

Anlage A

Regelung und Lehrplan des Lehrganges für Organisations- und Dokumentationsassistentin/Organisations- und Dokumentationsassistent im Gesundheitsbereich

Art. 1

Durchführung des Ausbildungslehrganges

1. Die Durchführung des Ausbildungslehrganges für Organisations- und Dokumentationsassistentin/Organisations- und Dokumentationsassistent im Gesundheitsbereich wird aufgrund einer entsprechenden Bedarfserhebung von der Landesregierung für den Zeitraum von jeweils drei Jahren genehmigt.

Art. 2

Ziel der Ausbildung und Aufgaben

1. Ziel des Ausbildungslehrganges für Organisations- und Dokumentationsassistenten/-assistentinnen ist, 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.

2. Die Organisations- und Dokumentationsassistentin/der Organisations- und Dokumentationsassistent unterstützt das Gesundheitspersonal in den Einrichtungen der öffentlichen Gesundheitsversorgung oder in den vertragsgebundenen oder privaten Arztpraxen (Allgemeinmediziner/Allgemeinmedizinerinnen, Kinderärzte/Kinderärztinnen freier Wahl und Fachärzte/Fachärztinnen) bei der Bewältigung der bürokratischen Aufgaben und in der Organisation der Patientenbetreuung.

3. Die Aufgabenbereiche umfassen:

- a) die Vorbereitung der notwendigen Dokumentation für Visiten, Untersuchungen oder stationäre Aufnahmen und Überprüfung auf deren Vollständigkeit;
- b) die Organisation der stationären Aufnahmen und ärztlichen Visiten;
- c) den Empfang und die Unterstützung der Patientinnen und Patienten;

Allegato A

Disciplina e ordinamento didattico del corso di formazione per assistente organizzativa/assistente organizzativo e documentale in ambito sanitario

Art. 1

Attivazione del corso di formazione

1. L'attivazione del corso di formazione per assistente organizzativa/organizzativo e documentale in ambito sanitario è approvata per la durata di un triennio dalla Giunta provinciale, in base al rilevamento del fabbisogno.

Art. 2

Obiettivo della formazione e mansioni

1. Obiettivo del corso di formazione per assistenti organizzative/organizzativi e documentali 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 pediatre e dei pediatri di libera scelta e dei medici specialisti liberi professionisti.

2. L'assistente organizzativa/organizzativo e documentale coadiuva il personale sanitario delle strutture sanitarie pubbliche o degli studi medici convenzionati o privati (medici di medicina generale, pediatre e pediatri di libera scelta, medici specialisti) nello svolgimento degli adempimenti amministrativi e nell'organizzazione dell'assistenza alle e ai pazienti.

3. Le mansioni comprendono:

- a) la predisposizione della documentazione necessaria per visite, accertamenti o ricoveri ospedalieri e il controllo della relativa completezza;
- b) l'organizzazione di ricoveri ospedalieri e visite mediche;
- c) l'accoglienza e il supporto alle e ai pazienti;

d) die Unterstützung in der Planung und Organisation der diagnostischen Untersuchungen;

e) die Dokumentation der Personaldaten und der klinischen Parameter auf Anweisung der behandelnden Ärztin/des behandelnden Arztes oder des Gesundheitspersonals;

f) die Dokumentation der notwendigen Daten für die Klassifizierung der häufigsten diagnostischen Kategorien (auf Basis der ICD-Kodifizierung) auf Anordnung der behandelnden Ärztin/des behandelnden Arztes;

g) die Zusammenarbeit bei der Entlassung der Patientinnen und Patienten im Sinne der Behandlungskontinuität;

h) die Zusammenarbeit bei weiteren anfallenden Verwaltungstätigkeiten und beim Telefondienst (z.B. Korrespondenz, Dokumentation der erbrachten Leistungen, Buchführung, Bestellungen, Betreuung von Dienst- und Urlaubsplänen, usw.);

i) die Unterstützung in der Verteilung und Sammlung von Fragebögen (z.B. Erhebung der Patientenzufriedenheit).

Art. 3

Dauer

1. Der Ausbildungslehrgang umfasst 180 Unterrichtseinheiten, davon 66 Theorie und 114 Praktikum. Die Erstellung der Stundenpläne obliegt der Ausbildungseinrichtung.

Art. 4

Aufnahmebedingungen

1. Voraussetzung für die Zulassung zum Lehrgang sind die Volljährigkeit sowie die Erfüllung der Bildungspflicht zum Zeitpunkt der Einschreibung in den Lehrgang.

2. Die Kandidatinnen und Kandidaten müssen eine Aufnahmeprüfung ablegen, in der die sprachlichen und kommunikativen Kompetenzen, die Sozialkompetenzen und die Grundkenntnisse der zweiten Sprache festgestellt werden.

3. Die Auswahlkriterien werden mit Dekret der zuständigen Abteilungsdirektorin/des zuständigen Abteilungsdirektors festgelegt.

d) il supporto nella pianificazione e nell'organizzazione di indagini diagnostiche;

e) la documentazione dei dati anagrafici e dei parametri clinici su indicazione del medico curante o del personale sanitario;

f) la documentazione dei dati necessari alla classificazione nelle categorie diagnostiche maggiori (sulla base del sistema ICD), su disposizione del medico curante;

g) la collaborazione nel disbrigo delle pratiche di dimissione delle e dei pazienti nell'ottica della continuità terapeutica;

h) la collaborazione in ulteriori attività amministrative e al servizio di centralino (p. es. corrispondenza, documentazione delle prestazioni erogate, contabilità, ordini, gestione della pianificazione dei turni, dei piani delle ferie, ecc.);

i) il supporto nella distribuzione e raccolta di questionari (p.es. rilevazione del grado di soddisfazione delle e dei pazienti).

Art. 3

Durata

1. Il corso di formazione si articola in 180 unità didattiche, di cui 66 di teoria e 114 di tirocinio. L'orario è definito dall'ente formativo.

Art. 4

Ammissione

1. Requisiti per l'ammissione al corso sono la maggiore età e l'assolvimento dell'obbligo formativo al momento dell'iscrizione al corso di formazione.

2. Le candidate e i candidati devono sostenere un esame di ammissione volto ad accertare le loro competenze linguistiche, comunicative e sociali, nonché le loro conoscenze di base della seconda lingua.

3. I criteri di selezione sono definiti con decreto della direttrice/del direttore di ripartizione competente.

Art. 5

Kommission für die Aufnahmeprüfung

1. Die Kommission für die Aufnahmeprüfung wird von der zuständigen Abteilungsdirektorin/vom zuständigen Abteilungsdirektor ernannt und besteht aus der Koordinatorin/dem Koordinator des Lehrgangs oder einer Person in ihrer/seiner Vertretung und mindestens zwei Dozenten/Dozentinnen des Lehrgangs.

Art. 6

Unterrichtsprogramm

1. Das Unterrichtsprogramm ist in theoretische und praktische Unterrichtsmodule laut Anlage 1 gegliedert.

Art. 7

Praktikum

1. Für das Praktikum von 114 Stunden gelten folgende allgemeine Kriterien:

a) Ziel des Praktikums ist es, die fachlichen Kompetenzen und die Beziehungskompetenzen in der Praxis zu entwickeln;

b) die Praktikantin/der Praktikant wird während des Praktikums von einer Tutorin/einem Tutor begleitet.

2. Am Ende des Praktikums erstellt die Tutorin/der Tutor gemeinsam mit der Lehrgangskoordinatorin/dem Lehrgangskoordinator eine umfassende Beurteilung der Praktikantin/des Praktikanten.

3. Eventuell nicht geleistete Praktikumsstunden müssen für die Zulassung zur Abschlussprüfung nachgeholt werden.

4. 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 Gut-schreibung 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.

Art. 5

Commissione per l'esame d'ammissione

1. La commissione per l'esame di ammissione è nominata dalla direttrice/dal direttore di ripartizione competente ed è composta dalla coordinatrice/dal coordinatore del corso o da una sostituta/un sostituto e da almeno due docenti del corso.

Art. 6

Programma d'insegnamento

1. Il programma d'insegnamento è suddiviso in moduli teorici e moduli pratici secondo l'allegato 1.

Art. 7

Tirocinio

1. Per il tirocinio della durata di 114 ore valgono i seguenti criteri generali:

a) l'obiettivo del tirocinio è sviluppare le competenze sia tecniche che relazionali nella prassi;

b) durante il tirocinio la/il tirocinante è seguita/seguito da una/un tutor.

2. Al termine del tirocinio la tutor/il tutor e la coordinatrice/il coordinatore del corso stilano una valutazione complessiva della/del tirocinante.

3. Ore di tirocinio eventualmente non svolte devono essere recuperate, pena la non ammissione all'esame finale.

4. 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.

Art. 8

Koordination des Lehrganges

1. Die Koordination des Lehrganges wird von einer/einem Angehörigen eines Gesundheitsberufes mit Erfahrung in Methodik, Didaktik, Pädagogik oder Ausbildung übernommen.

Art. 9

Zulassung zur Abschlussprüfung und Abschlussprüfung

1. Voraussetzung für die Zulassung zur Abschlussprüfung ist die Anwesenheit bei mindestens 90% der gesamten Unterrichtsstunden sowie den gesamten Praktikumsstunden.

2. Die Abschlussprüfung besteht aus einer theoretischen und einer praktischen Prüfung.

3. Wer am Lehrgang teilnimmt und eine negative Bewertung in mindestens zwei theoretischen Modulen oder in mindestens einem Praktikum aufweist, wird nicht zur Abschlussprüfung zugelassen. Bei Nichtzulassung zur Abschlussprüfung muss der gesamte Ausbildungslehrgang einschließlich der Praktika wiederholt werden.

4. Die Prüfungskommission kann für Kandidatinnen und Kandidaten, die aus schwerwiegenden und gerechtfertigten Gründen an der ersten Prüfungssession nicht teilnehmen können oder die Abschlussprüfung nicht bestehen, eine zweite Prüfungssession festlegen, die in einem zeitlichen Abstand von mindestens drei Monaten zur ersten stattfinden muss.

Art. 10

Kommission für die Abschlussprüfung

1. Die Kommission für die Abschlussprüfung wird von der/dem im Gesundheitswesen zuständigen Abteilungsdirektorin/Abteilungsdirektor ernannt und besteht aus:

a) der Direktorin/dem Direktor des Lehrganges oder einer Vertreterin/einem Vertreter;

b) mindestens einer Lehrperson des Lehrgangs;

c) einer Allgemeinmedizinerin/einem Allgemeinmediziner, namhaft gemacht von der zuständigen Abteilungsdirektorin/vom zuständigen Abteilungsdirektor

Art. 8

Coordinamento del corso

1. Il coordinamento del corso è affidato a una/un rappresentante di una professione sanitaria con esperienza in campo metodologico, didattico, pedagogico o formativo.

Art. 9

Ammissione all'esame finale ed esame finale

1. Presupposto per l'ammissione all'esame finale è la frequenza ad almeno il 90% delle lezioni di teoria e a tutte le ore di tirocinio.

2. L'esame finale consiste in una prova teorica e in una prova pratica.

3. Le persone partecipanti al corso che hanno riportato una valutazione negativa in almeno due moduli teorici o in almeno un tirocinio non sono ammesse all'esame finale. Nel caso di non ammissione deve essere ripetuto l'intero corso di formazione, compresi i tirocini.

4. Per le candidate e i candidati impossibilitati, per gravi e giustificati motivi, a presentarsi alla prima sessione d'esame o che non hanno superato l'esame finale, la commissione esaminatrice può fissare una seconda sessione di esame, che deve svolgersi a distanza di almeno tre mesi dalla prima.

Art. 10

Commissione per l'esame finale

1. La commissione per l'esame finale è nominata dalla direttrice/dal direttore di ripartizione competente in ambito sanitario ed è composta da:

a) la direttrice/il direttore del corso o una sostituta/un sostituto;

b) almeno una/un insegnante del corso;

c) un medico di medicina generale, designata/designato dalla direttrice/dal direttore di ripartizione competente;

d) einer Krankenpflegerin/einem Krankenpfleger einer Krankenhausabteilung, namhaft gemacht von der zuständigen Abteilungsdirektorin/vom zuständigen Abteilungsdirektor.

Art. 11

*Vergütung der
Prüfungskommissionsmitglieder*

1. Die Mitglieder der Prüfungskommissionen erhalten eine Stundenvergütung im selben Ausmaß der Beträge, die gemäß Beschluss der Landesregierung Nr. 39/2021 für die Unterrichtsstunden vorgesehen sind.

Art. 12

Weitere Bestimmungen

1. In Bezug auf die Unterrichtsdauer, die Anwesenheitspflicht, die Bewertung, die Disziplinarstrafen, die Klassentutorinnen und Klassentutoren sowie alles Weitere, das nicht in dieser Regelung vorgesehen ist, werden die für die Landesberufsbildung geltenden Bestimmungen angewandt.

d) un'infermiera/un infermiere di un reparto ospedaliero, designata/designato dalla direttrice/dal direttore di ripartizione competente.

Art. 11

*Compenso dei componenti delle
commissioni d'esame*

1. I componenti delle commissioni d'esame ricevono un compenso orario di importo pari a quello previsto per le ore di insegnamento dalla deliberazione della Giunta provinciale n. 39/2021.

Art. 12

Altre disposizioni

1. Per quanto concerne la durata delle lezioni, la frequenza, la valutazione, le sanzioni disciplinari, le tutor e i tutor di classe e per tutto quanto non previsto dalla presente disciplina trovano applicazione le disposizioni vigenti in materia di formazione professionale provinciale.

Theoretischer Teil	Parte teorica
Modul 1 Das Landesgesundheitswesen (12 Stunden)	Modulo 1 Il sistema sanitario provinciale (12 ore)
Modul 1a: Organisation und Funktionen (4 Stunden) <ul style="list-style-type: none"> • 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, Personal-sharing, vernetzte Gruppenmedizin VGM (funktionelle Gruppierung von Ärztinnen und Ärzten für Allgemeinmedizin mit selektiver Teilung von Informationen), Gesundheitszentren • Indirekte Gesundheitsversorgung in Südtirol Modul 1b: die ambulanten Leistungen (4 Stunden) <ul style="list-style-type: none"> • 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 Modul 1c: Organisations- und Dokumentations-assistent/in: rechtliche Aspekte, Grundlagen der Deontologie, Privacy (4 Stunden) <ul style="list-style-type: none"> • 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 Datenweiterleitung, korrekte Datenaufbewahrung 	Modulo 1a: organizzazione e funzioni (4 ore) <ul style="list-style-type: none"> • 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 Modulo 1b: le prestazioni ambulatoriali (4 ore) <ul style="list-style-type: none"> • 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 Modulo 1c: assistente organizzativo e documentale in ambito sanitario: aspetti giuridici, principi della deontologia, privacy (4 ore) <ul style="list-style-type: none"> • 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 dati, trasmissione criptata dei dati, corretta conservazione dei dati
Modul 2 Territoriale Versorgung (8 Stunden)	Modulo 2 L'assistenza territoriale (8 ore)
Modul 2a: medizinische Grundlagen und Grundkenntnisse im Umgang mit Medikamenten (4 Stunden) <ul style="list-style-type: none"> • Häufige Symptome und Beratungsanlässe in der Arztpraxis und im Krankenhaus, Erklärung gebräuchlicher medizinischer Fachbegriffe und 	Modulo 2a: elementi di medicina generale e nozioni di base sull'utilizzo dei farmaci (4 ore) <ul style="list-style-type: none"> • 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

<p>Abkürzungen, Vermittlung von Grundlagen zu Anatomie, Physiologie, Pathophysiologie – soweit notwendig – sowie zu den gängigen Beschwerdebildern</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) <p>Modul 2b: Definition und Symptomatik der häufigsten chronischen Erkrankungen (4 Stunden)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Palliativnetz – Weitergabe von Informationen über Patientenorganisationen und Selbsthilfegruppen 	<p>anatomia, fisiologia, e - se necessario - di fisiopatologia, nozioni sui più comuni quadri clinici</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) <p>Modulo 2b: definizione e sintomatologia delle malattie croniche più frequenti (4 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Rete delle cure palliative – comunicazione delle informazioni sulle organizzazioni di pazienti e sui gruppi di autoaiuto
<p>Modul 3 Krankenhausbetreuung (10 Stunden)</p>	<p>Modulo 3 Assistenza ospedaliera (10 ore)</p>
<p>Modul 3a: Krankenhausleistungen (2 Stunden)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klassifizierung der stationären Leistungen (ICD Kodex zur Klassifizierung von Krankheiten und der durchgeführten Leistungen und DRG) sowie das Landestarifverzeichnis • Krankenhausentlassungsbogen (KEB) <p>Modul 3b: Aufnahme (4 Stunden)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vollständige Abwicklung der geplanten Aufnahmen von Patientinnen und Patienten • Überprüfung der Daten der Patientinnen und Patienten 	<p>Modulo 3a: prestazioni ospedaliere (2 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) <p>Modulo 3b: Accettazione ospedaliera (4 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedura completa di accettazione degli accessi programmati delle e dei pazienti • Verifica dei dati delle e dei pazienti

<ul style="list-style-type: none"> • 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 Krankenbett, Informationserteilung 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Modul 3c: Entlassung (4 Stunden)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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) 	<p>Modulo 3c: dimissione (4 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle prestazioni del post ricovero e follow-up • 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 • Organizzazione 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)
<p>Modul 4: Kommunikation (8 Stunden)</p>	<p>Modulo 4 Comunicazione (8 ore)</p>
<p>Modul 4a: Kommunikation mit den betreuten Personen (4 Stunden) Grundlagen der Kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verbale und non verbale Kommunikation 	<p>Modulo 4a: comunicazione con le persone assistite (4 ore) Basi della comunicazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione verbale e non verbale

<ul style="list-style-type: none"> • aktives und empathisches Zuhören • Umgang mit schwierigen und komplexen Situationen mit Patientinnen/Patienten und Angehörigen <p>Patientenannahme und -vormerkung</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Personen- und situationsgerechte Kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation am Telefon <p>Modul 4b: Kommunikation innerhalb des Teams (4 Stunden)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Ascolto attivo ed empatico • Modalità per affrontare situazioni complesse e delicate con pazienti e familiari <p>Accoglienza pazienti e prenotazione visite</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Comunicazione appropriata in rapporto alle singole persone e situazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione telefonica <p>Modulo 4b: comunicazione all'interno del team (4 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Modul 5 Arbeitssicherheit, Hygiene und Umweltschutz in der Arztpraxis und im Krankenhaus (4 Stunden)</p>	<p>Modulo 5 Sicurezza sul lavoro, igiene e tutela ambientale nello studio medico e in ospedale (4 ore)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Modul 6 Elektronische Korrespondenz und Datenschutz (4 Stunden)</p>	<p>Modulo 6 Corrispondenza elettronica e tutela dei dati personali (4 ore)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 dei dati, trasmissione criptata dei dati, corretta conservazione dei dati • Segreto professionale, obbligo di riservatezza, principi di etica e deontologia
Modul 7	Modulo 7
Bürokratische Abläufe, EDV und Telemedizin (12 Stunden)	Procedure amministrative, EDP e telemedicina (12 ore)
Modul 7a: Grundkenntnisse in Word und Excel (8 Stunden)	Modulo 7a: Nozioni base di Word ed Excel (8 ore)
<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltung von elektronischer Post • Bearbeitung von Formularen (insbesondere Pflegeeinstufung, Invalidität, Verordnung für Heilbehelfe und Hilfsmittel, usw.) • Erstellen von Vorlagen, Zeugnissen und Bestätigungen 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
Modul 7b: Therapiepläne und Telemedizin (4 Stunden)	Modulo 7b: Piani terapeutici e telemedicina (4 ore)
<ul style="list-style-type: none"> • Grundkenntnisse der verschiedenen Therapiepläne • Telemedizin im Gesundheitswesen: Möglichkeiten und Anwendungsbereiche 	<ul style="list-style-type: none"> • Nozioni di base sui diversi piani terapeutici • La telemedicina nel servizio sanitario: opportunità e ambiti di applicazione
Modul 8	Modulo 8
„Erste-Hilfe-Kurs“ (8 Stunden)	“Corso di primo soccorso” (8 ore)
Praktischer Teil	Parte pratica
Modul 9	Modulo 9
Praktischer Teil (3 Wochen zu jeweils 38 Stunden)	Parte pratica (3 settimane di 38 ore)
Praktika in verschiedenen Krankenhausabteilungen und Praxen für Allgemeinmedizin/Facharztmedizin	Tirocini in vari reparti ospedalieri e in studi di medicina generale o specialistica
Modul 9a: (1 Woche)	Modulo 9a: (1 settimana)
Ein Praktikum in einer Krankenhausabteilung	Un tirocinio in un reparto ospedaliero
Modul 9b: (1 Woche)	Modulo 9b: (1 settimana)
Ein Praktikum in einer Hausarzt- und/oder Facharztpraxis	Un tirocinio in uno studio di medicina generale e/o specialistica
Modul 9c: (1 Woche)	Modulo 9c: (1 settimana)
Ein Praktikum nach Wahl in einer Krankenhausabteilung oder in einer Hausarzt- und/oder Facharztpraxis.	Un tirocinio a scelta in un reparto ospedaliero oppure in uno studio di medicina generale e/o specialistica.