



Prise en charge des situations sanitaires exceptionnelles (SSE) selon le référentiel de certification

Focus critère impératif 3.06-01

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 SSR 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.

Enjeux nationaux

Les risques et les menaces ont évolué durant ces dernières années (menace terroriste, risques infectieux émergents et épidémiques, enjeux climatiques, etc.). La création du dispositif ORSAN permet aux agences régionales de santé (ARS) de mobiliser l'ensemble des secteurs de l'offre de soins face aux situations sanitaires exceptionnelles. Il paraît indispensable que chaque établissement dispose d'un plan global de gestion de crise, complètement intégré dans la gouvernance de l'établissement de santé.

Cette organisation interne et structurée doit prendre en compte l'ensemble des risques auxquels il peut être confronté. L'organisation autour des SSE, s'appuie sur un guide^{*}, élaboré avec de nombreux personnels hospitaliers et des agences régionales de santé, et vise à proposer un cadre actualisé de préparation et de gestion de crise, en cohérence avec les procédures de mobilisation des ressources sanitaires locales, régionales et nationales.

Principales données actuelles

- La notion de « sécurité sanitaire », est apparue pour la première fois dans la loi en 1998.
- Les principaux événements les plus récents ayant déclenchés des plans de gestion de crise sanitaire :
 - Canicule d'août 2003 : 20 000 morts (France) ;
 - Novembre 2015 : Attentat du bataclan, 131 morts et 413 blessés (Paris) ;
 - Juillet 2016 : Attentat du 14 juillet, 86 morts et 458 blessés (Nice) ;
 - 2020-présent : Pandémie COVID-19, plus de 126 000 morts à fin janvier 2022 (France).

^{*}<https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/securite-sanitaire/guide-gestion-tensions-hospitalieres-SSE>

En quoi la certification répond aux enjeux du thème ?

Pilotage

- Participation aux projets territoriaux et de coordination des parcours (3.1-01-3.1-02).
- Organisation du parcours intra hospitalier à partir des urgences (3.7-05).

Actions

- Pertinence de l'orientation par le SAMU (2.1-02).
- Respect des bonnes pratiques d'identification (2.3-01).
- Maîtrise des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles (3.6-01).

Évaluations

- Approvisionnement, accès et stockage des produits de santé (2.3-07).
- Maîtrise des risques environnementaux (3.6-04).

Les points clés nécessitant une attention particulière des experts-visiteurs pendant la visite

Experts-visiteurs

Le dispositif **ORSAN** définit les parcours de soins des patients coordonnés et adaptés aux événements.

Il est décliné par les établissements de santé et les établissements médico-sociaux qui en tiennent compte dans leur **plan Blanc**.

Déclenchement des plans ORSAN et plan Blanc (©Visactu)

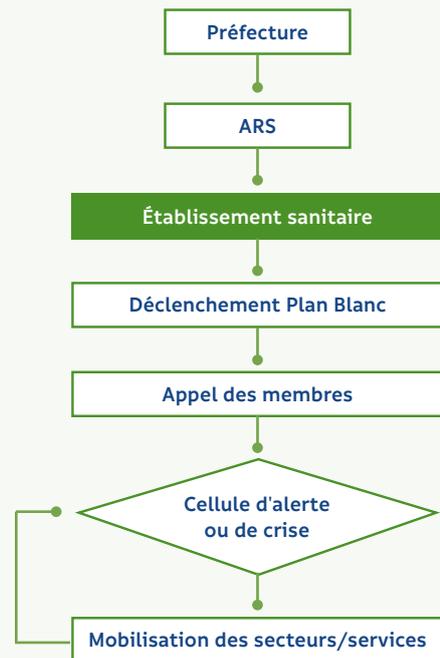


Déclenchement de l'alerte au niveau régional (source : Guide SSE)

L'alerte peut venir au niveau départemental, régional ou national (Ministère de la solidatité et de la santé, direction générale de la santé, sous-direction veille et sécurité sanitaire) :

- canicule, pandémie grippale, inondation, ...

L'information est relayée par la préfecture ou ARS (Agence Régionale de Santé) à l'ensemble des établissements du département, exemple : MARS (**M**essage d'**A**lerne **R**apide **S**anitaire)



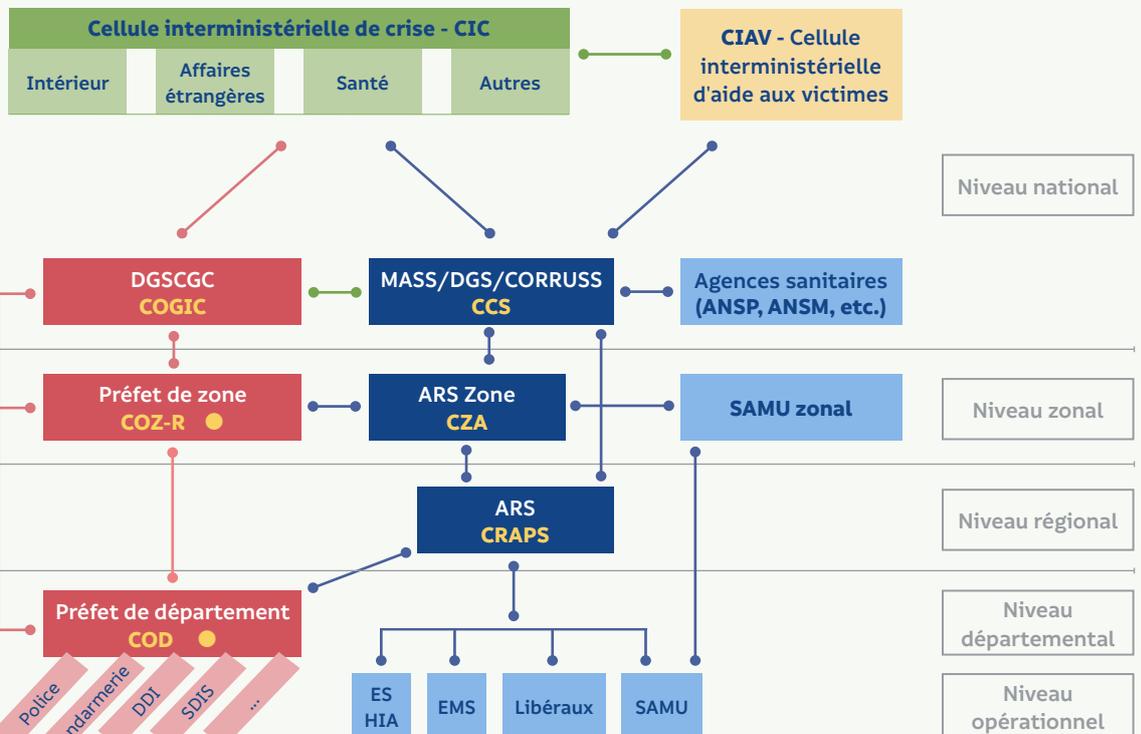
Déclenchement de la crise au niveau national (source : Guide SSE)

Crise Cyber

SGDSN (ANSSI)

CCC (Cellule de crise cyber)

HFDS (FSSI)



Les différents risques auxquels les établissements sont confrontés



Les différents risques dans le dispositif ORSAN

- **AMAVI** : accueil massif de victimes non contaminées...
- **ORSAN CLIM** : prise en charge suite à un phénomène climatique.
- **ORSAN EPI-VAC** : organisation d'une campagne de vaccination en cas de pandémie.
- **ORSAN BIO** : risque biologique.
- **ORSAN NRC** : risque nucléaire, radiologique ou chimique.

Tous les risques sont déclinés dans la cartographie des risques renseignée par chaque établissement de santé.

Cartographie des risques (source : Guide SSE)

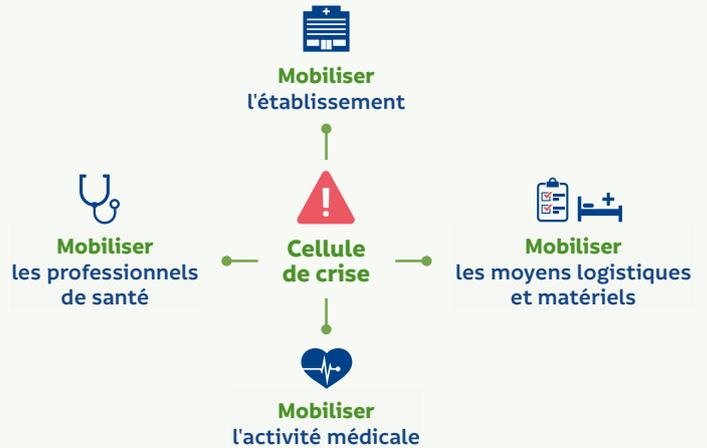
Catégorie du risque	Typologie des situations à risque ou menaces
Afflux de blessés somatiques et psychiques	<ul style="list-style-type: none"> • Accident de la route, aérien ou ferroviaire • Accident de chantier • Attentat (balistique, explosif, voiture bélier, piétinement, effondrement de structure ...) • Incendie • Explosion • Accident du travail « en masse » • Emeute/rixe importante
Afflux de malades notamment de personnes fragiles (personnes âgées, enfants)	<ul style="list-style-type: none"> • 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)	<ul style="list-style-type: none"> • Coronavirus • Fièvres hémorragiques virales • Grippe
Prise en charge de patients atteints par un agent NRC	<ul style="list-style-type: none"> • Accident ou attentat nucléaire, radiologique (NR) ou chimique (C)
Dégradation du fonctionnement des installations hospitalières	<ul style="list-style-type: none"> • Incendie ou risque d'inondation qui menace l'établissement • Panne électrique, 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	<ul style="list-style-type: none"> • Fermeture d'une unité de production ou de soins (ex : liée à la présence de légionelles, épidémie à <i>clostridium difficile</i>)
Altération de l'offre de soins	<ul style="list-style-type: none"> • Pénurie de médicaments ou de fluides vitaux • Difficultés de circulation du personnel (ex. épisode climatique intense, neige, inondation, cyclone, etc.)

👁️ La gestion de la crise

- Cellule de crise hospitalière (CCH) **mise en place en moins de 45 mn** : direction ou représentant(te), PCME, direction des soins, chef de service et cadre des urgences.
- Cartographie des risques.
- Principes de prise en charge.
- Capacités d'accueil.
- Procédures d'identitovigilance (afflux de patients).

La cellule de crise

La cellule de crise opérationnelle chargée de gérer l'alerte, ou la crise, est pilotée par le chef d'établissement ou son représentant

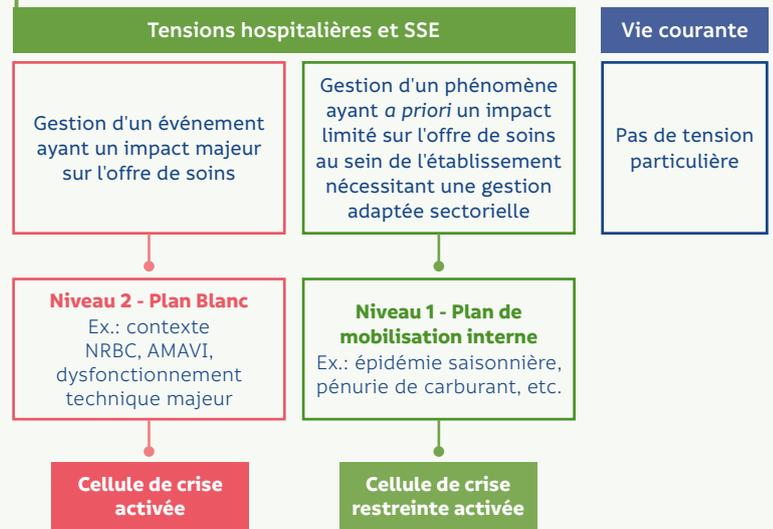


👁️ L'organisation mise en place

- Dans un premier temps :
 - **réorganiser** l'offre de soins dans les 3 secteurs (ambulatoire, hospitalier et médico-social) afin de pouvoir réaffecter les ressources au regard des priorités identifiées.
- Dans un second temps :
 - **renforcer** les moyens locaux (rappel du personnel hospitalier, renforcement de la permanence des soins ambulatoires, ouverture de lits supplémentaires...).

La montée en puissance du dispositif

Plan de gestion des tensions hospitalières et des SSE



👁️ La formation des professionnels

La formation des professionnels de santé aux SSE, repose dans un 1^{er} temps sur l'attestation aux gestes et soins d'urgence (**AFGSU pour tout ES**) et est dispensée aux **ES de référence** par des centres d'enseignement des soins d'urgence (**CESU**).

L'attestation aux gestes et soins d'urgence AFGSU



Les questions à poser lors de l'évaluation dans le cadre de la méthode audit système

Les questions posées constituent des exemples. Chaque expert visiteur devra adapter ses questions au contexte de l'établissement. Une posture de bienveillance sera adoptée afin de permettre l'expression des interlocuteurs.



Qu'est-ce qui est prévu, évalué, amélioré, connu et mis en place sur le terrain ?
(se fonder sur le déclenchement le + récent)

Audit système gouvernance

Les questions à poser au regard des éléments d'évaluation

- Les catégories de risques pouvant générer des tensions hospitalières ou des crises sanitaires exceptionnelles sont identifiées par l'établissement.
 - Pouvez-vous me citer les risques que vous avez identifiés susceptibles de générer des tensions ?
 - Pouvez-vous me décrire les procédures prévues et mises en place en fonction des différents risques ?
- Les objectifs de l'établissement de santé pour la prise en charge des patients en situation sanitaire exceptionnelle en fonction de son plateau technique sont conformes au plan ORSAN élaboré par l'ARS (établissement de santé de première, deuxième ou troisième ligne).
 - Quels sont les objectifs de la déclinaison du plan ORSAN dans votre établissement (à détailler) ?
 - Quelle est l'organisation du plateau technique concerné (stock ou mobilisation identifiée) ?
- La cellule de crise, opérationnelle dans les 45 minutes suivant l'alerte, 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).
 - Quelle est l'organisation et le fonctionnement de votre cellule de crise ?
 - Quels sont les moyens humains et matériels identifiés de jour comme de nuit par type de risques ? Par exemple : avez-vous un outil de rappel du personnel.
 - Comment organisez-vous la communication, auprès de l'établissement, des patients, auprès des familles ? (outil : SMS...).
 - Quelle est la procédure concernant l'identitovigilance ?
- Des exercices ou entraînements sont réalisés au moins une fois par an.
 - Quelle est la date du dernier exercice réalisé dans l'ES et par risque ? (à adapter en fonction du niveau de l'ES).
- Le cas échéant, les événements relevant de la mise en œuvre des plans font l'objet de retours d'expérience en santé (RETEX).
 - Montrez-moi le REX de votre dernier exercice ou dernière situation de crise.
 - Quel plan d'action a été mis en place ?
- Des aménagements permettant la mise en isolement pour risque de transmission d'agents infectieux sont prévus.
 - Comment est organisé l'isolement des patients dans les services ?
- Le nombre de lits, les équipements de protection individuels, les dispositifs médicaux (de type respirateur, PSE, moniteurs de surveillance) disponibles ainsi que les capacités de diagnostic microbiologique et de réalisation des examens de biologie médicale nécessaires pour la conduite des soins en cas de déclenchement du plan de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles sont identifiés et font l'objet d'un suivi régulier pour en vérifier l'opérationnalité.
 - Comment est organisée la gestion des lits ?
 - Décrivez-moi la mise à disposition des équipements et dispositifs médicaux ?
 - Quelles sont les modalités de fonctionnement avec le laboratoire pour la réalisation des examens ?
 - Quelles modalités de suivi mettez-vous en place ?
- La mobilisation de ressources supplémentaires est coordonnée avec les partenaires du territoire.
 - Faites-vous appel aux partenaires du territoire pour la gestion des ressources supplémentaires ? Comment ?

Évaluation dans le cadre de l'audit système « entretien professionnel »

Les questions à poser au regard des éléments d'évaluation

- Le ou les plans de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles de l'établissement ont été collectivement élaborés (gouvernance, instances, professionnels, représentants des usagers) et sont conformes aux guides ministériels et aux missions assignées par le plan ORSAN de la région (ARS).
 - Savez-vous ce qu'est le plan blanc ?
 - Où pouvez-vous le trouver ?
 - Citez-moi les risques qui peuvent déclencher le plan blanc ? (vérifier la cohérence entre ce qui est déclaré et le plan ORSAN).
 - Savez-vous qui contacter dans le cadre des situations sanitaires exceptionnelles ?
- Les professionnels et services concernés par l'activation des plans de crise connaissent les modalités de l'alerte et de la mise en œuvre.
 - Connaissez-vous les modalités d'alerte et de mise en œuvre ? Montrez-moi ces modalités ?
 - Savez-vous comment vous allez être contacté(e) ?
 - Connaissez-vous les responsables en cas d'alerte ou de crise / coordonnées, localisation ... ?
 - Avez-vous récemment participé à un exercice et lequel ?

Consultation documentaire

- 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 la rédaction de la synthèse

- Les constats (points positifs/à améliorer).
- Exemples : implication des professionnels et connaissance des modalités, présence ou absence de REX.

Pour aller plus loin

Références légales et réglementaires

- 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>

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

