VILLA MELITTA
PRIVATKLINIK CASA DI CURA PRIVATA

Gesundheitscharta

Leitfaden für den Patienten

Col di Lana Str. 4-6
Tel. 0471 471 471
Fax 0471 471 400
www.villamelitta.it

Inhaltsverzeichnis

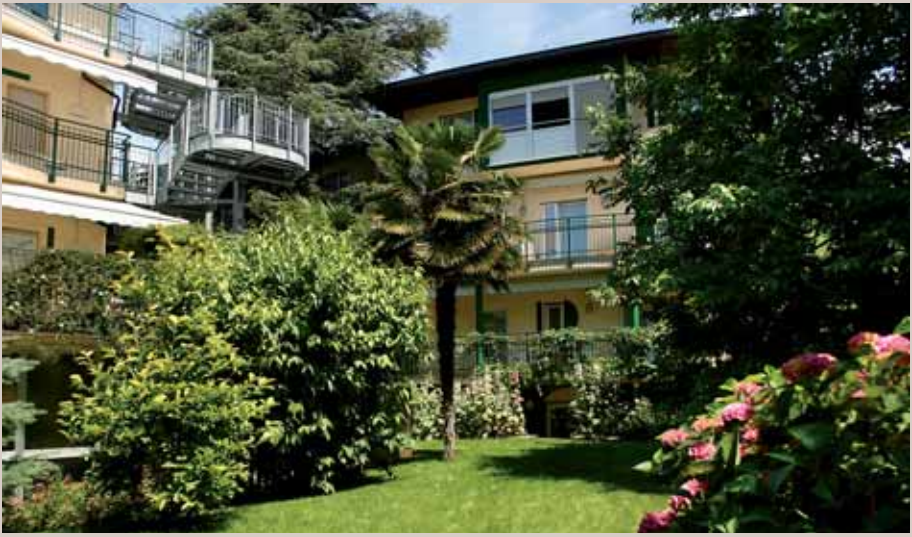
1. Vorwort zur Charta der Gesundheitsdienste

Liebe Bürgerinnen und Bürger, liebe Patientinnen und Patienten!
Der Familie Waldner ist es eine Freude, Ihnen diese aktualisierte Ausgabe der „Charta der Gesundheitsdienste“ vorzustellen.

Es ist nicht immer leicht, sich in einer Privatklinik zurechtzufinden, weshalb Ihnen die vorliegende „Charta der Gesundheitsdienste“ helfen soll, sich einen Überblick zu verschaffen. Sie stellt in handlicher Form Auskunft bereit und informiert Sie über ihre Rechte und Pflichten.
Durch diese „Charta“ verpflichten wir uns zur Transparenz und Offenheit. Unser Ziel ist es noch mehr Bürgernähe zu praktizieren und Sie zu ersuchen, unsere Einrichtungen und Dienste angemessen und kostenbewusst in Anspruch zu nehmen.
Alle unsere Anstrengungen sollen auf dieses bestmögliche Zusammenwirken ausgerichtet sein, zum Schutz und der Förderung Ihrer Gesundheit.

2. Vorstellung der Villa Melitta

Die Privatklinik Villa Melitta hat sich auf Rehabilitation spezialisiert. In vertraglicher Zusammenarbeit mit dem Sanitätsbetrieb Südtirol bieten wir bewährte und innovative Therapie- und Behandlungsprogramme, stationär und ambulant.
Unser hochqualifiziertes und multiprofessionelles Team stellt die Bedürfnisse der Patienten im Sinne einer ganzheitlichen Betreuung in den Vordergrund.



Professionalität mit Herz für das Wohl der Patienten

Die Villa Melitta liegt inmitten einer ruhigen und grünen Wohnzone in Gries. 1960 als HNO-Klinik von Dr. Franz Waldner gegründet, hat sich die Villa Melitta durch die aktive Mitarbeit der ganzen Familie und laufende Weiterbildung der Mitarbeiter erfolgreich entwickelt und genießt heute einen ausgezeichneten Ruf in der Rehabilitation.

Die Villa Melitta verfügt über 69 Betten für Rehabilitation und ein ambulantes Reha-Zentrum mit Hallenbewegungsbad. Ein weiteres Physiotherapiezentrum wurde 2007 in Leifers in der Noldinstraße 23 eröffnet. Weiteres stehen den Patienten ärztliche Ambulanzen für Neurologie, Innere Medizin, Rheumatologie, Physiatrie, Geriatrie, HNO und Ernährungsstörungen zur Verfügung.

Geführt wird die Villa Melitta vom Facharzt und Sanitätsdirektor Dr. Franz Waldner und seinen Söhnen Andreas, der als Facharzt für Neurologie und Arzt für Rehabilitation tätig ist, dem Facharzt für Interne Medizin und Arzt für Rehabilitation Franz Xaver und Rupert, der die Klinik verwaltet. An die 100 Fachkräfte sind im Einsatz, um das vorrangige Ziel mit Professionalität und Herz umzusetzen: Durch die Konvention mit dem Südtiroler Sanitätsbetrieb den Bürgern Dienste zu denselben Bedingungen wie in öffentlichen Krankenhäusern oder Ordinationen anzubieten allerdings in einem privaten Ambiente, wo sie sich in erster Linie wohl fühlen.

Das Qualitätsmanagementsystem von Villa Melitta ist gemäß ISO 9001:2008 zertifiziert.

2.1 Geschichte

Dialog zwischen den Generationen

1960 Dr. Franz Waldner, Facharzt für HNO und Sanitätsdirektor, gründet die Privatklinik als „Klinik Dr. Waldner“ mit 20 Betten.

1964 Erweiterung der Betten für HNO mit Betten für Innere Medizin und Neurologie

1969 Umbenennung in „Villa Melitta“

1971 Erweiterung der Klinik um ein für Südtirol damals einzigartiges Physiotherapiezentrum „Paracelsus“ in der Ex-Carabinierikaserne in der Col-di-Lana-Straße (Institut für Physiokinesetherapie) mit Hallenschwimmbad, Sauna, Turnsaal und verschiedenen Elektrotherapien, Massagen und Heilbädern – Konvention für Heilmassagen mit der Landeskrankenkasse

1984 aus der HNO-Klinik wird die Privatklinik für Rehabilitation „Paracelsus“ wird mit Villa Melitta zusammengelegt.

1991 Restrukturierung: Verlegung der Betten im Tiefparterre und Errichtung eines neuen Stockwerkes

1996 Erweiterung auf 48 Betten und Übertragung von Verantwortungsbereichen an die Söhne

2000 Vergrößerung der Klinik auf 69 Betten und Übertragung der vollen Verantwortung an die Söhne.
2007 Eröffnung einer Außenstelle für die ambulante Tätigkeit in Leifers
2008 Eröffnung des ambulanten Reha-Zentrums in der Col di Lana Str. 14 B
2009 Mitentwicklung einer weltweit neuen Maschine in der Rehabilitation

2.2 Mission und Vision

Unsere Mission ist es, einen Beitrag zur gesundheitlichen Förderung und Entwicklung der Bevölkerung in unserem Land zu leisten. Im Vordergrund steht das Wohl des Einzelnen und der Kollektivität. Um dieses Ziel zu erreichen, sichern wir durch die Integration von territorialer Betreuung und Krankenhausleistungen die Inanspruchnahme von Rehabilitation, Leistungen und Diensten.

Unsere Vision ist es, zur Festigung eines Systems beizutragen, welches die Zweckmäßigkeit, Effizienz, und Qualität der Dienste gewährleistet und an den Grundsätzen der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung und der Kundenzufriedenheit ausgerichtet ist. Dies soll durch das optimale Zusammenspiel von Verwaltung und rationalem Einsatz der Ressourcen gewährleistet werden.

Unsere Fachklinik stellt den Bürger in den Mittelpunkt. Die Verbesserung der Qualität der Leistungen und Dienste geht mit der Optimierung der Beziehungen zum Patienten einher.

2.3 Unsere Leitlinien und Grundrechte

Bedarfsorientiertes Leistungsangebot: Wir richten unseren Einsatz und unsere Leistungen am sanitären und sozialen Bedarf aus.

Gleiche Behandlung für alle: Wir bemühen uns, bei gleichen Bedürfnissen und Kompetenzen allen zu Betreuenden den Zugang zu den Leistungen und Einrichtungen zu garantieren.

Effizienz: Wir stimmen die Therapiemaßnahmen auf die vorliegenden Ergebnisse ab, um die Erreichung der Ziele im Bereich der Betreuung und Organisation zu gewährleisten.
Transparenz in den Entscheidungsprozessen, in der Ausübung und im Zugang zu den Leistungen, um die gleichwertige Behandlung aller und eine unabhängige Verwaltung der finanziellen Mittel und Humanressourcen zu garantieren.
Einbeziehung der Mitarbeiter, damit ein Arbeitsumfeld geschaffen wird, in welchem jeder Einzelne Hauptakteur bei operativen und organisatorischen Entscheidungen ist.

Innovation: Wir wollen die kontinuierliche Entwicklung neuer Erkenntnisse und Kompetenzen fördern und an ständigen Verbesserungsmöglichkeiten arbeiten.

Weiterbildung: Wir setzen uns für die Erweiterung der fachlichen Kompetenzen aller Mitwirkenden ein und betrachten kontinuierliche Weiterbildung als globale Strategie einer Organisation.

Bürgerbeteiligung: Wir weisen den Bürgern eine aktive Rolle innerhalb der sanitären Organisation zu, damit sie Entscheidungen der Führungsebene verantwortungsvoll mittragen.
Wir fördern die Beteiligung der Patienten an Entscheidungen im Bereich der Sanitätspolitik, die Mitarbeit im Rahmen von Projekten, welche einen Bogen über verschiedene Disziplinen spannen, die Vermittlung von Informationen über die Möglichkeiten und Bedingungen für den Zugang zu den Leistungen, den Einblick in den Betrieb und in die Organisationsstruktur, den Zugang der Patienten zu innovativen Informatikinstrumenten, die die Aufnahmemodalitäten erleichtern und den Informationsaustausch optimieren.
Um die Erreichung dieser Ziele zu gewährleisten, darf auf die Patienten bei der Wahl der stationären oder ambulanten Leistungen kein materieller oder moralischer Zwang ausgeübt werden. Auf diese Weise garantiert Villa Melitta das Recht auf freie Ärzte- und Krankenhauswahl sowie qualitativ hochwertige Behandlungen unabhängig von sozialer Herkunft, ideologischer und politischer Einstellung, wirtschaftlicher Position, Rasse, Sprache, Geschlecht und Alter der Patienten.

Grundlegende Rechte der Bürger

Die Privatklinik Villa Melitta richtet sich nach dem Protokoll der sanitären Dienste für die neue Charta der Rechte der Bürger, welches auf nationaler Ebene vom Gericht für die Rechte der Kranken ausgearbeitet wurde. Die Villa Melitta verpflichtet sich, im Rahmen der vorhandenen Mittel, Ressourcen und institutionellen Ziele Maßnahmen und Verhaltensweisen zu verhindern, welche die genannten Rechte einschränken und Entscheidungen auf organisatorischer, wirtschaftlicher und Verwaltungsebene zu fördern, welche diese Rechte gewährleisten.

Recht auf Zeit: jeder Bürger hat Anrecht darauf, dass die zeitlichen Anforderungen respektiert werden, ohne Unterschied zur Bürokratie und den sanitären Bediensteten.
Recht auf Information und Dokumentation: jeder Bürger hat das Recht, die gewünschten Informationen und Dokumente zu erlangen und alle Akten zu erhalten, die zur Feststellung des Gesundheitszustandes notwendig sind.

Recht auf Sicherheit: jeder Bürger, dessen Gesundheit gefährdet ist, hat das Recht auf die entsprechenden Leistungen und darauf, keine weiteren Schäden aufgrund mangelnder Funktionalität der Strukturen und Leistungen zu erleiden.
Recht auf Schutz: die Sanitären Dienste sind dazu verpflichtet, jeden Einzelnen zu schützen, der sich in einem momentanen oder dauerhaften Zustand der Schwäche befindet und diesen rund um die Uhr zu betreuen.
Recht auf Garantien: jeder Bürger hat das Recht, die Behandlung vom Sanitären Dienst einzufordern, unabhängig von Zeit, Ort, ausübender Person, beruflichen oder organisatorischen Konflikten, unvorhersehbaren Gesetzesänderungen, Unklarheiten in der Interpretation der Gesetze und Rundschreiben oder unterschiedlichen Behandlungen je nach geografischer Lage.
Recht auf Vertrauen: jeder Bürger hat das Recht, vertrauensvoll behandelt und nicht wie ein möglicher Steuerhinterzieher oder Lügner angesehen zu werden.
Recht auf Qualität: jeder Bürger hat das Recht, in den Sanitären Diensten Bedienstete und die Einrichtungen vorzufinden, die richten sich an einem einzigen Ziel ausrichten: den Bürger gesund zu machen und in jedem Fall seinen Gesundheitszustand zu verbessern.
Recht auf Unterschiede: jeder hat das Recht darauf, dass seine spezifischen Merkmale wie Alter, Geschlecht, Nationalität, Gesundheitszustand, Kultur und Religion anerkannt werden und sich die Behandlung nach den entsprechenden Anforderungen ausrichtet.
Recht auf Normalität: jeder Bürger hat das Recht behandelt zu werden, ohne die Lebensgewohnheiten über das Notwendige hinaus ändern zu müssen.
Recht auf Familie: die familiären Angehörigen, welche den Patienten betreuen, haben das Recht auf materielle Unterstützung von seiten des Sanitären Dienstes.
Recht auf Entscheidung: jeder Bürger hat das Recht, anhand der vorhandenen Informationen und das Vorrecht der Ärzte ausgenommen eine gewisse Entscheidungsfreiheit und Verantwortung hinsichtlich der eigenen Gesundheit und des eigenen Lebens wahrzunehmen.
Recht auf Betreuung durch Ehrenamtliche und Non-Profit-Organisationen und Bürgerbeteiligung: jeder Bürger hat das Recht auf einen Sanitären Dienst, öffentlich oder privat, welcher die ehrenamtliche Tätigkeit und die Tätigkeit der Non-Profit-Organisationen fördert und die Beteiligung der Bürger garantiert.
Recht auf Zukunft: jeder Bürger, auch im Falle unheilbarer Krankheit, hat das Recht, die restliche Zeit seines Lebens in Würde und möglichst schmerzfrei zu verbringen und entsprechend betreut zu werden.
Recht auf Behebung der Schäden: jeder Bürger hat das Recht auf Behebung ihm zugefügter Schäden in kürzester Zeit und in entsprechendem Ausmaß.

2.4 Was leisten wir

Eines der wichtigsten Ziele unseres Handelns ist die Überprüfbarkeit. Dazu mussten wir unsere Leistungen zuerst definieren, was teilweise durch die Anwendung von Gesetzen und Akkreditierungsvorlagen geschieht und teilweise durch unsere langjährige praktische Erfahrung definiert wurde. Die Ziele, die wir uns gesteckt haben müssen Überprüfungsmodalitäten unterliegen. Dadurch kann man ein gewisses Niveau der erbrachten Leistungen definiert werden. Entspricht unser Handeln diesem Konzept so entwickelt sich ein Standard, der in der Branche als „Produktstandard“ definiert wird.

Leistungskatalog der physischen Rehabiliation im Bettenbereich

Leistungen	Beschreibung	Überprüfungsmodalitäten	Produktstandard
Intensive Rehabilitations-tätigkeiten für subakute Patienten, die einen erhöhten diagnostischen, medizinisch-spezialistischen Einsatz aufgrund der Komplexität und/oder der Dauer der Behandlung (mindestens drei Stunden spezifischer Therapie täglich bei normaler Einlieferung und mindestens zwei Stunden im Day Hospital) erfordern. Sie entsprechen den funktionalen Genesungs- und Rehabilitationsmaßnahmen gemäß Kod. 56 des Dekretes des Gesundheitsministeriums 14/12/1994.	Es handelt sich um Patienten mit schweren Schädel-Hirn-Läsionen, neurologische, orthopädische und traumatologische Reha, kardiovaskuläre und pneumologische Reha: • Weisen motorische, kognitive und Verhaltensstörungen auf • Es handelt sich um Patienten, die einen 24 Studendienst der Ärzte und des Pflegepersonals notwendig haben • nutznießen von einem intesiven, multiprofessionellen Rehaprogramm, das über den ganzen Tag verteilt wird. Die Anpassung der Reha wird durch dauerndes Monitorieren und Feedback gewährleistet, was nur durch einen Aufent-	**Die sich auf die Professionalität beziehen:** *1) Definition* Erreichen der gesteckten Ziele Bedeutung: Bewerten der Wirksamkeit der Reha-Maßnahmen und ob die zu erreichenden Ziele geeignet sind Berechnung: Anzahl der Patienten die nach dem ersten Reha-Aufenthalt bei Entlassung alle Zeile erreicht haben / Anzahl aller entlassenen Patienten, die den ersten Reha-Aufenthalt hatten. Quelle: Krankenakt Erhebung: Jährlich *2) Definition* Entlassung in eine andere Struktur (RSA) Bedeutung: Bewertung der Rückführung ins soziale Umfeld des Patienten kurze Zeit nach der Reha Berechnung: Patienten, die in eine RSA o.ä. entlassen wurden / Anzahl aller entlassenen Patienten, die den ersten Reha-Aufenthalt hatten. Quelle:	Mindestens 80 % der Patienten erreichen nach Entlassung ihres ersten Reha Aufenthalts die Ziele Nicht mehr als 15 % der Patienten werden an andere geschützte Strukturen überstellt.

Leistungen	Beschreibung	Überprüfungsmodalitäten	Produktstandard
	halt gesichert werden kann.	Krankenakt Erhebung Jährlich *3) Definition* Anzahl der Todesfälle Bedeutung: Welche klinische Instabilität ist erlaubt. Berwertung ob der Aufenthalt in der Reha angemessen war Berechnung: Anzahl der verstorbenen Patienten/ Anzahl der eingelieferten Patienten Quelle: Krankenakt, KEB-FIM Erhebung: Jährlich	Prozentsatz der Verstorbenen < 3 %
Intensive Rehabilitationstätigkeiten für subakute Patienten, die einen erhöhten diagnostischen, medizinisch-spezialistischen Einsatz aufgrund der Komplexität und/oder der Dauer der Behandlung (mindestens drei Stunden spezifischer Therapie täglich bei normaler Einlieferung und mindestens zwei	Es werden Reha-Maßnahmen der II Stufe erbracht (Abt. 5600), intensive Reha, die ein Reha-Programm voraussetzen, das während des gesamten Tages aufgeteilt wird. Bei diesem Programm werden alle Reha-Fachkräfte (Physiotherapeuten, Massophysiotherapeuten, Ergotherapeuten, Logo-	*4) Definition* Steigerung der funktionellen Autonomie Bedeutung: Die Wirksamkeit der Reha-Maßnahmen und die Angemessenheit des Reha-Auftrages werden bewertet Berechnung: Differenz der FIM Punkte bei Aufnahme und bei Entlassung bei Entlassung des Patienten nach dem ersten Reha-Aufenthalt Quelle: Krankenakt, KEB-FIM Erhebung:	70 % der Patienten hat einen FIM Zuwachs von 10 Punkten

Stunden im Day Hospital) erfordern. Sie entsprechen den funktionalen Genesungs- und Rehabilitationsmaßnahmen gemäß Kod. 56 des Dekretes des Gesundheitsministeriums 14/12/1994.	päden und Masseure) so eingesetzt, dass für den Patienten drei Stunden Therapie pro Tag gewährleistet sind.	Jährlich *5) Definition:* Wöchentliche Verbesserung der funktionellen Autonomie bei Patienten mit Schlaganfall Bedeutung: Die Wirksamkeit der Reha-Maßnahmen und die Angemessenheit des Reha-Auftrages werden bewertet sowie die Abänderbarkeit der Einstufung der Behinderungen Berechnung: Differenz der Fim Punkte bei Aufnahme und bei Entlassung bei Entlassung des Patienten nach dem ersten Reha-Aufenthalt: Quelle: Krankenakt, KEB-FIM Erhebung: Jährlich	80 % der Patienten nach Schlaganfall (stroke) haben einen FIM Zuwachs von 1,8 Punkten wöchentlich.
Intensive Rehabilitationstätigkeiten für subakute Patienten, die einen erhöhten diagnostischen, medizinisch-spezialistischen Einsatz aufgrund der Komplexität und/oder der Dauer der Behandlung (mindestens drei Stunden spezifischer Therapie täglich bei normaler	Es werden Reha-Maßnahmen der II Stufe erbracht (Abt. 5600), intensive Reha, die ein Reha-Programm voraussetzen, das während des gesamten Tages aufgeteilt wird. Bei diesem Programm werden alle Reha -Fachkräfte (Physiotherapeuten, Massophysiotherapeuten,	**Bezüglich der organisatorische Qualität:** *1) Definition* Nicht programmierte Überweisungen an eine Struktur für Akutkranke Bedeutung: Welche klinische Instabilität ist erlaubt. Bewertung ob der Aufenthalt in der Reha angemessen war/Auswahl im Umfeld der Rehabilitation Berechnung: Anzahl nicht programmierter überwiesener Patienten in eine Akutstruktur/Anzahl aller entlassenen	Nicht programmierte Überweisungen < 10 % aller Entlassungen

Leistungen	Beschreibung	Überprüfungsmodalitäten	Produktstandard
Einlieferung und mindestens zwei Stunden im Day Hospital) erfordern. Sie entsprechen den funktionalen Genesungs- und Rehabilitationsmaßnahmen gemäß Kod. 56 des Dekretes des Gesundheitsministeriums 14/12/1994.	Ergotherapeuten, Logopäden und Masseure) so eingesetzt, dass für den Patienten drei Stunden Therapie pro Tag gewährleistet sind.	Patienten im Bezugszeitraum Quelle: Krankenakt, KEB-FIM Erhebung: Jährlich **Bezüglich der angewandten Qualität** 1) Definition Vollständigkeit der Dokumente bei Entlassung Bedeutung: Bewertung ob die Informationen bzgl. der erfolgten Therapien und der Anweisungen an Patient/Familienangehörige vollständig sind, um die Erhaltung der Autonomie zu gewähren. Berechnung: Prozentzahl aller Entlassungsbriefe die die vollständigen Informationen enthalten. Quelle: Krankenakt Erhebung: Jährlich	Vollständige Dokumentation > 90 % bei den kontrollierten Entlassungsbriefen
länger andauernde oder zyklische Rehabilitation für subakute Patienten, charakterisiert durch einen gemäßigten therapeuti-	Es werden Patienten behandelt, die neurologische, orthopädisch-traumatologische, kardiovaskuläre und pneumologische Reha	**Bezüglich der Professionalität:** *1) Definition:* Steigerung der funktionellen Autonomie Bedeutung: Bewerten der Wirksamkeit der Reha-Maßnahmen und	70 % der Patienten hat einen FIM Zuwachs von 10 Punkten

schen Einsatz (zwischen einer und drei Stunden täglich) und durch einen erhöhten Bedarf an pflegerischer Betreuung. Sie entsprechen den funktionalen Genesungs- und Rehabilitationsmaßnahmen gemäß Kod. 60 des Dekretes des Gesundheitsministeriums 14/12/1994.	brauchen und: • Deren Krankenheitsbild instabil ist oder sich langsam stabilisiert, oder deren Behinderung stabil oder sich nur langsam verbessert, oder chronische fortschreitende-funktionelle Beeinträchtigungen • Es handelt sich um Patienten, die einen 24 Stundendienst der Ärzte und des Pflegepersonals benötigen • Patienten deren Nutzen durch eine extensive Rehabilitation maximiert wird, indem die Erhaltung oder Verbesserung des Grades der Unselbständigkeit Es werden extensive Reha-Maßnahmen der I Stufe erbracht, die eine Betreuung rund um die Uhr erfordern und mindestens 1 Std. pro Tag	ob diese geeignet sind die Ziele zu erreichen. Berechnung: FIMzuwachs während des Erstaufenthaltes Quelle: Krankentakt, FIM Erhebung: Jährlich **Bezüglich der organisatorische Qualität:** *1) Definition:* Anzahl der nicht programmierten Überweisungen in eine Abt. für Akutkranke Bedeutung: Welche klinische Instabilität ist erlaubt. Bewertung ob der Aufenthalt in der Reha angemessen war/Auswahl im Umfeld der Rehabilitation Berechnung: Anzahl nicht programmierter überwiesener Patienten in eine Akutstruktur/Anzahl aller entlassenen Patienten im Bezugszeitraum Quelle: Krankenakt, KEB-FIM Erhebung: Jährlich **Bezüglich der angewandten Qualität:** *1) Definition* Vollständigkeit der Dokumente bei der Entlassung	Nicht programmierte Überweisungen < 10 % aller Entlassungen Vollständige Dokumentation > 90 % bei den

Leistungen	Beschreibung	Überprüfungsmodalitäten	Produktstandard
	von Fachkräften behandelt werden (Physiotherapeuten, Masso- physiotherapeu-ten, Ergo- therapeuten, Logopäden und Masseure)	Bedeutung: Bewertung ob die Informationen bzgl. der erfolgten Therapien und der Anweisungen an Patient/Familienangehörige vollständig sind, um die Erhaltung der Autonomie zu gewähren. Berechnung: Prozentzahl aller Entlassungsbriefe die die vollständigen Informationen enthalten. Quelle: Krankenakt Erhebung: Jährlich	kontrollierten Entlassungsbriefen

Leistungskatalog der Rehabilitation im Ambulatorium

Leistungen	Beschreibung	Überprüfungsmodalitäten	Produktstandard
Individuelle Rehabehandlung im Ambulatorium	Diese Art von Reha Behandlung ist für Patienten geeignet, die spezifische oder generelle körperliche Beeinträchtigungen haben, aber bei denen Einlierferung ins KH oder DH nicht nötig ist. Die Behandlung folgt einem Rehaprojekt/-programm in welchem klare Ziele definiert sind. Sie wird durch eine ärztliche Visite und nach Erreichung der Ziele oder bei Feststellen, dass diese nicht erreicht werden können aufgrund einer bleibenden Behinderung, beendet. Die einzelnen Rehasitzungen haben eine Dauer von 20 – 60 Minuten pro Tag oder zwei bis dreimal pro Woche.	**Bezüglich der Professionalität:** *1) Definition* Ist das ausgearbeitete Rehaprojekt/-programm geeignet Bedeutung: Wie geeignet das Rehaprogramm ist, bewertet man über die Behandlungseinheiten innerhalb der vorgegebenen Zeit Berechnung: Es werden die Fälle herangezogen, deren Rehaprogramm sich unvorgesehen zeitlich verzögert hat. Hierfür nimmt man zufällig ausgewählte klinische Dokumente bzgl. mindestens 20 Patienten, deren Rehaprogramm beendet ist und wertet das Ausmaß der zeitlichen Verzögerung in Wochen bzgl. der Dauer und in % bzgl. aller Patienten die eine substantiellen Veränderung des Rehaprogrammes erlebten. Quelle: Klinische Dokumentation (GIPO+ MedArchiver) Erhebung jährlich **Bezüglich der organisatorischen Qualität:** *1) Definition* Auslastungsgrad der Ambulatorien Bedeutung:	**1-Zeitliche Verschiebung darf nicht höher als 3 Wochen bei nicht mehr als 30 % der Fälle sein** **2-Veränderung des Rehaprojekts/-programms bei nicht mehr als 30 % aller Fälle** **Index > 0,70**

Leistungen	Beschreibung	Überprüfungsmodalitäten	Produktstandard
		Es wird die Angemessenheit bzgl. des zugeteilten Rehapersonals überprüft. Bewertung: Anzahl der behandelten Patienten pro Tag / Anzahl der geleisteten Std. der Therapeuten Quelle: GIPO + Time & Work Erhebung jährlich	
		2) Definition Therapieerfolg Bedeutung: Der Therapieerfolg wird mittels der ärztlichen Visite überprüft Bewertung: Anzahl der Therapieaufträge, die vom Arzt verschrieben wurden/Anzahl der Patienten, die die Behandlung beendet haben. Quelle: GIPO + MedArchiver Erhebung jährlich **Bezüglich der angewandten Qualität** *1) Definition* Patientenzufriedenheit die über einen Fragebogen erhoben wird. Bedeutung:	**Verhältnis Verschreibung/ Beendigung der Behandlung soll zwischen 1,15 und 1,65 sein** **Mittelwert > 7,5**

		Das Ausmaß der Zufriedenheit im Zusammenhang mit dem Therapieauftrag wird Berechnung: Der Fragebogen wird dem Patient zum Ausfüllen überlassen und dieser muss dann den Fragebogen wieder abgeben. Quelle: Fragebogen Erhebung jährlich	
Rehaauftrag mittels Gruppenbehandlung	Prävention ist hier das übergeordnete Ziel der Behandlung. Wie kann der Patient seine Schmerzen selbst in den Griff bekommen? Dies wird in verschiedenen Gruppentherapien gelehrt (back school, neck school, osteoporose school, breath school, Übungen im Schwimmbad)	**Bezüglich der Professionalität:** *1) Definition* Drop-out während der Behandlung Bedeutung: Das Rehateam muss die Fähigkeit haben, die Patienten zur Mitarbeit zu motivieren um diese in den Lern/Übungs/Informationsprozess mit einzubinden. Bewertung: Anzahl der drop-out während der Behandlung / Anzahl der Patienten zur Behandlung Quelle: GIPO + MedArchiver Erhebung jährlich	**Drop-out kleiner als 15 %**
		Bezüglich der organisatorischen Qualität: *1) Definition* Drop-out vor dem Therapiebeginn Bedeutung:	**Drop-out nicht höher als 25 %**

Leistungen	Beschreibung	Überprüfungsmodalitäten	Produktstandard
		Es wird die Fähigkeit bewertet, wie auf die individuelle Terminplanung der Patienten eingegangen worden ist und ob diese rechtzeitig auf den Therapiebeginn hingewiesen wurden. Berechnung: Anzahl der drop-out vor Therapiebeginn / Anzahl aller vorgemerkten Patienten Quelle: GIPO + MedArchiver Erhebung jährlich **Bezüglich der angewandten Qualität** *1) Definition* Patientenzufriedenheit die über einen Fragebogen erhoben wird. Bedeutung: Das Ausmaß der Zufriedenheit im Zusammenhang mit dem Therapieauftrag wird mittels eines Bewertungsbogen erhoben Berechnung: Der Fragebogen wird dem Patient zum Ausfüllen überlassen und dieser muss dann den Fragebogen wieder abgeben. Quelle: Fragebogen Erhebung jährlich	**Mittelwert >7,5**

2.5 Wo sind wir? Kontakt

Die Villa Melitta befindet sich in Gries, in der Col-di-Lana-Str. 4-6, 14B (mit eigener Tiefgarage) und ist mit Privatfahrzeug und Krankenwagen gut zu erreichen. Direkt vor dem Haupteingang kann das Fahrzeug für kurze Zeit gebührenfrei abgestellt werden. Parkmöglichkeiten bestehen am Mazzini- und Siegesplatz (gebührenpflichtige blau eingezeichnete Parkplätze).

Anfahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln:
Buslinie Nr. 1, Haltestelle an der Kreuzung Prinz-Eugen-Allee und Col-di-Lana-Straße. Von hier sind es drei Gehminuten bis zur Klinik.

Kontaktieren Sie uns für einen stationären Aufenthalt oder um diesbezüglich Informationen zu erhalten:
Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 12.30 Uhr und 13.30 Uhr bis 17.00 Uhr
Telefon: 0471 471 471
Fax: 0471 471 400
www.villamelitta.it

Kontaktieren Sie uns für eine ambulante Vormerkung oder um diesbezüglich Informationen zu erhalten:
Montag bis Donnerstag von 08.00 Uhr bis 12.30 Uhr und 13.30 Uhr bis 17.00 Uhr
Freitag von 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr
Telefon: 0471 471 600
Fax: 0471 471 440
www.villamelitta.it

Vormerkungen Physiotherapiezentrum Leifers:
Am Schalter in der Noldinstraße 23
Dienstag und Donnerstag von 08.30-13.30 Uhr
Telefon: 0471 471 450
Fax: 0471 471 455
www.villamelitta.it

3. Die verschiedene Dienste

Die Reha-Fachklinik Villa Melitta bietet ihre Dienste stationär wie auch ambulant an. Um unseren Produktstandard zu erreichen, arbeiten wir in unserer Klinik in Teams und nach Gründsätzen, die von den Ärzten immer wieder überprüft und falls notwendig überarbeitet werden.

3.1 Ärzteteam

Bei uns arbeiten 7 Ärzte und eine Psychologin. Das Team bildet sich regelmäßig weiter und nimmt an nationalen und internationalen Kongressen mit eigenen Beiträgen teil. Durch diese Tätigkeit sind unsere Ärzte international sehr vernetzt.

3.2 Pflegeteam

An die 50 Mitarbeiter sind im Pflegeteam im Einsatz. Das Team ist nicht nur um die regelmäßige Weiterbildung bemüht, sondern durch klinisch interne Projektarbeit steht das berufsübergreifende Denken im Vordergrund. Dem Team steht die Pflegedirektion vor, die gemeinsam mit der Rehaleitung und der Klinikleitung die jährlichen Ziele und Projekte festlegt.

3.3 Reha-Team

Unsere Abteilung verfügt über 27 Physiotherapeuten, 3 Ergotherapeuten und 4 Logopäden, die Einzel- und Gruppentherapien durchführen. Die intensive Zusammenarbeit des Reha-Teams ermöglicht es uns auch interdisziplinär auf die Bedürfnisse unserer Patienten einzugehen.
Wir sind innovativen Techniken gegenüber aufgeschlossen und führen mit der renommierten Berliner Charité und der Universität Verona gemeinsam internationale Forschungsprojekte und Studien durch.

Reha-Grundsätze in der Villa Melitta

In unserer Klinik wird in allen Rehabilitationsbereichen sowohl stationär als auch ambulant nach folgende Grundsätzen gearbeitet:

Struktur-Ebene
Wie in der Rehabilitation insgesamt, ist das multidisziplinäre Team das wichtigste Element. Kompetenz und Expertise aller Team-Mitglieder - Arzt, Krankenschwestern, Physiotherapeuten, Ergotherapeuten und Logopäden - ist bei uns Voraussetzung für effizientes Arbeit.

Prozess-Ebene
Es lassen sich mehrere wesentliche Elemente unterscheiden, die eine Einteilung unserer Ar-

beit in Behandlungspfade ermöglicht:

- *Erfassung der Funktionen des Patienten:*
  Zunächst müssen die verlorenengegangenen wie auch die erhaltenen Funktionen (Motorik, Sinnesfunktionen, kognitive Funktionen) präzise erfasst werden.
- *Zielplanung:*
  Basierend auf den Hoffungen des Patienten und den Einschätzungen des Behandlungsteams werden konkrete, realistische Behandlungsziele festgelegt.
- *Therapie:*
  Die Therapie erfolgt nach zwei Prinzipien:
  1. Die Übung geschädigter Funktionen (Bsp. Training des gelähmten Armes)
  2. Kompensation durch erhaltene Funktionen (Bsp. Training um sich ausschließlich mit Hilfe des gesunden Armes anzukleiden)
- *Erfassung des Resultats:*
  Die Anfangs erfassten Funktionen werden erneut gemessen, um den Therapieverlauf zu überprüfen. Die Weiterführung der Therapie richtet sich nach dem Resultat dieser Wiederholungsmessungen.

Resultat-Ebene:
Der Vergleich der Messungen vor und nach der Rehabilitationsphase dient der Dokumentation über die Nachweisbarkeit des erhofften Therapieerfolges. Die Effektivität der Rehabilitation wurde in einer großen Anzahl von Studien an verschiedenen Patientengruppen bewiesen.

Ziel der physiotherapeutischen Rehabilitation in der Villa Melitta

Die physiotherapeutische Rehabilitation meint die äußerlichen Anwendung von Heilmitteln und orientiert sich an:

- natürlichen chemischen, physikalischen und mechanischen Reizen der Umwelt (z.B. Wärme, Kälte, Druck, Strahlung, Elektrizität)
- anatomischen und physiologischen Gegebenheiten des Patienten
  Dabei zielt die Behandlung auf natürliche, physiologische Reaktionen des Organismus (z. B. Muskelaufbau, Stoffwechselanregung) zur Wiederherstellung, Erhaltung oder Förderung der Gesundheit.

Die wichtigsten Ziele, die wir in der Villa Melitta verfolgen, sind:

- Eigenständigkeit und Selbständigkeit des Patienten zu fördern und den Wiederaufbau der Gesundheit durch natürliche, physiologische Reaktionen des Organismus (etwa Muskelaufbau, Stoffwechselanregung) zu gewährleisten
- Selbstheilungskräfte des Organismus zu aktivieren
- wo Selbständigkeit des Patienten nicht zu erreichen ist, die Angehörigen zur physiotherapeutischen Anwendung anzuleiten (z. B. bei schweren neurologischen Störungen)
- Bewegungen zu ökonomisieren
- bei nicht rückbildungsfähigen Funktionsstörungen Kompensationsmöglichkeiten zu schaffen

Unsere Physiotherapeuten analysieren und interpretieren sensomotorische Funktions- und Entwicklungsstörungen, um sie mit speziellen manuellen und anderen physiotherapeutischen Techniken zu beeinflussen. Primärer Ansatzpunkt ist das Bewegungssystem und das Bewegungsverhalten, wobei das Ziel Schmerzfreiheit und ökonomisches Bewegungsverhalten oder das Schaffen von Kompensationsmöglichkeiten bei irreversiblen Funktionsstörungen ist.
Physiotherapeuten beeinflussen aber auch Funktionsstörungen innerer Organe, verbessern die Eigen- und Fremdwahrnehmung sowie die Sozialkompetenz und können ebenfalls auf die psychische Leistungsfähigkeit einwirken.

Um den Patienten die jeweils bestmögliche und aktuellste Behandlung anbieten zu können, bilden wir uns ständig in weltweit anerkannten Behandlungstechniken weiter.

Wir behandeln unter anderem:

- nach Bobath, PNF (propriozeptive neuromuskoläre Fazilitation)
- Manuelle Therapie nach Maitland
- Manuelle Therapie nach Kaltenborn-Evjenth
- MC Kenzie
- Stecco
- Osteopathie
- andere

Die Ergotherapie

Ziel der ergotherapeutischen Rehabilitation in der Villa Melitta

Das wichtigste Ziel der Ergotherapie ist die Wiedererlangung, Verbesserung bzw. Erhaltung der Funktionsfähigkeiten, um größtmögliche Selbständigkeit und unabhängige Lebensführung im häuslichen und beruflichen Alltag zu ermöglichen. Der Schwerpunkt liegt auf der Durchführung von individuellen Alltagsaktivitäten. Diese werden analysiert und auf die vorhandenen Fähigkeiten abgestimmt, wobei alle Bereiche des Lebens berücksichtigt werden.

Therapeutische Maßnahmen in der Villa Melitta

Durch folgende Maßnahmen soll die Ausführung von Aktivitäten verbessert und ermöglicht werden:

- Training der ADLs (Aktivitäten des täglichen Lebens)
    - Wasch-Anziehtraining: Der Patient soll die größtmögliche Selbständigkeit beim Waschen und Anziehen erreichen.
    - Esstraining: Der Patient soll mit Hilfe von geführten Bewegungen und Hilfsmitteln die Selbständigkeit beim Essen wiedererlangen
- Beratung und Training im Gebrauch von Hilfsmitteln wie zum Beispiel Strumpfanziehhilfen, Einhänderbrett, Hilfsmittelbesteck und andere
- Schienenversorgung
- Verbesserung und Unterstützung von eingeschränkten Bewegungsabläufen
- Sensibilitätstraining
- Förderung der Grob- und Feinmotorik
- Förderung der Koordination
- Aktivierung und Kräftigung der Muskulatur
- Förderung von Hirnfunktionen wie z.B. Konzentration, Orientierung und Gedächtnis

Die therapeutischen Mittel in der Villa Melitta

In der Anwendung unserer Behandlungsprogramme kombinieren wir:

1. therapeutische Spiele
2. handwerkliche Aktivitäten
3. Computer
4. Therapiegeräte:
    - Bi-Manu-Track

- Reha Slide
- Reha Slide Duo
- AMADEO MTS
- funktionelle Elektrostimulation mit EMG Biofeedback, die die Rehabilitation der schwer betroffenen oberen Extremität nach Schlaganfall intensivieren

Die Logopädie

Ziel der logopädischen Rehabilitation in der Villa Melitta
Die Logopädie ist eine wissenschaftsübergreifende Disziplin, welche Techniken und Kenntnisse der Medizin, Pädagogik und Psychologie kombiniert und vereint. Im Mittelpunkt der Logopädie stehen Sprech-, Sprach- und Kommunikationsstörungen, Störungen im kognitiven Bereich, Stimm- und Schluckstörungen. Therapien im Bereich der Logopädie werden für Patienten aller Altersstufen durchgeführt.

Logopädische Behandlung bei Kindern und Jugendlichen
Bei Patienten im Entwicklungsalter werden vorwiegend Sprechstörungen, Lernschwierigkeiten (Dyslexie, Rechtschreibschwäche, Akalkulie...), Schluckstörungen und Veränderungen des Funktionsapparates und der Stimme behandelt. Die Therapie erfolgt nach Einweisung von seiten eines Facharztes (Sprachpathologe, Kinder- und Jugendpsychiatrie). In vielen Fällen ist die Zusammenarbeit mit Psychologen, Kinder- und Jugendpsychologen, Lehrern des Patienten und anderen Personen, die für die Rehabilitation von Bedeutung sind, erforderlich und für den Erfolg ausschlaggebend.

Logopädische Behandlung für Erwachsene
Im Rahmen der logopädischen Behandlung von Erwachsenen und älteren Patienten stehen Sprach- , Sprech- und Schluckstörungen im Vordergrund. Als einzige Einrichtung in der Provinz Bozen bietet unsere Klinik ein spezielles Programm zur Verbesserung des Hörvermögens für Patienten in der Gewöhnungsphase zum Tragen eines Hörgerätes. Die Maßnahmen erfolgen in enger Zusammenarbeit mit dem Audiologen, dem Hörgeräteakustiker und dem Lieferanten.

Therapieangebot

Die Therapie erfolgt unter dem multiprofessionellem Ansatz und wird in einem individuellen Therapieprogramm auf den Patienten zugeschnitten.

- Individuelle Einzel- und Gruppentherapie
- Rückenschule (back school)
- Gehtraining auf dem Gangtrainer
- Gehtraining auf dem G-EO-Systems
- Therapie der oberen Extremität mit AMADEO, BI-MANU-TRACK, REHA SLIDE und REHA SLIDE DUO
- Therapie der oberen Extremität mit Bi-Manu-Track
- Knieschiene, Schulterschiene
- Lichttherapie
- Musiktherapie
- Beckenbodengymnastik
- Atemgymnastik
- Inhalationstherapie
- Therapie im Bewegungsbad
- Klassische- und Bindegewebsmassage
- Lymphdrainage
- Medizinische Bäder
- Medizinische Heilpackungen (Heu und Fango)
- Wärme- und Kältetherapie
- Elektrotherapie
- Stoßwellentherapie
- Ernährungsberatung
- gesundheitsbildende Maßnahmen zur risikovorbeugenden Lebensführung
- Raucherentwöhnungsprogramme
- Ergotherapeutische Therapieprogramme
- Logopädische Therapieprogramme
- und anderes mehr

3.4 Automatisierte Krankengeschichte

Die Dokumentation der durchgeführten Tätigkeiten, deren Planung, Umsetzung, die Ziele und das Erreichen derselben, müssen objektiv und klar nachvollziehbar sein. Aus diesen Gründen hat die Klinikleitung sich bereits im Jahr 2004 dazu entschieden eine computerunterstützte Krankengeschichte zu aktivieren. Nach über zweijähriger Mitentwicklungszeit können wir heute behaupten, dass die Nutzung von Synergien und die Nachvollziehbarkeit der erbrachten Leistungen - sei es im stationären wie im ambulanten Bereich - zum Um und Auf der täglichen Arbeit gehören.

4. Stationäre Behandlung

Wir sind uns dessen bewusst, dass ein stationärer Aufenthalt in der Regel für Sie und Ihre Familienangehörigen eine Situation darstellt, welche mit Unsicherheit und manchmal mit Angst verbunden ist. Wir sichern Ihnen aber all unseren Einsatz und unsere Bereitschaft zu, damit Ihr Aufenthalt bei uns so angenehm und so kurz wie möglich sein wird.
Für jegliche Bedürfnisse können Sie sich an unser Personal wenden. Vor Ihrer Entlassung bitten wir Sie den Fragebogen auszufüllen, um uns Ihre Beurteilung, Ihre Bemerkungen und Vorschläge mitzuteilen. Ihre Angaben bilden für uns nützliche Anhaltspunkte, um die Effizienz und die Qualität unserer Dienstleistungen weiterhin noch verbessern zu können.

Postakute Rehabilitation und Rehabilitation in postakuter Langzeit

Im Falle der stationären Rehabilitation sind Sie während des gesamten Behandlungszeitraumes in unserer Klinik untergebracht und nehmen die Therapien bei uns im Hause in Anspruch.
Im Rahmen der postakuten Rehabilitation erfolgt die Aufnahme der Patienten im Anschluss an die Akut-Behandlung im Krankenhaus oder nach ambulanten Eingriffen. Unsere Ärzte planen mit dem Reha-Team das Reha-Behandlungs-Programm, welches in multiprofessionellen Sitzungen gemeinsam mit den KrankenpflegerINNEN überprüft und falls notwendig geändert wird. Das Reha-Team führt eine auf die individuellen Bedürfnisse der Betreuten angepasste Behandlung durch. Diese umfasst je nach Alter des Patienten und Intensität der Erkrankung drei oder mehr Stunden am Tag.

Die Behandlung im Rahmen der Rehabilitation in der postakuten Langzeit umfasst je nach Alter des Patienten und Intensität der Erkrankung eine oder mehr Stunden am Tag durch ein professionelles Reha-Team, wobei die Pflege der Betreuten im Vordergrund steht.

Die stationäre Aufnahme zur Rehabilitation erfolgt nach telefonischer Vormerkung. Wir bemühen uns, allen Patienten diese so schnell wie möglich anzubieten.

Wie kann ich stationär aufgenommen werden?

Die Einweisung erfolgt:

1. durch einen Krankenhausarzt, welcher die Aufnahme direkt oder durch die Sozialassistenten mit der Villa Melitta vereinbart
2. durch alle Fachärzte, die mit dem Sanitätsbetrieb ein Dienstverhältnis haben
3. Die Patienten, die vom KH vorgemerkt sind haben auf jeden Fall Vorrang und sind als solche auch im Vormerkungsprogramm gekennzeichnet. Wenn vom KH 5 Tage lang ein Bett nicht besetzt wird, so können diese Plätze an andere in der Vormerkungsrangliste wartende Patienten vergeben werden.
   Wir bemühen uns trotzdem, allen Berechtigten eine stationäre Aufnahme so schnell als möglich anbieten zu können. Sei es für die stationären Aufnahmen von Krankenhaus-Patienten, wie für jene, die von seiten der Hausärzte angemeldet werden, gibt es eine Warteliste.
   Zur Zeit sind diese Formalitäten nur für den Gesundheitsbezirk Bozen gültig. Patienten, die ihren Wohnsitz in Gemeinden außerhalb des Gesundheitsbezirkes Bozen aber innerhalb der Autonomen Provinz Bozen haben, müssen in der Norm den Aufenthalt von ihrem Gesundheitsbezirk genehmigen lassen.

Welche Unterlagen muss ich mitbringen?

1. Gültiger Personalausweis
2. Wohnsitzbescheinigung für nicht in der Autonomen Provinz Bozen ansässige Personen
3. Gesundheitskarte und Personalausweis für Krankenbetreuung („Krankenkassenbüchl“)
4. Einweisung durch einen Krankenhausarzt, welcher die Aufnahme direkt oder durch die Sozialassistenten mit uns vereinbart oder durch alle Fachärzte, die mit dem Sanitätsbetrieb ein Dienstverhältnis haben
5. Diagnostische Untersuchungsbefunde, welche in den letzten 3 Monaten bereits durchgeführt worden sind (Laborbefunde, Röntgenaufnahmen, Elektrokardiogramme usw.).
6. Persönliche Gegenstände (Wäsche, Schlafrock, Socken, Pantoffeln, Zahnbürste, Zahnpaste, Seife, Handtuch, Turnschuhe, Trainingsanzug usw.).

Aus hygienischen Gründen ist es zweckmäßig, dass der Patient bei der stationären Aufnahme nur das Nötigste bei sich hat.

Verwaltungsvorschriften

Zum Zeitpunkt der stationären Aufnahme muss der Patient oder ein Familienmitglied alle notwendigen Formalitäten im Aufnahmebüro am Haupteingang der Villa Melitta erledigen. Der Patient kann verlangen, dass seine Aufnahme den Familienangehörigen, Verwandten oder Dritten nicht mitgeteilt wird. Dies muss der Patient dem einweisenden Arzt mitteilen, der ihn dann einen entsprechenden Vordruck unterschreiben lässt.

4.1 Während des Aufenthaltes

Das Krankenzimmer und das Krankenbett

In den Krankenzimmern befinden sich ein, zwei, drei oder vier Betten. Jedes Bett verfügt über eine Beleuchtungsanlage, einen Telefonanschluss, eine Glocke, mit welcher bei Notwendigkeit das Krankenpflegepersonal gerufen werden kann, sowie über Sauerstoffversorgung. Jedem Patient steht außerdem ein Nachttisch und ein Schrank zur Verfügung.
Aus hygienischen Gründen dürfen keine Pflanzen und/oder Blumen in der Nacht im Krankenzimmer belassen werden.
Die Patienten sollten das Krankenzimmer während der ärztlichen Visite nicht verlassen, andernfalls müsste dies dem Pflegepersonal gemeldet werden.

Geld und Wertsachen

Da es nicht möglich ist, alle Personen zu kontrollieren, die täglich in der Villa Melitta ein- und ausgehen, wird dringend geraten Schmuck, Wertsachen und größere Geldbeträge nicht in die Privatklinik mitzunehmen. Bei Diebstahl übernimmt die Verwaltung keine Haftung.

Mahlzeiten

Da auch die richtige Ernährung zur Genesung beiträgt, sollten dem Patienten keine Speisen und Getränke von zuhause mitgebracht werden.
Jeder Patient kann zwischen mehreren Menüs auswählen, sofern dies sein Gesundheitszustand und die vorgesehenen Therapien zulassen.
Falls ein Patient eine Sonderdiät brauchen sollte, so wird ihm diese vom Arzt verordnet. Mehrmals in der Woche kommt eine MitarbeiterIN der Küche und nimmt Ihre Wünsche entgegen. Im Stock hängt der wöchentliche Menüplan aus, den wir Sie bitten genau zu studieren, damit es bei der Bestellung zu keinen Missverständnissen kommt. Von seiten der Küche wird ein Fragebogen verteilt um Informationen über die Qualität des Essens einzuholen.

Die Mahlzeiten werden zu folgenden Stundenplänen ausgegeben:
Frühstück:
Von 06.45 bis 07.30 Uhr
Mittagessen:
Von 11.30 bis 12.30 Uhr
Abendessen:
Von 17.30 bis 18.30 Uhr

Aufenthaltsräume

In der Privatklinik stehen Aufenthaltsräume zur Verfügung, in die sich der Patient begeben kann, falls sein Gesundheitszustand es erlaubt. Er kann sich dort mit den anderen Patienten oder den Besuchern unterhalten. In einem der Aufenthaltsräume steht ein Fernsehgerät zur Verfügung.

Bar und Telefon

In der Privatklinik gibt es mehrere Automaten, die Kaffee, Tee und Kakao zubereiten, einen Automaten der Getränke und Snacks ausgibt, sowie zwei öffentliche Telefongeräte. Das nötige Wechselgeld erhalten die Patienten von der automatischen Kasse bei den Automaten. Ausserdem kann im Sekretariat ein Zimmertelefon angefordert werden. Sie erhalten eine Wertkarte die immer wieder im Sekretariat gegen gewünschtes Entgelt aufgeladen werden kann. Für Telefon und Wertkarte, sind eine Kaution von 10,00 Euro zu entrichten. Bei Rückgabe der Wertkarte und des Telefons, wird die Kaution zurückgezahlt. An der Bettleiste ist die direkte Telefonnummer des Patienten angegeben. Telefonate von auswärts für jene Patienten, die kein Zimmertelefon haben, werden nur zwischen 11.30 Uhr und 12.30 Uhr und 17.00 Uhr und 18.00 Uhr entgegengenommen und weiter verbunden. Es werden keine telefonischen Auskünfte über den Gesundheitszustand eines Patienten gegeben.
Das Telefonieren mit dem Funktelefon (Handy) innerhalb des Gebäudes ist verboten, da das störungsfreie Funktionieren der medizinischen Geräte beeinträchtigt werden könnte.

Rauchen

In der Privatklinik darf aufgrund der geltenden Gesetze, aus Rücksicht gegenüber anderen Patienten und wegen Brandgefahr nur in den eigens dafür vorgesehenen Bereichen geraucht werden.

Herren- und Damenfriseure

Dieser Dienst ist nicht vorgesehen, da für die Körperpflege der nicht selbstständigen Patienten unser Personal sorgt. Sollte dennoch die Nachfrage nach einem Friseur bestehen, so muss diese vom Sanitätsdirektor schriftlich genehmigt werden. Für die Kosten des Friseurs kommt die Privatklinik nicht auf!

Religiöse Betreuung

Einmal pro Monat wird die Heilige Messe gefeiert. Außerdem kommen jeden Sonntag zwei Barmherzige Schwestern, die einen Wortgottesdienst halten und die Heilige Kommunion austeilen.

Informationen

Im Sekretariat am Haupteingang werden alle nötigen Auskünfte über die stationär aufgenommen Patienten erteilt. Nicht mitgeteilt werden die Namen jener Patienten, die ausdrücklich beantragt haben, dass ihr Aufenthalt anonym bleibt oder die nicht wünschen, dass Auskunft erteilt wird.
Das Sekretariat ist von Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 12.30 Uhr und von 13.30 Uhr bis 17.30 Uhr geöffnet. Am Samstag und an Sonn- und Feiertagen werden diese Auskünfte vom Krankenpflegepersonal erteilt.

Fragebogen

Ihre Beurteilung hilft uns, die Qualität unserer Leistungen zu verbessern.
Wir ersuchen Sie daher, den ausgeteilten Fragebogen auszufüllen. Kreuzen Sie bitte jenes Kästchen an, das Ihrer Meinung nach am besten die Erfahrung wiedergibt, die sie während des Aufenthaltes in unserer Privatklinik gemacht haben. Wir bitten Sie den ausgefüllten Fragebogen einem unserer MitarbeiterINNEN auszuhändigen

Meldungen und Reklamationen

Die Patienten oder die Familienmitglieder, welche der Meinung sind, dass sie ein Unrecht erlitten haben, oder die einen Missstand feststellen, können sich direkt an die Sanitätsdirektion (nach Vormerkung) wenden. Schriftliche Meldungen und Reklamationen müssen ebenfalls an die Sanitätsdirektion gerichtet werden. Die Meldungen sollten den Hergang des beanstandeten Vorfalles sowie eventuelle Verbesserungsvorschläge enthalten.

Besuchszeiten

Es ist sinnvoll, lange Besuche zu vermeiden und nur einzeln (höchstens zu zweit) das Krankenzimmer zu betreten, um so die Arbeitsabläufe in der Abteilung nicht zu behindern. Wenn noch andere Patienten im Zimmer untergebracht sind muss Rücksicht genommen werden, indem man leise spricht. Beim Besuch im Krankenzimmer ist es aus hygienischen und technischen Gründen verboten, sich auf die Krankenbetten zu setzen.
Diese Empfehlungen werden gegeben, weil alle Patienten Ruhe und Rücksichtnahme brauchen.
Aus organisatorischen Gründen ist es notwendig, dass die Besuchszeiten eingehalten werden, allerdings kann in Ausnahmefällen der Sanitätsdirektor die Anwesenheit eines Familienmitgliedes beim Kranken auch außerhalb der Besuchszeiten genehmigen. Die Genehmigung muss schriftlich gegeben werden und liegt bei dem Krankenpflegerpersonal zur Kontrolle auf. Sie kann jederzeit wieder aufgehoben werden.

Die Besuchszeiten sind werktags:
Am Nachmittag
Von 15.00 Uhr bis 17.00 Uhr und von 18.30 Uhr bis 19.30 Uhr

Die Besuchszeiten sind sonn-und feiertags:
Am Vormittag
Von 10.00 Uhr bis 11.00 Uhr
Am Nachmittag
Von 15.00 Uhr bis 17.00 Uhr und von 18.30 Uhr bis 19.30 Uhr

Kinder unter 10 Jahren haben zu den Krankenzimmern keinen Zutritt, ausser in ganz besonderen Fällen, wofür eine schriftliche Genehmigung des Sanitätsdirektors erforderlich ist.

Bescheinigungen

Die Bescheinigungen über den stationären Aufenthalt werden von der Sanitätsdirektion ausgestellt. Der Patient kann diese Bestätigung im Sekretariat anfordern.

Das Gespräch mit dem Arzt

Während der ärztlichen Visite kann sich der Patient beim Arzt über seinen Gesundheitszustand und über die durchgeführten Therapien und Analysen erkundigen. Der Patient kann den Arzt auch um ein Gespräch unter vier Augen ersuchen. Die Familienangehörigen können – falls ermächtigt vom Patienten - zu festgelegten Zeiten Informationen über den Gesundheitszustand ihres Angehörigen einholen.
Im Interesse der Patienten wird gebeten, die Ärzte nicht in den Gängen aufzuhalten und dort um Auskunft zu bitten.

Verhaltensregeln in Gefahrensituationen

Die Patienten werden ersucht, die Informationsblätter betreffend „Katastrofensituationen und Fluchtplan“ aufmerksam durchzulesen, welche in jedem Zimmer angebracht sind.

Falls das Gebäude bei Gefahr verlassen werden muss, sind folgende Verhaltensregeln einzuhalten:

1. DIE RUHE BEWAHREN UND DIE ANWEISUNGEN DES PERSONALS BEFOLGEN!
2. KEINE AUFZÜGE BENÜTZEN!
3. KEINE ZEIT DURCH MITNAHME VON PERSÖNLICHEN GEGENSTÄNDEN VERLIEREN!
4. SICH UNVERZÜGLICH ZUM NÄCHSTEN NOTAUSGANG BEGEBEN, DER ENTSPRECHEND AUSGESCHILDERT IST!

Die gehfähigen Patienten verlassen selbständig die Abteilung und folgen den Hinweisschildern zu den Notausgängen, wobei sie sich an die Anweisungen des Personals halten.
Die gehunfähigen Patienten werden von der eigens für Katastrophenfälle ausgebildeten Rettungsmannschaft in Sicherheit gebracht.

4.2 Ende des Aufenthaltes

Entlassung

Die Entlassung wird in der Regel innerhalb 10.00 Uhr vormittags durchgeführt. Dabei erhält der Patient seinen Personalausweis für Krankenbetreuung („Krankenkassabüchlein“) zurück, den er bei der Aufnahme abgegeben hat, und einen kurzen schriftlichen Bericht für den behandelnden Arzt (Wahlarzt).
Während des Aufenthaltes stellt der Arzt ein **Reha-Programm** zur ambulanten Nachbehandlung zusammen und verschreibt die notwendigen weiteren ambulanten Therapien. Mit diesen Verschreibungen kann sich der Patient im Sekretariat beim Schalter für ambulante Leistungen vormerken.
Sollte der entlassene Patient noch weitere ambulante Betreuung brauchen, so kann er diese beim Facharzt bzw. beim Krankenpflegedienst des zuständigen Sanitätssprengels seines Gesundheitsbezirkes beantragen.
Falls ein Patient gegen das Gutachten der Ärzte entlassen werden will, muss er eine Erklärung unterschreiben, womit die Privatklinik und die Ärzte von jeglicher Verantwortung entbunden werden.
Bei wiederholten Verstößen gegen die Rechte anderer Patienten und des Personals, kann der Patient entlassen werden.

Fotokopie der Krankengeschichte

Nach der Entlassung kann der Patient, oder ausnahmsweise eine andere von ihm dazu schriftlich ermächtigte Person, die Ausstellung einer Kopie der Krankengeschichte beantra-

gen. Der Antragsteller muss für die angeforderten Fotokopien die dafür vorgesehene Gebühr bezahlen.
Für die Ausstellung der Fotokopien von Krankengeschichten ist das Sekretariat am Haupteingang zuständig. Die Kopie muss persönlich oder mittels bevollmächtigter Person, die eine schriftliche Vollmacht vorweisen muss, abgeholt werden. Zeugnisse für Privatversicherungen u.ä. sowie solche zur Einweisung in Altersheime und Pflegeheime, müssen laut Verordnung der Ärztekammer nach Tarif bezahlt werden.

5. Ambulante Behandlung

Qualität, Komfort, Kompetenz

Das ambulante Leistungsangebot ermöglicht eine professionelle Betreuung der Patienten auch über den stationären Aufenthalt hinaus. Der Patient bleibt im familiären und beruflichen Umfeld und kommt zur Inanspruchnahme der verschiedenen Anwendungen in unsere Fachklinik.

5.1 Vormerkungen und Ticket für ambulante Leistungen

Aus organisatorischen Gründen ist das Ticket sofort bei der Vormerkung zu bezahlen. Bei Absage seitens der Patienten auch nur einer vorgemerkten Anwendung, muss eine neue Vormerkung für die Weiterbehandlung erfolgen. Bezüglich Ihrer Vormerkungen können Sie sich direkt an unsere Schalter wenden:

Vormerkungen Villa Melitta Bozen:
Am Schalter in der Col di Lana Str. 14 B
Montag bis Donnerstag, 08.00-12.30 Uhr und 13.30 bis 17.00 Uhr
Freitag von 08.00-12.00 Uhr

Vormerkungen Physiotherapiezentrum Leifers:
Am Schalter in der Noldinstraße 23
Dienstag und Donnerstag von 08.30-13.30 Uhr

Weitere Informationen:
Villa Melitta Bozen
Tel. 0471 471 600
Fax 0471 471 440
Physiotherapiezentrum Leifers
Tel. 0471 471 450
Fax 0471 471 455
www.villamelitta.it

5.2 Verschreibungsmodalitäten

Die krankenkassenberechtigten Leistungen können ausschließlich von Fachärzten, die mit dem Südtiroler Sanitätsbetrieb zusammenarbeiten ausgestellt werden.

Die Villa Melitta bietet ambulante Behandlung im Rahmen der vertraglichen Zusammenarbeit mit dem Sanitätsbetrieb Südtirol (Ticketbezahlung) und privat in folgenden Bereichen an:
- Physiotherapie und Physiokinesetherapie
- Ergotherapie
- Logopädie

Weiters werden in folgenden Fachbereichen Behandlungen für Selbstzahler angeboten:
- Innere Medizin
- Stosswellenzentrum
- Neurologie
- Physiatrie
- Geriatrie
- Ernähung und Metabolismus
- Rheumatologie
- HNO
- Osteopathie

Patienten, die nicht in der Provinz Bozen ansässig sind, nehmen die ambulanten Leistungen als Selbstzahler in Anspruch.

5.3 Tarife der ambulanten Rehabilitationsleistungen

Die mit grün gekennzeichneten Leistungen werden sowohl in der Villa Melitta in Bozen, als auch im Ambulatorium in Leifers, Noldinstraße 23 durchgeführt. (Preise von 2009)

LEISTUNGEN	KODEX	Tarif	Selbstzahler
Marconitherapie	93.34.1	2,10	10,00
Radartherapie	93.34.1	2,10	10,00
Infrarot	93.35.2	1,80	10,00
Ionophorese	99.27	3,10	10,00
Galvanisation	99.27	3,10	10,00
Stoßwellentherapie	93.39.10	50,00	65,00
Rückenschule in der Gruppe 10 x			60,00
Elektrostimulation	93.39.6	3,10	10,00
Elektrostimulation	93.39.7	3,10	10,00
Diadynamik	93.39.4	3,10	10,00
Elektrotherapie TENS	93.39.5	3,10	10,00
Ultraschall	93.39.9	3,10	10,00
Osteopathische Behandlung			60,00
Motorische Reha in der Gruppe	93.11.5	6,40	10,00
Mobilisierung der Wirbelsäule	93.15	14,20	45,00
Mobilisierung der Gelenke	93.16	16,00	45,00
Motorische Reha	93.11.4	16,00	45,00
Atmungsübungen einzeln	93.18.1	16,00	45,00
Atmungsübungen in der Gruppe	93.18.2	3,20	45,00
Haltungsübungen	93.19.1	16,00	45,00
Haltungsübungen in der Gruppen	93.19.2	6,40	10,00

Neuromotorische Reha	93.11.2	32,00	45,00
Motorische Reha	93.11.3	16,00	45,00
Bindegewebsmassage	93.39.0	16,00	45,00
Segmentale Massotherapie	93.39.1	5,33	45,00
Gehtraining	93.22	16,00	45,00
Manuelle Physiotherapie	93.26	16,00	45,00
Heupackungen	-	-	45,00
Fango	-	-	45,00
Hydroelektrische Bäder	-	-	30,00
Übungen im Schwimmbad einzeln	93.31.1	24,00	45,00
Übungen im Schwimmbad in der Gruppe	93.31.2	4,80	10,00
Hydromassotherapie in der Wanne	93.31.3	8,00	45,00
Hydrokinesitherapie im Schwimmbad	-	-	45,00
Benutzung des Schwimmbades pro Stunde	-	-	20,00
Lymphdrainage	93.39.2	16,00	45,00
Dyslexietraining	93.71.1	16,00	45,00
Dyslexietraining in der Gruppe	93.71.2	4,80	10,00
Akalkulietraining	93.71.3	16,00	45,00
Akalkulietraining in der Gruppe	93.71.4	4,80	10,00
Dysphasietraining	93.72.1	16,00	45,00
Dysphasietraining in der Gruppe	93.72.2	4,80	10,00
Aphasietraining	93.72.3	16,00	45,00
Aphasietraining Gruppe	93.72.4	4,80	10,00
Training Hörstörungen	93.72.5	16,00	45,00
Training Hörstörungen Gruppe	93.72.6	4,80	10,00

Training des Respirationsorganes	93.72.7	16,00	45,00
Gruppentraining Respirationsorganes	93.72.8	4,80	10,00
Beschäftigungstherapie	93.83	16,00	45,00
Beschäftigungstherapie Gruppe	93.83.1	4,80	10,00
Training Wahrnehmungsstörungen	93.89.2	16,00	45,00
Training Wahrnehmungsstörungen Gruppe	93.89.3	4,80	10,00
Fachärztliche Visite	-	-	40 - 120

Falls Fragen bezüglich der Tarife des Leistungskataloges bestehen, so stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung.

1. Bei der Vormerkung muss die ärztliche Verschreibung ausgehändigt werden und der Vordruck bezüglich der Privacy unterschrieben werden. Telefonisch wird nur in Ausnahmefällen vorgemerkt.
2. Es werden Ihnen die Termine mittels eines kleinen Terminkalenders mitgegeben.
3. Für Betreute, die nicht in der Provinz Bozen ansässig sind, werden die Leistungen privat abgerechnet.
4. Die Zahlungen müssen bei Vormerkung erfolgen. Gutschrift können jederzeit verlangt und eingefordert werden.
5. Am Ende der Therapie bekommen Sie einen schriftlichen Bericht für Ihren Vertrauensarzt mit
6. Bei Ausfall von angemeldeten Leistungen gibt es folgende Handhabungen:
    - Bei Absagen vonseiten des Betreuten, muss eine neue Vormerkung gemacht werden (Einschieben sind
    - Bei Absagen vonseiten Villa Melitta werden die Leistungen so schnell wie möglich nachgeholt.

Stoßwellenzentrum

Stosswellenbehandlung – die schonende Alternative zur Operation
Chronische Schmerzen an Sehnen oder im Gelenkbereich, verursacht durch Überlastung und Kalkablagerung am Sehnenansatz, können durch eine äußerliche Anwendung von akustischen Stoßwellen behandelt werden. In vielen Fällen kann dadurch ein chirurgischer Eingriff vermieden werden.

In welchen Fällen eignet sich die Stoßwellenbehandlung?
Die Stoßwellenbehandlung mit dem OssaTron® und EvoTron® wird bei folgenden Indikationen empfohlen:
- Kalkschulter

- Tennisellbogen/Golfellbogen
- Fersensporn
- Achillessehnenreizung
- Verzögerte Knochenbruchheilung
- Frühstadium von Knorpel-/Knochenveränderungen

Die Behandlung erfolgt bei Patienten, bei denen traditionelle Behandlungsmethoden keine Besserung gebracht haben.

Was geschieht bei der Stoßwellenbehandlung?
Stoßwellen sind sehr energiereiche Schallwellen, die mit einem Spezialgerät erzeugt werden. In gebündelter Form werden sie auf den erkrankten Bereich gelenkt, welcher den chronischen Schmerz verursacht. Die Einwirkung der Stoßwellen führt zur Auflösung von Kalkablagerungen und besseren Gefäßversorgung, wodurch ein Abklingen der Beschwerden erreicht wird.

Wie läuft die Behandlung ab?
Die Stoßwellenbehandlung wird ambulant in unserer Klinik durchgeführt.

Welches sind die Vorteile der Stoßwellenbehandlung?
- geringe Belastung des umliegenden Gewebes durch zielgerichtete Wirkung der fokussierten Stoßwelle
- keine Belastung des Körpers durch Medikamente
- Vermeidung eines chirurgischen Eingriffs möglich
- keine Nebenwirkungen und Möglichkeit zur Wiederholung der Behandlung
- Reduzierung auf ein Minimum von Arbeitsunfähigkeit und Trainingsausfallzeiten durch die ambulante Behandlung

6. Zusammenarbeit mit anderen Institutionen

Wir sind bemüht mit Vereinen und anderen öffentlich rechtlichen Körperschaften zusammenzuarbeiten, um die Qualität unserer Dienste zu halten und wo möglich zu steigern. Einer der wichtigsten Partner in unserem Tätigkeitsfeld ist die Universität Berlin und jene von Verona, mit denen wir einen regen wissenschaftlichen Austausch haben und gemeinsam Projekte und Studien durchführen.

Operative Schnittstelle mit anderen Betrieben, Vereinen u/o öffentlichen Körperschaften	Tätigkeiten	Art der Umsetzung
Provinz – Assessorat für Gesundheit	Arbeitsgruppen zum Rehaprojekt	Sitzungen
Südtiroler Sanitätsbetrieb	Reha-Leistungen im stationärem wie im ambulanten Bereich	Verträge
Fachhochschule für Gesundheitsberufe	Weiterbildungs- und Orientierungspraktika	Treffen
Fachhochschule für Sozialberufe	Weiterbildungs- und Orientierungspraktika	Treffen
Bildungsweg zum/r PflegegehilfIN	Weiterbildungs- und Orientierungspraktika	Treffen
Universität Berlin	Wissenschaftliche Forschung	Treffen
Universität Verona	Wissenschaftliche Forschung	Treffen
MS Verein	Fachliche Beratungen, Vormerkung zur Reha	Vertrag
Gesellschaft für Parkinson und verwandte Erkrankungen	Fachliche Beratungen Vormerkung zur Reha	Treffen
Societá Nazionale di Mutuo Soccorso Cesare Pozzo	Vormerkung zur Reha	Vertrag
Raiffeisenkasse Bozen	Vormerkung zur Reha	Vertrag
Südtiroler Sparkasse AG	Vormerkung zur Reha	Vertrag
Nationale Tumorliga	Vormerkung zur Reha	Treffen
Blindenzentrum St. Raphael	Reha Betreuung im Hause	Vertrag
Reha Technologies GmbH	Entwicklung von Geräten	Treffen
Tyromotion GmbH	Entwicklung von Geräten	Treffen