

	Traitement des incidents destiné aux services préhospitaliers et aux partenaires	
Auteur : SCSP Validé par : COMUP / le : 26.10.2017	Version 2 Date d'entrée en vigueur : 01.11.2017	Directive 6

1. But

Expliquer le traitement par le service de la santé publique - autorité de surveillance - des incidents qui lui sont déclarés par les prestataires du dispositif préhospitalier et ses partenaires.

2. Champ d'application

- Services d'ambulances autorisés dans le canton de Neuchâtel
- Hôpital neuchâtelois (HNE)
- Fondation urgences santé (CASU 144)
- Centrales 117 et 118
- Partenaires feux bleus (police, sapeurs-pompiers)

3. Références légales et institutionnelles

- Loi de santé, du 6 février 1995.
- Règlement sur les soins préhospitaliers et les transports de patients, du 16 février 2015.
- Procédure 6.1 concernant le traitement des incidents destiné aux services préhospitaliers et partenaires, du 24 novembre 2015.

4. Mise en œuvre

Etapes	Qui	Fait quoi	Comment
Annonce	Un prestataire	Signale un incident	incident144@ne.ch
Examen initial	SCSP	Demande des renseignements supplémentaires	Requête écrite
		Fait un examen initial et enregistre l'incident/réclamation	Critère: dysfonctionnement général du dispositif
Alerte hiérarchie	SCSP	Informe la hiérarchie	En fonction de l'ampleur du dysfonctionnement
Etablissement des faits	SCSP	Demande de rapport aux prestataires concernés	Requête écrite (dans les 21 jours après signalement de l'incident)
Analyse	SCSP	Analyse les faits	
	SCSP	Définit les mesures correctrices avec les prestataires	
Traitement	SCSP	Saisit la COMUP	Point à l'ordre du jour
	Un prestataire	Traite la demande	Selon leur procédure

 COMUP	Traitement des incidents destiné aux services préhospitaliers et aux partenaires	
Auteur : SCSP Validé par : COMUP / le : 26.10.2017	Version 2 Date d'entrée en vigueur : 01.11.2017	Directive 6

Étapes	Qui	Fait quoi	Comment
	Un prestataire	Informent le SCSP de la suite du traitement	Par courriel
Finalisation	SCSP	Enregistre les conclusions	Dans le fichier
	SCSP	Informe le prestataire ayant signalé l'incident des conclusions	Selon modèle
Rapport	SCSP	Dresse une statistique et informe la DIRUP	Rapport annuel