



MESURER
& AMÉLIORER
LA QUALITÉ

ÉVALUATION DE LA MAÎTRISE DES RISQUES
ET DE LA DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION

Gestion des tensions hospitalières et des situations exceptionnelles (SSE) - (3.6-01) selon le référentiel de certification

Date validation Collège le 7 décembre 2023

Chaque établissement de santé (ES) doit se doter d'un dispositif de crise **révisé chaque année**, dénommé plan Blanc d'établissement, qui lui permet de mobiliser immédiatement les moyens de toute nature dont il dispose en cas d'afflux de patients, ou pour faire face à une **situation sanitaire exceptionnelle**. Le plan blanc intègre les orientations du **dispositif ORSAN**.

Le **dispositif ORSAN** définit les parcours de soins des patients coordonnés et adaptés aux événements au **niveau régional**. Déclenché par le préfet en articulation avec l'ARS, il est décliné par les ES et les établissements médico-sociaux qui en tiennent compte dans **leur plan blanc**. Les établissements SMR y participent par le biais de l'outil trajectoire qui évolue afin de faciliter la libération des lits d'hospitalisation de court séjour dans le cadre du plan blanc.

L'organisation de la réponse du système de santé en situations sanitaires

Le dispositif ORSAN organise et adapte les soins au niveau régional afin de prendre toutes les mesures nécessaires pour que les personnes malades puissent bénéficier des soins appropriés. Il a vocation à être mis en œuvre de manière exceptionnelle, et principalement au niveau régional. Il comprend 5 volets qui servent à organiser les soins quand l'une des 5 situations susceptibles d'impacter le système de santé survient :

- accueil massif de victimes non contaminées (« ORSAN AMAVI ») ;
- prise en charge de nombreux patients à la suite d'un phénomène climatique (« ORSAN CLIM ») ;
- gestion d'une épidémie ou pandémie sur le territoire national, pouvant comprendre l'organisation d'une campagne de vaccination exceptionnelle par le système de santé (« ORSAN EPI-VAC ») ;
- prise en charge d'un risque biologique connu ou émergent (« ORSAN BIO ») ;
- prise en charge d'un risque NRC (« ORSAN NRC »).

En termes de moyens, il s'agit :

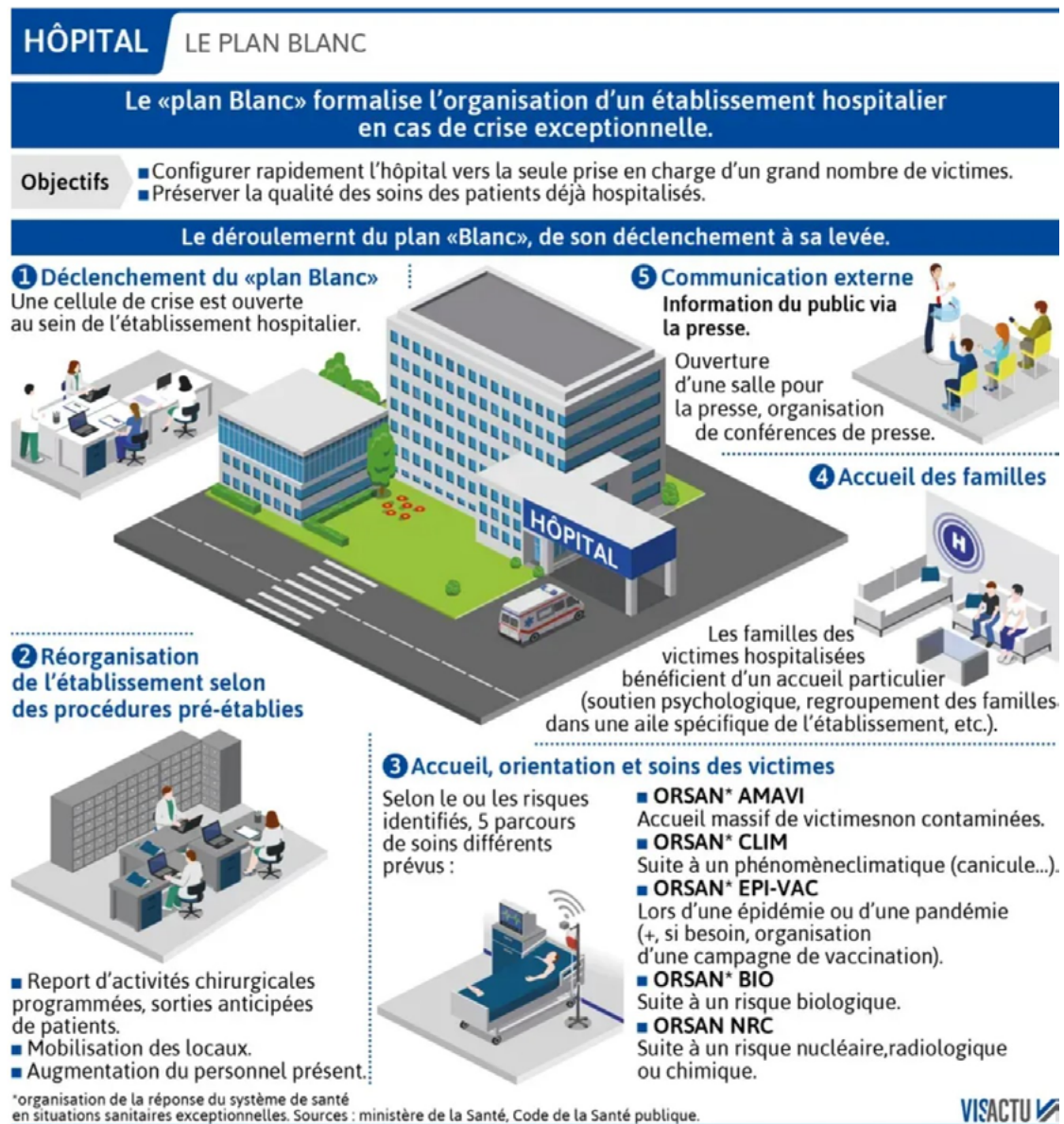
- dans un premier temps de réorganiser l'offre de soins dans les 3 secteurs (secteurs ambulatoire, hospitalier et médico-social) afin de pouvoir réaffecter les ressources au regard des priorités identifiées ;
- dans un second temps, de renforcer les moyens locaux (rappel du personnel hospitalier, renforcement de la permanence des soins ambulatoires, ouverture de lits supplémentaires...) ;
- si les moyens locaux ne suffisent plus, des moyens nationaux peuvent être déployés, en particulier des professionnels de santé remplaçants, retraités, non exerçants et étudiants.

Le plan blanc

Les établissements de santé peuvent être confrontés à :

- des situations impliquant une augmentation importante de leurs activités ;
- une problématique altérant significativement leur capacité de prise en charge pouvant nécessiter des mesures de grande ampleur, y compris le transfert de certains patients voire une évacuation de l'établissement.

Il importe alors de garantir la réponse adaptée, la continuité des prises en charge et la sécurité des patients et du personnel par la mobilisation de tous les moyens et ressources nécessaires. Les modalités de gestion de crise de chaque établissement de santé sont prédéfinies dans un dispositif de crise appelé « plan blanc ». Chaque établissement de santé a l'obligation réglementaire de disposer d'un plan blanc depuis 2004 et de le transmettre à l'ARS. Des guides méthodologiques nationaux sont régulièrement publiés pour évoquer les évolutions souhaitables.



Le plan blanc à l'hôpital © Visactu

Afin d'apprécier si l'établissement à identifier les menaces auxquelles il s'expose dans le but de se préparer à des tensions hospitalières ou des crises sanitaires exceptionnelles, **vous vous assurez** que l'établissement a cartographié les risques auxquels il peut être confronté.

Vous vous assurez qu'il existe un plan de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles avec 2 niveaux de mobilisation :

- **Niveau 1** : phénomènes ayant, *a priori*, un impact limité sur l'offre de soins nécessitant une gestion sectorielle (épidémie saisonnière, pénurie de carburant, etc.) → Plan de mobilisation interne.
- **Niveau 2** : pour les événements ayant un impact majeur sur l'offre de soins → Plan blanc :
 - **prévisionnel** : il prévoit les mesures générales à mettre en œuvre en cas de crise (mise en place d'une cellule de crise, mobilisation des ressources humaines, communication...) et les mesures spécifiquement adaptées à la situation rencontrée grâce à différents volets. À ce titre, il intègre un volet relatif aux risques numériques ;
 - **pertinent** au regard des menaces auxquelles l'établissement est exposé (ex : ouragan, centrale nucléaire sur le territoire, etc.) et des ressources disponibles ;
 - **conforme** aux objectifs de prise en charge fixés par l'ARS pour chaque situation exceptionnelle considérée (volets ORSAN) dont il décline la mise en œuvre opérationnelle ;
 - **transmis** à l'ARS.

Ces plans ont été collectivement élaborés : gouvernance, instances, professionnels, représentants des usagers.

Pour la conduite des soins en cas de déclenchement, **vous vous assurez** que le nombre de lits, les **équipements de protection individuels**, les **dispositifs médicaux** (de type respirateur, moniteurs de surveillance pousse-seringue, etc.), les **capacités de diagnostic** microbiologique et de réalisation des examens de biologie médicale nécessaires **sont identifiées** et font l'objet d'un **suivi régulier** pour en vérifier l'opérationnalité et la disponibilité en nombre suffisant.

Vous vous assurez que :

- le plan de formation prévoit la formation des professionnels aux situations sanitaires exceptionnelles dont le risque épidémique et biologique ;
- les professionnels et services concernés par l'activation des plans de crise connaissent les modalités de l'alerte et de la mise en œuvre.

Vous vous assurez que des exercices sont réalisés, au moins une fois par an, pour s'assurer de la connaissance du dispositif par les personnes concernées et pour réaliser les adaptations utiles. Des aménagements permettant la mise en isolement pour risque de transmission d'agents infectieux sont prévus.

1. Identifier la menace pour s'y préparer

Cartographie des risques (Source Guide SSE)

Catégorie du risque	Typologie des situations à risque ou menaces
Afflux de blessés somatiques et psychiques	• Accident de la route, aérien ou ferroviaire • Accident de chantier • Attentat (balistique, explosif, voiture bélier, piétinement, effondrement de structure ...) • Incendie • Explosion • Accident du travail « en masse » • Emeute/rixe importante
Afflux de malades notamment de personnes fragiles (personnes âgées, enfants)	• Épidémie saisonnière (ex. grippe saisonnière, bronchiolite, toxi-infection alimentaire collective, etc.) • Événement climatique (canicule, grand froid, pollution ...)
Prise en charge de patients atteints par un agent infectieux émergent (risque épidémique et biologique)	• Coronavirus • Fièvres hémorragiques virales • Grippe
Prise en charge de patients atteints par un agent NRC	• Accident ou attentat nucléaire, radiologique (NR) ou chimique (C)
Dégradation du fonctionnement des installations hospitalières	• Incendie ou risque d'inondation • Panne de courant, risque de panne d'approvisionnement énergétique (ex : coupure électricité, défaut d'approvisionnement en carburant) • Panne téléphonique • Rupture d'approvisionnement d'eau potable • Action malveillante, menace d'attentat au sein de l'établissement • Défaillance des systèmes d'information, cyberattaque
Infection associée aux soins	• Fermeture d'une unité de production ou de soins (ex : liée à la présence de légionelles, épidémie à clostridium difficile)
Altération de l'offre de soins	• Pénurie de médicaments ou de fluides vitaux • Difficultés de circulation du personnel (ex. épisode climatique intense, neige, inondation, cyclone, etc.)

Experts-visiteurs

En cas de **situation sanitaire impactant essentiellement l'établissement** (par exemple, un accident routier à proximité de celui-ci), le plan blanc peut être déclenché par le directeur ou le responsable de l'établissement, qui en informe sans délai le Préfet.

En cas de **situation sanitaire majeure d'ampleur**, l'alerte peut être déclenchée au niveau départemental, régional ou national. L'information est relayée par la préfecture ou ARS (Agence Régionale de Santé) à l'ensemble des établissements du département (**MARS : Message d'Alerte Rapide Sanitaire**).

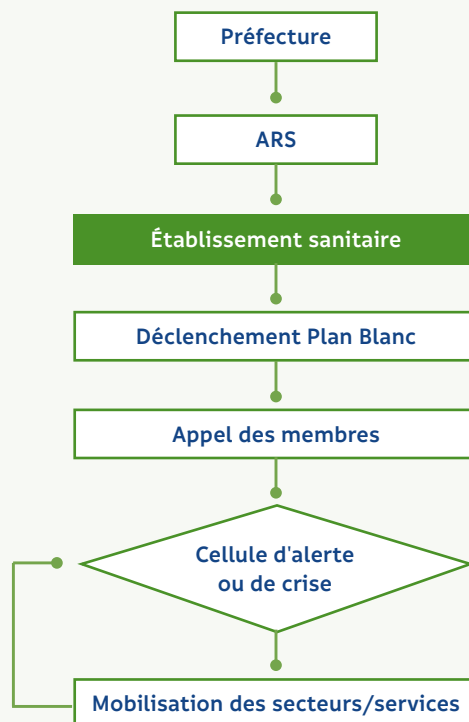
Vous vous assurez qu'il existe une **cellule de crise** chargée de gérer l'alerte et de piloter la réponse de l'établissement (par exemple : organisation des sorties anticipées, transferts, ouverture de lits supplémentaires, renfort des effectifs, etc.) :

- **opérationnelle** dans les 45 minutes qui suivent l'alerte ;
- **pilotée** par le chef d'établissement ou son représentant ;
- **composée** de la direction, PCME, direction des soins, chef de service et cadre des urgences ;
- dispose des **outils et procédures** nécessaires à son rôle de décision et de coordination (prise en charge médicale des patients, organisation de crise, sûreté/sécurité, communication, suivi des victimes et accueil des familles, fonctions support).

Experts-visiteurs

Vous vous assurez que les événements relevant de la mise en œuvre des plans font l'objet de retours d'expérience (RETEX).

2. Déclencher le plan blanc et le plan ORSAN



3. Sortir de la crise



Retours d'expérience (RETEX)

Consultation documentaire sur site

- Formalisation du plan blanc.
- Suivi des indicateurs (nb d'exercices réalisés, nb de formation GFSU, RETEX) et plan d'action au regard.
- Formation et conventions :
 - CHU : formation SSE ;
 - CH et SSR : convention avec le CH de référence pour SSE ;
 - autres (HDJ, HAD...) : convention avec le CH de référence pour SSE ;
 - pour les établissements sièges de SAMU : gestion du Poste Sanitaire Mobile (PSM) pour renforcer le potentiel d'intervention en préhospitalier :
 - suivi des stocks (médicaments + dispositifs médicaux) avec quantité et péremption,
 - en vue du renforcement des établissements dans le cadre de l'activation « plan blanc ».

Pour aller plus loin

- Guide d'aide à l'organisation de l'offre de soins en situations sanitaires exceptionnelles – Ministère des Affaires Sociales et de la Santé, 2014. https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/organisation_offre_de_soins_ok_bd.pdf
- Guide d'aide à la préparation et à la gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles au sein des établissements de santé. DGOS, Mai 2019. https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_situation_sanitaire_exceptionnelle.pdf
- Gestion des épisodes de tension en établissement de santé/ Focus opérationnel sur le Plan de Mobilisation Interne des Établissements de santé du guide tensions et SSE. Situations sanitaires exceptionnelles. FEDORU, Avril 2019 <https://fedoru.fr/categorie-publications/gestion-episodes-tension-etablissement-avril-2019>
- Les moyens sanitaires mobilisables. Ministère des solidarités et de la Santé, 2014, mise à jour 2021. <https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/securite-sanitaire/article/les-moyens-sanitaires-mobilisables>

Scannez-moi pour
consulter la fiche
pédagogique



Patients, soignants, un engagement partagé

Retrouvez tous nos travaux et abonnez-vous à l'actualité de la HAS
www.has-sante.fr

