****

**Mise en œuvre du plan de crise**

**Outils pratiques**

**Outil 1.**

**Caractériser sa structure sur le territoire**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom du centre de santé** |  |
| **Structure porteuse** |  |
| **Adresse** |  |
| **Informations juridiques** | Finess géographique : ……………………………………………  Finess juridique : ……………………………………………………  Siret : ……………………………………………………………………. |
| **(Téléphone** | … / … / … / … / … |
| **: Mail** | @ |
| **Coordonnées de la direction** | **(**  **:** |

**Outil 2.**

**Avoir identifié les ressources humaines disponibles : les personnels par spécialité médicale**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Coordonnées :** | **Informations médicales**  **(Spécifier dans l’ordre si : médecin généraliste, préciser si spécialité, infirmier, assistant médical, administratif)** |
| **Professionnel 1** | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : | Spécialité et/ou statut :  N° RPPS : |
| **Professionnel 2** | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : | Spécialité et/ou statut :  N° RPPS : |
| **Professionnel 3** | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : | Spécialité et/ou statut :  N° RPPS : |
| **Professionnel 4** | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : | Spécialité et/ou statut :  N° RPPS : |

**Outil 3.**

**Avoir identifié les ressources humaines disponibles  
Les personnels identifiés dans la cellule de crise**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Contact principal | Contact suppléant |
| ***Référent coordinateur*** | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : |
| ***Référent médical*** | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : |
| ***Référent stocks*** | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : |
| ***Référent évaluation (voir partie IV « Aller vers »)*** | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : |

**Outil 4.**

**Avoir identifié les ressources humaines disponibles  
Les personnels identifiés dans la cellule de crise**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Contact principal | Contact suppléant |
| Une image contenant Graphique, Police, logo, graphisme  Description générée automatiquementRéférent ARS : | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : |
| Référent CPAM :  Une image contenant texte, Police, Graphique, logo  Description générée automatiquement | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : |
| Référent CPTS du territoire : | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : |
| Référent CH ou HL | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : |
| Autre : | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : |
|  | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : | Nom / Prénom :  Profession / fonction :  Mail :  Tel : |

**Outil 5.**

**Inventaire des équipements et consommables du centre de santé**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Equipement général :** | **Présent au sein de la structure : oui/non** | **Localisation**  **(Quelle pièce ?)** | **Date du dernier inventaire** | **Quantité** |
|  |  |  | ../../2024 |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Équipement de protection individuelle :** | **Présent au sein de la structure : oui/non** | **Localisation**  **(Quelle pièce ?)** | **Date du dernier inventaire** | **Quantité** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Matériel technique :** | **Présent au sein de la structure : oui/non** | **Localisation**  **(Quelle pièce ?)** | **Date du dernier inventaire** | **Quantité** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Matériel de gestion des déchets** | **Présent au sein de la structure : oui/non** | **Localisation**  **(Quelle pièce ?)** | **Date du dernier inventaire** | **Quantité** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Outil 6.**

**Définition du risque**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Lequel |
| Risques naturels | Avalanche, feu de forêt, inondation, mouvement de terrain, cyclone, tempête, séisme, éruption volcanique… |  |
| Risques technologiques | Risques industriels, nucléaires, biologiques, ruptures de barrage… |  |
| Risques de transports collectifs | Transports collectifs (personnes, matières dangereuses) sont des risques technologiques. On en fait cependant un cas particulier car les enjeux varient en fonction de l'endroit où se développe l'accident |  |
| Risques de la vie quotidienne | Accidents domestiques, accidents de la route |  |
| Risques liés au conflits | Blessures par balle, arme blanche, brûlures, attentats nucléaires… |  |

**Outil 7.**

**Activer le plan de crise / Organiser la réponse Pluriprofessionnelle**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objectif** | **Moyens** | **Noms / Prénoms / Qualifications / Tél. / Mail** | **Durée de maintien du plan de crise** | **Observations** |
| Alerter, informer et entretenir des liens avec les autorités par le biais de la CPTS du territoire | Les CPTS du territoire ou du zonage concerné doivent être répertoriés dans la liste des contacts |  |  |  |
| Recenser les professionnels en activité / mobilisables | Tous les acteurs de santé doivent être répertorier dans la liste des contacts |  |  |  |
| Prévoir un surplus d'activité de la fonction de coordination | En situation de crise sanitaire exceptionnelle, il est nécessaire de désigner une personne du CDS afin de le seconder dans ses nombreuses tâches. A défaut d’une personne en interne, recourir à un appui externe. |  |  |  |
| Recenser les possibilités de prise en charge des patients | Assurer la continuité des soins tout en l’augmentation des SNP |  |  |  |
| Contribuer à estimer la gravité de la situation | De quel type de risque sanitaire s’agit-il : explosion avec fumée toxique, orage intense avec inondation des habitations, pandémie.  Délimiter le territoire impacté.  Répertorier et dénombrer la population concernée : stabilité, augmentation, régression. |  |  |  |
| Evaluer des besoins de la structure et les moyens dont elle dispose (moyens humains et matériels : réserves médicales et les stocks de protections individuelles et collectives) en confrontant la réalité des effectifs aux besoins de prise en charge. | Les besoins de la structure doivent être répertoriés dans le Document Unique de gestion de crise exceptionnelle. Ils doivent être comptabilisés. La gestion des stocks et des réserves médicales fait l’objet d’un outil de gestion des stocks spécifiques (inventaire, alertes, date de péremption …) |  |  |  |
| Mener des actions nécessaires à la gestion de crise (prévoir l’évolution des horaires et des modalités d’accueil, l’adaptation des locaux, aménagement des espaces, double circulation, mettre en place des procédures organisationnelles et de prise en charge, …) | Coordination immédiate avec les hôpitaux de proximité.  Mise en place de différents boxes d’accueil gradués selon le niveau de gravité. Chaque boxe est dotée des moyens humains et matériels afin de prendre en charge les patients dans les meilleures conditions.  Accueil des patients avec orientation selon leur pathologie.  L’orientation de la patientèle est un élément déterminant permettant de mieux apprécier le niveau de gravité. Accueil des patients avec orientation selon leur pathologie. Elargissement et ou modification des horaires en cas de nécessité. |  |  |  |
| Protéger l'équipe | Vêtements, masques et gans de protection.  Mise en place d’un soutien psychologique : gestion du stress, de l’épuisement physique et psychologique … |  |  |  |
| Protéger la patientèle | Situations complexes selon le type de crise sanitaire. |  |  |  |
| Faciliter la prise en charge des patients "fragiles" et isolés | Nécessaire transversalité entre les CPTS et structures institutionnelles : mairie, CCAS, hôpitaux, Ehpad. Mais aussi les associations à caractère social du territoire. |  |  |  |
| Viser une situation de "santé retrouvée" | Tendre vers une stabilisation et résorption de la file active de patients impactés. Cette visée peut être variable selon le niveau de crise sanitaire |  |  |  |
| Communiquer sur les actions (plan de communication, retour d'expérience) et Prévoir des moyens de communication adaptés à chaque étape (communication orale, écrite, virtuelle, interne, externe, ...) | Utilisation d'outils informatiques adaptés à la crise (formulaires, tableaux, critères de requêtage, SIP, messagerie sécurisée, prise de rendez-vous, télé soin, ...). |  |  |  |
| Suivre l'évolution de la situation. | Mettre en place des indicateurs quantitatifs, qualitatifs |  |  |  |
| Traçabilité des échanges | Cette mission revient au directeur du CDS. |  |  |  |

**Outil 8.**

**Recueil d’expérience individuelle de chacun des acteurs de l’évènement**

**(Document anonyme)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Événements | Case cochée avec un remplissage uni/Case à cocher barrée avec un remplissage uni | POURQUOI et/ou COMMENT |
| Avez-vous pu partager une vision globale de l’événement et renforcer vos liens avec vos partenaires ? |  |  |
| Avez-vous repéré des points positifs à capitaliser ? |  |  |
| Pouvez-vous exposer les points négatifs et proposer les axes d’amélioration ? |  |  |
| Avez-vous pu reconnaître le travail de chacun ? |  |  |
| Pouvez-vous valoriser l’expérience acquise pour la gestion des événements futurs ? |  |  |
| Avez-vous pu démultiplier les enseignements tirés et sensibiliser les acteurs potentiels ? |  |  |
| Avez-vous pu vérifier que les critères de mise en œuvre sont réunis ? |  |  |
| Avez-vous pu tirer les bénéfices rapport coût ? |  |  |
| Avez-vous pu identifier un pilote ? |  |  |
| Avez-vous pu définir un périmètre |  |  |
| Avez-vous pu définir un calendrier de réalisation ? |  |  |
| Avez-vous pu prévoir la méthode de collecte, de tri et d’analyse de l’information ? |  |  |
| **Avez-vous pu élaborer au préalable un questionnaire semi directif qui servira de guide pour le recueil de ces expériences individuelles :** | Case cochée avec un remplissage uni/Case à cocher barrée avec un remplissage uni | POURQUOI et/ou COMMENT |
| a) Autour des signaux d’alerte |  |  |
| b) Autour de l’organisation mise en place |  |  |
| c) Autour des points forts et points faibles de la gestion de l’événement |  |  |
| d) Autour des difficultés rencontrées |  |  |
| e) Autour de propositions non retenues se révélant a posteriori adaptées |  |  |
| f) En recueillant cette expérience par des entretiens individuels |  |  |
| g) En recueillant cette expérience par des questionnaires écrits |  |  |
| h) En préparant une réunion de partage |  |  |
| i)En valorisant le RETEX |  |  |
| j) En Restituant le RETEX |  |  |
| k) En mettre en œuvre les décisions d’amélioration |  |  |
| L)En Faisant connaître le RETEX à l’extérieur |  |  |

**Outil 9 .**

**Aller vers / rendre compte, prévoir un retour d'expérience**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objectif** | **Moyens** | **Noms / Prénoms / Qualifications / Tél. / Mail** | **Durée de maintien du plan de crise** | **Observations** |
| Partager une vision globale de l’événement et renforcer les liens entre les partenaires | Il s’agit d’un aspect particulièrement important quand l’événement concerne plusieurs partenaires |  |  |  |
| Repérer les points positifs et les capitaliser | Cet objectif permet d’identifier les pratiques positives en termes techniques, de compétence humaine ou d’organisation afin de les porter à la connaissance de différents acteurs qui pourraient être confrontés à la gestion d’événements semblables dans l’avenir. Il faut être attentif à ne pas tomber dans l’excès (autocongratulation). |  |  |  |
| Identifier les points négatifs et proposer les axes d’amélioration | C’est l’objectif classique du RETEX mais également le plus sensible. |  |  |  |
| Reconnaître le travail de chacun et faciliter la résilience | Le RETEX est pour la hiérarchie l’occasion de prendre acte de l’investissement de chacun dans la gestion de l’événement |  |  |  |
| **Objectif** | **Moyens** | **Noms / Prénoms / Qualifications / Tél. / Mail** | **Durée de maintien du plan de crise** | **Observations** |
| Valoriser l’expérience acquise pour la gestion des événements futurs | Il s’agit de l’élaboration, mise à jour et diffusion de procédures ou de plans, de l’impulsion de l’évolution de la réglementation |  |  |  |
| Démultiplier les enseignements tirés et sensibiliser les acteurs potentiels | Le RETEX doit être porté à la connaissance du plus grand nombre d’acteurs |  |  |  |
| Vérifier que les critères de mise en œuvre sont réunis | Quelle pertinence du RETEX en fonction du type d’événement source |  |  |  |
| Quel rapport coût / bénéfices | le coût en termes de temps à consacrer au RETEX et les bénéfices en termes de capitalisation d’expérience |  |  |  |
| Organiser les aspects pratiques du RETEX | Il est souhaitable d’organiser le RETEX pendant que les acteurs sont encore mobilisés. |  |  |  |
| Identifier un pilote | Il sera chargé de la collecte d’informations au préalable |  |  |  |
| Définir un périmètre | En fonction des objectifs retenus, il y a donc nécessité de définir le périmètre des acteurs concernés au sein de l’administration et à l’extérieur de celle-ci (exemple, uniquement des acteurs santé ou ouverture à des partenaires extérieurs). |  |  |  |
| En termes d’acteurs | Souvent, pour des questions d’ordre pratique, le RETEX ne peut concerner l’ensemble des acteurs qui ont été impliqués dans l’événement source |  |  |  |
| En termes de temps | il faut préciser la période pendant laquelle l’événement est analysé. |  |  |  |