



Turismo accessibile: un Medical Hotel aperto a tutti

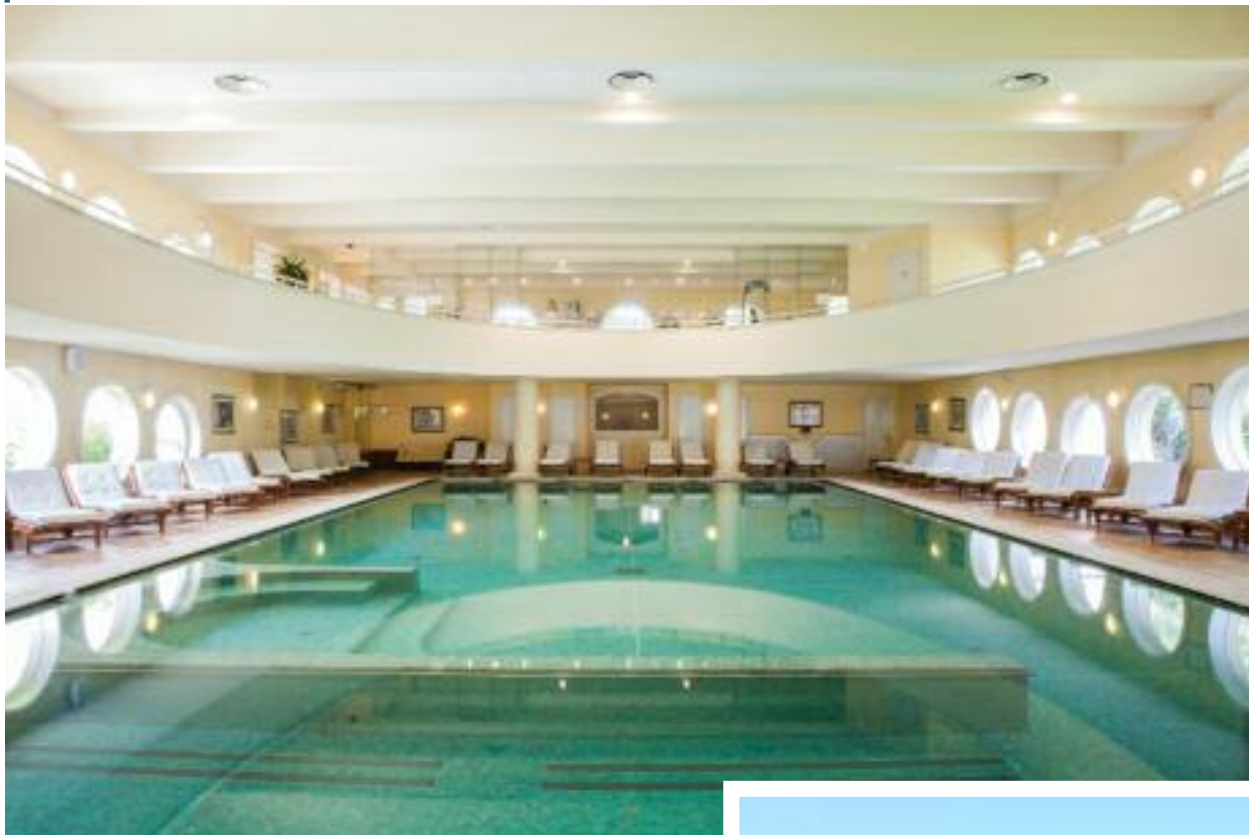
Agli inizi degli anni '90 ha visto la luce l'affermarsi di un fenomeno turistico che ha aperto gli occhi a molti operatori italiani ed europei. Il turismo del benessere, accessibile anche a categorie di persone con esigenze speciali. Per la frui-

zione della vacanza e del tempo libero senza ostacoli e difficoltà, c'è la necessità di un insieme di servizi e strutture con caratteristiche particolari, che ha trovato nell'industria e nel mercato del turismo una specializzazione logistica e organizzativa.

di Giorgio J.J.
Bartolomucci

In poco più di venti anni si è così venuta a creare una composita filera capace di autosostenersi e di generare nel Vecchio Continente un volume di affari di oltre 800 miliardi di euro all'anno, considerando anche l'indotto. Ad alimentare questa realtà sono tante tipologie di turisti: dalle neomamme alla ricerca di una *remise en forme* dopo il parto o con bambini piccoli, ai viaggiatori in buona salute *over 65*, a chi ha bisogno di trattamenti di riabilitazione, fino alle persone con disabilità, tutti uniti dalla caratteristica di essere ospiti e clienti paganti come gli altri. Non sono tante le strutture che in Italia si sono organizzate per rispondere in maniera organizzata alle esigenze di questi ospiti, probabilmente rinunciando a una fascia di mercato che si pensa arriverà al 30,5% del totale nel 2050. È una questione di lungimiranza imprenditoriale, che nei casi di successo mostrano lo stretto rapporto fra gli investimenti e il tasso di fidelizzazione dei clienti. Dal 1972, la famiglia Maggia

guida l'Hotel Ermitage Bel Air una delle prime strutture termali di Abano Terme, all'interno del Parco naturale dei Colli Euganei, lì dove le note proprietà terapeutiche dell'acqua, che sgorga naturalmente ad alta temperatura, hanno attratto per anni turisti da tutto il mondo. La tenuta del mercato termale è stata però



messa in crisi da molti fattori che ne hanno indebolito la capacità di richiamo, così che molte strutture alberghiere hanno subito un drastico calo delle prenotazioni, almeno lì dove non si è riusciti a trovare il coraggio di aggiornare la propria offerta. La storia dell'Hotel Ermitage Bel Air risale alla fine dell'ottocento e la struttura mantiene all'ingresso e, in particolare nella sala ristorante, un forte impatto scenografico. Ci sono tre sorgenti private in grado di offrire una portata di oltre 10.000 litri al minuto e il fango usato per le cure antalgiche e antinfiammatorie proviene da un laghetto dei Colli Euganei, con una maturazione in acqua termale per almeno 60 giorni. Un'offerta importante ma probabilmente non sufficiente a garantire alla struttura una sostenibilità economica in tempo di crisi del classico termalismo. Per questo il titolare, l'ingegnere Marco Maggia, dopo affiancando il padre alla guida dell'albergo, ha messo in moto un cambio di passo che potrebbe essere presentato come *case history* nelle scuole di management alberghiero. È lui stesso a spiegarci la genesi del suo concetto di *Medical Hotel*: "Ero ancora poco coinvolto nell'al-



bergo e calcavo i campi di calcio, dove subì un serio infortunio al ginocchio. Per la fase di riabilitazione iniziai a frequentare a Venezia uno studio medico convenzionato dove si trovavano fianco a fianco atleti professionisti del calibro di Bettarini e Recoba, con utenti più anziani impegnati nel faticoso recupero da operazioni ortopediche. Avevo lavorato per anni nella finanza,



negli Stati Uniti a San Francisco, e ho deciso di ritornare a impegnarmi nell'Ermitage sviluppando un mercato che in quel paese è già molto importante. Insieme alla famiglia abbiamo sviluppato l'idea di dotare l'albergo di un Centro medico che potesse al centro la riabilitazione fisica, e più in generale il benessere di tutti gli ospiti, nessuno escluso. Il percorso è stato lungo e tortuoso, fra investimenti e lungaggini burocratiche, ma dieci anni fa riuscimmo ad aprirlo ricevendo più tardi l'accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale e, di conseguenza, con le principali assicurazioni italiane. La nostra ricezione alberghiera, già di alta qualità, si è arricchita del servizio fornito da terapisti della riabilitazione, della fisioterapia, della medicina termale e delle scienze motorie. Gli standard qualitativi sono rigorosi, costituendo un punto di riferimento per la Regione Veneto, ma non solo. Il lavoro svolto dal nostro direttore medico, il dott. Alberto Dattilo, ci ha permesso di entrare in contatto con alcune cattedre dell'Università di Padova e di Milano, che hanno trovato nella nostra realtà il giusto spazio per portare avanti alcuni progetti di ricerca nel campo della riabilitazione." prosegue l'ingegner Maggia. "In ambito ortopedico sono molteplici le iniziative che abbiamo attivato, ottenendo risultati come la deospedalizzazione di diversi pazienti con un minor costo a carico del Servizio Sanitario Nazionale. Il nostro raggio di inter-



venti si sta ampliando, come testimonia un importante progetto in ambito neurologico diretto dal professor Angelo Antonini, dell'Università degli Studi di Padova, in collaborazione con il professor Stefano Masiero ordinario di Medicina Fisica e Riabilitativa dell'Università di Padova, entrambi lavorano per migliorare l'autonomia e la qualità della vita dei pazienti neurologici affetti dal Morbo di Parkinson e da Sclerosi Multipla". Dedicandosi a queste problematiche si rinuncia alla fascia di clientela che punta solo al benessere? - "Certamente no - spiega Maggia - non pensiamo di limitarci esclusivamente alla



terapia e alla riabilitazione, perché i nostri programmi si rivolgono alla prevenzione e al miglioramento dello stile di vita dell'ospite sano, con l'integrazione di percorsi di rieducazione alimentare e allenamento cardio fitness assistito. La cucina dell'hotel, che lavora seguendo le indicazioni dei professori Arsenio Veicsteinas, ordinario di Fisiologia, e Fulvio Ursini, ordinario di Biochimica e Scienza dell'Alimentazione, elabora menu salutistici personalizzati che accompagnano l'ospite nei suoi bisogni e desideri. Il nostro impegno non è solo in risorse ed energie perché la nostra rivoluzione è principalmente culturale. Il concetto di un Medical Hotel abbisogna di molteplici strumenti che rispondono a complesse esigenze, ma non potrebbe essere realizzato senza una filosofia di base che privilegia l'inclusione dei sani e di chi è in cura nella stessa destinazione: il risultato è una qualità che rifiuta una dimensione ghetizzante ma anzi favorisce la vacanza insieme ai propri familiari". Il turismo medicale e del benessere possono convivere nel nome della qualità.

L'Ermitage Bel Air Medical Hotel di Abano Terme sostiene l'associazione "Il sogno di Eleonora" tenendo sempre a disposizione la camera 21 per i ragazzi disabili affetti da gravi patologie di tipo genetico e per le loro famiglie



ERMITAGE BEL AIR MEDICAL HOTEL

Via Monteortone, 50
35037 Abano-Teolo (PD)
tel. +39 049 8668111
fax +39 049 8630166
med@ermitageterme.it
www.medicalhotel.it
www.ermitageterme.it

PER ARRIVARE:

L'aeroporto di Venezia dista 60 km, la stazione di Padova è a soli 12 km: sono entrambi collegati con un servizio di transfert su richiesta

A cultural revolution in Veneto

From 1972 the Maggia family has been at the helm of the Hotel Ermitage Bel Air, one of the first thermal structures of Abano Terme. The latter is an area that is located within the National Park that is Colli Euganei where the renowned therapeutically properties of the springs have been a destination for tourists from all over the world. The livelihood of this niche market has been put into question by a series of elements that have weakened its appeal leading to the drastic loss of reservations and revenue of many of the structures in Abano Terme, especially for hotels who have been resistant to updating their image and services. The Hotel Ermitage Bel Air dates back to the late 1800s, today it has a particularly stunning lobby and restaurant. The services of the hotel are clearly tied to the thermal presence. It boasts three private springs that bring in over 10000 liters a minute, the center also has access to mud that comes from a lake in the Colli Euganei that is aged in thermal water for at least 60 days for a therapeutic result that has both anti-inflammatory and analgesic properties. This area of expertise though would not have been enough to guarantee the profitability of the structure so in the course of time the owner, engineer Marco Maggia, decided to take over from his father and set in motion a series of changes that could be presented as a case study for hotelier students. He openly states how the genesis of his concept of Medical Hotel came to be. It isn't just an investment of energy and resources. The revolution that has been put in place is principally cultural. Our staff are the first to make an impression and have the ability to make a stay memorable for our guests. We don't want to reclude ourselves from the Hotel tradition but the concept of a Medical Hotel such as ours is made up by a series of elements that respond to complex requirements and needs of various degrees of health, it could not be developed without a strong philosophy that really takes into account the inclusion of both healthy and recovering guests in the same environment. The result is guaranteed quality and assistance without making one or the other feel uncomfortable. Some cultural revolutions need time to take hold but will not be slowed down. A tourism that is accessible to all people is a concept that has huge potential, and it is this pioneering example should be an inspiration to many other Italian hotels looking for a change.

