



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, Reinhard Petry, Herbert Renn and Siegfried Scholz



2012. 181 p., 6 figures, bilingual, English / German, 17 x 24 cm, bound

ISBN 978-3-510-657230

€ 79.90

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



For the first time, this compendium presents about 1,000 quality and safety criteria for medicinal water, peloids, swimming pools, saunas, diagnostics, types of treatment, quality management, human resources, cuisine, accommodation and facilities. It defines criteria which must be met in order to comply with the internationally applicable EuropeSpa med quality standard for operators of health resorts and spas.

International, transparent and on a high quality level, these standardised criteria apply throughout Europe. The European Spas Association's EuropeSpa med quality standard is a comprehensive set of guidelines for all health resorts and spa facilities delivering quality care. Europe Spa med addresses all relevant professionals and provides the basis for open competition in Europe's cross-border health tourism sector.

This standard allows operators of medical spas and health resorts to thoroughly prepare a successful evaluation and certification of their institution by EuropeSpa auditors.

Erstmals liegen mit diesem umfassenden Compendium rund 1.000 international anwendbare Kriterien für Qualität und Sicherheit in den Bereichen Heilwasser, Peloid, Schwimmbad, Sauna, Diagnostik, Therapie, Qualitätsmanagement, Personal, Küche sowie Unterbringung und Umfeld vor, die zu erfüllen sind, um den EuropeSpa med Qualitätsstandard für Betreiber von Kur- und Medical Wellness-Einrichtungen einzuhalten.

Grenzübergreifend und transparent, in ganz Europa einheitlich und auf höchstem Niveau, ist der vorliegende EuropeSpa med Qualitätsstandard des Europäischen Heilbäderverbandes ein unverzichtbarer Leitfaden für alle Kur- und Medical Wellness-Häuser, die einen Qualitätskurs verfolgen. Der EuropeSpa med Qualitätsstandard richtet sich an alle mit diesem Thema betrauten Fachleute der Branche und bildet die Basis für transparenten Wettbewerb im grenzüberschreitenden Gesundheitstourismus in Europa.

Auf Basis dieses Standards können sich Betreiber von Kur- und Medical Wellness-Einrichtungen gründlich auf eine erfolgreiche Evaluierung und Zertifizierung durch EuropeSpa-Gutachter vorbereiten.

"The initiators have combined the numerous standards regulating the European market to enable a solid, understandable comparison."

(The jury of Financial Times Deutschland's Health Business Ideas Park on the presentation of an award to the EuropeSpa med quality initiative on 24 March 2009)

„Die vielen verschiedenen Normen, die den europäischen Markt regeln, fassen die Initiatoren zu einem verständlichen und soliden Vergleich zusammen“ (Jury Ideenpark Gesundheitswirtschaft der Financial Times Deutschland am 24.03.2009 zur Preisverleihung an die Qualitätsinitiative EuropeSpa med)



Schweizerbart Science Publishers • Stuttgart

Johannesstr. 3A, 70176 Stuttgart, Germany, Tel. +49 (0)711 351456-0, Fax +49 (0)711 351456-99, order@schweizerbart.de, www.schweizerbart.de

Shortened Table of Content

A. Introduction 19

A1 The European Spas Association (ESPA) and its members 21

A2 ESPA's EuropeSpa med quality initiative 25

A3 The EuropeSpa med 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 therapy 68

1.6 General training programmes 80

1.7 Documentation about local/regionally typical remedy and the bioclimate 81

1.8 Medical staff 82

2. Quality management and quality assurance 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

3. Natural local remedies (of the earth and sea) 99

3.1 Extraction, storage, treatment and disposal of healing waters 99



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 153

7.2 Guest-rooms 153

7.3 Information for the guests 157

7.4 Environment 157

C. EuropeSpa med international certification system 160

D. References 174

E. Index 178

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

1.6 Trainingsprogramme generell 80

1.7 Dokumentationen über das ortsgebundene / ortstypische Heilmittel und das Bioklima 81

1.8 Medizinisches Personal 82

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 Raumlufte 92

2.5 Chemische, mikrobiologische und physikalische Analytik 93

3. Natürliche ortsgebundene und ortstypische Heilmittel (des Bodens und des Meeres) 99

3.1 Gewinnung, Speicherung, Aufbereitung und Entsorgung von Heilwässern 99

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

5. Schwimmbad- und Saunabereich 127

5.1 Badewasseraufbereitung 127

5.2 Badebereich 134

5.3 Saunabereich 139

5.4 Umkleibereich (Schwimmbad und Sauna) 142

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

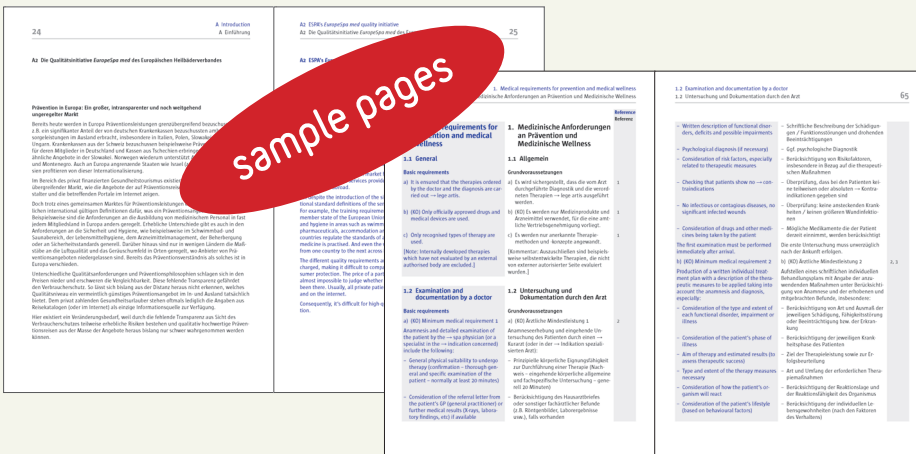
7.3 Informationen für die Gäste 157

7.4 Umfeld 157

C. Das internationale Zertifizierungssystem EuropeSpa med 160

D. Literatur 174

E. Register 180



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

5. Swimming pool and sauna area 127

5.1 Bathing water treatment 127

5.2 Bathing area 134

5.3 Sauna area 139

5.4 Changing areas (swimming pool and sauna) 142

Verkürztes Inhaltsverzeichnis

A. Einführung 18

A1 Der Europäische Heilbäderverband (EHV) und seine Mitglieder 20

A2 Die Qualitätsinitiative EuropeSpa med des Europäischen Heilbäderverbandes 24

A3 Der EuropeSpa med Expertenbeirat 28

A4 Geltungsbereich von EuropeSpa med 30

A5 Begriffsbestimmungen 34

B. Einzelkriterien 62

Order form / Bestellschein

I (we) order from / Ich (wir) bestelle(n) bei
 E. Schweizerbart'sche Verlagsbuchhandlung, (Nägele u. Obermiller), Johannesstr. 3 A, 70176 Stuttgart, Germany,
 Tel. +49 (0) 711/351456-0 Fax. +49 (0) 711/351456-99 mail@schweizerbart.de www.schweizerbart.de

_____ copies / Exemplare: Quality Standard for Medical Spas and Medical Wellness Providers in Europe / Qualitäts-Standard für Kur und Medical Wellness-Anbieter in Europa, ISBN 978-3-510-65273-0, € 79.90

Name: _____ Address: _____

Date: _____ Signature: _____

Verbraucher i. S. d. BGB können ihre Bestellung innerhalb von 2 Wochen nach Erhalt der Ware widerrufen (D), Preisänderung und Irrtum vorbehalten.
 To our customers in the USA and Canada: We invoice in US\$. US\$-cheques are accepted. Airmail delivery at an extra charge. Our books are available in the US through Balogh International,
 1911 N. Duncan Rd., Champaign, IL 61822, USA. Phone (217) 355 9331, Fax (217) 335 9413. balogh@balogh.com 8.12/15.000