

Nouvelles normes de gestion des médicaments pour l'agrément de 2008 : de meilleures pratiques pour plus de sécurité

par Régis Vaillancourt

Je suis un visiteur pour le compte du Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS) depuis les cinq dernières années et j'ai eu le privilège de participer à la visite de plusieurs hôpitaux. En ma qualité de membre de l'équipe de visiteurs (le plus souvent étant le seul pharmacien), on m'a toujours demandé de commenter et d'évaluer les services de pharmacie. Jusqu'à tout récemment, les critères appliqués aux services de pharmacie étaient plutôt vagues, ce qui permettait aux établissements de dépeindre une situation idyllique si l'équipe de visiteurs ne comptait pas un expert en pharmacie dans ses rangs. Mais avec la mise en œuvre de nouvelles normes, prévue pour 2008, il sera maintenant possible d'observer et d'évaluer clairement les processus liés à la gestion des médicaments, et ce, même en l'absence d'un expert en pharmacie.

Les nouvelles normes de gestion des médicaments s'attardent toujours principalement au fonctionnement du service de pharmacie. Cependant, le CCASS reconnaît qu'une démarche en collaboration est nécessaire pour prévenir la survenue d'événements indésirables liés aux médicaments; ainsi, les nouvelles normes focalisent sur l'équipe interdisciplinaire de fournisseurs de services qui sont responsables des processus critiques associés à l'utilisation et à la gestion sécuritaires des médicaments au sein d'un établissement.

Les normes reflètent le mouvement des médicaments au sein d'un établissement, en commençant par leur choix et leur préparation à la pharmacie et en finissant par leur administration aux patients et la surveillance de ces derniers. Ces nouvelles normes ont une portée considérablement plus importante que les anciennes : en effet, il existe maintenant 22 normes pour la gestion des médicaments, comprenant elles-mêmes environ

140 sous-catégories (comparativement à cinq normes avec l'ancien système « Mesures implantées pour le renouveau de l'évaluation », MIRE). Chaque catégorie et sous-catégorie est fondée sur les meilleures pratiques en gestion des médicaments, dans un dessein de favoriser l'excellence de la gestion des médicaments. Avec ces nouvelles normes précises et structurées, plus moyen pour les établissements de cacher quoi que ce soit. Fini les jours où les bonnes pratiques de gestion des médicaments étaient réservées uniquement aux établissements qui étaient prêts à payer une « taxe sur la qualité » pour investir dans des modèles de gestion des médicaments de pointe.

Outre la mise en œuvre de ces nouvelles normes, les visiteurs utiliseront de nouvelles méthodes de collecte d'information. Les établissements devront toujours faire leur auto-évaluation, mais les visiteurs disposeront de tout un éventail d'outils et de techniques pour évaluer dans quelle mesure les établissements respectent les normes, lors des visites d'agrément. L'une des techniques utilisées sur place consiste à utiliser des indicateurs, une démarche interactive permettant de recueillir des données sur la qualité des soins et des services. À l'aide d'un indicateur, le visiteur peut suivre et observer les démarches associées à une norme afin de déterminer le degré d'intégration du système. Cela est rendu possible grâce à divers types de groupes de discussions, des observations directes, des visites, des consultations sur place, l'examen des dossiers médicaux et d'autres documents, et des entrevues individuelles. Les visiteurs du CCASS utilisent des indicateurs cliniques et administratifs. En termes clairs, cela signifie que le visiteur peut commencer par le service des urgences, par exemple, puis suivre le processus de gestion des médicaments de l'admission jusqu'au transfert à l'unité de soins. Pendant cette démarche, le visiteur

peut poser des questions sur le processus de gestion des médicaments à toutes personnes concernées, afin d'évaluer le degré de conformité avec les normes.

Les normes du CCASS représentent l'excellence en pratique, et il faudra peut-être du temps pour que certains établissements les atteignent. Les établissements qui ne réussiront pas du premier coup ne devraient pas se décourager. En effet, les directeurs de pharmacie peuvent utiliser les nouvelles normes comme agent de changement et attirer l'attention sur ce qui doit être fait. Mon expérience en tant que visiteur m'a montré qu'habituellement les directeurs de pharmacie savent ce qu'il faut faire pour améliorer la gestion des médicaments, mais ils n'ont malheureusement pas le soutien administratif et financier nécessaire pour apporter les changements.

Pour conclure, il n'y a aucune raison que vous soyez effrayés par ces nouvelles normes. Bien au contraire, vous devez vous en servir comme une occasion d'améliorer la gestion des médicaments dans votre établissement et ainsi optimiser la sécurité des patients.

Régis Vaillancourt, O.M.M., C.D., B. Pharm., Pharm. D., FCSHP est directeur de pharmacie au Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario, à Ottawa, en Ontario. Il est aussi rédacteur adjoint au *JCPH*.

Adresse de correspondance :

D' Régis Vaillancourt
Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario
401, chemin Smyth
Ottawa (Ontario)
K1H 8L1

courriel : RVaillancourt@cheo.on.ca

Pour plus d'information

Pour toute question au sujet des nouvelles normes, veuillez communiquer avec Tracy Murphy par courriel à Tracy.murphy@cchsa-ccass.ca ou par téléphone au 613-738-3800, poste 249.

Si vous êtes intéressé à devenir visiteur pour les services de pharmacie, veuillez communiquer avec Christine Niro, Directrice du développement des ressources humaines, Conseil canadien d'agrément des services de santé, par courriel à Christine.niro@cchsa-ccass.ca ou par téléphone au 613-738-3800, poste 248.

