

GESTION DES ÉPISODES DE TENSION EN ÉTABLISSEMENT

Focus opérationnel sur le Plan de Mobilisation Interne
des Établissements de santé du guide tensions et SSE

Situations sanitaires exceptionnelles

Avril 2019

GESTION DES ÉPISODES DE
TENSION EN
ÉTABLISSEMENT



SOMMAIRE

I.	Introduction	7
II.	Notion de situation de tension hospitalière	8
2.1.	Définition des situations de tension hospitalière	8
2.2.	Notion de saturation des urgences	11
2.3.	Organisation nationale et territoriale de gestion des situations de tension hospitalière	11
2.4.	Organisation interne à l'établissement de santé à mettre en place pour répondre aux situations de tension hospitalière	13
III.	Phase d'anticipation et de prévention	14
3.1.	Prévention	14
3.2.	Phase d'anticipation et gradation d'action	16
3.2.1.	Constitution de l'équipe projet de gestion des tensions hospitalières	16
3.2.2.	Gradation de la tension hospitalière	17
3.2.3.	Élaboration d'un plan de gestion des situations de tension	20
3.2.4.	Identification des actions de plan de gestion des tensions hospitalières	20
3.3.	Recensement des capacités de prise en charge	24
3.3.1.	Moyens humains	24
3.3.2.	Moyens matériels	25
3.3.3.	Service des urgences/UHCD	26
3.3.4.	Pharmacie	26
3.3.5.	Bloc opératoire	26
3.3.6.	Imagerie	26
3.3.7.	Logistique	26
3.3.8.	Informatique	27
3.3.9.	Le ROR	27
3.4.	Gestion du capacitaire de l'établissement	27
3.5.	Mise en place des procédures et acculturation	27
3.5.1.	Validation des procédures	27
3.5.2.	Présentation aux membres de l'institution	28
3.5.3.	Formation à la gestion des situations de tension	28
3.5.4.	Mise en situation	28

IV.	Phase de Veille	29
4.1.	Cellule de veille	29
4.2.	Missions	29
4.3.	Indicateurs	29
4.4.	Signalement d'une tension ressentie	31
V.	Phase de gestion des tensions	32
5.1.	Phase d'alerte, pré-tension ou de saturation d'une discipline	32
5.1.1.	Alerte et initialisation du plan d'action	32
5.1.2.	Communication interne et externe	32
5.1.3.	Actions réactives précoces	32
5.2.	Phase de tension confirmée : déclenchement du plan de mobilisation interne	33
5.2.1.	Mise en place de la Cellule de Crise Hospitalière	33
5.2.2.	Conduite de crise	35
5.3.	Phase de tension solidaire	37
5.4.	Plan SSE	38
5.5.	Levée de la tension	38
VI.	Évaluation et retour d'expérience	39
6.1.	Évaluation du dispositif de l'établissement	39
6.1.1.	Sur la pertinence des tableaux de bord	39
6.1.2.	Sur l'évaluation du dispositif de gestion des tensions hospitalières en place	39
6.2.	Mise en place de retours d'expérience	40
VII.	Tension ou interruption de filière territoriale	41
7.1.	Définition	41
7.2.	Préparation et prévention	41
7.3.	Gestion de la tension	43
7.4.	Levée de la tension de filière	44
7.5.	Évaluation et retour d'expérience	44
VIII.	L'ARS dans la gestion des tensions	45
8.1.	Élaboration d'une doctrine régionale	45
8.2.	Mise en place des outils de suivi	45
8.3.	Veille ARS	46
8.4.	Participation au plan d'action des établissements sur la dimension institutionnelle et territoriale	46
8.5.	RETEX	46
IX.	ANNEXES	47
9.1.	Fiches Actions	47
9.2.	Tableaux de Bord	52
9.2.1.	Tableau de bord de veille	52
9.2.2.	Tableau de bord de gestion de la tension hospitalière	53
9.3.	Gradation des tensions hospitalières	56
9.4.	Abréviations	57
9.5.	Références	58