

1. INSTRUMENTE UND EINRICHTUNGEN FÜR DIE BÜRGER

1.1. Charta der Dienste

Die „Charta der öffentlichen Gesundheitsdienste“ (Gesetz Nr. 273 vom 11. Juli 1995; Landesgesundheitsplan 2000-2002) ist ein „Pakt“ zwischen den Sanitätsbetrieben und den Bürgern. Darin werden die Dienste beschrieben, die dem Schutz der Gesundheit der Bevölkerung dienen und die Verpflichtungen der Sanitätsbetriebe, diese Dienste ständig zu verbessern.

Ziel der Charta

Die Charta umfasst:

1. Die wesentlichen Grundsätze, an denen sich die Dienste ausrichten (Gleichheit, Recht auf freie Wahl, Mitbestimmung, Kontinuität, Angemessenheit, Effizienz, Leistung, Würde und Verantwortung).
2. Die Beschreibung der angebotenen Dienste und der Zugangsmöglichkeiten.
3. Die Standards zur Überprüfung der Qualität der Leistungen, der Organisationsprozesse, der Beziehungen zum Bürger, zu seinen Familienangehörigen und anderen für ihn wichtigen Personen, zu den Volontariatsgruppen und sonstigen Formen der Bürgervertretung und der Mitglieder der Gemeinschaft.
4. Die Ziele des Sanitätsbetriebes zur Verbesserung der Qualität.
5. Beschwerdemöglichkeiten des Bürgers bei Problemen, die bei der Inanspruchnahme von Leistungen auftreten können.

Inhalt der Charta

In den vergangenen Jahren verabschiedeten die Sanitätsbetriebe ihre eigene Charta der Dienste: im Jahr 1996 Brixen und Bruneck, im Jahr 1997 Bozen und Meran (aktualisiert im Jahr 1999 bzw. 2000). Aufgrund der zahlreichen Erneuerungen der gesetzlichen Bestimmungen und des Geistes, aus dem die Entwicklung dieses Instruments entstanden ist, bedarf es einer kontinuierlichen Aktualisierung. Zu diesem Zweck bereitete das Landesressort für Gesundheit in Zusammenarbeit mit den Sanitätsbetrieben den Landesprototyp der Charta der Gesundheitsdienste vor, auf dessen Grundlage die Revisionen der Chartas der Sanitätsbetriebe eingeleitet wurden.

Der Sanitätsbetrieb Bozen erarbeitete im Jahr 2003 auf der Grundlage des Landesprototyps die erste Betriebs-Charta; diese Aktualisierung wurde vom Presseamt des Amtes für die Beziehungen mit dem Publikum in einem einzigen Band abgefasst und in Tageszeitungen und zum Teil im Internet veröffentlicht, sowie in Rundfunk- und Fernsehsendungen vorgestellt. Die Charta wurde sowohl betriebsintern als auch betriebsextern den Leitern der Einrichtungen, Leitern der Ämter, medizinischen Leitern der operativen Einheiten der 1. und 2. Ebene, Volontariats- und Rechtsschutzorganisationen, Gewerkschaften, Koordinatoren der operativen Einheiten, Berufsverbänden und Kammern, Bezirksgemeinschaften, Sozialdiensten der Gemeinden und der Presse übermittelt.

Die Sanitätsbetriebe Meran und Brixen sehen eine diesbezügliche Beschlussfassung innerhalb 2004 vor.

1.2. Amt für die Beziehungen mit dem Publikum

1.2.1. Sitz und Tätigkeit

Das Amt für die Beziehungen mit dem Publikum, vorgesehen vom D.P.C.M. vom 11. Oktober 1994, wurde mit dem Ziel eingerichtet, die Patienten bei der Nutzung der Dienste besser informieren, orientieren und betreuen zu können. Es ist mittlerweile konsolidierter Bestandteil der Sanitätsbetriebe und hat seinen Sitz in allen öffentlichen Krankenhäusern, also dort, wo sich die Gesundheitsdienste konzentrieren.

Aufgrund der strategischen Wichtigkeit dieses Amtes ist es in allen Betrieben dem Generaldirektor unterstellt.

Die Öffnungszeiten für das Publikum von Montag bis Freitag sind in Tabelle 1 angegeben. Im Sanitätsbetrieb Meran ist außerdem eine weitere, direkt mit dem Amt verbundene Infostelle eingerichtet, die den Patienten allgemeine Informationen zu den Diensten und Informationsmaterial zur Verfügung stellt und alle Tage von 7.00 bis 21.00 geöffnet ist.

Tabelle 1: Sitze, Öffnungszeiten und Personal in den Ämtern für die Beziehungen mit dem Publikum der Sanitätsbetriebe - Jahr 2003

**Wöchentliche
Öffnungszeiten**

SB	Sitz	Std.	Tage	Betriebsleiter	Personal
1	KH Bozen	16	5 Vormitt., 4 Nachmitt.	1 Soziologe	4
1	1- KH Meran 2- Nebenstelle (*)	14	5 Vormitt., 4 Nachmitt.	1 Leiter	2
	Infostelle	98	Rund um die Uhr		
n (**)	KH Brixen	47,5	5 Vormitt, 5 Nachmitt.	1 Verwaltungs-	
	KH Sterzing	34	5 Vormitt, 4 Nachmitt.	mitarbeiter	1
ck	KH Bruneck	14	5 Vormitt, 4 Nachmitt.	1 Verwaltungs-	
	KH Innichen (***)	14	5 Vormitt, 4 Nachmitt.	direktor	

ck-Office, mit Zugang des Bürgers auf Terminvereinbarung

Quelle: Sanitätsbetriebe

n SB Brixen gehört er zu einem Amt mit größerem Zuständigkeitsbereich (Tickets und Aufenthalte)

Eine mit dem Amt für die Beziehungen mit dem Publikum verbundene Infostelle

Tabelle 2: Grüne Nummer des Sanitätsbetriebs und Informationen an das Publikum - Jahr 2003

SB	Grüne Nr.	Art der vom Dienst gelieferten Informationen
Bozen	840000105	Verschiedene Verwaltungsabläufe Zugang zu den Krankenhaus-, Diagnostik-, fachärztlichen und Rehabilitationsleistungen Indirekte gesundheitliche Versorgung, Versorgung im Ausland, für nicht in der Provinz Ansässige oder Ausländer Zeiten und Telefonnummern/Zugang zu Ämtern, Diensten, konventionierten Einrichtungen, Vereinigungen Zugang zu den Leistungen des Dienstes für Hygiene und Öffentliche Gesundheit, Basismedizin Transporte in Rettungsfahrzeugen Soziale, psychologische Versorgung, Seelsorge, Invalidenversorgung
Meran	800082233	Informationen zum Ticket

Quelle: Sanitätsbetriebe Bozen und Meran

Tabelle 3: Tätigkeit der Ämter für die Beziehungen mit dem Publikum der Sanitätsbetriebe - Jahr 2003

Tätigkeit der Ämter für die Beziehungen mit dem Publikum	Bozen	Meran	Brixen	Bruneck
Orientierung und Information der Bürger in den Einrichtungen des Gesundheitswesens	X	X	X	X
Verwaltung der Kommunikation mit den Bürgern/Patienten	X	X	X	X
Bearbeitung der beim Betrieb eingegangenen Beschwerden	X	X	X	X
Verwaltung der Gesetzesschau				X
Verschaffung des Zugangs zur Einsicht in die Gesetze für die Bürger	X		X	X
Ausarbeitung von Vorschlägen für die Änderung der organisatorischen und logistischen Aspekte der Dienste zur Verbesserung der Beziehungen mit den Patienten	X	X		X
Beratung über die Anwendung des Gesetzes über die Transparenz - G. - 241/90	X	X	X	X
Beratung für Dienste und Abteilungen zum Thema effizientere Kommunikation	X	X		X
Unterstützung von Abteilungen und Diensten bei der Ausarbeitung von spezifischem Informationsmaterial	X	X	X	X
Aktualisierung der Charta der Dienste	X	X	X	X
Ausarbeitung von Fragebögen über den Zufriedenheitsgrad der Patienten	X	X	X	X
Ausarbeitung von Broschüren	X	X	X	X
Erstellung von Berichten über Beschwerden und Anregungen	X	X		X
Erstellung von Berichten über den Zufriedenheitsgrad	X	X		X
Übermittlung von halbjährigen Berichten an die Verantwortlichen der Abteilungen-Dienste über die Meldungen der Bürger und über die Ermittlungen des Zufriedenheitsgrads	X	X*		X
Übermittlung von halbjährigen Berichten über die Meldungen der Bürger	X	X*		X

an den General-, Sanitäts- und Verwaltungsdirektor		
Beziehungen zu den Bürger- und Volontariatsvertretungen	X	X
Beziehungen zur Presse (1)	X	X
Tägliche Presseschau (2)	X	X
Televideo-Seiten (1)	X	
Internet-Seiten (1)	X	
Organisation der Treffen des Gemischten Schlichtungsausschusses und der Korrespondenz und Organisation desselben	X	
Verwaltung der Fragestellungen des Landtags/Gemeinderats		X

(1) Diese Aufgaben werden vom Presseamt erledigt (Beschluss des SB Bozen Nr. 728 vom 12.02.2001, der die Zuständigkeiten des Amtes für die Beziehungen mit dem Publikum und des Presseamtes festlegt)
* Jahresbericht

Quelle: Sanit

Ein wertvolles Informationsinstrument für das Publikum ist die Grüne Nummer, das heißt eine kostenlose Telefonnummer für den Anrufenden; die in den Sanitätsbetrieben Bozen und Meran eingerichteten Grünen Nummern konnten zu den Öffnungszeiten des Amtes für die Beziehungen mit dem Publikum kontaktiert werden.

Die zahlreichen, von den Ämtern erbrachten, aber für die Bürger nicht immer „wahrnehmbaren“ Tätigkeiten sind in Tabelle 3 dargestellt.

1.2.2. Bearbeitung der Beschwerden

Artikel 1 der Verordnung „Regolamento di Pubblica Tutela“ (Anlage 1 zum DPCM vom 19.5.95 „Allgemeines Bezugsschema der Charta der öffentlichen Gesundheitsdienste“) sieht vor, dass „Patienten, Verwandte oder ähnliche Personen sowie bei der Provinz oder bei den Sanitätsbetrieben akkreditierte Volontariats- und Rechtsschutzorganisationen Hinweise, Einsprüche, Anzeigen oder Beschwerden gegen Handlungen oder Verhaltensweisen, welche die Inanspruchnahme von Leistungen des Sozial- und Gesundheitswesens ablehnen oder einschränken, vorbringen können“.

Diese Schutzfunktion muss dem Bürger durch die Erklärung der eigenen Rechte und Pflichten und durch die Einrichtung eines Systems zur Sammlung und Bearbeitung der Beschwerden garantiert werden, wobei der Begriff Beschwerde im doppelten Sinne als Ausdruck eines Problems oder einer Unzufriedenheit zu verstehen ist, auf welche die Verwaltung antworten muss, sowie als positive Ressource zur Verbesserung der Dienste. Die Definition von Beschwerde beinhaltet also drei wesentliche Elemente:

Definition des Begriffs Beschwerde

- Unzufriedenheit des Patienten infolge der Erfahrung mit einem Dienst oder einer Leistung;
- Ausdruck der Unzufriedenheit;
- Erwartung einer Antwort seitens des Patienten.

Die Sanitätsbetriebe des Landes geben dem Patient die Möglichkeit, Beschwerden vorzubringen, falls er mit einer Leistung oder einem Dienst unzufrieden ist. In diesem Sinne:

- informieren sie bei der Inanspruchnahme der Dienste über die Rechte und Pflichten aller Bürger;
- sehen sie Verfahren für die Entgegennahme der Beschwerden vor;
- bilden sie das zuständige Personal entsprechend aus.

Dabei ist darauf hinzuweisen, dass die Nutzung der „Beschwerde“ seitens des Bürgers, der Angst vor Vergeltungsaktionen hat oder da er einer komplexen Situation gegenübersteht, deren Regeln er nicht kennt oder nicht versteht, oft nicht in Anspruch genommen wird. Wenn die Kultur der Nutzung der Charta der Dienste nicht verbreitet ist, weiß der Bürger nicht, welchen Qualitätsstandard er zu erwarten hat. Das kann – neben anderen – einer der Faktoren sein, der die unterschiedliche Anzahl der Beschwerden in den einzelnen Sanitätsbetrieben des Landes erklärt. Die Beschwerden sind jedenfalls nur eines der Instrumente, welche die Einbeziehung des Bürgers und Patienten möglich machen, die im Rahmen eines Gesamtprojekts gefördert werden muss, wie in der gesamten neueren Gesundheitsgesetzgebung und vom Landesgesundheitsplan 2000-2002 hervorgehoben wird.

Die Beschwerden gelten als wichtige Anregung für den einzelnen Dienst, auf den sie sich beziehen, und natürlich auch für die Verwaltung, die auf diese Weise über einen Überblick über die Stärken und Schwächen ihrer Einrichtungen verfügt.

83% der Beschwerden, die im Jahr 2003 bei den Sanitätsbetrieben eingingen, wurden direkt von den Bürgern/Patienten eingereicht, 12% von den Familienangehörigen der Patienten. Die Beschwerden werden von den Sanitätsbetrieben unterschiedlich bearbeitet; zum Beispiel nur der Sanitätsbetrieb Meran registriert auch die mündlich vorgebrachten Beschwerden (214 von 352).

**Beschwerden im Jahr
2003**

Beim Sanitätsbetrieb Meran gingen außerdem 123 anonyme Beschwerden ein, in Bruneck 1.

Tabelle 4: Bei den Ämtern für die Beziehungen mit dem Publikum der Sanitätsbetriebe eingegangene Beschwerden zu den Diensten und deren Betrieb - Jahr 2003

	Bozen	Meran	Brixen	Bruneck	Provinz
Schriftliche Beschwerden	200	138	46	86	470
<i>Anzahl der schriftlichen Beschwerden, auf die Schadenersatzforderungen folgten</i>	33	9	8	3	53
<i>Anzahl der genehmigten Schadenersatzforderungen</i>	n.r.	7	n.r.	n.r.	n.c.
Mündliche Beschwerden	1	214	n.r.	-	n.c.
Beschwerden insgesamt	n.c.	352	n.c.	n.c.	n.c.

* Für den Sanitätsbetrieb Bozen der Volksanwalt, *Quelle: Sanitätsbetriebe*
für den Sanitätsbetrieb Meran ein Basisarzt und eine Rechtsanwaltskanzlei
Legende: n.r. = nicht erhoben; n.c. = nicht berechenbar

30% der Beschwerden betrafen zwischenmenschliche Aspekte wie Unfreundlichkeit, unkorrektes Verhalten seitens des Ärzte-Kranken- und Verwaltungspersonals.

Auf Landesebene erhielten im Jahr 2003 96 Abteilungen eine oder mehrere Beschwerden; 27,1% davon erhielten mehr als 5.

Tabelle 5: Schriftliche Beschwerden, unterteilt nach Bereichen oder Begründungen und Sanitätsbetrieb - Jahr 2003

Bereiche oder Begründungen	Bozen	Meran	Brixen	Bruneck	Provinz
Relationale Aspekte (z.B. Unfreundlichkeit/unkorrektes Verhalten seitens des Ärzte-, Krankenpflege- und Verwaltungspersonals)	96	29	6	10	141
Humanisierung (z.B. Verletzung der Privacy / des Rechts auf Diskretion / persönlichen Würde)	3	4	-	-	7
Individualisierung (z.B. keine freiwillige Benutzung der Sprache des Patienten)	4	4	-	5	13
Informationen über die Dienste (z.B. verweigerte/falsche/mangelnde/unvollständige Informationen)	13	18	-	-	31
Klinische Informationen (z.B. nicht informierter Konsens, unzureichende Informationen über Therapiealternativen, keine Lesbarkeit/Transparenz der klinischen Dokumentation)	-	3	2	-	5
Zugang (z.B. lange Wartezeiten, schwierige Vormerkung und organisatorische Mängel)	26	21	3	8	58
Struktur und Logistik (architektonische Barrieren, schwierig zu erreichender Dienst mit den öffentlichen Verkehrsmitteln)	17	10	9	-	36
Unterkunft/Komfort (z.B. Unzufriedenheit mit der Kost)	-	4	-	-	4
Bürokratische und verwaltungstechnische Aspekte (übermäßige Wartezeiten für die Ausfertigung des Krankenblatts, die Befunde, die Übersetzung der klinischen Dokumentation)	2	26	-	1	29
Technisch-fachliche Aspekte (z.B. falsche Diagnose oder	17	15	12	20	64

ünde (<i>Ticket, grenzte Arztwahlmöglichkeit</i>)	22	4	14	42	82
ie Beschwerden insgesamt	200	138	46	86	470

Quelle: Sanitätsbetriebe

Tabelle 6: Im Jahr 2003 eingegangene Beschwerden nach Beschwerdeführer und Sanitätsbetrieb - Jahr 2003

	Bozen	Meran	Brixen	Bruneck	Provinz
lienten	145	132	39	74	390
ilienangehörige	38	-	6	12	56
ontariat/sonstige Vereinigungen	15	3	-	-	18
arbeiter der Sanitätsbetriebs	-	2	1	-	3
gemeinmediziner und Kinderärzte	-	1	-	-	1
nstige	2	-	-	-	2
sgesamt	200	138	46	86	470

Quelle: Sanitätsbetriebe

Tabelle 7: Operative Einheiten, die eine oder mehrere Beschwerden erhielten, nach Sanitätsbetrieb - Jahr 2003

	Bozen	Meran	Brixen	Bruneck	Provinz
teilungen, die nur 1 Beschwerde ielten	13	1	11	2	27
teilungen, die 2-5 Beschwerden erhielten	25	7	8	3	43
teilungen, die über 5 Beschwerden ielten	12	11	1	2	26
teilungen, die mindestens 1 schwerde erhielten	50	19	20	7	96

Quelle: Sanitätsbetriebe

Tabelle 8: Vergleich zwischen den Beschwerdebearbeitungsverfahren in den vier Sanitätsbetrieben - Jahr 2003

	Bozen	Meran	Brixen	Bruneck
<i>Unternommene Handlungen nach Eingang der Beschwerde</i>				
Meldung an den Leiter des betroffenen Dienstes	x	x		x
Schriftliche Mitteilung an den Leiter des betroffenen Dienstes	x		x	x
<i>Nach der ersten Meldung war vorgesehen:</i>				
Treffen mit dem Leiter oder telefonischer Kontakt mit dem Leiter des Dienstes	manchmal	manch- mal		manch- mal
Schriftliche Mitteilung an den Leiter des Dienstes mit Begründungen, Ergebnissen der Untersuchungen, unternommenen Handlungen	immer	manch- mal	immer	immer
Abfassung eines einheitlichen Berichts des Betriebs	ja	ja	ja	nein
Veröffentlichung	jährlich	jährlich	monatlich	-
Sendung an die Abteilungen/Dienste	ja	ja	ja	-
Diskussion der Beschwerden	ja, jährlich (beim Budget)	nein	nein	ja, auf den Fall bezogen

Quelle: Sanitätsbetriebe

Das Beschwerdebearbeitungsverfahren sah in den vier Sanitätsbetrieben die Benachrichtigung des Leiters des betroffenen Dienstes vor, der darauf meistens schriftlich zu antworten hatte; außer in Bruneck war die Abfassung eines einheitlichen Berichts des Betriebs, und in einigen Fällen, die Besprechung der Beschwerden vorgesehen.

1.3. Der Gemischte Schlichtungsausschuss

Bei besonders schwierigen Situationen ist für eine zufriedenstellende Lösung der Einsatz des Gemischten Schlichtungsausschusses möglich. Die Mitglieder dieses Ausschusses sind sowohl Vertreter des Sanitätsbetriebs als auch der Volontariats- und Bürgerrechtsverbände. Der Ausschuss wurde im Jahr 2000 im Sanitätsbetrieb Bozen eingerichtet; der Prototyp der Charta der Dienste sieht seine Einrichtung auch in den anderen Sanitätsbetrieben des Landes vor.

1.4. Der Volksanwalt

Zum Schutz der Rechte der Bürger gegenüber der öffentlichen Verwaltung richtete die Autonome Provinz Bozen die Volksanwaltschaft (LG Nr.14 vom 10.7.96) mit Sitz in Bozen und Nebenstellen in St. Ulrich, Neumarkt, Meran, Schlanders, Sterzing und St. Martin in Thurn ein; in Brixen und Bruneck ist eine eigene Räumlichkeit im Krankenhaus vorhanden.

Der Volksanwalt tritt bei eventuellen Unterlassungen oder nicht korrekten Verhaltensweisen der öffentlichen Verwaltung verteidigend, beratend und vermittelnd für die Bürger ein, hat aber auch die Aufgabe, die Umsetzung von Verordnungen und positiven Verhaltensweisen in der öffentlichen Verwaltung zu fördern.

1.5. Externe und interne Informationen

1.5.1. Informationsanfragen

Die Information bildet die Grundlage für einen angemessenen Gebrauch der Dienste; um die zu verbreitenden Botschaften besser festzulegen, ist es nötig zu verstehen, welche Anfragen die Bürger vorbringen.

Im Jahr 2003 gingen beim Amt für die Beziehungen mit dem Publikum insgesamt 2.533 Anfragen ein; 11,1% waren komplexe Anfragen, die

Anfragen

eine genauere Untersuchung verlangten; 95,7% der Informationsanfragen wurden von den Benutzern der Dienste eingereicht.

Bei den Ämtern für die Beziehungen mit dem Publikum eingegangene Informationsanfragen nach Sanitätsbetrieb - Jahr 2003

	Bozen	Meran	Brixen	Bruneck	Provinz
Informationsanfragen	858	302	91	1.000*	2.251
Informationsanfragen	148	101	3	30	282
Informationsanfragen insgesamt	1.006	403	94	1.030	2.533

Quelle: Sanitätsbetriebe

Bei den Ämtern für die Beziehungen mit dem Publikum eingegangene Informationsanfragen nach Art des Fragestellers und Sanitätsbetrieb - Jahr 2003

	Bozen	Meran	Brixen	Bruneck	Provinz
Informationsanfragen seitens Patienten	148	99	3	20	270
Informationsanfragen seitens Familienangehöriger	-	-	-	10	10
Informationsanfragen seitens anderer	-	2	-	-	2
Informationsanfragen insgesamt	148	101	3	30	282

Quelle: Sanitätsbetriebe

Die meisten Anfragen seitens der Patienten in Bozen und Brixen betrafen Verwaltungsakte allgemein, in Bruneck die Öffnungszeiten und Zugänge zu den Diensten, in Meran unter anderem die Kontaktaufnahme mit Gesundheitspersonal und anderem Personal und stationären Patienten, Erläuterungen zu Krankheiten und Instrumentaldiagnoseuntersuchungen.

Tabelle 11: Häufigste Informationsanfragen bei den Ämtern für die Beziehungen mit dem Publikum der Sanitätsbetriebe - Jahr 2003

Art der Informationen	Bozen	Meran	Brixen	Bruneck	Provinz
Verschiedene Verwaltungsakte/Bezahlung und Ticketbefreiung/Steuerabzug der Gesundheitsausgaben	542	55	61	250	908
Zugangsmöglichkeiten zu den Krankenhaus- und ambulatorischen Diensten	148	73	1	250	472
Öffnungszeiten und Telefonnummern/Zugangsmöglichkeiten zu Ämtern, Diensten, konventionierten Einrichtungen, Vereinigungen	87	79	-	300	466
Zugangsmöglichkeiten zu den Leistungen im Bereich Hygiene und Öffentliche Gesundheit, Basismedizin	43	3	-	-	46
Indirekte gesundheitliche Versorgung, im Ausland, Ansässige außerhalb der Provinz oder Ausländer	90	-	-	50	140

Entgegennahme von Befunden/Bescheinigungen/ Krankenblättern/Entlassungsbogen	-	21	3	5
Transport in Rettungsfahrzeugen	34	-	2	5
Soziale, psychologische, religiöse, Invalidenversorgung	6	-	-	3
Außerhalb des Zuständigkeitsbereichs des Sanitätsbetriebs	56	2	-	5
Sonstiges (z.B. Kontaktaufnahme mit dem Gesundheitspersonal und anderem Personal und stationären Patienten, Erläuterungen zu Krankheiten und Instrumentaldiagnoseuntersuchungen)	-	170	27	
Eingegangene Informationsanfragen insgesamt	1.006	172	94	1.03

Quelle: Sanità

1.5.2. Informationsinstrumente für die Bürger

Alle Sanitätsbetriebe stellen periodisch aktualisierte, schriftliche Informationen für die Bürger zur Verfügung.

Tabelle 12: Verfügbare, schriftliche Informationen (Broschüren, Infoblätter) für die Bürger - Jahr 2003

Art der Information		Bozen	Meran	Brixen
Informations- material, vom Amt für die Beziehungen mit dem Publikum ausgearbeitet	Broschüre „Charta/Führer der Gesundheitsdienste“	x	x	
	Broschüre „Führer durch die Gesundheitsdienste“	x		
	Broschüre /Infoblatt „Führer für den Patient“	x	x	x
	Führer für den Krankenhausbesucher „Der gute Besucher“	x		
	Broschüre „Das Amt für die Beziehungen mit dem Publikum“	x		
Von anderen Diensten ausgearbeitetes Material	Der Basisarzt			x
	Broschüre über „Führer durch den Sozial- und Gesundheitssprengel“	x	x	
	Faltblätter über Geburtsvorbereitungskurse	x	x	
	Broschüre über den Dienst für Diät und klinische Ernährung	x	x	
	Führer für das Kind in der Pädiatrieabteilung			x

Quelle: Sanità

1.5.3. Informationen für das Personal

Informiertes Personal ist nicht nur imstande, dem Bürger die nötigen Informationen zukommen zu lassen, sondern auch, die Arbeit besser zu leisten; aus diesem Grund wurde in 3 Sanitätsbetrieben im Jahr 2003 ein Informationsheft für das Personal herausgegeben: in Bozen „La nostra Azienda/Unser Betrieb“, in Meran „Noi/Wir“ und in Brixen „Team“. Das Heft wird vierteljährig erstellt, auch wenn im Jahr 2003 nur 3 Ausgaben in Bozen und 1 Ausgabe in Brixen erschienen sind. Verantwortlich für die Herausgabe der Betriebszeitung sind in Bozen das Presseamt und in Meran und Brixen das Amt für die Beziehungen mit dem Publikum.

In Bozen wurde die Zeitung intern an die einzelnen Mitarbeiter sowie an das Amt für die Beziehungen mit dem Publikum, an die Landesämter, Bezirksgemeinschaften, Sprengel, an die mit dem

Sanitätsbetrieb konventionierten Ärzte und an die anderen Sanitätsbetriebe verschickt.

In Meran und Brixen erhielt jeder Leiter einer Abteilung eine Zeitung für jeden Mitarbeiter.

Informationshefte mit vierteljähriger Auflage für das Personal der Sanitätsbetriebe - Jahr 2003

Bezeichnung der wichtigsten Informationen	Bozen	Meran	Brixen
Struktur des Sanitätsbetriebs und der Einrichtungen		X	
Organisation des Sanitätsbetriebs	X	X	
Struktur des Gesundheitswesens	X		X
Arbeitszeitssystem in Italien und im Ausland			
Arbeitsmöglichkeiten für das Personal	X	X	
Fortbildung und Fortbildungsinitiativen für das Personal	X	X	
Arbeitsprojekte zur Änderung/Optimierung in den operativen Einheiten	X	X	
Präsentation der verschiedenen Dienste, der Ausschuss für die Gesundheit, Freizeitclub, Einstellung und Entlassung des Personals, und Revision der Qualität			X

Quelle: Sanitätsbetriebe

Der Sanitätsbetrieb Bozen organisierte zwei Halbtageskurse über die Charta der Gesundheitsdienste für das Krankenpflegepersonal und einen ganztägigen Kurs über das Datenschutzgesetz für das Verwaltungspersonal.

Im Krankenhaus Meran war eine ausschließlich dem Personal zugängliche Bibliothek von Montag bis Freitag zwischen 1,5 und 2 Stunden pro Tag geöffnet.

Sonstige Initiativen zur Information des Personals