

Choisir l'excellence

par Douglas Doucette

L'excellence n'est jamais un accident. Elle est toujours le résultat d'une grande intention, d'un effort sincère et d'une exécution intelligente; elle représente le choix judicieux de nombreuses possibilités. C'est le choix, non pas la chance, qui détermine votre destin.

—Aristote

Comment savons-nous si nous avons fait du bon travail ou un excellent travail? Pour répondre à une telle question, nous nous tournons souvent vers nos leaders, ces gestionnaires et ces cliniciens dans notre établissement qui nous poussent et nous aident à satisfaire aux attentes nécessairement élevées de notre profession en nous offrant des possibilités de formation et de perfectionnement et en nous servant de sources d'inspiration. La profession de pharmacie possède des normes élevées qui nous guident dans notre responsabilité d'avoir soin des plus malades dans nos collectivités, nos cliniques et nos hôpitaux. Ainsi, la Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux (SCPH) est toujours présente pour faire preuve de leadership et guider ses membres vers l'atteinte des normes élevées d'excellence de la pratique, comme le montrent plusieurs publications et programmes récents.

En 2011, en collaboration avec la SCPH, un groupe de pharmaciens d'hôpitaux canadiens a créé le Canadian cpKPI Collaborative pour mettre au point un ensemble d'indicateurs clés de rendement relatifs à la pharmacie clinique (ICR_{pc}, c.-à-d. *clinical pharmacy key performance indicators [cpKPI]* en anglais) qui sont fondés sur des données prouvant leur association avec les soins de première qualité dans le contexte de services de pharmacie clinique prodigués aux patients hospitalisés (consultez *Ann Pharmacother.* 2015;49[6]:656-69 ou le « Guide de référence » disponible à l'adresse <https://www.cshp.ca/clinical-pharmacy-key-performance-indicators>). La cueillette de données sur les ICR_{pc} en milieux hospitaliers devrait améliorer la qualité des soins, faire avancer la pratique de façon à réaliser les résultats thérapeutiques factuels recherchés et accroître la responsabilisation professionnelle et la transparence. Le Canadian cpKPI Collaborative travaille à la mise en œuvre de ces ICR_{pc} qui permettront aux pharmaciens d'hôpitaux de s'appliquer aux activités de soins influant sur les résultats importants, notamment sur les taux de mortalité et de réadmission à l'hôpital.

En 2016, la SCPH a élaboré une série de déclarations de principes pour la pratique de la pharmacie axée sur le patient. Ces déclarations de principes sur la pratique de la pharmacie dans les hôpitaux et les autres milieux de soins collaboratifs (disponibles

au <https://www.cshp.ca/position-statements>) décrivent « le niveau de performance souhaité et réalisable qu'on peut attendre de la pratique de la pharmacie dans un organisme de santé, peu importe le lieu, l'expérience ou le domaine de pratique ». Le document porte sur les expériences des patients, s'attardant sur leurs valeurs, leurs croyances et leurs désirs tout en les encourageant à prendre en main leurs besoins en santé. Les déclarations de principes centrées sur le patient sont déclinées en trois sections : modèle de pratique pour les soins centrés sur le patient, partenaires et gestion responsable. Ces déclarations offrent des balises aux leaders et aux praticiens de pharmacie qui cherchent à atteindre l'excellence en pratique dans les hôpitaux et les autres milieux de soins de santé misant sur la collaboration.

Le programme Excellence en pharmacie hospitalière (<https://www.cshp.ca/excellence>) a été lancé au cours de la Conférence sur la pratique professionnelle de 2016 et succède au projet SCPH 2015 qui a lui-même connu un très grand succès. Excellence, un programme qui s'échelonne sur plusieurs années et qui s'harmonise au dernier plan stratégique de la SCPH, doit aider les membres à tendre leurs efforts vers l'excellence et l'innovation dans le domaine des soins aux patients. Le programme s'appuie sur trois thèmes centraux : participation du patient/approche centrée sur le patient; meilleure pratique, dont la sécurité des patients; communication efficace et pratique en collaboration. Le programme possède aussi six objectifs, un plan de travail exhaustif, des mesures du rendement et des cibles pour mesurer le succès. Attendez-vous à ce que le comité directeur national du programme vous en parle davantage. Ce comité est d'ailleurs composé de représentants de chaque section de la SCPH, d'une technicienne en pharmacie, d'une étudiante en pharmacie et d'une conseillère en expérience patient.

La pharmacie d'hôpital a acquis un grand degré de confiance des patients et des fournisseurs de soins de santé grâce à l'excellence des soins et des services que nous prodiguons dans nos équipes et nos établissements. À titre de pharmaciens, nous n'avons pas à être parfaits, mais il est de notre devoir envers nos patients de tendre vers l'excellence.

[Traduction par l'éditeur]

Douglas Doucette, B. Sc. (Pharm.), Pharm. D., FCSHP, est devenu président désigné et agent de liaison externe de la Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux lors de la réunion du conseil qui a suivi son élection à l'Assemblée générale annuelle en septembre 2017.