



THERME  
MERAN  
TERME  
MERANO

# **DIENSTCHARTA THERME MERAN AG**

# **CARTA SERVIZI TERME MERANO SPA**



## VORWORT

Liebe Gäste,

die Therme Meran soll ein Ort der Entspannung, des Wohlbefindens und der Regeneration sein. Dieses Ziel hat sich die Therme Meran gesetzt und um dies zu gewährleisten, sind täglich über 100 Mitarbeiter rund um die Uhr mit vollem Einsatz tätig.

Um Ihnen einen Überblick der angebotenen Leistungen zu verschaffen und die Qualität unserer Dienstleistungen auch weiterhin hoch zu halten, wurde die vorliegende Dienstcharta ausgearbeitet. Diese soll nun einen weiteren Meilenstein in dem Bemühen der Therme Meran um qualitativ hochwertige Dienstleistungen und Benutzerfreundlichkeit signalisieren.

Direktorin  
*Dr. Adelheid Stifter*

## PREFAZIONE

Cari ospiti,

Terme Merano vuole essere un luogo di relax, di benessere e di rigenerazione. Questo è l'obiettivo di Terme Merano, e per garantirlo ogni giorno più di 100 collaboratori si impegnano con grande energia.

Per fornirvi una panoramica delle prestazioni offerte e per mantenere alta la qualità dei nostri servizi anche in futuro, abbiamo elaborato la presente carta dei servizi. Segnala quindi un ulteriore pietra miliare nell'impegno di Terme Merano per servizi di alta qualità e facilità di utilizzo.

La direttrice  
Dott. Adelheid Stifter



INHALTSVERZEICHNIS

INDICE

<b>AUFBAU DER DIENSTCHARTA / STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	4
<b>ABSCHNITT 1 – GESCHICHTE UND ALLGEMEINE GRUNDSÄTZE / PARTE 1 – STORIA E PRINCIPI GENERALI.....</b>	5
GESCHICHTE / STORIA .....	6
ALLGEMEINE GRUNDSÄTZE / PRINCIPI GENERALI.....	10
<b>ABSCHNITT 2 – DIE DIENSTLEISTUNGEN / PARTE 2 – I SERVIZI OFFERTI .....</b>	12
MISISON UND QUALITÄTSPOLITIK / MISSIONE E POLITICA PER LA QUALITA` .....	13
DIE ORGANISATIONSSTRUKTUR / L'ASSETTO ORGANIZZATIVO.....	14
POOLS / POOLS .....	15
SAUNA / SAUNA.....	16
SPA & VITAL CENTER / SPA & VITAL CENTER.....	17
INHALATION/SANITÄTSIREKTION / INALAZIONI/DIREZIONE SANITARIA.....	18
FITNESS CENTER / FITNESS CENTER.....	18
TIEFGARAGE / PARCHEGGIO INTERRATO.....	20
GASTRONOMIE/BISTRO/SELFSERVICE / GASTRONOMIA/BISTRO/SELF SERVICE.....	20
THERMENSHOP / SHOP TERME .....	21
<b>ABSCHNITT 3 – QUALITÄTSSTANDARDS / PARTE 3 – STANDARD DI QUALITA’ .....</b>	22
QUALITÄTSMASSSTÄBE UND IHRE ÜBERPRÜFUNG / STANDARD DI QUALITA’ E LORO MODALITA’ DI VERIFICA .....	23
<b>ABSCHNITT 4 – BETEILIGUNGSMÖGLICHKEITEN FÜR DIE DIENSTVERBESSERUNG / PARTE 4 – MODALITA’ DI PARTECIPAZIONE PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI .....</b>	28
DIE BEWERTUNG DER DIENSTE DURCH DIE BENUTZER / VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI .....	29
ENTGEGENNAHME VON BESCHWERDEN / GESTIONE DEI RECLAMI .....	29
<b>ABSCHNITT 5 – ERGEBNISSE ÜBER DIE ZUFRIEDENHEIT / PARTE 5 – INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....</b>	30
UMFRAGE ÜBER DIE ZUFRIEDENHEIT / INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE.....	31
ALLGEMEINE ZUFRIEDENHEIT / SODDISFAZIONE COMPLESSIVA.....	31
ANREGUNGEN / PRINCIPALI CRITICITA’ .....	31



## AUFBAU DER DIENSTCHARTA

Die Dienstcharta ist ein Instrument zur Qualitätsentwicklung, zur Bewertung der Dienstleistungen und organisatorischen Weiterentwicklung des Dienstes, mit welchem sich die Therme Meran gegenüber den Benutzern/innen verpflichtet, im Folgenden näher ausgeführte Qualitätsstandards zu gewährleisten und eine ständige Verbesserung der Dienstleistungen anzustreben.

Die Dienstcharta ist Ausdruck einer Verpflichtung für eine explizite und kontrollierbare Qualität. Sie stellt für die Benutzer/innen die Möglichkeit dar, die Dienstleistungen zu kontrollieren, zu verbessern, zu erneuern und weiterzuentwickeln.

Die Dienstcharta hat eine Gültigkeit von einem Jahr und wird jährlich aktualisiert.

Sie besteht aus **fünf Abschnitten**.

Im ersten Abschnitt wird die Geschichte der Therme Meran zusammengefasst und die allgemeinen Grundsätze erfasst, auf welchen heute der Dienst fußt.

Im zweiten Abschnitt werden die erbrachten Dienstleistungen vorgestellt: Zielsetzungen und Qualitätsorientierung, Organisationsaufbau, Kosten, sämtliche Informationen für eine angemessene Inanspruchnahme des Dienstes.

Der dritte Abschnitt legt die zu gewährleistenden Qualitätsstandards fest.

Im vierten Abschnitt werden die Modalitäten festgelegt, wie die Benutzer/innen an der Führung des Dienstes teilhaben und ihren Beitrag für die korrekte Anwendung der Charta leisten können.

Im fünften Abschnitt finden sich die Ergebnisse zu den Umfragen über die Zufriedenheit der Benutzer/innen.

## STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di sviluppo della qualità, di valutazione delle prestazioni e di sviluppo organizzativo del servizio, con il quale la Terme Merano si impegna con gli utenti a garantire gli standard di qualità indicati qui sotto nella prospettiva del miglioramento continuo.

La Carta dei Servizi costituisce un impegno di qualità valutabile ed esigibile e un'opportunità per gli utenti di contribuire a controllare e correggere il servizio offerto, ad innovarlo e farlo evolvere.

La Carta ha validità annuale, viene aggiornata annualmente e si compone di **cinque parti**.

Nella prima parte viene offerto una breve introduzione storico; inoltre, sono enunciati i principi generali cui si attiene il servizio.

La seconda parte è dedicata alla presentazione dei servizi erogati dalla Terme Merano: le finalità e l'orientamento alla qualità, l'assetto organizzativo, i costi e tutte le informazioni necessarie per fruirne in modo adeguato.

La terza parte definisce gli standard di qualità garantiti.

La quarta parte chiarisce quali sono le modalità attraverso le quali gli utenti possono essere partecipi alla gestione del servizio e contribuire alla corretta applicazione della Carta.

La quinta parte riporta l'esito delle indagini condotte sulla soddisfazione dell'utenza.



THERME  
MERAN  
TERME  
MERANO

## ABSCHNITT 1 – GESCHICHTE UND ALLGEMEINE GRUNDSÄTZE PARTE 1 – STORIA E PRINCIPI GENERALI



## GESCHICHTE

Die Geschichte der Meraner Thermen ist untrennbar mit der von Meran als Kurstadt verbunden. Kaiser Karl V. zeigte bereits 1522 Wertschätzung für das milde Klima des Burggrafenamtes und schloss auf seinem Weg nach Süden einen längeren Aufenthalt in Meran ein. Die Adligen und die wohlhabenden Bürger Europas folgten seinem Beispiel. Das tatsächliche Geburtsjahr des Kurorts liegt jedoch im Jahr 1836.

Zu dieser Zeit erschien eine wissenschaftliche Veröffentlichung des Arztes Dr. Josef Waibl über das besonders gesunde Klima des Meraner Gebiets. Auch die Prinzessin Schwarzenberg urlaubte im selben Jahr in Meran. Zu ihrem Gefolge gehörte der persönliche Arzt Johann Nepomuk Huber, der die wohltuenden Auswirkungen des Meraner Klimas und der lokalen Trauben bemerkte, und eine Broschüre mit dem Titel *“Über die Stadt Meran in Tirol, ihre Umgebung und ihr Klima, nebst Bemerkungen über Milch-, Molke- und Traubekuren und nahe Mineralquellen”* verfasste. In dem Text beschrieb Huber Meran als eine gesunde Quelle, in der Luft, Wasser und Milch Eigenschaften hatten, um das natürliche Lebensende zu verlängern! Das Buch wurde in Wien in den Kreisen des Hochadels gelesen und verschaffte dem Tourismus in Meran einen erheblichen Impuls.

Etwa zur gleichen Zeit lobte der Meraner Arzt Eduard Kuhn Meran als einen Ort, an dem sich die Tuberkulosekranken erholen konnten. Die Wintertage in der Südtiroler Stadt waren laut Kuhn so angenehm, dass die Gäste viele Stunden ohne Beeinträchtigung im Freien verbringen und die Atemwege beim Spazierengehen stärken konnten. Bei Erkrankungen des Verdauungstraktes, Herz- und Kreislaufproblemen sowie bei Nieren- und Harnwegserkrankungen riet Eduard Kuhn stattdessen zur Kur mit den heute noch bekannten und geschätzten Trauben. Bereits 1840 wurde in Obermais eine Kaltwasser-Hydrotherapieanlage eröffnet.

1850 wurde das erste „Kurkomitee“ ins Leben gerufen, das sich um den Bau des neuen Kurhauses kümmern sollte. Der spätere Bürgermeister Josef Valentin Haller und

## STORIA

La storia delle Terme di Merano è indissolubilmente legata a quella di Merano città di cura. Già nel lontano 1522 l'imperatore Carlo V mostrava di apprezzare il clima mite del Burgraviato e incluse nel suo tragitto verso sud un prolungato soggiorno a Merano. I nobili e i cittadini abbienti dell'intera Europa seguirono il suo esempio. Tuttavia la nascita vera e propria della località di cura va fatta risalire al 1836.

A quel tempo apparve una pubblicazione scientifica del medico dottor Josef Waibl riguardante il clima particolarmente salutare della conca meranese. Anche la principessa Schwarzenberg soggiornò a Merano in quello stesso anno. Del suo seguito faceva parte il medico personale Johann Nepomuk Huber che, notati gli effetti benefici del clima meranese e dell'uva locale, scrisse un libricino dal titolo *“Über die Stadt Meran in Tirol, ihre Umgebung und ihr Klima, nebst Bemerkungen über Milch-, Molke- und Traubekuren und nahe Mineralquellen”* (La città di Merano in Tirolo, i suoi dintorni ed il suo clima, inoltre osservazioni sulle cure del latte, del siero di latte, dell'uva e sulle vicine sorgenti minerali). Nel testo Huber descrisse Merano come una fonte salutare in cui aria, acqua e latte avevano qualità tali da riuscire a prolungare la fine naturale della vita! Il volumetto venne letto a Vienna nei circoli dell'alta nobiltà e diede un considerevole impulso al turismo meranese.

Pressoché nello stesso periodo il medico meranese Eduard Kuhn elogiava Merano come luogo dove i tubercolotici potevano ristabilirsi. Secondo Kuhn, nella cittadina altoatesina le giornate invernali erano gradevoli a tal punto che gli ospiti potevano passare molte ore all'aperto senza risentirne e rafforzare le vie respiratorie facendo delle passeggiate. Per quanto riguarda le malattie del tratto digestivo, i problemi cardiaci e circolatori come pure le malattie dei reni e delle vie urinarie, Eduard Kuhn consigliava invece la cura dell'uva, ancor oggi conosciuta e apprezzata. Già verso il 1840 venne aperto a Maia Alta uno stabilimento idroterapico ad acqua fredda.

Nel 1850 venne creato il primo “Comitato di cura” di Merano che doveva occuparsi della costruzione del nuovo stabilimento di cura. Nel corso dei decenni successivi il sindaco Josef



besonders der angesehene Kurarzt Dr. Franz Tappeiner schufen dann im Lauf der folgenden Jahrzehnte die Voraussetzungen dafür, dass Meran bis zum Ersten Weltkrieg zu einem der beliebtesten Kurorte im Süden der Alpen aufsteigen konnte. Aus allen Ländern der Monarchie und des Deutschen Reiches strömten die Kurgäste herbei, auch für Russen und Engländer wurde Meran zu einem beliebten Kuraufenthalt. 1870 kam Kaiserin Elisabeth von Österreich, die berühmte Sissi, nach Meran und wohnte mit ihren beiden Töchtern Gisela und Valerie auf Schloss Trauttmansdorff. Die kränkliche Valerie erholte sich in Meran zusehends, die Journale der damaligen Zeit verbreiteten die gute Nachricht über die Landesgrenzen hinaus. Als Sissi im darauffolgenden Herbst erneut nach Meran reiste, verdoppelten sich die Besucherzahlen, und spätestens von da an gab sich Europas Adel in Meran ein Stelldichein. Gerade rechtzeitig für diese Hochblüte wurde 1874 das neue Kurhaus eingeweiht. Über einhundert Zeitungen lagen im Lesesaal, ein Hinweis auf die internationale Zusammensetzung des Publikums.

Für die Kurgäste entstanden Villen und Hotels, die zum Teil noch heute das Stadtbild von Meran prägen. Die Häuser boten Kalt- und Warmwasserbäder in verschiedenen Varianten und mit allerlei Zusätzen an, ein Kurmittelhaus in elegantem Jugendstil entstand, eine Trinkhalle verabreichte diverse Mineralwasser. Für die Lungenkranken wurden auf Geheiß von Dr. Tappeiner in der Wandelhalle an der Passer Liegestühle aufgestellt, wo sie die frische Luft genießen konnten. Auf diese Art und Weise wurde die Stadt zum Vorläufer der berühmten Schweizer Lungensanatorien, wie sie Thomas Mann in seinem Roman „Der Zauberberg“ beschrieben hat.

Um die Jahrhundertwende erlebte Meran eine wahre Blütezeit. Vor dem ersten Weltkrieg wurden durchwegs mehr als eine Million Nächtigungen pro Jahr verzeichnet. Die überwiegend adeligen Besucher blieben im Schnitt fünf Wochen in der Stadt. Die Kurgäste zog das Kurmittelhaus magisch an. Luxuswannenbäder, eine Schwimmhalle, Volksbäder, Brausebäder und ein Dampfbad gab es darin und außerdem völlig neue Behandlungsmethoden wie etwa Vibrationsmassagen oder Moorpackungen.

Valentin Haller e ancor più il dottor Franz Tappeiner crearono le premesse che permisero a Merano di diventare una delle più amate località di cura a sud delle Alpi fino alla prima guerra mondiale. Gli ospiti affluivano da tutte le regioni della monarchia asburgica e del regno tedesco e anche per russi e inglesi la città divenne un'apprezzata località di cura. Nel 1870 giunse a Merano l'imperatrice Elisabetta, la famosa Sissi, che con le figlie Gisela e Valerie soggiornò a Castel Trauttmansdorff. A Merano la malaticcia Valerie migliorò sensibilmente e questa notizia venne ampiamente diffusa dai giornali del tempo. Quando l'autunno seguente Sissi si mise nuovamente in viaggio alla volta di Merano, le cifre dei visitatori raddoppiarono e da quel momento la nobiltà europea si diede appuntamento nella cittadina altoatesina. Giusto in tempo per cogliere questo momento di splendore, nel 1874 venne inaugurato il nuovo Kurhaus. Nella sala di lettura si potevano trovare oltre 100 quotidiani, un segno dell'internazionalità del pubblico presente.

Per ospitare i villeggianti sorsero ville e hotel, che in parte contrassegnano ancor oggi la fisionomia di Merano. Le case offrivano bagni caldi e freddi in molte versioni e con ogni sorta di accessori. Venne edificato un Kurmittelhaus (istituto fisioterapico) nelle forme eleganti del liberty; in una sala destinata alle cure idropiche venivano somministrate varie acque minerali. Su ordine del dottor Tappeiner, nel porticato lungo il Passirio vennero poste delle sedie a sdraio destinate ai tubercolotici, affinché potessero godersi l'aria fresca. In questo modo la città di cura precorse i celebri sanatori antitubercolari svizzeri, così come li descrisse Thomas Mann nel suo romanzo “La montagna incantata”.

A cavallo tra Otto e Novecento Merano conobbe un vero e proprio splendore. Prima della prima guerra mondiale vennero registrati in media più di un milione di pernottamenti all'anno. La maggior parte dei visitatori erano nobili che trascorrevano in media cinque settimane in città. L'istituto fisioterapico era una grande attrazione per gli ospiti: c'erano bagni in vasche di lusso, una piscina, bagni pubblici, docce, un bagno di vapore e metodi di trattamento innovativi come bagni radioattivi, vibromassaggi e impacchi di fango.



Der legendäre Ruhm von Meran wurde und wird durch die angenehme Landschaft und das milde Klima bestimmt, in dem in der wunderschönen Berglandschaft der Texelgruppe als Kulisse Palmen und exotische Pflanzen aller Art zusammenleben. Die Auswahl an mediterranen Pflanzen, die insbesondere von Dr. Tappeiner gefördert wurde, machte die Stadt und ihre Umgebung zu einer himmlischen Oase inmitten der Gletscher, in der Trauben, Wein und eine große Vielfalt an Früchten das Leben süßer machten.

Wegen dieser Landschaft hat der Künstler Fritz von Herzmanovsky-Orlando die Stadt in "subtropisches Norwegen" umbenannt. Er liebte Meran wie viele andere Künstler. Franz Kafka, an Tuberkulose erkrankt, verbrachte nostalgische Tage in der Pension Ottoburg. Arthur Schnitzler hat sich hier verliebt, Christian Morgenstern hat in Obermais geheiratet und an seinem "Palmström" gearbeitet, Rilke und Hoffmannsthal haben Gedichte komponiert, Stefan Zweig war so begeistert, dass er sagte: "Norden und Süden, Stadt und Land, Deutschland und Italien, alle diese Kontraste schieben sich sanft ineinander."

Der Ausbruch des Ersten Weltkrieges brachte ein jähes Ende des frühen Tourismus in Meran. Promenaden und Hotels waren plötzlich leergefegt. Erst langsam rappelte sich die Stadt wieder auf. Als 1933 ein Geologe am Vigiljoch bei Meran radonhaltiges Wasser entdeckte, vollzog die Kurstadt einen Wandel. Aus dem bis dahin vorwiegend klimatischen Kurort wurde jetzt ein Thermalkurort. 1940 wurde das mineralarme Wasser des Vigiljochs erstmals zum Kurmittelhaus geleitet. Das darin enthaltene Edelgas Radon stellte sich als äußerst bekömmlich und wohltuend heraus, sodass immer mehr Kurgäste nach Meran kamen. Als besonders heilsam erwies sich das Wasser bei Patienten mit Kreislaufproblemen, Erkrankungen der Harnwege sowie mit Atmungs- und Verdauungsstörungen. 1958 wurde die Aktiengesellschaft S.A.L.V.A.R. (Società Azionaria Lavorazione Valorizzazione Acque Radioattive) zur Nutzung radioaktiver Gewässer gegründet, 1972 in Meran das Kurbad eröffnete, das aus den radioaktiven Quellen des Vigiljoch gespeist wurde. Zu den therapeutischen Einrichtungen gehörten Schlammbäder, Unterwassermassagen,

La fama leggendaria di Merano era ed è determinata dal paesaggio ameno e dal clima mite in cui, nello splendido scenario montuoso del gruppo di Tessa come sfondo, convivono palme e ogni tipo di piante esotiche. La scelta delle piante mediterranee, promossa in special modo dal dottor Tappeiner, conferì alla città e ai suoi dintorni la fama di un'oasi paradisiaca in mezzo ai ghiacciai, dove uva, vino e una gran varietà di frutta rendevano più dolce la vita all'ospite. Per via di questo paesaggio, l'artista Fritz von Herzmanovsky-Orlando ribattezzò la città una "Norvegia subtropicale". Egli amava Merano al pari di molti altri artisti. Nella pensione Ottoburg Franz Kafka, malato di tubercolosi, trascorse nostalgiche giornate. Arthur Schnitzler si innamorò qui perdutoamente, Christian Morgenstern si sposò a Maia Alta e lavorò alla stesura del suo "Palmström", Rilke e Hoffmannsthal vi compusero poesie, Stefan Zweig ne rimase così estasiato da dire: "Nord e sud, città e campagna, Germania e Italia, tutti questi contrasti scivolano dolcemente uno nell'altro."

Lo scoppio della Prima guerra mondiale mise di colpo fine al turismo meranese. Passeggiate e alberghi si svuotarono improvvisamente. La ripresa avvenne solo nel 1933, quando un geologo scoprì dell'acqua contenente radon su Monte S. Vigilio e così, quella che fino ad allora era stata una stazione climatica, divenne una località termale. Nel 1940 l'acqua oligominerale di Monte S. Vigilio venne incanalata per la prima volta fino all'istituto fisioterapico. Il gas nobile in essa contenuto, il radon, si rivelò estremamente sano e benefico e così giunsero a Merano sempre più ospiti. L'acqua si dimostrò particolarmente efficace nel curare pazienti affetti da problemi circolatori, malattie delle vie urinarie, disturbi respiratori e digestivi. Nel 1958 venne fondata la società per azioni "Società Azionaria Lavorazione Valorizzazione Acque Radioattive", la S.A.L.V.A.R., che nel 1972 aprì le Terme di Merano, alimentate dalle sorgenti radioattive di Monte S. Vigilio. Le applicazioni terapeutiche comprendevano bagni di fango, idromassaggi, cure inalatorie e cure idropiniche, oltre ai bagni nella grande piscina coperta.



Inhalations- und Trinkkuren sowie das Baden im großen Hallenbad.

1982 änderte die Gesellschaft ihren Namen in Meraner Kurbad AG – Terme di Merano S.p.A. Bis dahin war der italienische Staat mit 60% Hauptaktionär der Gesellschaft. Eine Änderung ergab sich Ende 1997, als diese 60% an das Land Südtirol übergingen, das bereits 39 Prozent besaß, somit Hauptaktionär wurde und eine neue Ära einleitete.

Das Land Südtirol beschloss eine grundlegende Erneuerung der Bädereinrichtung, um damit den Fremdenverkehr in Meran anzukurbeln und schrieb einen Ideenwettbewerb aus, dem 112 Architekten aus ganz Europa Folge leisteten. Am 12. Januar 2000 wurde mit dem Architektenteam Baumann, Zillich, Müller und Wehberg aus Berlin der Sieger gekürt. Der Südtiroler Designer Matteo Thun gestaltete das Innenleben der Therme. Im Herbst 2001 wurde mit den Arbeiten begonnen. Im April 2004 beschloss die Aktionärsversammlung eine weitere Namensänderung von Meraner Kurbad AG in Therme Meran AG.

Am 3. Dezember 2005 wurde die „neue“ Therme eröffnet, und am 3. Juni 2006 war der Themenpark der Therme Meran für Gäste zugänglich. Seitdem sind die Therme Meran und der Themenpark sowohl für Gäste als auch für die Meraner selbst weder aus dem Meraner Stadtbild noch aus der Freizeitgestaltung wegzudenken.

Nel 1982 la società mutò il proprio nome da S.A.L.V.A.R. in Meraner Kurbad AG – Terme di Merano S.p.A. Fino a quel momento lo Stato italiano era il socio di maggioranza con il 60% delle azioni. Alla fine del 1997 la Provincia di Bolzano, già in possesso del 39% delle azioni, divenne il socio di maggioranza, segnando l'inizio delle nuove Terme Merano.

La Provincia decise infatti di rinnovare completamente lo stabilimento termale per incrementare il turismo meranese e per questo indisse un concorso di idee a cui aderirono 112 architetti da tutt'Europa. Il 12 gennaio 2000 venne scelto il vincitore: il gruppo di architetti Baumann, Zillich, Müller und Wehberg di Berlino. Per la realizzazione degli interni fu scelto il designer altoatesino Matteo Thun. Nell'autunno 2001 venne dato il via ai lavori. Nell'aprile del 2004 l'assemblea degli azionisti decise un ulteriore cambio del nome, da Terme di Merano S.p.A. in Terme Merano S.p.A.

Il 3 dicembre 2005 sono state inaugurate le "nuove" Terme Merano, e il 3 giugno 2006 è stato aperto il Parco delle Terme Merano. Da allora sia le Terme che il parco termale fanno parte integrante della città e del tempo libero sia degli ospiti che anche dei meranesi stessi.



## ALLGEMEINE GRUNDSÄTZE

### Gleichheit und Unparteilichkeit

Die Therme Meran handelt nach dem Grundsatz der Gleichheit der Benutzer/innen, die Anrecht auf eine unparteiliche Behandlung nach den Prinzipien der Objektivität und der Billigkeit haben.

### Klarheit und Transparenz

Die Benutzer/innen haben das Recht, über die Tätigkeiten und die Verfahren informiert zu werden, die von den einzelnen Bereichen ausgeübt bzw. die aufgrund einer Anfrage in die Wege geleitet werden. Sie haben außerdem das Recht, die Namen der Sachbearbeiter und die Bearbeitungszeiten/Wartezeiten zu kennen.

### Beteiligung

Die Benutzer/innen können ihre Zufriedenheit bezüglich der Qualität der angebotenen Dienstleistungen zum Ausdruck bringen sowie Vorschläge und Beschwerden einreichen, die zur Verbesserung unserer Dienstleistungen beitragen können.

### Wirksamkeit und Effizienz

Die Benutzer/innen verfolgen das Ziel der ständigen Verbesserung der Leistungen nach den Prinzipien der Wirtschaftlichkeit, der Wirksamkeit und der Effizienz unter Anwendung der bestmöglichen organisatorischen, technologischen und verfahrensmäßigen Lösungen.

### Kontinuität und garantierte Leistung des Dienstes

Es werden die Kontinuität und die Regelmäßigkeit der Dienstleistungen gewährleistet. Die Struktur ist 365 Tage im Jahr geöffnet.

### Privacy

Das Wohlbefinden der Besucher der Therme Meran ist von Anbeginn unser oberstes Ziel. In diesem Zusammenhang ist nicht nur das physische Wohlbefinden ausschlaggebend. Aus diesem Grund legen wir besonderen Wert auf den Datenschutz unserer Mitarbeiter, Nutzer, Zulieferer und i.A. jener, die mit Therme Meran in Kontakt treten.

## PRINCIPI GENERALI

### Eguaglianza e imparzialità

La Terme Merano osserva il principio di egualianza per tutti i propri utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità.

### Chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dalla Terme Merano e le procedure svolte dai singoli reparti, i nomi dei responsabili del procedimento e i relativi tempi di esecuzione/tempi di attesa.

### Partecipazione

Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro servizio.

### Efficienza ed efficacia

La Terme Merano si impegna costantemente nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia adottando a tal fine le migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

### Continuità e sicurezza del servizio

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare. La struttura è aperta 365 giorni all'anno.

### Trattamento dei dati

La missione principale di Terme Merano è da sempre la cura del cliente. Il perseguimento di tale obiettivo non riguarda soltanto l'aspetto fisico. È in questa ottica, infatti, che la società pone la massima attenzione alle informazioni in proprio possesso, siano esse di dipendenti, clienti, fornitori e di ogni altro soggetto con cui entra in contatto.



Die Datenverarbeitung erfolgt stets im Einklang mit der Datenschutzgrundverordnung 2016/679/EU und des GvD Nr. 196/2003.

Zwecks Vermeidung des Datenverlusts und unerlaubter Handlungen wurden alle notwendigen Sicherheitsmaßnahmen in technischer und organisatorischen Hinsicht ergriffen.

Im Einklang mit der einschlägigen europäischen Gesetzeslage wurde der Datenschutzbeauftragte ernannt, der unter der Emailadresse [rpd@termemerano.it](mailto:rpd@termemerano.it) erreichbar ist.

Il trattamento dei dati avviene sempre nel pieno rispetto del Regolamento UE 2016/679 e del Decreto legislativo n. 196/2003.

Al fine di evitare il rischio di perdita di dati, usi illeciti o il non corretto utilizzo degli stessi sono state adottate le misure di sicurezza tecnologiche e gestionali più adeguate.

Terme Merano, in linea con la normativa europea, ha provveduto a nominare un Responsabile per la protezione dei dati personali che può essere contattato in qualsiasi momento all'indirizzo [rpd@termemerano.it](mailto:rpd@termemerano.it).



THERME  
MERAN  
TERME  
MERANO

## ABSCHNITT 2 – DIE DIENSTLEISTUNGEN PARTE 2 – I SERVIZI OFFERTI



## MISSION UND QUALITÄTSPOLITIK

Die Zufriedenheit der Kunden und die Verbesserung der angebotenen Dienstleistungen in qualitativer Hinsicht bilden die Grundlage der Tätigkeit der Therme Meran.

Die Zielsetzungen der Therme Meran sind:

- 1) auf die von den Benutzern geäußerten Bedürfnisse einzugehen, indem deren Wünsche und Feedback systematisch ermittelt und berücksichtigt werden;
- 2) die Gewährleistung, dass die Räumlichkeiten und Grünflächen sauber und sicher sind;
- 3) Personen mit Handicap die Nutzung der Thermalstrukturen zu ermöglichen;
- 4) die Gewährleistung der Funktionalität und Sicherheit der Geräte, Maschinen, Anlagen und Einrichtungen, wobei Wartungs- und Reparatureingriffe vorgenommen werden;
- 5) die Umsetzung des Programmes zur Eigenkontrolle der Lebensmittelhygiene und der Gewährleistung der HACCP-Verfahren (europäische Hygienenorm) bei der Anschaffung und der Lagerung der Lebensmittel durch Kontrollen in den Küchen mittels mikrobiologischer Analyse und einer entsprechenden Ausbildung des Küchenpersonals
- 6) die Umsetzung des G.v.D. Nr. 81/2008 i.g.F. über den Schutz der Gesundheit und der Sicherheit am Arbeitsplatz;
- 7) die Umsetzung des Organisationsmodells nach den Vorgaben des GvD Nr. 231/2001;
- 8) die Umsetzung des Datenschutzgesetzes, in Bezug auf die Behandlung persönlicher Daten;
- 9) der Einsatz von kompetenten Mitarbeitern;
- 10) die Gewährleistung einer passenden und gezielten Ausbildung der Mitarbeiter zum Zweck der laufenden Verbesserung der Dienstleistungen sowie der Motivation und Miteinbeziehung der Mitarbeiter bei der Erreichung der angestrebten Ziele;
- 11) die Rationalisierung der Ausgaben unter Berücksichtigung der verfügbaren Ressourcen.

Als Bestätigung und Beweis für den Willen der Therme Meran, den erklärten Verpflichtungen nachzukommen, gelten die

## MISSIONE E POLITICA PER LA QUALITÀ

La soddisfazione dell'utente ed il costante miglioramento della qualità dei servizi offerti sono gli obiettivi prioritari della Terme Merano.

Gli obiettivi della Terme Merano sono:

- 1) rispondere alle esigenze dichiarate dall'utente tramite la raccolta ed elaborazione sistematica dei suoi desideri e del suo feedback;
- 2) garantire che gli spazi e le aree verdi siano sicuri e puliti;
- 3) permettere alle persone diversamente abili l'utilizzo delle strutture termali;
- 4) garantire la funzionalità e la sicurezza di attrezzature, macchinari, impianti e arredi, prevedendo interventi di manutenzione e riparazione;
- 5) attuare il programma di autocontrollo igienico dei prodotti alimentari e garantire il rispetto delle procedure HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points, analisi del rischio e gestione dei punti critici) nell'approvvigionamento e nella conservazione del cibo, attraverso un monitoraggio nelle cucine, con analisi microbiologiche e con la formazione del personale di cucina;
- 6) attuare il d.lgs. n. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- 7) attuare il modello organizzativo gestionale ai sensi del d.lgs. n. 231/2001;
- 8) attuare e rispettare la normativa sulla privacy con riferimento alla tutela dei dati personali;
- 9) impiegare personale competente;
- 10) prevedere una mirata attività di formazione del personale al fine di realizzare un miglioramento continuo del servizio, ma anche di sostenere la motivazione ed il coinvolgimento dei collaboratori, con conseguente incentivazione al raggiungimento dei risultati;
- 11) razionalizzare le spese tenendo conto delle risorse disponibili.

A testimonianza e conferma dell'intenzione di perseguire gli impegni dichiarati, Terme Merano ha seguito un percorso di sviluppo del proprio



Qualitätszertifizierungen nach UNI ISO 9001:2015, welche die Therme Meran erhalten hat und zwar in Bezug auf folgende Dienstleistungen:

„Betrieb einer Thermenlandschaft mit Indoor und Outdoorbereichen, Dienstleistungen im Bereich SPA, ein Restaurant/Bistro, sowie der Betrieb eines Fitnesscenters“.

## DIE ORGANISATIONSSTRUKTUR

### Organigramm

#### **Direktion**

Definiert die generelle Ausrichtung der Dienstleistungen und koordiniert die verschiedenen Aktivitäten. Fördert eine am Team orientierte Arbeitsmethodik mit dem Ziel einer kontinuierlichen Verbesserung in allen Bereichen.

#### **Verantwortlicher Privacy**

Verantwortlich für die korrekte Handhabung der Datenverarbeitung im Betrieb.

#### **Sicherheitsbeauftragter**

Verantwortlich für die Einhaltung aller gesetzlichen Vorschriften in Bezug auf die Sicherheit, insbesondere auch in Bezug auf die Sicherheit am Arbeitsplatz.

#### **Qualitätsbeauftragter**

Zuständig für die Aufrechterhaltung und laufende Weiterentwicklung des Qualitätssystems nach ISO 9001:2015.

#### **Bereichsleiter Marketing**

Verantwortlich für die Planung und Durchführung sämtlicher Marketingaktivitäten (Corporate Identity, Werbung, Verkaufsförderung, Public Relations).

#### **Verwaltungsleiter**

Verantwortlich für die ordnungsgemäße Abwicklung der gesamten Verwaltung, insbesondere von Buchhaltung, Bilanzierung, Kostenrechnung und EDV.

#### **Bereichsleiter Allgemeine Dienste**

Verantwortlich für die Bereiche Technik und Reinigung.

#### **Bereichsleiter Kasse & Verkauf**

sistema di gestione per la qualità conseguendo la certificazione secondo la norma UNI ISO 9001:2015 in relazione alle seguenti attività:

“Oggetto dell’attività di Terme Merano è la gestione di uno stabilimento termale con aree indoor e outdoor, servizi SPA, un ristorante bistro e un centro fitness”.

## L'ASSETTO ORGANIZZATIVO

### Organigramma

#### **Direzione:**

Definisce l’orientamento generale dei servizi, coordinando le varie attività. Promuove una metodologia di lavoro di gruppo orientata al miglioramento continuo in tutti gli ambienti d’intervento.

#### **Responsabile ufficio Privacy**

Responsabile per la corretta gestione del trattamento dei dati all’interno dell’azienda.

#### **Responsabile Sicurezza**

Responsabile per il rispetto della normativa in materia di sicurezza, e in particolare in materia di sicurezza sul lavoro.

#### **Responsabile Qualità**

Responsabile per il mantenimento e il continuo sviluppo del sistema di qualità ISO 9001:2015.

#### **Responsabile Marketing**

Responsabile per la pianificazione e realizzazione di tutte le attività di marketing (Corporate Identity, pubblicità, pubbliche relazioni).

#### **Responsabile amministrativo**

Responsabile per la regolare gestione di tutte le attività amministrative, con particolare riferimento a contabilità, bilanci, controlling e informatica.

#### **Responsabile servizi generali**

Responsabile per i reparti tecnica e pulizie.

#### **Responsabile cassa e vendita**



Verantwortlich für die reibungslose Abwicklung des Verkaufs an den Haupt- und automatischen Kassen sowie für die Kundenbetreuung.

#### **Bereichsleiter Pools&Sauna**

Verantwortlich für die Organisation und operative Führung des Bereichs Pools&Sauna.

#### **Bereichsleiter MySpa**

Verantwortlich für die Organisation und operative Führung des Bereichs SPA&Vital Center.

#### **Bereichsleiter Fitness Center**

Verantwortlich für die Organisation und operative Führung des Bereichs Fitness.

#### **Bereichsleiter Gastronomie**

Verantwortlich für die Organisation und operative Führung des Bereichs Gastronomie.

#### **Bereichsleiter Shop**

Verantwortlich für die Organisation und operative Führung des Bereichs Shop.

#### **Sanitätsdirektion**

Führt den Bereich Inhalationen und beaufsichtigt alle sonstigen medizinischen Aktivitäten. Außerdem zuständig für wissenschaftliche Studien.

#### **Bereichsleiter Medical Area**

Verantwortlich für die Organisation, die Verwaltung und die operative Führung des Bereiches.

## **POOLS**

#### **Allgemeine Informationen**

25 Pools zwischen 4 und 472 m<sup>2</sup>, insgesamt 2.000 m<sup>2</sup> Wasserfläche:

- 15 Pools ganzjährig im Innen- und Außenbereich geöffnet: Hauptbecken (34°C), Solebecken (35°C), Heiß- und Kaltbecken (37–18°C), Thermalwasserbecken mit Radon (33°C), Kinderbecken (34°C), Whirlpools (37°C)
- 10 weitere Pools zur Sommersaison (15. Mai bis 15. September) geöffnet: Sportschwimmbecken solar beheizt (25°C),

Responsabile della gestione regolare delle vendite presso le casse presidiate e automatiche e del servizio clienti.

#### **Responsabile Pools&Sauna**

Responsabile per l'organizzazione e la gestione operativa del reparto Pools&Sauna.

#### **Responsabile MySpa**

Responsabile per l'organizzazione e la gestione operativa del reparto SPA&Vital Center.

#### **Responsabile Fitness Center**

Responsabile per l'organizzazione e la gestione operativa del reparto Fitness.

#### **Responsabile gastronomia**

Responsabile per l'organizzazione e la gestione operativa del reparto Gastronomia.

#### **Responsabile shop**

Responsabile per l'organizzazione e la gestione operativa del reparto Shop.

#### **Direzione sanitaria**

Dirige il reparto inalazioni e supervisiona tutte le altre attività mediche. È inoltre responsabile per gli studi scientifici.

#### **Responsabile Medical Area**

Responsabile per l'organizzazione e la gestione amministrativa e operativa del Reparto.

## **POOLS**

#### **Informazioni generali**

25 piscine da 4 a 472 m<sup>2</sup> e una superficie d'acqua totale di 2.000 m<sup>2</sup>:

- 15 piscine all'interno e all'esterno aperte tutto l'anno: piscina principale (34°C), vasca salina (35 °C), piscine con acqua calda e fredda (37 °C – 18 °C). piscine termali con acqua al radon (33 °C), piscina per bambini (34 °C), Whirlpool (37 °C)
- altri 10 piscine aperte nella stagione estiva (dal 15 maggio sino al 15 settembre): vasca fitness a riscaldamento solare (25 °C), piscina



Nichtschwimmerbecken solar beheizt (28°C), Kinderbecken solar beheizt (28°C), Badeparcours Kneippbecken (34–18°C), Quellbad (34°C), Strömungsbecken (34°C), Kalt- und Warmbecken (18–34°C), Abkühlbecken (25°C)

- Bio Natural Pool im Park

per non nuotatori a riscaldamento solare (28 °C), piscina per bambini a riscaldamento solare (28 °C), percorso con vasche Kneipp (34 °C – 18 °C), piscina d'acqua sorgiva (34 °C), piscina contro corrente (34 °C), piscine con acqua fredda e calda (18 °C – 34 °C) e vasca di raffreddamento (25 °C)  
Bio Natural Pool nel Parco

## Öffnungszeiten

<b>Badehalle</b>	9.00 - 21.00 Uhr
Badeschluss	20.40 Uhr
<b>Thermenpark (nur im Sommer)</b>	9.00 - 20.00 Uhr
Badeschluss	19.40 Uhr

## Preise

Die aktuellen Preise des Bereichs Pools&Sauna können unter <https://www.termemerano.it/de/Menu-satellites/Preise> eingesehen werden.

## Kontakt

Thomas Gussetti, Bereichsleiter Kasse  
✉ [gussetti@thermemeran.it](mailto:gussetti@thermemeran.it), ☎ 0473-252000  
Christian Pixner, Bereichsleiter Pools&Sauna  
✉ [pixner@thermemeran.it](mailto:pixner@thermemeran.it), ☎ 0473-252000

## SAUNA

### Allgemeine Informationen

1.300 m<sup>2</sup> textilfreier Saunabereich mit fünf Saunen:

- Finnische Außensauna (trockene Heißluft, 90–100°C)
- Dampfbad Passerstein (100% Luftfeuchtigkeit, 42–45°C)
- Südtiroler Bio-Heusauna
- Dampfbad Trauttmansdorff (100% Luftfeuchtigkeit, 42–45°C)
- Schneeraum sowie mehrere Kaltwasserbecken
- Ruheräume im Innen- und Außenbereich

Weitere Saunen in der Badehalle:

- Dampfbad (100% Luftfeuchtigkeit, 40–50°C)
- Soleinhaltionsbecken (55% Luftfeuchtigkeit, 30°C)

## Orari di apertura

<b>Sala bagnanti</b>	ore 9.00 - 21.00
balneazione fino alle	ore 20.40
<b>Esterne (solo estate)</b>	ore 9.00 - 20.00
balneazione fino alle	ore 19.40

## Prezzi

I prezzi attuali del reparto Pools&Sauna possono essere consultati sotto <http://www.termemerano.it/it/Menu-satelliti/Prezzi>.

## Contatti

Thomas Gussetti, Capo Reparto Cassa  
✉ [gussetti@termemerano.it](mailto:gussetti@termemerano.it), ☎ 0473-252000  
Christian Pixner, Capo Reparto Pools&Sauna  
✉ [pixner@termemerano.it](mailto:pixner@termemerano.it), ☎ 0473-252000

## SAUNA

### Informazioni generali

1.300 m<sup>2</sup> di superficie complessiva (all'area sauna si accede senza indumenti):

- Sauna finlandese all'esterno (aria secca, 90–100°C)
- Bagno di vapore Passerstein (100% di umidità, 42–45°C)
- Sauna al fieno biologico dell'Alto Adige
- Bagno di vapore Trauttmansdorff (100% di umidità, 42–45°C)
- Stanza della neve e diverse vasche di acqua fredda
- Stanze di riposo nella parte interna e esterna.

Altre saune nella sala bagnanti:

- Bagno a vapore (100% umidità, 40–50°C)
- Inalazione con acqua salina (55% di umidità, 30°C)



Weiters im Thermenpark (geöffnet vom 15. Mai bis 15. September): Dampfgrotte (100% Luftfeuchtigkeit, 40-45°C)

Il Parco delle Terme (aperto dal 15 maggio sino al 15 settembre) ospita inoltre: un bagno a vapore sotterraneo (100% di umidità, 40-45°C)

## Öffnungszeiten

**Mo–Fr.** 14.00 - 21.00 Uhr

**Sa, So, Feiertage** 9.00 - 21.00 Uhr

\*entfällt bei Feiertagen und Schulferien

## Kontakt

Christian Pixner, Pools&Sauna

✉ [pixner@thermemeran.it](mailto:pixner@thermemeran.it), ☎ 0473-252000

## MYSPA

### Allgemeine Informationen

Das SPA-Konzept der Therme Meran basiert auf drei Themen:

- Personalisierung der Produkte und Anwendungen
- Ganzheitliches Detox-Konzept
- Südtiroler Rohstoffe

Es werden folgende Dienstleistungen und Produkte angeboten:

- Gesichtspflege
- Körperbehandlungen
- Massagen
- Einzel- und Paarpakete
- Beauty Basics
- Therapeutische Behandlungen
- Naturkosmetische Produkte
- Private Spa Suite
- Pool Suites

## Öffnungszeiten

**Mo–Sa** 09.00 - 19.00 Uhr

## Wartezeiten

Hängen von der angefragten Leistung ab.

## Preise

Die aktuellen Preise des Bereichs SPA&Vital können unter <https://www.termemerano.it/de/Onlineshop/Spa-Gutscheine> und <https://www.termemerano.it/de/Onlineshop/Spa-Gutscheine>

## Orari di apertura

**Lu–Ve** ore 14.00 - 21.00

**Sa, Do, festivi** ore 9.00 - 21.00

\*eccetto giorni festivi e vacanze scolastiche

## Contatti

Christian Pixner, Pools&Sauna

✉ [pixner@termemerano.it](mailto:pixner@termemerano.it), ☎ 0473-252000

## MYSPA

### Informazioni generali

Il concetto della SPA di Terme Merano si basa su tre tematiche:

- Personalizzazione dei prodotti e trattamenti
- Concetto completo detox
- Materie prime dell'Alto Adige

Vengono offerti i seguenti servizi e prodotti:

- Cura del visto
- Trattamenti del corpo
- Massaggi
- Pacchetti individuali e di coppia
- Beauty Basics
- Trattamenti terapeutici
- Prodotti cosmetici naturali
- Private Spa Suite
- Pool Suites

## Orari di apertura

**Lu–Sa** ore 09.00 - 19.00

## Tempi di attesa

Variano in relazione alla tipologia di servizio richiesto.

## Prezzi

I prezzi attuali del reparto SPA&Vital possono essere consultati sotto <https://www.termemerano.it/Shop-online/Buoni-regalo> e



[//www.termemerano.it/de/Onlineshop/Kosmetikprodukte](http://www.termemerano.it/de/Onlineshop/Kosmetikprodukte) eingesehen werden.

#### Kontakt

Infos und Buchungen

✉ [spa@thermemeran.it](mailto:spa@thermemeran.it), ☎ 0473-252024

Verena Voltolini, Bereichsleiterin

✉ [voltolini@thermemeran.it](mailto:voltolini@thermemeran.it), ☎ 0473-252000

<https://www.termemerano.it/it/Shop-online/Prodotti-cosmetici>.

#### Contatti

Stefano Demarchi Pools&Sauna

✉ [depa@tair@termemerano.it](mailto:depa@tair@termemerano.it), ☎ 0473-302520252000

Stefano Del Mancà Pools&Sauna

✉ [dentalich@termemerano@alocit.it](mailto:dentalich@termemerano@alocit.it), ☎ 0473-1252000

#### Contatti

Stefano De

✉ [demarchi@](mailto:demarchi@)

Stefano De

✉ [demarchi@](mailto:demarchi@)

## INHALATIONEN / SANITÄTS DIREKTION

#### Allgemeine Informationen

Das heilkraftige Thermalwasser der Therme Meran stammt vom Vigljoch oberhalb Lana bei Meran. Seine positive Wirkung bei chronischen Erkrankungen der Atemwege ist jngst wissenschaftlich bestigt worden. Anwendung findet das Thermalwasser auch bei Rheuma- und Gliederschmerzen sowie bei Kreislaufbeschwerden der unteren Gliedmaen. Angeboten werden:

- Thermal-Inhalationen
- Balneotherapie mit Thermalwasser

Die Thermal-Inhalationen können sowohl privat als auch über den italienischen öffentlichen Gesundheitsdienst abgerechnet werden.

## INALAZIONI / DIREZIONE SANITARIA

#### Informazioni generali

L'acqua termale di Terme Merano sgorga da Monte San Vigilio, sopra Lana nei pressi di Merano. Le inalazioni sono particolarmente indicate contro le infezioni croniche delle vie respiratorie, come testimoniato dagli ultimi testi scientifici. L'acqua termale trova applicazione anche in caso di problemi dovuti a patologie reumatiche e dolori muscolari e malattie cardiovascolari. Vengono offerti:

- Inalazioni termali
- Balneoterapia con acqua termale

Le inalazioni termali possono essere richieste privatamente, ma sono anche convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale (SNN).

## Öffnungszeiten

**Mo–Fr.** 9.00 - 12.00 Uhr

17.00 -18.00 Uhr

**Im Okt und Nov** 9.00 - 12.00 Uhr

16.00 - 19.00 Uhr

**Sa** 9.00 – 12.00 Uhr

## Orari di apertura

**Lu–Ve** ore 9.00 - 12.00

ore 17.00 - 18.00

**In ott e nov** ore 9.00 - 12.00

ore 16.00 - 19.00

**Sa** ore 9.00 – 12.00

#### Kontakt

Info

✉ [info@thermemeran.it](mailto:info@thermemeran.it), ☎ 0473-252000

Dr. Salvatore Lo Cunsolo, Sanitätsdirektor

✉ [locunsolo@thermemeran.it](mailto:locunsolo@thermemeran.it), ☎ 0473-252000

#### Contatti

Informazioni

✉ [info@termemerano.it](mailto:info@termemerano.it), ☎ 0473-252000

Dr. Salvatore Lo Cunsolo, Direttore Sanitario

✉ [locunsolo@thermemerano.it](mailto:locunsolo@thermemerano.it), ☎ 0473-252000

#### Wartezeiten

Keine.

#### Tempi di attesa

Nessuno.



## MEDICAL AREA

### Allgemeine Informationen

Der Bereich Medical Area ist der Gesundheit gewidmet und besteht aus zahlreichen Fachbereichen:

- Ästhetische Medizin
- Orthopädie und Traumatologie
- Sportmedizin
- Ernährungsberatung
- Physiotherapie
- Hals-Nasen-Ohrenheilkunde

Der Zugang zu den Ambulatorien, die sich im ersten Stock des Thermengebäudes befinden, ist nur auf Vormerkung möglich, welche telefonisch, über Email oder die Homepage von Therme Meran erfolgen kann.

Die Informationen zu den Spezialisten der Medical Area sind, zusammen mit den Curricula Vitae, auf der Homepage von Therme Meran veröffentlicht.

### Öffnungszeiten

**Mo–Fr.** 9.00 - 19.00 Uhr

Vormerkungen nur nach Vereinbarung

Über [www.thermemeran.it/medicalarea](http://www.thermemeran.it/medicalarea) sind Online-Vormerkungen möglich,

### Kontakt

#### Info

✉ [medicalarea@thermemeran.it](mailto:medicalarea@thermemeran.it), ☎ 0473-252000

Dr. Salvatore Lo Cunsolo, Sanitätsdirektor

✉ [locunsolo@thermemeran.it](mailto:locunsolo@thermemeran.it), ☎ 0473-252000

### Wartezeiten

Keine.

## FITNESS CENTER

### Allgemeine Informationen

Vielfältiges Trainingsangebot:

- Großer Workoutbereich mit mehr als 50 modernen Fitnessgeräten der Marken

## MEDICAL AREA

### Informazioni generali

Medical Area è il Reparto dedicato alla salute ed è composto da numerose aree specialistiche:

- Medicina estetica
- Ortopedia e traumatologia
- Medicina sportiva
- Nutrizione
- Fisioterapia
- Otorinolaringoiatria

L'accesso agli ambulatori, che sono situati al primo piano della struttura termale, è consentito solamente su prenotazione che può avvenire tramite telefono, e-mail, oppure tramite il sito istituzionale di Terme Merano.

Le informazioni dei professionisti che operano nella Medical Area sono disponibili sul sito di Terme Merano, dove si trovano anche tutti i curricula degli stessi.

### Orari di apertura

**Lu–Ve** ore 9.00 – 19.00

Prenotazioni solo su appuntamento

**È possibile la prenotazione online dal sito [www.termemmerano.it/medicalarea](http://www.termemmerano.it/medicalarea)**

### Contatti

#### Informazioni

✉ [medicalarea@termemmerano.it](mailto:medicalarea@termemmerano.it), ☎ 0473-252000

Dr. Salvatore Lo Cunsolo, Direttore Sanitario

✉ [locunsolo@thrmemerano.it](mailto:locunsolo@thrmemerano.it), ☎ 0473-252000

### Tempi di attesa

Nessuno.

## FITNESS CENTER

### Informazioni generali

Offerte molteplici per l'allenamento:



- Technogym®, Concept2, Schwinn und Desmotec
- Abwechslungsreiches Kursprogramm
- Personalisierte Dienstleistungen wie Fitness Check oder Personal Training
- Abbonements mit ThermenZutritt inklusive

- Grande area workout con più di 50 moderni attrezzi delle marche Technogym®, Concept2, Schwinn e Desmotec
- Programma corsi variegato
- Servizi personalizzati come Fitness Check o Personal Training
- Abbonamenti con accesso alle Terme incluso

## Öffnungszeiten

<b>Mo, Mi, Fr.</b>	8.00 - 22.00 Uhr
<b>Di, Do</b>	6.30 - 22.00 Uhr
<b>Sa</b>	9.00 - 13.00 Uhr 15.00–20.00 Uhr
<b>So und Feiertage</b>	9.00 - 13.00 Uhr

## Preise

Die aktuellen Preise des Fitness Center können unter <http://www.termemerano.it/de/Therme/Fitness> eingesehen werden.

## Kontakt

### Info

✉ [fitness@thermemeran.it](mailto:fitness@thermemeran.it), ☎ 0473-252021  
Andrea Tuti, Bereichsleiter  
✉ [tuti@thermemeran.it](mailto:tuti@thermemeran.it), ☎ 0473-252000

## Orari di apertura

<b>Mo, Mi, Fr</b>	ore 8.00 - 22.00
<b>Ma, Gi</b>	ore 6.30 - 22.00
<b>Sa</b>	ore 9.00 - 13.00 ore 15.00 - 20.00
<b>Do e festivi</b>	ore 9.00 – 13.00

## Prezzi

I prezzi attuali del Fitness Center possono essere consultati sotto <http://www.termemerano.it/it/terme/palestra>.

## Contatti

**Info**  
✉ [fitness@termemerano.it](mailto:fitness@termemerano.it), ☎ 0473-252021  
Andrea Tuti, Capo Reparto  
✉ [tuti@termemerano.it](mailto:tuti@termemerano.it), ☎ 0473-252000

## TIEFGARAGE

Die Garage Therme Meran Zentrum bietet 560 Stellplätze auf 5 Ebenen und ist rund um die Uhr geöffnet und besetzt. In der Garage befinden sich sieben permanente Kunst-Installationen. Im Laufe des Jahres 2018 werden zwei Stellplätze mit Ladegeräten für Elektroautos ausgestattet werden.

## Preise

Die aktuellen Preise der Tiefgarage können unter <https://www.termemerano.it/preise-infos/anfahrt> eingesehen werden.

## Kontakt

### Info

✉ [info@thermemeran.it](mailto:info@thermemeran.it), ☎ 0473-211740  
Geom. Maurizio Schiona (Bereichsleiter)  
✉ [schiona@thermemeran.it](mailto:schiona@thermemeran.it), ☎ 0473-252000

## PARCHEGGIO INTERRATO

Il parcheggio interrato Terme Merano Centrum ha 560 posti su 5 livelli ed è aperto e custodito 24 ore su 24. Il parcheggio è arricchito da sette installazioni artistiche permanenti. Nel corso del 2018 verranno installati due posti con impianto di ricarico per automobili elettriche.

## Prezzi

I prezzi attuali del parcheggio possono essere consultati sotto <https://www.termemerano.it/it/prezzi-info/arrivo>.

## Contatti

**Info**  
✉ [info@termemerano.it](mailto:info@termemerano.it), ☎ 0473-211740  
Geom. Maurizio Schiona (Bereichsleiter)  
✉ [schiona@termemerano.it](mailto:schiona@termemerano.it), ☎ 0473-252000



## GASTRONOMIE / BISTRO / SELF SERVICE

### Allgemeine Informationen

Das Bistro am Thermenplatz bietet 70 interne Sitzplätze und bis zu 170 Sitzplätze auf der Terrasse.. Das leichte, frische und gesunde Menü wechselt wöchentlich.

Während der Weihnachtssaison wird das Angebot um einen Pavillon am Thermenplatz mit den sechs bunten Thermen-Kugeln erweitert, in denen je bis zu acht Personen Platz finden.

Die Abteilung Gastronomie führt auch das Self Service Restaurant im Pool Bereich, dessen Angebot an warmen Gerichten täglich wechselt, sowie die Saunabar und im Sommer zwei weitere Outlets im Thermenpark.

### Öffnungszeiten

#### Bistro

**Mo-Sa** 9.00 - 23.00 Uhr

**24.9.-1.6.** 9.00 - 19.00 Uhr

**Self Service** 10.00 - 21.00 Uhr

#### Kontakt

##### Info

✉ [info@thermemeran.it](mailto:info@thermemeran.it), ☎ 0473-252000

Romolo Ciccarello, Bereichsleiter

✉ [ciccarello@thermemeran.it](mailto:ciccarello@thermemeran.it), ☎ 0473-252000

## THERMENSHOP

### Allgemeine Informationen

Im Thermenshop finden Sie Produkte der Themen-Kosmetiklinie, sowie Bademantel- und Handtuchverleih. Ausserdem führt der Shop eine große Auswahl an Bade- und Sportmode bekannter Marken.

Deutsche, italienische und internationale Zeitungen und Zeitschriften runden das Angebot ab.

### Öffnungszeiten

**Mo-So** 9.00 - 18.30 Uhr

#### Kontakt

##### Info

✉ [info@thermemeran.it](mailto:info@thermemeran.it), ☎ 0473-252048

## GASTRONOMIA / BISTRO / SELF SERVICE

### Informazioni generali

Il Bistro in piazza Terme offre 70 posti interni e fino a 170 posti sulla terrazza. Il menu leggero, fresco e sano cambia settimanalmente.

Durante la stagione natalizia l'offerta si amplia con un padiglione in piazza Terme e con le sei colorate Thermen-Kugeln, le quali possono ospitare ognuna fino a otto persone.

Il reparto gastronomia gestisce anche il ristorante self service nel reparto Pools, la cui offerta di piatti caldi cambia giornalmente, nonché il bar della sauna e, in estate, due ulteriori outlet nel parco termale.

### Orari di apertura

#### Bistro

**Lu-Sa** ore 9.00 - 23.00

**24.9.-1.6.** ore 9.00 - 19.00

**Self Service** ore 10.00 - 21.00

#### Contatti

##### Info

✉ [info@termemerano.it](mailto:info@termemerano.it), ☎ 0473-252000

Romolo Ciccarello, Capo Reparto

✉ [ciccarello@termemerano.it](mailto:ciccarello@termemerano.it), ☎ 0473-252000

## SHOP TERME

### Informazioni generali

Nello Shop delle Terme troverete prodotti della linea cosmetica delle Terme nonché il noleggio di accappatoi e asciugamani. Inoltre disponiamo di una vasta scelta di costumi da bagno e di abbigliamento sportivo delle migliori marche. Giornali e riviste in tedesco, italiano e internazionali completano l'offerta.

### Orari di apertura

**Lu-Do** ore 9.00 - 18.30

#### Contatti

##### Info

✉ [info@termemerano.it](mailto:info@termemerano.it), ☎ 0473-252048



THERME  
MERAN  
TERME  
MERANO

Mathilde Raich, Bereichsleiterin  
✉ [raich@thermemeran.it](mailto:raich@thermemeran.it), ☎ 0473-252000

Mathilde Raich, Capo Reparto  
✉ [raich@termemerano.it](mailto:raich@termemerano.it), ☎ 0473-252000



THERME  
MERAN  
TERME  
MERANO

## ABSCHNITT 3 - QUALITÄTSSTANDARDS PARTE 3 – STANDARD DI QUALITÀ



## QUALITÄTSMASSSTÄBE UND IHRE STANDARD DI QUALITÀ E LORO MODALITÀ ÜBERPRÜFUNG DI VERIFICA

Die grundlegenden Kriterien, die der Tätigkeit der Therme Meran zugrunde liegen, sind eine möglichst große Zufriedenheit der Benutzer und die laufende Verbesserung der eigenen Dienste. Mit diesen Zielsetzungen vor Augen hat die Therme Meran den Weg für die Zertifizierung gemäß UNI EN ISO 9001:2015 eingeschlagen, die sie am 18.06.2018 erhalten hat.

Die Therme Meran hat neue Instrumente zur Kontrolle und Überprüfung der erbrachten Tätigkeiten ausgearbeitet und Qualitätsmaßstäbe festgelegt, die sowohl in Bezug auf die Gesamtheit der erbrachten Leistungen als auch in Bezug auf jeden einzelnen geleisteten Dienst messbar sind.

Die im zweiten Abschnitt der Dienstcharta beschriebene Qualitätspolitik legt die allgemeinen Ziele und die von der Therme Meran bestimmten Verbesserungsbereiche fest. Davon wurden die spezifischen Zielsetzungen abgeleitet, die eine konkrete Auswirkung auf die Dienste haben und die sich die Therme Meran verpflichtet zu verfolgen und ständig zu aktualisieren. Nachstehend sind angeführt:

- die Qualitätsfaktoren, die aufgrund der allgemeinen Grundsätze, auf welche die Dienste fußen, sowie der Eigenschaften und Bedürfnisse der Benutzer festgelegt wurden;
- die Verpflichtungen für jeden einzelnen Qualitätsfaktor;
- die Qualitätsstandards, welche die Therme Meran einzuhalten beabsichtigt.

I principali criteri che guidano l'attività della Terme Merano sono la ricerca della piena soddisfazione dell'utente e il perseguitamento del miglioramento continuo delle proprie prestazioni. Con questi obiettivi la Terme Merano ha intrapreso un percorso di sviluppo del proprio sistema di gestione, conseguendo in data 18.06.2018 la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

La Terme Merano ha inoltre costruito nuovi strumenti di controllo, monitoraggio e verifica e ha definito standard di qualità misurabili sia con riferimento al complesso delle prestazioni rese, sia rispetto a ciascuno dei servizi prestati all'utente.

La "Politica per la Qualità" enunciata nella seconda sezione della Carta stabilisce gli obiettivi generali e individua gli ambiti di miglioramento fissati dalla Terme Merano. Da essa sono stati declinati obiettivi specifici che hanno una ricaduta concreta sui servizi e che la Terme Merano si impegna a perseguire e ad aggiornare con continuità. Di seguito sono riportati:

- i fattori di qualità individuati sulla base dei Principi Generali ai quali si ispirano i servizi, le caratteristiche e le esigenze degli utenti;
- per ciascun fattore, gli impegni che ne danno interpretazione concreta;
- i livelli di qualità che la Terme Merano si impegna a mantenere.

Bereich	Qualitätsfaktor	Indikator	Standard	Prüfung
Alle	Verfügbarkeit der Dienstleistung	Tage an denen die Struktur geöffnet ist	365 Tage im Jahr	Jährlicher Bericht von Seiten der Direktion
Alle	Zugang zur Struktur	% barrierefreier Zugang für Personen mit Beeinträchtigungen	100%	Jährlich mittels externer Vereine oder Onlus



Alle	Verwaltung der Qualitätsstandards	Einhaltung der ISO 9001:2015	Erlangung der Zertifizierung	Periodisch mittels externer Zertifizierer
Alle	Energie-Sparmaßnahme	Sparmaßnahmen im Bereich der Innen- und Außenbeleuchtung durch Verwendung von Leuchtkörper mit Niedrigverbrauch	80%	Energieaudit von externer Dienstleister
Verwaltung	Bezahlung	Tage bis zur Bezahlung der Rechnung	60 Tage ab Erhalt der Rechnung (30 Tage bei verderblichen Gütern)	Periodisch vom Bereichsleiter
Allgemeine Dienste	Sauberkeit	Tage an denen die Böden gewischt werden	365 Tage im Jahr	Verantwortlicher für die Ausführung und Kontrolle durch die Nutzer
Tiefgarage	Verfügbarkeit und Zugang	Informationstafeln mit Angabe der Preise und der Regeln für die Nutzung	100% im Eingangs- bzw. Einfahrtsbereich	Periodisch vom Bereichsleiter
Tiefgarage	Verfügbarkeit	Anzeige der freien Plätze im Einfahrtsbereich	100%	Periodisch vom Bereichsleiter
Tiefgarage	Sicherheit	Automatische Kontrolle der Zufahrt und Fernöffnung	100%	Periodisch vom Bereichsleiter
Kassa & Verkauf	Verfügbarkeit der Dienstleistung	Wartezeit bei Kassen	Max. 15 Minute (davon ausgenommen sind besondere Situation wie z.B. in der Weihnachtszeit)	Periodisch vom Bereichsleiter
Pools & Sauna	Wasserqualität	Periodische Kontrolle hinsichtlich der Wasserqualität	HACCP	Periodische Prüfung mit Anmerkung der Tätigkeit in den vorgesehenen Registern durch die Bademeister
SPA & Vital	Produktqualität	Nutzung eigenen Kosmetiklinie mit	50%	Periodisch vom Bereichsleiter



		Zutaten aus Südtirol im Zusammenhang mit den angebotenen Anwendungen		
Fitness	Qualität der Geräte	Kontrolle und Instandhaltung der Geräte	Halbjährlich	Kontrolle von Seiten einer externen Firma und Prüfung der Mitteilungen und Reklamationen der Nutzer
Gastronomie	Qualität der Produkte	Anteil heimischen Produkte	40%	Periodisch vom Bereichsleiter
Kinderhort	Unterstützung der Familie	Tage an denen Animation bzw. Betreuung für Kinder angeboten wird	Täglich von Mai bis September	Periodisch von der Direktion
Sanitätsdirektion	Verfügbarkeit der Leistung	Wartezeit für bei den Inhalationen	Keine Wartezeit	Periodisch vom Bereichsleiter und Prüfung der Mitteilungen und Reklamationen der Nutzer
Medical Area	Verfügbarkeit der spezialistischen Visiten	Wartezeit von der Buchung zur Visite	10 Tage	Periodisch vom Bereichsleiter

Reparto	Fattore di qualità	Indicatore	Obiettivo	Verifica
Tutti	Disponibilità del servizio	Giorni di apertura	365/anno	Annuale con pubblicazione sulla relazione annuale della Diretrice
Tutti	Accessibilità strutturale	% strutture senza barriere architettoniche per ospiti in situazione di disabilità	100%	Annualmente tramite associazioni o Onlus
Tutti	Gestione del sistema qualità	Mantenimento di un sistema di qualità ISO 9001:2015	Superamento Audit	Periodico da parte di un certificatore esterno
Tutti	Risparmio energetico	Installazione di lampade a risparmio	80%	Audit energetico da società esterna



		energetico nell'ambito dell'illuminazione esterna e interna		
Amministrazione	Tempestività nei pagamenti	Giorni di attesa per il pagamento di fatture	60 giorni dalla ricezione della fattura (30 giorni per merci deteriorabili)	Periodico dal responsabile del reparto "Amministrazione"
Servizi generali	Pulizia	Giorni di lavaggio pavimenti	365 giorni l'anno	Direttore dell'esecuzione e monitoraggio da parte degli utenti
Garage interrato	Disponibilità e facilità di accesso	Cartelli informativi con indicazione dei prezzi aggiornati e regolamento per l'utilizzo	100% in tutte le aree di accesso	Periodico da parte del Responsabile del reparto
Garage interrato	Disponibilità	Segnalazione dei posti liberi nelle zone di accesso	100%	Periodico da parte del Responsabile del reparto
Garage interrato	Sicurezza	Controllo automatizzato degli accessi e apertura remotizzata	100%	Periodico da parte del responsabile del reparto
Cassa e vendita	Disponibilità del servizio	Tempi di attesa alle casse	15 minuti di attesa massima (ad eccezione dei periodi con afflussi eccezionali come per esempio durante il periodo natalizio)	Periodico dal responsabile del reparto
Pools & Sauna	Qualità dell'acqua	Controllo periodico della qualità dell'acqua	HACCP	Verifica periodica con annotazione negli appositi registri da parte degli assistenti bagnanti
SPA & Vital	Qualità dei prodotti	Utilizzo della propria linea di cosmetici nei trattamenti con ingredienti provenienti dall'Alto Adige	50%	Verifica periodica da parte del Responsabile del reparto
Fitness	Qualità degli attrezzi	Verifica e manutenzione degli attrezzi	Semestrale	Controllo da parte di una società esterna e monitoraggio



				delle segnalazioni e reclami degli utenti
Gastronomia	Qualità dell'offerta gastronomica	Utilizzo di materie prime dell'Alto Adige	40%	Periodico da parte del responsabile del reparto
Spazio bimbi	Assistenza per famiglie	Giorni nei quali viene offerto animazione per bambini	Tutti i giorni da maggio a settembre	Periodico da parte della Direzione
Direzione sanitaria	Disponibilità del servizio	Tempi di attesa per prestazioni inalatorie	Nessuna attesa	Periodico dal responsabile del reparto e monitoraggio delle segnalazioni da parte degli utenti
Medical Area	Disponibilità delle visite specialistiche	Tempi di attesa dalla prenotazione alla vista	10 giorni	Periodico dal responsabile del reparto



THERME  
MERAN  
TERME  
MERANO

**ABSCHNITT 4 – BETEILIGUNGSMÖGLICHKEIT FÜR DIE  
DIENSTVERBESSERUNG  
PARTE 4 – MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE PER IL MIGLIORAMENTO  
DEI SERVIZI**



## DIE BEWERTUNG DER DIENSTE DURCH DIE BENUTZER      VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI

Die Therme Meran führt regelmäßige Erhebungen durch, um die Zufriedenheit der Benutzer zu erfahren und so nützliche Informationen für die Ausrichtung der Pläne zur Verbesserung der Dienstleistungen zu erhalten.

La Terme Merano effettua periodicamente indagini per rilevare la soddisfazione degli utenti i cui risultati rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

### ENTGEGENNAHME VON BESCHWERDEN

Beschwerden, Hinweise und Meldungen über Missstände oder über die Nichteinhaltung der in dieser Dienstcharta festgelegten Verpflichtungen können mündlich, schriftlich, telefonisch, per PEC oder E-Mail vorgebracht werden. Um das Problem ausfindig machen zu können und die Überprüfung des gemeldeten Sachverhalts zu ermöglichen, muss die Beschwerde folgende Angaben enthalten:

- das Verhalten des Personals (Angaben über die Person)
- die Qualität des erbrachten Dienstes
- die Nichteinhaltung der festgelegten Standards.

### GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami, i suggerimenti, le segnalazioni di eventuali criticità o di mancato rispetto degli impegni fissati dalla presente Carta possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via PEC o e-mail. Per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, il reclamo dovrà indicare:

- il comportamento del personale (indicando la persona)
- la qualità del servizio reso
- il mancato rispetto degli standard promessi

### Ansprechperson

✉ info@thermemeran.it, ☎ 0473-252000  
Lorenzo Grassoni, Direktionssekretariat

### Persona di riferimento

✉ info@termemmerano.it, ☎ 0473-252000  
Lorenzo Grassoni, Segreteria Direzione



THERME  
MERAN  
TERME  
MERANO

## ABSCHNITT 5 – ERGEBNISSE ÜBER DIE ZUFRIEDENHEIT PARTE 5 – INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI



THERME  
MERAN  
TERME  
MERANO

### **UMFRAGE ÜBER DIE ZUFRIEDENHEIT**

Der Zufriedenheitsgrad wird mittels eines innovativen Systems ermittelt, welches in allen Bereichen vorhanden ist.

### **INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE**

L'indagine sulla soddisfazione verrà condotta tramite un sistema innovativo che è disponibile in ogni reparto.