

Austria Gütezeichen

Gesundheitstourismus -
Best Health Austria



Erfolg mit Qualität

 Die ÖQA Zertifizierungs-GmbH ist vom BMWA akkreditiert.

Austria Gütezeichen Gesundheitstourismus – Best Health Austria



Überblick

Der Wellness und Gesundheitstourismus boomt – das Angebot ist vielfältig. Fast jeder Tourismusbetrieb in diesem Segment ist mit einem eigenen Hallenbad, einer Saunalandschaft und einem Wellnessbereich ausgestattet. „Wellness“ unterliegt keinerlei verbindlichen Kriterien.

Mehr Körperbewusstsein bedeutet auch eine bessere Gesundheitsvorsorge. Überprüfbare Qualität ist daher mittlerweile das wichtigste Unterscheidungskriterium im Wellness- und Gesundheitstourismus. Schließlich nennt sich die Qualitätsoffensive „Best Health Austria“. Das bedeutet: beste Betreuungsqualität, kombiniert mit medizinischer und sozialer Kompetenz.

Mit dem „Austria Gütezeichen Gesundheitstourismus – Best Health Austria“ wird die über die gesetzliche Verpflichtung hinausgehende Qualitätssicherung durch eine neutrale, unabhängige Stelle nach Außen kommuniziert und dokumentiert. Die Austria Gütezeichen der ÖQA stehen seit mehr als 60 Jahren für geprüfte und nachgewiesene Qualität bei Produkten und Dienstleistungen auf höchstem Niveau. Die ÖQA ist als einzige Stelle zur Vergabe und Überwachung der Austria Gütezeichen berechtigt (Gesetzliche Grundlagen: Gütezeichenverordnung von 1942 sowie vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit als Stelle, die Dienstleistungen gemäß ÖNORM EN 45011 zertifiziert, akkreditiert).

Ziele

Im Mittelpunkt des Handelns der antragstellenden Organisation steht das ganzheitliche Wohlbefinden von Körper und Geist des Kunden sowie dessen soziales Umfeld. Es gilt nicht nur, diese Botschaft den Menschen durch vorgelebte Werte zu vermitteln, sondern auch ein entsprechendes Umfeld für die Sinne zu schaffen.

Die genannten Ziele können durch therapeutische und/oder durch präventive Maßnahmen, die zu einer gesundheitsförderlichen Änderung von Lebensgewohnheiten führen, erreicht werden. Einer der wesentlichen Schlüsselfaktoren des Erfolgs im Gesundheitstourismus liegt in der KundInnen- und MitarbeiterInnenzufriedenheit. Damit wird der österreichische Gesundheitstourismus gesichert und weiterentwickelt – auch am internationalen Markt.

Zielgruppe

Mit dem „Austria Gütezeichen Gesundheitstourismus – Best Health Austria“ wendet sich die ÖQA an Beherbergungsbetriebe, Thermen, Kuranstalten (Details in Güterichtlinie 03).

Nutzen

Das Austria Gütezeichen fokussiert auf die Zufriedenheit der Gäste und ist damit ein Nachweis der Servicequalität. Gesundheits-, Kur- und Wellness-Gäste haben mit dem „Austria Gütezeichen Gesundheitstourismus – Best Health Austria“ eine wertvolle Entscheidungshilfe, da regelmäßig unabhängig überprüfte Qualität auf allen Ebenen garantiert wird. Dabei werden sie in ihrer Eigenverantwortung für die eigene Gesundheit unterstützt und gefördert. Zufriedene, gut ausgebildete und gesundheitsbewusste MitarbeiterInnen verhelfen kompetent zu mehr Wohlbefinden der Gäste. Durch die Zusammenarbeit mit der Best Health Austria GmbH sind ausgezeichnete Betriebe in das Netzwerkmarketing eingebunden. Als Best Health Austria Partner haben sie Zugang zum Partnernetzwerk mit Österreich Werbung, Uniqa, Angebotsgruppen wie Schlank und Schön, TUI, etc. www.besthealthaustria.com

Weiters dürfen mit dem Austria Gütezeichen ausgezeichnete Betriebe/Einrichtungen das Gütezeichen in der aktiven Bewerbung und Öffentlichkeitsarbeit (z. B. Kataloge, Drucksorten, Homepage, Türschild, etc.) verwenden, und damit ihren Bekanntheitsgrad und ihr Image steigern.

Voraussetzungen/ Inhalte

Voraussetzungen

Neben der Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben werden Therapien und Anwendungen mit nachgewiesenem Gesundheitsnutzen von entsprechend ausgebildeten MitarbeiterInnen durchgeführt.

Teilnahme eines leitenden Mitarbeiters bzw. einer leitenden Mitarbeiterin an der staatlich anerkannten Lehrangangsreihe „Qualitätsmanagement im Gesundheitstourismus BHA“ (Stufe 1: gültiges Zertifikat „Advancer“, Stufe 2: gültiges Zertifikat „Specialist“).

www.qualityaustria.com

Inhalte

Grundlage ist die Güterichtlinie GRL 03. Die Anforderungen sind in zwei Stufen unterteilt, Stufe 1 (Best Health Austria Partner) und Stufe 2 (Best Health Austria Premium Partner), wobei die Stufe 2 jene mit den höchsten Anforderungen und dem qualitativ höchsten Niveau darstellt.

Unternehmensphilosophie

- Persönliches Engagement der Führung
- Regionalität und Natur
- Partnerschaften
- Soziales Engagement

Organisation

- Allgemeine Anforderungen
- Anforderungen an MitarbeiterInnen
- Aufzeichnungen
- Interne Kommunikation
- Innovation/Entwicklung von Leistungen
- KundInnenzufriedenheit während des Aufenthaltes
- Ständige Verbesserung der Leistung der Organisation

Leistungserbringung

- Allgemeine Anforderungen/Philosophie
- Leistungsangebot und –verfügbarkeit
- Leistungserbringung (Servicekette)

Umfeld

- Ausstattung
- Ernährung
- Sauberkeit und Hygiene

Ablauf

Wie erlangt man das Austria Gütezeichen Gesundheitstourismus – Best Health Austria?

Erstbegutachtung

- Vorprüfung (Fragenkatalog)
- Begutachtung vor Ort (gem. Güterichtlinie)
- Prüf- und Überwachungsbericht
- Zertifikat (Gültigkeitsdauer 3 Jahre)

Überwachungsbegutachtung

- Nach 12 und 24 Monaten
- Begutachtung vor Ort (gem. Güterichtlinie)
- Prüf- und Überwachungsbericht

Verlängerungsbegutachtung

- Nach 3 Jahren
- Umfang und Ablauf wie bei der Erstbegutachtung
- Prüf- und Überwachungsbericht
- Zertifikat

Die Betriebe/Einrichtungen werden von berufenen FachexpertInnen der ÖQA begutachtet.





qualityaustria

Erfolg mit Qualität

ÖQA

Österreichische Arbeitsgemeinschaft
zur Förderung der Qualität

Die ÖQA ist Gesellschafter
der Quality Austria
Trainings-, Zertifizierungs-
und Begutachtungs GmbH

ÖQA Zertifizierungs-GmbH

Gonzagagasse 1/27
1010 Wien, Austria
Tel.: (+43 1) 535 37 48
Fax: (+43 1) 533 74 07
E-Mail: oeqa@qualityaustria.com

www.qualityaustria.com