

LE MAGAZINE DE L'HÔPITAL NEUCHÂTELOIS

PORTRAIT D'UNE PATIENTE

Rencontre à
l'HNE - Val-de-Travers

DOSSIER

**L'Hôpital neuchâtelois
entre efficacité
et humanité**

N° 01 / 2011

page /

01

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'HNE DEUX NOMINATIONS PAR LE CONSEIL D'ÉTAT

En mars dernier, le Conseil d'Etat a procédé à la nomination de deux nouveaux membres du conseil d'administration de l'Hôpital neuchâtelois : M. Andreas Tobler, directeur médical à l'Hôpital de l'Île à Berne et Madame Séverine Gutmann, membre de la direction de la Chambre neuchâteloise du commerce et de l'industrie.

Les membres du conseil d'administration sont :

Mme Claudia Moreno,
présidente, directrice de LINEAC, Conseil & Formation,
La Chaux-de-Fonds.

M. Blaise Guinchard,
vice-président, professeur à la HES-SO La Source, Cornaux.

M. Nicolas Babey,
professeur de marketing, innovation et gestion publique à la
HEG Arc, La Chaux-de-Fonds.

M. Marc-Etienne Diserens,
ancien chef du Service de la santé publique du canton de Vaud,
Président du Conseil d'Établissement de l'Hôpital Riviera-
Chablais, Savigny (VD).

Mme Séverine Gutmann,
membre de la direction de la CNCI, présidente de Capa'Cité -
Cité des métiers, Neuchâtel.

Mme Elisabeth Hirsch Durrett,
ancienne cheffe du Service de la santé publique du canton de
Neuchâtel, professeure à la HES-SO EESP, Neuchâtel.

M. Andreas Tobler,
directeur médical et directeur adjoint de l'Hôpital de l'Île, hôpital
universitaire de Berne, Berne.

SITE DE L'HNE - LA CHAUX-DE-FONDS SALLES D'ENDOSCOPIES EN RÉNOVATION



Après le centre des urgences en 2010, c'est au tour de trois salles d'endoscopies du site de l'HNE - La Chaux-de-Fonds d'être rénovées en profondeur. Devisés à 1,6 million de francs, les travaux s'achèveront à mi-novembre avec, à la clé, la mise à neuf des locaux, la rénovation des infrastructures techniques et le remplacement des équipements.

Les travaux se déroulent de manière à garantir la réalisation des examens endoscopiques sur le site sans interruption. Pendant la durée des travaux, le service est installé provisoirement au 6e étage. Toutes les dispositions nécessaires ont été prises pour assurer l'accueil et l'orientation des patients concernés, qui seront pris en charge par l'équipe de la polyclinique générale.

Les trois salles rénovées seront équipées de bras plafonniers, répondant aux besoins de la médecine moderne, et de systèmes de ventilation et de filtration. Plus fonctionnelles pour les professionnels et plus confortables pour les patients, ces salles constitueront un atout pour développer les capacités de prise en charge ambulatoire de patients à l'HNE.

RENCONTRES POUR PERSONNES ENDEUILLÉES

La Fondation La Chrysalide pour les soins palliatifs organise une nouvelle fois cet automne des groupes de soutien pour les enfants et les adultes qui vivent un deuil.

L'enfant ou l'adolescent qui traverse ces moments se sent souvent seul et différent des autres. Voyant son entourage fragilisé, il cherche souvent à le rassurer et garde pour lui ses blessures en silence. Des rencontres avec d'autres jeunes qui ont vécu la même situation lui permettent de s'exprimer, d'appivoiser ses émotions et de se donner les moyens de vivre son deuil le mieux possible. Les rencontres sont animées par des professionnels.

Le groupe de soutien pour les adultes permet l'expression des émotions, mais aussi des questions, des espoirs ou des craintes dans un cadre confidentiel et de non-jugement. Chaque rencontre se compose d'échanges, de récits, d'éclairages théoriques et de réflexions concrètes.

Les personnes intéressées peuvent s'adresser à :

La Fondation La Chrysalide
Rue de La Paix 99
2300 La Chrysalide
032 912 56 76
info@chrysalide.ch

VIENT DE PARAÎTRE LES SERVICES À LA PERSONNE AMOUR ET MANAGEMENT LE SECRET DE LA QUALITÉ

Amour et management : le titre de ce livre associe ces deux mots qui, à première vue, semblent contradictoires. L'un évoque la chaleur humaine, l'autre la froideur de l'efficacité commerciale et financière. Et pourtant, Isabelle Aviet et Yvon Mougins en sont convaincus : Amour et management sont indissociables pour miser sur la qualité dans des activités avec un caractère social ou médical. Les auteurs rappellent la difficulté pour le personnel soignant d'être quotidiennement en prise directe avec la souffrance, le chagrin, l'indigence et le dénuement. Ils estiment que, dans ces situations, l'amour inconditionnel, qui n'attend rien en retour, est un moteur puissant de qualité. Il aide à satisfaire à la fois le client (pour son bien-être), le personnel (pour sa motivation) et la collectivité (pour un moindre coût).

Alors, peut-on réellement apprendre l'amour ? L'amour n'est pas seulement un don, il se travaille ou se cultive. Ainsi, cet ouvrage propose des conseils simples à mettre en œuvre, des actions à mettre en place dans chaque organisation. Il présente une série de témoignages de professionnels, d'utilisateurs et de leur entourage. Parmi ceux-ci, il y a un texte de Nicole Rondot, infirmière-chef d'unité de soins à l'HNE. Elle y évoque la nécessité de prendre soin de l'équipe afin qu'elle puisse fonctionner dans les meilleures conditions.

Les services à la personne
Amour et management
Le secret de la qualité
Isabelle Aviet et Yvon Mougins
Afnor Editions, 2011





HNEmag', c'est le moyen qu'a délibérément choisi la direction de l'Hôpital neuchâtelois pour étoffer sa communication en augmentant la visibilité du travail au quotidien de ses collaboratrices et collaborateurs.

Ce support se veut plus proche de chacun, plus concret et personnalisé que les – trop – nombreux supports virtuels.

Nous prenons soin d'hommes et de femmes, nous les informons sur leur état de santé et évidemment nous les soignons avec nos connaissances et nos moyens médico-techniques. Dans ce contexte, l'HNE se doit de préserver toutes les qualités de ses professionnels dans leur capacité à instaurer de véritables relations humaines : celles qui encouragent au dialogue, au questionnement personnel et au développement de chaque être humain.

Nos collaborateurs sont les meilleurs artisans de cet humanisme, qui vient contrebalancer la froideur croissante des relations humaines actuelles. Et malgré cet engagement auprès du patient, malgré la qualité des relations entretenues, l'hôpital fait l'objet d'une attention particulièrement critique de la part non seulement des médias, mais aussi de la population en général et de ses représentants.

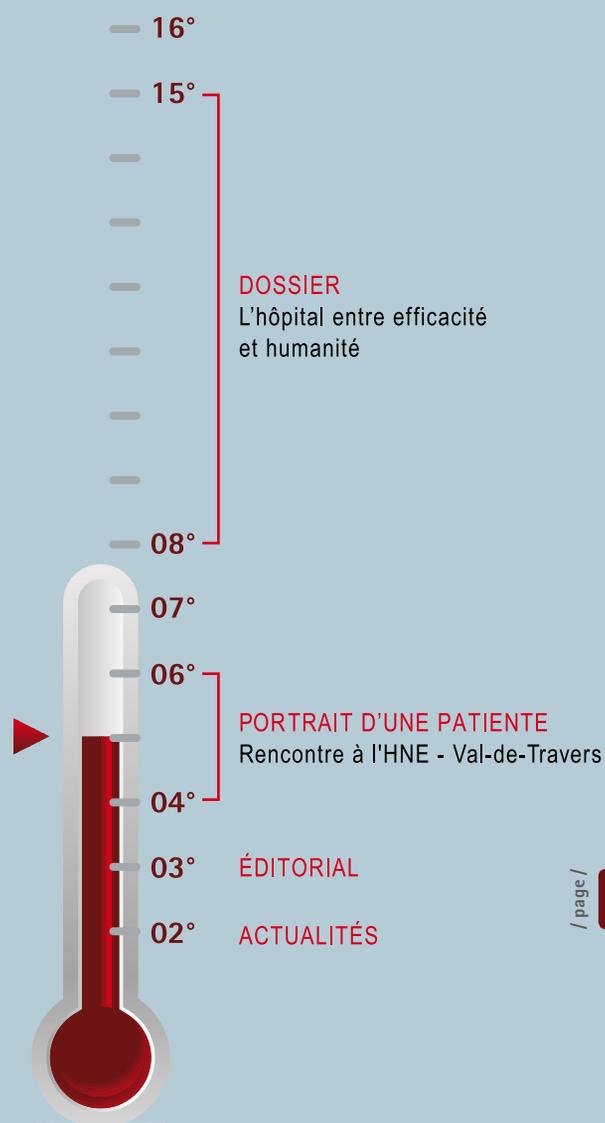
Ce journal se veut un vecteur, certes modeste, du renforcement de la cohésion interne, de l'échange entre tous. A travers lui, nous entendons également faire découvrir à nos patients, à nos partenaires du réseau de soins et à la population, NOTRE actualité, à travers notamment une interview de patient et un dossier centré sur une thématique différente à chaque numéro.

C'est aussi un moyen de mieux se connaître et de se faire connaître, quel que soit son lieu de travail ou le service dans lequel chacun travaille. Notre hôpital représente beaucoup plus que la somme de plusieurs sites. C'est une entité, encore jeune j'en conviens, qui va se développer et asseoir sa réputation grâce à sa diversité et aux multiples compétences de ses équipes.

Ses défis sont élevés; il faut donc agir de concert pour les atteindre. Il est dès lors indispensable de dépasser les luttes de pouvoir, les rivalités stériles. Autrement dit, il s'agit d'être capable d'instaurer une confiance entre les différents acteurs pour porter les ambitieux projets jusqu'à leur réalisation. La confiance de la population est à ce prix.

HNEmag' constitue un moyen d'échange, un support pour encourager et soutenir les collaborations, quel que soit leur niveau d'ambition. Utilisez-le sans réserve pour préserver ce qui restera toujours le plus cher à un hôpital, aussi moderne et technologique soit-il : la qualité des relations humaines.

Laurent Christe
Directeur général



UNE PUBLICATION DE L'HOPITAL NEUCHATELOIS
Muriel Desaulles, Secrétaire générale

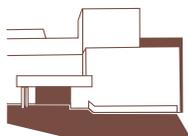
RÉDACTION
Microplume sàrl, Marie-José Auderset, Vucherens

GRAPHISME
additive, Aline Jeanneret, Saint-Blaise

PHOTOGRAPHIE
Walery Osowiecky, Neuchâtel

TIRAGE
3000 exemplaires

IMPRESSION
Europ'Imprim Swiss, Bevaix



Au CTR du Val-de-Travers



04

/ page /

Dresse Yolanda Espolio Desbaillet

Suzanne Tinembart

Nicole Christen

Je veux retrouver mon autonomie

Suzanne Tinembart est une femme de caractère. A 93 ans, elle vit seule dans sa maison. Elle apprécie plus que tout son autonomie. Mais il y a quelques semaines, alors qu'elle s'apprêtait à se coucher, elle est tombée. Après quelques jours à l'HNE - Pourtalès, elle a rejoint le CTR du Val-de-Travers, Centre de traitement et de réadaptation, spécialisé en gériatrie, à Couvet, un des 7 sites de l'HNE. Elle a accepté de me recevoir.



Suzanne Tinembart ▶ ◀ Dresse Yolanda Espolio Desbaillet / Nicole Christen

A mon arrivée à l'HNE - Val-de-Travers, Suzanne Tinembart m'a demandé de me mettre bien en face d'elle : « Comme ça, je réussirai à vous entendre. Je porte un appareil auditif. » Elle s'est mise à raconter. « Vous savez, j'ai vécu en Belgique, en Hollande et en Angleterre. Et dès l'âge de 24 ans jusqu'à ma retraite, j'ai travaillé dans des bureaux. J'ai toujours mieux aimé être secrétaire-comptable que faire le ménage ! » Voilà un tempérament bien affirmé ! Je lui pose des questions sur son séjour dans cet hôpital. « Ici, je suis bien prise en charge. Quand je suis arrivée, les soignants m'ont fait beaucoup d'exams et ils ont découvert que j'avais des problèmes de reins. »

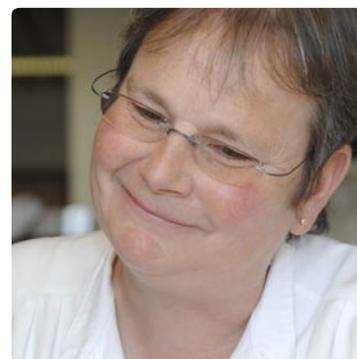
La Doctresse Yolanda Espolio Desbaillet, médecin-chef du CTR et service de gériatrie, suit Suzanne Tinembart depuis son entrée. Le premier jour, un bilan gériatrique a été réalisé, bilan qui tient compte des aspects médicaux et psychosociaux. « Nous avons débuté par un examen médical détaillé qui est la pierre angulaire de toute prise en charge médicale et donc hospitalière. Nous lui avons aussi posé de nombreuses questions sur sa vie quotidienne : comment vit-elle ? Avec qui ? Voit-elle beaucoup ses proches ? Sur quelle aide peut-elle compter ? Nous avons évalué ses fonctions cognitives, son état nutritionnel, son aisance pour se lever de sa chaise et pour marcher. Nous avons vérifié qu'il n'y a pas d'état dépressif. Il est essentiel pour nous d'avoir une vision globale afin de pouvoir nous fixer des objectifs pour et avec la patiente. »

« Ce matin, j'ai eu une douche aussi bien qu'à la maison, souligne Mme Tinembart. Je n'en revenais pas. J'ai pu me laver en grande partie moi-même. Je veux pouvoir faire les choses seule ou presque seule. » Je lui demande s'il est important pour elle de garder son autonomie. Elle jette alors ses bras en avant et lance d'une voix forte et déterminée : « Oui, vous m'avez bien comprise ». Puis elle poursuit de sa voix douce : « Je n'ai aucune confusion mentale, vous avez remarqué ? » Aucun doute, cette dame d'un âge respectable a toute sa tête et elle a gardé une belle vivacité d'esprit.

Nicole Christen et son équipe soignent Suzanne Tinembart avec l'attention de professionnels à l'aise tant dans le geste technique que dans la relation. Elles ont à cœur de mettre tout en œuvre pour lui permettre d'atteindre l'objectif qu'elle s'est fixé en accord avec l'équipe pluridisciplinaire. « Pour préparer le retour à domicile, note l'infirmière-chef, nous faisons les choses avec elle et non pas à sa place. Nous l'aidons ainsi à retrouver son autonomie. Pour pouvoir rentrer chez elle, elle ne devra en effet plus dépendre de quelqu'un qui est à côté d'elle. » Pour l'aider dans ses déplacements, les soignants lui ont mis à disposition un déambulateur. Elle a ainsi un meilleur équilibre. La Doctresse Yolanda Espolio Desbaillet rappelle combien les appareillages, les techniques et le système D permettent d'améliorer le quotidien; ils peuvent être une aide précieuse pour faciliter des activités, comme manger, s'habiller, se déplacer.

Madame Tinembart est installée dans une chambre à deux lits. « Quand je suis arrivée, ma voisine m'a dit qu'elle s'appelait Huguette; elle m'a proposé qu'on se tutoie. C'était joli ! Nous discutons souvent ensemble. J'aime beaucoup le dialogue. »

« En gériatrie, relève Yolanda Espolio Desbaillet, nous cherchons à ce que les personnes âgées gardent ou reprennent des habitudes de communiquer. » Lorsqu'elles sont à plusieurs dans une chambre, elles se sentent souvent moins seules et une solidarité peut se créer entre elles. C'est d'autant plus vrai que les patients ne restent ici que temporairement. Nicole Christen relève combien les moments de la douche, des soins ou du coucher sont propices aux échanges entre patients et soignants : « J'ai souvent l'occasion de parler avec Mme Tinembart. Elle est très ouverte et s'intéresse à beaucoup de choses. Elle a les yeux qui s'illuminent quand nous évoquons l'Angleterre où elle a vécu. Ce sont des moments qui comptent pour elle et pour moi. »



Suzanne Tinembart ▶

◀ Dresse Yolanda Espolio Desbaillet / Nicole Christen

« Ici, je trouve l'ambiance et le service merveilleux, conclut Mme Tinembart. Et je suis bien soignée. Cela me sécurise d'être là. Mais je me réjouis de rentrer chez moi. »

Toute l'équipe médico-soignante prépare le retour à domicile par étapes, et cela dès l'admission. Tout au long du séjour, l'équipe multidisciplinaire se rencontre pour évaluer ses progrès, ses avancées, ainsi que ses éventuelles difficultés. Lorsque le retour à domicile s'avérera possible, l'organisation pratique commencera. L'ergothérapeute se rendra à son domicile pour évaluer si l'appartement est sécurisé. Enfin, un colloque de famille ou de réseau sera organisé. La patiente, les proches, les soignants, les aidants informels et les infirmières à domicile discuteront de l'engagement de chacun, afin de permettre le retour à la maison le plus sécuritaire possible.

La rencontre avec Mme Tinembart touche à sa fin. Une fois que je serai partie, elle va sans doute se plonger dans un livre. « Je lis volontiers quatre heures par jour des ouvrages en français, en anglais et en hollandais. Surtout des histoires basées sur des témoignages. La lecture, c'est mon délice ! »

Marie-José Auderset



Notre journal, votre journal

NOUS JOINDRE

Vous aimeriez réagir à un article, vous avez une information qui peut intéresser les lecteurs, vous aimeriez que la rédaction traite d'un sujet particulier ?

N'hésitez pas à en faire part à :

Muriel Desaulles
hne.mag@ne.ch

ou à l'adresse suivante :

HNE
Direction générale
Chasseral 20
2300 La Chaux-de-Fonds

LIRE HNEmag'

Ce journal paraît trois fois par année. Il est à votre disposition dans le hall d'entrée des 7 sites de l'HNE, dans les salles d'attente, dans les cabinets médicaux et sur notre site internet, à l'adresse suivante : <http://www.hopital-ne.ch>

Le prochain numéro paraîtra en octobre 2011.



REGARDER PLACEBO



Vous pouvez aussi regarder les émissions Placebo, produites par l'HNE et Canal Alpha. Il vous suffit d'aller sur le site

<http://www.hopital-ne.ch>
et de cliquer sur Placebo. Quelques thèmes parmi les dernières émissions proposées :

- Mars Quand l'enfant paraît trop tôt
- Avril Pannes de cœur
- Mai Côté cuisine
- Juin Qualité et sécurité des patients

RECEVOIR HNEmag'

Si vous désirez recevoir HNEmag' personnellement, renvoyez-nous le formulaire d'inscription.

Nom et prénom : _____

Adresse complète : _____

Je désire m'abonner gratuitement à HNEmag', qui paraît 3 fois par année.

Signature : _____

Envoyez le formulaire à l'adresse suivante : HNE
Direction générale
Chasseral 20
2300 La Chaux-de-Fonds

ou par courriel à : hne.mag@ne.ch



L'Hôpital neuchâtelois entre efficacité et humanité

A l'heure où l'on évoque sans cesse les coûts de la santé, on passe régulièrement sous silence le travail inlassable des médecins, soignants et autres professionnels des institutions hospitalières. Dans le canton de Neuchâtel, près de 2500 femmes et hommes prennent soin des quelque 17'000 patients hospitalisés chaque année dans l'un des 7 sites de l'HNE. Chaque jour, ils mettent tout en œuvre pour soulager la douleur, restaurer la santé des patients, favoriser leur autonomie, améliorer leur qualité de vie. Ils déploient des compétences en matière médicale et de soins très pointues. Ils font preuve également d'un savoir-être, d'une capacité d'écoute et d'empathie souvent hors du commun. Reportage.

Le Centre de traitement et de réadaptation (CTR) du Locle accueille des patients après une hospitalisation dans un hôpital de soins aigus. Ils y passent quelques jours, voire quelques semaines pour retrouver une certaine indépendance et préparer leur retour à domicile. Il ne s'agit en aucun cas d'une convalescence, mais d'une période dense où les patients doivent réapprendre à faire seuls certains gestes quotidiens.

ÊTRE À L'ÉCOUTE

Au CTR du Locle, la qualité de la relation est jugée essentielle. Elle permet même d'améliorer l'efficacité et paradoxalement de gagner du temps. Nicole Rondot, infirmière-chef d'unité, en est persuadée : « Entre 19 et 20 heures par exemple, nous passons dans chaque chambre et nous nous assurons que chaque patient a tout ce dont il a besoin à portée de main. Lorsque nous sommes à l'écoute de chacun d'eux, leur nuit s'annonce plus paisible. Si nous sommes moins disponibles, à peine avons-nous terminé la tournée que les témoins des sonnettes s'allument. Les patients ne sont pas rassurés. » L'importance d'une présence renforcée dans les temps forts

de la journée, le lever, le coucher et les repas, induit des horaires coupés pour les soignants, ce qui n'est pas toujours confortable pour leur vie privée.

ACCUEILLIR LA PERSONNE DANS SA GLOBALITÉ

Un patient opéré pour une prothèse de hanche ou de genou doit pouvoir remarcher, monter et descendre les escaliers après quelques jours. Mais les soignants ne peuvent s'en tenir au protocole qui définit une durée précise pour ce réapprentissage. En effet, un patient peut avoir d'autres problèmes physiques qui freinent son évolution. C'est au professionnel d'être à l'écoute pour sentir quand il peut le stimuler et quand il doit prendre plus de temps.

DÉPASSER SES PEURS

Nicole Rondot se souvient : « Deux jours avant qu'une patiente quitte le CTR pour retourner à la maison, une infirmière lui demande de faire sa toilette seule, en lui précisant qu'elle reste à proximité. Fragilisée, la patiente parvient néanmoins à dépasser ses peurs et à se laver seule. Redécouvrant ses capacités, l'émotion la submerge et elle pose sa tête sur l'épaule

de l'infirmière. Toutes les deux parlent de cette expérience. La patiente a compris la nécessité de réapprendre l'autonomie dans les activités quotidiennes. »

On le voit, le respect, la politesse, la délicatesse sont des éléments importants dans la prise en charge des patients. En tant que responsable, Nicole Rondot veut accorder ces mêmes valeurs au personnel : « ces valeurs, associées à la confiance et à la reconnaissance du travail accompli, sont des gages d'humanité et d'efficacité. »





SOUTENIR SES COLLABORATEURS

Au Centre de traitement et de réadaptation (CTR) de La Béroche à St-Aubin-Sauges, Colette Burgat tient elle aussi à laisser la porte de son bureau grande ouverte. Cette intendante, responsable d'une équipe de 18 professionnels, entend être disponible pour ses collaborateurs. « Je suis responsable du ménage, de la lingerie et de la cuisine et je peux compter sur une équipe efficace, qui fonctionne bien. Au fil des ans, j'ai remarqué combien il était important d'être présent et à l'écoute de chacun d'eux, et en particulier quand ils sont absorbés par une préoccupation professionnelle, personnelle ou familiale. Dans ces moments, j'entends être là pour les entourer. C'est évidemment dans ma nature, mais c'est aussi un moyen de limiter l'absentéisme. Ainsi, dans mon travail d'encadrement, le savoir-être et le savoir-faire sont indissociables. »

UN PETIT PLAISIR POUR UNE BELLE OCCASION

La porte de Colette Burgat est aussi ouverte pour les patients qui séjournent de quelques jours à quelques mois à l'HNE - La Béroche. Beaucoup viennent pour une réadaptation suite à une opération ou un traitement, d'autres pour des maladies psychosomatiques : « Quand ils vont à la cafétéria, les patients passent devant mon bureau, ils s'arrêtent, nous échangeons quelques mots, ils me font part d'un petit souci, d'un événement personnel. L'autre jour, une dame m'a confié qu'avec son mari ils allaient fêter leurs cinquante ans de mariage. Je leur ai demandé ce qu'ils auraient plaisir à manger pour l'occasion. " Un tournedos ", m'a-t-elle répondu en souriant. Le chef de cuisine leur a préparé une belle assiette. »

DE LA CAVE AU GALETAS

Dans une petite structure comme celle de La Béroche, une intendante doit avoir les yeux un peu partout, de la cave au galetas. Elle intervient lorsque surviennent toutes sortes de problèmes, petits et grands : une personne qui glisse dans un couloir, un manque de confort dans une chambre, ... Colette Burgat rencontre aussi chaque semaine les personnes qui ont des difficultés dans leur alimentation. Elle discute avec elles des menus de la semaine; elle privilégie une relation personnelle, car le rapport à la nourriture est quelque chose d'intime.

S'APPUYER SUR LES CAPACITÉS DU PATIENT

« Durant ma formation d'infirmière, une professeuse nous avait expliqué que pour bien soigner un patient, il faut être derrière ou, au plus, à côté », relève Agnès Vendroux, infirmière clinicienne à l'HNE - La Chaux-de-Fonds. « A l'époque, je n'avais pas compris. Aujourd'hui, je suis d'accord avec elle. Le patient a ses propres capacités sur lesquelles on peut s'appuyer. Nous sommes là pour l'aider à retrouver des moyens qui lui sont propres afin qu'il réussisse à aller où il veut. Nous devons parfois l'éclairer, lui montrer une direction, élargir son champ de vision, proposer. Nous ne devons pas aller plus vite que lui, nous devons l'accompagner et non le précéder. »

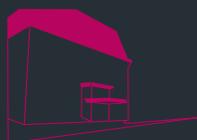


DES GESTES TECHNIQUES MAÎTRISÉS

Agnès Vendroux en est aussi persuadée : humanité et efficacité ne vont pas l'une sans l'autre. Elle a travaillé en pédiatrie et en médecine. Au fil des ans, elle a acquis de l'expérience, elle a approfondi ses connaissances dans ces deux services. Elle sait l'importance d'effectuer des bons gestes techniques, afin de pouvoir rester en lien avec le patient. « Plus un soignant pratique un acte technique, constate-t-elle, plus il acquiert de la dextérité, plus il peut être disponible pour le patient. Un exemple : poser une sonde naso-gastrique n'est pas forcément douloureux pour le patient, mais tout de même très désagréable. Ainsi, plus le soignant a l'habitude de le pratiquer, plus il le maîtrise, plus il peut être détendu pour pouvoir répondre à l'anxiété du patient. »

RECONNAÎTRE SES LIMITES

A chaque fois qu'il entre dans une chambre, le soignant doit répondre aux besoins particuliers d'un patient. Il s'adapte continuellement à des situations différentes, des moments différents, des vécus différents. Cela exige une grande disponibilité et une réelle souplesse d'esprit. « Il n'est pas toujours évident d'être dans l'écoute et la compassion, notamment avec des personnes en fin de vie ou avec des personnes désorientées, explique Agnès Vendroux. Parfois, nous ne réussissons pas à soulager la détresse morale ou physique d'un patient. Ce sentiment d'impuissance peut nous conduire à avoir quelquefois des comportements de fuite. C'est un moyen de défense et de protection. Dans ces moments, il est important de savoir reconnaître ses limites, de pouvoir en parler et passer le relais à des collègues, sans se sentir dévalorisé. C'est une pratique qui commence à s'instaurer. Nous apprenons à nous reposer sur les compétences collectives. »



PRENDRE SOIN DU SOUFFLE DE VIE

S'il est un lieu où la notion d'équipe est fondamentale, c'est bien au **Centre de soins palliatifs La Chrysalide à La Chaux-de-Fonds**. Les professionnels impliqués auprès des patients et de leurs proches mettent leurs compétences en commun pour permettre à cette maison d'être un lieu de vie et non pas, comme certains le croient, un mouroir. Cette collaboration est essentielle pour surmonter les moments de fragilité qui se vivent au quotidien. Pierre-André Kuchen, aumônier, en est convaincu : « La véritable humanité c'est quand les médecins et soignants des domaines curatifs et palliatifs réfléchissent ensemble à ce qui permet à un être humain de rester pleinement humain jusqu'à son dernier souffle. »

TROUVER UNE CERTAINE SÉRÉNITÉ

Lorsqu'une personne arrive au stade ultime de sa vie, elle est confrontée, parfois de façon brutale, à des questions fondamentales : Qu'est-ce qui la porte ? Qu'est-ce qui est essentiel ? Le rôle de l'aumônier n'est pas de ramener le patient au religieux, mais de travailler avec le monde spirituel qui l'habite. Dans ces moments, il l'accompagne pour qu'il puisse faire le bilan de sa vie, voir comment il va prendre congé de ses proches et comment il imagine ses derniers instants. Le soutien des familles est également fondamental; il s'agit d'offrir un espace pour qu'elles puissent partager leur vécu, leurs questionnements et leurs émotions.



« Je me souviens d'un homme qui s'était battu pendant des mois pour vaincre sa maladie, relève Pierre-André Kuchen. En arrivant ici, il était très en colère, car il se savait perdu. Sa nouvelle bataille a été de dire à ses proches ce qu'il n'avait jamais pu exprimer et ainsi de pacifier ses relations. Il a aussi voulu vivre avec eux des moments de communion. Cela lui a permis de retrouver une certaine sérénité. Il avait gagné une bataille à l'intérieur de lui-même. »

MOURIR EN VIE

Pierre-André Kuchen constate qu'il y a parfois tension entre efficacité et humanité, essentiellement parce que la durée des séjours à La Chrysalide s'est fortement raccourcie. En dix ans, la durée moyenne de séjour a diminué de moitié. Cela signifie que certains patients y séjournent moins d'une semaine, voire quelques jours. « Lorsque le temps est trop comprimé, regrette l'aumônier, il est difficile de permettre au patient d'aller vers la mort la plus sereine possible. Dans ces moments, il est indispensable d'avoir le temps pour que la personne puisse exprimer ses émotions et que son vécu puisse être validé. Pour moi, l'efficacité dans l'humanité, c'est de se demander quel temps et quel espace nous pouvons donner à chaque personne, afin qu'elle puisse mourir en vie. »



CHACUN A SES SPÉCIFICITÉS

Les patients qui séjournent **au Centre de médecine physique et réadaptation de l'HNE - Val-de-Ruz** cherchent à retrouver leur autonomie, notamment suite à un accident de la route, une amputation, un accident vasculaire cérébral, une opération du dos, une sclérose en plaque. Dix physiothérapeutes – équivalent à 8,5 plein-temps – travaillent quotidiennement avec eux, en séance individuelle ou en groupe, en salle et à la piscine.

Snezana Stefanovic, cheffe adjointe du service de physiothérapie, cherche à adapter son intervention à la personnalité et à la manière de vivre de chaque patient : « Dans mon métier, on ne peut se limiter aux théories apprises durant la formation. On ne peut se dire : avec tel handicap ou telle difficulté, j'ai appris qu'il faut faire cela. Il faut également être à l'écoute. Si un patient amputé d'une jambe me dit qu'il n'y a pas d'escalier chez lui et qu'il ne veut donc pas s'entraîner à monter et descendre les marches, je ne vais pas insister, même si je lui proposerai d'y revenir par la suite lorsqu'il poursuivra sa thérapie en ambulatoire. Si un autre patient me dit qu'il est passionné de jardinage, en commun avec l'ergothérapeute, nous allons orienter le traitement pour qu'il puisse garder une partie de cette activité, même s'il ne peut plus se mettre à genou. Si nous y parvenons, ce sera une belle motivation dans son travail de réadaptation. »

DES TRAITEMENTS DOULOUREUX

Pour être efficaces, certains traitements sont douloureux. Les thérapeutes savent qu'ils sont obligés de faire mal et ils préviennent le patient. « Lorsque nous devons lever des points de tension par exemple, le patient sait qu'il n'a pas le choix et qu'il doit serrer les dents. Bien entendu, nous tenons compte de sa tolérance à la douleur. »

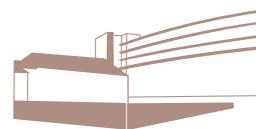
En rééducation, il y a parfois aussi des moments où le patient stagne et il faut revoir les objectifs à la baisse. Le thérapeute doit alors lui faire comprendre qu'il n'arrivera peut-être pas à ce qu'il pensait. Il le soutiendra pour qu'il puisse intégrer, voire accepter cette perte.

PLAISANTER, RIRE ET FAIRE LES EXERCICES

Certains patients séjournent plusieurs mois à l'HNE - Val-de-Ruz. Ils ont entre deux et trois séances de physiothérapie quotidiennes avec les mêmes professionnels. Ils passent donc davantage de temps avec eux qu'avec leur famille, conjoint, parents ou enfants. Des liens se tissent, sans toutefois tomber dans le copain-copain : « Nous avons une grande salle de physiothérapie dans laquelle plusieurs thérapeutes travaillent chacun avec un patient, précise Snezana Stefanovic. Très souvent, nous discutons en travaillant, nous plaisantons, nous rions. Il ne s'agit évidemment jamais de moquerie concernant un handicap ou une personne. Mais ces moments teintés d'échange, de légèreté et d'humour sont précieux pour aller de l'avant. »

FAIRE CE QUI EST BIEN POUR LE PATIENT

Le Docteur Jean-Jacques Brugger est très attaché à l'hôpital public avec tout ce que cela représente, notamment une médecine de qualité pour tous. Il est l'un des trois médecins-chefs responsables du service de chirurgie de l'HNE - Pourtalès à Neuchâtel. Il privilégie quotidiennement la relation avec son patient. « Lorsqu'il vient en consultation, il faut le regarder, discuter avec lui, le ressentir, quasiment le renifler. Le plus difficile est d'essayer de se mettre à sa place, de faire ce qui est le mieux pour lui et non pour le chirurgien. Je ne vais pas forcément proposer le même type d'opération à un homme qui travaille sur un chantier qu'à un gars assis à son bureau huit heures par jour. Je veux aussi savoir ce qu'il attend de moi. Avec les années, j'ai appris à faire des opérations "raisonnables", qui tiennent compte de tous les paramètres. »



UN PACTE MORAL

L'humanisme, c'est aussi expliquer au patient ce dont il souffre, sans mentir. « Bien sûr, affirme Jean-Jacques Brugger, vous n'allez pas lui dire qu'il a un cancer sur le pas de la porte. Il faut du temps pour expliquer avec des mots humains. » Avant d'opérer un patient d'une tumeur digestive par exemple, ce chirurgien fait un pacte moral avec lui : « Je lui explique que nous allons faire un bout de chemin ensemble : trois mois avec de la chimio et de la radiothérapie. Nous allons donc devenir partenaires. Il devra me dire quand il va mal, il devra se donner de la peine durant son traitement, essayer de manger et lutter. » Le chirurgien constate fréquemment combien le patient est capable de se dépasser s'il se sent pris en compte.

RAPIDITÉ ET EFFICACITÉ

Jean-Jacques Brugger estime qu'aux urgences efficacité rime souvent avec rapidité. « Lorsqu'un malade arrive aux urgences avec une suspicion de rupture de l'aorte, explique le spécialiste en chirurgie viscérale et vasculaire, il est essentiel de voir rapidement si le diagnostic se confirme. Il faut alors prendre rapidement des décisions stratégiques, l'opérer d'urgence ou le transférer en milieu universitaire (si son cas est situé sur un segment thoracique par exemple). Ces situations sont stressantes pour le chirurgien et toute l'équipe qui l'entoure. Si le diagnostic et la prise en charge adéquate tardent, il n'y aura plus de possibilité thérapeutique et le patient va s'en aller. »

EFFICACITÉ ET SÉCURITÉ

Quand on mise sur la qualité, il faut savoir reconnaître ses limites. Lorsqu'un hôpital ne pratique pas suffisamment certaines opérations délicates, l'efficacité et la sécurité ne sont plus assurées. « La question est de savoir à partir de quand il faut avoir la modestie de renoncer à certains actes chirurgicaux, conclut Jean-Jacques Brugger. Un hôpital qui pratique deux fois par mois une opération spécifique délicate ne peut pas être aussi compétitif qu'un hôpital qui la pratique quotidiennement. Pour moi, la seule façon pour rester compétent est de regrouper les activités délicates dans des centres universitaires qui les pratiquent tous les jours. C'est uniquement de cette manière que chacun pourra être soigné le mieux possible. »



L'unité mère-enfant de l'HNE - Pourtalès à Neuchâtel, est une grande structure. En 2010, ses 95 professionnels – aides, infirmières, nurses, sages-femmes, gynécologues, pédiatres – ont accueilli et suivi quelque 1650 femmes venues pour accoucher. Anne-Marie Masson, sage-femme cheffe de l'unité, estime que la qualité de l'accueil et de l'accompagnement doit faire oublier la taille du service et la dimension des locaux. « Dans un grand centre comme le nôtre, qui entend continuellement affiner le diagnostic et améliorer la prise en charge médicale, il est essentiel de ne pas tomber dans l'hyper technicité qui peut être mal vécue. Notre défi est de rester proche et à l'écoute des mères et des pères. Nous avons à cœur de les respecter, de répondre à leurs questionnements, d'écouter leurs demandes. Notre unité est très ouverte d'esprit. Lorsque la santé fœtale et maternelle le permet, nous sommes disposés à tenir compte des demandes des parents et de leurs projets de naissance et à nous adapter. »

LES BONS GESTES MÉDICAUX...

Lorsque des problèmes surviennent durant l'accouchement, lorsque la situation se complique, il est d'autant plus important d'être efficace sur le plan médical et relationnel. Une partie de l'équipe est directement au front pour faire rapidement les bons gestes médicaux, sans quoi les conséquences peuvent être graves. Dès que l'extrême urgence est passée, les professionnels

peuvent expliquer la situation aux parents, afin qu'ils se sentent partie prenante. Ils en discutent avec eux, ils répondent à leurs interrogations et leurs inquiétudes, ils les rassurent. Ils font tout leur possible pour dépasser les a priori, les non-dits qui peuvent peser sur le cours de la vie à long terme.

... LES PAROLES JUSTES

« Dans les situations difficiles, explique Anne-Marie Masson, nous faisons comprendre aux parents que nous sommes avec eux – et non pas à côté d'eux – et que nous allons donner le maximum. Nous ne devons pas trop en dire et trop en faire. Nous devons juste être humbles. Nous disons la vérité, mais d'une façon correcte, afin de ne pas choquer, de ne pas transmettre notre stress, nos craintes. Je rappelle volontiers aux jeunes professionnels qu'une fois prononcés, les mots n'appartiennent plus à ceux qui les ont dits, mais à ceux qui les ont entendus. Je leur conseille fréquemment de chercher à comprendre les personnes qu'ils ont en face d'eux et de mesurer ce qu'ils disent. »

La naissance d'un enfant est un événement marquant dans la vie d'une femme, d'un homme. A l'unité mère-enfant, tout est mis en œuvre afin de créer un climat de confiance et d'offrir les conditions optimales pour l'accueil d'un nouveau-né.

Avec la taille qu'il a aujourd'hui, l'Hôpital neuchâtelois peut pratiquer un grand nombre de traitements et d'opérations. Cependant il garde une dimension humaine qui permet une médecine, des traitements et une réadaptation d'une grande efficacité. A cela s'ajoute une autre constante : la volonté unanime de faire de l'HNE un lieu où la relation humaine est au centre, chaque jour, chaque minute.



« Entre 19 et 20 heures, nous passons dans chaque chambre et nous nous assurons que chaque patient a tout ce dont il a besoin à portée de main. Lorsque nous sommes à l'écoute de chacun d'eux, leur nuit s'annonce plus paisible. »

Nicole Rondot, infirmière-chef de unité au CTR du Locle



« Le patient a ses propres capacités sur lesquelles nous nous appuyons. Nous l'aidons à retrouver des moyens qui lui sont propres afin qu'il réussisse à aller où il veut. Nous ne devons pas aller plus vite que lui, nous devons l'accompagner et non le précéder. »

Agnès Vendroux, infirmière clinicienne à l'HNE - La Chaux-de-Fonds

« Pour moi, l'efficacité dans l'humanité, c'est de se demander quel temps et quel espace nous pouvons donner à chaque personne, afin qu'elle puisse mourir en vie. »

Pierre-André Kuchen, aumônier au Centre de soins palliatifs La Chrysalide à La Chaux-de-Fonds



« J'explique au patient que nous allons faire un bout de chemin ensemble. Nous allons devenir partenaires. Il devra me dire quand il va mal, il devra se donner de la peine durant son traitement, essayer de manger et lutter. »

Dr Jean-Jacques Brugger, médecin-chef, service de chirurgie de l'HNE - Pourtalès à Neuchâtel

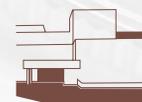
« Lors des séances de physiothérapie, nous discutons en travaillant, nous plaisantons, nous rions. Il ne s'agit jamais de moquerie concernant un handicap ou une personne. Mais ces moments teintés d'échange, de légèreté et d'humour sont précieux pour aller de l'avant. »

Snezana Stefanovic, cheffe adjointe du service de physiothérapie au CTR du Val-de-Ruz



« Pour préparer le retour à domicile, nous faisons les choses avec le patient et non pas à sa place. Nous l'aidons ainsi à retrouver son autonomie. Pour pouvoir rentrer chez lui, il ne devra en effet plus dépendre de quelqu'un qui soit à côté de lui. »

Nicole Christen, infirmière cheffe d'unité au CTR - Val-de-Travers



« En tant que responsable d'une équipe, j'ai remarqué combien il était important d'être présent et à l'écoute de chacun d'eux, en particulier quand ils sont absorbés par une préoccupation professionnelle, personnelle ou familiale. »

Colette Burgat, intendante au CTR de La Béroche