

La précision n'est pas une approximation

par Neil Johnson

En mai, j'ai visité les services de pharmacie de trois hôpitaux d'Ontario, dans le cadre des visites des sections par la direction de la SCPH. C'était l'occasion idéale de rencontrer les pharmaciens et de leur faire part de ce que la SCPH fait pour eux. J'ai aussi rencontré plusieurs membres des équipes de direction des hôpitaux pour discuter de divers aspects de l'exercice de la pharmacie. L'un des cadres m'a demandé si la SCPH avait mis au point des mesures d'évaluation du rendement pour les pharmacies hospitalières. Il voulait savoir comment mesurer l'efficacité de son service de pharmacie et l'évolution vers les objectifs fixés.

Voilà une excellente question, particulièrement importante pour la SCPH. Notre plan stratégique comporte plusieurs indicateurs de performance nous permettant d'évaluer dans quelle mesure la SCPH a atteint ses objectifs de la Vision 2006. Ces indicateurs nous renseignent sur le rendement de la SCPH comme organisation, mais comment la SCPH mesure-t-elle son impact sur «l'avancement de la pratique pharmaceutique axée sur le malade», l'élément central de sa mission? Pour mener son mandat à bien, la SCPH doit créer au sein de la profession des tensions qui, à leur tour, entraîneront des changements positifs sur l'évolution de notre rôle professionnel dans les hôpitaux et les régions.

Comment la SCPH essaie-t-elle de faire avancer la profession? L'un de ses moyens est par l'actualisation de ses normes d'exercice et de ses lignes directrices. Notre nouveau coordonnateur des Affaires professionnelles et services aux membres, Ken Wou, est chargé d'actualiser l'intégralité des documents de la SCPH qui servent de modèle à l'exercice de la pharmacie hospitalière partout au Canada. Plusieurs membres de la SCPH examinent actuellement les nouvelles normes pour la pharmacie du Conseil canadien d'agrément des services de santé, qui paraîtront en 2006. En outre, la SCPH s'assurera qu'elles sont applicables aux petits hôpitaux. La SCPH

entreprend des démarches pour attirer les étudiants en pharmacie vers l'exercice hospitalier. Elle a d'ailleurs lancé cette année en collaboration avec l'Association canadienne des étudiants et des internes en pharmacie un projet visant à offrir aux étudiants de deuxième année en pharmacie le Programme d'enseignement des soins directs aux patients de la SCPH, un nouveau prix destinés aux étudiants, des symposiums éducatifs spéciaux et l'occasion de travailler au siège de la SCPH.

Toutes ces initiatives semblent louables, mais comment en mesurera-t-on les effets réels sur l'exercice de la pharmacie au Canada? Pour déterminer si la SCPH a atteint ses objectifs, nous devons mettre au point des indicateurs de performance mesurant l'évolution de la profession dans des secteurs clés. Mais avant même que nous décidions ce qu'il faut mesurer, nous devons décider de notre orientation. Par conséquent, la SCPH doit d'abord avoir une vision claire, bien définie et mesurable de la pharmacie hospitalière, avant de déterminer quels indicateurs de performance nous utiliserons pour évaluer nos progrès. Je me souviens d'une phrase de Don Berwick lors de son allocution à l'Institute for Healthcare Improvement en décembre dernier : «La précision n'est pas une approximation.» À l'instar de cet institut, nous devons établir des objectifs précis que nous voulons que la pharmacie hospitalière atteigne dans une période de temps définie et prendre les mesures nécessaires pour y parvenir.

Il revient à la SCPH de répondre à la question : «Quel visage voulons-nous donner à la pharmacie hospitalière en 2010?» Et il revient ensuite à nous tous d'en faire une réalité.

Neil Johnson, R. Ph., MBA, est président sortant et agent de liaison externe de la SCPH.