



# GUIDE DE LA DECLARATION HÔPITAL EN TENSION (HET)

REPERTOIRE OPERATIONNEL DES RESSOURCES - ROR

Février 2017

**GCS Observatoire Régional  
des Urgences Nouvelle Aquitaine**

**ORU NA**

Siège ORUNA :  
23 quai de Paludate  
33000 Bordeaux

05 56 90 71 41

[contact@oruna.fr](mailto:contact@oruna.fr)

[www.oruna.fr](http://www.oruna.fr)

Antenne Bordeaux : 23, quai de Paludate - 33800 Bordeaux - 05 56 90 71 41  
Antenne Limoges : 4, avenue de la Révolution - 87000 Limoges - 05 44 00 00 44

*Avec le financement de l'ARS Nouvelle-Aquitaine et des établissements membres*



## PRESENTATION DU MODULE HOPITAL EN TENSION

L'établissement de santé (ES) avec service d'urgences, de soins critiques ou maternité doit disposer d'un Plan Hôpital en Tension (HET) décrivant les modalités d'organisation en interne en cas de situation de tension.

Le module Hôpital en Tension du ROR correspond au volet opérationnel de ce Plan HET. Il permet à l'établissement de déclencher le dispositif d'actions graduées du plan HET et de réaliser son suivi tout au long de la situation de tension.

**Le module Hôpital en Tension du ROR est l'outil unique de déclaration des tensions. Il est également l'outil d'aide à la rédaction du plan HET. Ainsi, tout établissement concerné par la tension doit se servir de cet outil et s'assurer de la bonne prise en main par ses professionnels.**

Pour plus d'informations, consultez les recommandations FEDORU (Fédération des ORU) :

<http://www.oruna.fr/sites/oru.aquisante.priv/files/recommandations-het-fedoru-v2-2015.pdf>

Livret Hôpital en Tension

[http://www.fedoru.fr/wp-content/uploads/2016/11/LIVRET\\_HET\\_2016.pdf](http://www.fedoru.fr/wp-content/uploads/2016/11/LIVRET_HET_2016.pdf)



## Table des matières

1.	DESCRIRE LE PLAN D' ACTIONS DE L' ETABLISSEMENT .....	4
2.	CREATION DE « MES PLANS HET » DANS LE ROR .....	4
a.	<i>Préalables</i> .....	4
b.	<i>Modèles de plan HET</i> .....	5
c.	<i>Paramétrer « mes plans HET »</i> .....	7
d.	<i>Consulter/modifier le paramétrage de « Mes plans HET »</i> .....	9
3.	DEMANDE DE PLAN HET - ALERTE.....	10
a.	<i>Préalables</i> .....	10
b.	<i>Réaliser une demande de déclenchement de Plan HET - Alerte</i> .....	10
4.	DECLARATION DE PLAN HET- TENSION .....	12
a.	<i>Préalables</i> .....	12
b.	<i>Déclarer une tension directement sans passer par une alerte</i> .....	12
c.	<i>Déclarer une tension à partir d'une alerte en cours</i> .....	14
5.	ORGANISATIONS DE LA VEILLE QUOTIDIENNE ET DU SUIVI DES TENSIONS DANS L' ETABLISSEMENT .....	15
a.	<i>Organisation de la veille quotidienne</i> .....	16
b.	<i>Suivi de la disponibilité en lits</i> .....	18
c.	<i>Suivi des indicateurs de tension activité des urgences</i> .....	20



## 1. DECRIRE LE PLAN D' ACTIONS DE L'ETABLISSEMENT

Des actions adaptées et graduées doivent être mises en place par l'établissement afin de faire face à une situation de tension. Le type d'actions, les modalités de mise en place, les acteurs impliqués, etc., doivent être formalisés et connus en amont des tensions par l'ensemble des professionnels concernés par la situation de tension.

L'établissement doit ainsi formaliser un plan d'actions HET à partir du module HET du ROR qui propose des actions prédéfinies s'inscrivant en 3 phases :

1. Phase réactive précoce (prévention au quotidien)
2. Phase intermédiaire
3. Phase pré-plan blanc

A partir de ce cadre formalisé (ou boîte à outils) l'établissement vient compléter son plan d'actions avec des informations propres à son fonctionnement.

Plusieurs types de tension ou plans HET pourront être paramétrés puis déclarés dans le ROR, selon l'origine de la tension : tension affluence, tension par défaut des lits d'aval, etc.

## 2. CREATION DE « MES PLANS HET » DANS LE ROR

### a. Préalables

#### *Rôles – droits d'accès*

Uniquement le directeur et le/les référent(s) HET de l'établissement ont accès au paramétrage des plans HET dans le ROR.

Pour se faire, les comptes ROR des professionnels concernés doivent être créés en amont par le référent ROR établissement. Ces comptes doivent être paramétrés comme suit :

Compte	Qualification	Rôles
Directeur	Directeur	Directeur
Représentant du directeur	Pas d'impératif	Référent HET



### b. Modèles de plan HET

Le module HET du ROR propose plusieurs modèles de plans d'action :

3. Modèles selon la cause à l'origine du déclenchement :
  - affluence
  - carences lits d'aval
  - carences lits d'aval phase réactive
  - carences lits d'aval soins critiques
  - carences lits d'aval maternité
  - carences lits d'aval pédiatrie
  - défaut d'effectif soignant
4. Modèles généraux applicables à tous type de tension
  - Plan d'action HET national minimal
  - Plan d'action HET national complet

**Dans un premier temps chaque établissement devra se doter a minima du plan « HET national complet ».** Ce plan HET national complet se compose de 16 actions principales. Chaque établissement devra définir une procédure pour chacune de ces actions puis les faire valider institutionnellement avant de les inscrire dans le ROR.

PHASE	PROCEDURE	CONSIGNES
REACTIVE PRECOCE	0. Procédure d'information du C15 des épisodes de tension - <b>procédure à ne pas transcrire dans le ROR</b>	Modalités d'information du Centre 15 des épisodes de tension : Qui informe, à quel moment, par quel moyen Qui est informé au retour par le C15
	1. Procédure d'information à l'ARS	Modalité de déclaration des situations de tension et de leur suivi à l'ARS : Qui appelle, à quel moment, par quel moyen Inscrire dans la procédure : <b>AVANT déclaration de la tension dans le ROR : appel au point focal de l'ARS au 0 809 400 004</b>
	2. Procédure d'activation de la cellule de crise	Modalités de mise en place de la cellule de crise de l'établissement et description de sa composition : Qui active, à quel moment, par quel moyen Coordonnées génériques du coordinateur : téléphone, mail Positionnement physique au sein de l'établissement
	3. Procédure d'information des services d'aval	Modalités d'information des services d'aval : Qui informe, à quel moment, par quel moyen Identification des services d'aval et message type formalisé
REACTIVE INTERMEDIAIRE	4. Procédure du relevé quotidien physique des lits	Cette action consiste à mettre en place une fonction gestionnaire de lits en période de tension. Il s'agit d'une fonction essentielle ayant un rôle de reporting et opérationnel. Elle permet de disposer des indicateurs fiables de disponibilité des lits, de mesurer l'efficacité des actions mises en œuvre et de déclencher d'autres actions selon le constat effectué.
	5. Procédure d'augmentation de 10% des capacités de prise en charge en maternité dans les 24H	Modalité de mise en œuvre (qui, quand, délais) d'une procédure d'augmentation de 10% des lits en maternité dans les 24H = +/- ajouts de lits (ouverture de places ou unités, transformation du secteur d'hospitalisation de semaine/de jour/ambulatoire, dédoublement des chambres, autres) +/- libération des lits (sorties anticipées, déprogrammations, transferts)
	6. Mise en œuvre d'une procédure d'augmentation de 10% des capacités de	Modalité de mise en œuvre d'une procédure (qui, quand, délais) d'augmentation de 10% des lits en réanimation, soins intensifs et surveillance



PHASE	PROCEDURE	CONSIGNES
	prise en charge en réanimation, soins intensifs, surveillance continue dans les 24H	continue dans les 24H = +/- ajouts de lits (ouverture de places ou unités, transformation du secteur d'hospitalisation de semaine/de jour/ambulatoire, dédoublement des chambres, autres) +/- libération des lits (sorties anticipées, déprogrammations, transferts) Modalités de fonctionnement en mode dégradé
	7. Mise en œuvre d'une procédure d'augmentation de 10% des capacités de prise en charge en pédiatrie dans les 24H	Modalité de mise en œuvre (qui, quand, délais) d'une procédure d'augmentation de 10% des lits en pédiatrie dans les 24H = +/- ajouts de lits (ouverture de places ou unités, transformation du secteur d'hospitalisation de semaine/de jour/ambulatoire, dédoublement des chambres, autres) +/- libération des lits (sorties anticipées, déprogrammations, transferts)
	8. Mise en œuvre d'une procédure d'augmentation de 10% des capacités de prise en charge en hospitalisation conventionnelle dans les 24H (Essentiel)	Modalité de mise en œuvre (qui, quand, délais) d'une procédure d'augmentation de 10% des lits en hospitalisation conventionnelle dans les 24H = +/- ajouts de lits (ouverture de places ou unités, transformation du secteur d'hospitalisation de semaine/de jour/ambulatoire, dédoublement des chambres, autres) +/- libération des lits (sorties anticipées, déprogrammations, transferts)
	9. Procédure d'hébergement de patients dans des services non conformes à la pathologie	Modalités d'organisation de la modification temporaire de la « spécialité » de lits (ex. Adulte en pédiatrie, chirurgie en médecine,...) et modalités d'organisation de la prise en charge patients hébergés Identification des services concernés
	10. Procédure de transfert vers d'autres établissements	Modalités de recherche d'alternative d'hospitalisation à partir du service des urgences vers d'autres établissements de santé. L'expérience montre que cette action est souvent oubliée ou écartée et ceci d'autant plus que l'établissement dispose d'un nombre de lits important. Elle demande un fort investissement pour trouver la place, organiser le transfert et expliquer au patient et à sa famille. Identifier : Qui, quand, quels transporteurs, Rôle et coordination avec le SAMU, délais
	11. Procédure d'activation de la filière rapide ambulatoire de prise en charge – circuit court	Modalité de mise en place : qui l'active, quand, comment ? Cette organisation peut être installée en permanence ou en période de tension. Dans ce dernier cas certains sites utilisent les locaux de consultations externes (salles libres, weekend et jours fériés). Identification de la filière ambulatoire Délais
	12. Procédure de tri à l'admission aux urgences	Modalités de mise en place d'un renfort d'effectif sur le tri et de mise en place d'une réorientation rapide : qui met en place et organise le tri, comment, quand. Il peut s'agir de renfort infirmier, médical et/ou administratif en complément de l'IOA (recommandation professionnelle). Cette mesure permet notamment d'informer efficacement les personnes en situation d'attente et de détecter les prises en charge différables et de les réorienter. Identification des modalités de tri et de réorientation rapide
	13. Procédure d'identification des patients hospitalisés en attente de SSR pour solliciter une accélération de leur admission	Modalités d'identification des patients hospitalisés en attente de SSR pour solliciter une accélération de leur admission (Tension solidaire) : Qui, quand, comment A partir du tableau de bord établissement (globalisation des données par service)
	14. Procédure d'identification des patients hospitalisés en attente d'EHPAD	Modalités d'identification des patients hospitalisés en attente d'EHPAD pour solliciter une accélération de leur admission (Tension solidaire) : Qui, quand, comment



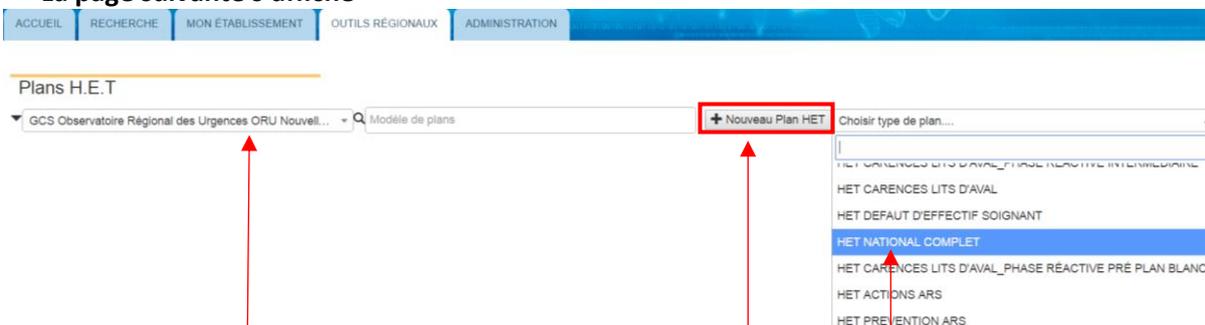
PHASE	PROCEDURE	CONSIGNES
		A partir du tableau de bord établissement (globalisation des données par service)
REACTIVE PRE PLAN BLANC	15. Procédure de renforcement du personnel des services d'urgence	Modalités de renforcement par personnel en interne vers la problématique de tri dans l'accueil et la mise en place de circuits courts renforcés : Qui, comment, seuil, Cette action ne devrait être engagée que pour les "Tensions affluence"
	16. Procédure de renforcement du personnel des services d'aval	Modalités de renforcement par personnel en interne de l'aval : Qui, comment, quand, seuil. Cette action doit être engagée précocement car elle permet de mettre en place les actions ciblant les unités de soins. Cette priorité vaut comme un rappel fort que les problématiques de tensions hospitalières s'imposent à tout l'établissement et qu'il ne suffit pas de renforcer les urgences.

### c. Paramétrer « mes plans HET »

Chemin : « Outils Régionaux>Hôpital en tension>Mes plans HET»



#### La page suivante s'affiche



✓ Identifier l'établissement concerné par la tension

✓ Cliquer sur « Nouveau Plan HET »  
✓ Sélectionner « HET National Complet »



## Le modèle plan HET National Complet est automatiquement enregistré et s'affiche pour complétude

1. L'objectif du plan est précisé
2. Les actions sont classées selon 3 phases chronologiques :
  - o Phase réactive précoce
  - o Phase réactive intermédiaire
  - o Phase réactive pré plan blanc
3. Il est possible de réorganiser et prioriser les actions à partir de flèches "glisser-déposer" à l'intérieur des phases
4. Les actions principales (ou essentielles) s'affichent avec leur définition
5. L'établissement complète avec la procédure correspondante (Cf. Tableau de procédures Plan national complet)
6. Enregistrer après saisie ou modification

## Il est possible d'ajouter aux actions prédéfinies ou « essentielles<sup>1</sup> » des actions complémentaires ou « souhaitables » à partir d'un menu déroulant

- Les actions « souhaitables » s'inscrivent dans la phase concernée
- Si ajout d'actions souhaitables : les compléter avec les procédures correspondantes

<sup>1</sup> Lors de la création des plans HET par les établissements :

- Les actions « essentielles » **NE PEUVENT PAS ETRES SUPRIMEES**
- Les actions « souhaitables » peuvent être ajoutées et supprimées



d. Consulter/modifier le paramétrage de « Mes plans HET »

Chemin : Outils régionaux>Hôpital en tension>Mes plans HET

The screenshot shows the ROR web interface. At the top left is the ROR logo. Below it is a navigation bar with five tabs: ACCUEIL, RECHERCHE, MON ÉTABLISSEMENT, OUTILS RÉGIONAUX (highlighted with a red circle), and ADMINISTRATION. Below the navigation bar is a main content area with two columns. The left column is titled 'Hôpital en tension' and contains links: Nouvelle alerte, Déclaration de tension, Alertes et tensions en cours, Tensions Historique, Activité des Urgences, Mes Plans HET (highlighted with a red box), and Veille Etablissement. The right column is titled 'Divers' and contains links: Synthèse lits disponibles, Plan blanc - Plateforme, and PDS - Synthèse.

Les plans HET sont enregistrés les uns après les autres par ordre chronologique de création; pour les retrouver soit :

- ✓ Faire glisser la souris vers le bas de la page soit
- ✓ Réaliser une recherche via la « loupe »

#### Plans H.E.T

The screenshot shows the 'Plans H.E.T' interface. At the top, there is a dropdown menu with 'GCS Observatoire Régional des Urgences ORU Nouvell...' and a search bar containing 'HET AFFLUENCE' (highlighted with a red box). To the right of the search bar is a '+ Nouveau Plan HET' button. Below the search bar is a section titled 'Plan d'actions pour Plan d'actions pour HET AFFLUENCE'. This section contains a dropdown menu for 'Ajouter une action :'. Below this is a paragraph of text: 'Cette tension est consécutive à un nombre d'admissions particulièrement élevé aux urgences. Elle ne doit pas être confondue avec une difficulté liée à un (diminution effectifs) ou une difficulté d'accès aux lits d'aval. Ces deux dernières situations provoquent une augmentation du nombre de patients aux urge.' Below this text are two main sections, each with a 'Phase réactive précoce' label and a 'Déclaration des situations de tension et de leur suivi à l'ARS. (Essentiel)' label. The first section has a 'Déclaration des situations de tension et de leur suivi à l'ARS.' label and a 'Procédure' button. The second section has a 'Mise en place de la cellule de crise de l'établissement. (Essentiel)' label and a 'Mettre en place la cellule de crise de l'établissement et décrire sa composition.' label, followed by a 'Procédure' button.

Pour modifier, cliquer sur l'action concernée, procéder à la modification puis enregistrer.



### 3. DEMANDE DE PLAN HET - ALERTE

#### a. Préalables

Selon l'organisation en interne à l'établissement, les médecins et les cadres de santé peuvent réaliser et clôturer une « demande de plan HET ».

Pour ce faire, les comptes ROR des professionnels concernés doivent être créés en amont par le référent établissement. Ces comptes doivent être paramétrés comme suit :

Compte	Qualification	Rôles
Directeur	Directeur	Directeur
Représentant du directeur	Pas d'impératif	Tension déclaration
Chef de service URGENCES	Médecin	Chef de service
Professionnel de santé	Médecin ou cadre de santé/cadre supérieur de santé	Pas d'impératif, rôle par défaut permet déclenchement alerte

#### b. Réaliser une demande de déclenchement de Plan HET - Alerte

Chemin « Outils régionaux>Hôpital en tension>Nouvelle alerte





## La page suivante s'affiche

ACCUEIL RECHERCHE MON ÉTABLISSEMENT OUTILS RÉGIONAUX ADMINISTRATION

### DEMANDE DE DÉCLENCHEMENT DE PLAN HET

Déclarant : Guide ROR  
Email déclarant : pilar.garcia.munoz@gmail.com  
Téléphones du déclarant :

Etablissement \* GCS Observatoire Régional des Urgenc... ▼

Date de déclaration \* 02/01/2017 16:09

Type de tension \* HET NATIONAL COMPLET x ▼

Groupe de discipline \* Médecine d'urgence x ▼

Détails \*  
Détails alerte|

Enregistrer

- ✓ Renseignez le formulaire :
  - Saisissez le nom de l'établissement concerné
  - La date et heure de la déclaration sont pré-remplies
  - Type de tension
  - Groupe de discipline concernée
  - Décrivez de façon détaillée les causes de la demande de déclenchement du plan HET
  - Enregistrez
- ✓ Un mail de notification est envoyé automatiquement à la Plateforme de Veille et d'Alerte de l'ARS, au SAMU de référence, à la direction de l'établissement, au chef de service des urgences et au déclarant.



La mise à jour quotidienne de l'alerte est obligatoire. A défaut un message informatif de clôture automatique parvient à 24h pour une clôture dans les 24 heures suivantes. Ce message parvient à la Plateforme de Veille et d'Alerte de l'ARS, au SAMU de référence, à la direction de l'établissement, au chef de service des urgences et au déclarant.

- **Pour modifier l'alerte : « Outils régionaux>Hôpital en tension> Cellule de veille »**
- **Pour clôturer une alerte : « Outils régionaux> Hôpital en tension> Cellule de veille> Clôturer»**
- **Pour transformer une alerte en tension : « Outils régionaux>Hôpital en tension> Cellule de veille>nouvelle actions Déclenchement plan HET »**



#### 4. DECLARATION DE PLAN HET- TENSION

##### a. Préalables

Seul le directeur d'établissement ou son représentant peuvent déclarer, modifier ou clôturer une tension.

Pour ce faire, les comptes ROR des professionnels concernés doivent être créés en amont par le référent ROR établissement. Ces comptes doivent être paramétrés comme suit :

Compte	Qualification	Rôles
Directeur	Directeur	Directeur
Représentant du directeur	Pas d'impératif	Tension déclaration

##### b. Déclarer une tension directement sans passer par une alerte

**Chemin : Outils Régionaux>hôpital en tension>Déclaration de tension**

The screenshot shows the ROR web interface. At the top left is the ROR logo. Below it is a navigation menu with five items: ACCUEIL, RECHERCHE, MON ÉTABLISSEMENT, OUTILS RÉGIONAUX, and ADMINISTRATION. The 'OUTILS RÉGIONAUX' item is circled in red. Below the navigation menu, there are two columns of links. The left column is titled 'Hôpital en tension' and contains: Nouvelle alerte, Déclaration de tension (highlighted with a red box), Alertes et tensions en cours, Tensions Historique, Activité des Urgences, Mes Plans HET, and Veille Etablissement. The right column is titled 'Divers' and contains: Synthèse lits disponibles, Plan blanc - Plateforme, and PDS - Synthèse.



### La page suivante s'affiche

- Saisir le nom l'établissement en tension
- Enregistrer

The screenshot shows the ROR website navigation bar with buttons for ACCUEIL, RECHERCHE, MON ÉTABLISSEMENT, OUTILS RÉGIONAUX, and ADMINISTRATION. Below the navigation bar, there is a form with a label "Etablissement \*" and a search input field containing "oru". A dropdown menu is open, showing the search results: "GCS Observatoire Régional des Urgences" and "ORU Nouvelle Aquitaine". A blue button labeled "Enregistrer" is visible to the left of the search field.

### La page suivante s'affiche

- Sélectionner la discipline concernée par la tension
- Sélectionner le plan HET National Complet
- Valider

The screenshot shows the ROR website navigation bar with buttons for ACCUEIL, RECHERCHE, MON ÉTABLISSEMENT, OUTILS RÉGIONAUX, and ADMINISTRATION. Below the navigation bar, there is a form with a label "Discipline \*" and a dropdown menu showing "Médecine d'urgence". Below that, there is a label "Plan HET \*" and a dropdown menu showing "HET NATIONAL COMPLET". A blue button labeled "Valider" is visible to the left of the dropdown menus.



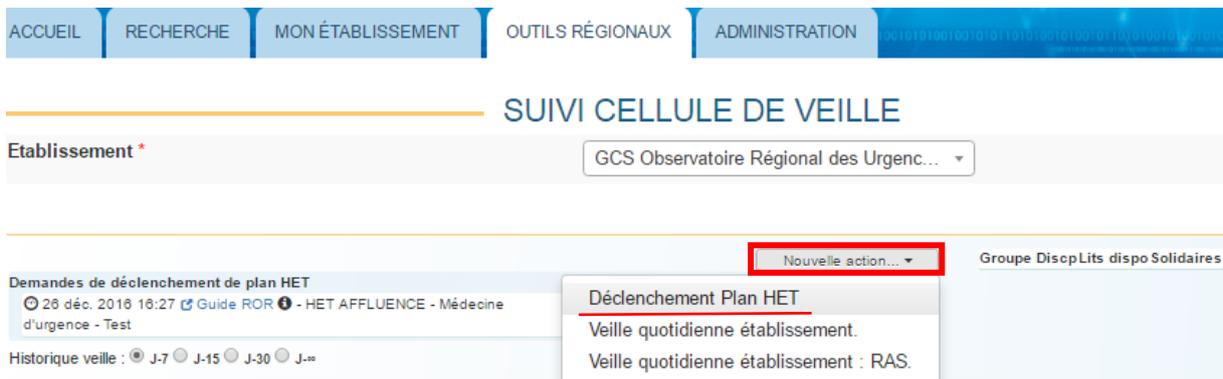
c. Déclarer une tension à partir d'une alerte en cours

Chemin : Outils Régionaux>Hôpital en tension>Veille établissement



La page suivante s'affiche

- Cliquer sur « Nouvelle action » puis sur « Déclenchement plan HET »





**DANS LES DEUX CAS, déclaration directe ou à partir d'une tension en cours, la page suivante s'affiche**

1. La date et heure de déclaration de la tension sont pré-remplies
2. Les procédures renseignées lors de la création du plan d'actions HET s'affichent
3. Valider les actions en place « Je mets maintenant en place cette action »
4. Apporter des commentaires supplémentaires

HET GCS OBSERVATOIRE RÉGIONAL DES URGENCES ORU  
NOUVELLE AQUITAINE

1 Date de mise en tension \*

Plan HET \*

Discipline \*

**PHASE RéACTIVE PRÉCOCE**

**Mise en place de la cellule de crise de l'établissement.**

2 Procédure établissement

3  Non / Pas maintenant  Je mets maintenant en place cette action

4 Notes éventuelles de mise en place

- En fin de déclaration, cliquer sur le bouton
- Un email est envoyé automatiquement à la Plateforme de Veille et d'Alerte de l'ARS, au SAMU de référence, à la direction de l'établissement, au chef de service urgences et au déclarant



La mise à jour quotidienne de la tension est obligatoire. A défaut un message informatif de clôture automatique parvient à 24h pour une clôture dans les 24 heures suivantes. Ce message parvient à la Plateforme de Veille et d'Alerte de l'ARS, au SAMU de référence, à la direction de l'établissement, au chef de service des urgences et au déclarant.

La tension se clôture automatiquement à défaut de mise à jour dans les 48 heures suivant la déclaration. Un mail parvient aux mêmes interlocuteurs.

## 5. ORGANISATIONS DE LA VEILLE QUOTIDIENNE ET DU SUIVI DES TENSIONS DANS L'ÉTABLISSEMENT

L'organisation de la veille et le suivi des tensions passe par la mise en place d'un dispositif permettant d'assurer la détection précoce d'une tension afin de guider les actions.

Divers outils proposés dans le ROR contribuent à la mise en place de ce dispositif. Pour y accéder :



Chemin : Outils Régionaux>Hôpital en tension>Veille établissement



La page « Suivi cellule de veille » s'affiche avec les éléments suivants

Historique veille : ● J-7 ● J-15 ● J-30 ● J-∞

Nouvelle action...

Déclenchement Plan HET  
Demande de déclenchement Plan HET (alerte)  
Veille quotidienne établissement.  
Veille quotidienne établissement : RAS.

Groupe Discp	Lits dispo	Solitaires
Chirurgie	9/20	0/0
Autres disciplines médicales	4/53	0/0
Gynécologie obstétrique	12/14	0/0
Soins de suite ou de réadaptation (SSR)	2/20	0/0
Médecine d'urgence	0/6	0/0
Zone de surveillance de très courte durée	1/3	0/0

Indicateurs Tabulaire Patients

HOPITAL CENTRE HOSPITALIER DE LA HAUTE GIRONDE (82)

- Permet le suivi de la veille quotidienne
- Affiche la disponibilité en lits par groupe de discipline
- Permet le suivi de l'activité des urgences

#### a. Organisation de la veille quotidienne

L'organisation de la veille et le suivi des tensions passe tout d'abord par la **création d'une cellule de veille** dont l'objectif est de permettre de connaître la vulnérabilité au quotidien d'un établissement par rapport à la tension.

#### Les recommandations FEDORU

En étroite collaboration avec la cellule de gestion des lits, la cellule de veille se compose d'au moins 3 personnes :



- Service des urgences : médecin responsable des urgences ou son représentant, et cadre ou son représentant
- Direction : directeur des soins, responsable qualité ou leur représentant
- Gestion des lits : personnel dédié à la gestion des lits, coordination des flux

Pour les samedis, dimanches et jours fériés, a minima : direction et cadre/urgentiste

Ses missions :

- *SUIVRE au quotidien et CONFRONTER l'évolution actuelle et prévisible de :*
  - *l'activité des urgences*
  - *les disponibilités en lits*
  - *l'activité programmée*
- *DETECTER de manière précoce les difficultés*
- *ALERTER en cas de variations inhabituelles la direction de l'établissement*
- *DECLARER une alerte via le ROR*
- *GUIDER les actions en cas de tension*

En cas de variations inhabituelles, la cellule peut créer une demande de déclenchement du Plan HET.

### La veille quotidienne via le ROR

- Lors d'une situation de tension, le suivi quotidien se fait à partir de la mise à jour/modification de la déclaration d'alerte ou tension (ci-dessus)
- Hors situation de tension, le suivi se fait lors des périodes de forte tension territoriale ou régionale à la demande des tutelles (période grippe saisonnière) ; il s'agit des échanges formalisés quotidiens y compris weekend et jour férié selon les consignes spécifiques reçues par l'ARS

### A partir de la page «Suivi cellule de veille »

- Cliquer sur « Nouvelle action » puis sur « Veille quotidienne établissement » et saisir les informations de la veille ou sur « Veille quotidienne établissement : RAS ».

Groupe Discp	Lits dispo	Solidaires
Chirurgie	9/20	0/0
Autres disciplines médicales	4/53	0/0
Gynécologie obstétrique	12/14	0/0
Soins de suite ou de réadaptation (SSR)	2/20	0/0
Médecine d'urgence	0/6	0/0
Zone de surveillance de très courte durée	1/3	0/0



### b. Suivi de la disponibilité en lits

L'analyse des disponibilités en lits représente également un outil d'aide à la prise de décision.

#### A partir de la page «Suivi cellule de veille »

- La disponibilité en lits par groupes de discipline s'affiche.

ACCUEIL | RECHERCHE | MON ÉTABLISSEMENT | SYNTHÈSES ET OUTILS RÉGIONAUX | ADMINISTRATION

### SUIVI CELLULE DE VEILLE

Etablissement \* : HOPITAL CENTRE HOSPITALIER DE LA...  
\*: Champs obligatoires

Historique veille : J-7 | J-15 | J-30 | J-∞

Nouvelle action...

Déclenchement Plan HET  
Demande de déclenchement Plan HET (alerte)  
Veille quotidienne établissement.  
Veille quotidienne établissement : RAS.

Groupe Discp	Lits dispo	Solidaires
Chirurgie	9/20	0/0
Autres disciplines médicales	4/53	0/0
Gynécologie obstétrique	12/14	0/0
Soins de suite ou de réadaptation (SSR)	2/20	0/0
Médecine d'urgence	0/6	0/0
Zone de surveillance de très courte durée	1/3	0/0

Indicateurs | Tabulaire | Patients

HOPITAL CENTRE HOSPITALIER DE LA HAUTE GIRONDE (82)

- Pour affiner ces données :

**Chemin : « Mon établissement>Lits disponibles>Saisie lits disponibles»**

ACCUEIL | RECHERCHE | **MON ÉTABLISSEMENT** | OUTILS RÉGIONAUX | ADMINISTRATION

<b>Présentation</b> Mon établissement Mes pôles Mes unités Mes professionnels	<b>Lits disponibles</b> <b>Saisie lits disponibles</b> Synthèse lits disponibles Saisie fermetures lits	<b>Permanence des soins</b> Mes gardes et astreintes PDS du jour PDS hebdomadaire PDS mensuelle
<b>Saisies serveur de veille</b> Données Urgences Données SAMU Données Décès	<b>Synthèses serveur de veille</b> Synthèse Urgences Synthèse RPU Synthèse SAMU Synthèse Décès	<b>Formulaires</b> Plan blanc Plan bleu

#### La page suivante s'affiche

- Les lits fermés (prévisionnels ou ponctuels) s'affichent dans la 5ème colonne



LITS DISPONIBLES

**LISTE DES FILTRES**

Structures:

Etablissements:

Unites:

Fréquence de saisie:

Disciplines:

Trier par:

**LÉGENDE**

- Retard de moins de 3h
- Retard entre 3 et 6h
- Retard entre 6 et 12h
- Retard entre 12 et 24h
- Retard de plus de 24h

Unité	N° Appels	Lits disponibles						Mise à jour	Notes	Actions
		↑	↓	↕	↕	↕	↕			
Chirurgie capacité d'accueil : 20	+33 5 57 33 44 95	0	0	14	0	0	0	28/12/2016 15:16		
LISP - Lits Identifiés Soins Palliatifs capacité d'accueil : 3	+33 5 57 33 44 07	0	0	0	0	0	0	28/12/2016 15:16	--	
Maternité capacité d'accueil : 15	+33 5 57 33 40 28	0	0	4	0	0	0	29/12/2016 08:27	--	
Médecine B capacité d'accueil : 38	+33 5 57 33 41 71	0	0	5	0	0	0	28/12/2016 15:16	--	
Médecine C capacité d'accueil : 12	+33 5 57 33 41 71	0	0	1	0	0	0	28/12/2016 15:16	--	
Soins de Suite et de Réadaptation capacité d'accueil : 20	+33 5 57 33 44 07	0	0	2	0	0	0	28/12/2016 15:16	--	
Surveillance Continue capacité d'accueil : 6	+33 5 57 33 40 30	0	0	3	0	0	0	29/12/2016 08:27	--	
Unité d'hospitalisation de courte durée - UHCD capacité d'accueil : 3	+33 5 57 33 40 14	0	0	1	0	0	0	28/12/2016 15:16	--	

**Si l'établissement est en TENSION, l'affichage du tableau sera modifié**

- Les unités de l'établissement s'afficheront avec le pictogramme
- 3 colonnes supplémentaires apparaîtront en orange et devront être **renseignés a minima 3f/j** :
  - Lits libérables : patient qui ne nécessite plus de soins relevant de la spécialité
  - List bloquants : patient qui nécessite toujours des soins, sans structure d'aval adaptée ou disponible
  - Lits HET : lits supplémentaires (brancards, chambres dédoublables, lits rajoutables...) et places transformables en lits (ambulatoire, hospitalisation de jour et de semaine)

**LISTE DES FILTRES**

Structures:

Etablissements:

Unites:

Fréquence de saisie:

Disciplines:

Trier par:

**LÉGENDE**

- Retard de moins de 3h
- Retard entre 3 et 6h
- Retard entre 6 et 12h
- Retard entre 12 et 24h
- Retard de plus de 24h

Unité	N° Appels	Lits disponibles						Mise à jour	Notes	Actions
		↑	↓	↕	↕	↕	↕			
Chirurgie capacité d'accueil : 20	+33 5 57 33 44 95	0	0	1	0	0	0	29/12/2016 10:14		
LISP - Lits Identifiés Soins Palliatifs capacité d'accueil : 3	+33 5 57 33 44 07	0	3	0	0	0	0	29/12/2016 10:14	--	
Maternité capacité d'accueil : 15	+33 5 57 33 40 28	0	0	0	0	0	0	29/12/2016 10:15	--	
Médecine B capacité d'accueil : 38	+33 5 57 33 41 71	0	0	4	0	0	1	29/12/2016 10:15	test	
Médecine C capacité d'accueil : 12	+33 5 57 33 41 71	0	0	0	0	0	0	29/12/2016 10:15	--	
Soins de Suite et de Réadaptation capacité d'accueil : 20	+33 5 57 33 44 07	0	0	1	0	0	0	29/12/2016 10:15	--	
Surveillance Continue capacité d'accueil : 6	+33 5 57 33 40 30	0	0	0	0	0	0	29/12/2016 10:15	--	
Unité d'hospitalisation de courte durée - UHCD capacité d'accueil : 3	+33 5 57 33 40 14	0	0	0	0	0	1	29/12/2016 10:15	--	
<b>Total</b> 8 unités / 117 lits déclarés		0	3	6	0	0	1			



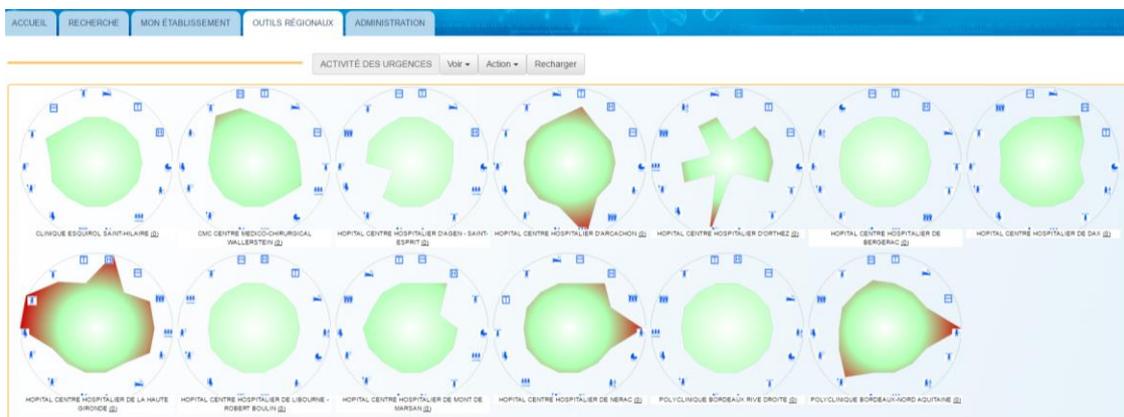
### c. Suivi des indicateurs de tension activité des urgences

L'analyse des indicateurs de tension accessibles via le ROR (issus des travaux de la FEDORU) représente un outil d'aide à la décision.

**Chemin : « Outils Régionaux>Hôpital en tension>Activité des Urgences »**



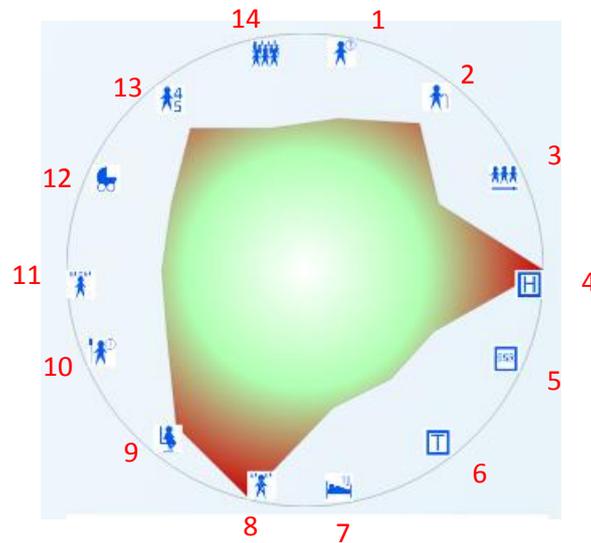
**La page suivante s'affiche**



- Visualisation de l'ensemble des diagrammes « activité des urgences » de la région actifs dans le ROR
- Chaque indicateur est comparé aux valeurs stockées les mêmes jours, à la même heure, sur une période pouvant s'étendre sur plusieurs années. Dès lors que sa valeur dépasse deux écarts-types au-dessus de la moyenne, une alerte visuelle (un pic rouge sur le diagramme vectoriel) apparaît.



- Les 14 indicateurs FEDORU



1. Moyenne de présence aux urgences
2. Nombre de passages de plus de 75 ans présents
3. Nombre de passages au cours des dernières 24H
4. Nombre d'hospitalisations depuis trois jours
5. Nombre de demandes SSR encore actives dont la date de placement souhaitée est dépassée
6. Nombre de transferts par manque de place
7. Nombre de patients actuellement UHCD depuis plus de 24H
8. Nombre de patients par médecin
9. Durée moyenne d'attente depuis 2H (en minutes)
10. Nombre de patients depuis plus de six heures aux urgences
11. Nombre de patients par IDE
12. Nombre de patients de moins d'un an présents
13. Nombre de CCMU 4 et 5 présents
14. Taux d'occupation ponctuel (TOP)

Les disponibilités en lits par groupe de disciplines sont également accessibles via la cellule de veille de l'établissement :



**Pour toute information complémentaire:**

Céline Richir (Dépt : 16, 19, 23, 24, 79, 86, 87)

[celine.richir@oruna.fr](mailto:celine.richir@oruna.fr)

Pilar Garcia Munoz (Dépt. 17, 33, 40, 47, 64)

[pilar.garcia.munoz@oruna.fr](mailto:pilar.garcia.munoz@oruna.fr)

**GCS Observatoire Régional  
des Urgences Nouvelle Aquitaine**

**ORU NA**

Siège ORUNA :

23 quai de Paludate

33000 Bordeaux

05 56 90 71 41

[contact@oruna.fr](mailto:contact@oruna.fr)

[www.oruna.fr](http://www.oruna.fr)

Antenne Bordeaux : 23, quai de Paludate - 33800 Bordeaux - 05 56 90 71 41  
Antenne Limoges : 4, avenue de la Révolution - 87000 Limoges - 05 44 00 00 44

*Avec le financement de l'ARS Nouvelle-Aquitaine et des établissements membres*