



EXCELLENCE

IN HOSPITAL PHARMACY • EN PHARMACIE HOSPITALIÈRE

Making a difference around these key themes:

Patient-Centred Care

Best Practice

Communication and Collaboration

Values

The pharmacy team views patients as valuable, effective partners in shared decision-making.

- Presence of patient experience advisors participating on at least one pharmacy committee or working group.
- Implementation of tools for staff and leadership that include expectations regarding patient-centred care.

Listens

The pharmacy team listens to, understands, and respects the patient's story about experiences and expectations that will affect the use of medications.

- Extent of patient-reported communication with the pharmacy team.
- Extent of patient-reported satisfaction with their interactions with the pharmacy team.

Communicates

The pharmacist communicates the plan of care to the professionals who will assume responsibility for care of the patient at care transitions.

- Proportion of patients whose plan at transition of care is communicated to the appropriate health care provider.
- Proportion of patients who receive documented medication reconciliation at discharge (as well as resolution of identified discrepancies), performed by a pharmacist. (cpKPI¹)

Collaborates

The pharmacist develops and assesses the pharmacy care plan in collaboration with other members of the healthcare team.

- Proportion of patients who receive comprehensive direct patient care from a pharmacist working in collaboration with the health care team. (cpKPI¹)
- Proportion of patients for whom a pharmacist participates in interprofessional patient care rounds to improve medication management. (cpKPI¹)
- Proportion of pharmacists whose practice includes advanced practice roles.

Cares

The pharmacist provides proactive patient-centred care to develop a pharmacy care plan that reflects the patient's goals.

- Proportion of patients for whom a pharmacist has developed and initiated a pharmacy care plan. (cpKPI¹)
- Proportion of patients who receive education from a pharmacist about their disease(s) and medication(s) during their hospital stay. (cpKPI¹)
- Proportion of patients who receive medication education from a pharmacist at discharge. (cpKPI¹)
- Extent of patient-reported involvement in care decisions.

Implements

The pharmacy department implements risk-reduction strategies to improve the safety of the medication-use system.

- Implementation of medication system risk-reduction strategies.
- Evaluation of the impact of medication system risk-reduction strategies.

15 measures, 6 principles, 3 themes, 1 reason

Improving patient health outcomes.





EXCELLENCE

IN HOSPITAL PHARMACY • EN PHARMACIE HOSPITALIÈRE

Faire avancer les choses pour les thèmes clés suivants :

Soins centrés sur le patient

Meilleures pratiques

La communication et la collaboration

Valeurs

L'équipe de pharmacie considère les patients comme des partenaires précieux et efficaces dans le processus décisionnel conjoint.

- Participation de conseillers en matière d'expérience des patients à au moins un comité de pharmacie ou un groupe de travail.
- Mise en place d'outils destinés au personnel et à la direction qui comprennent les attentes concernant les soins centrés sur le patient.

Écoute

L'équipe de pharmacie accorde son écoute, sa compréhension et son respect à l'historique du patient, à ses expériences et à ses attentes, qui auront une influence sur l'utilisation des médicaments.

- Nombre de signalements par les patients de communications avec l'équipe de pharmacie.
- Degré de satisfaction signalé par les patients à l'égard de leurs interactions avec l'équipe de pharmacie.

Communication

Le pharmacien communique le plan de soins aux professionnels qui sera responsable des soins du patient aux points de transition des soins.

- Le pharmacien communique le plan de soins aux professionnels qui sera responsable des soins du patient aux points de transition des soins.
- Proportion de patients ayant bénéficié d'un bilan comparatif des médicaments documenté à l'admission (et de la résolution des divergences observées) et établi par un pharmacien. (ICRpc¹)

Collaboration

Le pharmacien développe et évalue le plan de soins pharmaceutiques en collaboration avec d'autres membres de l'équipe de soin de santé.

- Proportion de patients ayant reçu de soins directs globaux de la part d'un pharmacien travaillant de concert avec l'équipe traitante. (ICRpc¹)
- Proportion de patients ayant bénéficié de tournées interprofessionnelles auxquelles participait un pharmacien afin d'améliorer la gestion des médicaments. (ICRpc¹)
- Proportion de pharmaciens dont la pratique comprend des rôles de pratique avancée.

Soins

Le pharmacien prodigue des soins centrés sur le patient de façon proactive afin d'élaborer un plan de soins pharmaceutiques qui correspond aux objectifs du patient.

- Proportion de patients ayant bénéficié d'un plan de soins pharmaceutiques élaboré et exécuté par un pharmacien. (ICRpc¹)
- Proportion de patients ayant reçu de l'information d'un pharmacien à propos de leurs affections et de leur pharmacothérapie pendant leur séjour à l'hôpital. (ICRpc¹)
- Proportion de patients ayant obtenu d'un pharmacien de l'information à propos de leur pharmacothérapie au congé. (ICRpc¹)
- Mesure dans laquelle les patients ont signalé leur participation aux décisions concernant leurs soins.

Mise en œuvre

Le service de pharmacie met en œuvre des stratégies de réduction du risque visant à améliorer la sécurité du système d'utilisation des médicaments.

- Mise en œuvre de stratégies de réduction du risque pour le système d'utilisation des médicaments.
- Évaluation de l'effet des stratégies de réduction du risque sur le système d'utilisation des médicaments.

15 mesures, 6 principes, 3 thèmes, 1 raison

Améliorer
les résultats
thérapeutiques
des patients.

