

Klastry w turystyce medycznej



For: iStockphoto.com ZK

Region Zdrowia Fryburg

Region Zdrowia Fryburg to inicjatywa klastrowa, która stanowi czołowy przykład rozwoju turystyki medycznej w Niemczech. Oparta jest na kombinacji ciekawej oferty turystycznej, wysokiego poziomu medycyny oraz autentycznej „kultury zdrowia” połączonej z odpowiednią jakością życia mieszkańców tego regionu.

Swoją pozycję na mapie zdrowotnej Niemiec region Fryburga zawdzięcza kilku czynnikom. Atrakcyjne położenie na zboczach Czarnolasu, nad rzeką Dreisam, w pobliżu granicy z Francją i Szwajcarią tworzy szerokie możliwości turystyczne. Miejsce to słynie z założonego w 1457 r. uniwersytetu oraz działającej w jego strukturach kliniki, znajdującej się na liście pięciu najlepszych placówek medycznych w Niemczech. Najważniejszą gałęzią gospodarki w tym regionie jest branża związana ze zdrowiem oraz turystyką. Na bazie tej analizy zrodził się pomysł połączenia tych dwóch sektorów, co stanowiło główny cel powołanego w 2012 r. klastra Region

Zdrowia Fryburg. Koncepcja jego funkcjonowania została laureatem krajowego konkursu na najlepszy projekt klastrowy. Ministerstwo Gospodarki, korzystając ze wsparcia Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, wsparło inicjatywę kwotą 195 tys. euro. Drugie tyle wyłożyły ze środków własnych instytucje przystępujące do współpracy. Wielobranżowej inicjatywie klastrowej od początku przyświecał cel zrównoważonego wzmocnienia innowacyjności i konkurencyjności.

Doktor Michael Richter z biura klastra tak wspomina początek funkcjonowania tej jednostki: – *Zaczynaliśmy od 12 członków, obecnie jest ich 40. Już wcześniej*

funkcjonował na tym terenie klaster związany z ochroną środowiska. Tamte doświadczenia pokazały nam, że ukierunkowane, ponadbranżowe połączenie istotnych interesariuszy przynosi wymierne korzyści dla regionu i dlatego zainicjowaliśmy koncepcję Regionu Zdrowia. Wpływ na to miał też fakt, że Fryburg posiada markę i klaster Zielone Miasto, w którym zrównoważony rozwój odgrywa decydującą rolę. W okolicy znajdują się tradycyjne, znane uzdrowiska – Bad Krozingen i Badenweiler. Także duża klinika uniwersytecka stanowi ważny, może nawet najważniejszy filar naszego klastra. Co więcej, zdrowie i jakość życia w regionie od dawna jest dla nas istotną wartością, która jest rozpoznana w lokalnym społeczeństwie. Staramy się tutaj koncentrować nie tylko na chorych, lecz także na zdrowych, tak aby przyczynić się do długotrwałego utrzymania dobrego stanu zdrowia. To stanowi drugi istotny dla nas temat: wspieranie zdrowia i łączenie różnorodnych obszarów. Przykładowo osoby przyjeżdżające na urlop wypoczynkowy do Fryburga albo do Czarnolasu mogą potraktować pobyt tutaj jako okazję do zrobienia badań kontrolnych lub zwiększenia swojej wiedzy o zdrowym odżywianiu.

Budowanie marki zdrowotnej regionu opiera się na różnorodnych zasobach i długoletniej tradycji dotyczącej zarówno doświadczeń w strukturach klastrowych, jak i świadomości znaczenia turystyki i branży medycznej dla lokalnego społeczeństwa.

Zadania klastra

Inicjatywa klastrowa obejmuje trzy grupy zadań, które są ściśle ze sobą powiązane. Pierwszy człon stanowi turystyka medyczna, gdzie kładzie się nacisk na rozwój oraz profesjonalizację pozyskiwania pacjentów i opieki nad nimi. Drugi obszar to podróże zdrowotne, których rozwój ma się przyczynić do zapobiegania i wczesnego wykrywania chorób. Trzeci segment dotyczy e-zdrowia, a jego celem jest znalezienie nowych rozwiązań w terapii i metodach diagnostycznych, na granicy między medycyną, techniką i komunikacją.

Bezpośrednie pozyskiwanie pacjentów nie należy jednak do działań klastra. Jak informuje dr Richter, każdy członek klastra zajmuje się tym samodzielnie, ma własną sieć kooperantów na miejscu i sam za to odpowiada.

– Nie zajmujemy się działalnością pośredniczącą. Oprócz łączenia członków widzimy nasze zasadnicze zadanie przede wszystkim w budowaniu silnej marki w turystyce zdrowotnej na rynku krajowym i zagranicznym, a także w dbaniu o nią poprzez odpowiednie działania i środki – wyjaśnia dr Richter.

Do działań prowadzonych przez klaster można zaliczyć uczestnictwo w targach branżowych, takich jak targi zdrowia „Arab Health” w Dubaju w styczniu 2016 r., czy wydanie katalogu w trzech wersjach językowych prezentującego całościowe spojrzenie na wyspecjalizowane oferty regionu. W pierwszej części pokazany jest Fryburg i jego potencjał wypoczynkowy, w drugiej

części najważniejsze oferty medyczne w 11 obszarach, a dopiero w trzeciej części przedstawiono wszystkich partnerów klastra.

Ciekawą inicjatywą związaną z profesjonalizacją obsługi pacjentów na poziomie pojedynczego członka jest funkcjonujący w strukturach Kliniki Uniwersyteckiej Międzynarodowy Serwis Medyczny (*International Medical Services*). Jego główne zadanie polega na całościowej opiece nad pacjentem zagranicznym – od załatwienia formalności pobytowych, dostarczenia wstępnej kalkulacji kosztów, aż po zorganizowanie transferu z lotniska.

„Budowanie marki zdrowotnej regionu opiera się na różnorodnych zasobach i długoletniej tradycji dotyczącej zarówno doświadczeń w strukturach klastrowych, jak i świadomości znaczenia turystyki i branży medycznej dla lokalnego społeczeństwa”

W dyskusji o turystyce medycznej zawsze najważniejszym zagadnieniem jest odpowiedź na pytanie, ilu pacjentów odwiedza rocznie region Fryburga. Według dr Richtera nie ma żadnych oficjalnych statystyk dotyczących turystyki medycznej w Niemczech. – *Wiemy tylko, ilu pacjentów odwiedza nasz region, ale pozostanie to naszą tajemnicą* – mówi.

Bieżące wyzwania

Mimo że Region Zdrowia Fryburg proponuje terapie na najwyższym światowym poziomie wraz ze zintegrowaną ofertą rehabilitacyjną i programami profilaktycznymi, pojawiają się również pewne krytyczne głosy, z którymi trzeba się konfrontować.

– *Pojawiają się obawy, że przyjazdy osób zamożnych spowodują zmniejszenie przepustowości łóżek szpitalnych. My uważamy, iż to dobrze, że pacjenci do nas przyjeżdżają, gdyż tylko w ten sposób jesteśmy w stanie powiązać z tym regionem wysoko wyspecjalizowaną kadrę lekarską i pielęgniarską oraz zapewnić finansowanie dodatkowych inwestycji w wysokiej klasy sprzęt medyczno-techniczny. Tak więc profity z przyjazdów pacjentów prywatnych są odczuwalne także dla pozostałej części społeczeństwa, gdyż dzięki temu mamy dostęp do medycyny na najwyższym poziomie* – mówi dr Richter.



„Region Zdrowia Fryburg to przykład udanej współpracy pomiędzy samorządem lokalnym i prywatnymi przedsiębiorcami, której mottem jest innowacyjne myślenie o teraźniejszości i przyszłości”

Kolejną korzyścią z funkcjonowania klastra dla regionu jest zwiększenie dostępności świadczeń, gdyż tylko leczenie określonej liczby pacjentów z danym schorzeniem pozwala na świadczenie usług na najwyższym poziomie.

Praktyczne rady

Doktor Richter podkreśla znaczenie partnerskiej współpracy w funkcjonowaniu klastra.

– *Przy planowaniu powołania klastra należy przestrzegać, aby pomimo różnorodnych oczekiwań i indywidualnych różnic zarówno duży, jak i mali gracze w ramach inicjatywy czuli się w tym samym stopniu związani i zobowiązani do realizacji wspólnego celu. Powołanie regionalnej inicjatywy składającej się z partnerów z różnorodnych obszarów branży zdrowotnej i turystycznej wymaga agitacji i budowania zaufania. Tylko wówczas można rozwinąć i długoterminowo utrzymać prawdziwe poczucie wspólnotowości. Równość naszych partnerów symbolizuje m.in. taka sama wielkość każdego logo na naszych materiałach promocyjnych. Składki członkowskie są takiej samej wysokości dla każdego z naszych partnerów, niezależnie od tego, czy jest to największa czy też najmniejsza instytucja* – wyjaśnia dr Richter.

– *Odnalezienie wspólnej płaszczyzny pomiędzy instytucjami z różnymi, czasem wykluczającymi się wzajemnie celami to jedno z największych wyzwań stojących przed klastrem* –

– dodaje Jochen Burkhardt, kierownik działu planowania i rozwoju kliniki uniwersyteckiej oraz członek zarządu klastra z jej ramienia.

Przyszłość branży

Region Zdrowia Fryburg jest przykładem udanej współpracy pomiędzy samorządem lokalnym i prywatnymi przedsiębiorcami, której mottem jest „innowacyjne myślenie o teraźniejszości i przyszłości”.

Przykład ten pokazuje, że nic nie dzieje się bez przyczyny. Uzyskanie statutu regionu, do którego warto przyjechać po zdrowie, jest efektem wielokierunkowych działań w długim okresie i zakorzenienia problemów związanych ze świadomością zdrowotną w społeczeństwie.

Jak będzie wyglądała przyszłość turystyki medycznej w Niemczech? Jak podkreśla prof. Dieter Tscheulin z Katedry Zarządzania Służbą Zdrowia i Marketingu na Uniwersytecie Alberta-Ludwika we Fryburgu, utrzymają się tylko ci, którzy są konkurencyjni. – *Przewagę można uzyskać przykładowo poprzez tworzenie filii poza granicami danego kraju. Z drugiej strony wyjazdowa turystyka medyczna z Niemiec będzie interesująca prawdopodobnie tylko w tych obszarach, które są współfinansowane albo w całości finansowane przez samych pacjentów* – dodaje.

Rozwój w dziedzinach związanych z ofertą świadczeń niefinansowanych przez system opieki zdrowotnej jest także wyzwaniem na przyszłość dla opisywanego klastra.

– *Obecnie pracujemy nad przekształceniem Regionu Zdrowia Fryburg. Możliwość rozwoju widzimy w dalszym łączeniu lokalnych świadczeniodawców, aby wzmocnić obszar usług opłacanych ze środków prywatnych. Działania te wymagają bliskiej współpracy* – dodaje Burkhardt.

Anna Białk-Wolf
Autorka jest docentem w Wyższej Szkole Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku i współzałożycielką Instytutu Badań i Rozwoju Turystyki Medycznej.