

alles fließt

# Panta rhei

## NEWS

### Sehr geehrte Mitarbeiterin, sehr geehrter Mitarbeiter,

2011 war kein leichtes Jahr für uns, dennoch konnten wir der Landesregierung ein solides Geschäftsergebnis vorlegen: Während in Italien rund ein Drittel der Sanitätsbetriebe kommissarisch verwaltet wird, erfreut sich der Südtiroler Sanitätsbetrieb guter Gesundheit. Für Ihren tagtäglichen Einsatz möchte ich Ihnen von Herzen danken!

Wie Sie alle bestens wissen, haben wir aber auch 2012 keine Erleichterung zu erwarten, im Gegenteil, uns steht ein heißer Herbst bevor. Ich hoffe, dass die Einsparungsvorstellungen der Regierung für Südtirol nicht so einschneidend ausfallen, wie angekündigt. Ich darf Ihnen aber versichern, dass wir unser möglichstes tun werden, jedwede Anforderung so umsichtig wie möglich umzusetzen.

Ihr Andreas Fabi

### Bilanz: Auch 2011 Budgetrahmen eingehalten

Der Südtiroler Sanitätsbetrieb kann auch im Jahr 2011 ein gutes Geschäftsergebnis vorlegen. Der mit dem Assessorat für Gesundheit vereinbarte Budgetrahmen wurde mehr als eingehalten – trotz beträchtlicher Kostensteigerungen und neuer Angebote. Die Gesamtkosten des Betriebes beliefen sich auf 1,174 Milliarden Euro, was im Vergleich zum Jahresabschluss 2010 eine Kostensteigerung um 1,19% bedeutet. Die Landeszuweisungen sind im Vergleichszeitraum nur um 1,64% gestiegen, während die betrieblichen Einnahmen um 2,48% angehoben werden konnten. „Vor einigen Jahren hatten wir im Südtiroler Gesundheitswesen noch mit jährlichen Kostensteigerungen von 6–8% zu kämpfen“, erinnert sich Generaldirektor Dr. Andreas Fabi, „mittlerweile ist es uns wiederholt gelungen, die jährliche Steigerungsrate unter 2% zu drücken, ohne das Angebot zu reduzieren und obwohl sogar neue Leistungen angeboten werden.“ Den zum Teil beträchtlichen Mehrkosten stehen Einsparungen und gestiegene Eigeneinnahmen gegenüber. Einsparungen konnten in den verschiedensten Unternehmensbereichen erzielt werden; sie reichen von der geringeren Inanspruchnahme von Diensten Dritter (z.B. Mietkosten) und der verstärkten Durchführung von Arbeiten in Eigenregie bis zur Reduktion von Ausgaben durch die direkte Medikamentenverteilung. Auch die Anwendung der gesetzlich vorgeschriebenen Solidaritätsabgabe für Jahresbruttogehälter über 90.000 Euro hat Einsparungen gebracht. Erstmals leicht rückgängig waren im Jahr 2011 auch die Personalkosten (– 0,14%). Ursache hierfür sind gezielte Maßnahmen wie beispielsweise die Eindämmung der Rückstellungen für Überstunden und nicht genossenem Urlaub. „Es gehört für mich zu einer modernen Personalpolitik dafür zu sorgen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Urlaub nehmen und Überstunden soweit wie möglich abbauen können und nicht von Jahr zu Jahr weiterziehen“, so Dr. Fabi. „Wir haben auch ca. 100 Personen zusätzlich eingestellt und zwar im sanitären Sektor, in der Pflege und in der Reha, dort wo es den Patientinnen und Patienten direkt zu Gute kommt.“ (Ir)



### „Dementia Care“ erfolgreich abgeschlossen, neuer Lehrgang startet im Herbst

Erst im Mai haben 23 Teilnehmerinnen und ein Teilnehmer den Lehrgang „Dementia Care“ erfolgreich abgeschlossen. Dieser wurde von „EURAC education“ im Auftrag der Pflegedirektion des Südtiroler Sanitätsbetriebes und in Zusammenarbeit mit dem Assessorat angeboten. In insgesamt sieben Modulen haben die Teilnehmenden seit Oktober des vergangenen Jahres ihr berufliches Verständnis in der Versorgung, Pflege und Betreuung demenzkranker Menschen erweitern können. Ihr erworbenes Wissen können sie in ihre Abteilungen und Institutionen weitertragen und den Umgang mit Patientinnen und Patienten sowie Angehörigen verbessern. Zur Sicherung des Transfers in den beruflichen Alltag erarbeiteten die Teilnehmenden Abschlussprojekte, die basierend auf den Kursinhalten konkrete Problemstellungen in der Pflegerealität in Angriff nahmen.

Der Lehrgang wird im Oktober noch einmal angeboten.

#### Informationen und Anmeldung:

EURAC education, Tel. 0471 055 445,

<http://education.eurac.edu/de/courses/Health/DEM12/default.html>



## Konflikte, Stress und Co. – Beratung für Teams

In einem Team hat die Person mit der meisten Flexibilität die besten Möglichkeiten, die Beziehungen zu Anderen positiv zu beeinflussen, weil sie verschiedene Verhaltensweisen und Strategien anwenden kann, z.B. in der Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen.

Beratung und Coaching anzufordern ist in diesem Sinne ein Zeichen der Bereitschaft zur Veränderung, eine Suche nach neuen Lösungen oder anderen Sichtweisen und damit ein Merkmal für Flexibilität. Solche Dienste in Anspruch zu nehmen zeugt also vielmehr von Stärke und „Macht“ als von Schwäche, wie oftmals geglaubt wird.

Die Mediationsberatung kann seit Beginn dieses Jahres in allen Gesundheitsbezirken unabhängig vom Berufsbild und vom Vertrag von allen Bediensteten des Sanitätsbetriebes in Anspruch genommen werden. Schrittweise wird dieses Angebot immer mehr genutzt und die Gelegenheit wahrgenommen, mit den qualifizierten, neutralen Expertinnen und Experten über Befindlichkeiten in der Arbeitssituation zu sprechen und eine Beratung zur Verbesserung in Anspruch zu nehmen. Die bisherigen Themen zogen sich von Überlastung, Stressmanagement, Konflikten, Perspektivenwechsel zu organisatorischen Rahmenbedingungen bis hin zu Aspekten des Führungsstiles.

Das Mediationsteam steht in den Gesundheitsbezirken regelmäßig für Beratungen zur Verfügung. Die geschlechterspezifischen und sprachlichen Erfordernisse werden berücksichtigt und die Vertraulichkeit respektiert. (rv)

### Kontakt:

Bozen: 0471 435 144 (intern 5144)

Meran: 0473 251 278 (intern 1278)

Bruneck: 0474 581 119 (intern 1119)

Brixen: 0472 812 133 (intern 2133)

**Dr. Raffaele Virgadola:** rvirgadola@gmx.net

**Dr.<sup>in</sup> Daniela Rossi:** d.rossi@life-time.it

**Dr.<sup>in</sup> Evi Mittersteiner:** mittersteiner.e@rolmail.net

**Dr. Josef Steurer:** psychologie.steurer@rolmail.net



Nach dem Tod eines lieben Menschen bei Unfällen und tragischen Ereignissen bleiben die Angehörigen und Freunde oft sich selbst und ihrem Schicksal überlassen. Sie sind von ihren Reaktionen überwältigt und mit vielen offenen Fragen konfrontiert. Was ist jetzt zu tun? Wie können wir uns mit dem plötzlich Eintreffenen abfinden? Unbegreiflichkeit, Sprachlosigkeit, Ratlosigkeit, Ohnmacht und Hilflosigkeit machen sich breit.

Info: erwin.steiner@sb-brixen.it

## Dienst für Notfallpsychologie – Team leistet erste und zweite Hilfe

Wenn Menschen wie erstarrt vor plötzlichen Todesfällen, Katastrophen und anderen traumatischen Ereignissen stehen, leisten sie erste und vor allem auch zweite Hilfe: Ein Team von derzeit 15 Psychologinnen und Psychologen garantiert in „verbindlichen Formen der Zusammenarbeit“ einen landesweiten Dienst für Notfallpsychologie. Der notfallpsychologische Dienst steht an 365 Tagen von 8 bis 21 Uhr in Bereitschaft und wird über die Landesnotrufzentrale 118 alarmiert. Anhand internationaler Leitlinien wird abgeklärt, ob und wie der Einsatz in Kooperation mit öffentlichen Diensten, Behörden und den freiwilligen Helfern und Helferinnen der Einsatz- und Rettungsorganisationen durchgeführt werden soll. Die psychologische Hilfe am Ort des Geschehens soll allen Betroffenen jene Unterstützung bieten, die in ihrer aktuellen Situation notwendig und angemessen erscheint. Das niederschwellige, zeitlich begrenzte Angebot hilft dabei den Betroffenen ihre Widerstandskraft zu stärken, die eigenen Ressourcen zu aktivieren und aufzuzeigen, wie sie mit dem Geschehenen weiterleben und den Alltag wieder bewältigen können.

Zu den Aufgabenbereichen der Notfallpsychologie gehört auch die Unterstützung von Einsatz- und Rettungskräften nach schwierigen Einsätzen. Das Ziel der strukturierten Nachbetreuung besteht darin, die seelischen Belastungen rechtzeitig und gesundheitsfördernd aufzuarbeiten: Durch fachliche Informationen, Austausch von Erfahrungen und konkrete Anleitungen gelingt es, die Reaktionen nach dem Einsatz zu normalisieren und zu bewältigen, damit auch die Helferinnen und Helfer mit der nötigen Ausgeglichenheit ihre Tätigkeit weiter ausüben können. So können z.B. Beziehungsschwierigkeiten, Medikamenten- und Alkoholmissbrauch sowie posttraumatischen Belastungsstörungen vorgebeugt werden. (es)



### Vorstellungen für den Führungskreis der Gesundheitsbezirke

**Bozen:** 10.09.12 von 14.00–15.30 Uhr, Krankenhaus Bozen (Kongress-Saal)

**Bruneck:** 17.10.12 von 16.00–17.30 Uhr, Krankenhaus Bruneck (Saal wird noch mitgeteilt)

**Meran:** 19.10.12 von 14.30–16.30 Uhr, Krankenhaus Meran, Mensa

**Brixen:** 26.10.12 von 14.30–16.00 Uhr, Krankenhaus Brixen, Mehrzwecksaal B

Info: marianne.siller@sabes.it

## LEAN MANAGEMENT

### Schlankes Denken und Handeln

Die Herausforderungen der Zukunft mutig und aufgeschlossen angehen: seit einiger Zeit schon machen vier Buchstaben Karriere. L-E-A-N = „lean“ bedeutet so viel wie schlank (ital. snello). Als Ansatz gehört Lean Management zu den innovativen Organisations- und Managementkonzepten und geht mit einem tiefgreifenden organisatorischen und kulturellen Wandel einher.

„Wie in vielen großen Unternehmen bereits umgesetzt, hat sich auch der Südtiroler Sanitätsbetrieb ein neues Ziel gesteckt, um in Zukunft handlungsfähig, leistungsstark und ein effizienter Partner in Gesundheitsfragen zu bleiben“, erklärt Generaldirektor Dr. Andreas Fabi. „Das Betriebsprojekt Lean Management wird uns in den nächsten fünf Jahren helfen, Abläufe zu durchforsten und die Zeiten und Aufgaben, die nicht direkt mit den Patienten zu tun haben, zu reduzieren. Die Ausrichtung am Patientennutzen kommt somit dem Bürger zu Gute, aber auch den Berufsgruppen, die sich auf ihre wesentlichsten Kompetenzen konzentrieren können.“

Die Stärke des Ansatzes besteht darin, dass die Patientinnen und Patienten im Mittelpunkt der Organisation stehen und der Respekt vor der Person mit ihren Anliegen, Bedürfnissen, Erwartungen, Vorlieben die Basis für die Vorgehensweise in der Gesundheitsversorgung bilden. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter auf allen Ebenen ist als Expertin und Experte in die konkrete Verbesserung der Prozesse bzw. Wertströme der Gesundheitsversorgung eingebunden.

Für das Gesundheitswesen lassen sich aus dem neuen Management-Ansatz u.a. Anforderungen an folgende Bereiche ableiten:

› **Organisation nach Prozessen und nicht nach Disziplinen**

› **Reorganisation**

- der Arbeitsflüsse rund um die Patienten/Patientinnen und Versorgungsprozesse und nicht um Pathologien oder Berufsgruppen
- der Materialflüsse und Informationsflüsse (Überwachung der Abläufe und weniger der Pathologien)

› **Segmentierung nach der Logik des Patientenstromes**

Als Bezugsdokument für die mit der Einführung von Lean Thinking verbundene Reorganisation des Südtiroler Sanitätsbetriebes wurde von einer multiprofessionell zusammengesetzten und bezirksübergreifenden Arbeitsgruppe ein Grundkonzept erstellt. An der Entwicklung dieses Grundkonzeptes haben mitgewirkt:

- › Prim. Dr. Fausto Chilovi – Gastroenterologie, Bozen
- › Prim. Dr. Paolo Conci – Basismedizin, Bozen
- › Katja Federspieler – Koordinatorin Chirurgie, Innichen
- › Stefano Fratturato – Koordinator Orthopädie, Meran
- › Prim. Dr. Flavio Girardi – Ärztlicher Direktor des ZKH Bozen
- › Dr. Alexander Kugler – Pflegedienstleiter, Bruneck
- › Prim. Dr. Federico Martin – Chirurgie, Bozen
- › Prim. Dr. Reinhold Oberhofer – Medizin, Brixen
- › Dr.<sup>in</sup> Marianne Siller – Stabstelle für Organisations- und Prozessentwicklung, Pflegedirektion des Sanitätsbetriebes
- › Dr.<sup>in</sup> Thea Villgrattner – Koordinierende Pflegedienstleiterin, Bozen
- › Prim. Dr. Christian Wenter – Geriatrie, Meran
- › Dr. Alex Wiegele – Chirurgie, Bruneck
- › Monika Zihl – Pflegedienstleiterin, Sterzing

Ende Juli wird der Grobentwurf für das Betriebsprojekt in den Kernteams (interdisziplinäre Arbeitsgruppen in den Bezirken) und im September und Oktober im erweiterten Führungskreis der vier Gesundheitsbezirke vorgestellt. Die bei den Vorstellungen eingegangenen Veränderungsvorschläge werden in die weitere Projektierung eingearbeitet und mit der strategischen Ausrichtung der Reorganisation verbunden, um dann 2013 auf unterschiedlichen Ebenen und in unterschiedlichen Bereichen mit der Umsetzung beginnen zu können. (egf)



Info: TIS innovation park,  
Tel. 0471 068 121, [www.intramed-c2c.eu](http://www.intramed-c2c.eu)

## Medizintechnische Produkte: neue Ideen gesucht!

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Medizin und Pflege sind Fachleute für Therapie- und Diagnosegeräte und wissen durch den täglichen Umgang und die jahrelange Erfahrung mit diesen medizintechnischen Produkten genau, wo Verbesserungspotential besteht. Wenn das Fachwissen des Gesundheitspersonals aus Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen den Weg zu den Herstellern solcher Produkte findet, könnten viele neue, wegweisende Produkte entstehen.

Ziel des EU-Projektes mit dem Namen IntraMED-C2C ist es also, die bisher noch begrenzten Kommunikationskanäle zwischen den im medizinischen Bereich tätigen Menschen und den Entwicklern/Produzenten zu öffnen: v.a. kleine und mittlere Unternehmen können von den gesammelten Verbesserungsvorschlägen profitieren und sie in kurzer Zeit umsetzen.

Das Fachpersonal ist herzlich eingeladen, einen Fragebogen auf der Seite des TIS auszufüllen und damit einen wertvollen Input zu geben (<http://www.tis.bz.it/info/subscribe/intramed-c2c/>). Die besten Ideen werden dann zu neuen und innovativen Produkten im Medizinsektor.

Die Unterstützung dieses Projektes ist auch in Zusammenhang mit der Klinischen Reform zu sehen, die vor zwei Jahren gestartet wurde und u.a. auch auf die Stärkung der Forschung und Innovation im öffentlichen Gesundheitswesen setzt.



## Webseite: die „sprechenden“ Adressen

Informationen und Kontakte schnell finden? Die Webseiten des Südtiroler Sanitätsbetriebes sind jetzt über so genannte „sprechende“ Adressen erreichbar:

### Die Gesundheitsbezirke

[www.sabes.it/bozen](http://www.sabes.it/bozen)  
[www.sabes.it/brixen](http://www.sabes.it/brixen)  
[www.sabes.it/meran](http://www.sabes.it/meran)  
[www.sabes.it/bruneck](http://www.sabes.it/bruneck)

### Die Krankenhäuser

[www.sabes.it/kh-bozen](http://www.sabes.it/kh-bozen)  
[www.sabes.it/kh-brixen](http://www.sabes.it/kh-brixen)  
[www.sabes.it/kh-meran](http://www.sabes.it/kh-meran)  
[www.sabes.it/kh-bruneck](http://www.sabes.it/kh-bruneck)  
[www.sabes.it/kh-schlanders](http://www.sabes.it/kh-schlanders)  
[www.sabes.it/kh-sterzing](http://www.sabes.it/kh-sterzing)  
[www.sabes.it/kh-innichen](http://www.sabes.it/kh-innichen)

## Unsere Panta rhei ...

... lebt durch Ihre Beiträge und Artikel. Auch Themenvorschläge sind sehr erwünscht! Lob und Kritik nehmen wir gerne unter [pantarhei@sabes.it](mailto: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 und Mitarbeiter dieser Ausgabe: Tatiana De Bonis (tdb), Erwin Steiner (es), Raffaele Virgadola (rv). 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.