

**Südtiroler
Sanitätsbetrieb**

**Azienda Sanitaria
dell'Alto Adige**

Azienda Sanitaria de Sudtiroi

BETRIEBSDIREKTION

DIREZIONE AZIENDALE

An das Verwaltungspersonal der Krankenhausabteilungen

an das Verwaltungspersonal der territorialen Dienste

an das Verwaltungspersonal der Arztpraxen für Allgemeinmedizin, Basispädiatrie und der freiberuflich geführten Facharztpraxen

an interessierte Personen, die beabsichtigen zukünftig in diesem Arbeitsbereich tätig zu sein

Al personale amministrativo delle strutture ospedaliere

al personale amministrativo dei servizi territoriali

al personale amministrativo degli ambulatori dei medici di medicina generale, delle pediatrie e dei pediatri di libera scelta e dei medici specialisti liberi professionisti

alle persone interessate che intendono lavorare in questo settore

BEKANNTMACHUNG

AVVISO

Der Generaldirektor des Südtiroler Sanitätsbetriebes gibt bekannt, dass im Jahr 2024 der Lehrgang für Organisations- und Dokumentationsassistentinnen/-assistenten im Gesundheitsbereich erneut starten wird. Die vorliegende Bekanntmachung enthält Informationen über die Inhalte, die Zielgruppe sowie organisatorische Hinweise zum Lehrgang.

Il Direttore Generale dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige rende noto che nel 2024 ripartiranno delle nuove edizioni del corso di formazione per assistenti organizzative/organizzativi e documentali in ambito sanitario. Il presente avviso contiene informazioni sul contenuto, sul gruppo destinatario e indicazioni organizzative relative al corso di formazione.

Anmeldung zum

Iscrizione al

**„Lehrgang für Organisations- und
Dokumentationsassistentinnen/-assistenten
im Gesundheitsbereich“**

**„Corso di formazione per
assistenti organizzative/organizzativi e
documentali in ambito sanitario“**

In den Abteilungen der stationären Gesundheitsversorgung, in den Sekretariaten der territorialen Dienste, in den Hausarztpraxen sowie in den Praxen der freiberuflich tätigen Fachärztinnen und Fachärzte werden Assistentinnen und Assistenten für Verwaltungs- und Dokumentationsaufgaben, sowie zur Unterstützung bei der organisatorischen Patientenbetreuung und -information eingesetzt. Sie übernehmen Verwaltungsarbeiten und organisatorische Aufgaben, entlasten dadurch das Gesundheitspersonal und leisten somit einen wesentlichen Beitrag zur Gesundheitsversorgung der Südtiroler Bevölkerung.

Nei reparti ospedalieri, nelle segreterie dei servizi territoriali, negli ambulatori dei medici di base, così come negli ambulatori dei medici specialisti liberi professionisti, sono impiegati assistenti per lo svolgimento di compiti amministrativi e gestione documentale oltre che a supporto dell'assistenza organizzativa e dell'informazione delle/deipazienti. Assumendo compiti amministrativi e organizzativi, alleggeriscono il carico di lavoro del personale sanitario e contribuiscono in modo significativo all'assistenza sanitaria dei cittadini dell'Alto Adige.

Im Jahr 2024 startet wieder ein strukturiertes Schulungsprogramm für diesen Aufgabenbereich mit dem Ziel, theoretische und

Nel 2024 riparte un programma di formazione strutturato per questo ambito lavorativo con l'obiettivo di fornire le competenze

praktische Kompetenzen für diese Tätigkeit in Einrichtungen der öffentlichen und der privaten Gesundheitsversorgung zu vermitteln.

In dem Jahr 2024 werden mehrere Auflagen des Lehrgangs sowohl in deutscher als auch in italienischer Sprache angeboten.

teorische e pratiche necessarie per questa attività sia nelle strutture sanitarie pubbliche che negli ambulatori privati.

Nel 2024 saranno offerte più edizioni del corso di formazione sia in tedesco che in italiano.

Ziel und Zielgruppe

Ziel des Ausbildungslehrganges ist es, Verwaltungshilfskräfte auszubilden, die im Gesundheitsbereich sowohl in stationären Einrichtungen als auch in den territorialen Diensten sowie in Arztpraxen für Allgemeinmedizin, Basispädiatrie und freiberuflich geführten Facharztpraxen tätig sind oder zukünftig tätig sein möchten.

Der Lehrgang richtet sich daher an:

- a) Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter der Krankenhausabteilungen,
- b) Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter der territorialen Dienste,
- c) Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter der Arztpraxen für Allgemeinmedizin, Basispädiatrie und der freiberuflich geführten Facharztpraxen,
- d) interessierte Personen, die beabsichtigen, zukünftig in diesem Arbeitsbereich tätig zu sein.

Für Personen, die bereits in diesem Arbeitsbereich tätig sind, stellt der Lehrgang eine wertvolle Möglichkeit der beruflichen Weiterentwicklung dar.

Obiettivo e gruppo destinatario

Obiettivo del corso di formazione è quello di formare operatrici e operatori di supporto amministrativo che, in ambito sanitario, operino sia nelle strutture ospedaliere che presso i servizi territoriali, nonché negli ambulatori dei medici di medicina generale, delle pediatrie e dei pediatri di libera scelta e dei medici specialisti liberi professionisti e persone che desiderino lavorare in questo ambito in futuro.

Il corso si rivolge quindi:

- a) al personale amministrativo delle strutture ospedaliere;
- b) al personale amministrativo dei servizi territoriali;
- c) al personale amministrativo degli ambulatori dei medici di medicina generale, delle pediatrie e dei pediatri di libera scelta e dei medici specialisti liberi professionisti;
- d) alle persone interessate che intendono lavorare in futuro in questo settore.

Per persone che già lavorano in questo settore, tale programma di sviluppo professionale costituisce un'importante opportunità di crescita.

Unterrichtsprogramm

Der Ausbildungslehrgang umfasst 180 Unterrichtseinheiten, davon 66 Theorie und 114 Praktikum.

Die Theorieeinheiten werden an 5 Wochenenden (jeweils 4 Stunden am Freitagnachmittag und 8 Stunden am Samstag) absolviert. 6 Unterrichtsstunden werden in Form eines E-Learning-Kurses bzw. Online-Moduls durchgeführt.

Die Inhalte des Lehrgangs wurden mit Beschluss der Landesregierung Nr. 290 vom 3. Mai 2022 festgelegt. Die Inhalte der Theorieeinheiten sind in der Anlage A dieser Bekanntmachung angeführt.

Die Lehrgangsleitung behält sich die Möglichkeit vor, die Inhalte geringfügig abzuändern und an die Bedürfnisse und Notwendigkeiten der

Programma d'insegnamento

Il corso di formazione si articola in 180 unità didattiche, di cui 66 di teoria e 114 di tirocinio.

Le unità teoriche si svolgono in 5 fine settimana (4 ore il venerdì pomeriggio e 8 ore il sabato). 6 ore di formazione si svolgono in modalità e-learning ovvero online.

I contenuti del corso sono stati stabiliti con deliberazione della Giunta provinciale n. 290 del 3 maggio 2022. I contenuti delle unità teoriche sono elencati nell'allegato A del presente avviso.

La direzione del corso si riserva la possibilità di apportare lievi modifiche al contenuto e di adattarlo alle esigenze e alle necessità dei partecipanti al corso.

Lehrgangsteilnehmerinnen und -teilnehmer anzupassen.

Praktischer Teil:

Neben dem theoretischen Unterrichtsprogramm sind praktische Unterrichtsmodule in Form von Praktika vorgesehen. Diese werden in Krankenhausabteilungen und Praxen für Allgemeinmedizin/Facharztmedizin absolviert. Ziel der Praktika ist es, die fachlichen Kompetenzen und die Beziehungskompetenzen in der Praxis zu entwickeln.

Praktikum 1:

1 Woche Praktikum in einer Krankenhausabteilung

Praktikum 2:

1 Woche Praktikum in einer Hausarzt- und/oder Facharztpraxis

Praktikum 3:

1 Woche Praktikum nach Wahl in einer Krankenhausabteilung oder in einer Hausarzt- und/oder Facharztpraxis

Eine mindestens zweijährige, kontinuierliche Berufserfahrung in einem der beiden Bereiche (Krankenhausabteilung oder Praxis für Allgemeinmedizin, bzw. freiberufliche Facharztpraxis) erlaubt - unter Vorlage einer entsprechenden Arbeitgeberbescheinigung - die Gutschrift der vorgesehenen Praktikumszeit in diesem Bereich.

Sollte jemand in beiden Bereichen eine mindestens zweijährige, kontinuierliche Berufserfahrung aufweisen, so kann sie/er vom Praktikum befreit werden.

Die Vermittlung der Praktikumsplätze erfolgt durch die Lehrgangsorganisatoren.

Zulassungsvoraussetzungen und -kriterien

Voraussetzung für die Zulassung zum Lehrgang sind:

- 1) Volljährigkeit zum Zeitpunkt der Einschreibung in den Lehrgang,
- 2) Erfüllung der Bildungspflicht zum Zeitpunkt der Einschreibung in den Lehrgang.

Weiters werden bei der Zulassung die sprachlichen und kommunikativen Kompetenzen, die Sozialkompetenzen und die Grundkenntnisse der zweiten Sprache berücksichtigt.

Im Januar 2024 finden am Sitz des Sanitätsbetriebes in der Thomas-Alva-Edison-Str.

Parte pratica:

Oltre al programma di insegnamento teorico, sono previsti moduli di insegnamento pratico sotto forma di tirocini. Tali tirocini sono svolti in vari reparti ospedalieri e in studi di medicina generale o specialistica. L'obiettivo dei tirocini è quello di sviluppare le competenze sia tecniche che relazionali nella prassi.

Tirocinio 1:

Una settimana di tirocinio in un reparto ospedaliero

Tirocinio 2:

Una settimana di tirocinio in uno studio di medicina generale e/o specialistica

Tirocinio 3:

Una settimana di tirocinio a scelta in un reparto ospedaliero oppure in uno studio di medicina generale e/o specialistica

L'esperienza professionale continuativa di almeno due anni in uno dei due ambiti (reparto ospedaliero, oppure ambulatorio di medicina generale rispettivamente ambulatorio specialistico), permette - dietro presentazione della corrispondente dichiarazione del datore di lavoro - il riconoscimento del tirocinio previsto in quell'ambito.

Coloro che abbiano maturato almeno due anni di esperienza professionale continuativa in entrambi gli ambiti potranno essere esentati dal tirocinio.

L'assegnazione dei posti di tirocinio è affidata agli organizzatori del corso di formazione.

Requisiti e criteri di ammissione

Requisiti per l'ammissione al corso sono:

- 1) la maggiore età al momento dell'iscrizione al corso di formazione;
- 2) l'assolvimento dell'obbligo formativo al momento dell'iscrizione al corso di formazione.

Inoltre, nel processo di ammissione si tiene conto delle competenze linguistiche e comunicative, delle competenze sociali e delle conoscenze di base della seconda lingua.

In gennaio 2024 si svolgeranno presso la sede dell'Azienda Sanitaria in via Thomas Alva

10/D, Bozen, Aufnahmegespräche mit der Auswahlkommission statt. Der genaue Termin wird den angemeldeten Personen innerhalb 10. Jänner 2024 mitgeteilt.

Anschließend erstellt die Kommission eine Liste der zum Lehrgang zugelassenen Personen. Unter Berücksichtigung der Anzahl der Anmeldungen und der verfügbaren Plätze behält sich die Kommission die Möglichkeit vor, Interessentinnen und Interessenten nicht zur ersten, sondern zu einer der folgenden Auflagen des Lehrgangs zuzulassen.

Edison 10/D, Bolzano dei colloqui di ammissione con la commissione di selezione. La data esatta sarà comunicata alle persone iscritte entro il 10 gennaio 2024.

In seguito, la commissione predisporrà un elenco delle persone ammesse al corso. Tenendo conto del numero di iscrizioni e dei posti disponibili, la commissione si riserva la possibilità di ammettere gli interessati non alla prima ma a una delle successive edizioni del corso.

Termine

Erste Auflage in deutscher Sprache:

Die theoretischen Unterrichtseinheiten finden an den folgenden Tagen statt:

Freitag, 02. Februar, nachmittags, 4 Stunden
Samstag, 03. Februar, ganztags, 8 Stunden
Freitag, 23. Februar, nachmittags, 4 Stunden
Samstag, 24. Februar, ganztags, 8 Stunden
Freitag, 08. März, nachmittags, 4 Stunden
Samstag, 09. März, ganztags, 8 Stunden
Freitag, 26. April, nachmittags, 4 Stunden
Samstag, 27. April, ganztags, 8 Stunden
Freitag, 10. Mai, nachmittags, 4 Stunden
Samstag, 11. Mai, ganztags, 8 Stunden
Samstag, 25. Mai, ganztags, 8 Stunden

Zweite Auflage in italienischer Sprache:

Die theoretischen Unterrichtseinheiten finden an den folgenden Tagen statt:

Freitag, 09. Februar, nachmittags, 4 Stunden
Samstag, 10. Februar, ganztags, 8 Stunden
Freitag, 01. März, nachmittags, 4 Stunden
Samstag, 02. März, ganztags, 8 Stunden
Freitag, 05. April, nachmittags, 4 Stunden
Samstag, 06. April, ganztags, 8 Stunden
Freitag, 03. Mai, nachmittags, 4 Stunden
Samstag, 04. Mai, ganztags, 8 Stunden
Freitag, 17. Mai, nachmittags, 4 Stunden
Samstag, 18. Mai, ganztags, 8 Stunden
Samstag, 01. Juni, ganztags, 8 Stunden

Date

Prima edizione in lingua tedesca:

Le lezioni teoriche si svolgono nei giorni seguenti:

Venerdì 02 febbraio, pomeriggio, 4 ore
Sabato 03 febbraio, giornata intera, 8 ore
Venerdì 23 febbraio, pomeriggio, 4 ore
Sabato 24 febbraio, giornata intera, 8 ore
Venerdì 08 marzo, pomeriggio, 4 ore
Sabato 09 marzo, giornata intera, 8 ore
Venerdì 26 aprile, pomeriggio, 4 ore
Sabato 27 aprile, giornata intera, 8 ore
Venerdì 10 maggio, pomeriggio, 4 ore
Sabato 11 maggio, giornata intera, 8 ore
Sabato 25 maggio, giornata intera, 8 ore

Seconda edizione in lingua italiana:

Le lezioni teoriche si svolgeranno nei giorni seguenti:

Venerdì 09 febbraio, pomeriggio 4 ore
Sabato 10 febbraio, giornata intera, 8 ore
Venerdì 01 marzo, pomeriggio 4 ore
Sabato 02 marzo, giornata intera, 8 ore
Venerdì 05 aprile, pomeriggio 4 ore
Sabato 06 aprile, giornata intera, 8 ore
Venerdì 03 maggio, pomeriggio 4 ore
Sabato 04 maggio, giornata intera 8 ore
Venerdì 17 maggio, pomeriggio 4 ore
Sabato 18 maggio, giornata intera 8 ore
Sabato 01 giugno, giornata intera 8 or

Kosten

Die Teilnahme am Lehrgang ist kostenlos.

Costi

La partecipazione al corso di formazione è gratuita.

Veranstaltungsort

Die ersten beiden Auflagen des Lehrgangs (1 de, 1 it) finden im Bildungshaus Lichtenburg, Vilpianerstr. 27, Nals (BZ) statt.

Weitere Auflagen mit Veranstaltungsort in der östlichen Landeshälfte sind in Planung.

Luogo di svolgimento

Le prime due edizioni del corso (1 te, 1 it) si svolgeranno presso il centro di apprendimento Lichtenburg, via Vilpiano 27, Nalles (BZ).

Sono in programmazione altre edizioni con luogo di svolgimento nella zona est della Provincia.

Abschluss des Lehrgangs

Voraussetzung für den erfolgreichen Abschluss des Lehrgangs ist die Anwesenheit bei mindestens 90% der gesamten Unterrichtsstunden sowie den gesamten Praktikumsstunden.

Es werden Zwischenprüfungen zu den einzelnen Modulen und eine Abschlussprüfung durchgeführt.

Completamento del corso di formazione

Il completamento del corso di formazione richiede la frequenza ad almeno il 90% delle lezioni di teoria e a tutte le ore di tirocinio.

Sono effettuate verifiche intermedie per i singoli moduli e un esame finale.

Anmeldung

Die Gesuche um Teilnahme am Lehrgang für Organisations- und Dokumentationsassistentinnen/-assistenten im Gesundheitsbereich können innerhalb

Iscrizione

Le richieste di ammissione al Corso di formazione per assistenti organizzative/organizzativi e documentali in ambito sanitario possono essere inoltrate entro il

20. Dezember 2023

20 dicembre 2023

online über den folgenden Link übermittelt werden:

online tramite il seguente link:

[clicca qui](#)

Für Fragen in Bezug auf die Anmeldung wenden Sie sich bitte mittels E-Mail an personalentwicklung@sabes.it.

Für Fragen inhaltlicher Natur wenden Sie sich bitte mittels E-Mail an den Lehrgangsleiter Dr. Karl Lintner an info@med-lintner.it.

Per domande relative all'iscrizione si prega di inviare una e-mail all'indirizzo sviluppodelpersonale@sabes.it.

Per domande relative al contenuto si prega di contattare via e-mail il direttore del corso Dr. Karl Lintner, all'indirizzo info@med-lintner.it.

Bozen, den 11.12.2022

Bolzano, il 11/12/2022

Die Außerordentlich Kommissarin
Dr. In Irene Pechlaner

Dott. In Commissaria straordinaria
Irene Pechlaner

Il delegato della Ripartizione Sviluppo del Personale
Dott. Martin Matscher

ANLAGE A

Unterrichtsprogramm Theoretischer Teil

DAS LANDESGESUNDHEITSWESEN

Organisation und Funktionen

- Einrichtungen und Dienste des Südtiroler Gesundheitswesens, Organisation der Primärversorgung, Zusammenarbeit zwischen primärer Gesundheitsversorgung (Ärztinnen/Ärzte für Allgemeinmedizin und Kinderärztinnen/Kinderärzte freier Wahl), sekundären Versorgungsebenen (Fachärzte/Fachärztinnen und Krankenhaus) und territorialen Diensten und Netzwerken
- Funktionen und Aufgaben der Gesundheitsberufe im öffentlichen und privaten Gesundheitswesen
- Organisationsformen und Arbeitsabläufe in der Hausarztpraxis: Gemeinschaftspraxis, Personalsharing, vernetzte Gruppenmedizin VGM (funktionelle Gruppierung von Ärztinnen und Ärzten für Allgemeinmedizin mit selektiver Teilung von Informationen), Gesundheitszentren
- Indirekte Gesundheitsversorgung in Südtirol

Die ambulanten Leistungen

- Die wesentlichen Betreuungsstandards (auf nationaler und Landesebene) und das Landestarifverzeichnis
- Prioritätsklassen und die jeweiligen maximalen Wartezeiten
- Zugangswege zu ambulanten Leistungen: von der Verschreibung über die Vormerkmöglichkeiten bis hin zur Erbringung der Dienstleistung

Organisations- und Dokumentations-assistent/in: rechtliche Aspekte, Grundlagen der Deontologie, Privacy

- Anforderungen an die berufliche Rolle, Personalbestimmungen und Arbeitsvertrag
- Gesetzliche Bestimmungen – Möglichkeiten und Grenzen im Rahmen der Aufgabenübertragung sowie straf- und haftungsrechtliche Folgen
- Organisation des italienischen Gesundheitssystems
- Berufsgeheimnis, Verschwiegenheitspflicht, ethische und deontologische Grundsätze
- Datenschutz (Privacy): Datenschutzverordnung, sichere Datenverwaltung, verschlüsselte

ALLEGATO A

Programma d'insegnamento Parte teorica

IL SISTEMA SANITARIO PROVINCIALE

Organizzazione e funzioni

- Strutture e servizi del sistema sanitario provinciale, organizzazione dell'assistenza primaria, collaborazione tra assistenza sanitaria primaria (medici di medicina generale, pediatri e pediatri di libera scelta), assistenza sanitaria secondaria (medici specialisti e ospedale) e servizi/reti territoriali
- Funzioni e compiti delle professioni sanitarie del sistema sanitario pubblico e privato
- Forme di organizzazione e procedure operative dell'ambulatorio del medico di medicina generale: ambulatori condivisi, personal sharing, studi medici in rete, aggregazione funzionale territoriale AFT (raggruppamento di medici di medicina generale con una condivisione selettiva delle informazioni), case della salute
- Assistenza sanitaria indiretta in Alto Adige

Le prestazioni ambulatoriali

- I livelli essenziali di assistenza (nazionali e provinciali) e il tariffario provinciale
- Classi di priorità e relativi tempi massimi di attesa
- Modalità d'accesso alle prestazioni ambulatoriali: dalla prescrizione, ai canali di prenotazione e all'erogazione delle prestazioni

Assistente organizzativo e documentale in ambito sanitario: aspetti giuridici, principi della deontologia, privacy

- Requisiti richiesti alla figura professionale, disciplina del personale e contratto di lavoro
- Disposizioni di legge – possibilità e limiti nell'assegnazione di attività, conseguenze in termini di responsabilità civile e penale
- Organizzazione del sistema sanitario italiano
- Segreto professionale, obbligo di riservatezza, principi di etica e deontologia
- Tutela dei dati personali (privacy): regolamento sulla protezione dei dati, gestione sicura dei

Datenweiterleitung, korrekte Datenaufbewahrung

dati, trasmissione criptata dei dati, corretta conservazione dei dati

TERRITORIALE VERSORGUNG

Medizinische Grundkenntnisse im Umgang mit Medikamenten

- Häufige Symptome und Beratungsanlässe in der Arztpraxis und im Krankenhaus, Erklärung gebräuchlicher medizinischer Fachbegriffe und Abkürzungen, Vermittlung von Grundlagen zu Anatomie, Physiologie, Pathophysiologie –soweit notwendig – sowie zu den gängigen Beschwerdebildern
- Rückenschmerzen, Gelenkschmerzen
- Grippale Infekte, Halsschmerzen, Husten, Ohrenschmerzen, Fieber
- Brennen beim Wasserlassen/ Harnwegsinfekte
- Schmerzen in der Brust
- Beinschmerzen
- Bauchschmerzen und Magen- Darm-Beschwerden
- Kopfschmerzen
- Schwindel
- Schwäche/Müdigkeit
- Meldepflicht bei Infektionserkrankungen
- Rezeptfreie und rezeptpflichtige Arzneimittel
- Generika
- Aufbewahrung von Medikamenten (Medikamentenschrank und Arzneimittelproben)

Definition und Symptomatik der häufigsten chronischen Erkrankungen

- Arterielle Hypertonie, Diabetes mellitus: den Patienten und Patientinnen Ursachen und Entstehung von Gesundheitsstörungen und entsprechende
- Präventionsmaßnahmen erläutern können
- Gesundheitsvorsorge, Risikofaktoren, Motivation zur Änderung des Lebensstils
- Koronare Herzkrankheiten (KHK), Herzinsuffizienz, Vorhofflimmern, zerebrovaskuläre Erkrankung, chronisch obstruktive Lungenerkrankung (COPD)
- Organisationsmodelle für die Betreuung chronisch und unheilbar kranker Menschen
- Chronic Care Model, diagnostisch-therapeutische Versorgungspfade
- Integrierte und programmierte Hausbetreuung

L'ASSISTENZA TERRITORIALE

Elementi di medicina generale e nozioni di base sull'utilizzo dei farmaci

- Sintomi frequenti e motivi per la richiesta di un consulto nello studio medico o in ospedale, termini medici più usati e relative abbreviazioni, elementi di anatomia, fisiologia, e - se necessario - di
- fisiopatologia, nozioni sui più comuni quadri clinici
- Mal di schiena, dolori articolari
- Sindromi influenzali, mal di gola, tosse, mal d'orecchio, febbre
- Bruciore durante la minzione / infezioni delle vie urinarie
- Dolore al petto
- Dolore agli arti inferiori
- Dolori addominali e disturbi gastrointestinali
- Mal di testa
- Vertigini
- Debolezza / astenia
- Obbligo di segnalazione di malattie infettive
- Farmaci soggetti a obbligo di prescrizione medica e farmaci da banco
- Farmaci generici
- Conservazione dei farmaci (armadio farmaceutico e campioni di farmaci)

Definizione e sintomatologia delle malattie croniche più frequenti

- Ipertensione arteriosa, diabete mellito: come spiegare alle persone assistite le cause e l'origine dei disturbi e le opportune misure preventive da adottare
- Prevenzione delle malattie, fattori di rischio,
- motivazione al cambiamento dello stile di vita
- Cardiopatia coronarica, insufficienza cardiaca, fibrillazione atriale, malattia cerebrovascolare, broncopneumopatia cronica ostruttiva (BPCO)
- Modelli organizzativi dell'assistenza alle persone affette da malattie croniche e incurabili
- Chronic Care Model, percorso diagnostico terapeutico assistenziale (PDTA)
- Assistenza domiciliare integrata e programmata

- Palliativnetz – Weitergabe von Informationen über Patientenorganisationen und Selbsthilfegruppen

- Rete delle cure palliative – comunicazione delle informazioni sulle organizzazioni di pazienti e sui gruppi di autoaiuto

KRANKENHAUSBETREUUNG

Krankenhausleistungen

- Klassifizierung der stationären Leistungen (IDC Kodex zur Klassifizierung von Krankheiten und der durchgeführten Leistungen und DRG) sowie das Landestarifverzeichnis
- Krankenhausentlassungsbogen (KEB)

Aufnahme

- Vollständige Abwicklung der geplanten Aufnahmen von Patientinnen und Patienten
- Überprüfung der Daten der Patientinnen und Patienten
- Koordinierung und Buchung von Terminvereinbarungen für Untersuchungen aufgrund ärztlicher Anordnung
- Planung von stationären Aufnahmen und Day Hospital
- Verständigung der Patientin/des Patienten über Tag und Uhrzeit der Aufnahme und Vermittlung der notwendigen Informationen
- Begleitung der Patientin/des Patienten zum Krankbett, Informationerteilung bezüglich Glockenbenützung und Organisation der Abteilung (Badezimmerbenützung, Besuchszeiten, Essenszeiten, usw.)
- Vormerkung der Anforderung, Abgleichung der durchgeführten Untersuchungen mit den eingetroffenen Befunden
- Anlegen der Patientenakte, insbesondere der Befunde: Überprüfung der Vollständigkeit der Patientenakte (Unterlagen über die Aufnahme, Befunde von Analysen und Untersuchungen, die vor und während des stationären Aufenthaltes durchgeführt wurden) und Ordnung der Dokumentation
- Telefonmanagement aufgrund der bestehenden Dringlichkeiten

Entlassung

- Organisation der Leistungen nach der Krankenhausentlassung und Follow-UP
- Dokumentation der ICD-Kodierung und der durchgeführten Prozeduren (unter ärztlicher Anleitung und Kontrolle)
- Vorbereitung sämtlicher für die Entlassung erforderlichen Dokumente und im Bedarfsfall Aufforderung zur dringenden Fertigstellung

ASSISTENZA OSPEDALIERA

prestazioni ospedaliere

- Classificazione delle prestazioni di ricovero (codici ICD di classificazione delle malattie e delle procedure effettuate e DRG) nonché il tariffario provinciale
- La scheda di dimissione ospedaliera (SDO)

Accettazione ospedaliera

- Procedura completa di accettazione degli accessi programmati delle e dei pazienti
- Verifica dei dati delle e dei pazienti
- Coordinamento e prenotazione di appuntamenti per visite su disposizione medica
- Programmazione dei ricoveri ospedalieri ordinari e in regime diurno
- Comunicazione al/alla paziente del giorno e dell'orario del ricovero nonché delle informazioni necessarie
- Accompagnamento del/della paziente al letto di degenza, informazioni sull'uso del campanello e sull'organizzazione del reparto (utilizzo del bagno, orari di visita, orari dei pasti, ecc.)
- Gestione delle prenotazioni e della documentazione relativa agli esami effettuati e ai relativi referti
- Gestione della cartella clinica della/del paziente, in particolare dei referti: verifica della completezza della cartella clinica (documentazione relativa al ricovero, esiti di analisi e indagini diagnostiche effettuate precedentemente e nel corso del ricovero) e riordino della documentazione
- Gestione delle telefonate in base alla loro urgenza

Dimissione

- Gestione delle prestazioni del post ricovero e followup
- Documentazione dei codici ICD di classificazione delle malattie e delle procedure effettuate (su indicazione e controllo medico)
- Predisposizione di tutti i documenti necessari per la dimissione e, all'occorrenza, sollecito del loro completamento

- Organisation der ambulanten oder stationären Kontrolltermine auf ärztliche Anweisung
- Verwaltung der gesamten Dokumentation für eine eventuelle Überweisung an eine private akkreditierte Gesundheitseinrichtung
- Organisation des geplanten Untersuchungsprogramms
- Zusammenstellung und Weiterleitung von Behandlungsunterlagen
- Verwaltung der Dokumentation, die der Patientin/dem Patienten bei der Entlassung ausgehändigt wird: Entlassungsschreiben, Fragebogen zur Patientenzufriedenheit, usw.
- Bearbeitung von Anträgen auf Zugang zu Gesundheitsunterlagen (Krankengeschichte)
- Organisation degli appuntamenti per le visite di controllo ambulatoriali o in reparto su indicazione medica
- Gestione di tutta la documentazione per un eventuale invio verso una struttura privata convenzionata
- Organizzazione degli accertamenti diagnostici prescritti
- Predisposizione e trasmissione della documentazione sulle terapie
- Gestione della documentazione da consegnare alla/al paziente al momento della dimissione: lettera di dimissione, questionario di gradimento, ecc.
- Gestione di eventuali richieste di accesso alla documentazione sanitaria (cartella clinica)

KOMMUNIKATION

Kommunikation mit den betreuten Personen

Grundlagen der Kommunikation

- Verbale und non verbale Kommunikation
- aktives und empathisches Zuhören
- Umgang mit schwierigen und komplexen Situationen mit Patientinnen/Patienten und Angehörigen

Patientenannahme und -vormerkung

- Zeitmanagement, Koordination von vorgemerkten und nicht vorgemerkten Terminen, Information und Erklärung für Patientinnen und Patienten über die Vorbereitung zu geplanten Untersuchungen und über ergänzende Versorgungsangebote

Personen- und situationsgerechte Kommunikation

- Kommunikation am Telefon

Kommunikation innerhalb des Teams

- Kommunikation und Zusammenarbeit im Team, Aufgaben im Team bearbeiten, Teambesprechungen planen
- Organisation des Warteraumes, Grundlagen im Bereich Sicherheit der Patientinnen und Patienten
- Methoden der Stressbewältigung und Burnout-Prophylaxe, Prinzipien des Konflikt- und Beschwerdemanagements

COMUNICAZIONE

comunicazione con le persone assistite

Basi della comunicazione

- Comunicazione verbale
- Ascolto attivo ed empatico
- Modalità per affrontare situazioni complesse e delicate con pazienti e familiari

Accoglienza pazienti e prenotazione visite e non verbale

- Gestione del tempo, coordinamento degli appuntamenti e delle visite non prenotate, informazioni e spiegazioni alle persone assistite sulla preparazione a esami e indagini diagnostiche programmati e sulle prestazioni sanitarie integrative

Comunicazione appropriata in rapporto alle singole persone e situazioni

- Comunicazione telefonica

Comunicazione all'interno del team

- Comunicazione e collaborazione in team, svolgimento di attività in team, pianificazione delle riunioni del team
- Gestione della sala di attesa, principi di base per la sicurezza delle e dei pazienti
- Metodi di gestione dello stress e di prevenzione del burnout, metodi di gestione dei conflitti e dei reclami

ARBEITSSICHERHEIT, HYGIENE UND UMWELTSCHUTZ IN DER ARZTPRAXIS UND IM KRANKENHAUS

- Grundbegriffe der Hygiene
- Hygiene und Desinfektion der Hände/des Raumes
- Infektionsquellen und -wege, Schutzmaßnahmen für Patienten/Patientinnen und Personal
- Verhalten bei Nadelstichverletzungen und deren Prävention
- Umgang mit und Entsorgung von kontaminierten Materialien
- umweltschonender Umgang mit Materialien und Abfällen
- Arbeitssicherheit und biologische Risiken

ELEKTRONISCHE KORRESPONDENZ UND DATENSCHUTZ

- Gesundheitskarte, elektronische Gesundheitsakte und deren Funktionen
- Elektronische Rezepte und Atteste (z.B. INPS, INAIL), telematische Übermittlung
- Organisation von Krankentransporten
- Ärztliche Korrespondenz (Postaus- und -eingang, in Papierform und elektronisch)
- Dokumentation der Leistungen, Weiterleitung der Unterlagen für die Kostenerstattung oder Auszahlung der Vergütung
- Dokumentation von gemessenen Parametern (z.B. RR, BMI, Temperatur), Allergien, Unverträglichkeiten,
- Ticketbefreiungen, Impfungen
- Verlaufsdocumentation von Parametern (z.B. Labor, Gewicht, RR, usw.)
- Verwaltung der Befunde
- Befundeingabe und -archivierung
- Erstellung, Empfang und Überprüfung von elektronischen Rechnungen
- Datenschutz (Privacy): Datenschutzverordnung, sichere Datenverwaltung, verschlüsselte
- Datenweiterleitung, korrekte Datenaufbewahrung
- Berufsgeheimnis, Schweigepflicht, Grundlagen der Ethik und Deontologie

SICUREZZA SUL LAVORO, IGIENE E TUTELA AMBIENTALE NELLO STUDIO MEDICO E IN OSPEDALE

- Nozioni base dell'igiene
- Igiene e disinfezione delle mani e dell'ambiente
- Fonti e vie di infezione, misure di protezione per pazienti e personale
- Accorgimenti in caso di ferite accidentali da puntura e relativa prevenzione
- Gestione e smaltimento di materiali contaminati
- Uso ecosostenibile di materiali e rifiuti
- Sicurezza sul lavoro e rischi biologici

CORRISPONDENZA ELETTRONICA E TUTELA DEI DATI PERSONALI

- Tessera sanitaria, fascicolo sanitario elettronico (FSE) e relative funzioni
- Prescrizione dematerializzata e certificati elettronici (p. es. INPS, INAIL), trasmissione telematica
- Organizzazione del trasporto infermi
- Corrispondenza medica (posta in uscita ed entrata, cartacea ed elettronica)
- Documentazione delle prestazioni, trasmissione della documentazione per il rimborso dei costi o il pagamento del corrispettivo
- Documentazione dei parametri misurati (p.es. pressione arteriosa, indice di massa corporea, temperatura), allergie, intolleranze, esenzioni dal pagamento del ticket, vaccinazioni
- Aggiornamento della documentazione relativa ai parametri (p.e. di laboratorio, peso, pressione arteriosa, ecc.)
- Gestione dei referti
- Inserimento e archiviazione dei referti
- Compilazione, ricezione e controllo delle fatture elettroniche
- Tutela dei dati personali (privacy): regolamento sulla protezione dei dati, gestione sicura deidati, trasmissione criptata dei dati, corretta conservazione dei dati
- Segreto professionale, obbligo di riservatezza, principi di etica e deontologia

BÜROKRATISCHE ABLÄUFE, EDV UND TELEMEDIZIN

Grundkenntnisse in Word und Excel

- Verwaltung von elektronischer Post
- Bearbeitung von Formularen (insbesondere Pflegeeinstufung, Invalidität, Verordnung für Heilbehelfe und Hilfsmittel, usw.)
- Erstellen von Vorlagen, Zeugnissen und Bestätigungen

Therapiepläne und Telemedizin

- Grundkenntnisse der verschiedenen Therapiepläne
- Telemedizin im Gesundheitswesen: Möglichkeiten und Anwendungsbereiche

ERSTE HILFE

Erste-Hilfe-Kurs

Die Lehrgangsleitung behält sich die Möglichkeit vor, die Inhalte geringfügig abzuändern und an die Bedürfnisse und Notwendigkeiten der Lehrgangsteilnehmerinnen und -teilnehmer anzupassen.

PROCEDURE AMMINISTRATIVE, EDP E TELEMEDICINA

Nozioni base di Word ed Excel

- Gestione della posta elettronica
- Gestione della modulistica (in particolare per la valutazione della non autosufficienza, per l'invalidità, per la prescrizione di dispositivi medici e ausili, ecc.)
- Predisposizione di moduli, certificati e attestazioni

Piani terapeutici e telemedicina

- Nozioni di base sui diversi piani terapeutici
- La telemedicina nel servizio sanitario: opportunità e ambiti di applicazione

PRIMO SOCCORSO

Corso di primo soccorso

La direzione del corso si riserva la possibilità di apportare lievi modifiche al contenuto e di adattarlo alle esigenze e alle necessità dei partecipanti al corso.