

Les systèmes internes permettant de déclarer les événements graves ainsi que les obligations y afférentes sont bien établis dans de nombreuses institutions. Une étude réalisée par la Fondation Sécurité des patients Suisse¹, de même que divers retours directs font toutefois état de lacunes, notamment en ce qui concerne l'intégration de toutes les personnes/fonctions concernées et le respect des obligations de déclarer.

Afin de garantir l'efficacité de ces systèmes, la Fondation Sécurité des patients Suisse recommande de passer en revue les questions suivantes :

Les événements à déclarer sont-ils définis de manière claire et complète ?

Lorsqu'une organisation prévoit une obligation de déclarer en interne, elle doit avoir défini ce qu'elle entend par « événement grave ». Outre la gravité de l'incident, la définition peut typiquement inclure le caractère évitable (« never events ») ainsi que d'autres facteurs (p. ex. réaction du public, intérêt médiatique, risque d'action en droit civil ou pénal). La définition devrait être formulée de telle sorte qu'en cas de doute, elle incite plutôt à déclarer l'événement.

A-t-on déterminé les personnes qui doivent être informées de la survenue d'un tel événement ?

Une procédure coordonnée exige de l'organisation qu'elle désigne les personnes responsables ou les titulaires de fonctions ainsi que les services externes qui devront être avertis de la survenue d'un événement grave. Il s'agit également d'assurer une intégration rapide des services de soutien pour les tâches de communication internes et externes, l'appui juridique ou la prise en charge des collaboratrices/collaborateurs.

Les compétences en matière de déclaration sont-elles clairement déterminées ?

Il convient de déterminer clairement dans l'organisation les personnes ou les titulaires de fonctions compétents pour annoncer en interne les événements graves. Les responsabilités doivent être attribuées de manière à assurer en tout temps une déclaration rapide (indépendamment de la présence de telle ou telle personne, des heures de la journée ou des week-ends et jours fériés, etc.).

Les personnes responsables sont-elles au fait de leurs obligations de déclarer ?

Les personnes compétentes doivent connaître leur obligation de déclarer les événements graves de façon rapide et sûre. Inscrire simplement cette tâche dans les instructions de service (ou autre document analogue) ou communiquer l'information une seule fois ne suffit pas pour que cette responsabilité soit assumée de manière fiable sur la durée.

Existe-t-il des consignes strictes concernant l'utilisation de canaux fiables ?

Une organisation doit disposer de canaux d'information sûrs, clairs et connus de toutes les personnes compétentes pour la déclaration des événements graves. Il convient de prévoir en particulier une solution facile d'accès, y compris en situation de stress. L'utilisation exclusive des canaux désignés devrait être obligatoire afin d'éviter que l'information passe par des voies peu fiables.

Une information rapide de toutes les personnes/fonctions concernées est-elle garantie ?

Afin d'assurer une réaction rapide au niveau de la direction et de tous les services de soutien concernés, il est conseillé de choisir des canaux de déclaration qui permettent soit d'atteindre toutes les personnes/fonctions en même temps, soit de garantir une transmission sans délai des informations.

Est-il possible de réagir à des événements en dehors des heures de travail régulières ?

Une organisation doit s'assurer qu'en cas de situation particulière, les personnes/fonctions concernées puissent être averties également en dehors des heures de travail régulières. Il importe donc de compléter le canal de déclaration ordinaire par la possibilité de prendre contact immédiatement avec au moins une personne clé, qui pourra ensuite informer les autres services concernés.

Le système de déclaration fonctionne-t-il même si des personnes clés ne sont pas joignables ?

Le fonctionnement du système de déclaration interne ne doit pas dépendre de la présence de certaines personnes. C'est pourquoi les canaux de communication doivent être conçus de manière à garantir en tout temps la transmission par la même voie aux personnes assurant la suppléance. Il est donc préférable de citer des fonctions plutôt que des individus dans les documents détaillant les prescriptions en la matière.

Les événements déclarés sont-ils documentés de façon centralisée et comparable ?

Pour obtenir une vue d'ensemble des événements graves qui se sont produits et évaluer le respect des obligations de déclarer, il est indispensable de documenter les cas de façon centralisée. Les incidents doivent être décrits sous une forme qui permet de réaliser des comparaisons et de détecter précocement des problématiques particulières.

¹ Executive summary « [Relevé et analyse des cas de préjudices dans les hôpitaux de soins aigus en Suisse](#) », résultats d'une enquête sur la gestion des « never events » (2020)