

# Souvenirs d'évènements passés

par Bruce Millin

En tant que président de la Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux (SCPH), je représentais l'organisme au cours du séminaire de Banff des sections de l'Ouest en mars dernier. Il y a exactement 30 ans, j'y assistais pour la première fois. J'étais alors un jeune résident impressionnable. J'ai peu de souvenirs de ce premier congrès, mais je me souviens d'une présentation bien précise et de son influence sur ma pratique. Elle portait sur la communication avec les autres professionnels de la santé, particulièrement avec les médecins. Je n'ai jamais regretté d'avoir choisi à l'époque d'intégrer la conclusion de la présentation dans ma pratique quotidienne, soit l'importance d'entretenir une communication interprofessionnelle ouverte.

Transportons-nous trente ans plus tard à une table ronde sur l'expérience du patient à l'égard des soins. Les deux conférenciers, un porte-parole des patients et un pharmacien d'hôpital, ont parlé avec éloquence et passion de leurs expériences personnelles au sein du système de santé ainsi que du rôle du pharmacien. La puissance de la présentation résidait dans son message simple : la façon dont nous, comme pharmaciens, choisissons de communiquer (ou de ne pas communiquer) avec un patient influence son parcours dans notre système de santé complexe.

L'ironie de la situation ne m'a pas échappé. Je me trouvais au même congrès, après plusieurs décennies, et j'étais à nouveau interpellé par une présentation portant sur l'art de communiquer plus efficacement avec un public cible précis. Ainsi, je me suis de nouveau engagé à intégrer dans ma pratique actuelle des leçons tirées d'une table ronde. En effet, je m'évertuerai spécialement à prendre les mesures suivantes préconisées durant la table ronde de 2015 :

- Sourire (simpliste, peut-être, mais facile et efficace);
- Me présenter et décrire mon rôle;
- Expliquer la raison de ma visite ou de ma question;
- Écouter davantage que parler;
- Porter mon attention sur la personne avec qui je m'entretiens;
- Terminer en demandant « Quelles sont vos questions? » (plutôt que « Avez-vous des questions? »).

J'ai espoir que ces simples gestes, que je les pose en m'adressant à un membre du personnel ou à un patient, permettront à la personne de sentir que j'étais à l'écoute et que j'ai noté ses préoccupations.

*Le Rapport sur les pharmacies hospitalières canadiennes 2013-2014* a souligné les objectifs du projet SCPH 2015 qui ont été couronnés de succès ainsi que ceux pour lesquels il reste du travail à faire (reportez-vous au document au [http://www.lillyhospitalsurvey.ca/hpc2/content/2015\\_report/chapter\\_eF%20.pdf](http://www.lillyhospitalsurvey.ca/hpc2/content/2015_report/chapter_eF%20.pdf)). L'objectif 1.5 fixe la cible suivante : « 50 % des patients hospitalisés récemment ou de leurs aidants naturels [...] se souviendront d'avoir rencontré un pharmacien au cours de leur épisode de soins ». Parmi les 162 répondants à la question, 77 % ont déclaré avoir effectué des sondages sur la satisfaction de la clientèle et, de ce nombre, seulement 23 % ont signalé avoir posé une question sur les entretiens avec un pharmacien. Malheureusement, seulement 4 % de ceux qui ont posé une telle question ont atteint la cible du projet SCPH 2015. Même en admettant que la cible de 50 % puisse avoir été trop optimiste, ces dernières données montrent clairement qu'il nous reste du chemin à faire pour mieux nous mettre en évidence. Compte tenu de ces faits, je travaillerai au côté de collègues pour faire ajouter au sondage sur la satisfaction une question demandant aux patients ayant quitté ma régie de la santé s'ils se rappellent d'entretiens avec un pharmacien. Enfin, l'auteur du chapitre *SCPH 2015* dont il a été question ci-dessus pose une question rhétorique : « Si davantage de sondages d'hôpitaux demandaient aux patients de décrire leurs échanges avec les pharmaciens, le taux de rappel serait-il plus élevé? » Je ne sais pas, mais j'ai l'intention de le découvrir!

[Traduction par l'éditeur]

**Bruce Millin**, B. Sc. (Pharm.), ACPR, est président et agent de liaison interne pour la Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux.