



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI  
**Office fédéral de la santé publique OFSP**

# Développement de la qualité dans l'assurance- maladie

Aperçu de la Stratégie qualité et des objectifs du  
Conseil fédéral de 2022 à 2024



# La Stratégie qualité

En 2021, les nouvelles dispositions de la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal) visant à renforcer la qualité et l'économicité sont entrées en vigueur. Elles permettent de renforcer le développement de la qualité sur les plans structurel, organisationnel et financier. La principale de ces dispositions, l'article 58 LAMal, charge le Conseil fédéral de fixer tous les quatre ans les objectifs à atteindre en matière de garantie et d'encouragement de la qualité des prestations dans l'assurance obligatoire des soins (développement de la qualité). Les objectifs fixés par le Conseil fédéral (objectifs quadriennaux) reposent sur sa stratégie pour le développement de la qualité dans l'assurance-maladie (Stratégie qualité).

Le but et l'objectif de la Stratégie qualité est de maintenir systématiquement et d'améliorer en permanence la qualité des prestations dans l'intérêt des personnes assurées et de la communauté des assurés de l'assurance obligatoire des soins (AOS). Le champ d'application géographique de la Stratégie qualité s'étend à l'ensemble de la Suisse.



1.

## La qualité : une structure à plusieurs niveaux

En Suisse, la Confédération et les cantons se partagent les tâches et les compétences dans le domaine de la santé. Ainsi, la Constitution fédérale engage la Confédération et les cantons à veiller, dans les limites de leurs compétences respectives, à ce que chacun ait accès à des soins médicaux de base de grande qualité.

La mise en œuvre des directives dans le droit national et cantonal nécessite un personnel bien formé à tous les niveaux, ainsi que le développement et le respect de normes professionnelles (best practices).

En outre, les résultats issus de recherches nationales et internationales ainsi que différentes stratégies nationales - telles que la stratégie Santé2030 – ont également une influence sur la qualité. Enfin, la numérisation constitue elle aussi un facteur d'influence de plus en plus important en matière de qualité.



## Vision et objectifs principaux

Partant de la vision de « traitement et de soins sûrs, efficaces et intégrés, considérant le patient sur un pied d'égalité », la Stratégie qualité repose sur quatre objectifs principaux :

- **EFFICACITÉ** : un niveau de la qualité des prestations qui se base sur les préférences, les besoins et les valeurs de la personne à qui celles-ci s'adressent. L'efficacité se mesure à l'aune des connaissances scientifiques les plus récentes.
- **SÉCURITÉ** : un niveau d'atteintes évitables subies par les patients tendant vers zéro et une gestion adéquate du risque.
- **SYSTÈME CENTRÉ SUR LE PATIENT** : un traitement et des soins centrés sur le patient, qui l'impliquent dans leur conception et dans un processus de décision partagée.
- **INTÉGRATION** : des prestations provenant de sources multiples qui sont aussi bien coordonnées que si elles provenaient d'une seule source.

## VISION

Le traitement et les soins sont sûrs, efficaces et intégrés, et le patient est considéré sur un pied d'égalité. ➤➤

## 4 OBJECTIFS PRINCIPAUX



**EFFICACE**  
Niveau élevé de qualité des prestations



**SÉCURITÉ**  
Pas d'atteintes évitables subies par les patients



**SYSTÈME CENTRÉ SUR LE PATIENT**  
Traitement et soins centrés sur le patient



**INTÉGRATION**  
Coordination et intégration optimale des prestations

## 5 CHAMPS D'ACTION

## CHAMPS D'ACTION ORIENTÉS SYSTÈME

CULTURE

GOUVERNANCE

PRISE DE DÉCISION FONDÉE SUR DES DONNÉES PROBANTES

## CHAMPS D'ACTION ORIENTÉS PRESTATIONS

SYSTÈME CENTRÉ SUR LE PATIENT

SÉCURITÉ DES PATIENTS

## 3.

## Champs d'action axés sur le système et les prestations

Pour déployer les quatre objectifs principaux, la stratégie qualité définit des priorités thématiques, dites champs d'action. Ceux-ci constituent le centre de la stratégie et sont répartis en deux catégories :

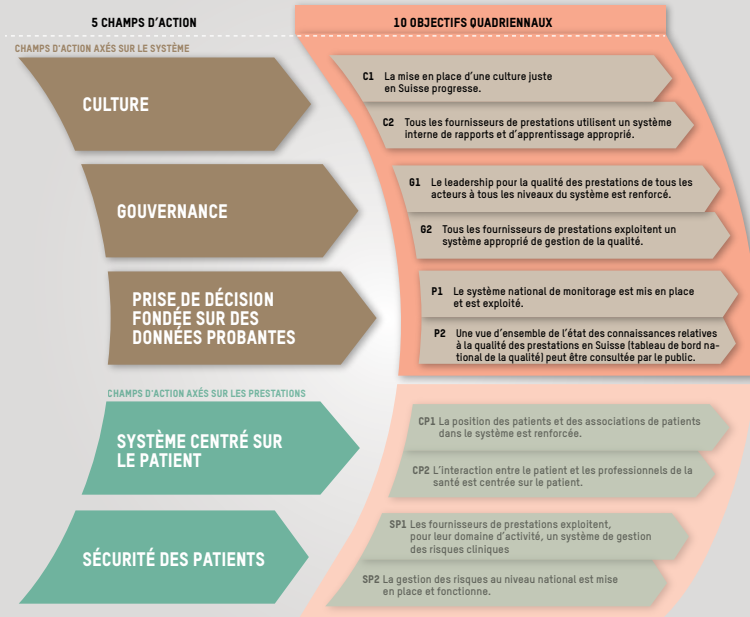
- *Champs d'action axés sur le système* Culture, Gouvernance et Prise de décision fondée sur des données probantes : visent à garantir que la gestion de la qualité soit systématique à tous les niveaux du système.
- *Champs d'action axés sur les prestations* Système centré sur le patient et Sécurité des patients : se réfèrent directement à la fourniture des prestations et influent ainsi directement sur la qualité des prestations.

# Objectifs quadriennaux

Les objectifs principaux et les champs d'action de la Stratégie qualité sont priorisés et concrétisés dans les objectifs quadriennaux. Les objectifs quadriennaux reposent sur les champs d'action.

Différents acteurs sont impliqués dans la mise en œuvre des objectifs quadriennaux :

- Instituée expressément pour réaliser les objectifs du Conseil fédéral, la **Commission fédérale pour la qualité (CFQ)** opérationnalise les objectifs quadriennaux dans ses objectifs annuels. Elle investit les moyens mis à sa disposition pour atteindre les objectifs quadriennaux en mandatant des tiers et en participant financièrement à des projets de développement de la qualité sélectionnés. La CFQ joue un rôle de coordination, de systématisation et de mise en réseau.
- Les conventions de qualité que doivent conclure les fédérations des fournisseurs de prestations et celles des assureurs (**partenaires contractuels**) ont pour but de définir des mesures de développement de la qualité uniformes et contraignantes. Les conventions de qualité doivent être adaptées aux objectifs du Conseil fédéral.
- Les **fournisseurs de prestations** sont responsables de garantir la qualité des prestations. Ils doivent ainsi respecter les conventions de qualité.

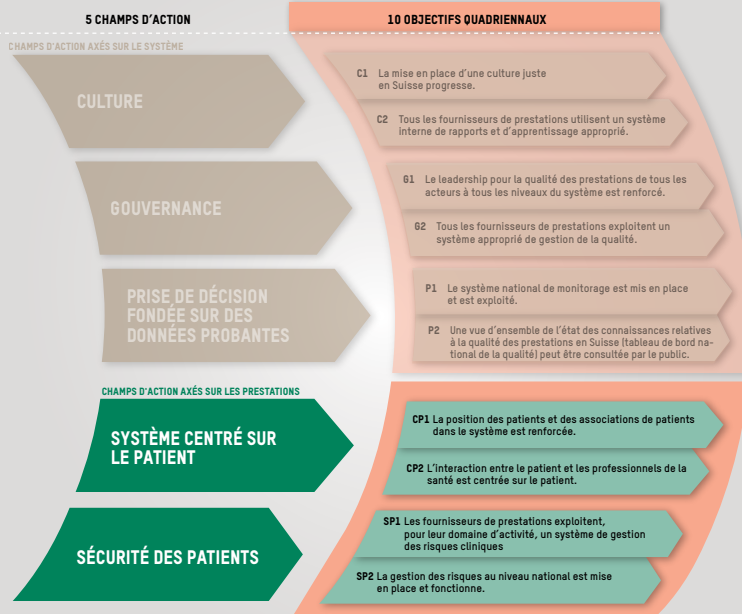


A.

## Objectifs quadriennaux des champs d'action axés sur le système

Les champs d'action axés sur le système comprennent les objectifs suivants :

- Objectifs quadriennaux pour le champ d'action *Culture* :
  - Diffusion des principes de la culture juste (*just culture*) : une culture de travail dans laquelle règne un climat de confiance qui permet d'apprendre de ses erreurs.
  - Recours à l'échelle nationale à des systèmes internes de rapport et d'apprentissage pour déclarer des événements indésirables.
- Objectifs quadriennaux pour le champ d'action *Gouvernance* :
  - Renforcement du leadership pour la qualité des prestations.
  - Mise en œuvre de systèmes de gestion de la qualité appropriés nécessitant des infrastructures opérationnelles perfectionnées en permanence pour la mise en œuvre du développement de la qualité.
- Objectifs quadriennaux pour le champ d'action *Prise de décision fondée sur des données probantes* :
  - Mise en place et exploitation d'un système national de monitoring.
  - Publication d'une vue d'ensemble (tableau de bord national de la qualité) des dernières connaissances relatives à la qualité des prestations.



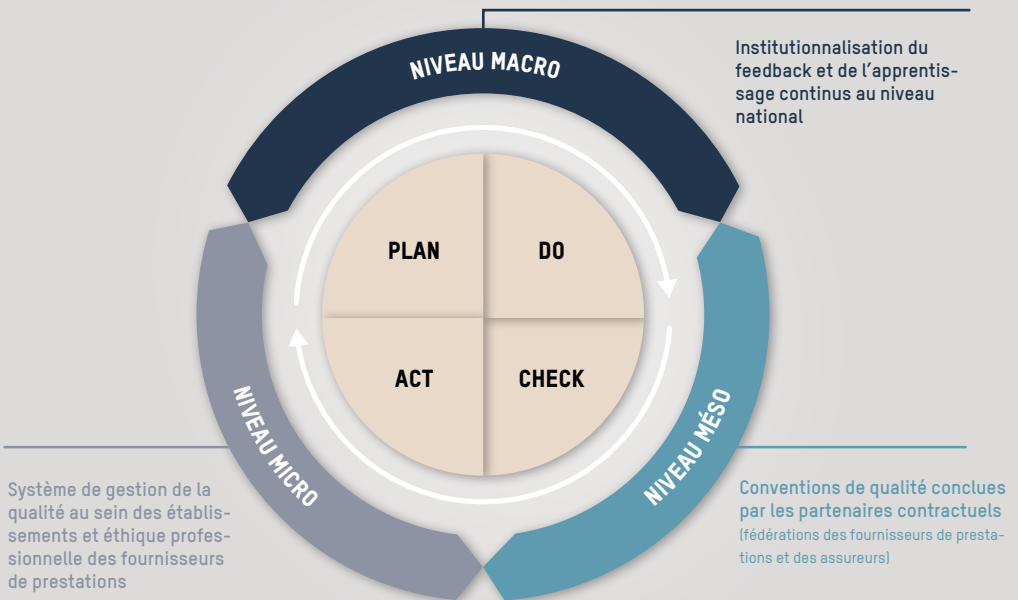
B.

## Objectifs quadriennaux des champs d'action axés sur les prestations

Les champs d'action axés sur les prestations comprennent les objectifs suivants :

- Objectifs quadriennaux pour le champ d'action *Système centré sur le patient* :
  - Prise en compte des préférences, des besoins et des valeurs des patients, et notamment application des enseignements tirés des *Patient Reported Experience Measures* (PREMs).
  - Encouragement des patients à poser des questions et à comprendre au mieux leur traitement, garantissant ainsi une interaction d'égal à égal entre les patients et les professionnels de la santé.
- Objectifs quadriennaux pour le champ d'action *Sécurité des patients* :
  - Les événements indésirables (*adverse events*) et les dommages causés aux patients sont évités, indépendamment d'éventuels facteurs de désavantages sociaux, grâce à l'application systématique de pratiques fondées sur des données probantes en matière de prévention d'événements indésirables.
  - Un processus de gestion des risques permet de déterminer la manière d'identifier les risques au niveau national et d'analyser et d'évaluer les risques pour les patients.





C.

## Mise en œuvre des objectifs quadriennaux de développement de la qualité

La mise en œuvre des objectifs quadriennaux repose sur trois niveaux :

- Au **niveau micro**, les fournisseurs de prestations sont responsables de garantir la qualité des prestations et de respecter les règles de développement de la qualité.
- Au **niveau mésO**, les partenaires contractuels intègrent dans les conventions de qualité les attentes du Conseil fédéral.
- Au **niveau macro**, sur la base de la stratégie définie par le Conseil fédéral, la transparence est faite au plan national sur l'état de la qualité des prestations ainsi que sur les connaissances et les bonnes pratiques les plus récentes. Le Conseil fédéral et la CFQ surveillent et évaluent chaque année la réalisation des objectifs en matière de développement de la qualité. Si la CFQ constate qu'il est nécessaire d'agir, elle formule des recommandations à l'adresse des autorités compétentes et des fédérations d'assureurs et de fournisseurs de prestations. Le cas échéant, le Conseil fédéral adapte ses objectifs et fixe, pour quatre années supplémentaires, les objectifs de développement de la qualité.

# Impressum

© Office fédéral de la santé publique (OFSP)  
Éditeur : OFSP  
Date de publication : Septembre 2022

## **Informations complémentaires**

Office fédéral de la santé publique (OFSP)  
Division Tarifs et bases  
Case postale  
CH-3003 Berne  
Tarife-Grundlagen@bag.admin.ch

Cette publication est disponible en format PDF en français, en allemand, en italien et en anglais.

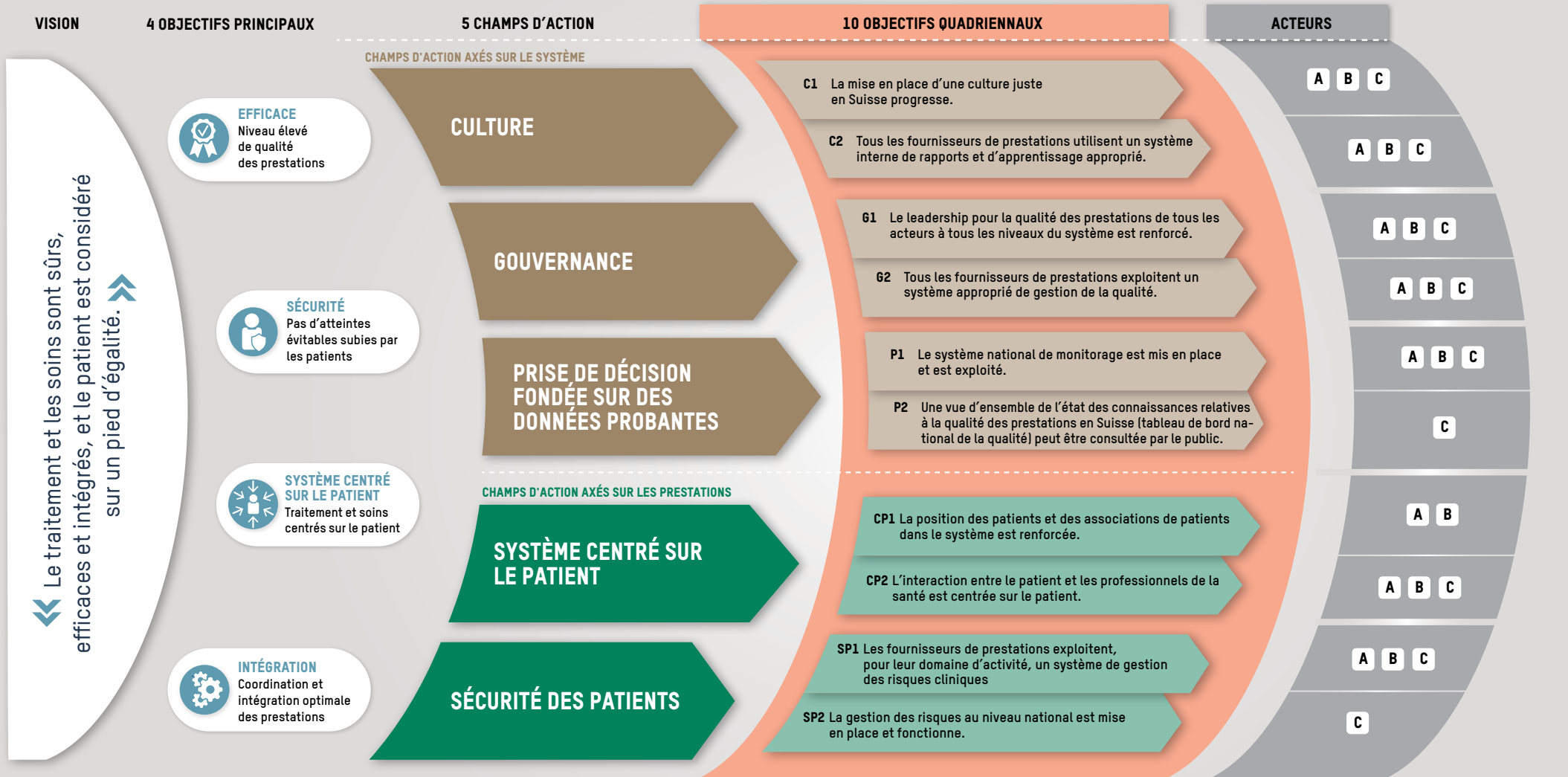
Les documents suivants, adoptés par le Conseil fédéral, sont déterminants :

- Stratégie pour le développement de la qualité dans l'assurance-maladie
- Objectifs du Conseil fédéral pour le développement de la qualité pour les années 2022-2024

Mise en page : moxi ltd., Biel/Bienne

# Stratégie pour le développement de la qualité dans l'assurance-maladie (Stratégie qualité)

Aperçu de la Stratégie qualité et des objectifs du Conseil fédéral de 2022 à 2024



**ACTEURS**

A	Fournisseurs de prestations
B	Partenaires contractuels
C	CFQ