

Clair obscur ?

L'HNE est en plein chantier, avec ce que cela engendre comme nuisances, perturbations, incertitudes et changements. Un chantier, c'est un entrelacement d'objets parfois hétéroclites mais c'est aussi une construction – concrète ou non – qui aboutira à la réalisation d'un projet qui a été décidé, planifié et porté avec enthousiasme.

Celui de l'HNE n'est pas, reconnaissons-le, tout-à-fait conforme à cette perception idéale. Les changements s'opèrent certes, mais au rythme nécessité par l'indispensable consensus politique propre aux hôpitaux publics.

La médecine moderne, elle, progresse toujours à grands pas et nous nous devons d'avancer à la même cadence. Un défi parfois difficile à relever tant l'hôpital de demain est perçu de manière différente entre les professionnels de la santé et la population. Les premiers le conçoivent comme offrant des prestations de haute qualité grâce à la concentration des prestations et au regroupement des spécialités complémentaires. Les seconds le souhaitent encore et toujours proche de chez eux malgré les évidences médicales et économiques.

S'il est inéluctable que nous allons concentrer nos prestations, alors faisons-le avec intelligence et avec humanité. Et si le chantier de l'HNE est assombri aujourd'hui par le départ de plusieurs médecins cadres et par les contraintes financières, ne cédon pas au fatalisme. Nous disposons d'un potentiel immense pour repartir sur des bases solides.

Le dialogue, l'échange d'expériences, la coopération entre nous sont les moteurs indispensables à la poursuite de la construction en cours et pour devenir un établissement de référence.

N'abandonnons pas !

Je souhaite vous remercier chaleureusement pour votre engagement auprès de nos patients et pour la qualité de votre travail au quotidien.

Je vous adresse mes meilleurs vœux pour les fêtes de fin d'année et que 2015 vous apporte épanouissement et sérénité.

Laurent Christe, directeur général

Remise en service d'une unité de soins à La Chaux-de-Fonds pour accueillir la chirurgie stationnaire

Suivant le préavis de la direction générale, le conseil d'administration de l'HNE a accepté dans sa séance de décembre le rapport du service des constructions à l'appui d'une demande de remise en service d'une unité de soins au 6^e étage du site de La Chaux-de-Fonds (ancienne maternité) pour permettre l'accueil des patients de chirurgie stationnaire, facilitant la mise en œuvre de cette option stratégique.

Cette remise en service, qui s'accompagne de travaux de rafraîchissement préalables (changement des revêtements des murs et du sol, des luminaires et des appareils sanitaires, installation du câblage pour télévision et Wifi, création d'un bloc sanitaire et d'un WC pour personnes handicapées) représente un investissement de 1,4 million de francs. Ces travaux seront terminés en décembre 2015.

Une unité de soins à l'aspect soigné pourra donc accueillir rapidement les patients de chirurgie stationnaire.

Parallèlement, le conseil d'administration a remis un rapport au Conseil d'Etat, dont l'aval est nécessaire compte tenu de l'ampleur du projet, portant sur la rénovation des unités de soins du site de La Chaux-de-Fonds, ce projet, qui représente un investissement de 35 millions de francs, sera échelonné quant à lui entre 2015 et 2021.

Directive sur l'usage des moyens informatiques et leur surveillance

L'ancienne directive sur l'usage des moyens informatiques a été remplacée par une version élargie, qui prévoit quels sont les principes généraux et l'organisation applicables en matière d'usage des moyens informatiques, ainsi que, volet nouveau, la surveillance mise en place.

Nous vous invitons à en prendre connaissance via Intranet. Vous y trouverez des informations précieuses portant en particulier sur les postes informatiques, les périphériques et les logiciels.

Un chapitre important porte sur l'utilisation des moyens informatiques (poste de travail, messagerie électronique, Internet, mot de passe notamment) et définit la procédure à suivre pour obtenir un accès avec, en lien, le nouveau formulaire ad hoc.

Le dernier chapitre, qui a pour titre "Contrôles, surveillance et sanctions" précise les modalités prévues pour vérifier que les règles sont respectées, tant en matière d'accès aux logiciels, notamment ceux permettant le traitement de données relatives aux patients (voir le Règlement relatif à l'accès aux dossiers des patients) que d'accès à Internet. Il y est précisé que la violation des obligations figurant dans la directive peut entraîner des sanctions allant jusqu'au licenciement.

Une lecture attentive de la directive s'impose donc pour éviter toute déconvenue !

Fiabiliser les transmissions

Les collaborateurs de l'Hôpital neuchâtelois ont été très clairs dans l'enquête portant sur la culture de la sécurité des patients, réalisée en 2012 : leur préoccupation principale touchait aux transmissions d'informations relatives aux patients.

Ces transmissions se déroulent dans des contextes divers : les remises de service à la fin d'un horaire, le transfert du patient dans un autre service, le transfert de la responsabilité d'un patient d'un professionnel à un autre à la fin d'une garde, la transmission de résultats d'examens, etc.

Les études traitant de ce sujet légitiment cette préoccupation, en montrant une forte déperdition d'information durant le processus de transmission, un manque de structure et des défaillances de celui-ci. Les personnes qui initient des transmissions tendent à surestimer la connaissance du patient qu'en ont les destinataires, ainsi que leur compréhension de ces messages. Le temps alloué à la transmission décroît souvent en fonction de la position du patient dans l'ordre des transmissions. Le bruit, la charge de travail, les interruptions ajoutent souvent à la difficulté et certains groupes professionnels reçoivent peu ou pas de formation aux transmissions dans leur cursus de base. L'asymétrie de statut (hiérarchie, appartenance professionnelle) peut parfois affecter la qualité de l'échange d'information. Un déficit de leadership peut conduire à des responsabilités diffuses, plusieurs professionnels pensant chacun qu'un autre se chargera de l'étape suivante du plan de soins. Ces lacunes génèrent des risques pour les patients.

Ces constats ont conduit la Commission Qualité clinique et sécurité des patients à approfondir le thème des transmissions. Les bonnes pratiques ont été identifiées et rassemblées au sein de lignes directrices, qui ont été transmises aux services. La Commission vous en recommande la lecture. Les services sont invités à compléter ce document en y ajoutant les recommandations spécifiques à leur activité.

La Commission Qualité clinique et sécurité des patients s'apprête à lancer un appel à des unités volontaires pour approfondir le thème des transmissions et mettre en œuvre les meilleures pratiques. Ces unités contribueront à développer des outils et méthodes qui seront promus au sein de l'ensemble de l'hôpital.

La Commission Qualité clinique et sécurité des patients

Départ annoncé du Dr Notter à fin mai 2015 pour des motifs familiaux

Coup dur pour l'HNE, même si la situation n'est pas liée à l'annonce récente du départ de plusieurs radiologues : le directeur général et la directrice médicale ont reçu la démission, pour des raisons familiales, du Dr Markus Notter, médecin-chef du service de radiothérapie de l'HNE. Ce dernier souhaite se rapprocher de sa famille, domiciliée à Aarau, et tient à préciser que son départ, qui interviendra à la fin mai 2015, n'est pas lié à la situation du service ou de l'institution.

Le Dr Notter s'est engagé à participer à la recherche d'un nouveau médecin radiothérapeute et est prêt au besoin à poursuivre à temps très partiel son activité à l'HNE le temps de trouver son successeur.

La directrice médicale et le directeur général regrettent très sincèrement ce départ même s'ils en comprennent la motivation. Les démarches de recrutement ont débuté sans attendre.



Merci à toutes et tous de votre travail et de votre engagement pendant cette année.

Puisse 2015 vous apporter joie, santé, réussite et sérénité !

Un mardi à Pourtalès

Dernier rendez-vous du mardi de l'année, l'échange du 28 octobre avec la direction générale, qui a eu lieu à Pourtalès, a porté principalement sur la perspective de la maison de garde et la mise en place de la "voie verte" de prise en charge des urgences légères, dont les collaborateurs présents ont fait part de leur satisfaction unanime. La voie verte, mise en œuvre depuis peu, améliore selon eux la satisfaction des patients, celle du personnel et permet également d'optimiser la facturation.

Le deuxième thème abordé, qui a donné lieu à un large échange, a eu trait à l'inquiétude du personnel liée au départ de plusieurs médecins cadres en radiologie et l'impact de ces départs sur le fonctionnement des services partenaires.

Fête du personnel

La fête du personnel sera organisée selon une toute nouvelle formule l'année prochaine.

Réservez d'ores et déjà la date du

5 juin 2015