Kurt von Storch

EuropeSpa med

Quality Standard

for Medical Spas and Medical Wellness Providers in Europe

Qualitäts-Standard

für Kur und Medical Wellness-Anbieter in Europa

edited by
European Spas Association / Europäischer Heilbäderverband

Schweizerbart Science Publishers

Kurt von Storch

Quality Standard

for Medical Spas and Medical Wellness Providers in Europe

Qualitäts-Standard

für Kur und Medical Wellness-Anbieter in Europa

edited by European Spas Association
herausgegeben vom Europäischen Heilbäderverband

with contributions of / unter Mitarbeit von
Janka Zálešáková (Bratislava, Slovakia), Reinhard Petry (Brussels, Belgium), Herbert Renn (Freiburg im Breisgau, Germany), Siegfried Scholz (Bad Schmiedeberg, Germany)

Schweizerbart Science Publishers, Stuttgart, 2012

Quality Standard for Medical Spas and Medical Wellness Providers in Europe

Qualitäts-Standard für Kur und Medical Wellness-Anbieter in Europa

Author/Autor: Kurt von Storch
EuropeSpa med & wellness GmbH
Quality Portal of the European Spas Association (ESPA)
Stolberger Str. 25
65205 Wiesbaden
Germany

Editors/Herausgeber: European Spas Association (ESPA) / Europäischer Heilbäderverband (EHV)
50, rue d'Arlon
1000 Bruxelles
Belgium

Front cover : Foreground: The NLFI Spa and Medical Clinic, Hveragerđi, Iceland;
Background: Pax Spa Hotel, Trenčianské, Teplice, Slovakia
Back cover: (left to right): Jávhymov Spa, Czech Republic; Spa Bad Schmiedeberg, Germany; The NLFI Spa and Medical Clinic, Hveragerđi, Iceland

ISBN ebook (pdf) 978-3-510-65472-7
ISBN 978-3-510-65273-0

Information on this title: www.schweizerbart.com/9783510652730

© 2012 E. Schweizerbart'sche Verlagsbuchhandlung (Nägele u. Obermiller), Stuttgart, Germany

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt besonders für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical photocopying, recording, or otherwise,
without the prior written permission of E. Schweizerbart'sche Verlagsbuchhandlung, Stuttgart

Publisher: E. Schweizerbart'sche Verlagsbuchhandlung (Nägele u. Obermiller)
Johannesstr. 3A
70176 Stuttgart, Germany
mail@schweizerbart.de
www.schweizerbart.de

∞ Printed on permanent paper conforming to ISO 9706-1994

Layout: satzwerkstatt Manfred Luz
Printed in Germany by Gebr. Knöller GmbH & Co KG

„Wie die Physiologie des Menschen konstant im Zeitenwandel ist, so ist auch die Auseinandersetzung des Menschen mit den Urreizen von Licht und Luft, Sonne und Wind, Wasser und Klima, Bewegung und Ruhe immer zeitgemäß. Die Methoden des Funktions- und Regulationstrainings der Kurortmedizin durch verschiedene Anwendungen als Therapie und zur Stärkung der Lebenskräfte sind auch jetzt und in Zukunft unverzichtbar.“

Christoph Kirschner (†), November 2007
Erster Präsident und Ehrenpräsident des Europäischen Heilbäderverbandes

“Just as human physiology is constantly in a state of change, the ways in which mankind deals with time-honoured stimuli – light and air, sun and wind, water and air, exercise and rest – always reflect the present. Methods of functional and regulative training by way of therapy and to strengthen the life forces are indispensable – and will remain so in the future.”

Christoph Kirschner (†), November 2007
First president and honorary president of the European Spas Association

Grußwort, Rainer Wieland MdEP

Vizepräsident des Europäischen Parlaments
Präsident der überparteilichen Europa-Union Deutschland

Liebe Leserinnen und Leser,

schon der große Dichter Friedrich Schiller wusste: „Sorgt für Eure Gesundheit, ohne diese kann man nie gut sein." In der heutigen Zeit kommt diesen weisen Worten angesichts des demographischen Wandels und der steigenden Lebenserwartung eine ganz besondere Bedeutung zu. Denn ein bewusstes, gesundes Leben und regelmäßige Vorsorge können vielen Beschwerden vorbeugen, zumal Krankheiten für Betroffene oft auch ein wirtschaftliches Risiko bergen. Mit Präventiv- und Rehabilitationsmaßnahmen leisten Heilbäder aus gesundheits- und wirtschaftspolitischer Sicht einen großen Beitrag für das körperliche Wohlergehen und die Leistungsfähigkeit der Menschen. Im Einklang mit der Natur und unter Nutzung ihrer Schätze werden in zahlreichen Heilbädern Europas die besondere Wirkung des Wassers und seiner Substanzen genutzt.

Mehr als 1400 Heilbäder und Kurorte gibt es in Europa. Mit der Veröffentlichung des Kataloges *EuropeSpa med* des Europäischen Heilbäderverbandes ist es nun gelungen, einheitliche Qualitätskriterien für diese zusammenzustellen. Unter sorgfältiger Berücksichtigung nationaler Regulierungen – ganz im Sinne des Subsidiaritätsgedankens – zeigt die vorliegende, gut gegliederte Übersicht einheitliche Kriterien für den Gemeinsamen Europäischen Markt auf. Mit der Schaffung des Europäischen Binnenmarktes, der den freien Verkehr von Personen, Waren, Dienstleistungen und Kapital gewährleistet, können die Bürgerinnen und Bürgern der Europäischen Union in ein Land ihrer Wahl reisen und dort arbeiten und leben. Folglich haben sie auch die Möglichkeit, Waren und Dienstleistungen frei zu wählen.

Im Hinblick auf die Größe des Marktes wird den Gästen nun erstmals mit grenzüberschreitend gültigen Qualitätssiegeln für Kur- und Wellness-Einrichtungen ein verlässlicher Kompass für die europäische Kurlandschaft an die Hand gegeben. Mithilfe des Kriterienkataloges des Europäischen Heilbäderverbandes werden Übersichtlichkeit und Transparenz in der Branche gefördert und somit auch der Verbraucherschutz gestärkt. Unter sach- und fachkundiger Prüfung wurde eine Publikation erstellt, die in diesem therapeutisch-medizinischen Bereich Kriterien wie Hygiene, Sicherheit, Infrastruktur und auch Umweltschutz aufstellt. Geht es doch um das höchste Gut des Menschen, ist gerade im Gesundheitsbereich ein hoher Qualitätsstandard von entscheidender Bedeutung.

Ferner gehört der Gesundheits- und Wellness-Tourismus, der in den vergangenen Jahrzehnten eine starke Renaissance erlebte, zu den größten Arbeitgebern in der Europäischen Union. Einheitliche Maßstäbe sichern einen fairen Wettbewerb in diesem Bereich, was nicht zuletzt den Gästen der Einrichtungen zugute kommt.

„Die Natur ist die beste Apotheke" erkannte der berühmte „Wasserdoktor" Sebastian Kneipp. Mit Ihrer beispielgebenden Initiative zur Sicherung der Qualitätsstandards unterstützen Sie nachdrücklich diesen Ansatz zum Wohle der Bürger und Bürgerinnen Europas. Dafür möchte ich Ihnen herzlich danken und allen Lesern eine informative Lektüre wünschen.

Herzlichst, Rainer Wieland

Foreword, Rainer Wieland MEP

Vice President of the European Parliament
President of the non-party Europa-Union Deutschland

"Take care of your health – for without it you can never be fine." These days, the words of illustrious poet Friedrich Schiller have taken on special poignancy in the face of demographic change and increasing life expectancy. After all, an aware, healthy lifestyle and regular checkups can prevent many problems, especially since illness often constitutes an economic risk for those affected. The preventive and rehabilitation measures carried out by health resorts make an important contribution to our physical well-being and capabilities – and hence also the economy. Working in harmony with nature and its treasures, the special benefits of water and the substances it contains are applied at numerous health resorts across Europe.

There are more than 1,400 health resorts in Europe. The publication of the *EuropeSpa med* criteria manual by the European Spas Association marks the successful compilation of standard quality criteria for health resorts. Paying close attention to national regulations (and hence reflecting the subsidiarity principle), this well structured overview lists uniform criteria for the common European market. Following the creation of the Single Market guaranteeing the free movement of goods, capital, services and people, the citizens of the European Union can now live and work in the country of their choice. Accordingly, they also have the right to freely choose goods and services.

With guests facing a difficult choice given the vast size of the market, this publication means they now have a reliable compass to the world of European health resorts thanks to the introduction of internationally valid seals of quality for health resorts and spas. The criteria manual promotes openness and transparency in the sector and hence bolsters consumer protection. Compiled by experts, the criteria cover important aspects of the therapy-related services provided by health resorts such as hygiene, safety, infrastructure and environmental protection. And with human health being so precious, high standards of quality are of crucial importance in the healthcare sector.

Healthcare and wellness-tourism has undergone a power renaissance in recent decades and is now one of the biggest employers in the EU. Uniform standards safeguard fair competition in this sector – and benefit providers' guests and patients.

"Nature is the best pharmacy" declared Sebastian Kneipp, famous for the propagation of hydrotherapy. By joining this exemplary initiative to secure standards at health resorts, you are expressly supporting this drive for quality to the benefit of the people of Europe. I would like to thank you for doing so – and I hope that this manual proves both useful and informative.

Best wishes, Rainer Wieland

Vorwort des Herausgebers

Der Gesundheitstourismus befindet sich in einem Umbruch und wird zunehmend internationaler. Doch jeder Wandel birgt für alle Beteiligten auch eine Chance. Durch das Zusammenwachsen Europas eröffnen sich neue Märkte und interessante neue Zielgruppen werden erreichbar. Noch nie waren die Möglichkeiten so groß wie heute.

Der Europäische Heilbäderverband (EHV) ist der einzige von den EU-Institutionen anerkannte Dachverband, der seit 1995 die Interessen der Heilbäder und Kurorte auf europäischer Ebene vertritt.

Einheitliche Bewertungs-Maßstäbe werden benötigt, um den großen Markt des internationalen Gesundheitstourismus gerecht und transparent zu gestalten und damit sowohl den Kostenträgern als auch den Verbrauchern Entscheidungshilfen bei der Wahl einer zertifizierten Einrichtung anzubieten. Deshalb haben wir uns für die *EuropeSpa med* Initiative entschieden: Alle Kur- und Medical Wellness-Anbieter Europas sollen nach den gleichen Maßstäben bewertet werden. Dabei sollen die vielfältigen Kur- und Wellness-Traditionen in den Regionen aber nicht „vereinheitlicht", sondern bewahrt werden. Mit den vorliegenden EuropeSpa-Kriterien wollen wir unsere Mitglieder im europäischen Wettbewerb stärken und einen Beitrag für mehr Qualität des Bäderwesens international erbringen.

Bis zu dem jetzt vorliegenden Kriterienkatalog war es ein weiter Weg. Die Einzelkriterien, die Bewertungs-Methodik und das Zertifizierungssystem *EuropeSpa med* wurden zunächst von unserem Kooperationspartner Dr. Kurt von Storch in der Grundversion entwickelt und aus über 30 nationalen und internationalen Standards recherchiert. Während der vergangenen Jahre hat ein internationaler Expertenbeirat unterstützend Beratung geleistet. Zudem konnten die Erfahrungen aus mittlerweile über 100 Prüfungen von Kur- und Medical Wellness-Anbietern mit einfließen. Jetzt liegt eine Zusammenstellung internationaler Kriterien für diesen Bereich vor, wie es sie in diesem Umfang und in dieser Detailtiefe bislang noch nicht gab.

Die vielen nationalen Unterschiede in Normen und Regelwerken können nicht alle in vollem Umfang berücksichtigt werden. Auch soll *EuropeSpa med* nicht nationale Regelungen ersetzen. Es geht uns vielmehr darum, die von uns als wichtig erachteten Kernmerkmale von Qualität zu beschreiben.

Als gemeinnütziger Verband ist der EHV prädestiniert, die ehrenvolle Aufgabe des Herausgebers dieses Werkes zu übernehmen.

Mein Dank richtet sich an den Autor, Herrn Dr. Kurt von Storch, an Herrn Joachim Lieber, Generalsekretär des EHV und an die Mitglieder des Expertenbeirats. Sie alle haben einen wesentlichen Beitrag zum Gelingen dieses Kompendiums geleistet.

Ich wünsche allen, die auf der Grundlage der EuropeSpa-Kriterien ihre Einrichtungen in eine gute Zukunft führen wollen, viel Erfolg.

Machen Sie mit! Werden Sie Teil einer starken Qualitäts-Initiative!

Frau Dr.-Ing. Sigrun Lang
Präsidentin des Europäischen Heilbäderverbands, April 2012

Editor's preface

Health tourism is changing and becoming increasingly international. Change also harbours opportunity for everyone involved – and European integration is indeed opening up new markets and new target groups. The resulting opportunities are greater than ever.

The European Spas Association (ESPA) has been representing the interests of health resorts at the European level since 1995, and is the only umbrella association in this field to be recognised by EU institutions.

Uniform standards of assessment are needed in order to create a level playing field for the huge international health tourism market as well as to help both health insurance companies and patients choose a certified establishment. This is why we have launched the *EuropeSpa med* initiative, in which all providers of spa treatment and medical wellness are rated using the same standards. However, this should not be regarded as an attempt to standardise health resorts. Instead, the aim is to preserve the regional differences in their traditional approaches to spa treatment and wellness. The *EuropeSpa med* criteria listed in this publication are intended to strengthen our members in the face of European competition and to help raise the quality of the international spa and health resort industry.

Compiling these criteria was a lengthy process. The individual criteria, the assessment methodology and the EuropeSpa med certification system were initially outlined by our associate Dr Kurt von Storch on the basis of research encompassing more than thirty German and international standards. Over the past few years, additional support has been provided by an international committee of experts. In addition, experience has been taken into account from over 100 audits of providers of spa treatment and medical wellness. The result is a compilation of international criteria of unprecedented breadth and depth for this sector.

Of course, the many differences between countries' own standards and regulations cannot all be taken into account. Then again, *EuropeSpa med* is not intended to replace national rules. Its aim is in fact to describe the core characteristics of quality that we believe to be important.

Being a non-profit association, ESPA is the ideal organisation to shoulder the honourable task of editing this book.

I would like to thank the author Dr Kurt von Storch, ESPA's Secretary General Joachim Lieber, and the members of the committee of experts, all of whom have made a major contribution to the successful completion of this compendium.

I wish all those who plan to steer their business into a lasting healthy future on the basis of the EuropeSpa criteria every success.

I hope very much that you will join this powerful quality campaign!

Dr Sigrun Lang
President of the European Spas Association, April 2012

Danksagung

Eine internationale Initiative wie *EuropeSpa med* hat immer „viele Väter“.

Nach Erarbeitung des Kriterienkataloges hat der Expertenbeirat in mehreren Sitzungen unterstützend Beratung geleistet. Hierzu gehören Dr. Janka Zálešáková, Herr Reinhard Petry, Herr Herbert Renn und Herr Siegfried Scholz. Das Wissen „aus der Praxis für die Praxis“ ist gerade in Spezialdisziplinen wie dem internationalen Gesundheitstourismus unabdingbar, um realistische Bewertungsmaßstäbe und mehr Transparenz in diesem schwer zu überschaubaren Markt zu schaffen. Allen Mitgliedern des Expertenbeirats gilt deshalb ein ganz besonderer Dank. Ich danke auch Prof. Dr. Zeki Karagülle für seine Anmerkungen.

Viele Mitgliedsverbände des EHV unterstützten das *EuropeSpa*-Projekt von Anfang an in besonderem Maße und halfen bei der Verbreitung. Ihnen wird gedankt, denn ohne ihre aktive Unterstützung wäre die Erfolgsgeschichte *EuropeSpa* nicht möglich gewesen.

Auch befreundete Vereinigungen haben die *EuropeSpa med* Initiative unterstützt. Hierzu gehört die deutsche Vereinigung für Bäder- und Klimakunde (VBK).

Ohne die Hilfe von Krankenkassen wäre der schnelle Erfolg von *EuropeSpa med* nicht möglich gewesen. Ich danke hierbei der BKK Gesundheit und Techniker Krankenkasse für deren Unterstützung.

Ein herzlicher Dank gilt den Reiseveranstaltern EuroMed Kurreisen, Fit-Reisen, MediKur Reisen und TUI Vital, die auf die *EuropeSpa*-Initiative entweder in Katalogen, direkt beim Vertragspartner oder in Vorträgen hingewiesen haben.

Ich danke auch dem Ehrenpräsidenten des EHV, Prof. Dr. Christoph Kirschner (†), der bereits 2005 *EuropeSpa med* in der Entwicklung unterstützte und bei Diskussionen stets die hohe Bedeutung international vergleichbarer Kriterien für das europäische Kur- und Bäderwesen hervorgehoben hat.

Auch ohne die vielen Unterstützer in allen Mitgliedsländern des EHV und darüber hinaus, die durch ihr Fachwissen oder ihre Kontakte mit persönlichem Einsatz der *EuropeSpa* Idee weitergeholfen haben, wären wir nicht so weit gekommen. Ihnen allen gilt unser Dank.

Dr. Kurt von Storch,
Geschäftsführer der EuropeSpa med & wellness GmbH

Acknowledgements

An international initiative like *EuropeSpa med* always has many fathers.

After the initial version of the list of criteria had been drawn up, assistance was provided by the Committee of Experts over the course of several meetings comprising Dr Janka Zálešáková, Reinhard Petry, Herbert Renn and Siegfried Scholz. Knowledge provided by insiders for insiders is essential in specialist fields such as international health tourism in order to create a realistic yardstick and more transparency on a market which is difficult to assess. We are therefore indebted to all the members of the Committee of Experts. Also I thank Prof. Dr. Zeki Karagülle for his remarks.

Many member associations of the European Spas Association enthusiastically supported the *EuropeSpa* project from the word go and helped spread the word. They deserve special mention – for without their active assistance, the success story of *EuropeSpa* would not have been possible.

The *EuropeSpa med* initiative has also been kindly supported by cooperating organisations, such as the VBK German Association of Spa and Climate Studies.

Moreover, *EuropeSpa med's* rapid success would not have materialised without the assistance of medical insurance companies. I would in particular like to thank BKK Gesundheit and Techniker Krankenkasse for their support.

Heartfelt thanks are also due to the tour operators EuroMed Kurreisen, Fit-Reisen, MediKur Reisen and TUI Vital, which have highlighted *EuropeSpa* both in their publicity and to the providers they work with.

I would also like to thank ESPA's Honorary President, Prof Christoph Kirschner (†), who supported the development of *EuropeSpa med* back in 2005 and always emphasised the high importance of internationally comparable criteria for spas and health resorts in Europe.

Finally, we wouldn't have made nearly as much progress as we have without the many supporters in all ESPA's member countries and beyond, whose expertise and contacts have given an enormous boost to the *EuropeSpa* idea in many respects. Grateful thanks are due to them all.

Dr Kurt von Storch,
CEO of EuropeSpa med & wellness GmbH

Inhalt

Grußwort, Rainer Wieland MdEP 4
Vorwort des Herausgebers 6
Danksagung 8
Inhalt 10

A. Einführung 18
A1 Der Europäische Heilbäderverband (EHV) und seine Mitglieder 20
A2 Die Qualitätsinitiative *EuropeSpa med* des Europäischen Heilbäderverbandes . . . 24
A3 Der *EuropeSpa*-Expertenbeirat 28
A4 Geltungsbereich von *EuropeSpa med* 30
A5 Begriffsbestimmungen 34

B. Einzelkriterien 62

1. Medizinische Anforderungen an Prävention und Medizinische Wellness 64
1.1 Allgemein 64
1.2 Untersuchung und Dokumentation durch den Arzt 64
1.3 Notfallmanagement 68
1.4 Sonstiges 68
1.5 Diagnostik und Therapien 68
1.5.1 Generell 68
1.5.1.1 Generelles Diagnostikangebot 68
1.5.1.2 Generelles Therapieangebot 69
1.5.2 Hauterkrankungen 70
1.5.2.1 Ergänzende Diagnostik: Hauterkrankungen 70
1.5.2.2 Ergänzende Therapien: Hauterkrankungen 70
1.5.3 Herz- und Kreislauferkrankungen 71
1.5.3.1 Ergänzende Diagnostik: Herz- und Kreislauferkrankungen 71
1.5.3.2 Ergänzende Therapien: Herz- und Kreislauferkrankungen 71
1.5.4 Erkrankungen des Bewegungsapparats 72
1.5.4.1 Ergänzende Diagnostik: Erkrankungen des Bewegungsapparats 72
1.5.4.2 Ergänzende Therapien: Erkrankungen des Bewegungsapparats 72
1.5.5 Psychische und psychosomatische Erkrankungen, Stress 73
1.5.5.1 Ergänzende Diagnostik: psychische und psychosomatische Erkrankungen, Stress 73
1.5.5.2 Ergänzende Therapien: psychische und psychosomatische Erkrankungen, Stress 73
1.5.6 Neurologische Erkrankungen 74
1.5.6.1 Ergänzende Therapien: Neurologische Erkrankungen 74
1.5.7 Atemwegserkrankungen 74
1.5.7.1 Ergänzende Diagnostik: Atemwegserkrankungen 74
1.5.7.2 Ergänzende Therapien: Atemwegserkrankungen 75

Contents

Foreword, Rainer Wieland MEP 5
Editor's Preface 7
Acknowledgements 9
Contents 11

A. Introduction 19
A1 The European Spas Association (ESPA) and its members 21
A2 ESPA's *EuropeSpa med* quality initiative 25
A3 The *EuropeSpa* Committee of Experts 29
A4 *EuropeSpa med*: scope of application 31
A5 Definition of terms 35

B. Individual criteria 63

1. Medical requirements for prevention and medical wellness 64
1.1 General 64
1.2 Examination and documentation by a doctor 64
1.3 Emergency management 68
1.4 Additional 68
1.5 Diagnostic and therapies 68
1.5.1 Overview 68
1.5.1.1 General diagnosis 68
1.5.1.2 General therapy 69
1.5.2 Skin diseases 70
1.5.2.1 Additional diagnosis of skin diseases 70
1.5.2.2 Additional therapy of skin diseases 70
1.5.3 Cardiovascular diseases 71
1.5.3.1 Additional diagnosis of cardiovascular diseases 71
1.5.3.2 Additional therapy of cardiovascular diseases 71
1.5.4 Locomotive system disorders 72
1.5.4.1 Additional diagnosis of locomotive system disorders 72
1.5.4.2 Additional therapy of locomotive system disorders 72
1.5.5 Psychic and psychosomatic diseases, stress 73
1.5.5.1 Additional diagnosis of psychic und psychosomatic diseases, stress 73
1.5.5.2 Additional therapy of psychic und psychosomatic diseases, stress 73
1.5.6 Neurological diseases 74
1.5.6.1 Additional therapy of neurological diseases 74
1.5.7 Respiratory diseases 74
1.5.7.1 Additional diagnosis of respiratory diseases 74
1.5.7.2 Additional therapy of respiratory diseases 75
1.5.8 Geriatrics 75

1.5.8 Geriatrie . . . 75
1.5.8.1 Ergänzende Diagnostik: Geriatrie . . . 75
1.5.8.2 Ergänzende Therapien: Geriatrie . . . 75
1.5.9 Urologische Erkrankungen . . . 76
1.5.9.1 Ergänzende Diagnostik: urologische Erkrankungen . . . 76
1.5.9.2 Ergänzende Therapien: urologische Erkrankungen . . . 76
1.5.10 Erkrankungen des Magen-Darm-Bereichs . . . 77
1.5.10.1 Ergänzende Diagnostik: Erkrankungen des Magen-Darm-Bereichs . . . 77
1.5.10.2 Ergänzende Therapien: Erkrankungen des Magen-Darm-Bereichs. . . . 78
1.5.11 Gynäkologische Erkrankungen . . . 78
1.5.11.1 Ergänzende Diagnostik: Gynäkologische Erkrankungen . . . 78
1.5.11.2 Ergänzende Therapien: Gynäkologische Erkrankungen . . . 79
1.6 Trainingsprogramme generell . . . 80
1.7 Dokumentationen über das ortsgebundene / ortstypische Heilmittel und das Bioklima . . . 81
1.8 Medizinisches Personal . . . 82
1.8.1 Anforderungen an Ärzte und Therapeuten . . . 82
1.8.2 Therapeutisch relevante Prozesse und Organisation . . . 83
1.8.3 Anzahl von Personal im Verhältnis zu Gästen / Patienten . . . 84
1.8.4 Anforderungen an den Qualitätsbeauftragten . . . 85
1.8.5 Datenschutz . . . 86

2. Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung allgemein . . . 87
2.1 Qualitätsmanagement allgemein . . . 87
2.2 Allgemeines Notfallmanagement und Brandschutz . . . 90
2.3 Servicequalität und Arbeitszufriedenheit . . . 92
2.4 Qualitätssicherung der Raumluft . . . 92
2.5 Chemische, mikrobiologische und physikalische Analytik . . . 93
2.5.1 Generelle Analytik des ortsgebundenen Heilmittel des Bodens oder des Meeres . . . 93
2.5.2 Analytik des Heilwassers oder Peloids für die therapeutische Anwendung . . . 94
2.5.2.1 Analytik des Heilwassers zum Trinken . . . 94
2.5.2.2 Analytik des Heilwassers zum Baden (Badewanne) . . . 94
2.5.2.3 Analytik des Heilwassers zum Inhalieren . . . 95
2.5.2.4 Analytik des Peloids als Packung oder als Bad . . . 96
2.5.3 Analytik des Badewassers in Schwimmbädern allgemein . . . 96
2.5.4 Analytik des Trinkwassers aus der öffentlichen Wasserversorgung oder aus eigenen Brunnen . . . 97
2.5.5 Zusätzliche Analytik des Wassers im Warmwassersystem . . . 97
2.5.6 Analytik der Raumluft. . . . 97
2.5.7 Analytik von Oberflächen generell . . . 98
2.5.8 Analytik in der Küche (Lebensmittel) . . . 98

3. Natürliche ortsgebundene und ortstypische Heilmittel (des Bodens und des Meeres) . . . 99
3.1 Gewinnung, Speicherung, Aufbereitung und Entsorgung von Heilwässern. . . . 99

1.5.8.1 Additional geriatric diagnosis . . . 75
1.5.8.2 Additional geriatric therapy . . . 75
1.5.9 Urological diseases . . . 76
1.5.9.1 Additional diagnosis of urological diseases . . . 76
1.5.9.2 Additional therapy of urological diseases . . . 76
1.5.10 Diseases of the digestive system . . . 77
1.5.10.1 Additional diagnosis of diseases of the digestive system . . . 77
1.5.10.2 Additional therapy of diseases of the digestive system . . . 78
1.5.11 Gynaecological diseases . . . 78
1.5.11.1 Additional diagnosis of gynaecological diseases . . . 78
1.5.11.2 Additional therapy of gynaecological diseases . . . 79
1.6 General training programmes . . . 80
1.7 Documentation about local/regionally typical remedy and the bioclimate . . . 81
1.8 Medical staff . . . 82
1.8.1 Requirements for physicians and therapists . . . 82
1.8.2 Therapeutically relevant processes and organisation . . . 83
1.8.3 Staff–guest-/patient ratio . . . 84
1.8.4 Requirements for the quality officer . . . 85
1.8.5 Data protection . . . 86

2. Quality management and quality assurance in general . . . 87
2.1 Quality management in general . . . 87
2.2 General emergency management and fire protection . . . 90
2.3 Service quality and staff satisfaction . . . 92
2.4 Quality assurance of the ambient air . . . 92
2.5 Chemical, microbiological and physical analysis . . . 93
2.5.1 Analysis of the local remedy from the earth or sea . . . 93
2.5.2 Analysis of the healing water or peloid for therapeutic usage . . . 94
2.5.2.1 Analysis of the healing water for drinking . . . 94
2.5.2.2 Analysis of the healing water for bathing (bath tub) . . . 94
2.5.2.3 Analysis of the healing water for inhalation . . . 95
2.5.2.4 Analysis of the peloid for packs or for baths . . . 96
2.5.3 Analysis of bathing water in swimming pools in general . . . 96
2.5.4 Analysis of drinking water from the public water supply or own wells . . . 97
2.5.5 Additional analysis of the hot water system . . . 97
2.5.6 Analysis of the air in rooms . . . 97
2.5.7 Analysis of surfaces in general . . . 98
2.5.8 Analysis in the kitchen (food) . . . 98

3. Natural local remedies (of the earth and sea) . . . 99
3.1 Extraction, storage, treatment and disposal of healing waters . . . 99
3.1.1 Extraction of healing waters . . . 99
3.1.2 Storage of healing waters . . . 100
3.1.3 Treatment of healing waters . . . 101
3.1.4 Disposal of healing waters . . . 102

3.1.1 Gewinnung von Heilwässern 99
3.1.2 Speicherung von Heilwässern 100
3.1.3 Aufbereitung von Heilwässern 101
3.1.4 Entsorgung von Heilwässern 102
3.1.5 Gewinnung, Speicherung, Aufbereitung und Entsorgung von Peloiden 102
3.1.5.1 Abbau von Peloiden 102
3.1.5.2 Lagerung von Peloiden 103
3.1.5.3 Aufbereitung von Peloiden 104
3.1.5.4 Entsorgung / Wiederverwendung von Peloiden 104

4. Infrastruktur (Medizin und Therapie) 106
4.1 Arztbereich, Diagnostik 106
4.2 Patientenmanagement 107
4.3 Arzneimittelmanagement und Verbrauchsmaterialien 108
4.4 Sterilisation von medizinischem Gerät 110
4.5 Medizinisches Notfallmanagement 111
4.6 Behandlungen und Therapien 111
4.6.1 Generelle Anforderungen an Infrastruktur und Personal 111
4.6.2 Reinigung und Desinfektion 114
4.6.3 Personalbereich (Therapie) 115
4.6.4 Physiotherapie / Krankengymnastik, Ergotherapie und Massagen 116
4.6.5 Trinkstellen (Heilwasser) 116
4.6.6 Elektrotherapie 117
4.6.7 Hydrotherapie 118
4.6.8 Inhalation 121
4.6.9 Anwendungen mit Kohlenstoffdioxid oder schwefelhaltigen Heilwässern 122
4.6.10 Thermo- / Kältetherapie: Packungen und Peloidanwendungen 123
4.6.11 Nachruhe 124
4.6.12 Fitness-Bereich / MTT 124
4.6.13 Gymnastikraum 125

5. Schwimmbad- und Saunabereich 127
5.1 Badewasseraufbereitung 127
5.1.1 Anforderungen an den Technikraum und an die Installationen generell 127
5.1.2 Reinigung des Badewassers 129
5.1.3 Badewasserhygiene 129
5.1.4 Anforderungen an das Personal 131
5.1.5 Überwachungs- und Wartungsmaßnahmen in der Badewasseraufbereitung 131
5.1.5.1 Tägliche Überwachungs- und Wartungsmaßnahmen 131
5.1.5.2 Jährliche Überwachungs- und Wartungsmaßnahmen 132
5.1.5.3 Zusätzliche regelmäßige Überwachungs- und Wartungsmaßnahmen 132
5.1.6 Sicherheitsmanagement in der Badewasseraufbereitung 133
5.2 Badebereich 134
5.2.1 Grundsätzliche Anforderungen an den Badebereich 134
5.2.2 Betriebsaufsicht im Badebereich 134
5.2.3 Anforderungen an die Schwimmbecken 134

3.1.5 Mining, storage, treatment and disposal of peloids 102
3.1.5.1 Mining of peloids 102
3.1.5.2 Storage of peloids 103
3.1.5.3 Treatment of peloids 104
3.1.5.4 Disposal/reuse of peloids 104

4. Infrastructure (medicine and therapy) 106
4.1 Medical area, diagnosis 106
4.2 Management of patients 107
4.3 Management of pharmaceuticals and consumables 108
4.4 Sterilisation of medical equipment 110
4.5 Medical emergency management 111
4.6 Treatment and therapies 111
4.6.1 General requirements for infrastructure and staff 111
4.6.2 Cleaning and disinfection 114
4.6.3 Staff area (therapy) 115
4.6.4 Physiotherapy/gymnastics, ergotherapy and massage 116
4.6.5 Drinking facilities (healing water) 116
4.6.6 Electrotherapy 117
4.6.7 Hydrotherapy 118
4.6.8 Inhalation 121
4.6.9 Treatment with carbon dioxide or sulphurous healing water 122
4.6.10 Thermotherapy, cryotherapy: packs and peloid treatments 123
4.6.11 Relaxation 124
4.6.12 Fitness area/MTT 124
4.6.13 Gymnastics room 125

5. Swimming pool and sauna area 127
5.1 Bathing water treatment 127
5.1.1 Requirements for the technical room and the installations in general 127
5.1.2 Cleaning of the bathing water 129
5.1.3 Bathing water hygiene 129
5.1.4 Requirements for staff 131
5.1.5 Monitoring and maintenance measures in bathing water treatment 131
5.1.5.1 Daily monitoring and maintenance measures 131
5.1.5.2 Annual monitoring and maintenance measures 132
5.1.5.3 Additional regular monitoring and service measures 132
5.1.6 Safety management in bathing water treatment 133
5.2 Bathing area 134
5.2.1 General requirements for the bathing area 134
5.2.2 Supervisors in the bathing area 134
5.2.3 Requirements for swimming pools 134
5.2.4 Information for guests in the bathing area 135
5.2.5 Cleaning of the bathing area 136
5.2.6 General safety aspects in the bathing area 137

5.2.4 Hinweise an die Gäste im Badebereich . . . 135
5.2.5 Reinigung des Badebereichs . . . 136
5.2.6 Generelle Sicherheitsaspekte im Badebereich . . . 137
5.3 Saunabereich . . . 139
5.3.1 Grundsätzliche Anforderungen an den Saunabereich . . . 139
5.3.2 Anforderungen an die Saunakabinen generell . . . 139
5.3.3 Zusätzliche Anforderungen an die Trockensauna . . . 140
5.3.4 Zusätzliche Anforderungen an die Dampfsauna . . . 140
5.3.5 Hinweise an die Gäste im Saunabereich . . . 140
5.3.6 Reinigung des Saunabereichs . . . 141
5.3.7 Generelle Sicherheitsaspekte im Saunabereich . . . 141
5.4 Umkleidebereich (Schwimmbad und Sauna) . . . 142
5.4.1 Anforderungen an den Umkleidebereich generell . . . 142
5.4.2 Sanitäre Einrichtungen im Umkleidebereich . . . 142
5.4.3 Reinigung des Umkleidebereichs . . . 142
5.4.4 Generelle Sicherheitsaspekte im Umkleidebereich . . . 143

6. Gastronomie und Küche . . . 144
6.1 Qualitätssicherung . . . 144
6.2 Speiseraum . . . 145
6.3 Speisenangebot . . . 145
6.4 Küche, Speisenzubereitung . . . 146
6.5 Reinigung . . . 147
6.6 Lebensmittellager . . . 148
6.7 Bedienung, Küchenpersonal und Personalhygiene . . . 149
6.8 Brandschutz (Küche) . . . 150
6.9 Abfallbereich . . . 150

7. Unterbringung und Umfeld . . . 151
7.1 Unterbringung – generelle Aspekte . . . 151
7.2 Gästezimmer . . . 153
7.2.1 Wohnbereich . . . 153
7.2.2 Schlafbereich . . . 154
7.2.3 Sanitärbereich . . . 155
7.2.4 Sicherheit . . . 156
7.3 Informationen für die Gäste . . . 157
7.4 Umfeld . . . 157

C. Das internationale Zertifizierungssystem *EuropeSpa med* . . . 160
C1 Die Prüfung . . . 164
C2 Das Verfahren der Zertifizierung . . . 170
C3 Der Schlichtungsausschuss . . . 172

D. Literatur . . . 174

E. Register . . . 180

5.3 Sauna area . . . 139
5.3.1 General requirements for the sauna area . . . 139
5.3.2 Requirements for the sauna cabins in general . . . 139
5.3.3 Additional requirements for the hot dry sauna . . . 140
5.3.4 Additional requirements for the steam sauna . . . 140
5.3.5 Information for the guests in the sauna area . . . 140
5.3.6 Cleaning of the sauna area . . . 141
5.3.7 General safety aspects in the sauna area . . . 141
5.4 Changing area (swimming pool and sauna) . . . 142
5.4.1 General requirements for changing areas . . . 142
5.4.2 Sanitary facilities in changing areas . . . 142
5.4.3 Cleaning of changing areas . . . 142
5.4.4 General safety aspects in changing areas . . . 143

6. Catering and cuisine . . . 144
6.1 Quality assurance . . . 144
6.2 Dining room . . . 145
6.3 Menus . . . 145
6.4 Kitchen, food preparation . . . 146
6.5 Cleaning . . . 147
6.6 Food stores . . . 148
6.7 Waiting staff, kitchen staff and staff hygiene . . . 149
6.8 Fire protection (kitchen) . . . 150
6.9 Waste area . . . 150

7. Accommodation and the environment . . . 151
7.1 Accommodation – general aspects . . . 151
7.2 Guest-rooms . . . 153
7.2.1 Living area . . . 153
7.2.2 Sleeping area . . . 154
7.2.3 Sanitary area . . . 155
7.2.4 Safety . . . 156
7.3 Information for the guests . . . 157
7.4 Environment . . . 157

C. *EuropeSpa med* – the international certification system . . . 160
C1 The audit . . . 165
C2 The certification procedure . . . 171
C3 Board of Arbitration . . . 173

D. References . . . 174

E. Index . . . 178

A. Einführung

In dem vorliegenden *EuropeSpa med*-Kriterienkatalog werden erstmals grenzübergreifend einheitliche Kriterien zur Bewertung von Kur- und Medical Wellness-Einrichtungen beschrieben. Durch vergleichbare Qualitätsmaßstäbe soll der faire Wettbewerb auf Qualitätsebene gefördert werden. Die Kriterien sind die Bewertungsgrundlage für die gleichnamige internationale Zertifizierung *EuropeSpa med* dessen System im Abschnitt „C“ der vorliegenden Monographie beschrieben ist.

Diejenigen Anbieter, die diese Kriterien erfüllen, sollen mit einem *EuropeSpa med* Zertifikat für internationale Gäste und mögliche Kooperationspartner wie z.B. Reiseveranstalter oder Krankenkassen sichtbar werden.

Im Gegensatz zu Bewertungsportalen im Internet, in denen private Gäste ihre subjektive Meinung nach einer Reise der Öffentlichkeit mitteilen können, soll mit *EuropeSpa med* unter www.europespa.eu ein Portal angeboten werden, das Anbieter präsentiert, die von professionellen Auditoren nach möglichst objektiven Maßstäben und Verfahren bewertet wurden.

Der vorliegende aufwendig recherchierte Kriterienkatalog *EuropeSpa med* wird veröffentlicht, um den nationalen und internationalen Anbietern im Gesundheitstourismus (Kur- und Medical Wellness) einen Leitfaden zur Verbesserung des eigenen Qualitätsniveaus zu geben.

Der Kriterienkatalog *EuropeSpa med* ersetzt keine (gesetzlichen oder privaten) Standards. Standards beschränken sich auf einzelne sachlich begrenzte Fachthemen bzw. Disziplinen und müssen diese umfassender regeln. Der vorliegende Kriterienkatalog *EuropeSpa med* wiederum enthält eine Zusammenstellung von Schlüsselkriterien zu verschiedenen Segmenten im Kur- und Medical Wellness-Bereich.

Die Erstellung des Katalogs und der Betrieb des *EuropeSpa* Zertifizierungssystems ist ein Gemeinschaftsprojekt des Europäischen Heilbäderverbandes mit Dr. Kurt von Storch, Wiesbaden.