

ALLEGATO 1: Servizi e prezzi

1. Panoramica e prezzi

Il modello «Favorevole all'auto-aiuto» è composto dai seguenti elementi:

- **Partnership di rete (contributo annuo)**
 - Accordo di cooperazione dell'ospedale/istituto sanitario con un centro di auto-aiuto regionale come partner di attuazione
 - Attuazione del modello «Favorevole all'auto-aiuto in ospedale/nell'istituto sanitario» tramite una collaborazione regolare tra ospedale/istituto sanitario, centro di auto-aiuto regionale e gruppi di auto-aiuto («triangolo di cooperazione») conformemente agli standard di qualità di Auto-aiuto Svizzera (AACH)
 - Registrazione come partner di rete e contatto vincolante con Auto-aiuto Svizzera (cfr. punto 3. e 5.)
- **Autovalutazione (contenuta nel contributo annuo)**

Colloquio annuale di autovalutazione nel triangolo di cooperazione, documentato per iscritto sulla base del modello prestabilito da AACH
- **Controllo della qualità da parte di Auto-aiuto Svizzera ogni 4 anni (obbligatorio in caso di applicazione come MMQ secondo CQ58a)¹ (contenuta nel contributo annuo)**

Ogni quattro anni Auto-aiuto Svizzera svolge un controllo della qualità su base documentale (obbligatorio in caso di applicazione come MMQ). L'ospedale riceve un feedback formativo (rapporto scritto).
- **Variante facoltativa²**

Processo di certificazione «Ospedale favorevole all'auto-aiuto» ogni 4 anni (tassa aggiuntiva ogni 4 anni)
In aggiunta al controllo della qualità su base documentale ha luogo un colloquio individuale di consulenza sulla qualità in loco. Se sono soddisfatti tutti i criteri qualitativi, l'ospedale/IS riceve da Auto-aiuto Svizzera la certificazione «Favorevole all'auto-aiuto». L'ospedale/IS riceve un feedback formativo (rapporto scritto). L'ospedale/IS può utilizzare la denominazione «Ospedale favorevole all'auto-aiuto» nonché il logo corrispondente per le proprie attività di marketing.

¹ Variante a) nel cap. 3 del piano generale

² Variante b) nel cap. 3 del piano generale

La strutturazione dei prezzi è scaglionata secondo categorie di grandezza e si differenzia a seconda della variante del controllo della qualità scelta

Categoria di grandezza	Descrizione della categoria di grandezza*	Contributo annuo	<i>Variante facoltativa</i> con consulenza individuale e certificazione: costo aggiuntivo ogni 4 anni
Mini 1	Da 10 a 50 ETP	CHF 200	CHF 500
Mini 2	51–200 ETP	CHF 250	
Media1	> 200–2000 ETP, è coinvolto al massimo 1 settore specialistico	CHF 550	CHF 600
Media 2	> 200–2000 ETP nell'intera organizzazione, sono coinvolti al massimo 2 settori specialistici o 1 centro con compiti trasversali OPPURE > 2000 ETP nell'intera organizzazione, è coinvolto al massimo 1 settore specialistico	CHF 650	CHF 700
Media 3	> 200–2000 ETP nell'intera organizzazione, sono coinvolti più di 2 settori specialistici o più di 1 centro con compiti trasversali	CHF 750	CHF 800
Maxi 1	> 2000 ETP nell'intera organizzazione, sono coinvolti al massimo 2 settori specialistici o 1 centro con compiti trasversali	CHF 850	CHF 900
Maxi 2	> 2000 ETP nell'intera organizzazione, sono coinvolti più di 2 settori specialistici o più di 1 centro con compiti trasversali	CHF 950	CHF 1'000

Illustrazione 1: Categorie di grandezza, contributi annui e contributo per CCQ

*sono intesi collaboratrici e collaboratori in equivalenti a tempo pieno (ETP/FTE)

Di seguito vengono descritti più precisamente i servizi, altre spese e la strutturazione dei prezzi.

2. Integrazione nei sistemi di gestione della qualità secondo CQ58a

Il modello «Favorevole all'auto-aiuto» vale come misura di miglioramento della qualità nel contesto dell'assicurazione della qualità nell'ambito delle cure ai sensi dell'art. 58a LAMal.

La documentazione dei piani di misure e dei colloqui di autovalutazione, nonché i feedback della verifica della qualità da parte di AACH, possono essere utilizzati nell'ambito dei sistemi di gestione della qualità secondo la CQ58a ai fini della verifica della qualità nell'area d'intervento Orientamento al paziente.

Per la descrizione dettagliata, si veda la richiesta approvata da Hplus.

3. Prestazioni di Auto-aiuto Svizzera

Ospedali e istituti sanitari diventano «partner di rete» registrandosi presso Auto-aiuto Svizzera e allegando contestualmente l'accordo di cooperazione con un centro di auto-aiuto regionale come partner di attuazione.

- AACH assicura la costante qualità del modello «Ospedale favorevole all'auto-aiuto» a livello nazionale e la relativa attuazione tramite la collaborazione con un gruppo di esperte ed esperti di affiancamento.
- Per l'attuazione del progetto Favorevole all'auto-aiuto vengono messi a disposizione modelli vincolanti e altri strumenti di lavoro (p. es. griglia per l'elenco delle misure) che vengono aggiornati e perfezionati in caso di necessità.
- Esempi di best practice sono pubblicati e resi accessibili sul sito web e in articoli specializzati.
- AACH promuove il trasferimento del know-how tra i partecipanti tramite sito web, newsletter e almeno 1 incontro per scambi di opinioni (online) per ogni regione linguistica e ogni anno.
- AACH sostiene il modello Favorevole all'auto-aiuto a livello nazionale nei confronti degli attori nel settore sanitario.
- L'ospedale/IS è elencato nei mezzi di comunicazione di AACH come partner di rete o nel caso della variante facoltativa come «Certificato come ospedale/IS favorevole all'auto-aiuto».

4. Prestazioni dei centri di auto-aiuto regionale

L'attuazione del progetto Favorevole all'auto-aiuto si basa in primo luogo sulla collaborazione di un ospedale con un partner di attuazione, di norma un centro di auto-aiuto regionale (CAR), e i diretti interessati dei gruppi di auto-aiuto.

In casi eccezionali, il partner di attuazione può essere un'altra/un altro specialista/organizzazione, che assume il compito su mandato di Auto-aiuto Svizzera. In questi casi, il seguente elenco deve essere negoziato e adeguato in modo bilaterale.

4.1 Servizi di base dei centri di auto-aiuto regionale

Nell'ambito della partnership di rete, gli ospedali/IS hanno accesso ai seguenti servizi di base dei centri di auto-aiuto regionali:

- Pazienti/familiari che desiderano partecipare a un GA ricevono, in caso di necessità, una consulenza individuale in merito (nel CAR/telefonica).
- Pazienti/familiari che desiderano partecipare a un GA ricevono dal CAR i contatti corrispondenti e le informazioni sui rispettivi gruppi.
- Consulenza di specialiste e specialisti sulle offerte di auto-aiuto in generale.
- Accompagnamento di gruppi di auto-aiuto nella fase di fondazione, e in seguito, in caso di necessità, domande o problemi.
- Consulenza a specialiste e specialisti presso l'ospedale ai fini della collaborazione con le organizzazioni e i gruppi di auto-aiuto.
- Avvio e promozione della collaborazione tra ospedale e gruppi di auto-aiuto.
- Consulenza specialistica nello sviluppo delle misure per l'attuazione della collaborazione con l'auto-aiuto, consulenza delle persone responsabili dell'auto-aiuto in riferimento all'attuazione delle misure.
- I centri di auto-aiuto regionali mettono a disposizione dei modelli per il materiale informativo e mezzi di comunicazione per pazienti/familiari (p. es. volantini, opuscoli, testi).
- I centri di auto-aiuto mettono a disposizione dei gruppi di auto-aiuto spazi per gli incontri o assistono i gruppi nella ricerca di locali adeguati.

- Partecipazione di una specialista o uno specialista del centro di auto-aiuto regionale al colloquio annuale di autovalutazione nell'ambito della MMQ.

4.2 Prestazioni aggiuntive del CAR (non contenute nel contributo annuo: facoltative, secondo un accordo bilaterale)

In relazione alle misure concretamente pianificate, è possibile che l'ospedale/IS desideri acquistare altri servizi del CAR che vanno oltre la portata descritta in precedenza (facoltative). Queste possono essere addebitate secondo un accordo bilaterale tra il rispettivo centro di auto-aiuto regionale e l'ospedale. Si raccomanda di formulare il quadro di questi servizi nell'accordo di cooperazione e/o di utilizzare i colloqui annui per discuterne in caso di necessità. Auto-aiuto Svizzera emana inoltre raccomandazioni sulla strutturazione dei prezzi per i CAR.

5. Prestazioni e spese di ospedali e istituti sanitari

L'ospedale/IS, in collaborazione con Auto-aiuto Svizzera e il centro di auto-aiuto regionale, si fa carico delle seguenti prestazioni:

- L'ospedale o l'istituto sanitario attua attivamente la MMQ o il modello «Favorevole all'auto-aiuto», conformemente ai criteri qualitativi definiti da Auto-aiuto Svizzera e sulla base dei modelli vincolanti messi a disposizione, in collaborazione con un CAR e rappresentanti dell'auto-aiuto.
- L'ospedale/IS organizza una volta all'anno un colloquio di autovalutazione con il centro e i gruppi di auto-aiuto regionale, il quale è condotto conformemente ai modelli vincolanti di Auto-aiuto Svizzera e documentato per iscritto.
- L'ospedale/IS versa i contributi annuali a AACH o, se viene scelta la variante facoltativa, ogni quattro anni la tassa aggiuntiva per il processo di certificazione.
- Spese per il personale: l'ospedale/IS nomina una persona responsabile per la collaborazione con l'auto-aiuto. La supplenza è regolamentata. Per tale persona responsabile dell'auto-aiuto, il carico di lavoro nella fase di avvio del progetto Favorevole all'auto-aiuto (all'incirca i primi 12–24 mesi) ammonta a circa 50h/anno (valore empirico); una volta implementate tutte le misure, bisogna calcolare ancora 15–30h/anno, a seconda delle misure decise. È saltuariamente necessaria la collaborazione di altre e altri dipendenti, in funzione delle misure decise: p. es. pubblicazione di materiale informativo sul sito web da parte del servizio di comunicazione, ecc. I processi, le responsabilità e la procedura connessi vengono discussi e definiti direttamente con i partner di attuazione e i gruppi di auto-aiuto.
- L'ospedale/IS assicura che ad AACH siano forniti i dati di contatto aggiornati, e che le informazioni siano ricevute da Auto-aiuto Svizzera e inoltrate alle persone corrispondenti (newsletter ca 3 volte/anno, e-mail/posta). La partecipazione all'incontro online per scambi di opinioni è facoltativa.
- Materiale e infrastruttura: le spese sono moderate. Occasionalmente sono necessari locali per formazioni o incontri di gruppo. La messa a disposizione di materiale informativo al personale, alle pazienti e ai pazienti nonché ai familiari genera inoltre spese per la stampa/fotocopiatura. Nell'ambito della loro attività generale, i CAR possono mettere a disposizione uno stock minimo di volantini/opuscoli e i relativi modelli; le spese eccedenti sono a carico dell'ospedale/IS (p. es. fare le fotocopie internamente).
- Per riunioni/eventi di lunga durata organizzare un servizio di ristorazione per le persone partecipanti.

6. Volontarie e volontari dei gruppi di auto-aiuto: raccomandazioni per il riconoscimento e rimborso spese

Nelle cooperazioni i membri dei gruppi di auto-aiuto svolgono attività di volontariato. Spesso, a seconda delle loro possibilità personali, prestano anche molte ore di servizio. Auto-aiuto Svizzera raccomanda di riconoscere il loro apporto in questo contesto.

Le basi del riconoscimento delle attività di volontariato sono reperibili anche presso l'organizzazione specialistica www.benevol.ch. Su di esse si fondano i seguenti punti:

- Le spese di viaggio per recarsi all'ospedale/IS dovrebbero in ogni caso essere assunte dall'ospedale/IS. Tra queste rientrano anche i costi per il parcheggio presso l'ospedale/IS.
- Per le persone che svolgono attività di volontariato è importante ricevere un ringraziamento e un riconoscimento per il loro impegno. In occasione di eventi pubblici, è importante concordare con loro se desiderano: essere invitati con i professionisti, essere nominati o restare nell'anonimato, oppure parlare di fronte al pubblico.
- Il riconoscimento può essere inoltre espresso con un omaggio o un buono. È possibile sostenere volontarie e volontari anche offrendo loro possibilità di formazione continua.
- Un'ulteriore possibilità consiste nell'attestare l'impegno delle persone volontarie affinché possano documentarlo nel proprio CV. A causa della necessità di anonimato per i gruppi di auto-aiuto e l'elevata importanza della protezione dei dati nella gestione dei dati delle pazienti e dei pazienti, tutto ciò dovrebbe tuttavia essere realizzato solo previo accordo individuale con le persone interessate e, in primo luogo, dal centro di auto aiuto regionale.
- L'ospedale/IS può inoltre vagliare se corrispondere un'indennità ai membri dei gruppi di auto-aiuto che si mettono a disposizione dell'ospedale/IS come esperte ed esperti per esperienza.