

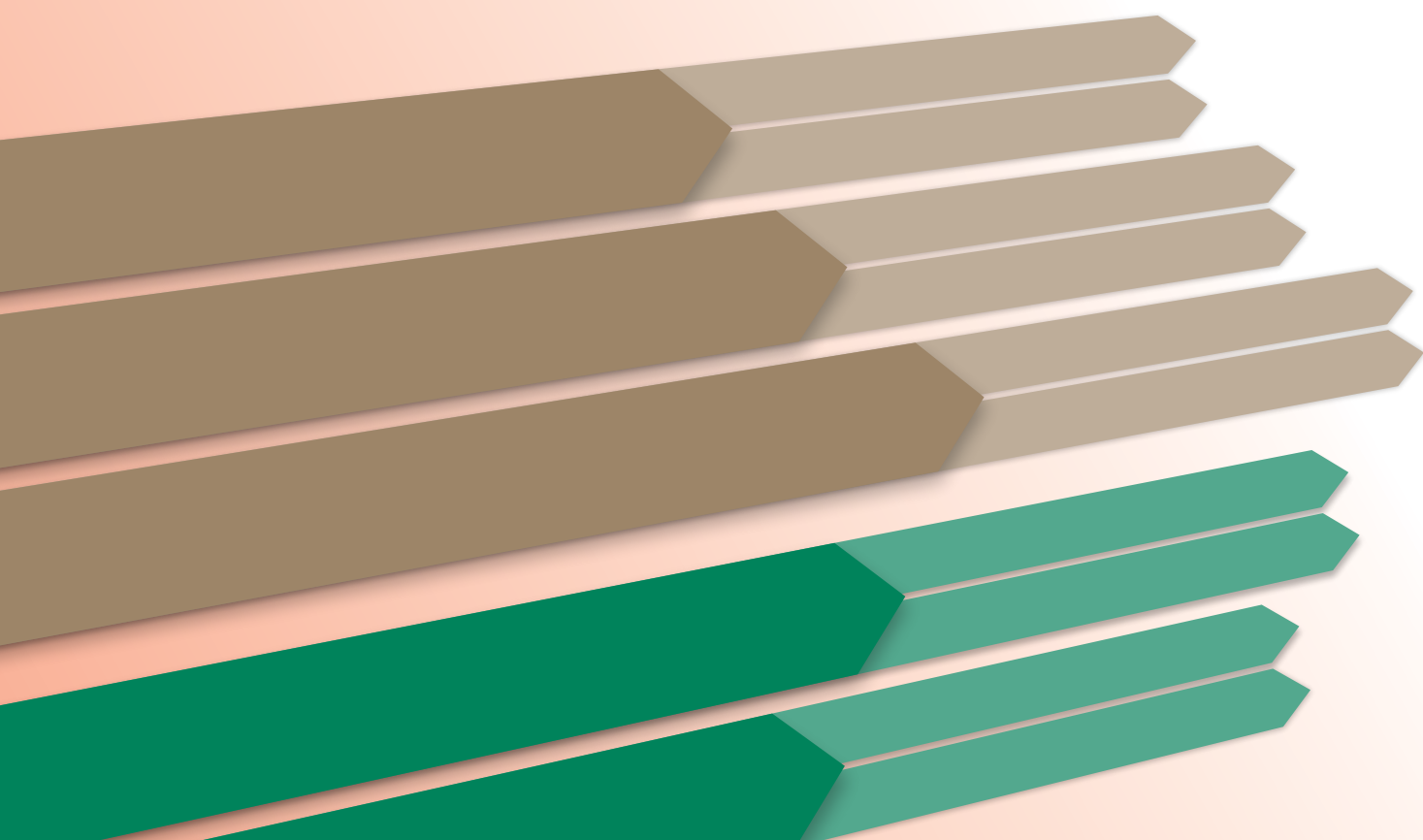


Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Il Consiglio federale

# Obiettivi del Consiglio federale in materia di sviluppo della qualità AOMS per gli anni 2025–2028

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



## Sigla editoriale

© Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP)

Editore: UFSP

Data di pubblicazione: marzo 2024

### **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](http://www.bag.admin.ch/strategia-qualita-assicurazione-malattie).

Layout: moxi ltd., Biel/Bienne

# Indice

1	Introduzione	4
2	Gli obiettivi quadriennali 2025–2028 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

# 1 Introduzione

## **Sviluppo della qualità nell'assicurazione malattie**

L'obiettivo e lo scopo dello sviluppo della qualità è di mantenere sistematicamente e migliorare continuamente la qualità delle prestazioni nell'interesse degli assicurati e della collettività degli assicurati. La strategia per lo sviluppo della qualità nell'assicurazione malattie (Strategia della qualità) descrive come si possa realizzare la visione di «trattamento e cure sicuri, efficaci e integrati alla pari con il paziente». Partendo da questa visione la strategia della qualità persegue quattro obiettivi generali volti a rendere le prestazioni erogate efficaci, sicure, incentrate sul paziente e integrate. Per l'attuazione di tali obiettivi generali la strategia della qualità definisce delle priorità tematiche, i cosiddetti campi d'azione. I campi d'azione della strategia della qualità sono prioritizzati e ulteriormente concretizzati negli obiettivi da stabilire a cura del Consiglio federale (obiettivi quadriennali). Gli obiettivi quadriennali in materia di sviluppo della qualità illustrano le aspettative del Consiglio federale su come la qualità delle prestazioni erogate a carico dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (AOMS) dovrà svilupparsi.

Il Consiglio federale stabilisce gli obiettivi quadriennali in virtù dell'articolo 58 della legge federale del 18 marzo 1994 sull'assicurazione malattie (LAMal; RS 832.10). Sono stati messi a punto nuovi strumenti per concretizzare e attuare gli obiettivi quadriennali. La Commissione federale per la qualità (CFQ), istituita appositamente per realizzare gli obiettivi del Consiglio federale, opera e utilizza gli obiettivi quadriennali 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 selezionati in materia di sviluppo della qualità. Un ulteriore nuovo strumento è costituito dalle convenzioni sulla qualità concluse tra le federazioni dei fornitori di prestazioni e quelle degli assicuratori che devono adeguarsi agli obiettivi quadriennali (art. 58a LAMal in combinato disposto con l'art. 77 cpv. 1 dell'ordinanza sull'assicurazione malattie [OAMal]; RS 832.102).

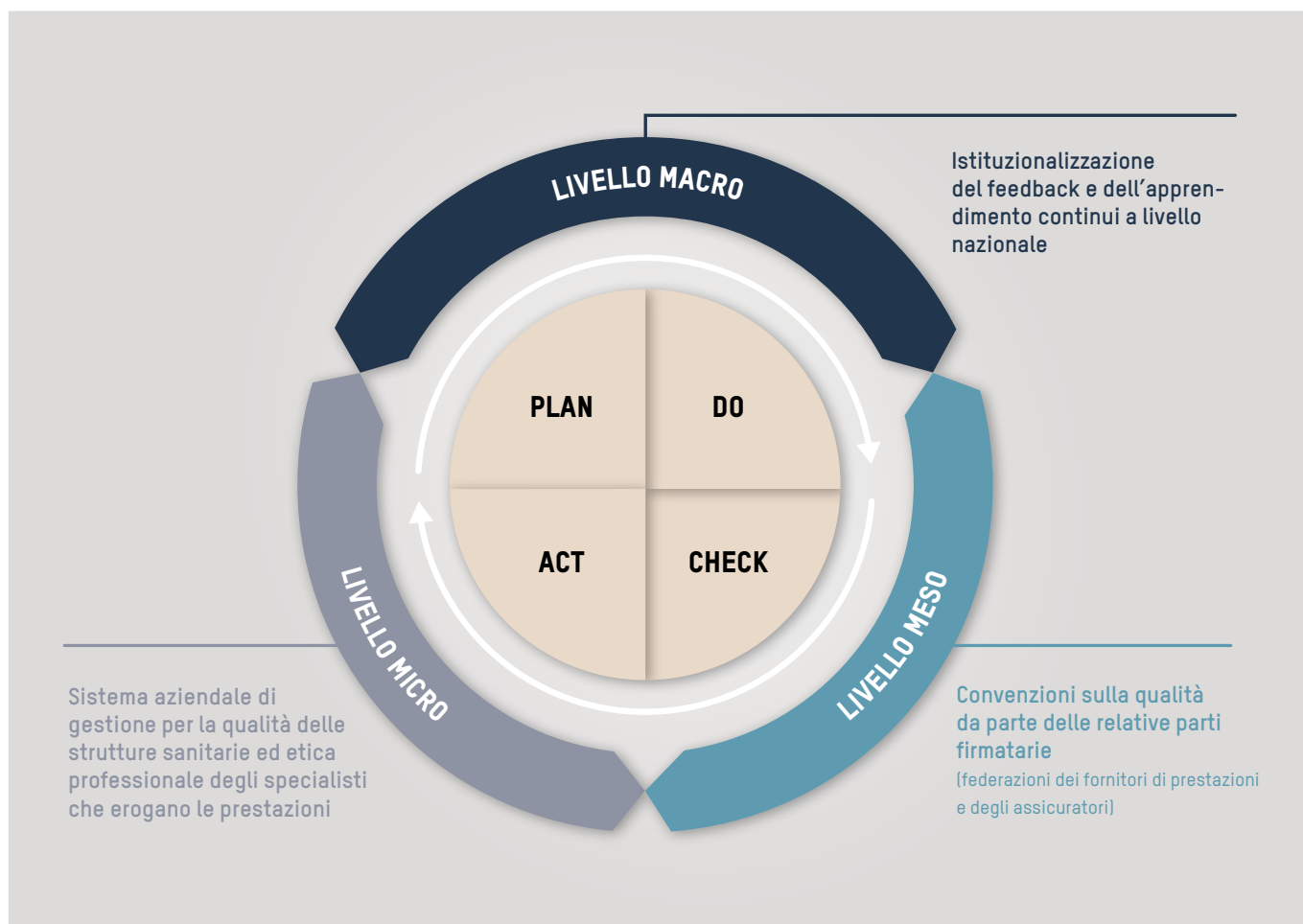
## **Attuazione degli obiettivi quadriennali in materia di sviluppo della qualità**

Al *livello micro* del sistema dell'AOMS i fornitori di prestazioni sono responsabili di garantire la qualità delle prestazioni e il rispetto delle regole per lo sviluppo della qualità nelle convenzioni sulla qualità (art. 58a cpv. 6 LAMal). I fornitori di prestazioni attuano le misure per lo sviluppo della qualità stabilite.

Al *livello meso* le parti delle convenzioni sulla qualità integrano le aspettative del Consiglio federale e le raccomandazioni della CFQ nelle convenzioni sulla qualità e sono responsabili della loro applicazione, della verifica e degli adeguamenti. Le federazioni dei fornitori di prestazioni e degli assicuratori presentano alla CFQ e al Consiglio federale un rapporto annuale sullo stato dello sviluppo della qualità.

Al *livello macro*, partendo dalla strategia della qualità del Consiglio federale, si crea trasparenza a livello nazionale sullo stato della qualità delle prestazioni, nonché sulle conoscenze e sulle best practice più recenti. La CFQ presta consulenza al Consiglio federale, ai Cantoni, ai fornitori di prestazioni e agli assicuratori in materia di coordinamento delle misure di sviluppo della qualità. Se viene individuata una necessità d'intervento, la CFQ può sottoporre specifiche raccomandazioni alle autorità competenti e alle federazioni dei fornitori di prestazioni e degli assicuratori. La CFQ stende ogni anno un rapporto all'attenzione del Consiglio federale concernente i suoi obiettivi annuali e gli obiettivi quadriennali del Consiglio federale per lo sviluppo della qualità.

Se necessario, il Consiglio federale può adeguare i suoi obiettivi quadriennali e, sulla base dei risultati raggiunti e del rispettivo stato attuale dello sviluppo della qualità, fissa gli obiettivi di sviluppo della qualità per ulteriori quattro anni.



### 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 fungono da 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.

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

L'11 marzo 2022 il Consiglio federale ha adottato la strategia della qualità e i primi obiettivi del Consiglio federale in materia di sviluppo della qualità per gli anni 2022–2024. Poiché la loro adozione è avvenuta insieme alla strategia della qualità, il Consiglio federale ha definito in via eccezionale i suoi primi obiettivi quadriennali in materia di sviluppo della qualità solo per tre anni (2022–2024). L'attenzione è stata focalizzata sui campi d'azione orientati al sistema. A tutti i livelli del sistema si è mirato 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. Al contempo sono già stati trattati anche i campi d'azione orientati alle prestazioni, ossia la centralità del paziente e la sicurezza del paziente. 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.

Mediante la sua attività, di cui rende conto all'interno di un rapporto annuale, la CFQ contribuisce in modo determinante al raggiungimento degli obiettivi quadriennali. I rapporti annuali vengono pubblicati<sup>1</sup>. Le convenzioni sulla qualità concluse tra le federazioni degli assicuratori e quelle dei fornitori di prestazioni contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi e al consolidamento a lungo termine delle rispettive misure. Il coordinamento tra i diversi attori e compiti a livello nazionale e a livello dei fornitori di prestazioni, nonché delle misure di sviluppo della qualità, e la concertazione dei vari strumenti richiedono più tempo del previsto. Il Consiglio federale si aspetta che in futuro gli attori si dedichino sempre più al raggiungimento degli obiettivi quadriennali e influiscano in maniera determinante sullo sviluppo della qualità in Svizzera.

## **Obiettivi del Consiglio federale in materia di sviluppo della qualità per gli anni 2025–2028**

In considerazione di quanto precede, gli attori devono essere sostenuti nel proseguire il lavoro iniziato portando avanti gli attuali obiettivi del Consiglio federale. Gli obiettivi quadriennali 2025–2028 rappresentano un ulteriore sviluppo puntuale degli obiettivi 2022–2024, sviluppati con il coinvolgimento della CFQ e degli attori nazionali del settore sanitario. L'attenzione è tuttora focalizzata sui campi d'azione orientati al sistema. Tuttavia, questo non significa che i campi d'azione orientati alle prestazioni, ossia la centralità del paziente e la sicurezza del paziente, possano essere trascurati. Per rafforzare i programmi nazionali in materia di sviluppo della qualità (art. 58c cpv. 1 lett. f LAMal) questi campi d'azione sono stati inclusi all'interno di ulteriori obiettivi quadriennali. Inoltre, dovranno essere avviati programmi specifici per la sicurezza e la centralità dei pazienti, ai quali dovrà essere concesso uno spazio come decisori.

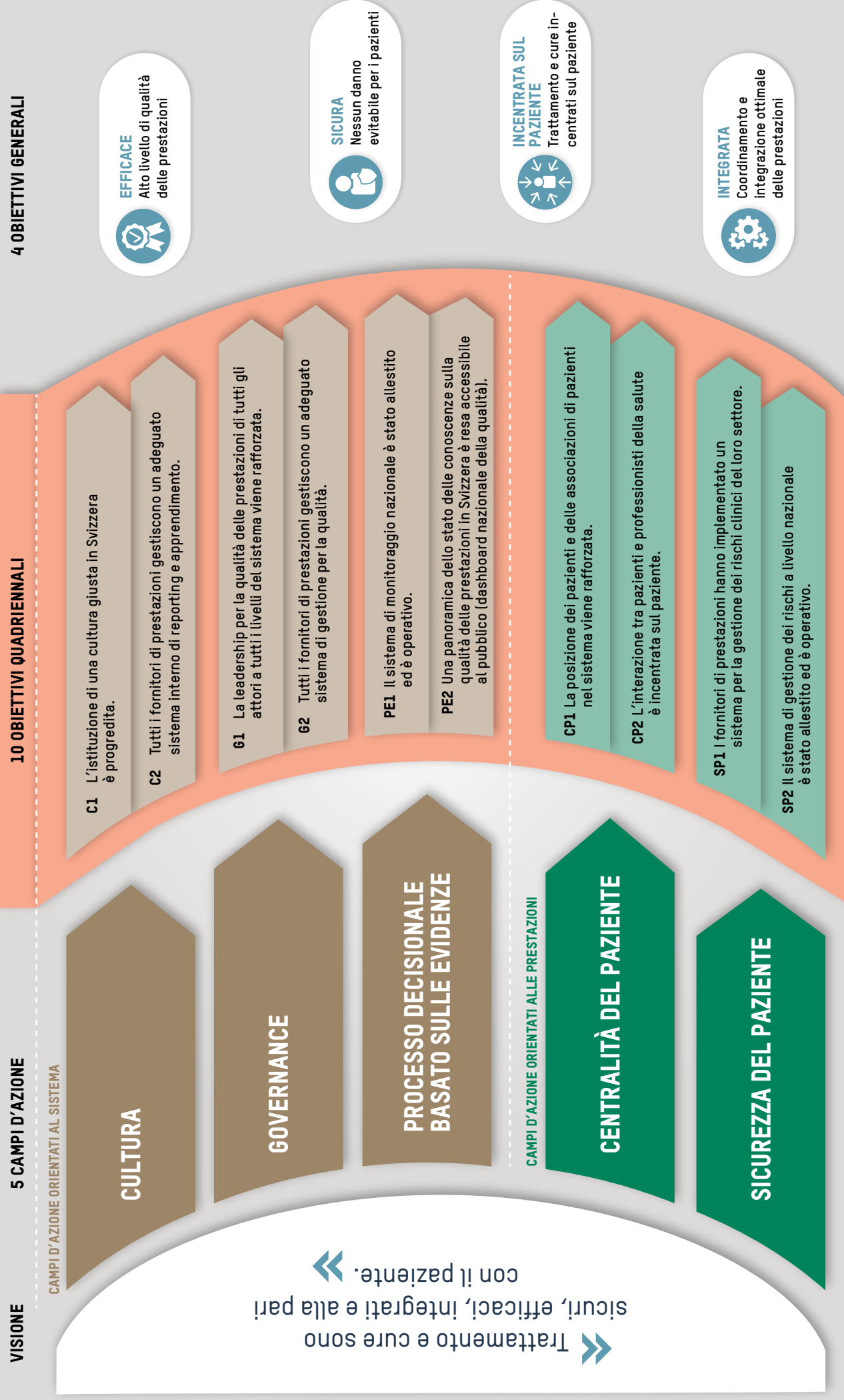
<sup>1</sup> [www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch) > L'UFSP > Organizzazione > Commissioni extraparlamentari > Commissione federale per la qualità (CFQ)

# 2

## Gli obiettivi quadriennali 2025–2028 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 2025-2028





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 (safety culture [Rapporto nazionale<sup>2</sup>]) 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 dell'implementazione della cultura giusta (safety culture) nella fornitura delle prestazioni sulla base delle conoscenze acquisite dalle misurazioni della qualità.

La CFQ conferisce a terzi l'incarico di effettuare misurazioni della cultura giusta (safety culture) a livello nazionale presso i fornitori di prestazioni, gli assicuratori e le autorità. La CFQ promuove l'implementazione della misurazione della cultura giusta e formula raccomandazioni sulla base delle conoscenze acquisite.

### C2

Tutti i fornitori di prestazioni gestiscono un adeguato sistema interno di reporting e apprendimento<sup>3</sup>.

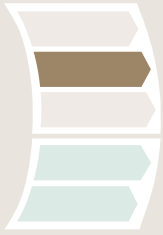
I fornitori di prestazioni assicurano il flusso continuo di informazioni e conoscenze con sistemi di segnalazione degli eventi indesiderati e di apprendimento.

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 dell'implementazione sulla base delle segnalazioni di qualità.

La CFQ conferisce a terzi l'incarico di svolgere «programmi nazionali per lo sviluppo della qualità» per sviluppare standard per i sistemi di reporting e apprendimento e definizioni di incidenti. 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.

<sup>2</sup> [www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch) > Assicurazioni > Assicurazione malattie > Sviluppo della qualità in Svizzera > Il Rapporto nazionale sul miglioramento della qualità e della sicurezza dei pazienti nel settore sanitario svizzero (A. Staines und C. Vincent) disponibile in tedesco

<sup>3</sup> Articolo 58d capoverso 2 lettera c OAMal e 58g lettera c OAMal



**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 sulla qualità i requisiti posti alla visione, alla strategia e alla leadership dei fornitori di prestazioni, che sono adeguati alle loro dimensioni e alla loro complessità.

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 hanno implementato un'infrastruttura operativa in continua evoluzione che contiene almeno un sistema di gestione per la qualità e un sistema di organizzazione interno per lo sviluppo della qualità.

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 realizzino un sistema di gestione per la qualità adeguato alle dimensioni e alla complessità della loro fornitura delle prestazioni (art. 58d OAMal e art. 58g OAMal). Le parti delle convenzioni sulla qualità valutano lo stato dell'efficacia dei sistemi di gestione della qualità sulla base delle conoscenze acquisite dalle misurazioni della qualità.

La CFQ conferisce a terzi l'incarico di svolgere «programmi nazionali per lo sviluppo della qualità» per rafforzare la gestione della qualità e sviluppare ulteriormente gli standard dei sistemi di gestione della qualità in tutti gli ambiti. La CFQ emana raccomandazioni per sostenere lo sviluppo e l'utilizzo dell'infrastruttura per la gestione della qualità in Svizzera e per gli standard del sistema di gestione della qualità in tutti gli ambiti che saranno integrati nelle convenzioni sulla qualità.

## PROCESSO DECISIONALE BASATO SULLE EVIDENZE (PE)



### PE1

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

I fornitori di prestazioni utilizzano le conoscenze acquisite dalle misurazioni della qualità per promuovere un processo di miglioramento continuo.

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 e ottenere raccomandazioni da sottoporre agli attori. Il sistema di monitoraggio e i relativi risultati sono accessibili al pubblico. Inoltre, la CFQ commissiona a terzi lo sviluppo di nuovi indicatori di qualità e l'ulteriore sviluppo di quelli esistenti relativi ai quattro obiettivi generali della strategia della qualità (efficace, sicura, incentrata sul paziente e integrata)<sup>4</sup>, in tutti i settori di fornitura delle prestazioni e ne include una selezione nelle proprie attività di monitoraggio. A tal fine la CFQ tiene conto degli indicatori di qualità esistenti e di quelli in via di sviluppo di tutti i fornitori di prestazioni. Deve essere applicato il principio «once only».

### 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 le informazioni necessarie sulla valutazione della qualità della prestazione, in particolare in merito a 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). Il dashboard nazionale della qualità è accessibile al pubblico.

<sup>4</sup> [www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch) > Strategia & politica > Strategie nazionali della sanità > Strategia della qualità LAMaI > Strategia della qualità, pag. 21–27

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 e del loro ambiente psicosociale, e sostengono attivamente un processo decisionale congiunto. Dimostrano regolarmente di averli presi in considerazione e, in particolare, di aver messo a frutto le conoscenze acquisite dai 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, dei valori, del profilo specifico e dell'ambiente psicosociale dei pazienti nella fornitura delle prestazioni e sostengano attivamente un processo decisionale congiunto. Le parti delle convenzioni sulla qualità valutano lo stato della centralità del paziente sulla base delle conoscenze acquisite dalle misurazioni della qualità.

La CFQ emana raccomandazioni per lo sviluppo di un partenariato tra i fornitori di prestazioni, i pazienti e le organizzazioni dei pazienti.

### CP2

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

Attraverso l'interazione da pari a pari e all'insegna di uno spirito di cooperazione, i fornitori di prestazioni incoraggiano i pazienti a porre domande e a capire il loro trattamento, in modo che possano prendere, essendo ben informati, decisioni in merito al trattamento insieme ai professionisti. I fornitori di prestazioni tengono conto dei fattori di sociali (p. es. condizione socioeconomica, passato migratorio, sesso) e dell'alfabetizzazione sanitaria di ogni paziente. Inoltre sostengono i pazienti nella promozione dell'autogestione e, laddove necessario, coinvolgono i familiari. 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 e in tutte le interfacce con altri fornitori di prestazioni.

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 (p. es. «promozione dell'autogestione», «educazione terapeutica», «processo decisionale condiviso», «intervista motivazionale», «imparare dai PREMs, Patient Experience Officers»).

La CFQ conferisce a terzi l'incarico di realizzare «programmi nazionali di sviluppo della qualità» sul tema dei percorsi di trattamento, dell'interprofessionalità e delle interfacce tra i fornitori di prestazioni, nonché dell'interazione tra pazienti e professionisti della salute. La CFQ emana 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 (adverse events) e danni ai pazienti indipendentemente dai loro fattori sociali e dalla loro alfabetizzazione sanitaria. Adottano in modo sistematico e sostenibile le pratiche basate sulle evidenze per ridurre e prevenire eventi indesiderati. A tal fine si orientano alle raccomandazioni dell'OMS, dell'OCSE, delle autorità nazionali e cantonali, delle organizzazioni dei pazienti, delle associazioni specialistiche e delle federazioni dei fornitori di prestazioni.

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 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.

La CFQ conferisce a terzi l'incarico di realizzare «programmi nazionali di sviluppo della qualità» volti a ridurre gli eventi indesiderati. La CFQ emana raccomandazioni in particolare riguardo alle quattro dimensioni prioritarie della strategia della qualità (efficace, sicura, incentrata sul paziente e integrata)<sup>5</sup> in tutti gli ambiti della fornitura di prestazioni.

### 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).

<sup>5</sup> [www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch) > Strategia & politica > Strategie nazionali della sanità > Strategia della qualità LAMal > Strategia della qualità, pag. 21–27