



GESUNDHEITSTOURISMUS IN RHEINLAND-PFALZ

Leitlinien für die erfolgreiche Positionierung

GESUNDHEITSTO



Rheinhöhen an der Rheingoldstrasse



URISMUS

DIE AUSGANGSSITUATION: VERÄNDERTE MARKT- UND RAHMENBEDINGUNGEN FÜR DEN GESUNDHEITSTOURISMUS

Wie kaum eine andere Branche wurde die Gesundheitswirtschaft in den vergangenen Jahrzehnten mit **tief greifenden Veränderungen** des Markt- und Wettbewerbsumfelds konfrontiert: Durch den demografischen Wandel nehmen chronische Erkrankungen ebenso deutlich zu, wie das Gesundheitsbewusstsein insgesamt. Das Thema „Gesundheit“ wird zum Megatrend. Die Nachfrage steigt – oft schneller als der Markt reagieren kann.

Das Land muss sich zeitgemäß, ansprechend, kompetent und leistungsfähig als Gesundheitsstandort positionieren.

Die gestiegenen Folgekosten von Erkrankungen durch medizinisch-technischen Fortschritt, die rasante Entwicklung der Diagnostik, mehrere Gesundheitsreformen mit Auswirkungen auf die Finanzierung und neuer Wettbewerb aus dem Ausland verändern die Rahmenbedingungen. Auch in Rheinland-Pfalz vollziehen sich maßgebliche Veränderungen:



- Die notwendige **Umorientierung der Heilbäder und Kurorte** auf Grund der Ergebnisse der vergleichenden Qualitätsbewertung (VQB) stellt die rheinland-pfälzischen Bäder vor neue Herausforderungen und erfordert eine gesteigerte Investitionsbereitschaft innerhalb einer gefestigten Infrastruktur. Die Weiterentwicklung des bisher verfolgten Vitaparc-Ansatzes ist hierbei ein wichtiges Handlungsfeld.
- Der Bedarf an einer gebündelten, **marktfähigen Positionierung** des Landes im Gesundheitstourismus wird durch touristische und gesundheitlich-medizinische Akteure gleichermaßen deutlich benannt.
- Die starke Gesundheitswirtschaft des Landes, gebündelt in der sektorübergreifenden **Initiative Gesundheitswirtschaft Rheinland-Pfalz**, bringt neue Chancen der Vernetzung. Gesundheitstouristische Akteure sollten sich in den künftigen Gesamtauftritt des Landes im Gesundheitswesen aktiv einbringen.
- Der „Masterplan“ der Initiative Gesundheitswirtschaft Rheinland-Pfalz fordert die Entwicklung einer **Strategie für den Gesundheitstourismus**. Diese ist in Grundzügen bereits in der Tourismusstrategie 2015 des Landes festgelegt. Sie wird durch die vorliegenden Leitlinien konkretisiert.

Das dynamische Umfeld inner- und außerhalb von Rheinland-Pfalz verlangt eine eigenständige und selbstbewusste Positionierung im gesundheitstouristischen Wettbewerb. Gesundheitstouristische und medizinisch-gesundheitliche Anbieter müssen gemeinsam die neuen Chancen und Herausforderungen eines wachsenden Marktes annehmen.



Traubenkernölmassage

DIE CHANCEN: BESTE VORAUSSETZUNGEN FÜR GESUNDHEITSTOURISMUS IN RHEINLAND-PFALZ

Zu einem gelungenen Urlaub gehört für viele Menschen auch die Gesundheit. Immer mehr Menschen wollen während ihrer Urlaubszeit etwas für ihre Gesundheit tun. Hierfür bietet unser Angebot in Rheinland-Pfalz beste Voraussetzungen:

- einzigartige **landschaftliche Potenziale**, romantische Fluss-, Wald- und Weinlandschaften, starke **kulturhistorische Angebote**
- **gesundheitstouristisch attraktives Reiseland** mit Genussfaktor: Wein, Wasser, attraktive Landschaften
- **geographische Lage** im Herzen Europas, umgeben von Ballungsräumen NRW, Frankfurt Rhein-Main – in einem Einzugsbereich von zwei Stunden leben 40 Mio. Menschen
- **guter Besatz an gesundheitstouristischen Anbietern:** 23 Kurorte und Heilbäder sowie 102 Kliniken in Rheinland-Pfalz und Saarland, 18 Klöster und mehrere hundert Hotelanbieter mit gesundheitstouristischen Angeboten
- jahrtausendstarke **Tradition von Gesundheit** und Gesundheitstourismus (Römer, Hildegard von Bingen etc.)

Diese Stärken zu nutzen, den Gesundheitstourismus neu auszurichten und für Rheinland-Pfalz ein unverwechselbares gesundheitstouristisches Profil zu erarbeiten, ist Ziel der vorliegenden Leitlinien.



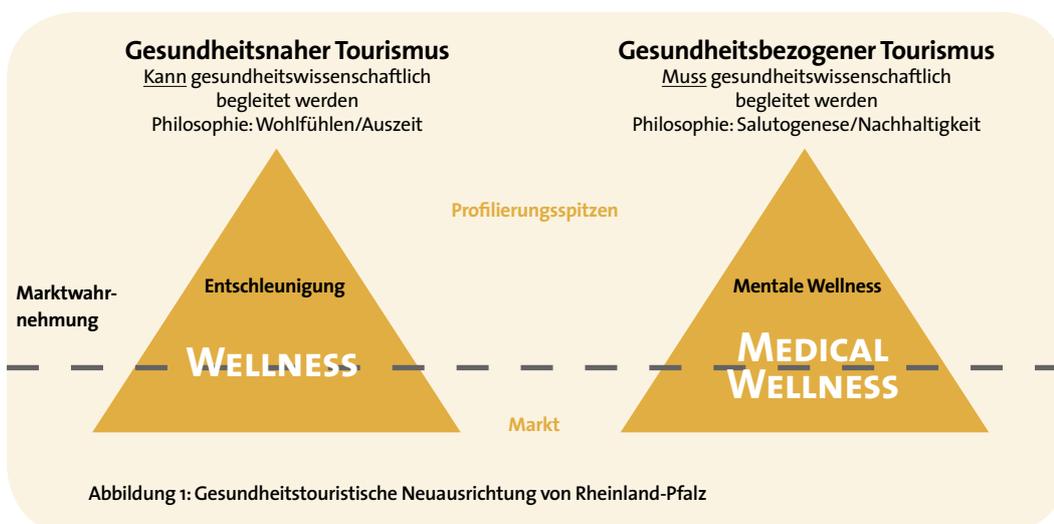
WELLNESS

DIE NEUE STRATEGISCHE AUSRICHTUNG: KLARE ORIENTIERUNG AN KUNDENBEDÜRFNISSEN

Rheinland-Pfalz unterscheidet künftig zwischen gesundheitstouristischen Angeboten mit und ohne gesundheitswissenschaftliche Begleitung. Dabei werden künftig entsprechend den Bedürfnissen und Anforderungen der Kunden zwei Marktsegmente angesprochen: Wellness (gesundheitsnaher Tourismus) und Medical Wellness (gesundheitsbezogener Tourismus)

■ **„Wellness“** richtet sich an Kunden, die in erster Linie an körperlichem und seelischem Wohlbefinden interessiert sind. Konkrete Vorsorge, Rehabilitation und gezielte Behandlungen aus einem aktuellen Bedürfnis heraus werden hier ausgeschlossen. Diesen Gästen geht es um Entspannung, Ausgleich, Zufriedenheit, Schönheit, gesunden Genuss, sanften Sport und ganzheitliche Erholung. Dieser „gesundheitsnahe Wohlfühl-Tourismus“ ermöglicht seinen Gästen etwas Gutes für sich zu tun, ohne eine ärztlich-medizinische Betreuung in Anspruch zu nehmen.

■ **„Medical Wellness“** ist schwerpunktmäßig auf eine gesundheitswissenschaftliche Begleitung ausgerichtet. Hier wird das Bedürfnis von Menschen angesprochen, die nachhaltige, nachvollziehbare und messbare gesundheitlich-medizinische Verbesserungen erreichen wollen und Lebensgewohnheiten ändern möchten. Medical Wellness ist darüber hinaus für Menschen mit Risikofaktoren oder mit bereits chronischen Erkrankungen, zur Rehabilitation oder aus einem aktuellen Bedürfnis heraus geeignet.



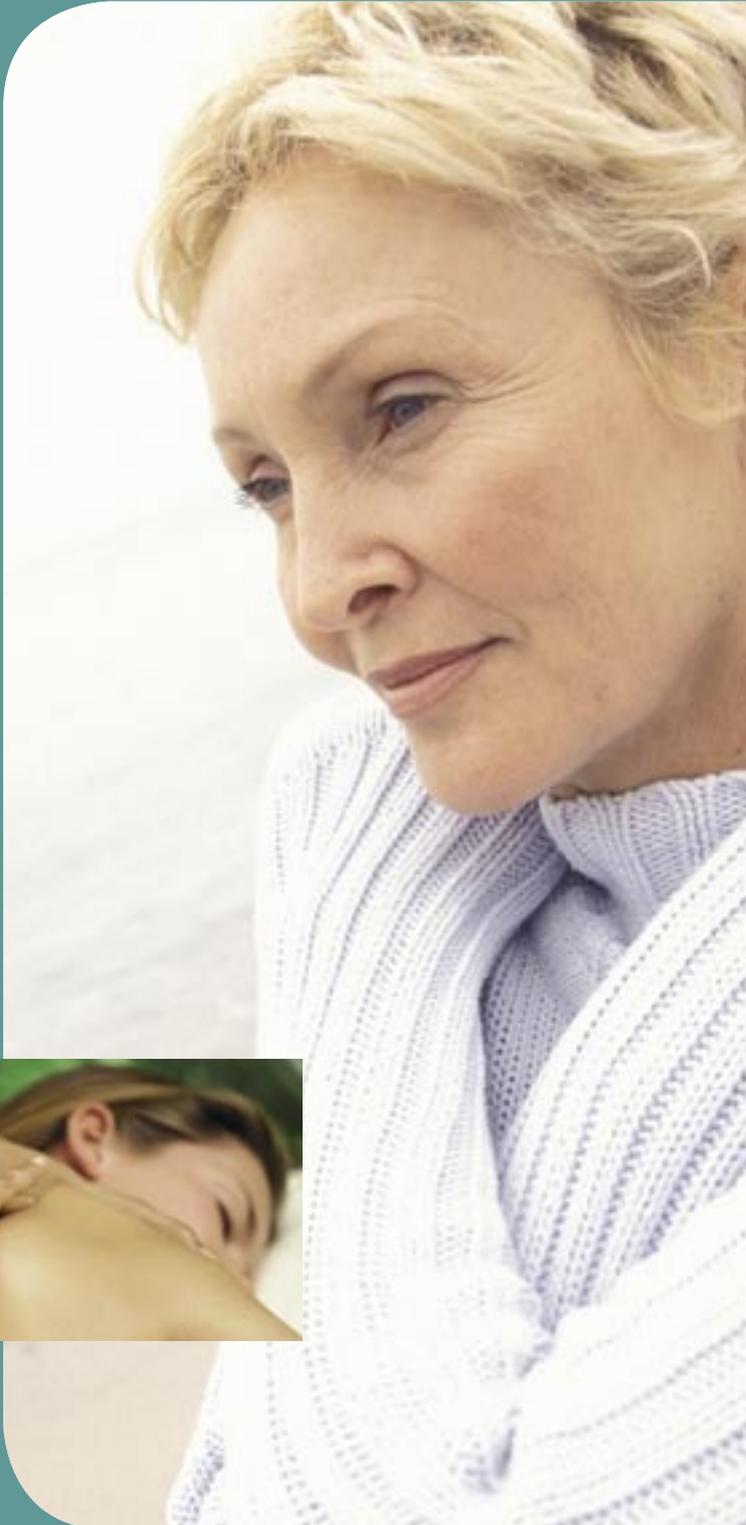
Für eine glaubwürdige und hoch qualifizierte Positionierung gegenüber anderen Wellness-Anbietern baut Rheinland-Pfalz im Zuge der gesundheitstouristischen Neuausrichtung den Bereich **„Medical Wellness“** konsequent auf. Rheinland-Pfalz setzt mit dieser Vorgehensweise einen Fokus auf die Erschließung des sich dynamisch entwickelnden gesundheitstouristischen Präventionsmarktes.

■ „PRÄVENTION“ UND „MEDICAL WELLNESS“

Prävention umfasst sämtliche gesundheitswissenschaftlich begleiteten Maßnahmen zur Gesundheitsförderung. Drei Präventionsstufen werden unterschieden:

- Primärprävention richtet sich an gesunde Personen. Sie dient der Vermeidung oder Vorbeugung von Krankheiten oder gesundheitsschädigendem Verhalten.
- Sekundärprävention dient der Verbesserung der Gesundheitssituation nach Früherkennung von Risiken oder Erkrankungen auf Basis einer medizinisch-fachlichen Diagnose. Sie richtet sich an Risikogruppen ohne Symptome oder Personen mit (frühen) Symptomen.
- Tertiärprävention bezieht sich auf Personen mit bestehender Krankheit oder Behinderung. Hierbei geht es um die positive Beeinflussung oder Besserung des Krankheitsverlaufs und die Vermeidung von Rückfällen oder Folgeschäden.

Eine speziell gesundheitstouristische Ausprägung erfahren präventionsorientierte Angebote durch den Begriff „**Medical Wellness**“, der als tourismusspezifische Interpretation des Präventionsbegriffs verstanden wird. Medical Wellness beinhaltet gesundheitswissenschaftlich begleitete Maßnahmen zur nachhaltigen Verbesserung der Lebensqualität und des subjektiven Gesundheitsempfindens durch eigenverantwortliche Prävention und Motivation zu einem gesundheitsbewussten Lebensstil.



MEDICAL WELLNESS

Die gesundheitstouristischen Angebote sollen **in einem Bausteinmodell modelliert werden**, das von Angebotsbausteinen mit weniger z.B. medizinisch-therapeutischen und ernährungswissenschaftlichen Qualitätskriterien ohne medizinische Kompetenz bis zu Angeboten mit hoher medizinischer Kompetenz und vielfältigen medizinisch-therapeutischen und ernährungswissenschaftlichen Qualitätskriterien reicht. Zwischen diesen beiden Polen können unterschiedliche Bausteine zu verschiedensten Themen (Yoga, Zeitmanagement, Empowerment, Reflexion, Ernährung, Bewegung etc.) kombiniert werden.

Diese Angebote können sowohl Elemente der Entschleunigung, der Selbstfindung und der Lebensorientierung als auch Elemente lustvollen Lebens und Erlebens enthalten und mit medizinischen Gesichtspunkten optimiert werden. Wichtig ist, dass die Angebotsbausteine noch zu definierende Qualitätskriterien aus dem touristischen und gesundheitswissenschaftlichen Bereich erfüllen müssen.

CHANCEN FÜR SPEZIALISIERUNGEN UND VIELFALT

Die Grenzen zwischen Wellness und Medical Wellness sind also durchaus fließend und im Rahmen der o.g. Kriterien zur Sicherheit eines Qualitätsstandards individuell gestaltbar. Genau das bietet den jeweiligen Anbietern Freiräume für eigene Leistungsfelder, für Spezialisierungen und Vielfalt. So können auch Wellness-Angebote medizinisch-therapeutische und ernährungswissenschaftliche Qualitätskriterien enthalten ohne gleich gesundheitswissenschaftliche Kompetenz vorzuweisen. Und Medical Wellness kann durchaus auch reine Wohlfühlfaktoren beinhalten.

Um Rheinland-Pfalz diesbezüglich unverwechselbar zu positionieren wird es ergänzende Schwerpunkt – bzw. Profilierungsthemen geben, um auf Basis der Kernkompetenzen Alleinstellungsmerkmale im häufig überfrachteten Wellness-Markt hervorzuheben.

DAS ÜBERGREIFENDE GESUNDHEITSTHEMA DES LANDES: GESUNDE SEELISCH-GEISTIGE VERFASSUNG

Das übergreifende Thema „gesunde seelisch-geistige Verfassung“ spricht Menschen an, die einer **hohen psychischen Belastung im Berufs-, Familien-, und Alltagsleben** ausgesetzt sind. Diesem „negativen“ Stress sollen die gesundheitstouristischen Angebote des Landes entgegenwirken. Rheinland-Pfalz kann hier deutliche Wettbewerbsvorteile erzielen, weil das Land über besonders attraktive Landschaften und Angebote verfügt und die o.g. Themen damit erweitern kann. Der Aufbau von Gesundheitskompetenz kann hier in einzigartiger Weise mit Lebensfreude und Genuss kombiniert werden.



Das Thema „gesunde seelisch-geistige Verfassung“ hebt das Land aus der Masse der gesundheitstouristischen Angebote sowohl im Wellness- als auch im Medical Wellness-Markt hervor (s. Abbildung 1). Mit seiner Auswahl wird der wichtigste Bereich im gesundheitstouristischen Markt der Zukunft aufgegriffen und zur **„Speerspitze“ des Landes im Wettbewerb** entwickelt. Bis zum Jahr 2015 hat das Land in diesem Thema die Stellung als Innovations- und Qualitätsführer im deutschsprachigen Raum erreicht.

■ WARUM EIN PROFILIERUNGSTHEMA?

Rheinland-Pfalz konzentriert sich künftig auf ausgewählte gesundheitstouristische Schwerpunkte und Zukunftsthemen, in denen echte Wettbewerbsvorteile für das Land erreicht werden können. Durch den Aufbau eines speziellen Profilierungsthemas werden Kernkompetenzen aufgegriffen und ausgebaut, die Rheinland-Pfalz insgesamt als modernes und innovatives Gesundheitsland im Bewusstsein der Kunden verankern. Das gewählte Thema soll die Aufmerksamkeit auch auf alle anderen gesundheitstouristischen Angebote im Land lenken und damit die Wahrnehmbarkeit dieser Angebote deutlich verbessern. Somit profitieren auch diejenigen Bereiche des Gesundheitstourismus im Land, die nicht dem Profilierungsthema zuzuordnen sind.

PROFILIERUNGS-BZW. ZUKUNFTSTHEMA IM MEDICAL WELLNESS-MARKT: MENTALE WELLNESS

Innerhalb des Medical Wellness-Marktes wird künftig das Thema **„Mentale Wellness“** weiter ausgebaut. Mentale Wellness ist ein Profilierungsthema im Wettbewerb. „Mentale Wellness“ folgt dem ganzheitlichen salutogenetischen Ansatz: Körper, Seele, Geist und soziales Umfeld werden als Einheit verstanden, so dass von körperlichen Präventions- und Krankheitsbildern auf geistig-seelische Ursachen geschlossen werden kann. Im Vordergrund des von Rheinland-Pfalz verfolgten Ansatzes steht daher die Erhaltung & Verbesserung der Voraussetzungen für Gesundheit. Der Sammelbegriff für diesen Ansatz heißt **„Salutogenese“**.

■ „MENTALE WELLNESS“

Mentale Wellness stellt eine spezielle Übertragung des Medical Wellness-Begriffs auf den seelisch-geistigen Bereich dar. Mentale Wellness bezeichnet das Wohlbefinden, die Lebenszufriedenheit und die Belastbarkeit, die eine gesunde seelische und geistige Verfassung einschließen. Nur diejenigen Angebote werden unter Mentale Wellness gefasst, die gesundheitswissenschaftlich validiert sind.

Unabhängig von Wellness oder Medical Wellness soll für Gesundheitstouristen in Zukunft Rheinland-Pfalz als Gesundheits- und Wohlfühlort ein fester Begriff sein. Sie erfahren hier, wie sie ein Urlaub in diesem Land widerstandsfähiger für die Herausforderungen und psychischen Belastungen im Berufs-, Familien-, und Alltagsleben macht.



ENTSCHLEUNIGUNG

Sie können beim Aufenthalt im Land lernen, wie sie sich im Alltagsleben durch vorbeugendes Verhalten, Bewegung, Ernährung und seelischen Ausgleich behaupten können und erleben ein Gefühl der Zugehörigkeit und des Zusammenhalts.

■ „SALUTOGENESE“

Salutogenese, wörtlich übersetzt mit „Erzeugung von Gesundheit“, ist der Sammelbegriff für einen umfassenden Ansatz zur Erhaltung und Erzeugung von Gesundheit. Salutogenese fragt nicht mehr, was krank macht, sondern umgekehrt, was eigentlich gesund erhält und gesund macht. Krankheitssymptome werden dabei als Hinweise verstanden, den wahren Ursachen der Symptome auf den Grund zu gehen und einen nachhaltigen „Gesundungsweg“ einzuschlagen.

Der salutogenetische Ansatz vermittelt den Menschen das Vertrauen und die Fähigkeiten, negativen Ereignissen und Erkrankungen begegnen zu können („Sense of Coherence and Hardiness“). Salutogenese umfasst somit nicht nur Wohlbefinden, sondern neben Lebensfreude und Genuss auch Lebenszufriedenheit und Belastbarkeit.

PROFILIERUNGS- BZW. ZUKUNFTSTHEMA IM WELLNESS-MARKT: ENTSCHEUNIGUNG

Im gesundheitsnahen Wellness-Markt profiliert sich Rheinland-Pfalz über „**Entschleunigung**“. Hier greift das Land seine besonderen landschaftlichen, kulturhistorischen und auf Genuss bzw. Kulinarik aufbauenden Potenziale auf. Rheinland-Pfalz spricht durch entschleunigende Angebote diejenigen Gäste an, die vordringlich am gefühlten und erlebten Wohlbefinden ohne gesundheitlich-medizinische Begleitung interessiert sind. Diesen Gästen geht es um aktiven Genuss, sanften Sport und Erholung in einer „entschleunigenden“ Umgebung mit dem Ziel des Stressabbaus und der inneren Ruhe.

■ „ENTSCHEUNIGUNG“

Mit **Entschleunigung** wird ein Verhalten beschrieben, aktiv der beruflichen und privaten „Beschleunigung“ des Lebens entgegenzusteuern, d.h. Stress abzubauen, wieder langsamer zu werden oder sogar zur Langsamkeit zurückzukehren.



QUALITÄT

SYNERGIEEFFEKT FÜR ALLE

Durch die Säule des Gesundheitstourismus stärkt das Land gleichzeitig das touristische Profil über den reinen Gesundheitstourismus hinaus. Nicht nur die Wellness Themen ergänzen sich untereinander und lassen sich ausbauen. Ein Brückenschlag zu nicht gesundheitstouristischen Produkten, wie Wandern, Kultur, Kulinarik usw. wird indirekt aktiv mit gefördert.

DIE GRUNDLAGE: QUALITÄT ALS OBERSTE MAXIME

Um echte Wettbewerbsvorteile aufzubauen, bedarf es klar definierter, aus Kundenperspektive mehrwertiger, glaubwürdiger und durchsetzbarer Qualitätsstandards und Qualitätssicherungsmechanismen. Rheinland-Pfalz setzt daher im Gesundheitstourismus auf eine **Qualitätsstrategie**. Dies bedeutet: Infrastruktur, Angebote, Produkte und Services werden durch definierte und kontrollierte gesundheitlich-medizinische und touristische Standards und Prozesse qualitätsgesichert. Sowohl im Medical Wellness als auch im Wellness-Segment nutzt das Land bewährte **Qualitätssysteme und -standards**, entwickelt jedoch auch eigene Ansätze zur Abgrenzung vom Wettbewerb.

Während im Wellness-Segment eher touristisch geprägte Qualitätskriterien von Bedeutung sind, bedarf es zur Entwicklung von Angeboten im Medical Wellness-Segment Qualitätsstandards an der Schnittstelle zwischen Medizin und Tourismus, denen Rheinland-Pfalz künftig ein besonderes Augenmerk schenkt.

■ QUALITÄTSSTANDARDS IM BEREICH MEDICAL WELLNESS

Qualitätsstandards im Bereich „Medical Wellness“ betreffen in besonderem Maße solche Kriterien, die das ganzheitliche, salutogenetische und nachhaltige Gesundheitsverständnis widerspiegeln, u.a.:

- Information des Gastes in Bezug auf Ansatz und Nutzen des Gesundheitsaufenthalts in Rheinland-Pfalz vor der Anreise, zu Beginn des Aufenthalts, während und nach dem Aufenthalt
- Eingangskontrollen im Hinblick auf eine ganzheitliche und symptomübergreifende Betrachtung des Gastes
- Aufenthaltsbegleitendes Coaching durch medizinisch-therapeutische Kompetenz
- Nutzung eines landesweit einheitlichen Systems zur Dokumentation der Gesundheitsförderung eines Gesundheitsaufenthalts in Rheinland-Pfalz („Gesundheits- und Vitalitätsindex“)
- Nutzung von Systemen nachhaltiger Kundenbindung über den Aufbau von medizinisch begründeten Angeboten für mehrere aufeinander folgende Gesundheitsaufenthalte in Rheinland-Pfalz



Foto: AG Bad Neuenahr / Dirk Topel

Medical Fitness in Bad Neuenahr

DIE UMSETZUNG: AUFBAU GESUNDHEITSTOURISTISCHER STRUKTUREN

Die Umsetzung der Leitlinien in Strategien und Maßnahmen zur gesundheitstouristischen Positionierung von Rheinland-Pfalz bedarf eines mittelfristigen, zweistufigen Prozesses. Hierbei werden „Schnellschüsse“ vermieden, gleichzeitig jedoch möglichst zügig erkennbare Umsetzungsschritte ins Land getragen. Bei der Neuausrichtung des Gesundheitstourismus übernimmt die Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH die Gesamtkoordination. Insbesondere sorgt sie für einen ganzheitlichen, koordinierten Marktauftritt des Landes unter einem gemeinsamen Dach mit breiter Beteiligung aller gesundheitstouristisch relevanten Akteure.

Wesentliche Impulse werden durch die **Einbindung von Experten** zu allen Fragen des Gesundheitstourismus in Rheinland-Pfalz erreicht. Die Experten sollen erste Schritte der Umsetzung begleiten, Qualitätskriterien und erste Pilotprogramme/-produkte entwickeln, die durch einen Markttest überprüft werden. Später werden Sie dann dauerhaft interessierten Anbietern zur Seite stehen, um sie bei der Einschätzung der Marktfähigkeit von Angeboten zu beraten. Die Zusammensetzung der Experten soll gewährleisten, dass neben der medizinisch-fachlichen Kompetenz auch neue Technologien, wirtschaftliche Aspekte und Zukunftsszenarien berücksichtigt werden.

Insbesondere Prävention und „Medical Wellness“ machen neue Ansätze und Vorgehensweisen der Kooperation erforderlich - vor allem an der Nahtstelle zwischen Gesundheits- und Tourismuswirtschaft. Gezielt müssen daher auf regionaler Ebene Kooperationsnetzwerke von touristischen und medizinischen Dienstleistern entwickelt werden, die Angebote, Produkte und Dienstleistungsketten gemeinsam aufbauen. Diese neuen gesundheitstouristischen „**Kompetenzcluster**“, qualitativ herausragende, innovative und/oder einzigartige Angebote oder Anbieter, lokale oder regionale Angebotsverbände, werden gezielt unterstützt und im Marketing des Landes bevorzugt. Sie dienen gegenüber anderen Anbietern im Land als Vorbilder, um Impuls- und Nachahmungseffekte auszulösen.



Zeitplan für den Entwicklungsprozess zur Neuausrichtung des Gesundheitstourismus





Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH

Löhrstraße 103-105
D-56068 Koblenz

Ihr Ansprechpartner:
Jeanette Dornbusch
Tel.: 0261/915 20 - 32
Fax: 0261 / 915 20 - 40
dornbusch@rlp-info.de

www.extranet.rlp-info.de
www.rlp-info.de