



International Network of
Health Promoting Hospitals
& Health Services

Webinar Reti Cliniche / Rete HPH FVG

**HEALTH LITERACY E RETI CLINICHE: PERCORSI DI
CRESCITA IN AMBITO COMUNICATIVO IN FRIULI
VENEZIA GIULIA**

15 APRILE 2026



Gli standard HPH per la promozione della salute in relazione con l'Health Literacy nei setting sanitari

Dr.ssa Cristina Aguzzoli

Centro di Coordinamento HPH FVG e reti HPH italiane

ARCS



Vienna: WHO Collaborating Centre for Health Promotion in Hospitals and Healthcare (CC-HPH).

La rete internazionale per la Promozione della Salute negli Ospedali e nei Servizi Sanitari (HPH) è stata fondata basandosi sull'approccio dei **settings che promuovono la salute**, in risposta all'appello della Carta di Ottawa per la Promozione della Salute dell'OMS riferito all'area specifica dell'assistenza sanitaria, che prevedeva di "riorientare i servizi sanitari".

A photograph of a forest path that splits into two directions. The path is covered with fallen yellow and brown leaves. The trees are lush green, suggesting a late summer or early autumn setting. The overall atmosphere is serene and natural.

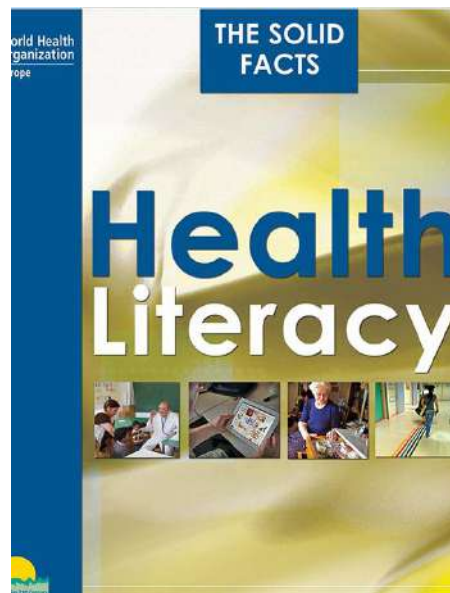
PERCORSI INTRECCIATI

PROMOZIONE DELLA SALUTE NEGLI OSPEDALI E NEI
SERVIZI SANITARI E ALFABETIZZAZIONE SANITARIA

Prof. Ilona Kickbush, una delle principali promotrici della Carta di Ottawa per la promozione della salute e della Rete delle città sane dell'OMS, Laboratorio per la Trasformazione Digitale della Salute presso l'Università di Ginevra e consulente del Centro per la Salute Globale.

Prof. **Jurgen Pelikan**, Università di Vienna, Figura pionieristica nella creazione di HPH, un vero visionario, leader e mentore.

E' stato responsabile della Promozione della salute negli ospedali e nell'assistenza sanitaria (HPH) presso il CC-OMS (Istituto austriaco di Sanità Pubblica), Co-presidente della ricerca M-POHL (Rete dell'OMS sulla misurazione dell'alfabetizzazione sanitaria a livello di popolazione e dell'organizzazione).



Health literacy
The solid facts



AUTORI DI

Editors: Ilona Kickbush, Jurgen M. Pelikan, Franklin Apfel & Agis D. Tsouros

31st International Conference on Health Promoting Hospitals and Health Services, Malmö, SVEZIA 2026

PLENARY 1: ADVANCING RESILIENT AND SUSTAINABLE HEALTHCARE SYSTEMS: 40 YEARS OF HEALTH PROMOTION

Venue: The Theater (Teatern)

40 years of Ottawa Charta on Health Promotion: Reorienting health systems for equity and empowerment - A vision still ahead of its time?



Prof. Ilona Kickbusch, Digital Transformations for Health LAB at the University of Geneva and Council of the World Health Summit in Geneva, Switzerland



Governance Board



Ralph Harf, MD PhD (Sweden)
Chair of the International HPH Network

Ralph Harf is a Swedish physician and public health expert. He is the National Coordinator of the Swedish HPH Network. He works with various stakeholders in the Swedish healthcare system and is the National Coordinator of the Swedish HPH Network.

Chair



Baria Simonelli, PhD (Trentino, Italy)
Vice Chair of the International HPH Network

Baria Simonelli is a health sociologist and the current Regional coordinator of the Trentino HPH Network. She is a member of the scientific committee of the Italian and International HPH Networks and the Italian Health Sociology Association. She is also a member of the Health Sociology and Public Health Research Center, health promotion, and project management of university groups with a focus on health and the social determinants of health. She is the leader of the HPH Network Offices and Academics.



Barbara Wainoniemi-Zelniczak, Prof. MD PhD (Poland)
Vice Chair of the International HPH Network

Barbara Wainoniemi-Zelniczak is a medical doctor and Professor in Public Health Medicine (Faculty of Medicine) at the Medical Academy of Wrocław. She is the National Coordinator of the Polish HPH Network and has worked as a PHM, Health Promotion Manager of the Faculty of Medicine since 2008. She is also a member of the Polish Government since 2009, 2018 and 2024. She is also a member of the Polish HPH Network. She has worked in various positions in the field of health promotion, management and research. She is a graduate of the Medical Academy, the University of Wrocław and a supervising teacher and academic teacher in various subjects in health promotion, management of disease prevention, epidemiology, infectious diseases and laboratory.



Ming-Nan Liu, MD PhD (Taiwan)

Ming-Nan Liu is the first superintendent of the National Health Promotion Center in Taiwan. He has a master's degree in Public Health and a doctorate in Health Promotion. He is also a family medicine practitioner for more than 20 years. He is currently a senior research fellow at the National Health Promotion Center. He is also a member of the National Health Promotion Center. He is also a member of the National Health Promotion Center. He is also a member of the National Health Promotion Center.



Jae-Kyung Lee, MD PhD (South Korea)

Jae-Kyung Lee is a professor in Internal Medicine and Geriatrics. He graduated from the College of Medicine, Seoul National University. He has a master's degree in Public Health and a doctorate in Health Promotion. He is also a family medicine practitioner for more than 20 years. He is currently a senior research fellow at the National Health Promotion Center. He is also a member of the National Health Promotion Center. He is also a member of the National Health Promotion Center.



Cristina Aguzzoli, MD, MA (Italy)

Cristina Aguzzoli is a physician and chair of Health Promotion at the Health Directorate of the Regional Authority for the Province of Trento. She is also a member of the Italian HPH Network and the European HPH Network. She is also a member of the Italian HPH Network and the European HPH Network. She is also a member of the Italian HPH Network and the European HPH Network.

Vice Chair dal 2026



Martine Hochet, MSc (France)

Martine Hochet is a Research and Development Manager at the National Health Promotion Agency (NHPA). She worked as a doctor in Public Health, Engineering, and Quality and a Director of Research. She was the National Health Promotion Coordinator and also worked for the International HPH Conference in Paris, France. Previously, she was employed by the French National Public Health Agency and has experience working on health projects, focusing on research, health promotion, and research projects on prevention and health promotion, and determinants of health. She has been a Board Member of the French Network of Tobacco-Free Health Care since 2019.

Standing Observers



Birgit Metzler, MA (Austria)

Birgit Metzler is a sociologist and coordinator of the Competence Center for Health Promotion in Hospitals and Health Care (CC-HPH) at the Austrian National Public Health Institute. Together with the team of the CC-HPH, she is also responsible for the scientific coordination of International HPH Conferences. With a research focus on health promotion in health care organizations, she provides scientific and strategic support to the Austrian HPH Network and the Vienna Alliance for Health Promotion in Health Care Facilities.



Christina Dietscher, PhD (Austria)

Christina Dietscher is a medical and health sociologist and worked for the WHO Collaborating Centre for Health Promotion in Hospitals and Health Care for more than 20 years before she joined the Austrian Ministry of Health where she now heads the department of non-communicable diseases, mental health and geriatric medicine. She chairs the Scientific Committee of the International HPH Conference 2024. Christina is also a specialist in organizational health literacy. She is chair of the Austrian Health Literacy Alliance and co-chair of the WHO Action Network on Measuring Population and Organizational Health Literacy (M-POHL). She has widely published and frequently speaks at conferences.



Honoring Prof. Dr. Jürgen Pelikan, 1940 - 2023

Jürgen Pelikan, PhD (Austria)

Jürgen Pelikan is a Professor Emeritus at the Institute of Sociology of University of Vienna in Austria and Head of the WHO CC Health Promotion in Hospitals and Health Care at the Austrian Public Health Institute. He was involved in establishing and developing the International and Austrian Networks of Health Promoting Hospitals and Health Services (HPH) and served as Chair of the scientific committee for all international conferences. Dr. Pelikan has directed international projects on HPH, has linked HPH to quality, sustainability, salutogenesis, and health literacy and produced numerous publications on these topics.

La Carta di Ottawa (1986) ha indicato tre attività essenziali e cinque azioni strategiche della promozione della salute.

Le tre attività essenziali sono le seguenti:

- **difendere, sostenere la causa della salute (to advocate for health)**, per modificare in senso favorevole i fattori politici, economici, sociali, culturali, ambientali, comportamentali e biologici che hanno influenza sulla salute;
- **mettere in grado (to enable) le persone e le comunità di esprimere a pieno il loro potenziale di salute;**
- **mediare tra gli interessi contrapposti della società (to mediate)**, perché la salute sia sempre considerata nei processi decisionali da parte di tutti i settori della società stessa.

Le cinque azioni strategiche per promuovere la salute sono invece:

- costruire una politica pubblica per la salute;
- **creare ambienti favorevoli alla salute;**
- rafforzare l'azione della comunità;
- sviluppare le abilità personali;
- **riorientare i servizi sanitari.**



<https://www.hphitalia.net/standard/>

Gli standard HPH 2020 includono 5 standard generali:

1. Dimostrare impegno organizzativo per HPH

2. Garantire l'accesso al servizio

3. Migliorare l'assistenza sanitaria centrata sulle persone e utilizzare il coinvolgimento

4. Creare un ambiente di lavoro e di salute sano

5. Promuovere la salute nella società in generale

Gli standard possono essere utilizzati da manager e operatori sanitari per:

- valutare le attività di promozione della salute negli ospedali,
- accrescere la capacità delle organizzazioni sanitarie nel migliorare le attività di promozione della salute,
- rifocalizzare la strategia dell'organizzazione per affrontare meglio le sfide generali del sistema sanitario,
- coinvolgere tutti i professionisti e le persone assistite nel miglioramento della qualità delle cure,
- migliorare il coordinamento delle cure con altri erogatori di cure,
- migliorare la salute e la sicurezza del personale e dei pazienti.

Cos'è uno standard?

- Lo standard identifica il livello richiesto da raggiungere su un certo argomento.
- HPH definisce cinque standard ognuno dei quali fa riferimento ad una dimensione di promozione della salute.
- Ogni standard è articolato in sottostandard, che sono poi a loro volta suddivisi in un certo numero di elementi misurabili.
- **La conformità agli standard identifica le aree di buona pratica che potrebbero essere prese da esempio anche in altri ambiti del contesto assistenziale.**
- La non conformità evidenzia dove vi possono essere margini di miglioramento.

Gli Standard ci forniscono la mappa della strada da percorrere

ci aiutano a valorizzare la strada che stiamo già parzialmente percorrendo,

ci fanno ottimizzare le risorse nel percorso di riorientamento

verso l'empowerment e l'alfabetizzazione sanitaria





https://arcs.sanita.fvg.it/sites/default/files/migrated/documents/2026-02/ME-for-the-2020-HPH-Standards_ITA__1.pdf

Standard 2

2. Garantire l'accessibilità ai servizi

Obiettivo:

L'organizzazione introduce misure per migliorare la disponibilità, l'accessibilità, e l'accettazione dei propri servizi.



Standard 3

3. Migliorare l'assistenza sanitaria centrata sulla persona e il coinvolgimento dei cittadini che afferiscono ai servizi

Obiettivo:

L'organizzazione cerca di offrire la migliore assistenza centrata sulla persona e i migliori esiti di salute e consente alle persone che usufruiscono del servizio di partecipare e contribuire alle sue attività.

3. Migliorare l'assistenza sanitaria centrata sulla persona e il coinvolgimento dei cittadini che afferiscono ai servizi

Obiettivo:

L'organizzazione cerca di offrire la migliore assistenza centrata sulla persona e i migliori esiti di salute e consente alle persone che usufruiscono del servizio di partecipare e contribuire alle sue attività.

3.2.2. Nella nostra organizzazione, le visite dei pazienti si svolgono in stanze/spazi privati e con il tempo necessario a favorire una comunicazione efficace.

Elemento/i misurabile/i:

- il feedback dei pazienti e delle famiglie insieme ai dati dei sondaggi sulla loro percezione dell'esperienza assistenziale vengono utilizzati per migliorare l'ambiente di cura (attenzione particolare alle aree dedicate a : privacy, tempo per la consultazione).



3. Migliorare l'assistenza sanitaria centrata sulla persona e il coinvolgimento dei cittadini che afferiscono ai servizi

Obiettivo:

L'organizzazione cerca di offrire la migliore assistenza centrata sulla persona e i migliori esiti di salute e consente alle persone che usufruiscono del servizio di partecipare e contribuire alle sue attività.

2. Tecniche per “far fare domande” ai pazienti

👉 es. Ask Me 3

- ✓ Tre domande chiave:
- Qual è il mio problema?
- Cosa devo fare?
- Perché è importante?

👉 Serve a:

- attivare il paziente
- migliorare la comunicazione
- aumentare la comprensione

3.3.2. La nostra organizzazione addestra il personale sulle tecniche che migliorano la comunicazione e la centralità del paziente. L'addestramento si applica sia nella comunicazione scritta che in quella orale attraverso metodi come il linguaggio semplice (plain language) o le tecniche di teach-back.

Elemento/i misurabile/i:

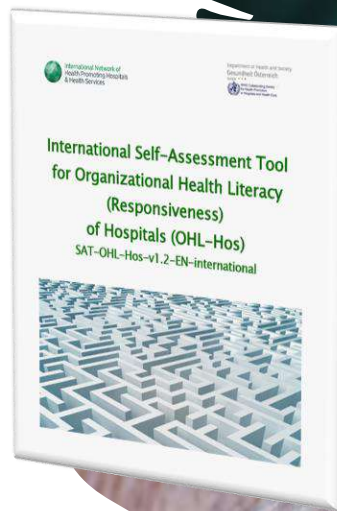
- sono disponibili **programmi di formazione** del personale;
- la **formazione include una guida** per migliorare le capacità di comunicazione e la centralità del paziente nel processo assistenziale.

Standard 2: Sviluppare documenti, materiali e servizi con le parti interessate in modo partecipativo

- Sottostandard 2.1.
L'organizzazione coinvolge i pazienti nello sviluppo e nella valutazione di documenti, materiali e servizi orientati al paziente.

Indicatore 2.1.4.

I pazienti (ex) o pazienti simulati addestrati sono coinvolti nella formazione del personale al fine di fornire un feedback.





REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

1.3.1.b	Realizzazione da parte delle aziende sanitarie aderenti alla Rete HPH di percorsi di autovalutazione tramite "Strumento di Autovalutazione per l'implementazione degli Standard 2020 per gli Ospedali e Servizi Sanitari che promuovono la salute" e di attivazione di piani di miglioramento	Percentuale delle aziende sanitarie aderenti alla rete HPH che realizzano almeno un intervento di miglioramento sulla base degli standard	% aziende sanitarie \geq 90%	ASFO	% aziende sanitarie \geq 90%	Coordinamento e monitoraggio
				ASUFC		
				ASUGI		

LINEE ANNUALI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE PER L'ANNO 2026

AUTOVALUTAZIONE HPH E PIANI DI MIGLIORAMENTO: UN PERCORSO CHE VIENE ATTUATO TRAMITE DUE GRUPPI DI LAVORO

- **BENESSERE DEL PERSONALE**
- **PATIENT ENGAGEMENT**

LE TASK FORCES



Task Forces

HPH Task Forces are issue-specific teams with specific expertise within the framework of the general aims of the International HPH Network. They work according to terms of references and related action plans and constitute a reference for technical, organizational, and scientific support for specific issues of health promotion.

HPH Task Force on Migration, Equity & Diversity

HPH & Environment

HPH and Age-Friendly Health Care

HPH Task Force on Children and Adolescents

HPH Task Force on Health Promoting Built Environment

HPH Task Force on Well-being of Healthcare Workers

HPH Task Force on Culture and Health

I GRUPPI DI LAVORO

Working Groups

The HPH Working Groups are organized as a project with a defined period of time and clear deliverables contributing towards the achievement of the overall International HPH Network's objectives.

HPH and Health Literate Health Care Organizations

HPH Governance and Policy

Nel 2016, la Rete internazionale degli ospedali e dei servizi sanitari promotori della salute (HPH) ha istituito un Gruppo di lavoro internazionale su "Ospedali promotori della salute e organizzazioni sanitarie con alfabetizzazione sanitaria (HPH & HLO)".

- Obiettivo: "Adattamento e traduzione di strumenti e indicatori per diversi contesti sanitari, basati sul «Modello Vienna di un'organizzazione sanitaria con alfabetizzazione sanitaria (V-HLO)» e sui recenti sviluppi per il monitoraggio, il benchmarking e il miglioramento dell'alfabetizzazione sanitaria organizzativa in ambito sanitario".
- Ricercatori esperti di alfabetizzazione sanitaria organizzativa provenienti da 11 diversi paesi (Austria, Australia, Belgio, Canada, Danimarca, Germania, Israele, Italia, Norvegia, Svizzera e Taiwan) hanno collaborato in incontri di persona durante le conferenze internazionali HPH e in riunioni virtuali.
- Questi 8 standard ora hanno 23 sottostandard
- Nel 2019 è stato presentato il manuale di autovalutazione



Owner and publisher: International Working Group Health Promoting Hospitals and Health Literate Healthcare Organizations (Working Group HPH & HLO), WHO Collaborating Centre for Health Promotion in Hospitals and Healthcare (CC-HPH), c/o Gesundheit Österreich GmbH / Austrian Public Health Institute, Stubenring 6, 1010 Vienna, Website: goeg.at/CC_HPH

Members of the Working Group HPH & HLO: **Pietro del Giudice (Italy)**, Christina Dietscher (Austria), Sally Fawkes (Australia), Kjersti Fløtten (Norway), Oana Grone (Germany), Jörg Haslbeck (Switzerland)*, Gilles Henrard (Belgium), Jack Jin-Ding Lin (Taiwan), Maureen Johnson (Australia)*, Kai Kolpatzik (Germany), Eva Leuprecht (Austria)*, Valerie Lahaie (Canada), Diane Levin-Zamir (Israel), Peter Nowak (Austria), Jürgen M. Pelikan (Austria), Christa Rustler (Germany), Christoph Schmotzer (Austria), Yuki Seidler (Austria)*, Kristine Sorenson (Denmark), Ragnhild Storstein Spilker (Norway), Alena Steflova (Czechia), Dominique Vogt (Switzerland), Ying-Wei Wang (Taiwan).

*former members of the WG HPH & HLO

Editorial committee: Jürgen M. Pelikan, Peter Nowak, Diane Levin-Zamir, Christoph Schmotzer

English language editing: Diane Levin-Zamir

Project leader: Jürgen M. Pelikan



Conferenza HPH 2019 Varsavia...

Gesundheit Österreich
GmbH

Working Group on “HPH and Health Literate Health Care Organizations”

*Jürgen M. Pelikan, Peter Nowak
(Co-chairs of the WG)*

Workshop

27th Internat. Health Promoting Hospitals Conference,
Warsaw, May 31st, 2019

Blending organizational HL with the settings approach of Health Promoting Hospitals - The Vienna-HLO concept

HL of HL for	Stakeholder groups			D) Organizational structures & processes – capacities implementation
	A) Patients	B) Staff	C) Community	
1) Access to, living & working in the organization	A1) HL for living & navigating	B1) HL for navigating & working	C1) HL for navigating & access	Di) Basic principles & capacity building for implementing HL Dii) Monitoring of HL structures & processes Diii) Advocacy & networking for HL
2) Diagnosis, treatment & care	A2) HL for co-producing health	B2) HL for health literate patient communication	C2) HL for co-production of continuous & integrated care	
3) Disease management & prevention	A3) HL for disease management & prevention	B3) HL for disease management & prevention	C3) HL for disease management & prevention	
4) Healthy lifestyle development	A4) HL for healthy lifestyle development	B4) HL for healthy lifestyle development	C4) HL for healthy lifestyle development	

A photograph of a forest path that splits into two directions. The path is covered with fallen yellow and brown leaves. The trees are lush green, suggesting a late summer or early autumn setting. The overall atmosphere is serene and natural.

PERCORSI INTRECCIATI

PROMOZIONE DELLA SALUTE NEGLI OSPEDALI E NEI
SERVIZI SANITARI E ALFABETIZZAZIONE SANITARIA



Nel frattempo...si
stava delineando il
percorso **Umbrella
Standard** voluto
dall'OMS

Troppi standard,
spesso
sovrapposti,
visione
frammentata e
alto carico

NECESSITA' DI STRUMENTI
SEMPLICI PER GESTIRE
QUESTIONI COMPLESSE



La transizione da HPH a HPH & HS e HLO



- l'OMS ha ritenuto prioritario progettare un insieme di standard che comprenda **l'intera visione del mandato di HPH.**
- Sotto l'etichetta "**Umbrella Standard**" è stato avviato un **gruppo di lavoro super partes** che ha **integrato gli standard prodotti dalle diverse task force e dai gruppi di lavoro in un documento generale**, definendo la visione globale HPH, fornendo al contempo un supporto operativo.
- l'orientamento alla salute dei servizi sanitari comprende strategie per l'empowerment in aree chiave come il **processo decisionale condiviso e il supporto all'autogestione.**

La necessità di riorientare i servizi sanitari verso la promozione della salute è più impellente che mai...

- I sistemi sanitari sono sovraccarichi a causa del trattamento di un numero sempre crescente di pazienti cronici, molti dei quali si rivolgono alle strutture sanitarie per problemi che potrebbero essere in parte evitati o posticipati attraverso una migliore implementazione delle strategie di promozione della salute.
- Tali approcci e interventi non riguardano solo la salute dei pazienti, ma anche quella del personale e della comunità in generale.

Preprint

PDF Available

Standards for Health Promoting Hospitals and Health Services: Development and tools for implementation & measurement

July 2024

DOI: [10.1101/2024.07.22.24309820](https://doi.org/10.1101/2024.07.22.24309820)

License: [CC BY-ND 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/)

Authors:



Oliver Groene

London School of Hygiene and Tropical ...



Keriin Katsaros

Helmholtz-Zentrum Hereon



Antonio Chiarenza

Azienda Unità Sanitaria Locale Reggio E...



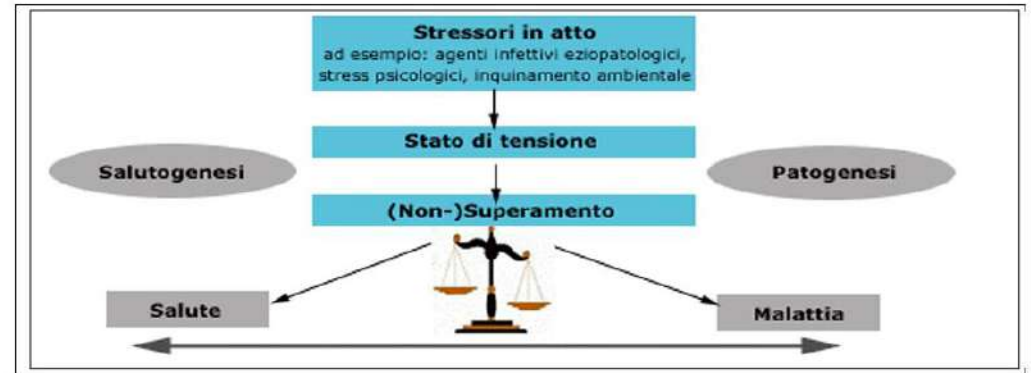
Sally Fawkes

La Trobe Univer

IL PROCESSO DI TRASFORMAZIONE VERSO LA SALUTE INTESA NON COME ASSENZA DI MALATTIA MA COME STATO DI BENESSERE....(1948 OMS)

Il significato di "salute" e "alfabetizzazione" nell'ambito dell'alfabetizzazione sanitaria si è ampliato parallelamente, passando dal concentrarsi esclusivamente sulla malattia nell'assistenza sanitaria clinica all'includere anche **la salute positiva e il benessere**, nella sanità pubblica,, e **dalla semplice comprensione delle informazioni relative alla salute all'accesso, alla valutazione e all'utilizzo delle stesse**

(Sørensen et al., 2012; Pelikan e Ganahl, 2017).

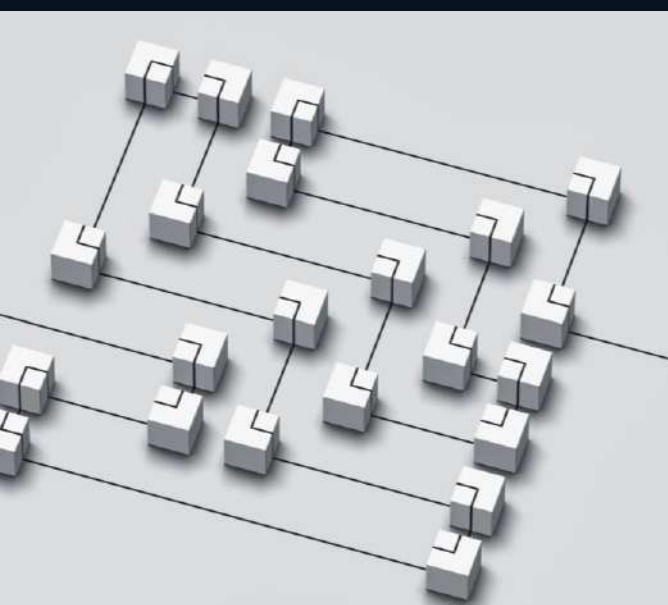


https://www.dors.it/documentazione/testo/201508/Salutogenesi_2008_Eriksson_Lindstrom.pdf

Integrazione della Health Literacy organizzativa con l'approccio degli Ospedali e Servizi Sanitari che Promuovono la Salute – Il Modello Vienna-HLO

HL degli stakeholders	Pazienti	Personale	Comunità	Strutture organizzative e processi – implementazione delle capacità
Dominio 1: Accesso, vita e lavoro nell'organizzazione	Standard 4: Supporto all'orientamento/navigare la complessità del sistema (Standard 2 HPH Accessibilità) 4.1 Contatto senza barriere tramite sito web e telefono 4.2 Fornitura di informazioni rilevanti per l'arrivo e la degenza ospedaliera 4.3 Disponibilità di supporto all'ingresso principale 4.4 Sistema di orientamento chiaro e facilmente comprensibile 4.5 Disponibilità gratuita di informazioni sanitarie per pazienti e visitatori			Standard 1: Politica gestionale e strutture organizzative 1.1 Alfabetizzazione sanitaria (HL) come responsabilità aziendale 1.2 Garanzia di qualità dell'HL
Dominio 2: Diagnosi, trattamento e cura	Standard 5: HL nella comunicazione con il paziente 5.1 nella comunicazione orale 5.2 nella comunicazione scritta 5.3 supporto tramite traduttori e interpreti 5.4 anche in situazioni ad alto rischio	Standard 3: Sviluppare le competenze HL del personale per la comunicazione con i pazienti 3.1 per tutte le situazioni che implicano comunicazione	Standard 8: Contribuire all'HL nella comunità 8.1 promozione della continuità e dell'integrazione delle cure	Standard 2: Sviluppo partecipativo di materiali e servizi 2.1 Partecipazione dei pazienti 2.2 Partecipazione del personale
Dominio 3: Gestione della malattia e prevenzione	Standard 6: Promuovere l'HL dei pazienti e dei familiari 6.1 per l'autogestione specifica della malattia	Standard 7: Promuovere l'HL del personale 7.1 per l'autogestione della salute occupazionale e dei rischi per la sicurezza		Standard 9: Diffusione e ulteriore sviluppo 9.1 supporto alla diffusione e allo sviluppo ulteriore dell'alfabetizzazione sanitaria
Dominio 4: Sviluppo di stili di vita sani	Standard 6: Promuovere l'HL dei pazienti e dei familiari 6.2 per lo sviluppo di stili di vita sani	Standard 7: Promuovere l'HL del personale 7.2 per stili di vita sani	Standard 8: Contribuire all'HL nella comunità 8.2 contributo alla salute pubblica nell'ambito delle possibilità	

I nove standard di un'organizzazione con alfabetizzazione sanitaria sono:



1. Fornire **capacità (organizzative), infrastrutture e risorse per l'alfabetizzazione sanitaria all'interno dell'organizzazione**

2. Sviluppare e valutare materiali e servizi in collaborazione con gli utenti

3. **Qualificare il personale per la comunicazione in materia di alfabetizzazione sanitaria**

4. Sviluppare un **ambiente favorevole** – fornire assistenza all'orientamento

5. Applicare i **principi della comunicazione in materia di alfabetizzazione sanitaria** in tutte le comunicazioni di routine – nella comunicazione orale, scritta, audiovisiva e digitale e fornendo supporto di interpretariato e traduzione

6. Migliorare l'alfabetizzazione sanitaria personale dei pazienti e dei loro familiari attraverso offerte formative

7. Migliorare l'alfabetizzazione sanitaria personale del personale attraverso offerte formative

8. Migliorare l'alfabetizzazione sanitaria nella comunità e nell'area di competenza dell'organizzazione

9. **Condividere esperienze ed essere un modello di riferimento per l'alfabetizzazione sanitaria nella comunità sanitaria**

- Fonti: Pelikan e Dietscher (2015b); Dietscher e Pelikan (2017)

HPH richiede	Strumenti HL che lo realizzano
Coinvolgimento paziente	Shared Decision Making, Ask Me 3
Comunicazione efficace	Teach-back, plain language
Empowerment	Strumenti di supporto alle decisioni, self-management
Accessibilità	mediazione linguistica
Sicurezza	teach-back, chunk & check (spezzetta e verifica)



HPH e HLO

I due strumenti **non sono alternativi**, ma operano su **livelli diversi della stessa trasformazione sistemica**:

- **HPH 2020**
 - framework **macro-organizzativo e strategico**
 - orientato a: sistema sanitario, comunità, politiche, setting
 - **Health Literate Organization**
 - framework **meso/micro-operativo**
 - orientato a: processi, comunicazione, competenze, esperienza utente
-

venue -

O1.03

Venue -

Health-literate healthcare organizations

Educational material on health promoting interactions: A collaborative initiative

María Linderström , Elinor Aronsson , Emma Forsgren

A qualitative study examining healthcare professionals' experiences of promoting health literacy in migrant women after childbirth

Marie Jubran Leksell, Ulrika Müssener, Kejsa André, Pontus Henriksson, Josefin Wängdahl

Examining barriers and enablers in the implementation of health-promoting principles in the physical environment of European healthcare facilities

Lusi Morhayim, Maja Kevdzija, Anahita Sal Moslehian, Keriiin Katsaros, Peyton Fort

Integrating HPH Standard 3 into Clinical Networks and Diagnostic, Therapeutic and Care Pathways to Strengthen Health Literacy, Equity, and Resilience

Mario Calci, Roberta Chiandetti, Emanuela Testori, Giacomo Cigui, Cristian Sant, Giulio Menezzi, Sara Di Fiore, Cristina Aguzzoli

Laboratorio con Anna De Santi
Laboratorio Reti Cliniche e
Health Literacy:
implementazione e utilizzo dei
manuali di comunicazione
dell'ISS:
26 maggio; 10 giugno; 17
settembre

- **oltre 200 pubblicazioni scientifiche** tra articoli, rapporti e manuali
- ha contribuito a:
- **rapporti ISTISAN** sulla comunicazione sanitaria
- documenti di indirizzo su:
 - comunicazione medico-paziente
 - comunicazione nelle cure palliative
 - comunicazione tra operatori sanitari
- lavora su temi come:
- empatia e relazione di cura
- qualità della comunicazione clinica
- neuroscienze sociali applicate alla sanità

Rapporto ISTISAN 23/23 - Manuale di valutazione della comunicazione del percorso assistenziale delle persone con ictus. Gruppo ICTUS CARE (Comunicazione, Accoglienza, Rispetto, Empatia)

© Pubblicato 01/12/2023 - Modificato 01/12/2023



Istituto Superiore di Sanità



GRAZIE PER L'ATTENZIONE



RETI CLINICHE FVG



Valori e principi

I valori e i principi su cui è stata fondata la Rete HPH internazionale rimangono rilevanti e costituiscono la base delle priorità e delle azioni della rete. Essi formano le basi di questo set di valori e principi che ora sostengono le priorità e le azioni della Rete.

- Orientamento verso salute, benessere ed equità nelle cure
- Impegno nel migliorare la qualità
- La persona al centro
- Responsabilizzare
- Proattivo and innovativo
- Inclusivo e collaborativo
- Rispettoso di ogni individuo e popolazione
- Onestà, etica e giustizia
- Evidence based
- Trasparenza e responsabilità
- In grado di rispondere ai cambiamenti dei bisogni di salute e dei modelli assistenziali
- In grado di rispondere ai determinanti di salute psicologica, sociale, comportamentale
- In grado di rispondere ai determinanti di salute psicologica, sociale, comportamentale, culturale, politica, economica e ambientale



International Network of
Health Promoting Hospitals
& Health Services