

## Climat de travail et gestion des absences

*Les absences non planifiées de nos collaboratrices et collaborateurs sont des indicateurs : elles nous rendent attentifs aux questions touchant au bien-être de tous et au climat de travail de l'Hôpital neuchâtelois. L'expérience démontre en effet que lorsque les absences s'accroissent ou se répètent de façon inhabituelle, une partie d'entre elles est à mettre en relation avec l'environnement professionnel. Il nous appartient donc d'examiner les éléments du contexte professionnel susceptibles d'engendrer des absences évitables et d'initier un processus d'amélioration.*

*Dans cette optique, nous mettons en œuvre une nouvelle démarche, centrée sur le climat de travail au sein de l'Hôpital neuchâtelois, soutenue activement par la direction générale et le conseil d'administration. Cette démarche a pour but en particulier de revoir notre manière de faire dans le soutien et l'accompagnement en cas d'absence.*

*Pour garantir les meilleures chances de succès à ce chantier d'envergure, tous les responsables (à l'exception dans un premier temps des cadres médicaux) suivront, au cours du deuxième semestre 2009, une formation, axée sur le climat de travail, la prévention des absences et la conduite d'entretiens. Vous serez informés régulièrement de l'état d'avancement de ce projet, qui sera déployé à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2009.*

*Nous vous souhaitons d'être, tout comme nous, agréablement surpris par les effets positifs que ce projet générera et vous remercions de votre collaboration.*

**Pascal Rubin, directeur général**

## Faits et gestes 2008

Le rapport de gestion relatant les points forts de la vie de l'Hôpital neuchâtelois en 2008 est sorti de presse.

Il est disponible en ligne sur le site Internet de l'hôpital [www.hopital-ne.ch](http://www.hopital-ne.ch). Un exemplaire papier vous est volontiers adressé sur simple demande au secrétariat de la direction générale par téléphone au 032 854 47 37 ou par courriel à l'adresse [hne.secretariatdg@ne.ch](mailto:hne.secretariatdg@ne.ch).

## Enquête culture sécurité patients premiers résultats

Une enquête sur la culture de la sécurité des patients a récemment été menée au sein de l'Hôpital neuchâtelois (HNE) sous la conduite du bureau qualité clinique et sécurité des patients. Pour mémoire, son objectif visait en particulier à analyser la perception et les pratiques des collaborateurs de l'HNE en matière de sécurité des patients, puis d'utiliser les résultats pour améliorer cet aspect dans notre institution.

75 % des collaborateurs sollicités ont répondu au questionnaire, ce qui a permis de tirer des premières conclusions tout à fait représentatives. En comparaison avec d'autres études similaires, ce taux de réponse peut être considéré comme excellent et souligne l'intérêt des collaborateurs. Plus de 90 % des personnes interrogées ayant répondu avaient un contact direct avec les patients. Sur les douze thèmes abordés dans l'enquête, les mieux cotés concernaient le travail en équipe dans les unités et l'ouverture à la communication. En revanche, les deux thèmes les moins favorablement notés portaient d'une part sur l'implication de la direction en matière de sécurité aux patients et d'autre part sur la transmission des informations et sur les transferts des patients. Les collaborateurs déclarant signaler un incident étaient relativement peu nombreux. Toutefois, l'enquête a révélé qu'ils ne craignent pas pour eux mêmes d'y procéder.

Parallèlement, les questionnaires ont été répartis en deux groupes, la moitié étant pourvu d'un « identifiant », l'autre pas. Les données préliminaires font penser que, contrairement à une intuition largement partagée, les résultats ne sont pas différents entre les deux groupes. Il apparaît donc que les collaborateurs n'ont pas eu peur de répondre ouvertement aux questions qui leur étaient posées.

Afin de ne pas stigmatiser les résultats des uns et des autres et par prudence dans l'interprétation de certains chiffres disponibles en très petite quantité, nous avons décidé de ne livrer les données spécifiques aux sites que lors des présentations sur les sites. Enfin, la partie du questionnaire laissée libre aux commentaires personnels des collaborateurs interrogés fait actuellement l'objet d'une analyse détaillée. Vous trouverez sur Intranet l'ensemble des résultats aux 42 questions pour l'ensemble de l'HNE. Nous restons bien évidemment à votre entière disposition pour toute explication ou complément d'information.

En conclusion, les résultats de cette enquête démontrent le souci institutionnel que représente pour les collaborateurs la sécurité des patients.

Les responsables de l'enquête souhaitent d'ores et déjà présenter les résultats préliminaires à tous les collaborateurs de l'HNE. A cet effet, des séances d'une durée de 30 à 45 minutes ont été agendées sur tous les sites de l'HNE. Si certaines ont déjà eu lieu et ont fait l'objet d'une annonce spécifique (sites du Locle et du Val-de-Ruz), les prochaines sont planifiées aux dates suivantes :

La Béroche	Salle de conférence	Jeudi 9 juillet, à 13h30
La Chaux-de-Fonds	Salle polyvalente	Vendredi 3 juillet, à 14h00
	Salle polyvalente	Mercredi 26 août, à 14h00
La Chrysalide	Bibliothèque	Mardi 7 juillet, à 08h15
Pourtalès	Auditoire	Jeudi 2 juillet, à 14h00
	Auditoire	Lundi 31 août, à 14h00
Val-de-Travers	Salle de conférence	Lundi 6 juillet, à 15h00

Nous vous remercions pour l'intérêt que vous avez porté à cette enquête et pour la franchise de vos réponses et nous réjouissons de vous rencontrer à l'une ou l'autre de ces séances d'information.

Le Bureau qualité clinique et sécurité des patients

## Comptes 2008 résultat positif proche de l'équilibre

Après ajustement hors exploitation, le résultat définitif s'élève à Fr. 193'000.- de bénéfice contre une perte de 8.7 millions au budget. Globalement, les charges nettes totales se situent 3.3 millions de francs au-dessus du budget, qui était très ambitieux. Les recettes liées à l'activité d'hospitalisation présentent quant à elles un écart positif de 2.5 millions de francs (près de 4 millions de francs de plus en ambulatoire contre une diminution de 0.8 million de francs en stationnaire). La subvention de l'Etat a été adaptée de 8.6 millions de francs en cours d'année, lorsque le budget déficitaire accepté par l'Etat s'est trouvé vérifié.

### Charges salariales

La présentation des charges salariales inclut la facturation des honoraires médicaux, afin de tenir compte du changement de statut de rémunération des médecins ainsi que des indemnités touchées des HES pour les élèves infirmiers. En effet, avec l'introduction de la nouvelle CCT des médecins cadres, deux échelles de salaires ont été introduites et la facturation des honoraires privés se fait par l'intermédiaire de l'hôpital. Ces changements ont des conséquences importantes sur les postes Salaires de médecins, Honoraires privés ainsi que Facturation des honoraires. De même, le coût des élèves infirmiers en stage à l'Hôpital fait l'objet d'une contribution des HES. Pour obtenir une comparaison avec le budget, il est plus juste de prendre en considération les charges salariales nettes. Pour 2008, elles s'élèvent donc à 188.4 millions de francs, contre 184.8 millions de francs au budget. Cette différence est le reflet des adaptations salariales accordées entre 2007 et 2008. Les réformes organisationnelles intervenues durant cet exercice n'auront d'effets significatifs sur les charges en personnel qu'à compter de 2009.

### Autres charges d'exploitation

Les autres charges d'exploitation ainsi que l'achat d'équipements non activés sont également en augmentation de plus de 1.6 millions par rapport au budget, malgré une forte augmentation de la facturation des prestations non liées à l'activité hospitalière. Le budget 2008, pratiquement équivalent aux charges de l'exercice 2007, était manifestement sous-estimé compte tenu du renchérissement des matières premières durant la première partie de l'année 2008.

### Recettes

Les recettes d'hospitalisation sont inférieures au budget 2008 de plus de Fr. 800'000.- en lien avec la diminution de l'activité stationnaire aigue, mais elles se situent pratiquement 2 millions de francs au-dessus des recettes 2007. Cette évolution est due à l'augmentation importante de l'activité de réadaptation ainsi qu'à l'adaptation des tarifs au coût de la vie.

S'agissant des recettes ambulatoires, elles sont comme partout en Suisse en forte augmentation, tant par rapport au budget ainsi que par rapport aux comptes 2007. Le recours accru à l'institution hospitalière, une saisie plus complète de l'activité, les nouveaux traitements de PET-SCAN grâce à l'antenne mobile de La Chaux-de-Fonds ainsi que l'adaptation des prestations de radiologie TARmed sont les principaux facteurs d'augmentation de la facturation ambulatoire.

Globalement, les recettes liées à l'activité hospitalière dépassent le budget de 3.5 millions de francs environ.

### Conclusion

En conclusion, les comptes d'exploitation 2008 de l'Hôpital neuchâtelois présentent un résultat positif de Fr. 20'000.-, très proche de l'équilibre, ce qui met en évidence la bonne maîtrise de l'institution par sa direction générale, alors que le compte de pertes et profits se clôture par un léger bénéfice de Fr. 193'000.-.

Olivier Linder, directeur des finances

## Agents de sécurité la nuit à La Chaux-de-Fonds

Comme l'ont fait nombre d'hôpitaux en Suisse, particulièrement en milieu urbain, l'Hôpital neuchâtelois a choisi de doter son site de La Chaux-de-Fonds d'un agent de sécurité toutes les nuits entre 19h00 et 7h00. L'expérience réalisée sur le site de Pourtalès depuis plusieurs années confirme que cette présence représente une indéniable plus-value en matière de sécurité pour les équipes médico-soignantes et pour les patients.

Comme les interventions des agents de sécurité sont relativement rares, ceux-ci seront chargés de tâches administratives en parallèle durant la nuit, tâches actuellement effectuées par les portiers. Par ailleurs, d'autres tâches, réalisées par les portiers en raison de leur disponibilité, vont être réparties de manière différente.

Les postes de portier vont donc en conséquence être supprimés dès le 1<sup>er</sup> décembre et seront remplacés par du personnel de l'accueil la journée et par des agents de sécurité privés la nuit. Pour ce faire, trois postes en équivalent plein temps seront créés à l'accueil, pour lesquels les portiers ont été appelés à manifester leur intérêt. Sept personnes sont concernées (pour 6 EPT) par cette suppression de postes. Elles ont été informées selon la procédure prévue par la CCT. Une solution de remplacement à l'interne ou au sein du dispositif CCT est recherchée. Seules les personnes pour lesquelles aucune solution n'aura été trouvée à fin août seront formellement licenciées.

## Journée du don d'organes volontaires recherchés

Pour la journée nationale du don d'organes, le **12 septembre 2009**, l'HNE, en collaboration avec l'ANIR (association neuchâteloise des insuffisants rénaux) et avec le soutien du service cantonal de la santé publique et de Swisstransplant, tiendra deux stands d'information et de distribution de cartes de donneurs, un à Neuchâtel et un à La Chaux-de-Fonds.

Les personnes motivées (avec bagage professionnel ou expérience de vie en rapport) pour aider à tenir ces stands, qui seront couverts et chauffés, peuvent prendre contact avec **Marie-Pierre Chambet, coordinatrice locale pour le don d'organes**, par e-mail [marie-pierre.chambet@ne.ch](mailto:marie-pierre.chambet@ne.ch) ou par téléphone au 032 713 34 50.