

3. ZUGANG ZU KRANKENHAUSAUFENTHALTEN

3.1. Zugang zu den Krankenhausdiensten

3.1.1. Parkmöglichkeit

In allen Krankenhäusern der Provinz waren innerhalb und außerhalb des Krankenhausgeländes Parkplätze für Patienten und Besucher vorhanden; in den meisten Landeskrankenhäusern reichten sie jedoch für das Einzugsgebiet nicht aus (außer in Meran und Brixen).

Tabelle 1: Verfügbare kostenlose Parkplätze, Parkplätze gegen Parkgebühr, reservierte und freie Parkplätze innerhalb und außerhalb des Krankenhausgeländes - Jahr 2003

KH	PARKPLÄTZE	ANZ. PARKPLÄTZE	
		Innerh. KH-Gelände	Außerh. KH-Gelände
Bozen	Gegen Parkgebühr*	460	
	€ 0,50/h für die ersten beiden Std; € 0,25/h für alle weiteren Std.		
	Kostenlos	30	
	Für verschiedenen Bedarf, vom Pfortnerdienst verwaltet: z.B. Abholen von Patienten, Blut-/Prothesentransporte)		
	Kostenlos und reserviert für:		
	- Invaliden	8	
	- Patienten mit besonderem klinischem Bedarf	12	
	- Familienangehörige von Patienten mit Versorgungsbedarf	**	
	- Gastärzte	**	
Meran (Tappeiner)	Gegen Parkgebühr	-	160
	€ 0,50/h (7.00-20.00); € 1 von 20.00 bis 7.00 Uhr		
	Kostenlos und reserviert für:		
	- Patienten mit besonderem klinischem Bedarf	-	**
	- Gastärzte (Sprengelkoordinatoren)	-	6
	- Eingelieferte Patienten		**
Meran (Laurin)	Kostenlos	25	160*
Meran (Böhler)	Gegen Parkgebühr	-	12
	Kostenlos und reserviert für: Behinderte	6	-
Schlanders	Kostenlos *	24	84
	Kostenlos und reserviert für:		
	- Invaliden	4	
	- Gastärzte	1	
Brixen	Kostenlos	50	50
Sterzing	Kostenlos	63	108
	Kostenlos und reserviert für:	3	
	- Patienten mit besonderem klinischem Bedarf	12	
	- Familienangehörige von Patienten mit Versorgungsbedarf	6	
Bruneck	Gegen Parkgebühr		132
	€ 1,20/h		
	Kostenlos und reserviert für:		
	- Invaliden		5
Innichen	Kostenlos	20	150
	Kostenlos und reserviert für:		
	- Invaliden - Gastärzte und Patienten mit besonderem klinischem Bedarf	1	
		2	

* Derselbe Parkplatz der Einrichtung „F.Tappeiner“

** Nach Bedarf

Quelle: Sanitätsbetriebe

3.1.2. Allgemeine Informationen über das Krankenhaus

Von großem Nutzen für die Inanspruchnahme der Dienste sind die Informationsschriften, die den Patienten und dem Volontariat zur Verfügung stehen.

Tabelle 2: Verfügbarkeit von Informationsbroschüren/-blättern für das Krankenhaus nach Zielgruppe und Landeskrankenhaus (in Klammern das Jahr der letzten Aktualisierung) - Jahr 2003

Ziel-gruppe	Bozen	Meran	Schlanders	Brixen	Sterzing	Bruneck	Innichen
Patienten	Broschüre und Blatt	Broschüre (2001)	Broschüre (2002)	Broschüre (1999)	Broschüre (1999)	Blatt	Blatt
Besucher	Broschüre und Blatt	-	Broschüre (2002)	-	-	Blatt	Blatt
Volontariat	Broschüre und Blatt	-	-	-	-	Blatt	-

Quelle: Sanitätsbetriebe

Tabelle 3: Informationen in den Broschüren/Blättern für die stationären Patienten der Landeskrankenhäuser - Jahr 2003

Informationen für Patienten	Bozen	Meran	Schlanders	Brixen	Sterzing	Bruneck	Innichen
Aufnahmemodalitäten	x	x	x	x	x	x	x
Aufbau des Krankenhauses	x	x	x	x	x	x	x
Aufbau des Krankenzimmers	x	x	x	x	x		
Bedingungen für den Aufenthalt von Kindern	x	x	x	x	x		
Rechte und Pflichten des Patienten	x	x	x			x	x
Ersuchen um ein persönliches Gespräch mit dem Arzt	x		x		x	x	x
Zustimmung zur Operation	x		x		x	x	x
Persönliche Gegenstände, die man beim Krankenhausaufenthalt dabei haben sollte	x	x	x	x	x	x	x
Persönliche Gegenstände, die man beim Krankenhausaufenthalt nicht dabei haben sollte	x	x	x	x	x	x	x
Zugang zu den Aufenthaltsräumen	x	x	x	x	x		
Essenszeiten	x	x	x	x	x	x	x
Zugang zur Bibliothek	x				x		
Besuchszeiten für Familienangehörige	x	x	x	x	x	x	x
Meldung von Beschwerden	x	x	x	x	x	x	x
Funktionsweise der Infoschalter für die Patienten	x	x	x		x		
Anfordern von Bescheinigungen, Fotokopie des Krankenblatts, der Röntgenaufnahmen	x	x	x	x	x		
Allgemeine Verhaltensregeln für Notfälle	x	x	x	x	x		
Standort und Öffnungszeiten der gewerblichen Einrichtungen	x	x		x	x	x	x
Zugang zum Sozialfürsorgedienst	x	x		x			
Seelsorge	x	x	x	x	x	x	x
Tätigkeit des Volontariats	x						
Zufahrt zum Krankenhaus mit öffentlichen Verkehrsmitteln	x	x		x	x		
Leiter der Abteilungen und der Dienste für Diagnose- und Behandlung	x				x		
Rauchverbot	x	x	x	x	x	x	x
Sonstiges		x*					

er-Klasse / Verwendung des Mobiltelefons / Orientierung im Krankenhaus

Quelle: Sanitätsbetriebe

Tabelle 4: Verteilungsstellen der Informationsbroschüren/-blätter für die stationären Patienten der Landeskrankenhäuser - Jahr 2003

Verteilungsstellen	Bozen	Meran	Schlan- ders	Brixen	Sterzing	Bruneck	Innichen
Krankenhauseingang	x				x		
Einzelne Abteilungen	x	x	x	x	x	x	x
Amt für die Beziehungen mit dem Publikum	x	x		x	x	x	
Sprengel	x		x		x		
KH-Ambulatorien			x		x	x	x
Basisärzte	x				x		
Kinderärzte	x				x		
Pflegeheime	x						

Quelle: Sanitätsbetriebe

Tabelle 5: Informationen in den Broschüren/Blättern für die Besucher der stationären Patienten in den Landeskrankenhäusern - Jahr 2003

Informationen für die Besucher	Bozen	Schlan- ders	Sterzing	Bruneck	Innichen
Aufbau des Krankenhauses	x	x	x	x	x
Aufbau des Krankenzimmers	x	x	x		
Rechte und Pflichten des Patienten	x	x		x	x
Ersuchen um ein persönliches Gespräch mit dem Arzt	x	x	x	x	x
Persönliche Gegenstände, die man beim Krankenhausaufenthalt dabei haben sollte	x	x	x	x	x
Besuchszeiten für Familienangehörige	x	x	x	x	x
Meldung von Beschwerden	x	x	x	x	x
Funktionsweise der Infoschalter für die Patienten	x	x	x		
Anfordern von Bescheinigungen, Fotokopie des Krankenblatts, der Röntgenaufnahmen	x	x	x		
Allgemeine Verhaltensregeln für Notfälle	x	x	x		
Standort und Öffnungszeiten der gewerblichen Einrichtungen	x		x	x	
Zugang zum Sozialfürsorgedienst	x				
Seelsorge	x	x	x	x	x
Tätigkeit des Volontariats	x				
Zufahrt zum Krankenhaus mit öffentlichen Verkehrsmitteln	x		x		
Leiter der Abteilungen und der Dienste für Diagnose und Behandlung	x		x		
Rauchverbot	x	x	x	x	x

Quelle: Sanitätsbetriebe

Tabelle 6: Verteilungsstellen der Informationsbroschüren/-blätter für die Besucher der stationären Patienten in den Landeskrankenhäusern - Jahr 2003

	Bozen	Schlan- ders	Sterzing	Bruneck	Innichen
Krankenhauseingang	x		x	x	x
Einzelne Abteilungen	x	x	x		x
Amt für die Beziehungen mit dem Publikum	x		x	x	
Sprengel	x	x	x		
KH-Ambulatorien		x	x	x	
Basisärzte	x		x		
Kinderärzte	x		x		
Pflegeheime	x				

Quelle: Sanitätsbetriebe

3.2. Schutz für besondere Patientengruppen

In einigen Krankenhäusern gab es vorrangige Zugänge für bestimmte Patientengruppen zu gewissen Diensten, vor allem zu den Labors.

Tabelle 7: Vorrangige Zugänge für bestimmte Patientengruppen zu gewissen Diensten - Jahr 2003

Patientengruppen	Bozen			Meran			Brixen
	Lab. Mikrobiologie und Virologie	Labor (KH)	Hämatolog. Lab (KH)	Diabetol. Dienst (KH)	Labor KH Meran	Labor KH Schlanders	Abt. Medizin KH Schlanders
Alte Menschen		x*		x		x	
Schwangere Frauen	x	x		x	x	x	
Behinderte	x	x		x	x	x	
Kinder	x	x			x	x	
Patienten für Medikamentendosierung		x	x				x
Diabetiker für Insulin-Spritzen		x		x			
Patienten für Belastungskurve nach der Glykämieuntersuchung		x		x			
Patienten, welche die Profile am selben Tag mit einigen Stunden Abstand zwischen einer Entnahme und der anderen machen müssen		x					
Dringende Chemotherapiepatienten		x					
Patienten mit Hypoglykämie-Anzeichen				x			

* Je nach physischen Bedingungen

Quelle: Sanitätsbetriebe

Außer in Brixen und Bruneck wurde im Jahr 2003 in der Ersten Hilfe aller Landeskrankenhäuser das Krankenpflegetriage angewendet.

Tabelle 8: Anwendungsmodalität des Krankenpflegetriages in den Landeskrankenhäusern - Jahr 2003

	Bozen	Meran	Schlanders	Sterzing	Innichen
Kontinuierlich	JA	JA	JA	JA	JA (seit Sept. 03)
Mit schriftlichem Protokoll	JA	JA	JA	Nein	Nein

Quelle: Sanitätsbetriebe

3.3. Mitbestimmung

3.3.1. Informierter schriftlicher Konsens - Einwilligungsverfahren

Hauptinstrument zum Schutz der Freiheit der Person ist die Beurkundung der Zustimmung des Bürgers zu den Leistungen. Im Jahr 1992 gab der Nationale Ausschuss für Bioethik ein Dokument heraus, in dem der Wert, die Zwecke und die Modalitäten dieses Verfahrens (siehe auch Verfassung der Italienischen Republik, Art. 13. Abs. 1; Art. 32, Abs. 1 und 2) genannt werden. Dabei ist hervorzuheben, dass der

Patient in diesem Verfahren nicht nur zur reinen Unterschrift aufgefordert wird, sondern auch informiert werden muss. Aus diesem Grund ist die schriftliche Einwilligung so wichtig.

In Meran, Schlanders, Bruneck, Innichen und Brixen gab es in den Krankenhäusern das Einwilligungsverfahren, in Bozen hingegen verabschiedete der Dienst für Rechtsmedizin Leitlinien für den individuell gestalteten Gebrauch der Formulare in jeder Abteilung.

Die Anzahl der eingeholten Einwilligungen wurde jedoch in keinem Krankenhaus systematisch erfasst.

3.3.2. Untersuchungen über die Zufriedenheit mit der empfangenen Dienstleistung

Die Kenntnis der Erwartungen, der Prioritäten und des Zufriedenheitsgrads mit den empfangenen Dienstleistungen seitens der Patienten ist die Grundlage für eine gute Führung und ständige Verbesserung der Dienste. Darauf beruht die Wichtigkeit der Erhebungen bei den Patienten, ihrer Familienangehörigen, dem Volontariat, und der Nutzung der Hinweise und Vorschläge, um gemeinsam die Angemessenheit des Dienstes, die Effizienz und die Leistungen zu verbessern.

In Meran betrafen die Umfragen die Zufriedenheit der Krankenhauspatienten mit den Gesundheitsdiensten; die Ergebnisse wurden jedoch noch nicht ausgearbeitet. In Schlanders betraf die Untersuchung 506 Patienten; der Schlussbericht wurde der Generaldirektion und den Abteilungsleitern übergeben.

In den Krankenhäusern Brixen und Sterzing wurden für ein Vierteljahr lang Erhebungen des Zufriedenheitsgrades der Patienten durchgeführt: 3.635 Patienten in Brixen und 994 in Sterzing; 95% der Patienten erklärten sich zufrieden oder sehr zufrieden. Die Ergebnisse wurden in einem Bericht an die Leiter der Einrichtungen und Sanitätsbetriebe geschickt.

Der Sanitätsbetrieb Bruneck erhob den Zufriedenheitsgrad der Patienten auf Betriebsebene (der entsprechende Bericht wurde den Leitern der Einrichtungen geschickt) und auf Krankensebene; in Bruneck und Innichen wurde das ganze Jahr über eine Untersuchung der Zufriedenheit der Krankenhauspatienten durchgeführt; der Bericht wurde in Bruneck und Innichen den Leitern der

Sanitätsbetriebs und Einrichtungen geschickt, in Innichen auch den Leitern der einzelnen Abteilungen.

3.3.3. Volontariat und Vereinigungen zum Schutz der Rechte des Bürgers

In allen Landeskrankenhäusern bestanden meistens informelle Vereinbarungen mit Volontariatsvereinigungen, die besondere Patientengruppen betreuen.

Einige Krankenhäuser stellten den Vereinigungen außerdem Räumlichkeiten in der Einrichtung selbst zur Verfügung.

Tabelle 9: Abkommen und/oder Vereinbarungen (formelle und informelle) mit Volontariatsvereinigungen zur Betreuung von Patienten und mit Vereinigungen zum Schutz der Rechte des Bürgers in den Landeskrankenhäusern - Jahr 2003

	Bozen	Meran	Schlan- ders	Brixen	Sterzing	Bru- neck	Innichen
AVULSS (Betreuung von besonders bedürftigen Patienten)	X	x					
AVIS (Blutspender)	X	X	x	x		X	X
ADMO (arbeitet mit dem Zentrum für Immunhämatologie und Transfusion zusammen)	X						
CARITAS IRIS (Betreuung der Patienten der Abteilung Infektionskrankheiten)	x						
San Vincenzo	x						
Anonyme Alkoholiker				x		X	x
Patronat INAS				x			
Weißes Kreuz				X			
Rotes Kreuz				X			
Liga für die Krebsbekämpfung Südtirol				x		x	
Verwandte und Freunde von psychisch Kranken						x	
Gericht für die Rechte der Kranken	X	x	x				
Verbraucherschutzzentrum	x						

Quelle: Sanitätsbetriebe

Tabelle 10: Bereitstellung von Räumlichkeiten für die Volontariatsvereinigungen für die Betreuung von Patienten und Vereinigungen zum Schutz der Rechte des Bürgers in den Landeskrankenhäusern - Jahr 2003

	Bozen	Meran	Brixen	Sterzing	Bruneck	Innichen
AVIS (Blutspender)		x*	x	x		x
Anonyme Alkoholiker			x		x	x
Patronat INAS			x			
Weißes Kreuz			x			
Rotes Kreuz			x			
Liga für die Krebsbekämpfung Südtirol			x			
Verwandte und Freunde von psychisch Kranken					x	
Gericht für die Rechte der Kranken	x**					

3.4. Lebensqualität im Krankenhaus

3.4.1. Komfort der Krankenzimmer

Wichtige Merkmale der Krankenzimmer im Sinne des Komforts für die Bürger sind:

- * die Anzahl der Betten pro Zimmer
- * die Größe der Zimmer (m²)
- * das Bad im Zimmer oder ein eigenes Bad.

Die nachfolgende Übersicht enthält Angaben zu diesen Merkmalen in den öffentlichen Landeskrankenhäusern.

Tabelle 11: Komfort der Krankenzimmer der öffentlichen Landeskrankenhäuser - Jahr 2003

	Bozen	Meran			Schland ers	Brixen	Sterzing	Bruneck	In- nichen	Provinz
		T	B	L						
Zimmer mit nicht über 2 Betten	261	182	3	21	25	77	36	30	38	673
Zimmer mit über 4 Betten	3	-	-	-	-	6	-	-	-	9
Krankenzimmer	400	183	7	21	53	132	52	99	46	993
Fläche (m ²) der Krankenzimmer	9.258	3.655	238	621	1.154	3.240	1.664	2.778	719	23.327
Betten	904	307	20	40	126	330	120	263	84	2194
Betten in Zimmern mit Bad	191	295	-	34	45	198	120	253	12	1.148
Betten in Zimmern ohne Bad	713	12	20	6	81	132	-	10	72	1.046
Zimmer mit nicht über 2 Betten (*100)/ Krankenzimmer	65,3%	99,5%	42,9%	100%	47,2%	58,3%	69,2%	30,3%	82,6%	67,8%
Zimmer mit über 4 Betten (*100)/ Betten	0,3%	-	-	-	-	1,8%	-	-	-	0,4%
Fläche (m ²) der Krankenzimmer/Betten	9,5	11,9	11,9	15,5	9,2	9,8	13,9	10,6	8,6	10,3
Betten/Krankenzimmer	2,4	1,7	2,9	1,9	2,4	2,5	2,3	2,7	1,8	2,3

Quelle: Sanitätsbetriebe

Die durchschnittliche Größe der Zimmer betrug 23,5 Quadratmeter pro Zimmer und variierte je nach Anzahl der Betten und Vorhandensein des Bads: die Größe der Einzelzimmer mit Bad reichte von 13 m² (Krankenhaus Innichen) bis 20 m² (Einrichtungen Tappeiner von Meran und Krankenhaus Brixen), der Einzelzimmer ohne Bad von 7 m² (Krankenhaus Schlanders) bis 30 m² (Einrichtung Böhler von Meran). Pro Bett standen durchschnittlich 10,3 m² zur Verfügung.

Meran-	2-7	2-8	2-7	1-8	1-7	2-8	1-7	1-8
Verteilung	3	3	3	2-3	3	3	3	3

gleichheit auch für Diätpatienten

Tappeiner und Laurin; in der Einrichtung Böhler konnte kein Gericht gewählt werden

Quelle: Sanitätsbetriebe

In allen Krankenhäusern wurden den Patienten Teller und Besteck für die Einnahme der Mahlzeiten geliefert; die Patienten mit freier Diät konnten sowohl für das Mittagessen als auch für das Abendessen zwischen verschiedenen Gerichten wählen (in Bozen auch die Diätpatienten, in Sterzing erfolgte die Wahl bei der Verteilung der Mahlzeiten mit Esswagen).

Die Verteilung der Mahlzeiten erfolgte in Form von fertig zusammengestellten Tablettis, die zwei Tage vorher in Meran (vollständig informatisiertes System, außer in der Einrichtung Böhler), am Tag vorher in Bozen, Brixen, Innichen und Bruneck und am selben Vormittag in Schlanders bestellt wurden.

3.4.4. Dienstleistungen für die Körperpflege

2003 stand den Patienten im Krankenhaus Bozen ein Herren- und Damenfriseur zu Verfügung. Der Dienst war kostenlos und von Montag bis Samstag für alle Patienten erhältlich, die darum ansuchten.

In Schlanders, Brixen, Bruneck und Innichen konnte man gegen Bezahlung einen Friseur von außerhalb bestellen. In der Einrichtung Böhler von Meran konnte dieser Dienst auf Kosten des Patienten bestellt werden, während er in den Einrichtungen Tappeiner und Laurin von Meran und in Sterzing nicht verfügbar war.

3.4.5. Gewerbliche Einrichtungen

Für die Patienten ist es nützlich, über gewerbliche Einrichtungen für den Einkauf von persönlichen Artikeln und Esswaren zu verfügen. In den Krankenhäusern Brixen, Sterzing und Bruneck standen Geschäfte zur Verfügung, die Artikel für die Körperpflege verkauften und auch sonn- und feiertags geöffnet waren; im Krankenhaus Bozen wurden diese Artikel an der Krankenhausbar verkauft.

Tabelle 15: In den gewerblichen Einrichtungen der öffentlichen Landeskrankenhäuser verkaufte Artikel (n=Geschäft, b=Bar, e=Kiosk) - Jahr 2003

Bozen			Meran			Brixen			Sterzing			Bruneck			Innichen		
n	b	e	n	b	e ⁽¹⁾	n	b	e	n	b	e	n	b	e	n	b	e

Artikel für die Körperpflege		x			x			x			x	
Zeitungen/Zeitschriften		x			x	x		x			x	x
Getränke und Snacks		x		x			x	x		x	x	x

⁽¹⁾ Die Zeitungen wurden an der Information verkauft

Quelle: Sanitätsbe

Der Kauf von Zeitungen war in der Einrichtung Tappeiner an der Information möglich; in der Einrichtung Böhler wurden die Zeitungen an der Bar verkauft, in der Einrichtung Laurin wurde dieser Dienst nicht angeboten; in Schlanders war aus Platzgründen keine gewerbliche Einrichtung vorhanden und die Tageszeitungen wurden über die Pförtnerie geliefert. In Bozen und Innichen wurde ein Zeitungsverkauf in den Abteilungen am Krankenbett mit Verteilung einmal pro Tag organisiert.

Tabelle 16: Tägliche Öffnungszeiten (fr=werktags, pf=vorfeiertags, fe=feiertags) der gewerblichen Einrichtungen in den öffentlichen Landeskrankenhäusern - Jahr 2003

	Bozen			Meran*			Brixen**			Sterzing			Bruneck			Innichen		
	fr	pf	fe	fr	pf	fe	fr	pf	fe	fr	pf	fe	fr	pf	fe	fr	pf	fe
Geschäft							7,75	3,75	7,5	4	5	2,5	7	4	4			
Bar	12,5	10,5		12,5	11	10,5	9	8	9	7	10,5	8						
Kiosk				14														

- Bezieht sich nur auf die Einrichtung Tappeiner
- (***) Es wird nicht zwischen Geschäft und Kiosk unterschieden

Quelle: Sanitätsbetriebe

3.4.6. Bankdienstleistungen

Im Jahr 2003 standen im Krankenhaus Bozen ein für das Publikum geöffneter Bankschalter, ein Bankomat und das Internet-Banking zur Verfügung. Im Krankenhaus Meran (Einrichtung Tappeiner) gab es einen Schalterautomaten für die Kunden der Bank und einen Bankomat; ein Bankomat stand auch in den Krankenhäusern Schlanders, Brixen, Sterzing und Bruneck zur Verfügung; Innichen bot keine Bankdienstleistungen an.

3.4.7. Zeitvertreib

Bücherverleih

2003 konnten die Patienten der Krankenhäuser Bozen, Meran (in der Gynäkologie und Pädiatrie), Brixen (nur in der Psychiatrie und Pneumologie) und Sterzing Bücher und Zeitschriften ausleihen.

Bibliotheken

Im Krankenhaus Bozen gab es «Medizinische Bibliothek F. Casanova», die für Bürger/Patienten jeden Tag von Montag bis Samstag geöffnet war. Die Bibliothek, deren Bestand ständig

erweitert wird, verfügte über 785, 15.796 wissenschaftliche und 501 andere Bücher; im Krankenhaus Sterzing gab es eine für Bürger/Patienten alle Tage durchgehend geöffnete Bibliothek in der Abteilung Gynäkologie; im Krankenhaus Bruneck gab es eine dem Publikum immer zugängliche Bibliothek, in der auch Bücher ausgeliehen werden konnten.

In den Abteilungsaufenthaltsräumen der Krankenhäuser Bozen, Brixen, Bruneck und Innichen konnte ferngesehen werden; im Krankenhaus Bozen standen Gesellschaftsspiele und Zeitschriften in deutscher und italienischer Sprache zur Verfügung; außerdem wurde eine Theater- und Konzertaufführung von der Internen Gruppe für Humanisierung organisiert.

2003 war nur im Krankenhaus Meran in der Abteilung Psychiatrie ein Raum für Raucher vorhanden.

Sonstige Unterhaltung

Raucher

3.4.8. Aufheiterung für die Patienten

In den Pädiatrieabteilungen der Krankenhäuser der Provinz Bozen war 2003 (gemäß Ansatz von Patch Adams) einmal die Woche die Anwesenheit eines Cowns vorgesehen.

Im Krankenhaus Bozen wurde im Jahr 2003 in der Psychiatrie ein wöchentliches therapeutisches Gruppentreffen für die Patienten unter der Leitung eines Psychologen eingeführt.

In Meran wurde in der Kardiologie eine Gruppe für Post-Infarkt-Patienten mit psychologischer Betreuung eingeführt; in Innichen wurden in der Abteilung Medizin Treffen mit Selbsthilfegruppen zum Beistand bei den verschiedenen Pathologien organisiert; in Schlanders, Brixen und Sterzing gab es (in Zusammenarbeit mit den DfA) Treffen zur Unterstützung der anonymen Alkoholiker.

In Bruneck unterstützte die Vereinigung Lichtung psychiatrische Patienten.

Ansatz von Patch-Adams

Treffen der Patienten mit Selbsthilfegruppen

3.4.9. Besuchszeiten

Die täglichen Besuchszeiten in den öffentlichen Krankenhäusern des Landes schwankten im Jahr 2003 zwischen zwei und zehn Stunden an Werktagen mit einer durchschnittlichen Besuchszeit von vier Stunden; an Feiertagen von drei bis zehn Stunden mit einer Durchschnittszeit von fünf Stunden.

Die Besuche waren vorwiegend zu drei Tageszeiten gestattet: vormittags, am frühen Nachmittag und abends. Vormittags konnten

Besuche von 10.00 bis 12.00 Uhr nur sonn- und feiertags in den Krankenhäusern Bozen (10.00-12.00), Meran, Schlanders und Innichen (10.00-11.00) stattfinden. Am frühen Nachmittag waren Besuche von 13.00-16.00 alle Tage in allen Krankenhäusern mit einer Dauer von ein bis zwei Stunden möglich. Abends waren Besuche alle Tage von 18.00-20.00 in allen Krankenhäusern (Höchstdauer ein bis zwei Stunden) erlaubt.

Tabelle 17: Tägliche Besuchszeiten (in Stunden) der öffentlichen Landeskrankenhäuser - Jahr 2003

KH	Bozen	Meran	Schlanders	Brixen	Sterzing	Bruneck	I
Werktags	3,5	3	2	4,5	10	3	
Feiertags	5,5	4	3	4,5	10	3	

Quelle: Sanit.

Eine Ausnahme bildet Sterzing, wo die Besuchszeit an allen Tagen von 10.00 bis 20.00 Uhr für 10 Stunden durchgehend war.

Im Krankenhaus Meran gab es folgende Ausnahmen: in der Intensivtherapie betrug die Besuchszeit werktags und feiertags immer eine Stunde; in der Intensivkardiologie war die Besuchszeit immer in zwei Zeitspannen von je 45 Minuten unterteilt; in der Rehabilitation (Einrichtung Böhler) betrug die Besuchszeit 3,5 Stunden an Werktagen und 4,5 Stunden an Feiertagen; in der Geriatrie (Einrichtung Laurin) betrug die Besuchszeit 4 Stunden an Werktagen und 5 Stunden an Feiertagen.

Im Krankenhaus Brixen konnten die Eltern die stationären Kinder in der Pädiatrie immer besuchen.

Im Krankenhaus Bruneck wurde die Besuchszeit in der Gynäkologie um eine halbe Stunde gekürzt, in der Reanimation betrug sie 2,5 Stunden pro Tag.

Im Krankenhaus Innichen betrug die abendliche Besuchszeit in der Gynäkologie eine halbe Stunde, für die Väter der Neugeborenen 1 Stunde. In der Pädiatrie war die Besuchszeit für Eltern durchgehend.

In allen Krankenhäusern konnten die Angehörigen von Schwerkranken nach Absprache mit Ärzten und Oberpflegern auch außerhalb der Besuchszeiten Besuche abstaten.

3.5. Projekte für die Verbesserung der Qualität

In Schlanders, Sterzing und Bruneck wurden Kurse über die Privacy für das gesamte Personal veranstaltet.

**Initiativen zur
Verbesserung der Privacy**

In Meran und Schlanders wurden die Mitarbeiter aller Abteilungen über die Notfallpläne zur Erhöhung der Sicherheit der Einrichtungen unterrichtet.

**Initiativen zur
Verbesserung der
Sicherheit**

In Brixen und Sterzing wurden in einigen Abteilungen Programme ausgearbeitet, um die Sicherheit der Patienten zu erhöhen; in Sterzing wurden Übungen mit Simulation der Evakuierung im Notfall durchgeführt (in Bezug auf die Ausrüstungen und deren Verwendung, Gebrauchsmaterial und Verhalten des Personals). In Bruneck und Innichen fanden für das gesamte Personal Kurse zur Erhöhung der Sicherheit der Einrichtungen statt; in Bruneck auch für die Erhöhung der Sicherheit der Patienten in Bezug auf das Verhalten des Personals.

3.6. Kontinuität der Behandlung

3.6.1. Schulung der Patienten und Familienangehörigen

Im Jahr 2003 wurden im Krankenhaus Bozen Informations- und Schulungsprogramme für Patienten und Familienangehörige durchgeführt, in welche die Familienangehörigen aktiv vor allem dann einbezogen wurden, wenn es sich bei den Patienten um Kinder, alte Menschen, Behinderte oder Personen mit besonderen klinischen oder psychiatrischen Problemen handelte. Diese Programme, die von allen Abteilungen des Krankenhauses Bozen abgewickelt wurden, bestanden in Maßnahmen zur Gesundheitserziehung und Prävention von spezifischen Krankheiten.

Information und Schulung

Im Krankenhaus Meran wurden Schulungsprogramme für Patienten und deren Familienangehörige nach einem chirurgischen Eingriff (Orthopädie/Traumatologie) realisiert; außerdem wurden Informationstreffen für die Patienten des fachübergreifenden Day Surgery-Aufenthaltes organisiert. Im Krankenhaus Schlanders wurden getrennte Programme für Patienten und Angehörige zu den Themen Diabetes und Stomien durchgeführt.

Informations- und Schulungsprogramme für Krankenhauspatienten zum Thema Physiotherapie (Körperhaltung),

Logopädie und Diabetes (Diabetes in der Jugend für die Angehörigen), Essstörungen und Vorbereitung der Speisen wurden im Krankenhaus Brixen organisiert, wo auch Treffen zum Thema Alkoholabhängigkeit für Familienangehörige der Patienten stattfanden.

Im Krankenhaus Sterzing wurden Initiativen sowohl für Patienten (Diäterziehung und Physiotherapie) als auch für Familienangehörige (Diabetes mellitus) eingeleitet.

3.6.2. Abstimmung zwischen den Einrichtungen

Maßnahmen

Maßnahmen zur Förderung der Kontinuität der Behandlung zwischen Krankenhaus und Territorium wurden in allen Landeskrankenhäusern eingeleitet.

In Bozen wurden Diagnoseuntersuchungen bei der Verschreibung von Antikoagulanzen vom Hämatologie-Labor durchgeführt mit anschließender Zusendung der Befunde an die Patienten sowie die Dosierung der Medikamente. Die begleitete Entlassung der Wöchnerinnen betraf alle Abteilungen für Geburtshilfe und Neonatologie. In jede Maßnahme wurden auch der Dienst für Basismedizin und die Sprengel miteinbezogen.

In Meran betrafen die Maßnahmen in Bezug auf die begleitete Entlassung die Geriatrie, die Sprengel, die Gemeinde, die Bezirksgemeinschaft und den Dienst für Basismedizin; die Maßnahme für die enterale Ernährung kam in Zusammenarbeit mit der Krankenhausapotheke, dem Dienst für Diät und Ernährung und dem Dienst für Basismedizin zur Anwendung; das Vormerkssystem „Vorrangiger Zugang“ betraf direkt den Allgemeinmediziner und die Dermatologie, HNO, Neurologie, Orthopädie-Traumatologie und Urologie; die Prävention der Hauttumoren bezog die Abteilung Dermatologie und die Allgemeinmediziner mit ein, die Prävention der Prostata Tumoren betraf die Urologie und die Allgemeinmediziner; das Projekt TAONET für die Versorgung der Patienten mit oraler Antikoagulantientherapie bezog das Transfusionszentrum und die Sprengel Lana, Naturns, Meran und Passeiertal mit ein; die integrierte Betreuung des Diabetikerpatienten betraf das spezialisierte Zentrum, die Medizin des Krankenhauses Schlanders und die Allgemeinmediziner; die Prävention von Herz-Kreislaufkrankungen wandte sich an die Medizin des Krankenhauses Meran und den

Sprengel Lana; die Schmerztherapie betraf den Dienst für Reanimation und das Transfusionszentrum des Krankenhauses Meran und die Allgemeinmediziner.

In Schlanders bezog sich die Maßnahme in Bezug auf die begleitete Entlassung auf alle Patienten, die zu Hause oder im Altersheim versorgungsbedürftig waren und betraf die Abteilungen Medizin und Chirurgie sowie die Krankenpflegedienste der Sprengel.

In Brixen beschäftigte sich ein paritätischer Ausschuss unter Einbeziehung des leitenden Arztes, der territorialen Leiter und aller Ärztekordinatoren der Sprengel mit allen Problematiken in Zusammenhang mit der krankenhausinternen und territorialen Kontinuität der Behandlung.

In Bruneck und Innichen betraf die begleitete Entlassung alle Krankenhausabteilungen und Sprengel.

3.6.3. Klinische Dokumentation

3.6.3.1. Ausstellen des Krankenblatts

Da das Krankenblatt kurzfristig für die Fortsetzung der Behandlung wesentlich ist, muss dieses Dokument in kurzer Zeit ausgestellt werden.

Die längsten Wartezeiten ergaben sich für das Krankenhaus Meran. Das Krankenhaus Sterzing verzeichnete die kürzesten Wartezeiten: durchschnittlich 4 Tage im Jahr 2003.

Wartetage auf das Krankenblatt

Tabelle 18: Durchschnittliche und maximale Wartetage auf das Ausstellen einer Ausfertigung des Krankenblatts ab dem Tag des Ansehens in den öffentlichen Landeskrankenhäusern nach Abteilung - Jahr 2003

Abteilungen	Bozen		Meran		Schland.		Brixen		Sterzing		Bruneck		Innichen	
	Dur.	Max.	Dur.	Max.	Dur.	Max.	Dur.	Max.	Dur.	Max.	Dur.	Max.	Dur.	Max.
Kardiologie	15	21	10	20										
Allgemeine Chirurgie			20	30	10	30	15	30	4	15	14	60	7	20
Chirurgie I	15	21												
Chirurgie II	7	21												
Kinderchirurgie	15	21												
Gefäßchirurgie	30	oltre 30												
Hämatologie	15	21												
Geriatrie	10	21	10	15										
Infektions- und Tropenkrankheiten	4	7												
Allgemeine Medizin	15	21	15	30	10	30	15	30	5	20	5	60	20	50

Nephrologie		7	21										
Neurochirurgie		7	15										
Neurologie		7	21	30	60								
Augenheilkunde		15	30	15	20							2	2
Orthopädie	und	15	30	15	30			15	30			5	6
Traumatologie													
Geburtshilfe	und	5	15	30	60	10	14	15	30	2	15	20	5
Gynäkologie													
HNO		15	21	25	40			15	30				
Pädiatrie		21	30	30	90	5	10	15	30	2	15	8	1
Psychiatrie		15	30	10	15			15	30			8	1
Physische				10	15			15	30				
Rehabilitation													
Urologie		10	21	15	30			15	30				
Intensivtherapie		7	10	15	30			15	30	4	7	7	1
Beobachtungsstation		7	15										
Dermatologie		7	10	30	60								
Gastroenterologie		15	21										
Pneumologie		10	25					15	30				
Intensivtherapie für Säuglinge		10	21										
Durchschn./ max. Wartezeit pro KH		12	über 30	19	90	9	30	15	30	4	7	9	3

Quelle: 5

3.6.3.2. Kosten des Krankenblatts

Die Kosten zu Lasten des Patienten für eine Ausfertigung des Krankenblatts hingen von der Seitenanzahl ab: eine Ausfertigung mit bis zu 50 Seiten kostete rund 10,30 Euro, mit über 50 Seiten ca. 15,50 Euro. In Bruneck betragen die Kosten für eine Ausfertigung mit über 50 Seiten bis zu 20,60 Euro.

Tabelle 19: Kosten für die Ausfertigung des Krankenblatts nach Landeskrankenhaus - Jahr 2003

Anz. der Blätter	Bozen	Meran	Schlans	Brixen	Sterzing	Bruneck	Innichen
0-50	10,33	10,30	10,33	10,33	10,30	10,30	10,30
Über 50	15,49	15,50	15,50	15,50	15,50	fino a 20,60	15,50

Quelle: Sanitätsbetriebe