

DIE SIEBEN KERNANFORDERUNGEN MEDICAL WELLNESS

1. Ärztliche Leitung

- Ein Arzt ist in die betrieblichen Abläufe der Medical Wellness-Einrichtung eingebunden.
- Er verfügt über eine Ausbildung in Allgemeinmedizin, Innerer Medizin oder Orthopädie und eine Zusatzqualifikation im Wellnessbereich.
- Sofern nicht zusätzliches Fachpersonal diese Bereiche abdeckt, sind außerdem Kenntnisse in physikalischer Therapie und anerkannten Naturheilverfahren vorhanden.
- Der für den Medical Wellness-Bereich verantwortliche Arzt ist an der inhaltlichen Konzeption der Einrichtung (Therapien, Angebote, Produkte) maßgeblich beteiligt und verantwortet die individuellen Anwendungspläne.
- Er versteht Kundenkommunikation und Servicequalität als wichtige Voraussetzung für den Anwendungserfolg.
- Er verfügt über ein geeignetes Sprechzimmer in der Einrichtung.

2. Ärztliche Verfügbarkeit

- Die Medical Wellness-Einrichtung stellt das Angebot einer medizinischen Eingangsuntersuchung sicher.
- Sie ist die Grundlage für die Erstellung der individuellen Anwendungspläne.
- Der Arzt steht dem Gast während seines gesamten Aufenthaltes als Ansprechpartner zur Verfügung und bietet – in Abhängigkeit von der Aufenthaltsdauer – begleitende Zwischengespräche an.
- In einem ausführlichen Abschlussgespräch werden individuelle Empfehlungen für zu Hause formuliert und schriftlich fixiert.
- Während der Abwesenheit des Arztes steht medizinisch geschultes Personal als Ansprechpartner für die Gäste zur Verfügung.

3. Qualifikation der Mitarbeiter/-innen

- Alle eingesetzten Anwender verfügen über eine staatlich anerkannte therapeutische Ausbildung und stimmen ihre Tätigkeit mit dem Arzt der Einrichtung ab.
- Mindestens ein Therapeut (z.B. Physiotherapie) ist Vollzeit in der Einrichtung beschäftigt.
- Alle Mitarbeiter verfügen über eine hohe fachliche Qualifikation, detaillierte Kenntnisse aller Betriebsabläufe, Erfahrungen in Kundenorientierung und Servicequalität sowie über eine ausgeprägte psychosoziale Kompetenz.
- Die Medical Wellness-Einrichtung sorgt für die regelmäßige Weiterqualifikation ihrer Mitarbeiter in allen Kompetenzfeldern (fachlich, methodisch, sozial, personal) und insbesondere im Bereich der Kundenorientierung und der Servicequalität.

4. Integratives Konzept

- Die Medical Wellness-Einrichtung verfügt über ein ganzheitliches und wissenschaftlich fundiertes Gesundheitsverständnis (Nachweis der Wirkprinzipien), in dessen Mittelpunkt der Gast steht.
- Sie orientiert sich an positiven Gesundheitszielen (salutogenetische Ausrichtung) und integriert multidisziplinäre Wellness-Programme
- Stehen ortsgebundene Heilmittel zur Verfügung, werden diese, sofern es medizinisch-therapeutisch sinnvoll ist, in die Therapien/Behandlungen einbezogen.

- Alle medizinisch-therapeutischen Anwendungen basieren auf standardisierten Untersuchungsbögen
- und Therapieplänen sowie auf Leistungsbeschreibungen der Physiotherapie.
- Die Einrichtung sorgt für eine umfassende Kommunikation unter den Leistungsträgern.

5. auf Nachhaltigkeit zielende Angebote

- Alle Medical-Wellness-Programme sind auf eine nachhaltige, eigenverantwortliche Veränderung der Lebensweise ausgerichtet. Sie sollen Hilfe zur Selbsthilfe geben und zeigen Möglichkeiten auf, Erlerntes in den individuellen Alltag des Gastes zu integrieren.
- Eine sorgfältige Dokumentation der Ergebnisse und Ziele gewährleistet langfristige Vorschläge (z.B. Ernährungsplan, Bewegungsplan) und eine selbständige Erfolgskontrolle.
- Wenn möglich, sollte das Beratungsteam der Medical Wellness-Einrichtung dem Gast über die Aufenthaltsdauer hinaus zur Verfügung stehen.

6. hohe Einrichtungs- und Ausstattungsqualität

- Der Übernachtungs-, Gastronomie- und Anwendungsbereich der Medical Wellness-Einrichtungen erfüllt Ausstattungsstandards, die mit entsprechenden offiziellen Klassifizierungen (DEHOGA / IHA) gleichgesetzt werden können.
- Die »Hardware« lässt eine professionelle Behandlung und Betreuung der Gäste zu und schafft einen Rahmen, in dem sich der Gast unbeschwert entspannen, besinnen und wohlfühlen kann.
- Die Behandlungs- und Untersuchungsräume verfügen über eine moderne Ausstattung und vermitteln medizinische bzw. therapeutische Kompetenz ohne Klinikatmosphäre.

7. dokumentiertes Qualitätsmanagement

- Die Medical Wellness-Einrichtung garantiert die verlässliche Vernetzung aller Leistungsträger und sorgt – wenn vom Gast gewünscht – für einen sicheren Datentransfer zu externen Partnern.
- Sie verfügt über ein Beschwerdemanagement und nutzt Instrumente wie Kundenbefragungen zur Kontrolle der fachlichen (medizinischen, therapeutischen, gastronomischen) und Servicequalität.
- Die Einrichtung praktiziert ein Qualitätsmanagementsystem und ist in der Lage, die hohe Qualität an Hand einer abgeschlossenen Zertifizierung bzw. einer eigenen Dokumentation nachzuweisen.