

# QUALITÄTSCHARTA von Ausbildungsdienstleistungen



MELITTAKLINIK

Rev. 1.1 - 06.04.2022

## BESCHREIBUNG DER PHYSISCHEN UND RECHTLICHEN KOORDINATEN DES SUBJEKTS

### MELITTAKLINIK SRL

Aktivitäten: Management von Pflegeheimen ATECO Codes 86.10.1;

Jahr der Gründung: 1994;

Firmensitz: Col di Lana Straße 6, 39100 Bozen

Hauptsitz: Via Laura Conti 2, 39100 Bolzano

Akkreditierter Standort und Unterrichtsraum: Via Laura Conti 2, 39100 Bolzano

P.I.: 01542250210

t. 0471 087 000

f. 0471/471400

e-mail [info@melittaklinik.com](mailto:info@melittaklinik.com)

PEC [villamelitta@pec.villamelitta.it](mailto:villamelitta@pec.villamelitta.it)

<https://www.melittaklinik.com/it>

### BESCHREIBUNG DER STRATEGIEN DER ORGANISATION

Die MELITTAKLINIK SRL, ehemals Villa Melitta SRL, ist eine private, anerkannte Klinik, die seit über 60 Jahren in Bozen tätig und für ihre hervorragenden Leistungen im Bereich der neurologischen Rehabilitation bekannt ist.

#### 1.1 Die Anfänge: Villa Melitta

Die "Villa Melitta" wurde 1960 in Bozen in der Col di Lana Straße 6 von Dr. Franz Waldner als privates Behandlungszentrum für Hals-, Nasen- und Ohrenheilkunde gegründet und hat von Anfang an eine konstante und positive Entwicklung genommen, zu der alle Mitglieder der Familie Waldner aktiv beigetragen haben, indem sie die ständige Weiterbildung ihres Personals fördert und einen multidisziplinären und interdisziplinären Ansatz verfolgt, um eine synergetische Zusammenarbeit des medizinischen Teams (Ärzte, Neuropsychologen und Psychologen) mit dem Pflegeteam (Krankenschwestern) und dem Rehabilitationsteam (Physiotherapeuten, Ergotherapeuten und Sprachtherapeuten) zu fördern. Die Management- und Gesundheitsprotokolle und -verfahren wurden stets auf dem neuesten Stand gehalten, um die Qualität der erbrachten Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern und die berufliche Entwicklung des Personals durch ständige Weiterbildung zu unterstützen. Die Klinik hat in der Tat ein integriertes Qualitätssystem eingeführt und die folgenden Zertifikate erhalten:

- ISO 9001: Verwaltung des Managementsystems
- ISO 45001: Gesundheits- und Sicherheitsmanagementsystem
- ISO 27001: Managementsystem für Informationssicherheit
- ISO 14001: Umweltmanagementsystem
- SR10: Soziale Verantwortung

Im Laufe der Jahre hat die Villa Melitta eine starke Identifikation mit neurologischen Pathologien und deren Behandlung mit technologischen Innovationen entwickelt, wobei sie vor allem im Bereich der



Rev. 1.1 - 06.04.2022

Neurorehabilitation mit assistiven Technologien hervorragende Erfahrungen gesammelt hat. Die angebotenen Leistungen beschränken sich jedoch nicht darauf: Mit 69 Betten und einem ambulanten Physiotherapiezentrum mit Rehabilitationspool garantiert das Behandlungszentrum sowohl im stationären als auch im ambulanten Bereich bewährte und innovative therapeutische Programme und Behandlungen in den folgenden Fällen

- Krankheiten des zentralen und peripheren Nervensystems
- Orthopädische und traumatologische Rehabilitation
- Krankheiten des Bewegungsapparats und der Muskulatur
- Krankheiten der Atmungsorgane
- Kardio-vaskuläre Erkrankungen

Insbesondere im Bereich der Rehabilitation werden Dienstleistungen angeboten:

- postakute Rehabilitation, wenn der Patient nach einer Akutbehandlung im Krankenhaus oder nach einer ambulanten Operation aufgenommen wird;
- postakute Langzeitrehabilitation, die je nach Alter des Patienten und Schwere der Erkrankung eine oder mehrere Stunden Aktivität pro Tag umfasst.

Dank ihrer ambulanten Dienste kann die Villa Melitta den bereits stationär behandelten Patienten therapeutische Kontinuität bieten und sie auch nach ihrer Entlassung betreuen. Die "Villa Melitta" bietet ambulante Behandlungen sowohl privat als auch im Rahmen einer Vereinbarung mit der Südtiroler Gesundheitsbehörde (d.h. mit Zahlung der Zuzahlung) in folgenden Bereichen an

- Physiotherapie und Physiokinesitherapie;
- Ergotherapie;
- Logopädische Therapie;
- Botulinumtoxin-Injektion bei neurologischen Indikationen
- Stosswellentherapie
- Elektrotherapie (z. B. Tecar, Tens, Diodynamik, Ultraschall, Elektrostimulation).

Neben den vertraglich vereinbarten ambulanten Rehabilitationsdiensten steht auch eine Facharztambulanz zur Verfügung:

- Innere Medizin;
- Neurologie;
- Orthopädie
- Psychiatrie;
- Geriatrie;
- Rheumatologie;
- Ernährung und Stoffwechsel

Darüber hinaus ist die Villa Melitta auch eine Referenz im Bereich der Fachausbildung: Seit einem Jahrzehnt ist sie CME-Anbieter für die Autonome Provinz Bozen und Partner der Universität Verona als Einrichtung, die an die Fachschule für Psychiatrie angeschlossen ist.

## 1.2 Die Entwicklung der Dienstleistungen und die Umgestaltung des Unternehmens

Die kontinuierliche Entwicklung der Qualität der von der "Villa Melitta" angebotenen Dienstleistungen und die daraus resultierende steigende Nachfrage der Patienten hat die Familie Waldner dazu veranlasst, im Jahr 2017 mit dem Bau einer zweiten Einrichtung, ebenfalls in Bozen, in der Via Laura Conti 2/A, zu beginnen und gleichzeitig die im Laufe der Jahre gewählte Rechtsform der Villa Melitta S.R.L. zu ändern, die in MELITTAKLINIK SRL umbenannt wurde.

# QUALITÄTSCHARTA von Ausbildungsdienstleistungen



MELITTAKLINIK

Rev. 1.1 - 06.04.2022

Bei dem neuen Gebäude in der Via Laura Conti handelt es sich um einen vierstöckigen Komplex, von dem zwei Stockwerke für Rehabilitationsdienste und zwei für die Langzeitpflege, d. h. als Pflegeheim, vorgesehen sind. Das Nutzvolumen der Einrichtung in der Via Col di Lana hat sich von 11.000 m<sup>3</sup> auf mehr als 50.000 m<sup>3</sup> erhöht, was die Verlegung der stationären Räume von der Via Col di Lana 4-6 in die Via Laura Conti sowie eine Erweiterung der Räume für die ambulante Pflege und die Ambulanzen ermöglicht hat. Zu den neuen Therapieräumen gehören unter anderem:

- 20 Einzelzimmer und 40 Doppelzimmer, alle mit TV und Internetzugang ausgestattet, insgesamt
- 90 Betten für die normale/Tagesklinik (Tagesklinik) der Rehabilitation,
- 10 Betten für einen normalen/täglichen Krankenhausaufenthalt (Tagesklinik) nach einer Operation;
- mehr als 20 ambulante Kliniken für individuelle Rehabilitationstherapien;
- Ambulante Fachkliniken;
- 2 Operationssäle, die mit modernsten Systemen und Geräten ausgestattet sind, einer davon mit einer Videokamera für die Projektion geplanter Operationen zu Ausbildungs- und Schulungszwecken, die somit live im Mehrzwecksaal der Klinik verfolgt werden können;
- 2 Turnhallen mit 66 Quadratmetern, eine davon komplett mit Geräten ausgestattet;
- einen großen Pool mit 2 Becken und verstellbarem Boden (0 bis 2 m);
- eine Sporthalle für das robotergestützte Training von Arm- und Handfunktionen ("Labor der oberen Gliedmaßen");
- eine 165 m<sup>2</sup> große Sporthalle mit Geräten für robotergestütztes Gehtraining ("Lokomotionslabor");
- einen Rehabilitationsgarten mit "Parcours" für Gehtraining im Freien mit verschiedenen Oberflächen (flach, Würfel, Kies, Rasen) und Hindernissen.

Die MELITTAKLINIK bietet ambulante REHABILITATIONSleistungen, sowohl privat als auch in Kooperation mit dem Gesundheitsamt Südtirol (Zuzahlung), in folgenden Bereichen an

o Physiotherapie und Physiokinesitherapie: Behandlung nach Bobath, PNF (Neuromuskuläre Propriozeptive Fazilitation), Manuelle Therapie nach Maitland, Manuelle Therapie nach Kaltenborn-Evjenth, Cyriax, FBL (Funktionelle Kinesiologie nach Klein Vogelbach), MC Kenzie, Spiral Dynamics, Splint, Fußreflexzonenmassage, Cranio Sacral Behandlung, Osteopathie Behandlung

o Ergotherapie, für Erwachsene und Kinder: Training der Aktivitäten des täglichen Lebens (ADL: Aktivitäten des täglichen Lebens: Waschen, Anziehen, Essen bis hin zum selbständigen Kochen); Verbesserung und Unterstützung von Bewegungen, die durch motorische Defizite eingeschränkt sind; Sensibilitätstraining; Förderung der fein- und grobmotorischen Entwicklung; Förderung der Koordination; Aktivierung und Kräftigung der Muskulatur; Förderung von Gehirnfunktionen wie Konzentration, Orientierung und Gedächtnis)

- Logopädie, für Erwachsene und Kinder (Verbesserung von Sprach-, Sprech- und Kommunikationsstörungen; Unterstützung bei kognitiven Fähigkeiten, Stimme und Schlucken)
- Stosswellentherapie

Was die MEDIZINISCH-SCHWERPUNKTLICHEN TÄTIGKEITEN anbelangt, so werden diese auf verschiedene Weise durchgeführt:

- Ambulante Besuche
- Chirurgische Eingriffe
- Ambulante Chirurgie

# QUALITÄTSCHARTA von Ausbildungsdienstleistungen



MELITTAKLINIK

Rev. 1.1 - 06.04.2022

- Tagesklinik
- Ordentliche Aufnahme in Rehabilitation, Neurorehabilitation, Intermediate Care, Orthopädie und plastische Chirurgie

MELITTAKLINIK bietet außervertragliche Facharztprüfungen in den folgenden Bereichen an:

- Anästhesie und Wiederbelebung und Schmerztherapie
- Plastische Chirurgie
- Psychiatrie
- Innere Medizin
- Neurologie
- Orthopädie und Traumatologie
- Rheumatologie

Eine Ausweitung des Angebots durch die Eröffnung von Fachbesuchen steht unmittelbar bevor:

- Kardiologie
- Gynäkologie
- Neurochirurgie
- Ophthalmologie
- Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde
- Urologie

Im Jahr 2021 unterzeichnete MELITTAKLINIK außerdem eine vertragliche Vereinbarung (Beschluss 639 vom 31.08.2021) mit der AZIENDA SANITARIA DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO für die Bereitstellung von Betten für die medizinische Versorgung von Patienten mit COVID-19 an ihrem Betriebsstandort in der Col di Lana Straße in Bozen.

## 1.3 Multidisziplinärer Ansatz, Innovation und kontinuierliche Verbesserung

MELITTAKLINIK möchte sich durch die Qualität der angebotenen Dienstleistungen sowie durch die aktive und gezielte Beteiligung an technologischen Entwicklungsprozessen und eine breite Palette innovativer Rehabilitationswege auf der Grundlage eines multidisziplinären Ansatzes mit der synergetischen Beteiligung des medizinischen Teams (Ärzte, Neuropsychologen und Psychologen), des Pflegeteams (Krankenschwestern) und des Rehabilitationsteams (Physiotherapeuten, Ergotherapeuten und Logopäden) auszeichnen. MELITTAKLINIK verfolgt eine Qualitätspolitik, die einen starken Fokus auf Innovation und die Optimierung von Therapieprozessen legt, um die Effektivität und Effizienz kontinuierlich zu verbessern und die Forschung, Innovation und Entwicklung neuer Technologien und Therapiestrategien sowie robotergestützter Technologien für Anwendungen in der Neurorehabilitation zu fördern. MELITTAKLINIK srl erwirbt nämlich indirekt das Know-how von REHA TECHNOLOGY srl, dem ersten Spin-Off von Villa Melitta srl, das 2007 als Unternehmen für die Aktivitäten von:

- Forschung und Entwicklung neuer medizinischer und medizintechnischer Geräte, einschließlich Hardware und Software
- Forschung und Entwicklung von neuen therapeutischen Anwendungen;
- Großhandel mit medizinischen Geräten

## 1.4 Ausbildungsaktivitäten

MELITTAKLINIK setzt sich für eine ständige Erweiterung der spezifischen Fähigkeiten aller Mitarbeiter ein und betrachtet die kontinuierliche Weiterbildung als integralen Bestandteil der Gesamtstrategie eines

# QUALITÄTSCHARTA von Ausbildungsdienstleistungen



MELITTAKLINIK

Rev. 1.1 - 06.04.2022

Unternehmens. MELITTAKLINIK setzt ein systematisches Verfahren zum internen Schulungsmanagement als Teil des integrierten Qualitätsmanagementsystems ein (siehe Abschnitt 0).

Um ihren Fortbildungsaktivitäten mehr Resonanz zu verleihen, hat MELITTAKLINIK darüber hinaus die ISAAC Participation Foundation gegründet, die für die nationale und internationale Verbreitung von bewährten Praktiken und Best Practices im gesundheitlichen, sozialen und sozialmedizinischen Bereich bürgt und Fortbildungsveranstaltungen, Kongresse, Konferenzen und Seminare in diesem Interessenbereich fördert.

Im Hinblick auf EXTERNE AUSBILDUNGSTÄTIGKEITEN, die für Dritte erbracht werden, sind die von der Melittaklinik in den letzten Jahren erhaltenen Akkreditierungen nachstehend aufgeführt.

- Im Jahr 2008 hat die Villa Melitta ein Projekt des Europäischen Sozialfonds mit dem Titel "Entwicklung der Kompetenzen der Mitarbeiter des privaten Pflegeheims Villa Melitta" vorgestellt und die Konvention für die Ausbildung am Arbeitsplatz Typ B1 erhalten. Diese Vereinbarung zur Durchführung des Projekts (Sammlung Nr. 108/39 vom 07.05.2008, unterzeichnet von der damaligen Direktorin des ESF-Dienstes der Autonomen Provinz Bozen- Südtirol, Dr. Barbara Repetto Visentini.
- Im Jahr 2010 schloss die Villa Melitta eine Vereinbarung mit der Gesamtschule Bassa Atesina in Egna über ein zweijähriges Pilotprojekt zur Schulung und zum dynamischen Coaching von Lehrkräften zur Vorbeugung, Erkennung und Unterstützung spezifischer Lernstörungen", in dessen Rahmen ein innovativer logopädischer Arbeitsplatz eingerichtet wurde. In Fortführung des oben genannten Projekts wurde die Vereinbarung zwischen den beiden Parteien 2012 mit dem Projekt "Der Logopäde in der Schule" erneuert.
- Seit 2011 ist es offizieller Partner der Universität von Verona, da es als akkreditierte Einrichtung Teil des Ausbildungsnetzwerks für die Facharztausbildung in physikalischer Medizin und Rehabilitation ist. Diese Akkreditierung wird gemäß Artikel 8 des Erlasses des Ministers für Bildung, Hochschulen und Forschung im Einvernehmen mit dem Gesundheitsministerium vom 13. Juni 2017, Nr. 402, auf Vorschlag des Nationalen Observatoriums für die Ausbildung von Fachkräften im Gesundheitswesen jährlich erneuert.)
- Seit 2012 ist es offizieller Anbieter für die Aus- und Weiterbildung von Gesundheitspersonal (CME-Anbieter - Continuing Medical Education) der Autonomen Provinz Bozen, mit Standardakkreditierung für folgende Ausbildungsmethoden
  - Ausbildung in Wohnheimen
  - Fernstudium (FAD)
  - Ausbildung vor Ort (FSC).
- Im Jahr 2020, für das Jahr 2021, hat die Villa Melitta eine Vereinbarung mit der Universität Trient geschlossen, die ihr anbietet, als Gastgeberin für Praktika im Lehrplan zu fungieren;
- Die Melittaklinik ist seit mehreren Jahren Gastgeber für gelenkte Praktika für Schüler der örtlichen Sekundarstufe II und der Berufskollegs, unter anderem:
  - Marie-Curie-Gymnasium für Tourismus und Biotechnologie Meran (BZ)
  - Provinzialschule für Sozialberufe Emmanuel Lèvinas
  - Humanistisches Gymnasium - Fachschule für Tourismus Bozen

## 1.5 Bildungsziele und angebotene Dienstleistungen

MELITTAKLINIK hat sich zum Ziel gesetzt, das Wachstum und die Ausbildung im Sozial- und Gesundheitsbereich zu fördern, indem sie dem Einzelnen Wege zur Professionalisierung und spezialisierte Fähigkeiten anbietet, die ihm eine wirksame Anwendung im beruflichen Bereich garantieren, die den Anforderungen und Bedürfnissen des Gebiets entsprechen.

Zu diesem Zweck beabsichtigt sie Folgendes:

- Förderung des Wachstums und der Entwicklung der Ausbildung auf europäischer Ebene durch aktive Teilnahme an und Förderung von europäischen Projekten, die mit den Zielen des Unternehmens übereinstimmen;

# QUALITÄTSCHARTA von Ausbildungsdienstleistungen



MELITTAKLINIK

Rev. 1.1 - 06.04.2022

- Erleichterung der Kommunikation zwischen Einzelpersonen und der Gemeinschaft durch ein hochprofessionelles Ausbildungsangebot, das die Besonderheiten und Anforderungen des Gebiets im Bereich der Arbeit berücksichtigt;
- Berufsausbildungen im Bereich der Gesundheits- und Sozialfürsorge anbieten, die Effizienz und Ethik, Ergebnisorientierung und integrative Werte miteinander verbinden sollen.

Zu den von MELITTAKLINIK angebotenen Ausbildungsleistungen gehören:

## • **Orientierung**

Ein Fortbildungsangebot, das von Fachleuten aus dem akademischen Bereich und/oder aus Krankenhäusern und/oder von Mitgliedern von Patientenverbänden angeboten wird und darauf abzielt, die Wahl der Ausbildungswege im Gesundheits- und Sozialwesen zu fördern (mit Vorschlägen für übergreifende Inhalte, die sich auf die verschiedenen Hochschul- und Berufslaufbahnen beziehen, die eingeschlagen werden können) und eine stärkere Sensibilisierung für Fragen der Lebenswissenschaften, der Gesundheitsförderung und der Prävention zu erreichen. Letztendlich zielen die Orientierungswege darauf ab, das Problem des Arbeitskräftemangels im Gesundheitssektor einzudämmen, das während des Gesundheitsnotstands deutlich wurde: In Italien fehlen Allgemeinmediziner, Ärzte im NHS und insbesondere Krankenschwestern.

Der Dienst richtet sich an:

- für Schüler der Sekundarstufe und alle, die eine akademische Laufbahn oder eine Spezialisierung anstreben;
- Personen, die an beruflichen Qualifizierungskursen teilnehmen möchten (Berufsorientierung);
- für Fachleute, die neue Fähigkeiten im Gesundheits-, Sozial- und Pflegesektor erwerben wollen

## • **Höhere Bildung**

Ausbildungsdienst, der eine Ausbildung nach Abschluss des Studiums und nach dem Studium umfasst und sich an Berufsanfänger richtet. Die höhere Ausbildung zielt auf den Erwerb abgeschlossener höherer Fertigkeiten oder Spezialisierungsbereiche ab, die mit der vorherigen Spezialisierung übereinstimmen.

Der Dienst richtet sich an:

- Personen mit einem Schulabschluss oder einem gleichwertigen Abschluss oder
- Personen mit niedrigeren Qualifikationen in Verbindung mit einer als gleichwertig anerkannten Berufserfahrung in Bezug auf die erworbenen Fähigkeiten.

## • **Fortbildung**

Ausbildungsdienstleistung, die sowohl die von MELITTAKLINIK geförderten Maßnahmen zur Unterstützung der eigenen Personalqualifizierungsprozesse als auch Maßnahmen umfasst, die unter das weiter gefasste Konzept des "lebenslangen Lernens" fallen und sich auch an Dritte richten, die das Ausbildungsangebot für ihre eigene berufliche und persönliche Entwicklung nutzen.

Der Dienst richtet sich an:

- Menschen bereits professionell eingesetzt.

## • **Ausbildung am Arbeitsplatz**

Ein Schulungsangebot, das Kurse umfasst, die darauf abzielen, innerhalb eines bestimmten Berufsfeldes die erforderlichen Fähigkeiten sowohl auf der Ebene des Operators (Professional Qualification) als auch des Technikers (Professional Diploma) zu strukturieren und aufzubauen. Sie setzen eine kontinuierliche Anwesenheit während des gesamten Ausbildungsjahres voraus. Die Ausbildung zum Operator dauert drei Jahre und richtet sich an Personen, die noch keine berufliche Qualifikation besitzen; wer bereits eine berufliche Qualifikation besitzt, aber höhere Qualifikationen in einem bestimmten Berufsfeld erwerben möchte, kann die Ausbildung zum Operator oder Techniker absolvieren, die beide ein Jahr dauern.

Der Dienst richtet sich an:

- Personen, die über keinen Berufsabschluss verfügen und höhere Qualifikationen in einem bestimmten Berufsfeld erwerben möchten;



Rev. 1.1 - 06.04.2022

- Personen, die bereits über eine berufliche Qualifikation verfügen, aber höhere berufsspezifische Kompetenzen erwerben möchten.

- **Fernunterricht (E-LEARNING)**

Schulungsdienst, der sich an ein breites Spektrum von Nutzern richtet, über die computergestützte Plattform MELITTA ACADEMY bereitgestellt wird und in Synergie mit der ISAAC-Stiftung entwickelt wurde.

Der didaktische Ansatz ist kollaborativ, was eine aktive Beteiligung des Nutzers an den Schulungsaktivitäten voraussetzt: Materialien (in verschiedenen Multimediaformaten) zu den zu behandelnden Themen werden auf der Plattform zur Verfügung gestellt, und die Nutzer können sie sich ansehen und möglicherweise die Erstellung neuer Inhalte vorschlagen.

Die Plattform kann einen differenzierten, reservierten oder öffentlichen Zugang für verschiedene Ausbildungsniveaus und für verschiedene Nutzerprofile bieten (die für verschiedene Operationen mit dem Ausbildungsmaterial und den Bewertungsfragebögen "freigeschaltet" oder "zu Gast" sein können). Im öffentlich zugänglichen Bereich für Gastnutzer ist die Beschreibung des angebotenen Kurses/Dienstes immer verfügbar.

Darüber hinaus bietet MELITTAKLINIK geregelte und qualifizierende Schulungen an, die durch sektorale Verordnungen und Landesvereinbarungen für bestimmte Bereiche geregelt sind, mit allen erforderlichen Aktualisierungen. MELITTAKLINIK ist in der Tat :

- akkreditierte Struktur, die Teil des Ausbildungsnetzes für die Facharztausbildung in physikalischer und rehabilitativer Medizin der Universität von VERONA ist, gemäß Artikel 8 des Erlasses des Ministers für Bildung, Universität und Forschung, im Einvernehmen mit dem Gesundheitsministerium, 13. Juni 2017, Nr. 402, auf Vorschlag der Nationalen Beobachtungsstelle für die Facharztausbildung im Gesundheitswesen).
- offizieller Anbieter für die Aus- und Weiterbildung von Gesundheitspersonal (CME-Anbieter - Continuing Medical Education) der Autonomen Provinz Bozen, mit Standardakkreditierung für folgende Ausbildungsmethoden
  - Ausbildung in Wohnheimen
  - Fernstudium (FAD)
  - Ausbildung vor Ort (FSC).

Gemäß dem Abkommen zwischen den Staaten und Regionen Rep. Atti Nr. 192 vom 5. November 2009 über "Das neue System der ärztlichen Fortbildung - Akkreditierung von Fortbildungsanbietern, Fernunterricht, Fortbildungsziele, Bewertung der Qualität des Fortbildungssystems im Gesundheitswesen, im Ausland durchgeführte Fortbildungsmaßnahmen, Freiberufler", die "Regeln für die Anwendung der in der Vereinbarung zwischen den Staaten und Regionen vom 5. November 2009 genannten objektiven Kriterien und für die Akkreditierung die von der Nationalen Weiterbildungskommission in der Sitzung vom 13. Januar 2010 genehmigt wurden, sowie die von der Nationalen Weiterbildungskommission in der Sitzung vom 13. Januar 2010 getroffenen Feststellungen zu Verstößen gegen die Verordnungen, die Vereinbarung zwischen den Staaten und Regionen und die Anwendung der einschlägigen Bestimmungen.

## 1.6 Institutionelle und soziale, wirtschaftliche und pädagogische Beziehungen in der Provinz Bozen

Die wichtigsten Beziehungen zu den in der Provinz Bozen tätigen institutionellen, sozialen, wirtschaftlichen und bildungspolitischen Akteuren sind folgende

- Provinzialberufsschule für Sozialberufe "E. Lévinas";
- Marie Curie"-Gymnasium in Meran;
- Humanistisches Gymnasium - Fachschule für Tourismus Bozen

# QUALITÄTSCHARTA von Ausbildungsdienstleistungen



MELITTAKLINIK

Rev. 1.1 - 06.04.2022

- UIL Bozen
- Confesercenti von Bozen

## 1.7 Durchführung eines Praktikums für Studenten

Je nach Ausbildungsgang können Praktika bei MELITTAKLINIK vorgesehen werden. Für die Verwaltung der Praktika gibt es interne Verfahren im Qualitätsmanagementsystem, die die Auswahl der Praktikanten, die Betreuung der Praktikanten während der Ausbildungsaktivitäten sowie die Bewertungsmethoden und die Transparenz in der Kommunikation der internen Tutoren regeln.

### Übersichtstabelle Melittaklinik-Ausbildungserfahrung

N	Referenzkörper	Aktivitäten	Zeitraum
1	Umfassendes Institut Bassa Atesina	Fortbildungskurs für Lehrer	Jahre 2010 und 2012
2	Autonome Provinz Bozen	CME-Kurse als Anbieter	Jährlich von 2014 bis heute
3	Universität von Verona	Fachausbildung im Gesundheitsbereich	Seit 2011 als offizieller Partner akkreditiert
4	Universität Trient	Praktika und postgraduale Ausbildung	Konvention
5	Deutschsprachiges humanistisches Gymnasium "Josef Gasser" Brixen	Praktikum	Jahr 2018
6	E. Levinas' Provinzialschule für soziale Berufe	Lehrlingsausbildung für OSS	2018 bis heute
7	Marie Curie"-Gymnasium Meran	Praktikum	Jahr 2022
8	Höhere Schule für Humanwissenschaften - Fachschule für Tourismus Bozen	Praktikum	Jahr 2022

# QUALITÄTSCHARTA von Ausbildungsdienstleistungen

Rev. 1.1 - 06.04.2022



## 2. Organisationsmodell der Melittaklinik

Nachstehend finden Sie das von der obersten Leitung (CEO) genehmigte funktionale Organigramm. Die MELITTAKLINIK hat als Privatklinik eine gegliederte und komplexe Struktur. Die Leitungsorgane der fünf Hauptbereiche sind dem Direktorium direkt unterstellt:

- Verwaltung/Management
- Gesundheitswesen
- Wissenschaft und Forschung
- technische und ingenieurmäßige Aspekte
- Ausbildung



# QUALITÄTSCHARTA von Ausbildungsdienstleistungen



MELITTAKLINIK

Rev. 1.1 - 06.04.2022

organisational für alle Angelegenheiten im Zusammenhang mit dem Europäischen Sozialfonds ist (sind);

Die internen Tutoren sind nachstehend unter Angabe ihres Fachgebiets aufgeführt:

Surname and name	Internal Role within MK
Dal Zot Tomas	IT-Manager, Sicherheitsbeauftragter
König Simone Julia	Leiter der Rehabilitationsdienste
Lualdi Valentina	Geschäftsstelle Qualität - Beiträge und Finanzierung, Stellvertreter QM
Marzari Andrea	Leiter der Rehabilitationsdienste
Waldner Dr.Andreas	Wissenschaftlicher Direktor
Waldner Julius Michael	Technischer Leiter, QM, RA, RISA
Waldner Petra	Leiterin des Pflegedienstes
Waldner Dr.Rupert	Generaldirektor, Verwaltungsdirektor
Waldner Dr. Franz	Medizinischer Direktor

Für ihre Kurse setzt MELITTAKLINIK neben dem eigenen Personal auch Fachleute aus der Branche ein, die aufgrund ihrer Erfahrung und ihres Lebenslaufs ausgewählt werden.  
Der Ausbilder muss über muttersprachliche Kenntnisse in Italienisch und/oder Deutsch verfügen.

## 2.1 Bereitstellung von logistischen und instrumentellen Mitteln für Ausbildungsmaßnahmen

MELITTAKLINIK stellt den direkten und indirekten Nutznießern seiner Schulungsaktivitäten große Räume zur Verfügung, die mit geeigneten Lehrmitteln wie Videoprojektoren und Rednerpulten mit Mikrofonen ausgestattet sind.

### • MEHRZWECKHALLE

Der Hauptsitz der MELITTAKLINIK in der Laura Conti Straße 2/A in Bozen ist mit einem Mehrzwecksaal (Kurs- und Konferenzraum/Kinosaal) im Untergeschoss des Gebäudes ausgestattet, der perfekt von den stationären, rehabilitativen und ambulanten Bereichen getrennt ist. Der Mehrzwecksaal hat eine Gesamtfläche von 118,10 Quadratmetern, die sich auf einen Benutzerbereich (96,80 Quadratmeter) - mit einer Gesamtkapazität von 99 Sitzplätzen - und eine erhöhte Plattform für Redner (21,30 Quadratmeter) verteilt. Das Podium ist mit zwei gegenüberliegenden Rednerpulten ausgestattet und verfügt über die Ausrüstung für die direkte Steuerung der Verstärker- und Sprachsysteme sowie über die Bedienelemente für die direkte Steuerung von Videoübertragungen. Dank des Audio- und Videosystems des Saals ist es auch möglich, live von der MELITTAKLINIK programmierte Operationen zu projizieren, die in einem der beiden Operationssäle durchgeführt werden, die zu Lehrzwecken mit Kameras ausgestattet sind.

Der Raum ist außerdem mit einem Technikraum für audiovisuelle Geräte ausgestattet, der für Simultanübersetzungen genutzt werden kann, falls dies für bestimmte Schulungsveranstaltungen erforderlich ist.

### • Orte für Schulungsaktivitäten und besondere Bedürfnisse

# QUALITÄTSCHARTA von Ausbildungsdienstleistungen



MELITTAKLINIK

Rev. 1.1 - 06.04.2022

Wenn der Ausbildungsplan des jeweiligen Kurses praktische Übungen vorsieht, werden die Räume für die Rehabilitationstherapie in den Räumlichkeiten der MELITTAKLINIK in der Laura Conti Straße 2/A in Bozen zur Verfügung gestellt:

- Turnhallen von 66 Quadratmetern, eine davon komplett mit Geräten ausgestattet;
- einen großen Pool mit 2 Becken und verstellbarem Boden (0 bis 2 m);
- eine Sporthalle für das robotergestützte Training von Arm- und Handfunktionen ("Labor der oberen Gliedmaßen");

Der Besprechungsraum der MELITTAKLINIK im zweiten Stock des Gebäudes, angrenzend an die Kliniken, aber perfekt schallisoliert, ist mit modernster Technik ausgestattet. Der Sitzungssaal wird vorzugsweise - wenn auch nicht ausschließlich - für Videokonferenzen und nicht für persönliche Vorlesungen genutzt. Der Raum ist mit einem einzigen Besprechungstisch mit 7 Sitzplätzen und einem hochmodernen interaktiven 65-Zoll-Bildschirm ausgestattet. Dieser Ort kann auch für Fernunterricht, Online-Tests und Fernlehrgespräche genutzt werden.

## 3. Zusagen des Subjekts gegenüber den Begünstigten

### 3.1. Qualitätssicherung und Transparenz der Bildungsangebote in strategischer Hinsicht

MELITTAKLINIK will die berufliche Bildung im Gesundheits- und Sozialwesen auf hohem Niveau fördern, und zwar für die als vorrangig eingestufteten Personen, die zu den so genannten schwachen Gruppen gehören: Frauen, junge Menschen und Langzeitarbeitslose. Zu diesem Zweck führt sie die folgenden Maßnahmen durch:

- Suche nach spezifischen und/oder vorrangigen Finanzierungsmöglichkeiten für diese Bands;
- Auswahl von Projektinterventionen mit erheblichen Auswirkungen auf diese Gebiete;
- Angebot von Kursen mit sehr elastischen Teilnahme- und Zeitplänen, einschließlich der späten Abendstunden und/oder der Wochenenden, um insbesondere Frauen mit Kindern und Jugendlichen, die während der Woche einer Arbeit und/oder einem Studium nachgehen, die Teilnahme zu erleichtern;
- Auswahl von Personal mit nachgewiesener Erfahrung und Eignung für die Arbeit mit diesen Themen und Gewährleistung ihrer ständigen Weiterbildung;
- Verwendung geeigneter Instrumente und Kommunikationsmittel für die jeweiligen Empfänger.

MELITTAKLINIK als Ausbildungsbetrieb hat die Pflicht

- den geplanten Kursinhalt vermitteln;
- die vorgesehene Dauer des Kurses einhalten;
- etwaige Änderungen des Programms rechtzeitig mitteilen und mit den Teilnehmern Alternativlösungen vereinbaren;
- die geplante Unterrichtsmethodik anwenden;
- allen Teilnehmern, die mindestens 75 % der Unterrichtsstunden besucht haben, ein Abschlusszertifikat ausstellen.

### 3.2 Rechte und Pflichten der Nutzer

Der Begünstigte des Ausbildungsangebots hat das Recht, in Übereinstimmung mit den Grundprinzipien der Achtung der Person, der Nichtdiskriminierung, des Rechts auf freie Wahl, der Förderung seiner Fähigkeiten, Neigungen und Erwartungen und der Achtung der Legalität akzeptiert und aufgenommen zu werden.

# QUALITÄTSCHARTA von Ausbildungsdienstleistungen



MELITTAKLINIK

Rev. 1.1 - 06.04.2022

Aus diesem Grund verpflichtet sich MELITTAKLINIK zu

- die Transparenz bei der Festlegung der Bedingungen für die Erbringung von Ausbildungsleistungen im Einklang mit dem veröffentlichten Ausbildungsangebot und der in dieser Qualitätscharta definierten Qualität gewährleisten;
- ein regelmäßiges Fortbildungsangebot zu erstellen, zu veröffentlichen und zu verbreiten und es auf dem neuesten Stand zu halten und mit den von den Führungskräften ermittelten Fortbildungsanforderungen und -bedürfnissen in Einklang zu bringen;
- Schulungen und Dienstleistungen im Hinblick auf eine kontinuierliche Verbesserung im Einklang mit der Qualitätspolitik des Unternehmens und den Bestimmungen der vorliegenden Qualitätscharta anzubieten und dabei die Möglichkeit zu gewährleisten, alle Anfragen nach maßgeschneiderten Kursen zu erfüllen;
- leicht zugängliche, für die Ausbildung geeignete, saubere und komfortable Räume bereitstellen;
- sicherstellen, dass die erforderlichen und geltenden Sicherheitsvorschriften eingehalten werden;
- Gewährleistung der Vertraulichkeit der personenbezogenen Daten gemäß den geltenden Vorschriften;
- Gewährleistung einer umfassenden und rechtzeitigen Unterrichtung aller Begünstigten von Ausbildungsdienstleistungen (möglichst bis spätestens einen Arbeitstag vor Beginn der betreffenden Aktivität) über
  - Servicemitteilungen (Bestätigung des Kursbeginns (oder Absage/Verschiebung))
  - Abweichung des Zeit- und Ablaufplans von der ursprünglichen Planung unter Angabe der Gründe für jede Änderung;
- Lehrmaterial zur Verfügung stellen, das mit den Zielen des Kurses übereinstimmt, aktuell und angemessen ist, und eine digitale Kopie (im PDF-Format) bereitstellen;
- dem Teilnehmer die Ausstellung und Übersendung der Teilnahmebescheinigung (auch in nicht editierbarem digitalem pdf-Format) und das Bestehen des Abschlusstests zu garantieren, falls erforderlich;
- die Kohärenz zwischen den Testergebnissen, der Anwesenheit im Unterricht und den Angaben auf dem Zeugnis zu gewährleisten;

## Zuständigkeiten

Die Nutznießer des Bildungsangebots sind verpflichtet, die Räume der MELITTAKLINIK und die von der Klinik zur Verfügung gestellten Ressourcen zu respektieren.

Die Begünstigten des Ausbildungsangebots sind verpflichtet, die Bedingungen des Ausbildungsangebots einzuhalten, die sie bei der Anmeldung ausdrücklich akzeptiert haben, und etwaige Änderungen unverzüglich zu melden

## 4. Aktualisierung der Qualitätsfaktoren und der Methoden zur Bewertung der Dienstleistungsqualität

Im Einklang mit den Zertifizierungen ihres eigenen integrierten Managementsystems überwacht MELITTAKLINIK ständig die Elemente, die sie als entscheidend für die Qualität ihrer Schulungsaktivitäten identifiziert hat und die auf der Grundlage der festgestellten Bedürfnisse und Erwartungen der Begünstigten ermittelt wurden:

- Programmgestaltung des Bildungsangebots, das nach folgenden Kriterien bewertet wird:

# QUALITÄTSCHARTA von Ausbildungsdienstleistungen



MELITTAKLINIK

Rev. 1.1 - 06.04.2022

- Effizienz des internen Planungsprozesses;
- Art der angebotenen Kurse;
- Sprache, in der der Kurs abgehalten wird (die Kurse können auf Italienisch oder Deutsch abgehalten werden);
- Häufigkeit der Kursdurchführung;
- Einführung von neuen Kursen;
- Zufriedenheit der Teilnehmer mit den Programmierungsaspekten;
- Kursangebot in Bezug auf:
  - Verwaltung des Prozesses der Kursdurchführung im Einklang mit den Erwartungen der Nutzer;
  - die Effizienz des Meldesystems;
  - Verfahrensanpassung von Aktivitäten, um schneller auf festgestellte Bedürfnisse reagieren zu können;
  - Flexibilität der Organisation/Management;
  - Wirksamkeit bei der Vermittlung von Fähigkeiten;
  - Förderung der Digitalisierung des Ausbildungsprozesses;
- Verwaltung der für die Lehrtätigkeit bereitgestellten Ressourcen auf der Grundlage der Teilnehmerzufriedenheit, insbesondere in Bezug auf:
  - didaktische und expressive Fähigkeiten sowie das Engagement der Lehrer;
  - die Kompetenzen der Lehrer;
  - erworbene Fähigkeiten;
  - Schulungsunterlagen;
  - die Eignung des Klassenzimmers und der Ausstattung.

## 4.1 Indikatoren

Für jedes Ziel werden ein oder mehrere qualitativ-quantitative Indikatoren festgelegt:

- Ergebnisindikatoren
- Risikoindikatoren

Die Indikatoren im Bereich der Ausbildung sind in Abschnitt 4.3 dieser Qualitätscharta im Einzelnen aufgeführt.

## 4.2 Qualitätsstandards

### Ein zertifiziertes integriertes Managementsystem

MELITTAKLINIK hat schon immer ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem gefördert und mehrere Zertifikate erhalten:

- ISO 9001: Verwaltung des Managementsystems
- ISO 45001: Gesundheits- und Sicherheitsmanagementsystem
- ISO 27001: Managementsystem für Informationssicherheit
- ISO 14001: Umweltmanagementsystem
- SR10: Soziale Verantwortung

# QUALITÄTSCHARTA von Ausbildungsdienstleistungen



MELITTAKLINIK

Rev. 1.1 - 06.04.2022

## Standard im Bildungswesen

Das Ausbildungsangebot der MELITTAKLINIK muss sich an den Qualitätsstandards orientieren, die alle Bereiche der Klinik kennzeichnen. Daher werden für jeden Indikator numerische Ziele festgelegt, und zwar

- das für die Ergebnisindikatoren zu erreichende Niveau;
- Schwellenwerte für Risikoindikatoren, die eingehalten werden müssen.

Auch für die Erreichung der Ziele (in der Regel auf Jahresbasis) und die Durchführung der entsprechenden Maßnahmen werden Zeitrahmen festgelegt.

## 4.3 Verfahren und Instrumente zur Überprüfung des Bildungsangebots

MELITTAKLINIK setzt Verfahren zur Überprüfung der Qualitätsindikatoren ein, um die tatsächliche Erreichung der einzelnen Qualitätsziele zu bewerten.

Die folgenden Tabellen zeigen:

- die Qualitätsfaktoren, d. h. die Elemente, von denen das Qualitätsniveau der Dienstleistungen abhängt, die auf der Grundlage der allgemeinen Grundsätze, auf denen die Dienstleistungen beruhen, unter Berücksichtigung des ermittelten Ausbildungsbedarfs der Nutzer ermittelt werden;
- für jeden Faktor die Indikatoren zur Messung der Dienstleistungsqualität und die Qualitätsziele, zu deren Einhaltung sich MELITTAKLINIK in Bezug auf die für den Nutzer erbrachten Dienstleistungen verpflichtet.

INFORMATION/ANLEITUNG		
Faktor Qualität	Indikator	Standard
<b>Pünktlichkeit des Dienstes</b>	Wartezeit für Informationen am Schalter	Max. 10 min.
	Reaktionszeit auf E-Mail-Anfragen	Max. 3 Tage
	Zeitspanne zwischen der Zustellung des Antragsformulars und der erfolgreichen Registrierung	Max. 10 min.
	Zeitspanne zwischen dem Ersuchen um Beratung (am Schalter, per E-Mail oder Telefon) und dem individuellen Gespräch	Max. 5 Tage
<b>Verfügbarkeit und Kontinuität der Dienste</b>	Anzahl der Stunden pro Woche für die Öffentlichkeit zugänglich und auf Abruf	28 Stunden
	Vorhandensein eines Telematikdienstes (E-Mail,	Website in Entwicklung und eine E-Mail Adresse

# QUALITÄTSCHARTA von Ausbildungsdienstleistungen



MELITTAKLINIK

Rev. 1.1 - 06.04.2022

	Internet)	
<b>Kompetenz der Betreiber</b>	Regelmäßige Aktualisierung der Betreiber	Mindestens 50 Stunden Fortbildung pro Jahr
<b>Zuhörfähigkeit/Einfühlungsvermögen der Betreiber</b>	Zufriedenheitsfragebogen	Mindestens 85 % positive Antworten
<b>Klarheit der Informationen über das Bildungsangebot</b>	Zufriedenheitsfragebogen	Mindestens 85 % positive Antworten
<b>Zugänglichkeit von Informationen über das Bildungsangebot</b>	Anzahl der Kommunikationskanäle	Mindestens sechs Kanäle (Melittaklinik-Website, Informationsmaterial, Medianezeigen, gedruckter und Online-Landeskatalog)
<b>Aktualität der Informationen über das Bildungsangebot</b>	Häufigkeit der Aktualisierung der Website	Im Durchschnitt mindestens 1 Aktualisierung alle 30 Tage
	Periodizität der Aktualisierung der gedruckten Veröffentlichung über das Ausbildungsangebot	Katalog: jährlich Sonstiges spezifisches Material: mindestens 4 Aktualisierungen pro Jahr
<b>Verlässlichkeit</b>	Professionalisierung der Kompetenzen	100% der Fälle
	Aushändigung einer abschließenden Teilnahmebescheinigung	100 % der erwarteten Fälle mit einer Anwesenheit von mindestens 75 %.
<b>Professionalität und Kompetenz der Dozenten</b>	Fachliche und didaktische Kompetenz	Mindestens 85 % positive Antworten auf den Zufriedenheitsfragebogen
	Klarheit der Darstellung und Erreichbarkeit zur Klärung	Mindestens 85 % positive Antworten auf den Zufriedenheitsfragebogen
<b>Einfühlungsvermögen des Lehrers</b>	Zufriedenheitsfragebogen	Mindestens 85 % positive Antworten
<b>Pünktlichkeit</b>	Einhaltung der vereinbarten Zeiten und Zeitpläne	Mindestens 95% der Ausbildungsmaßnahmen wurden rechtzeitig begonnen und abgeschlossen.
<b>Angemessenheit und Sicherheit von Räumlichkeiten und Ausrüstung</b>	Einhaltung der Sicherheitsvorschriften	100% der Fälle
	Verfügbarkeit geeigneter Unterrichtsräume, Ausrüstung und Möbel für die Durchführung von Aktivitäten	Mindestens 85 % positive Antworten auf den Zufriedenheitsfragebogen
<b>Angemessenheit der Dienstleistung</b>	Verhältnis Lehrer/Schüler	Eine funktionale Anzahl von Schülern pro Lehrer ist garantiert

# QUALITÄTSCHARTA von Ausbildungsdienstleistungen



MELITTAKLINIK

Rev. 1.1 - 06.04.2022

	Korrespondenz zwischen geplantem Programm und Programm	Mindestens 80 % positive Antworten auf den Zufriedenheitsfragebogen
	Abbrecherquote	Weniger als 10%
<b>Qualität des Lehrmaterials</b>	Verfügbarkeit und Angemessenheit des Lehrmaterials (sofern vorhanden)	Mindestens 80 % positive Antworten auf den Zufriedenheitsfragebogen
<b>Aufmerksamkeit für die Bedürfnisse der Nutzer</b>	Fragebogen zur Zufriedenheit mit der Ausbildungsinitiative (ohne Einzelkonferenzen)	100% der Kurse
	Vorhandensein von Verfahren zur Sammlung von Beschwerden, Vorschlägen und Nutzerberichten	100% der Fälle



## 5. Vorbeugende Maßnahmen zum Schutz von Auftraggebern und Begünstigten

Die Mittel und Wege zur Sammlung von Rückmeldungen sind die folgenden Kanäle für die Übermittlung von Berichten zu jedem Thema (Vorschläge, Überlegungen, Meinungen zur Zufriedenheit, Nichtkonformitäten, Beschwerden, Unzulänglichkeiten, Probleme, Sicherheitsrisiken, Unfälle usw.):

- E-Mail-Adresse: [info@melittaklinik.com](mailto:info@melittaklinik.com) ; [formazione@melittaklinik.com](mailto:formazione@melittaklinik.com)
- Festnetz: +39 0471 087 000
- Fax: +39 0471 471 400
- Formular auf der Website unter dem Menüpunkt "Qualität der Ausbildungsleistungen" <https://www.melittaklinik.com/it/MELITTA-ACADEMY>
- Kasten am Hauptsitz mit gedruckten Formularen für Berichte zum Ausfüllen und Versenden
- Online-Sekretariat 'Melitta-Akademie

## 6. Transparenz Bedingungen

Die Transparenz wird durch die folgenden Bedingungen gewährleistet:

- aus den durch diese Qualitätscharta verbreiteten Informationen, in denen die Personen genannt werden, die mit den Funktionen des Unternehmens betraut sind (Geschäftsführung und Qualitätsmanager (QM), die das hier abgebildete Organigramm zur Annahme unterzeichnet haben);
- Informationen, die über die Website von MELITTAKLINIK und den Newsletter verbreitet werden;
- die ständige Überwachung der Überarbeitung der gesamten Dokumentation und der Informationen auf der Website.

Es sei auch darauf hingewiesen, dass MELITTAKLINIK im Jahr 2021 als Beweis für seine Transparenz und soziale Verantwortung von der Kartellbehörde das Legalitätsrating mit der Note ★++ erhalten hat (Maßnahme RT13934 vom 20/07/2021, gültig für zwei Jahre, verfügbar unter [AGCM - Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato](#)).

## 7. Zugänglichkeit zur Dokumentation

Um eine rechtzeitige, vollständige und wirksame Information über ihre Ausbildungs- und Betreuungsdienste zu gewährleisten, verpflichtet sich MELITTAKLINIK, alle Informationen über die oben genannten erbrachten Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen und somit zugänglich zu machen, ihre Qualität zu messen und die Bewertungen der direkten Nutznießer im Hinblick auf eine ständige Verbesserung zu erheben. MELITTAKLINIK gewährleistet ein systematisches Verfahren zur Archivierung der Dokumentation von Schulungsleistungen durch ein internes Verfahren, das die Verwaltung des gesamten Informationssystems regelt.

Diese Qualitätscharta wird daher in der Art und Weise zur Verfügung gestellt, wie sie im internen Verfahren "Bereitstellung der Qualitätscharta" beschrieben ist: Die Charta wird auf der Website <https://www.melittaklinik.com/it/> in der Rubrik MELITTA ACADEMY veröffentlicht, wodurch ihre Zugänglichkeit sowohl für die direkten Empfänger - d.h. die Kursteilnehmer - als auch für die indirekten

# QUALITÄTSCHARTA von Ausbildungsdienstleistungen



MELITTAKLINIK

Rev. 1.1 - 06.04.2022

Empfänger - d.h. die Unternehmen/Organisationen, die die Teilnehmer in ihrem eigenen Namen anmelden - gewährleistet ist.

Die Melittaklinik bemüht sich auch um eine angemessene Dokumentation der Kursteilnahme, um den Kursteilnehmern ein effektives Lernen zu ermöglichen, indem sie das Lehrmaterial schnell und einfach nachschlagen können. Das Kursmaterial in Papierform wird vor und/oder während des Kurses persönlich zugestellt. Das Material in digitaler Form wird online auf der Website der Melittaklinik im Bereich MELITTA ACADEMY zur Verfügung gestellt und ist nur denjenigen zugänglich, die sich mit ihren persönlichen Zugangsdaten für den Kurs angemeldet haben.

Der Kurskalender ist auf <https://www.melittaklinik.com/it/> veröffentlicht und wird ständig aktualisiert. Die Kursteilnehmer können sie problemlos einsehen und werden - sofern sie ihre Zustimmung erteilen - über etwaige Änderungen des Zeitplans informiert. Die Kursteilnehmer können Informationen über Newsletter, persönliche E-Mails und/oder Telefonanrufe an die bei der Anmeldung angegebenen Kontaktangaben erhalten.

Zu Beginn der ersten Fortbildungsveranstaltung werden die Teilnehmer an die Kursregeln erinnert, die sie bereits bei der Einschreibung unterschrieben haben und die jederzeit unter <https://www.melittaklinik.com/it/> im Bereich MELITTA ACADEMY eingesehen werden können.

  
Privatklinik - Case di Cura Privata  
**MELITTAKLINIK**  
GmbH - Srl  
Via Col di Lana Strasse 4-6, 14  
Via Laura Conti Strasse 2a / 2b  
39100 BOZEN - BOLZANO  
MwSt.-Nr. / P. IVA 01542250210