

## 1 LA TENSION HOSPITALIÈRE

La tension hospitalière est une situation de surcharge, de saturation, définie dans un service d'urgence par l'inadéquation entre :

- La demande (flux entrant de patients, besoins d'hospitalisation)
- Les moyens au niveau des urgences (personnels, plateau technique, locaux)
- L'aval des urgences (lits disponibles, fluidité du transfert vers un lit d'aval)

## 2 CONSÉQUENCES DE LA TENSION HOSPITALIÈRE

La tension hospitalière est source d'engorgement, de désorganisation pouvant être associée à :

- Une diminution de la satisfaction des patients
- Une altération de la qualité des soins
- Une augmentation de la morbi-mortalité des patients hospitalisés.

## 3 CLASSIFICATION DES TENSIONS HOSPITALIÈRES

Les tensions hospitalières peuvent être regroupées par catégories selon le mécanisme qui les génèrent :

### Tension d'affluence, consécutive à une augmentation du nombre d'admission et/ou une modification qualitative de ces patients (patients graves, patients âgés) :

- Épidémique
- Saisonnière
- Événementielle

### Tension par défaut de processus au sein des urgences

- Défaut structurel (manque de personnel, panne informatique, défaut de plateau technique).
- Défaut logistique de charge en soins (patients lourds, équipe Smur en intervention).

### Tension par carences de lit d'aval

- En hospitalisation conventionnelle
- En lits de soins critiques
- En pédiatrie
- En maternité