

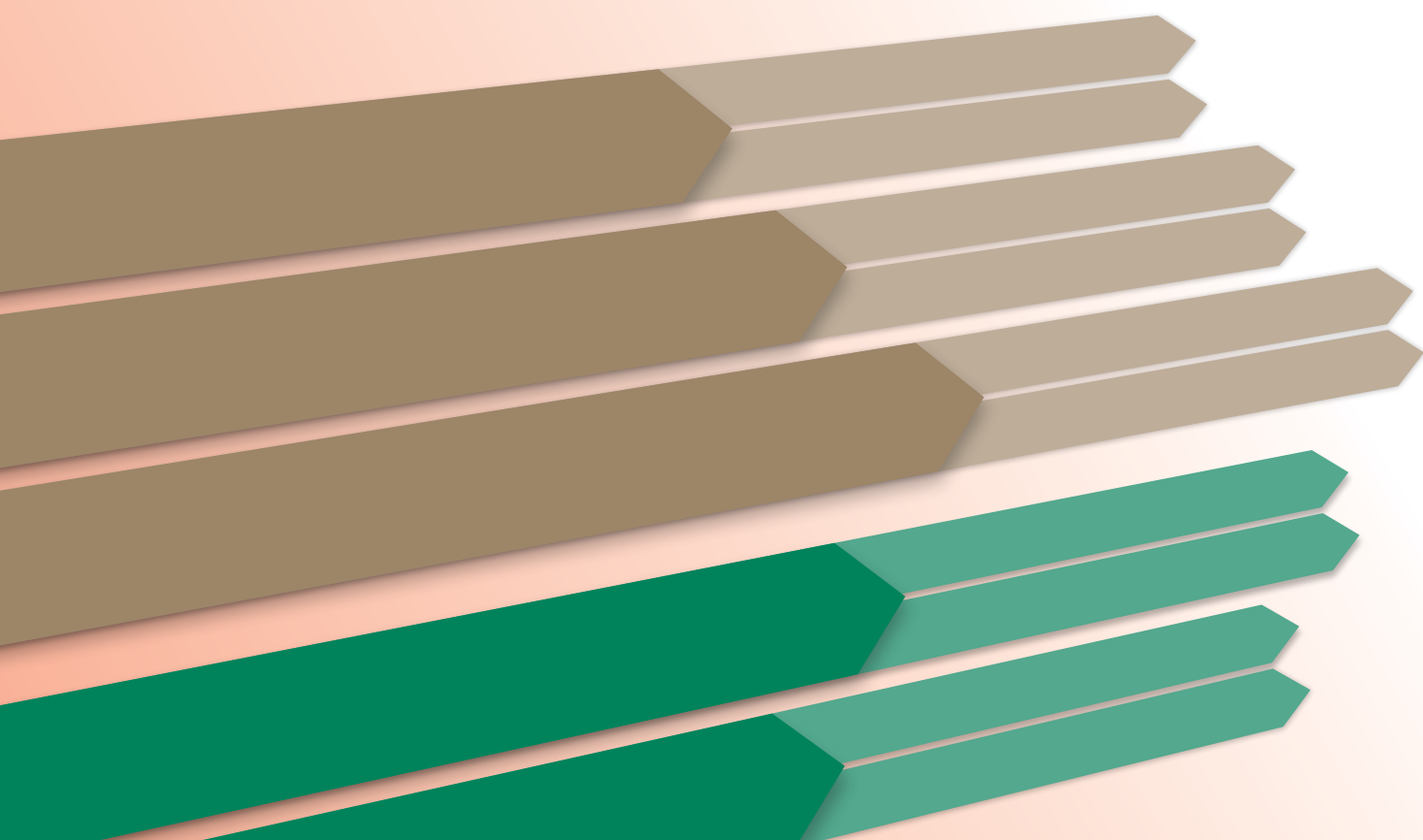


Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Le Conseil fédéral

Objectifs du Conseil fédéral pour le développement de la qualité AOS pour les années 2025–2028

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



Impressum

© Office fédéral de la santé publique (OFSP)

Éditeur: OFSP

Date de publication: mars 2024

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.

Mise en page: moxi ltd., Biel/Bienne

Table des matières

1	Introduction	4
2	Objectifs quadriennaux 2025–2028 : l'essentiel en bref	7
3	Champs d'action axés sur le système	9
3.1	Culture (C)	10
3.2	Gouvernance (G)	11
3.3	Prise de décision fondée sur des données probantes (P)	12
4	Champs d'action axés sur les prestations	13
4.1	Système centré sur le patient (CP)	14
4.2	Sécurité des patients (SP)	15

Développement de la qualité dans l'assurance-maladie

Le développement de la qualité a pour objectif de maintenir systématiquement et d'améliorer en permanence la qualité des prestations dans l'intérêt des personnes assurées et de la communauté des assurés. La stratégie de développement de la qualité dans l'assurance-maladie (Stratégie qualité) décrit comment mettre en œuvre la vision Des soins sûrs, efficaces et intégrés considérant le patient sur un pied d'égalité. À partir de cette vision, la Stratégie qualité s'efforce d'atteindre quatre objectifs principaux : l'efficacité, la sécurité, le centrage sur le patient et l'intégration. Pour mettre en œuvre ces objectifs, la Stratégie qualité définit des priorités thématiques, appelées champs d'action. Les champs d'action de cette stratégie sont ensuite priorisés et concrétisés dans les objectifs du Conseil fédéral pour le développement de la qualité définis tous les quatre ans (objectifs quadriennaux). Ces derniers reflètent les attentes du Conseil fédéral quant à l'évolution de la qualité des prestations fournies à la charge de l'assurance obligatoire des soins (AOS).

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; RS 832.10). De nouveaux instruments ont été créés pour concrétiser et mettre en œuvre les objectifs quadriennaux. La Commission fédérale pour la qualité (CFQ), instituée expressément pour réaliser les objectifs du Conseil fédéral, a pour tâche de rendre opérationnels les objectifs quadriennaux de développement de la qualité dans ses objectifs annuels et investit les moyens mis à sa disposition pour les atteindre en mandatant des tiers et en participant financièrement à des projets sélectionnés. Les conventions de qualité entre les fédérations des fournisseurs de prestations et des assureurs, qui doivent s'aligner sur les objectifs quadriennaux (art. 58a LAMal, en relation avec l'art. 77, al. 1, de l'ordonnance sur l'assurance-maladie, OAMal ; RS 832.102) constituent également un nouvel instrument.

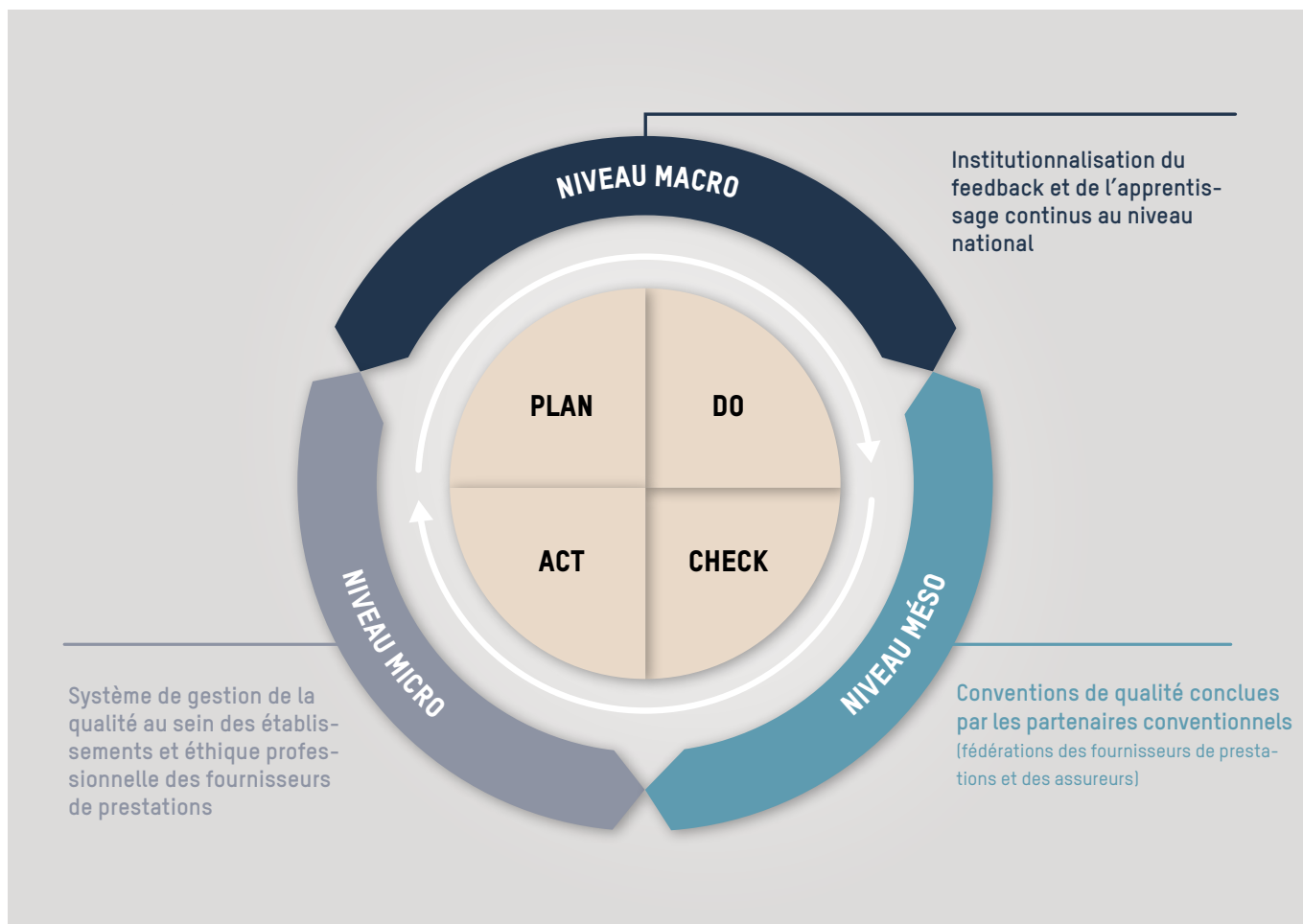
Mise en œuvre des objectifs quadriennaux de développement de la qualité

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 fixées par convention (art. 58a, al. 6, LAMal). Les fournisseurs de prestations mettent en œuvre les mesures de développement de la qualité.

Au *niveau méso*, les partenaires conventionnels intègrent les attentes du Conseil fédéral et les recommandations de la CFQ dans les conventions de qualité et sont responsables de les appliquer, de les contrôler et de les adapter. Les fédérations des fournisseurs de prestations et des assureurs présentent à la CFQ et au Conseil fédéral un rapport annuel sur l'état du développement de la qualité.

Au *niveau macro*, partant de la stratégie de la qualité 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. La CFQ conseille le Conseil fédéral, les cantons, les fournisseurs de prestations et les assureurs sur la coordination des mesures de développement de la qualité. Si elle constate qu'il est nécessaire d'agir, elle peut formuler des recommandations à l'adresse des autorités compétentes et des fédérations des fournisseurs de prestations et des assureurs. Chaque année, la CFQ établit à l'intention du Conseil fédéral un rapport sur l'état du développement de la qualité eu égard à ses objectifs annuels et aux objectifs quadriennaux du Conseil fédéral pour le développement de la qualité.

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.



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 interviennent 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.

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

Le 11 mars 2022, le Conseil fédéral a adopté la Stratégie qualité ainsi que les premiers objectifs du Conseil fédéral en matière de développement de la qualité pour les années 2022 à 2024. Étant donné que les objectifs quadriennaux sont adoptés en même temps que la Stratégie qualité, le Conseil fédéral a fixé ses premiers objectifs quadriennaux de développement de la qualité à titre exceptionnel pour trois ans seulement (2022 à 2024). L'accent a été mis sur les champs d'action axés sur le système. Il s'agissait, 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. Parallèlement, il s'agissait de mettre en œuvre les champs d'action axés sur les prestations Système centré sur le patient et Sécurité des patients. Tous les acteurs doivent mettre 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.

L'activité de la CFQ fournit une contribution majeure à la réalisation des objectifs quadriennaux. Elle établit un compte rendu de son activité dans un rapport annuel. Ces rapports sont ensuite publiés¹. Les conventions de qualité conclues entre les fédérations des assureurs et des fournisseurs de prestations participent à la réalisation des objectifs et à un ancrage durable des mesures prévues. La coordination entre les différents acteurs et les tâches au niveau national et au niveau des fournisseurs de prestations, l'harmonisation des mesures de développement de la qualité et l'interaction entre les différents instruments prennent plus de temps que prévu. Le Conseil fédéral escompte qu'à l'avenir, les acteurs se consacrent davantage à la réalisation des objectifs quadriennaux et qu'ils marquent de leur empreinte le développement de la qualité en Suisse.

Objectifs du Conseil fédéral pour le développement de la qualité pour les années 2025 à 2028

Dans ce contexte, il faut encourager les acteurs à persévérer dans les travaux en cours, en poursuivant les objectifs actuels du Conseil fédéral. Pour les raisons citées, les objectifs quadriennaux 2025 à 2028 représentent un développement ponctuel des objectifs 2022 à 2024 élaborés avec la participation de la CFQ et des acteurs nationaux du domaine de la santé. L'accent reste sur les champs d'action axés sur le système. Mais cela ne signifie en aucun cas que les champs d'action axés sur les prestations, à savoir le champ d'action Système centré sur le patient et le champ d'action Sécurité des patients, peuvent être négligés.

Afin de renforcer les programmes nationaux de développement de la qualité (art. 58c, al. 1, let. f, LAMal), ceux-ci sont intégrés dans d'autres objectifs quadriennaux. Il y a lieu également de lancer des programmes spécifiques consacrés à la sécurité des patients et au centrage sur les patients ainsi que de leur donner une place de décideurs.

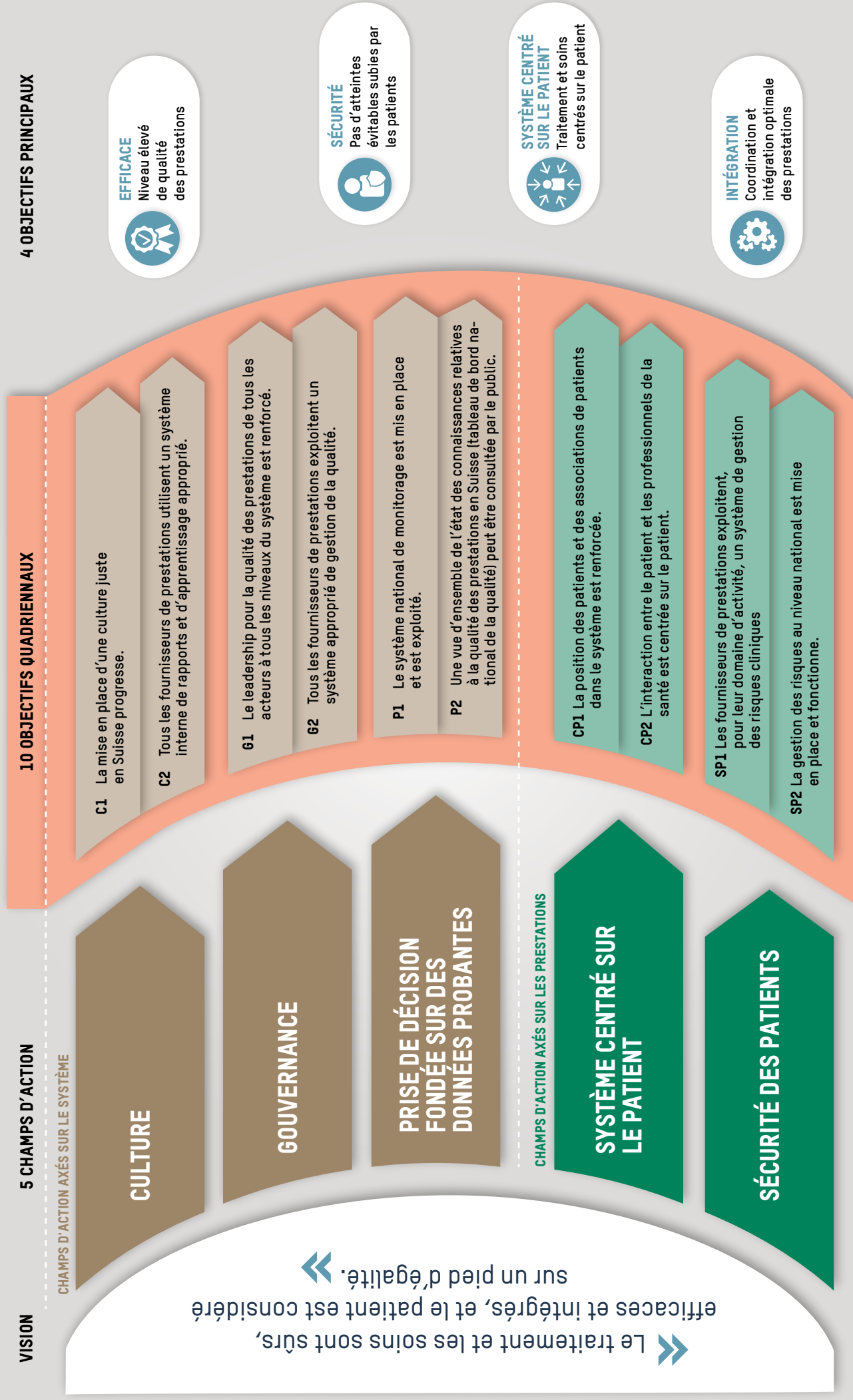
¹ www.bag.admin.ch > L'OFSP > Organisation > Commissions extraparlimentaires > Commission fédérale pour la qualité (CFQ)

2

Objectifs quadriennaux 2025–2028 : l'essentiel en bref

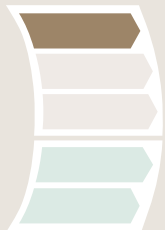
Le Conseil fédéral vérifie et évalue la réalisation des objectifs quadriennaux. Les recommandations de la Commission fédérale pour la qualité sont prises en compte dans le développement de ces objectifs.

Les objectifs quadriennaux 2025-2028



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 » (culture de la sécurité [Rapport national²]) en mettant en pratique 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 conventionnels 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 conventionnels évaluent l'état de mise en œuvre de la culture juste (culture de la sécurité) dans la fourniture de prestations en se fondant sur les connaissances tirées de la mesure de la qualité.

La CFQ charge des tiers de mesurer au niveau national la culture juste (culture de la sécurité) chez les fournisseurs de prestations, les assureurs et les autorités. Elle encourage la mise en place de mesures permettant d'évaluer la culture juste et formule des recommandations sur la base des résultats obtenus.

C2

Tous les fournisseurs de prestations utilisent un système interne de rapports et d'apprentissage approprié³.

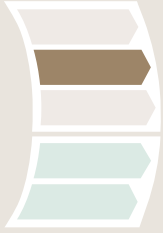
Au moyen d'un système d'annonce des événements indésirables et d'un système d'apprentissage, les fournisseurs de prestations garantissent un flux constant d'informations et de connaissances.

Les partenaires conventionnels 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 conventionnels évaluent l'état de mise en œuvre à partir des déclarations de qualité.

La CFQ charge des tiers de réaliser des programmes nationaux de développement de la qualité dans le but d'élaborer des normes pour des systèmes de rapport et d'apprentissage et des définitions d'incidents. Elle 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 à l'échelle nationale.

² www.bag.admin.ch > Assurances > Assurance-maladie > Développement de la qualité en Suisse > Rapport national – Améliorer la qualité et la sécurité des soins en Suisse (C. Vincent et A. Staines) (en allemand)

³ Art. 58d, al. 2, let. c, OAMal et 58g, let. c, OAMal



3.2

CHAMP D'ACTION

GOVERNANCE (G)

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 conventionnels intègrent les exigences relatives à la vision, à la stratégie et au leadership des fournisseurs de prestations ; elles sont adaptées à leur taille et à leur complexité.

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 améliorée continuellement et comprenant au minimum un système de gestion de la qualité et une organisation interne pour le développement de la qualité.

Les partenaires conventionnels 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 concevoir leur système de gestion de la qualité afin qu'il réponde à la taille et la complexité de leur fourniture des prestations (art. 58d OAMal et 58g OAMal). Les partenaires conventionnels évaluent l'état de l'efficacité des systèmes de gestion de la qualité en se fondant sur les connaissances tirées de la mesure de la qualité.

La CFQ confie à des tiers la réalisation de « programmes nationaux de développement de la qualité » dans le but de renforcer la gestion de la qualité et d'élaborer des normes applicables aux systèmes de gestion de la qualité dans tous les domaines. Elle soumet des recommandations destinées à appuyer la mise en place et l'utilisation de l'infrastructure pour la gestion de la qualité en Suisse et d'autres recommandations pour les normes du système de gestion de la qualité dans tous les domaines à intégrer dans les conventions de qualité.



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 utilisent les enseignements tirés des mesures de qualité pour améliorer les processus de façon continue.

Les partenaires conventionnels 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 de constater, le cas échéant, si des actions s'imposent. Les partenaires conventionnels 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 suivre et évaluer la qualité des prestations dans la durée. Elle en déduit des recommandations à l'intention des acteurs. Le système de monitoring et les résultats sont accessibles au public. La CFQ charge pour cela des tiers de développer les indicateurs de qualité existants et d'en élaborer de nouveaux axés sur les quatre objectifs principaux de la Stratégie qualité (efficacité, sécurité, centrage sur le patient et intégration)⁴ dans tous les domaines de la fourniture de prestations. Elle en sélectionne une partie pour son monitoring. Elle prend en considération les indicateurs de qualité existants et en cours de développement de tous les fournisseurs de prestations, de sorte que les systèmes actuels puissent être coordonnés et, si possible, réunis. Le principe « Once-Only » doit être appliqué.

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 les informations nécessaires pour évaluer la qualité de la prestation, notamment sur les Patient Reported Experience Measures (PREMs) et les Patient Reported Outcome Measures (PROMs). Le tableau de bord national de la qualité est accessible au public.

⁴ www.bag.admin.ch > Stratégie & politique > Stratégies nationales en matière de santé > Stratégie qualité LAMal > Stratégie qualité, p. 21-27

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 et de l'environnement psychosocial de chacun d'entre eux et soutiennent activement une prise de décision commune. Ils démontrent régulièrement qu'ils ont retenus ces différents éléments et, en particulier, qu'ils ont appliqué les enseignements tirés des Patient Reported Experience Measures (PREMs).

Les partenaires conventionnels orientent les mesures de la qualité prévues par les conventions de qualité de telle sorte qu'elles incitent les fournisseurs de prestations à tenir compte des préférences, des besoins, des valeurs, du profil spécifique et de l'environnement psychosocial des patients et à soutenir activement une prise de décision commune. Les partenaires conventionnels 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.

La CFQ formule des recommandations pour le développement du partenariat entre les fournisseurs de prestations et les patients ainsi que les associations de patients.

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, à la manière d'un partenariat, les fournisseurs de prestations incitent le patient à poser des questions et à comprendre le traitement qui lui est proposé afin qu'il soit suffisamment bien informé pour en décider d'un commun accord avec les professionnels de la santé. Les facteurs sociaux (notamment le statut socio-économique, l'origine migratoire, le sexe) ainsi que les compétences en santé de chaque patient sont pris en considération. Les fournisseurs de prestations encouragent les patients à s'autogérer et impliquent des proches si nécessaire. Ils 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 du traitement tout au long du parcours de soins et à toutes les interfaces avec d'autres fournisseurs de prestations.

Les partenaires conventionnels veillent à ce que les conventions de qualité s'inspirent des connaissances et des bonnes pratiques les plus récentes concernant la collaboration, les parcours de soins et l'interaction entre les patients et les professionnels de la santé (p. ex. promotion de l'autogestion, éducation thérapeutique, prise de décision partagée, entretien motivationnel, enseignements tirés des PREMs, responsables expérience patient).

La CFQ charge des tiers de réaliser de « programmes nationaux de développement de la qualité » sur le thème des parcours de soins, de l'interprofessionnalité et des interfaces entre les fournisseurs de prestations et de l'interaction entre les patients et les professionnels de la santé. La CFQ formule des recommandations relatives aux parcours de soins centrés 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 leurs facteurs sociaux et leurs compétences en santé. Ils appliquent de façon systématique et durable les pratiques fondées sur des données probantes en matière de réduction et de prévention des événements indésirables. Ils se fondent à cet effet sur les recommandations de l'OMS, de l'OCDE, des autorités nationales et cantonales, des associations de patients, des organisations professionnelles et des fédérations des fournisseurs de prestations.

Les partenaires conventionnels 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 ; si nécessaire, des plans d'action sont mis en place.

La CFQ charge des tiers de réaliser des « programmes nationaux de développement de la qualité » sur la diminution du nombre d'événements indésirables. Elle formule des recommandations axées sur les quatre dimensions prioritaires de la Stratégie qualité (efficacité, sécurité, centrage sur le patient et intégration)⁵ dans tous les domaines de la fourniture de prestations.

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).

⁵ www.bag.admin.ch > Stratégie & politique > Stratégies nationales en matière de santé > Stratégie qualité LAMal > Stratégie qualité, p. 21-27