

EINFÜHRUNG

Dieses Kapitel ist den Beziehungen zwischen den Gesundheitsdiensten und den Benutzern dieser Dienste gewidmet.

Das Landesressort für Gesundheit und die Südtiroler Sanitätsbetriebe schenken der nationalen und Landesgesetzgebung und insbesondere dem Landesgesundheitsplan 2000-2002 besondere Aufmerksamkeit. Gemeinsam bereiteten sie a) den Prototyp für die Aktualisierung der Charta der Gesundheitsdienste vor, der anschließend von der Landesregierung verabschiedet wurde, und erarbeiteten und testeten b) einen Fragebogen für die Bewertung des Zufriedenheitsgrads der Bürger mit den Gesundheitsdiensten. Der Fragebogen beinhaltet Teile für die Abteilungen mit Aufenthalt, die ambulatorischen Dienste, das Analyselabor, den Röntgendienst und den Hauspflegedienst. Durch den Fragebogen sollen die Daten über die von den Nutzern der Dienste geäußerten Urteile der 4 Sanitätsbetriebe verglichen werden.

Der Fragebogen wurde für die Analyse der verschiedenen Dienste für die Landesuntersuchung in den vier Sanitätsbetrieben im Jahr 2002 verwendet, im Jahr 2003 wiederholt und nach einem Jahr erneut verteilt. Die Ergebnisse fielen sehr positiv aus.

Wichtig für die Aufwertung der Beziehung zwischen den Diensten und den Bürgern sind:

- Das Amt für die Beziehungen mit dem Publikum - in allen vier Sanitätsbetrieben -, das über mehrere Dienststellen verfügt, um eine angemessene Bürgernähe garantieren zu können;
- Informationsmaterial für die Bevölkerung und die Benutzer der Dienste;
- Abkommen zwischen den Sanitätsbetrieben und den Volontariatsorganisationen, den Vereinigungen zum Schutz der Rechte der Bürger und den Selbsthilfegruppen.

Dies sind einige Elemente, die aus den Untersuchungen hervorgingen, welche die Autonome Provinz Bozen seit 1997 jährlich durchführt, um zu überprüfen, welche Schritte die Sanitätsbetriebe zur „Humanisierung“ der Dienste gemäß Verordnung des

Gesundheitsministers vom 15. Oktober 1996: „Indikatoren zur Bewertung der Qualität des Dienstes im Hinblick auf die Individualisierung und Humanisierung der Versorgung, des Informationsrechts, der Unterbringungsleistungen sowie des Verlaufs der Präventionstätigkeit“ unternehmen.

Positive Ergebnisse für eine immer bessere Qualität lassen sich nur mit dem Beitrag aller Kräfte (Stakeholders) erzielen, die in den Phasen der Planung, Verwaltung, Bereitstellung und Bewertung der Dienste mitwirken und die zahlreichen Perspektiven berücksichtigen. Mit diesem Leitmotiv bezieht das Landesressort für Gesundheit in den letzten Jahren mit Hilfe der Epidemiologischen Beobachtungsstelle die Leiter und Mitarbeiter der Dienste, aber auch die Berufskategorien und Bürgerverbände in die Initiativen zur Förderung der Qualität des Gesundheitswesens mit ein.

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Untersuchungen über die Beziehungen zwischen den Gesundheitsdiensten und den Bürgern vorgestellt, die in den Sanitätsbetrieben für das Jahr 2003 durchgeführt wurden. Die verfügbaren Daten werden in folgenden Kapiteln behandelt:

1. Instrumente und Einrichtungen für die Bürger;
2. Zugang zur fachärztlichen Versorgung;
3. Zugang zu Krankenhausaufenthalten.

Für eine korrekte Auslegung der Angaben wird darauf hingewiesen, dass bei der Lektüre die unterschiedliche Einwohneranzahl in den einzelnen Sanitätsbetrieben (wobei auf das Eingangskapitel „Bevölkerung und Gesundheit“ verwiesen wird) sowie die Unterschiede zwischen den Einzugsbecken der Betriebe im Sinne ihrer verschiedenen orographischen und demographischen Merkmale und der Siedlungsdichte berücksichtigt werden müssen.

Abschließend ist es wichtig zu unterstreichen, dass der grundlegende Zweck der Indikatoren und die Durchführung der hier erläuterten Untersuchung jener ist, eine Kultur zu entwickeln, die den Bürger in den Mittelpunkt stellt und seine Würde und Freiheit immer und überall schützt. Folglich sollte diese Analyse dazu beitragen, weitere Initiativen zu fördern, um die Dienste immer bürgernäher zu gestalten.

