



## Sans papier !

*La direction générale a donné le ton : l'objectif est que nous soyons un hôpital sans papier d'ici 2015. Il est clair qu'il s'agit d'une cible à viser et qu'un usage minimum du papier restera nécessaire.*

*Tout doit cependant être mise en œuvre pour réduire la quantité de papier en circulation dans l'institution. Et la technologie, à travers ce qui est en jargon qualifié de TIC (technologies de l'information et de la communication,) vient dans ce domaine au service du développement durable et de l'environnement.*

*Grâce à l'évolution technologique et à la généralisation du wifi dans les salles de conférences, les réunions ont souvent lieu sans papier, grâce à un accès en ligne aux documents. Le parc d'imprimantes est en voie d'optimisation, et les quelques pas qu'il s'agit désormais de faire parfois constituent un frein efficace à l'impression inutile de documents.*

*Mais ce sont surtout la mise en place de technologies comme celle du PACS (qui évite le tirage sur film des images radiologiques, y compris dans les relations avec les médecins installés) et celle à venir prochainement en lien avec le dossier patient informatisé (SIC), qui sera implanté cet automne dans des unités tests, qui vont permettre à l'HNE d'entrer véritablement dans le 21<sup>e</sup> siècle.*

*Cerise sur le gâteau, la direction générale a validé l'acquisition d'un logiciel de gestion documentaire (GED) qui va permettre à terme, d'éviter les écueils de la transmission physique par courrier interne ou ceux rencontrés dans la consultation d'Intranet. Mieux encore, mutations du personnel, engagements, départs, annonces d'événements indésirables ou réclamations, seront bientôt transmis automatiquement via des formulaires informatisés sans que l'émetteur ait à mémoriser la procédure à suivre. Il pourra par contre suivre en direct leur progression dans l'institution.*

*Si le PACS est désormais une routine pour les utilisateurs, le déploiement de la GED et du SIC débiteront dans les prochains mois. Il s'agit de deux projets d'envergure qui auront des conséquences pour beaucoup d'entre nous. Un effort vous est demandé, nous en sommes conscients. Pour une bonne cause, fluidifiant la circulation de l'information et le traitement des dossiers et, qui plus est, favorable à l'environnement. Que demander de plus ?*

**Muriel Desaulles, secrétaire générale**

## Sécurité médicaments où en est-on ?

Depuis un an et demi, un travail conséquent a été réalisé au sein des unités de soins engagées dans le déploiement du projet sur la prévention des événements indésirables liés au médicament. Nous tenons à remercier et à souligner la forte implication des équipes pour intégrer les changements de pratiques en lien avec l'amélioration de la sécurité médicamenteuse.

La dynamique du projet prévoyait la mise en place de mesures d'amélioration dans des unités pilotes, puis un déploiement dans d'autres unités définies; cet échéancier a été respecté, et même devancé pour certaines unités.

Plusieurs axes de travail visant des pratiques sécuritaires ont été abordés, réfléchis avec des collaborateurs de terrain de sites aigus et de réadaptation. Voici les principaux développements qui touchaient les équipes soignantes :

1. Un axe a été fixé sur l'**identification des patients** : si des bracelets existaient déjà sur les sites principaux, ils n'étaient que peu ou pas utilisés lors des soins pour vérifier l'identité du patient; les bracelets sont maintenant disponibles sur tous les sites (sauf la Chrysalide) et sont posés à l'arrivée du patient (accueils, urgences); dans les unités où des mesures d'indicateurs ont été mises en place, on observe une nette augmentation de leur utilisation lors des soins. Une directive exigeant la vérification de l'identité du patient dans un certain nombre de situations a été éditée. Des posters liés aux bracelets d'identification ont été affichés à l'entrée des sites afin de sensibiliser les patients ainsi qu'un plus large public.
2. En parallèle avec son identification, le patient est invité à **s'impliquer dans sa propre sécurité** : un feuillet (intégré prochainement dans le livret d'accueil) a été élaboré à partir des recommandations faites par la FSP (Fondation pour la sécurité des patients) pour la mise en place de documents encourageant le patient à devenir acteur dans sa sécurité.
3. Au niveau de la **préparation et de l'administration des médicaments**, des règles de bonnes pratiques ont été élaborées, amenant entre autre à supprimer la retranscription des prescriptions médicales (source importante d'erreurs), et à préparer les traitements directement à partir de la feuille d'ordres. Un contrôle systématique des barquettes de médicaments est réalisé par un deuxième professionnel pour réduire le risque d'erreurs.
4. Afin de limiter les risques liés à la dangerosité de certains médicaments lorsqu'ils sont mal utilisés, une liste de **médicaments à haut risque** a été élaborée pour les unités non spécialisées; elle est accompagnée d'une procédure de préparation et d'administration. Ces médicaments sont étiquetés "médicament à haut risque" et sont rangés dans un tiroir spécifique de la pharmacie d'unité afin d'attirer l'attention des professionnels.

La Commission qualité clinique et sécurité des patients a décidé de participer à une deuxième phase de ce projet piloté par la Fédération des Hôpitaux Vaudois; cette phase aura pour objectif d'étendre les mesures d'amélioration sur l'ensemble des unités d'hospitalisation, y compris les unités spécialisées, unités dans lesquelles ces mesures devront être adaptées en collaboration étroite avec les équipes concernées.

A travers ce projet, nous avons vu que la majorité des professionnels, toutes professions confondues, s'est sentie concernée et s'est investie avec pour résultat une amélioration sensible de la sécurité du patient. Nous ne pouvons que nous réjouir de la poursuite de ce projet.

Le Bureau Qualité clinique et sécurité des patients

## La ComPHoNe s'exprime (2)

La "législature" bientôt terminée, le groupe communication a choisi d'interviewer des membres de la commission du personnel pour recueillir leurs impressions et leurs souvenirs sous forme d'entretiens, dont le résultat est publié régulièrement dans H.com jusqu'à la fin de l'année.

Jean-François Droxler (JFD), membre du groupe communication et Claudette Francoeur (CFr), référente du groupe horaire, **pouvez-vous nous décrire en quelques mots votre plus beau moment durant ces quatre années passées à la tête de la ComPHoNe?**

(JFD) Les plus beaux moments sont certainement les débuts de la ComPHoNe où nous avons appris à nous connaître, à découvrir les problèmes et les inquiétudes des différents sites. Ensuite on s'est fait rattraper par la dure réalité de la vie professionnelle.

(CFr) La séance du 2 septembre 2008 qui a réuni pour la première fois la commission du personnel de l'Hôpital neuchâtelois, par la suite baptisée ComPHoNe.

**Selon vous, quel événement mérite un bonnet d'âne ?**

(JFD) Les relations difficiles avec la direction, et le manque d'information. Un autre point, c'est malheureusement à l'interne de la ComPHoNe, les conflits d'intérêts locaux propres à chaque site.

(CFr) Après deux années de discussions, la DG a refusé que chaque membre du personnel ne trouve sur sa fiche salaire mensuelle son décompte d'heures supplémentaires. Il est clair que cette opération avait un coût. Cependant, la rémunération avec toutes ses composantes est, pour tout employé-e, la reconnaissance du travail fourni. Il me semble que nous ne devrions pas avoir à «quêter» ces informations.

**Qu'aimeriez-vous souhaiter aux nouveaux membres de la ComPHoNe ?**

(JFD) Persévérance, soutien mutuel, écoute et que souhaiter, si ce n'est de pouvoir au mieux représenter le personnel, et surtout avoir la possibilité de participer aux différentes séances sans avoir à, tout le temps, justifier de son activité.

(CFr) Autant de plaisir que j'en ai eu à collaborer avec des collègues de tous horizons. De beaux moments de découvertes des différentes réalités de HNE, tant au niveau des différents départements que des personnes - collègues ou hiérarchie. Un bouquet de patience et de persévérance dans la mise en place de projets!

Propos recueillis par Ch. Moens Strub

## Le Temps d'une Rencontre

L'HNE (site de La Chrysalide) et la Fondation La Chrysalide organiseront les 5, 6 et 7 septembre la 9<sup>e</sup> Rencontre des Maisons francophones de soins palliatifs.

Ces réunions bisannuelles sont mises sur pied, à tour de rôle, par 5 Maisons de soins palliatifs : Maison Michel-Sarrazin (Québec, CA), Rive-Neuve (Ville-neuve, CH), Foyer St-François (Namur, B), La Maison (Gardanne, F) et l'HNE La Chrysalide.

Elles sont **interdisciplinaires** et ont pour but de favoriser les échanges de pratiques, d'expériences et de débattre des problématiques liées à cette discipline.

La dernière journée se déroulera au Club 44, à La Chaux-de-Fonds et s'adresse au personnel de l'HNE ainsi qu'aux partenaires du réseau de santé du canton. Nous aurons le plaisir d'assister à l'avant-première de la tournée romande de "S'aider le passage", théâtre-forum sur les relations et interactions en soins palliatifs. Ce spectacle sera suivi d'un apéritif clôturant la Rencontre. **Pour tout renseignement ou inscription, merci de vous adresser au secrétariat de l'HNE-La Chrysalide.**

Emanuela Chenal

## Sénologie nouvelle étape franchie

Suite à un premier rapport, qui a démontré la complexité et l'importance des répercussions transversales du futur centre de sénologie sur les autres départements, la direction générale franchit une étape supplémentaire en donnant un second mandat.

La Dresse Chevènement doit ainsi fournir d'ici au 15 décembre un rapport intégrant les critères de reconnaissance de la société suisse de sénologie et de la ligue contre le cancer en vue d'une certification du centre du sein sur le site de La Chaux-de-Fonds et proposant une organisation de service permettant une meilleure prise en charge de la pathologie, maligne comme bénigne, du sein.

Une équipe de projet, composée des Drs Brünisholz, Becciolini, Öksüz, Nettekoven et Notter ainsi que de Crina Rosset et Sabine Illide, vient appuyer dans cette mission.

## Rendez-vous du mardi bien, mais peut mieux faire

La direction générale est à votre disposition **un mardi par mois** dans la cafétéria d'un de nos sites. Après un faux-départ à La Chaux-de-Fonds puisque personne n'a rejoint la direction au restaurant du personnel le jour J et à l'heure dite, et une douzaine de personnes présentes à Pourtalès pour la deuxième édition, le troisième rendez-vous avait lieu sur le site du Val-de-Travers.

En lien avec les questions de la douzaine de dynamiques participants, les échanges ont été centrés surtout sur les moyens nécessaires au site pour assumer pleinement sa nouvelle mission gériatrique, en termes de locaux notamment.

**25 septembre à 16h30**  
à la cafétéria de La Béroche  
...le prochain  
**rendez-vous du mardi !**