

Sens du service

L'orientation clients est une notion fondamentale dans le monde de l'entreprise. Elle consiste pour elle à placer ses clients au centre de sa stratégie, de ses objectifs, de ses décisions et de ses actions.

Pourtant, il arrive que cette notion de service à la clientèle (ou sens du service) soit incomprise ou remise en question par certains collaborateurs qui ne sont pas directement en contact avec les bénéficiaires des prestations offertes par l'organisation, c'est-à-dire les clients, les usagers, ou les patients.

Selon moi, cette vision est trop étroite. Certes, le service à la clientèle a souvent une connotation commerciale (accueil, conseil, négociation, vente, etc.). Mais pas seulement : il est également l'expression de qualités humaines (comme l'écoute, l'entregent, la compréhension, etc.) déployées dans la volonté satisfaire ses partenaires tant internes qu'externes.

Si elle n'est pas expressément citée dans nos valeurs institutionnelles, on retrouve la dimension du service dans les valeurs Responsabilité et Respect. Personnellement, j'ai l'intime conviction que la grande majorité des soins prodigués à nos patients respectent ce principe. Et qu'en est-il dans les autres corps de métier ?

La soirée du personnel 2015 arrivant gentiment à son terme, je me suis approché d'un de nos chefs de cuisine et lui ai dit comme je trouvais remarquable l'investissement de tout le personnel de la logistique : depuis plusieurs jours, nombre de collaboratrices et collaborateurs des domaines technique, sécurité, intendance et cuisine travaillaient d'arrache-pied pour offrir une soirée mémorable à leurs collègues de l'HNE. Sa réponse résonne encore en moi :

"Nous sommes tous heureux de contribuer activement à la réussite de la soirée, et notre plus belle récompense, c'est celle de voir le sourire sur le visage de nos collègues".

Alain Christinet
Directeur des ressources humaines

Invitation à la présentation de la stratégie 2015-2022 le 1^{er} juillet à 17h00 à Colombier

La démarche lancée le 3 mars de cette année, qui visait la définition de l'identité de l'HNE et de sa stratégie pour les années à venir, est à bout touchant. Nous vous invitons toutes et tous à venir prendre connaissance du résultat de ce travail fondamental, qui a largement associé les chefs de services, le 1^{er} juillet prochain à 17h00 au Théâtre de Colombier.

Trois mois quasiment jour pour jour après son lancement, la démarche que nous avons initiée pour redéfinir l'identité de l'HNE et préciser sa stratégie pour les années 2015 à 2022 va déboucher sur la publication d'un rapport présentant ses résultats. Celui-ci sera adressé au Conseil d'Etat le 26 juin et son contenu vous sera présenté par la direction générale et le conseil d'administration, de manière privilégiée, le mercredi 1^{er} juillet à 17h00 au Théâtre de Colombier.

Les médias se verront quant à eux distribuer le document le lendemain au cours d'une conférence de presse.

Le rapport présente en l'état des options générales, qui seront détaillées lorsque nous aurons reçu l'aval des autorités. La réflexion de la direction et du conseil d'administration sur ces options a été largement nourrie par les résultats des ateliers, qui ont réuni plus de 80 chefs de services. Le fruit de ces ateliers sera utilisé également dans les mois à venir dans le cadre de l'analyse de détail qui sera conduite.

Nous vous invitons toutes et tous à venir prendre connaissance de ces options, au cours d'une séance dont la durée devrait vous permettre d'être de retour dans vos foyers en début de soirée. Rendez-vous le 1^{er} juillet à 17h00 au Théâtre de Colombier. Notez que la présentation fera également l'objet d'une vidéo, qui sera accessible sur Intranet dès le 2 juillet pour ceux qui ne pourront pas se déplacer.

Nomination du Dr Hervé Zender en tant que médecin-chef de service

Dès l'annonce du départ du Pr Genné, médecin-chef du service de médecine de La Chaux-de-Fonds, des démarches ont été activement conduites par la direction médicale pour lui trouver un successeur.

Après plusieurs démarches infructueuses, la commission de sélection chargée de cette succession, séduite par la qualité du travail fourni par le Dr Hervé Zender dans cette fonction qu'il a assumée ad intérim en plus de sa fonction de médecin-chef des soins intensifs du site depuis le départ du Pr Genné, a décidé de proposer sa nomination. Celle-ci ayant été acceptée, le Dr Zender est ainsi depuis le 1^{er} juin médecin-chef des soins intensifs et du service de médecine du site de La Chaux-de-Fonds. Le poste de chef de clinique supplémentaire octroyé dans le cadre de l'intérim reste quant à lui accordé.

Nos plus vifs remerciements vont au Dr Zender pour son engagement fidèle et sans faille pour notre institution.

Enquête de satisfaction des collaborateurs

L'institut DemoSCOPE a mené une enquête de satisfaction auprès des collaboratrices et collaborateurs de l'HNE durant l'été 2014. La publication des résultats a été retardée en raison de changements successifs au sein de la direction générale et du conseil d'administration. Des présentations ciblées seront organisées dans chaque département après la pause estivale.

Le taux de participation s'est élevé à 35% (872 réponses). Le résultat général met en évidence une satisfaction globalement inférieure à la moyenne du Suisse Index (SI), qui prend en compte des enquêtes similaires menées dans douze entreprises du secteur «Santé» et cinq entreprises du secteur «Public».

Dans les domaines suivants, l'HNE se situe **significativement en dessous des résultats** du SI: au sein de mon équipe, le climat de travail est excellent / je suis fier de travailler à l'HNE / je suis rapidement informé sur les changements et les nouveautés importants au sein de l'HNE / mes opinions et mes idées sont prises en considération dans mon travail / j'ai confiance dans la Direction de l'HNE.

Dans les domaines suivants, l'HNE se situe **en ligne avec les résultats** du SI : je sais ce qu'on attend de moi lors de mon travail au quotidien / mes collègues aspirent à produire un travail de qualité / je côtoie régulièrement une personne une personne en qui je peux faire entièrement confiance / je dispose du matériel/des moyens utiles et nécessaires pour réaliser mon travail de manière efficace / je reçois régulièrement de la reconnaissance de la part de mon supérieur direct.

Enfin, dans le domaine suivant, l'HNE se situe **significativement en dessus des résultats** du SI : mon supérieur me traite comme un être humain et non comme un numéro. Ces résultats confortent la direction générale et le conseil d'administration dans leur volonté d'améliorer la satisfaction des collaboratrices et collaborateurs. Plusieurs mesures ont déjà été prises dans ce sens. La mise en place d'ateliers participatifs pour la définition du projet stratégique s'inscrit dans la volonté de fédérer les équipes autour d'un projet commun. Une prochaine enquête de satisfaction sera réalisée en 2016. Vous trouverez davantage d'informations sur le résultat de l'enquête sur Intranet.

Gestion documentaire : c'est parti !

C'est parti ! Le nouvel outil de gestion électronique des documents, "Osmose-Doc", va être déployé progressivement à l'HNE. Il s'agit d'une véritable révolution dans la façon d'enregistrer et de se transmettre les documents. Fini la transmission par courriel, fini la gestion des 3, 4, ou X versions par plusieurs intervenants. Un moteur de recherche "intelligent" garantit de retrouver son document en quelques clics dans sa dernière version.

La première phase de déploiement débutera en septembre avec l'importation des documents existants sur l'Intranet. Cette phase est coordonnée avec le déploiement d'un nouvel Intranet, plus ergonomique, qui offrira une meilleure visibilité et un accès aux documents pertinents.

Dès novembre 2015, un pilote sera lancé au sein de la direction générale et à la pharmacie. Ce pilote favorisera l'appropriation d'Osmose-Doc par les membres de la direction générale et leurs états-majors ; l'utilisation dans une unité telle que la pharmacie garantira un paramétrage adapté aux besoins de petites unités. Les formations destinées aux personnes concernées par les deux premières phases de déploiement seront annoncées ces prochains jours et débiteront au plus vite.

Enfin, au printemps 2016, le transfert des compétences vers les directions des départements sera organisé puisque c'est elles qui conduiront le déploiement de la GED dans leurs services.

La direction générale compte sur l'implication de chacun afin de garantir le succès de ce déploiement, qui permettra à l'HNE de passer sa gestion documentaire dans le XXI^e siècle.

Frédéric Fischer, chef de projet

WOODSTOCK memories

Vendredi 5 juin à Planeyse : des airs de Woodstock sans la boue et près de 500 collaborateurs, fleurs dans les cheveux, pattes d'eph et lunettes rondes, qui ont pu profiter pleinement d'une magique soirée d'été avant l'heure.

Une fois de plus, le comité d'organisation et nos collègues ont fait très fort et nous ont proposé de faire la fête dans un nouveau cadre mais avec une qualité de prestations toujours aussi parfaite.

Merci à toutes celles et tous ceux qui se sont investis pour nous permettre de profiter de ce moment privilégié, avant, pendant et après l'orage qui n'a pas manqué, comme un feu d'artifice, de clore cette lumineuse soirée.

Qualité clinique et sécurité des patients nouvelle coordinatrice

Madame **Isabelle Montavon** a été engagée en tant que coordinatrice qualité clinique & sécurité des patients, pour une activité partielle à compter du 1^{er} juin et complète dès le 1^{er} septembre 2015. Collaboratrice de l'Hôpital neuchâtelois depuis de nombreuses années, Mme Montavon a exercé durant 10 ans en qualité d'infirmière spécialisée en soins intensifs et occupe depuis 2010 le poste d'infirmière clinicienne aux soins intensifs.

Elle succède à Mme Aziza Touel, qui est partie en avril et que nous remercions de remercier pour tout le travail accompli ces dernières années. Nous lui souhaitons le meilleur pour la poursuite de sa carrière.

Pas de **H.com** au mois de juillet

Nous vous remercions de votre travail et vous souhaitons un très bel été !