

Date : 15.07.2008 N° de version : 3.0
 Titre : **Plan catastrophe (HOCA / pré HOCA)**
 Référence : SA/NS/2007-03

Emission : NRG/nm
 Diffusion externe : Service technique (chef du service + responsables Centre de contrôle et secteur Télécom),
 Service Prévention et Sécurité (chef du service)
Aumôneries HUG (coordinatrice), Pharmacie HUG (Pharmacien-chef),

Les documents officiels concernant le plan catastrophe des HUG (HOCA) se trouvent dans les classeurs ad hoc :

- à la Centrale téléphonique Cluse-Roseraie (plus loin Cetel),
- à l'Entrée principale CR,
- à la Réception de l'Hôpital des Trois-Chêne (plus loin Réception 3-Chêne).

On y trouve :

- les documents « Plan catastrophe » tels qu'apparaissant dans l'annuaire téléphonique interne HUG, qui offrent une définition et description des plans HOCA et Pré HOCA
- des exemplaires de fiches de signalement (adulte/enfant)
- la liste des collaborateurs des Réceptions CR&Loëx (téléopérateurs/réceptionnistes et polyvalents)
- la liste des collaborateurs de la Réception 3-Chêne)
- la note référencée SA/NS/1999-03 du service Accueil « Piquet de direction HUG » (voir lien DM)

En cas de déclenchement de plans HOCA ou Pré HOCA, les collaborateurs/trices accomplissent les tâches spécifiques qui leur sont dévolues, décrites ci-après.

3.1. Plan pré HOCA (pré-catastrophe)

3.1.1. Déclenchement

Alarme reçue : La Cetel (111) est alarmée par le centre de contrôle du service Technique.


En cas d'alarme par la Police ou un autre organisme, passer l'appel au chef de clinique de Chirurgie de garde, au bip N° **68 57222**.

Répercussion de l'alarme :

En journée :	Le premier collaborateur de la Cetel touché est responsable :
---------------------	----------------------------------------------------------------------

- d'annoncer à la Réception CR – **entrée principale** et à la **réception des 3-Chêne** le déclenchement du plan pré HOCA,
- d'avertir les responsables des **Réceptions CR&Loëx (natel de garde : 079 701 61 20 et 3-Chêne/BI** - ou les personnes qui les remplacent,
- en fonction des nécessités et/ou des consignes données par la hiérarchie, d'appeler ses collègues.

- ☑ **ATTENTION** : la Cetel ne doit pas être déviée sur la Réception 3-Chêne si un plan pré-HOCA est déclenché. Le/la téléopérateur/trice reste à son poste jusqu'à la levée du plan et en informe le/la réceptionniste des 3-Chêne.

	Durant la fermeture nocturne de la Cetel , le/la réceptionniste des 3-Chêne est responsable :
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- ☑ d'avertir les responsables des Réceptions CR&Loëx (natel de garde : 079 701 61 20) et 3-Chêne/BI - ou les personnes qui les remplacent,
- ☑ en fonction des nécessités et/ou des ordres donnés par la hiérarchie, d'appeler des collègues en renfort et/ou demander la réouverture de la Cetel.

Tâches des téléopérateurs et réceptionnistes CR + 3-Chêne :

- ☑ Transmettre au chef de clinique de Chirurgie de garde les communications relatives à l'événement → **bip (37) 68 57222**,
- ☑ relire le plan général catastrophe (HOCA),
- ☑ préparer les fiches de signalement pour les personnes disparues (spécimen adulte / enfant en annexe).

3.1.2. Levée du plan

Le centre de contrôle du service Technique annonce **à la Cetel** (111) la **levée** du plan pré HOCA ou le **déclenchement** du plan HOCA, en fonction des décisions du chef de clinique de Chirurgie de garde.

Répercussion de levée du plan pré HOCA : Le premier collaborateur informé est responsable de répercuter l'annonce de levée du plan :

- ☑ à ses collègues présents **et à la Réception 3-Chêne**,
- ☑ à ses collègues des autres sites mobilisés dans le cadre du plan (selon les événements, Cetel, Entrée principale),
- ☑ aux responsables des Réceptions CR&Loëx (natel de garde : 079 701 61 20) et 3-Chêne/BI - ou les personnes qui les remplacent.

3.2. Plan HOCA (catastrophe)

3.2.1. Déclenchement du plan

Alarme reçue : **La Cetel** et **la Réception - Entrée principale** (sur le ☎ 26835) sont alarmées par le centre de contrôle du service Technique.

Répercussion de l'alarme :

En journée :	Le premier collaborateur de la Cetel touché est responsable :
---------------------	----------------------------------------------------------------------

- ☑ d'informer ses collègues, et la **réception des 3-Chêne**
- ☑ d'appeler les responsables des Réceptions CR&Loëx (natel de garde : 079 701 61 20) et 3-Chêne/BI - ou les personnes qui les remplacent,

- en fonction des nécessités **et/ou des ordres reçus de la hiérarchie**, d'appeler ses collègues en congé en renfort.
- ATTENTION : la Cetel ne doit pas être déviée sur la Réception 3-Chêne si un plan HOCA est déclenché. Le/la téléopérateur/trice reste à son poste jusqu'à la levée du plan et en informe le/la réceptionniste des 3-Chêne.**

Mission des téléopérateurs :

- Filter** les appels qui entrent pour le Service des Urgences.
- Collecter les renseignements donnés par les familles des **disparus** dans la catastrophe et les noter sur les **fiches de signalement** (spécimen adulte/enfant en annexe).
(Une liste des personnes déjà identifiées sera fournie par l'administration des urgences, permettant de renseigner sur la présence éventuelle d'un patient).
- Inviter les collaborateurs demandant des renseignements à interroger la messagerie vocale au N° **28844**.
- S'informer de l'étendue des mesures prises par le comité de crise : pour mémoire, les **visites aux patients** peuvent être momentanément supprimées et la réception des **familles des victimes** se faire dans un lieu particulier.
Le cas échéant, informer de ces dispositions le public qui appelle.
- Assurer le travail habituel.

En journée :	Le premier réceptionniste de l' Entrée principale touché est responsable d' alermer :
---------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

- ses collègues présents,
- la Pharmacie :**
En dehors des heures ouvrables, avertir le **pharmacien de garde**, par téléphone **074 0550251**ⁱ
- l'aumônier de garde** (pour toutes les confessions)
24 h./24 **28826**
- les autres Réceptions** en activité selon l'heure et en fonction des besoins :


Beau-Séjour	26838
Hôpital des enfants	26819
Maternité	26816 ou 26817
Ophtalmologie	28400
- en fonction des nécessités **et/ou des ordres reçus de la hiérarchie**, d'appeler ses collègues en congé en renfort.

Mission des réceptionnistes de l'Entrée principale :

- En fonction de l'étendue des mesures prises par le **comité de crise**, les réceptionnistes peuvent avoir à :
 - ⊙ **retenir le public** dans le hall de l'entrée principale,

ⁱ En cas de non-réponse des appels **télépage**, vérifier les N° d'appel dans l'ardoise de garde. Pour cause de problèmes techniques, ces N° peuvent changer.

- ⊙ assurer la **réception et l'orientation des familles** des victimes de la catastrophe,
- ⊙ informer le public que les **visites aux patients** sont momentanément supprimées et faire appliquer cette mesure.
- ☑ Collecter les renseignements donnés par les familles des **disparus** dans la catastrophe et les noter sur les **fiches de signalement** (spécimen adulte/enfant en annexe).
- ☑ Renseigner les familles des victimes "identifiées" de la catastrophe et leur demander de revenir plus tard (liste et éléments fournis par l'administration des urgences).
- ☑ Informer les journalistes qu'**une conférence de presse** sera convoquée par le service de la Communication.
- ☑ Inviter les collaborateurs demandant des renseignements à interroger la messagerie vocale au **N° 28844**.
- ☑ Assurer le travail habituel.

	Durant la fermeture nocturne de la Cetel , le/la réceptionniste des 3-Chêne est responsable d'alarmer :
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- ☑ **la Pharmacie :**
En dehors des heures ouvrables, avertir le **pharmacien de garde**, par télépaga **074 0550251** ⁱⁱ
- ☑ **l'aumônier de garde** (pour toutes les confessions)
24 h./24 **37 28826**
- ☑ **les autres Réceptions** en activité selon l'heure et en fonction des besoins **et/ou des ordres reçus de la hiérarchie :**

Hôpital des enfants	37 26819
Maternité	37 26816 ou
	37 26817
Ophtalmologie	37 28400
- ☑ d'avertir les responsables des **Réceptions CR&Loëx (natel de garde : 079 701 61 20)** et 3-Chêne/**Bl**, ou les personnes qui les remplacent,
- ☑ en fonction des nécessités et/ou des **ordres** donnés par la hiérarchie, d'appeler des collègues en renfort et/ou demander la réouverture de la Cetel et de l'Entrée principale.

Mission des réceptionnistes des 3-Chêne :

- ☑ **Filtrer** les appels qui entrent pour le Service des Urgences.
- ☑ Inviter les collaborateurs demandant des renseignements à interroger la messagerie vocale au **N° 28844**.
- ☑ Très peu probable : collecter les renseignements donnés par les familles des **disparus** dans la catastrophe et les noter sur les **fiches de signalement** (spécimen adulte/enfant en annexe).
- ☑ Assurer le travail habituel.

ⁱⁱ En cas de non-réponse des appels **télépaga**, vérifier les N° d'appel dans l'ardoise de garde. Pour cause de problèmes techniques, ces N° peuvent changer.

3.2.2. Levée du plan

Le centre de contrôle du service Technique annonce la levée du plan à la **Cetel** et à **la Réception - Entrée principale**.

Répercussion de levée du plan :

En journée :

Le **premier téléopérateur** informé est responsable de répercuter l'annonce de levée du plan :

- à l'ensemble de ses collègues **et à la réception des 3-Chêne,**
- aux responsables des Réceptions CR&Loëx (natel de garde : 079 701 61 20) et 3-Chêne/BI, ou les personnes qui les remplacent.**

Le **premier réceptionniste CR** informé est responsable de répercuter l'annonce de levée du plan :

- à l'ensemble de ses collègues,
- aux Réceptions de Beau-Séjour, de l'Hôpital des enfants, de la Maternité et d'Ophtalmologie.



Durant la fermeture nocturne de la **Cetel**, le premier réceptionniste **des 3-Chêne** touché informe :

- ses collègues,
- la Pharmacie,
- l'aumônier de garde,
- les Réceptions alarmées précédemment (Hôpital des enfants, Maternité et Ophtalmologie selon les cas),
- les responsables des **Réceptions CR&Loëx (natel de garde : 079 701 61 20) et 3-Chêne/BI.**

3.3. Entrée en vigueur

Entrée en vigueur **immédiate dans sa nouvelle teneur.**

Lien DM : [Note de service SA/NS/1999-03](#) « Piquet de direction HUG »

Annexes : fiches de signalisation adulte/enfant