

ALLEGATO 2 Procedura per il controllo della qualità e la certificazione

1) Varianti a (3.1) e c (3.3) – Prima verifica su base documentale

Requisiti

- L'ospedale/IS ha stipulato un accordo di cooperazione con un centro di auto-aiuto regionale.
- L'ospedale/IS si è registrato presso AACH come partner di rete, ha depositato l'accordo di cooperazione presso AACH e versato il contributo annuo.
- Dall'inizio dell'accordo, le misure sono state sviluppate, implementate e attuate con successo almeno nell'arco di un anno. Un primo CAV deve essere svolto al più tardi due anni dopo l'avvio della cooperazione. In tale contesto, la data esatta del 1° CAV può essere definita dagli stessi partner di cooperazione.
- La documentazione del CAV consiste in: documentazione del colloquio (griglia del modello compilata per il colloquio) con la valutazione da parte di tutti i partner nel triangolo di cooperazione del grado di soddisfazione dei criteri qualitativi secondo la loro stima (continuum 0–100%), ed elenco attuale delle misure come parte integrante.

Procedura

- La documentazione del CAV è trasmessa ad AACH per e-mail e per posta. Dallo svolgimento del CAV non possono essere trascorsi più di 2 mesi.
- AACH verifica i documenti sulla base di una griglia di verifica standardizzata e trasparente, e decide se i criteri qualitativi sono sufficientemente soddisfatti.
- AACH invia un feedback formativo scritto all'ospedale/IS.
- Se i criteri qualitativi sono sufficientemente soddisfatti, l'ospedale/IS mantiene la denominazione «Partner di rete», viene elencato come tale da AACH e può dichiararlo nell'ambito del proprio SGQ. Ciò vale per i prossimi 4 anni.

2) Varianti a (3.1) e c (3.3) – Successive verifiche su base documentale

Requisiti

- Esistono un accordo di cooperazione e una partnership di rete come descritto al punto 1).
- Dall'ultima verifica, i CAV sono stati svolti con frequenza annuale, documentati conformemente alle prescrizioni e le documentazioni sono state inviate ad AACH.

Procedura

- Ogni 6 mesi prima della scadenza dei 4 anni, Auto-aiuto Svizzera invia un promemoria all'ospedale/IS per ricordare che è stata stabilita la (rinnovata) verifica dei documenti e che deve essere fissato il prossimo CAV. In caso di necessità, occorre comunicare se in seguito devono essere presentate altre documentazioni.
- L'ospedale svolge il 4° CAV con i partner di cooperazione e invia la documentazione.
- Auto-aiuto Svizzera verifica le documentazioni dei 4 CAV degli anni precedenti.

- Se i criteri qualitativi sono sufficientemente soddisfatti, l'ospedale mantiene la denominazione «Partner di rete», viene elencato internamente come tale da AACH e può attestarlo nell'ambito di un SGQ. Ciò vale per i prossimi 4 anni.

3) Varianti b (3.2) e c (3.3) – PRIMO svolgimento di una consulenza sulla qualità e certificazione

Requisiti

- Esistono un accordo di cooperazione e una partnership di rete come descritto al punto 1).
- Dall'inizio dell'accordo, le misure sono state sviluppate, implementate e attuate con successo almeno nell'arco di un anno. Un primo colloquio di consulenza sulla qualità deve essere svolto al più tardi due anni dopo l'avvio della cooperazione. In questo contesto, la data esatta può essere definita dagli stessi partner di cooperazione.

Procedura

- Invio della richiesta di certificazione e trasmissione dell'elenco attuale delle misure ad Auto-aiuto Svizzera.
- L'ospedale/IS organizza una riunione con AACH e tutti i partner nel triangolo di cooperazione. Anche i partner possono proporre punti per la riunione. Auto-aiuto Svizzera presiede la riunione di valutazione. Svolgimento della riunione secondo la procedura standardizzata, vengono integrati gli argomenti della riunione preparati.
- AACH verbalizza i risultati della riunione. L'ospedale/IS riceve un feedback formativo scritto.
- Se i criteri qualitativi sono sufficientemente soddisfatti, l'ospedale/IS riceve la certificazione «Ospedale/IS favorevole all'auto-aiuto». Viene elencato pubblicamente come tale da AACH, può dichiararlo nell'SGQ e può impiegare il label corrispondente nel marketing.

4) Variante b (3.2) e c (3.3): Successiva consulenza sulla qualità e certificazione

Requisiti

- Esistono un accordo di cooperazione e una partnership di rete come descritto al punto 1).
- Con i modelli di AACH i CAV annuali sono stati svolti e documentati, e la documentazione è stata trasmessa a AACH.

Procedura

- Ogni 6 mesi prima della scadenza dei 4 anni, Auto-aiuto Svizzera invia un promemoria all'ospedale/IS per ricordare che è stato fissato il prossimo colloquio. In caso di necessità, occorre comunicare se devono essere presentate in seguito altre documentazioni degli ultimi 3 CAV.
- AACH verifica i documenti e redige una proposta per i punti di discussione. L'ospedale/IS organizza una riunione con AACH e tutti i partner nel triangolo di cooperazione. Anche i partner possono proporre punti per la riunione. Svolgimento della riunione secondo la procedura standardizzata, vengono integrati gli argomenti della riunione preparati.
- AACH verbalizza i risultati della riunione. L'ospedale/IS riceve un feedback formativo scritto.

- Se i criteri qualitativi sono sufficientemente soddisfatti, l'ospedale/IS riceve la certificazione «Ospedale/IS favorevole all'auto-aiuto». Viene elencato pubblicamente come tale da AACH, può dichiararlo nell'SGQ e può impiegarlo nel marketing.

5. Mancato superamento del controllo della qualità da parte di AACH

Qualora, in fase di verifica dei documenti oppure, se è stata richiesta la certificazione, durante il colloquio di consulenza sulla qualità AACH dovesse accertare che i criteri qualitativi non sono sufficientemente soddisfatti, si procede come segue:

- Nel feedback scritto, Auto-aiuto Svizzera indica quali standard non sono soddisfatti e formula proposte di miglioramento.
- I partner nel triangolo di cooperazione si accordano in merito alla procedura successiva. L'ospedale/IS comunica ad AACH, al più tardi 3 mesi dopo la ricezione del feedback scritto, se desidera avviare misure di miglioramento e attuarle al massimo entro un anno (per iscritto, in modo informale per e-mail).
 - In tal caso, l'ospedale/IS mantiene per un altro anno lo stato di «Partner di rete».
 - Se in precedenza era un ospedale/IS «favorevole all'auto-aiuto», lo stato viene declassato a «Partner di rete».

Il tutto viene confermato per iscritto da AACH e, di conseguenza, può essere dichiarato nell'ambito di un SGQ.

- Dopo un anno occorre svolgere un nuovo CAV e inviare le documentazioni a AACH. Se l'ospedale/IS desidera ottenere nuovamente la certificazione, su richiesta è possibile fissare una nuova data per la riunione; questa non è tuttavia obbligatoria nel caso di una rinnovata verifica, è anche possibile optare per un CAV senza la presenza di AACH. Se in questa sede i criteri qualitativi sono valutati come sufficientemente soddisfatti, l'ospedale/IS mantiene la denominazione di partner di rete o riceve nuovamente la certificazione. Entrambe hanno una validità di 4 anni. Il tutto viene confermato per iscritto da AACH e, di conseguenza, può essere dichiarato nell'ambito di un SGQ.
- Se l'ospedale/IS rinuncia sin dall'inizio a questa possibilità oppure, in occasione della seconda verifica, i criteri risultano ancora non sufficientemente soddisfatti, l'ospedale/IS perde lo stato di partner di rete o, se in precedenza aveva la certificazione, perde anche quest'ultima. Tutto ciò viene comunicato per iscritto e deve essere dichiarato in modo corrispondente nell'ambito di un SGQ. Il contributo annuo viene meno a partire dall'anno successivo.
- Se in seguito l'ospedale/IS intende utilizzare di nuovo la MMQ o ricevere la certificazione, il processo deve svolgersi nuovamente come descritto dal punto 1 o 3 in poi.
- I partner di cooperazione hanno ovviamente la facoltà continuare la collaborazione.

Sequenza temporale CAV o colloquio facoltativo di consulenza sulla qualità con AACH

Variante a) e c) solo verifica scritta

	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
Partnership di rete (contributo annuo)	gratuito									
Avvio della cooperazione		Sviluppo e implementazione dell'EM								
Svolgimento dei CAV		1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°
Documentazione CAV ad AACH		↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
Variante a)/c) verifica scritta da parte di AACH		X	(Raccolta delle documentazioni)			X	(Raccolta delle documentazioni)			X

Variante b) e c) con colloquio di consulenza sulla qualità e certificazione

	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
Partnership di rete (contributo annuo)	gratuito									
Avvio della cooperazione		Sviluppo e implementazione dell'EM								
Svolgimento dei CAV		(1° sostituito dal colloquio di consulenza sulla q.)	2°	3°	4°	(5° sostituito dal colloquio di consulenza sulla q.)	6°	7°	8°	(9° sostituito dal colloquio di consulenza sulla q.)
Intera documentazione CAV ad AACH*			↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
Solo piano di misure ad AACH**		↓	(Raccolta delle documentazioni)			↓	(Raccolta delle documentazioni)			↓
Variante b) e c) Colloquio q. con AACH		X				X				X

Illustrazione 1: Rappresentazione tabellare sequenza temporale CAV con AQ o CCQ

*Le documentazioni dei CAV tra i colloqui di consulenza sulla qualità fungono da base di discussione per il colloquio successivo di questo tipo con AACH, unitamente a un piano di misure attuale recapitato in precedenza