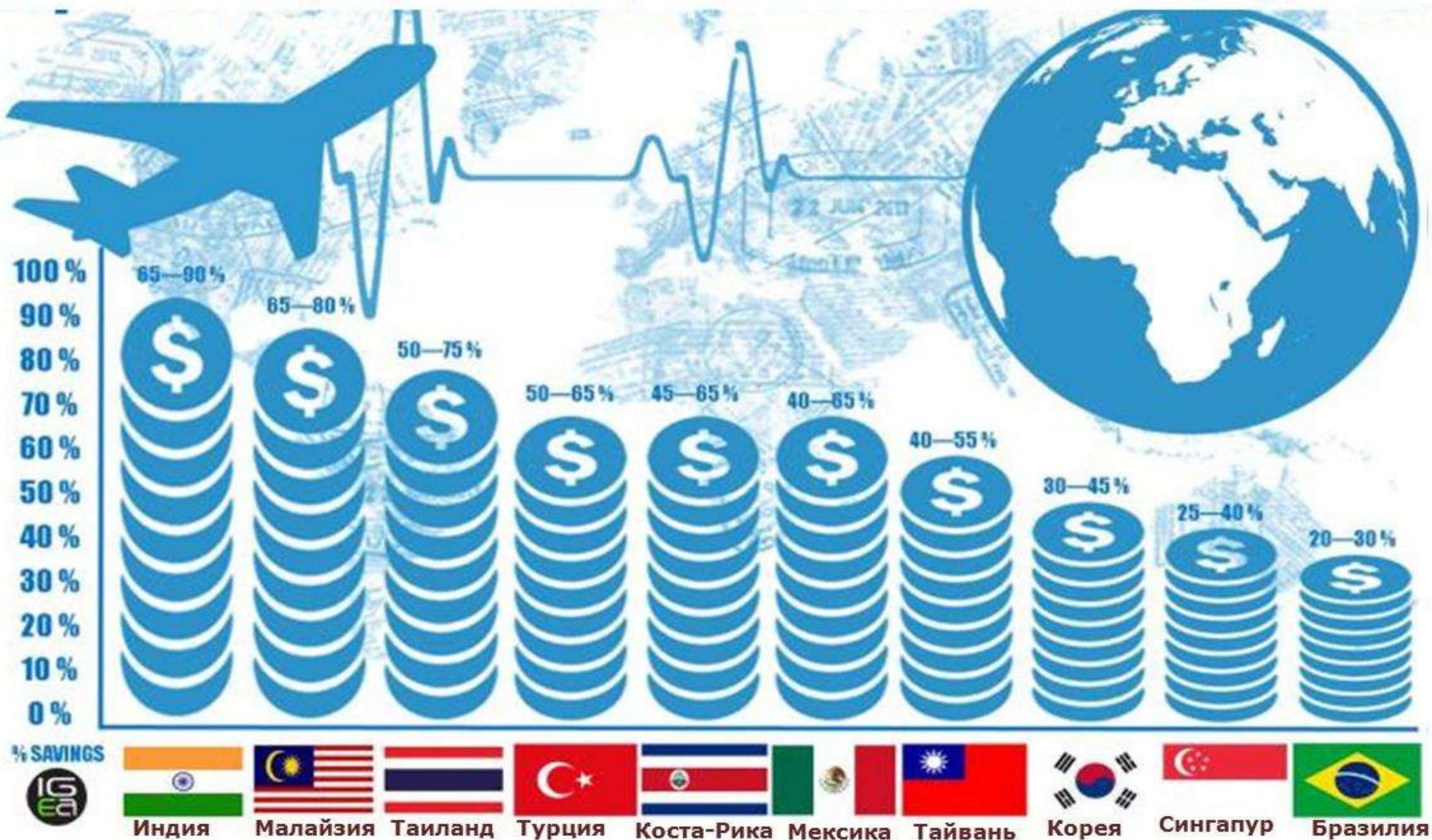


НЕЗАВИСИМЫЙ ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ ИННОВАЦИЙ

Критерии и индикаторы оценки качества санаторно-курортной помощи

Медицинский и оздоровительный туризм в настоящее время серьезно помогает экономикам стран Азии и Южной Америки

Наиболее популярные направления медицинского туризма



Сводный Индекс-2017 конкурентоспособности стран по показателю развития туризма и путешествий

Table 1: The Travel & Tourism Competitiveness Index 2017 Ranking

Country/Economy	Rank	Score	Change since 2015	Country/Economy	Rank	Score	Change since 2015
Spain	1	5.43	0	Jamaica	69	3.71	7
France	2	5.32	0	Georgia	70	3.70	1
Germany	3	5.28	0	Azerbaijan	71	3.70	13
Japan	4	5.26	5	Montenegro	72	3.68	-5
United Kingdom	5	5.20	0	Trinidad and Tobago	73	3.67	-4
United States	6	5.12	-2	Egypt	74	3.64	9
Australia	7	5.10	0	Jordan	75	3.63	2
Italy	8	4.99	0	Dominican Republic	76	3.62	5
Canada	9	4.97	1	Uruguay	77	3.61	-4
Switzerland	10	4.94	-4	Bhutan	78	3.61	9
Hong Kong SAR	11	4.86	2	Philippines	79	3.60	-5
Austria	12	4.86	0	Kenya	80	3.59	-2
Singapore	13	4.85	-2	Kazakhstan	81	3.59	4
Portugal	14	4.74	1	Namibia	82	3.59	-12
China	15	4.72	2	Cape Verde	83	3.55	3
New Zealand	16	4.68	0	Armenia	84	3.53	5
Netherlands	17	4.64	-3	Botswana	85	3.52	3
Norway	18	4.64	2	Guatemala	86	3.51	-6
Korea, Rep.	19	4.57	10	Tunisia	87	3.50	-8
Sweden	20	4.55	3	Ukraine	88	3.50	n/a
Belgium	21	4.54	0	Macedonia, FYR	89	3.49	-7
Mexico	22	4.54	8	Honduras	90	3.49	0
Ireland	23	4.53	-4	Tanzania	91	3.45	2
Greece	24	4.51	7	Nicaragua	92	3.44	0
Iceland	25	4.50	-7	Iran, Islamic Rep.	93	3.43	4
Malaysia	26	4.50	-1	Lao PDR	94	3.40	2
Brazil	27	4.49	1	Serbia	95	3.38	0
Luxembourg	28	4.49	-2	Lebanon	96	3.37	-2
United Arab Emirates	29	4.49	-5	Rwanda	97	3.36	1
Taiwan, China	30	4.47	2	Albania	98	3.35	8
Denmark	31	4.43	-4	Bolivia	99	3.34	1
Croatia	32	4.42	1	Kuwait	100	3.33	3
Finland	33	4.40	-11	Cambodia	101	3.32	4
Thailand	34	4.38	1	Mongolia	102	3.31	-3
Panama	35	4.37	-1	Nepal	103	3.28	-1
Malta	36	4.25	4	Venezuela	104	3.28	6
Estonia	37	4.23	1	El Salvador	105	3.28	-14
Costa Rica	38	4.22	4	Uganda	106	3.20	8
Czech Republic	39	4.22	-2	Tajikistan	107	3.18	12
India	40	4.18	12	Zambia	108	3.18	-1
Slovenia	41	4.18	-2	Cote d'Ivoire	109	3.16	8
Indonesia	42	4.16	8	Paraguay	110	3.15	3
Russian Federation	43	4.15	2	Senegal	111	3.14	1
Turkey	44	4.14	0	Gambia, The	112	3.12	-3
Bulgaria	45	4.14	4	Bosnia and Herzegovina	113	3.12	n/a
Poland	46	4.11	1	Zimbabwe	114	3.11	1

Figure 3: Most-improved countries in the Travel & Tourism Competitiveness Index 2017

Country/Economy	Global rank 2017	Change in performance score (%) since 2015	Change in rank since 2015
Japan	4	6.18	+5
Azerbaijan	71	5.98	+13
Tajikistan	107	5.01	+12
Vietnam	67	4.80	+8
Israel	61	4.79	+11
Algeria	118	4.68	+5
Bhutan	78	4.52	+9
Gabon	119	4.47	+5
Korea, Rep.	19	4.33	+10
Egypt	74	4.32	+9
Peru	51	3.93	+7
India	40	3.86	+12
Mexico	22	3.86	+8
Chad	135	3.83	+6
Albania	98	3.81	+8

Россия заняла 43 место из 136 стран по конкурентной привлекательности туризма (Индекс 2017 года)

Performance Overview

Key Score  Highest score

Pillar Rank/136

Pillar Rank/136

International Openness 115th

Price competitiveness 11th

Prioritization of Travel & Tourism 95th

Environmental sustainability 71st

ICT readiness 49th

Air transport infrastructure 22nd

Human resources and labour market 46th

Ground and port infrastructure 78th

Health and hygiene 5th

Tourist service infrastructure 55th

Safety and security 109th

Natural resources 39th

Business environment 105th

Cultural resources and business travel 25th

43rd
Russian Federation
Overall score 4.2

7 6 5 4 3 2 1

Score 1-7 (best)

1 2 3 4 5 6 7

Spain

1st /136

Performance Overview

Pillar Rank/136

Pillar Rank/136

International Openness 43rd

Price competitiveness 11th

Prioritization of Travel & Tourism 9th

Environmental sustainability 11th

ICT readiness 26th

Air transport infrastructure 21st

Human resources and labour market 34th

Ground and port infrastructure 19th

Health and hygiene 2nd

Tourist service infrastructure 21st

Safety and security 10th

Natural resources 21st

Business environment 7th

Cultural resources and business travel 21st

1st
Spain
Overall score 5.9

7 6 5 4 3 2 1

Score 1-7 (best)

France

2nd /136

Performance Overview

Pillar Rank/136

Pillar Rank/136

International Openness 11th

Price competitiveness 11th

Prioritization of Travel & Tourism 21st

Environmental sustainability 11th

ICT readiness 26th

Air transport infrastructure 19th

Human resources and labour market 34th

Ground and port infrastructure 19th

Health and hygiene 2nd

Tourist service infrastructure 11th

Safety and security 10th

Natural resources 21st

Business environment 7th

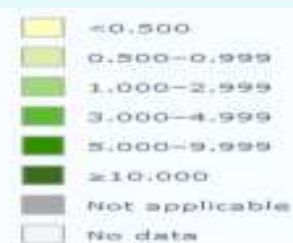
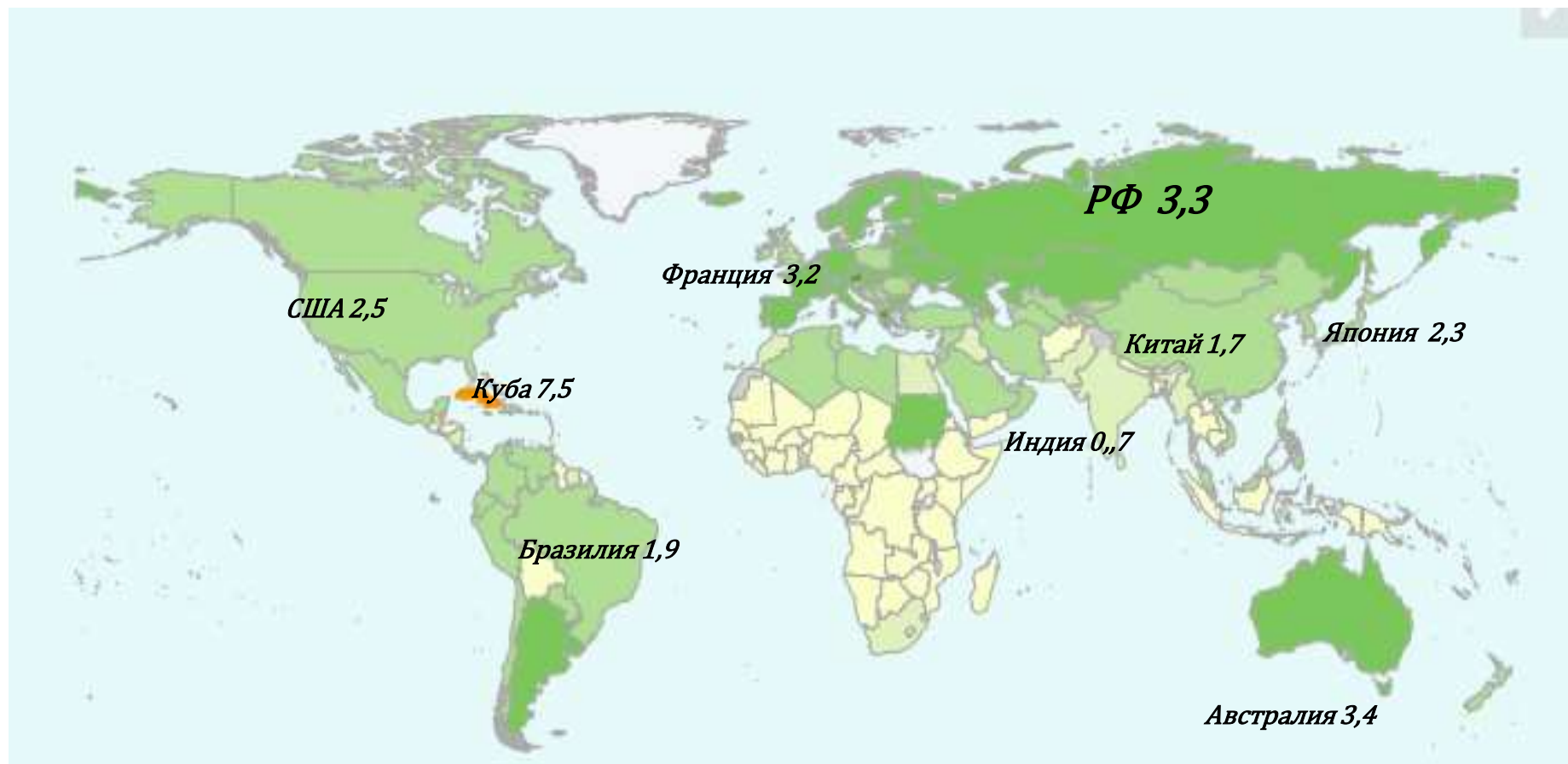
Cultural resources and business travel 21st

2nd
France
Overall score 5.8

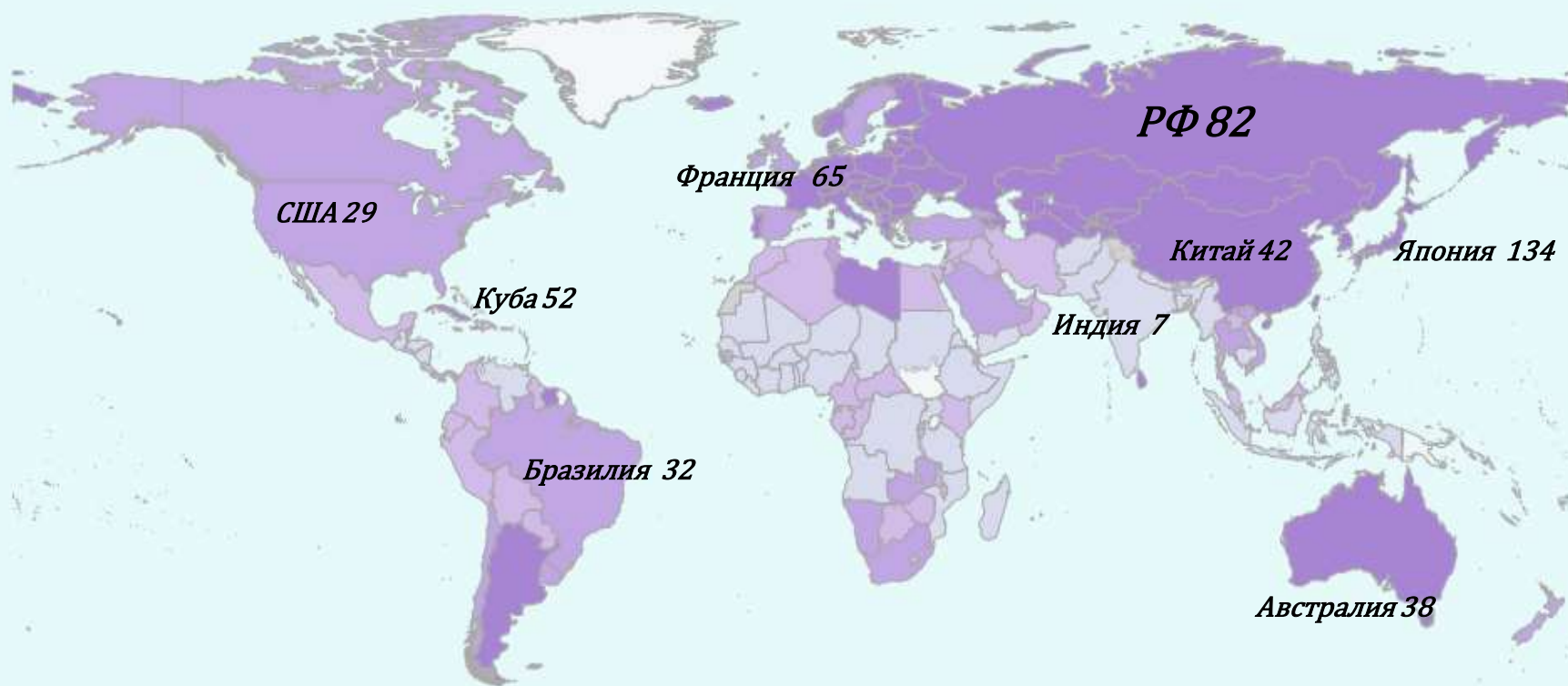
7 6 5 4 3 2 1

Score 1-7 (best)

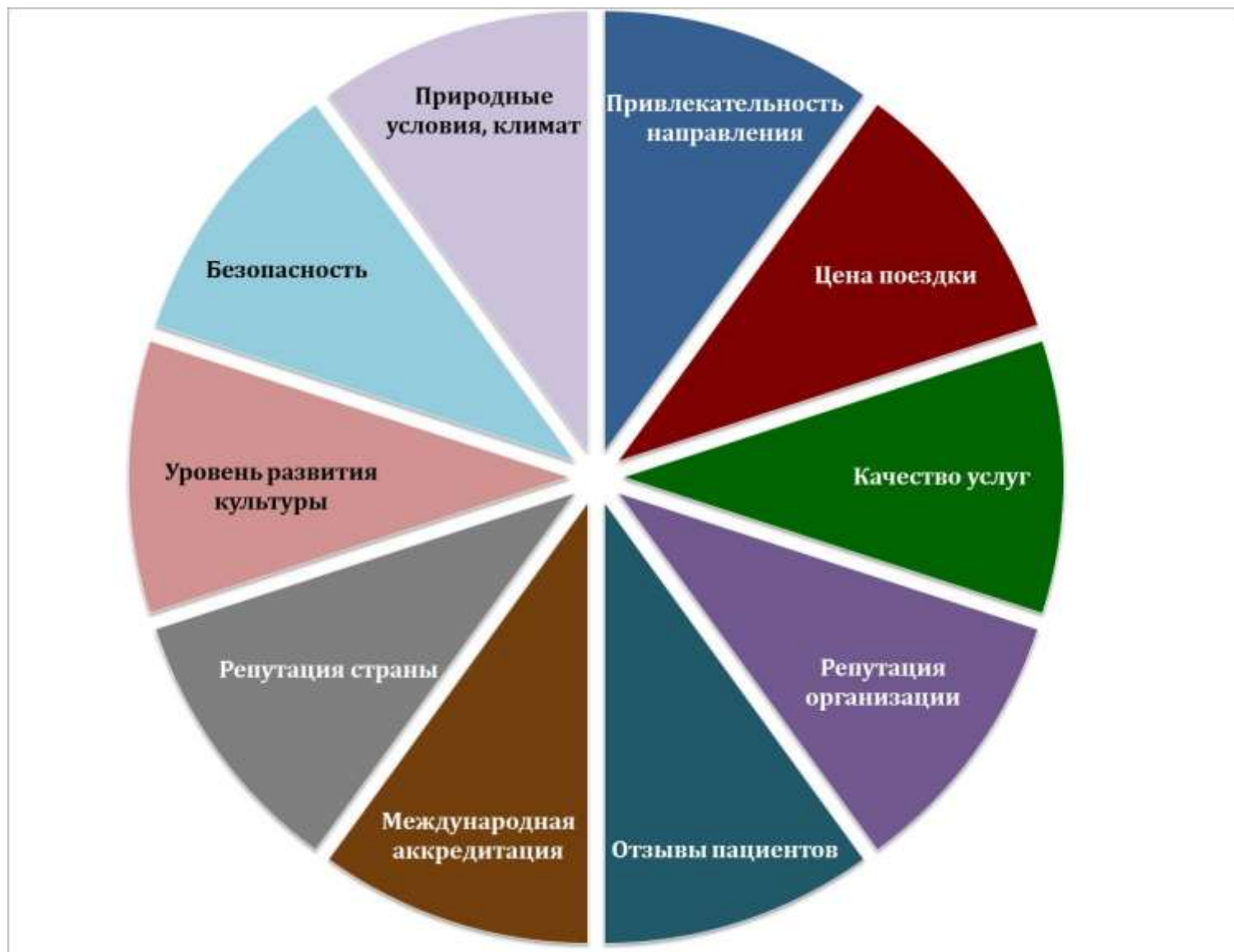
Обеспеченность врачами на 1000 населения 1998-2015, данные ВОЗ, 2016



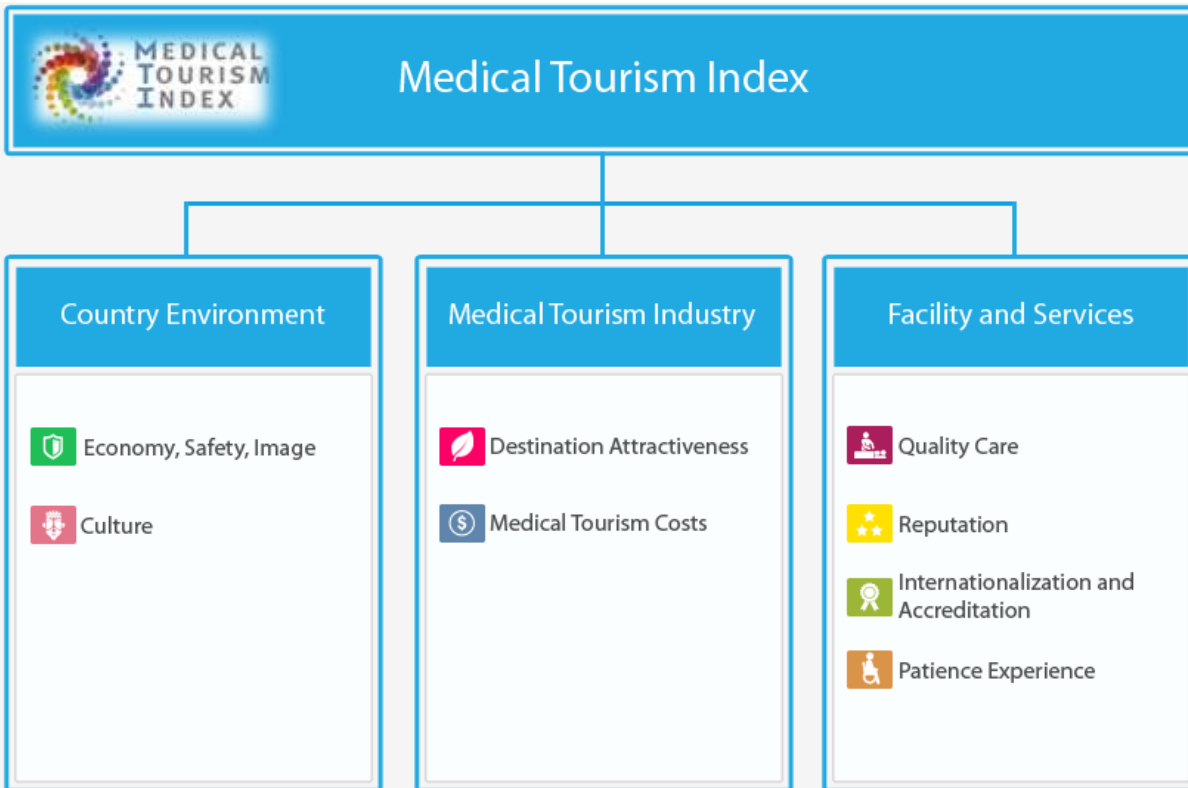
Обеспеченность госпитальными койками, на 10 тысяч населения, 2004-2014, данные ВОЗ, 2016



Стандартные мировые индикаторы для оценки санаторно-курортной организации



Опрос - 2016, проведенный в США: 34 критерия, 41 страна, 4 348 респондентов



ЕВРОПА
Среднее 63,5 Максимальное 71,99

СРЕДНИЙ ВОСТОК
Среднее 63,40 Максимальное 67,54

АЗИЯ
Среднее 63,19 Максимальное 73,56

АФРИКА
Среднее 57,51 Максимальное 62,20

АМЕРИКИ
Среднее 64,48 Максимальное 76,62

Top 5 Destinations

Overall Rank	Destination Environment	Medical Tourism Industry	Quality of Facilities & Services
1. Canada 76.62	1. Canada 78.69	1. India 75.94	1. Israel 81.60
2. UK 74.87	2. UK 77.29	2. Colombia 74.96	2. Germany 77.88
3. Israel 73.91	3. Singapore 73.26	3. Mexico 74.17	3. India 77.10
4. Singapore 73.56	4. Israel 66.56	4. Canada 74.13	4. Canada 77.02
5. India 72.10	5. Germany 67.50	5. Dominican Republic 73.85	5. UK 76.94

Россия в 2014 году заняла 25 место из 25 стран,
в 2016 году – 34 место из 41 страны



RUSSIA

Global Ranking **34TH**

1. Canada	76.62	16. Dubai	67.54	31. Morocco	59.77
2. UK	74.87	17. Jamaica	67.17	32. Turkey	59.49
3. Israel	73.91	18. Thailand	66.60	33. Jordan	57.02
4. Singapore	73.56	19. Philippines	66.40	34. Russia	57.01
5. India	72.10	20. Taiwan	66.28	35. Oman	56.90
6. Germany	71.90	21. Argentina	65.37	36. Tunisia	56.78
7. France	71.22	22. Brazil	65.22	37. Kuwait	52.69
8. South Korea	70.36	23. China	64.78	38. Saudi Arabia	52.43
9. Italy	69.50	24. Poland	63.79	39. Bahrain	51.99
10. Colombia	69.48	25. Abu Dhabi	63.65	40. Lebanon	49.92
11. Spain	68.29	26. Malta	62.97	41. Iran	36.00
12. Japan	68.00	27. South Africa	62.20		
13. Panama	67.93	28. Egypt	60.92		
14. Costa Rica	67.67	29. Mexico	60.70		
15. Dominican Republic	67.58	30. Qatar	60.07		

Overall
MTI
Score
57.01

34th

Destination Environment

Score 49.96

34th

Medical Tourism Industry

Score 59.94

31th

Quality of Facilities & Services

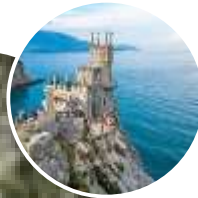
Score 61.15

Портрет потенциального российского потребителя санаторно-курортных услуг



Потенциальные потребители оздоровительных услуг

- Взрослые и дети с хроническими заболеваниями
- Родители с детьми
- Молодые люди, желающие сохранить здоровье



Особенности потенциальных курортников:

- Высокая степень лояльности
- Высокая доля повторных заказов: любят отдыхать в одном и том же месте, если есть эффект



Решающие факторы выбора

- прошлый опыт друзей и знакомых
- уровень курортного лечения и медицинской помощи
- репутация –хороший сервис



«Профессора» по своим проблемам и болезням:

- знают, что помогает, и дают советы собратьям



Объединяются в сообщества:

- диабет, ДЦП, рассеянный склероз, др.
- желающие похудеть, избавиться от целлюлита , др.

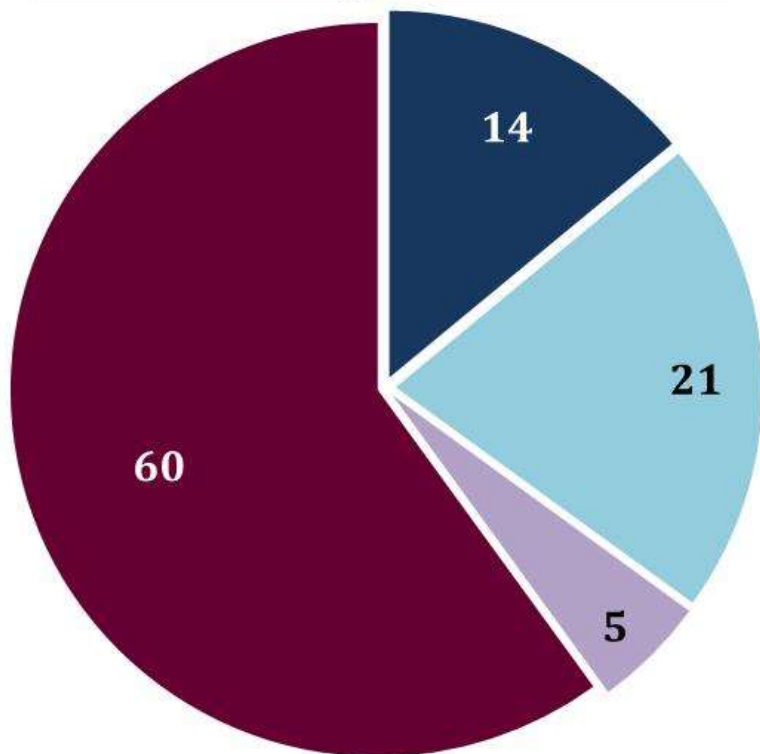


Объединяются в группы и на форумах и соцсетях рассказывают

- 5-ти друзьям –о том, где хорошо
- 16-ти друзьям –о том, где плохо

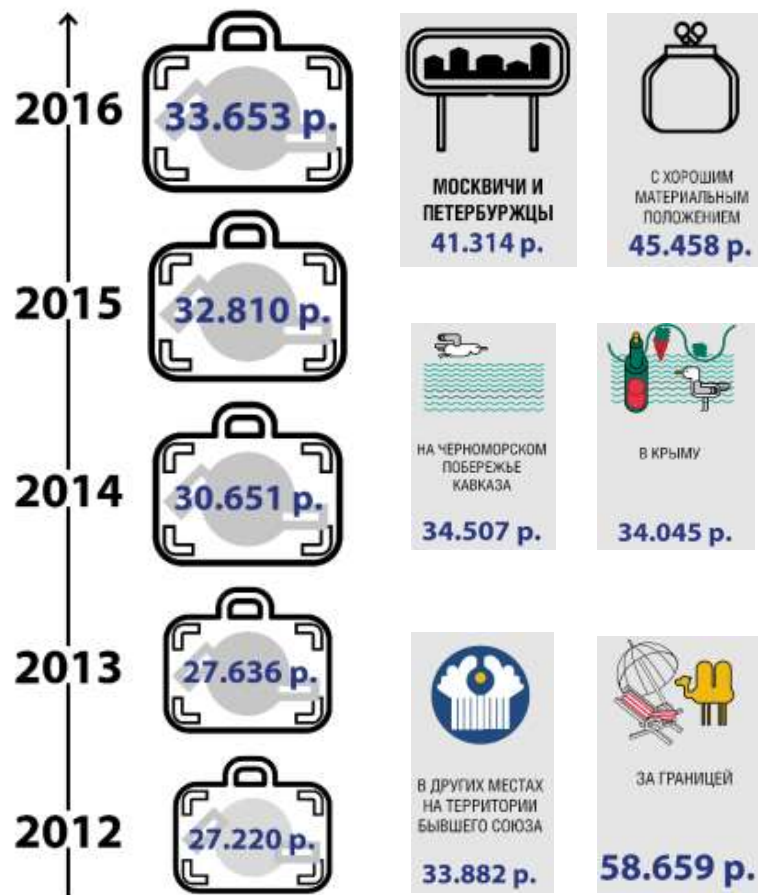
Где и по какой цене отдыхают россияне

ВЦИОМ: Где отдыхали россияне в последние 5 лет



- Отдыхали только в своем регионе России
- Отдыхали в других регионах России, но не за границей
- Отдыхали за границей, но не в других регионах России
- Отдыхали и в других регионах России, и за границей

Средние подушевые расходы на отдых



Где предпочли бы отдохнуть россияне, если бы имели необходимые ресурсы

В Крыму



На Черноморском побережье Кавказа



За границей



* 2016 год, ответы тех, кто за последние 5 лет ездил отдыхать и в другие регионы России, и за границу

Оценки по 5-балльной системе различных аспектов отдыха



Реалии экономического положения российского потребителя



Нормативно-правовое обеспечение реабилитации и санаторно-курортного лечения различаются



Российская Федерация

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

от 21.11.2011 № 323-ФЗ

Об основах охраны здоровья
граждан в Российской Федерации
(с изменениями
на 3 июля 2016 года)
(редакция, действующая
с 3 октября 2016 года)

Статья 40. Медицинская реабилитация и санаторно-курортное лечение

2. Медицинская реабилитация осуществляется в медицинских организациях и включает в себя комплексное применение природных лечебных факторов, лекарственной, немедикаментозной терапии и других методов.

3. Санаторно-курортное лечение включает в себя медицинскую помощь, осуществляемую медицинскими организациями (санаторно-курортными организациями) в профилактических, лечебных и реабилитационных целях на основе использования природных лечебных ресурсов, в том числе в условиях пребывания в лечебно-оздоровительных местностях и на курортах

5. Порядок организации медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения, перечень медицинских показаний и противопоказаний для медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения утверждаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Базовые нормативно-правовые акты в работе санаторно-курортных организаций

О порядке организации медицинской реабилитации

ПРИКАЗ
от 29.12.12 года N 1705н
МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ



Об утверждении перечней медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения

ПРИКАЗ от 5 мая 2016 года N 281н
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

.... 3. Медицинская реабилитация осуществляется в медицинских организациях, имеющих лицензию на медицинскую деятельность, включая работы (услуги) по медицинской реабилитации (далее - медицинские организации).

- перечень медицинских показаний для санаторно-курортного лечения взрослого населения
- перечень медицинских показаний для санаторно-курортного лечения детского населения
- перечень медицинских противопоказаний для санаторно-курортного лечения

Базовые нормативно-правовые акты в работе санаторно-курортных организаций

Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения

ПРИКАЗ от 5 мая 2016 года N 279н

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

...2. Санаторно-курортное лечение включает в себя медицинскую помощь, осуществляемую медицинскими организациями в профилактических, лечебных и реабилитационных целях на основе использования природных лечебных ресурсов, в том числе в условиях пребывания в лечебно-оздоровительных местностях и на курортах



Приложения N 1,4,7,10,13
Правила организации
деятельности...

Приложения N 2, 5,8,11,14
Рекомендуемые штатные
нормативы...

Приложения N 3, 6.9,12,15
Стандарт оснащения...

1. санатория и санатория для детей
2. санатория-профилактория
3. курортной поликлиники
4. грязелечебницы
5. бальнеологической лечебницы

Сертификация услуг по санаторно-курортному лечению



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Разработаны критерии, оценивающие соответствие выполнения требований и показателей, характерных для системы добровольной сертификации услуг по санаторно-курортному лечению.

- ❖ Санаторно-курортное лечение;
- ❖ Материально-техническое обеспечение организации;
- ❖ Кадры;
- ❖ Условия размещения;
- ❖ Сервисное обслуживание.

1. Утвердить критерии, оценивающие соответствие выполнения требований и показателей, характерных для системы добровольной сертификации услуг по санаторно-курортному лечению, применяемых в системе добровольной сертификации услуг по санаторно-курортному лечению.

2. Утвердить Порядок ведения реестра сертификатов соответствия Системы добровольной сертификации услуг по санаторно-курортному лечению.

отменено на основании приказа Росздравнадзора от 19.03.2015 N 1805

Руководитель
Федеральной службы
Р.У.Хабриев

Стандартизация в сфере туризма и индустрии гостеприимства

Общероссийские классификаторы

- ГОСТ 28681. 0-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения»;
- ГОСТ Р 50690–2000. Туристские услуги. Общие требования. Утв. Постановлением Госстандарта РФ от 16.11.2000 № 295-ст.
- ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)»;
- ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг»;
- ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»;
- ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;
- ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»;
- ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;
- ГОСТ Р 50460-92 «Знак соответствия при обязательной сертификации. Форма, размеры и технические требования».
- ГОСТ Р 54599—2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха».
- ГОСТ Р 50644–2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. Утв. Приказом Ростехрегулирования от 15.12.2009 № 773-ст.
- ГОСТ Р 54605-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования : // утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 739-ст.
- ГОСТ Р 54600-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования : // утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 18.12.2011 №734-ст.
- ГОСТ Р 54604-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования : // утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 №738-ст.
- ГОСТ Р 53998-2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования : // утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.11.2010 N 579-ст.

Федеральные государственные образовательные стандарты третьего поколения

- ВПО 034600.62 "Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм"
- ВПО 100400.62 "Туризм"
- ВПО 101100.62 "Гостиничное дело"

Нормативные акты и стратегические документы в сфере оздоровительного туризма



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН
от 23 февраля 1995 г. № 26-ФЗ

О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах
Российской Федерации



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ
от 31 мая 2014 г. № 941-р

Об утверждении Стратегии развития
туризма в Российской Федерации на
период до 2020 года



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН
от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ

Об основах туристской деятельности
в Российской Федерации



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ
от 11 ноября 2014 г. № 2246-р

Об утверждении плана мероприятий по
реализации Стратегии развития туризма
в Российской Федерации на период до
2020 года

Нормативная основа независимой оценки качества оказания услуг медицинскими (санаторно-курортными) организациями



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ

О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования



**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Приказ

от 14 мая 2015 г. № 240

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РФ

Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями



**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Приказ

от 28 ноября 2014 г. № 787н

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РФ

Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями



**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Приказ

от 30 декабря 2014 г. № 956н

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РФ

Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации

АНКЕТА для оценки качества услуг, оказываемых санаторно-курортными учреждениями

Вы были госпитализированы в назначенный срок?

- да
- нет

Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?

- да
- нет

Что не удовлетворяет?

- состояние гардероба
- состояние туалета
- отсутствие питьевой воды
- санитарные условия
- отсутствие свободных мест ожидания

Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?

- 90 мин и более
- до 90 мин
- до 60 мин
- до 45 мин
- до 30 мин

Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?

- да
- нет

Вы были госпитализированы:

- за счет ОМС, бюджета
- за счет ДМС
- на платной основе

Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- да
- нет

Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа
- II группа
- III группа
- ребенок-инвалид

Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

- нет
- да

Пожалуйста, укажите что именно отсутствует

- отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов
- отсутствие пандусов, поручней
- отсутствие подъемных платформ (аппарелей)
- отсутствие адаптированных лифтов
- отсутствие сменных кресел-колясок
- отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов
- отсутствие информации шрифтом Брайля
- отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений
- отсутствие сопровождающих работников

Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

- да
- нет

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

- да
- нет

При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

- да
- нет

АНКЕТА для оценки качества оказания услуг санаторно-курортными учреждениями

Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в санатории?

- да
- нет

Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в санатории (доброжелательность, вежливость)?

- да
- нет

Возникла ли у Вас во время пребывания в санатории необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?

- нет
- да

Возникла ли у Вас во время пребывания в санатории необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?

- да
- нет

Необходимость:

- с целью сокращения срока лечения
- приобретение расходных материалов
- для уточнения диагноза

Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?

- да
- нет

Что не удовлетворяет?

- Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- Вам не дали выписку
- Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья

Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?

- да
- нет

Что не удовлетворяет?

- освещение, температурный режим
- медицинской организации требуется ремонт
- в медицинской организации старая мебель
- уборка помещений

Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации?

- да
- нет

Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?

- да
- нет

Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

- да
- нет

Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?

- да
- нет

Характеристика комментария

- положительный
- отрицательный

Матрица оценки качества услуг, оказываемых санаторно-курортными учреждениями

<i>№</i>	<i>Критерии независимой оценки качества оказания услуг санаторно-курортными организациями (стационарная помощь)</i>	<i>Кол-во показателей</i>	<i>Максимальное кол-во баллов</i>
1	Открытость и доступность информации о медицинской организации	5	11
2	Комфортность предоставления услуг и доступность их получения	5	24
3	Время ожидания предоставления услуг	3	15
4	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников санаторно-курортной организации	2	10
5	Удовлетворенность услугами, оказанными в санаторно-курортной организации	3	15
ИТОГО		18	75

Блоки оценок по методике SERV QUAL (service quality) — оценка качества услуг в сравнении ожидания потребителя с фактическим восприятием



Материальность

- Территория санатория была привлекательной и ухоженной
- Комнаты для проживания были комфортными и удобными
- Питание в столовой было вкусным и разнообразным
- Медицинское оборудование было разнообразным и современным



Надежность

- Санаторий предоставил безупречное обслуживание с первого дня
- Клиент получил все назначенные врачом процедуры
- Если персонал обещал выполнить что-либо к определенному сроку, то он выполнял свое обещание
- Если у клиентов возникали какие-либо проблемы, то персонал делал максимум возможного для их решения



Скорость реакции

- Персонал всегда информировал клиента о точном времени предоставления услуги
- Персонал всегда обеспечивал незамедлительное и четкое обслуживание клиента
- Персонал всегда оперативно реагировал на запрос или просьбу клиента
- Персонал обеспечивал замену услуги на равноценную в случае необходимости



Уверенность

- Поведение персонала внушало клиенту чувство уверенности в его значимости для санатория
- Информационные материалы позволяли клиенту получить все необходимые сведения
- Клиенты были уверены в безопасности всех услуг санатория
- Персонал санатория был неизменно вежлив по отношению к клиенту



Сопереживание

- Персонал санатория был компетентен и мог ответить на любой вопрос клиента
- Персонал был готов уделить внимание каждому клиенту индивидуально
- Часы работы всех служб удобны для клиентов
- Медицинский персонал проявлял личное участие в решении проблем клиентов

Российская ассоциация медицинского туризма



С уважением,

Ощепко Константин
Президент Российской Ассоциации
Медицинского Туризма

РОССИЙСКАЯ АССОЦИАЦИЯ МЕДИЦИНСКОГО ТУРИЗМА

мы на YouTube



Поиск по сайту



[Об ассоциации](#)

[Деятельность](#)

[Новости](#)

[Членство](#)

[Партнеры](#)

[Контакты](#)

+7 (800) 500-06-50

+7 (499) 653-79-87

[Заказать звонок](#)

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО МИНИСТЕРСТВОМ ЮСТИЦИИ И НАЛОГОВОЙ СЛУЖБОЙ РФ



Если проблемы медицинского туризма
и системы здравоохранения важны для Вас -
[время присоединиться к нам!](#)



КЛИНИКАМ



ВРАЧАМ



ПАЦИЕНТАМ



ПАРТНЕРАМ

Еще одна организация в России - Ассоциация медицинского туризма



RUSSIAN HEALTHCARE TRAVEL COUNCIL (RHTC)

Первая в России Ассоциация Медицинского Туризма

[Главная](#) [О Нас](#) [Проекты](#) [Структура Ассоциации](#) [Темос](#) [Контакты](#) [Новости](#)



Фото. Президент Ассоциации
Медведева Оксана



Сертификация по версии Ассоциации медицинского туризма в России – партнера организации TEMOS



Temos

Trust • effective medicine • optimized services



Сертификация учреждений оказывающих первичную медицинскую помощь

Сертификация качества в медицинском туризме и туристической медицине

Темос – это нейтральный и независимый орган по сертификации медицинских учреждений. Штаб-квартира расположена в **Германии**, региональные представители присутствуют в разных странах мира.

В декабре 2015 г., в Москве, открылось первое в России представительство Темос.

Начиная с 2010 года Темос активно поддерживает медицинские учреждения (больницы, специализированные Клиники и реабилитационные центры) в вопросах качества оказания медицинских и немедицинских услуг.

Все программы обеспечения качеством ориентированы на запросы и требования пациентов, которые желают получить медицинскую помощь за рубежом (**медицинский туризм**) или которым необходимо получение медицинской помощи, находясь за границей, бизнес - путешественники, туристы и экспатрианты (**туристическая медицина**).



Сертификат "Лучшие в медицинском туризме"

В 2010 году Темос был переведен из научного проекта в самостоятельную компанию. С этого времени более 50 медицинских учреждений сертифицированы по всему миру

Двойной контроль Темос

Для медицинских учреждений, которые получили сертификат **Темос** и уже работают в соответствии с национальными или международными критериями качества, создана **Quality Management System (QMS)** (Система Менеджмента Качества).

Темос организует повторные проверки медицинских учреждений для подтверждения сертификации качества медицинских и немедицинских услуг.



Сертификат "Качество в международном стоматологическом лечении"

Целью данной работы является достижение максимальной прозрачности, безопасности, удовлетворяемость. Пациенты, медицинский персонал, врачи, а также заинтересованные стороны, такие как страховые компании, всегда могут владеть актуальной и достоверной информации об уровне медицинского учреждения.

Для желающих получить международный сертификат

Европейское объединение с экономической целью (EEIG)

первая наднациональная
организационно-правовая
форма, учреждённая в
Европейском союзе (ЕС)
Деятельность объединения
направлена на содействие
экономической
деятельности членов
путём проведения
согласованной политики и
концентрации ресурсов на
наиболее перспективных
направлениях



EUROPEAN ECONOMIC CHAMBER OF TRADE, COMMERCE AND INDUSTRY
European Economic Interest Grouping

OFFICE OF THE SPEAKER OF THE BOARD OF DIRECTORS
EEIG EU Standards Certification Secretariat
email: eurocott@gmail.com

SECRETARIAT OFFICE
PO Box 40668
Larnaca, 6306, Cyprus
Tel. +357 97619908

BRUSSELS Head Quarters
Rue des Colonies 11
B-1000 Brussels

EEIG EU STANDARD FOR HEALTH & WELLNESS

Revision April 2012

Aims of the Standard

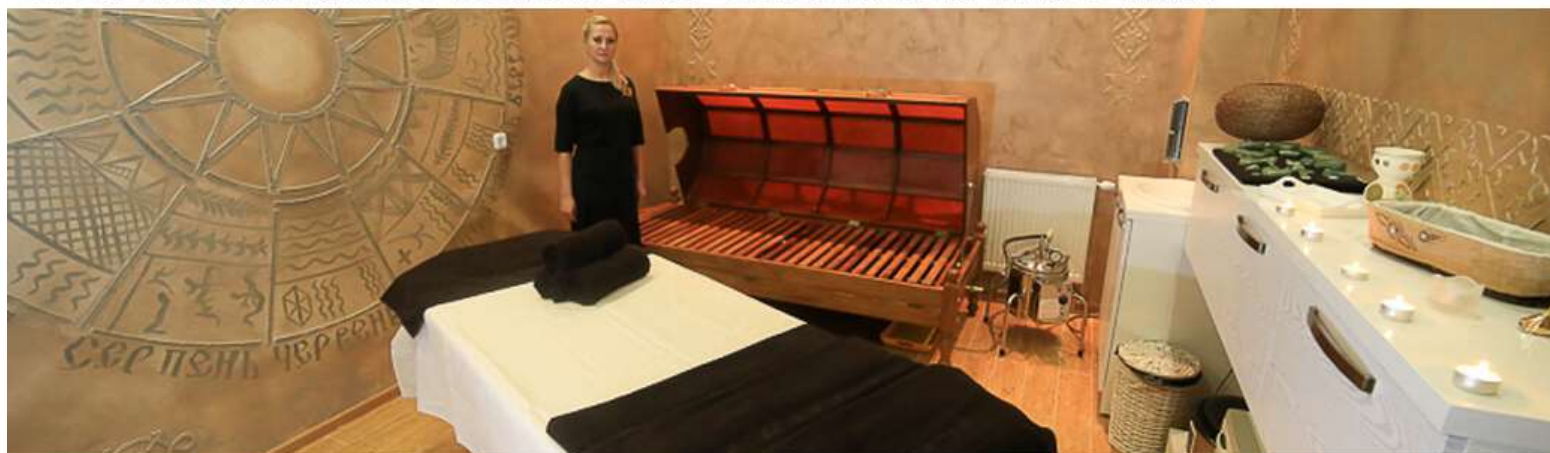
- 1) To encourage all Health & Wellness (H&W) establishments to achieve agreed EU standards in:
 - a) how they are run
 - b) how they manage their businesses; and
 - c) the experiences of users
- 2) To encourage confidence in health & wellness establishments as organisations that promote health, fitness and wellness for their clientele.
- 3) To reinforce a shared ethical and professional basis for all health & wellness establishments.
- 4) To ensure that all national legal requirements with regard to establishing and carrying on wellness and health centres (health resorts, rehabilitation institutes, recreation resorts and similar establishments and enterprises) have been considered and respected. These requirements concern particularly laws, decrees and edicts for health and spa resorts, hospitals, clinics, swimming baths, thermal waters and medicinal springs, natural remedies and cures; food law as to natural mineral waters and springs; laws and rules concerning the hygiene of indoor swimming pools, artificial open air baths, places for natural bathing as e.g. rivers, ponds, lakes, and brine baths, whirlpools, sauna rooms, bathrooms, warm air and steam bathing; legal and normative requirements as to sun studios and solarium establishments; internal and official controls.
- 5) To ensure the conformity of wellness and health centres with relevant:

Система контроля и подтверждения качества санаторно-курортной помощи в Европе



EuropeSpa

[HOME](#) [КУРОРТНОЕ ЛЕЧЕНИЕ И ВЕЛНЕС](#) [СЕРТИФИКАТЫ](#) [КАТАЛОГ](#) [О EUROPE SPA](#) [ПРЕССА](#) [ПАРТНЕРЫ](#) [КОНТАКТ](#)



EuropeSpa – международная система качества курортного лечения, спа и велнес услуг



News

[Boost Popularity and Recommendations](#)
[подробнее]

[International 2-day seminar on "Quality in Wellness & Spa" on March 6 and 7, 2017 prior to ITB](#) [подробнее]

ESPA – партнер для компании EuropeSpa по сертификации санаториев

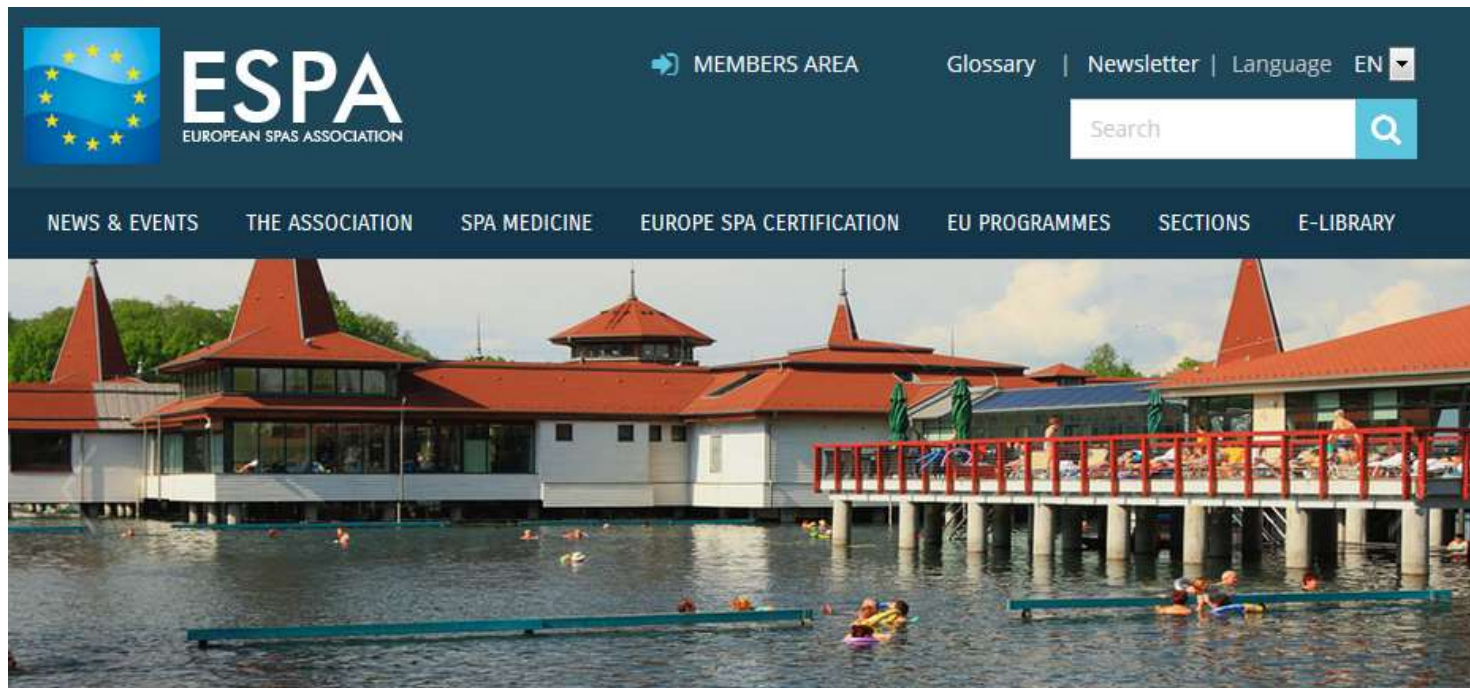


ЕВРОПЕЙСКАЯ КУРОРТНАЯ АССОЦИАЦИЯ / ESPA

Европейская курортная ассоциация (ESPA) является нашим главным партнером в реализации программ сертификации. ESPA сотрудничает с EuropeSpa в области непрерывной оценки и дальнейшей разработки критериев качества для сертификационного процесса.

Ассоциация ESPA – это зонтичная организация для 20 национальных ассоциаций курортов и санаториев со штаб-квартирой в Брюсселе. Европейский сектор состоит из порядка 4000 компаний, размещенных по всей Европе, с годовым оборотом около 20 миллиардов евро и 500 000 рабочих мест.

ESPA объединяет 20 участников из 19 европейских стран



EUROPEAN SPAS ASSOCIATION

The European Spas Association is an umbrella industry organisation representing 20 members from 19 European countries. The European Spa Association's global objective is to promote spas and balneology in Europe and to take care that the natural remedies based on mineral water, landscape and climate will be available to as great a number of citizens and visitors as possible.

Сертификация санаторно-курортных организаций в Европе по версии EuropeSpa



EuropeSpa med – знак качества для медицинских оздоровительных учреждений



EUROPE SPA MED



EuropeSpa
The International Quality System for Medical Spa and Wellness

EuropeSpa med
The international quality certificate for medical spa and medical wellness

- **Certified Quality:** Evaluation based on more than 1200 criteria for: safety, staff services, medicine, amenities and infrastructure
- **Enhanced Marketing:** Higher credibility and better access to international guests and key stakeholders
- **Effective Management:** Toward international top quality in medical spa and medical wellness

- предназначен для санаторно-курортных организаций, клиник восстановительного лечения, а также медицинских оздоровительных центров.
- сертифицирует качество лечебных услуг, инфраструктуры, гигиены и безопасности.
- базируется на каталоге, включающем более 1000 критериев.
- позволяет потребителям, туристическим агентствам и туроператорам, а также медицинским страховым компаниям сделать обоснованные выводы о качестве продукта.
- дает потребителям ощущение безопасности, олицетворяя высший уровень качества оздоровительных и лечебных услуг.



Стандарты качества санаторной помощи (около 1000 индикаторов) для сертификации



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
 herausgegeben vom Europäischen Heilbäderverband
 with contributions of / unter Mitarbeit von
 Janka Zálezlková, Reinhard Petry, Herbert Renn and Siegfried Scholz

2012. 181 p., 6 figures, bilingual, English / German, 17 x 24 cm, bound
 ISBN 978-3-510-65723-0 € 79.90

Information on this title: www.schweizerbart.com/9783510657230

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 standardized 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. EuropeSpa 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 Kompendium 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 Deutschlands 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. 38, 70178 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	16	8. Catering and cuisine	144	1. Medizinische Anforderungen an Prävention und Medizinische Wellness	84
A1 The European Spas Association (ESPA) and its members	21	8.1 Quality assurance	144	1.1 Allgemein	84
A2 ESPA's EuropeSpa med quality initiative	26	8.2 Dining room	145	1.2 Untersuchung und Dokumentation durch den Arzt	84
A3 The EuropeSpa med Committee of Experts	28	8.3 Menus	145	1.3 Notfallmanagement	85
A4 EuropeSpa med: scope of application	31	8.4 Kitchens, food preparation	145	1.4 Bordfolge	85
A5 Definition of terms	35	8.5 Catering	147	1.5 Diagnostics and Therapies	85
B. Individual criteria	38	8.6 Food stores	148	1.6 Trainingsprogramme generell	80
1. Medical requirements for prevention and medical wellness	84	8.7 Welding staff, kitchen staff and staff hygiene	149	1.7 Dokumentationsform für das ortsgrubende / ortstypische Heilmittel und das Stomine	81
1.1 General	84	8.8 Fire protection (kitchen)	150	1.8 Medizinisches Personal	82
1.2 Examination and documentation by a doctor	84	8.9 Waste area	150	2. Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung allgemein	87
1.3 Emergency management	85	7. Accommodation and the environment	151	2.1 Qualitätsmanagement allgemein	87
1.4 Additions	85	7.1 Accommodation - general aspects	153	2.2 Qualitätsmanagement und Brandschutz	90
1.5 Diagnostic and therapy	88	7.2 Guestrooms	153	2.3 Servicequalität und Arbeitszufriedenheit	92
1.6 General training programmes	90	7.3 Information for the guests	157	2.4 Qualitätsicherung der Räumlichkeiten	92
1.7 Documentation about food-regionally typical remedy and the bioclimate	91	7.4 Environment	157	2.5 Chemische, mikrobiologische und physikalische Analyse	93
1.8 Medical staff	92	D. EuropeSpa med international certification system	160	3. Natürliche ortsgrubende und ortstypische Heilmittel (des Bodens und des Meeres)	89
2. Quality management and quality assurance	87	E. Index	178	3.1 Gewinnung, Sicherung, Aufbereitung und Erzeugung von Heilwasser	90
2.1 Quality management in general	87			4. Infrastruktur (Medizin und Therapie)	108
2.2 General emergency management and the protection	90			4.1 Anamnese, Diagnostik	108
2.3 Service quality and staff satisfaction	92			4.2 Patientenmanagement	107
2.4 Quality assurance of the ambient air	92			4.3 Anreizmanagement und Verbrauchsmaterialien	108
2.5 Chemistry, microbiological and physical analysis	93			4.4 Sterilisation von medizinischem Gerät	110
2.6 Natural local remedies (of the earth and sea)	89			4.5 Medizinisches Notfallmanagement	111
3. Extraction, storage, treatment and disposal of heating waters	90			4.6 Behandlungen und Therapien	111
				6. Schwimmbad- und Saunabereich	127
				6.1 Badebereich	127
				6.2 Saunabereich	134
				6.3 Saunabereich	139
				6.4 Umkleebereich (Schwimmbad und Sauna)	142
				6.5 Gastronomie und Küche	144
				6.1 Qualitätsicherung	144
				6.2 Speisenraum	145
				6.3 Speisenangebot	146
				6.4 Küche, Saubereubereitung	140
				6.5 Reinigung	142
				6.6 Lebensmittel	143
				6.7 Bedienung, Küchenpersonal und Personalfhygiene	140
				6.8 Saunabereich	150
				6.9 Jobbereich	150
				7. Unterbringung und Umfeld	161
				7.1 Unterbringung - generelle Aspekte	151
				7.2 Unterbringung - EuropeSpa med	152
				7.3 Informationen für die Gäste	157
				7.4 Umfeld	157
				A5 Der EuropeSpa med Expertenrat	28
				A6 Geltungsbereich von EuropeSpa med	30
				A8 Begriffsbestimmungen	24
				B. Einzelkriterien	82
				D. Das internationale Zertifizierungssystem EuropeSpa med	160
				D.1 Literatur	174
				E. Register	180

Verkürztes Inhaltsverzeichnis

A. Einführung 18
 A1 Der Europäische Heilbäderverband (EHW) und seine Mitglieder 20
 A2 Die Qualitätsinitiative EuropeSpa med des Europäischen Heilbäderverbandes 24
 A3 Der EuropeSpa med Expertenrat 28
 A4 Geltungsbereich von EuropeSpa med 30
 A8 Begriffsbestimmungen 24
 B. Einzelkriterien 82

Order form / Bestellschein

I (we) order from / Ich (wir) bestelle(n) bei
 S. Schweizerbart'sche Verlagsbuchhandlung, (Nägele u. Obermiller), Johannesstr. 38, 70178 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 978-3-510-65723-0, € 79.90

Name: _____ Address: _____

Date: _____ Signature: _____

Verbraucher: I. S. c. B2B können Ihre Bestellung innerhalb von 2 Wochen nach Erhalt der Ware widerrufen (2). Preisänderung und Irrtum vorbehalten.
 To our customers in the USA and Canada: We invoice in USD. USD-checks are accepted. Amount delivery: no extra charge. Our books are available in the US through Design International, 1911 N. Duncan Rd., Champaign, IL 61822, USA. Phone (217) 235 9331, Fax (217) 235 9412, bsorgh@design.com © 2012, 2000

Сертификация СПА-отелей в Европе по версии EuropeSpa



EuropeSpa для спа-отелей – знак качества для всех отелей, оказывающих спа-услуги



EUROPE SPA HOTEL SPA



- сертифицирует качество безопасности и инфраструктуры в наиболее важной с точки зрения гигиены зоне спа-услуг.
- базируется на каталоге, включающем более 500 критериев.
- подчеркивает приверженность высочайшим стандартам качества спа-услуг.
- позволяет потребителям, туристическим агентствам и туроператорам сделать обоснованные выводы о качестве продукта.
- позволяет потребителям осуществить выбор отелей, обеспечивающих профессиональный менеджмент качества спа-услуг.



Сертификация веллнес-центров в отелях в Европе по версии EuropeSpa



EuropeSpa wellness – знак качества для веллнес-отелей



EUROPE SPA WELLNESS

Guest Information

The wellness hotel has been assessed using a 1-5 star assessment scale, which is repeated every three years. In the meantime, an annual service check and an inspection of the implementation take place. The audit is based on criteria set together by the European Spas Association (ESPA).

General requirements (wellness hotel)

- 1. Effect of a wellness hotel: wellness specific requirements for the infrastructure and logical extension (specific subject: spa in the region, etc.)
- 2. Medical risk management by means of wellness offers/health-care
- 3. Training, motivation and expertise of the staff (wellness staff (not essential) and other staff (reception, spa/fitness manager, etc.))

Quality management and safety management

- 1. Quality assurance of the wellness offers (treatments, fitness offers, meals, etc.)
- 2. Monitoring and reporting system, quality management
- 3. Cleaning and hygiene plans, emergency management and fire prevention
- 4. Employee and management practice: sufficient, good team working order, team spirit, if applicable financial aspects and details
- 5. Risk (human, equipment, storage and processing of waste)

Wellness and Spa area

- 1. General assessment: design, wellness objectives, or conditioning appearance of each offer in the spa area, volume and quality of the employee service, spa, wellness centre, spa/fitness centre, etc.
- 2. Spa: medical advice, staff, equipment, fitness concept
- 3. Cosmetics: customer design, hygiene, safety aspects, distribution of the tools
- 4. Technical assessment of the rooms and facilities in the spa area: equipment, changing room, hot/cold water, heating and distribution of the pool water, pool area, treatment area, controls, shower, sauna and etc.
- 5. Assessment of the operating, security and hygiene of all wellness treatments, packages, table, any treatments, medical-therapeutic treatments

Hot area (sauna, steam, swimming and hot tub)

- 1. General assessment: safety, control and order in the hot in the rooms and bathhouse
- 2. Control: safety and hygiene of the hot preparation and usage, safety of wellness, hot, quality of the treatments and service
- 3. Surroundings (ventilation, water safety)

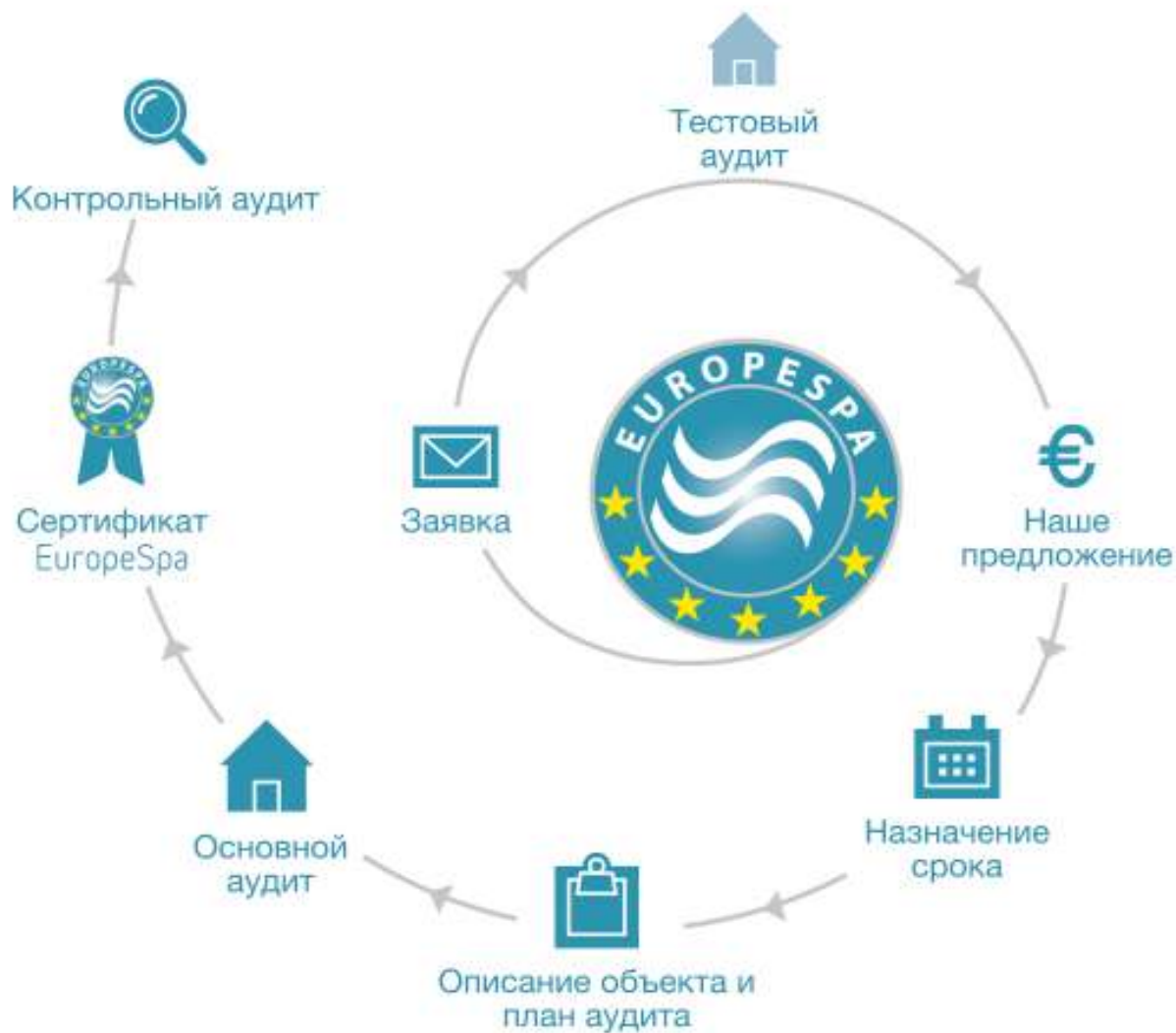
Additional inspection with special focus on the wellness area (including the service staff): well prepared, good, capable team service, team training, good information, training, wellness, individual wellness treatment, spa area, assistance in the pool, sauna, hot-tub area, etc.

Does your spa meet or your hotel is equipped for assessment?
Please email info@europespa.eu

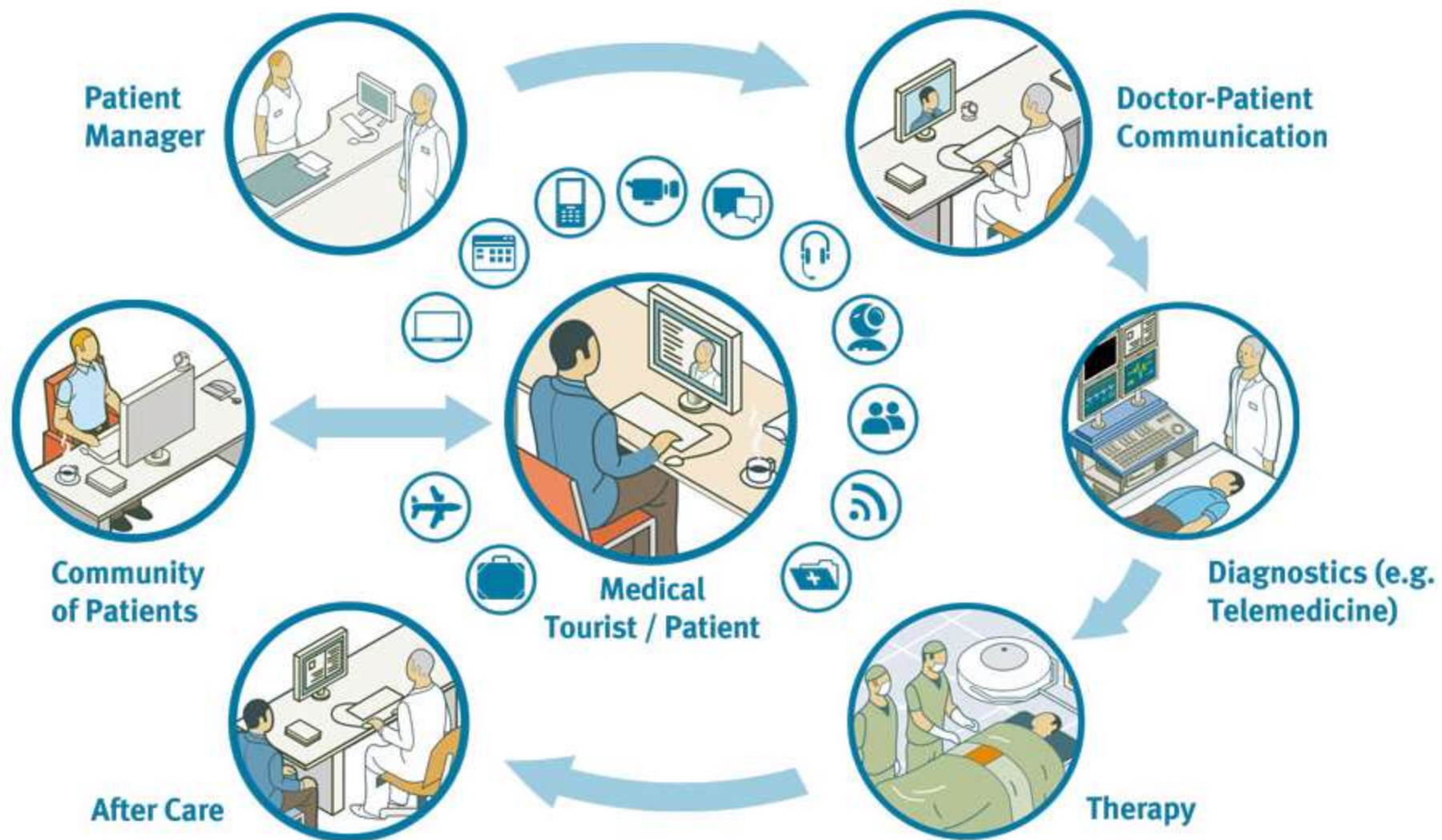
- предназначен исключительно для отелей с интегрированной веллнес-концепцией.
- сертифицирует качество безопасности, веллнес-инфраструктуры и веллнес-услуг.
- базируется на каталоге, включающем более 1300 критериев.
- позволяет потребителям, туристическим агентствам и туроператорам сделать обоснованные выводы о качестве продукта.
- дает потребителям ощущение безопасности, олицетворяя высший уровень качества веллнес-услуг.



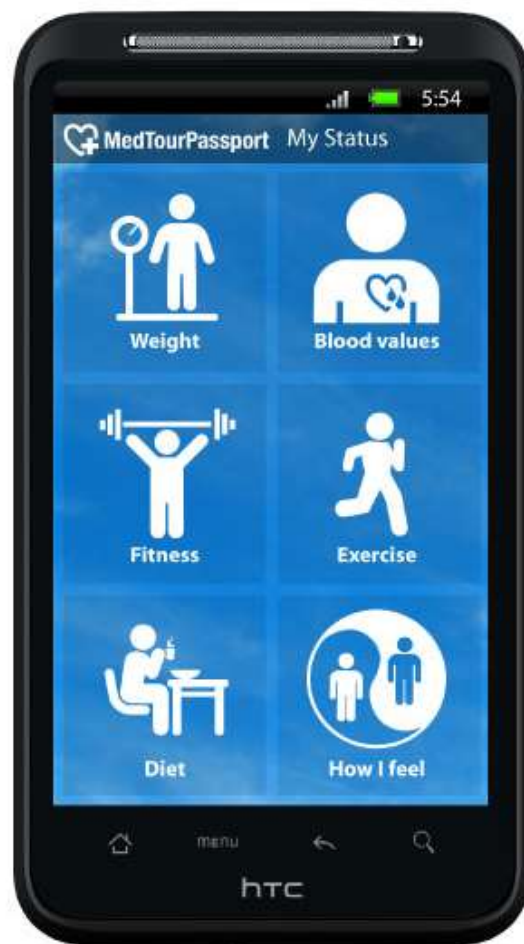
Процедура сертификации по версии EuropeSpa



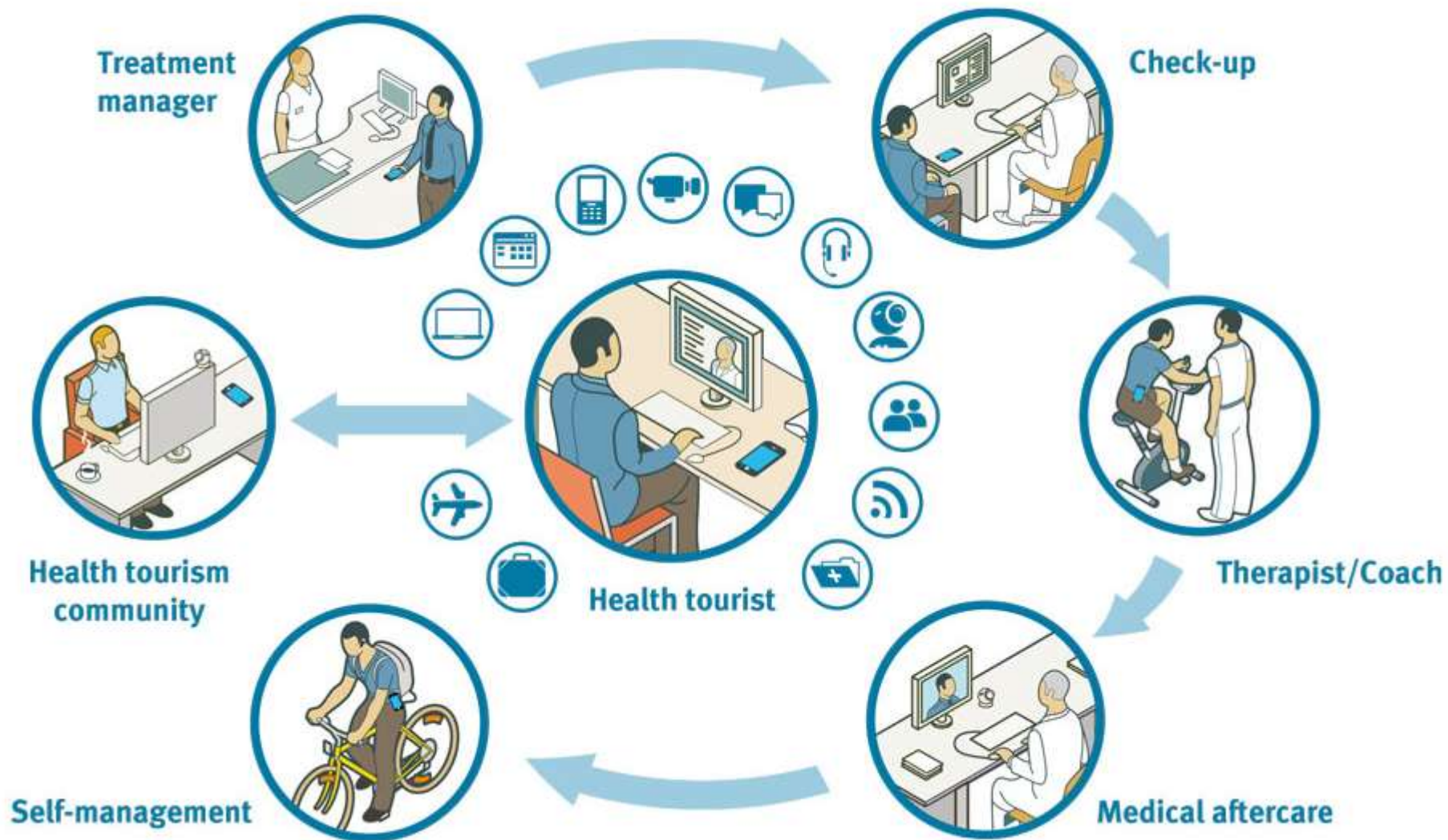
Организационная схема медицинской помощи медицинским туристам или иностранным пациентам в Германии



Мобильный сервис для иностранных медицинских туристов в Германии «MEDTOUR-PASSPORT»



Организационная схема работы службы для иностранных веллнестуристов в Германии «SPA ASSISTANT»



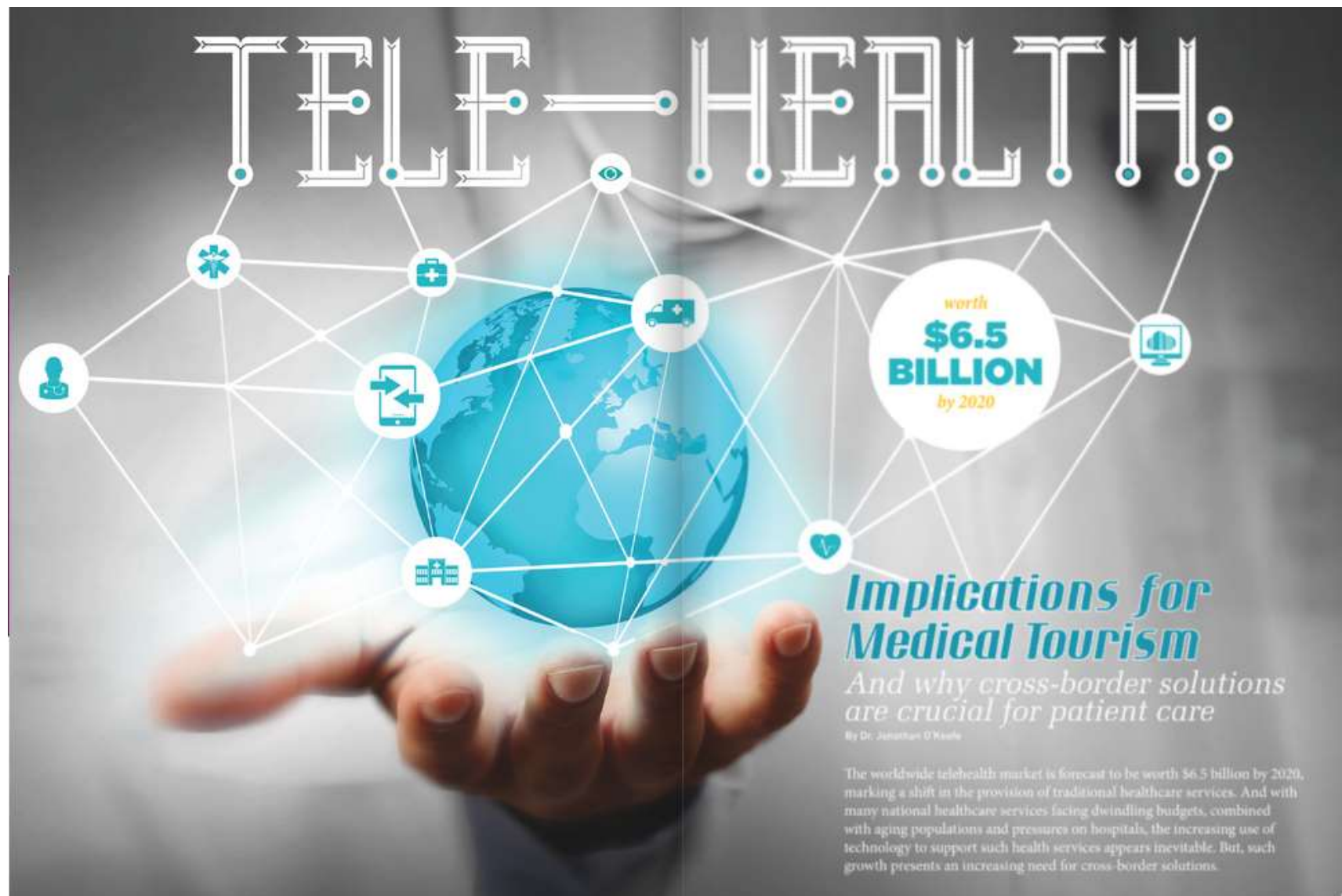
Мобильный сервис для иностранных велнесс-туристов в Германии «SPA ASSISTANT»



Международные информационные издания, продвигающие
потенци разных стран



Технологические инструменты для эффективного сервиса в медицинском туризме



Конкуренция Европы с развивающимися странами нарастает.
Россия практически не участвует в процессе

VIP ACCESS

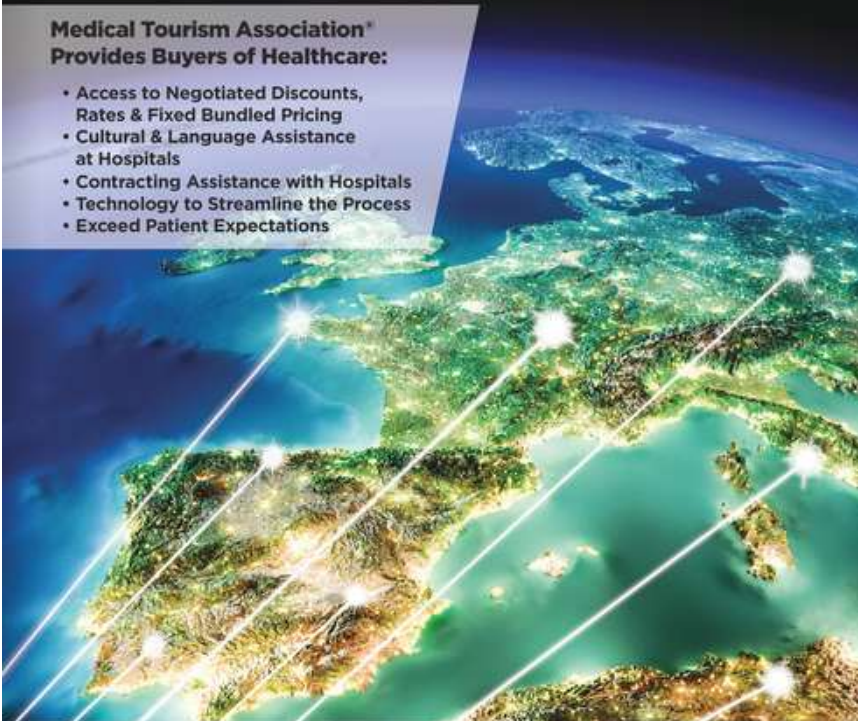

CONNECTING GLOBAL BUYERS TO TOP US + EUROPEAN CENTERS OF EXCELLENCE

Medical Tourism Association[®]
Provides Buyers of Healthcare:

- Access to Negotiated Discounts, Rates & Fixed Bundled Pricing
- Cultural & Language Assistance at Hospitals
- Contracting Assistance with Hospitals
- Technology to Streamline the Process
- Exceed Patient Expectations

YOU DON'T HAVE TO CROSS THE GLOBE TO DEVELOP YOUR BUSINESS

Visit www.MedicalTourismAssociation.com today



CHOOSING the
RIGHT INTERNATIONAL
Patient Management Platform
www.HealthFlightsSolutions.com