

CRITÈRE HAS V2027

3.1-05

▲ CRITÈRE IMPÉRATIF

La gestion des situations sanitaires exceptionnelles est maîtrisée

STATUT Critère impératif

CHAMP Tout l'établissement

MÉTHODES Audit système :
entretien professionnel + Audit
système : management qualité-
risques

À DÉMONTRER

Des plans co-construits, une cellule activable en 45 minutes, des exercices suivis d'un RETEX, des moyens mobilisables et des professionnels qui connaissent leur rôle.

À METTRE EN PLACE

- Actualiser le plan de gestion des tensions et situations sanitaires exceptionnelles, risques numériques compris.
- Définir les rôles, annuaires, ressources critiques et modalités de continuité des activités.
- Tester l'activation de la cellule de crise et tracer les décisions dans une main courante.
- Réaliser un retour d'expérience après chaque exercice ou activation et suivre les actions décidées.

ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION V2027	ÉLÉMENTS DE PREUVE À RECHERCHER
EE 1 AUDIT SYSTÈME : ENTRETIEN PROFESSIONNEL : PROFESSIONNELS Cible de l'EE : Professionnels Les professionnels concernés par l'activation des plans de crise connaissent la gouvernance de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles (identifiée dans l'organigramme), les modalités d'alerte et de mise en œuvre.	☐ Organigramme de crise actualisé et connu des professionnels concernés ☐ Fiches réflexes accessibles précisant alerte, rôle, lieu de regroupement, contacts et premières actions ☐ Professionnel capable d'identifier le circuit d'alerte, le pilote de crise et son rôle selon le plan ☐ Professionnel capable de localiser les équipements ou stocks utiles à son rôle ☐ Trace d'un exercice ou d'une activation avec participation, débriefing et action corrective
EE 2 AUDIT SYSTÈME : MANAGEMENT QUALITÉ-RISQUES Cible de l'EE : Gouvernance Le ou les plan(s) de gestion des tensions hospitalières, dont les risques numériques, et des situations sanitaires exceptionnelles ont été élaborés avec la gouvernance, les instances et les professionnels.	☐ Cartographie des risques et menaces pouvant générer tensions hospitalières ou SSE, incluant les risques numériques ☐ Plan de gestion des tensions hospitalières et des SSE validé et versionné, avec niveaux de mobilisation, responsabilités, circuits décisionnels et déclinaisons opérationnelles ☐ Traces d'élaboration collective associant gouvernance, instances, professionnels et représentants des usagers ☐ Correspondance documentée entre les scénarios du plan, les risques identifiés et les objectifs/volets ORSAN applicables au territoire ☐ Preuve de révision périodique, notamment annuelle du plan blanc, et preuve de transmission du plan à l'ARS

ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION V2027		ÉLÉMENTS DE PREUVE À RECHERCHER		
EE 3 AUDIT SYSTÈME : MANAGEMENT QUALITÉ-RISQUES Cible de l'EE : Gouvernance Des exercices, a fortiori les activations réelles, démontrent que la cellule de crise est opérationnelle dans les 45 minutes suivant l'alerte et dispose des outils et procédures nécessaires à son rôle de décision et coordination (prise en charge médicale des patients, organisation de crise, sûreté/sécurité, communication, suivi des victimes et accueil des familles, fonctions support).		☐ Chronologie horodatée démontrant l'opérationnalité de la cellule de crise dans les 45 minutes suivant l'alerte ☐ Organigramme de crise et composition de la cellule adaptés au scénario, pilotée par le chef d'établissement ou son représentant ☐ Fiches de rôle, annuaire de crise, main courante, tableaux de situation et moyens de communication immédiatement accessibles ☐ Compte rendu d'exercice ou d'activation montrant la coordination de la prise en charge médicale, de l'organisation, de la sûreté/sécurité, de la communication, du suivi des victimes, de l'accueil des familles et des fonctions support		
EE 4 AUDIT SYSTÈME : MANAGEMENT QUALITÉ-RISQUES Cible de l'EE : Gouvernance Les exercices de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles, a fortiori les activations réelles, sont suivis d'actions d'amélioration issues d'un retour d'expérience.		☐ Rapport d'exercice ou d'activation réelle comportant objectifs, scénario/contexte, participants, constats et RETEX formalisé ☐ Actions d'amélioration issues du RETEX intégrées au PAQSS ou reliées explicitement à celui-ci, avec responsables, échéances et statut ☐ Preuve de mise en œuvre : plan/procédure actualisé, équipement corrigé, formation réalisée ou organisation modifiée ☐ Test ciblé, nouvel exercice ou autre contrôle permettant de vérifier l'efficacité de l'action		
EE 5 AUDIT SYSTÈME : MANAGEMENT QUALITÉ-RISQUES Cible de l'EE : Gouvernance Pour faire face à une situation sanitaire exceptionnelle, les moyens matériels et humains, les capacités de diagnostic microbiologique et de réalisation des examens de biologie médicale nécessaires pour la conduite des soins sont disponibles et rapidement mobilisables. Ils sont suivis pour en vérifier l'opérationnalité.		☐ Outil actualisé permettant de connaître la situation des lits et capacités mobilisables ☐ Inventaire opérationnel des EPI et dispositifs médicaux critiques avec localisation, quantités, péremptions, maintenance et modalités d'accès en crise ☐ Capacités de microbiologie et biologie médicale définies : laboratoires, astreintes, circuits de prélèvements, délais et solutions de secours ☐ Locaux ou solutions identifiés pour l'isolement d'un patient exposé à un risque de transmission infectieuse lorsque nécessaire ☐ Plan de mobilisation des ressources humaines, astreintes et renforts ☐ Contrôles, exercices ou tests documentés vérifiant la disponibilité et la mobilisation rapide de ces moyens		
STATUT ET INDICATEUR		MODE DE CALCUL OU RÉFÉRENCE	CIBLE OU LECTURE	SOURCE ET CHAMP
INTERNE · EE1 · Taux de professionnels maîtrisant gouvernance, alerte et activation		Réponses conformes / professionnels interrogés × 100	100 %	Test de connaissance / exercice

STATUT ET INDICATEUR	MODE DE CALCUL OU RÉFÉRENCE	CIBLE OU LECTURE	SOURCE ET CHAMP
INTERNE · EE2 · Conformité des plans de crise, dont les risques numériques, et de leur co-construction	Exigences conformes / exigences applicables auditées × 100	100 %	Plans / comptes rendus
INTERNE · EE3 · Taux de cellules de crise opérationnelles en moins de 45 minutes avec outils disponibles	Situations conformes / exercices ou activations audités × 100	100 %	Chronologie / main courante
INTERNE · EE4 · Taux d'exercices ou activations avec RETEX et actions suivies	Situations avec RETEX et actions / situations auditées × 100	100 %	RETEX / plan d'action
INTERNE · EE5 · Taux de moyens critiques disponibles, mobilisables et testés	Moyens opérationnels / moyens audités × 100	100 %	Inventaires, tests et conventions

Sources : [Référentiel V2027](#) | [Fiche SSE](#)

Repères non exhaustifs, à adapter au contexte réel de l'établissement.

Les 22 fiches et leur guide d'utilisation : hospi-academy.com/criteres-imperatifs

« La qualité nous rassemble, la sécurité du patient nous engage. »

