

Dienstleistungs-Charta



DIENSTLEISTUNGS-CHARTA

Vielen Dank, dass Sie uns Ihr Vertrauen schenken und sich für Ihre gesundheitlichen Anliegen und Bedürfnisse an unsere Klinik wenden!

Um Ihnen den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten, geben wir Ihnen mit dieser Unterlage Informationen zum Aufbau unserer Klinik. Die Dienstleistungs-Charta soll dabei helfen, einfach und schnell auf die angebotenen Dienstleistungen der CityClinic zugreifen zu können und die Zusammenarbeit zwischen Patientinnen und Patienten, Ärztinnen und Ärzten und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern positiv zu unterstützen.

Wir freuen uns über Ihr Feedback, um unseren Qualitätsstandard stetig zu verbessern und um die Bedürfnisse unserer Patientinnen und Patienten und unserer Gäste so gut wie möglich zu erfüllen. Dazu brauchen wir Ihre Mithilfe. Für eventuelle Anregungen, Wünsche und Informationen wenden Sie sich bitte an die Rezeption der Klinik. Betrachten Sie die jeweiligen Mitarbeiterinnen in diesem Bereich als Ihre Ansprechpartnerin. Sie werden Ihnen die notwendige Hilfestellung erteilen.



DER SANITÄTSDIREKTOR
Dr. Helmuth Ruatti

| | | |
|-------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| Datei: Dienstleistungs-Charta | Erstellt von: Direktion | Seite 2 von 19 |
| Version: 03.00 | Freigabe durch: Präsident | Freigabe am: 02.01.2025 |

PRÄMISSE

Das Gesetzesdekret Nr. 163 vom 12. Mai 1995 sieht vor, dass öffentliche und private Gesundheitsstrukturen eine "Dienstleistungs-Charta" zur Verfügung stellen. Diese Charta dient als Schutz- und Informationsmittel für jene Bürgerinnen und Bürger, die medizinische Dienstleistungen benötigen.

Die Dienstleistungs-Charta ermöglicht es der CityClinic, einen direkten Kontakt zu den Patientinnen und Patienten herzustellen, um diese mit ausreichend Informationen zu Beteiligten der Gesundheitsstruktur werden zu lassen.

Die folgenden Prinzipien sind die Grundlage der inhaltlichen Themen der Dienstleistungs-Charta:

| | |
|--|--|
| Darstellung der Dienstleistungsgrundsätze | Gleichheit und Unparteilichkeit, Wirksamkeit und Effizienz sowie die therapeutische Kontinuität sind die Grundprinzipien, die alle medizinischen Leistungen unserer Struktur bestimmen. |
| Information | Nutzerinnen und Nutzern werden die notwendigen Informationen über angebotene Dienstleistungen, Zugangsmöglichkeiten und strukturelle Reglementierungen zur Verfügung gestellt. |
| Qualität | Anwendung von Qualitätsstandards |
| Verpflichtung | Die regelmäßige Bewertung der Qualität durch systematische Audits und Fragebögen, um direkt vom Patienten oder von der Patientin die Bewertung der von unserer Struktur angebotenen Dienstleistungen zu erheben. |

UNSER QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM

Das zertifizierte Qualitätsmanagement nach ISO 9001 bezieht sich auf die CityClinic und ist die Basis unseres Handelns.

Regelmäßig stellt sich die CityClinic diesbezüglich einer internen und externen Überprüfung durch akkreditierte Auditpartner.

Das Zusammenspiel der einzelnen Handlungsfelder, die Steuerung der Prozesse, die dokumentierte Information und die Überprüfung der Wirksamkeit garantieren die Führung der Klinik und bilden die Grundlage ständiger Optimierungen. Ein strukturiertes Überwachungsmanagement, die ständige Verbesserung und die Überwachung möglicher Risiken dienen der Patientensicherheit, der Mitarbeitersicherheit und der Rechtssicherheit.

MISSION – VISION – QUALITÄTSPOLITIK

Die CityClinic ist ein multidisziplinäres Referenzzentrum, in Südtirol und über die Grenzen hinaus bekannt. In der CityClinic geht es darum, dass Erfahrung und Expertise der Fachärztinnen und Fachärzte dazu dienen, unseren Patienten eine zeitnahe qualitativ hochwertige medizinische Versorgung zu ermöglichen, um rasch die exakte Diagnose und die angemessenste Therapie zu bekommen.

Wir sind davon überzeugt, dass die multidisziplinäre und multiprofessionelle Zusammenarbeit zunehmend an Bedeutung für den Patienten gewinnen werden und in der Medizin häufig die Basis für eine optimal abgestimmte Therapie darstellt.

Darum steht in unserer Klinik die interdisziplinäre Zusammenarbeit der verschiedenen Abteilungen im Mittelpunkt. Dies betrachten wir als eine der wichtigsten Voraussetzungen für den Behandlungserfolg unserer Patientinnen und Patienten.

Vertrauen, Integrität und Zusammenhalt innerhalb des Führungsteams der CityClinic bilden die Grundlage für das gemeinsame Entscheiden und Handeln. Gemeinsam fördert das Führungsteam eine Kultur, die auf Respekt, Transparenz und Verantwortungsbewusstsein basiert. Dadurch wollen wir die Motivation und die Zufriedenheit der Mitarbeiter steigern und Innovation und nachhaltigen Erfolg der Klinik fördern. Die flache Hierarchie der Klinik ermöglicht kurze Entscheidungswege, Flexibilität und Innovation.

erfahren – verlässlich – herzlich, so möchten wir von unseren Patientinnen und Patienten und deren Angehörigen wahrgenommen werden. Die Exzellenz unserer Klinik entsteht nicht nur durch die Bestleistung einzelner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sondern durch das Zusammenspiel und die Harmonie des gesamten Teams. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter spüren eine starke Zugehörigkeit zur Klinik, übernehmen auf achtsame Art und Weise Verantwortung und besitzen umfangreiche und hohe fachliche Kenntnisse und Fähigkeiten. Die CityClinic achtet besonders auf die ständige Weiterbildung des Personals und fördert dadurch kontinuierlich die Qualität der fachlichen Leistung und der sozialen Kompetenz.

Besonderen Wert legen wir darauf, dass

- rücksichtsvoll und freundlich miteinander umgegangen und kommuniziert wird,
- unsere Patientinnen und Patienten zeitnah behandelt werden,
- unsere Patientinnen und Patienten die erhaltenen Informationen gut verstehen,
- Sorgen und Ängste der Patientinnen und Patienten und jene ihrer Angehörigen vor chirurgischen Eingriffen und Behandlungen verstanden und ernst genommen werden,
- alle Menschen, die in unserer Klinik ein- und ausgehen, vom guten Miteinander des Personals profitieren,
- bürokratische Abläufe keine zusätzliche Belastung darstellen,
- wir mit unseren Patientinnen und Patienten in ihrer Muttersprache kommunizieren,
- alle in der CityClinic tätigen Menschen die kontinuierliche Verbesserung der Abläufe unterstützen.

Alle in der CityClinic Mitwirkenden gewährleisten die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vermeiden Interessenskonflikte, die zu Korruptionsrisiken führen können.

| | | |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Datei: Dienstleistungs-Charta | Erstellt von: Direktion | Seite 4 von 19 |
| Version: 03.00 | Freigabe durch: Präsident | Freigabe am: 02.01.2025 |

AUFBAU DER KLINIK

Die CityClinic ist ein multidisziplinäres Fachzentrum für Patientinnen und Patienten aus Südtirol, Italien und über dessen Grenzen hinaus. Die Klinik besteht aus vier zentralen Abteilungen, nämlich dem chirurgischen Fachzentrum, einem ambulanten Ärztezentrum, einer Reha- Abteilung und einer radiologischen Abteilung.

DIE FACHBEREICHE

CHIRURGISCHES FACHZENTRUM

Die Belegärztinnen und Belegärzte der CityClinic sind privat niedergelassene Ärztinnen und Ärzte und betreiben ihre eigenen, von der CityClinic unabhängige Praxen. Die CityClinic dient für die privat niedergelassenen Ärztinnen und Ärzte als Dienstleistungszentrum zur fachgerechten Durchführung ihrer chirurgischen Eingriffe.

Die medizinisch-chirurgischen Leistungen können in folgenden Bereichen in Anspruch genommen werden:

- Ambulante Untersuchungen
- Ambulante chirurgische Eingriffe
- Day Hospital - Tageschirurgie
- Stationäre Aufnahmen

In folgenden chirurgischen Fachbereichen betätigen sich Belegärzte:

- Anästhesie
- Augenheilkunde
- Allgemeinchirurgie & Gefäßchirurgie
- Dermatologie
- Gynäkologie
- Hals-Nasen-Ohrenheilkunde
- Wirbelsäulenzentrum
- Orthopädie & Traumatologie
- Plastische Chirurgie
- Urologie
- Zahnheilkunde & Kieferchirurgie

Grundsätzlich gilt die Regelung, dass Behandlungen mit aufschiebbarer Dringlichkeit, welche am selben Tag der Aufnahme durchgeführt werden, immer in den Bereich der planbaren Eingriffe fallen.

Im Bereich der Traumatologie wird die Behandlung von Traumen der isolierten Extremitäten durchgeführt.

| | | |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Datei: Dienstleistungs-Charta | Erstellt von: Direktion | Seite 5 von 19 |
| Version: 03.00 | Freigabe durch: Präsident | Freigabe am: 02.01.2025 |

ÄRZTEZENTRUM

Privat niedergelassene Ärztinnen und Ärzte ordinieren in den Räumlichkeiten der CityClinic. Ein Belegarztvertrag bildet Grundlage der Zusammenarbeit. CityClinic übernimmt die Terminvormerkung, die Verrechnung und stellt die den jeweiligen Bedürfnissen ausgestatteten Ambulatorien zu Verfügung. Jeder Arzt, der in den Ambulatorien der CityClinic seine Dienstleistungen anbietet, verpflichtet sich den Beginn der Tätigkeit beim zuständigen Amt des Ressorts für Gesundheitsvorsorge und Gesundheit zu melden.

Im Ärztezentrum werden Dienstleistungen in den folgenden Bereichen angeboten:

- Komplementärmedizin
- Innere Medizin und Endokrinologie
- Sportmedizin
- Neurochirurgie
- Schmerztherapie
- Diätetik
- Klinische Neurophysiologie
- Dermatologie
- Handchirurgie

REHAZENTRUM

1. Physiotherapie und Osteopathie

Im Reha-Zentrum wird sowohl für Privatpatienten als auch im Rahmen einer Konvention mit Sabes ambulante Physiotherapie und Osteopathie angeboten.

2. Das Biomechanische Labor

Ein biomechanisches Labor, in dem Haltungs- und Bewegungsanalysen durchgeführt werden rundet das Angebot in der ambulanten Reha-Abteilung ab.

Die biomechanische Analyse ermöglicht die dreidimensionale Rekonstruktion der Morphologie und der Bewegung eines jeden Körpersegments.

Zielgruppen

Patienten im Kindesalter ab ca.8 Jahren, Jugendliche und Erwachsene.

Die Testung

Durch einen Ingenieur für Biomechanik werden im Labor mit Hilfe von Spezialkameras und auf der Haut angebrachten Infrarot-Markern, die Form und die Bewegungen der einzelnen Körpersegmente abgebildet, aufgezeichnet und ausgewertet. Dadurch ist es nachhaltig möglich, Bewegungsabläufe, Bewegungsveränderungen oder Kompensationsmechanismen des Körpers zu erkennen und zu beurteilen.

Dabei werden die Bewegungen und Belastungen analysiert und bewertet, denen der Körper bei der Aufrechterhaltung der aufrechten Haltung, bei der Kontrolle des Gleichgewichts beim Gehen oder beim

| | | |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Datei: Dienstleistungs-Charta | Erstellt von: Direktion | Seite 6 von 19 |
| Version: 03.00 | Freigabe durch: Präsident | Freigabe am: 02.01.2025 |

Fahrradfahren ausgesetzt ist. Der Einsatz eines baropodometrischen Laufbandes und einer baropodometrischen Plattform ermöglicht eine gezielte Analyse der Druckverteilung der Füße, der Bodenabstützung und der Lastverteilung. Auch die muskuläre und koordinative Fähigkeit der unteren Gliedmaßen zur Kraftentfaltung und eventuelle Asymmetrien zwischen den unteren Gliedmaßen werden untersucht.

Es handelt sich um eine nichtinvasive Untersuchung, für die es keine Kontraindikationen gibt.

Anwendungsbereiche

Fehlhaltungen und Fehlbelastungen im Berufs- und Lebensalltag, beim Sport, durch chronische Schmerzen oder durch Schonhaltungen nach Operationen führen meist auch zu falschen Bewegungsmustern. Dadurch kommt es häufig zu Überlastungen, die wiederum die Ursache für Schäden an anderen Körperregionen sind. Hier hilft die Haltungs- und Bewegungsanalyse vorzubeugen und Folgeschäden zu vermeiden.

- Prävention von chronischen Erkrankungen durch Fehlhaltungen und Fehlbelastungen
- Chronische Schmerzen im Bereich der Wirbelsäule
- Prä- und postoperative Messungen im Bereich der Endoprothetik und Bänderchirurgie
- Fehlhaltungen und Fehlbelastungen im Sport
- Leistungsdiagnostik im Sport

RADIOLOGIE

In der Radiologischen Abteilung stehen folgende Dienstleistungen im Mittelpunkt:

- 1) Brustvorsorge (privat und über den Gesundheitsbetrieb konventioniert)
 - Mammographie
 - Brustultraschall
 - Biopsien
- 2) Ultraschalluntersuchungen (US)
- 3) Computertomographie (CT)
- 4) CT-gesteuerte Schmerzbehandlung (Infiltrationen)
- 5) Magnetresonanztomographie (MRT)
- 6) Konventionelle Röntgenaufnahmen (RX)
- 7) Messung der Knochendichte

| | | |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Datei: Dienstleistungs-Charta | Erstellt von: Direktion | Seite 7 von 19 |
| Version: 03.00 | Freigabe durch: Präsident | Freigabe am: 02.01.2025 |

PERSONAL

Pflegerinnen und Pfleger, Röntgentechniker, Trainer, Physiotherapeuten, ein Osteopath, Verwaltungsmitarbeiterinnen und ein technischer Assistent sorgen gemeinsam mit der Geschäftsleitung für den reibungslosen Ablauf Ihres ambulanten und stationären Aufenthaltes in der Klinik.

PARTNER IM NETZWERK

Die Zusammenarbeit zwischen Belegärztinnen und Belegärzten mit der Klinik ist verbindlich geregelt, garantiert beiden Partnern Rechtssicherheit und wird so einfach wie möglich gestaltet. Klare Vereinbarungen und Prozeduren, Verlässlichkeit und Flexibilität zeichnen die Zusammenarbeit aus und dienen dem Wohl des Patienten.

Standardisierte Vorgaben leiten uns bei den ambulanten Visiten, Diagnoseverfahren und den Behandlungen, bei der stationären Aufnahme, bei der Op-Vorbereitung, während des chirurgischen Eingriffes, bei der postoperativen Pflege und im gesamten Entlassungsmanagement.

Lieferanten und Wartungsfirmen werden von der Klinik als Partner wahrgenommen. In der Zusammenarbeit achten wir auf Produktqualität, Termintreue, Preis-Leistung, Serviceverhalten, Problemlösungsverhalten, Nachhaltigkeit und auf den guten Ruf einer Firma.

Die Klinik verfügt über eine vertragliche Vereinbarung mit wichtigen Versicherungsgesellschaften, mit ergänzenden Gesundheitsfonds und mit Dachorganisationen. Dies, um die Patienten der Klinik finanziell zu entlasten.

AKKREDITIERTE BEREICHE

Für folgende Aktivitäten/Leistungen besitzt die CityClinic eine institutionelle Akkreditierung seitens des Amtes für Gesundheitssteuerung der Autonomen Provinz Bozen:

- 2 Operationssäle mit Aufwachraum
- Ambulante Chirurgie
- 6 Betten für elektive und akute chirurgische Eingriffe
- Ambulatorien:
 - o Anästhesie
 - o Urologie
 - o Allgemein- & Gefäßchirurgie
 - o Komplementärmedizin
 - o Orthopädie und Traumatologie
- Chirurgisches Ambulatorium 2:
 - o Urologie
 - o Orthopädie

| | | |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Datei: Dienstleistungs-Charta | Erstellt von: Direktion | Seite 8 von 19 |
| Version: 03.00 | Freigabe durch: Präsident | Freigabe am: 02.01.2025 |

DIENSTLEISTUNGS-CHARTA

- Ambulante Physiotherapie in der Reha-Abteilung "ProMotus"
- Mammographie mit Ultraschall und Biopsie in der radiologischen Abteilung
- Knochendichtemessung
- Computertomographie
- Allgemeine Ultraschalluntersuchungen

FINANZEN

Unseren Patienten ist es bewusst, dass alle in Anspruch genommenen Leistungen finanziert werden müssen. Ein transparenter Kostenvoranschlag zeigt den Patienten auf, welches finanzielle Ausmaß die medizinische Leistung erreicht, die in Anspruch genommen wird.

Der gezielte und verantwortungsbewusste Ressourceneinsatz trägt dazu bei, dass keine unnötigen Kosten entstehen und getragen werden müssen.

RESSOURCEN

Folgende strukturelle Ressourcen stehen in der CityClinic zur Verfügung:

- Drei technisch hochwertig ausgestattete Operationssäle schaffen in unserem chirurgischen Fachzentrum die Basis für Operationen auf hohem Niveau.
- Für stationäre Aufenthalte stehen 18 Betten in 9 geräumigen Doppelbettzimmern bereit, für Tagespatientinnen und -patienten weitere 7 Plätze.
- 8 Ambulatorien für die Facharztvisiten, die Physio- und Osteopathie (Erdgeschoss und 4. Stock)
- 1 Räumlichkeit für das biomechanische Labor (4. Stock)
- Räumlichkeiten für die Radiologie (3. Stock)
- Ein breit gefächertes und vernetztes EDV-System ermöglicht eine korrekte Dateneingabe, eine umfangreiche Dokumentation und Leistungsverrechnung und ist die Grundlage für Datensicherheit.
- Ein zentral geführtes Sekretariat ermöglicht die Terminvormerkung und den korrekten Aufenthaltsverlauf bereichsübergreifend.

ESSEN

Wir stellen während des Aufenthaltes für Visiten oder Therapien Wasser zur Verfügung. Zudem wird den Patienten für kleine ambulante Eingriffe Kaffee und Kuchen angeboten.

Für Patienten, die einen stationären Aufenthalt absolvieren, wird das Frühstück direkt in der Klinik zubereitet. Für die großen Mahlzeiten servieren wir die Produkte eines Catering-Services, der von einem auf Krankenhausbedarf spezialisierten Unternehmen geführt wird.

| | | |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Datei: Dienstleistungs-Charta | Erstellt von: Direktion | Seite 9 von 19 |
| Version: 03.00 | Freigabe durch: Präsident | Freigabe am: 02.01.2025 |

RECHTE DER PATIENTINNEN UND PATIENTEN

Alle internen, strukturellen, technologischen und fachlichen Ressourcen sind so ausgerichtet, dass die Patientinnen und Patienten und die Lösung ihrer Gesundheitsprobleme im Mittelpunkt stehen.

Korrekte Informationen über die Organisation sowie der Zugang zu diagnostischen, therapeutischen und rehabilitativen Maßnahmen sind so ausgerichtet, dass die Würde der Patientinnen und Patienten, deren bestmögliche Versorgung und der bestmögliche Komfort während des Klinikaufenthaltes gewährleistet sind.

Die CityClinic beabsichtigt insbesondere die folgenden Punkte zu schützen:

- Achtung der persönlichen Würde und der moralischen, politischen und religiösen Überzeugungen,
- Zugang zur Struktur innerhalb kürzester Zeit,
- angemessene und verständliche Informationen über Diagnosen und Behandlungsmaßnahmen und
- eine Zustimmung nach vollständiger, vorheriger Aufklärung,
- einfache Identifizierung des internen Personals durch Namensschilder,
- das Recht, die eigene Meinung zur Qualität der Dienstleistungen zu äußern,
- kontinuierliche Qualitätssicherung,
- Informationen über verschiedene Kommunikationswege,
- das Recht auf Privacy.

PFLICHTEN DER PATIENTINNEN UND PATIENTEN

Patientinnen und Patienten, die sich in der Klinik befinden, werden ersucht, sich jederzeit verantwortungsbewusst gegenüber sich selbst und gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Klinik zu verhalten, die Rechte anderer Patientinnen und Patienten zu verstehen und zu respektieren, sowie die Bereitschaft zur Zusammenarbeit mit dem medizinischen, pflegerischen, technischen und leitenden Personal zu erbringen.

Sollte der Patient oder die Patientin sich dazu entscheiden, aus freiem und eigenem Willen die geplante Behandlung und Dienstleistung abzulehnen, ist es die Pflicht jedes Patienten und jeder Patientin, die Klinik rechtzeitig über diese Absicht zu informieren.

Ferner ersuchen wir darum, dass der Patient oder die Patientin die Räumlichkeiten, die Ausstattung und Einrichtungsgegenstände, die sich in der Klinik befinden, respektiert und mit Umsicht behandelt.

Rauchen ist in der gesamten Klinik verboten.

Ohne vorherige Genehmigung des Arztes oder der Ärztin wird abgeraten, den Patientinnen und Patienten Lebensmittel von außen mitzubringen, da diese möglicherweise schädlich sein oder den Genesungsprozess negativ beeinträchtigen könnten.

| | | |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Datei: Dienstleistungs-Charta | Erstellt von: Direktion | Seite 10 von 19 |
| Version: 03.00 | Freigabe durch: Präsident | Freigabe am: 02.01.2025 |

PRIVACY

Die CityClinic legt größten Wert auf die Vertraulichkeit und den Schutz und die Sicherheit von Patienteninformationen – und zwar sowohl auf rechtlicher als auch auf ethischer Ebene.

Gemäß der Europäischen Datenschutzverordnung 679/2016 (GDPR) stellt die CityClinic ihren Nutzerinnen und Nutzern folgende Informationen zur Verfügung:

- Die Daten, die zur Verfügung gestellt werden, sind für die Betreuung des Patienten oder der Patientin notwendig.
- Bei den Daten handelt es sich um personen- und gesundheitsbezogene Informationen über den Patienten oder der Patientin, die zum Zweck der Prävention, Diagnose und Gesundheitsversorgung erhoben werden.
- Die Daten werden für die gesamte Dauer des Klinikaufenthaltes des Patienten oder der Patientin und auch danach zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen und zu Verwaltungszwecken verarbeitet.
- Ohne diese Daten ist es nicht möglich, den Patientinnen oder Patienten die notwendigen und gewünschten Leistungen anzubieten.
- Die Daten werden unter gewährleisteteter Vertraulichkeit verwendet.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Ärztinnen und Ärzte der CityClinic verwenden die Daten in gesetzlich vorgeschriebener Weise und unter Wahrung des Berufsgeheimnisses.

Ihre Daten sind bei uns sicher

Die CityClinic bewahrt die personenbezogenen Daten in geschützten Archiven unter besten Sicherheitsmaßnahmen auf.

Nur autorisiertes Personal, das dem Berufsgeheimnis unterliegt, kann patientenbezogene Informationen einsehen.

Der Patient/die Patientin hat das Recht:

- zu wissen, welche Daten verarbeitet werden,
- zu wissen, wie und für welche Zwecke die Daten verwendet werden,
- zu wissen, an wen die Daten weitergegeben werden und wer sich über diese informieren kann,
- die Ergänzung oder Aktualisierung von Daten zu beantragen,
- die Löschung (soweit sie nicht gesetzlich vorgeschrieben sind), die Umwandlung in anonyme Form oder die Sperrung von gesetzeswidrig verarbeiteten Daten zu verlangen und sich aus berechtigten Gründen ihrer Verwendung zu widersetzen.

Der Datenschutzbeauftragte

Verantwortlicher Datenschutzbeauftragter der CityClinic GmbH, Waltraud Gebert Deeg Str. 3g, 39100 Bozen, ist Dr. Helmuth Ruatti.

| | | |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Datei: Dienstleistungs-Charta | Erstellt von: Direktion | Seite 11 von 19 |
| Version: 03.00 | Freigabe durch: Präsident | Freigabe am: 02.01.2025 |

DIENSTLEISTUNGS-CHARTA

DIE CITYCLINIC

Die CityClinic befindet sich in der Waltraud Gebert Deeg Str. 3g in Bozen.
Das Gebäude nimmt eine Fläche von rund 5.000 Quadratmetern ein.

| | |
|----------------------|---|
| ERDGESCHOSS | Empfangshalle mit Wartebereich Aufnahme Verwaltung Öffentlicher Sanitärbereich 3 Ambulatorien Chirurgisches Ambulatorium Radiologie-Raum |
| ERSTER STOCK | Bettenabteilung mit 9 Doppelzimmern und Bädern Lager Umkleidekabinen Öffentlicher Sanitärbereich Mensa/Küche |
| ZWEITER STOCK | 3 Operationssäle, Day Hospital Umkleideräume für Patientinnen, Patienten und Personal Öffentlicher Sanitärbereich Sterilisation Lager Dienstarztzimmer Break room Sitzungssaal Verwaltungsräume |
| DRITTER STOCK | Radiologie mit: Empfang und Wartebereich Öffentlicher Sanitärbereich Mammographie-Raum Dexa Ultraschall CT-Raum Verwaltung Befundungsraum |
| VIERTER STOCK | Empfang und Wartebereich 6 Ambulatorien Biomechanisches Labor Personalumkleide Teeküche Öffentlicher Sanitärbereich |

Anfahrt mit dem Auto

Nehmen Sie die Autobahnausfahrt Bozen Süd, fahren Sie Richtung Trient auf die Einsteinstraße, nehmen Sie beim Kreisverkehr die erste Abfahrt in die Giulio-Pastore-Straße, fahren Sie zum nächsten Kreisverkehr, nehmen Sie wiederum die erste Abfahrt rechts in die Waltraud-Gebert-Deeg-Straße Richtung Salewa und biegen Sie nach ca. 150 Metern beim nächsten Kreisverkehr rechts in das Klinikgelände ein oder parken Sie am Straßenrand.

Anfahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln

Wenn Sie mit dem **Bus** anreisen:

Buslinien 10A, 10B

An der Haltestelle in der Buozzi-Straße vor dem "Interspar" aussteigen und in südlicher Richtung in die Giulio-Pastore-Straße gehen, nach rechts abbiegen und ca. 300 m bis zur CityClinic gehen.

Buslinie 137 (direkt vom Überetsch)

Die Bushaltestelle wird morgens und abends bedient.

Die Bushaltestelle ist nur wenige Meter von der CityClinic entfernt.

Wenn Sie mit dem **Zug** anreisen:

Mit der Bahnlinie Meran-Bozen, steigen Sie an der Haltestelle Bozen Süd-Messe Bozen aus. Gehen Sie Richtung Messegelände, vorbei am Sheraton-Hotel Richtung Süden, überqueren Sie die Einsteinstraße, biegen Sie in die Giulio-Pastore-Straße und dann rechts Richtung TOPHaus ab. 100 Meter weiter befindet sich die CityClinic.

Sie benötigen dafür eine Gehzeit von 15 Minuten.

| | | |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Datei: Dienstleistungs-Charta | Erstellt von: Direktion | Seite 13 von 19 |
| Version: 03.00 | Freigabe durch: Präsident | Freigabe am: 02.01.2025 |

VORANMELDUNG, TERMINVEREINBARUNGEN UND KLINIKAUFENTHALT

Sie können das stationäre oder ambulante Angebot der CityClinic als privat kranken- oder unfallversicherte und als selbstzahlende Patientin und Patient in Anspruch nehmen.

Die Voranmeldung der Operationen erfolgt direkt durch den Facharzt oder die Fachärztin, welche/r die Operation durchführt. Hierfür gibt es eine direkte Anbindung an das Buchungssystem der Operationssäle der CityClinic.

Prämedikationsvisiten

Ihre Anästhesievisite können Sie von Montag bis Freitag zwischen 14 und 15 Uhr direkt in der CityClinic und ohne Voranmeldung absolvieren. Bitte bringen Sie dafür alle Vorbefunde wie Blut- oder Röntgenaufnahmen, relevante Diagnosen von Fachvisiten und eine Liste der aktuell eingenommenen Medikamente mit. Sollten Sie es in diesem allgemeinen Zeitfenster nicht schaffen so reservieren Sie über das Sekretariat ihren persönlichen Anästhesie-Visitertermin.

Stationärer Klinikaufenthalt

Wenn Ihre Operation in der CityClinic mehr als 24 Stunden Aufenthalt erforderlich macht, werden Sie im ersten Stock unseres Gebäudes in der Bettenabteilung untergebracht. Neun Doppelzimmer stehen dafür zur Verfügung, die gegen Aufpreis auch als Einzelzimmer reservierbar sind. Bei ausreichender Verfügbarkeit kann Ihre Begleitperson ebenfalls in der CityClinic übernachten. Teilen Sie uns Ihre diesbezüglichen Wünsche bitte bereits bei der Terminisierung Ihrer Operation mit.

Ambulanter Klinikaufenthalt

Ambulante Chirurgie

Wenn Ihr Aufenthalt in der CityClinic nicht länger als drei Stunden dauert, erwartet Sie im 2. Stock der Klinik ein bequemer Patientenliegestuhl, auf dem Sie die Zeit vor und nach dem Eingriff verbringen können.

Day Hospital

Wenn Ihr Aufenthalt weniger als 24 Stunden beträgt, erhalten Sie in der Abteilung im ersten Stock ein Bett zur Erholung.

Kosten – Rückvergütung – Versicherung

Die voraussichtlichen Kosten für den chirurgischen Eingriff und für den Klinikaufenthalt erfahren Sie von Ihrem Facharzt im Rahmen eines Kostenvoranschlags. Nehmen Sie vor der Operation mit Ihrer privaten Krankenversicherung Kontakt auf und klären Sie die Kostenübernahme beziehungsweise die dafür notwendigen Modalitäten ab.

| | | |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Datei: Dienstleistungs-Charta | Erstellt von: Direktion | Seite 14 von 19 |
| Version: 03.00 | Freigabe durch: Präsident | Freigabe am: 02.01.2025 |

ÖFFNUNGSZEITEN

Ambulant

Montag-Freitag: 9:00-17:00 Uhr und auf Anfrage

Stationär

0-24 Uhr

Radiologie

Montag-Donnerstag: 8:00-16:00 Uhr

Freitag: 8:00-15:00 Uhr

Medical Center

Montag-Freitag: 8:00-17:00 Uhr

Unfallambulanz

Täglich von 8:00-20:00 Uhr

NOTFÄLLE

Wenn Sie sich außerhalb der Öffnungszeiten unseres Sekretariates (Montag bis Freitag von 8 bis 17 Uhr) anrufen, leiten wir Sie telefonisch weiter und gewähren jederzeit Hilfestellung.

Wir sind unter folgender Telefonnummer erreichbar: +39 0471 155 1010.

KRANKENAKTE ANFORDERUNG

Der Patient beziehungsweise die Patientin kann sofort bei der Aufnahme oder bei der Entlassung eine Kopie der Krankengeschichte anfordern oder diese zu einem späteren Zeitpunkt von Montag bis Freitag von 8 bis 17 Uhr telefonisch unter +39 0471 155 10 10 bestellen. Sobald die Krankengeschichte abholbereit ist, verständigen wir Sie telefonisch. Die Unterlagen können von Montag bis Freitag von 8 bis 17 Uhr im Sekretariat abgeholt werden. Für die Abholung der Dokumente ist es notwendig, den Personalausweis vorzulegen. Es ist auch möglich, die Dokumente mittels Vollmacht von einer anderen Person abholen zu lassen, sofern diese mit eigenem und dem Personalausweis des Patienten im Sekretariat erscheint.

| | | |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Datei: Dienstleistungs-Charta | Erstellt von: Direktion | Seite 15 von 19 |
| Version: 03.00 | Freigabe durch: Präsident | Freigabe am: 02.01.2025 |

ZAHLUNGSMETHODEN

In der Regel hinterlegt der Patient oder die Patientin vor dem chirurgischen Eingriff ein Angeld. Nach der Entlassung des Patienten stellt die Verwaltung die Rechnung aus und sendet Ihnen diese per E-Mail und per Post zu.

Achtung! Sie erhalten für jeden Eingriff drei getrennte Rechnungen:

- Klinik
- Chirurg/Chirurgin
- Anästhesist

Die Zahlung kann wie folgt erfolgen:

- Kreditkarte (Visa/Mastercard)
- Banküberweisung
- Bargeld

| | | |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Datei: Dienstleistungs-Charta | Erstellt von: Direktion | Seite 16 von 19 |
| Version: 03.00 | Freigabe durch: Präsident | Freigabe am: 02.01.2025 |

QUALITÄTSINDIKATOREN

| BEREICH | INDIKATOREN | QUALITÄTSSTANDARD |
|--|---|--|
| Sicherheit, Information und interne Wege der Klinik | <p>Verfügbarkeit von Notfall- und Evakuierungsplan</p> <p>Anwesenheit von verantwortlichen Personen für Notfallplan und Evakuierung</p> <p>Webseite, auf der Informationen über die Dienstleistungen verfügbar sind.</p> | <p>100 % der Abteilungen</p> <p>Nach den gesetzlichen Bestimmungen (D.Lgs. 81/08)</p> <p>Vorhanden</p> |
| Transparenz und Kommunikation mit den Nutzerinnen und Nutzern | <p>Vorhandensein der veröffentlichten Adressen und Telefonnummern auf der Website</p> <p>Angabe von Adresse und Telefonnummern in der Dienstleistungscharta</p> <p>Mehrsprachigkeit in der Klinik</p> <p>Versicherungsschutz der Klinik</p> | <p>Tel. Nr und mindestens eine E-Mail-Adresse.</p> <p>Vorhanden</p> <p>Für alle Arbeitsschichten und Dienstleistungen</p> <p>Vorhanden</p> |
| Kosten und Zahlungsmethode | <p>Verschiedene und häufigste Zahlungsmethode</p> <p>Vollständige und transparente Preisliste oder Angebote</p> | <p>Keine Reklamation</p> <p>Vorhanden</p> |
| Identifikation der Mitarbeiter | <p>Badge mit dem Namen und der Rolle des Mitarbeiters beziehungsweise der Mitarbeiterin auf der Arbeitskleidung auf Station.</p> | <p>100 % Fachkräfte des Gesundheitswesens</p> |
| Maßnahmen zur Achtung der Privatsphäre und der Menschenwürde der Patienten | <p>Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz der Vertraulichkeit persönlicher und sensibler Daten</p> <p>Leistung der Einwilligung nach Aufklärung gemäß geltenden Rechtsvorschriften</p> | <p>Anwendung eines Datenschutzmanagementsystems; keine Reklamation oder Strafe für die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten</p> <p>100 % der Dienstleistungen, für die eine Einwilligung nach Aufklärung erforderlich ist</p> |

DIENSTLEISTUNGS-CHARTA

| BEREICH | INDIKATOREN | QUALITÄTSSTANDARD |
|---|--|---|
| Vereinfachung der Kundenbeziehungen und Beschwerdeverfahren | Aktualisierte Dienstleistungscharta | In den öffentlich zugänglichen Bereichen der Klinik und auf der Website |
| | Möglichkeit, Meldungen und Reklamationen per Telefon, E-Mail oder Brief zu übermitteln | 100 % |
| | Reklamationsbearbeitung innerhalb von 30 Tagen | 100 % der Reklamationen |
| | Analyse der Reklamationsdaten und Definition von Verbesserungsmaßnahmen | alle 3 Monate |

FACHÄRZTLICHE DIENSTE

| BEREICH | INDIKATOREN | QUALITÄTSSTANDARD |
|------------------------|--|----------------------------|
| Einfache Anmeldung | Durchschnittliche Wartezeit für die Buchung von ärztlichen Leistungen | Max. 48 Stunden |
| | Bekanntmachung der Öffnungszeiten für die Öffentlichkeit | 100 % der Dienstleistungen |
| Komfort im Wartezimmer | <ul style="list-style-type: none"> · Ausreichende Anzahl von Sitzplätzen · Ausreichende Anzahl an Toiletten · Sauberkeitsgrad | Vorhanden |
| Information | <p>Die Informationen sind einfach und klar und beziehen sich auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> · angebotene Dienstleistungen und Anmeldeverfahren; · Ort, Tag und Uhrzeit des Arzttermins; · Kosten der Behandlung. | 100 % der Dienstleistungen |

DIENSTLEISTUNGS-CHARTA

| BEREICH | INDIKATOREN | QUALITÄTSSTANDARD |
|---|--|---|
| Beachtung der Wartezeiten für den Krankenhausaufenthalt | Mit Ausnahme von besonderen Notfällen, die mit den Krankheiten der Patientinnen und Patienten zusammenhängen, erfolgt der Krankenhausaufenthalt nach dem geplanten Datum. | 100 % der Fälle |
| Empfangnahme des Nutzers | Durchschnittliche Wartezeit bei der Annahme Vollständige Information und Empfangnahme in der Krankenstation nach den vorgeschriebenen Verfahren | Max. 30 Minuten Keine Reklamationen wegen unvollständiger Informationen oder Unannehmlichkeiten am Empfang |
| Humanisierung | Für Kinder bis 14 Jahren und andere Bedarfsfälle: Möglichkeit der Anwesenheit einer Begleitperson | 100 % der Fälle |
| Fortsetzung der Behandlung | Nach der Entlassung erhält der Patient/die Patientin einen klinischen Bericht (Entlassungsbrief) und hat den Anspruch auf Erläuterungen zur Kontinuität der Behandlung auch nach der Entlassung. | 100 % der Patienten |
| Einfachheit bei der Anforderung der Krankenakte | Zeit für die Erstellung der Kopie der Krankenakte | Innerhalb von 14 Tagen nach der Anfrage |