

**Neue Studie zum Gesundheitstourismus belegt: Zertifizierte Betriebe schneiden am besten ab. Hadschieff: „Ergebnis bestätigt - Qualität zahlt sich aus!“ Schenner: „Österreich hat das Zeug zum Weltmeister im Gesundheitstourismus. Gütezeichen *Best Health Austria* leistet Beitrag dazu.“**

Servicequalität im Gesundheitstourismus lohnt sich. Die Gäste sind zufriedener und eher zur Weiterempfehlung bereit. Das ist das Ergebnis einer aktuellen Studie, die heute Donnerstag von Julian Hadschieff, Obmann des Fachverbandes Gesundheitsbetriebe in der Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ), Hans Schenner, Obmann der Bundessparte Tourismus und Freizeitwirtschaft der WKÖ, und Günther Schreiber von Quality Austria in Wien präsentiert wurde. Das Marktforschungsunternehmen Manova hat im Auftrag von Quality Austria und Best Health Austria rund 30.000 Kundenmeinungen und mehr als 6.000 Antworten von MitarbeiterInnen ausgewertet. Untersucht wurde, welche Vorteile eine betriebliche Qualitätszertifizierung nach dem Modell Best Health Austria bringt. Das Ergebnis zeigt deutlich: Qualitätsgesicherte Betriebe sind leistungsstärker als Betriebe ohne Zertifizierung.

Demnach ist die Kundenzufriedenheit Best Health Austria zertifizierter Betriebe mit 94,3 Prozent durchwegs hervorragend und geht mit einer hohen Weiterempfehlungsrate von rund 95 Prozent einher. Die getätigten Investitionen der zertifizierten Betriebe liegen deutlich über dem Branchendurchschnitt. Julian Hadschieff, erläutert: „Diese Ergebnisse zeigen, dass nur durch qualitätsgesicherte Dienstleistung Serviceexzellenz entstehen kann. Diese ist wiederum für den nachhaltigen betrieblichen Erfolg notwendig.“ Hadschieff, auch Geschäftsführer der PremiQaMed Gruppe, die u.a. die Privatkliniken Döbling, Graz Ragnitz und Confraternität-Josefstadt betreibt, führt dazu weiter aus: „Auch für unsere eigenen Betriebe ist die kontinuierliche Qualitätsarbeit ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Ein starkes Bekenntnis, das wir mit dem „Q-Faktor“ in unserem neuen Firmennamen dokumentieren.“

**Schenner: „Wettbewerb im Gesundheitstourismus ist nur über Qualität zu gewinnen!“**

Hans Schenner, WKÖ-Obmann der Bundessparte: „Das World Economic Forum führt Österreich auf Platz drei unter 139 Ländern im Bereich Gesundheit und Hygiene. Unser Ziel muss es sein, innerhalb der kommenden drei Jahre in diesem Bereich weltweit die Nummer eins zu werden!“ Dies sei durchaus realistisch, erfülle Österreich doch mit einem der besten Gesundheitssysteme und als weltweit beliebte Tourismusdestination die perfekten Voraussetzungen dafür, so der heimische Tourismussprecher. Klar sei aber auch, dass dafür warmes Wasser alleine schon lange nicht mehr ausreiche. Denn die Konkurrenz werde - vor allem für die Grenzregionen zu unseren östlichen Nachbarländern - immer härter. „Österreich wird den internationalen Wettbewerb im Gesundheitstourismus nur über Qualität gewinnen“, zeigt sich Schenner überzeugt. Auszeichnungen wie das Austria Gütezeichen Gesundheitstourismus - Best Health Austria, die das Qualitätsniveau im österreichischen Gesundheitstourismus sichern und international bekanntmachen, leisten einen wertvollen Beitrag dazu.

Christoph Madl, Geschäftsführer der Niederösterreich-Werbung und Gesellschafter von Best Health Austria betont in diesem Zusammenhang das Potenzial des Gesundheitstourismus. „Unter den zehn nächstgrößten Gemeinden befinden sich in Niederösterreich vier, nämlich Baden, Bad Schönau, Harbach und Bad Vöslau, die sich auf Gesundheitstourismus spezialisiert haben.“ Bereits acht Betriebe wurden in seinem Bundesland mit dem Gütezeichen ausgezeichnet, ein weiterer steht mitten im Zertifizierungsprozess.

## **Professionelles Qualitätsmanagement führt zu Kostenreduktion und Gewinnsteigerung**

Günther Schreiber, Branchenmanager Gesundheitswesen Quality Austria, erläutert: „Die jährliche Überprüfung der Betriebe durch unabhängige Dritte ist ein Garant für gesicherte Qualität. Professionelles Qualitätsmanagement führt nachweislich zu Kostenreduktion, Mitarbeitermotivation und Gewinnsteigerung.“

Karl Laister, Eigentümer und Betreiber des Gesundheitshotels Klosterberg, das bereits 2005 das Qualitätszertifikat erworben hat, bestätigt: „Nachhaltiger betrieblicher Erfolg ist nur dann erreichbar, wenn das gesamte Unternehmen permanent seine Prozesse durchleuchtet und verbessert. Die hohe Zufriedenheit unserer Gäste gibt uns recht.“

### **Best Health Austria GmbH**

Die Best Health Austria GmbH hat sich zum Ziel gesetzt, Österreich als Gesundheitstourismus-Destination durch unabhängige Qualitätssicherung zu stärken. Das staatliche und als einziges von der EU anerkannte Zertifikat für Gesundheitstourismus wurde von einer breit angelegten Initiative aus Wirtschafts- und Gesundheitsministerium, Tourismusorganisationen und Leitbetrieben aus dem Gesundheitsbereich ins Leben gerufen. Integrierter Bestandteil des Qualitätsgütezeichensystems sind vier aufeinander aufbauende staatlich anerkannte Aus- und Weiterbildungsmodule zum „Best Health Expert“. Zertifizierte Betriebe profitieren zudem von einem breiten Dienstleistungsspektrum, wie etwa kostenlosen Weiterbildungsveranstaltungen zu aktuellen Themen rund um den Gesundheitstourismus.

### **Die Zertifizierung mit dem Gütezeichen „Best Health Austria“**

Die Kontrolle von Hotels, Thermen, Kur- und Rehabilitations-Betrieben sowie Kliniken erfolgt jährlich nach der E-Norm 45011. Die umfassenden Kriterien fokussieren auf Bereiche, die von Gästen selbst schwierig durchleuchtet werden können, wie etwa die Aus- und Weiterbildung der TherapeutInnen, der Einsatz regionaler Lebensmittel sowie Hygiene und dem Versprechen der Wirksamkeit diverser Therapien und Anwendungen.

#### **Rückfragen:**

Best Health Austria Gesellschaft für Gesundheitstourismus mbH  
Karin Kovar, MA  
Tel.: 01/586 28 40-103; office@besthealthaustria.com

Wirtschaftskammer Österreich  
Stabsabteilung Presse  
Elisabeth Salzer  
Tel: 0590900-3400; elisabeth.salzer@wko.at