H.com

Bulletin interne de l'Hôpital neuchâtelois
N° 76 / juin 2013

Hôpital neuchâtelois

Patients et soignants partenaires pour longtemps

Dans les hôpitaux, nous parlons des partenaires de santé en pensant aux autres institutions, aux soins à domicile, aux EMS ; jamais nous n'avons inclus le patient dans cette catégorie, nous avons préféré l'appeler malade, patient, bénéficiaire de soins ou encore client.

Les trois premiers termes évoquent clairement la passivité, le dernier, une relation commerciale. Les soignants, à l'avenir devront considérer le patient comme un partenaire de soins selon les recommandations de l'OMS, soutenues par la Fondation pour la sécurité des patients.

Cette "nouvelle" relation présuppose une connaissance, elle entend que le patient soit suffisamment informé pour poser un regard critique sur les soins qu'on lui prodigue, les informations qu'on lui donne, le matériel qui l'entoure et les pratiques des personnes amenées à s'occuper de lui. C'est un changement de paradigme important et nous n'en sommes qu'aux prémisses. La génération de patients qui arrive sera "connectée" et pourra critiquer nos actes ou prendre des avis sur Internet.

Par la campagne de sensibilisation à l'Hygiène des mains, qui vise l'amélioration de la sécurité du patient, nous amorçons ce virage. Par des affichettes, des entretiens avec les patients, les familles, les collaborateurs, nous souhaitons lancer ce dialogue sur un geste banal : la désinfection des mains. Certains seront heurtés par l'idée que le patient puisse nous scruter en train de travailler pour lui, nous fasse remarquer des oublis, et peut-être lui-même sera-t-il mal à l'aise.

Nous n'avons pas à rougir des soins que nous prodiguons et la recherche constante de l'amélioration montre que nous sommes conscients de ne pas être parfaits, que nous acceptons les remarques et les critiques dans un souci de progression. Depuis le début du projet Hygiène des mains, les résultats du quatrième audit montrent des progrès spectaculaires et nous sommes optimistes pour l'atteinte de nos objectifs avec 80 % d'observance. Nous vous remercions sincèrement pour votre investissement dans ce projet et pour votre engagement dans l'implication du patient dans sa sécurité.

Intégrer le patient dans la démarche nous permettra encore de nous améliorer et ce n'est que la première étape d'une nouvelle collaboration, dans laquelle le patient est partenaire de sa sécurité.

Sandra Jeanneret, directrice des soins

L'HNE parmi les premiers à être accrédité ERAS en Suisse

Déjà présent dans 27 hôpitaux dans le monde (principalement en Europe et au Canada), le modèle ERAS (enhanced recovery after surgery ou récupération améliorée après chirurgie) est appliqué depuis octobre 2012 dans le domaine de la chirurgie colorectale à l'HNE, qui fait désormais partie des 4 hôpitaux suisses accrédités.

ERAS est un modèle de prise en charge des interventions chirurgicales permettant d'améliorer la satisfaction du patient, de réduire la durée du séjour hospitalier et les complications postopératoires. L'Hôpital neuchâtelois vient d'obtenir l'accréditation qu'il attendait après 6 mois de pratique dans le domaine colorectal du programme ERAS de prise en charge des patients chirurgicaux. Celui-ci implique de grands changements, tant pour le patient, qui devient partenaire actif de sa prise en charge, que pour le personnel soignant et paramédical et les médecins, qu'ils soient chirurgiens ou anesthésistes, pour lesquels il engendre une importante remise en question.

Les clés du succès d'ERAS, qui se mesure à travers son impact favorable sur la satisfaction du patient, sur la réduction de la durée de séjour et sur la survenue de complications sont :

- l'implication du patient, concrétisée notamment par la tenue de son journal de bord,
- l'alimentation du patient, qui peut manger normalement le jour précédant l'intervention, ne subit pas de préparation digestive et reprend une alimentation dès le soir de l'opération,
- la mobilisation du patient, qui se lève dès le soir de l'intervention,
- le mode d'anesthésie (péridurale thoracique, sans utilisation de morphiniques).

Depuis le début de l'introduction à l'HNE de cette approche dans le domaine de la chirurgie colorectale, 45 patients en ont bénéficié (27 pendant la période observée par les experts dont une majorité de cas de résection sigmoïde). Le résultat de l'audit a mis en évidence un impact indéniable sur la durée de séjour des patients concernés (qui passe de 12,8 à 6.3 jours) et sur les complications postopératoires (principalement infectieuses, chirurgicales et en termes de nausées et de vomissements). Au surplus, les patients se sont exprimés de manière très favorable à l'issue de leur prise en charge.

L'HNE est satisfait de compter parmi les quatre premiers hôpitaux suisses au bénéfice d'une accréditation, ce qui traduit son ambition d'offrir à la population les prises en charge les plus sécuritaires et les moins invasives possible, en s'appuyant sur les compétences et l'enthousiasme de ses équipes médico-soignantes.

Un merci particulier à Sandra Damiao, infirmière référente, à Philippe Ischer, ICUS de chirurgie, à Christophe Coulet, ICS de chirurgie, aux Drs Jean-Jacques Brugger, Christopher Sulzer et David Chevènement ainsi qu'à toutes celles et tous ceux dont l'engagement a permis l'introduction de cette nouvelle approche.

La participation au programme a été reconduite par la direction générale, qui souhaite non seulement la poursuite d'ERAS dans le domaine colorectal, mais son extension à d'autres domaines (chirurgie thoracique ou chirurgie gynécologique par exemple).

Impressum Muriel Desaulles Secrétaire générale Chasseral 20 2300 La Chaux-de-Fonds 032 967 24 06 muriel.desaulles@ne.ch

Osmose

déploiement du premier volet le 1er septembre 2013

Osmose, c'est, comme vous avez déjà sans doute pu le lire, le chapeau qui recouvre différentes solutions "informatiques" qui nous permettront d'être un hôpital sans papier en 2015, répondant à la cible fixée par la direction générale. Son premier volet concret va être déployé en septembre prochain. Il contient les processus ressources humaines (RH) d'engagement, de mutation et de départ et concerne donc en priorité les cadres.

Après plusieurs tests de la solution process RH conduits depuis avril dernier, le produit a été adapté au contexte de l'HNE et un pilote dans le département des soins a été réalisé. Après le bilan de ce déploiement partiel, la majeure partie des demandes d'amélioration a pu d'ores et déjà être prise en compte.

La direction générale a validé le planning du déploiement à l'échelle institutionnelle du module relatif aux processus RH d'engagement, de mutation et de départ des collaborateurs, qui interviendra le 1er septembre 2013 pour l'ensemble des départements (hormis le département des soins, qui poursuit l'utilisation de la solution adaptée après la période pilote).

Les personnes concernées par cette phase (principalement des cadres) ont été ou seront approchées prochainement par un membre de l'équipe de projet et les mesures d'accompagnement prévues leur seront indiquées.

L'étape suivante concernera un public plus large puisqu'elle prévoit l'utilisation de l'outil pour la déclaration des événements indésirables. Elle interviendra à l'automne et nous aurons l'occasion de revenir sur le sujet en temps opportun. Un troisième volet, concernant la gestion documentaire (GED), sera déployé courant 2014 et touchera également un large public.

Si vous voulez en savoir davantage sur Osmose, rendez-vous sur Intranet. Monsieur Frédéric Fischer, chef de projet, répond par ailleurs volontiers à vos questions au 032 967 29 50.

Muriel Desaulles, responsable du mandat de déploiement Osmose

Echo du rendez-vous du mardi à Pourtalès

Une petite dizaine de participants à Pourtalès le 28 mai pour un rendez-vous du mardi interactif et convivial. Les échanges ont porté sur les élections cantonales et leur impact sur l'HNE en particulier en termes de délais et de priorités, sur la décision du Grand Conseil en matière de chirurgie et ses conséquences sur le lieu d'installation des nouveaux chirurgiens à l'HNE et sur le temps que prendra l'installation de l'ensemble de la chirurgie stationnaire sur le site de La Chaux-de-Fonds.

Les craintes de voir l'HNE perdre le bénéfice de nombreuses années d'efforts en lien avec la reprise de La Providence par le groupe Genolier ont été évoquées.

A l'interne, la nécessité de lever les peurs pour favoriser la collaboration et les pistes à explorer pour améliorer le climat ont été discutées. La nécessité de valoriser le travail de chacun et de marquer de la reconnaissance semble au centre des possibilités évoquées.

Enfin, plusieurs "anciens" collaborateurs-trices ont fait part de leur tristesse à se sentir "de trop", en lien notamment avec les avantages que leur apporte la CCT santé 21 en relation avec leur ancienneté.

Prochain rendez-vous : mardi 25 juin au Val-de-Travers (16h30)

Cesser de fumer, une question de goût !

L'UMDT s'est associée à la journée internationale sans tabac du 31 mai 2013 en organisant un concours de dégustation de cocktails aux restaurants des sites de La Chaux-de-Fonds et Pourtalès.

Cette animation a rencontré un vif succès, car ce sont près de 280 personnes qui se sont prêtées au jeu de la découverte des ingrédients mystères.

Le but était de mettre en évidence la meilleure perception du goût des non fumeurs.

Nous vous remercions tous de votre active participation. Un grand merci également aux cuisiniers qui ont participé à l'élaboration de ces délicieux cocktails. Nous restons à la disposition des fumeurs qui souhaiteraient cesser de fumer et redécouvrir le goût !

L'équipe de l'UMDT

Les gagnants du concours sont :

Dominique LATIFI, radiologie, (bon de Fr. 150.- pour un repas au restaurant de la Ferme des Brandt),

Géraldine Marteau, urgences pédiatriques (bon de Fr. 150.- pour un repas au restaurant des Arts),

Stéphane Tual, médecine nucléaire, **Frédéric Zorzit**, bloc opératoire, **Jérôme Holveck**, chirurgie et **Marie-Christine Chautems**, pédiatrie (bons pour un petit déjeuner dans un restaurant de l'Hôpital neuchâtelois).

Fête du personnel

25 octobre 2013

La fête du personnel aura lieu cette année le **vendredi 25 octobre dès 18h30**. Une invitation vous parviendra avec votre fiche salaire de juillet, révélant le thème de la fête et les surprises qui sont préparées pour vous, mais réservez d'ores et déjà cette soirée !

Prochain *H.com* avec vos fiches salaires d'août

Nous vous souhaitons un bel été !

Impressum Muriel Desaulles Secrétaire générale Chasseral 20 2300 La Chaux-de-Fonds 032 967 24 05 muriel.desaulles@ne.ch