

## GESUNDHEITSDIENSTLEISTUNGSCARTA 2025 – TERME PREISTORICHE RESORT & SPA

### Inhaltsverzeichnis

#### **KAPITEL 1: PRÄAMBEL, PRÄSENTATION UND GRUNDPRINZIPIEN**

- 1.1 Institutionelle Präambel
- 1.2 Vorstellung der Geschäftsführerin
- 1.3 Bericht der Medizinischen Leitung
- 1.4 Grundprinzipien und Gleichberechtigung des Dienstes
  - 1.4.1 Prinzip der Universalität und Gleichberechtigung beim Zugang
  - 1.4.2 Prinzip der Qualität, Sicherheit und Exzellenz der Leistungen
  - 1.4.3 Prinzip der Angemessenheit und Personalisierung der Behandlung
  - 1.4.4 Prinzip der Integration Gast-Umwelt (Nexus Saluber)
  - 1.4.5 Prinzip der Gastfreundschaft, Humanisierung der Pflege und Würde der Person
  - 1.4.6 Prinzip der Transparenz, Beteiligung und Verantwortung

#### **KAPITEL 2: IDENTITÄT, GESCHICHTE UND GOVERNANCE**

- 2.1 Terme Preistoriche Resort & Spa: Zwischen Geschichte, Innovation und therapeutischer Vision
- 2.2 Integrierte Unternehmenspolitik für Exzellenz und Nachhaltigkeit
- 2.3 Fachkräfte im Gesundheitswesen

#### **KAPITEL 3: STRUKTUR DES GESUNDHEITS- UND THERAPIEANGEBOTS**

- 3.1 Thermalbad
  - 3.1.1 Die Thermaltherapie im Euganeischen Kontext
  - 3.1.2 Das hyperthermale Salso-Bromo-Iod-Wasser: Entstehung und Einzigartigkeit
  - 3.1.3 Überblick über die Hauptbehandlungen
    - A. Schlamm-Balneotherapie
    - B. Balneotherapie
    - C. Massagetherapie
    - D. Inhalationen und Aerosoltherapie
- 3.2 Ambulanz für Physikalische Medizin und Rehabilitation
  - 3.2.1 Philosophie und Mission der Ambulanz
  - 3.2.2 Struktur und Logistik der Ambulanz
  - 3.2.3 Überblick über die Rehabilitationsmethoden

- A. Manuelle Therapie
- B. Hochleistungs-Lasertherapie (HPLT)
- C. Ultraschalltherapie
- D. Tecartherapie (Kapazitiv-Resistiver Energieübertrag)
- E. Schmerzlindernde und excitomotorische Elektrotherapie
- F. Einzelstunde Kinesitherapie im Trainingsraum
- 3.3 Spezialisierte Einheit für Beckenbodenrehabilitation
  - 3.3.1 Klinisch-Spezialistische Einordnung
  - 3.3.2 Klinische Interventionsbereiche
  - 3.3.3 Fortgeschrittene Rehabilitationsmethoden und -techniken
- A. Spezialisierte Manuelle Therapie
- B. Verhaltenstherapie und Ernährungsberatung (Behavioral Therapy)
- C. Elektrostimulation und neuromuskuläre Kontrolltechniken

#### **KAPITEL 4: ZUGANGSMODALITÄTEN ZU DEN DIENSTLEISTUNGEN**

- 4.1 Thermalbehandlungen im Rahmen der Vereinbarung mit dem Nationalen Gesundheitsdienst
  - 4.1.1 Erforderliche Unterlagen
  - 4.1.2 Kosten für den Patienten
- 4.2 Ambulanz für Physikalische Medizin und Rehabilitation
  - 4.2.1 Zugang im Privatbereich
  - 4.2.2 Zugang im Rahmen der Vereinbarung mit INAIL
- 4.3 Behandlungen im Privatbereich (Freie Praxis)
- 4.4 Terminvereinbarung und Kontaktstelle für die Nutzer
  - 4.4.1 Öffnungszeiten für die Öffentlichkeit
  - 4.4.2 Institutionelle Ansprechpartner
- 4.5 Leistungszeiten

#### **KAPITEL 5: QUALITÄTSGARANTIE, AKKREDITIERUNG UND PFLEGESTANDARDS**

- 5.1 Grundprinzipien und rechtlicher Rahmen
- 5.2 Organisatorische, technische und fachliche Standards
- 5.3 Zugangs- und Leistungsstandards

---

## **KAPITEL 6: RECHTE, PFLICHTEN UND AKTIVE TEILNAHME DER NUTZER**

- 6.1 Charta der Kundenrechte
- 6.2 Charta der Kundenpflichten
- 6.3 Bearbeitung von Beschwerden und Meldungen
- 6.4 Aktive Teilnahme und Transparenz

## **KAPITEL 7: VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN UND DATENSCHUTZ**

- 7.1 Rechtlicher Rahmen und allgemeine Grundsätze
- 7.2 Spezifische technische und organisatorische Maßnahmen im Thermalbereich
- 7.3 Rechte der Betroffenen und deren Ausübung
- 7.4 Kommunikation an Dritte und Datenübertragungen

## **KAPITEL 8: TARIFE, ZAHLUNGSARTEN UND RÜCKTRITTSBEDINGUNGEN**

- 8.1 Tarife und Preislisten
- 8.2 Zahlungsarten
- 8.3 Richtlinien zu Änderungen und Stornierungen (Rücktritt)

## **KAPITEL 9: PRAKTISCHE INFORMATIONEN UND KONTAKTE**

- 9.1 Anfahrt
- 9.2 Kontakte und Erreichbarkeiten

## KAPITEL 1: PRÄAMBEL, PRÄSENTATION UND GRUNDPRINZIPIEN

### 1.1 Institutionelle Präambel

Das Thermalbad Terme Preistoriche Resort & Spa, Hüter heilkräftiger Wasser und Bewahrer einer alten Tradition des Wohlbefindens, erhebt sich als Bollwerk der öffentlichen Gesundheit und des regenerierenden psycho-physischen Gleichgewichts. Diese Dienstleistungscharta, ein formelles Engagement gegenüber den Nutzern, legt präzise die Zugangsmodalitäten, die angebotenen Leistungsarten und die betrieblichen Protokolle dar, die unser Angebot kennzeichnen – sowohl im Rahmen von Vereinbarungen mit zuständigen Institutionen als auch im freien privaten Betrieb. Jede Prozedur orientiert sich an den zentralen Prinzipien von Klarheit, Effizienz und höchster Individualisierung des Behandlungswegs.

### 1.2 Vorstellung der Geschäftsführerin

Sehr geehrter Guest,

In einer Zeit zunehmender Belastungen und bisher ungeahnter Komplexität manifestiert sich das Recht auf Gesundheit nicht lediglich als Abwesenheit von Krankheit, sondern als Zustand vollständigen körperlichen, geistigen und sozialen Wohlbefindens. In diesem ganzheitlichen Sinne, tief verwurzelt in der Verfassung und den Prinzipien der WHO, begründet das Thermalbad Terme Preistoriche Resort & Spa seinen Existenzzweck und seine institutionelle Mission. Die vorliegende Gesundheitsdienstleistungscharta stellt daher kein bloßes Informationsdokument dar, sondern ein feierliches „pactum fiduciae“ – ein gegenseitiges Vertrauensbündnis zwischen der Einrichtung und dem Bürger. Sie verkörpert unseren Willen, nicht nur hochspezialisierte therapeutische Leistungen zu erbringen, sondern auch absolute Transparenz, aktive Beteiligung und effektiven Schutz Ihrer Rechte sicherzustellen.

Unsere Mission wird durch ein unerschütterliches Engagement für universellen Zugang, kontinuierliche, evidenzbasierte Therapie, technologische Innovation im Dienste des Menschen sowie durch tiefen Respekt für Umwelt und Region, die uns beherbergen und als Co-Therapeuten im Heilungsprozess wirken, verwirklicht. Dieses Dokument besiegelt letztlich ein Verhältnis der Mitverantwortung: einerseits unser Engagement, effektive, sichere und messbare Dienstleistungen zu erbringen, die auf Humanisierung der Pflege ausgerichtet sind; andererseits Ihre Einladung, aktive Mitgestalter dieses Prozesses zu werden – durch das Melden von Bedürfnissen, das Einbringen von Vorschlägen und das Teilen Ihrer Erfahrungen.

In der Gewissheit, dass dieses Instrument das Vertrauensverhältnis stärken kann, übermittle ich Ihnen meine vorzüglichsten Grüße.

Angela Stoppato

*Geschäftsführerin*

### 1.3 Bericht der Medizinischen Leitung

An die geschätzten Patienten,

Die gesetzliche Entwicklung des Nationalen Gesundheitsdienstes hat nach und nach die Überwindung eines paternalistischen Modells der Versorgung zugunsten eines Paradigmas bewirkt, das die Person in den Mittelpunkt stellt, administrative Transparenz gewährleistet und die wahrgenommene Qualität betont.

In diesem Kontext erhebt sich die Gesundheitsdienstleistungscharta, eingeführt durch Dekret des Präsidenten des Ministerrats vom 19. Mai 1995, zu einem zentralen Instrument des klinischen Managements und der gesundheitlichen Demokratie. Dieses Dokument räumt dem Nutzer-Bürger eine Reihe unveräußerlicher Rechte ein, allen voran das Recht, eine direkte und informierte Kontrolle über die Qualität, Angemessenheit und Wirksamkeit der erbrachten Leistungen auszuüben. Die Philosophie, die unser Thermalbad leitet, basiert auf der Überzeugung, dass Gesundheit aus der Synergie von exzellenter klinischer Kompetenz, empathischem Zuhören, respektvoller Aufnahme und Wertschätzung des Umwelt- sowie des sozio-kulturellen Kontexts entsteht. Deshalb ist diese Charta kein statisches Informationsheft, sondern ein dynamisches, lebendiges Instrument, das darauf abzielt, einen kontinuierlichen und konstruktiven Dialog zwischen Behandelnden und Behandelten zu fördern, die jeweiligen Rechte und Pflichten klar zu definieren und einen virtuosen Kreislauf von kontinuierlicher Verbesserung, Überprüfung und Integration in Gang zu setzen.

Seit Jahrzehnten verfolgt das Thermalbad Terme Preistoriche Resort & Spa beharrlich das Ziel, die Bedürfnisse und Erwartungen seiner Nutzer zu erfüllen und, wo möglich, vorwegzunehmen.

Als Beleg hierfür wurde ein umfangreiches Portfolio an Initiativen im Bereich Kundenbetreuung, transparente Information, kontinuierliche Weiterbildung des Personals und Qualität der therapeutischen Beziehung implementiert, mit zahlreichen weiteren Projekten in fortgeschrittener Umsetzung. Wir sind uns vollkommen bewusst, dass der Weg zur Exzellenz ein fortwährender, nie abgeschlossener Prozess ist, der nicht nur die aktive Beteiligung des gesamten Personals, sondern auch die kritische und konstruktive Zusammenarbeit derjenigen erfordert, die unsere Dienstleistungen in Anspruch nehmen.

Jeder Ihrer Vorschläge, Beobachtungen und Hinweise stellt ein unschätzbares Geschenk und einen unverzichtbaren Anreiz für unser Wachstum dar. Die vorliegende Charta, erstellt in vollständiger Übereinstimmung mit den geltenden nationalen und regionalen Bestimmungen, steht Ihnen zur Verfügung, um Sie klar und umfassend durch das diagnostisch-therapeutische und rehabilitative Angebot unserer Einrichtung zu führen.

In der Zuversicht, dass sie ein effektives Medium für einen fruchtbaren Dialog und kollektives Wachstum werden kann, spreche ich Ihnen meinen tief empfundenen Dank für das in uns gesetzte Vertrauen aus.

Dr. Maria Chirulli

*Medizinische Leiterin*

## **1.4 Grundprinzipien und Gleichberechtigung des Dienstes**

### ***1.4.1 Prinzip der Universalität und des gleichberechtigten Zugangs***

Das Thermalbad **Terme Preistoriche Resort & Spa** handelt in Übereinstimmung mit dem verfassungsrechtlichen Auftrag, der das Recht auf Gesundheit als grundlegend und unverletzlich anerkennt.

Die Leistungen werden ohne jegliche Diskriminierung aufgrund von Geschlecht, ethnischer Zugehörigkeit, Sprache, Religion, politischer Überzeugung, sozialer oder persönlicher Situation, sexueller Orientierung oder wirtschaftlicher Leistungsfähigkeit erbracht. Der Zugang zu den Behandlungen erfolgt nach Kriterien der Gleichberechtigung und der klinischen Angemessenheit. Die Einrichtung verpflichtet sich, sämtliche Barrieren – sowohl architektonischer als auch kommunikativer Art – zu beseitigen, um die vollständige Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen zu gewährleisten, auch durch den Einsatz assistiver Technologien und speziell geschulten Personals.

### ***1.4.2 Prinzip der Qualität, Sicherheit und Exzellenz der Leistungen***

Die Direktion verpflichtet sich, thermale und rehabilitative Gesundheitsleistungen von hoher fachlich-technischer Qualität zu erbringen, die auf den besten wissenschaftlichen Evidenzen (Evidence-Based Medicine – EBM) und internationalen Leitlinien basieren. Dieses Prinzip wird umgesetzt durch:

**Clinical Governance:** Implementierung eines integrierten Systems der klinischen Steuerung, das die institutionelle Akkreditierung, die Qualitätszertifizierung (UNI EN ISO 9001:2015), standardisierte operative Protokolle (SOP) sowie ein kontinuierliches Programm klinischer Audits umfasst.

**Risk Management und Patientensicherheit:** Einführung eines Systems zum klinischen Risikomanagement mit dem Ziel, das Auftreten von unerwünschten Ereignissen (UE) und Beinahe-Fehlern zu verhindern, durch Prozessanalysen, verpflichtende Berichterstattung und die Förderung einer Kultur der Transparenz.

**Technologie und Innovation:** Kontinuierliche Investitionen in modernste Technologien für thermale und physiotherapeutische Behandlungen (Hochleistungs-Lasertherapie, Ultraschalltherapie, Tecartherapie, schmerzlindernde Elektrotherapie usw.).

**Infektionskontrolle:** Strikte Anwendung von Protokollen zur Sanitisierung und Desinfektion der Räumlichkeiten und Geräte gemäß den Vorgaben des Gesundheitsministeriums zur Prävention von behandlungsassoziierten Infektionen (Healthcare-Associated Infections – HAI).

### ***1.4.3 Prinzip der Angemessenheit und Personalisierung der Behandlung***

Jeder therapeutische Weg ist nicht als standardisierte Leistung konzipiert, sondern als individualisiertes Behandlungskonzept (Individueller Therapieplan – ITP), das vom Medizinischen Direktor, Facharzt für Hygiene und Präventivmedizin, für den Bereich der Thermaltherapien sowie vom Facharzt für Physikalische und Rehabilitative Medizin für den Bereich der körperlichen und motorischen Rehabilitation ausgearbeitet wird.

**Der ITP:**

- ✓ Wird nach einer sorgfältigen anamnestischen, klinischen und funktionellen Bewertung des Patienten definiert.
- ✓ Legt messbare therapeutische Ziele kurz-, mittel- und langfristig fest.
- ✓ Spezifiziert Art, Dauer, Frequenz und Abfolge der einzelnen thermalen und rehabilitativen Maßnahmen.
- ✓ Wird regelmäßig überprüft und im Verlauf entsprechend der Patientenreaktion angepasst (Follow-up).

**1.4.4 Prinzip der Integration Gast–Umwelt (*NEXUS SALUBER*)**

Die Einrichtung erkennt ihre besondere Rolle als Vermittler zwischen dem Gast und den natürlichen Ressourcen an und betrachtet das thermale Umfeld nicht als bloßen Rahmen, sondern als aktiven therapeutischen Faktor.

Dieses Prinzip gliedert sich in:

- ✓ Schutz und Aufwertung der Quelle: Kontinuierliche Überwachung sowie chemisch-physikalisch-mikrobiologische Analysen der hyperthermalen Wässer gemäß Ministerialdekret vom 10.02.2000, um Reinheit, Stabilität und therapeutische Wirksamkeit zu gewährleisten; die Analysen werden dem IZSVE von Venedig anvertraut.
- ✓ Ökologische Nachhaltigkeit: Umweltverträgliche Bewirtschaftung der Wasserressource (Rückgewinnung und Wiederverwendung) sowie Einführung von Waste-Management-Strategien zur Minimierung der Umweltbelastung.
- ✓ Biophilie und psycho-sensorisches Wohlbefinden: Gestaltung der Räumlichkeiten und Angebot von Dienstleistungen, die den Kontakt mit der Natur, Entspannung und die Wiederverbindung von Geist und Körper fördern und dadurch die biologischen Effekte der Therapien verstärken.

**1.4.5 Prinzip der Gastfreundschaft, Humanisierung der Pflege und Würde der Person**

Die Einrichtung verpflichtet sich, eine Betreuung zu gewährleisten, die Intimsphäre, Autonomie, Würde und Wertvorstellungen jedes Einzelnen respektiert, im Sinne einer Humanisierung der Pflege.

Dies äußert sich in:

- ✓ Therapeutische Beziehung: Aufbau einer empathischen Behandlungsbeziehung, basierend auf aktivem Zuhören, klarer Kommunikation und informierter Einwilligung.
- ✓ Komfort und Gastlichkeit: Angenehme, ruhige und die Privatsphäre wahrende Umgebungen, funktionale Ausstattung sowie hochwertige Hoteldienstleistungen, die zum ganzheitlichen Wohlbefinden der Person beitragen.
- ✓ Psycho-soziale Unterstützung: Ganzheitliche Betreuung des Patienten mit besonderer Aufmerksamkeit für seine emotionale und soziale Dimension (meditatives Yoga im Thermalpark, achtsame Spaziergänge, individueller Behandlungsplan mit Einbeziehung psycho-sozialer Ziele).

#### **1.4.6 Prinzip der Transparenz, Beteiligung und Verantwortung**

Die Führung der Einrichtung ist von größtmöglicher administrativer Transparenz, aktiver Beteiligung der Nutzer sowie einer klaren Ergebnisberichterstattung geprägt.

Bürgerzugang (Right to Know): Veröffentlichung und einfache Zugänglichkeit von Preislisten, Qualitätsindikatoren, Ergebnissen von Zufriedenheitsbefragungen sowie administrativen Dokumenten.

Beteiligung: Förderung von Formen der Nutzerbeteiligung (z. B. Foren, Fokusgruppen) zur gemeinsamen Konzeption und Weiterentwicklung der Dienstleistungen.

Schutz des Bürgers: Einrichtung eines Büros für Öffentlichkeitsarbeit und Nutzerbeziehungen (URP) sowie einer Beschwerdestelle zur zeitnahen, transparenten Bearbeitung von Meldungen, Anregungen und Anliegen  
Gesellschaftliche Unternehmensverantwortung (Corporate Social Responsibility – CSR): Ethisches Engagement gegenüber der lokalen Gemeinschaft durch Initiativen zur Gesundheitsförderung und zur Aufwertung des Territoriums.

Diese Grundprinzipien bilden das unverzichtbare Ethos des Thermalbads **Terme Preistoriche Resort & Spa** und stellen den ständigen Referenzrahmen für das Handeln der gesamten dort tätigen Fachgemeinschaft dar.

## KAPITEL 2: IDENTITÄT, GESCHICHTE UND GOVERNANCE

### 2.1 Terme Preistoriche Resort & Spa: Zwischen Geschichte, Innovation und therapeutischer Vision

Das **Terme Preistoriche Resort & Spa** geht auf eine aufgeklärte unternehmerische Vision zurück, die zu Beginn des 20. Jahrhunderts durch den Weitblick von Agostino Braggion Gestalt annahm, einem Pionier in der Entwicklung eines integrierten Modells von Gastlichkeit und thermalem Wohlbefinden. Seit seinen Anfängen erhebt sich die Anlage als eines der ersten und markantesten Beispiele eines Hotel-Thermalbads im euganeischen Gebiet von Montegrotto und bewahrt ein historisches und hydrologisches Erbe von unschätzbarem Wert.

Heute verkörpert die Einrichtung eine harmonische Synthese aus dem architektonischen und dekorativen Charme des historischen Jugendstils – der ihre ästhetische Identität prägt – und modernster Management-, Technologie- und Therapiepraxis. Das Resort präsentiert sich als multifunktionaler und dynamischer Organismus, eingebettet in einen über 50.000 m<sup>2</sup> großen, jahrhundertealten Park. Hier befinden sich zwei Innen- und zwei Außen-Thermalbecken mit einer Gesamtwasserfläche von 780 m<sup>2</sup>, gespeist aus den warmen Wassern der tiefen Thermalquelle, sowie die renommierte Neró Spa, die 2019 eröffnet wurde und als Sinnbild für ganzheitliches und anspruchsvolles Wohlbefinden gilt. Kernstück der institutionellen Mission ist eine kontinuierliche und strukturierte Ausrichtung auf Gesundheit im bio-psycho-sozialen Sinne, gemäß der Definition der Weltgesundheitsorganisation.

Dank der doppelten institutionellen Akkreditierung beim Nationalen Gesundheitsdienst sowie bei der INAIL gewährleistet die Einrichtung jedem italienischen Bürger das Recht auf einen jährlichen, konventionierten Zyklus thermaler und rehabilitativer Behandlungen, die in strikter Übereinstimmung mit den Wesentlichen Versorgungsstandards (LEA) erbracht werden. Parallel dazu bewahrt das Resort seine internationale Ausrichtung und die Freiheit der therapeutischen Wahl, indem es Behandlungen im Rahmen der freien Berufsausübung – ohne ärztliche Verschreibung – anbietet und zugleich eine zunehmend anspruchsvolle und bewusste internationale Kundschaft direkt empfängt. Dieses differenzierte therapeutische Angebot ermöglicht es der Einrichtung, den Bedürfnissen einer heterogenen Nutzerschaft gerecht zu werden und dabei gleichzeitig das höchste wissenschaftliche und administrative Niveau einzuhalten, das von den akkreditierenden Institutionen gefordert wird.

Als Höhepunkt eines kontinuierlichen Entwicklungsprozesses wird ab der Wintersaison 2025–2026 eine hochmoderne Abteilung für Thermaltherapien, Physiotherapie und spezialisierte Rehabilitation eröffnet. Diese ist das Ergebnis einer gemeinsamen Planung mit dem Studio Apostoli, einer anerkannten Exzellenz im Bereich des architektonischen Designs. In diesem neuen Zentrum verschmelzen Tradition und Innovation zu einem fruchtbaren Dialog: Die jahrtausendealte hydrothermale Expertise – angewandt bei rheumatisch-artikulären Erkrankungen und Erkrankungen der Atemwege mittels Fangotherapie, Inhalationen und Aerosoltherapie – verbindet sich mit der Rehabilitation im Wasser (Hydrokinesitherapie), die sich ideal für die funktionelle Wiederherstellung unter Bedingungen der Gewichtsentlastung eignet, sowie mit einer hochmodernen Physiotherapie, unterstützt durch modernste Technologien.

Designorientierte Räume, die bis ins kleinste ergonomische und wahrnehmungsbezogene Detail durchdacht sind, erheben das Behandlungserlebnis zu einem echten Ritual des Wohlbefindens, in dem therapeutische Wirksamkeit mit Ästhetik und Komfort verschmilzt und den Heilungsprozess in eine regenerierende Erfahrung für den Menschen in seiner Ganzheit verwandelt. Darin liegt das authentischste Wesen der **Terme Preistoriche**: nicht lediglich Leistungen zu erbringen, sondern Gesundheit zu pflegen und zurückzugeben, indem in einem einzigen, herausragenden Angebot die Tiefe der Geschichte, die Solidität der Wissenschaft und die Eleganz der Gastlichkeit miteinander verschmelzen.

## 2.2 Integrierte Unternehmenspolitik für Exzellenz und Nachhaltigkeit

Das **Terme Preistoriche Resort & Spa** ist sich seiner Rolle als Hüter eines einzigartigen natürlichen, historischen und therapeutischen Erbes bewusst und erhebt ein dreifaches, unverzichtbares Engagement zum Fundament seines Selbstverständnisses: die herausragende Zufriedenheit der Gäste, den umfassenden und proaktiven Schutz des Ökosystems und des Territoriums sowie die kompromisslose strukturelle und arbeitsbezogene Sicherheit. Diese Säulen stellen keine bloßen Absichtserklärungen dar, sondern bilden die tragenden Elemente eines integrierten, messbaren und sich kontinuierlich weiterentwickelnden Governance-Systems, das auf die Schaffung von gemeinsamem Wert sowie auf eine positive und nachhaltige sozio-ökologische Wirkung ausgerichtet ist.

### DER STRUKTURIERTE EINSATZ FÜR ZERTIFIZIERTE EXZELLENZ: EIN EVOLUTIVER WEG

Seit dem Jahr 2019 hat das **Terme Preistoriche Resort & Spa** einen strategischen Weg des Total Quality Management eingeschlagen, der durch die Einführung und Aufrechterhaltung eines Integrierten Managementsystems (IMS) nach den strengsten internationalen Standards formalisiert wurde. Dieses Engagement stellt keine bloße formale Compliance dar, sondern ist der konkrete Ausdruck einer Unternehmenskultur, die tief im kontinuierlichen Verbesserungsprozess, in ethisch-ökologischer Verantwortung und im Streben nach operativer Exzellenz verwurzelt ist. Die erreichten Anerkennungen bilden das zertifizierende Fundament unserer Managementarchitektur:

**UNI EN ISO 9001:2015** – Qualitätsmanagementsystem: Dieser Standard definiert den Rahmen, um sicherzustellen, dass sämtliche Prozesse – vom Empfang über die Erbringung der therapeutischen Leistungen, von den Hoteldienstleistungen bis zur Instandhaltung – so konzipiert, überwacht und optimiert werden, dass die Erwartungen der Gäste erfüllt und übertroffen werden, wobei Konsistenz, Zuverlässigkeit und Kontinuität der Leistungen gewährleistet sind.

**UNI EN ISO 14001:2015** – Umweltmanagementsystem: Diese Zertifizierung belegt das formale Engagement für den Umweltschutz durch ein systematisches Management der wesentlichen Umweltaspekte (Wasser- und Energieverbrauch, Abfallmanagement, Emissionen), die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben sowie die konsequente Verfolgung von Zielen zur kontinuierlichen Verbesserung der Umweltleistung.

**ISO 45001:2018** – Managementsystem für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz: Als unverzichtbare Säule unserer Politik bestätigt dieser Standard die Schaffung eines sicheren und gesunden Arbeitsumfelds durch die Identifikation, Bewertung und Kontrolle von Risiken, die kontinuierliche Schulung des Personals sowie die Implementierung einer proaktiven Präventionskultur.

*DIE STRATEGISCHE AUSRICHTUNG: AUF DEM WEG ZUR GSTC-ZERTIFIZIERUNG 2025*

Im Sinne verantwortungsvoller Führung und einer systemischen Vision hat das Terme Preistoriche Resort & Spa den Prozess zur Erlangung der GSTC-Zertifizierung (Global Sustainable Tourism Council) bis zum Jahr 2025 eingeleitet. Dieser Standard stellt die weltweit höchste Anerkennung für nachhaltigen Tourismus dar und überprüft die vollständige Integration von Nachhaltigkeitsprinzipien in vier grundlegenden Bereichen:

1. Nachhaltige Unternehmensführung.
2. Maximierung der sozioökonomischen Vorteile für die lokale Gemeinschaft bei gleichzeitiger Minimierung negativer Auswirkungen.
3. Aufwertung und Schutz des kulturellen Erbes.
4. Optimierung der positiven Effekte und Reduzierung negativer Umweltauswirkungen.
5. Das Erreichen dieses Ziels stellt keinen Endpunkt dar, sondern die internationale Anerkennung eines Modells thermaler Gastlichkeit, das die Verantwortung gegenüber dem Territorium und zukünftigen Generationen in den Mittelpunkt seiner langfristigen Strategie stellt.

*DIE ANLEHNUNG AN DAS EXZELLENZMODELL VON FRESENIUS MEDICAL CARE INTERNATIONAL*

In Übereinstimmung mit diesem systemischen Ansatz orientiert sich das **Terme Preistoriche Resort & Spa** zur konsequenten Umsetzung seiner Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltpolitik an den Leitlinien und Best Practices von Fresenius Medical Care, einem weltweit führenden Anbieter von Produkten und Dienstleistungen für Menschen mit chronischen Nierenerkrankungen sowie einem Pionier hochzuverlässiger Managementmodelle im Gesundheitswesen. Diese Leitlinien finden ihre operative Umsetzung in folgenden zentralen Prinzipien:

1. Patient Safety First (Sicherheit des Patienten/Gastes an erster Stelle): Einführung eines Null-Toleranz-Modells gegenüber unerwünschten Ereignissen, abgeleitet aus hochzuverlässigen klinischen Protokollen und angewandt auf sämtliche erbrachten Leistungen – von therapeutischen bis hin zu Hoteldienstleistungen.
2. Standardisierung kritischer Prozesse: Implementierung standardisierter Arbeits- und Verfahrensanweisungen (Standard Operating Procedures – SOP) für alle Aktivitäten mit hoher Relevanz für Qualität und Sicherheit, ergänzt durch häufige und systematische interne Audits zur Überprüfung der Konformität.
3. Kontinuierliche Weiterbildung und kompetenzbasiertes Training: Investition in Schulungsprogramme, die nicht nur informativ, sondern transformativ sind, basierend auf der Überprüfung der erworbenen Kompetenzen (kompetenzbasiertes Training), auf Debriefings und auf der Simulation kritischer Szenarien.

4. Kultur der Transparenz und proaktives Reporting: Förderung einer Organisationskultur, in der sich jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter befähigt und sicher fühlt, Beinahe-Unfälle (Near-Miss), potenzielle Risiken oder Ineffizienzen zu melden, ohne Angst vor Repressalien, wobei jede Meldung als Chance zum Lernen und zur systemischen Verbesserung genutzt wird.
5. Wissenschaftlicher und datenbasierter Ansatz: Entscheidungen werden auf Grundlage von Datenanalysen und Evidenzen getroffen (evidence-based management), begleitet von der Überwachung durch zentrale Leistungsindikatoren (KPI) und kontinuierlichen Benchmarks mit internationalen Branchenstandards.
6. Gastzentrierte Integration: Erweiterung des patientenzentrierten Pflege-Modells von Fresenius auf das gesamte Gästeerlebnis, mit einem ganzheitlichen Ansatz, der jede Interaktion als integralen Bestandteil des Wohlfühlprozesses betrachtet.

Die Umsetzung dieses hochentwickelten Frameworks positioniert das **Terme Preistoriche Resort & Spa** in einer Dimension absoluter Management-Avantgarde, in der internationale klinische Exzellenzprotokolle angewandt werden, um einen neuen, unvergleichlichen Qualitätsstandard in der globalen Thermalgastlichkeit zu definieren.

### **2.3 Fachkräfte im Gesundheitswesen**

GESCHÄFTSFÜHRERIN: Dr. Angela Stoppato

ALLGEMEINE DIREKTORIN: Dr. Angela Stoppato

ÄRZTLICHE DIREKTORIN: Dr. Maria Chirulli

WELLNESS-MANAGER: Erika Tosato

ABTEILUNGSLEITERIN THERAPEUTISCHE BEHANDLUNGEN: Giada Olivetto

VERANTWORTLICHE FÜR ÜBERWACHUNG (RAV): Yolanda Cruz Navarro

FACHÄRZTE FÜR PHYSIKALISCHE MEDIZIN: Dr. R. Riviezzo; Dr. R. Duca; Dr. Masitto

PHYSIOTHERAPEUTEN: Yolanda Cruz Navarro, Lorenzo Convento

THERMALBETREUER: Alina Ciuperca, Mirco Busetto, Elena Ruggenenti, Vanessa Guarnieri

## KAPITEL 3: ARCHITEKTUR DES GESUNDHEITS- UND THERAPIEANGEBOTS

### 3.1 Thermalanlage

#### 3.1.1 Thermotherapie im Euganeischen Kontext

Die Thermalanlage des **Terme Preistoriche Resort & Spa** ist ein integraler Bestandteil des prestigeträchtigen Euganeischen Thermenkomplexes, dem größten und spezialisiertesten Thermenviertel Europas, das weltweit für seine Exzellenz in Schlamm-Balneotherapie und Inhalationstherapien anerkannt ist.

Das Wasser, ursprünglich meteoritischen Ursprungs, wird durch die geothermische Energie des Euganeischen Untergrunds tiefgehend angereichert und tritt an der Quelle mit einer konstanten, unverseuchten Temperatur von 87 °C aus. Es stellt somit eine hydro-mineralische Ressource von unschätzbarem Wert und einzigartiger weltweiter Bedeutung dar. Dank eines konsequenten Engagements für klinische Exzellenz hat unsere Thermalanlage in wissenschaftlicher Zusammenarbeit mit dem Centro Studi Termali Pietro D'Abano vom italienischen Gesundheitsministerium die Qualifikation „I° Livello Super“ erhalten.

Diese Anerkennung, die höchste gemäß der geltenden Vorschriften, bestätigt nicht nur die außerordentlich hohe therapeutische Qualität der angebotenen Leistungen, sondern auch die strikte Einhaltung der Protokolle zum Schutz der Thermalquelle und zur Sicherheit der Patienten.

Die Forschungsaktivitäten des Centro Studi Termali Veneto Pietro D'Abano haben eine detaillierte Analyse der primären Komponenten der Thermalquelle – Wasser, Algen und Schlämme – ermöglicht und die klinischen Effekte der Schlammtherapie wissenschaftlich überwacht. Dadurch wird die absolute Exzellenz, Sicherheit und Evidenzbasierung aller angebotenen Therapien gewährleistet.

#### 3.1.2 Das salz-bromo-iodische Hyperthermalwasser: Entstehung und Einzigartigkeit

Die Wasserressourcen des Euganeischen Beckens gehören zur Kategorie der tiefen Grundwässer.

Ihre außergewöhnliche und komplexe Entstehung bestimmt ihre einmalige chemisch-physikalische Einzigartigkeit. Ihr Kreislauf beginnt in den unberührten Becken der Lessini-Berge in den Venezianischen Voralpen. Von dort legen die meteoritischen Wässer eine unterirdische Strecke von etwa 80 Kilometern zurück, dringen durch Kalksteinformationen ein und erreichen Tiefen zwischen 2.000 und 3.000 Metern.

In diesem unterirdischen Umfeld, geprägt von hohen Temperaturen und extremem Druck, verweilen die Wässer über einen Reifungszeitraum von 25–30 Jahren. Während dieses langen Aufenthalts reichern sie sich allmählich mit Mineralien und Spurelementen an und erlangen ihre charakteristische Zusammensetzung.

Das Endergebnis dieses jahrtausendealten geologischen Prozesses ist ein salz-bromo-iodisches Hyperthermalwasser mit einem festen Rückstand bei 180 °C von 5 bis 6 Gramm pro Liter.

Diese sehr hohe Konzentration gelöster Salze (Natriumchlorid, Brom, Jod, Sulfate, Calcium) bestimmt ihren außergewöhnlichen und anerkannten therapeutischen Wert.

Dieses Erbe wird durch ein strenges nationales und regionales Regelwerk geschützt, das die Nutzung reglementiert, eine willkürliche Verwendung verhindert und eine Übernutzung ausschließt, sodass die Fortführung einer mehrere Jahrhunderte alten therapeutischen Tradition gewährleistet ist.

### 3.1.3 Überblick über die Hauptbehandlungen

#### A. SCHLAMM-BALNEOTHERAPIE

Thermalschlamm ist ein komplexes biologisches System, das aus der Symbiose dreier Komponenten entsteht:

1. Fest: Vulkanischer Euganeischer Ton, ausgewählt aufgrund seiner Reinheit.
2. Flüssig: Salz-Bromo-Iodisches Hyperthermalwasser, direkt an der Quelle entnommen.
3. Biologisch: Populationen von Mikroorganismen (Cyanobakterien) und Diatomeen, die während der Reifung entstehen.

**Reifungsprotokoll:** Der Reifungsprozess dauert 50–60 Tage und erfolgt in speziellen Becken (Maturatoren), in denen der Schlamm kontinuierlich mit einem konstanten Thermalwasserfluss in Kontakt bleibt. Die Temperatur und die einzigartige chemische Zusammensetzung des Euganeischen Wassers fördern das Wachstum einzelliger Algen (Diatomeen) und die Entwicklung von Cyanobakterienkolonien. Diese Mikroorganismen verändern durch ihren Stoffwechsel die chemisch-physikalische Struktur der Mischung, reichern sie mit aktiven Wirkstoffen an und verleihen ihr die endgültigen therapeutischen Eigenschaften.

**Therapeutische Eigenschaften:** Der reife Schlamm besitzt eine hohe Wärmekapazität und Haftfähigkeit, wodurch er Wärme und Wirkstoffe über einen längeren Zeitraum gleichmäßig an die behandelte Zone abgeben kann.

#### Operatives Protokoll:

1. Anwendung: Der Schlamm wird auf die therapeutisch vorgeschriebene Temperatur (in der Regel 38–39 °C) erwärmt und als lokales oder Ganzkörperpackung für eine definierte Dauer (ca. 15–20 Minuten) aufgetragen.
2. Entfernung: Anschließend erfolgt eine Abspülung unter der Dusche, um den Schlamm zu entfernen.
3. Bad: Der Patient nimmt ein Bad in einer Einzelwanne mit Thermalwasser (36–38 °C), gegebenenfalls mit medizinischem Ozon angereichert, um den vasodilatatorischen und trophischen Effekt zu verstärken.
4. Reaktion (Schwitzphase): Die Behandlung endet mit einer Ruhephase von etwa 20–30 Minuten auf speziellen Liegen in einem thermisch kontrollierten Raum, um die vollständige Diaphorese (Schweißbildung) und die Stabilisierung des Herz-Kreislauf-Systems zu ermöglichen.

**Standard-Therapiezyklus:** 12 Anwendungen, vorzugsweise innerhalb von 2 Wochen. Die Dauer kann auf ärztliche Anweisung angepasst werden.

#### Wichtige operative Hinweise:

- Ärztliche Verschreibung obligatorisch..
- Die Behandlungen, die über das SSN (Italienisches Nationales Gesundheitssystem) verordnet werden, müssen innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellungsdatum der ärztlichen Verschreibung durchgeführt werden.
- Die Behandlung sollte am Vormittag erfolgen, vorzugsweise nüchtern oder mindestens 5 Stunden nach der Hauptmahlzeit.
- Nach Abschluss der Reaktionsphase ist eine Akklimatisierungsphase von mindestens 20 Minuten in einem geschützten Raum erforderlich, bevor der Patient an die frische Luft tritt.

## B. BALNEOTHERAPIE

- Wassertemperatur: 36–38 °C
- Dauer des Bades: 15–20 Minuten (gefolgt von 20–30 Minuten Reaktionsphase)
- Frequenz: 1 Anwendung pro Tag
- Standard-Therapiezyklus: 12 Bäder
- Modus: Voll- oder Teilkörper-Eintauchen in Einzelwannen

Hinweis: Die Behandlung erfolgt am Vormittag, nüchtern oder mindestens 5 Stunden nach der Mahlzeit. Es wird empfohlen, anschließend eine therapeutische Massage durchzuführen, um die muskelentspannenden und vaskulären Effekte zu verstärken.

## C. MASSOTHERAPIE

Massage stellt eine ideale komplementäre Therapie dar, um die Effekte der Schlamm-Balneotherapie zu verstärken.

- Ziel: Therapeutisch (entspannend, entwässernd), entspannend, tonisierend
- Synergistischer Vorteil: Die durch die vorhergehenden Thermalbehandlungen erzeugte Wärme macht das Muskelgewebe aufnahmefähiger für die Manipulation, maximiert die entspannende Wirkung und fördert physische und psychische Entspannung sowie die periphere Durchblutung
- Dauer: 25 oder 50 Minuten, je nach Verschreibung und Behandlungsbereich

## D. INHALATION UND AEROSOLTHERAPIE

Diese Techniken nutzen die mukolytischen, entzündungshemmenden und hygienischen Eigenschaften des vernebelten Thermalwassers zur Behandlung von Erkrankungen der oberen und unteren Atemwege.

### Spezifische Protokolle:

#### Dampfstrahlinhalation:

- Mechanismus: Thermalwasser bei 38 °C wird in mittelgroße Partikel (8–10 Mikrometer) vernebelt
- Zielregion: Obere Atemwege (Nase, Rachen, Kehlkopf)
- Dauer: 10 Minuten
- Abstand: 10–20 cm vom Gerät
- Atemtechnik: Langsames, natürliches Atmen, abwechselnd durch Nase und Mund einatmen
- Inhalationsvolumen: 1–1,5 Liter vernebeltes Wasser pro Zyklus

## 2. Aerosoltherapie:

- Mechanismus: Vernebelung des Thermalwassers in feine Partikel (2–4 Mikrometer)
- Zielregion: Mittlere und untere Atemwege (bis Trachea und Bronchien)
- Geräte: Nasengabel, Mundstück oder Maske (letztere empfohlen für pädiatrische Patienten)
- Dauer: 6–10 Minuten, allmählich steigerbar
- Technischer Hinweis: Bei Verwendung der Nasengabel horizontal an den Choanen positionieren und Verletzungen der Nasenmuscheln vermeiden

**Allgemeine Vorsichtsmaßnahme:** Nach beiden Anwendungen wird aufgrund des warm-feuchten Mikroklimas in den Räumen empfohlen, dass der Patient einige Minuten in angrenzenden Bereichen verweilt, bevor er andere Bereiche der Einrichtung betritt.

## **3.2 Ambulanz für Physikalische Medizin und Rehabilitation**

### **3.2.1 Philosophie und Mission der Ambulanz**

Die Ambulanz für Physikalische Medizin und Rehabilitation des **Terme Preistoriche Resort & Spa** gilt als Zentrum der Exzellenz für Funktionsdiagnostik, rehabilitative Therapie und optimale Wiederherstellung der motorischen Fähigkeiten. Unsere Mission basiert auf dem unverzichtbaren Prinzip der absoluten Personalisierung des Therapieplans, wobei anerkannt wird, dass jeder Mensch eine einzigartige bio-psycho-soziale Einheit mit spezifischen und unverwechselbaren Bedürfnissen darstellt. Der Ansatz ist holistisch und interdisziplinär, mit dem Ziel, akute und chronische Schmerzsymptomatik des neuromuskuloskelettalen Systems zu reduzieren, die Funktionalität wiederherzustellen und die allgemeine Lebensqualität des Patienten zu verbessern.

Der Rehabilitationsplan, der nach einer fachärztlichen Bewertung im Bereich Physikalische Medizin und Rehabilitation erstellt wird, wird von einem hochspezialisierten Physiotherapeuten-Team geplant und umgesetzt, unter synergischer Integration modernster Methoden.

### **3.2.2 Struktur und Logistik der Ambulanz**

Die Einrichtung ist so konzipiert, dass therapeutische Effektivität mit maximalem Komfort und strengem Respekt der Privatsphäre kombiniert wird, wodurch eine Umgebung ausschließlich für die Rehabilitation geschaffen wird.

- ✓ Individuelle Kabinen: Die Ambulanz verfügt über 5 Einzelkabinen, jede mit Tür und Fenster, einstellbarer natürlicher und künstlicher Beleuchtung sowie fortschrittlichen Belüftungssystemen. Alle Kabinen sind mit elektromechanischen Behandlungsliegen der neuesten Generation ausgestattet, höhen- und neigungsverstellbar, um den Zugang für Patienten zu erleichtern und maximale ergonomische Arbeitsbedingungen für den Therapeuten zu gewährleisten.
- ✓ Kabine für Beckenbodenrehabilitation: Eine Kabine ist speziell der uro-gynäkologischen und proktologischen Rehabilitation gewidmet, ausgestattet mit kompletten sanitären Einrichtungen (WC, Bidet, Waschbecken) sowie Spezialgeräten für Biofeedback und selektive Elektrostimulation.

- ✓ **Ärztliche Ambulanzen:** Zwei separate, schallisolierte Ambulanzen sind für physiatrische Fachuntersuchungen reserviert und gewährleisten die notwendige Vertraulichkeit für Anamnese, körperliche Untersuchung und die Erstellung des individuellen Therapieplans (PTI).
- ✓ **Rehabilitationsgymnastik:** Ein 80 m<sup>2</sup> großer Raum, ausgestattet mit freien Gewichten, Trampolinen, Spiegeln, Sprossenwänden und Technologien für die Haltungs- und Propriozeptionstherapie.
- ✓ **Bereiche für Hydrokinetische Therapie:** Der direkte Zugang zu den Thermalbecken ermöglicht die Integration der Rehabilitationsprotokolle mit Hydrokinetischer Therapie, wobei die physikalischen Eigenschaften des Wassers (Auftrieb, Viskosität, hydrostatischer Druck) und die biologischen Vorteile des Thermalwassers genutzt werden.
- ✓ **Empfangsbereich:** Ein separater, dedizierter Bereich gewährleistet die Aufnahme und Orientierung der Patienten innerhalb der Abteilung.

### 3.2.3 Überblick über die Rehabilitationsmethoden

#### A. MANUELLE THERAPIE

Die manuelle Therapie bildet die Grundlage der therapeutischen Beziehung und des manuellen Ansatzes am Patienten. Sie umfasst ein breites Repertoire an Bewertungs- und Behandlungstechniken, die auf klinischem Denken basieren.

**Wirkmechanismus:** Manipulation und Mobilisierung von Weichteilen (Muskeln, Faszien, Bindegewebe) sowie kapsel- und bandstrukturellen Gelenkstrukturen. Wirkt über lokale neurophysiologische Mechanismen (Verbesserung des Gewebetrophismus, myofasziale Entspannung) und Reflexe (Schmerzminderung, Regulation des vegetativen Tonus).

**Ziel:** Wiederherstellung der Gelenkbeweglichkeit, Reduktion muskulärer Spannung, Schmerzlinderung und Funktionsverbesserung.

#### B. HOCHLEISTUNGS-LASERTHERAPIE (HPLT – High Power Laser Therapy)

Die Lasertherapie stellt die Exzellenz in der nicht-invasiven Biostimulation dar. Unsere Ambulanz verwendet Diodenlaser der Klasse IV, die durch hohe Spitzleistung und tiefere Gewebepenetration gekennzeichnet sind.

**Wirkmechanismus (Photobiomodulation):** Die Photonenenergie der Laser (Wellenlängen zwischen 800 und 1000 nm) wird von intrazellulären Chromophoren, insbesondere der Cytochrom-c-Oxidase in den Mitochondrien, absorbiert. Dies löst eine Kaskade biochemischer Ereignisse aus: erhöhte ATP-Synthese, Modulation reaktiver Sauerstoffspezies (ROS), Aktivierung von Transkriptionsfaktoren.

**Ergebnis:** Starke antiinflammatorische, antiödematóse, biostimulierende (zellulär und vaskulär) und schmerzlindernde Wirkung.

**Protokoll:** Die Behandlung dauert 10–20 Minuten und erfolgt entweder direkt auf der intakten Haut oder in geringem Abstand. Es wird eine angenehme Wärmeempfindung wahrgenommen.

**Indikationen:** Tendinopathien (Epikondylitis, Achillessehne), Entesopathien, Arthrose, Muskelverspannungen, periphere Neuropathien, Wunden und Hautulzera.

**Absolute Kontraindikationen:** Aktive Neoplasien, Schwangerschaft, photosensible Epilepsie. Schutzbrillen für Patient

und Therapeut sind obligatorisch.

### C. ULTRASCHALLTHERAPIE

Physikalische Instrumentalmethode, die mechanische Wellen oberhalb der menschlichen Hörschwelle (>20.000 Hz) nutzt.

#### Wirkmechanismus:

1. Thermischer Effekt: Umwandlung mechanischer Energie in endogenes Wärmegewebe (insbesondere bei 1 MHz) mit konsekutiver Vasodilatation und gesteigertem Stoffwechsel.
2. Mechanischer Effekt (Kavitation): Mikromassage der Zellen, die Membranpermeabilität verändert und Ionenaustauschprozesse aktiviert.

Parameter: Frequenzen von 1 MHz (tiefe Penetration) oder 3 MHz (oberflächliche Penetration). Kontinuierlicher Modus (vorwiegend thermischer Effekt) oder pulsierender Modus (vorwiegend mechanisch/antientzündlich).

Indikationen: Weichteilerkrankungen (Muskelverspannungen, Zerrungen), Folge von Traumata, Tendinose mit Verkalkungen, Gelenksteifigkeit.

Kontraindikationen: Bereiche mit Metallimplantaten, Herzschrittmacher, Wachstumszonen, ischämisches Gewebe, Schwangerschaft (Abdomen und lumbosakraler Bereich).

### D. TECAR-THERAPIE (Kapazitiv-Resistiver Energie-Transfer)

Die Kontakt-Diathermie (TECAR) ist ein Hochfrequenz-Elektrotherapieverfahren (0,45–1,2 MHz), das endogene Wärme tief im Gewebe erzeugt.

Wirkmechanismus: Ein Generator liefert Hochfrequenzstrom, der in Interaktion mit dem Widerstand des biologischen Gewebes (Joule-Effekt) eine Temperaturerhöhung im Inneren erzeugt.

Es werden zwei Modi verwendet:

1. Kapazitiver Modus: Für Gewebe mit hohem Wasseranteil (Muskeln, Gefäße, Lymphe). Wirkt vor allem auf Gewebetrophik und Drainage.
2. Resistiver Modus: Für Gewebe mit geringerem Wasseranteil und höherem Widerstand (Knochen, Sehnen, Bänder, Gelenkkapseln). Wirkt tief in dichten Strukturen.

Effekte: Tiefe Hyperämie, gesteigerter zellulärer Stoffwechsel, Förderung des venös-lymphatischen Drainages, Anregung der Gewebereparatur, Analgesie.

Absolute Kontraindikationen: Träger von Herzschrittmachern oder implantierten elektronischen Geräten, Neoplasien, Schwangerschaft, akute Thrombophlebitiden.

### E. SCHMERZ- UND MUSKELSTIMULATIONSELEKTROTHERAPIE

Die Elektrotherapie nutzt elektrische Ströme mit spezifischen Parametern zur Erzielung therapeutischer Effekte.

Hauptströme und Anwendungen:

- TENS (Transkutane Elektrische Nervenstimulation): Niedrigfrequente, hochintensive Ströme zur Schmerzreduktion über den „Gate-Control“-Mechanismus und die Freisetzung von Endorphinen.
- Diadynamische Ströme (nach Bernard): Unidirektionale Niedrigfrequenzimpulse mit stark analgetischem (durch Hyperpolarisation der nozizeptiven Fasern) und trophischem Effekt.
- Neuromuskuläre Elektrostimulation (NMES/ESNM): Rechteck- oder Faradische Ströme zur gezielten Muskelkontraktion. Indiziert zur Prävention von Immobilisationsatrophie, zum gezielten Muskelaufbau und zur neuromotorischen Rehabilitation.
- Iontophorese: Gleichstrom (Galvanik) zur gezielten Applikation topischer Medikamente (NSAIDs, Kortikosteroide) durch die Hautbarriere in die Tiefe, ohne systemische Effekte.

Allgemeine Kontraindikationen: Herzschrittmacher, Schwangerschaft, Areale mit reduzierter Hautsensibilität, Infektionen oder neoplastische Prozesse vor Ort.

## F. EINZELTHERAPIE CHINESITHERAPIE IM FITNESSRAUM

Kern des Rehabilitationsprogramms ist die aktive und assistierte Chinesitherapie, durchgeführt unter ständiger Aufsicht des Physiotherapeuten.

Inhalt: Das Programm ist vollständig personalisiert und kann Folgendes umfassen:

- Funktionelles Training spezifisch für Sportbewegungen oder berufliche Tätigkeiten.
- Posttraumatische Reathletisierung.
- Gezielter Muskelaufbau.
- Propriozeptive Rehabilitation und motorische Kontrolle.
- Core-Stabilisierung und Haltungsrehabilitation.

Vorteil: Die ständige Begleitung durch den Therapeuten gewährleistet die korrekte Ausführung der Übungen, die Einhaltung der Belastungsgrenzen, die Sicherheit des Patienten und maximale Effektivität und Effizienz des Genesungsprozesses.

### 3.3 Spezialisierte Einheit für Beckenbodenrehabilitation

#### 3.3.1 Klinisch-Spezialistischer Rahmen

Die Beckenbodenrehabilitation stellt ein hochspezialisiertes Teilgebiet der Physiotherapie dar, das sich der funktionellen Diagnostik und konservativen Behandlung von Dysfunktionen des Perineums widmet. Letzteres bildet ein komplexes muskulär-fasziales System, das eng mit den urologischen, gynäkologischen, koloproktologischen und neuromuskulären Systemen vernetzt ist, dessen funktionelle Integrität für die ganzheitliche Gesundheit der Person unerlässlich ist.

Im **Terme Preistoriche Resort & Spa** wurde eine spezialisierte Einheit eingerichtet, die einen klinischen Rahmen von höchster Diskretion und professionellem Anspruch bietet.

Der gewählte Ansatz ist holistisch und integrativ, wobei nicht nur die körperliche Dimension der Dysfunktion, sondern auch deren emotionale, soziale und zwischenmenschliche Auswirkungen berücksichtigt werden, im Sinne einer ganzheitlichen Betreuung der Person.

Der Patient wird mit höchster Diskretion und Fachkompetenz durch den gesamten therapeutischen Prozess begleitet – von der Erstbewertung bis zum Erreichen der vereinbarten Rehabilitationsziele.

#### 3.3.2 Klinische Interventionsbereiche

Die Einheit ist zuständig für die Betreuung eines breiten Spektrums klinischer Zustände, darunter:

- Harninkontinenz: Belastungskontinenz, Dranginkontinenz, Mischformen oder postoperativ.
- Stuhlinkontinenz und Flatulenzen.
- Beckenorganprolaps (Pelvic Organ Prolapse – POP): Zystozele, Uterozele, Rektozele, Enterozele im mild-moderaten Grad.
- Chronische Beckenschmerzen (CPPS): Dyspareunie (oberflächlich und tief), Vulvodynie, Vestibulodynie, Vaginismus, chronische abakterielle Prostatitis/Prostatodynie.
- Sexualdysfunktionen muskulär-tensiver Genese.
- Chronische Lendenwirbelsäulenschmerzen mit Beckenbodenbeteiligung.
- Geburtsvorbereitung und postpartale Rehabilitation.
- Prä- und postoperative Rehabilitation in urologischen, gynäkologischen und proktologischen Bereichen.

#### 3.3.3 Methoden und fortgeschrittene Rehabilitations-Techniken

Die Behandlung basiert auf evidenzbasierten Protokollen und modernsten Technologien und wird ausschließlich von Physiotherapeutinnen mit spezieller Fachausbildung durchgeführt.

## A. SPEZIALISIERTE MANUELLE THERAPIE

Die manuelle Therapie bildet das Herzstück des Rehabilitationsprozesses und folgt einer logischen, progressiven Abfolge von Interventionen:

1. **Fase 1: Aufklärung und Bewusstseinsbildung (Awareness):** Mithilfe von anatomischen Modellen, Biofeedback und Palpationstechniken wird der Patient in die korrekte Wahrnehmung und Identifikation der Perinealregion eingeführt, wodurch häufig bestehende Tabus und anatomische Fehlvorstellungen überwunden werden.
2. **Fase 2: Eliminierung fehlerhafter motorischer Muster:** Identifikation und Reeducation dysfunktionaler Muster (z. B. paradoxer Hypertonus, Synkinesien, unsachgemäße Valsalva-Manöver) mittels myofaszialer Entspannungstechniken, Triggerpunkttherapie und Inhibitionstechniken.
3. **Fase 3: Wiederherstellung der Muskelbalance:** Anwendung spezifischer Techniken zum gezielten Aufbau hypotoner Muskeln (z. B. geführte Kegel-Übungen) oder zur Entspannung hypertoner und schmerzhafter Muskelgruppen (intra- und extrakavitäres Stretching).
4. **Fase 4: Integration in die Funktion:** Transfer des motorischen Lernens in Alltags-, Berufs- und Sportaktivitäten. Wiederherstellung der tiefen muskulären Koordination zwischen Abdomen und Beckenboden (Synergie zwischen Transversus abdominis und Levator ani) sowie Förderung einer korrekten Atemdynamik.

## B. VERHALTENS- UND ERNÄHRUNGSTHERAPIE (Behavioral Therapy)

Ein edukativ-kognitiver Ansatz, der auf Empowerment des Patienten abzielt, um dysfunktionale Gewohnheiten und Verhaltensweisen zu modifizieren:

- ✓ Blasen- und Darmtraining: Strukturierte Programme zur Reeducation der Miktion und des Stuhlgangs, mit dem Ziel der Wiederherstellung physiologischer Entleerungsrhythmen und der Reduktion von Dranggefühl.
- ✓ Kontrolle des intraabdominalen Drucks: Schulung der Körpermechanik, um Druckspitzen auf die Beckenachse bei alltäglichen Aktivitäten (Lastenheben, Husten, Niesen, Defäkation) zu vermeiden.
- ✓ Analyse und Anpassung der Ernährung: Beratung zu Ballaststoff- und Flüssigkeitszufuhr zur Regulierung des Stuhlgangs und Reduktion von Blasenreizung durch säurehaltige oder irritierende Nahrungsmittel

## C. ELEKTROSTIMULATION UND NEUROMUSKULÄRE KONTROLLTECHNIKEN

Die physikalisch-instrumentellen Therapien stellen bewährte ergänzende Maßnahmen in der Beckenbodenrehabilitation dar und werden synergetisch mit manuellen und verhaltensorientierten Methoden kombiniert:

- Endokavitative Elektrostimulation: Einsatz steriler, einmaliger vaginaler oder rektaler Sonden, die niederfrequente excitomotorische Ströme (typischerweise 5–50 Hz) abgeben, um eine reflektorische Muskelkontraktion zu erzeugen.



## TERME PREISTORICHE RESORT & SPA

Indiziert zur gezielten Muskelkräftigung bei ausgeprägtem Hypotonus sowie zur Neuromodulation der Nervenbahnen, die die Blasen- und Schließmuskelkontrolle steuern

- Oberflächliche Elektrostimulation: Durchführung mittels auf der Haut an Perineum oder Sakralregion platziert Elektroden; ein nicht-invasiver Ansatz zur funktionellen elektrischen Stimulation.

Die synergetische Integration dieser Methoden innerhalb eines individuell zugeschnittenen Therapieprotokolls ermöglicht signifikante und nachhaltige klinische Ergebnisse, indem dem Patienten nicht nur die muskuläre Funktion wiederhergestellt, sondern zugleich das allgemeine Wohlbefinden und die Lebensqualität verbessert werden.

## KAPITEL 4: ZUGANG ZU DEN DIENSTLEISTUNGEN

### 4.1 Thermalanwendungen im Rahmen der Vereinbarung mit dem Nationalen Gesundheitssystem (Servizio Sanitario Nazionale – SSN)

Inhaber der italienischen Staatsbürgerschaft haben gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen Anspruch auf einen jährlichen Zyklus von Thermalbehandlungen im Rahmen der Vereinbarung mit dem SSN.

#### 4.1.1 Erforderliche Unterlagen

Der Zugang zu den vereinbarten Leistungen setzt die Vorlage folgender Dokumente voraus:

Ärztliche Verordnung: Ausgestellt durch den Hausarzt oder einen akkreditierten Facharzt, mit expliziter Angabe von: Befreiungscode (falls zutreffend), nosologischer Diagnose, spezifischer Art des verordneten Thermalzyklus sowie der Anzahl der genehmigten Fango-, Balneo- oder Inhalationstherapien.

Personalausweis und Gesundheitspass: Gültige persönliche Dokumente zur eindeutigen Identifikation des Patienten.

#### 4.1.2 Kosten für den Patienten

In Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen gelten folgende Eigenbeteiligungen (Ticket):

Nicht befreite Patienten: Zahlung von € 55,00 pro Behandlungszyklus, gültig ab dem 1. Januar 2017.

Befreite Patienten: Patienten, die aufgrund von niedrigem Einkommen, Krankheit (gemäß DM 329/99 und nachfolgenden Änderungen) oder als Teil der zivilen Invaliditätskategorien befreit sind, zahlen ausschließlich die feste Gebühr von € 3,10 pro Verordnung gemäß Art. 68, Abs. 2, Gesetz Nr. 448 vom 23. Dezember 1998.

## 4.2 Ambulatorium für Physikalische Medizin und Rehabilitation

### 4.2.1 Zugang im Privatbereich

Der Zugang zu Leistungen im Rahmen der privaten Selbstzahleroption erfolgt direkt.

Fachärztliche Konsultationen in der Physikalischen Medizin: Diagnostische und therapeutische Beurteilung, funktionelle Bewertung und Erstellung individueller Rehabilitationspläne.

Physiotherapeutische Behandlungen: Durchführung von Zyklen manueller Therapie, Hydro- und Kinesiotherapie, modernster instrumenteller Therapie sowie individueller Bewegungsrehabilitation.

Terminvereinbarung: Die Terminbuchung erfolgt direkt über das Buchungsbüro, ohne ärztliche Verordnungspflicht.

### 4.2.2 Zugang im Rahmen der Vereinbarung mit INAIL

Für die Aufnahme eines Rehabilitationsprogramms im Rahmen der Vereinbarung mit dem Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL) ist folgendes Verfahren zwingend einzuhalten:

1. Initiativphase des Patienten: Der Versicherte hat seinen behandelnden Arzt zu ersuchen, die therapeutische Behandlungs-vorschlag an den zuständigen Versicherungsträger zu übermitteln, einschließlich eines ausführlichen ärztlichen Berichts sowie der entsprechenden klinisch-diagnostischen Unterlagen.
2. Prüf- und Genehmigungsphase der INAIL: Nach Eingang des Antrags führt die INAIL die erforderlichen Prüfungen durch und erlässt den Genehmigungsbescheid, der unserer Einrichtung auf telematischem Wege übermittelt wird. Darin sind der bewilligte Therapieplan sowie die Anzahl der genehmigten Behandlungseinheiten klar definiert.
3. Aktive Einberufungsphase: Erst nach vollständigem Abschluss des Genehmigungsverfahrens und dessen formeller Übernahme durch unsere Struktur wird das Terminbüro den Versicherten kontaktieren, um den Behandlungsplan gemäß den Vorgaben der INAIL festzulegen.

#### **4.3 Behandlungen im Privatregime (Freie Berufsausübung)**

Für eine nationale und internationale Klientel, die einen flexibleren und individuelleren Ansatz für Gesundheit und Wohlbefinden sucht, bietet die Einrichtung den Zugang zu ihren Leistungen im Rahmen der freien Berufsausübung an.

Anwendungsbereich: Thermalbehandlungen, Wellnessprogramme, physiotherapeutische Behandlungen und fachärztliche Konsultationen ohne Verordnungspflicht.

Vorteile: Uneingeschränkte Individualisierung der Angebote, verkürzte Wartezeiten, Zugang auch für nicht ansässige Gäste sowie die Möglichkeit, zusätzliche Behandlungszyklen über die konventionierten Leistungen hinaus in Anspruch zu nehmen.

Terminvereinbarung: Das Verfahren ist direkt und frei von bürokratischen Verpflichtungen.

#### **4.4 Terminbüro und zentrale Anlaufstelle für Nutzer**

Das Terminbüro stellt die primäre Schnittstelle sowie die organisatorische Koordinationszentrale für sämtliche von der Einrichtung erbrachten Leistungen dar.

##### **4.4.1 Öffnungszeiten für den Publikumsverkehr**

Werktag (Montag – Samstag): von 07:30 bis 16:00 Uhr, durchgehend.

Feiertag (Sonntag): von 11:30 bis 20:00 Uhr, zur Gewährleistung eines kontinuierlichen Serviceangebots.

##### **4.4.2 Institutionelle Ansprechpartnerinnen**

Die Betreuung der Nutzer erfolgt durch hochqualifiziertes und kontinuierlich geschultes Fachpersonal.

Ansprechpartnerinnen für alle Termin- und Buchungsanliegen sind:

Frau Giada Olivetto

Frau Serena Bregolin

#### **4.5 Zeiten der Erbringung der Gesundheitsleistungen**

Die Einrichtung gewährleistet die nachstehend aufgeführten Leistungszeiten, die darauf ausgerichtet sind, die Patientenflüsse zu optimieren und ein Höchstmaß an operativer Qualität sicherzustellen.

**Abteilung für Thermalkuren:**

Montag bis Samstag: von 06:00 bis 13:00 Uhr.

*Begründung: Optimale Nutzung der therapeutischen Eigenschaften des Thermalwassers in den Morgenstunden sowie Berücksichtigung der physiologischen Reaktionszeiten des Organismus.*

Sollten spezifische und nachweisbare therapeutische Erfordernisse bestehen, die es dem Patienten nicht ermöglichen, die Leistungen innerhalb des regulären Wochenzeitraums in Anspruch zu nehmen, erklärt sich die Einrichtung bereit, nach begründeter und abgestimmter Anfrage, auch eine Leistungserbringung am **Sonntag** zu prüfen. Diese Option unterliegt der organisatorischen Umsetzbarkeit und erfordert eine verbindliche Voranmeldung mit angemessenem Vorlauf.

**Physiotherapie-Ambulatorium:**

Montag bis Samstag: von 07:00 bis 18:00 Uhr.

*Begründung: Ein großzügiges Zeitfenster zur Aufnahme sowohl dringlicher Behandlungen als auch komplexer rehabilitativer Programme, unter Gewährleistung therapeutischer Kontinuität.*

Es wird dringend empfohlen, mit größtmöglicher Pünktlichkeit zu erscheinen und sich mit angemessenem zeitlichen Vorlauf vor dem vereinbarten Behandlungstermin in der Einrichtung einzufinden.

## KAPITEL 5: QUALITÄTSSICHERUNGSSYSTEM, AKKREDITIERUNG UND VERSORGUNGSSTANDARDS

### 5.1 Grundprinzipien und rechtlicher Bezugsrahmen

Das Recht auf Gesundheit, verankert in Artikel 32 der italienischen Verfassung, konkretisiert sich im Anspruch des Bürgers auf Zugang zu Gesundheitsleistungen mit hohen Qualitätsstandards, definiert durch Parameter der technischen Leistungsfähigkeit, des Komforts und der Humanisierung der Versorgung.

Die Qualität der erbrachten Leistungen stellt keine optionale Zusatzleistung dar, sondern eine wesentliche und nicht verhandelbare Voraussetzung. Sie erfordert die klare Definition, die konsequente Einhaltung sowie die kontinuierliche Überwachung präziser Standards, die durch transparente Verfahren festgelegt und regelmäßigen Überprüfungen unterzogen werden.

**Terme Preistoriche Resort & Spa** arbeitet in vollständiger Übereinstimmung mit dem nationalen und regionalen Rechtsrahmen – insbesondere dem Gesetzesdekret Nr. 502/92, dem Gesetzesdekret Nr. 229/99 sowie dem Regionalgesetz der Region Venetien Nr. 22 aus dem Jahr 2002 –, welcher die institutionelle Akkreditierung als zentrales Instrument zur Förderung von Wirksamkeit, Effizienz und Angemessenheit klinisch-organisatorischer Entscheidungen sowie zur Sicherstellung der Versorgungsqualität vorsieht.

Die Akkreditierung durch die Region Venetien für die Erbringung von Thermalkuren stellt für die Einrichtung einen Nachweis der Konformität mit den höchsten geforderten Standards dar und bildet ein zentrales Element für:

- ✓ Den Nationalen Gesundheitsdienst, der seinen Versicherten sichere, wirksame und angemessene Gesundheitsleistungen bereitstellt und garantiert.
- ✓ Die Unternehmensleitung, für die sie eine objektive und transparente Validierung des qualitativen Niveaus der erbrachten Leistungen darstellt.
- ✓ Den Bürger und Nutzer, dessen Recht auf eine qualitativ hochwertige und zertifizierte Gesundheitsversorgung anerkannt und geschützt wird.

### 5.2 Organisatorische, technische und professionelle Standards

Die Einrichtung gewährleistet die Einhaltung höchster Qualitätsstandards durch die Umsetzung eines integrierten Systems, das Ressourcen, Prozesse und Fachpersonal gleichermaßen einbindet.

Notfallmanagement: Die Anlage ist durch entsprechend geschultes Personal besetzt, das in Erster Hilfe sowie in der Anwendung des halbautomatischen externen Defibrillators (AED/DAE) gemäß den Richtlinien des IRC (Italian Resuscitation Council) ausgebildet ist. Die medizinische Ambulanz ist kontinuierlich mit Arzneimitteln und Medizinprodukten ausgestattet, die für die Bewältigung der häufigsten gesundheitlichen Notfallsituationen erforderlich sind.

Klinische Governance und gesundheitliche Aufsicht: Die ärztliche Direktion gewährleistet die Überwachung

sämtlicher klinischer Tätigkeiten, die Einhaltung der Protokolle, die ordnungsgemäße Führung der Krankenakten sowie die Kontinuität der Versorgung. Zudem ist ein thermaler ärztlicher Bereitschaftsdienst sichergestellt, der in Zusammenarbeit mit dem Centro Studi Termali Pietro D'Abano organisiert wird und täglich von 03:00 bis 12:00 Uhr erreichbar ist (Tel. +39 338 4609337), um etwaige während der Behandlungsphase auftretende kritische Situationen fachgerecht zu betreuen.

**Zugangsprotokoll zu den Therapien:** Jeder Patient unterzieht sich vor Beginn eines jeden Behandlungszyklus einer obligatorischen ärztlichen Eingangsumtersuchung. Im Rahmen dieser Visite wird eine spezifische elektronische Patientenakte angelegt, die der umfassenden Anamnese, der Definition der hydro-thermalen Diagnose sowie der Erstellung eines Individuellen Therapieplans (ITP) dient, welcher den regionalen Standards entspricht.

**Therapiespezifische Qualitätsstandards:** Jede angebotene Form der Thermalkur (Fango-Balneotherapie, Balneotherapie, Inhalationstherapien, Aerosoltherapie usw.) unterliegt präzisen technischen Qualitätsstandards, die von der Region Venetien festgelegt sind. Die Einrichtung versteht sich als deren verantwortungsbewusster Hüter und gewährleistet die konsequente Anwendung dieser Standards in allen Phasen des Leistungsprozesses.

### 5.3 Zugangs- und Leistungsstandards der Versorgung

**Wartezeiten:** **Terme Preistoriche Resort & Spa** verpflichtet sich, eine Wartezeit von höchstens sieben Arbeitstagen zwischen der Ausstellung der ärztlichen Verordnung und der Erbringung der ersten Leistung des vereinbarten Kurzyklus zu gewährleisten, in Übereinstimmung mit den im Akkreditierungssystem vorgesehenen Leistungsindikatoren.

**Erbringung von Leistungen im Rahmen der Kassenzulassung:** Die Einrichtung garantiert die Erbringung thermaler Leistungen in Konvention mit dem Nationalen Gesundheitsdienst bis zur vollständigen Ausschöpfung des jährlich von der Region Venetien zugewiesenen Ausgabenbudgets. Das Erreichen dieses Limits wird zeitnah und transparent kommuniziert und führt zur Aussetzung der Leistungserbringung im Rahmen der Konvention.

Ab diesem Zeitpunkt können die Leistungen ausschließlich im Rahmen der privatärztlichen Versorgung erbracht werden, nach vorheriger klarer und vollständiger Information des Kunden bzw. Patienten.

## KAPITEL 6: RECHTE, PFLICHTEN UND AKTIVE BETEILIGUNG DER NUTZER

### 6.1 Charta der Rechte des Gastes

Jeder Nutzer der Dienstleistungen von **Terme Preistoriche Resort & Spa** ist Träger eines unveräußerlichen Katalogs von Rechten, zu deren Anerkennung, Förderung und Schutz sich die Einrichtung unter allen Umständen verpflichtet – in Übereinstimmung mit den in der Charta der Patientenrechte sowie in der geltenden Gesetzgebung verankerten Grundsätzen.

1. Recht auf Würde und Respekt: Der Gast hat das Recht, mit größtem Respekt, Höflichkeit und Aufmerksamkeit empfangen, betreut und behandelt zu werden, unter uneingeschränkter Anerkennung seines menschlichen Wertes sowie seiner individuellen klinischen, kulturellen und psychologischen Bedürfnisse, seiner persönlichen Wertvorstellungen und religiösen Überzeugungen.
2. Recht auf klare und transparente Information: Der Gast hat das Recht, vollständige, wahrheitsgemäße, leicht verständliche und wissenschaftlich korrekte Informationen zu erhalten über: die Art und Merkmale der angebotenen Dienstleistungen; die Zugangsmodalitäten zu diagnostisch-therapeutischen Behandlungswegen; das berufliche Profil und die Qualifikationen des eingesetzten Personals; Preise, Tarife und vertragliche Bedingungen.
3. Recht auf Identifizierbarkeit des Personals: Der Gast hat das Recht, alle Mitarbeitenden, mit denen er in Kontakt tritt, eindeutig und unmittelbar identifizieren zu können. Zu diesem Zweck ist das Personal verpflichtet, einen gut sichtbaren Dienstausweis mit Vor- und Nachnamen sowie Berufsbezeichnung zu tragen.
4. Recht auf Kommunikation und Verständlichkeit: Der Gast hat Anspruch auf angemessene, umfassende und seinem individuellen Verständnisniveau angepasste Erläuterungen durch medizinisches und nichtmedizinisches Personal in Bezug auf: Diagnose, Prognose, vorgeschlagene Behandlungen, erwartete Nutzen, mögliche Risiken, verfügbare Alternativen sowie die operativen Abläufe.
5. Recht auf Vertraulichkeit und Datenschutz: Der Gast hat Anspruch auf den umfassenden Schutz seiner Privatsphäre und der ihn betreffenden Informationen. Die Verarbeitung personenbezogener Daten – insbesondere sensibler Gesundheitsdaten – erfolgt unter strikter Einhaltung der EU-Verordnung 2016/679 (DSGVO), des Gesetzesdekrets Nr. 196/2003 sowie der berufsrechtlichen Kodizes und gewährleistet höchste Standards in Bezug auf Vertraulichkeit, Datensicherheit und rechtmäßige Verwendung.

### 6.2 Charta der Pflichten des Gastes

Um einen exzellenten, sicheren und fairen Service für die gesamte Gemeinschaft der Nutzer zu gewährleisten und eine konstruktive, kooperative Beziehung mit dem Personal zu fördern, ist der Gast verpflichtet, die folgenden Pflichten einzuhalten:

1. Pflicht zu verantwortungsbewusstem und angemessenem Verhalten: Ein Verhalten zu wahren, das dem gesundheitlichen Umfeld entspricht, die Ruhe, Würde und Rechte anderer Gäste respektiert sowie kooperativ ist und die Tätigkeit des Personals nicht behindert.
2. Pflicht zur Sorgfalt und zum Erhalt des strukturellen Vermögens:  
Sich aktiv für den Erhalt der Räumlichkeiten, der biomedizinischen Geräte, der Einrichtung und sämtlicher Ausstattungen der Einrichtung einzusetzen und Beschädigungen, Vandalismus oder unsachgemäßen Gebrauch zu vermeiden – im Respekt gegenüber der Arbeit der Mitarbeitenden und der Gemeinschaft.
3. Pflicht zur rechtzeitigen Mitteilung von Absagen: Eine etwaige Verhinderung zur Inanspruchnahme gebuchter Leistungen rechtzeitig mitzuteilen, um die Verschwendungen personeller, materieller und wirtschaftlicher Ressourcen zu vermeiden und die Neuvergabe reservierter Termine an andere Gäste auf der Warteliste zu ermöglichen sowie die Serviceorganisation zu optimieren.
4. Pflicht zur Einhaltung der Hausordnung: Die in der Hausordnung der Einrichtung enthaltenen Bestimmungen gewissenhaft zu beachten, einschließlich des strikten Rauchverbots in sämtlichen Innenräumen (gemäß Gesetzesdekret Nr. 6/2016), der pünktlichen Einhaltung der für Therapien und ärztliche Untersuchungen festgelegten Zeiten sowie aller weiteren Vorschriften zum Schutz der Sicherheit und des ordnungsgemäßen Betriebs der Einrichtung.
5. Pflicht zu bewusster und proaktiver Information: Eine aktive Rolle im eigenen Behandlungsprozess zu übernehmen, indem man sich rechtzeitig und verantwortungsbewusst über Organisation, Dienstleistungen und Erbringungsmodalitäten informiert und so das eigene Recht und zugleich die Pflicht zur korrekten Information vollumfänglich wahrnimmt.

### **6.3 Umgang mit Beschwerden und Meldungen**

Im Falle einer mutmaßlichen Nichtbeachtung der gesetzlichen Grundsätze oder der Bestimmungen dieser Charta haben die Gäste das Recht, ein Beschwerde- oder Meldeverfahren einzuleiten.

1. Verantwortliche Stelle: Die zentrale Bearbeitung der Anliegen obliegt dem Qualitätsbereich, einer unabhängigen Funktionseinheit, die mit der Gewährleistung der Objektivität der Prüfung, der bestmöglichen Lösung und der korrekten Interpretation des vom Gast geäußerten Anliegens betraut ist.
2. Einreichungsmodalitäten: Anmerkungen und Beschwerden können über mehrere Kanäle eingereicht werden:
  - ✓ mündlich beim zuständigen Büro,
  - ✓ mittels schriftlichem Fragebogen zur Kundenzufriedenheit,
  - ✓ telefonisch,
  - ✓ Durch schriftliche Mitteilung per Fax oder auf dem Postweg,
  - ✓ Per E-Mail (elektronische Post),
  - ✓ über einen digitalen Online-Fragebogen, der durch Scannen des an den Informationspunkten der Einrichtung ausgehängten QR-Codes zugänglich ist.

3. Fristen für die Einreichung: Um eine wirksame und sorgfältige Bearbeitung zu gewährleisten, wird empfohlen, Beschwerden und Hinweise innerhalb von 15 Tagen ab dem Zeitpunkt einzureichen, an dem der beanstandete Sachverhalt oder das als nachteilig empfundene Verhalten bekannt geworden ist.
- Antwortzeiten: **Terme Preistoriche Resort & Spa** verpflichtet sich, auf schriftlich eingegangene Beschwerden innerhalb von spätestens 30 Tagen nach deren Eingang eine formelle, schriftliche und begründete Antwort zu erteilen.
- Bei mündlich vorgebrachten Beschwerden wird – sofern eine sofortige Klärung nicht möglich ist – innerhalb desselben Zeitraums eine Rückmeldung gewährleistet.

#### 6.4 Aktive Beteiligung und Transparenz

**Terme Preistoriche Resort & Spa** fördert und würdigt die aktive Beteiligung von Gästen und Mitarbeitenden als zentrales Instrument der klinischen Steuerung und der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung.

1. Erhebung der Zufriedenheit: Die regelmäßige Verteilung alterntierter und nicht rückverfolgbarer Zufriedenheitsfragebögen stellt eine etablierte und systematische Praxis dar. Die Fragebögen sind so konzipiert, dass sie die wahrgenommene Qualität in mehreren Dimensionen erfassen: zwischenmenschlich-relationale, fachlich-technische, organisatorische sowie umwelt- und umgebungsbezogene Aspekte.
2. Analyse und Nutzung der Daten: Die erhobenen Daten werden eingehenden statistischen und qualitativen Analysen unterzogen. Ziel ist nicht eine bloße quantitative Erfassung, sondern die Identifikation der maßgeblichen Zufriedenheitsfaktoren, systemischer Schwachstellen sowie der vorrangigen Handlungsfelder zur Qualitätssteigerung.
3. Transparenz und Rückkopplung: Anmerkungen und Vorschläge der Nutzerinnen und Nutzer stellen ein äußerst wertvolles Informationskapital dar. Sie werden systematisch genutzt, um strategische Entscheidungen zu steuern, Ressourcen gezielt zu allozieren, neue Dienstleistungen zu konzipieren und die qualitativen Standards kontinuierlich weiterzuentwickeln.

## KAPITEL 7: VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN UND SCHUTZ DER VERTRAULICHKEIT

### 7.1 Rechtlicher Bezugsrahmen und allgemeine Grundsätze

**Terme Preistoriche Resort & Spa** handelt in seiner Eigenschaft als Verantwortlicher für die Datenverarbeitung in strikter Übereinstimmung mit dem europäischen und nationalen Rechtsrahmen zum Schutz personenbezogener Daten, insbesondere mit der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung – DSGVO) sowie dem Gesetzesdekret Nr. 196/2003, das die nationale Gesetzgebung an die genannte Verordnung anpasst.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten der Nutzerinnen und Nutzer – einschließlich personenbezogener Stammdaten, administrativer Daten und insbesondere solcher Daten, die Rückschlüsse auf den Gesundheitszustand zulassen (gemäß Art. 9 DSGVO als „besondere Kategorien personenbezogener Daten“ definiert) – erfolgt unter uneingeschränkter Wahrung der Rechte, der Grundfreiheiten und der Würde der betroffenen Personen sowie nach den Grundsätzen der Rechtmäßigkeit, Fairness, Transparenz, Zweckbindung und Datenminimierung.

### 7.2 Technisch-organisatorische Maßnahmen im spezifischen Kontext des Thermalbetriebs

Die Einrichtung implementiert ein differenziertes und mehrstufiges Sicherheitssystem, das wie folgt strukturiert ist:

- Physische und logische Trennung der Daten: Administrative und klinische Informationsflüsse werden über getrennte und voneinander unabhängige Systeme verwaltet. Der Zugriff auf elektronische Patientenakten ist ausschließlich über personalisierte Zugangsdaten möglich, die entsprechend der jeweiligen beruflichen Rolle (Ärztin/Arzt, Physiotherapeutin/Physiotherapeut, Empfangspersonal) profiliert sind.
- Pseudonymisierung: Das Buchungssystem verwendet eindeutige Identifikationscodes, die in den operativen Kommunikationsprozessen zwischen den Abteilungen unmittelbar identifizierende personenbezogene Daten ersetzen.
- Architektonische Gestaltung zum Schutz der Privatsphäre: Die Räumlichkeiten sind so konzipiert, dass akustische und visuelle Beeinträchtigungen minimiert werden. Therapiekabinen, Wartebereiche und getrennte Wegeführungen tragen wesentlich zum Schutz der körperlichen und persönlichen Privatsphäre der Nutzerinnen und Nutzer bei.
- Spezialisierte Schulung des Personals: Sämtliches Personal – sowohl medizinisches als auch nichtmedizinisches – erhält eine verpflichtende und kontinuierliche Schulung zum Datenschutz im thermalen Umfeld, mit besonderem Fokus auf den Umgang mit sensiblen Informationen in gemeinschaftlich genutzten Bereichen.

### 7.3 Rechte der betroffenen Person und deren Ausübung

Gemäß den Artikeln 15 bis 22 der DSGVO werden den Nutzerinnen und Nutzern die Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit sowie Widerspruch uneingeschränkt gewährleistet. Diese Rechte können durch Kontaktaufnahme mit dem Verantwortlichen für die Datenverarbeitung oder mit dem Datenschutzbeauftragten (Data Protection Officer – DPO) ausgeübt werden. Die entsprechenden

Kontaktdaten sind in der ausführlichen Datenschutzerklärung aufgeführt, die an der Rezeption sowie auf der institutionellen Website einsehbar ist.

#### **7.4 Weitergabe an Dritte und Datenübermittlungen**

Personenbezogene Daten werden ausschließlich vom autorisierten Personal der Einrichtung sowie von ausdrücklich benannten Verantwortlichen für die Datenverarbeitung verarbeitet. Eine Weitergabe an Dritte (z. B. Hausärzte, externe Fachärzte, ULSS) erfolgt ausschließlich zu therapeutischen Zwecken oder aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen und stets unter strikter Beachtung der Grundsätze der Notwendigkeit und Zweckgebundenheit. Eine Übermittlung von Daten an Länder außerhalb der EU findet nicht statt. **Terme Preistoriche Resort & Spa** verpflichtet sich, die alte Tradition der Thermalhospitalität mit den modernsten rechtlichen und technischen Datenschutzgarantien zu verbinden, sodass die Pflege des Körpers stets in einem Umfeld absoluter Vertrauenswürdigkeit und unantastbarer Vertraulichkeit erfolgt.

## KAPITEL 8: TARIFE, ZAHLUNGSMODALITÄTEN UND RÜCKTRITTSBEDINGUNGEN

### 8.1 Tarife und Preislisten

Die Tarife für alle Behandlungsleistungen sind auf der offiziellen Website veröffentlicht. Die Tarife für Behandlungen im Rahmen der Vereinbarung mit dem Nationalen Gesundheitssystem (SSN) werden vom SSN festgelegt.

### 8.2 Zahlungsmethoden

Folgende Zahlungsmethoden werden akzeptiert: Bargeld (innerhalb der gesetzlichen Grenzen), Kredit-/Debitkarten (Visa, Mastercard, Maestro), Banküberweisung (für Pakete und Vorausbuchungen)

### 8.3 Stornierungs- und Änderungsbedingungen (Rücktritt)

Für Aufenthalte und Pakete: Kostenfreie Stornierung bis 7 Tage vor dem Anreisedatum. Danach wird die geleistete Anzahlung einbehalten. Für Einzelleistungen: Stornierung mindestens 24 Stunden vor dem gebuchten Termin erforderlich. Bei Nichterscheinen (No-Show) oder verspäteter Stornierung ist der Patient verpflichtet, die volle Gebühr der Behandlung zu bezahlen

### 8.4 Patienten im Rahmen der Vereinbarung mit der ULSS

Für Behandlungen im Rahmen des Gesundheitssystems gelten die gleichen Stornierungsfristen wie für Privatpatienten. Erfolgt die Stornierung nicht mindestens 24 Stunden vor dem Termin oder erscheint der Patient nicht, ist eine Vertragsstrafe in Höhe des Wertes der Behandlung zu entrichten – auch bei Befreiung von der Zahlungspflicht gemäß DGR 626/2024 und L.R. 30/2016, Art. 38, Abs. 12.

## KAPITEL 9: PRAKTISCHE INFORMATIONEN UND KONTAKTE

### 9.1 Anfahrt

Das Thermenresort **Terme Preistoriche Resort & Spa** liegt im Herzen des Euganeischen Beckens in Montegrotto Terme (PD) und ist auf verschiedenen Wegen gut erreichbar.

#### Adresse:

Terme Preistoriche Resort & Spa

Via Castello, 5

35036 Montegrotto Terme (PD)

Italien

#### Mit dem Auto:

- ✓ **Von der Autobahn A4 Mailand–Venedig:** Ausfahrt „Terme Euganee“ und dann den Schildern nach Montegrotto Terme folgen. Das Resort befindet sich ca. 3 km von der Autobahnausfahrt entfernt.
- ✓ **Von der Autobahn A13 Bologna–Padua:** Ausfahrt „Padova Sud“ und weiter in Richtung Abano/Montegrotto Terme.
- ✓ **GPS-Koordinaten:** 45.3270° N, 11.7858° E (Hinweis: für Via Castello, 5)

#### Mit dem Zug:

- ✓ Der Bahnhof Montegrotto Terme liegt an der Strecke Venedig–Padua–Bologna.  
Das Resort ist ca. 1,2 km vom Bahnhof entfernt (15 Minuten zu Fuß oder 3 Minuten mit dem Taxi).

#### Mit dem Flugzeug:

- ✓ **Flughafen „Marco Polo“ Venedig (VCE):** ca. 70 km
- ✓ **Flughafen „Valerio Catullo“ Verona (VRN):** ca. 90 km
- ✓ **Flughafen Treviso (TSF):** ca. 50 km

**Parkmöglichkeiten:** Den Gästen steht ein bewachter und kostenloser Parkplatz zur Verfügung

### 9.2 Kontakte und Erreichbarkeit

Zertifizierte E-Mail (PEC): [termepreistoriche@legalmail.it](mailto:termepreistoriche@legalmail.it)

Normale E-Mail: [info@termepreistoriche.it](mailto:info@termepreistoriche.it)

E-Mail Reservierungs-/Gesundheitsabteilung: [salute@termepreistoriche.it](mailto:salute@termepreistoriche.it)

Webseite: [www.termepreistoriche.it](http://www.termepreistoriche.it)

Telefon Zentrale: +39 049 793 477

Dieses Service- und Leistungsdokument wurde am 10. Oktober 2025 erstellt und ist ab diesem Datum in Kraft. Die Leitung verpflichtet sich, das Dokument einer regelmäßigen Überprüfung innerhalb von 12 Monaten nach Veröffentlichung zu unterziehen und dies in jedem Fall, wenn Aktualisierungen erforderlich werden aufgrund von:

- Änderungen gesetzlicher oder regulatorischer Vorgaben;
- Wesentlichen Veränderungen in der Organisation oder im Leistungsangebot;
- Ergebnissen der Überwachungs- und Beschwerdesysteme, die die Notwendigkeit von Ergänzungen oder Anpassungen aufzeigen.

Jede Überprüfung wird mit derselben Sorgfalt durchgeführt, die auf den Prinzipien Partizipation, Transparenz und kontinuierlicher Verbesserung basiert, welche der Erstellung dieses Dokuments zugrunde liegen.

#### **Hinweis zu Urheberrechten und Nutzung des Dokuments**

*Dieses Service-Dokument wurde vom Hotel Terme Preistoriche Resort & SPA, Montegrotto Terme (Padua), erstellt und wird laufend aktualisiert, um Transparenz und Qualität der angebotenen Dienstleistungen zu gewährleisten.*

*Alle enthaltenen Texte, Beschreibungen und Verfahrensweisen stellen ursprüngliche Ausarbeitungen der Einrichtung dar und sind gemäß dem italienischen Urheberrechtsgesetz vom 22. April 1941 Nr. 633 und dessen Änderungen geschützt.*

*Die Einsichtnahme ist zu Informations- und Transparenzzwecken gestattet, jedoch ist eine vollständige oder teilweise Vervielfältigung, Verbreitung oder Nutzung zu kommerziellen oder wettbewerbsbezogenen Zwecken ohne vorherige schriftliche Genehmigung der Leitung untersagt.*

© 2025 Terme Preistoriche Resort & SPA – Alle Rechte vorbehalten

Geschäftsführerin

Dr. Angela Stoppato