

Allegato 3a: Istruzioni «Elenco delle misure e colloquio di autovalutazione»

Per l'attuazione del progetto Favorevole all'auto-aiuto presso l'ospedale/istituto sanitario, nel «triangolo di cooperazione» ospedale/IS, centro di auto-aiuto regionale e gruppi di auto-aiuto vengono elaborate, valutate in via congiunta e presentate ad Auto-aiuto Svizzera ai fini della verifica (o come base per il colloquio di consulenza sulla qualità e la certificazione) le misure per l'attuazione dei criteri qualitativi.

Di seguito è descritto come procedere al riguardo e come viene utilizzato il modulo «Elenco delle misure e colloquio di autovalutazione». Questo soddisfa tre funzioni:

1. **Elenco delle misure** per la pianificazione e l'attuazione del progetto «Favorevole all'auto-aiuto» presso l'ospedale/istituto sanitario (IS)
2. Base di discussione e documentazione scritta per i **colloqui di autovalutazione annuali**.
3. Base per i **controlli della qualità o i colloqui di consulenza sulla qualità e la certificazione** (dal 2026–2027, cfr. regole transitorie)

Abbreviazioni utilizzate:

IS = istituto sanitario

GA = gruppo di auto-aiuto

CAR = centro di auto-aiuto regionale

CQ = criterio qualitativo

1. Applicazione come elenco delle misure

- Dall'inizio della cooperazione tra ospedale/istituto sanitario, centro di auto-aiuto regionale e gruppi di auto-aiuto, nel modulo vengono descritte le misure adottate per soddisfare i sei criteri qualitativi (CQ). A tale scopo, per ogni CQ viene compilata la sezione «Misure» e discussa nel «triangolo di cooperazione».
- Devono essere soddisfatti tutti e sei i criteri qualitativi.
- Le «misure obbligatorie» descritte nel modulo devono essere obbligatoriamente soddisfatte. Nella colonna «Descrizione dell'attuazione concreta» deve essere descritto come ciò viene concretizzato. Ulteriori misure possono essere strutturate liberamente a seconda delle esigenze e delle possibilità presso l'ospedale/IS.
- Dopo le verifiche, in particolare dopo il colloquio di autovalutazione, nelle righe blu occorre documentare quando è avvenuta la verifica, ciò che è stato eventualmente modificato e perché. Anche laddove una misura pianificata non sia stata implementata o sia stata interrotta dopo un certo periodo di tempo, tale circostanza deve essere corredata di una breve nota e motivata.
- La forma del modulo può essere adeguata secondo le proprie esigenze (p. es. colonne aggiuntive).
- È possibile che una misura contribuisca a soddisfare più di un criterio qualitativo. In questo caso, un CQ può far riferimento al CQ nel quale la misura è descritta con più precisione.
- Colonna rosa e criterio qualitativo 6: tutte le misure devono essere discusse in collaborazione alla pari con i gruppi di auto-aiuto (GA). Ai GA deve essere data la possibilità di partecipare alla pari come partner all'attuazione delle misure. La tipologia e la forma della partecipazione vengono concordate insieme. Nella colonna rosa «Garantire la partecipazione» può essere indicato se e in che modo ci si è avvalsi delle competenze per esperienza del GA per questa misura o se/in che modo essi vi hanno

partecipato. Per la descrizione dell'attuazione del criterio qualitativo 6 è possibile rimandare alle rispettive misure per i CQ 1–5.

- Nel caso dell'applicazione come elenco delle misure, il modulo non deve essere firmato e la sezione 3 con le griglie di valutazione può essere tralasciata.

2. Applicazione per i colloqui di autovalutazione annuali

- Ogni anno occorre organizzare un colloquio di autovalutazione (CAV) con tutti e tre gli attori (ospedale/IS, centro di auto-aiuto regionale, rappresentanti del gruppo di auto-aiuto). In tale contesto, i tre attori devono essere rappresentati e poter prendere la parola.
- Prima del colloquio di autovalutazione, tutte e tre le parti ricevono una copia della versione più aggiornata dell'elenco delle misure e possono in tal modo prepararsi per il colloquio.
- Durante il colloquio di autovalutazione, le persone responsabili dell'attuazione di una misura devono comunicare se è stato possibile attuare la misura e se ciò procede in modo soddisfacente. Anche le altre due parti possono esprimersi in merito. Se sono necessari miglioramenti o modifiche, occorre concordarli insieme e inserire le decisioni nella riga blu sotto «Verifica e adeguamento». Le nuove misure possono essere descritte nei campi aggiuntivi.
- In seguito, tutti e tre i partner possono esprimere la propria stima del grado di raggiungimento degli obiettivi per il rispettivo CQ. Ciò viene indicato nella sezione 3 «Verifica annuale» nelle caselle di valutazione con una croce nel campo grigio.
- Tutti i CQ devono essere soddisfatti almeno al 50%.
- Se le stime divergono, occorre sfruttare questa occasione per discutere insieme quali miglioramenti sarebbero possibili. Se non viene raggiunto alcun accordo, ciò deve essere indicato (p. es. in luogo della croce, inserire le abbreviazioni OS/IS, CAR, GA in punti diversi del continuum e/o utilizzare il campo per i commenti).
- In seguito, tutti e tre i partner testimoniano sulla pagina delle firme 3.2 che il colloquio congiunto di autovalutazione ha avuto luogo. Se necessario, la firma può essere elettronica.
- **La documentazione del CAV è composta dal rispettivo elenco delle misure (sez. 2.), dalle valutazioni e dalle firme (sez. 3.).**
- **Questi documenti devono essere inviati annualmente a Auto-aiuto Svizzera e conservati dall'ospedale/istituto sanitario.**

3. Assicurazione della qualità o colloquio di consulenza sulla qualità e certificazione ogni 4 anni

Variante 1: invio dei documenti per il controllo della qualità da parte di Auto-aiuto Svizzera senza certificazione

- Non appena le misure **sono state attuate con successo almeno per un anno**, svolgete un colloquio di autovalutazione e inviate la documentazione del CAV ad Auto-aiuto Svizzera e richiedete un controllo della qualità.
Dalla descrizione scritta deve emergere che le misure sono implementate da almeno un anno (non una semplice dichiarazione d'intenti). Non sono necessari allegati.
➔ Auto-aiuto Svizzera verifica la qualità dell'attuazione sulla base della documentazione e rilascia un feedback scritto al richiedente.
- Negli anni successivi, svolgete un CAV una volta all'anno e archiviate la documentazione firmata.
- Ogni quattro anni dopo il 4° CAV, inviate i moduli firmati degli ultimi 4 CAV ad Auto-aiuto Svizzera (indirizzo di contatto più avanti)
➔ Auto-aiuto Svizzera verifica di nuovo la documentazione dei vostri colloqui di autovalutazione¹ e vi rilascia un feedback formativo scritto.

Variante 2: invio dei documenti con successivo colloquio di consulenza sulla qualità con Auto-aiuto Svizzera e richiesta di certificazione

- Non appena le misure **sono state attuate con successo per un anno**, il richiedente invia le sezioni 1 e 2 (Dati di contatto ed Elenco delle misure) ad Auto-aiuto Svizzera e richiede un colloquio di consulenza sulla qualità (CCQ). Dalla descrizione scritta deve emergere che le misure sono implementate da almeno un anno (non una semplice dichiarazione d'intenti).
➔ Auto-aiuto Svizzera svolge un colloquio di consulenza sulla qualità insieme a voi e vi rilascia un feedback scritto. Se tutti i criteri sono soddisfatti, riceverete la certificazione «Ospedale favorevole all'auto-aiuto/Istituto sanitario favorevole all'auto-aiuto»².
- Nei 3 anni successivi svolgete colloqui di autovalutazione annuali in autonomia e li documentate come descritto al punto 2.
- Nel 4° anno inviate ad Auto-aiuto Svizzera le documentazioni degli ultimi tre anni nonché una versione aggiornata dell'elenco delle misure e richiedete un colloquio di consulenza sulla qualità e la ricertificazione.
➔ Auto-aiuto Svizzera svolge il colloquio di consulenza sulla qualità insieme a voi, ricevete il feedback scritto e la certificazione è valida per altri 4 anni.

¹ (Dal 2026, osservare le regole transitorie comunicate separatamente)

² Dal 2027 il CCQ è a pagamento, vi preghiamo di prendere visione dei prezzi e dei servizi (scheda informativa separata).

Indirizzo per l'invio dei moduli compilati:

- elettronicamente a hospital@infoentraidesuisse.ch
- per sicurezza sempre anche per posta ad Auto-aiuto Svizzera, Neuhardstrasse 38, 4600 Olten.