



mit der Bürgermeisterin der Gemeinde Innichen
con la sindaca di San Candido Rosmarie Burgmann



mit dem Bürgermeister der Gemeinde Corvara
con il sindaco di Corvara in Badia Roberto Rottonara



mit dem Kommissär der Stadt Bozen / con il commissario
della città d Bolzano Michele Penta



mit dem Direktor des NISF Bozen / con il
direttore INPS Bolzano Helmut Warasin

nung der Vereinbarung zwischen dem Südtiroler Landtag und der Fakultät für Rechtsmedizin der Universität Verona gesetzt.

Mit dieser Vereinbarung verpflichtete sich die Fakultät für Rechtsmedizin und mit ihr der beauftragte Direktor Prof. Domenico De Leo gemeinsam mit seinen Studenten jährlich mehrere rechtsmedizinische Gutachten zu erstellen und Beratungsarbeit für die Südtiroler Volksanwaltschaft zu leisten. Diese Beratungstätigkeit kann die Volksanwaltschaft gegen Bezahlung einer vereinbarten Aufwandsentschädigung in Anspruch nehmen, wenn schwerwiegende begründete ärztlichen Fehler bei Patienten vermutet werden.

Diese Vereinbarung hat eine Laufzeit von 3 Jahren und ist für die Arbeit im Bereich der Patientenentschädigung von sehr großer Bedeutung um ernsthaft und glaubhaft in diesem Bereich überhaupt arbeiten zu können.

rappresentata dalla convenzione stipulata tra il Consiglio provinciale di Bolzano e la Sezione di Medicina legale dell'Università di Verona.

Con tale convenzione la Sezione di Medicina legale, e quindi il suo Direttore prof. Domenico De Leo, si impegnano a fornire ogni anno alla Difesa civica della Provincia di Bolzano, con la collaborazione degli studenti, un certo numero di pareri medico-legali e di consulenze a fronte di un corrispettivo concordato. La Difesa civica può avvalersi di tale attività di consulenza ogni qualvolta ritenga di trovarsi di fronte a gravi errori medici.

La convenzione ha una durata di tre anni ed è assolutamente importante per potersi occupare di errori medici e richieste di indennizzo in modo serio e credibile.



mit dem Landtagsabgeordneten / con il consigliere provinciale Helmuth Renzler



mit dem Leiter der Rechtsmedizinischen Fakultät der Universität Verona
con il preside della facoltà di medicina legale Domenico de Leo



mit den Leitern der Aussenämter von Süd- und Nordtirol in Brüssel /
con i direttori della rappresentanza comune del Land Tirolo e della
Provincia di Bolzano a Bruxelles Richard Seeber und Vesna Caminades



mit dem Geschäftsführer Georg Leimstätter und Vertreterinnen des
Dachverbandes für Soziales und Gesundheit - con rappresentanti
della federazione per il Sociale e la Sanità



beim Sonnenburger Forum (mit Bildungsweg Pustertal)



mit dem Direktor der Caritas / con il direttore della caritas Franz
Kripp und dem Leiter der Schuldnerberatung / ed il responsabile
della consulenza debitori Stephan Plaickner



mit dem Vorsitzenden des Verbandes der Seniorenwohnheime Südtirols
con il presidente dell'associazione delle residenze per Anziani dell'
Alto Adige Norbert Bertignoli



mit Vertretern des Bauernbundes / con
rappresentanti dell'Unione Agricoltori e
Coltivatori Diretti

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

Aussenamt Brüssel

Für verschiedenste Anliegen der Bürger ist auch der gute Kontakt und Austausch mit dem Außenamt der Landesverwaltung in Brüssel von großem Interesse, da diese Stelle als Informations- und Beratungsstelle zu den Behörden der Europäischen Union informiert und unterstützt.

Kontakt mit Vereinen und Interessensvertretungen

Das Jahr 2016 war auch voll von neuen Kontakten, die geknüpft werden konnten um ein Netzwerk zu Organisationen und Einrichtungen in Südtirol aufzubauen und um einen konstanten und fruchtbringenden Austausch mit Interessensvertretungen für Bürgerinnen und Bürger zu ermöglichen

Dachverband für Soziales und Gesundheit

Mit dem Dachverband für Soziales und Gesundheit gab es im Jahr 2016 einen regen Austausch, auch mit der Planung gemeinsamer Projekte für das kommende Jahr.

Bildungsweg Pustertal

Auf Einladung des Vorsitzenden Herbert Denicolò nahm die Volksanwältin auch am Sonnenburger Forum teil, einer Diskussionsrunde mit der Frage welchen Auftrag Erziehung und Bildung haben, wenn sich die individuelle und soziale Zukunft lokal und global demokratisch, wertevielfältig und sinnstiftend weiterentwickeln soll.

Caritas

Mit der Caritas und der Schuldnerberatung der Caritas besteht seit vielen Jahren eine sehr gute Zusammenarbeit zum Wohle der ärmeren und hilfsbedürftigen Bevölkerungsschicht.

Ufficio di rappresentanza di Bruxelles

Per le più svariate questioni sottoposte dai cittadini risultano molto importanti anche le buone relazioni e il confronto con l'Ufficio di rappresentanza della Provincia autonoma di Bolzano a Bruxelles, che fornisce informazioni e supporto per i contatti con le istituzioni dell'Unione Europea.

Contatti con associazioni e rappresentanze di interesse

Il 2016 è stato un anno ricco anche di nuovi contatti, che hanno consentito di ampliare la rete dei rapporti con le diverse organizzazioni e istituzioni operanti in provincia di Bolzano e di favorire un costante e fruttuoso scambio a beneficio delle cittadine e dei cittadini.

Federazione per il Sociale e la Sanità

Con la Federazione per il Sociale e la Sanità nel 2016 c'è stato un intenso confronto, sfociato anche nella pianificazione di progetti comuni per il prossimo anno.

Bildungsweg Pustertal

Su invito del presidente Herbert Denicolò la Difensora civica ha partecipato al "Sonnenburger Forum", una tavola rotonda sul ruolo specifico dell'educazione e dell'istruzione nel costruire a livello locale e globale un futuro democratico, pluralista e significativo per la vita degli individui e della società.

Caritas

Da molti anni è in atto un'ottima collaborazione con la Caritas e il Servizio consulenza debitori a favore della fascia di popolazione più povera e bisognosa di assistenza.



ALLGEMEINER TEIL PARTE GENERALE

Verband der Seniorenwohnheime Südtirols

Im April nahm die Volksanwältin auch an der ordentlichen Generalversammlung des Verbandes der Seniorenwohnheime Südtirols teil und konnte somit als Vermittlerin für die Anliegen der Bewohner von Seniorenwohnheimen und deren Familien gute Kontakte zum Vorstand des Verbandes aufbauen.

Bauernbund

Im September kam es auf Einladung des Südtiroler Bauernbundes zu einem Treffen mit den Führungskräften im Bauernbund, bei welchem über verschiedene gemeinsame Themen diskutiert und fachgesimpelt wurde. Dabei wurde auch erkannt, dass in vielen Bereichen ähnliche Problematiken der Bürger bearbeitet werden und in bestimmten Angelegenheiten ein gemeinsames Vorsprechen interessant sein könnte. Abschließend vereinbarte man sich öfters zu unterschiedlichen Themen auszutauschen.

Nationale und internationale Kontakte

Kontakte zu anderen Volksanwälten auf nationaler Ebene sind für die Volksanwaltschaft sehr wertvoll, so wie die internationale oder europäische Vernetzung und der Besuch von Fachtagungen.

Nationales Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwälte in Italien

Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist wie alle regionalen Volksanwälte Italiens in der Vereinigung der „difensori civici regionali d'Italia“ eingebunden.

Dieses nationale Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwälte setzt sich für die Vermittlung, sowie für die Aufwertung der institutionellen Rolle der Volksanwaltschaft in Italien, ein. Hierfür fanden einige Treffen der regionalen Volksanwälte in Rom statt.

Associazione delle Residenze per Anziani dell'Alto Adige

In aprile la Difensora civica ha partecipato all'assemblea generale ordinaria dell'Associazione delle Residenze per Anziani dell'Alto Adige, dove in veste di mediatore delle istanze degli ospiti e delle loro famiglie ha potuto allacciare buoni contatti con il Consiglio Direttivo.

Bauernbund

A settembre la Difensora civica, su invito del Südtiroler Bauernbund, si è incontrata con i dirigenti dell'associazione per discutere e approfondire alcuni temi di comune interesse. In tale contesto è emerso che in molti settori i cittadini vivono problematiche simili e che potrebbe essere interessante affrontare insieme alcune questioni.

Alla fine è stato concordato di confrontarsi più spesso riguardo a varie tematiche.

Contatti nazionali e internazionali

Per la Difesa civica è molto importante curare i contatti a livello nazionale, fare rete a livello internazionale o europeo e partecipare a convegni e incontri scientifici.

Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali d'Italia

La Difesa civica della Provincia di Bolzano, come tutte le Difese civiche regionali italiane, fa parte dell'Associazione dei "Difensori civici regionali d'Italia".

Il Coordinamento Nazionale dei Difensori civici delle Regioni svolge opera di sensibilizzazione e valorizzazione del ruolo istituzionale della Difesa civica in Italia. A tal fine si sono tenuti diversi incontri a Roma.

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016



mit Marialuise Berger und Josef Hauser, neu gewählte und scheidender Nordtiroler Volksanwalt / con i difensori civici del Land Tirol

Besuch der Volksanwältin aus Nordtirol

Zu einem Gedanken- und Erfahrungsaustausch kam es auch im März 2016 mit der neu gewählten Nordtiroler Volksanwältin Dr. Marialuise Berger und dem scheidenden Nordtiroler Volksanwalt Dr. Josef Hauser in Bozen.

Bei den Gesprächen ging es um einen Austausch zu einer Vielfalt an Themen mit denen eine Volksanwaltschaft in ihrer täglichen Arbeit konfrontiert ist. Es ging um Soziales und Gesundheit, Gemeindeverwaltung, Bau- und Raumordnung, als auch Natur- und Umweltschutz.

Teilnahme an einer Tagung der österreichischen Patientenanwälte in Innsbruck

Anfang Juni letzten Jahres war die Südtiroler Volksanwältin auch bei einer Tagung der österreichischen Patientenanwälte in Innsbruck eingeladen und konnte dort über ihre Arbeit mit Patienten erzählen und in direkten Austausch mit den Patientenanwälten der österreichischen Bundesländer treten.

Visita della Difensora civica del Tirolo

Nel marzo 2016 si è svolto a Bolzano un incontro, volto allo scambio di opinioni ed esperienze con la neoeletta Difensora civica del Tirolo dott.ssa Maria Luise Berger e il suo predecessore dott. Josef Hauser.

Nel corso dei colloqui sono stati affrontati diversi temi con cui la Difesa civica si trova a confrontarsi nella sua attività quotidiana, dalle politiche sociali alla salute, dalle amministrazioni comunali all'urbanistica e tutela dell'ambiente e della natura.

Partecipazione a un convegno degli "ombudsman sanitari" austriaci a Innsbruck

All'inizio di giugno dell'anno scorso la Difensora civica della Provincia di Bolzano è stata invitata a partecipare a un convegno degli "ombudsman sanitari" austriaci a Innsbruck, dove ha potuto descrivere l'attività da lei svolta con i pazienti e confrontarsi direttamente con le figure istituzionali preposte alla tutela dei diritti del malato nei Länder austriaci.



Konferenz des Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten in Brüssel / Conferenza della rete europea dei Difensori civici a Bruxelles



mit den Volksanwältinnen aus Nordtirol und aus dem Trentino / con la difensora civica del Land Tirol e della Provincia Autonoma di Trento



Tagung des deutschen Petitionsausschüsse des Bundes und der Länder in Potsdam / Convegno per le petizioni del Parlamento tedesco e delle Commissioni per le petizioni dei Länder a Potsdam



der Präsident des Tiroler Landtages Herwig van Staa mit Vertretern des EO / il presidente del Consiglio del Land Tirolo con rappresentanti del EO

Konferenz des Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten in Brüssel

Vom 12. bis 14. Juni fand in Brüssel auf Einladung der Europäischen Bürgerbeauftragten eine Tagung statt, zu welcher alle nationalen und regionalen Volksanwälte aus Europa eingeladen waren und auch zahlreich teilnahmen. Themen der Tagung der Volksanwälte waren die Europäischen Reaktionen auf die Migrationskrise, die Bedeutung von Lobbying und Transparenz in der öffentlichen Verwaltung und die heutigen Herausforderungen der Rechtsstaatlichkeit in der Europäischen Union.

Conferenza della rete europea dei Difensori civici a Bruxelles

Dal 12 al 14 giugno si è svolto a Bruxelles, su invito della Mediatrice europea, un convegno al quale erano invitati tutti i Difensori civici nazionali e regionali operanti in Europa, che ha visto una numerosa partecipazione.

Il convegno ha affrontato vari temi tra cui le risposte europee alla crisi dei migranti, lobbying e trasparenza nella pubblica amministrazione e le odierne sfide per lo Stato di diritto nell'UE.

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

Teilnahme an der Konferenz Partizipation als (R) Evolution in Wien

Der Vorsitzende des Petitionsausschusses im Österreichischen Parlament lud die Volksanwältin auch zu einer Fachtagung zum Thema Neu-Denken von Beteiligungsinstrumenten ins Parlament nach Wien ein. Bei dieser Gelegenheit berichtete die Volksanwältin über das italienische Petitionsrecht. Dadurch, dass Vertreter verschiedener Länder und Einrichtungen an einem runden Tisch zusammentrafen, kam es bei dieser Tagung zu einem sehr konstruktiven Erfahrungsaustausch.

Tagung der Vorsitzenden der deutschen Petitionsausschüsse des Bundes und der Länder in Potsdam

Auf Einladung der Vorsitzenden des Petitionsausschusses des Deutschen Bundestages nahm die Volksanwältin im September 2016 auch an einer Tagung in Potsdam teil, bei welcher sehr gute Kontakte zu den Bundesdeutschen Bürgerbeauftragten und Petitionsvorsitzenden aufgebaut und ausgebaut werden konnten. Interessant war es dabei die verschiedenen Initiativen und Projekte zur Digitalisierung der Petitionsverfahren in den unterschiedlichen Bundesländern in Deutschland kennenzulernen.

Europäisches Ombudsmann-Institut

Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist auch Vorstandsmitglied des Europäischen Ombudsmann-Institutes EOI.

Dem Europäischen Ombudsmann-Institut mit Sitz in Innsbruck gehören als Vereinigung der Volksanwälte (Ombudsleute, Bürger- und Menschenrechtsbeauftragte) 114 institutionelle Mitglieder aus ganz Europa, Asien und Afrika an. Vom EOI werden insbesondere die Förderung des Erfahrungsaustausches auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene sowie die wissenschaftliche Behandlung und Forschungen auf dem Gebiet von Menschenrechts- und

Partecipazione alla Conferenza "Partizipation als (R)Evolution" a Vienna

Il Presidente della Commissione delle petizioni del Parlamento austriaco ha invitato la Difensora civica a un convegno sul tema dei nuovi strumenti di partecipazione tenutosi presso la sede del Parlamento a Vienna. In tale occasione la Difensora civica ha avuto modo di illustrare la realtà del diritto di petizione in Italia. Il convegno ha riunito intorno a un tavolo rappresentanti di vari Paesi e istituzioni offrendo così uno scambio di esperienze molto costruttivo.

Convegno dei Presidenti della Commissione per le petizioni del Parlamento tedesco e delle Commissioni per le petizioni dei Länder a Potsdam

La Difensora civica ha inoltre partecipato, su invito della Presidente della Commissione per le petizioni del Parlamento tedesco, a un convegno svoltosi in settembre 2016 a Potsdam, che ha offerto l'occasione di creare ottimi contatti con i rappresentanti delle istituzioni di Difesa civica e delle Commissioni per le petizioni della Germania. In particolare è stato interessante conoscere meglio le varie iniziative e i diversi progetti volti alla digitalizzazione delle procedure di petizione nei vari Länder.

L'istituto dell'Ombudsman europeo

La Difesa civica dell'Alto Adige è anche membro del direttivo dell'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI).

L'Istituto europeo dell'Ombudsman ha sede a Innsbruck e conta 114 membri istituzionali provenienti da tutt'Europa, dall'Asia e dall'Africa in rappresentanza delle varie istituzioni di Difesa civica (ombudsman, difensori civici, mediatori, referenti per i diritti umani).

L'EOI promuove in particolare lo scambio di esperienze a livello nazionale, europeo e internazionale nonché lo studio e la ricerca scientifica su tematiche inerenti i diritti umani e l'istituto



ALLGEMEINER TEIL PARTE GENERALE

Ombudsmann-Fragen unterstützt. Insbesondere der Erfahrungsaustausch im Rahmen der in verschiedenen Ländern organisierten Veranstaltungen ist für eine regionale Einrichtung, wie den Südtiroler Volksanwalt, von besonderer Bedeutung.

Schwerpunkte der Arbeit des EOI Vorstandes war dabei im abgelaufenen Jahr vor allem die Ausarbeitung gemeinsamer Resolutionen zur Unabhängigkeit und öffentlichen Verantwortung der Ombudsstellen in Europa und betreffend einen gemeinsamen Appell zur solidarischen und humanitären Bewältigung der Flüchtlingssituation in Europa. Beide Resolutionen wurden nach entsprechender Beschlussfassung allen Regierungen und auch allen EOI Mitgliedern übermittelt.

Buchpräsentation „EOI – European Heart of Human Rights“ im Tiroler Landtag in Innsbruck

Im Tiroler Landtag wurde im Oktober auch das neue Buch „EOI – European Heart of Human Rights“ von Dr. Nina Karpachova, Menschenrechtsaktivistin der Ukraine und Universitätsprofessorin, und von Dr. Josef Siegele, Generalsekretär des EOI und stellvertretender Volksanwalt von Nordtirol, vorgestellt.

Im Buch werden die Themen wie die Entwicklung des Ombudswesens in Europa, die Menschenrechte im Spannungsfeld der politischen Wirklichkeit und verschiedene Praxisberichte von Ombudsleuten in Europa und deren Erfahrungen wiedergegeben.

Zum Gelingen des Buches haben auch die Südtiroler Volksanwälte beigetragen und es sind Berichte von den früheren Volksanwälten Dr. Werner Palla und Dr. Burgi Volgger veröffentlicht. Der Tiroler Landtagspräsident Dr. Herwig van Staa würdigte bei dieser Veranstaltung die Bedeutung des Europäischen Ombudsmann-Institutes (EOI) als Bindeglied zwischen den verschiedensten Einrichtungen in Europa.

dell'Ombudsman. Per un'istituzione operante in ambito locale come la Difesa civica della Provincia di Bolzano lo scambio di esperienze in occasione delle varie iniziative organizzate nei diversi paesi risulta particolarmente importante.

Lo scorso anno il punto centrale del lavoro del Direttivo EOI è stata l'elaborazione di due risoluzioni congiunte, una volta al rafforzamento dell'indipendenza e della responsabilità pubblica delle istituzioni di Difesa civica in Europa e l'altra contenente un appello per una soluzione solidale e umanitaria del problema dei profughi in Europa. Entrambe le risoluzioni, approvate con conforme deliberazione, sono state trasmesse a tutti i Governi e anche a tutti i membri dell'EOI.

Presentazione del libro “EOI – European Heart of Human Rights” presso la Dieta tirolese a Innsbruck

Nel mese di ottobre è stato presentato nella sede della Dieta tirolese il nuovo libro “EOI – European Heart of Human Rights” della dott.ssa Nina Karpachova, attivista ucraina per i diritti umani e docente universitaria, e del dott. Josef Siegele, Segretario generale dell'EOI e Vicedifensore civico del Tirolo.

Il libro tratta tematiche come lo sviluppo della figura dell'Ombudsman in Europa, i diritti umani nel complesso contesto della realtà politica e l'esperienza pratica degli ombudsman in Europa raccolta direttamente dalle loro voci e dai loro resoconti.

Il libro ha raccolto anche il contributo della Difesa civica della Provincia di Bolzano e contiene infatti due relazioni degli ex Difensori civici dott. Werner Palla e dott.ssa Burgi Volgger. In occasione della presentazione del volume il Presidente della Dieta tirolese dott. Herwig van Staa ha sottolineato l'importanza dell'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) quale elemento di collegamento tra le varie istituzioni europee.

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

1.4. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Besuch des österreichischen Volksanwaltes Dr. Günther Kräuter im Landtag in Bozen

Auf Einladung der Südtiroler Volksanwältin berichtete der österreichische Volksanwalt Dr. Günther Kräuter im August des abgelaufenen Jahres in einem Impulsreferat im Südtiroler Landtag über seine Erfahrungen als österreichischer Volksanwalt und als Generalsekretär des Internationalen Ombudsmanninstituts IOI.

Dr. Kräuter berichtete, dass die österreichische Volksanwaltschaft nicht nur die Aufgabe hat, die öffentliche Verwaltung zu kontrollieren (2015 gab es insgesamt 17.000 Beschwerden), sondern auch im Rahmen eines UN-Mandats den Auftrag erhielt, die Menschenrechte zu schützen und deren Einhaltung zu fördern. Beide Aufträge wurden auch in der österreichischen Verfassung verankert.

Seit 2012 überprüft nun die österreichische Volksanwaltschaft in Zusammenarbeit mit Kommissionen, die aus Juristen, Forschern und Menschenrechtsexperten zusammengesetzt sind, ob etwa in Justizanstalten, Altersheimen oder Pflegeheimen die Menschenrechte eingehalten werden und ob es Fälle von Entzug oder Einschränkung der persönlichen Freiheit gegeben hat.

Dr. Kräuter gab zudem einen kurzen Überblick zur Geschichte und zu den Aufgaben des Internationalen Ombudsmanninstituts IOI, dem er direkt als Generalsekretär vorsteht.

Das IOI wurde 1978 gegründet, es zählt 175 Mitglieder (nationale, regionale und lokale Ombudsmann-Einrichtungen) aus rund 90 Staaten. Dabei handelt es sich um eine unabhängige und unpolitische internationale Organisation, dessen Aufgabe es ist den Erfahrungs- und Informationsaustausch zwischen den verschiede-

1.4. COMUNICAZIONE E RELAZIONI PUBBLICHE

Visita del Difensore civico austriaco dott. Günther Kräuter presso il Consiglio provinciale di Bolzano

Su invito della Difensora civica della Provincia di Bolzano nell'agosto scorso il Difensore civico austriaco Dr. Günther Kräuter ha illustrato in Consiglio provinciale di Bolzano la propria esperienza di Difensore civico nazionale e di Segretario generale dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI).

Nel suo intervento il Dr. Kräuter ha spiegato che alla Difesa civica austriaca non spetta solo il compito di controllare l'operato della pubblica amministrazione (nel 2015 sono stati registrati complessivamente 17.000 reclami), bensì anche quello – conferitole con un mandato dell'ONU – di difendere i diritti umani e promuovere il rispetto. Entrambi i compiti sono stati esplicitamente indicati anche nella costituzione austriaca.

Dal 2012 la Difesa civica austriaca in collaborazione con commissioni composte da giuristi, ricercatori ed esperti di diritti umani verifica se nelle case circondariali, di riposo o di cura vengono rispettati i diritti umani e se ci sono stati casi di privazione o restrizione della libertà personale.

Il Dr. Kräuter ha fatto quindi un breve excursus sulla storia e sulle funzioni dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI), di cui egli ricopre la carica di Segretario generale.

Dell'IOI, fondato nel 1978, fanno parte 175 istituzioni con funzioni di ombudsman a livello nazionale, regionale e locale in rappresentanza di circa 90 Paesi. L'IOI è un'organizzazione internazionale indipendente e apolitica, la cui funzione risiede nel promuovere lo scambio di esperienze e informazioni fra le diverse istitu-
zioni.



ALLGEMEINER TEIL PARTE GENERALE

denen Ombudsmann-Einrichtungen weltweit zu fördern und wegweisende Pilotprojekte zu unterstützen.

Tagung: Mehr Patientenschutz für Südtirol? Patientenschutz - Südtirol und Österreich im Vergleich

Bei der Tagung der Volksanwaltschaft im Landtag am 20. Oktober 2016 referierten der Tiroler Patientenvertreter Mag. Birger Rudisch und Dr. Gerald Bachinger, Sprecher der österreichischen Patientenanwälte, über die verschiedenen Möglichkeiten für Patienten, die unter den Folgen einer fehlerhaften ärztlichen Behandlung leiden.

In Südtirol bemüht sich die Südtiroler Volksanwaltschaft als unabhängige und weisungsfreie Stelle um die Beschwerden im Gesundheitsbereich. In Österreich werden diese Aufgaben von eigenen Patientenanwaltschaften durchgeführt. Bei der Tagung in Bozen wurden die beiden Systeme verglichen und es wurde über den österreichischen Patientenentschädigungsfond diskutiert.

Die Volksanwältin berichtete über die rechtlichen Grundlagen des Patientenschutzes in Südtirol und über ihre Arbeit in diesem Bereich in den letzten Jahren. Die Volksanwaltschaft vertritt Patienten auch vor der Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen im Sanitätsbetrieb. Rund zehn Prozent der Beschwerden im Jahr, die an sie gerichtet wurden, betrafen das Gesundheitswesen, wobei es bei der Hälfte der Fälle (ca. 50 Beschwerden) konkret auch um vermutete Behandlungsfehler ging.

Der Tiroler Patientenanwalt Mag. Rudisch, der jährlich über 1000 Beschwerden von Patienten in Tirol bearbeitet, erläuterte besonders die Funktionen und den Aufbau des Patientenentschädigungsfonds. In Österreich werden Patienten, die durch einen Fehler bei der Behandlung einen Schaden erlitten haben, der jedoch keiner genauen Ursache zuzuordnen ist, aus

oni con funzioni di ombudsman e di sostenere progetti pilota innovativi.

Convegno: Più tutela per i malati in Alto Adige? La tutela dei diritti del malato – Alto Adige e Austria a confronto

L'Ombudsman sanitario del Land Tirolo Mag. Birger Rudisch e il portavoce degli ombudsman sanitari austriaci Dr. Gerald Bachinger, intervenendo al convegno organizzato dalla Difesa civica presso il Consiglio provinciale il 20 ottobre 2016, hanno esposto le varie possibilità di cui si possono avvalere i pazienti che soffrono le conseguenze di un errore medico.

Mentre in Alto Adige è la Difesa civica della Provincia di Bolzano a occuparsi, come istituto indipendente e imparziale, dei reclami in ambito sanitario, in Austria tale funzione è svolta da un'istituzione specifica che è l'Ombudsman sanitario. Un convegno che ha avuto luogo a Bolzano ha offerto l'occasione per comparare i suddetti sistemi e discutere sul fondo austriaco per i risarcimenti sanitari.

La Difensora civica ha illustrato i fondamenti giuridici della tutela del malato nella provincia di Bolzano e l'attività da lei svolta negli ultimi anni nell'ambito delle questioni sanitarie. Circa il 10 per cento dei reclami indirizzati alla Difensora civica riguarda l'ambito sanitario; la metà di essi (ca. 50 reclami) concerne concretamente sospetti errori medici.

L'Ombudsman sanitario del Land Tirolo Rudisch, che tratta più di 1000 reclami all'anno, ha descritto in particolare le funzioni e la struttura del fondo per i risarcimenti sanitari. In Austria i malati che hanno subito un danno in seguito a un errore medico di cui tuttavia non è possibile individuare la causa precisa, vengono indennizzati tramite un fondo appositamente istituito dal governo del Land.

In Tirolo l'indennizzo da parte di questo fondo

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016



einem eigenen dafür von der Landesregierung errichteten Patientenentschädigungsfond entschädigt. Die Entschädigung aus diesem Fond beträgt in Tirol im Schnitt 7.500 Euro, maximal 35.000 bzw. in besonderen Fällen bis zu 70.000 Euro. Dr. Bachinger sprach anschließend über die Arbeit der österreichischen Patientenvertretungen im allgemeinen und über den Aufbau der Ombudsstellen für die Elektronische Gesundheitsakte (ELGA).

Als modernes elektronisches Informationssystem erleichtert die neue Elektronische Patientenakte in Österreich den Patientinnen und Patienten und den Gesundheitsdienstleistern den Zugang zu den Gesundheitsdaten, die direkt einsehbar werden. Den Patientenanwaltschaften Österreichs wurde hier die wichtige Aufgabe der Beratung und Information für die Bürger und Unterstützung bei allen Fragen des Datenschutzes anvertraut.

Beraterradio

Im Jahr 2016 setzte die Volksanwältin die Serie an Radiosendungen gemeinsam mit dem Sender RAI Südtirol fort.

Einmal im Monat, und zwar jeden ersten Donnerstag von 11 bis 12 Uhr stand die Volksanwältin zu einem bestimmten Thema allen Hörerinnen und Hörern im Radio für Fragen zur Verfügung und gab einfache und für jeden verständliche Informationen zu möglichen Schwierigkeiten.

ammonta in media a 7.500 euro, con un massimale di 35.000 euro e in casi particolari di 70.000 euro.

Infine il Dr. Bachinger ha tracciato un quadro generale del lavoro svolto dagli uffici dell'Ombudsman sanitario in Austria, accennando in particolare all'istituzione della figura del Garante per il fascicolo sanitario elettronico (FSE). In Austria il nuovo "fascicolo sanitario elettronico" costituisce un moderno sistema informativo digitale che consente a pazienti e operatori sanitari un facile e diretto accesso ai dati di salute. Agli Ombudsman sanitari è stato affidato il compito importante di offrire al cittadino consulenza, informazioni e supporto in ogni questione relativa alla protezione dei dati personali.

La Difesa civica alla radio

Nel 2016 è proseguita la rubrica radiofonica realizzata in collaborazione con l'emittente RAI Südtirol.

Una volta al mese, per la precisione ogni primo giovedì dalle 11 alle 12, la Difensora civica è presente in radio per rispondere alle domande dei radioascoltatori su un determinato argomento e per fornire informazioni semplici e comprensibili in merito a eventuali problematiche.



ALLGEMEINER TEIL PARTE GENERALE

Jeden Monat gab es somit für die Bürger ganz konkrete Hilfestellungen in verschiedensten Bereichen mit der öffentlichen Verwaltung.

Die Themen der Radiosendungen im Jahr 2016 waren folgende:

Jänner: Elektrosmog und die rechtlichen Grundlagen

Februar: Ansuchen um Studienbeihilfen beim Land und mögliche Konsequenzen bei Falscherklärungen

März: Steuereintreibung durch die Equitalia, vorgesehene Pfändungen und Hypotheken als auch die Möglichkeit der Verjährung

April: Meldeamtliche Pflichten der Bürger

Mai: Trinkwasserversorgung, Gebühren und Konzessionen

Juni: Neuerungen betreffend die Gemeindeimmobiliensteuer

September: Kostenrückerstattung von Ärztespesen im Südtiroler Gesundheitswesen

Oktober: Friedhofkonzessionen und -gebühren, Einäscherung und Verstreuung der Asche

November: Akteneinsichtsrecht und Aktenzugang zur öffentlichen Verwaltung

Dezember: Ausweisung von Erweiterungszone, Rangordnungen für die Zuweisung und Abrechnung der Infrastrukturen

Diese Radiosendung bringt den Bürgern zu Hause und bei ihrer täglichen Arbeit die Volksanwältin in greifbare Nähe. Es werden komplexe Themenbereiche des Verwaltungsrechts für jeden Zuhörer einfach aufgearbeitet und verständlich und klar erklärt.

Zudem war die Volksanwältin im Herbst 2016 auch Gast im Radiosender Radio Gherdëina, der sehr viel von der ladinischen Bevölkerungsgruppe im Grödnertal und im Gadertal gehört wird, und konnte mit dem Moderator Egon Vinatzer eine Stunde über die Aufgaben der Südtiroler Volksanwaltschaft erzählen.

Tale appuntamento radiofonico costituisce l'occasione per offrire ogni mese al cittadino suggerimenti molto concreti su come affrontare eventuali difficoltà che possono sorgere entrando in contatto con la pubblica amministrazione nei più svariati settori.

I temi trattati nella rubrica radiofonica nel corso del 2016 sono stati i seguenti:

Gennaio: L'inquinamento elettromagnetico e il quadro giuridico di riferimento

Febbraio: La domanda di sussidio provinciale allo studio e le possibili conseguenze in caso di dichiarazioni mendaci

Marzo: Riscossione delle imposte tramite Equitalia, sequestri e ipoteche, eventuale prescrizione

Aprile: Gli obblighi anagrafici del cittadino

Maggio: Fornitura dell'acqua potabile, tariffe e concessioni

Giugno: Le novità relative all'imposta municipale sugli immobili

Settembre: Il rimborso delle spese mediche nella sanità altoatesina

Ottobre: Concessioni e tariffe cimiteriali, cremazione e dispersione delle ceneri

Novembre: Diritto di visione e di accesso agli atti presso la pubblica amministrazione

Dicembre: L'individuazione delle zone di espansione, graduatorie per l'assegnazione e rendicontazione delle infrastrutture

Grazie a questa trasmissione la Difensora civica può avvicinare i cittadini nelle loro case e nel loro lavoro quotidiano, rendendo più semplici, comprensibili e chiare talune complesse tematiche del diritto amministrativo.

La Difensora civica è stata inoltre invitata lo scorso autunno dall'emittente radiofonica "Radio Gherdëina", molto seguita dalla popolazione ladina della Val Gardena e della Val Badia, a partecipare a una trasmissione condotta da Egon Vinatzer per illustrare le funzioni della Difesa civica della Provincia di Bolzano



Al Südtirol mit dem Moderator / RAI Alto Adige
on il moderatore Theo Hendrich



Radio Gherdëina mit / con Egon Vinatzer



Mütterrunde Cusanus Akademie / gruppo mamme
Accademia Cusano di Bressanone



Handelsoberschule Brixen
Istituto tecnico commerciale Bressanone

Vortragstätigkeit

Eine Vielzahl an Anfragen erhielt die Volksanwältin auch für Vorträge zu ihrer Arbeit, die sie auch sehr gerne wahrgenommen hat.

Organisiert wurden die Veranstaltungen von folgenden Trägern:

Mütterrunde Cusanusakademie Brixen
KVW St. Andrä
KVW Jahresversammlung Auer
KVW Jahresversammlung Kaltern
KVW Steinegg
Bäuerinnen aus Kaltern
Handelsoberschule in Brixen
Humanistisches Gymnasium Bozen
Bund der Strafvollzugsbediensteten aus Rheinland Pfalz (auf ihrer Studienreise in Südtirol)
Südtiroler Landtag: alljährlich angebotene Weiterbildung für Lehrer

Relazioni e conferenze

La Difensora civica ha accolto con molto piacere molteplici inviti di tenere conferenze sulla sua attività.

Le iniziative sono state promosse da:

Gruppo mamme Accademia Cusano di Bressanone
KVW St. Andrä
KVW Ora – Assemblea annuale
KVW Caldaro – Assemblea annuale
KVW Collepietra
Coltivatrici dirette di Caldaro
Istituto tecnico commerciale di Bressanone
Liceo classico di Bolzano
Associazione del personale penitenziaria del Land Renania-Palatinato (in viaggio di studio in Alto Adige)
Consiglio provinciale: all'interno del corso di aggiornamento per insegnanti



ALLGEMEINER TEIL PARTE GENERALE



Gastvorlesung / Lezione

Gastvorlesung an der rechtswissenschaftlichen Fakultät der Universität Innsbruck

Am Ende des Sommersemesters 2016 wurde die Volksanwältin von Frau ao.Univ.-Prof. MMag.a Dr. Esther Happacher zu einer Gastvorlesung an die Universität Innsbruck, Fakultät für Rechtswissenschaften – Integriertes Diplomstudium des italienischen Rechtes – zum Thema: „Das verfassungsrechtliche Prinzip der guten Verwaltung im Spiegel der Südtiroler Volksanwaltschaft“ eingeladen.

Unterrichtstätigkeit im Ausbildungskurs für angehende Gemeindesekretäre der Autonomen Provinz Bozen

Zudem war es der Volksanwältin möglich einen Unterrichtstag auch mit den Teilnehmern des Ausbildungslehrganges für angehende Gemeindesekretäre zu gestalten.

An diesem halben Tag ging es um die rechtlichen Neuerungen zum Thema Akteneinsicht und Transparenz der öffentlichen Verwaltung aber auch um die konkrete Arbeit der Volksanwaltschaft.

Die Teilnehmer des Kurses konnten sich in kleinen Gruppen zu konkreten Fallbeispielen als Volksanwältin betätigen und rechtlich mögliche Lösungsvorschläge bzw. Ansätze zur Beilegung von Streitigkeiten von Bürgern mit der öffentlichen Verwaltung ausarbeiten und allen Teilnehmern vorstellen.



Unterrichtstätigkeit / Docenza

Lezione presso la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Innsbruck

La Difensora civica è stata invitata alla fine del semestre estivo dello scorso anno dalla professoressa MMag.a Dr. Esther Happacher a tenere in qualità di relatrice ospite una lezione presso l'Università di Innsbruck, Facoltà di Giurisprudenza – Corso di Laurea Integrato in Giurisprudenza – sul tema: Il principio costituzionale della buona amministrazione nell'esperienza della Difesa civica della Provincia di Bolzano.

Docenza al corso di formazione per aspiranti segretari comunali della Provincia autonoma di Bolzano

La Difensora civica è stata inoltre coinvolta in una giornata di docenza seminariale nell'ambito del corso di formazione per aspiranti segretari comunali. In tale occasione sono state affrontate le modifiche normative in materia di accesso agli atti e trasparenza nella pubblica amministrazione, dando anche spazio agli aspetti concreti del lavoro della Difesa civica.

I partecipanti del corso, suddivisi in piccoli gruppi, sono stati invitati a calarsi nel ruolo del Difensore civico trattando esempi concreti di reclami ed elaborando proposte di soluzione giuridicamente praticabili e indicazioni per la composizione delle controversie fra cittadini e pubblica amministrazione, che sono state poi presentate e condivise nel plenum.

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

Periodische Veröffentlichungen

Im Jahr 2016 wurde - so wie in den letzten Jahren auch - alle zwei Wochen eine Rubrik zu einem aktuellen Beschwerdefall mit Rechtsauskunft in der Tageszeitung *Alto Adige*, im Internet, und auf der Facebookseite der Volksanwaltschaft veröffentlicht.

Insgesamt handelt es sich dabei um 20 Artikel mit Rechtsauskünften zu konkreten Fragen der Bürger:

Studienbeihilfen und nicht korrekte Angaben
Fernsehgebühren mit der Stromrechnung
Ein nachträglich anerkannter Arbeitsunfall
Lebensgemeinschaft und Familienbogen
Wohnsitzanmeldung nur mit Benutzungsge-
nehmigung
Ehe und Staatsbürgerschaft
Ticketbefreiung infolge von sozialer Bedürftig-
keit
Feste und Veranstaltungen: Wann ist die Ge-
nehmigung des Bürgermeisters erforderlich?
Vermietung von Zimmern in geförderten Woh-
nungen
GIS-Berechnung bei Eheleuten mit unter-
schiedlichen Wohnsitzen
Das Recht auf Zugang zu den Verwaltungsun-
terlagen ist in rechtlich relevanten Situationen
stets gewährleistet
Was ist zu tun, wenn das Amt den Zugang zu
den Verwaltungsunterlagen verweigert?
Aufsichtsbeschwerde bei der Landesregierung:
Stillschweigende Abweisung ist nicht mehr zu-
lässig
Das Abholen der medizinischen Befunde ist
Pflicht
Kann man sich die Rente bar auszahlen lassen?
Eintragung des meldeamtlichen Wohnsitzes
Die Neuheiten im Fall von Trennung und Schei-
dung
Urnenbestattung in einem Grab
Kann ein Patient eine Kopie seiner Patientenak-
te vom behandelnden Arzt fordern?
Verschrottung der Steuerzahlkarten

Pubblicazioni periodiche

Come negli scorsi anni, anche nel 2016 è proseguita la pubblicazione quindicinale - sul quotidiano *Alto Adige*, in internet e sulla pagina facebook della Difesa civica - della rubrica dedicata di volta in volta all'esame di un caso di attualità e ai suoi risvolti giuridici.

Trattasi complessivamente di 20 articoli che riguardano questioni concrete sollevate dai cittadini:

Borse di studio e dati non corretti
Il canone RAI in bolletta
Un infortunio sul lavoro riconosciuto a poste-
riori
Convivenza e stato famiglia
Residenza solo con licenza d'uso
Matrimonio e cittadinanza
Esenzione dal ticket per indigenza
Feste e manifestazioni: quando è necessaria
l'autorizzazione del sindaco?
L'affitto di stanze negli alloggi agevolati
Coniugi con residenze diverse e calcolo dell'IMI
L'accesso agli atti: sempre garantito in caso di
situazioni giuridicamente rilevanti
Se l'amministrazione rifiuta l'accesso agli atti
Ricorso gerarchico alla Giunta provinciale: non
è più possibile il silenzio-rigetto
Il ritiro dei referti medici è obbligatorio
La pensione può essere ritirata in contanti?
La concessione della residenza anagrafica
Le novità in fatto di separazione e divorzio
L'inumazione di urne in una tomba occupata da
feretro
Il paziente può richiedere al medico copia della
documentazione clinica?
La rottamazione delle cartelle esattoriali



ALLGEMEINER TEIL PARTE GENERALE

Homepage

Die Homepage der Volksanwaltschaft www.volksanwaltschaft-bz.org enthält viele grundlegende Informationen für Bürgerinnen und Bürger und wird in starkem Maße in Anspruch genommen um die Volksanwaltschaft kennen zu lernen und Kontakt aufzunehmen. Neben den wichtigen Kontakten und den allgemeinen Informationen werden auch die aktuellen Presseaussendungen veröffentlicht und die Termine der Sprechstunden angekündigt.

Facebook

Seit Beginn des Jahres 2015 ist die Volksanwaltschaft und die Volksanwältin auf Facebook zu finden. Periodisch werden so verschiedenen Ereignisse und Termine auf Facebook gepostet. Alle interessierten Bürger können sich regelmäßig über die Arbeit der Volksanwältin und ihres Teams auf dem Laufenden halten. Ende 2016 konnten auf der Seite der Volksanwaltschaft 600 Interessierte und auf der Seite der Volksanwältin mehr als 2000 Freunde gewonnen werden.

Sito internet

Il sito internet della Difesa civica www.difescivica-bz.org contiene molte informazioni basilari per i cittadini e registra un alto numero di accessi, indicatore dell'interesse di molti cittadini di conoscere la Difesa civica e di contattarla. Oltre ai contatti e alle informazioni di carattere generale, il sito riporta gli ultimi comunicati stampa e gli orari delle udienze.

Facebook

Dall'inizio del 2015 sia la Difesa civica che la Difensora civica sono presenti su Facebook, dove periodicamente vengono postati diversi eventi e appuntamenti relativi all'attività. In tal modo tutti i cittadini interessati possono informarsi regolarmente sul lavoro della Difensora e del suo team.

Alla fine del 2016 la pagina della Difesa civica contava 600 fan e quella della Difensora civica oltre duemila amici.

The image shows a composite of the Volksanwaltschaft website and its Facebook page. The website on the left features the organization's logo and a navigation menu. The main content area is titled 'Die Volksanwaltschaft' and includes a photo of the spokeswoman. The Facebook page on the right shows the profile picture, cover photo, and a post about a press conference.