



ASU FC Azienda sanitaria  
universitaria Friuli Centrale

# KARTE DER RECHTE UND PFLICHTEN DER BÜRGER UND IHRER FAMILIENANGEHÖRIGEN



KARTE FÜR LEISTUNGEN

Die Karte der Rechte, die die Universitätsgesundheitsseinrichtung Mittelfriauls den eigenen versicherten Patienten garantiert, wurde so konzipiert, um das allgemeine Prinzip über Recht auf Gesundheit sowohl laut Grundgesetz wie auch spezifisch in den Gesetzen zitierten Rechte und bezüglich des gemeinsamen ethischen Sinnes interpretiert und dargestellt sind, mit Rücksichtnahme auf tägliche Erfahrungen der Bürger.

Die Karte für Rechte ist das Ergebnis einer Sammlung, die mit qualitativen Forschungsmethoden, Bezeugungen, Erfahrungen der Bürger und Analysen der Anmerkungen über Nichterfüllungen oder Unangemessenheiten derselben gegenüber des von der Organisation erwartenden Verhaltens realisiert wurde, die auf allgemeine Normen und lokale Regelungen basieren. Die Karte für Rechte soll damit den Willen wieder bestätigen, damit die Leistungen so gut wie möglich den Erwartungen der Bürger entsprechen, mit Respekt sowohl auf Bedürfnisse und Würde derselben wie auch auf die Professionalität des medizinischen Fachpersonals.

# RECHTE

Dem Bürger, der zu den Behandlungen der Gesundheitseinrichtung Zugang hat, werden folgende Rechte gewährleistet:

- Respekt auf Würde und Rechte der Person
- Respekt für Qualität, Angemessenheit der Assistenz und Leistungen
- Recht auf Information
- Recht auf Sicherheit und Datenschutz
- Recht auf Komfort
- Schutz der Rechte

## 1. Respekt für Würde und Rechte der Person

Der Bürger hat Recht auf:

- Respekt seiner eigenen persönlichen Würde und darf nicht mit ungerechtfertigtem Vertrauen gerufen oder mit dem Namen der Krankheit oder Bettnummer gerufen werden;
- Assistenz mit Aufmerksamkeit auf alle Bedürfnisse, unabhängig sowohl von der Ethik oder Staatsbürgerschaft wie auch sozialer, finanzieller, kultureller und religiöser Zustände;
- Hilfe für geistige Assistenz;
- anständige, freundliche und menschenwürdige Behandlung seitens

der Pflegekräfte auch bei Fehlern oder Unterlassung;

- Bewahrung der familiären und sozialen Beziehungen, auch während Besuchszeiten, die die Beziehungen fördern. orari di visita che facilitino lo scambio;

Aus begründeten, unumgänglichen persönlichen Gründen und je nach klinischem Zustand und Meinung des Stationsarztes, können für Reha-Patienten kurze

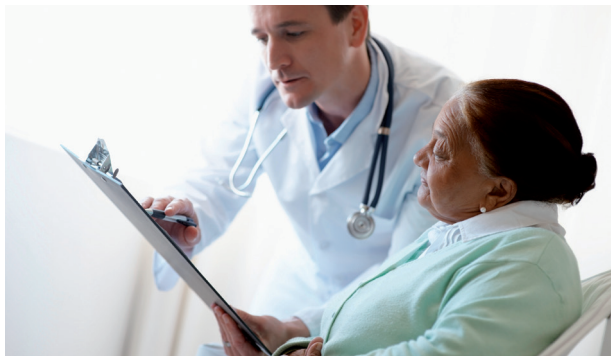


temporäre Ausgänge genehmigt werden. Diese Genehmigungen werden zum Zweck der Wiedereingliederung im eigenen Zuhause genehmigt.

## 2. Respekt für Qualität und Angemessenheit der Assistenz und Dienstleistungen

Der Bürger hat Recht auf:

- Garantie, dass die Wartelisten für geplante stationäre Aufnahmen auf Kriterien basieren, die je nach Schweregrad der Pathologie bestimmt sind;
- sorgfältige und kompetente Assistenz ab stationäre Einlieferung bis zur Entlassung und Aufnahme in ein Programm für kontinuierliche Behandlungen, falls angegeben;
- Behandlungen und Therapien die vom Behandlungsplan, Vorgehen und Uhrzeiten vorgesehen sind;
- Besuch des Hausarztes während dem Krankenhausaufenthalt und Garantie auf Kommunikation mit dem behandelnden Hausarzt und Ärzte des Krankenhauses mit Bezugnahme auf Kontinuität der Behandlung nach der Entlassung;
- schriftlichen Befund bei Entlassung mit Angaben aller durchgeführten Untersuchungen, Arzneimittel für den ersten Therapiezyklus und Planung der darauffolgenden Kontrollen, falls angemessen;





- Verfügbarkeit aller notwendigen Dienstleistungen nach der Entlassung für schwache Personen, um die Kontinuität der Behandlungen mit angemessener Assistenz zu gewährleisten;

- Garantie, dass die Eigenschaften des Teams mit Bezugnahme auf Anzahl der Dienstleister, ihrer Qualifikation und Professionalität zu jeder Jahreszeit mit kohärenten Kriterien bezüglich Sicherheit der fürsorglichen Assistenz entsprechen;
- einfachen Zugang zu sanitären Behandlungen

und Vermeidung von unnötigen Warteschlangen, Passage zu verschiedenen Dienstleistern und Ämtern für dieselbe Behandlung und lange Wartezeiten für die mit der Behandlung verbundenen formalen Erfüllungen;

- Beistand eines Familienangehörigen nach vorangehender Erlaubnis des Stationsarztes.



### 3. Recht auf Information

Der Bürger hat Recht auf:

- Informationen über die sanitäre Einrichtung und sanitären Dienstleistungen (Uhrzeiten, Verlegung usw.) und ihrer Zugänglichkeit;
- Autonome Identifizierung des Berufsbildes, der beruflichen Funktion und Identität des professionellen Personals mittels entsprechenden Namensschildes;
- Anhörung seitens des Personals mit Bezugnahme auf Symptome und Erfahrungen, die die klinischen Zustände besser einordnen können;
- Mitteilungen je nach erhaltenen Notizen, einschließlich für mögliche Unannehmlichkeiten nach einer Behandlung, und informierte oder



verweigerte Einwilligung vor Beginn von Behandlungen, Therapien oder Eingriffen;

- Verneinung der eigenen Einwilligung für eventuelle Experimente oder anderen nicht akzeptablen Prozeduren je nach eigenen ethischen und religiösen Überzeugungen;
- Informationen über Untersuchungen und alternativen Behandlungen, auch wenn diese in einer anderen sanitären Einrichtung durchführbar sind;
- Informationen über den eigenen kompletten und verständlichen Gesundheitszustand mit Bezugnahme auf Diagnosen, vorgeschlagene Behandlung, verbundene Risiken, mögliche Alternativen und Prognose;
- Antrag für eine oder mehrere Beratungen bei externen vertraulichen Beratern außerhalb der Gesundheitseinrichtung, ohne Angst auf Gefährdung des eigenen Behandlungsverlaufs zu haben;
- Garantie für den Zugang zu Informationen und Überwindung von eventuellen sprachlichen und kulturellen Schwierigkeiten;
- Informationen über Gründe von eventuellen Aufschiebungen der geplanten Eingriffe oder Verlängerung des Krankenhausaufenthalts als vorgesehen;
- Ansicht der klaren, lesbaren und kompletten klinischen Dokumentationen und Erhalt einer Kopie zu bestimmten Zeiten.

#### 4. Recht auf Sicherheit und Datenschutz

Der Bürger hat Recht auf:

- Garantie für Datenschutz über Daten der eigenen Krankheit und jeder anderen personenbezogenen Situation;
- Garantie für Respekt des eigenen Willens, damit niemand über den eigenen Aufenthalt in sanitären Einrichtungen informiert wird;
- Möglichkeit, Personen anzugeben, die klinische Informationen über



den eigenen Zustand erhalten dürfen;

- Untersuchung und Durchführung von instrumentellen/ therapeutischen Prozeduren in Bereichen, wo Vertraulichkeit gewährleistet werden kann;
- Assistenz mit Vorgehensweise gemäß den internationalen Sicherheitsstandards, an die sich die Gesundheitseinrichtung anschließt;
- Mitteilung über Risiken und Schutz vor Strahlungen bei radiologischen Untersuchungen;
- Garantie, dass Prozeduren zur Vermeidung von Personentausch während den Untersuchungen, Eingriffen und allen täglichen Aufgaben bestimmt und angewandt werden;
- Garantie, dass Prozeduren für Einrichtungen, Geräte und Anlagen für Sicherheitskontrolle und Funktionstüchtigkeit bestimmt sind;
- Garantie, dass Rauchverbot in allen Räumen respektiert wird;
- Erhalt von Unterstützung und notwendige Assistenz seitens des kontinuierlich ausgebildeten Personals in Sachen Verhaltensweisen bei Notfällen oder kritischen Situationen.



## 5. Recht auf Komfort

Der Bürger hat Recht auf:

- Vermeidung von architektonischen Barrieren, einschließlich Verfügbarkeit von angemessenen funktionstüchtigen Aufzügen, die kompatible Mobilität mit möglichen Unannehmlichkeiten und Behinderungen gewährleisten;
- Garantie, dass alle Protokolle für Kontrolle und Respekt der hygienischen Regeln in Räumen und benutztes Material bestimmt und angewandt werden;
- Garantie für eine Diät und abwechslungsreiche, hygienisch sichere und für die eigene Pathologie angemessene Ernährung von guter Qualität;
- Verfügbarkeit von Warteräumen für Untersuchungen, Diagnostik, Therapien und Gespräche;
- Verfügbarkeit von Rufsysteme oder funktionstüchtige Alarmvorrichtungen, um unverzüglich Assistenz zu erhalten.

## 6. Schutz der Rechte

Der Bürger hat Recht auf:

- Mitteilungen von Hinweisen und Beanstandungen und entsprechende unverzügliche und angemessene Antworten;
- Repräsentation von Aufsichtsbehörden im Fall von Mangel oder Nichterfüllung seitens des Personals oder der Verwaltung.







## PFLICHTEN

Die Gesundheitseinrichtung beabsichtigt die Zentralität der Interessen der Versicherten während den alltäglichen Tätigkeiten zu fördern, und aus diesem Grund wird die Organisation kontinuierlich überprüft. Damit dieses System bestens funktionieren kann, werden Anregungen und Tipps der Bürger gern entgegengenommen, aber es wird auch verantwortungsvolle Verhaltensweise seitens der versicherten Patienten und ihrer Familien erwartet. Der Bürger hat also präzise Rechte, aber auch Pflichten gegenüber der für ihn zur Verfügung stehenden Organisationen, Personal und anderen Patienten der sanitären Einrichtung.

Die Pflichten der Personen, die von den Dienstleistungen Gebrauch machen, wurden in fünf Kategorien zusammengefasst:

- Regeln für das gemeinschaftliche Zusammenleben im Krankenhaus
- Schutz der eigenen Gesundheit und der anderen
- Respekt auf die Tätigkeit des ganzen Personals
- Respekt auf Räume, Einrichtungen und Geräte
- Respekt der Sicherheitsnormen in der Krankenhauseinrichtung

### 1. Regeln für das gemeinschaftliche Zusammenleben im Krankenhaus

Der Bürger ist verpflichtet:

- sich jederzeit verantwortungsvoll zu verhalten und sowohl Rechte und Datenschutz der anderen versicherten Patienten zu respektieren, wie auch nicht mit maßloser Nutzung von mobilen Vorrichtungen zu stören und Unannehmlichkeiten für andere Bürger zu verursachen oder die Tätigkeit des Personals mit unangemessenem Verhalten zu behindern;
- die Öffnungszeiten der Einrichtungen zu respektieren, damit der normale Ablauf der fürsorglichen und klinischen Tätigkeit gewährleistet und die

Ruhe und Entspannung der anderen Patienten gewährleistet werden kann;

- anständig zu warten, bis man an der Reihe ist, wenn man sich in einem Kontext mit geplanter Untersuchung befindet.

## 2. Schutz der eigenen Gesundheit und der anderen



Der Bürger ist verpflichtet:

- die Regeln des Krankenhauses und Rauchverbot zu respektieren;
  - keine Speisen, Getränke und Substanzen jeder Art ohne Genehmigung mitzubringen;
  - das Personal über gewöhnliche Einnahme von Arzneimitteln zu informieren und die erhaltenen Hinweise skrupulös zu befolgen;
  - die vorgeschriebenen Verhaltensweisen selbst und dessen Familienangehörigen zu respektieren, um die Verbreitung von Infektionen zu vermeiden: Hände waschen und Schutzvorrichtungen tragen (Maske, Handschuhe usw.), wie es vom medizinischen Fachpersonal angewiesen wird;
- sich sowohl impfen zu lassen, wie vorgesehen, wie auch vom Hausarzt und Sanitätern der Abteilung für Prävention angegeben ist.



## 3. Respekt auf die Tätigkeit des ganzen Personals

Der Bürger ist verpflichtet

- mit dem Personal zusammenzuarbeiten, um die korrekte Durchführung der sanitären Behandlungen zu begünstigen;
- eventuelle Absagen einer Behandlung, einer stationären Einlieferung, eines Eingriffs oder irgendeiner diagnostischen oder therapeutische Behandlung unverzüglich mitzuteilen, um Ressourcen nicht unnötig einzusetzen;
- den Ort nicht zu verlassen oder Initiativen auf eigenen Willen ergreifen, ohne Genehmigung des für die Abteilung/Behandlung zuständigen Personals;



- die professionelle Tätigkeit und Würde des Personals zu respektieren;
- Aggressive, gewalttätige oder Verhaltensweisen gegenüber dem Personal zu vermeiden.

#### 4. Respekt auf Räume, Einrichtungen und Geräte

Der Bürger ist verpflichtet:

- Die Räume, Einrichtungsgegenstände und Geräte in einem guten Zustand zu halten, Beschädigungen oder Verschmutzungen zu vermeiden, die üblichen Hygienevorschriften, Funktionsweisen und Nutzungsmethoden laut Anweisung des Personals zu respektieren, eventuelle Störungen zu melden und Wartungen jeglicher Art den entsprechenden Mitarbeitern vorzubehalten.

#### 5. Respekt der betrieblichen Sicherheitsvorschriften

Der Bürger ist verpflichtet:

- die vorgegebenen Hinweise mit Bezugnahme auf Sicherheit in der Einrichtung zu respektieren, die sowohl in Informationsblättern angegeben sind wie auch bei Zugang ausgehändigt werden und in jeder Einrichtung mit Hinweisschildern verfügbar sind;
- dem Personal mögliche Gefahrenquellen zu melden, damit diese durch geeignete Maßnahmen vom beauftragten Personal oder Meldung an das für Instandhaltung oder dringende Eingriffe zuständige Personal behoben werden können;
- die Anweisungen des Personals, die in den erstellten Notfallplänen vorgesehen sind, bei Notfällen jeder Art gewissenhaft zu befolgen;
- unangemessenes Verhalten für unvorhergesehene Situationen jeglicher Art zu vermeiden und keine autonomen Entscheidungen über das einzunehmende Verhalten zu ergreifen, sondern die Anweisungen des Personals gewissenhaft zu befolgen, das in der Umsetzung von Unternehmensplänen zum Umgang bei kritischen Situationen entsprechend geschult ist.

**AKTUALISIERUNG MÄRZ 2021**

**KARTE DER RECHTE UND PFLICHTEN  
DER BÜRGER UND IHRE FAMILIENANGEHÖRIGEN**

**Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Tel. +39 0432 552 796 - E-mail: [urp@asufc.sanita.fvg.it](mailto:urp@asufc.sanita.fvg.it)

**Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale**

Hauptsitz: Via Pozzuolo, 330 - 33100 Udine - Italien

Azienda Sanitaria Informa: +39 0432 554 440

[www.asufc.sanita.fvg.it](http://www.asufc.sanita.fvg.it)