

Dienstleistungs-Charta



IHR CHIRURGISCHES
FACHZENTRUM IN BOZEN

Vielen Dank, dass Sie uns Ihr Vertrauen schenken und sich für unsere Klinik und die Zusammenarbeit mit uns entschieden haben.

Um Ihnen den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten, geben wir Ihnen mit dieser Unterlage Informationen zum Aufbau unserer Klinik. Die Dienstleistungscharta 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, die Bedürfnisse unserer Patientinnen und Patienten und 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 jeweilige Mitarbeiterin in diesem Bereich als Ihre Ansprechpartnerin. Sie wird Ihnen die notwendigen Hilfestellungen erteilen.

DER SANITÄTSDIREKTOR
Dr. Helmuth Ruatti

Erstellungsdatum	Änderungsdatum	Erstellt von	Genehmigt von	Pag.	di
April 2019	Dezember 2021	Direktion	Sanitäts Direktor	2	16

PRÄMISSE

Das Gesetzesdekret Nr. 163 vom 12. Mai 1995 sieht vor, dass öffentliche und private Gesundheitsstrukturen eine "Dienstleistungs-Charta" zur Verfügung stellen müssen. Diese Charta dient als Schutz- und Informationsmittel für 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 ausreichenden Informationen zu Beteiligten der Gesundheitsstruktur werden zu lassen.

Die inhaltlichen Themen der Dienstleistungs-Charta sind:

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

FACHBEREICHE

Die medizinisch-chirurgische Tätigkeit kann auf folgenden Ebenen erfolgen:

- Ambulante Untersuchungen
- Ambulante chirurgische Eingriffe
- Day Hospital
- Stationäre Aufnahme

In folgenden Fachbereichen werden Behandlungen angeboten:

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

Folgende strukturelle Ressourcen und Vereinbarungen werden genutzt:

Drei technisch hochwertig ausgestattete Operationssäle schaffen in unserem chirurgischen Fachzentrum die Basis für Operationen auf hohem Niveau. Für stationäre Aufenthalte stehen 18 Betten bereit, für Tagespatientinnen und -patienten weitere sieben Plätze.

Belegärztinnen und Belegärzte, Pflegerinnen und Pfleger, Verwaltungsmitarbeiterinnen und ein technischer Assistent sorgen gemeinsam mit der Geschäftsleitung für einen reibungslosen Ablauf Ihrer Operation und für einen angenehmen Aufenthalt in der Klinik.

Für die Mahlzeiten nutzen wir einen Catering-Service, der von einem auf Krankenhausbedarf spezialisierten Unternehmen geführt wird.

Die Klinik verfügt über eine vertragliche Vereinbarung mit den wichtigsten Versicherungsgesellschaften, mit ergänzenden Gesundheitsfonds und mit Dachorganisationen.

Erstellungsdatum	Änderungsdatum	Erstellt von	Genehmigt von	Pag.	di
April 2019	Dezember 2021	Direktion	Sanitäts Direktor	4	16

Darüber hinaus hat die CityClinic mit dem Südtiroler Sanitätsbetrieb für die Jahre 2021 und 2022 eine Konvention abgeschlossen, welche die Durchführung folgender Dienstleistungen beinhaltet:

- › Die Durchführung von Orthopädischen Fachvisiten lt. Konvention
- › Die Durchführung von therapeutischen Leistungen lt. Konvention
- › Die Durchführung von chirurgischen Eingriffen lt. Konvention
- › Die Durchführung von Röntgenaufnahmen für Patienten des Südtiroler Sanitätsbetriebes im Rahmen des internen Betreuungszeitraumes.

UNSERE VISION UND QUALITÄTSPOLITIK

Kompetent und herzlich: So möchten wir von unseren Patientinnen und Patienten und deren Angehörigen wahrgenommen werden.

Die Exzellenz unserer Klinik entsteht nicht 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.

Besonderen Wert legen wir darauf, dass

- die Sorgen und Ängste der Patientinnen und Patienten und jene ihrer Angehörigen vor dem chirurgischen Eingriff verstanden und ernst genommen werden,
- rücksichtsvoll und freundlich miteinander umgegangen und kommuniziert wird,
- unsere Patientinnen und Patienten die erhaltenen Informationen gut verstehen,
- alle Menschen, die in unserer Klinik ein- und ausgehen, vom guten Miteinander profitieren,
- bürokratische Abläufe nicht zusätzlich belasten und
- unsere Patientinnen und Patienten zeitnah behandelt werden.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vermeiden Interessenskonflikte, die zu Korruptionsrisiken führen können.

Erstellungsdatum	Änderungsdatum	Erstellt von	Genehmigt von	Pag.	di
April 2019	Dezember 2021	Direktion	Sanitäts Direktor	6	16

RECHTE DER PATIENTINNEN UND PATIENTEN

Die Patientin/der Patient steht im Mittelpunkt:

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 während des Klinikaufenthaltes der bestmögliche Komfort 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 Behandlungsmaßnahmen und Diagnosen 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 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 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.

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.

Erstellungsdatum	Änderungsdatum	Erstellt von	Genehmigt von	Pag.	di
April 2019	Dezember 2021	Direktion	Sanitäts Direktor	8	16

- 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 srl., Waltraud Gebert Deegstr. 3g, 39100 Bozen, ist Dr. Helmuth Ruatti.

Erstellungsdatum	Änderungsdatum	Erstellt von	Genehmigt von	Pag.	di
April 2019	Dezember 2021	Direktion	Sanitäts Direktor	9	16

DAS CHIRURGISCHE FACHZENTRUM

Die **CityClinic** befindet sich in der Waltraud Gebert Deeg Str. 3g in Bozen.
Das Gebäude nimmt eine Fläche von rund 3.800 Quadratmetern ein.

ERDGESCHOSS	Ambulatorien Radiologischer Raum Rezeption Verwaltung Öffentlicher Sanitärbereich
ERSTER STOCK	Bettenabteilung mit 9 Doppelzimmern Day Hospital Lager Umkleidekabinen Öffentlicher Sanitärbereich
ZWEITE STOCK	3 Operationssäle Arztzimmer im Dienst Break room Sitzungssaal Sterilisation Lager Umkleideräume für Patientinnen, Patienten und Personal 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, wählen Sie die Buslinie 18. Sie startet halbstündig beim Bahnhof im Bozner Stadtzentrum. Steigen Sie bei Salewa Cube aus und gehen Sie rund 100 Meter Richtung TOPHaus. Die CityClinic befindet sich an der linken Seite.

Sie erreichen uns auch mit den Buslinien 10A und 10B: Steigen Sie an der Haltestelle Buozzistraße (Supermarkt „Interspar“) aus und gehen Sie rund 300 Meter zur **CityClinic**.

Wenn Sie mit dem Zug anreisen, orientieren Sie sich an der Bahnstrecke Meran-Bozen, steigen Sie an der Haltestelle Bozen Süd-Messe Bozen aus. Gehen Sie Richtung Messengelände, 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.

VORANMELDUNG 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 11 und 12 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.

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 auch als Einzelzimmer reservierbar sind. Bei ausreichender Verfügbarkeit kann Ihre Begleitperson ebenfalls in der CityClinic übernachten. Teilen Sie uns Ihre diesbezüglichen Wünsche bitte bei der Reservierung der Operation mit.

Ambulanter Klinikaufenthalt

Day Hospital

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

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.

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.

ÖFFNUNGSZEITEN

Erstellungsdatum	Änderungsdatum	Erstellt von	Genehmigt von	Pag.	di
April 2019	Dezember 2021	Direktion	Sanitäts Direktor	12	16

Stationäre Aufenthalte

0-24 Stunden

Ambulatorien

Von 9 Uhr bis 17 Uhr

NOTFÄLLE

Wenn Sie sich außerhalb der Öffnungszeiten unseres Sekretariates (Montag bis Freitag von 9 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 9 bis 16 Uhr telefonisch unter +39 0471 155 10 10 10 bestellen. Sobald die Krankengeschichte abholbereit ist, verständigen wir Sie telefonisch. Die Unterlagen können von Montag bis Freitag zwischen 9 bis 16 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.

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

Erstellungsdatum	Änderungsdatum	Erstellt von	Genehmigt von	Pag.	di
April 2019	Dezember 2021	Direktion	Sanitäts Direktor	13	16

QUALITÄTSINDIKATOREN

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

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 · Kinderecke · 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

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 7 Tagen nach der Anfrage