

# Maîtrise des risques pour les Facility des soins de santé

La maîtrise des risques dans le monde hospitalier revêt de nombreux aspects, ne serait-ce qu'en raison de l'implication 24/24 et 7/7 de toute l'organisation. Au cours du 34e congrès organisé par l'association des chefs des services facilitaires pour institution de soins de santé (HFDV), quelque 120 inscrits se sont rassemblés autour d'un thème très actuel: 'La maîtrise des risques pour les Facility Managers du secteur des soins de santé'.



Attentats dans la station de métro Maelbeek le 22 mars 2016

**L**uc Vanhaverbeke, président du HFDV, a ouvert le congrès sur une note morose : pas moins de 58 attentats terroristes ont été recensés l'an dernier. La profession ne peut plus négliger les risques inhérents aux attentats terroristes.

## Identifier les risques

Le 22 mars 2016 restera à jamais comme une des dates les plus sombres de l'histoire belge. Après les attentats terroristes dans notre aéroport national et dans le métro bruxellois, les conséquences dépassaient de loin la charge émotionnelle. Ils ont en effet confronté un certain nombre d'hôpitaux locaux à des situations totalement inédites montrant clairement que les risques se cachent partout et que la maîtrise des risques constitue une priorité à ne pas négliger pour la totalité de l'institution sanitaire. Lors des attaques du 22 mars, mais aussi en cas de grandes catastrophes telles que les accidents de

train, un crash d'avion, un désastre industriel, etc., les hôpitaux doivent faire face à un afflux soudain, et donc inattendu, de patients en urgence. Les personnes compétentes doivent alors être mobilisées, le matériel médical doit être disponible, la machine logistique doit tourner à plein régime afin que l'approvisionnement se déroule avec fluidité tout comme l'évacuation des déchets médicaux et non-médicaux.

## Le terrorisme comme nouveau défi

En ce jour funeste, Dimitri De Fré, coordinateur catastrophe à l'UZ Leuven, venait de terminer un 'exercice d'alimentation électrique d'urgence', lorsqu'il a appris les tristes nouvelles.

On peut s'étonner que cette information soit parvenue essentiellement à l'UZ Leuven par le biais de réseaux sociaux (en l'occurrence Twitter), et non pas directement, ce qui n'a pas facilité l'évaluation correcte de la (gravité de la) situation.

# Managers dans le secteur

Tous les services ont donc réagi de leur propre initiative, afin de se préparer au mieux à ce qu'ils pouvaient craindre... « La loi prévoit que nous gardions 3 % de notre capacité à affecter en cas de catastrophe. Pour l'UZ Leuven, cela représente concrètement 159 lits trois heures après l'annonce de la catastrophe», explique Dimitri De Fré.

Il y a bien d'autres choses à prendre en compte en plus d'assurer l'accueil médical. Ainsi, de nombreux collaborateurs ne voulaient soudainement plus exécuter leurs fonctions d'accueil habituelles suite à une déferlante de personnes sous le choc, y compris (et souvent) des proches venus de l'étranger ou d'ambassades. Le personnel directement confronté aux conséquences de cet acte terroriste a souvent été pris d'angoisse. Ces attentats ont heureusement – si l'on peut dire – eu lieu le matin, période de la journée où le personnel de l'UZ Leuven est le



Dimitri De Fré,  
Coordinateur catastrophe  
à l'UZ Leuven

'Security' concerne surtout l'intervention préventive, la sensibilisation et la rééducation de tous les collaborateurs au sein de l'hôpital. Le facteur humain est généralement le plus menaçant pour la sécurité. Une personne sans badge peut par exemple s'immiscer dans une zone au moment où une personne autorisée

“La loi prévoit que nous gardions 3 % de notre capacité à affecter en cas de catastrophe. Pour l'UZ Leuven, cela représente concrètement 159 lits trois heures après l'annonce de la catastrophe.”

plus nombreux et où les opérations lourdes n'ont pas encore commencé (surtout celles qui requièrent plusieurs heures).

## JCI, puissant moteur de la sécurité

Les situations exceptionnelles d'urgence et de crise auxquelles certains hôpitaux sont confrontés en cas d'attaques terroristes ou de catastrophes ne constituent que quelques aspects influençant la maîtrise des risques dans les hôpitaux. La gestion des risques pour le volet 'Security' est fortement motivée par l'accréditation JCI. Il s'agit encore et toujours de connaître les processus en profondeur, de contrôler et d'améliorer les processus, mais aussi d'évaluer l'outsourcing pour certains processus au cas où ces derniers sont trop spécialisés et ne sont donc plus maîtrisables en interne. JCI impose toutefois aussi de contrôler l'expertise présente chez le prestataire de service retenu.

Il est nécessaire de développer une vision à 360° sur la problématique et de fixer des priorités. Par ailleurs, une source de tensions existe entre 'Safety' et 'Security', et qui est souvent conflictuelle. Ce qui est suffisant et conforme à la loi pour l'aspect 'Safety', est souvent insuffisant pour le volet 'Security'. Il faut alors trouver un compromis entre les deux.

---

Profacility s'est renseigné sur l'approche concrète en matière de gestion des risques des Hôpitaux Universitaires de Bruxelles et Louvain, deux acteurs principaux qui étaient en premier ligne lors des attentats du 22 mars 2016. Lisez-en plus à sujet dans l'article *'Pijnlijk geconfronteerd met risicobeheersing'* disponible sur [www.profacility.be/biblio](http://www.profacility.be/biblio)  
> 16/12/2016