

## ÖQA präsentiert Studienergebnisse „Gesundheitstourismus in Österreich“ Die ÖsterreicherInnen wollen in puncto Wellness Qualität

Wien, 27. Jänner 2015 – Ein gutes Preis-/Leistungsverhältnis, eine hohe Sauberkeit und ein bestens geschultes Personal. Das sind die Punkte, auf die es den ÖsterreicherInnen besonders ankommt, wenn es um Gesundheitseinrichtungen geht. Aus gutem Grund: Mehr als jede/r sechste ÖsterreicherIn wurde schon einmal von einem Lockangebot im Bereich Gesundheitstourismus getäuscht. Unabhängige Qualitätskontrollen, etwa durch das Austria Gütezeichen, gelten als Orientierungshilfe. Das hat die Studie der ÖQA, durchgeführt von Marketagent.com ergeben, die heute in Wien präsentiert wurde.

Der Bereich Gesundheitstourismus gewinnt in Österreich immer mehr an Bedeutung. Schon für die Hälfte der Befragten (50,6%) haben **Gesundheit und Wellness, als Erholungsfaktor in der Freizeit** einen *hohen Stellenwert*. Je häufiger Gesundheitsbetriebe aufgesucht werden, desto höher ist auch der Stellenwert. Das zeigt die aktuelle Studie der ÖQA zum Thema „Gesundheitstourismus in Österreich“, durchgeführt von Marketagent.com, die heute in Wien präsentiert wurde. 1.000 ÖsterreicherInnen zwischen 14 und 69 Jahren wurden zu den Bereichen „Stellenwert und Nutzungshäufigkeit“, „Aspekte und Prioritäten bei der Auswahl von Gesundheitsbetrieben“, „Informationsquellen / Vergleich von Angeboten“, „Lockangeboten“ und „Stellenwert von Gütezeichen / Gütesiegeln“ befragt. „Wir merken, dass Gesundheitstourismus ein Mega-Trend ist. Der Zenit ist dabei noch lange nicht erreicht“, kommentierte Mag. Thomas Schwabl, Geschäftsführer von Marketagent.com, die Ergebnisse.

### Thermen, Wellnesshotels, Kur- und Rehakliniken – was wirklich zählt

Das Wellness-Verhalten ist im Österreich-Vergleich unterschiedlich: Im Mittel werden **drei Tage pro Jahr** in heimischen Gesundheitsressorts verbracht, also Thermen, Wellnesshotels, Kur- und Rehakliniken. Spitzenreiter ist die Gruppe der 50-59-Jährigen mit vier Tagen. Im Bundesländervergleich liegen die KärntnerInnen mit fünf Tagen ganz vorne. TirolerInnen und VorarlbergerInnen verbringen mit zwei Tagen am wenigsten Zeit in Gesundheitseinrichtungen. Auf die Frage was den Umfrage-Teilnehmern **bei einem Aufenthalt in Gesundheitsbetrieben am wichtigsten** ist, ergab die Studie folgendes Ranking:

1. Gutes Preis-Leistungsverhältnis (77,4%)
2. Hohe Hygiene- und Sauberkeitsstandard (75,1%)
3. Freundliches und bestens geschultes Personal (67,9%)
4. Rundum Erholung (64,2%)
5. Tatsächliche Verfügbarkeit der beworbenen Dienstleistungen und Services vor Ort (61,9%)

### Wellness ist nicht gleich Wellness – Jeder Sechste getäuscht

Doch in Sachen Qualität gibt es offenbar große Unterschiede innerhalb des Landes. Grundsätzlich beurteilen fast drei Viertel der Befragten (72,5%) die Qualität heimischer Thermen, Wellnesshotels, Kur- & Rehakliniken *viel bzw. etwas höher als in anderen Ländern*. Gleichzeitig geben 18%, also mehr als jede/r Sechste, an, dass sie bereits mindestens einmal **von einem Lockangebot getäuscht** wurden und schlussendlich mit dem

tatsächlichen Service, der Qualität vor Ort, oder dem Preis unzufrieden waren. Auffällig ist die Diskrepanz je nach Alter: Während es bei den 50 – 60-Jährigen nur 10,4% sind, die schon einmal getäuscht wurden, sind es in den Altersgruppen der 14-49-Jährigen rund 22%, also mehr als jeder Fünfte. Mag. Hagen Pleile, Vorstandsvorsitzender der ÖQA, der die Ergebnisse präsentierte, meint dazu: „Vor allem motiviertes und kompetentes Personal zeugt von qualitativ hochwertigen Betrieben. Außerdem wird Instituten, die mit einem Gütezeichen ausgezeichnet wurden, mehr vertraut.“

### **Qualitätssicherung durch Kontrollen**

Die Lösung des Problems liegt auch für viele Befragte klar auf der Hand: 60,0% der Befragten wünschen sich **unabhängig-überprüfte Qualitätszeichen / Gütesiegel** als Orientierungshilfe um passende und qualitativ hochwertige Angebote zu finden. Beinahe acht von zehn der Umfrage-Teilnehmer empfinden es als wichtig, dass sich Unternehmen im Bereich Gesundheitstourismus jährlich unabhängigen Qualitätskontrollen unterziehen. **Für 86% sind Gesundheitseinrichtungen mit einem anerkannten Gütezeichen vertrauenswürdig.**

### **Austria Gütezeichen Gesundheitstourismus – Best Health Austria**

Mit einer Bekanntheit von 66,7% ist das Austria Gütezeichen mit Abstand das prominenteste Gütezeichen im Gesundheitsbereich. Gesundheitseinrichtungen, die "Das Austria Gütezeichen Gesundheitstourismus - Best Health Austria" tragen, kennzeichnen die **Erfüllung von Qualitätskriterien, die über den gesetzlichen Bestimmungen** liegen. Die EU-weit gültige, **staatlich anerkannte** Zertifizierung wird nach umfangreicher und sorgfältiger **Prüfung durch unabhängige ExpertInnen** verliehen und jährlich überprüft. Im Zentrum steht die Zufriedenheit der Gäste. Es werden rund 130 Kriterien überprüft, die beispielsweise folgende Bereiche abdecken: Leistungsangebot und –verfügbarkeit, Sauberkeit und Hygiene, Betreuungsqualität kombiniert mit medizinischer und sozialer Kompetenz, Ausstattung und Ernährung, nachgewiesener Gesundheitsnutzen und die Kompetenz der ausgebildeten MitarbeiterInnen. Da die Qualität in den Betrieben stetig wachsen soll, spielen auch MitarbeiterInnenmotivation, Unternehmensführung und die interne Kommunikation eine wesentliche Rolle. „Unternehmen, die ihre Qualität ständig verbessern und die Prozesse anpassen, wirtschaften besser“, ist TR Ing. Viktor Seitschek, Geschäftsführer der ÖQA, überzeugt.

### **Zukunft des Gesundheitstourismus – Potenziale und Herausforderungen**

„Der Gesundheitstourismus erbringt in etwa 23% aller gewerblichen Nächtigungen in Österreich und leistet damit einen wesentlichen Beitrag zur heimischen Volkswirtschaft“, unterstreicht der Obmann des Fachverbandes für Gesundheitsbetriebe in der Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ), Julian M. Hadschieff, die Rolle des österreichischen Gesundheitstourismus als Wachstumsmarkt, Konjunktur- und Beschäftigungsmotor. In Summe entfallen rund 24% des österreichischen gewerblichen Bettenangebotes in den 3-5 Sternekategorien auf den Gesundheitstourismus. Neben dem klassischen Gesundheitstourismus in Form des Wellness- und Thermentourismus spielt auch das Segment der Kur und Rehabilitation eine wichtige Rolle.

Besonders hervorzuheben sind für Hadschieff die Leistungen der Gesundheitsbetriebe für die Prävention, die Wiedereingliederung in den Erwerbsprozess bzw. für die Verhinderung frühzeitiger Betreuungs- und Pflegebedürftigkeit: „Wenn man bedenkt, dass die ÖsterreicherInnen durchschnittlich nur 61,7 ihrer Lebensjahre in gutem Gesundheitszustand verbringen, ihre Lebenserwartung aber bei über 80 Jahren liegt, zeigt sich ganz klar der Beitrag, den vor allem die medizinische Kur und Rehabilitation in diesen Bereichen leisten“, betont Hadschieff.

Durchaus zufrieden zeigt sich der Fachverbands-Obmann über die aktuelle Entwicklung des Gesundheitstourismus, vor allem vor dem Hintergrund anhaltend fordernder wirtschaftlicher Zeiten: „Dass unsere Betriebe, trotz nach wie vor schwächelnder Konjunktur, leicht steigende Patientenzahlen verzeichnen können - auch aus dem Ausland, bestätigt den hohen Qualitätsstandard unserer Einrichtungen im internationalen Vergleich.“ Zur Untermauerung des hohen Qualitätsbewusstseins lassen sich zahlreiche führende österreichische private Gesundheitseinrichtungen laufend extern überprüfen und sind auf freiwilliger Basis qualitätszertifiziert, beispielsweise durch das Austria Gütezeichen Gesundheitstourismus - Best Health Austria (BHA).

### **Über die ÖQA**

Die Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität ist die einzige Stelle Österreichs, die zur Vergabe und Überwachung der Austria Gütezeichen berechtigt ist. Ziel ist die Förderung der Qualität von *Produkten* österreichischen Ursprungs und *Dienstleistungen*, die in Österreich erbracht werden (österreichischer Musterbetrieb). Außerdem gibt es die *branchenspezifischen* Austria Gütezeichen. Hierzu wurden für spezielle Branchen, spezifische Kriterien in Güterichtlinien festgelegt. Dazu zählt auch das *Austria Gütezeichen Gesundheitstourismus – Best Health Austria*. Das EU-weit gültige Zertifikat wird nach umfangreicher und sorgfältiger Prüfung durch unabhängige ExpertInnen in Stufe 1/Partner und Stufe 2/Premium Partner verliehen und jährlich überprüft. Die ÖQA Zertifizierungs-GmbH ist vom BMFWF, auf Basis der ISO/IEC 17065, als Zertifizierungsstelle für „Gesundheitstourismus – Best Health Austria“ akkreditiert.

### **Fotos, Abdruck honorarfrei © Richard Tanzer:**

Bild 1 v.l.n.r.: Julian M. Hadschieff, Viktor Seitschek, Hagen Pleile, Thomas Schwabl

Weitere Fotos zum Download unter

[https://www.dropbox.com/sh/cwe7fs5taxwl5di/AADon\\_GFSZ-YhJFxB3QR83Loa?dl=0](https://www.dropbox.com/sh/cwe7fs5taxwl5di/AADon_GFSZ-YhJFxB3QR83Loa?dl=0)

Details zur Studie auf Anfrage.

### **Rückfragehinweis:**

Mag. (FH) Barbara Steiner

Himmelhoch Text, PR & Event

Alser Straße 45/6, 1080 Wien

Mobil: +43 650 64 11880

[barbara.steiner@himmelhoch.at](mailto:barbara.steiner@himmelhoch.at)