



LE RISK MANAGEMENT, OUTIL DE SAINNE GESTION ET DE PREVENTION EN RESPONSABILITE CIVILE?



19/09/2019



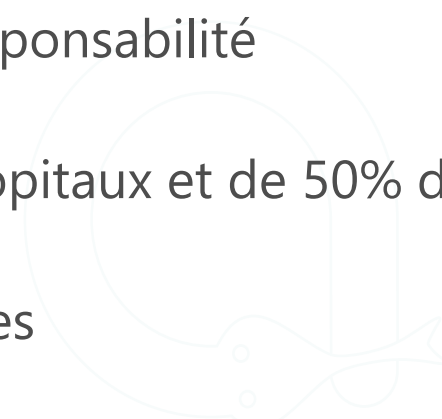
OLGA APALIGAN,
RESPONSABLE DE LA GESTION DES RISQUES MÉDICAUX



QUI EST AMMA?



- L'assureur-mutuelle du secteur des soins de santé
- Pour et par les prestataires de soins
- Plus de 70 ans d'expérience
- Organisation non-commerciale et indépendante
- Connaissance approfondie des besoins des prestataires de soins
- Leader du marché pour la responsabilité professionnelle
- Assureur d'une trentaine d'hôpitaux et de 50% des professionnels de la santé
- Services de GRM aux membres



CONTENU

1. Obligations légales de gestion des risques et d'assurance
2. Les responsabilités de l'hôpital et de ses travailleurs en cas d'accident
3. Les avantages de la mise en place d'une gestion des risques
4. Les conséquences d'une mauvaise gestion d'incident
5. Comment se prémunir?



1. OBLIGATIONS LÉGALES DE GESTION DES RISQUES ET D'ASSURANCE

Obligations d'assurance

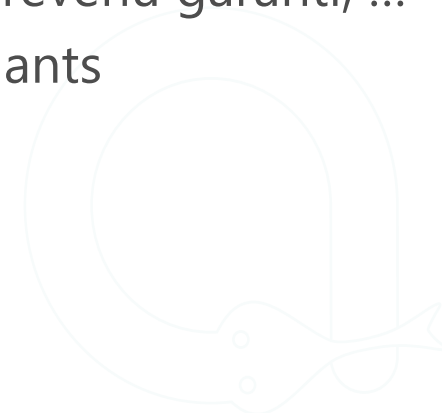
- Accidents de travail au profit des salariés
- Assurance RC des véhicules immatriculés
- Responsabilité civile objective incendie explosion pour les bâtiments accessibles au public
- Certaines activités ou métiers
 ex : coordinateur de sécurité-chantier
- Essais cliniques et expérimentations



1. OBLIGATIONS LÉGALES DE GESTION DES RISQUES ET D'ASSURANCE

Assurances facultatives mais recommandées :

- Responsabilité exploitation de l'institution : contre les risques de réclamations civiles et pénales de tiers
- Incendie et dommages matériels (bâtiments, matériels, véhicules)
- Protection juridique : couverture des frais d'avocats
- Garantie accidents patients
- Assurances protégeant le personnel (à côté de l'assurance AT) :
 - soins de santé, agression, décès, pension, revenu garanti, ...
 - assurance accident 24h/24 pour indépendants



1. OBLIGATIONS LÉGALES DE GESTION DES RISQUES ET D'ASSURANCE

Obligations de gestion des risques

- Décret flamand du 23 décembre 2011 relatif à la gestion durable de cycles de matériaux et de déchets -> matériaux contenant de l'amiante
- Lignes directrices de Bonnes Pratiques pour les établissements de transfusion sanguine et les banques de sang hospitalières
- La loi sur le retraitement des dispositifs médicaux à usage unique
- > à venir
- Code du bien-être au travail
- ...



1. OBLIGATIONS LÉGALES DE GESTION DES RISQUES ET D'ASSURANCE

Gestion des risques et obligations d'assurance

- cfr contrat d'assurance
 - exclusion ou résiliation sans mesures de prévention recommandées
 - assistance ponctuelle ou structurelle à la gestion des risques
- formations, documentation, services de prévention, ingénieur point de contact prévention incendie, accident de travail, vol, analyse de risques, accompagnement dans la mise en place de la prévention



2. LES RESPONSABILITÉS DE L'HÔPITAL ET DE SES TRAVAILLEURS EN CAS D'ACCIDENT

- Faute-dommage-lien de causalité



2. LES RESPONSABILITÉS DE L'HÔPITAL ET DE SES TRAVAILLEURS EN CAS D'ACCIDENT

Obligations spécifiques de l'hôpital

- À l'égard des patients
- A l'égard des travailleurs
- A l'égard des tiers

Limites de la couverture d'exploitation

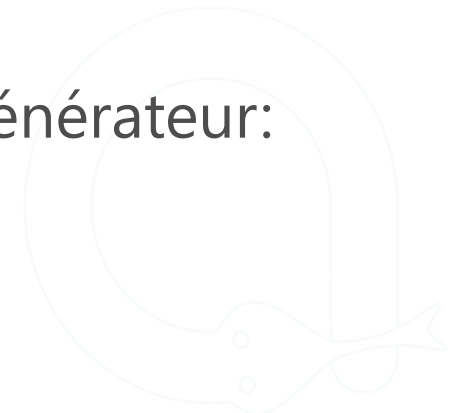
- Montants
- Exclusions:
 - Acte volontaire de l'assuré
 - Conséquences d'une pollution négligente,
 - Usage d'appareils dont le vice était connu de l'assuré
 - Activités de construction et de démolition
 - Accidents avec des ascenseurs sans contrat d'entretien



2. LES RESPONSABILITÉS DE L'HÔPITAL ET DE SES TRAVAILLEURS EN CAS D'ACCIDENT

Limites de la couverture d'exploitation

- Objets précieux du patient volés, hors coffre ouvert par effraction
- Dommages causés par des sources radioactives
- Sinistres survenus en dehors de la durée de validité du contrat
- Série de dommages ayant un seul fait générateur: dommage sériel



2. LES RESPONSABILITÉS DE L'HÔPITAL ET DE SES TRAVAILLEURS EN CAS D'ACCIDENT



- Exclusions de fautes lourdes, en plus du fait intentionnel (exemples propres à AMMA):
 - Actes interdits par les dispositions légales et réglementaires
 - Actes posés en état d'intoxication alcoolique ou médicamenteuse
 - Non respect de la législation relative à la non assistance à personne en danger



2. LES RESPONSABILITÉS DE L'HÔPITAL ET DE SES TRAVAILLEURS EN CAS D'ACCIDENT

- Cas de mise en cause personnelle du travailleur
- → loi du 3/7/1978 sur les contrats de travail
 - Fautes intentionnelles
 - Fautes lourdes (grossière, inexcusable)
 - Fautes légères répétitives
- Un avocat (+ expert) sera indispensable pour vous défendre:

- S'assurer à titre personnel???



3. LES AVANTAGES DE LA MISE EN PLACE D'UNE GESTION DES RISQUES

- Garantir la sécurité de la prise en charge des patients
Exemples: facility, cables gênants en salle d'op, défaillance électrique, stockage inadéquat, usage de dm rouillés ou inadaptés
- Garantir la pérennité et la sécurité de toutes les activités hospitalières liées directement ou indirectement à la prise en charge des patients
 - 1 - sécurité du personnel
 - 2 - sécurité informatique
 - 3 - sécurité juridique




3. LES AVANTAGES DE LA MISE EN PLACE D'UNE GESTION DES RISQUES

- Eviter ou minimiser l'impact du sinistre
- Préserver l'image et la réputation de l'institution
 - 1 - en interne (feel good and safe du personnel)
 - 2 - en externe (attraction des patients par la qualité des services)
- Impact sur les primes: peut éviter son augmentation
Calcul: statistiques, spécialités à risque, nombre de lits, initiatives à risque



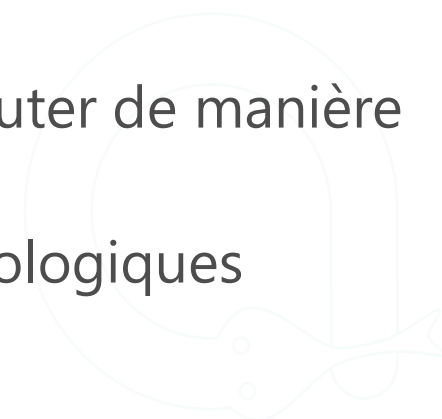
4. LES CONSEQUENCES D'UNE MAUVAISE GESTION D'INCIDENT

- Nuit à la réputation de l'établissement
 - Alourdit l'indemnisation et les frais
 - Annulation d'assurance en cas de déclaration erronée
 - Augmentation des primes
-  Direction du litige par l'assureur



5. COMMENT SE PREMUNIR?

- Suivre scrupuleusement les dispositions réglementaires et les Bonnes Pratiques spécifiques à sa profession
- Se réserver la preuve des politiques pratiquées au niveau de l'institution et au niveau personnel → documentation classée et ordonnée
- Valider les processus avant leur mise en application et les contrôler en routine
- Entretenir les équipements adéquatement.
- Evaluer en continu les processus et les exécuter de manière conséquente
- Adapter les processus aux évolutions technologiques



5. COMMENT GERER L'INCIDENT SURVENU?

- Réduire les risques en délimitant le dommage
- Le signalement et l'évaluation en interne sont importants pour tirer des enseignements
- Se documenter sur l'incident et son contexte pour assurer la défense ultérieure



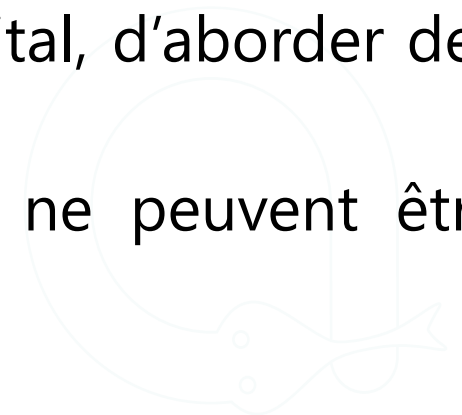
5. COMMENT GERER L'INCIDENT SURVENU?

- Une communication ouverte et sincère mais concis et clair
- S'exprimer seulement sur les aspects techniques qui vous concernent
- **ETRE FACTUEL**
- Ne jamais parler de culpabilité, de faute, d'imputabilité, et n'évoquer ni la notion de responsabilité, ni l'éventualité même d'une indemnisation
- **Jamais: « je suis assuré pour ça! »**
- Pas proposer au patient ou à ses ayants droits un quelconque arrangement financier
- L'évaluation des aspects juridiques est réservée à l'assureur
- **Contactez l'assureur qui et lui renvoyer la victime (interlocuteur)**

5. COMPORTEMENT À L'ÉGARD DES MÉDIAS



- Renvoyez les journalistes vers la personne responsable de la communication
- Adoptez un ton empreint de sympathie, répondez calmement aux questions
- Il vous est interdit, de même qu'à l'hôpital, d'aborder des cas individuels
- Utilisez des tournures de phrases qui ne peuvent être coupées au montage



5. COMPORTEMENT À L'ÉGARD DES MÉDIAS

- Répétez si nécessaire votre communication
- Notez le nom de l'organisation ainsi que celui des personnes qui posent les questions, les questions posées, ainsi que votre réponse
- Si les questions posées sont téléphoniques, demandez leur envoi par courriel afin de préparer les réponses
- Prévenez immédiatement votre responsable de la communication

5. GESTION D'INCIDENT

A l'égard de la victime, de l'inspection, des médias:

Tout ce qui peut laisser penser que vous passez des faits sous silence ou que vous les minimisez peut entraîner une perte de confiance et aggraver le caractère tendu de la relation...



QUESTIONS ?

