



Universität  
Basel

Medizinische Fakultät  
Departement Public Health



La Source.  
Institut et Haute  
Ecole de la Santé

Scuola universitaria professionale  
della Svizzera italiana

**SUPSI**

# Large-scale, data-driven quality improvement strategies in long-term care facilities for older people: Best practices and insights from Canada, Australia, and New Zealand

## Final report - Work Package 2 / Sub- aim 2

NATIONAL IMPLEMENTATION PROGRAMME – STRENGTHENING  
QUALITY OF CARE IN PARTNERSHIP WITH RESIDENTIAL LONG-  
TERM CARE FACILITIES FOR OLDER PEOPLE

NIP-Q-UPGRADE

Lausanne, 31.05.2024

Authors: Emmanuelle Poncin, Véronique de Goumoëns, Blanche Kiszio, Simon Thuillard,  
Bastiaan Van Grootven, Jianan Huang, Nereide Alhena Curreri, Serena Sibilio, Laurie Corna,  
Franziska Zúñiga, Nathalie IH Wellens

On behalf of the NIP-Q-UPGRADE Consortium

Institute of Nursing Science (INS), Department of Public Health, University of Basel, Basel  
La Source School of Nursing (La Source), University of Applied Sciences Western Switzerland, Lausanne  
University of Applied Sciences and Arts of Southern Switzerland (SUPSI), Manno

### Abstract / Summary D, F, I

National Implementation Programme – **Strengthening quality of care in partnership with long residential term care facilities for older people** (NIP-Q-UPGRADE), commissioned by the Federal Quality Commission (FQC) to ARTISET with the industry association CURAVIVA and senesuisse – [Laufende Programme und Projekte \(admin.ch\)](#)

The NIP-Q-UPGRADE supports long-term care facilities in data-driven quality improvement based on the national quality indicators.

The National Programme is implemented using implementation science approaches. ARTISET and senesuisse have delegated the scientific management of the programme to their collaboration partner, the University of Basel, Institute for Nursing Science (INS). For its part, the INS works collaboratively with the Institut et Haute École La Source in Lausanne (La Source) and the Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI) to implement the programme nationally and has delegated different sub-aims to the partner institutions. The research institutes' interpretation of the scientifically substantiated results, their conclusions and recommendations to the trustee and to the Federal Quality Commission EQC may differ from the trustee's point of view.

Suggested citation: [Emmanuelle Poncin, Simon Thuillard, Bastiaan Van Grootven, Jianan Huang, Nereide Alhena Curreri, Serena Sibilio, Laurie Corna, Franziska Zúñiga, Nathalie IH Wellens. 2024. \*Large-scale, data-driven quality improvement strategies in long-term care facilities for older people: Best practices and insights from Canada, Australia, and New Zealand.\*](#)

Final report for the attention of ARTISET industry association CURAVIVA and senesuisse as part of the National Implementation Programme – Strengthening quality of care in partnership with residential long-term care facilities for older people (NIP-Q-UPGRADE) on behalf of the Federal Quality Commission. Lausanne: Institut et Haute Ecole de la Santé La Source, HES-SO University of Applied Sciences Western Switzerland. DOI: 10.5281/zenodo.11093594.

**Table of Contents / Inhaltsverzeichnis / Table des matières/ Indice dei contenuti**

<b>Abstract (D, F, I) .....</b>	<b>4</b>
<b>Zusammenfassung .....</b>	<b>6</b>
<b>Récapitulatif .....</b>	<b>10</b>
<b>Riassunto.....</b>	<b>14</b>

## Abstract (D, F, I)

### Projektbeschreibung

Dieses Projekt zielt darauf ab, Prozesse und bewährte Praktiken («best practices») für die Planung, Umsetzung und Aufrechterhaltung umfangreicher, datenbasierter Strategien zur Qualitätsentwicklung in Langzeitpflegeeinrichtungen für ältere Menschen in verschiedenen Ländern zu identifizieren und zu untersuchen.

### Methodisches Vorgehen

Kollektive Fallstudie, die auf wissenschaftlicher und grauer Literatur basiert und fünf halbstrukturierte Interviews mit acht Expert:innen umfasste, die aktiv an Qualitätsprogrammen beteiligt sind.

### Zentrale Ergebnisse

Die Einführung einer Qualitätskultur ist das Kernelement datenbasierte Strategien zur Qualitätsentwicklung in der Langzeitpflege. Dies zeigen die Erfahrungen in Kanada, Neuseeland und Australien. Wir haben Elemente identifiziert, die entscheidend sind, um diese Kultur zu schaffen, darunter:

- (i) kontinuierliche Anstrengungen auf Regierungsebene, um eine datengestützte Qualitätskultur zu fördern und aufrechtzuerhalten;
- (ii) Aufbau starker Partnerschaften zwischen staatlichen oder staatlich beauftragten Organisationen und Langzeitpflegeeinrichtungen. Dazu gehören die Stärkung von Kapazitäten, Vertrauen und Engagement in Bezug auf Indikatordaten und Indikatorebereiche; und
- (iii) Dieselben Daten nutzen für personenzentrierte Pflege, Pflegeplanung, Qualitätsüberwachung und Case-Mix-Finanzierung, anstatt verschiedene Daten parallel zu erfassen. Dies würde dazu beitragen, die Zuverlässigkeit der Daten und die Ressourceneffizienz zu fördern.

### Description du projet

Ce projet vise à identifier et à examiner les processus et les meilleures pratiques en matière de planification, de mise en œuvre et de maintien de stratégies d'amélioration de la qualité à grande échelle, fondée sur des données, dans les établissements de soins de longue durée pour personnes âgées dans différents pays.

### Approche méthodologique

Étude de cas collective alimentée par la littérature scientifique et grise et cinq entretiens semi-structurés avec huit expert-es activement impliqué-es dans des programmes de qualité.

### Résultats clés

L'instauration d'une culture de la qualité est au cœur des stratégies d'amélioration de la qualité fondée sur les données dans le domaine des soins de longue durée, comme le montrent les expériences du Canada, de la Nouvelle-Zélande et de l'Australie. Nous avons identifié des éléments essentiels à la mise en place de cette culture, notamment

- (i) le déploiement d'efforts continus pour promouvoir et soutenir une culture de la qualité fondée sur les données au niveau gouvernemental;
- (ii) l'établissement de partenariats solides entre les pouvoirs publics ou les organismes mandatés par les pouvoirs publics et les établissements de soins de longue durée, y compris le renforcement des capacités, de la confiance et de l'engagement à l'égard des données et des domaines d'indicateurs; et

- (iii) l'utilisation des mêmes données pour guider les soins centrés sur la personne, la planification des soins, le contrôle de la qualité et le financement du «case-mix» (éventails des cas traités) – au lieu de l'enregistrement parallèle de différentes données – ce qui favoriserait la fiabilité des données et l'efficacité des ressources.

### **Descrizione del progetto**

Il presente progetto si propone di identificare ed esaminare processi e buone pratiche nella pianificazione, nell'attuazione e nel mantenimento di strategie di miglioramento della qualità basate sui dati su larga scala nelle Case per Anziani in diversi paesi.

### **Approccio metodologico**

Studio di caso collettivo basato sulla letteratura scientifica e grigia e su cinque colloqui semi-strutturati con otto esperti attivamente coinvolti in programmi di qualità.

### **Risultati fondamentali**

Innescare una cultura della qualità è al centro di strategie di miglioramento della qualità basate sui dati nelle cure di lungodegenza, come illustrato dalle esperienze di Canada, Nuova Zelanda e Australia. Abbiamo identificato alcuni elementi chiave per innescare questa cultura, fra cui:

- (i) l'impiego di sforzi continui per promuovere e mantenere una cultura della qualità basata sui dati a livello governativo;
- (ii) la costruzione di solidi partenariati tra le agenzie governative o con mandato governativo e le Case per Anziani, ivi inclusi lo sviluppo delle capacità, la fiducia e l'impegno con dati degli indicatori e aree degli indicatori; e
- (iii) l'utilizzo degli stessi dati per ispirare le cure centrate sulla persona, la pianificazione delle cure, il monitoraggio della qualità e il finanziamento del case-mix, invece di registrare dati diversi in parallelo – un approccio che promuoverebbe l'affidabilità dei dati e l'efficienza delle risorse.

## Zusammenfassung

### Auftrag

Dieses Teilprojekt des NIP-Q-UPGRADE Programms zielt darauf ab, Prozesse und Praktiken der Planung, Umsetzung und Aufrechterhaltung datenbasierter Strategien zur Qualitätsentwicklung in Langzeitpflegeeinrichtungen für ältere Erwachsene in verschiedenen Ländern zu untersuchen. Es geht darum, gross angelegte Qualitätsindikatorprogramme zu verstehen und deren Steuerung und Schlüsselmerkmale zu identifizieren.

### Hintergrund

Diese Arbeit beleuchtet bewährte Praktiken («best practices») und Erkenntnisse aus internationalen Beispielen, auf denen die Schweiz aufbauen kann, um ihre Arbeit mit nationalen Qualitätsindikatoren weiterzuentwickeln und zu verbessern. Seit 2019 sind die Schweizer Betriebe der stationären Langzeitpflege (kurz Pflegeheime) gesetzlich verpflichtet, über sechs Qualitätsindikatoren in vier Themenbereichen zu rapportieren: Schmerzen, Mangelernährung, Bewegungseinschränkende Massnahmen und Polymedikation. Um die Ausweitung im Schweizer Kontext zu unterstützen, exploriert NIP-Q-UPGRADE zusätzliche Indikatoren, darunter Dekubitus, Medikationsreview und Gesundheitliche Vorausplanung.

Es bestehen Herausforderungen in Bezug auf die Zuverlässigkeit der Daten, die Aktualität der Berichterstattung, die Verfügbarkeit und Zugänglichkeit der Ergebnisse und die Nutzung der Daten zur Qualitätsentwicklung. Die Untersuchung ausgereifterer Programme für Qualitätsindikatoren in anderen Ländern ermöglicht den politischen Entscheidungsträgern und Akteuren der Langzeitpflege in der Schweiz, von den Erfahrungen der untersuchten Länder zu lernen. Darüber hinaus können sie prüfen, ob einige der Schlüsselmerkmale und bewährten Praktiken («best practices») für den Schweizer Kontext relevant und anwendbar sein könnten.

### Methoden

Diese Studie verfolgt einen kollektiven Fallstudienansatz. Dieser stützt sich auf wissenschaftliche und graue Literatur ab und wird ergänzt durch halbstrukturierte Interviews mit acht Expert:innen, die aktiv an nationalen Qualitätsprogrammen beteiligt sind.

### Ergebnisse

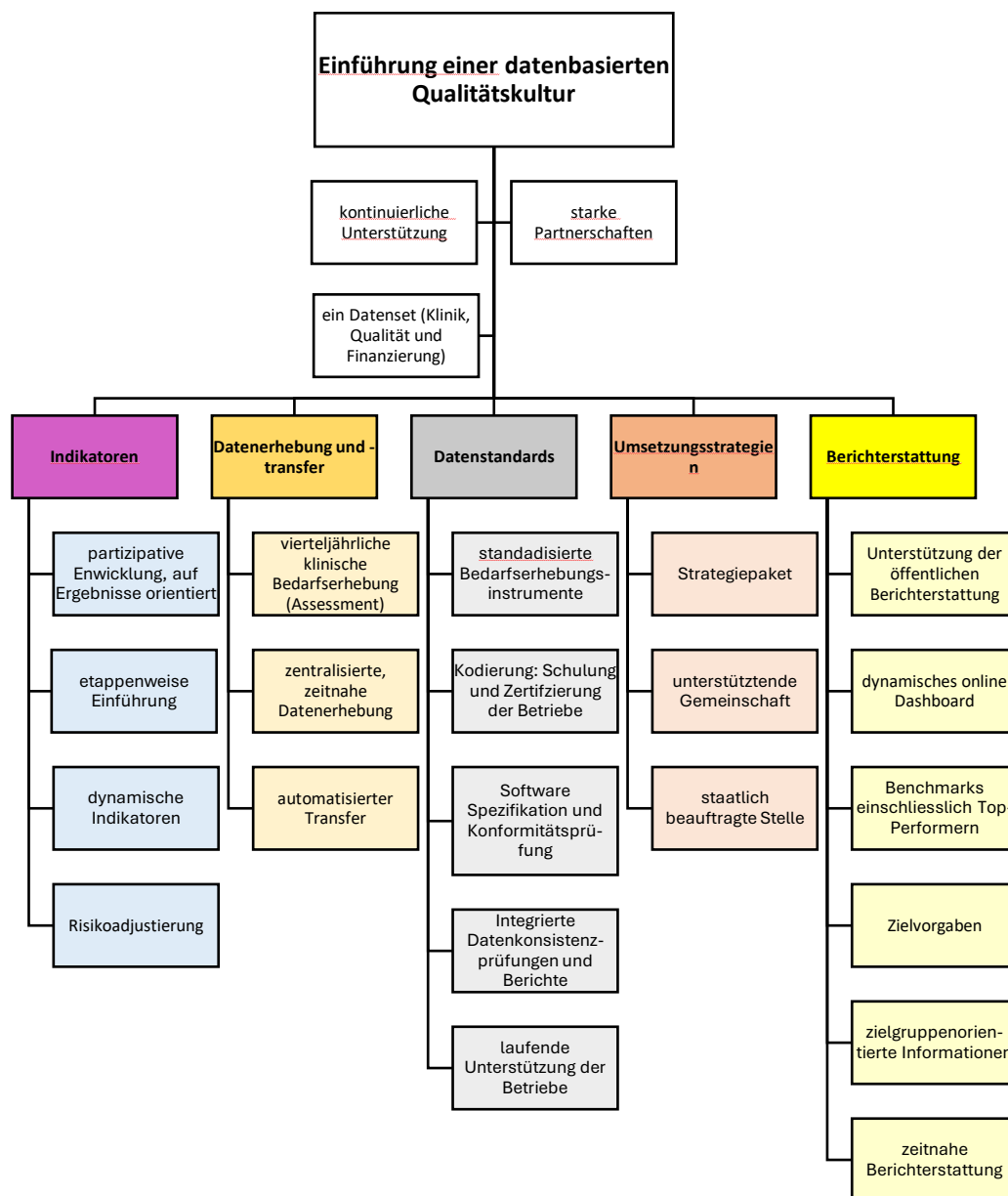
Die Einführung einer Qualitätskultur ist von zentraler Bedeutung für erfolgreiche datenbasierte Strategien zur Qualitätsentwicklung in Langzeitpflegeeinrichtungen, wie die Beispiele aus Kanada, Neuseeland und Australien zeigen. Die Auswahl der Beispiele basiert auf zuvor festgelegten Kriterien wie Programmreife, Breite der Abdeckung und Zugänglichkeit der Dokumente. Sie gehören zu den weltweit erfolgreichsten Initiativen im Bereich der Qualitätsindikatoren und haben das Schweizer Modell für Qualitätsindikatoren in Pflegeheimen inspiriert.

Zu den Schlüsselementen für die Einführung einer Qualitätskultur gehören:

- I. **Unterstützung durch die Regierung:** kontinuierliche Bemühungen auf Regierungsebene, um eine datengestützte Qualitätskultur in der Langzeitpflege zu fördern und aufrecht zu erhalten.
- II. **Starke Partnerschaften:** Aufbau solider Partnerschaften zwischen staatlichen oder staatlich beauftragten Stellen und Langzeitpflegeeinrichtungen. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Stärkung von Kapazitäten, Vertrauen und Engagement in Bezug auf Indikatordaten und Indikatorbereiche.
- III. **Einheitliche Datennutzung:** Dieselben Daten nutzen für personenzentrierte Pflege, Pflegeplanung, Qualitätsüberwachung und Case-Mix-Finanzierung, anstatt parallel verschiedene Daten (z. B. für die Pflege, die Qualität und die Finanzierung) erheben. Dies kann dazu dienen, die Zuverlässigkeit der Daten und die Effizienz der Ressourcen zu verbessern.

Diese Elemente sind relevant und mehrheitlich auf den Schweizer Kontext anwendbar. Ihre Anwendung würde die Qualitätskultur in Schweizer Pflegeheimen stärken - zum Nutzen von Bewohnenden, Angehörigen und den Gesundheitsfachpersonen, die in diesem Sektor arbeiten.

In den untersuchten Ländern sind die zentralen Stellen, die für die Umsetzung und Unterstützung von Initiativen im Bereich der Qualitätsindikatoren zuständig sind, in der Regel gemeinnützige Organisationen. Diese werden von den Behörden auf nationaler oder regionaler Ebene reguliert und/oder ganz oder teilweise finanziert. Ihre Zuständigkeiten erstrecken sich über die fünf in der folgenden Abbildung hervorgehobenen Achsen: Indikatoren, Datenerhebung und -transfer, Datenstandards, Umsetzungsstrategien und Berichterstattung.



Um eine datenbasierte Qualitätskultur und umfangreiche Qualitätsentwicklung zu fördern, unterstützen, regulieren und verbreiten, ist es unerlässlich, öffentlich zugängliche Ressourcen und Materialien zu entwickeln. Diese gehen über Berichte und Benchmarks hinaus und nehmen verschiedene Formate an - von schriftlichen Materialien bis hin zu Videos und Live-Veranstaltungen - und decken ein breites Spektrum an Themen ab - vom klinischen bis zum technischen Bereich. Solche Ressourcen und Materialien können beispielsweise in Form von Schulungen, eLearning, Webinaren, Infografiken,

Datenextraktionen, strategischen Plänen, Roadmaps, Checklisten, technischen Merkblättern, Werbevideos, Best-Practice-Fällen, Portalen und Plattformen, Newslettern, Glossaren und Bibliotheken vorliegen. Sie werden auf einer öffentlichen Website zentralisiert und regelmässig aktualisiert, um die Zuverlässigkeit und Vertrauenswürdigkeit der Indikatordaten zu gewährleisten.

Auf lokaler Ebene veranschaulichen kollaborative Peer-to-Peer-Initiativen, wie Langzeitpflegeeinrichtungen sich gegenseitig befähigen können, eine evidenzbasierte (datenbasierte) Qualitätsentwicklung zu verwirklichen. Diese Initiativen verwenden zuverlässige, risikoadjustierte Indikatordaten und tauschen Erfolgsgeschichten aus. Sie fördern das Engagement für eine personenzentrierte Pflege und innovative Ansätze zur Qualitätsentwicklung.

Die Kombination von Bottom-up-Initiativen, für und von Langzeitpflegeeinrichtungen, mit Top-down-Unterstützung ist besonders vielversprechend, um eine umfangreiche Qualitätsentwicklung zu fördern. Von entscheidender Bedeutung ist zudem eine zentrale Stelle, die dafür sorgt, dass zeitnahe, zuverlässige Ergebnisse der Qualitätsindikatoren verfügbar sind und die die Branche befähigt, eine datenbasierte Qualitätsentwicklung umzusetzen.

### **Schlussfolgerungen und Empfehlungen**

Ausgehend von den Erfahrungen Kanadas, Australiens und Neuseelands empfehlen wir Folgendes:

1. Das Bundesamt für Gesundheit und die Eidgenössische Qualitätskommission klären zusammen mit anderen wichtigen Akteuren, wer für welchen Aspekt der Schweizer Strategie im Bereich der Qualitätsindikatoren verantwortlich ist, erteilen Mandate und/oder bauen geeignete Gremien auf und finanzieren diese. Dies bedeutet, dass die laufenden Bemühungen, Aktualisierungen und Weiterentwicklungen im Schweizer Kontext im Laufe der Zeit geplant und ein eigenes Team dafür eingerichtet werden müssen.
2. Das nationale Indikatorenprogramm der Schweiz (i) fördert Qualitätsindikatoren als klinische Bewertungsinstrumente, insbesondere durch ihre Verankerung am Point-of-Care, und (ii) führt einen einzigen Datensatz für die klinische Anwendung, die Pflegeplanung, die Qualitätsüberwachung und die Case-Mix-Finanzierung ein.
3. Die Strategie im Schweizer Kontext konzentriert sich darauf, starke Partnerschaften mit den Akteuren der Langzeitpflege aufzubauen und die Kommunikation mit der Branche und der Öffentlichkeit anzuregen. Sie stärkt damit das Bewusstsein und die Motivation zu Qualitätsinitiativen.
4. Weitere Schwerpunkte sind: (i) die Entwicklung risikoadjustierter, dynamischer Indikatoren; (ii) die vierteljährliche Bedarfserhebung von Bewohnenden und die automatische Übertragung von Daten an einen zentralen Datenspeicher mit nahezu Echtzeitverarbeitung; (iii) die Stärkung von Datenstandards, z. B. durch Kodierungsschulungen und Softwarekonformitätstests; (iv) der Aufbau einer unterstützenden Partnerschaft zur Qualitätsentwicklung, wobei staatliche Stellen die Federführung bei Vorgaben, Überwachung und Unterstützung übernehmen; und (v) die Unterstützung von Pflegeheimen mit der öffentlichen Berichterstattung und die Entwicklung von Berichterstattungsinstrumenten wie einem interaktiven Online-Dashboard mit aktuellen Daten, Benchmarking- und Zielsetzungsfunktionen.
5. Akteure wie CURAVIVA/senesuisse und/oder deren kantonale Vertretungen identifizieren potenzielle Basisinitiativen und überlegen, wie sie diese am besten unterstützen können.
6. Die Eidgenössische Qualitätskommission geht der Frage nach, wie Daten am besten zu melden sind.

Entsprechend seiner Zielsetzung bietet dieser Bericht einen Überblick über internationale Best Practices für umfangreiche, datenbasierte Strategien zur Qualitätsentwicklung in



Langzeitpflegeeinrichtungen für ältere Erwachsene. Zukünftige Teilprojekte des NIP-Q-UPGRADE werden sich mit der Frage befassen, welche Best Practices für den Schweizer Kontext am relevantesten und anwendbarsten sind und wie sie eingeführt, umgesetzt und aufrechterhalten werden können.

Dabei verfolgen wir das doppelte Ziel, den stationären Langzeitpflegesektor mit zeitnahen, zuverlässigen und leicht zugänglichen Qualitätsindikatoren zu versorgen und gleichzeitig die Akteure der Langzeitpflege in die Lage zu versetzen, diese Daten zur Qualitätsentwicklung zu nutzen.

## Récapitulatif

### La mission

Ce sous-projet du programme NIP-Q-UPGRADE vise à examiner les processus et les pratiques de planification, de mise en œuvre et de maintien de stratégies d'amélioration de la qualité fondée sur des données dans les établissements de soins de longue durée pour personnes âgées dans différents pays. Il s'agit de comprendre les initiatives à grande échelle en matière d'indicateurs de qualité et d'identifier leur gouvernance et leurs principales caractéristiques.

### Contexte

Ce travail met en lumière les meilleures pratiques et les enseignements tirés d'exemples internationaux, dont la Suisse peut s'inspirer pour poursuivre le développement et l'amélioration de son initiative nationale en matière d'indicateurs de qualité. Depuis 2019, les établissements médicaux-sociaux (EMS) suisses sont légalement tenus de rendre compte de six indicateurs de qualité dans quatre domaines: la douleur, la malnutrition, les mesures limitant la liberté de mouvement et la polymédication. Pour soutenir l'expansion de l'initiative suisse, le NIP-Q-UPGRADE évalue des indicateurs supplémentaires, notamment les escarres, la revue de médication et le projet de soins anticipé.

Toutefois, des difficultés sont apparues en ce qui concerne la fiabilité des données, l'actualité des rapports, la disponibilité et l'accessibilité des résultats et l'utilisation des données pour l'amélioration de la qualité. L'étude d'initiatives plus matures en matière d'indicateurs de qualité dans d'autres pays permettra aux décideurs-euses politiques suisses et aux parties prenantes des soins de longue durée de tirer parti de leurs expériences. Il leur sera également possible d'examiner si certaines de leurs caractéristiques essentielles et de leurs meilleures pratiques sont pertinentes et applicables au contexte suisse.

### Méthode

Cette étude adopte une approche d'étude de cas collective, alimentée par la littérature scientifique et grise et complétée par des entretiens semi-structurés avec huit expert-es activement impliqué-es dans des programmes nationaux de qualité.

### Résultats

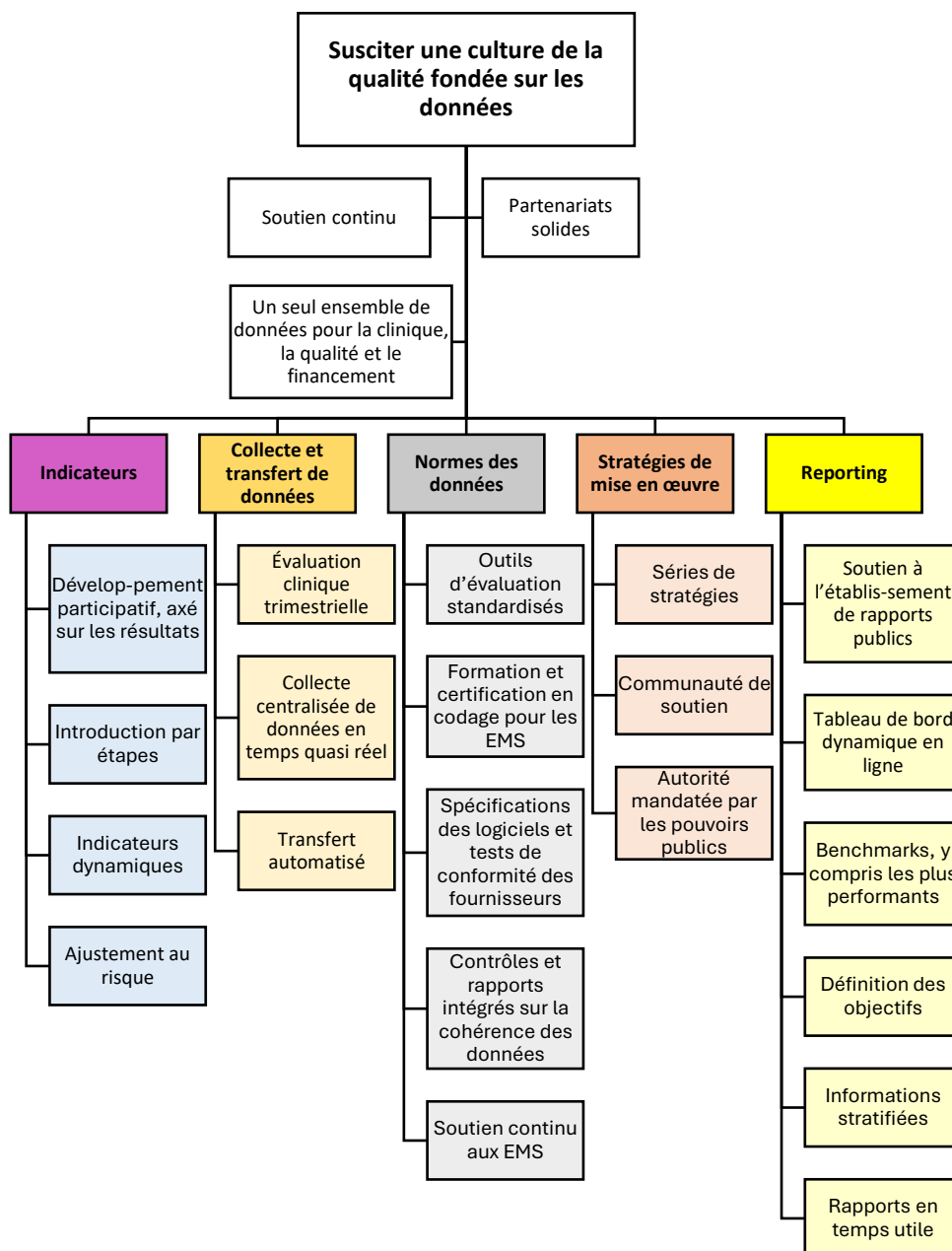
L'instauration d'une culture de la qualité est essentielle à la réussite des stratégies d'amélioration de la qualité fondée sur des données dans les établissements de soins de longue durée, comme le montrent les cas du Canada, de la Nouvelle-Zélande et de l'Australie. Ces exemples ont été sélectionnés sur la base de critères préétablis de maturité et de couverture du programme et d'accessibilité des documents. Ils peuvent également être considérés comme faisant partie des initiatives d'indicateurs de qualité les plus abouties au monde et ont inspiré le modèle suisse d'indicateurs de qualité des soins de longue durée.

Les éléments clés de la mise en place d'une culture de la qualité sont les suivants:

- I. **Soutien par les pouvoirs publics:** efforts continus pour encourager et soutenir une culture de la qualité fondée sur les données dans le domaine des soins de longue durée au niveau gouvernemental.
- II. **Partenariats solides:** établir des partenariats solides entre les autorités gouvernementales (mandatées) et les établissements de soins de longue durée, en mettant l'accent sur le renforcement des capacités, la confiance et l'engagement à l'égard des données et des domaines d'indicateurs.
- III. **Utilisation unifiée des données:** utilisation des mêmes données pour guider les soins centrés sur la personne, la planification des soins, le suivi de la qualité et le financement du «case-mix» (éventails des cas traités) – au lieu de l'enregistrement parallèle de différentes données sur les soins, la qualité et le financement, par exemple – afin d'améliorer la fiabilité des données et l'efficacité des ressources.

Ces éléments sont pertinents et, pour la plupart, applicables au contexte suisse. Leur application renforcerait la culture de la qualité dans les EMS suisses, au bénéfice des résident-es, de leurs proches et des professionnel·les de la branche.

Dans les pays examinés, des organismes centraux responsables de la mise en œuvre et du soutien des initiatives en matière d'indicateurs de qualité sont généralement des organisations à but non lucratif, réglementées et/ou (partiellement) financées par les pouvoirs publics régionaux et/ou nationaux. Leurs responsabilités s'étendent sur les cinq axes mis en évidence dans la figure ci-dessous, à savoir les indicateurs, la collecte et le transfert de données, les normes des données, les stratégies de mise en œuvre et l'établissement de rapports.



Pour améliorer la qualité à grande échelle, il est essentiel de développer des ressources et du matériel accessibles au public afin de promouvoir, de soutenir, de réglementer, de diffuser et de renforcer la culture de la qualité fondée sur les données. Ces ressources et ce matériel vont au-delà des rapports et des benchmarks, adoptant des formats variés - des documents écrits aux vidéos et aux événements

en direct - et couvrant un large éventail de sujets - du domaine clinique au domaine technique. Ils peuvent prendre la forme de formations, d'apprentissage en ligne, de webinaires, d'infographies, d'extractions de données, de plans stratégiques, de feuilles de route, de listes de contrôle, de fiches techniques, de vidéos promotionnelles, de cas de meilleures pratiques, de portails et de plateformes, de bulletins d'information, de glossaires et de bibliothèques, par exemple. Ceux-ci sont centralisés sur un site web public et régulièrement mis à jour afin de garantir la fiabilité et la crédibilité des données des indicateurs.

Au niveau local, les initiatives de collaboration entre pairs illustrent la manière dont les établissements de soins de longue durée peuvent se donner les moyens d'améliorer la qualité des soins sur la base de données probantes. Ces initiatives s'appuient sur des indicateurs fiables et ajustés aux risques et partagent leurs réussites. Elles encouragent l'engagement en faveur de soins centrés sur les résident-es et des approches novatrices en matière d'amélioration de la qualité.

La combinaison d'initiatives ascendantes (*bottom-up*), pour et par les établissements de soins de longue durée, avec un soutien descendant (*top-down*), est particulièrement prometteuse pour promouvoir une amélioration de la qualité à grande échelle. Il est également essentiel de disposer d'un organe central chargé de veiller à ce que les résultats des indicateurs de qualité soient fiables et disponibles en temps voulu et de donner à la branche les moyens de pratiquer une amélioration de la qualité fondée sur les données.

### **Conclusions et recommandations**

En nous inspirant des expériences du Canada, de l'Australie et de la Nouvelle-Zélande, nous recommandons ce qui suit:

- 1) L'Office fédéral de la santé publique et la Commission fédérale pour la qualité, avec d'autres parties prenantes clés, clarifient qui est responsable de quel aspect de la stratégie suisse en matière d'indicateurs de qualité, attribuent des mandats et/ou mettent en place et financent des organes appropriés. Il s'agit de planifier les efforts continus, les mises à jour et les améliorations de l'initiative suisse au fil du temps et de mettre en place une équipe spécialisée.
- 2) Le programme national suisse d'indicateurs (i) promeut les indicateurs de qualité en tant qu'outils d'évaluation clinique, notamment en les intégrant aux lieux de soins, et (ii) adopte un ensemble de données unique pour l'utilisation clinique, la planification des soins, le suivi de la qualité et le financement du «case-mix» (éventails des cas traités).
- 3) La stratégie nationale suisse se concentre sur l'établissement de partenariats solides avec les parties prenantes des soins de longue durée et sur la dynamisation de la communication avec la branche et le public, en sensibilisant et en motivant les initiatives en matière de qualité.
- 4) L'accent doit être en outre mis sur: (i) le développement d'indicateurs dynamiques ajustés au risque; (ii) l'évaluation des résident-es tous les trimestres et le transfert automatique des données vers un référentiel central avec un traitement en temps quasi réel; (iii) le renforcement des normes de données, par exemple par le biais d'une formation au codage et des tests de conformité des logiciels; (iv) la création d'une communauté de soutien à l'amélioration de la qualité, les autorités mandatées par les pouvoirs publics prenant l'initiative en matière de réglementation, de suivi et de soutien; et (v) l'aide aux établissements par des rapports publics et le développement d'outils de reporting tels qu'un tableau de bord interactif en ligne avec des données actualisées, des fonctions de benchmarking et de fixation d'objectifs.

- 5) Les parties prenantes telles que CURAVIVA/senesuisse ou des associations cantonales identifient les initiatives potentielles du terrain et réfléchissent à la manière de les soutenir au mieux.
- 6) La Commission fédérale de la qualité explore plus en profondeur les meilleures façons de communiquer les données.

Conformément à son objectif, ce rapport donne un aperçu des meilleures pratiques internationales en matière de stratégies d'amélioration de la qualité à grande échelle, fondée sur des données, dans les établissements de soins de longue durée pour personnes âgées. Les prochains sous-projets du NIP-Q-UPGRADE se pencheront sur la question de savoir quelles sont les meilleures pratiques les plus pertinentes et les plus susceptibles d'être appliquées dans le contexte suisse, et comment les introduire, les mettre en œuvre et les pérenniser.

Ce faisant, nous nous emploierons à promouvoir le double objectif de fournir au domaine des soins de longue durée des données d'indicateurs de qualité actualisées, fiables et facilement accessibles, tout en donnant aux acteurs·trices des soins de longue durée les moyens d'utiliser ces données afin d'améliorer la qualité des soins.

## Riassunto

### Compito

Il presente sotto-progetto del programma NIP-Q-UPGRADE si propone di esaminare processi e pratiche di pianificazione, attuazione e mantenimento di strategie di miglioramento della qualità basate sui dati nelle Case per Anziani in vari paesi. Esso si concentra sulla comprensione delle iniziative su larga scala legate a indicatori di qualità e sull'identificazione della loro governance e delle loro caratteristiche principali.

### Contesto

Il presente lavoro porta alla luce le migliori pratiche e le riflessioni degli esempi internazionali su cui la Svizzera può basarsi per sviluppare e migliorare ulteriormente la propria iniziativa nazionale legata agli indicatori di qualità. Fin dal 2019 le Case per Anziani svizzere sono tenute legalmente a riferire in merito a 6 indicatori di qualità in 4 aree: dolore, malnutrizione, contenzione fisica e polifarmacia. Per contribuire all'espansione dell'iniziativa svizzera, NIP-Q-UPGRADE effettua una valutazione di indicatori aggiuntivi fra cui le piaghe da decubito, la revisione dei medicinali e la pianificazione sanitaria anticipata.

Tuttavia sono emerse alcune difficoltà legate all'affidabilità dei dati, alla tempestività della reportistica, alla disponibilità e all'accessibilità dei risultati e all'uso dei dati per il miglioramento della qualità. Attraverso lo studio di iniziative legate agli indicatori di qualità più maturi svolte in altri paesi, i responsabili politici e le parti interessate nell'ambito delle cure di lungodegenza in Svizzera possono imparare dalle loro esperienze. Possono inoltre considerare se alcune delle loro caratteristiche chiave e delle loro buone pratiche possano essere rilevanti e applicabili al contesto svizzero.

### Metodo

Il presente studio adotta l'approccio di un caso di studio collettivo basato sulla letteratura scientifica e grigia e integrato da colloqui semi-strutturati con otto esperti attivamente coinvolti in programmi di qualità a livello nazionale.

### Risultati

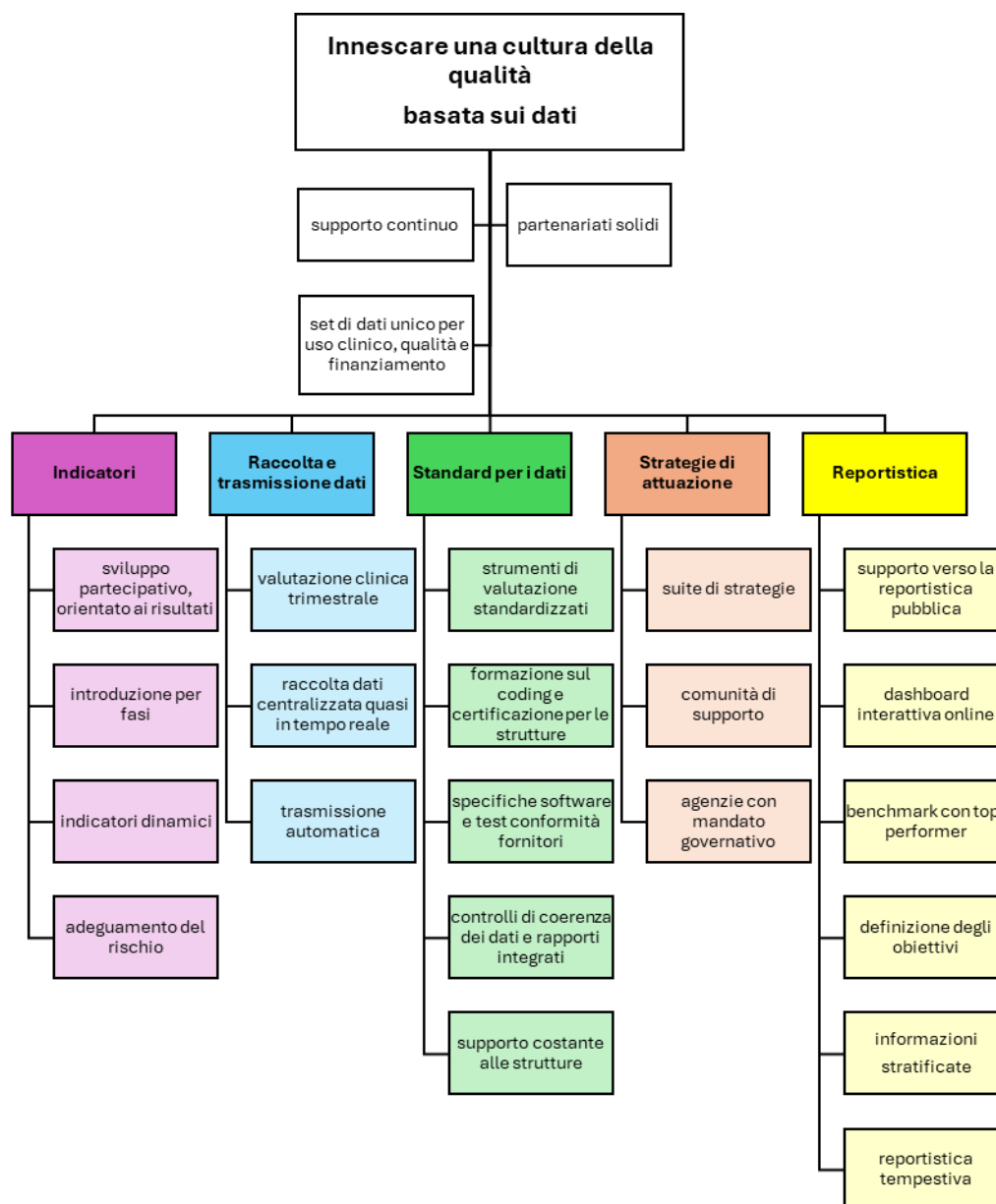
Innescare una cultura della qualità è al centro del successo di strategie di miglioramento della qualità basate sui dati nelle Case per Anziani, come illustrato dalle esperienze di Canada, Nuova Zelanda e Australia. Questi esempi sono stati selezionati in base a criteri prestabiliti di maturità del programma, copertura e accessibilità dei documenti. Possono anche essere considerati tra le iniziative più complete a livello mondiale legate agli indicatori di qualità e hanno ispirato il modello svizzero degli indicatori di qualità per le cure di lungodegenza.

Fra gli elementi chiave nell'innescare un modello di cultura della qualità si segnalano:

- I. **Supporto governativo:** sforzi continui per promuovere e mantenere una cultura della qualità basata sui dati per le cure di lungodegenza a livello governativo.
- II. **Partenariati solidi:** costruzione di partenariati solidi tra le agenzie governative (o con mandato governativo) e le Case per Anziani, ponendo l'accento sullo sviluppo delle capacità, sulla fiducia e sull'impegno con dati degli indicatori e aree degli indicatori.
- III. **Uso di dati unificati:** utilizzo degli stessi dati per ispirare le cure centrate sulla persona, la pianificazione delle cure, il monitoraggio della qualità e il finanziamento del case-mix, invece di registrare dati diversi in parallelo, ad esempio per cure, qualità e finanziamento – un approccio che potenzia l'affidabilità dei dati e l'efficienza delle risorse.

Questi elementi sono rilevanti e, per lo più, applicabili al contesto svizzero. La loro applicazione rafforzerebbe la cultura della qualità nelle Case per Anziani svizzere, a beneficio di residenti, familiari e professionisti del settore.

Nei paesi esaminati, gli organi centrali incaricati di attuare e sostenere iniziative legate agli indicatori di qualità sono tipicamente organizzazioni non a fini di lucro, regolamentate e/o (parzialmente) finanziate da governi (sub)nazionali. Le loro responsabilità si estendono ai cinque assi evidenziati nella figura seguente: indicatori, raccolta e trasmissione dei dati, standard per i dati, strategie di attuazione e reportistica.



Sviluppare risorse e materiali pubblicamente accessibili per promuovere, sostenere, regolamentare, diffondere e potenziare una cultura della qualità basata sui dati è essenziale per un miglioramento della qualità su larga scala. Questi vanno al di là di rapporti e benchmark, adottando vari formati – da materiali scritti a video ed eventi dal vivo – e coprono un’ampia gamma di tematiche, da quelle cliniche a quelle tecniche. Tali risorse e materiali possono assumere la forma di corsi di formazione, eLearning, webinar, infografiche, estrazioni di dati, piani strategici, roadmap, liste di controllo, schede tecniche, video promozionali, casi di buone pratiche, portali e piattaforme, newsletter, glossari e biblioteche, ad esempio. Sono centralizzati in un sito web pubblico e vengono aggiornati regolarmente per garantire l’affidabilità e l’attendibilità dei dati sugli indicatori.

A livello di iniziative dal basso, la collaborazione tra pari illustra come le Case per Anziani possano supportarsi reciprocamente nell’attuare un miglioramento della qualità delle cure basato sulle evidenze.

Queste iniziative utilizzano indicatori affidabili e adeguati al rischio e condividono storie di successo. Promuovono l'impegno per una cura centrata sulla/sul residente e approcci innovativi per il miglioramento della qualità.

La combinazione di iniziative dal basso verso l'alto, per le Case per Anziani e da parte loro, con un sostegno dall'alto verso il basso, è particolarmente promettente nel promuovere un miglioramento della qualità su larga scala. È inoltre fondamentale la presenza di un organismo centrale che si occupi di garantire risultati tempestivi e affidabili in merito agli indicatori di qualità e di aiutare il settore ad attuare un miglioramento della qualità basato sui dati.

### **Conclusioni e raccomandazioni**

Dopo le nostre esperienze in Canada, Australia e Nuova Zelanda, raccomandiamo quanto segue:

1. L'Ufficio federale della sanità pubblica e la Commissione federale per la qualità, insieme ad altre parti interessate, devono chiarire chi sono i responsabili dei vari aspetti della strategia svizzera per gli indicatori sulla qualità, assegnare mandati e/o costruire e finanziare gli organi opportuni. Ciò prevede la pianificazione di costanti sforzi, aggiornamenti e miglioramenti dell'iniziativa svizzera nel tempo nonché la creazione di un team dedicato.
2. Il programma nazionale svizzero sugli indicatori (i) promuove gli indicatori di qualità come strumenti di valutazione clinica, in particolare integrandoli nel punto di cura, e (ii) adotta un unico set di dati per l'uso clinico, la pianificazione delle cure, il monitoraggio della qualità e il finanziamento del case-mix.
3. La strategia nazionale svizzera si concentra sulla creazione di solidi partenariati con le parti interessate nelle cure di lungodegenza e sul rafforzamento della comunicazione con il settore e con il pubblico, sensibilizzando e motivando le iniziative di qualità.
4. Ci si concentra inoltre su quanto segue: (i) sviluppo di indicatori dinamici adatti al rischio; (ii) valutazione trimestrale delle/dei residenti e trasmissione automatica dei dati a un archivio centrale con elaborazione quasi in tempo reale; (iii) rafforzamento degli standard dei dati, ad esempio attraverso corsi di formazione sul coding e attraverso test di conformità del software; (iv) creazione di una comunità di supporto per il miglioramento della qualità, in cui le agenzie con mandato governativo orientano i regolamenti, il monitoraggio e il supporto; e (v) supporto alle strutture per la reportistica pubblica e sviluppo di strumenti di reportistica, come la dashboard interattiva online con dati aggiornati e funzioni di benchmarking e definizione degli obiettivi.
5. Le parti interessate quali CURAVIVA/senesuisse o le associazioni cantonali devono identificare potenziali iniziative dal basso e valutare il modo migliore per sostenerle.
6. La Commissione federale per la qualità deve esplorare approfonditamente la migliore modalità per effettuare la reportistica dei dati.

Come da obiettivo, questo rapporto fornisce una panoramica delle migliori pratiche internazionali per le strategie di miglioramento della qualità su larga scala e basato sui dati nelle Case per Anziani. I prossimi sotto-progetti di NIP-Q-UPGRADE si interrogheranno su quali siano le migliori pratiche più rilevanti e applicabili al contesto svizzero e su come introdurle, attuarle e mantenerle.

Così facendo, ci impegneremo a promuovere il duplice obiettivo di fornire al settore della cura di lungodegenza dati tempestivi, affidabili e facilmente accessibili sugli indicatori di qualità, mettendo al contempo gli attori della cura di lungodegenza nelle condizioni di utilizzare questi dati per migliorare la qualità delle cure.