

Efficiences, oui mais...

2012 nous amène de nouveaux termes "tendance", tels que efficacité ou benchmarking. L'ouverture des frontières, la comparaison hospitalière intercantonale, font planer une menace sur nos performances : sommes-nous mieux ou moins bien placés que nos voisins?

Ceci d'autant plus que nous, collaborateurs de l'HNE, devons non seulement assimiler ces mots, mais aussi les notions de gestion qu'ils impliquent. Ce souci de productivité nous inquiète, saurons-nous être compétitifs dans ces dimensions qui, jusqu'à peu, étaient réservées aux initiés de l'économie, de la finance ou à la production industrielle?

Les plus anciens d'entre nous avons « grandi » dans notre milieu professionnel en nous préoccupant essentiellement de la prise en charge, des soins et des traitements que nous pouvions prodiguer à nos patients, sans trop nous préoccuper des coûts que cela pouvait engendrer. Effectivement, ce temps est révolu. Nous devons faire des choix, car on ne peut plus soigner à n'importe quel prix ni partout. C'est une réalité incontournable.

Mais rassurons-nous aussi. Si le terme efficace veut bien dire obtenir les meilleurs résultats avec les moyens à disposition, il n'y a pas que les résultats financiers qui entrent en ligne de compte dans cette évaluation, mais bien aussi la dimension de qualité de prestations. Même si les indicateurs d'éthique, de respect, de dignité, sont plus difficiles à quantifier, ils restent des valeurs humaines que nos patients apprécient et savent reconnaître.

Même dans un contexte de concurrence économique et de rendement, ils apprécient à leur juste valeur l'engagement et la qualité des soins que vous leur prodiguez, les petits mots gentils ou gestes attentionnés qui font toute la différence.

Il incombe à chacun de maintenir ces petits riens qui font la différence entre un séjour hospitalier réussi et un séjour "efficace".

C'est l'occasion de tous vous remercier de votre engagement pour nos patients et notre institution.

*Dresse Anne-Françoise Roud,
directrice médicale*

Directeur des ressources humaines un nouveau visage à la direction générale

Le conseil d'administration a nommé le futur directeur des ressources humaines de l'HNE. Il s'agit de M. Alain Christinet, spécialiste RH chevronné, qui entrera en fonction le 1^{er} décembre 2012.

Après une mise au concours et une procédure de sélection, le conseil d'administration a nommé M. Alain Christinet à la fonction de directeur des ressources humaines de l'Hôpital neuchâtelois. M. Alain Christinet est âgé de 47 ans et est domicilié à Corcelles. Il a plus de vingt ans d'expérience dans le domaine des ressources humaines et est au bénéfice d'un diplôme universitaire en ressources humaines, d'un diplôme fédéral de formateur en entreprise, d'une maîtrise en communication et d'un diplôme universitaire d'éducation physique. Après avoir été responsable de la formation puis directeur des ressources humaines, il est depuis 2007 consultant indépendant en ressources humaines.

Son entrée en fonction est fixée au 1^{er} décembre 2012. Une nouvelle fonction de cadre au sein du département des ressources humaines de l'HNE sera proposée à l'actuel titulaire du poste, M. Blaise Della Santa.

Direction générale et conseil d'administration remercient M. Della Santa de son travail et de sa loyauté et sont heureux d'accueillir Monsieur Christinet en décembre prochain.

Un tandem médical "de choc" pour les urgences

Le Dr Vincent Della Santa a été choisi par la direction générale pour occuper depuis le 1^{er} juillet la fonction de médecin-chef du département des urgences. Le Dr Walter Hanhart a quant à lui été nommé médecin-chef du service des urgences extrahospitalières (SMUR) dès le 1^{er} septembre 2012.

Le Dr Della Santa, médecin-chef du département des urgences depuis juillet, dispose d'une formation de chirurgien acquise tant en hôpital régional qu'en centre universitaire. Il est au bénéfice d'un titre FMH de chirurgie, d'une attestation de formation continue en médecine d'urgence, du diplôme de médecin-chef des secours et d'un diplôme en management des institutions de santé.

Le Dr Hanhart a quant à lui obtenu son diplôme de médecine en 1997 et un FHM en médecine interne en 2007. Il est au bénéfice d'une formation complémentaire en médecine de catastrophe et d'un diplôme en médecine d'urgence ainsi que d'une attestation en médecine d'urgence hospitalière. Son parcours professionnel l'a amené à travailler successivement à l'Hôpital du Jura bernois, à l'Hôpital des Cadolles, à l'Hôpital du Jura, à l'Hôpital Portalès puis à l'HNE depuis 2006.

Il succède à la fonction de médecin-chef du service des urgences extrahospitalières au Dr Reza Kehtari, qui a quitté les urgences et poursuit son activité jusqu'au 31 décembre 2012 dans le département de médecine et sera pendant 1 à 2 ans médecin hospitalier à temps partiel au SMUR/ polyclinique du Val-de-Travers.

La direction générale adresse un immense merci au Dr Kehtari pour son engagement fidèle et sans faille en faveur de la médecine neuchâteloise, et la médecine d'urgence en particulier, et souhaite plein succès aux Drs Della Santa et Hanhart dans leurs nouvelles et exigeantes fonctions.

Enquête de satisfaction des patients

l'Hôpital neuchâtelois proche de la moyenne

En 2011, l'HNE a participé à l'enquête de satisfaction organisée par l'ANQ (Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux). Il s'agit d'une enquête limitée à cinq questions, qui donne une vision très partielle de la satisfaction des patients, mais présente toutefois le mérite de constituer une première base de comparaison à l'échelle nationale. Elle a été réalisée auprès de tous les patients sortis en novembre 2011 des deux sites aigus de l'HNE (La Chaux-de-Fonds et Pourtalès). Les patients suisses sont très satisfaits et l'HNE est proche de la moyenne.

Certes, l'enquête conduite par l'ANQ est encore partielle puisqu'elle ne porte que sur cinq questions, relatives à la qualité des soins reçus, à la clarté des réponses apportées aux questions posées aux médecins comme aux infirmières, au respect et à la préservation de la dignité du patient et celle d'un éventuel recours à l'hôpital à l'avenir pour une prise en charge similaire.

Même partielle, l'enquête, qui est la première à être conduite à si large échelle, présente l'avantage de donner une base de comparaison à l'échelle nationale.

L'HNE a procédé à une première analyse de ses résultats :

- la satisfaction des patients est de manière générale très positive à l'échelle suisse, puisque tous les hôpitaux qui ont participé à l'étude obtiennent une moyenne se situant entre 9 et 9.4 sur 10;
- les valeurs moyennes de l'HNE sont souvent très proches des moyennes de l'ensemble du collectif (entre 8.5 et 9.1 sur 10 selon la question);
- le classement de l'étude met l'HNE parmi les hôpitaux ayant une marge de progression, dans la mesure où tous les hôpitaux se situent dans un mouchoir de poche, proches de la moyenne. Le site de La Chaux-de-Fonds est mieux classé que celui de Pourtalès selon ces critères, même si les notes moyennes des deux sites ne sont pas significativement différentes (entre 8.5 et 9.2 sur 10 pour La Chaux-de-Fonds et entre 8.5 et 9 sur 10 pour Pourtalès).

L'HNE poursuit son analyse et son effort dans le domaine de la qualité des soins donnés aux patients. Une nouvelle enquête de l'ANQ aura lieu en 2012, à laquelle l'HNE participera également.

Apprendre à vivre avec le cancer

"Apprendre à vivre avec le cancer" (AVAC) est un programme d'éducation et de soutien qui s'adresse à tous les patients et leurs proches vivant une situation de maladie cancéreuse. Ce programme, qui a vu le jour dans les années 80 en Suède, s'est implanté en Suisse dès 1998. La plupart des cantons romands et suisse alémaniques ont un groupe de rencontre, et dès octobre Neuchâtel en fera autant.

Grâce à l'initiative de Barbara Poggioli, ICUS de médecine 2 à Pourtalès, accompagnée de Barbara Cary et de Lucie Carneiro, toutes deux infirmières en gynécologie, nous sommes allées ensemble suivre le cours de formateur afin de pouvoir mettre sur pied un groupe AVAC dans le canton.

La première édition neuchâteloise aura lieu à l'automne prochain, elle débutera le **25 octobre 2012**. Cette session, qui se déroulera sur deux mois à raison d'un soir par semaine, aura pour objectif de donner quelques pistes pour permettre aux patients et à leurs proches de mieux vivre avec la maladie.

Grâce à un coffret didactique proposé à chaque participant et surtout grâce à l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire (médecin oncologue, diététicienne, physiothérapeute, assistante sociale, art-thérapeute, coiffeuse etc.), nous espérons pouvoir offrir un soutien et quelques réponses aux questions des patients.

Nous pensons que ce programme est un moyen parmi d'autres de prise en soins, et de considérer le patient comme étant au centre de nos préoccupations.

Séverine Schild-Erard, infirmière en oncologie ambulatoire

La ComPHoNe s'exprime (3)

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.

Filipe Conceicao, membre du groupe loisirs et divertissement, *pouvez-vous nous décrire en quelques mots votre plus beau moment durant ces quatre années passées à la tête de la ComPHoNe?*

Le plus beau moment, c'est d'avoir fait connaissance de tous les membres de la ComPHoNe, et de pouvoir dialoguer avec les membres de la direction générale.

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

C'est d'avoir préparé une assemblée générale et de constater que personne n'est venu y assister. Ceci démontre le très faible intérêt pour notre travail pourtant essentiel au fonctionnement de l'institution.

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

Bonne chance !

Propos recueillis par Ch. Moens Strub

Nominations

- La direction des soins a nommé **Mme Isabelle Binetruy** dès le 18 septembre au poste de cadre supérieur responsable des flux des patients, en charge notamment de la gestion des lits. **Mme Sylvie Le Bail** va désormais se consacrer à l'amélioration du réseau de soins avec la participation active des partenaires de santé du canton tout en conservant la responsabilité du service social et liaison
- La direction générale a désigné **M. Frédéric Fischer** à la fonction de chef de projet utilisateurs dès le 1^{er} septembre pour la phase de déploiement de la solution retenue de gestion documentaire et des processus.