

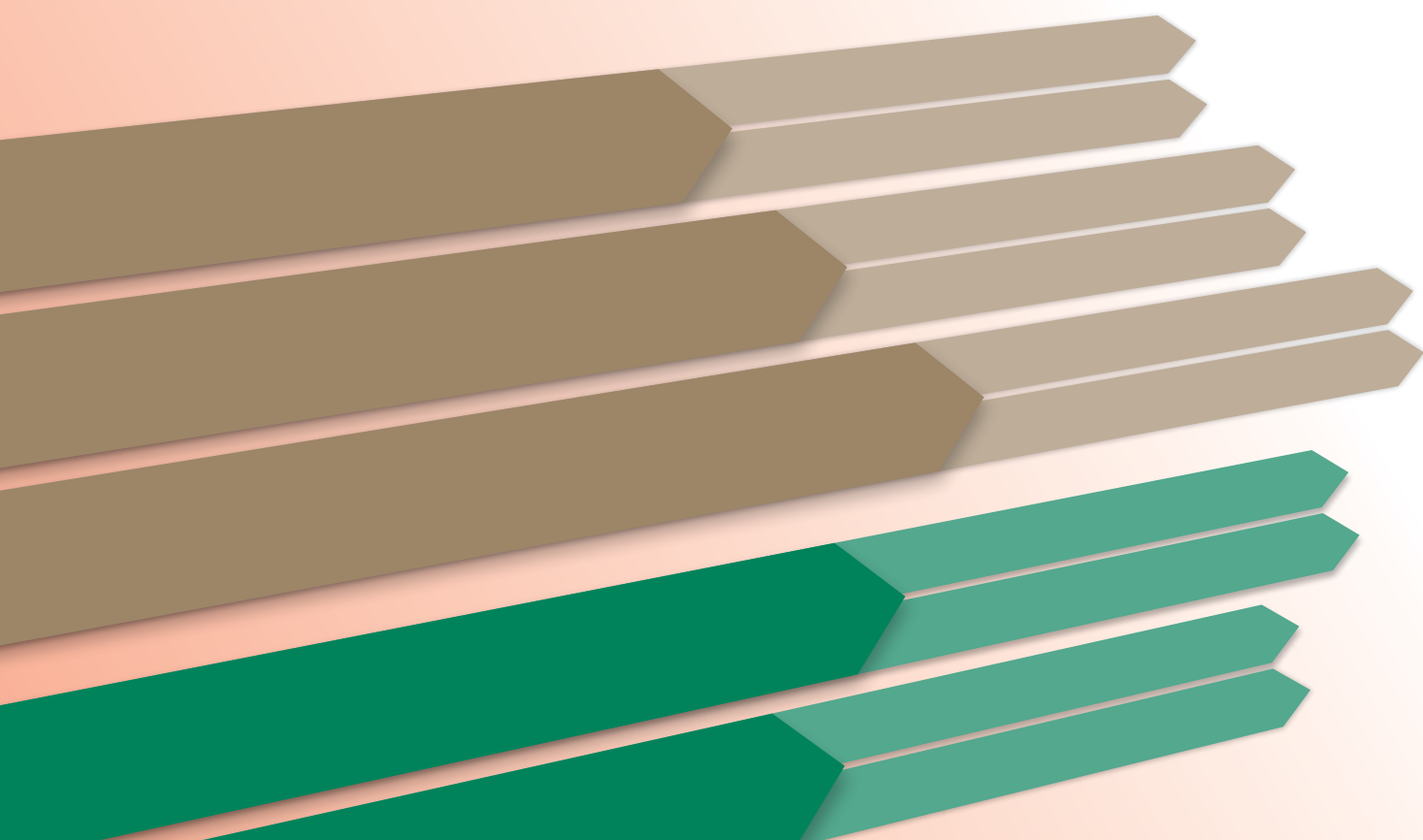


Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Le Conseil fédéral

# Objectifs du Conseil fédéral pour le développement de la qualité pour les années 2022–2024

GARANTIE ET ENCOURAGEMENT DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS  
DANS L'ASSURANCE OBLIGATOIRE DES SOINS



## Impressum

© Office fédéral de la santé publique (OFSP)

Éditeur: OFSP

Date de publication : mars 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 et en italien sous

[www.bag.admin.ch/strategie-qualite-assurance-maladie](http://www.bag.admin.ch/strategie-qualite-assurance-maladie).

Mise en page : moxi ltd., Biel/Bienne

# Table des matières

1	Introduction	4
2	Objectifs quadriennaux 2022–2024 : l'essentiel en bref	7
3	<b>Champs d'action axés sur le système</b>	<b>9</b>
3.1	Culture (C)	10
3.2	Gouvernance (G)	11
3.3	Prise de décision fondée sur des données probantes (P)	12
4	<b>Champs d'action axés sur les prestations</b>	<b>13</b>
4.1	Système centré sur le patient (CP)	14
4.2	Sécurité des patients (SP)	15

# 1 Introduction

## Objectifs quadriennaux de développement de la qualité 2022–2024

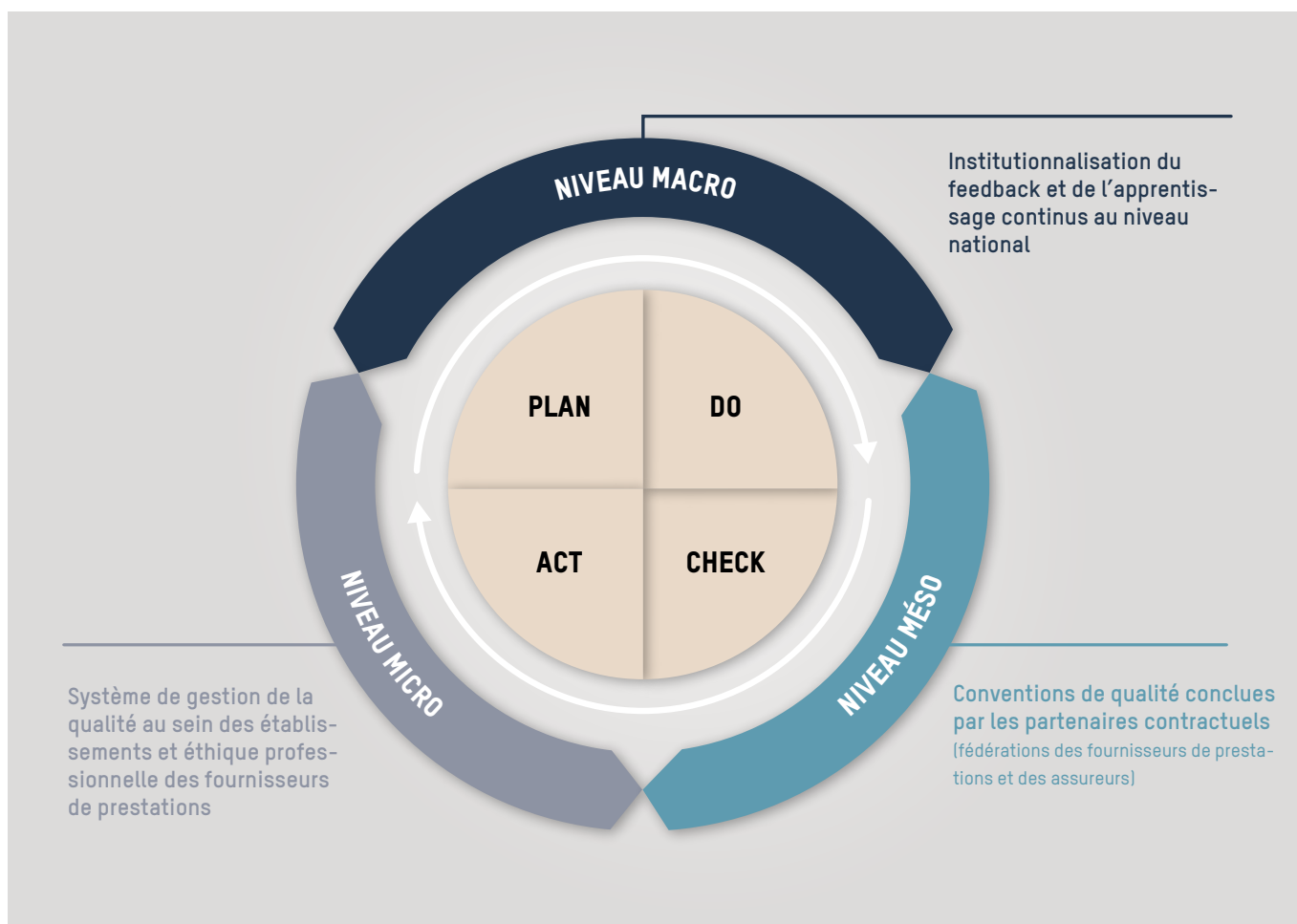
La Stratégie qualité décrit comment mettre en œuvre la vision « Des soins sûrs, efficaces et intégrés, en interaction avec le patient » et atteindre les objectifs principaux. La mise en œuvre concrète s'effectue par le biais d'objectifs qui se fondent sur les effets visés sur quatre ans pour les groupes cibles (= *outcome*) et qui tiennent compte de l'état actuel du développement de la qualité. Sur le fond, ces objectifs quadriennaux de développement de la qualité suivent l'orientation donnée par les objectifs principaux (= *impact*) et adoptent la structure de la Stratégie qualité. Le but premier des objectifs quadriennaux de développement de la 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. Étant donné qu'ils sont adoptés parallèlement à la Stratégie qualité, le Conseil fédéral définit ses premiers objectifs quadriennaux de développement de la qualité à titre exceptionnel pour trois ans seulement, à savoir pour la période de 2022–2024. Le présent document indique les attentes du Conseil fédéral quant à la manière dont la qualité des prestations fournies à la charge de l'assurance obligatoire des soins (AOS) devrait s'améliorer au cours de ces trois ans. L'accent est mis sur les champs d'action axés sur le système : il s'agit, à tous les niveaux du système de l'AOS, d'institutionnaliser au plus vite le développement de la qualité et de promouvoir une évolution vers une culture d'amélioration permanente, valorisant la transparence, donnant au patient une place de décideur et cherchant à apprendre des erreurs commises. Mais cela ne signifie en aucun cas que l'on puisse ou que l'on doive attendre avant de mettre en œuvre les champs d'action axés sur les prestations Système centré sur le patient et Sécurité des patients. Il faut que tous les acteurs mettent en œuvre, de façon systématique et durable, non seulement les produits (indicateurs, directives, enseignements tirés, etc.) d'autres stratégies nationales en matière de santé, mais aussi les mesures d'amélioration actuellement nécessaires. La Commission fédérale pour la qualité (CFQ) instituée expressément pour réaliser les objectifs du Conseil fédéral opérationnalise les objectifs quadriennaux de développement de la qualité 2022–2024 dans ses objectifs annuels et 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.

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

Au niveau micro du système de l'AOS, les fournisseurs de prestations sont responsables de garantir la qualité des prestations et de respecter les règles de développement de la qualité (*compliance*). Au niveau méso, les partenaires contractuels intègrent dans les conventions de qualité les attentes du Conseil fédéral et sont responsables de contrôler que les fournisseurs de prestations les respectent. Au niveau macro, sur la base de la stratégie définie par le Conseil fédéral (PLAN), 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 (DO). Le Conseil fédéral et la CFQ contrôlent et évaluent chaque année le degré de réalisation des objectifs (performance) et la mise en œuvre des mesures sous l'angle de la garantie et de l'encouragement de la qualité des prestations (développement de la qualité) (CHECK). Si la CFQ constate qu'il est nécessaire d'agir, elle formule des recommandations (relatives à la coordination des mesures de développement de la qualité, à l'utilisation d'indicateurs de qualité, à la diffusion et à l'adoption de bonnes pratiques, à l'adaptation de conventions et d'objectifs, etc.) à l'adresse des autorités compétentes et des fédérations des fournisseurs de prestations et des assureurs. Le Conseil fédéral peut, le cas échéant, adapter ses objectifs et fixe, pour quatre années supplémentaires, les objectifs de développement de la qualité en se fondant sur les résultats obtenus et sur l'état actuel du développement de la qualité (ACT).

## 1 Introduction

La combinaison entre institutionnalisation du développement de la qualité au niveau national et mise en œuvre de la systématique de ce développement au niveau des fournisseurs de prestations produit un système de régulation garantissant le caractère obligatoire du développement de la qualité.



## Bases légales

Le Conseil fédéral fixe les objectifs quadriennaux sur la base de l'art. 58 de la loi fédérale du 18 mars 1994 sur l'assurance-maladie (LAMal).

## Champs d'action

Pour concrétiser les objectifs principaux, la stratégie définit des priorités thématiques, dites champs d'action, qui sont de deux ordres.

*Les champs d'action axés sur le système* Culture, Gouvernance et Prise de décision fondée sur des données probantes servent de base pour les champs d'action axés sur les prestations et visent à garantir que la gestion de la qualité soit systématique à tous les niveaux du système. Pour les champs d'action axés sur le système, les objectifs quadriennaux montrent comment assurer le développement de la qualité aux trois niveaux du système de l'AOS.

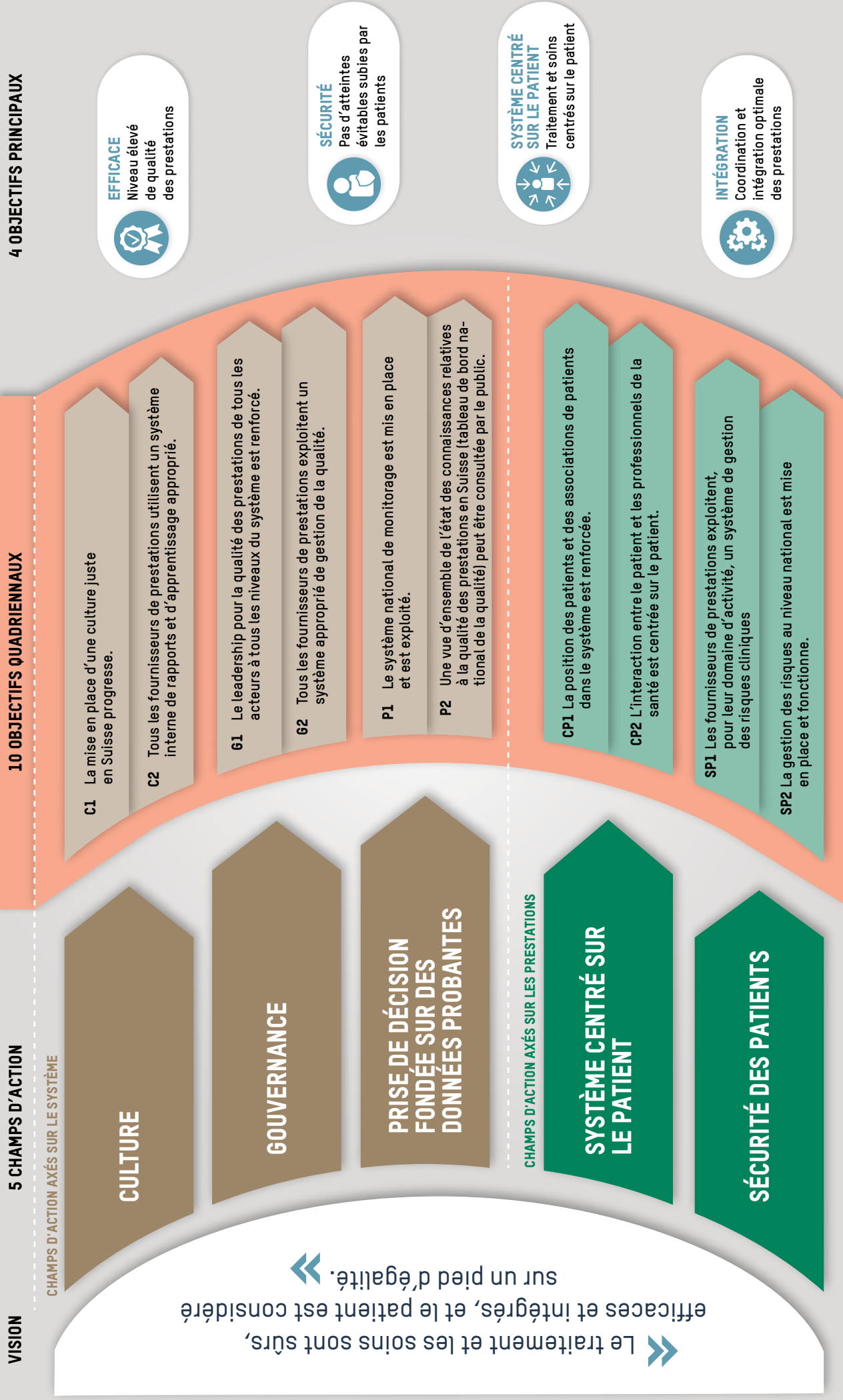
*Les champs d'action axés sur les prestations* Système centré sur le patient et Sécurité des patients se réfèrent aux changements nécessaires en vue du développement concret de la qualité des prestations en faveur des personnes concernées. Ils agissent principalement sur la qualité des prestations. Pour les champs d'action axés sur les prestations, les objectifs quadriennaux formulent les attentes à l'égard de la qualité des prestations fournies par les prestataires à la charge de l'AOS.

# 2

## Objectifs quadriennaux 2022–2024 : l'essentiel en bref

Le Conseil fédéral vérifie et évalue la réalisation des objectifs quadriennaux. Les recommandations de la Commission fédérale pour la qualité sont prises en compte dans le développement de ces objectifs.

# Les objectifs quadriennaux 2022-2024





# 3

## Champs d'action axés sur le système



## 3.1

CHAMP D'ACTION

## CULTURE (C)

### C1

La mise en place d'une culture juste en Suisse progresse.

Les fournisseurs de prestations favorisent la culture juste (*just culture*) en appliquant ses principes de façon systématique et durable (par exemple la réponse non punitive à l'erreur, l'analyse des incidents et événements indésirables, le soutien aux professionnels impliqués dans un incident et l'annonce au patient d'un événement indésirable).

Les partenaires contractuels veillent à ce que les conventions de qualité et les dispositifs de mesure de la qualité qu'elles prévoient incitent les fournisseurs de prestations à réagir aux événements indésirables en appliquant les principes de la culture juste. Les partenaires contractuels évaluent l'état de la culture juste en se fondant sur les connaissances tirées de la mesure de la qualité.

La CFQ formule à l'adresse des autorités et des associations des fournisseurs de prestations et des assureurs des recommandations relatives au renforcement de la culture juste en Suisse, et à une définition nationale de celle-ci.

### C2

Tous les fournisseurs de prestations utilisent un système interne de rapports et d'apprentissage approprié.

Les fournisseurs de prestations garantissent au moyen d'un système d'annonce des événements indésirables et d'un système d'apprentissage un flux constant d'information et de connaissances.

Les partenaires contractuels veillent à ce que les conventions de qualité et les dispositifs de mesure de la qualité qu'elles prévoient incitent les fournisseurs de prestations à gérer un système de rapports et d'apprentissage approprié suivant des normes reconnues. Les partenaires contractuels évaluent l'état du comportement en matière de communication en se fondant sur les connaissances tirées de la mesure de la qualité.

La CFQ formule à l'adresse des autorités et des fédérations des fournisseurs de prestations et des assureurs des recommandations relatives au renforcement de réseaux d'annonce des événements indésirables uniformes sur le plan suisse.



**G1**

Le leadership pour la qualité des prestations de tous les acteurs à tous les niveaux du système est renforcé.

Tous les acteurs du leadership et de la gouvernance font de la qualité des prestations une priorité et montrent l'exemple avec leurs décisions et leurs actions.

Dans leurs conventions, les partenaires contractuels intègrent les exigences relatives à la vision, à la stratégie et au leadership.

S'agissant de l'engagement en faveur de la qualité, la CFQ formule des recommandations relatives aux positions de leadership et de gouvernance.

**G2**

Tous les fournisseurs de prestations exploitent un système approprié de gestion de la qualité.

Les fournisseurs de prestations ont une infrastructure opérationnelle pour la mise en œuvre du développement de la qualité, et ils la perfectionnent en permanence.

Les partenaires contractuels veillent à ce que les conventions de qualité et les dispositifs de mesure de la qualité qu'elles prévoient incitent les fournisseurs de prestations à utiliser un système de gestion de la qualité et des risques adapté à leur fourniture des prestations. Les partenaires contractuels évaluent l'état de l'efficacité des systèmes de gestion de la qualité et des risques en se fondant sur les connaissances tirées de la mesure de la qualité. Les systèmes de gestion de la qualité doivent désormais être pris en compte en tant que condition d'admission.

La CFQ formule des recommandations relatives au renforcement de l'infrastructure de mise en œuvre du développement de la qualité en Suisse.



### 3.3

CHAMP D'ACTION

## PRISE DE DÉCISION FONDÉE SUR DES DONNÉES PROBANTES (P)

### P1

Le système national de monitoring est mis en place et est exploité.

Les fournisseurs de prestations démontrent régulièrement qu'ils ont appliqué les enseignements tirés des données recueillies et analysées. Ils comparent leurs résultats avec leurs pairs, avec pour objectif d'apprendre les uns des autres.

Les partenaires contractuels orientent les mesures de la qualité prévues par les conventions de qualité en sorte qu'elles permettent aux fournisseurs de prestations de contrôler et d'évaluer la réalisation des objectifs et la mise en œuvre des mesures et constater, le cas échéant, si des actions s'imposent. Les partenaires contractuels évaluent l'état du monitoring de la fourniture des prestations en se fondant sur les connaissances tirées de la mesure de la qualité.

La CFQ a conçu un système national de monitoring et commence à l'utiliser pour contrôler et évaluer la qualité des prestations dans la durée. Elle charge pour cela des tiers de développer les indicateurs de qualité existants et d'en élaborer de nouveaux pour toutes les dimensions de la qualité et dans tous les domaines de fourniture des prestations, et en sélectionne une partie pour son monitoring.

### P2

Une vue d'ensemble de l'état des connaissances relatives à la qualité des prestations en Suisse (tableau de bord national de la qualité) peut être consultée par le public.

La CFQ regroupe au niveau national les informations pertinentes relatives à la qualité des prestations et les publie sous une forme qui en permette une consultation aisée (tableau de bord national de la qualité). Cette vue d'ensemble contient notamment des informations sur les événements indésirables, les *Patient Reported Experience Measures (PREMs)* et les *Patient Reported Outcome Measures (PROMs)*.

4

# Champs d'action axés sur les prestations



## 4.1

CHAMP D'ACTION

# SYSTÈME CENTRÉ SUR LE PATIENT (CP)

### CP1

La position des patients et des associations de patients dans le système est renforcée.

Les fournisseurs de prestations sont attentifs aux préférences, aux besoins et aux valeurs des patients, en tenant compte du profil particulier et de l'environnement psychosocial de chaque patient. Ils démontrent régulièrement qu'ils les ont retenus et, en particulier, qu'ils ont appliqué les enseignements tirés des Patient Reported Experience Measures (PREMs).

Les partenaires contractuels orientent les mesures de la qualité prévues par les conventions de qualité en sorte qu'elles incitent les fournisseurs de prestations à tenir compte des préférences, des besoins et des valeurs des patients. Les partenaires contractuels évaluent la mesure dans laquelle le système est centré sur le patient en se fondant sur les connaissances tirées de la mesure de la qualité.

### CP2

L'interaction entre le patient et les professionnels de la santé est centrée sur le patient.

En interagissant avec lui d'égal à égal, les fournisseurs de prestations incitent le patient à poser des questions et l'amènent à comprendre le traitement qui lui est donné afin qu'il soit suffisamment bien informé pour participer aux décisions relatives au traitement et à la prise en charge. À cet effet, les facteurs de désavantages sociaux et la compétence en santé de chaque patient sont pris en considération. Les fournisseurs de prestations soutiennent les patients dans leur but d'autogestion. Les fournisseurs de prestations appliquent de façon systématique et durable les connaissances et les bonnes pratiques les plus récentes concernant la manière d'interagir avec le patient dans le traitement et la prise en charge. Ils garantissent la continuité des soins tout au long du protocole de traitement du patient.

Les partenaires contractuels veillent à ce que les conventions de qualité s'inspirent des connaissances et des bonnes pratiques les plus récentes concernant la collaboration et les protocoles de traitement ainsi que la manière d'interagir avec le patient (par ex. *éducation thérapeutique, shared decision making, motivational interview, enseignements tirés des PREMs, responsables expérience patient*).

La CFQ mandate des tiers pour réaliser des « programmes nationaux de développement de la qualité » sur le thème de l'interaction entre patients et professionnels de la santé. En se fondant sur les enseignements tirés des programmes nationaux, la CFQ formule des recommandations relatives au système centré sur le patient.



## 4.2

CHAMP D'ACTION

# SÉCURITÉ DES PATIENTS (SP)

### SP1

Les fournisseurs de prestations exploitent, pour leur domaine d'activité, un système de gestion des risques cliniques

Les fournisseurs de prestations évitent les événements indésirables (adverse events) et les dommages aux patients, quels que soient les facteurs de désavantages sociaux et la compétence en santé de ceux-ci. Ils appliquent de façon systématique et durable les pratiques fondées sur des données probantes en matière de prévention des événements indésirables :

- les recommandations et le plan d'action du défi mondial de l'OMS pour la sécurité des patients (*Global Patient Safety Challenge*) « Une médication sans erreurs » (Medication Without Harm) ;
- les règles en matière d'hygiène hospitalière et de prévention des infections, les exigences structurelles minimales pour les hôpitaux de soins aigus et les recommandations de la stratégie NOSO ainsi que du programme-pilote national « progress ! » de la fondation Sécurité des patients Suisse (SPS) relatif à la sécurité dans le sondage vésical ;
- les directives de la Stratégie Antibiorésistance (StAR) en vue d'une utilisation rationnelle des antibiotiques, de programmes d'utilisation rationnelle (stewardship) et dans l'optique de prévenir, de contrôler et de gérer les flambées d'agents pathogènes multirésistants.
- les listes de contrôle de la sécurité chirurgicale reconnues de l'OMS, de la SPS ou des sociétés de discipline médicale pour toutes les interventions afin de prévenir les complications chirurgicales durant ou après l'hospitalisation.

Les partenaires contractuels veillent à ce que les conventions de qualité et les dispositifs de mesure de la qualité qu'elles prévoient incitent les fournisseurs de prestations à prévenir les événements indésirables. Dans le cadre des conventions de qualité, les risques sont évalués à partir des résultats des indicateurs nationaux et, si nécessaire, des plans d'action sont mis en place et leurs effets évalués.

La CFQ mandate des tiers pour réaliser des « programmes nationaux de développement de la qualité » sur la diminution du nombre d'événements indésirables. En se fondant sur les enseignements tirés des programmes nationaux, la CFQ formule des recommandations relatives à la sécurité des patients dans les domaines psychiatrique et ambulatoire.

### SP2

La gestion des risques au niveau national est mise en place et fonctionne.

La CFQ définit dans un processus de gestion des risques la manière dont les risques sont identifiés au niveau national et dont les risques pour le patient sont analysés et évalués, et elle met ce processus en œuvre (y c. portefeuille de risques au niveau national).