



N° 167 Audit de conformité et de gestion portant sur la centrale cantonale d'appels sanitaires urgents (centrale 144) *rapport publié le 11 novembre 2021*

No 167 Centrale 144			
Recommandations proposées	12	Ouvert	3
		Fermé	9
		Refusé	-

Les douze recommandations émises par la Cour des comptes ont été acceptées.

Au 31 décembre 2024, neuf recommandations ont été mises en œuvre, dont quatre fermées durant la période sous revue.

Les mesures prises sont les suivantes :

- Clarification des rôles et responsabilités entre l'Office cantonal de la santé (OCS, ex-DGS) et les Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) dans la nouvelle convention (recommandation 2). La Cour attire toutefois l'attention de l'OCS sur la nécessité de pérenniser la répartition des rôles et responsabilités en matière d'investissement informatique de la centrale 144 ;
- Tenue régulière de séances du groupe de suivi, ce qui permet notamment d'identifier des sujets d'intérêt, voire des problématiques, et de les suivre dans le temps (recommandation 4). La question de la définition et de l'implémentation d'objectifs et d'indicateurs de suivi des activités de la centrale 144 sera examinée par la Cour dans le cadre du suivi du rapport N° 192 sur les missions d'intérêt général ;
- Mise en conformité de la structure hiérarchique de la centrale 144 et revue des cahiers des charges des responsables de la Centrale cantonale d'appels sanitaires urgents (CASU) (recommandation 6) ;
- Rédaction de plusieurs protocoles médicaux, accompagnés de capsules vidéo pour former les collaborateurs-trices. Même si l'ensemble des protocoles n'a pas encore été rédigé, l'engagement d'une ressource dédiée permet de clore la recommandation 11. Ce travail conséquent se poursuivra assurément les deux prochaines années.

Trois recommandations ouvertes (recommandations 7, 10 et 12) étaient échues et ont fait l'objet d'un nouveau report d'échéance au plus tard au 31 décembre 2025. Un plan d'action précis a été établi pour les recommandations 7 et 10. Concernant la recommandation 12, la centrale 144 a d'ores et déjà pris les mesures « opérationnelles » nécessaires. La Cour invitera néanmoins les HUG dans le courant de l'année à se positionner quant aux modalités de gestion des liens d'intérêt qui doivent s'appliquer à la centrale 144.



No 167 Centrale cantonale d'appels sanitaires urgents (centrale 144)					
Numéro	Libellé	Priorité	Responsable	Date échéance	Statut
167-R1	Établir la planification des transports urgents et de l'aide sanitaire associée	Élevée	DGS	31.03.2022	Fermé
167-R2	Clarifier dans la convention les rôles et les responsabilités entre la DGS et les HUG	Élevée	DGS	30.06.2022 31.03.2023 report 30.06.2024	Fermé
167-R3	Valoriser les compétences disponibles dans la commission consultative des transports sanitaires urgents et de l'aide sanitaire associée (CCASU)	Moyenne	DGS	31.12.2021	Fermé
167-R4	Utiliser le groupe de suivi de l'exécution de la convention entre la DGS et les HUG	Moyenne	DGS	31.03.2022 31.12.2023 report 30.06.2024	Fermé
167-R5	Veiller à la formalisation des relations contractuelles	Moyenne	DGS / HUG	30.06.2022 report 31.03.2023	Fermé
167-R6	S'assurer que la structure hiérarchique de la centrale 144 soit conforme aux exigences légales et conventionnelles	Moyenne	DGS / HUG	01.09.2022 31.03.2023 report 01.07.2024	Fermé
167-R7	Mettre en place un dispositif pour faire aboutir les projets de la centrale 144	Élevée	Centrale 144	31.12.2022 31.12.2023 31.12.2023 report 31.12.2024 31.12.2025	Ouvert
167-R8	Produire les statistiques de manière à renforcer le pilotage et la surveillance de l'activité de la centrale 144	Élevée	Centrale 144	30.06.2022	Fermé
167-R9	Formaliser le processus de gestion des incidents de la centrale 144	Moyenne	Centrale 144	31.03.2022	Fermé
167-R10	Renforcer les contrôles qualité sur les activités de régulation et de répartition de la centrale 144	Moyenne	Centrale 144	30.09.2022 31.12.2023 31.12.2024 report 30.06.2025	Ouvert
167-R11	Compléter les protocoles médicaux et finaliser les procédures de la centrale 144	Moyenne	Centrale 144	31.12.2022 31.12.2023 report 31.12.2024	Fermé
167-R12	Gérer les liens d'intérêts de manière systématique	Élevée	HUG / Centrale 144	31.03.2022 31.03.2023 31.03.2024 report 31.12.2025	Ouvert