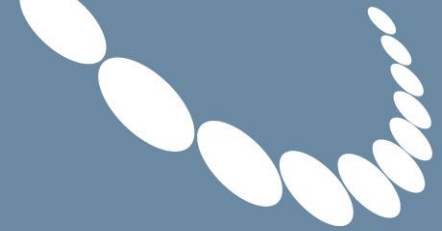
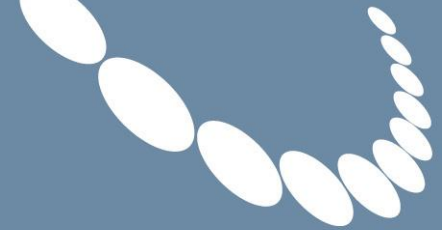


## **Dienstleistungsexport:**

**Gesundheitstourismus als steirische  
Zukunft?!**

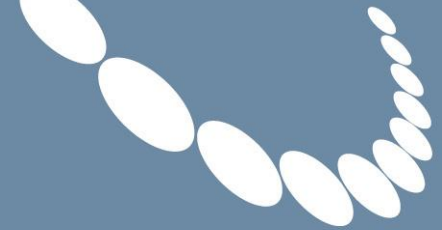




## Begrüßung

**Dr. Martin Hoff**

**Obmann Fachgruppe der Gesundheitsbetriebe**



## 1. Keynote

**Fritz Michelitsch**

**Best Health Austria – Das Gütezeichen im Gesundheitstourismus**



# Herzlich Willkommen

## 13. Steirischer Exporttag 2017

### Best Health Austria



# Herzlich Willkommen

Themen:

- Qualitätsmanagement und Gütezeichen zur Absicherung der Leistungen am Gast / Kunden
- Entwicklung der Qualität durch BHA und Gütezeichen



# Qualitätsmanagement

- Qualitätsmanagement ist ein ständig weiterentwickelnder Prozess zur Absicherung der Leistung (Dienstleistung und Produkt) am Gast / Kunden.
- Basis dafür sind Dokumente ( Handbücher ) und Strukturen im Unternehmen.

# Die Botschaft.

Einzigartiges Qualitätsgütezeichen für Österreichs Wohlfühl- und Gesundheitsbetriebe signalisiert und garantiert herausragende Beratung, Betreuung und Infrastruktur.

- ERLEBBARE,
- NACHHALTIGE
- BEWEISBARE Gesundheitsleistungen.

Einzigartige Kombination der Naturwirkkräfte mit der unnachahmlichen Betreuungsqualität der MitarbeiterInnen und EigentümerInnen ist die herausragenden Stärke.





# Die Marktstrategie



Gäste/KundInnen benötigen

**ORIENTIERUNG u. LEISTUNGSSICHERHEIT**

Daher:

- Unabhängige Prüfungen
- Mitarbeiter- und Gästebefragungen mit Benchmarking
- Hohe Dienstleistungsqualität
- MitarbeiterInnenschulungen
- Jährliche Qualitätskontrolle durch ÖQA



# DAS GÜTEZEICHEN

## Begriffsdefinitionen:

- Unter Güte wird jene Beschaffenheit und **Leistung** von **Produkten, Dienstleistungen** und Verfahren verstanden, die das **normal zu erwartende Maß** an Erwartungshaltungen – wie sie üblicherweise in den Stand der Technik repräsentierenden **Normen** festgelegt sind – **übersteigen**.
- Güterichtlinien sind jene normativen **Dokumente**, die die entsprechenden Anforderungen spezifizieren und für Gütezeichenwerber verbindlich festlegen.

# DIE 2 STUFEN



**Austria Gütezeichen Gesundheitstourismus – Best Health Austria**

# Qualitätsgütezeichen



## Ablauf

- Vorprüfung mit Abbruchmöglichkeit
- Ist-Situation (Überprüfung der Innensicht)
- Ausbildungsmodul „Advancer“
- Systemchecks (fachliche Sicht)





# Ziel der Güterichtlinie

- Diese Güterichtlinie richtet sich an Organisationen des Gesundheitstourismus, die es sich zur Aufgabe gemacht haben, die Gesundheit von Menschen nachhaltig zu verbessern.



# Anwendungsbereich

- Organisationen des Gesundheitstourismus die vom Nachweis ihrer Fähigkeiten im Sinne der Anforderungen dieser Güterrichtlinie Gebrauch machen können, sind:
  - ❖ Beherbergungsbetriebe,
  - ❖ Thermen,
  - ❖ Kuranstalten (im Sinne des Krankenanstalten- und Kuranstaltengesetz)
  - ❖ Krankenanstalten (im Sinne des Krankenanstalten- und Kuranstaltengesetz)



# Begriffsbestimmungen

Im Sinne dieser Richtlinie bedeutet:

- „**Güte**“ Beschaffenheit und **Leistung von Produkten**, Dienstleistungen und Verfahren, die das normal zu erwartende Maß an Erwartungshaltungen - wie sie üblicherweise in den, den Stand der Technik repräsentierenden Normen festgelegt sind – übersteigen;
- „**Güterichtlinie**“ normatives Dokument, welches die Anforderungen an die „**Güte**“ **spezifiziert**
- „**Gütezeichen**“ beim Österreichischen Patentamt für ausschließlich der Kenntlichmachung der Güte registrierte **Verbandsmarke**;



# VERFAHREN ZUR FESTSTELLUNG DER FÄHIGKEITEN DER ORGANISATION

- Der Betrieb muss in der Lage sein, die Leistungen im Sinne dieser Güterichtlinie in gleich bleibend hoher Qualität zu erbringen
- Die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften ist Voraussetzung
- Im Falle der Erfüllung der Anforderungen dieser Güterichtlinie wird das Recht zur Führung des Austria Gütezeichens für einen Zeitraum von 3 Jahren erteilt
- Die näheren Bestimmungen hierüber sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegt, die auf der Website der ÖQA [www.qualityaustria.com](http://www.qualityaustria.com) verfügbar sind.





# Das EFQM Modell

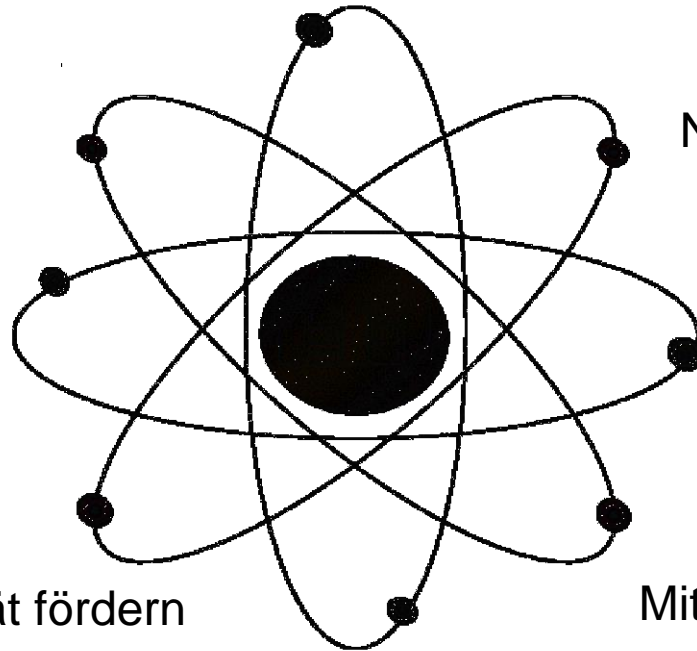
# Grundkonzepte der Excellence (EFQM 2010)



Ausgewogene Ergebnisse erzielen

Verantwortung für eine nachhaltige Zukunft übernehmen

Partnerschaften gestalten



Nutzen für Kunden schaffen

Mit Vision, Inspiration und Integrität führen

Innovation und Kreativität fördern

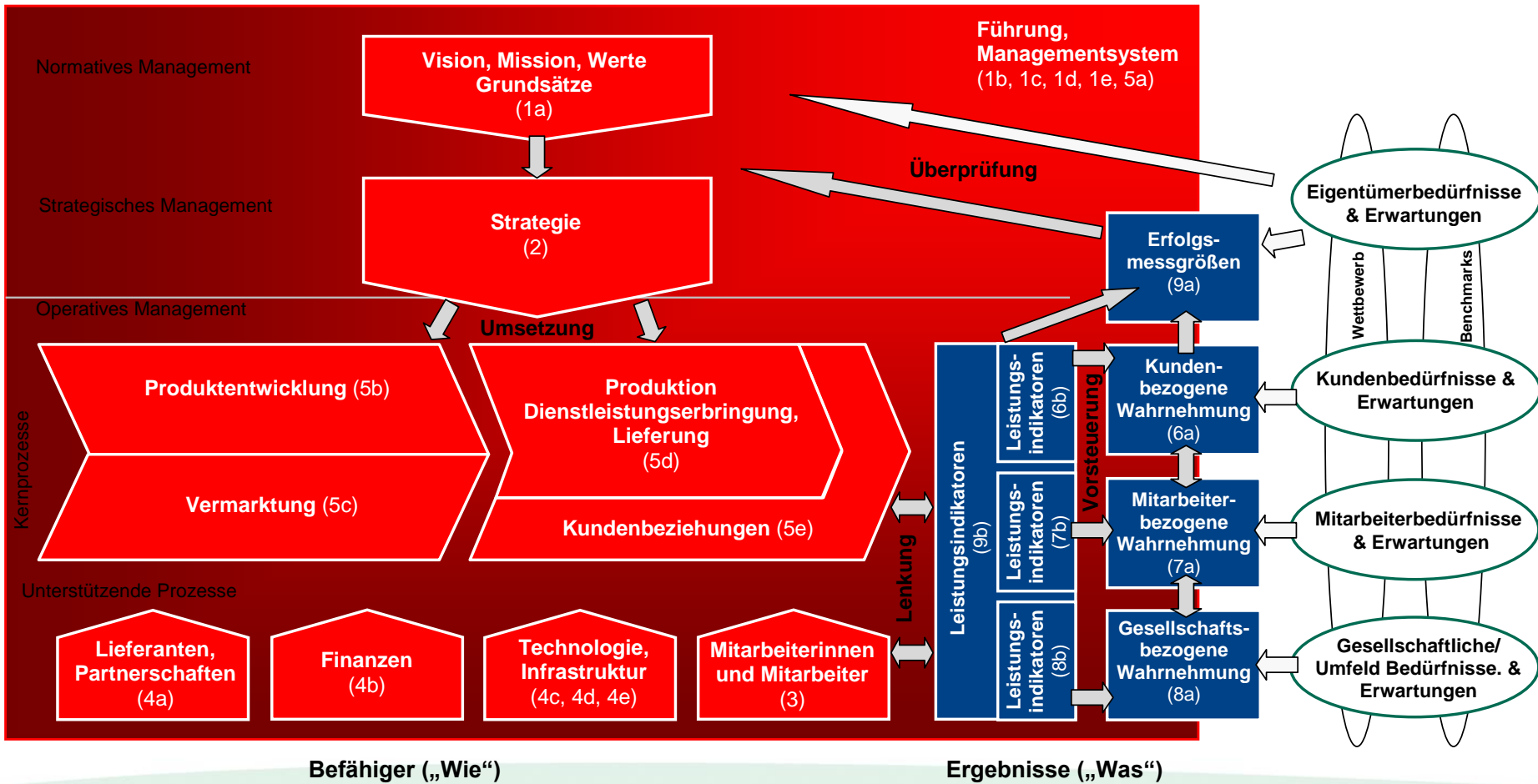
Mit Prozessen managen

Durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgreich sein

# EFQM Excellence Modell 2010 - Prozesse und Regelkreise



Unternehmen



(Quelle: Redling, A.)

# Strukturen eines QM Systems nach dem EFQM Model



Das **EFQM** Model beinhaltet **20** Bereiche mit  
**86** Kriterien / Kontrollpunkten

# Strukturen eines QM Systems nach dem EFQM Model



1. Engagement der Führung
2. Soziales Engagement
3. Anforderung an die Mitarbeiter
4. Einarbeitung, Aus, Fort- und Weiterbildung
5. Betriebsspezifisches Wissen
6. Interne Kommunikation
7. Innovation und Entwicklung

# Strukturen eines QM Systems nach dem EFQM Model



8. Kundenzufriedenheit
9. Ständige Verbesserung der Leistungen
10. Mitarbeiterzufriedenheit
11. Branchenvergleich
12. Verfügbarkeit der Leistungen
13. Ausstattung
14. Individuelle Bedürfnisse

# Strukturen eines QM Systems nach dem EFQM Model



- 15. Infrastruktur
- 16. Gerätschaften Hilfsmittel
- 17. Sauberkeit / Hygiene
- 18. Speisen
- 19. Regionalität Natur
- 20. Notfall Management

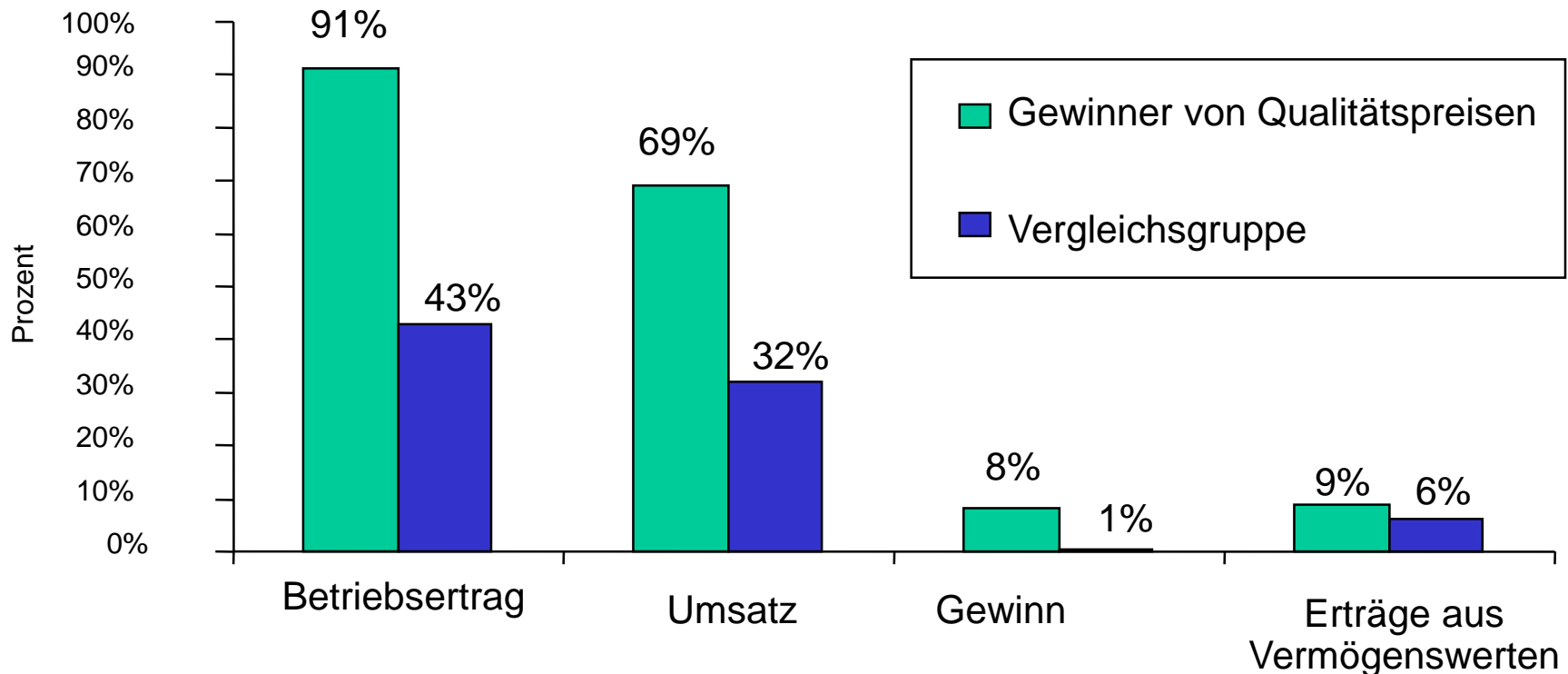


# Nutzen für Betriebe mit Qualitätsbewußtsein

- Offizielle Anerkennung in Österreich und in der EU.
- Internationale Qualitätsstandards.(einzigartiges, gesichertes Markenversprechen)EFQM
- Qualifizierungsmodell „Weiterbildung“, Wissensmanagement“
- Qualitätswerkzeuge zur Sicherung der zukünftigen Spitzenposition.
- Jährliche unabhängige Überprüfung durch ÖQA



# “Qualitätsmaßnahmen steigern die Wertschöpfung!”



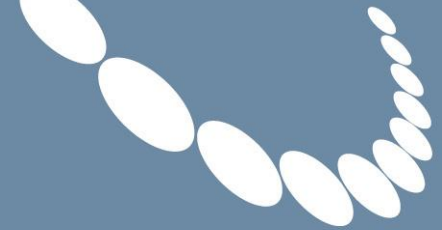
Quelle: Dr. Vinod Singhal, Georgia Institute of Technology, Atlanta, GA



„Nur tote Fische schwimmen mit dem  
Wasser“



# Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit



## 2. Keynote

**Mag. Josef Sommer**

**Gesundheitsregion Bad Radkersburg**

# Gesundheitsdestination Bad Radkersburg

1. Eine kurze Einführung
2. Einiges Zur Historie
3. Die Entwicklung dazu
4. Der Kurort, ortsgebundene Heilmittel und Qualitäten
5. Vollständige medizinische Dienstleistungskette
6. Die Gesundheitsanbieter
7. aktuelle Projekte
8. Maßnahmen und Zukunftsausblick

# Gesundheitsdestination Bad Radkersburg

## 1. Eine kurze Einführung

Lage und Daten:	Bezirk Südoststeiermark 3160 Einwohner 29,94 km <sup>2</sup>
Historisch:	Handelsstadt Handwerk, Zünfte Marktplatz für landwirtschaftliche Produkte Bezirks- und Garnisonsstadt
Aktuell:	Gesundheit und Tourismus Schulen intakter Naturraum – begünstigtes Klima fruchtbare Böden ausgezeichnete Altstadt



# Gesundheitsdestination Bad Radkersburg

## 2. Einiges zur Historie

- 1299 als Stadt erstmals erwähnt
- Die Mur als Handelsstraße
- Radkersburg als Handelsplatz Vorkaufs-/Stapelrecht für Bürger
- Das mittelalterliche Stadtbild geprägt von italienischen Baumeistern
- Der 1. Weltkrieg und dessen Folgen für Radkersburg
- Der Freiheitskampf vom 4. Feb. 1919 und die Teilung der Stadt
- Die Grenze zwischen „Jugoslawien“ und Österreich in der 1. Republik
- Der 2. Weltkrieg und dessen Folgen
- Die gelebte Grenze zu Gornja Radgona 1945 bis in die 1960er Jahre
- (Mangel-) Einkaufstourismus im „kleinen (fußläufigen) Grenzverkehr“
- Neue Grenzbrücke 1969
- Kämpfe in Gornja Radgona zur Unabhängigkeit Sloweniens 1991





# Gesundheitsdestination Bad Radkersburg

## 3. Die Entwicklung dazu

- 1927 wurde bei der Suche nach Erdöl nur mineralisiertes Wasser gefunden
- In den 1950er Jahren nach großer Mineralwasseranalyse Anerkennung als Heilmittel
- 1966: das Kurmittelhaus geht in Betrieb
- Das Heilwasser wird als Long Life vermarktet
- 1975 Radkersburg wird zum Kurort „ Bad Radkersburg“
- 23. Jänner 1978 nach gezielter Bohrung in 1900 m Tiefe Thermalwasser mit 80 ° erschlossen
- Die „Parktherme Bad Radkersburg“ wird zum Leitbetrieb, 1990 knapp 100 000 Besucher, 2001 mehr als 450 000
- Die Kuranbieter entwickeln sich in den 1990er Jahren: „Thermenhotel Radkersburger Hof“, „Kurzentrum der Parktherme“, „Rehaklinik Maria Theresia“, MARE-Kurhotel Gruppe
- 2012 Parktherme neu nach Umbau in Betrieb
- 2013 erstmals wird die Nächtigungszahl von 550.000 überschritten, mehr als 100.000 Ankünfte
- 2016/17 Erweiterung Rehaklinik Maria Theresia,; Vita med Gesundheitszentrum der Parktherme geht in Betrieb

# Gesundheitsdestination Bad Radkersburg

## 4. Der Kurort, ortsgebundene Heilmittel und Qualitäten

- 1975 wird Radkersburg zum Kurort ernannt und kann ab 1976 den Zusatz **Bad** führen
- Die ortsgebundenen Heilmittel sind:
  - ✓ Stadtquelle/Long Life: Magnesium-Calcium-Hydrogencarbonat Säuerling
  - ✓ Therme: Natrium-Hydrogencarbonat- Therme isotonischer Konzentration
  - ✓ Klöcher Vulcano Fango
- Die Qualitäten des Kurortes neben den ortsgebundenen Heilmittel:
  - hohe medizinische und therapeutische Qualität
  - gehobene Hotellerie mit Dienstleistungs- Servicequalität
  - ganzjährig nutzbare Kurort-Infrastruktur
  - historische Altstadt
  - hohe persönliche Gestaltungsmöglichkeiten Sport, Kulinarium , ....
  - dichtes Kulturangebot in anspruchsvollem Kurorteambiente
  - Positives Leben und Erleben, Lebensfreude, Genuss,





# Gesundheitsdestination Bad Radkersburg

## 5. vollständige medizinische Dienstleistungskette

### „Bad Radkersburg bewegt mein Leben!“

Auf überschaubarem Raum besteht eine vollständige hochwertige Angebots- und Therapiepalette **zu Bewegung und Stoffwechsel:**

- a. Erholung mit/im Thermalwasser
- b. Ideale (RAD- LAUF-SCHWIMM-) Trainingsinfrastruktur ganzjährig , klimabegünstigt
- c. Angebote Prävention (gesund bleiben) in hoher Qualität
- d. 3 große „Kur-/Gesundheitsvorsorge aktiv – Anbieter“  
(Bewegungsapparat und Stoffwechsel)
- e. „Reha-Klinik Maria Theresia“ bei neurologischen Erkrankungen, nach orthopädischen Operationen, „Kids-Chance“
- f. LKH Südsteiermark, Standort Bad Radkersburg mit Abteilungen Orthopädie, Innere Medizin, Anästhesiologie und Ambulanzen







# Gesundheitsdestination Bad Radkersburg

## 6. Die Gesundheitsanbieter

- a. LKH Südsteiermark, Standort **Bad Radkersburg** mit Abteilungen Anästhesiologie, Innere Medizin, Orthopädie und Ambulanzen
- b. **Reha-Klinik Maria Theresia** mit Erwachsenenrehabilitation Neurologie, Orthopädie und „Kids-Chance“
- c. Kuranbieter: **Mare-Kur-/Gesundheitshotels** (Bewegungsapparat)  
**Thermenhotel Radkersburger Hof** (Bewegungsapparat)  
**Gesundheitszentrum Vita med** der Parktherme  
(Bewegungsapparat, Stoffwechsel)
- d. Physikalische Ambulatorien im Gesundheitszentrum Vita med
- e. Medizinische Trainingstherapie und Lebensstilmedizin im Vita med
- f. Niedergelassene Fachärzte, Ärzte, Psychologen, Therapeuten....
- g. Gesundheits-/Thermenhotels mit Instituten/therapeutischen Angeboten
- h. Alten- und Pflegeheime
- i. Schule für Gesundheits- und Krankenpflege Bad Radkersburg





# Gesundheitsdestination Bad Radkersburg

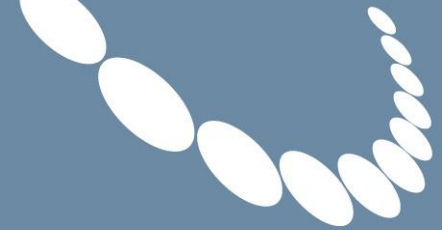
## 7. aktuelle Projekte

- a. Teilnahme am Ausschreibungsverfahren „**Gesundheitsvorsorge aktiv**“ der Pensionsversicherungsanstalt im Rahmen eines 2-stufigen Zertifizierungsverfahren mit dem Ziel Abschluss einer Rahmenvereinbarung für die Bad Radkersburger Kurbetriebe
- b. „**Inwertsetzung Bad Radkersburger Thermalwasser**“ wie z.B. Sichtbarmachung von neuen Qualitäten als Projektarbeit FH Joanneum, Institut Gesundheits- und Tourismusmanagement Bad Gleichenberg
- c. „**Förderung des internationalen Leistungsaustausches in der Rehabilitation und Gesundheitsvorsorge** in der Steiermark“ durch consilium – das Beraternetzwerk im Auftrag der WK Steiermark, Fachgruppe Gesundheitsbetriebe

# Gesundheitsdestination Bad Radkersburg

## 8. Maßnahmen und Zukunftsausblick

- a. Gesundheitsakteure (vor Ort) besser vernetzen
- b. Projekte für gesundes und aktives Altern in Bad Radkersburg intensivieren:
  - ✓ medizin- und therapieorientierte Projekte
  - ✓ technologieorientierte Projekte
  - ✓ wohnorientierte Projekte
- c. „Makerspace für IT – und Automationstechnik“ mit Medizinprojekten vernetzen
- d. Den Kurort Bad Radkersburg zu einer national und international wahrgenommenen Marke entwickeln



## 3. Keynote

**Mag. Andreas Schwarz**

... aus aller Welt in die Steiermark

# „...aus aller Welt in die Steiermark“

Mag. Andreas Schwarz, MBA

SANLAS Holding, Parkstrasse 11, A- 8010 Graz  
Tel.: +43 3133 2274-9110 | Email: [office@sanlas.at](mailto:office@sanlas.at)  
[www.sanlas.at](http://www.sanlas.at)

# Hintergründe des Medizintourismus

- (Bessere) Medizinische Versorgung
- Kostenersparnisse
- Keine/kürzere Wartezeiten
- Umgehung kultureller/religiöser/rechtlicher Beschränkungen
- Kulturangebot
- Klima



# Medizintourismus international

- 40 Länder weltweit aktiv
- Führenden Länder im Medizintourismus
  - USA, Thailand, Indien, Singapur
  - Schweiz, Deutschland (führt den europäischen Markt mit rund 200.000 ausländischen Patienten/Jahr an)
  - Israel, Iran
  - Kolumbien, Brasilien

# Medizintourismus in Österreich

- kaum 40% des Marktpotenzials ausgeschöpft („Austrian Health“)
- jährlich 7.000 -10.000 ausländische Patienten (i.V. München 20.000)

# Medizintourismus-SANLAS Holding

- 6 Krankenanstalten
- 4 Pflegeeinrichtungen
- 2 Hotels
- 1.200 Betten
- 1.000 Mitarbeiter
- 9.000 Patienten p.a.

# Angebotspektrum

- Akute und konservative Behandlungen
- Medizinische Rundum-Versorgung  
(Diagnostik, Chirurgie, Postakuttherapie, Rehabilitation, Nachbehandlung)
- Rehabilitation  
(Neurologie, Orthopädie, Psychiatrie, etc. ...)

# Akquisition

- Direktakquise
- Partner-Agenturen/Kooperationen
  - 25 Agenturen
  - 11 Länder
- Fokus
  - Russischer Sprachraum
  - Arabische Welt

# Kulturelle Unterschiede

- Art und Zubereitung der Speisen
- Speziell geschultes Personal
- Geschlechtertrennung in der Behandlung
- Religiöse Erfordernisse
- Intimsphäre- und Hygienevorstellungen

# Organisatorische Hürden

- Kommunikation
- Anfrage/Seriosität
- Bestimmung medizinischer Notwendigkeiten
- Einreisebestimmungen/Visaerfordernisse
- Betreuung während des Aufenthalts
- Nachbetreuung

# Herausforderungen

- Kulturelle Unterschiede
- Kooperation in der Behandlung
- Mitarbeiter
- Internationale Standards
- Preispolitik
- Standort



# Trends im Medizintourismus

- Steigende Tendenz
- Mobilität
- Telemedizin
- Digitalisierung
- Kostendruck

...vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

SANLAS Holding, Parkstrasse 11, A- 8010 Graz  
Tel.: +43 3133 2274-9110 | Email: [office@sanlas.at](mailto:office@sanlas.at)  
[www.sanlas.at](http://www.sanlas.at)