

# Будущее оздоровительного туризма

## Основы успеха оздоровительного туризма



Конференция «Оздоровительный туризм»  
Крым, 15.7.2011

Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt.  
Dieses Dokument ist Teil einer Präsentation und ohne die mündlichen Erläuterungen  
unvollständig.

# Идея в том, чтобы умереть молодым как можно позже

Эшли Монтагу

- В настоящее время под оздоровительным туризмом понимаются, прежде всего, методы, основанные на достижениях медицины, применяемые как альтернативный или завершающий курс, а также спортивная активность, отдых на природе, места отдыха, способствующие активности и улучшающие телесное, психическое и эмоциональное состояние индивида.
- **Лечение и реабилитация рассматриваются как правило как самостоятельные рынки**
- Понятие «здоровье» больше не ассоциируется с болезнью, а объясняется активным образом жизни.
- Счастье, самосознание, чувство удовлетворённости и релаксация являются неоспоримыми плюсами.

**Mega-Trends**

**Gesundheit**  
Zunehmende Eigenverantwortung und Investition in eigene Gesundheit

**Sinnstiftung**  
Suche nach innerer Balance, Entschleunigung und Lebensphilosophie

**Demographie**  
Wachsender Anteil von Best Ager mit hoher Wellness-Affinität und Selbstkompetenz

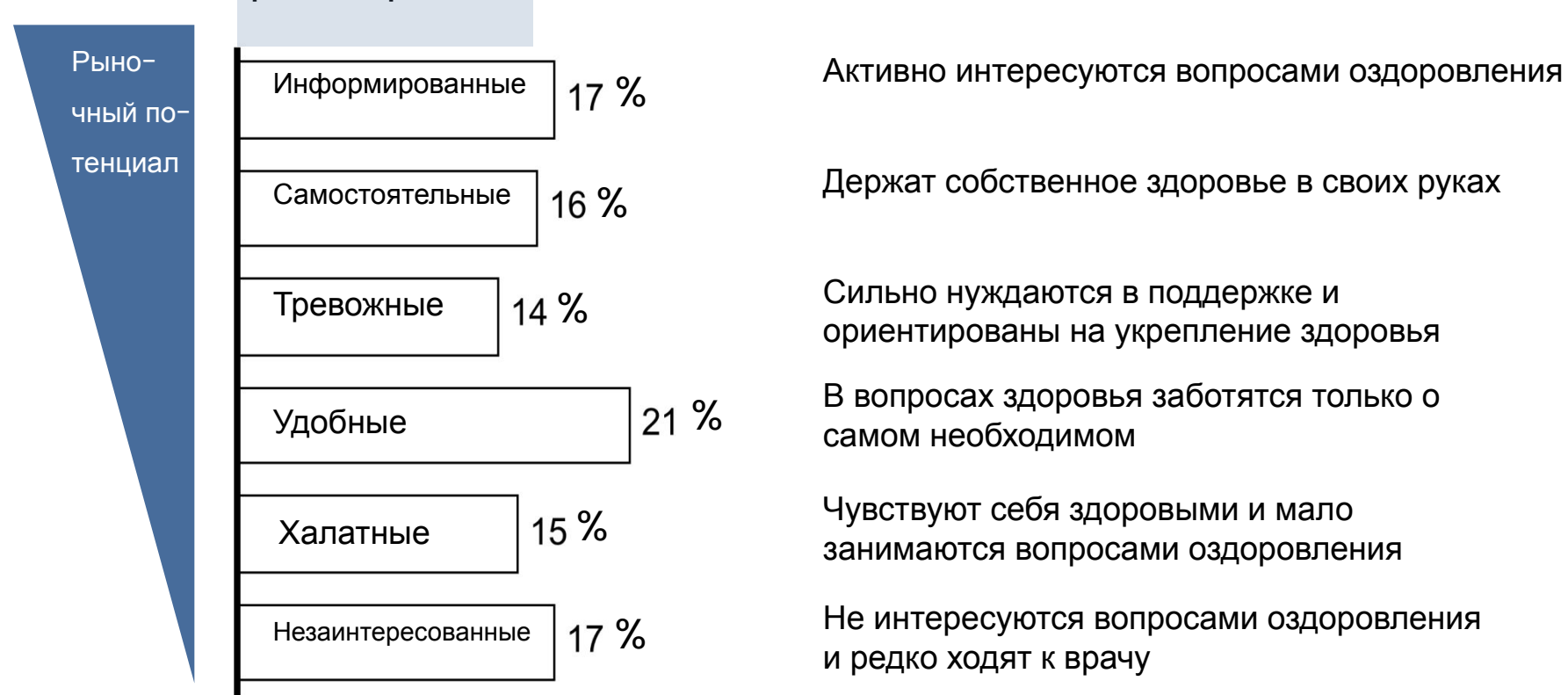
Produktentwicklung | 30.07.2007 | Seite 10

## Три основных мотива спроса на рынке оздоровительного туризма



около 47% населения являются потенциальными потребителями оздоровительных услуг

### Типология ориентирования



Quelle: Verbraucheranalyse 2006, Roland Berger August 2006

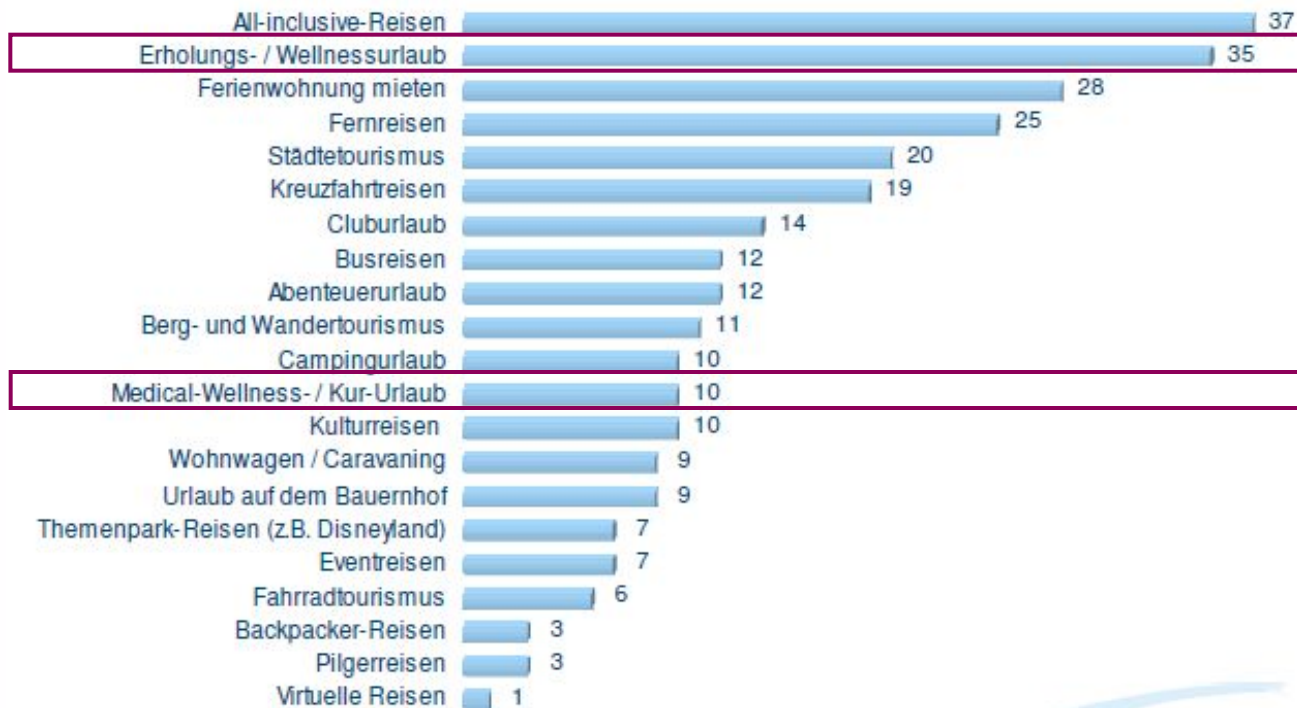
# Здоровье и Wellness как развивающийся рынок

Будущий потенциал

## Zukunftstrends im Tourismus

### All-inclusive statt virtuell

Von je 100 Befragten interessieren sich persönlich in Zukunft für:

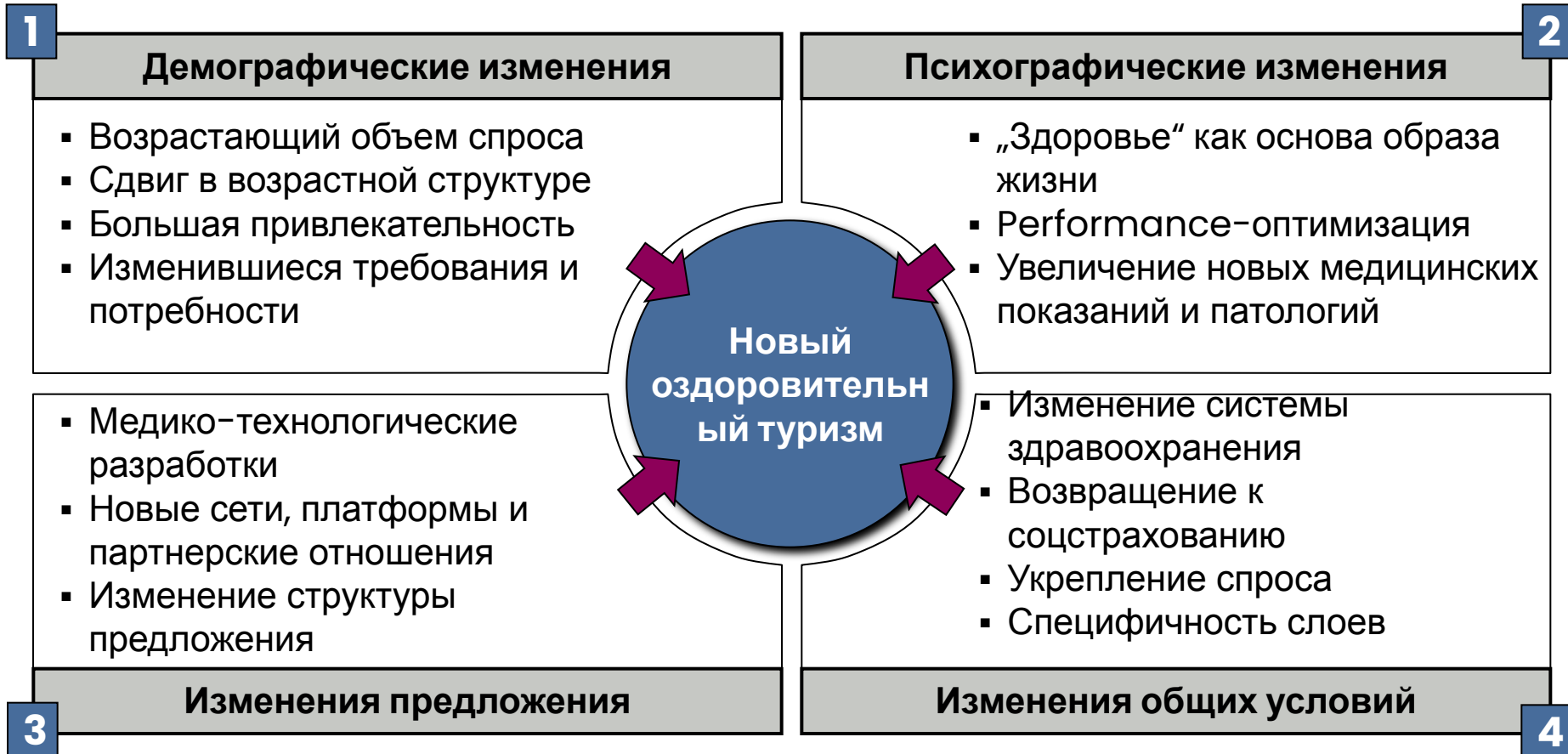


Repräsentativbefragung von 4.000 Personen ab 14 Jahren 2010 in Deutschland

STIFTUNG FÜR ZUKUNFTSFRAGEN  
EINE INITIATIVE VON BRITISH AMERICAN TOBACCO

Источник: Фонд исследований будущего, 2010

# Четыре важных фактора влияют на развитие рынка „Нового оздоровительного туризма“.

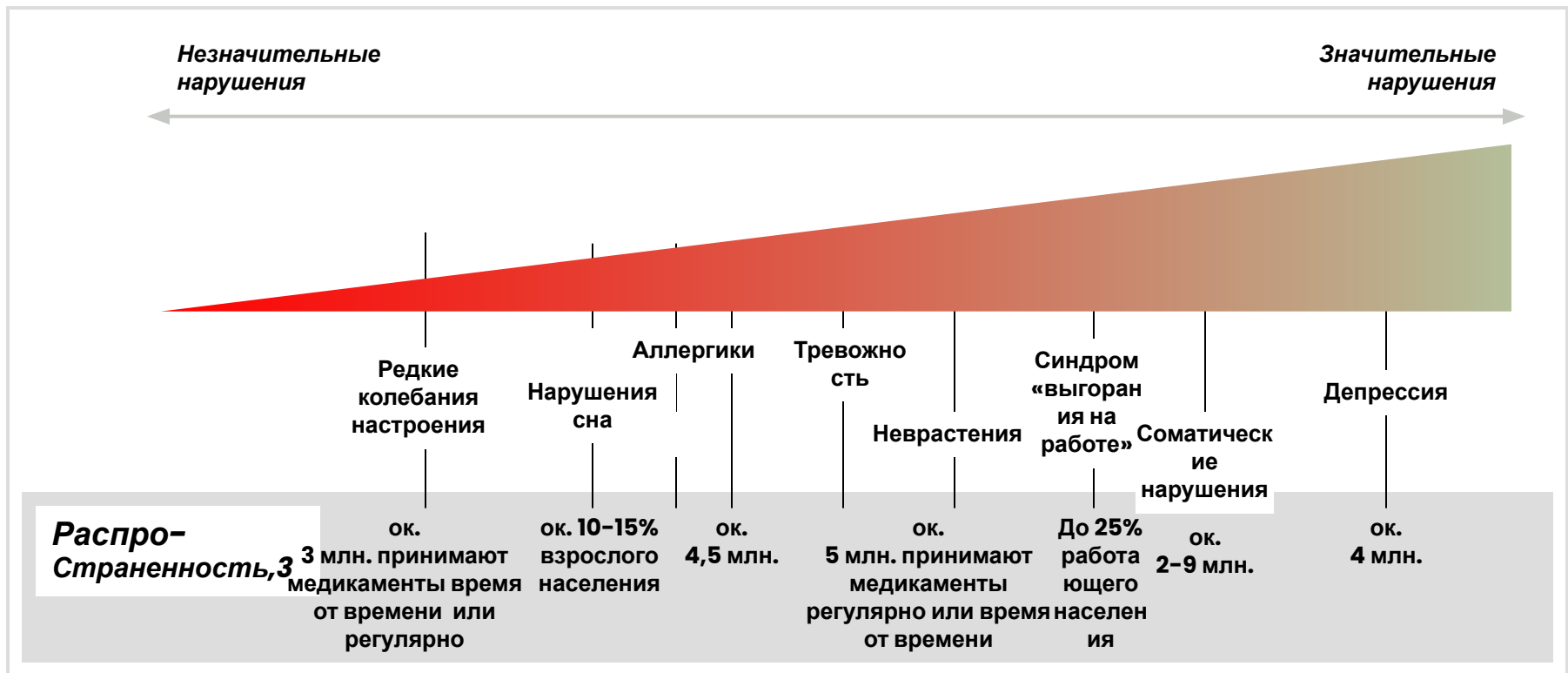


## Оздоровительный туризм в узком смысле включает предложения по показаниям и без показаний – без четких границ

Показания	Предложение	Пример
Нет (Диагноз не имеет значения)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Первичная профилактика</li> <li>Эффективность</li> <li>Привлекательность</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Питание, спорт, Wellness ...</li> <li>Медитация, марафон ...</li> <li>Дерматология, косметика ...</li> </ul>
Да (Диагноз имеет значение)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Вторичная и третичная профилактика</li> <li>Реабилитация</li> <li>Лечение и помощь</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Введение бега трусцой (при диагнозе высокое кровяное давление)</li> <li>После оперативных вмешательств, Реабилитация после несчастных случаев</li> <li>Посещение специализированных клиник</li> </ul>

**В зависимости от предложения – различные требования к офферентам**

## До 25 процентов населения страдает от нарушений состояния здоровья, вызванных психическими расстройствами



**Примечание:** Данная классификация отдельных заболеваний в соответствии с тяжестью их последствий может рассматриваться только как тенденция, так как любая картина болезни может быть выражена совершенно по-разному

### Пояснения:

<sup>1</sup> Хроническая усталость („Chronic fatigue syndrom“)

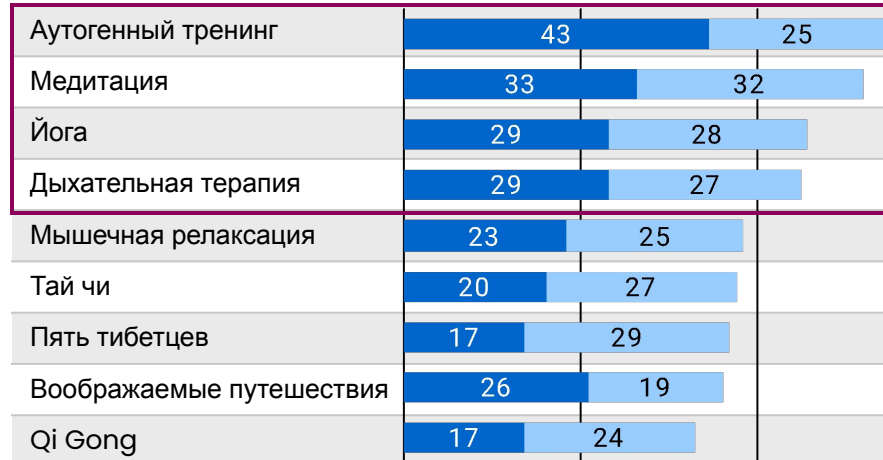
<sup>2</sup> Жалобы на ухудшение физического состояния, причины которого не определяются при обследовании

<sup>3</sup> Эти данные основаны на различных источниках и могут служить лишь для наглядности



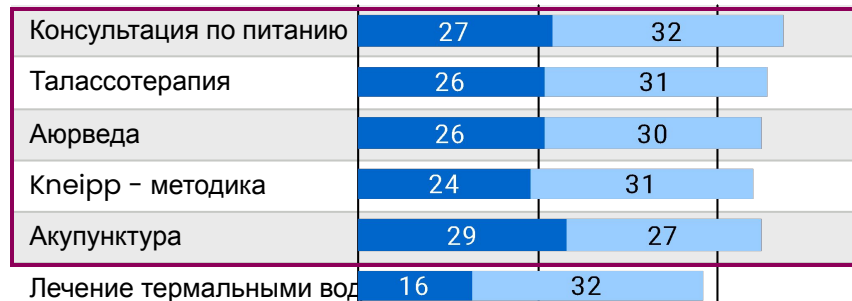
**Желание снять стресс не приводит к заинтересованности только в программах, связанных с релаксацией – заинтересованность в программах физического развития и психологических программах является хорошей предпосылкой салютогенетического подхода.**

### Программы релаксации и снятия стресса (Наиболее пользуются спросом)



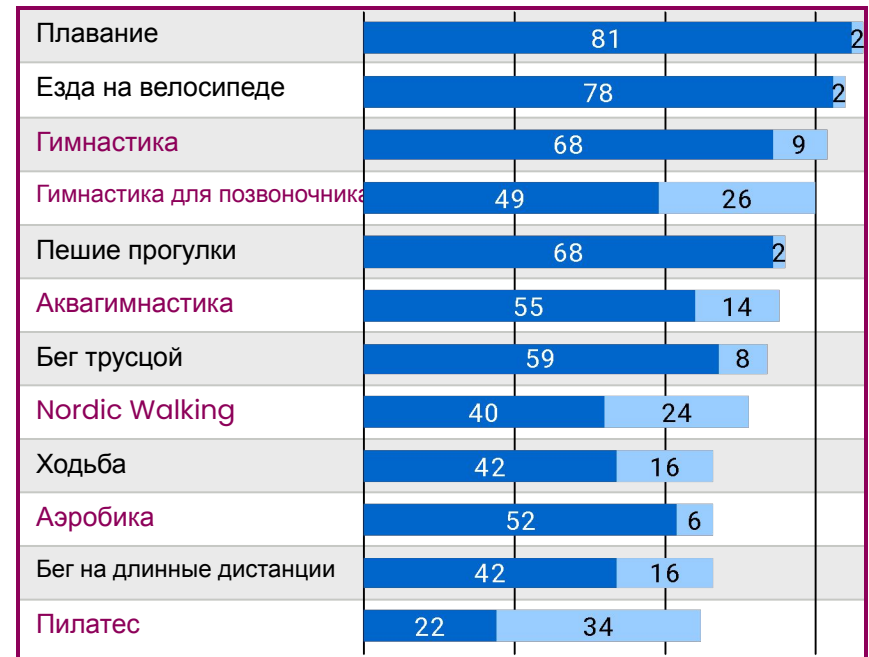
**В ходе разработки программ для рыночного сегмента „Medical Wellness“ следует учитывать различную степень признания оздоровительного действия отдельных программ**


### Лечение и терапия



### Программы физического развития

**Красным шрифтом – часто требующие руководства**



 Уже пробовал и хочу попробовать еще

 Попробовал бы

 **Потенциал\* > 50 процентов**

\* Потенциал: Индивиды, пробовавшие продукт и желающие повторить. Не пробовавшие, но имеющие интерес

Quellen: IFF 2008: Der Gesundheitstourismus der Deutschen bis 2020; Basis: GT-Interessierte deutsche Bevölkerung ab 20 Jahre; Mehrfachnennung möglich

## Направления, предложения и качество программ – содействие инновационной культуре через управление качеством.

Всестороннее  
управление  
качеством

- **Качество и квалификация** в соответствии с направлением программы
- **Туристические** и прежде всего **медико-терапевтические** стандарты
- Цель процессов: **до, во время и после** пребывания
- **Инновации** благодаря систематическому управлению качеством
- **Преимущество** над конкурентами

<b>Направление</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Коммунальная инфраструктура</li> <li>▪ Ландшафтная картина</li> <li>▪ Предложение</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Сети медико-терапевтических и туристических офферентов</li> </ul>
<b>Предложение и продукт</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Квалификация</li> <li>▪ Оснащение</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Систематически структурированные услуги</li> </ul>

Qualität

# Оценки в Интернете имеют решающее значение

<p><b><u>Diana Klinik-Fachklinik für Physikalische Medizin</u></b>                  Reha-Klinik                  Niedersachsen                  Adresse: Dahlenburgerstraße 2a, 29549 Bad Bevensen  <a href="#">Homepage der Klinik</a>  <a href="#">Stadtplan</a>                  Gesetzlicher Qualitätsbericht: <a href="#">pdf</a></p>	<p><a href="#">Bewertungen ansehen</a></p> <p>Gesamtzufriedenheit ★★★★★☆                  Qualität der Beratung ★★★★★☆                  medizinische Behandlung ★★★★★☆                  Verwaltung und Abläufe ★★★★★☆                  Anzahl der Bewertungen 32</p> <p><a href="#">Eigene Bewertung abgeben</a></p>
<p><b><u>Herz- und Gefäßzentrum Bad Bevense</u></b>                  Niedersachsen                  Adresse: Römstedter Straße 25, 29549 Bad Bevensen  <a href="#">Homepage der Klinik</a>  <a href="#">Stadtplan</a>                  Gesetzlicher Qualitätsbericht: <a href="#">pdf</a></p>	<p><a href="#">Bewertungen ansehen</a></p> <p>Gesamtzufriedenheit ★★★★★☆                  Qualität der Beratung ★★★★★☆                  medizinische Behandlung ★★★★★☆                  Verwaltung und Abläufe ★★★★★☆                  Anzahl der Bewertungen 11</p> <p><a href="#">Eigene Bewertung abgeben</a></p>
<p><b><u>Diabetes-Klinik Bevensen</u></b>                  Niedersachsen                  Adresse: Am Klaubusch 12-18, 29549 Bad Bevensen  <a href="#">Stadtplan</a></p>	<p><a href="#">Bewertungen ansehen</a></p> <p>Gesamtzufriedenheit ★★☆☆☆☆                  Qualität der Beratung ★★★★★☆                  medizinische Behandlung ★★★★★☆                  Verwaltung und Abläufe ★★★★★☆                  Anzahl der Bewertungen 2</p> <p><a href="#">Eigene Bewertung abgeben</a></p>



**Strukturierter Qualitätsbericht gemäß § 137 SGB V**  
 für das Berichtsjahr 2004

der Diana Krankenhausbetriebsgesellschaft mbH



ZERTIFIZIERT NACH  
 DIN EN ISO 9001:2000  
 UND DEQEMED



Mitglied im Verbund  
 Norddeutscher  
 Rehabilitationskliniken

---

**Nie wieder Bad Bevensen** **Klinischer Fachbereich: Neurologie**

Kawasaki berichtet als Angehöriger eines Patienten 02.01.2011

Pro: **Therapeuten sehr gut u. Personal sehr freundlich.**

Kontra: **Ärzte überheblich**

Gesamtzufriedenheit: **unzufrieden** (Kleine Zimmer, Geruch unangenehm)

Qualität der Beratung: **weniger zufrieden** (Keine Zusammenarbeit zwischen Patient, Angehörigen und Ärzten)

medizinische Behandlung: **weniger zufrieden** (Nur die Therapeuten waren gut)

Verwaltung und Abläufe: **unzufrieden** (Telefon und Fernsehen kostenpflichtig, Eine einzige Abzocke)

Jahr der Behandlung: **2010**

Privatpatient: **nein**

Erfahrungsbericht: Zimmer war wohl mal ein Einzelzimmer und wurde zum Zweibettzimmer umfunktioniert. Viel zu klein. Beide Patienten waren Rollstuhlfahrer. Eine Katastrophe. Roch unangenehm aus Badezimmer. Therapeuten waren gut, allerdings war die Zusammenarbeit mit den Ärzten nicht gegeben. Persönl. Gespräch wurde abgeblockt. Kontakt nur telefonisch. Behandlungsdaten wurden nur auf Nachfrage mitgeteilt. Einige therapeutische Behandlungen bekam mein Mann nur, weil er um diese Behandlungen bat. Null Interesse von Seiten der Ärzte. In Phase D stand meinem Mann ein Einzelzimmer zu. Auf Nachfrage wurde dieses auch zugesagt, wenn eines frei werden würde. Wurde natürlich keines frei. Mein Mann wurde viel zu früh entlassen. Er konnte sich nur einige Meter auf glattem Boden fortbewegen. Auf unebenem Boden konnte er gar nicht laufen. War den Ärzten auch bekannt. Auf meinen besorgten Einwand, dass es doch viel zu früh für eine Entlassung ist, reagierten die Ärzte teils mit Fürsorge (allerdings nur, solange ich am Telefon war) teilweise mit absoluter Ignoranz. Eine Körperhalte meines Mannes war fast gelähmt. Essen kam ungeöffnet oder auch gar nicht geschmeckt bei meinem Mann an. Die Therapeuten verließen alle gut bis sehr gut und das Klinikpersonal war sehr freundlich und bemüht. Zusammenarbeit mit der Sozialstation ging einigermäßen, war aber nicht sehr hilfreich. Klinikbericht war in vielen Bereichen geschönt und teilweise sogar aus den Fingern gesogen. Gehen gegen diesen auch mit Hilfe der Krankenkasse oder der Rentenkasse an. Für meinen Mann war der Aufenthalt aufgrund der Kürze des Aufenthaltes eine eine einzige Katastrophe.

# Оздоровительный туризм: Quo vadis?

## Оздоровительный туризм...

- Имеет **большие возможности** благодаря демографическим и психографическим изменениям, новым возрастным потребностям, новому образу жизни.
- В дальнейшем относится к **само собой разумеющемуся предложению** любого места отдыха – безопасность, комфорт, прежде всего для целевых групп старшего возраста
- Становится более дифференцированным: большие возможности **специализации**
- Становится более интернациональным: становится важным внутренним рынком, **освоение новых рынков** благодаря иностранным пациентам
- Требуется новых комбинаций и предложений, которые касаются пребывания (напр. отпуск + телекоучинг) – объединение отпуска и условий жизни
- Требуется инновационных каналов продаж



# Оздоровительный туризм: Quo vadis?

## Оздоровительный туризм...

- Становится медико-терапевтическим – необходимость **доказательства результатов**
  - Характеризуется **технологическими разработками**: профилактическая диагностика, телемедицина, мобильные приложения, генетическое профилирование и т. д.
  - **Становится ориентированнее**: первичная профилактика получает выраженное медицинское направление – и в долгосрочной перспективе придет на смену понятию вторичной и третичной профилактики
  - **Является более устойчивым**: медицинский осмотр, проверка состояния и коучинг с целью изменения образа жизни, повышения производительности труда, устранения жалоб на возрастные изменения и потерю привлекательности становятся все более важными
- Нуждается в сотрудничестве между проф. Поставщиками оздоров. услуг и отельной, фитнес и т.д. индустрией.

PROJECT<sup>M</sup>



**Спасибо за внимание!**

Büro Lüneburg  
Vor dem Roten Tore 1  
21335 Lüneburg

Prof. Dr. E. Kreilkamp  
E-Mail: [edgar.kreilkamp@projectm.de](mailto:edgar.kreilkamp@projectm.de)

<http://www.projectm.de>