le comité de pilotage "ville-hôpital" du Groupement hospitalier sud. Les médecins urgentistes sont associés par les médecins libéraux à la définition de la programmation des maisons de santé en cours de constitution dans le Vallon des hôpitaux. Un lien fort a également été noué avec les pompiers, via une coopération initiée dès la conception des nouveaux locaux du SAU en 2018 et qui se poursuit, depuis janvier 2024, grâce à des "immersions" avec la caserne de Pierre-Bénite.



**L'un des deux box de prise en charge des urgences vitales muni d'un bras de distribution des fluides et d'un scialytique**

# BAURéaLS : un projet d'envergure qui se poursuit

Démarré en 2017, le projet BAURéaLS (pour Blocs Accueil Urgences Réanimation Lyon-Sud) s'étendra jusqu'en 2027. A la clé, une meilleure prise en compte des besoins des patients et des personnels HCL.

A l'origine du projet, un constat : les activités des blocs, des soins critiques et des urgences sont déployées dans des bâtiments anciens, difficilement adaptables aux défis actuels de prise en charge des patients. L'éclatement du plateau technique et le manque de proximité entre certains services ont incité à repenser l'organisation de ces activités, pour améliorer la qualité d'accueil des patients et de vie au travail des professionnels.

## Transformer le cœur de l'hôpital pour en faire un lieu sur-mesure

L'atelier d'architecture Michel Rémon & Associés (associé à VK Architects) a remporté le concours de maîtrise d'œuvre avec une double contrainte : réhabiliter et rénover des secteurs du bâtiment chirurgical 3A et construire un nouveau bâtiment neuf lié à la façade du 3A pour abriter le plateau technique (blocs, urgences et réanimation).

## Après les urgences, d'autres aménagements bientôt opérationnels

Le service d'accueil des urgences verra plusieurs secteurs ou activités rénovés s'installer dans sa proximité afin d'accroître la qualité et la sécurité des prises en charge en urgences :

- Le bloc opératoire des urgences sera installé en 2025 de façon contigüe aux urgences
- Le déchocage médico-chirurgical prenant en charge les patients en urgence absolue sera relocalisé à proximité des urgences en 2026.
- Le plateau d'imagerie d'urgences sera rénové et opérationnel en 2027



## Le design thinking pour concevoir un bâtiment : une démarche participative innovante

Projet d'ampleur, le projet BAURéALS est mené et entrepris par l'ensemble des professionnels médicaux et non médicaux, au cœur des problématiques actuelles grâce à la méthode du design thinking. Le groupe-projet BAURéALS compte 180 membres, représentants de tous les corps de métier concernés par la restructuration. Les patients ont également été associés à cette démarche participative, une première au sein d'un hôpital français pour un projet d'une telle ampleur.

Le design thinking conduit les acteurs du projet à un travail transversal impliquant le point de vue de chacun. Il nécessite de passer au préalable du temps sur l'analyse des organisations, des dysfonctionnements associés, des conditions de réussite ; ceci avant d'explorer les solutions possibles et de les tester avant mise en œuvre. La méthodologie de travail a conduit, pendant une année, à travailler sur les organisations, les flux des secteurs des blocs opératoires, des urgences et des soins critiques en faisant émerger les dysfonctionnements, les conditions de réussite et les solutions, avant de formaliser les schémas fonctionnels du projet immobilier. Cette méthode d'élaboration d'un projet de restructuration de grande ampleur intègre dès le départ des critères de performance, dans toutes leurs dimensions : performance des organisations, amélioration de la qualité de vie au travail, amélioration de la qualité des prises en charge, performance des surfaces et performance économique.

Le plan de transformation du projet BAURÉALS prévoit ainsi 80 axes de transformation, qui ont été définis en juillet 2018 et sont pilotés mensuellement, depuis lors, dans le cadre d'une revue de projet spécifique. La formalisation concomitante du projet d'organisation et du projet immobilier dans une vision partagée - vision des patients, des professionnels et de l'institution - a pour objectif de limiter les révisions de programme et de faciliter l'accompagnement du changement de ce projet de transformation de grande ampleur.

### L'utilisation du design thinking dans la mise en service d'un service des urgences

- Deux Séminaires professionnels en 2022 réunissant plus de 50 participants sur le RETEX du SAU provisoire
- Un séminaire "PATIENTS" en janvier 2023 qui a recueilli la voix des patients
- Un séminaire en juin 2023 permettant de co-concevoir les nouvelles organisations selon le principe de l'amélioration continue
- De nombreux groupes de travail à la fois par catégories professionnelles, et par thématique pour tester les organisations et les ajuster
- Une restitution et un relevé de décision présenté aux équipes médicales, administratives et soignantes le 17 octobre 2023
- Deux journées test des "nouveaux métiers"
- Deux séminaires pluri-professionnels le 26 janvier et 15 février 2024 déclinés autour de 6 ateliers
- Des ateliers IDE /Médecins en mars 2024
- Des visites avec le SDMIS et les médecins libéraux



## VERBATIM

**Raymond LE MOIGN, Directeur Général des Hospices Civils de Lyon :** « Quelques mois après la mise en service des urgences entièrement rénovées de l'hôpital Edouard Herriot, l'ouverture de ce nouveau service d'accueil des urgences, qui s'inscrit dans un urbanisme repensé du site de l'hôpital Lyon Sud, marque l'importance que les HCL attachent à l'enjeu majeur que représentent les soins non programmés, en lien avec leurs partenaires du territoire, pour répondre aux besoins de la population. »

**Anne DECQ-GARCIA, Directrice de l'hôpital Lyon Sud :** « L'ouverture du nouveau Service d'Accueil des Urgences est la première étape de la concrétisation du projet BAURéaLS, initié en 2017. Co-conçu par les professionnels et les patients, ce service nous permet d'offrir de meilleures conditions de prise en charge à nos patients et de meilleures conditions de travail aux professionnels de l'hôpital. »

**Dr Véronique POTINET, cheffe du Service d'Accueil des Urgences de l'hôpital Lyon Sud :** « L'ouverture de ces nouvelles urgences marque l'accomplissement d'une vision globale d'un service d'urgence intégré dans le système de soins, en lien avec les patients et tous les partenaires. La conception des lieux et le fonctionnement mis en place vont permettre d'optimiser les conditions d'exercice de nos professionnels urgentistes, contribuant à améliorer encore les prises en charge. »

**Alain ROBERT, patient-partenaire membre du groupe de travail BAURéaLS :** « J'ai apprécié que la parole des patients soit prise en compte : la concrétisation de ce travail d'équipe va améliorer considérablement la prise en charge des patients dans ce nouvel espace des urgences, repensé pour une amélioration continue. Bravo à tous ceux qui ont participé à ce projet. Le résultat est à la hauteur du travail réalisé ! »

### Edouard Herriot, Lyon Sud, Croix-Rousse : les 3 services d'urgences des HCL modernisés

Les urgences de l'hôpital Edouard Herriot l'an passé, celles de Lyon Sud cette année et, demain, celles de la Croix-Rousse : les trois Services d'Accueil des Urgences adultes des HCL auront tous fait peau neuve en l'espace de trois ans, preuve de l'importance que le 2<sup>e</sup> CHU de France accorde à ces services les plus fréquentés, portes d'entrée de l'univers hospitalier.

Le 20 octobre dernier, le SAU de l'hôpital Edouard Herriot emménageait dans un Pavillon N entièrement rénové et repensé, regroupant les deux services d'urgences qui coexistaient jusqu'alors. Cinq mois après, le premier bilan très positif témoigne du fait que les professionnels et les patients se sont emparés de ces nouveaux espaces. La modernisation permet d'accueillir les patients dans un environnement beaucoup adapté. Et de les accueillir en nombre : jusqu'à 116 patients au même moment, en exploitant les zones d'attente et les espaces filiarisés dédiés à cet effet. Après une période de rodage et une d'appropriation progressive des organisations, le service a désormais trouvé son rythme de croisière, tout en poursuivant ajustement et adaptation, pour recevoir les 90 000 passages annuels attendus.

A l'hôpital de la Croix-Rousse, le bien nommé projet CANU (Croix-rousse Adaptation Novatrice des Urgences) débutera à l'automne prochain. Il consistera à la fois en une modernisation des locaux mais aussi une optimisation du fonctionnement des urgences : les espaces d'accueil des patients seront agrandis par un réaménagement des lieux et les conditions de travail des professionnels seront améliorées. Le SAU passera notamment de 10 à 15 box de consultation, permettant de prendre en charge un flux de patients en croissance constante depuis l'ouverture 24h/24 du service en 2019 (39 000 passages en 2023, contre 26 000 en 2019). Mené par phases, ce qui n'entraînera aucune fermeture du service ni déménagement temporaire, le chantier devrait s'achever au printemps 2026.

# Votre parcours aux urgences



## L'agent administratif

Vous constituerez avec lui votre **dossier administratif**. Différents documents vous seront demandés (*carte vitale, carte d'identité, carte mutuelle*).



## L'infirmier.e d'orientation et d'accueil (IOA)

C'est le premier soignant que vous verrez dans notre service. Il vous **orientera** en fonction de vos symptômes pour la suite de votre prise en charge.



## La salle d'attente

Vous serez accueillis par un binôme **infirmier et aide-soignant**. Des premiers soins vous seront prodigués dans l'attente d'être vu par le médecin.  
**Le délai peut varier en fonction de différents critères.**



## La salle d'examen

Différents professionnels feront votre entretien médical pour adapter votre prise en charge et demander **les examens nécessaires à votre diagnostic**. Une nouvelle équipe infirmière et aide-soignante s'occupera de vous.



## Diagnostic et devenir

2 solutions possibles :

- vous êtes hospitalisé
- vous rentrez à domicile

