



Berne, état au 25.06.2021

---

## **Objectifs quadriennaux de développement de la qualité 2022-2024**

Garantie et promotion de la qualité des presta-  
tions dans l'assurance obligatoire des soins

---

Projet pour consultation

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Champs d'action axés sur le système .....</b>	<b>5</b>
2.1	Culture (C).....	5
2.2	Gouvernance (G).....	7
2.3	Prise de décision fondée sur des données (D).....	8
2.4	Mise en œuvre (M) .....	10
<b>3</b>	<b>Champs d'action axés sur les prestations .....</b>	<b>11</b>
3.1	Système centré sur le patient (CP) .....	11
3.2	Sécurité des patients (SP).....	13
3.3	Bénéfice pour le patient (BP).....	15
<b>4</b>	<b>Objectifs quadriennaux 2022-2024 : l'essentiel en bref .....</b>	<b>16</b>
4.1	Champs d'action axés sur le système .....	16
4.2	Champs d'action axés sur les prestations.....	17

# 1 Introduction

## **Objectifs quadriennaux de développement de la qualité 2022-2024**

La Stratégie en matière de qualité décrit comment mettre en œuvre la vision « Des soins sûrs, efficaces et intégrés, en interaction avec le patient » pour 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 en matière de 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 seront adoptés en décembre 2021, parallèlement à la Stratégie en matière de 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 à 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, Sécurité des patients et Bénéfice pour le patient. 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 et les programmes pilotes nationaux « progress ! », 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**

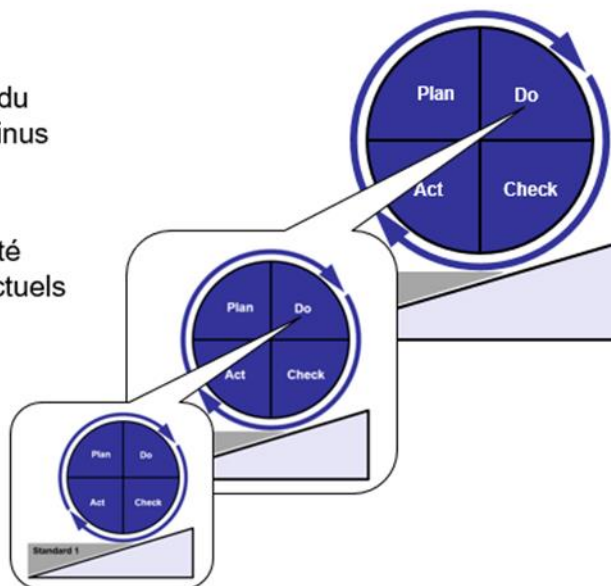
Au niveau micro du système de l'AOS, les fournisseurs de prestations sont responsables de garantir la qualité des prestations et de respecter les règles de développement de la qualité (observance). Au niveau méso, les parties aux conventions de qualité intègrent dans ces conventions les attentes du Conseil 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 la promotion de la qualité (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).

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.

Niveau macro : institutionnalisation du feedback et de l'apprentissage continu au niveau national.

Niveau méso : conventions de qualité conclues par les partenaires contractuels (fédérations des fournisseurs de prestations et des assureurs)

Niveau micro : système de gestion de la qualité au sein des établissements et éthique professionnelle des fournisseurs de prestations



### 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)<sup>1</sup>.

### 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, Prise de décision fondée sur des données et Mise en œuvre jouent un rôle habilitateur en cas de problèmes de qualité. Ils 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, Sécurité des patients et Bénéfice pour le patient 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.

<sup>1</sup> RS 832.10

## 2 Champs d'action axés sur le système

### 2.1 Culture (C)

#### C1

**Tous les acteurs déclarent s'engager (avec les ressources nécessaires) en faveur du développement de la qualité.**

Les fournisseurs de prestations, les parties aux conventions de qualité et les autorités compétentes créent, par leur style de direction, leur stratégie en matière de personnel et leur communication, la confiance auprès des professionnels de la santé et assurent ainsi, entre autres, une culture de la qualité d'un niveau élevé.

#### C2

**L'attention à la culture a un impact positif sur la qualité des prestations.**

Les fournisseurs de prestations entretiennent une culture qui favorise un niveau élevé de qualité. Ils mettent en place des conditions-cadre et des actions pour 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 plutôt qu'à les sanctionner.

Les parties aux conventions de qualité veillent à ce que ces conventions et les dispositifs de mesure de la qualité qu'elles prévoient incitent les fournisseurs de prestations à favoriser un climat de travail ouvert, participatif, stimulant et responsabilisant. Les parties évaluent l'état de la culture d'une qualité élevée des prestations 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 aux instruments à utiliser pour l'évaluation de la culture.

#### C3

**La mise en place d'une culture d'équité en Suisse progresse.**

Les fournisseurs de prestations appliquent de façon systématique et durable les principes de la culture d'équité (*just culture*), 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 parties aux conventions de qualité veillent à ce que ces conventions 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 d'équité. Les parties évaluent l'état de la culture d'équité 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 d'équité en Suisse, et à une définition nationale de celle-ci.

**C4**

**Tous les fournisseurs de prestations pratiquent un système 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 parties aux conventions de qualité veillent à ce que ces conventions 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 parties évaluent l'état du comportement 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 associations des fournisseurs de prestations et des assureurs des recommandations relatives au renforcement de réseaux d'annonce des événements indésirables uniformes sur le plan suisse.

## 2.2 Gouvernance (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 parties contractantes 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

**La Stratégie en matière de qualité est mise en œuvre.**

Tous les acteurs (autorités fédérales et cantonales, parties aux conventions de qualité et fournisseurs de prestations) mettent en œuvre la Stratégie en matière de qualité. Ils appliquent également les recommandations des autres stratégies nationales relatives à la qualité des prestations ainsi que les recommandations des programmes nationaux. Ils connaissent leurs tâches respectives et la répartition des rôles, et ont adapté leurs propres stratégies et leur manière de travailler aux nouvelles prescriptions légales ainsi qu'à la stratégie du Conseil fédéral.

### G3

**Les personnes auxquelles les prestations sont destinées ont voix au chapitre dans les organes dirigeants, à tous les niveaux du système.**

Tous les organes de gouvernance des organisations et institutions de santé ou de coordination des prestations incluent la voix des personnes auxquelles les prestations sont destinées.

### G4

**Tous les fournisseurs de prestations ont 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 parties aux conventions de qualité veillent à ce que ces conventions 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 parties 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.

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

## 2.3 Prise de décision fondée sur des données (D)

### D1

**Le système national de monitoring des autorités fédérales est mis en place et 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 parties aux conventions de qualité orientent les mesures de la qualité prévues par ces conventions 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 parties 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 ainsi que la réalisation des objectifs et la mise en œuvre des mesures liées aux objectifs quadriennaux de développement de la qualité. 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.

### D2

**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).

### D3

**L'accès simple et approprié aux données électroniques intégrées tout au long de la chaîne de traitement s'améliore au fil des années.**

Au fil des années, les fournisseurs de prestations sont toujours plus nombreux à saisir les données dans des systèmes primaires sûrs et appropriés, utilisant les formats d'échange recommandés par la Stratégie Cybersanté Suisse 2.0. L'objectif est que les données saisies une seule fois (once only) puissent être utilisées à de multiples reprises par les différents organes (notamment le Conseil fédéral, la CFQ, les parties aux conventions de qualité, les fournisseurs de prestations), dans l'unique optique du développement de la qualité.



Les parties aux conventions de qualité veillent à ce que ces conventions et les dispositifs de mesure de la qualité qu'elles prévoient incitent les fournisseurs de prestations à utiliser à de multiples reprises les données saisies une seule fois (once only). Elles tiennent ainsi compte des recommandations formulées par eHealth Suisse.

CONFIDENTIEL

## 2.4 Mise en œuvre (M)

### M1

**Tous les fournisseurs de prestations appliquent les règles de développement de la qualité prévues dans les conventions de qualité valables pour l'ensemble du territoire suisse.**

Les fournisseurs de prestations sont soumis à une convention de qualité valable pour l'ensemble du territoire suisse et montrent comment ils respectent de façon systématique et durable les règles de développement de la qualité.

Les parties contractantes ont conclu des conventions relatives au développement de la qualité (conventions de qualité) valables pour l'ensemble du territoire suisse, l'objectif étant de respecter, voire de dépasser les exigences en matière de qualité des prestations, de réduire les risques et d'appliquer de manière durable les améliorations. Elles évaluent l'état du développement de la qualité en se fondant sur les connaissances tirées de la mesure de la qualité.

### M2

**Les effets visés par les « programmes nationaux de développement de la qualité » sont atteints de façon probante.**

Les fournisseurs de prestations éligibles pour un « programme national de développement de la qualité » appliquent les bonnes pratiques reconnues ainsi que les normes existantes et les recommandations formulées pour le thème du programme ; ils appliquent en particulier, de façon systématique et durable, les résultats obtenus et les recommandations que la CFQ en a tirées. Ils atteignent le résultat défini dans le programme (*outcome*).

Les parties aux conventions de qualité orientent les mesures de la qualité prévues par ces conventions en sorte qu'elles incitent les fournisseurs de prestations éligibles à respecter dans leur pratique quotidienne les bonnes pratiques reconnues ainsi que les normes existantes et les recommandations formulées et qu'ils atteignent les objectifs définis dans les « programmes nationaux de développement de la qualité ». Les parties évaluent l'état de l'efficacité des « programmes nationaux de développement de la qualité » en se fondant sur les connaissances tirées de la mesure de la qualité.

### M3

**Tous les acteurs mettent en œuvre les recommandations de la CFQ.**

Tous les acteurs mettent en œuvre les recommandations de la CFQ.

Les parties aux conventions de qualité établissent chaque année un rapport sur l'état de la mise en œuvre des recommandations de la CFQ.

La CFQ suit la mise en œuvre de ses recommandations.

## 3 Champs d'action axés sur les prestations

### 3.1 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 parties aux conventions de qualité orientent les mesures de la qualité prévues par ces conventions en sorte qu'elles incitent les fournisseurs de prestations à tenir compte des préférences, des besoins et des valeurs des patients. Les parties 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.

Les parties aux conventions de qualité veillent à ce que ces conventions s'inspirent des connaissances et des bonnes pratiques les plus récentes concernant 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.

**CP3**

**Les prestations sont coordonnées de manière systémique.**

Les fournisseurs de prestations collaborent entre eux et organisent de concert le traitement et la prise en charge du patient sur tout l'éventail des structures, des professions et des prestataires concernés. Ils garantissent la continuité des soins tout au long du protocole de traitement du patient. Les fournisseurs de prestations appliquent de façon systématique et durable dans leur pratique quotidienne les connaissances et les bonnes pratiques les plus récentes concernant cette collaboration ainsi que les protocoles de traitement.

Les parties aux conventions de qualité veillent à ce que ces conventions se fondent sur les connaissances et les bonnes pratiques les plus récentes concernant la collaboration et les protocoles de traitement.

ENTENTE

## 3.2 Sécurité des patients (SP)

### SP1

**Le nombre d'événements indésirables (*adverse events*), notamment dans les domaines de la médication, des infections et des interventions invasives, a diminué de manière significative.**

Les fournisseurs de prestations évitent les événements indésirables 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, et notamment :

- les recommandations et le plan d'action du défi mondial de l'OMS pour la sécurité des patients « Une médication sans erreurs » (*Medication Without Harm*) ;
- les règles en matière d'hygiène hospitalière et de prévention des infections, les normes minimales 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 sur les antibiotiques et les antibiorésistances dans le cadre de la stratégie StAR en vue d'une utilisation rationnelle des antibiotiques et dans l'optique de prévenir l'apparition et la propagation des résistances dans les hôpitaux (programmes d'utilisation rationnelle (*stewardship*)).
- 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 parties aux conventions de qualité veillent à ce que ces conventions et les dispositifs de mesure de la qualité qu'elles prévoient incitent les fournisseurs de prestations à prévenir les événements indésirables. Les parties évaluent l'état de la sécurité des patients en se fondant sur les connaissances tirées des programmes nationaux de développement de la qualité et des activités entreprises afin de promouvoir la qualité.

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**

**L'efficacité de la communication dans les équipes interprofessionnelles du domaine hospitalier s'est accrue.**

Les fournisseurs de prestations appliquent de façon systématique et durable les connaissances et les bonnes pratiques les plus récentes concernant l'interaction au sein des équipes interprofessionnelles du domaine hospitalier.

Les parties aux conventions de qualité veillent à ce que ces conventions s'inspirent des connaissances et des bonnes pratiques les plus récentes concernant le travail en équipe interprofessionnelle dans le domaine hospitalier (par ex. communication structurée, direction d'équipe, contrôle de la situation, soutien mutuel, etc.).

En se fondant sur les enseignements tirés des programmes nationaux, la CFQ formule des recommandations relatives au renforcement du travail en équipe interprofessionnelle dans le domaine hospitalier.

**SP3**

**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).

### 3.3 Bénéfice pour le patient (BP)

#### BP1

**Les prestataires fournissent de façon systématique des prestations efficaces et appropriées.**

Les fournisseurs de prestations appliquent de façon systématique et durable les nouvelles meilleures pratiques et mettent à jour leurs pratiques en conséquence. Ils veillent notamment, tout au long de ce processus, à la qualité de l'indication, en évitant que les soins prodigués soient superflus, insuffisants ou inadéquats. Les pratiques professionnelles font l'objet d'un processus de revue par des pairs en vue de leur amélioration permanente.

Les parties aux conventions de qualité veillent à ce que ces conventions et les dispositifs de mesure de la qualité qu'elles prévoient incitent les fournisseurs de prestations à recommander dans chaque cas concret un traitement efficace et approprié pour le patient. Les parties évaluent l'état de l'efficacité et de l'adéquation au niveau de l'effet individuel sur le patient, en se fondant notamment 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 des connaissances, des mesures et des recommandations visant l'amélioration de la qualité de l'indication.

## 4 Objectifs quadriennaux 2022-2024 : l'essentiel en bref

### 4.1 Champs d'action axés sur le système

Objectifs	Indicateurs	Mesure
<b>C1</b> Tous les acteurs déclarent s'engager (avec les ressources nécessaires) en faveur du développement de la qualité.	% des acteurs pour lesquels un engagement explicite et écrit est documenté	Processus de vérification réalisé en partenariat par les parties aux conventions de qualité
<b>C2</b> L'attention à la culture a un impact positif sur la qualité des prestations.	% de réponses positives	Enquête relative à la culture auprès des professionnels de la santé
<b>C3</b> La mise en place d'une culture d'équité en Suisse progresse.	% de réponses positives	Enquête relative à la culture auprès des professionnels de la santé
<b>C4</b> Tous les fournisseurs de prestations pratiquent un système de rapports et d'apprentissage approprié.	% des fournisseurs de prestations qui disposent d'un système de rapports et d'apprentissage opérationnel	Processus de vérification réalisé en partenariat par les parties aux conventions de qualité
<b>G1</b> Le leadership pour la qualité des prestations de tous les acteurs à tous les niveaux du système est renforcé.		
<b>G2</b> La Stratégie en matière de qualité est mise en œuvre.	% des objectifs quadriennaux atteints	Système de monitoring de la CFQ
<b>G3</b> Les personnes auxquelles les prestations sont destinées ont voix au chapitre dans les organes dirigeants, à tous les niveaux du système.	% de réponses positives	Enquête auprès des organisations concernées
<b>G4</b> Tous les fournisseurs de prestations ont un système approprié de gestion de la qualité.	% des fournisseurs de prestations qui disposent d'un système de gestion de la qualité	Processus de vérification réalisé en partenariat par les parties aux conventions de qualité
<b>D1</b> Le système national de monitoring des autorités fédérales est mis en place et exploité.	Rapport d'experts	Évaluation par un groupe d'experts mandaté à cet effet
<b>D2</b> Une vue d'ensemble de l'état des connaissances relatives à la	Rapport d'experts	Évaluation par un groupe d'experts mandaté à cet effet



<p><b>qualité des prestations en Suisse (tableau de bord national de la qualité) peut être consultée par le public.</b></p>		
<p><b>D3</b> L'accès simple et approprié aux données électroniques intégrées tout au long de la chaîne de traitement s'améliore au fil des années.</p>	Rapport d'experts	Évaluation par un groupe d'experts mandaté à cet effet
<p><b>M1</b> Tous les fournisseurs de prestations appliquent les règles de développement de la qualité prévues dans les conventions de qualité valables pour l'ensemble du territoire suisse.</p>	% des fournisseurs de prestations qui remplissent les critères prévus dans les conventions de qualité	Processus de vérification réalisé en partenariat par les parties aux conventions de qualité
<p><b>M2</b> Les effets visés par les « programmes nationaux de développement de la qualité » sont atteints de façon probante.</p>	Rapport d'experts	Évaluation par un groupe d'experts mandaté à cet effet
<p><b>M3</b> Tous les acteurs mettent en œuvre les recommandations de la CFQ.</p>		

## 4.2 Champs d'action axés sur les prestations

Objectifs	Indicateurs	Mesure
<p><b>CP1</b> La position du patient et des associations de patients dans le système est renforcée.</p>	% de réponses positives	Enquête auprès d'un réseau de patients, de partenaires et d'associations de patients
<p><b>CP2</b> L'interaction entre le patient et les professionnels de la santé est centrée sur le patient.</p>	% de réponses positives	Mesure des PREMs par des fournisseurs de prestations individuels et institutionnels
<p><b>CP3</b> Les prestataires et les prestations sont coordonnés de manière systémique.</p>	% de réponses positives	Mesure des PREMs par des fournisseurs de prestations individuels et institutionnels
<p><b>SP1</b> Le nombre d'événements indésirables (<i>adverse events</i>), notamment dans les domaines de la médication, des infections et des interventions invasives, a diminué de manière significative.</p>	Nombre d'événements indésirables pour 100 patients	Étude nationale avec examen du dossier. Comparaison entre l'étude baseline réalisée en 2022 et une étude de suivi effectuée en 2024.

Objectifs quadriennaux de développement de la qualité 2022-2024

<p><b>SP2</b>  <b>L'efficacité de la communication dans les équipes interprofessionnelles du domaine hospitalier s'est accrue.</b></p>	<p>% de réponses positives</p>	<p>Enquête relative à la culture auprès des professionnels de la santé</p>
<p><b>SP3</b>  <b>La gestion des risques au niveau national est mise en place et fonctionne.</b></p>	<p>Il existe un système de gestion des risques. Chaque risque est soumis au moins à une première évaluation et à une mise à jour.</p>	<p>Rapport annuel au Conseil fédéral.</p>
<p><b>EP1</b>  <b>Les prestataires fournissent de façon systématique des prestations efficaces et appropriées.</b></p>	<p>Recours aux prestations figurant dans les listes Top 5 de <i>Smarter Medicine</i></p>	<p>Statistique médicale et facturation Tarmed</p>

ENTAMOR