

## ZUSAMMENFASSUNG DES MEDICAL WELLNESS- SOWIE „HOSPITALITY & SPA“- QUALITY- MANAGEMENT-STANDARDS

Diese Standards prüfen zum einen speziell die Ausstattungs- und Angebotsqualität des Betriebes.

Insbesondere stellen sie jedoch strenge Anforderungen an die Qualifikation des medizinischen wie auch des Personals in der Wellnessabteilung, fordern ein entsprechendes Schnittstellen-Management und bindende Kriterien für Betreuung, Beratung und die Durchführung des Medical Wellness-Angebots.

Die Medical Wellness System Quality Standards fixieren die Implementierung eines tiefgreifenden Qualitätsmanagementsystems und dessen stetige, unabhängige und neutrale Kontrolle sowie Steuerung.

Im Folgenden finden Sie eine grobe Zusammenfassung der wesentlichen Standards:

Die Branchen-Standards sind für folgende Geltungsbereiche bindend/definiert:

- **Medical Wellness Hotel (Hotels mit Medical Wellness-Abteilg. / Charakter)**
- **Medical Wellness Resort**
- **Medical Wellness SPA**

Hotels und Resorts müssen mindestens den Ausstattungsanforderungen einer 3-Sterne-Einrichtung der IHA (DEHOGA) entsprechen oder der K-Klassifizierung BW.

(<http://www.gftmbh.de/Fur-mein-Hotel/mehr/K-Klassifizierung.aspx> oder <http://www.heilbaeder-bw.de/Gesundheit-aktuell/K-Klassifizierung>)

**DARAUF BASIEREND WERDEN GEPRÜFT:**

### I. ALLGEMEINE ANFORDERUNGEN AUSSTATTUNG / FÄHIGKEITEN

- Außenanlagen
- Auffinden /Erreichbarkeit der Anlage für den Gast (Anreisebeschreibung, Ausschilderung im Ort, Abholungs-/Transferleistungen)  
Ambiente, Sauberkeit, Sicherheitsaspekte  
Stell-/Garagenplätze für PKW
- Halle/Lobby – Ambiente / Einbindung in Gesamtkonzept
- Flure, Verkehrswege – Ambiente, Sicherheit, Brandschutzbestimmungen
- Rezeption  
Besetzung, Leistungen, fachliche Anforderungen an das Personal  
Vorgaben der zu leistenden Informationen an den Gast und an das Wissen der Rezeptionsmitarbeiter um die internen Abläufe  
Sicherheitsvorschriften (Aufbewahrung von Gasteigentum etc.)
- Zahlungsmöglichkeiten für den Gast

## Food & Beverage

- Anforderungen an das /die Restaurants (Anzahl, Ambiente etc.)
- Servicequalität, fachliche Fähigkeiten / Ausbildung des Personals in diesem Bereich
- Wissen und Informationsinhalte an den Gast
- Vorgaben Frischekonzept / Einkauf der Produkte
- Regionalität
- Allergiker / Nahrungsmittel-Unverträglichkeiten
- Diabetiker und Vegetarier
- Berücksichtigung der diversen Kulturkreise der Gäste
- Kennzeichnung der Speisen

## Zimmer

- Konzept / Einbindung in Gesamtkonzeption des Hauses
- Zimmergröße muss den geltenden Vorgaben aus der DEHOGA-bzw. der K-Klassifizierung entsprechen
- Sauberkeit
- Vorgaben zu Nichtraucher-Zimmern
- Liegekomfort, Bettenhygiene
- Berücksichtigung der Bedingungen für Allergiker
- Aufbewahrung für Kleidung konform zur durchschnittlichen Aufenthaltsdauer
- Angebot an Bademänteln, Dusch-/Sauna- und normalen Handtüchern
- Informationen über die aktuellen Medical Wellness-Angebote im Zimmer

## Ökologisches Engagement

- Vorgaben für ein ganzheitlich orientiertes Umweltmanagementkonzept welches die Ressourcen Wasser, Luft, Energie, Abfall berücksichtigt.
- Verwendung umweltschonende Wasch-, Putz- und Reinigungsmittel
- Energiemanagement
- Informationen, Hinweise hinsichtlich der Umweltschutzmaßnahmen für Gäste wie auch an die Mitarbeiter (Schulungen)

## Barrierefreiheit / Seniorenfreundlichkeit

## II. MEDICAL WELLNESS - ALLGEMEINE ANFORDERUNGEN

Die im aktuellen LOI Medical Wellness des Deutschen Arbeitskreises Medical Wellness vereinbarten und anerkannten Kern-Anforderungen an Medical Wellness Einrichtungen müssen umgesetzt werden.

Insbesondere sind die im genannten LOI geregelten Punkte zu:

- Ärztlicher Leitung
- Ärztlicher Verfügbarkeit
- Qualifikation der Mitarbeiter

einzuhalten.

## **Gepüft werden:**

- Vorhandensein einer Medical Wellness-Rezeption
- Beratungs- und Behandlungsräumlichkeiten
- Qualifikation (Aus- UND Weiterbildung) des kompletten Personals - Aus- und Weiterbildungsnachweise müssen vorliegen
- Kompetenzen / Befähigungen des Personals
- Klare Unterscheidung zwischen Wellness- und Medical Wellness-Angeboten und entsprechende Dokumentation
- Diagnostik-Möglichkeiten gemäß den Anforderungen des Medical Wellness-Angebotes
- Medizinische Dokumentation entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen
- Dokumentiertes Notfallkonzept

## **Medizinisches Angebot**

***Grundlage von Medical Wellness bildet eine evidenzbasierte Medizin, die durch komplementärmedizinische Maßnahmen ergänzt werden kann.***

***Gesundheitsförderungs- und Präventionsangebote müssen wesentliche Bestandteile der Programme sein.***

***Medical Wellness-Programme können mit entsprechenden therapeutischen, gesundheitswissenschaftlichen und Wellness-Leistungen ergänzt werden.***

- Die Inhalte und Abläufe der Programme sind unter Einbeziehung des Gastes und der entsprechenden Therapeuten, Trainer etc. festzulegen.
- Das Angebot einer medizinischen Eingangsuntersuchung muss die Grundlage von individuellen Anwendungsplänen darstellen.
- Erhebung und Dokumentation relevanter Fakten der medizinischen Vorgeschichte und des aktuellen körperlichen und geistigen Wohlbefindens.
- Erhebung und Dokumentation eines allgemeinen Ganzkörperstatus
- Möglichkeiten einer erweiterten Diagnostik, wie EKG, Belastungs-EKG, Sonographie, Spirometrie, Labor, etc.
- Individuelle Beratung und Ermittlung der Vorbefunde
- Dokumentation der Ergebnisse des Eingangsschecks für den Gast
- Für fachspezifische Check up-Angebote ist der entsprechende Facharztstandard zu gewährleisten
- Kommunikation der externen Leistungsträger bei Angeboten, die nicht innerhalb der Einrichtung erbracht werden können
- Notfallregelungen bei Belastungsuntersuchen

## **Medizinische Gesundheitsberatung**

Der Gast muss die Möglichkeit einer kompetenten, individuellen und diskreten Gesundheitsberatung haben.

Eine Gesundheitsberatung wird durch einen Arzt (Schul- und oder Naturheilmediziner) und / oder einen staatlich geprüften Therapeuten durchgeführt.

## Medical Wellness-Anwendungen/Behandlungen

- Einleitend zu jeder Medical Wellness-Anwendung muss ein persönliches Gespräch stattfinden, in dem die allgemeine Befindlichkeit des Gastes zurückhaltend und systematisch erfragt wird.
- Zusammen mit dem Gast wird so die geeignete und /oder gewünschte Art der Behandlung ausgewählt.
- Ziel einer Medical Wellness Anwendung muss eine Kombination aus einer kurzfristigen und langfristig nachhaltigen Verbesserung der Befindlichkeit (z.B. durch Lebensstiländerung) sein.
- Permanente Hygieneumsetzung und –kontrolle sowie ordnungsgemäße Pflege und Instandhaltung der Apparaturen, Arbeits- und Hilfsmittel

## Medical Wellness-Personal

Zusätzlich zu den bereits definierten allgemeinen Anforderungen:

- Die Mitarbeiter müssen einmal jährlich an einer Weiterbildungsmaßnahme über gesundheitswissenschaftlichen und/oder therapeutischen Anwendungen teilnehmen.
- Jeder Mitarbeiter in diesem Bereich muss alle zwei Jahre einen Erste-Hilfe-Kurs absolvieren.
- Mindestens zwei Therapeuten mit medizinischer Ausbildung (Physiotherapie, medizinischer Masseur und Bademeister) müssen jederzeit verfügbar sein.
- Eine angemessene Anzahl ausgebildeter therapeutischer Mitarbeiter muss die Behandlungsqualität sicherstellen.

## Mindestanforderung für die Durchführung von Medical Wellness Anwendungen:

- zwei Therapeuten mit staatlich anerkannter medizinischer Ausbildung (Physiotherapeut/in, medizinischer Masseur/in und Bademeister/in, examinierte Krankenschwester, Arzthelferin),
- ein Sportwissenschaftler, Sportlehrer, Fitnesstrainer, etc. bei umfangreichen Fitness und Sportangeboten (lt. BAR mind. 20 Std. pro Woche)

Für den Fall, dass Beauty-Anwendungen im Medical Wellness-Bereich angeboten werden, sind entsprechend qualifizierte Fachkosmetiker/innen vorzuhalten.

Je nach Indikationsschwerpunkt der Einrichtung sind entsprechende Zusatzqualifikationen vorzuweisen.

## Verwendete Produkte

Auswahl mit dem Gast unter Berücksichtigung bestehender Allergien/ Irritationen/ Unverträglichkeiten etc.

Zubereitung / Inhaltsstoffe der Produkte – Vorgaben zu überwiegend natürlichen Inhaltsstoffen, ganzheitliches Konzept, in welches die Umwelt und der nachhaltige Umgang Berücksichtigung findet.

## III. AUSSTATTUNG UND ANGEBOT IM MEDICAL WELLNESS SPA

Die geprüfte Einrichtung identifiziert sich mit der Medical Wellness-Präambel / -Definition des Deutschen Arbeitskreises Medical Wellness. ([www.arge-medicalwellness.de](http://www.arge-medicalwellness.de))

Geprüft werden hier insbesondere:

- Ambiente und Angebote nach einem durchgängigen Medical Wellness-Konzept
- Der Medical Wellness SPA muss auf direktem Weg indoor zu erreichen sein, d. h., ohne Durchquerung z.B. von Tagungs- und Restaurantbereichen und – soweit möglich – von öffentlichen Flächen (Lobby)
- Getränkeangebot
- Betreuung der Gäste in definierten Kernzeiten
- Möglichkeit einer individuellen, diskreten Beratung in einer entsprechend abgetrennten und Diskretion wahren Räumlichkeit
- Möglichkeit der Nutzung des Bereiches sowohl für early Check in und late Check out
- Vorhandensein einer SPA-Rezeption
- Eigener Saunabereich
- Duschen und Toiletten
- Umkleieräume
- Geeignetes Sprechzimmer und Beratungsraum (Wellnessleistungen) in der Einrichtung
- Vorgaben zu Ruhebereich(e)
- Anwendungsräume für die angebotenen Treatments
- Fitness-/Kursraum
- permanente Hygieneumsetzung und –kontrolle, Instandhaltung

### Poolbereich

- Ambiente, Raumtemperatur, Luftfeuchtigkeit und Wassertemperatur
- Hygiene und Sauberkeit und Instandhaltung
- Sicherheitskonzept, inkl. Erste-Hilfe-Leistungen
- Beaufsichtigung nach den aktuellen gesetzlichen Bestimmungen (inkl. neuer EU-Regelungen)
- Vorgaben zu Wasserflächen nach jeweiliger Größe / Kapazität und Klassifizierung des Hauses für Innen- und evtl. Aussenpools

### Ruhebereich innen/außen

- ausreichende Anzahl an Liegen - mindestens 30 % der Betten der Einrichtung.
- Zustand und Ausstattung der Liegen

### Umkleidebereich

- Ausstattungsvorgaben ( z.B. abschließbarer Kleiderspind, Sitzgelegenheiten, Waschbecken mit Haartrockner und Frisierspiegel, Toiletten, Duschen, Ablagen)
- Hygiene / Reinigungsintervalle

## **Sauna- & Ruhebereich / Ausstattung und Betreuung**

Es werden mindestens 2 verschiedene Sauna-Formen angeboten (heiß-trocken / warm-leicht feucht / warm – stark feucht).

Geprüft werden:

- Platzkapazität der Saunen
- Abkühlbereich / Ausstattung (Kneippschläuche, Fußwärme-Becken, Schwalldusche etc.)
- eigener Außenbereich für die Sauna-Gänger, der von außen bzw. von anderen Bereichen der Einrichtung nicht einsehbar ist.
- mind. 1 Ruheraum und ggf. auch Liegebereiche im Freien zur Verfügung mit ausreichenden Liegemöglichkeiten nach vorgegebenem Schlüssel (z.B. 4-Sterne-Betrieb: 30 % der Zimmer)
- Aufgüsse und Zeremonien von qualifiziertem Personal
- Sauna-Beratung und Betreuung, inkl. entsprechend sichtbarer und klar verständlicher Ausschilderungen oder durch persönliche Einweisung
- Hinweis auf Kontraindikationen.
- Hygiene, Pflege und Instandhaltung
- Klimatisierung und Beleuchtung
- Notruf-Ausrüstungen in diesem Bereich

## **Anwendungen – Konzept, Räume, Durchführung**

- Ambiente der Behandlungsräume und Angebote/Behandlungen mit durchgängigem, konkludentem Konzept
- Akustik und Beduftung der Räumlichkeiten
- Kernzeitenregelungen für Anwendungen (z.B. im 5-Sterne-Bereich: 8 Stunden täglich)
- Mindestgröße der Behandlungsräume von 12 qm
- Waschbecken und Dusche bei Fango-, Moor-, Thalasso oder Ayurvedischen Anwendungen Anzahl an Anwendungsräumen abgestimmt an der Kapazität der Einrichtung (z.B. im 4-Sterne-Betrieb: 6 % der Zimmer)
- Mindestens 50 Prozent der Anwendungsräume mit Tageslicht und Frischluftzufuhr
- Erreichbarkeit für das Personal (Schichtwege) und Aufbewahrung der jeweiligen Produkte, Hilfs- und Arbeitsmittel nach den entsprechenden Hersteller- und Hygiene-Vorgaben
- Einhaltung der fachlich gebotenen Standards und Authentizität bei den Anwendungen
- jährlicher Schulungs- und Weiterbildungsplan für die Mitarbeiter in diesem Bereich und entsprechende Nachweispflicht bei der Prüfung

## **Bewegungs- / Aktivangebote / Entspannung**

- Ausbildung und Praxiserfahrung der Mitarbeiter und Weiterbildungsplan/-kontrolle
- Ausstattungs- & Grössenvorgaben für den Fitness-Bereich (professionelle Fitnessgeräte, die der jeweiligen Medical-Wellness-Konzeption/Ausrichtung des Hauses entsprechen)
- Einweisung an den Fitnessgeräten durch qualifizierte Mitarbeiter

- zusätzliche Auswahl begleitender Aktivitäten unter professioneller Anleitung, wie z.B. geführte Wanderungen, fachlich angeleitete Bewegungsaktivitäten, Radtouren etc, Cardio-Training, Rückenschulung, Muskelaufbau-Training, Gymnastik-/Aqua-Gym-Angebote etc.
- Leihgeräte (in gutem technischen Zustand) wie z. B. Fahrräder, Nordic Walking Poles, Skier und Pulsfrequenzuhren, stehen dem Gast zur Verfügung und müssen dem Gast übergeben werden.
- Sinnvolle Abstimmung von angebotenen Indoor- und Outdooraktivitäten auf die Rahmenbedingungen der Destination sowie auf die Zielgruppe sowie auf jeweils mögliche Leistungsstufen (Anfänger, Fortgeschrittene, Profi)
- Angebote zur Stressbewältigung, seelischen & geistigen Entspannung
- Fachliche Begleitung dieser durch fundiert medizinisch ausgebildetes Personal

**Kernpunkt des Medical Wellness Quality Management Standard ist die Festlegung der Anforderungen an Zertifizierungs-Institutionen und Auditoren, die die Standards des DAKMW prüfen dürfen:**

Eine Gesellschaft oder Einrichtung, die Zertifizierungen nach den Standards des DAKMW durchführt (Zertifizierungs-Institution), muss bei der in Deutschland zuständigen Stelle nach ISO/IEC 17021 akkreditiert sein, welche die Multilateralen Abkommen des International Accreditation Forum (IAF) unterzeichnet hat und Mitglied der IAF ist.

Die Zertifizierungs-Institution unterliegt dabei einer regelmäßigen Überwachung ihrer Strukturen, Prozesse und fachlichen Qualifikation.

Die Zertifizierungs-Institution muss über eine Zulassung für den Bereich 38 - Gesundheitswesen - sowie über entsprechende Zertifizierungs-Erfahrungen verfügen und diese durch Referenzlisten nachweisen.

Die eingesetzten Auditoren/Visitoren müssen über eine Auditorenqualifikation gemäß ISO 19011 und TGA-Leitfaden oder eine andere anerkannte Ausbildung verfügen.

**Im Weiteren basieren die Standards auf den wesentlichen Bestandteilen einer ISO-Zertifizierung und fordern/prüfen unter vielen weiteren Aspekten unter anderem:**

- **Erarbeitung und Führung eines Medical Wellness-QM-Handbuchs**  
Das Unternehmen muss ein Handbuch erstellen und kontinuierlich aktualisieren / fort-schreiben, das die Umsetzung dieses Standards beinhaltet und das den Anwendungsbereich (örtlich und fachlich) des MWQMS definiert.
- **Die Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen:**  
Alle im Unternehmen vorhandenen Dokumente müssen überwacht und deren Verfügbarkeit, Einsichtnahme, Weitergabe & Aktualisierung gesteuert werden. Medizinisch relevante Dokumente stellen einen besonderen Dokumententyp dar und müssen innerhalb des Systems gesondert behandelt & gelenkt werden.
- **Gastanforderungen, Gastbezogene Prozesse - Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf die Dienstleistung**
  - Kommunikation mit dem Gast & Umgang mit Reklamationen
  - Handlungskompetenz der Mitarbeiter bei Reklamationen
  - Überwachung und Messung der Gastzufriedenheit sowie Auswertung & Steuerung
- **Entwicklungs-/Innovationsplanung**
- **Berufung eines Medical Wellness-Qualitätsmanagers in der Einrichtung**  
Mit mind. einmal jährlicher Bewertung des Qualitätsmanagement-Systems, um dessen fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit sicherzustellen.
- Eine betriebliche Gesundheitsförderung im Unternehmen durchzuführen, die sich auf die Schaffung eines entsprechenden Arbeitsumfeldes und die Sensibilisierung der Mitarbeiter für die eigene Gesundheitsförderung bezieht.
- **Einkaufsprozess – Anforderungen, Lieferantenbewertung, Steuerung, Kontrolle**