

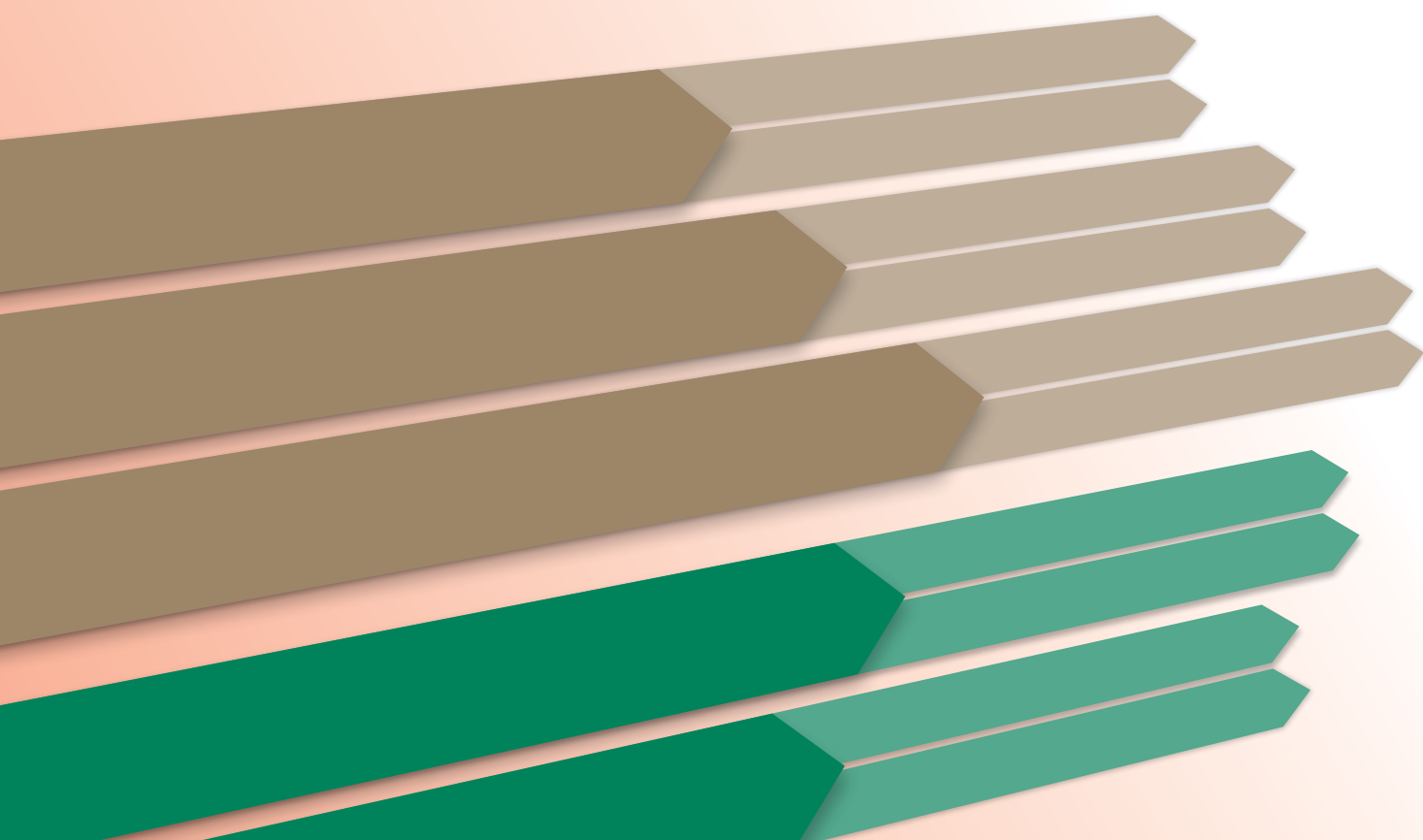


Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Il Consiglio federale

Obiettivi del Consiglio federale in materia di sviluppo della qualità per gli anni 2022–2024

GARANZIA E PROMOZIONE DELLA QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI EROGATE NELL'AMBITO
DELL'ASSICURAZIONE OBBLIGATORIA DELLE CURE MEDICO-SANITARIE



Sigla editoriale

© Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP)

Editore: UFSP

Data di pubblicazione: marzo 2022

Maggiori informazioni:

Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP)

Divisione tariffe e basi

Casella postale

CH-3003 Berna

Tarife-Grundlagen@bag.admin.ch

La presente pubblicazione è disponibile in formato PDF
in lingua tedesca, francese e italiana all'indirizzo
www.bag.admin.ch/strategia-qualita-assicurazione-malattie.

Layout: moxi ltd., Biel/Bienne

Indice

1	Introduzione	4
2	Gli obiettivi quadriennali in sintesi	7
3	Campi d'azione orientati al sistema	9
3.1	Cultura (C)	10
3.2	Governance (G)	11
3.3	Processo decisionale basato sulle evidenze (PE)	12
4	Campi d'azione orientati alle prestazioni	13
4.1	Centralità del paziente (CP)	14
4.2	Sicurezza del paziente (SP)	15

Obiettivi quadriennali 2022–2024 in materia di sviluppo della qualità

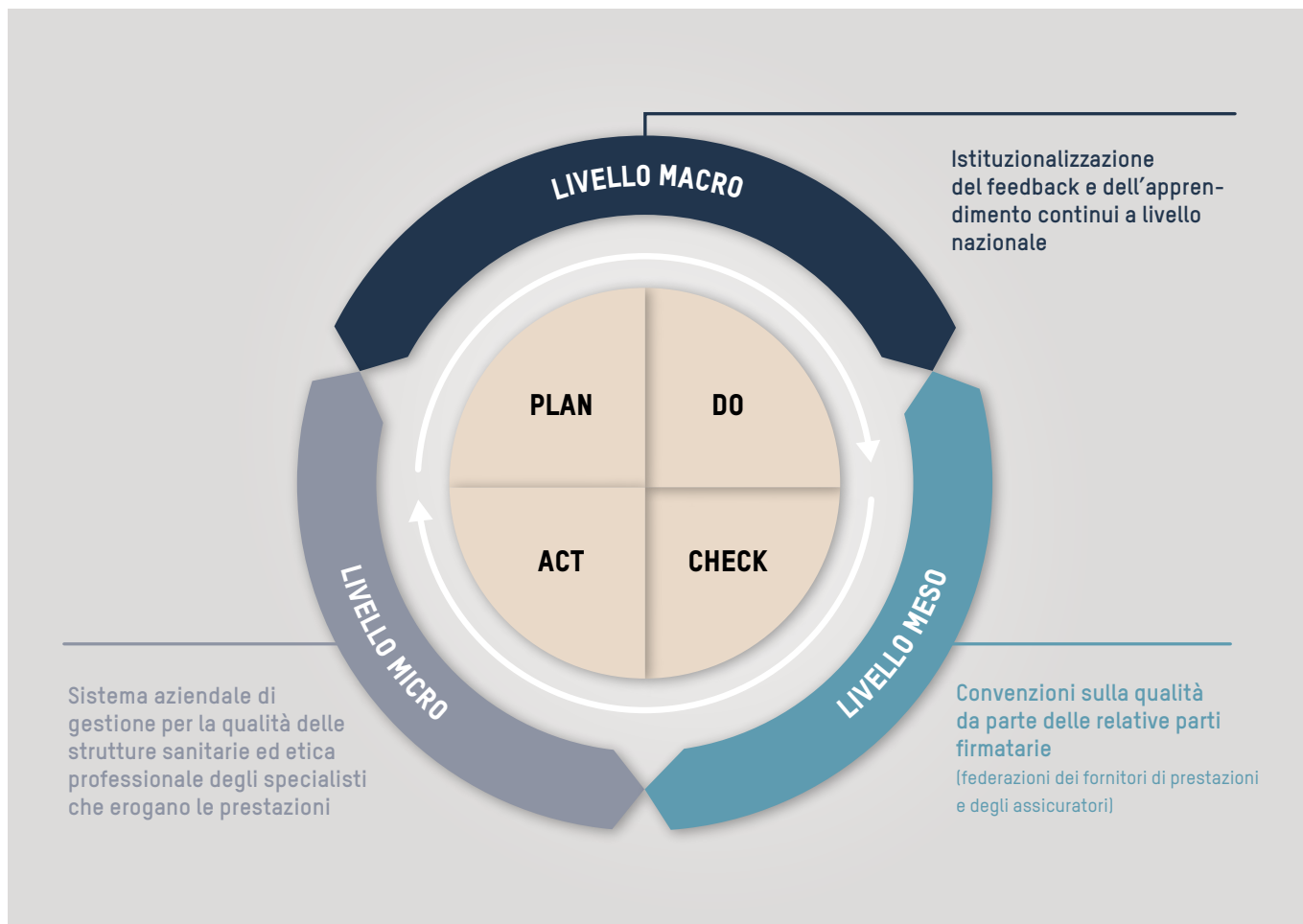
La strategia della qualità descrive come si possa realizzare la visione «Cure sicure, efficaci e integrate interloquendo con i pazienti» e come si possano raggiungere gli obiettivi generali. L'attuazione concreta avviene attraverso gli obiettivi di attuazione, che mirano agli effetti desiderati (= outcome) nei gruppi target nel rispettivo quadriennio e tengono conto dello stato di sviluppo della qualità attualmente raggiunto. Questi cosiddetti obiettivi quadriennali in materia di sviluppo della qualità trovano il loro orientamento contenutistico negli obiettivi generali (= impact) e adottano la struttura indicata nella strategia della qualità. Lo scopo principale degli obiettivi quadriennali in materia di sviluppo della qualità è di mantenere sistematicamente e migliorare continuamente la qualità delle prestazioni nell'interesse degli assicurati e della collettività degli assicurati. Poiché la loro adozione avviene insieme alla strategia della qualità, il Consiglio federale definisce in via eccezionale i suoi primi obiettivi quadriennali in materia di sviluppo della qualità solo per tre anni, vale a dire per il periodo 2022–2024. Il presente documento contiene le aspettative del Consiglio federale su come la qualità delle prestazioni erogate a carico dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (AOMS) dovrà svilupparsi negli anni 2022–2024. L'attenzione è focalizzata sui campi d'azione orientati al sistema. A tutti i livelli del sistema si mira a istituzionalizzare il più rapidamente possibile lo sviluppo della qualità e a portare un cambiamento verso una cultura di miglioramento continuo che promuova la trasparenza, conceda ai pazienti uno spazio come decisori e cerchi di imparare dagli errori. Tuttavia, questo non significa che i campi d'azione orientati alle prestazioni, ossia la centralità del paziente e la sicurezza del paziente, possano o debbano aspettare. Non solo i prodotti (indicatori, linee guida, conoscenze acquisite ecc.) di altre strategie sanitarie e altri programmi nazionali, ma anche le misure di miglioramento attualmente necessarie da parte di tutti gli attori dovranno essere implementate in modo sistematico e sostenibile. La Commissione federale per la qualità (CFQ), istituita appositamente per realizzare gli obiettivi del Consiglio federale, opera e realizza gli obiettivi quadriennali 2022–2024 in materia di sviluppo della qualità nei suoi obiettivi annuali e utilizza i fondi messi a disposizione per raggiungere gli obiettivi quadriennali, incaricando terzi e partecipando finanziariamente a progetti di sviluppo della qualità selezionati.

Attuazione degli obiettivi quadriennali in materia di sviluppo della qualità

Al livello micro del sistema AOMS i fornitori di prestazioni sono responsabili di garantire la qualità delle prestazioni e il rispetto delle regole per lo sviluppo della qualità (*compliance*). Al livello meso le parti delle convenzioni sulla qualità integrano le aspettative del Consiglio federale nelle convenzioni sulla qualità e sono responsabili del controllo del loro rispetto da parte dei fornitori di prestazioni. Al livello macro, partendo dalla strategia del Consiglio federale (PLAN), si crea trasparenza a livello nazionale sullo stato della qualità delle prestazioni, nonché sulle conoscenze e sulle best practice più recenti (DO). Il Consiglio federale e la CFQ monitorano e valutano annualmente il raggiungimento degli obiettivi (performance) e l'attuazione delle misure in vista della garanzia e promozione della qualità delle prestazioni (sviluppo della qualità) (CHECK). Se viene individuata una necessità d'intervento, la CFQ sottopone alle autorità competenti e alle federazioni dei fornitori di prestazioni e degli assicuratori raccomandazioni (in merito al coordinamento delle misure di sviluppo della qualità, all'uso di indicatori di qualità, alla diffusione e implementazione delle best practice, all'adeguamento delle convenzioni e degli obiettivi ecc.). Se necessario, il Consiglio federale può adeguare i suoi obiettivi e, sulla base di ciò che è stato raggiunto e del rispettivo stato attuale dello sviluppo della qualità, fissa gli obiettivi di sviluppo della qualità per ulteriori quattro anni (ACT).

1 Introduzione

Se si combinano l'istituzionalizzazione dello sviluppo della qualità a livello nazionale e l'implementazione della sua sistematica a livello della fornitura di prestazioni, nasce un sistema di regole che assicura il carattere vincolante dello sviluppo della qualità.



Basi legali

Il Consiglio federale fissa gli obiettivi quadriennali in virtù dell'articolo 58 della legge federale del 18 marzo 1994 sull'assicurazione malattie (LAMal).

Campi d'azione

Per la realizzazione degli obiettivi generali, la strategia specifica delle priorità tematiche, i cosiddetti campi d'azione, in due categorie.

I campi d'azione orientati al sistema (Cultura, Governance e Processo decisionale basato sulle evidenze) servono come base per i campi d'azione orientati alle prestazioni e sono destinati a garantire che la gestione della qualità avvenga in modo sistematico a tutti i livelli del sistema. Gli obiettivi quadriennali nei campi d'azione orientati al sistema mostrano come lo sviluppo della qualità è assicurato in tutti e tre i livelli del sistema AOMS.

I campi d'azione orientati alle prestazioni (Centralità del paziente e Sicurezza del paziente) comprendono ciò che deve cambiare per un ulteriore sviluppo concreto della qualità delle prestazioni a favore delle persone interessate. Influiscono principalmente sulla qualità delle prestazioni. Gli obiettivi quadriennali nei campi d'azione orientati alle prestazioni formulano le aspettative riguardo alla qualità delle prestazioni erogate dai fornitori di prestazioni a carico dell'AOMS.

2

Gli obiettivi quadriennali 2022–2024 in sintesi

Il Consiglio federale verifica e valuta il raggiungimento degli obiettivi quadriennali. Le raccomandazioni della Commissione federale per la qualità confluiscono nell'ulteriore sviluppo degli obiettivi quadriennali.

Gli obiettivi quadriennali 2022-2024

VISIONE

Trattamento e cure sono sicuri, efficaci, integrati e alla pari con il paziente.

5 CAMPI D'AZIONE

CAMPI D'AZIONE ORIENTATI AL SISTEMA

CULTURA

GOVERNANCE

PROCESSO DECISIONALE
BASATO SULLE EVIDENZE

CAMPI D'AZIONE ORIENTATI ALLE PRESTAZIONI

CENTRALITÀ DEL PAZIENTE

SICUREZZA DEL PAZIENTE

10 OBIETTIVI QUADRIENNALI

C1 L'istituzione di una cultura giusta in Svizzera è progredita.

C2 Tutti i fornitori di prestazioni gestiscono un adeguato sistema interno di reporting e apprendimento.

G1 La leadership per la qualità delle prestazioni di tutti gli attori a tutti i livelli del sistema viene rafforzata.

G2 Tutti i fornitori di prestazioni gestiscono un adeguato sistema di gestione per la qualità.

PE1 Il sistema di monitoraggio nazionale è stato allestito ed è operativo.

PE2 Una panoramica dello stato delle conoscenze sulla qualità delle prestazioni in Svizzera è resa accessibile al pubblico (dashboard nazionale della qualità).

CP1 La posizione dei pazienti e delle associazioni di pazienti nel sistema viene rafforzata.

CP2 L'interazione tra pazienti e professionisti della salute è incentrata sul paziente.

SP1 I fornitori di prestazioni hanno implementato un sistema per la gestione dei rischi clinici del loro settore.

SP2 Il sistema di gestione dei rischi a livello nazionale è stato allestito ed è operativo.

4 OBIETTIVI GENERALI



EFFICACE
Alto livello di qualità delle prestazioni



SICURA
Nessun danno evitabile per i pazienti



INCENTRATA SUL PAZIENTE
Trattamento e cure incentrati sul paziente



INTEGRATA
Coordinamento e integrazione ottimale delle prestazioni

3

Campi d'azione orientati al sistema



3.1

CAMPO D'AZIONE

CULTURA (C)

C1

L'istituzione di una cultura giusta in Svizzera è progredita.

I fornitori di prestazioni applicano in modo sistematico e sostenibile i principi della cultura giusta (o *just culture*), promuovendo così la cultura (ad es. reazione non punitiva agli errori, analisi degli incidenti e degli eventi indesiderati, sostegno ai professionisti coinvolti in un incidente e informazione del paziente su un evento indesiderato).

Le parti delle convenzioni sulla qualità orientano le convenzioni sulla qualità e le misurazioni della qualità ivi contenute in modo da garantire che i fornitori di prestazioni applichino i principi della cultura giusta nella gestione degli eventi indesiderati. Le parti delle convenzioni sulla qualità valutano lo stato della cultura giusta nella fornitura delle prestazioni sulla base delle conoscenze acquisite dalle misurazioni della qualità.

La CFQ sottopone alle autorità competenti e alle federazioni dei fornitori di prestazioni e degli assicuratori raccomandazioni per il rafforzamento della cultura giusta in Svizzera (compresa la definizione di cultura giusta valida a livello nazionale).

C2

Tutti i fornitori di prestazioni gestiscono un adeguato sistema interno di reporting e apprendimento.

I fornitori di prestazioni assicurano il flusso continuo di informazioni e conoscenze con sistemi di segnalazione degli eventi indesiderati e di apprendimento.

Le parti delle convenzioni sulla qualità orientano le convenzioni sulla qualità e le misurazioni della qualità ivi contenute in modo da garantire che i fornitori di prestazioni gestiscano un appropriato sistema di reporting e apprendimento secondo standard riconosciuti. Le parti delle convenzioni sulla qualità valutano lo stato del comportamento di segnalazione sulla base delle conoscenze acquisite dalle misurazioni della qualità.

La CFQ sottopone alle autorità competenti e alle federazioni dei fornitori di prestazioni e degli assicuratori raccomandazioni per il rafforzamento di reti uniformi a livello nazionale per la segnalazione di eventi indesiderati.



3.2

CAMPO D'AZIONE

GOVERNANCE (G)

G1

La leadership per la qualità delle prestazioni di tutti gli attori a tutti i livelli del sistema viene rafforzata.

Tutti gli attori della leadership e della governance danno la priorità alla qualità delle prestazioni e danno il buon esempio con le loro decisioni e azioni.

Le parti specificano nelle loro convenzioni i requisiti posti alla visione, alla strategia e alla leadership.

La CFQ emana raccomandazioni su come i dipendenti con mansioni di leadership e di governance si adoperano per la qualità.

G2

Tutti i fornitori di prestazioni gestiscono un adeguato sistema di gestione per la qualità.

I fornitori di prestazioni implementano un'infrastruttura di attuazione operativa per lo sviluppo della qualità, che continuano a sviluppare costantemente.

Le parti delle convenzioni sulla qualità orientano le convenzioni sulla qualità e le misurazioni della qualità ivi contenute in modo da garantire che i fornitori di prestazioni gestiscano un sistema di gestione della qualità e dei rischi adeguato all'entità e alla complessità della loro fornitura di prestazioni. Le parti delle convenzioni sulla qualità valutano lo stato dell'efficacia dei sistemi di gestione della qualità e dei rischi sulla base delle conoscenze acquisite dalle misurazioni della qualità. D'ora in poi anche i sistemi di gestione per la qualità costituiscono una condizione di autorizzazione.

La CFQ elabora raccomandazioni per rafforzare la creazione dell'infrastruttura di attuazione per lo sviluppo della qualità in Svizzera.



3.3

CAMPO D'AZIONE

PROCESSO DECISIONALE BASATO SULLE EVIDENZE (PE)

PE1

Il sistema di monitoraggio nazionale è stato allestito ed è operativo.

I fornitori di prestazioni dimostrano periodicamente di aver messo a frutto le conoscenze acquisite dai dati raccolti e analizzati. Con l'obiettivo di imparare gli uni dagli altri, confrontano inoltre i loro risultati con quelli ottenuti dai loro «peers».

Le parti delle convenzioni sulla qualità orientano le misurazioni della qualità effettuate nell'ambito delle convenzioni sulla qualità in modo da garantire che i fornitori di prestazioni monitorino e valutino l'attuazione delle misure e il raggiungimento degli obiettivi e identifichino un'eventuale necessità d'intervento. Le parti delle convenzioni sulla qualità valutano lo stato del monitoraggio della fornitura delle prestazioni sulla base delle conoscenze acquisite dalle misurazioni della qualità.

La CFQ ha progettato un sistema di monitoraggio nazionale e sta iniziando a usarlo per monitorare e valutare la qualità delle prestazioni nel tempo. A tal fine commissiona lo sviluppo di nuovi indicatori di qualità e l'ulteriore sviluppo di quelli esistenti relativi a tutte le dimensioni della qualità, in tutti i settori di fornitura delle prestazioni e ne include una selezione nelle proprie attività di monitoraggio.

PE2

Una panoramica dello stato delle conoscenze sulla qualità delle prestazioni in Svizzera è resa accessibile al pubblico (dashboard nazionale della qualità).

La CFQ riassume le informazioni rilevanti sulla qualità delle prestazioni a livello nazionale e le pubblica in forma chiara e sintetica (dashboard nazionale della qualità). Fra i dati pubblicati figurano in particolare informazioni in merito a eventi indesiderati, misure di esperienza riportate dal paziente (*Patient Reported Experience Measures o PREMs*) e misure di esito riportate dal paziente (*Patient Reported Outcome Measures o PROMs*).

4

Campi d'azione orientati alle prestazioni



4.1

CAMPO D'AZIONE

CENTRALITÀ DEL PAZIENTE (CP)

CP1

La posizione dei pazienti e delle associazioni di pazienti nel sistema viene rafforzata.

I fornitori di prestazioni registrano le preferenze, i bisogni e i valori dei singoli pazienti, tenendo conto del loro profilo specifico e del loro ambiente psicosociale. Dimostrano regolarmente di averli presi in considerazione e, in particolare, di aver messo a frutto le conoscenze acquisite dalle Patient Reported Experience Measures (PREMs).

Le parti delle convenzioni sulla qualità orientano le misurazioni della qualità effettuate nell'ambito delle convenzioni sulla qualità in modo da garantire che i fornitori di prestazioni tengano conto delle preferenze, dei bisogni e dei valori dei pazienti nella fornitura delle prestazioni. Le parti delle convenzioni sulla qualità valutano lo stato della centralità del paziente sulla base delle conoscenze acquisite dalle misurazioni della qualità.

CP2

L'interazione tra pazienti e professionisti della salute è incentrata sul paziente.

Attraverso l'interazione da pari a pari, i fornitori di prestazioni incoraggiano i pazienti a porre domande e a capire il loro trattamento, in modo che possano contribuire ben informati alle decisioni in merito al trattamento e alle cure. I fornitori di prestazioni tengono conto dei fattori di svantaggio sociale e dell'alfabetizzazione sanitaria di ogni paziente. Inoltre sostengono i pazienti nella promozione dell'autogestione. Nel trattamento e nelle cure, i fornitori di prestazioni applicano in modo sistematico e sostenibile le conoscenze e le best practice più recenti in relazione alle modalità di interazione tra pazienti e professionisti della salute. Garantiscono la continuità delle cure lungo l'intero percorso di trattamento del paziente.

Le parti delle convenzioni sulla qualità orientano le convenzioni sulla qualità in base alle conoscenze e alle best practice più recenti in relazione alla collaborazione, ai percorsi di trattamento e alle modalità di interazione tra pazienti e professionisti della salute (per es. *educazione terapeutica, processo decisionale condiviso, intervista motivazionale, imparare dalle PREMs, Patient Experience Officers*).

La CFQ conferisce a terzi l'incarico di realizzare «programmi nazionali di sviluppo della qualità» sul tema dell'interazione tra pazienti e professionisti della salute. Sulla base delle conoscenze acquisite dai programmi nazionali, la CFQ sottopone raccomandazioni riguardo alla centralità del paziente.



4.2

CAMPO D'AZIONE

SICUREZZA DEL PAZIENTE (SP)

SP1

I fornitori di prestazioni hanno implementato un sistema per la gestione dei rischi clinici del loro settore.

I fornitori di prestazioni evitano eventi indesiderati e danni ai pazienti indipendentemente dai loro fattori di svantaggio sociale e dalla loro alfabetizzazione sanitaria. Adottano in modo sistematico e sostenibile le pratiche basate sulle evidenze per prevenire eventi indesiderati:

- le raccomandazioni e il piano d'azione del WHO *Global Patient Safety Challenge* «Medication Without Harm»;
- le norme relative all'igiene ospedaliera e alla prevenzione delle infezioni, i requisiti strutturali minimi per gli ospedali per cure acute e le raccomandazioni della Strategia NOSO e del programma pilota nazionale «progress! Sicurezza nel cateterismo vescicale» della fondazione Sicurezza dei pazienti Svizzera (SPS);
- le linee guida della Strategia contro le resistenze agli antibiotici (StAR) sull'uso appropriato degli antibiotici, sui programmi di stewardship antibiotica e sulla prevenzione, il controllo e la gestione dei focolai di agenti patogeni multiresistenti;
- le liste di controllo della sicurezza chirurgica dell'OMS, della SPS o delle associazioni mediche specialistiche per la prevenzione, nell'ambito di tutti gli interventi, delle complicanze chirurgiche durante o dopo il ricovero in ospedale.

Le parti delle convenzioni sulla qualità orientano le convenzioni sulla qualità e le misurazioni della qualità ivi contenute in modo da garantire che i fornitori di prestazioni prevenano ed evitino l'insorgenza di eventi indesiderati. Nell'ambito delle convenzioni sulla qualità, si valutano i rischi includendo i risultati degli indicatori nazionali e, se necessario, si attuano piani d'azione e se ne valuta l'impatto.

La CFQ conferisce a terzi l'incarico di realizzare «programmi nazionali di sviluppo della qualità» volti a ridurre gli eventi indesiderati. Sulla base delle conoscenze acquisite dai programmi nazionali, la CFQ sottopone raccomandazioni anche riguardo alla sicurezza dei pazienti nei settori psichiatrico e ambulatoriale.

SP2

Il sistema di gestione dei rischi a livello nazionale è stato allestito ed è operativo.

La CFQ definisce in un processo di gestione dei rischi come identificare i pericoli nonché analizzare e valutare i rischi dei pazienti a livello nazionale e lo mette in atto (incl. portafoglio nazionale dei rischi).