

# Privatklinik Martinsbrunn

---

## Charta der Gesundheitsdienste

---

# INHALTSVERZEICHNIS

## Charta der Gesundheitsdienste

<b>Privatklinik Martinsbrunn.....</b>	<b>1</b>
Charta der Gesundheitsdienste .....	2
<b>Brief der Provinzoberin der Barmherzigen Schwestern zu Sinn und Zweck der Charta .....</b>	<b>3</b>
<b>Grundsätze.....</b>	<b>3</b>
<b>Qualitätsrichtlinien - Ziele der Privatklinik Martinsbrunn.....</b>	<b>4</b>
<b>Basaldaten .....</b>	<b>5</b>
<b>Organigramm.....</b>	<b>6</b>
<b>Organisationsübersicht .....</b>	<b>7</b>
Bereichsverantwortliche .....	7
Klinikleitung.....	7
Ärzeschaft.....	7
<b>Informationen über unser Angebot.....</b>	<b>8</b>
Bereichsübersicht .....	8
Funktionsbereiche .....	8
Kurzprofile der Bereiche .....	8
<b>Wie kommt man zu den Angeboten .....</b>	<b>10</b>
Stationärer Dienst .....	10
Ambulanter Dienst .....	11
<b>Was kostet unser Angebot .....</b>	<b>12</b>
Stationärer Dienst .....	12
Ambulanter Dienst .....	12
<b>Bürgerinformation .....</b>	<b>13</b>
DirektInformation an interessierte.....	13
Information über die Medien .....	13
Interne Information.....	13
Information über E-Mail und Homepage.....	13
<b>Die Rechte und Pflichten des Patienten .....</b>	<b>14</b>
Die Rechte .....	14
Die Pflichten .....	15
<b>Qualität.....</b>	<b>16</b>
Büro für die Beziehung mit dem Publikum .....	16
Reklamationen.....	16
Qualitätsmanagement.....	16
Qualitätsindikatoren und Qualitätsstandards .....	16
<b>Impressum .....</b>	<b>18</b>

### Brief der Provinzoberin der Barmherzigen Schwestern zu Sinn und Zweck der Charta

Liebe BürgerInnen und Bürger!

Die Charta der Gesundheitsdienste, die Sie vor sich haben, beschreibt die Ziele und die Grundsätze nach denen sich die ordenseigene Privatklinik Martinsbrunn orientiert und die zur Verfügung stehenden Angebote.

Dabei gilt es die gegenwärtigen Rahmenbedingungen im Gesundheitswesen zu berücksichtigen. Permanente Qualitätsprüfung, Qualitätssicherung, Qualitätsverbesserung sind heute allgemein bekannte Begriffe. Dahinter stehen berechnete Anliegen.

Unser wichtigstes Anliegen muss aber sein, unsere Zeit, Arbeitskraft, Professionalität und menschliche Zuwendung den Patientinnen und Patienten zu widmen. Aus christlichem Verständnis heraus geht es um den ganzen Menschen, um das Annehmen und die Pflege der ganzen Persönlichkeit. Mit dieser Erwartung vertraut sich ein Kranker bewusst oder unbewusst einer katholischen Klinik an. Die Menschen, die zu uns kommen, sollen und wollen erfahren, dass wir neben allen professionellen Behandlungsansätzen in erster Linie für sie da sind.

Als Ordensklinik orientieren wir uns an unseren Gründerpersönlichkeiten Luise von Marillac und Vinzenz von Paul. Ihr Devise war: "Dasein für die anderen" (Luise v. Marillac), „Liebe sei Tat" (Vinzenz v. Paul). Dieses Vermächtnis ist uns Auftrag und Sendung.

Ich danke allen Ärztinnen und Ärzten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihre Bereitschaft, sich zusammen mit den Ordenschwestern in diesem Sinne in unserer Klinik einzusetzen.

Gottes Schutz und Segen begleite alle, die hier ein- und ausgehen. Möge dieses Haus für alle ein Ort des Heiles und der spürbaren Menschlichkeit sein.

Sr. Siglinde Mair  
 Provinzoberin der  
 Barmherzigen Schwestern  
 Laurinstraße 77  
 I-39012 Meran

### Grundsätze

Die Grundsätze, auf denen unser gesamtes Tun und Handeln basiert, orientieren sich am Wohl des Patienten, der als Mensch in seiner Ganzheit, unabhängig von religiöser, ethnischer und gesellschaftlicher Herkunft oder Stellung angenommen und akzeptiert wird.

Alleiniges Ziel ist die Heilung, Wiederherstellung bzw. die Besserung des Beschwerdebildes des Patienten. Um dieses Ziel zu erreichen ist eine wertorientierte, ganzheitliche Zusammenarbeit aller erforderlich. Wir respektieren im Rahmen unserer Verantwortung, die persönliche Entscheidung des Patienten bei ärztlichen, therapeutischen und pflegerischen Maßnahmen. Wir garantieren dem Patienten die freie Wahl bei der Inanspruchnahme der gebotenen Dienste; er hat die Möglichkeit sich seinen Arzt des Vertrauens zu wählen.

Menschlichkeit und Nächstenliebe haben bei uns den gleichen Stellenwert wie fachliche Kompetenz. Deshalb sind wir bestrebt unsere Aufgabe mit Disziplin, Verantwortungsbewusstsein, Freundlichkeit, Geduld und der notwendigen Sensibilität zu erfüllen. Effizienz und Leistung werden ständig geprüft und gegebenenfalls korrigiert und verbessert.

### Geschäftsordnung der Privatklinik Martinsbrunn, Art. 5 - Grundsätze

Achtung der Persönlichkeit des kranken alten Menschen ohne Rücksicht auf seine soziale Herkunft, seine religiöse Einstellung oder seine Weltanschauung.

Achtung der in der Klinik tätigen Mitarbeiter als Dienstgemeinschaft, die gemeinsam zur Erfüllung der gestellten Aufgaben beiträgt.

## Charta der Gesundheitsdienste

Achtung der Erfüllung des christlich - karitativen Auftrages der Krankenpflege durch die Kongregation.  
Wirtschaftlichkeit, Sparsamkeit und Zweckmäßigkeit.

### Qualitätsrichtlinien - Ziele der Privatklinik Martinsbrunn

Die Privatklinik Martinsbrunn ist eine traditionsreiche Belegklinik, geführt von den Barmherzigen Schwestern vom Hl. Vinzenz von Paul. Mit den stationären und ambulanten Angeboten erbringt die Privatklinik einen wertvollen Beitrag in der Gesundheitsversorgung der Bevölkerung als privater Dienstleister, ohne Absicht auf Gewinn und nach den Grundsätzen des Hl. Vinzenz von Paul.

Der Grundgedanke der christlichen Nächstenliebe zieht sich durch alles Tun. Somit stehen die Bedürfnisse der Patienten und ihrer Angehörigen im Zentrum.

Die Ziele, denen wir uns verpflichtet wissen, sind:

- Patientenorientierung und familiäres Betriebsklima, hohe Behandlungs-, Pflege-, Servicestandards, kostengünstige Angebote;
- wir gestalten die Beziehungen zu den Patienten und deren Angehörigen so, dass sie in der medizinisch Versorgung und in der Pflege optimal betreut sind, und sich als Menschen verstanden und geborgen fühlen;
- wir bieten in unseren Handlungsbereichen besondere Kompetenzen;
- wir verbessern kontinuierlich die hohe Qualität der gebotenen Behandlung und Pflege;
- wir gewährleisten das Erbringen von wirksamen Leistungen;
- wir unterstützen die Entscheidungen der Patienten dahingehend, dass eine angemessene Inanspruchnahme von Medikamenten, Leistungen und Technologien erfolgt;
- wir vereinfachen Verwaltungsabläufe;
- wir verkürzen die Wartezeiten für die Patienten/Kunden und erbringen prompten Service;
- wir fördern den Informationsfluss über den Zugang zu unseren Diensten und Leistungen um die Privatklinik entsprechend bekannt zu machen;

### Grundgedanke des Ordensgründers

"Bemüht euch, einander stets mit herzlicher Hochachtung zu begegnen, die sich durch ein frohes Gesicht kundtut."

Hl. Vinzenz von Paul

## Basaldaten

**FIRMENNAME** PRIVATKLINIK MARTINSBRUNN CASA DI CURA PRIVATA FONTE S. MARTINO  
Laurinstraße 70  
I-39012 MERAN

**Bank** Südtiroler Sparkasse  
IBAN: IT 78 006 045 58590 000000013400  
Raiffeisenkasse  
IBAN: IT 39 V08112 58590 000301201182

Tel: ++39 0473 447755  
Fax: ++39 0473 221535  
E-Mail: [info@martinsbrunn.it](mailto:info@martinsbrunn.it)  
[www.martinsbrunn.it](http://www.martinsbrunn.it)

MwSt. Nr. . 00233900216  
Handelskammer Nr.: 24966

**TRÄGER** Kongregation der Barmherzigen Schwestern  
vom hl. Vinzenz von Paul in Meran  
Sr. Siglinde - Frieda Mair  
Laurinstraße 77  
I-39012 Meran  
Tel: ++39 0473 443024  
Fax: ++39 0473 442089



## Organisationsübersicht

### Bereichsverantwortliche

Gesetzliche Vertreterin (Sr. Siglinde)	Frieda Mair
Klinikoberin(Sr.Klara)	Rabensteiner Barbara
Geschäftsführer	Dr. Gerhard Gruber
Sanitätsdirektor	Dr. med. Gabis Andrea MA
Verwaltungsleiter	Dr. Marco Pisetta
Pflegedienstleitung	Ingeborg Nollet
Medizin	Dr. med. Gabis Andrea MA
Physiotherapie und Rehabilitation	Dr. med. Herta Burger
Blutabnahmestelle (Labormed GmbH BZ)	Dr. med. Monica Cembran
Blutabnahmestelle ( Aussenst.Labor SB Meran	Dr.Minach
Röntgenabteilung	Dr. med. Roberta Mazzoni

### Klinikleitung

Die Klinikleitung trifft alle relevanten Entscheidungen. Sie hat sich an die Weisungen des Trägers (Kongregation der Barmherzigen Schwestern) zu halten.

### Ärzeschaft

#### stationär:

	8 Ärzte
Interne Medizin / FA Palliativ	2
Allgemeinmedizin / FA Pall.	1
Allgemeinmedizin	1
Dermatologie und Phlebologie	1
Orthopäde	1
Radiologie	1
Rehabilitation	1

#### ambulant:

	7
<b>Allgemeinmedizin EKG//US/Doppler</b>	<b>2</b>
<b>Akkupunktur</b>	<b>1</b>
<b>Psychologe</b>	<b>3</b>
<b>Arbeitsmedizin</b>	<b>1</b>

## Informationen über unser Angebot

### Bereichsübersicht

Stationäre Behandlung bietet die Privatklinik Martinsbrunn für Patienten mit Erkrankungen im medizinischen Bereich. Der Schwerpunkt liegt dabei auf Innere Medizin, auf Neurologie, auf Rehabilitation und Palliative Care.

Ambulante Leistungen gibt es in Radiologie,  
Kardiologie,  
Blutentnahmestelle für Labormed in BZ und  
Aussenstelle für SB Meran  
Ultraschalldiagnostik,  
Physikalischer Therapie / Rehabilitation.

Leistungen in Röntgen, Labor, EKG, Ergometrie, Doppler und Physikalische Therapie können für den Patienten im direkten Abkommen (Konvention) zwischen Martinsbrunn und Sanitätsbetrieb über Krankenschein kostengünstig erbracht werden.

### Funktionsbereiche

- **Innere Medizin**
- **Rehabilitation**
- **Aussenstelle für Blutabnahme SB Meran / Labormed BZ**
- **Radiologie / Röntgendiagnostik / Echographie**
- **Kardiologie / EKG / Belastungs-EKG / Farb-Doppler**
- **Palliativzentrum**

Die Versorgung mit Arzneimitteln erfolgt für die stationären Patienten über die Klinikapotheke.  
Die Klinik bietet eine hausinterne Krankenseelsorge an und verfügt über eine hauseigene Kapelle.  
Die Klinik wartet mit einer großen Parkanlage auf.  
Im Mehrzwecksaal werden verschiedene Veranstaltungen, Weiterbildungen und Kurse abgehalten.

### Kurzprofile der Bereiche

#### **Innere Medizin** Kod. 26 (indirekt konventioniert)

Die Schwerpunkte liegen im Bereich der Abklärung und Behandlung von Krankheiten.

1-2 Betten

1 Station

Einzelzimmer (1. Klasse)

Doppelzimmer (2. Klasse)

Alle Zimmer sind mit Nasszelle, Telefon, Fernsehanschluss ausgestattet.

#### **Rehabilitation**

**Schwerpunkt:** Kod. 56 und Kod. 60 (konventioniert)

21 Betten für Kod. 56 als postakute Rehabilitation

und 32 Betten für Kod. 60 nicht stabilisierte Langzeit Rehabilitation

Orthopädische und neurologische Rehabilitation werden den Patienten stationär und ambulant angeboten.

Der Patient wird vom interdisziplinären Team betreut, bestehend aus

2 Stationsärztinnen mit dem Pflegeteam

1 Fachärztin für physikalische Medizin und Rehabilitation mit

6 Physiotherapeuten und 1 Ergotherapeutin

1 Logotherapeutin 3 - mal die Woche

#### **Palliative Care** Kod. 60.02 (konventioniert)

Schwerpunkt: palliative Versorgung und Betreuung durch interdisziplinäres Team

## Charta der Gesundheitsdienste

12 Betten für Kod. 60.02 / 100 PatientInnen pro Jahr

Das **Palliative Care Angebot** in Martinsbrunn hat sich bereits im ersten Jahr überaus erfolgreich entwickelt.

- spezialisierte medizinische Betreuung und Palliativpflege und die intensive psycho-soziale Begleitung.
- die Möglichkeit, dass Angehörige bei den PatientInnen über Nacht bleiben können
- der Versuch, alle kleinen Wünsche der PatientInnen zu erfüllen; z.B. besondere Essenswünsche, Entspannungsbäder und -massagen, Herstellen von Kontakt zu bestimmten Personen, Hilfe beim Erledigen offener Probleme, gemeinsame Spiele und Feiern

Privatklinik Martinsbrunn gilt als Kompetenzzentrum für Palliative Care.

Vorgesehen sind neben den 12 stationären Betten,

ein Tageshospiz mit 3 Betten,

ein Palliativambulatorium,

Stützpunkt für Ehrenamtliche HospizhelferInnen

die Möglichkeit für Palliativschulungen und Forschungsarbeit

### **Blutabnahme Aussenstelle für SB Meran / Drusulabor BZ**

Blutabnahme und die Verarbeitung der Analysen erfolgt innerhalb kürzester Zeit (nach Möglichkeit am selben Tag).

Das Angebot gibt es sowohl für stationäre, wie auch für ambulante Patienten. Die Laboranalysen werden im SB Meran und wahlweise im Drusulabor in Bozen betrieben.

### **Radiologie / Röntgendiagnostik** (konventioniert)

#### **Echographie** (privat)

Diagnostische Radiologie und Echographie für stationäre und ambulante Patienten.

### **Kardiologie / EKG / Belastungs-EKG / Farb-Doppler** (konventioniert)

Diagnostische Kardiologie für stationäre und ambulante Patienten.

### **Dienst für Diät und Ernährung** (im Tagessatz)

Die Klinik bietet dem Patienten im Bedarfsfall eine Diätberatung an.

### **Psychologischer / Psychiatrischer und andere Facharzt-Dienste** (privat)

### **Facharztvisiten Dermatologie und Phlebologie**

Facharztvisiten Neurologie

Diese werden nach Bedarf und nach Bewertung des Belegarztes hinzugezogen.

### **Seelsorge**

**Fußpflege** und **Friseur** (privat)

## Wem gilt unser Angebot

Die Privatklinik Martinsbrunn steht allen Bürgern offen.

Durch die fachliche Ausrichtung der Klinik in den Bereichen Medizin, Rehabilitation und Palliativ Care nutzen vor allem Menschen mit internistischen, neurologisch-orthopädischen Problemen und Terminal kranke Tumorpatienten die **stationären Dienste**.

Die **Ambulanten Dienste** werden den Bürgern durch die Konvention zwischen Privatklinik Martinsbrunn und Sanitätsbetrieb Meran zu denselben Konditionen, wie in den öffentlichen Krankenhäusern, angeboten. Viele Bürger nutzen diese Leistungen wegen der geringen Wartezeiten.

## Wie kommt man zu den Angeboten

### Stationärer Dienst

Die **Aufnahme** in die konventionierten Betten der **Palliativstation**

- erfolgt direkt über die Einweisung durch die Basis- oder Krankenhausärzte nach Absprache mit der ärztlichen Leiterin der Palliativstation

Die **Aufnahme** in die konventionierten Betten

- erfolgt direkt über Einweisung durch die Primare der Landeskrankenhäuser nach einer Akutphase im Krankenhaus,
- oder über Einweisung durch die vertragsgebundenen Basisärzte oder Fachärzte, wobei diese Einweisung durch einen beauftragten Krankenhausarzt präventiv genehmigt werden muss.
- Die Anmeldung erfolgt durch das Krankenhaus über die Klinikrezeption Tel. 0473 447755. Erst wenn die Einweisungsgenehmigung vorliegt, wird der Patient in die Warteliste eingetragen und dann für den stationären Aufenthalt bei Verfügbarkeit verständigt.

Die **Aufnahme** in die indirekt konventionierten Betten

- erfolgt über Kontaktaufnahme mit einem unserer Belegärzte von Seiten des überweisenden Arztes, des Patienten oder dessen Angehörigen. Der Kontakt zum Belegarzt erfolgt über die Klinikrezeption Tel. 0473 447755.
- Für die Einweisung brauchen wir die Verschreibung durch den einweisenden Arzt. Einweisen können alle vertragsgebundenen Ärzte. Der Patient oder die Angehörigen müssen jedoch vor Aufnahme ein Dokument zur Kostenübernahme im Sekretariat unterschreiben.
- Der Patient kann unter den in der Klinik tätigen Ärzten jenen auswählen, von dem er während seines Aufenthaltes behandelt und beraten werden möchte.
- Voranmeldung ist unbedingt erforderlich. Der Patient wird bei bevorstehender Aufnahme rechtzeitig telefonisch informiert.

Bei der Aufnahme ist es von Vorteil, wenn der Patient die Papiere über erfolgte Untersuchungen oder Krankenhausaufenthalte mitbringt.

Für die Verwaltung sind bei der Aufnahme folgende **Dokumente** notwendig:

- Sanitätsausweis
- Personalausweis

Die **Krankenbetreuung** ist Tag und Nacht durch qualifiziertes Pflegepersonal und einen Diensthabenden Arzt gesichert. Der Patient kann die Pflegepersonen jederzeit über die Rufanlage erreichen.

Angehörige können die Betreuung der Patienten aktiv unterstützen.

Die **Aufenthaltsdauer** ist je nach Erkrankung und Einweisungskodex beschränkt. Sollte nach dieser Frist ein weiterer Aufenthalt in einem Krankenhaus oder einem Pflegeheim nötig sein, so obliegt es den Angehörigen, sich um eine Unterbringung zu kümmern. Diese werden bei dieser Suche bei Bedarf durch die Klinik unterstützt.

Die **Entlassung** erfolgt durch den behandelnden Arzt, der "seine" Patienten bestens kennt und somit umfassende Informationen an den weiterbehandelnden Arzt des Patienten weitergeben kann.

Mit dem Patienten und den hinzu gezogenen Angehörigen werden die weiterführenden Maßnahmen besprochen und entschieden.

**Aufnahme und Entlassung erfolgen von Montag bis Samstag. In Ausnahmefällen auch am Sonntag.**

**Die Besuchszeiten sind:**

<b>Reha- Station:</b>	<b>15:30 – 20:00 nach Absprache auch vormittags</b>
<b>1.Stock ND Langzeit:</b>	<b>09:00- 11:00 und 14:00 – 20:00 Uhr</b>
<b>Palliativstation:</b>	<b>zu jeder Zeit</b>

**Samstag, Sonn- und Feiertage: 10:30 – 12:00 und 14:00 – 20:00 Uhr**

## Charta der Gesundheitsdienste

### Ambulanter Dienst

Die ambulanten Leistungen werden von Montag bis Freitag angeboten:

Röntgen:	07.00 - 12.00 Uhr nachmittags nach Terminabsprache
Blutentnahme:	07.00 - 10.00 Uhr
Ultraschall:	07.30 - 09.00 Uhr
EKG:	07.00 - 12.00 Uhr und von 15.30 - 17.30 Uhr
Belastungs- EKG:	10.45 - 12.00 Uhr - oder von 15.30 - 16.30 Uhr
Physikalische Therapie:	nach Vereinbarung

**Vormerkungen** sind für folgende Untersuchungen notwendig:

Röntgen: Magen-Darm, Kontrasteinlauf, Urographie;

Ultraschall-Doppler-Untersuchungen

Belastungs-EKG

Physikalische Therapie

### **Facharztvisiten Dermatologie und Phlebologie**

Auskünfte zu den Vorbereitungen für die Untersuchungen erhalten die Patienten bei der Anmeldung.

Die **Befundausgabe** erfolgt innerhalb 24 Stunden außer bei spezifischen Ausnahmeuntersuchungen

## Was kostet unser Angebot

### Stationärer Dienst

Den stationären Dienst nutzen vor allem Menschen mit internistischen, neurologisch-orthopädischen und onkologischen Fragestellungen. Die Bezahlung der genutzten Dienstleistungen erfolgt:

In den konventionierten Betten über Tagessätze, die direkt mit der einweisenden SE verrechnet werden. Der Patient zahlt lediglich den Klassezuschlag und Sonderleistungen im Service.

In den Tagessatz der Klinik inbegriffen sind:

- Unterkunft & Verpflegung
  - Kosten des betreuenden Arztes
  - Pflege
  - Untersuchungen
  - Medikamente
  - Therapien
  - Seelsorge
- In den indirekt konventionierten Betten über Tagessätze für die der Patient eine Rechnung von der Klinik am Ende des Aufenthaltes bzw. am Monatsende ausgestellt bekommt. Diese Rechnung kann der Patient im SB vorlegen und bekommt dafür einen DRG- gebundenen variablen Prozentsatz von der SB zurück.

### Ambulanter Dienst

Folgende Untersuchungen können auf Krankenschein mit den **allgemein gültigen Ticketbestimmungen** gemacht werden:

- Alle Röntgen-Untersuchungen
- EKG / Belastungs- EKG
- Doppler
- Laboruntersuchungen

Privatbezahlung erfolgt bei:

- Ultraschall-Untersuchung
- Fachärztlicher Visite

## Bürgerinformation

Der Bürger wird mittels verschiedener Kanäle über die angebotenen Dienste und die Modalitäten ihres Zuganges informiert.

### Direktinformation an interessierte

Interessierte, seien es Patienten oder deren Angehörige erhalten die notwendigen und förderlichen Informationen in erster Linie über die Rezeption und über den behandelnden Arzt. Im Arzt - Patient - Gespräch erhalten diese Personen Aufschlüsse zu den Diensten der Klinik.

### Information über die Medien

Im Rahmen von Veranstaltungen, Maßnahmen und Neuerungen werden die Bürger zu den Aktivitäten der Klinik über die Medien informiert.

### Interne Information

Die Klinikbroschüre und die Patienten- Infomappe informiert zu den Tätigkeiten, Angeboten, Konditionen und Rahmenbedingungen der Klinik.

### Information über E-Mail und Homepage

Die Klinik verfügt über die Möglichkeit der Kommunikation per e-Mail : [info@martinsbrunn.it](mailto:info@martinsbrunn.it) oder Homepage : [www.martinsbrunn.it](http://www.martinsbrunn.it) sowie [www.marienbrunn.it](http://www.marienbrunn.it)

## Die Rechte und Pflichten des Patienten

Die Bestimmungen sind dem Dekret des Ministerratspräsidenten vom 19.05.1995 entnommen und auf die Privatklinik Martinsbrunn adaptiert.

### Die Rechte

#### Art. 1

Der Patient hat Anrecht darauf, mit Sorgfalt und Zuwendung behandelt und gepflegt zu werden, unter Wahrung der Menschenwürde und mit Respekt für seine weltanschaulichen und religiösen Überzeugungen.

#### Art. 2

Insbesondere hat er während des Klinikaufenthaltes das Recht, immer mit dem eigenen Vor- und Zunamen angeredet zu werden, und nicht mit einer Nummer oder mit der Bezeichnung seiner Krankheit. Er hat außerdem das Recht, in der Höflichkeitsform, d.h. mit "Sie" angeredet zu werden.

#### Art. 3

Der Patient hat das Recht, von der Privatklinik Informationen über die von ihr angebotenen Dienste, über die Zugangsmöglichkeiten und über die jeweiligen Zuständigkeiten zu erhalten.

Er hat außerdem das Recht, die Personen, die ihn behandeln und pflegen, sofort zu identifizieren zu können.

#### Art. 4

Der Patient der Privatklinik Martinsbrunn hat das Recht den behandelnden Arzt frei zu wählen und von ihm vollständige und verständliche Informationen zur Diagnose seiner Krankheit, zur vorgeschlagenen Therapie und zur Prognose zu erhalten.

#### Art. 5

Insbesondere hat der Patient - außer in dringenden Fällen, in denen eine Verzögerung eine Gefährdung der Gesundheit darstellen könnte - das Recht, die Auskünfte zu erhalten, die eine Zustimmung aufgrund umfassender Informationen ermöglichen, bevor er Therapien und Behandlungen unterzogen wird, diese Informationen müssen sich auch auf mögliche Risiken oder Unannehmlichkeiten infolge der Behandlung beziehen.

Wenn der Arzt zu der begründeten Überzeugung kommt, dass eine direkte Information nicht zweckmäßig ist, muss diese - außer es besteht eine ausdrückliche Ablehnung des Patienten - den Familienangehörigen oder den Personen, die Vormundschaft innehaben, gegeben werden.

#### Art. 6

Der Patient hat das Recht, über die Möglichkeit von alternativen Untersuchungen und Behandlungsmaßnahmen informiert zu werden, auch wenn diese in anderen Einrichtungen durchgeführt werden können.

Sofern der Patient nicht in der Lage ist, für sich selbst zu entscheiden, müssen dieselben Informationen ebenso den Familienangehörigen oder den Personen, die Vormundschaft innehaben, gegeben werden.

#### Art. 7

Der Patient hat ein Anrecht, dass die Daten zu seiner Krankheit und zu jeder anderen ihn betreffenden Situation geheim bleiben.

#### Art. 8

Der Patient hat das Recht, Beschwerden vorzubringen; diese müssen umgehend überprüft werden und der Patient muss umgehend über das Ergebnis der Überprüfung informiert werden.

## Charta der Gesundheitsdienste

### Die Pflichten

#### Art.1

Der Kunde /Patient der Privatklinik Martinsbrunn soll sich jederzeit verantwortungsbewusst verhalten, Respekt und Rücksicht für die anderen Patienten zeigen und die Bereitschaft mitbringen, mit den Ärzten, den PflegerInnen, dem technischen Personal und der Krankenhausdirektion zu kooperieren.

#### Art.2

Der Patient und der Besucher ist verpflichtet, die Räumlichkeiten, die Geräte und die Einrichtungsgegenstände in der Privatklinik mit Sorgfalt zu behandeln.

#### Art.3

Die Besucher sollen sich an die Besuchszeiten halten, damit ein normaler Ablauf der Behandlungs- und Pflegeablauf den Patienten gewährleistet werden kann. Zudem können so auch die, für die Patienten wichtigen Ruhezeiten bestehen. Ausnahmen für die Verlängerung der Besuchszeiten müssen mit dem behandelnden Arzt besprochen und von ihm genehmigt sein.

#### Art 4

Die Fairness in unserer Gemeinschaft erfordert es, dass alle gegenseitig Rücksicht nehmen verschiedene Störsituationen vermeiden (z.B. Lärm, lautes Radio bzw. Fernsehen).

#### Art. 5

Rauchen in den Klinikräumen ist verboten

## Qualität

Die Patientenversorgung möchte eine Verbindung von verantwortungsvoller moderner Medizin mit liebevoller Zuwendung sein und orientiert sich:

an der **Zufriedenheit der Patienten**,  
am **medizinischen Erfolg** und  
an der **Akzeptanz und der Auslastung der Klinik**.

Die Zufriedenheit der Patienten wird über einen speziellen Befragungsbogen erhoben,  
der medizinische Erfolg wird im Arztbericht festgehalten,

die Auslastung der Klinik wird kontinuierlich überprüft und die Akzeptanz der Klinik anhand der Patientenbefragungen und anhand der gegebenen Feedbacks und der Anzahl der Reklamationen eruiert.

All diese Ergebnisse sind die Basis, um die Qualität der Angebote kontinuierlich zu verbessern.

### Büro für die Beziehung mit dem Publikum

In der Privatklinik Martinsbrunn werden die Dienste, die ein Büro für die Beziehung mit dem Publikum zu leisten hätte, von der Rezeption geleistet.

Diese Anlaufstelle ist täglich von 8.00 – 19.00 Uhr geöffnet. Telefonisch erreichbar unter der Tel. 0473 44 77 55.

Der Bürger erhält Informationen über die Einrichtung, über das Leistungsangebot, über den Zugang zu den Leistungen, über Qualitätsstandards und Preisinformationen. Außerdem kann der Bürger über dieses Büro Anregungen und Vorschläge einbringen und Beschwerden deponieren.

### Reklamationen

Die Patienten- und Kundenzufriedenheit steht bei uns an erster Stelle. Deshalb bitten wir Sie, uns auch unangenehme Vorfälle in unserem Haus mitzuteilen. Wir werden uns schnellstens darum kümmern, dass die Ursache, die zu Ihrer Reklamation geführt hat, behoben wird.

Im Falle einer Reklamation wenden Sie sich bitte schriftlich an die Direktion der Klinik Martinsbrunn, Laurinstr. 70, 39012 Meran. Innerhalb 30 Tagen wird eine schriftliche Antwort an den Reklamanten zurückgesendet.

### Qualitätsmanagement

Die Integration aller Klinikbereiche in ein transparentes System des Qualitätsmanagement als dringendes Zielvorhaben ist bereits im Gang. Die Klinik ist seit 2008 zertifiziert (ISO 9001). Mit dem SiQMS Intranet wurde ein Qualitätsmanagementsystem installiert, welches als Basis für Information und Transparenz fungiert.

### Qualitätsindikatoren und Qualitätsstandards

Die Privatklinik Martinsbrunn hat mit der Installation des SiQMS ermöglicht, die angebotenen Dienste transparent zu gestalten, um im Rahmen ihrer Möglichkeiten den Erwartungen der Kunden / Patienten zu entsprechen.

Die Privatklinik Martinsbrunn hat für sich folgende Qualitätsindikatoren und Qualitätsstandards definiert:

#### Gute Beziehung mit dem Publikum

- Transparenz in Bezug auf Spiritualität, Sinn- & Werteorientierung
- Höflichkeit
- Vorhandensein einer Anlaufstelle für das Publikum (Öffnungszeiten, Tage pro Woche)
- Reaktionszeit auf Wünsche und Anregungen

#### Kontinuierliche Erhebung der Patientenbedürfnisse

- Fragebogen für Patienten und Angehörige
- Anteil der Antwortgeber

## Charta der Gesundheitsdienste

### Optimierung der pflegerischen Leistungen

- Standardisierung der Pflege
- Kursbesuche
- Weiterbildung extern
- Weiterbildung intern
- Ressourcenentwicklung

### Optimierung des Service

- Besuchszeiten
- Menüauswahl
- Berücksichtigung der Patientenwünsche
- Orientierung (Leitsystem)
- Bar
- Garten
- Aufenthaltsräume
- Tageszeitungen
- Bibliothek

### Optimierung der medizinischen Leistungen

- Weiterbildung extern
- Weiterbildung intern
- Diskussionsforen: medizinische Geräte, Visionen, Weiterentwicklung der Angebote
- Periodische Treffen „Ärztegruppe“
- Periodische Treffen „Schwestern-Ärzte-Rat“

### Optimierung des C.I. und der Personalentwicklung

- Periodisch-kontinuierliche Weitergabe und Diskussion bzgl. des C.I. der Klinik
- Einstellung anhand von Stellenbeschreibung und Anforderungsprofil
- Einführung über interne Vorstellungsrunde, Tutorin und Bereichsverantwortliche, Einführung in das Team
- Schulung, intern und extern. Nach Bedarfs-, Wunschanalyse und Schulungsplan
- Aktive Suche nach potentiellen Nachwuchskräften
- Zielvereinbarungen und MitarbeiterInnengespräche

### Optimierung der Arbeitsprozesse und der Logistik

- Partizipation am Gesamtgeschehen innerhalb der Klinik

### Transparenter Informationsaustausch

- Klagen bezüglich Nicht-Informiertheit
- Arbeitsklima
- Motivation

### Adäquate Bearbeitung der Beschwerden

- Vorhandensein von „Kummerkästen“
- Pflege einer gesunden Streitkultur
- Reaktionszeit auf Wünsche und Anregungen

### Qualitätssteigerung

- Positiv-Feedback
- Auswertung der Fragebögen
- Absenkung der Fehlerquellen und Beschwerden

## Impressum

### **Ausarbeitung**

ingeborg nollet

### **Genehmigung**

Klinikleitung

dr. gerhard gruber - generaldirektor

dr. andrea gabis knoflach – sanitätsdirektor

dr. marco pisetta - verwaltungsdirektor

ingeborg nollet – pflegedirektorin

sr. klara rabensteiner - klinikoberin

### **Formatierung**

sabrina schaller - QM

### **Vorwort**

Provinzoberin

sr. siglinde

die charta der gesundheitsdienste wird jährlich überprüft

privatklinik martinsbrunn