

alles fließt

# Panta rhei

## NEWS

### Sehr geehrte Mitarbeiterin, sehr geehrter Mitarbeiter,

das Südtiroler Gesundheitswesen hat wieder sehr gute Erfolge zu verbuchen. Damit berufe ich mich vor allem auf die äußerst positiven Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragung bei unseren Patientinnen und Patienten, von der Sie in dieser Ausgabe lesen können.

Erwähnen möchte ich auch die gute Arbeit im Rahmen des Alpini-Wochenendes im Land: viele 100 Stunden Vorbereitung haben dafür gesorgt, dass alles reibungslos verläuft – keine Selbstverständlichkeit bei so vielen Menschen! Ein herzliches Dankeschön an alle für den täglichen Einsatz!

Ihr Andreas Fabi

### Patientenzufriedenheits-Befragung: Traumergebnis!

Seit der Gründung des Südtiroler Sanitätsbetriebes werden in regelmäßigen Abständen landesweite Patientenbefragungen durchgeführt. 2008 und 2010 ist die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem stationären Angebot erhoben worden, 2009 und 2011 die Zufriedenheit mit den ambulanten Diensten. Nunmehr liegen die Ergebnisse für 2011 vor und werden in den nächsten Wochen sowohl den Führungskräften als auch der Öffentlichkeit vorgestellt.

Eines gleich vorweg: die Gesamtzufriedenheit der Bevölkerung Südtirols mit dem ambulanten Angebot des Betriebes ist weiterhin sehr hoch. Von den 9.069 Patientinnen und Patienten, die einen Fragebogen ausgefüllt haben, gaben 38% an, mit der Behandlung insgesamt sehr zufrieden zu sein, 42% erklärten sich zufrieden. Nur 4% kreuzten „weder-noch“ an, 1% hatte jeweils das Gefühl, nicht zufriedenstellend oder überhaupt nicht zufriedenstellend behandelt worden zu sein (15% keine Angabe). Auf einer 5-teiligen Zufriedenheitsskala konnte damit ein Durchschnittswert von 1,65 erreicht werden (1= sehr zufrieden; 5= überhaupt nicht zufrieden). Für Generaldirektor Dr. Andreas Fabi ist dies ein „Traumergebnis“, auf das der Betrieb stolz sein kann: „Ich möchte mich in diesem Zusammenhang auch ausdrücklich bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die sich täglich um unsere Patientinnen und Patienten kümmern, bedanken. Denn ohne deren Einsatz und hohe Kompetenz wäre ein so gutes Ergebnis nicht möglich!“

Was die abgefragten Bereiche anlangt, so zeigt sich auch 2011, dass es für die Bürgerinnen und Bürger besonders wichtig ist, kompetent und einfühlsam behandelt zu werden. Immer dann, wenn Bürgerinnen und Bürger sich in diesen Bereichen nicht gut betreut fühlen, sinkt auch die Gesamtbeurteilung. Derzeit besteht diesbezüglich aber kein Grund zur Sorge, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden als „einfühlsam“ beurteilt. Auch fühlen sich die Bürgerinnen und Bürger „in sicheren Händen“ und glauben, dass „das Richtige für ihre Behandlung getan worden ist“. Etwas schwächere Ergebnisse erzielt der Betrieb in Bezug auf die Beteiligung und Einbeziehung der Patienten und Patientinnen in den Behandlungsablauf. „Hier liegen folglich auch die größten Verbesserungsmöglichkeiten“, so Dr. Lukas Raffl, Verantwortlicher für die Öffentlichkeitsarbeit des Betriebes und Koordinator des Projektes. Weitere Möglichkeiten der Verbesserung zeigen sich auch in den Bereichen „Organisation“ und „Information“. (lr)

*Die Befragung der ambulanten Dienste wurde 2011 in der Woche vom 25. bis 29.07. in ca. 200 Ambulatorien des Landes durchgeführt. Die konkrete Abwicklung haben wie immer die Ämter für Bürgeranliegen in den einzelnen Bezirken übernommen.*

Info: lukas.raffl@sabes.it



### Humor wirkt ansteckend

Ein Tag in der Woche ist für kranke Kinder im Krankenhaus anders: es ist der Tag, an dem die Clowndoktoren von Medicus Comicus zu Besuch kommen. Die Clowndoktoren kommen ins Krankenhaus wie aus einer anderen Welt, sie sind heiter, traurig, frech und naiv, ganz da für die Kinder und ihre Eltern und manchmal auch für das Arzt- und Pflegepersonal. Medicus Comicus fördert mit Lachen und Humor die Selbstheilungskräfte und unterstützt die medizinische Therapie.

Die Termine:

> **Montag:** Krankenhaus Sterzing, 10 bis 12 Uhr; Krankenhaus Brixen, 14 bis 16 Uhr; Krankenhaus Meran, 14 bis 16 Uhr

> **Dienstag:** Krankenhaus Innichen, 14 bis 16 Uhr

> **Mittwoch:** Krankenhaus Schlanders, 9:30 bis 11:30 Uhr; Krankenhaus Bozen (Kinderchirurgie), 14 bis 16 Uhr

> **Donnerstag:** Krankenhaus Bozen (Pädiatrie), 14 bis 16 Uhr; Krankenhaus Bruneck, 14 bis 16 Uhr

In den ca. 2 Stunden der Clown-Visite wird mit viel Einfühlungsvermögen Heiterkeit und Abwechslung auf die Abteilung gebracht. Risiken und Nebenwirkungen sind keine bekannt! (egf)



## Qualität ist kein Zufall!

13 Referentinnen und Referenten, 11 Präsentationen zu 10 Themen für 66 interessierte Teilnehmerinnen und Teilnehmer: der Qualitätsnachmittag im Gesundheitsbezirk Brixen war auch heuer ein Erfolg. Mittlerweile wird in allen vier Gesundheitsbezirken einmal im Jahr entweder ein „Qualitätsvormittag“ oder ein „Qualitätsnachmittag“ von den Qualitätsreferentinnen organisiert, an dem interessante, erfolgreiche, kleinere und größere Qualitätsprojekte von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unseres Betriebes vorgestellt werden. Die Rückmeldungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer bestätigen die Bedeutung des jährlichen Qualitätstages im Gesundheitsbezirk als eine systematische und interne Kommunikationsform, bei der „positive Geschichten“ erzählt werden, von denen es viele gibt. Im Herbst finden diese Veranstaltungen auch in den anderen Bezirken statt: am 20. September in Bozen, in Meran und Bruneck muss der Termin noch festgelegt werden. (mc)

Mehr Info: <http://crs-st.eurac.edu>

## Klinische Forschung unterstützen: Dienst gegründet

Der Ausbau von Forschungskapazitäten im Gesundheitsbereich wird als entscheidender Schritt für Verbesserungen im Bereich der öffentlichen Gesundheit gesehen, auch im Rahmen des Programmes zur Klinischen Reform wurde dies festgehalten. Nach Start der CHRIS-Studie im Vinschgau wurde jetzt vom Zentrum für Biomedizin der Europäischen Akademie (EURAC) und dem Südtiroler Sanitätsbetrieb der CRS-ST ins Leben gerufen (Clinical Research Support in South Tyrol), eine Initiative zur Unterstützung der klinischen Forschung in Südtirol. Der CRS-ST-Dienst hat zur Aufgabe, lokale Ärztinnen und Ärzte stärker in die aktive Forschung einzubinden und sie in der Planung, Durchführung und Analyse ihrer Forschungsprojekte zu unterstützen. CRS-ST bietet neben individueller Beratung auch eine umfassende, gemeinschaftliche Weiterbildung im Bereich Forschungsmethodik an. Alle Dienstleistungen sind kostenlos. (egf)



Infos: [luca.armanaschi@sabes.it](mailto:luca.armanaschi@sabes.it)

## Verteilungsstellen für direkte Medikamentenvergabe in den Krankenhäusern

Im November 2011 von der Landesregierung beschlossen, soll noch im Sommer 2012 die Umsetzung erfolgen: es handelt sich um die direkte Medikamentenvergabe in den Krankenhäusern, die schon vom Staatsgesetz 405/2001, Art. 8 geregelt wurde. Damit einher geht einerseits eine beträchtliche Preissenkung des den Apotheken rückvergüteten Betrages je Packung, sowie eine Erweiterung der direkt verteilten Medikamente. Zur Zeit werden in den vier Schwerpunktkrankenhäusern Bozen, Meran, Brixen und Bruneck Medikamentenverteilungsstellen eingerichtet; in Kürze wird der Starttermin festgelegt, an dem sie ihre Tätigkeit aufnehmen, die Öffnungszeiten sind landesweit einheitlich geregelt. Ihre Aufgabe wird die medikamentöse Versorgung von ambulanten Patientinnen und Patienten mit schweren chronischen Erkrankungen sein, sowie von Personen, welche sich regelmäßig für Kontrollvisiten ins Krankenhaus begeben müssen. Zudem übernehmen sie die Abgabe von Arzneimitteln an Patientinnen und Patienten am Ende eines stationären Aufenthalts. Der Start dieser neuen Dienstleistung bringt nicht nur nennenswerte finanzielle Einsparungen, sondern auch Vorteile für die Patientinnen und Patienten, die dadurch ihre Medikamente direkt in den Krankenhausstrukturen erhalten und sich somit den Gang in die konventionierten Apotheken sparen. (egf)

## Zusammenarbeit zwischen Sozialdienst im Krankenhaus und den Sozialsprengeln der Bezirksgemeinschaft

Nach einem Krankenhausaufenthalt bzw. im Falle einer chronischen Erkrankung sind Patientinnen und Patienten sowie Angehörige mit verschiedenen bürokratischen und persönlichen Schwierigkeiten konfrontiert und müssen den Lebensalltag oft neu ordnen. Der Sozialdienst im Krankenhaus leistet dabei Beratung und Unterstützung. Wichtiger Aspekt ist die Zusammenarbeit mit den Sozialsprengeln: Der Sozialdienst im Krankenhaus Schlanders hat aus diesem Grund mit den Sozialsprengeln ein Vereinbarungsprotokoll ausgearbeitet, welches die Zusammenarbeit beschreibt und die gemeinsamen Ziele definiert. Das Vereinbarungsprotokoll wurde von der Direktorin des Gesundheitsbezirks Dr.<sup>in</sup> Irene Pechlaner und der Direktorin der Sozialdienste Vinschgau Dr.<sup>in</sup> Martha Stecher unterschrieben. (ww)



Der Atem-Bewusstseins-Weg besteht aus 6 verschiedenen Themenstationen in einem Waldgebiet nahe Altrei und ist Teil des Projektes im Sinne der Erholung und der therapeutischen Behandlung. Die Besucherinnen und Besucher erhalten nützliche Informationen, um das eigene Verhalten genauer zu erkennen und dann entsprechend zu verändern. Die Entwöhnung vom Rauchen passiert ganzheitlich über das eigene Erleben nach dem Modell von Prochaska, welches Veränderung als einen beständigen Prozess mit mehreren Stadien versteht. Dadurch soll eine Selbstbeobachtung stattfinden, welche den Wunsch zum Wandel immer weiter antreibt.

Info: [antonio.triani@asbz.it](mailto:antonio.triani@asbz.it)



## Altrei, ein Dorf atmet

*Am 31. Mai 2012 wurde anlässlich des Weltnichtrauchertages der erste „Atem-Bewusstseins-Weg“ in Altrei eröffnet. Das Projekt „Rauchfreies Altrei“ wurde von Dr. Antonio Triani und dem Team des Pneumologischen Dienstes gestartet. Dieses besondere Projekt ist nicht zufällig in der Mikro-Realität des Dorfes Altrei angesiedelt, denn es spiegelt nicht nur statistisch das große Ganze wider, sondern eignet sich auch sonst für die Initiative besonders gut: es bietet Umweltbedingungen, die Motivation und Belohnung für jene sein sollen, die sich von der Tabakabhängigkeit befreien wollen. Natur, Gesundheit, Gemeinschaft, Beziehung. Erde, Wasser, Licht, Luft: dies sind die Elemente, bei denen die Initiatoren die Anhaltspunkte gefunden haben, um Natur und Gesundheit miteinander zu verbinden. (egf)*

## Viel mehr als Freiheit von Antonio Triani

Es ist früher Nachmittag und Martin steigt auf sein neues Motorrad, er hat genug von dieser feuchten Hitze. Er fährt Richtung Val di Fiemme, um sich mit den Jungs zu treffen und zu denen von Algund will er auch bald. Er ist in Form, fährt schnell und ist früh dran, deswegen biegt er gleich nach San Lugano Richtung Altrei ab. Auf dieser Straße, zwischen Lärchen und Tannen, hört er nur das Dröhnen seiner Maschine. Was für ein Leben, was für eine Freiheit! Auf ihn wartet eine Feier, Alkohol und Tabak. Die Straße geht jetzt bergab und wird ganz weit. Ein grünes Schild am Straßenrand, Martin hält an, steigt ab und beobachtet. Woher kommt plötzlich diese Stille?

Er geht auf eine Lichtung, dort stehen Bänke, wieder ein Schild. Er betritt die Spirale aus Holzpfählen unterschiedlichster Längen und Farben, es erinnert ihn an den Rhythmus der Natur und die Bewegungen der Sonne. Er berührt das Holz mit den Fingerkuppen, klopft mit seinen Händen darauf herum und erzeugt verschiedene Töne, so anders als die Musik, die er seit Jahren hört. „Wie albern“, denkt er, „ich muss los.“

Auf dem Holz wechseln sich verschiedene Vierklänge ab, das Es, das Cis, er glaubt, Oma's Wiegenlied zu hören. Die riesige Spirale aus Holzstäben bewegt sich wie ein Kreisel. Wie oft ist es ihm schlecht gegangen nach einem Abend mit Freunden! Freiheit bedeutete Kopfschmerzen, Müdigkeit und Lachen nur im Dunkeln, weil seine Zähne mittlerweile ihre natürliche Farbe verloren hatten.

Inmitten dieser Baumstämme atmet er tief den Duft von Holz und Harz ein. Er will weg von dort, fühlt sich fehl am Platz. Er sieht einen Baumstumpf, es ist ein Menhir. Er nähert sich und berührt die Mulden des Baumes, es fühlt sich an, als würde er zerfurchte Hände berühren. Dann eine langsame Abfolge von Baumstämmen im Boden, die ihn an die Spiele seiner Kindheit erinnern. Er steigt auf einen und balanciert zum nächsten und geht immer weiter. Noch höher, ein tiefer Atemzug und noch einer und noch einer. Wie lange hatte er schon vergessen zu atmen?

„Weil du auf alles dies verzichtet hast. Für die Freunde, die Freiheit, die unbekümmerte Maßlosigkeit?“ „Endlich bist du frei zu atmen!“

Er empfindet Freude und gleichzeitig Scham als er daran denkt, dass seine Freunde ihn überraschen könnten. Weiter unten eine Quelle, er beobachtet die vielen Rinnsäle zwischen den Furchen der Erde. Er befeuchtet sich das Gesicht, die Ohren, den Mund, die Augen. Er überschreitet die Brücke, es ist anstrengend, aber er muss es schaffen. Der Klang der Holzstäbe, sein Atem, das Wasser – seine große Kraft. Er sieht die „Säulen von Altrei“, er schaut nach oben.

Wann hat er vergessen, dass Licht zwischen den Baumkronen und Sonne zwischen den Wolken ist? Er ist müde, aber fühlt sich leicht. Da vorne erhebt sich ein Bogen von Schwertern. Er betritt ihn, bückt sich, angestrengt, mit Schwierigkeiten, es kommt ihm unnütz vor. Er erreicht das Ende, tritt hervor, er hat es geschafft. „Atmen, Stille, durchqueren des Waldes. Nur meine Schritte und mein Atem haben mich dorthin gebracht, wo ich vorher nie war. Gelassen atmend, ich lächle und gehe.“ (at)

## Projekt „RAO“ – neue Fachbereiche

Der Begriff RAO steht für „raggruppamenti d’attesa omogenei“ (homogene Gruppierung der Vormerkzeiten). Dieses Projekt zielt darauf ab, einheitliche, landesweite Richtlinien für die Verschreibung von fachärztlichen Leistungen zu erstellen und diese mittel- und langfristig zu implementieren. Momentan gibt es „RAO-Richtlinien“ für insgesamt neun Fachbereiche: Augenheilkunde, Dermatologie, Gastroenterologie, Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde, Kardiologie, Neurologie, Orthopädie, Physiatrie Rehabilitation, Radiologie. Die Richtlinien für Neurologie und Kardiologie wurden erst am 22.05.2012 mit Beschluss Nr. 724 der Landesregierung verabschiedet. Die „RAO-Richtlinien“ haben eine Gültigkeit von drei Jahren und werden vor Ablauf dieser Zeitspanne vom Leiter der jeweiligen Arbeitsgruppe noch einmal geprüft. Im Jahr 2012 werden noch landesweite Richtlinien für drei Fachbereiche hinzukommen und zwar für Diabetologie, Rheumatologie, Urologie. Ein positiver Nebeneffekt dieser neun Arbeitsgruppen war und ist, dass es zu einer guten Kommunikation zwischen Haus- und Krankenhausärzten und -ärztinnen gekommen ist. Es gab im vergangenen Jahr bereits zahlreiche Fortbildungen für Fachbereiche wie z.B.: Dermatologie und Radiologie. Auch im Jahr 2012 wird es noch einige Fortbildungen für diese neuen Bereiche geben, welchen allen Ärztinnen und Ärzten offen stehen. (hk)



## Ab in die Ferien!

Auch im Sommer 2012 wird in den betrieblichen Sommerkindergärten wieder Spaß und Unterhaltung groß geschrieben. Die Details:

- > Der Gesundheitsbezirk Bozen hat Konventionen mit verschiedenen Organisationen und lokalen Vereinen im Raum Bozen abgeschlossen, bei denen ein Teil der Kosten vom Gesundheitsbezirk übernommen wird. Die Betreuung wird im Zeitraum 18.06. bis 31.08.2012 angeboten, von Montag bis Freitag von 7:30–17 Uhr und teilweise auch am Samstag je nach Einrichtung. Die Sommerbetreuung wird für Kindern zwischen 3 und 12 Jahren angeboten, heuer gab es 432 Einschreibungen.
- > Dem Gesundheitsbezirk Meran steht in der Zeit vom 02.07.12 bis 17.08.2012 der Kindergarten „Elisabethheim“ samt Spielplatz in der Nähe des Krankenhauses F. Tappeiner zur Verfügung. 25 Kinder zwischen 3 und 6 Jahren können dort pro Woche betreut werden (Mo–Fr, 7:30–17 Uhr).
- > Im Gesundheitsbezirk Brixen läuft die Sommerbetreuung für die Kinder der MitarbeiterInnen vom 25. Juni bis 24. August 2012, jeweils Montag bis Freitag von 7:30 bis 14:30 Uhr. Jene Kinder, welche eine Betreuung nach 14:30 Uhr benötigen, werden bei entsprechender Verfügbarkeit in den Kinderhort des Krankenhauses gebracht. Die Betreuung erfolgt im Kindergarten „Rosslauf“, welcher durch seine unmittelbare Nähe zum Krankenhaus sehr günstig liegt, um Bring- und Abholmodalitäten zu erleichtern.
- > In vielen Gemeinden des Pustertales wird von den „Kinderfreunden“ Sommerbetreuung angeboten. Die MitarbeiterInnen des Gesundheitsbezirks Bruneck können ihre Kinder aber auch in die Sommerbetreuung nach Bruneck bringen (auch wenn sie in anderen Gemeinden wohnhaft sind).

## Personalia: Neuen Herausforderungen entgegen

- > Dr. Franz Wenter, Primar der Abteilung Dermatologie des Krankenhauses Bruneck, wurde nach 32 Jahren Tätigkeit in die Pension verabschiedet. Neben der stationären und ambulanten Tätigkeit im Krankenhaus Bruneck hat Dr. Wenter auch die ambulante Betreuung in den Krankenhäusern Innichen, Brixen und Sterzing aufgebaut. Dr. Wenter ist jetzt wieder bereit für Neues: eine Ausbildung in moderner Akupunktur soll es werden oder ein Studium der Philosophie und Soziologie. Alles Gute! (be)
- > Prof. Dr. Manfred Mitterer (ehemals Primar des Transfusionszentrums, dessen Leitung beendete er mit 31. Mai) ist seit 1. Juni 2012 Primar des Zentralen Internistischen Day-Hospitals im Krankenhaus Meran. Besonders stolz ist Prof. Mitterer auf sein Team: Sechs Ärzte, darunter zwei habilitierte Professoren und einer auf dem Wege zur Habilitation, garantieren den Patientinnen und Patienten beste Versorgung. „Die klinische Forschung spielt bei uns eine sehr große Rolle, regelmäßige Publikationen lassen uns den Kontakt zur Fachwelt nicht verlieren“, freut sich Prof. Mitterer. Die große Patientenanzahl, auch von auswärts, weiß dies zu schätzen. (sf)
- > Dr. Ralf Geiger ist neuer Primar der Abteilung Pädiatrie am Krankenhaus Bruneck. 1958 in Frankfurt am Main geboren, arbeitete er nach dem Medizinstudium an der Universitätsklinik für Kinder- und Jugendheilkunde Innsbruck und hatte u.a. einen Forschungsauftrag an der Universität Rotterdam. Viel Freude in der neuen Abteilung! (egf)
- > Wechsel in der Betriebsabteilung Wirtschaft und Finanzen: Seit 1. Juni ist Dr. Fabio Abram in wohlverdienter Pension. Sein Nachfolger wird Ernst Huber des Gesundheitsbezirks Bruneck. Die Leitung der Bezirksabteilung Wirtschaft, Finanzen und Leistungsverrechnung wird er dort auch beibehalten. Allen beiden alles Gute für die Zukunft! (egf)

### Unsere Pantarhei ...

... lebt durch Ihre Beiträge und Artikel. Auch Themenvorschläge sind sehr erwünscht! Lob und Kritik nehmen wir gerne unter pantarhei@sabes.it entgegen. Die Newsletter wird per E-Mail an alle MitarbeiterInnen des Südtiroler Sanitätsbetriebes geschickt. Gedruckte Exemplare liegen in jedem Bezirk (Mensa, PDL ...) auf. Informationen zur Verteilung: Ämter für Bürgeranliegen. Weitere Meldungen siehe [www.sabes.it](http://www.sabes.it)

**Impressum:** Lukas Raffl (lr), Gabriela Pircher (gp), Marina Cattoi (mc), Flavio Girardi (fg), Markus Marsoner (mm), Astrid Richter (ar), Christian Kofler (chk), Hiltrud Grossgasteiger (hg), Evelyn Gruber-Fischnaller (egf). Weitere MitarbeiterInnen dieser Ausgabe: Tatiana De Bonis (tdb), Antonio Triani (at), Walburg Wielander (ww), Marina Cattoi (mc), Beatrix Eppacher (be), Sabine Flarer (sf), Haimo Kaser (hk). Die Newsletter ist presserechtlich registriert am Landesgericht Bozen (Nr. 9/2009 v. 04.05.2009). Herausgeber und Eigentümer: Dr. Andreas Fabi, verantwortlich im Sinne des Pressegesetzes: Dr. Lukas Raffl. Druckerei: Druckstudio Leo, Bozner Straße 41, Frangart.