




# Promozione dell'auto-aiuto

Un modello per la collaborazione  
incentrata sul paziente tra il sistema sanitario  
e l'auto-aiuto

# Insieme anziché da soli

Nei gruppi di auto-aiuto, persone con problematiche simili si sostengono a vicenda. Scambiano esperienze, si danno sostegno reciproco e trovano insieme modi per affrontare la loro situazione.



NEL GRUPPO  
DI AUTO-AIUTO HO  
IMPARATO A GESTIRE  
MEGLIO LA MIA VITA  
QUOTIDIANA.

## Che cos'è l'auto-aiuto?

Personche vivono la stessa difficile situazione si uniscono per sostenersi a vicenda e trovare un modo autonomo di affrontare una malattia o una situazione estenuante. Esistono gruppi per le persone direttamente toccate e per i loro familiari.

Circa il 75 % dei gruppi si occupa di un tema legato alla salute o alla malattia. Di questi, la metà si riferisce a malattie somatiche e l'altra metà a malattie psichiche.

I gruppi di auto-aiuto sono particolarmente importanti per le persone affette da malattie croniche e in situazioni in cui un problema di salute ha conseguenze psicosociali significative per le persone colpite e i loro familiari.

## Un forte sostegno in caso di malattia e sovraccarico

I gruppi di auto-aiuto offrono uno spazio protetto per parlare delle proprie preoccupazioni e paure. I partecipanti si sostengono a vicenda nell'affrontare emotivamente la situazione. Si scambiano informazioni utili su come affrontare una malattia e consigli pratici per gestire la vita quotidiana. Le competenze in materia di salute si arricchiscono e viene promossa l'autogestione.

Le persone partecipanti organizzano e gestiscono autonomamente i loro incontri e le loro attività. I centri regionali di auto-aiuto sostengono i gruppi nella fase di costituzione e in caso di difficoltà. Alcuni gruppi di auto-aiuto invitano occasionalmente esperti, ad esempio per tenere conferenze sul loro tema.

# L'auto-aiuto è efficace

Nei gruppi di auto-aiuto è presente un grande bagaglio di conoscenze empiriche dal punto di vista dei pazienti. Questo aiuta altre persone affette dalla stessa patologia e consente un prezioso arricchimento delle conoscenze degli specialisti.  
La collaborazione con l'auto-aiuto è proficua.

## Per i professionisti del settore sanitario

Le persone coinvolte possiedono competenze maturate attraverso la propria esperienza. L'integrazione tra il sapere professionale e l'esperienza diretta di chi è coinvolto offre una comprensione più completa della malattia e della salute.

A volte gli operatori sanitari non hanno la possibilità di parlare in modo approfondito con le persone. Il riferimento ai gruppi di auto-aiuto rappresenta un'offerta complementare.

Gli studi dimostrano che i partecipanti ai gruppi di auto-aiuto parlano più apertamente della loro malattia con i professionisti e collaborano attivamente al trattamento. Ciò favorisce il successo della terapia.

Attraverso lo scambio con i gruppi di auto-aiuto, i professionisti ricevono feedback autentici su come le persone interessate e i loro familiari vivono il trattamento. Si tratta di indicazioni preziose per migliorare la qualità del trattamento.

## Per gli ospedali e gli istituti sanitari

Gli ospedali possono indicare la loro partecipazione alla rete «promozione dell'auto-aiuto» come misura riconosciuta di miglioramento della qualità su [info-ospedali.ch](http://info-ospedali.ch).

Gli ospedali e gli istituti sanitari che hanno ottenuto il riconoscimento «favorevole all'auto-aiuto» possono utilizzare questo marchio di qualità per il loro marketing.

LA COLLABORAZIONE  
CON L'AUTO-AIUTO COMPLETA  
LA NOSTRA OFFERTA DI CURE  
E ASSISTENZA.

In Svizzera esistono attualmente oltre 2500 gruppi di auto-aiuto locali e 200 organizzazioni di auto-aiuto sovraregionali che trattano circa 300 temi diversi.  
[autoaiutosvizzera.ch](http://autoaiutosvizzera.ch) > **Trovare offerte di auto-aiuto**

I gruppi e le organizzazioni di auto-aiuto rispettano norme etiche e giuridiche, sono ideologicamente neutrali e senza scopo di lucro. La partecipazione alle offerte di auto-aiuto è volontaria e accessibile a costi contenuti.



# Modello di cooperazione «promozione dell'auto-aiuto»

Il modello «promozione dell'auto-aiuto» descrive come le strutture sanitarie possono collaborare efficacemente con l'auto-aiuto.

## Visione e obiettivo del modello

Tutti i pazienti, i loro familiari e gli operatori sanitari conoscono i vantaggi dell'auto-aiuto.

L'obiettivo del modello è quello di stabilire una collaborazione sostenibile ed efficace tra ospedali, istituti sanitari e gruppi di auto-aiuto.

## Un modello standardizzato per la collaborazione con l'auto-aiuto

Lo standard di qualità svizzero «favorevole all'auto-aiuto» è in vigore dal 2017. La sua attuazione è già stata valutata in numerosi ospedali e altre istituzioni sanitarie in tutta la Svizzera.

L'organizzazione responsabile del modello è la Fondazione Auto-aiuto Svizzera. L'attuazione avviene in collaborazione con i centri regionali di auto-aiuto, i gruppi locali di auto-aiuto e le organizzazioni di auto-aiuto.



GRAZIE ALLA  
COLLABORAZIONE, UN  
NUMERO MAGGIORE DI  
PERSONE INTERESSATE  
VIENE A CONOSCENZA DEI  
NOSTRI GRUPPI.

## I sei criteri di qualità della «promozione dell'auto-aiuto»

- 1. Nell'ospedale o nell'istituzione sanitaria è presente una persona di riferimento per l'auto-aiuto.**  
Essa coordina la collaborazione con l'auto-aiuto. I suoi dati di contatto sono comunicati internamente ed è stata regolamentata la supplenza.
- 2. Consentire ai gruppi di auto-aiuto di presentarsi.**  
Esempi: in luoghi definiti dell'ospedale vengono esposti in modo accattivante i volantini aggiornati dei gruppi. Sugli schermi nelle sale d'attesa viene fatto riferimento all'auto-aiuto.
- 3. Le pazienti e i pazienti sono informati sistematicamente e individualmente sulle offerte appropriate di auto-aiuto.**  
Esempi: il materiale informativo viene consegnato ai pazienti insieme a una cartella di dimissione. È stato concordato quali membri del team debbano segnalare le offerte di auto-aiuto durante i colloqui con i pazienti.
- 4. L'ospedale o l'istituto sanitario informa internamente ed esternamente in merito alla collaborazione con l'auto-aiuto.**  
Esempi: l'auto-aiuto è oggetto di discussione nei corsi di formazione per i collaboratori. I rappresentanti dei gruppi di auto-aiuto partecipano a eventi pubblici.
- 5. È garantito lo scambio di informazioni ed esperienze tra i gruppi di auto-aiuto, il centro di auto-aiuto e l'ospedale o l'istituto sanitario.**  
È obbligatorio effettuare ogni anno un'autovalutazione congiunta. Facoltativamente, possono ad esempio avere luogo incontri annuali di scambio tra specialisti e gruppi specifici.
- 6. È facilitata la partecipazione dei gruppi di auto-aiuto.**  
Le misure volte a favorire l'auto-aiuto vengono pianificate insieme ai rappresentanti dei gruppi di auto-aiuto.

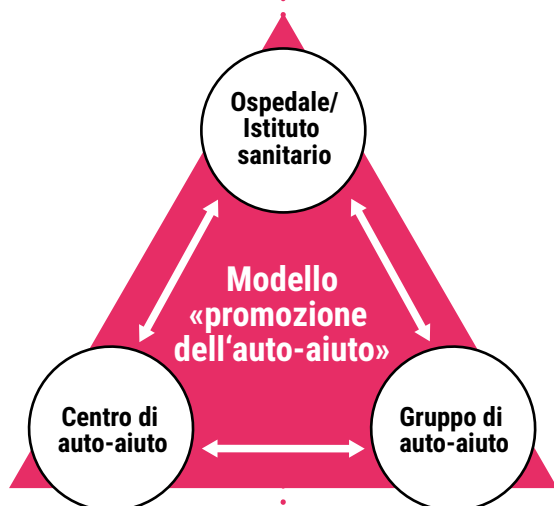
# Collaborazione alla pari

La promozione dell'auto-aiuto pone la collaborazione al centro del «triangolo di cooperazione». Le misure per l'attuazione dei criteri di qualità vengono sviluppate e valutate congiuntamente.

## Procedura:

**Sottoscrizione di un accordo di cooperazione** tra l'ospedale/l'istituto sanitario e il partner di attuazione (centro regionale di auto-aiuto). In seguito, **accordo di partenariato** con Auto-aiuto Svizzera.

Coinvolgere i **rappresentanti dei gruppi di auto-aiuto**, l'ospedale/istituto sanitario **nomina un responsabile dell'auto-aiuto**.



Sviluppare e attuare congiuntamente l'elenco delle misure per l'attuazione dei sei criteri di qualità (obbligatori e facoltativi).

### Colloqui annuali di autovalutazione

La prima volta dopo che le misure sono state attuate con successo per almeno un anno, poi ogni anno.

### Garanzia di qualità sulla base di documenti da parte di Auto-aiuto Svizzera

Una volta all'anno si tiene un colloquio di autovalutazione nel triangolo di cooperazione. La documentazione del colloquio viene inviata ad Auto-aiuto Svizzera. Ogni quattro anni Auto-aiuto Svizzera fornisce un feedback formativo in forma scritta.

oppure

### Colloquio di consulenza sulla qualità con Auto-aiuto Svizzera e riconoscimento come «favorevole all'auto-aiuto»

Una volta all'anno si tiene un colloquio di autovalutazione nel triangolo di cooperazione. La documentazione del colloquio viene inviata ad Auto-aiuto Svizzera. Ogni quattro anni il colloquio di valutazione viene condotto da Auto-aiuto Svizzera sulla base della documentazione degli anni precedenti. Le persone coinvolte nel triangolo di cooperazione ricevono un feedback e dei consigli sull'attuazione direttamente durante il colloquio, oltre a un feedback formativo in forma scritta al termine del colloquio. Se tutti i criteri di qualità sono soddisfatti, l'ospedale o l'istituto sanitario riceve il riconoscimento «favorevole all'auto-aiuto».

RETE  
**PROMOZIONE  
DELL'AUTO-AIUTO**  
PARTNER CERTIFICATO 



# Condizioni quadro e prestazioni

La Fondazione Auto-aiuto Svizzera è l'ente promotore del modello. Essa mette in rete tutti gli ospedali e le istituzioni sanitarie che attuano il modello «promozione dell'auto-aiuto», nonché i centri di auto-aiuto partecipanti.

## La rete «promozione dell'auto-aiuto»

Per attuare il modello «promozione dell'auto-aiuto», l'ospedale o l'istituto sanitario si registra presso Auto-aiuto Svizzera come partner della rete e versa un contributo annuale. Auto-aiuto Svizzera garantisce la qualità costante del modello a livello nazionale e la sua attuazione attraverso la collaborazione con un gruppo di esperti di accompagnamento.

- Per l'attuazione vengono messi a disposizione modelli vincolanti e ulteriori strumenti di lavoro. Questi vengono aggiornati e, se necessario, ulteriormente sviluppati.
- Gli esempi di buone pratiche vengono pubblicati sul sito web e in articoli specialistici (in francese e tedesco).
- Auto-aiuto Svizzera sostiene il trasferimento di know-how tra le parti coinvolte tramite il sito web, la newsletter (in francese e tedesco) e almeno un incontro annuale di scambio di esperienze (online) in tedesco e francese.
- Auto-aiuto Svizzera rappresenta il modello «promozione dell'auto-aiuto» a livello nazionale nei confronti degli attori del settore sanitario.
- L'ospedale o l'istituto sanitario viene definito nei mezzi di comunicazione di Auto-aiuto Svizzera come «partner di rete» o, dopo aver ottenuto il riconoscimento, come «ospedale favorevole all'auto-aiuto/istituto sanitario favorevole all'auto-aiuto».

## Servizi dei centri regionali di auto-aiuto

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

- I pazienti e i loro familiari che desiderano partecipare a un gruppo di auto-aiuto ricevono, se necessario, una consulenza individuale. Il centro di auto-aiuto fornisce i contatti e le informazioni sui rispettivi gruppi.
- Consulenza professionale sulle offerte di auto-aiuto in generale.
- Accompagnamento dei gruppi di auto-aiuto nella fase di costituzione e nel corso della loro attività, nonché in caso di domande o problemi.
- Consulenza ai professionisti della sanità sulla collaborazione con le organizzazioni e i gruppi di auto-aiuto; sostegno alla collaborazione tra ospedale e gruppi di auto-aiuto. Consulenza specialistica per lo sviluppo e l'attuazione di misure volte a promuovere l'auto-aiuto.
- I centri di auto-aiuto mettono a disposizione modelli di materiale informativo e strumenti di comunicazione per i pazienti e i loro familiari (ad es. volantini, opuscoli, testi).
- I centri di auto-aiuto mettono a disposizione dei gruppi di auto-aiuto locali per le riunioni o li aiutano nella ricerca di luoghi adeguati.
- Partecipazione di un professionista del centro regionale di auto-aiuto al colloquio annuale di autovalutazione.

Informazioni dettagliate sulle condizioni quadro sono disponibili su [autoaiutosvizzera.ch](http://autoaiutosvizzera.ch) > Ospedali favorevoli all'autoaiuto

CON L'INTEGRAZIONE  
DELL'AUTO-AIUTO NEL  
PERCORSO DI CURA, CI IMPEGNIAMO  
A FAVORE DI UN'ASSISTENZA  
INTEGRATA E INCENTRATA SUL  
PAZIENTE.

## Prestazioni da parte dell'ospedale o dell'istituto sanitario

- L'ospedale/l'istituto sanitario nomina una persona responsabile della collaborazione con il gruppo di auto-aiuto e prevede la supplenza. Questa persona coordina internamente l'attuazione delle misure, coinvolgendo anche altri collaboratori (ad es. il reparto comunicazione).
- L'ospedale/l'istituto sanitario attua le misure sviluppate nel triangolo di cooperazione. La ripartizione dei compiti e delle responsabilità tra ospedale/istituto sanitario, gruppi di auto-aiuto e centro regionale di auto-aiuto è definita nell'elenco delle misure.
- L'ospedale/l'istituto sanitario organizza una volta all'anno un colloquio di autovalutazione nel triangolo di cooperazione (secondo i modelli vincolanti di Auto-aiuto Svizzera).
- L'ospedale/l'istituto sanitario stipula un «partenariato di rete» con Auto-aiuto Svizzera e versa il relativo contributo annuale in base alle proprie dimensioni.
- I costi per il materiale e l'infrastruttura sono contenuti. Occasionalmente sono necessari locali per corsi di formazione o riunioni di gruppo. Il materiale informativo per i pazienti e il personale può comportare costi di stampa.



«Ospedali favorevoli all'auto-aiuto» è una misura di miglioramento della qualità riconosciuta da **H+** nell'ambito di intervento «Centralità del paziente». [hplus.ch](http://hplus.ch) > Qualità



NEL GRUPPO DI  
AUTO-AIUTO INCONTRO  
REGOLARMENTE PERSONE  
SU CUI POSSO CONTARE.

## Ampio sostegno in tutta la Svizzera

22 centri di auto-aiuto cantonali e regionali sostengono i gruppi di auto-aiuto con attività di consulenza, messa in rete, infrastrutture e formazione continua.

La Fondazione Auto-aiuto Svizzera, in qualità di centro nazionale di coordinamento e servizi, è l'unica organizzazione a livello nazionale che rappresenta l'auto-aiuto indipendentemente dal tema.

**Desiderate saperne di più sulla rete di promozione dell'auto-aiuto? Saremo lieti di ricevere vostre notizie.**

### **Centro di coordinamento nazionale:**

Auto-aiuto Svizzera  
Neuhardstrasse 38, 4600 Olten  
Tel. 061 333 86 01  
selbsthilfefreundlichkeit@selbsthilfes Schweiz.ch

### **Partner regionale per l'attuazione:**

Gli indirizzi dei centri regionali di auto-aiuto sono disponibili su: [autoaiutosvizzera.ch](http://autoaiutosvizzera.ch) > Nella tua regione

Auto Aiuto Ticino  
c/o Conferenza del volontariato sociale  
Via alla Campagna 9  
6900 Lugano  
Tel +41 91 970 20 11

### **Esempi pratici e informazioni aggiornate:**

[autoaiutosvizzera.ch](http://autoaiutosvizzera.ch) > Ospedali favorevoli all'autoaiuto

Auto-aiuto Svizzera ringrazia tutti i partner che sostengono l'attuazione dell'iniziativa «promozione dell'auto-aiuto». Maggiori informazioni al riguardo sono disponibili su [autoaiutosvizzera.ch](http://autoaiutosvizzera.ch) > Ospedali favorevoli all'autoaiuto

«promozione dell'auto-aiuto»  
è un'offerta di:



**AUTOAIUTOSVIZZERA**