

What is a Quality Process Review?

Working Together to Improve Care: A Guide for Patients, Families, and Support Persons

At Horizon Health Network (Horizon), **patient safety is our top priority.**

Our health care teams are committed and work hard to provide safe, compassionate, high-quality care every day. While we strive to ensure the best possible care experience, there are risks within the health care setting, and sometimes unexpected events can occur.

When a serious patient safety event occurs, health care teams investigate and review the event, which may include the completion of a Quality Process Review (QPR).

This guide will explain:



What a Quality Process Review is



Why reviews are important



How patients/families/support persons can be involved

What Is a Quality Process Review?

A **Quality Process Review** is an internal quality improvement activity that helps care teams learn from patient safety events by investigating and better understanding what happened, with a focus on identifying opportunities to improve overall systems and processes. This process is guided by *New Brunswick's Health Quality and Patient Safety Act*.

Some examples of serious events that may lead to a QPR:

- pressure injuries (bedsores)
- falls with injury
- medication error(s)
- surgery/procedure concerns

The goal is to learn from events, improve processes, and make care safer for patients, families, and care teams.

The review team involves different health care staff, depending on the event. This could include doctors, nurses, managers, program leaders, members of the Quality, Patient Safety and Risk team, pharmacists, therapists, or other health care team members who are involved in the patient's care and safety.

What Happens **BEFORE**, **DURING**, and **AFTER** a Quality Process Review?

Gather Information	The review team gathers information , such as: • medical records • timelines • policies and procedures • standards • staff feedback • patient and family experiences
Look at What Happened	The team reviews the information to better understand: • what happened • what may have played a part • what could be improved
Find Ways to Improve	The team develops recommendations to help make care safer for future patients and families.
Make Changes	Assigned health care teams work on improvements and safety changes based on the recommendations identified in the Quality Process Review.

Why Are Quality Process Reviews Important?

Health care can be complex, so when an unexpected event occurs, it is important to perform a Quality Process Review for several reasons.

Quality Process Reviews can help health care teams:

- prevent similar events from happening again
- identify system issues
- improve overall patient safety
- improve communication

Reviews can lead to changes such as:

- new safety steps/practices
- updated or new policies/procedures
- staff support/education
- changes to environment/equipment

Why Patient and Family/Support Persons Involvement Matters

At Horizon, we are committed to open and honest communication with patients and families/support persons after an unexpected event through a process called **disclosure**.

Disclosure means talking with patients and families/support persons about what happened, answering questions when possible, and sharing how we are working to learn and improve.

This is important because it helps **build trust, supports transparency, and ensures patients and families feel heard, informed, and involved in their care experience.**

If you have been involved in a serious patient safety event, we will talk with you and/or your family/designated support person(s) about what happened. At that time, the health care team may also explain what investigations or reviews are being completed, and that could include a Quality Process Review. You will be asked if you would like to share any information about your experience.

Providing your input is entirely voluntary, and you can choose whether to take part or withdraw from the process at any time.

Horizon encourages you to share your story, ask questions, and express your concerns. You can share your input either verbally or in writing. The choice is yours regarding what to share and who you would like to have with you for support.

Sharing your experience will be part of the Quality Process Review and can help us:

- better understand what happened
- learn what went well
- highlight problems or delays
- improve communication

You and your family/support person(s) are important members of the care team. Your perspective(s) and the impacts the experience had on you are important parts of the story. *Taking part is YOUR choice.*

We are committed to:

- listening respectfully
- being open and honest
- learning from events
- improving patient safety
- working together to improve care

As part of our commitment to transparency and learning, you and/or your family/support person(s) will also be offered the opportunity to hear about the final recommendations resulting from the Quality Process Review, once the process is complete.

Questions or Concerns

Our care teams are committed to supporting patients and families/support persons throughout the process and ensuring their questions are answered.

If you have any questions about the Quality Process Review, you are encouraged to contact the appropriate Unit Manager or member of the care team you have been communicating with and feel most comfortable contacting.

If you feel additional support is needed, you can contact our Patient Relations Department.

Email	Relations.Patient.Relations@HorizonNB.ca
Phone (Toll-Free)	1-844-225-0220
Website	HorizonNB.ca/PatientRelations

Qu'est-ce qu'une évaluation de processus en matière de qualité?

Travailler ensemble pour améliorer les soins : un guide à l'intention des patients, des familles et des personnes de soutien

Au Réseau de santé Horizon (Horizon), la **sécurité des patients est notre priorité absolue**.

Nos équipes de soins de santé font preuve d'un grand dévouement et mettent tout en œuvre pour offrir chaque jour des soins sûrs, bienveillants et de grande qualité. Nous mettons tout en œuvre pour offrir la meilleure expérience de soins possible, mais le milieu des soins de santé comporte des risques, et des événements imprévus peuvent parfois se produire. Lorsqu'un incident grave lié à la sécurité des patients se produit, les équipes de soins de santé mènent une enquête et procèdent à un examen de ce qui s'est passé.

Ces travaux peuvent inclure la réalisation d'une évaluation de processus en matière de qualité.

Le présent guide répond aux questions suivantes :



Qu'est-ce qu'une évaluation de processus en matière de qualité?



Pourquoi les évaluations sont-elles importantes?



De quelle façon les patients, les familles et les personnes de soutien peuvent-ils y participer?

Qu'est-ce qu'une évaluation de processus en matière de qualité?

Une **évaluation de processus en matière de qualité** est une activité interne d'amélioration de la qualité qui aide les équipes de soins à tirer des leçons des incidents liés à la sécurité des patients en enquêtant sur ce qui s'est passé et en cherchant à mieux comprendre la situation. Le but : déterminer les possibilités d'amélioration des systèmes et des processus dans leur ensemble. Ce processus est guidé par la *Loi sur la qualité des soins de santé et la sécurité des patients du Nouveau-Brunswick*.

Voici des exemples d'événements graves qui **pourraient** mener à une évaluation de processus en matière de qualité :

- Plaies de pression (plaies de lit)
- Erreurs de médication
- Chutes avec blessure
- Préoccupations relatives à une opération ou à une intervention

L'objectif est de tirer des leçons des événements, d'améliorer les processus et de rendre les soins plus sûrs pour les patients, les familles et les équipes de soins.

L'équipe chargée de l'évaluation est composée de divers membres du personnel de soins de santé, selon l'événement. Elle peut comprendre des médecins, des infirmières, des gestionnaires, des responsables de programmes, des membres de l'équipe des Services de la qualité, de la sécurité des patients et de la gestion du risque, des pharmaciens, des thérapeutes et d'autres membres de l'équipe de soins qui participent aux soins et à la sécurité des patients.

Que se passe-t-il AVANT, PENDANT et APRÈS une évaluation de processus en matière de qualité?	
Rassembler l'information	L'équipe chargée de l'évaluation rassemble l'information , notamment : • les dossiers médicaux • la chronologie des événements • les politiques et procédures • les normes • les commentaires du personnel • les expériences des patients et des familles
Analyser ce qui s'est passé	L'équipe examine l'information pour mieux comprendre : • ce qui s'est passé • ce qui a pu jouer un rôle • ce qui pourrait être amélioré
Trouver des possibilités d'amélioration	L'équipe élabore des recommandations pour rendre les soins plus sûrs pour les futurs patients et leur famille.
Apporter des changements	Les équipes de soins de santé désignées travaillent à la mise en œuvre d'améliorations et de mesures de sécurité en fonction des recommandations formulées dans le cadre de l'évaluation de processus en matière de qualité.

Pourquoi les évaluations de processus en matière de qualité sont-elles importantes?

Les soins de santé peuvent être complexes; c'est pourquoi, quand un événement imprévu survient, il est important de procéder à une évaluation de processus en matière de qualité pour plusieurs raisons.

Les évaluations de processus en matière de qualité peuvent aider les équipes de soins de santé à :

- éviter que des événements semblables se reproduisent
- repérer les problèmes dans le système de santé
- améliorer la sécurité globale des patients
- améliorer la communication

Les évaluations peuvent mener à des changements tels que :

- de nouvelles étapes ou pratiques en matière de sécurité
- de nouvelles politiques ou procédures ou des améliorations aux politiques ou procédures actuelles
- du soutien et de la formation pour le personnel
- des changements à l'environnement ou à l'équipement

Pourquoi la participation des patients, des familles et des personnes de soutien est-elle importante?

Chez Horizon, nous nous engageons à maintenir une communication ouverte et honnête avec les patients, les familles et les personnes de soutien après un événement imprévu au moyen d'un processus appelé **divulgation**.

La divulgation consiste à discuter avec les patients, les familles et les personnes de soutien de ce qui s'est passé, à répondre à leurs questions dans la mesure du possible et à leur expliquer comment nous nous efforçons d'en tirer des leçons et de nous améliorer.

C'est une étape importante, car elle favorise la confiance et la transparence, et **elle permet aux patients et aux familles de se sentir écoutés, informés et pris en compte dans leur parcours de soins**.

Si vous avez vécu un incident grave lié à la sécurité des patients, nous discuterons avec vous, votre famille ou les personnes de soutien que vous aurez désignées de ce qui s'est passé. À ce moment-là, l'équipe de soins de santé pourrait également expliquer quelles enquêtes ou évaluations sont en cours, ce qui pourrait inclure une évaluation de processus en matière de qualité. On vous demandera si vous souhaitez fournir plus de renseignements au sujet de votre expérience.

Votre participation est entièrement volontaire. Vous pouvez choisir de prendre part au processus ou de vous en retirer à tout moment.

Horizon vous encourage à partager votre histoire, à poser des questions et à exprimer vos préoccupations. Vous pouvez transmettre vos commentaires à l'oral ou à l'écrit. C'est à vous de décider ce que vous souhaitez partager et qui vous voulez avoir à vos côtés pour vous soutenir.

Le partage de votre expérience fera partie de l'évaluation de processus en matière de qualité et pourra nous aider à :

- mieux comprendre ce qui s'est passé
- constater les réussites
- mettre en lumière les problèmes ou les retards
- améliorer la communication

Les membres de votre famille, vos personnes de soutien et vous-même êtes des membres importants de l'équipe de soins. Votre point de vue et les répercussions de l'expérience sur vous sont des éléments essentiels à l'histoire. *C'est VOTRE choix d'y participer*

Nous nous engageons à :

- écouter de façon respectueuse
- faire preuve d'ouverture et d'honnêteté
- tirer des leçons des événements
- améliorer la sécurité des patients
- collaborer pour améliorer les soins

Dans le cadre de notre engagement en faveur de la transparence et de l'apprentissage, votre famille, vos personnes de soutien et vous aurez également la possibilité de prendre connaissance des recommandations finales issues de l'évaluation de processus en matière de qualité, une fois celle-ci terminée.

Questions ou préoccupations

Nos équipes de soins s'engagent à soutenir les patients, les familles et les personnes de soutien tout au long du processus et à s'assurer que leurs questions donnent lieu à des réponses.

Si vous avez des questions au sujet de l'évaluation de processus en matière de qualité, veuillez communiquer avec le gestionnaire de l'unité concernée ou avec le membre de l'équipe de soins avec lequel vous avez déjà communiqué et avec lequel vous vous sentez le plus à l'aise de discuter.

Si vous avez besoin de soutien additionnel, veuillez communiquer avec le Service des relations avec les patients.

Courriel	Relations.Patient.Relations@HorizonNB.ca
Téléphone (numéro sans frais)	1-844-225-0220
Site Web	HorizonNB.ca/RelationsPatients