



## DIRECTIVE

### DIRECTIVE DU DÉPARTEMENT DE LA SANTÉ, DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA CULTURE CONCERNANT L'AUTORISATION D'EXPLOITER UNE ENTREPRISE DE SECOURS – JUIN 2018

#### 1. Principes

##### 1.1 Bases légales

La présente directive repose sur les bases légales suivantes :

- a) Loi sur l'organisation des secours sanitaires du 27 mars 1996, modifiée le 8 septembre 2016 (LOSS), en particulier son article 9 prévoyant que les entreprises s'occupant de secours sont soumises à autorisation du département et son article 10 relatif aux conditions d'autorisation;
- b) Loi sur la santé du 14 février 2008 (LS);
- c) Ordonnance sur l'organisation des secours sanitaires du 21 décembre 2016 (OOSS), en particulier son article 13 relatif aux conditions d'autorisation.

##### 1.2 Champ d'application

La présente directive s'applique à la création, l'extension, la transformation et l'exploitation de toute entreprise s'occupant de secours terrestres ou aériens au sens des articles 2 et 10 de la loi (LOSS) et de l'article 3 de l'ordonnance (OOSS), à titre principal ou accessoire, dans le canton du Valais. Toute désignation de personne, de statut ou de fonction vise indifféremment l'homme ou la femme.

Sur préavis de l'Organisation cantonale valaisanne des secours (OCVS), le Département de la santé, des affaires sociales et de la culture (DSSC) (ci-après : le département) octroie les autorisations d'exploiter. Le Service de la santé publique (ci-après SSP) est chargé des modalités d'application.

L'autorisation d'exploiter vise à contrôler la sécurité de l'exploitation, la conformité du matériel et de la composition des équipages selon les normes prescrites ainsi que la qualité des soins médicaux d'urgence. Ces éléments s'appliquent aussi bien pour les interventions primaires (prise en charge pré-hospitalière d'un patient sur le lieu même de l'événement avec, cas échéant, son transport vers un lieu approprié de soins) que secondaires (transfert d'un patient d'un établissement de soins à un autre).

La planification des urgences pré-hospitalières définit les différentes zones d'interventions des services de sauvetage autorisés.

Les entreprises extérieures au canton s'occupant de secours au sens de l'article 2 de la LOSS engagées par un organisateur de manifestations sur le territoire valaisan doivent être au bénéfice d'une autorisation provisoire d'exploiter dont les règles d'obtention sont définies dans la directive « Autorisations provisoires P1-P2 en dispositif médico-sanitaire (dms) et

exigences relatives au dispositif de premier secours non professionnel dans le cadre d'une manifestation » de juillet 2014. Ne sont pas concernés par cette procédure d'autorisation provisoire les services de sauvetage extracantonaux engagés à la demande de la centrale 144 Valais.

### **1.3 Assurance qualité**

Toute entreprise de secours doit être certifiée par un système d'assurance qualité reconnu par l'OCVS ou être en voie de certification pour autant que les démarches entreprises correspondent aux exigences requises. En cas d'échec de certification, l'entreprise dispose d'une année pour l'obtenir. En cas de nouvel échec, le département peut, sur préavis de l'OCVS, refuser, suspendre ou retirer l'autorisation.

Le renouvellement de l'assurance qualité s'effectue chaque quatre ans. Les frais de ces contrôles sont à la charge de l'entreprise de secours.

Les résultats de l'assurance qualité sont transmis à l'OCVS.

## **2. Autorisation**

### **2.1 Demande d'autorisation**

Les demandes d'octroi et de modification d'autorisation d'exploiter doivent être adressées par écrit au SSP.

L'autorisation d'exploiter est accordée si les conditions spécifiées sont remplies. Cas échéant, elle peut être accordée à titre provisoire si les conditions sont remplies pour l'essentiel et que certaines lacunes peuvent être comblées dans un délai raisonnable.

Les autorisations sont généralement accordées pour une durée de cinq ans, exception faite des autorisations délivrées à titre ponctuel dans le cadre de manifestations. Les nouvelles entreprises de secours ne peuvent être exploitées qu'après avoir reçu l'autorisation du département.

### **2.2 Renouvellement de l'autorisation**

Le renouvellement de l'autorisation se fait tacitement sur la base de la certification d'assurance qualité et à condition que les exigences requises pour l'octroi de l'autorisation soient toujours respectées.

### **2.3 Obligation d'information**

Toute modification concernant les conditions qui ont permis l'octroi de l'autorisation d'exploiter doit être signalée spontanément et immédiatement à l'OCVS.

Toute demande relative à la modification concernant les prestations, la direction de l'entreprise, le médecin répondant ou la raison sociale doit être signalée spontanément à l'OCVS. L'OCVS analyse la modification proposée puis soumet son préavis au SSP en vue de l'adaptation de l'autorisation.

Tout dysfonctionnement important lié à la prise en charge ou aux droits des patients doivent également être signalés sans délai au département, conformément à l'article 90 de la loi sur la santé.

## 2.4 Emoluments

Selon les dispositions de l'Arrêté du 18 décembre 2013 sur les frais relatifs à l'application de la loi sur la santé, des émoluments sont perçus pour la délivrance des autorisations et autres décisions prises sur la base de la présente directive.

## 3. Conditions à remplir en vue de l'obtention d'une autorisation d'exploiter

### 3.1 Conditions générales

Pour des raisons de sécurité, de qualité et d'économicité, seules les entreprises respectant les exigences liées aux transports primaires et répondant à un besoin tel que défini dans le cadre de la planification peuvent être autorisées (LOSS art. 10 al. 2).

Les entreprises de secours autorisées doivent avoir leur siège social dans le canton du Valais (LOSS art. 10 al. 3). Des dérogations peuvent être accordées par le département si l'intérêt public le justifie.

### 3.2 Responsabilités et organisation

#### Responsabilité générale

L'entreprise de secours répond de sa gestion administrative et organisationnelle. Elle est notamment responsable de la vérification des qualifications requises des employés.

#### Médecin répondant

L'entreprise de secours doit disposer d'un médecin répondant porteur d'un titre de médecin d'urgence (SMUSS) ou d'une formation équivalente reconnue par l'OCVS. Le médecin répondant est le garant, sur le plan médical, de la qualité des prestations fournies par le personnel du service dont il est le répondant. Il doit être au bénéfice d'une convention le liant, d'une part, à l'exploitant et, d'autre part, à l'OCVS. Il a l'obligation de respecter le contenu du cahier des charges spécifique à cette fonction établi par l'OCVS. Ce dernier fait partie intégrante de la convention.

#### Organisation

L'entreprise de secours doit fournir annuellement à l'OCVS :

- l'organigramme de l'entreprise de secours;
- un listing complet du personnel avec leurs formations et qualifications y compris celles du médecin répondant;
- le détail des moyens de transport disponibles et leurs équipements;
- une attestation de couverture en responsabilité civile;
- un extrait de l'office des poursuites.

Les directives du département sur le devoir d'information spontané des établissements et institutions sanitaires à l'égard des autorités cantonales s'appliquent par analogie (<https://www.vs.ch/web/ssp/devoir-d-annonce?inheritRedirect=true>).

Ces documents doivent être datés de moins de 6 mois précédant leur présentation à l'OCVS.

### 3.3 Exigences en matière de personnel

#### Personnel et composition des équipages

Le service de sauvetage doit respecter impérativement la directive OCVS « Composition des équipages des ambulances, des hélicoptères de sauvetage et des véhicules du service médical d'urgence et de réanimation (SMUR) ».

Demeurent réservées les dérogations accordées par la commission médicale de l'OCVS.

L'entreprise de secours s'engage à vérifier par tout moyen utile que le personnel qu'elle emploie ne présente pas d'incompatibilité par rapport à la fonction occupée en tenant compte notamment des antécédents judiciaires.

#### Délégation de compétences au personnel

Les modalités d'attribution des compétences au personnel de l'entreprise de secours sont régies par les directives de l'interassociation de sauvetage (IAS) concernant les délégations au personnel non médical et par les directives de l'OCVS.

Par ailleurs, ces dernières sont fixées individuellement par le médecin répondant de l'entreprise de secours dans un document écrit mis à jour régulièrement. Les délégations ne peuvent être accordées en l'absence de formation continue adaptée et d'évaluations régulières d'acquis.

L'OCVS peut définir des exigences minimales en matière d'actes médicaux délégués. Elles sont définies par type de fonction.

#### Connaissances linguistiques

Au moins un des deux membres d'équipage doit maîtriser la langue de la région dans laquelle il pratique, à savoir le français, respectivement l'allemand.

Tout équipage amené à intervenir dans l'autre partie linguistique du canton doit disposer d'au moins un membre capable de s'exprimer dans la langue de la région d'intervention et connaissant en particulier les termes de cette langue relevant du domaine médical lui permettant une prise en charge adaptée du patient.

Demeurent réservées les situations exceptionnelles.

### **3.4 Exigences en matière de locaux, de moyens techniques et de transport**

#### Locaux, installations et équipements

Les locaux de l'entreprise de secours doivent être facilement accessibles et correctement équipés. Ils doivent notamment permettre la réception correcte des missions via les moyens définis par l'OCVS au travers de leurs infrastructures techniques. Ils doivent également garantir les entrées et sorties des véhicules ou hélicoptères et du personnel dans toutes les situations.

L'entreprise de secours doit disposer de locaux réservés aux besoins spécifiques du personnel de permanence.

Les outils informatiques doivent être compatibles avec ceux de la centrale 144. L'OCVS consulte les entreprises de secours dans le choix des outils informatiques requis.

#### Moyens de transport

L'équipement des véhicules (ambulances, SMUR et hélicoptères) doit être conforme, d'une part, aux standards définis par l'IAS et, d'autre part, à la directive OCVS concernant l'équipement des véhicules d'urgence. Les hélicoptères doivent également répondre aux normes arrêtées par l'Office fédéral de l'aviation civile (OFAC).

### **3.5 Autres exigences**

#### Médicaments

Les médicaments doivent être stockés dans de bonnes conditions environnementales (température et lumière) et sécurisés. Un inventaire doit être tenu et contrôlé régulièrement, notamment celui des stupéfiants selon la directive édictée par le pharmacien cantonal, le médecin cantonal et l'OCVS.

#### Collaboration avec la centrale 144 Valais

Seule la centrale 144 Valais est habilitée à engager les moyens du dispositif des urgences pré-hospitalières et/ou à les annuler.

L'entreprise de secours demande à la centrale 144 Valais l'autorisation d'être engagée pour toute éventuelle demande d'intervention urgente qui n'aurait pas transité par la centrale 144 Valais.

L'entreprise de secours veille à ce que la centrale 144 Valais puisse l'atteindre en permanence par les différents moyens de communication définis par l'OCVS. Elle communique notamment en temps réel tout changement de statut au cours des interventions ainsi que les positions qui y sont liées. Elle veille également à rendre ses moyens le plus rapidement disponibles après chaque intervention.

Elle se conforme aux instructions de la centrale 144 Valais.

Dans les situations particulières et/ou extraordinaires, la première entreprise de secours sur site communique dans les meilleurs délais possibles un bilan d'ambiance complet à la centrale 144 Valais.

#### Statistiques

L'entreprise de secours doit collaborer avec l'OCVS pour la remise des données et statistiques, en particulier les fiches d'interventions pré-hospitalières. Les données sont récoltées et transmises gratuitement.

#### Assurance responsabilité civile

L'entreprise de secours doit être couverte en responsabilité civile de façon adéquate.

#### Gestion des plaintes

Les plaintes des patients ou de leurs proches doivent être recueillies, inventoriées et examinées. Chaque entreprise de secours doit élaborer un concept correspondant.

La plainte doit recevoir une réponse écrite dans un délai d'un mois. Si elle est justifiée, les mesures nécessaires doivent être prises immédiatement.

Si le problème ne peut pas être réglé à la satisfaction des deux parties, le patient, son représentant légal ou un proche peut faire usage des procédures administratives et/ou judiciaires prévues selon les législations en vigueur.

## **4. Surveillance et sanctions**

### **4.1 Instance de surveillance**

Toute entreprise de secours exerçant son activité dans le canton du Valais est soumise à la surveillance de l'OCVS, qui est habilitée à l'inspecter en tout temps afin de s'assurer que les conditions requises pour son autorisation sont respectées (LOSS art. 11 al. 3). A cette fin, l'OCVS peut faire appel à des experts ou à des organismes et institutions privés.

### **4.2 Retrait ou limitation de l'autorisation**

L'autorisation peut être retirée ou limitée pour des motifs d'intérêt public, en particulier si les conditions de son octroi ne sont plus remplies, si le ou les responsables manquent gravement à leurs devoirs professionnels ou si la surveillance révèle d'autres manquements graves dans la gestion de l'entreprise de secours ou dans la qualité des prestations délivrées.

### **4.3 Sanctions pénales et disciplinaires**

Les mesures visées au présent chapitre sont indépendantes des sanctions pénales contre quiconque enfreint les dispositions de la LOSS et/ou de ses dispositions d'exécution (LOSS art. 23) ainsi que des sanctions disciplinaires contre des membres des professions de la santé et des responsables en cas de violation des devoirs professionnels ou des dispositions de la loi sur l'organisation des secours sanitaires (LOSS art. 24 al. 1) et de la loi sur la santé (LS art. 133 ss) que peut prononcer le département.

## **5. Dispositions finales**

La présente directive entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2018.

Elle annule et remplace les directives du département de la santé, des affaires sociales et de l'énergie précisant les conditions d'autorisation à remplir par une entreprise ou une institution de secours du 10 décembre 1999.

S'agissant des conditions qui ne sont pas mentionnées explicitement dans la présente directive, les dispositions de la législation précitée sont applicables.



**Esther Waeber-Kalbermatten**  
Conseillère d'Etat