



Editorial

L'année s'achève et l'heure est aux remerciements et aux congratulations.

Pour l'HNE, c'est une année d'incertitude qui se termine, une de plus diront certains.

Une incertitude pesante pour les équipes, parfois aussi troublante face à cette fameuse année 2012 que beaucoup considèrent comme une étape charnière pour le monde hospitalier helvétique.

Il est vrai que les défis ne manqueront pas l'année prochaine ; celles qui suivront ne seront vraisemblablement pas différentes : pressions sur les tarifs, stationnaires comme ambulatoires; concentration des prestations spécialisées dans les hôpitaux universitaires ou les grands centres, exigences accrues en vue de la certification des services médicaux ou encore nécessité de comprimer les coûts et de renouveler les équipements à un rythme toujours plus élevé.

Dans ce contexte, l'HNE se doit de poursuivre son évolution dans un seul but : offrir des prestations dont ses collaborateurs peuvent être fiers. En effet, c'est grâce aux expériences et compétences étendues de chacun que la qualité des soins prodigués aux patients est excellente. Mais c'est aussi grâce à l'humanité, à la gentillesse et aux aptitudes relationnelles de l'ensemble des professionnels des soins. Je pense ici non seulement aux médecins, infirmières ou thérapeutes mais aussi aux personnes de l'intendance ou de l'accueil des patients.

Sans ces valeurs humanistes, un hôpital n'est rien, aussi performant soit-il du point de vue économique. Pensons-y chaque jour et lors chacun de nos actes.

Je vous adresse un grand merci pour votre immense travail, pour votre engagement et pour les efforts réalisés à chaque instant.

Et j'en profite pour vous souhaiter de joyeuses fêtes et une année 2012 pleine de succès dans tous vos défis.

Laurent Christe, directeur général

Gestion des incidents cliniques et événements indésirables : directive institutionnelle

La sécurité des patients est l'une des priorités de la direction générale qui a mandaté le bureau « Qualité clinique et sécurité des patients » pour élaborer un concept de gestion des incidents, visant notamment à promouvoir une culture non punitive dans notre institution. En lien avec ce mandat, une réflexion et un travail importants ont été réalisés dans le domaine de la gestion des incidents et des événements indésirables graves avec pour résultat les actions suivantes :

- élaboration d'une directive relative à la gestion des incidents cliniques et des événements indésirables graves ainsi que d'un formulaire de notification des incidents ;
- formation et sensibilisation de tous les cadres de départements à une culture non punitive et équitable où l'accent est mis sur l'apprentissage organisationnel en cas d'incident ;
- formation d'une équipe de cadres à l'analyse systémique d'événements indésirables graves et à l'accompagnement des professionnels impliqués.

La directive relative à la gestion des incidents sera en vigueur à partir de janvier 2012. Le formulaire de notification sera accessible sur le site Intranet et pourra être complété en ligne ou sur papier. Les informations recueillies dans ce formulaire seront traitées de manière à permettre aux cadres concernés de mettre en place des mesures d'amélioration et d'augmenter ainsi la sécurité des patients. L'Hôpital neuchâtelois attend de chaque collaborateur qu'il prenne connaissance de cette directive et qu'il notifie les incidents (presqu'accidents), événements indésirables graves et fasse des propositions d'amélioration.

Commettre une erreur est humain, l'essentiel est d'en prendre connaissance et conscience afin de ne pas la répéter. Voilà pourquoi en prenant le temps de notifier les incidents, chacun peut contribuer à réduire les erreurs et à améliorer les prestations à tous les niveaux de soins.

Bureau qualité clinique & sécurité des patients

**VOTRE SALAIRE DE DÉCEMBRE
VOUS SERA VERSÉ LE**

20

NOS MEILLEURS VŒUX POUR 2012

En cette fin d'année, la direction générale souhaite vous remercier tout particulièrement de votre travail et de votre engagement pour nos patients au cours de l'année écoulée.

Chacun de ses membres tient à vous souhaiter des fêtes de fin d'année empreintes de chaleur et vous adresse ses vœux pour une année 2012 placée sous le signe de sérénité.



Jubilaires et retraités soirée chaleureuse et conviviale

La direction générale a invité pour un repas le soir du 15 novembre les collaboratrices et collaborateurs ayant fêté en 2010 leurs 20, 30 ou 40 ans d'activité ou leur départ à la retraite. Une soirée mémorable et l'occasion pour la direction de remercier chacune et chacun de son engagement pour nos patients !

Ont été invités pour marquer :

20 ans de service

Maria da Conceicao Almeida Inacio Costa Amaral, Raja Ambalavanar, Nicole Amstutz, Claudia Bandera, Brigitte Berchten, Anny-Claude Cattin-Destampes, Patrick Chabloz, Nicole Chédel, Anibal Costa Amaral, Maria-Adelaïde Da Graca Sabrosa, Tino de Censi, Valérie Delvaux, Muriel Desaulles, Nadine Donzé-Jeannin, Teresa Duran, Guylaine Duranceau, Véronique Epiney, Anne-Gabrielle Evard, Véronique Faivre, Mouffok Ferhi, Marie-Emmanuelle Frutiger-Spohn, Jean-François Germond, Urszula Glowacka, Anne Guillot, Chantal Haussener, Jocelyne Haussener, Françoise Hofer, Harry Huber, Jean-Marie Huguenin, Corinne Huguenin-Boillat, Shaip Imeri, Catherine Jacquel, Isabelle Jaquet Pipo, Céline Jeannet, Alain Jean-Richard, Christine Journot, Annelise Kobel-Haas, Françoise Kolly, Carol Lab, Anne Claude Laurent, Marie Lebroc, Sylvie Leuba, Serge Linder, Maria Marcelino-Gaspar-Alves, Soorekha Matthey, Marlène Maulini, Verena Meyer, Maria de Lurdes Oliveira Goncalves, Sylvie Paravis, Esperanza Pena-Gomez, Anne-Lise Porret, Brigitte Richomme, Astrid Riond, Caroline Robert-Pochon, Alzira Rodrigues, Christiane Rosselet, Jean-Marc Rothen, Anne-Françoise Roud, Sylvette Sabatier-Vilaine, Zulmira Santiago Estima Arrais, Paulo Santos, Laurent Schopfer, Nicole Schumann, Armino Sobral, Ana Maria Sobral Inacio Rosa, Nita Sohrabi, Malangu Tschibambe, Didier Tuffal, Thiruloga Vanniyasingham, Begonia Velardi, Anne-Marie Von Kaenel, Christine Vuillemin et Yves Yoder.

30 ans de service :

Françoise Bazaud, Corinne Béguin-Dalrio, Geneviève Donzé, Chantal Dubochet, Yolande Durand, Maria-Lurdes Ferreira Vayani, Maria Figueiredo, Claire-Lise Gaille, Maria-Idalina Gaspar, Thierry Girardin, Anne-Françoise Hennard, Marie-Thérèse Houzé, Josiane Le Maout, Liviana Letizia, Jacqueline Loss, Anne-Lise Oberson, Eliane Sieber et Marie-Thérèse Villano.

40 ans de service :

Laurence Gutmann.

Leur départ à la retraite :

Pierre Ami, René Calame, Françoise Ducommun, Christian Ehrbar, Maria Garcia-Gomez, Marina Giovannini, Marlyse Hediger, Françoise Leibzig, Christine Matthey-Simon-Vermot, Roland Pasche, Zeynep Pehlivanlar, Janine Pexa, Danièle Porret, Joao Ribeiro Baptista Lopes et Josette Schlaeppi.

Encore toutes nos félicitations à toutes et tous !

Départ du Dr Andreas Köhnlein

La direction générale annonce le départ du Dr Andreas Köhnlein, médecin-chef du département des urgences, pour la fin de l'année 2011.

Le Dr Köhnlein est arrivé à l'HNE en septembre 2010 avec pour mission de mettre sur pied un département des urgences performant, intégrant les deux sites de La Chaux-de-Fonds et de Neuchâtel. Les conditions dans lesquelles cette mission a dû être remplie et certaines divergences de vue concernant la stratégie à adopter ont conduit le Dr Köhnlein à demander d'être relevé de ses fonctions. La direction de l'HNE le remercie pour sa contribution et son engagement durant son activité au sein de l'hôpital.

Dès le 1^{er} janvier 2012, l'intérim sera assuré, dans l'attente de la nomination du chef de département, par le Dr Vincent Della Santa, médecin-chef dans le service des urgences.

Patients hors canton la prudence est de mise !

L'année 2012 va voir les frontières cantonales s'ouvrir pour l'ensemble des patients, qui vont pouvoir choisir leur lieu d'hospitalisation. Mais ne nous réjouissons pas trop vite ! Les listes hospitalières des cantons font l'objet de recours ou sont contestées dans la plupart des cantons. Nous ne connaissons donc pas encore les hôpitaux pour lesquels une participation du canton de domicile du patient sera obligatoire.

Par ailleurs, les tarifs des hospitalisations, qui sont négociés entre les prestataires de soins et les assureurs maladie, ne sont pas connus non plus. Les négociations pourraient ne pas aboutir et donc les tarifs être fixés par l'autorité cantonale, voire le Tribunal fédéral. Dès lors, il sera difficile de savoir si la participation du canton de domicile couvrira ou non les coûts et si le patient sera sollicité financièrement.

Il faut donc être prudent avant d'envisager une hospitalisation hors canton par convenance personnelle si l'on ne dispose pas d'une assurance complémentaire couvrant ce type de traitement. Le nouveau système va prendre du temps avant de se mettre en place.

Bien entendu, les hospitalisations hors canton pour raisons médicales (prestations non disponibles dans le canton ou urgence avérée) restent couvertes par une garantie cantonale, sans participation directe du patient, comme jusqu'ici. Mais pour tous les autres cas de figure, soyons patients !

Olivier Linder, directeur des finances

Salles flambant neuves

Après un peu plus de six mois de travaux et 1,6 million d'investissements, nous sommes en mesure d'offrir à la population trois locaux d'endoscopies et de petites interventions confortables sur le site de La Chaux-de-Fonds.

La mise en conformité technique qui a eu lieu (changement de systèmes de ventilation et de filtration d'air et de l'éclairage, mise en place de bras plafonniers, pose de sols et de revêtements muraux adaptés, etc.) permet des interventions de qualité réalisées dans des espaces répondant aux normes en vigueur et garantissant la sécurité des patients.

Les nouveaux équipements qui ont également été acquis offrent aux professionnels de la santé ergonomie et fonctionnalité. Ces locaux ont été officiellement inaugurés le 16 décembre.