

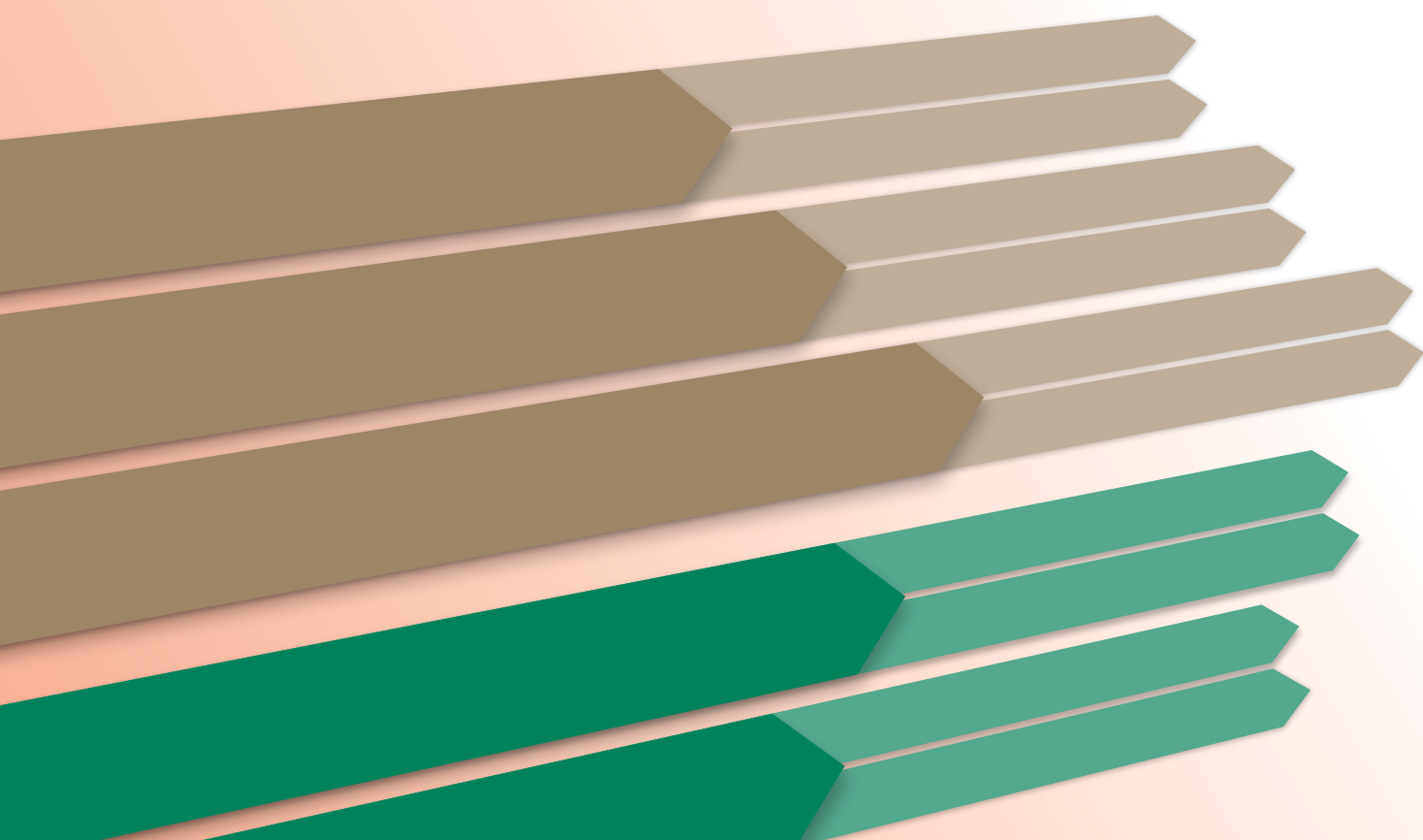


Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Der Bundesrat

# Ziele des Bundesrates zur Qualitätsentwicklung OKP für die Jahre 2025–2028

SICHERUNG UND FÖRDERUNG DER QUALITÄT DER LEISTUNGEN IM RAHMEN  
DER OBLIGATORISCHEN KRANKENPFLEGEVERSICHERUNG (OKP)



## Impressum

© Bundesamt für Gesundheit (BAG)  
Herausgeber: BAG  
Publikationszeitpunkt: März 2024

### **Weitere Informationen**

Bundesamt für Gesundheit (BAG)  
Abteilung Tarife und Grundlagen  
Postfach  
CH-3003 Bern  
Tarife-Grundlagen@bag.admin.ch

Diese Publikation steht als PDF in deutscher, französischer und italienischer Sprache unter [www.bag.admin.ch/qualitaetsstrategie-krankenversicherung](http://www.bag.admin.ch/qualitaetsstrategie-krankenversicherung) zur Verfügung.

Layout: moxi ltd., Biel/Bienne

# Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
2	Die Vierjahresziele 2025–2028 auf einen Blick	7
3	<b>Systemorientierte Handlungsfelder</b>	<b>9</b>
3.1	Kultur (K)	10
3.2	Governance (G)	11
3.3	Evidenzbasierte Entscheidungsfindung (E)	12
4	<b>Leistungsorientierte Handlungsfelder</b>	<b>13</b>
4.1	Patientenzentriertheit (PZ)	14
4.2	Patientensicherheit (PS)	15

# 1 Einleitung

## Qualitätsentwicklung in der Krankenversicherung

Ziel und Zweck der Qualitätsentwicklung ist es, die Qualität der Leistungen im Interesse der Versicherten und der Versichertengemeinschaft systematisch aufrechtzuerhalten und kontinuierlich zu verbessern. Die Strategie zur Qualitätsentwicklung in der Krankenversicherung (Qualitätsstrategie) umschreibt, wie die Vision einer sicheren, wirksamen und integrierten Behandlung und Pflege auf Augenhöhe mit der Patientin und dem Patienten umgesetzt werden soll. Ausgehend von dieser Vision werden in der Qualitätsstrategie vier Oberziele angestrebt: wirksam, sicher, patientenzentriert und integriert. Zur Umsetzung dieser Oberziele wurden in der Qualitätsstrategie thematische Prioritäten, sogenannte Handlungsfelder definiert. Die Handlungsfelder der Qualitätsstrategie werden sodann in den alle vier Jahre festzulegenden Zielen des Bundesrates (Vierjahresziele) priorisiert und weiter konkretisiert. Die Vierjahresziele zur Qualitätsentwicklung bilden die Erwartungen des Bundesrates ab, wie sich die Qualität der Leistungen, die zu Lasten der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (OKP) erbracht werden, entwickeln soll.

Der Bundesrat legt die Vierjahresziele gestützt auf Artikel 58 des Bundesgesetzes vom 18. März 1994 über die Krankenversicherung (KVG; SR 832.10) fest. Zur Konkretisierung und Umsetzung der Vierjahresziele wurden neue Instrumente geschaffen. Die eigens zur Realisierung der Ziele des Bundesrates eingesetzte Eidgenössische Qualitätskommission (EQK) operationalisiert die Vierjahresziele zur Qualitätsentwicklung in ihren Jahreszielen und setzt die bereitgestellten Mittel zur Erreichung der Vierjahresziele ein, indem sie Dritte beauftragt und sich an ausgewählten Projekten zur Qualitätsentwicklung finanziell beteiligt. Als weiteres neues Instrument werden Qualitätsverträge zwischen den Verbänden der Leistungserbringer und Versicherer abgeschlossen, welche sich an den Vierjahreszielen anzupassen haben (Art. 58a KVG i.V.m. Art. 77 Abs. 1 der Verordnung über die Krankenversicherung KVV, SR 832.102).

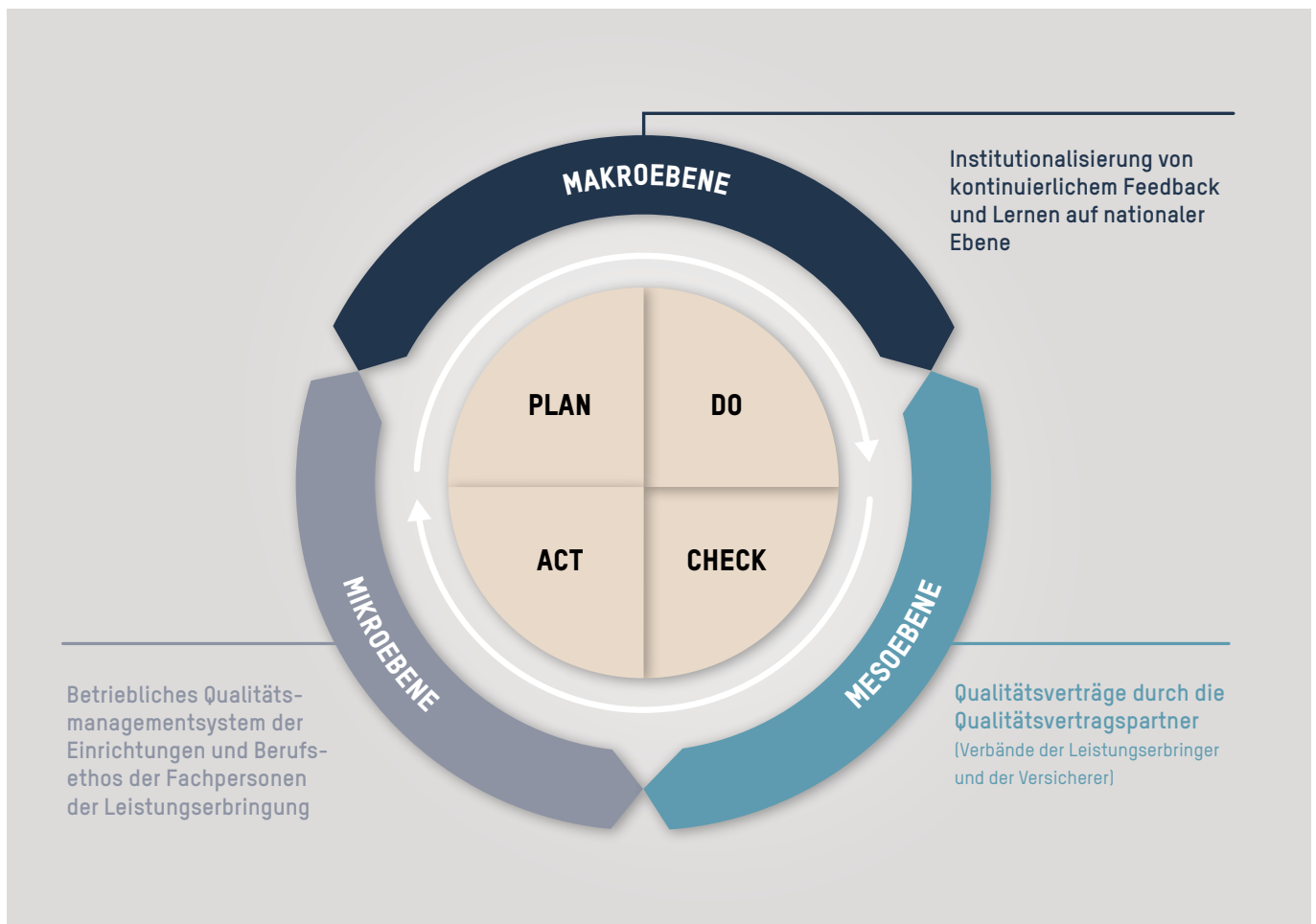
## Umsetzung der Vierjahresziele zur Qualitätsentwicklung

Auf der *Mikroebene* des Systems der OKP sind die Leistungserbringer verantwortlich für die Gewährleistung der Qualität der Leistungen und die Einhaltung der Regeln zur Qualitätsentwicklung der Qualitätsverträge (Art. 58a Abs. 6 KVG). Die Leistungserbringer setzen die festgelegten Massnahmen zur Qualitätsentwicklung um.

Auf der *Mesoebene* integrieren die Qualitätsvertragspartner die Erwartungen des Bundesrates und die Empfehlungen der EQK in die Qualitätsverträge und sind verantwortlich für deren Anwendung, Überprüfung und Anpassungen. Die Verbände der Leistungserbringer und der Versicherer legen der EQK und dem Bundesrat einen Jahresbericht über den Stand der Qualitätsentwicklung vor.

Auf der *Makroebene* wird ausgehend von der Qualitätsstrategie des Bundesrates auf nationaler Ebene Transparenz über den Stand der Qualität der Leistungen sowie die aktuellsten Erkenntnisse und Best Practices geschaffen. Die EQK berät den Bundesrat, die Kantone, die Leistungserbringer und die Versicherer hinsichtlich der Koordination der Massnahmen zur Qualitätsentwicklung. Wird Handlungsbedarf identifiziert, kann die EQK den zuständigen Behörden und den Verbänden der Leistungserbringer und der Versicherer Empfehlungen unterbreiten. Die EQK erstellt jährlich einen Bericht zuhanden des Bundesrates mit Blick auf ihre Jahresziele und die Vierjahresziele des Bundesrates zur Qualitätsentwicklung.

Der Bundesrat kann seine Vierjahresziele gegebenenfalls anpassen und legt basierend auf dem Erreichten und dem jeweils aktuellen Stand der Qualitätsentwicklung für weitere vier Jahre die Ziele zur Qualitätsentwicklung fest.



## Handlungsfelder

Für die Realisierung der Oberziele definiert die Qualitätsstrategie in zwei Kategorien thematische Schwerpunkte, sogenannte Handlungsfelder.

Die *systemorientierten Handlungsfelder*, Kultur, Governance und evidenzbasierte Entscheidungsfindung dienen als Grundlage für die leistungsorientierten Handlungsfelder und sollen gewährleisten, dass das Qualitätsmanagement auf allen Systemebenen systematisch erfolgt. Die Vierjahresziele in den systemorientierten Handlungsfeldern zeigen auf, wie die Qualitätsentwicklung über alle drei Ebenen des Systems der OKP sichergestellt wird.

Die *leistungsorientierten Handlungsfelder* Patientenzentriertheit und Patientensicherheit beinhalten das, was sich für eine konkrete Weiterentwicklung der Leistungsqualität zugunsten der betroffenen Personen ändern muss. Sie setzen hauptsächlich bei der Leistungsqualität an. Die Vierjahresziele in den leistungsorientierten Handlungsfeldern formulieren die Erwartungen an die Qualität der Leistungen, wie sie durch die Leistungserbringer zu Lasten der OKP erbracht werden.

## **Ziele des Bundesrates zur Qualitätsentwicklung für die Jahre 2022–2024**

Am 11. März 2022 hat der Bundesrat die Qualitätsstrategie sowie die ersten Ziele des Bundesrates zur Qualitätsentwicklung für die Jahre 2022–2024 verabschiedet. Aufgrund ihrer Verabschiedung zusammen mit der Qualitätsstrategie hat der Bundesrat seine ersten Vierjahresziele zur Qualitätsentwicklung ausnahmsweise nur für drei Jahre festgelegt (2022–2024). Der Fokus lag auf den systemorientierten Handlungsfeldern. Auf allen Ebenen des Systems wurde angestrebt, die Qualitätsentwicklung möglichst rasch zu institutionalisieren und einen Wandel zu erreichen hin zu einer Kultur der kontinuierlichen Verbesserung, die die Transparenz fördert, den Patientinnen und Patienten einen Platz als Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger einräumt und versucht, aus Fehlern zu lernen. Gleichzeitig wurden die leistungsorientierten Handlungsfelder Patientenzentriertheit und Patientensicherheit ebenfalls bereits adressiert. Nicht nur die Produkte (Indikatoren, Richtlinien, Erkenntnisse etc.) anderer nationaler Gesundheitsstrategien und Programme, sondern auch aktuell notwendige Verbesserungsmassnahmen von allen Akteuren sollten systematisch und nachhaltig implementiert werden.

Die EQK leistet mit ihrer Tätigkeit einen zentralen Beitrag zur Erreichung der Vierjahresziele. Sie legt jährlich in einem Bericht Rechenschaft über ihre Tätigkeit ab. Die Jahresberichte werden veröffentlicht<sup>1</sup>. Die Qualitätsverträge, die zwischen den Verbänden der Versicherer und der Leistungserbringer abgeschlossen werden, tragen zur Zielerreichung und zur langfristigen Verankerung deren Massnahmen bei. Die Koordination zwischen den verschiedenen Akteuren und Aufgaben auf nationaler Ebene und auf Ebene der Leistungserbringer, die Abstimmung von Massnahmen zur Qualitätsentwicklung und das Zusammenspiel der verschiedenen Instrumente beanspruchen mehr Zeit als erwartet. Der Bundesrat erwartet, dass sich die Akteure in Zukunft verstärkt der Erreichung der Vierjahresziele widmen und die Entwicklung der Qualität in der Schweiz prägen werden.

## **Ziele des Bundesrates zur Qualitätsentwicklung für die Jahre 2025–2028**

Vor diesem Hintergrund sollen die Akteure in der Fortführung der aufgenommenen Arbeiten unterstützt werden, indem die heutigen Ziele des Bundesrates weitergeführt werden. Die Vierjahresziele 2025–2028 sind eine punktuelle Weiterentwicklung der Ziele 2022–2024, die unter Einbezug der EQK und der nationalen Akteure im Gesundheitswesen erarbeitet wurden. Der Fokus liegt weiterhin auf den systemorientierten Handlungsfeldern. Das heisst aber keineswegs, dass die leistungsorientierten Handlungsfelder Patientenzentriertheit und Patientensicherheit vernachlässigt werden können.

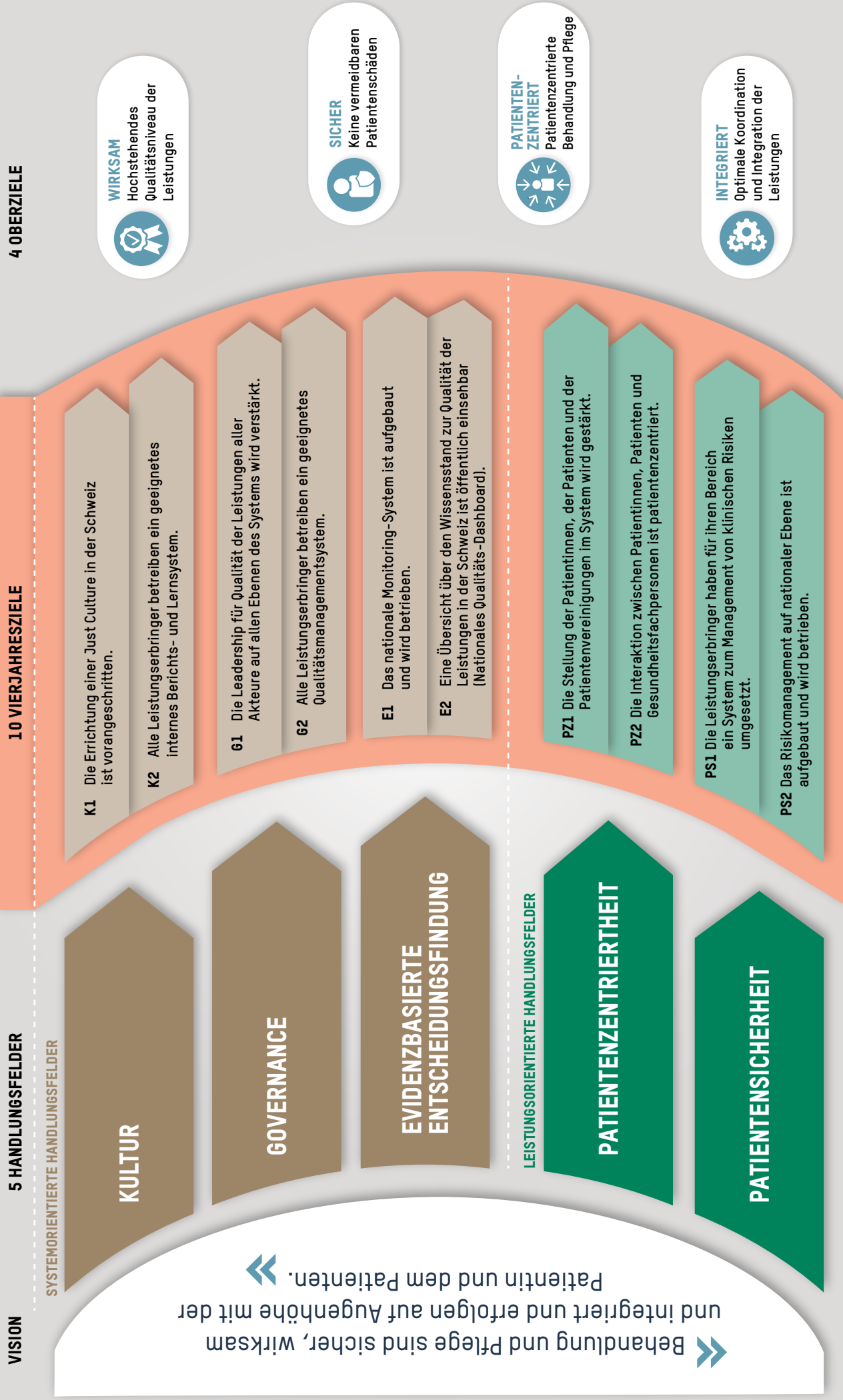
Zur Verstärkung der nationalen Programme zur Qualitätsentwicklung (Art. 58c Abs. 1 Bst. f KVG) sind diese in weiteren Vierjahreszielen aufgenommen. Weiter sollen auch spezifische Programme zur Patientensicherheit und Patientenzentriertheit lanciert sowie den Patientinnen und Patienten einen Platz als Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger eingeräumt werden.

<sup>1</sup> [www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch) > Das BAG > Organisation > Ausserparlamentarische Kommissionen > Eidgenössische Qualitätskommission (EQK)

# Die Vierjahres- ziele 2025–2028 auf einen Blick

Die Zielerreichung der Vierjahresziele wird vom Bundesrat geprüft und beurteilt. Bei der Weiterentwicklung der Vierjahresziele fliessen die Empfehlungen der Eidgenössischen Qualitätskommission mit ein.

# Die Vierjahresziele 2025–2028





# 3

## Systemorientierte Handlungsfelder



**K1**

Die Errichtung einer *Just Culture* in der Schweiz ist vorangeschritten.

Die Leistungserbringer wenden die Prinzipien der *Just Culture* (Safety Culture [Nationaler Bericht<sup>2</sup>]) systematisch und nachhaltig an und fördern so die Kultur (z.B. nicht bestrafende Reaktion auf Fehler, Analyse von Zwischenfällen und unerwünschten Ereignissen, Unterstützung der an einem Zwischenfall beteiligten Fachpersonen und Information des Patienten oder der Patientin über ein unerwünschtes Ereignis).

Die Qualitätsvertragspartner richten die Qualitätsverträge und die darin enthaltenen Qualitätsmessungen darauf aus, dass die Leistungserbringer im Umgang mit unerwünschten Ereignissen die Prinzipien der *Just Culture* berücksichtigen. Die Qualitätsvertragspartner beurteilen den Stand der Implementierung der *Just Culture* (Safety Culture) in der Leistungserbringung basierend auf dem Wissen aus den Qualitätsmessungen.

Die EQK beauftragt Dritte zur Messung der *Just Culture* (Safety Culture) auf nationaler Ebene bei den Leistungserbringern, Versicherern und Behörden. Die EQK fördert die Implementierung der Messung der *Just Culture* und leitet aus den Erkenntnissen Empfehlungen ab.

**K2**

Alle Leistungserbringer betreiben ein geeignetes internes Berichts- und Lernsystem<sup>3</sup>.

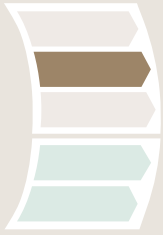
Die Leistungserbringer stellen mit Systemen zur Meldung von unerwünschten Ereignissen und zum Lernen den ständigen Fluss von Information und Wissen sicher.

Die Qualitätsvertragspartner richten die Qualitätsverträge und die darin enthaltenen Qualitätsmessungen darauf aus, dass die Leistungserbringer ein angemessenes Berichts- und Lernsystem nach anerkannten Standards betreiben. Die Qualitätsvertragspartner beurteilen den Stand der Implementierung basierend auf den Qualitätsmeldungen.

Die EQK beauftragt Dritte mit der Durchführung von «Nationalen Programmen zur Qualitätsentwicklung» zur Entwicklung von Standards für Berichts- und Lernsysteme und Definitionen von Vorkommnissen. Die EQK unterbreitet den zuständigen Behörden und den Verbänden der Leistungserbringer und der Versicherer Empfehlungen zur Verstärkung von gesamtschweizerisch einheitlichen Netzwerken zur Meldung von unerwünschten Ereignissen.

<sup>2</sup> [www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch) > Versicherungen > Krankenversicherung > Qualitätsentwicklung in der Schweiz > Nationaler Bericht - Verbesserung der Qualität und Patientensicherheit des Schweizerischen Gesundheitswesens (A. Staines und C. Vincent)

<sup>3</sup> Artikel 58d Absatz 2 Buchstabe c KVV und 58g Buchstabe c KVV



**G1**

Die Leadership für Qualität der Leistungen aller Akteure auf allen Ebenen des Systems wird verstärkt.

Alle Akteure der Leadership und der Governance setzen eine Priorität bei der Leistungsqualität und gehen durch ihre Entscheidungen und Handlungen mit gutem Beispiel voran.

Die Qualitätsvertragspartner nennen in ihren Qualitätsverträgen die Anforderungen an die Vision, Strategie und Führung der Leistungserbringer, die deren Grösse und Komplexität angemessen sind.

Die EQK gibt Empfehlungen ab, wie sich Mitarbeitende mit Führungs- und Governance-Aufgaben für die Qualität einsetzen.

**G2**

Alle Leistungserbringer betreiben ein geeignetes Qualitätsmanagementsystem.

Die Leistungserbringer haben eine sich ständig weiterentwickelnde operative Infrastruktur, die mindestens ein Qualitätsmanagementsystem beinhaltet sowie eine interne Organisation zur Qualitätsentwicklung implementiert.

Die Qualitätsvertragspartner richten die Qualitätsverträge und die darin enthaltenen Qualitätsmessungen darauf aus, dass die Leistungserbringer ihr der Grösse und Komplexität ihrer Leistungserbringung angemessenes Qualitätsmanagementsystem (Art. 58d KVV und Art. 58g KVV) konkretisieren. Die Qualitätsvertragspartner beurteilen den Stand der Wirksamkeit der Qualitätsmanagementsysteme basierend auf dem Wissen aus den Qualitätsmessungen.

Die EQK beauftragt Dritte mit der Durchführung von «Nationalen Programmen zur Qualitätsentwicklung» zur Stärkung des Qualitätsmanagements und zur Weiterentwicklung von Standards für die Qualitätsmanagementsysteme in allen Bereichen. Die EQK unterbreitet Empfehlungen zur Unterstützung des Aufbaues und der Nutzung der Infrastruktur zum Qualitätsmanagement in der Schweiz und zu den Standards des Qualitätsmanagementsystem in allen Bereichen, die in den Qualitätsverträgen integriert werden sollen.



**E1**

Das nationale Monitoring-System ist aufgebaut und wird betrieben.

Die Leistungserbringer nutzen die Erkenntnisse aus den Qualitätsmessungen für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Die Qualitätsvertragspartner richten die Qualitätsmessungen im Rahmen der Qualitätsverträge darauf aus, dass die Leistungserbringer die Zielerreichung und Massnahmenumsetzung überwachen und bewerten sowie allfälligen Handlungsbedarf feststellen. Die Qualitätsvertragspartner beurteilen den Stand des Monitorings der Leistungserbringung basierend auf dem Wissen aus den Qualitätsmessungen.

Die EQK hat ein nationales Monitoring-System konzipiert und fängt an, damit die Qualität der Leistungen im Zeitverlauf zu verfolgen und zu bewerten und leitet Empfehlungen zuhanden der Akteure daraus ab. Das Monitoring-System und die Resultate sind öffentlich zugänglich. Die EQK beauftragt Dritte mit der Neu- und Weiterentwicklung von Qualitätsindikatoren mit Fokus auf den vier Oberzielen der Qualitätsstrategie (wirksam, sicher, patientenzentriert und integriert)<sup>4</sup> in allen Bereichen der Leistungserbringung und nimmt eine Auswahl in ihr Monitoring auf. Sie berücksichtigt dabei die bestehenden und die sich in Entwicklung befindenden Qualitätsindikatoren aller Leistungserbringer, so dass existierende Systeme koordiniert und wenn möglich zusammengeführt werden können. Das Once-Only-Prinzip ist dabei anzuwenden.

**E2**

Eine Übersicht über den Wissensstand zur Qualität der Leistungen in der Schweiz ist öffentlich einsehbar (Nationales Qualitäts-Dashboard).

Die EQK fasst die relevanten Informationen zur Qualität der Leistungen auf nationalem Niveau zusammen und publiziert sie in einer übersichtlichen Darstellung (Nationales Qualitäts-Dashboard). Diese enthält die notwendigen Informationen zur Evaluation der Qualität der Leistung, insbesondere zu Patient Reported Experience Measures (PREMs) und Patient Reported Outcome Measures (PROMs). Das nationale Qualitäts-Dashboard ist öffentlich zugänglich.

<sup>4</sup> [www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch) > Strategie & Politik > Nationale Gesundheitsstrategien > Qualitätsstrategie Krankenversicherung, Qualitätsstrategie, S. 21-27

# 4

## Leistungs- orientierte Handlungsfelder



## 4.1

### HANDLUNGSFELD

## PATIENTENZENTRIERTHEIT (PZ)

### PZ1

Die Stellung der Patientinnen, der Patienten und der Patientenvereinigungen im System wird gestärkt.

Die Leistungserbringer erfassen die Präferenzen, Bedürfnisse und Werte der einzelnen Patientinnen und Patienten unter Berücksichtigung ihres Profils und ihres psychosozialen Umfelds und unterstützen aktiv eine gemeinsame Entscheidungsfindung. Sie weisen regelmässig aus, dass sie diese aufgenommen und insbesondere die Erkenntnisse aus den Patient Reported Experience Measures (PREMs) umgesetzt haben.

Die Qualitätsvertragspartner richten die Qualitätsmessungen im Rahmen der Qualitätsverträge darauf aus, dass die Leistungserbringer die Präferenzen, Bedürfnisse, Werte, das spezifische Profil und das psychosoziale Umfeld der Patienten in der Leistungserbringung berücksichtigen und aktiv eine gemeinsame Entscheidungsfindung unterstützen. Die Qualitätsvertragspartner beurteilen den Stand der Patientenzentriertheit basierend auf dem Wissen aus den Qualitätsmessungen.

Die EQK unterbreitet Empfehlungen zur Entwicklung der Partnerschaft der Leistungserbringer mit den Patientinnen, Patienten sowie mit den Patientenvereinigungen.

### PZ2

Die Interaktion zwischen Patientinnen, Patienten und Gesundheitsfachpersonen ist patientenzentriert.

Die Leistungserbringer ermutigen die Patientinnen und Patienten durch die Interaktion auf Augenhöhe und einer partnerschaftlichen Haltung, Fragen zu stellen und ihre Behandlung zu verstehen, um gut informiert und gemeinsam mit den Fachpersonen Behandlungsentscheidungen zu fällen. Dabei werden die sozialen Faktoren (bspw. sozio-ökonomischer Status, Migrationshintergrund, Geschlecht) und die Gesundheitskompetenz jedes Patienten und jeder Patientin berücksichtigt. Die Leistungserbringer unterstützen die Patienten in der Förderung des Selbstmanagements und beziehen Angehörige wo notwendig ein. Die Leistungserbringer wenden die aktuellsten Erkenntnisse und Best Practices in Bezug auf die Art und Weise der Interaktion zwischen Patienten und Gesundheitsfachpersonen in der Behandlung und Betreuung systematisch und nachhaltig an. Sie gewährleisten die Kontinuität der Behandlung entlang des gesamten Behandlungspfades des Patienten oder der Patientin und bei allen Schnittstellen mit anderen Leistungserbringern.

Die Qualitätsvertragspartner richten die Qualitätsverträge an den aktuellsten Erkenntnissen und Best Practices in Bezug auf die Zusammenarbeit, Behandlungspfade und die Art und Weise der Interaktion zwischen Patientinnen und Patienten, und Gesundheitsfachpersonen aus (bspw. Selbstmanagement-Förderung, therapeutische Schulung, shared decision making, motivational interview, Lernen aus PREMs, Patient Experience Officers).

Die EQK beauftragt Dritte mit der Durchführung von «Nationalen Programmen zur Qualitätsentwicklung» zum Thema der Behandlungspfade, Interprofessionalität und Schnittstellen zwischen den Leistungserbringern, sowie der Interaktion zwischen Patientinnen und Patienten und Gesundheitsfachpersonen. Die EQK unterbreitet Empfehlungen in Bezug auf die Patientenzentriertheit.



**PS1**

Die Leistungserbringer haben für ihren Bereich ein System zum Management von klinischen Risiken umgesetzt.

Die Leistungserbringer vermeiden unerwünschte Ereignisse (adverse events) und Schäden an Patientinnen und Patienten unabhängig von deren sozialen Faktoren und Gesundheitskompetenz. Sie wenden evidenzbasierten Praktiken zur Reduktion und Vorbeugung unerwünschter Ereignisse systematisch und nachhaltig an. Sie orientieren sich dabei an den Empfehlungen der WHO, der OECD, den nationalen und kantonalen Behörden, den Patientenvereinigungen, den Fachgesellschaften und den Verbänden der Leistungserbringer.

Die Qualitätsvertragspartner richten die Qualitätsverträge und die darin enthaltenen Qualitätsmessungen darauf aus, dass die Leistungserbringer unerwünschte Ereignisse verhindern. Im Rahmen der Qualitätsverträge werden die Risiken unter Einbezug der Ergebnisse von nationalen Indikatoren bewertet und bei Bedarf werden Aktionspläne umgesetzt.

Die EQK beauftragt Dritte mit der Durchführung von «Nationalen Programmen zur Qualitätsentwicklung» zur Reduktion von unerwünschten Ereignissen. Die EQK unterbreitet Empfehlungen mit Fokus auf den vier prioritären Dimensionen der Qualitätsstrategie (wirksam, sicher, patientenzentriert und integriert)<sup>5</sup> in allen Bereichen der Leistungserbringung.

**PS2**

Das Risikomanagement auf nationaler Ebene ist aufgebaut und wird betrieben

Die EQK legt in einem Risiko-Management-Prozess fest, wie auf nationaler Ebene die Gefahren identifiziert, die Patientenrisiken analysiert und bewertet werden und setzt ihn um (inkl. Nationales Risikoportfolio).

<sup>5</sup> [www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch) > Strategie & Politik > Nationale Gesundheitsstrategien > Qualitätsstrategie Krankenversicherung, Qualitätsstrategie, S. 21-27