

# **ANFORDERUNGEN "HOSPITALITY UND SPA" ZUM MEDICAL WELLNESS SYSTEM QUALITY- MANAGEMENT-STANDARD**

## **KAPITEL 1**

### **1.0 ALLGEMEINE ANFORDERUNGEN**

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>)

#### **1.1. Außenanlagen**

Das Auffinden der Anlage muss in geeigneter Form sichergestellt sein. (Anreisebeschreibung, Ausschilderung im Ort, Abholungs-/Transferleistungen).

Die Vorfahrt zur Anlage muss entsprechend der DEHOGA-Klassifizierungsvorgaben vorhanden sein.

Es sollte sichergestellt sein, dass die Gäste witterungsunabhängig den Check-In erreichen können (z.B. Überdachung der Vorfahrt).

Die Sauberkeit der Anlage muss gewährleistet sein.

Die Außenanlage, Gartenanlage bzw. der Park müssen regelmäßig gepflegt werden und einem stimmigen Gesamtkonzept folgen.

Die Wege sind zu beleuchten.

Es müssen ausreichend Stell-/Garagenplätze für Autos in unmittelbarer Nähe (max. 3 Gehminuten) vorhanden sein. Dies gilt nicht für autofreie Urlaubsorte/-regionen.

#### **1.2 Halle/Lobby**

Das Ambiente muss das Gesamtkonzept des Hauses widerspiegeln.

#### **1.3 Rezeption**

Die Rezeption muss sich im Eingangsbereich des (Haupt-)Hauses befinden und gut erreichbar sein.

Das Ambiente muss ein schlüssiges Konzept (konkulent zum Eingangs-/Lobbybereich) widerspiegeln.

Die Mitarbeiter an der Rezeption müssen folgende Basis-Informationen an den Gast weitergeben können:

# DEUTSCHER ARBEITSKREIS MEDICAL WELLNESS

## Quality Standard Hospitality

- Wissen zu Ausstattung, Angeboten, Öffnungszeiten, Ansprechpartnern und zu weiteren zeitliche Regelungen in der Einrichtung
- Wissen zum Thema Aktivitäten-Umfeld
- Wissen zu den hauseigenen Segmenten Medical Wellness

Die Rezeption muss erreichbar sein:

- Grundsätzlich: 24 Stunden erreichbar (telefonisch)
- besetzt: lt. DEHOGA-Vorgaben in den einzelnen Sternekategorien
- Medical Wellness - SPA: durchgehend während der kommunizierten/geforderten Öffnungszeiten.

Hausführungen müssen auf Wunsch in den Kernzeiten durchgeführt werden.

Der Gast muss in geeigneter Form über die Angebote des Hauses und des nahen Umfelds informiert werden. (z.B.: Medical Wellness-Info-Center, Medical Wellness-Bibliothek, Medical Wellness-Informationen, Kulturelle Angebote, Verkaufsshop, Ausflüge, etc.) Elektronische Zahlungsmethoden müssen in geeigneter Form akzeptiert werden (mindestens ec-Karte plus 1 Kreditkarte).

Die Aufbewahrung von Wertsachen der Gäste muss sichergestellt sein (Hoteltresor).

Für Schäden durch Diebstahl muss eine Versicherung nachgewiesen werden.

### 1.4 Food & Beverage

- Anforderungen an das Restaurant:
- Es muss mindestens ein Restaurant vorhanden sein.
- Das Ambiente muss ein schlüssiges Konzept widerspiegeln.
- Das Medical Wellness Konzept muss sich auch im F&B Angebot widerspiegeln:
  - a) Verwendung von überwiegend frischem Obst, Gemüse und Fleisch-/Fisch-/Wurstwaren
  - b) Einbindung regionaler Produkte
  - c) jeweils mind. 1 Gericht auf Basis der Vollwertkost

Das F&B Konzept muss Gästegruppen entsprechend dem Medical Wellness-Schwerpunkt der Einrichtung berücksichtigen u.a.:

- Allergiker / Nahrungsmittel-Unverträglichkeiten
- Diabetiker und Vegetarier

Es sind die individuellen Ernährungsbedürfnisse und die Kultur der Gäste zu berücksichtigen.

Eine Systematik muss im Aufbau des Frühstücks erkennbar sein. Das Angebot muss abwechslungsreich sein – nach ernährungsphysiologischen Grundlagen.

Eine eindeutige, durchgängige und grafisch ansprechende Beschriftung der Produkte und Speisen muss vorhanden sein.

# DEUTSCHER ARBEITSKREIS MEDICAL WELLNESS

## Quality Standard Hospitality

Die Mitarbeiter im Restaurant müssen nachweislich folgende Kompetenzen besitzen:

- Freundlichkeit / Serviceorientierung
- Über eine Ausbildung im gastronomischen Bereich verfügen oder sich in einer entsprechenden Ausbildung befinden
- Mindestens 1 Mitarbeiter je Schicht muss entweder über Basisinformationen verfügen oder einen verfügbaren Ansprechpartner benennen können zu folgenden Punkten:
  - a) Aktivitäten-Angebot der Einrichtung
  - b) Medical Wellness
  - c) zum Thema Food & Beverages
  - d) zu den Anforderungen zu verschiedenen Unverträglichkeiten / Allergien und den im Haus evtl. angebotenen Diäten bzw. speziellen Ernährungsformen
  - e) über evtl. individuelles Ernährungsprogramm der/ einzelner Gäste

### 1.5 Zimmer

Das Zimmerkonzept muss der Intension/Ausrichtung und dem Gesamtkonzept des Hauses entsprechen.

Die Zimmergröße muss den geltenden Vorgaben aus der DEHOGA-bzw. der K-Klassifizierung entsprechen.

Die Zimmerausstattung muss gepflegt und sauber sein.

Es kann eine Zahl von Raucherzimmern vorgehalten werden. Die vorherrschende Einstellung des Hauses ist eine Nichtraucherphilosophie.

Die Betten bieten einen guten Liegekomfort.

Die entsprechenden Vorgaben zum erforderlichen Tausch der Matratzen werden eingehalten.

Die hygienischen Richtlinien (Matratzen-Bezüge / Beläge etc.) werden umgesetzt.

Für Allergiker werden entsprechende Matratzen, Decken, Kissen und Bezüge angeboten

Ein ausreichend großer und geeigneter Aufbewahrungsort für Kleidung konform zur durchschnittlichen Aufenthaltsdauer muss vorhanden sein.

Bademäntel müssen in entsprechender Größe zur Verfügung gestellt werden.

Duschhandtücher und normale Handtücher müssen in ausreichender Anzahl vorhanden sein.

Informationen über die aktuellen Medical Wellness-Angebote müssen sichtbar im Zimmer ausliegen.

### 1.6 Flure und Verkehrswege

Das Ambiente muss ein durchgängiges Konzept widerspiegeln.

Die Beschilderung der Wegführung muss eindeutig und grafisch ansprechend sein.

Ggf. müssen sich die Anzahl und Größe der Aufzüge nach der Zimmeranzahl richten. Die Beschaffenheit muss einwandfrei sein.

Ein Notruf per Telefon muss 24 Stunden besetzt sein.

Sicherheitsaspekte wie Feuerlöscher, Fluchtwege, Rauchmelder, Fluchttüren etc. müssen vorhanden sein und den landestypischen Gesetzgebungen entsprechen.

Die Hygiene bzw. Sauberkeit in den Fluren und Verkehrswegen ist einwandfrei sicherzustellen.

# DEUTSCHER ARBEITSKREIS MEDICAL WELLNESS

## Quality Standard Hospitality

### 1.7 Ökologisches Engagement

Es sollte ein ganzheitlich orientiertes Umweltmanagementkonzept entsprechend der Vorgaben im MW Quality Standard vorhanden sein, welches die Ressourcen:

- Wasser
- Luft
- Energie
- Abfall

berücksichtigt.

Umweltschonende Wasch-, Putz- und Reinigungsmittel müssen verwendet werden.

Die Informationen und Hinweise hinsichtlich der Umweltschutzmaßnahmen sind für Gast und Mitarbeiter zugänglich zu machen, und die Mitarbeiter werden zwingend informiert.

### 1.8. Barrierefreiheit / Seniorenfreundlichkeit

Die in 2005 DEHOGA-Zielvereinbarung zur Barrierefreiheit in der Hotellerie und im Gastgewerbe ist maßgeblich.

[http://www.dehoga-bundesverband.de/home/page\\_sta\\_1202.html](http://www.dehoga-bundesverband.de/home/page_sta_1202.html)

## KAPITEL 2:

### MEDICAL WELLNESS - ALLGEMEINE ANFORDERUNGEN

Es müssen die Anforderungen des Internationalen Medical Wellness Qualitäts-Standards erfüllt sein.

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

umzusetzen.

Die Dienstleistungen müssen durch fachlich ausgebildetes und qualifiziertes Personal erbracht werden.

Die Aus- und Weiterbildungsnachweise des Personals müssen vorliegen.

Es sollte klar zwischen Wellness- und Medical Wellness-Angeboten unterschieden werden. Diese Unterscheidung ist nachvollziehbar zu dokumentieren.

Diagnostik-Möglichkeiten gemäß den Anforderungen des Medical Wellness-Angebotes müssen vorhanden sein (siehe dazu auch Vorlagen Bögen „Eingangsscheck-up“, „Anamnese“ und „Erhebung“ des Deutschen Arbeitskreises Medical Wellness)

# DEUTSCHER ARBEITSKREIS MEDICAL WELLNESS

## Quality Standard Hospitality

Die medizinische Dokumentation muss den gesetzlichen Bestimmungen entsprechend vorgenommen werden.

Für die Reaktion auf Notfälle muss ein dokumentiertes Notfallkonzept vorhanden sein.

Eine Medical Wellness-Rezeption muss vorhanden sein.

Die Mitarbeiter an der Rezeption müssen nachweislich folgende Kompetenzen besitzen:

- Freundlichkeit
- Serviceorientierung / Gastbetreuung / CRM (SQ-Schulung)
- Kompetenz im Thema Medical Wellness
- Kompetenz zu den gebotenen Anwendungen/Behandlungen/Therapiekonzepten
- Kompetenz zum Thema Produkte
- Kompetenz zum Thema Verkauf

Die Mitarbeiter müssen sich durch ein gepflegtes Erscheinungsbild und eine freundliche Ausstrahlung auszeichnen und dem Corporate Identity des Hauses entsprechen.

### 2.1 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 (inkl. RR, Puls, Größe, Gewicht und Taillenumfang).
- Ggf. besteht die Möglichkeit zu einer erweiterten Diagnostik, wie EKG, Belastungs-EKG, Sonographie, Spirometrie, Labor, etc.
- Individuelle Beratung.
- Eventuelle Vorbefunde (falls vorhanden) (Der Gast ist darauf hinzuweisen, dass diese mitzubringen sind).
- Die Ergebnisse des Eingangsschecks (Diese müssen dem Gast auf Wunsch mitgegeben werden) (siehe auch hier die im Pkt. 3 erwähnten Vorlagen des Dt. Arbeitskreises MW)

Für fachspezifische Check up-Angebote ist der entsprechende Facharztstandard zu gewährleisten.

# DEUTSCHER ARBEITSKREIS MEDICAL WELLNESS

## Quality Standard Hospitality

Bei Angeboten, bei denen Leistungen nicht innerhalb der Einrichtung erbracht werden können, sind Kooperationspartner anzugeben. Zum Beispiel:

- Labor
- andere med. Einrichtungen
- Heilstollen etc.

Bei Belastungsuntersuchungen müssen ein Notfallkoffer (mit Intubationsset, Ambu-Beutel, O<sub>2</sub>-Flasche etc.) und ein Defibrillator vorhanden sein.

### 2.2 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.

Die Basis für Beratungsangebote müssen theoretische Konzepte mit der nachgewiesenen praktischen Umsetzbarkeit der Gesundheitsförderung und Prävention (Gesundheitsverhalten, Verhaltensmodifikation, Determinanten der Risikowahrnehmung und des Risikoverhaltens usw.) sein.

Inhalte können z. B. sein:

- Bewegung
- Ernährung
- Stressbewältigung / Stressmanagement
- Lebensstil

Die Beratung sollte in allen Programm-Angeboten enthalten sein.

### 2.3 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.

#### 2.3.1 Medical Wellness-Personal

Die Mitarbeiter besitzen eine fundierte Fachausbildung und verfügen über entsprechende Praxiserfahrung.

Die Aus- und Weiterbildungsnachweise des Personals müssen vorliegen.

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.

## DEUTSCHER ARBEITSKREIS MEDICAL WELLNESS

### Quality Standard Hospitality

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.

Die Medical Wellness Mitarbeiter sind nach dem angebotenen Leistungsspektrum vorzuhalten.

Mindestanforderung für die Durchführung von Medical Wellness Anwendungen:

- zwei Therapeuten mit staatlich anerkannter medizinischer Ausbildung (Physiotherapeutin, 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.

#### **2.3.2 Anwendungen allgemein**

In Räumen, in denen der Gast während einer Behandlung (z.B. Einwirkzeiten bei Packungen, balneologische Anwendungen) allein gelassen wird, muss eine Möglichkeit zur Auslösung eines Rufsignals (akustisch, visuell) bestehen.

Alle Behandlungen sind immer unter Berücksichtigung spezieller Fragestellungen (z.B. zu bestehenden Vorerkrankungen, Allergien, etc.) auf Grundlage der ärztlichen Anamnese durchzuführen.

Eine permanente Hygieneumsetzung und –kontrolle sowie ordnungsgemäße Pflege und Instandhaltung der Apparaturen, Arbeits- und Hilfsmittel müssen gewährleistet sein.

#### **2.3.3 Verwendete Produkte**

Das für die Anwendung passende Produkt muss, wenn möglich, zusammen mit dem Gast ausgewählt werden. Hierbei wird zunächst die Disposition des Gastes abgefragt z.B. hinsichtlich bestehender Allergien/Irritationen/Unverträglichkeiten etc.

Bei den einzusetzenden Produkten muss es sich in erster Linie um hautverträgliche Zubereitungen handeln. Wünschenswert sind Produkte, in denen auf bestimmte Inhaltsstoffe, wie z.B. synthetische Farb-, Duft- und Konservierungsstoffe, Mineralöle, verzichtet wird.

Bevorzugt einzusetzen sind Produkte, die überwiegend aus natürlichen Inhaltsstoffen bestehen. Hierbei steht im Vordergrund, den Körper nicht chemisch zu belasten sowie ein ganzheitliches Konzept, in welches die Umwelt und der nachhaltige Umgang mit ihr ebenso Berücksichtigung findet.

### KAPITEL 3: 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))

#### 3.0 Allgemeine Anforderungen

Das Ambiente und der Inhalt des Angebotes müssen ein durchgängiges Medical Wellness-Konzept widerspiegeln.

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).

Angenehme Luft, eine angemessene Raum-Temperatur und eine ansprechende Beleuchtung müssen vorhanden sein.

Ein Getränkeangebot muss in den Kernzeiten vorhanden sein.

Die Betreuung der Gäste muss in den definierten Kernzeiten erfolgen.

Der Gast muss die Möglichkeit einer individuellen, diskreten Beratung in einer entsprechend abgetrennten und Diskretion wahrenden Räumlichkeit haben.

Es muss die Möglichkeit der Nutzung des Bereiches sowohl für early Check in und late Check out geben.

Die Mitarbeiter müssen sich durch ein gepflegtes Erscheinungsbild und eine freundliche Ausstrahlung auszeichnen und dem Erscheinungsbild des Hauses entsprechen.

Mindestens müssen folgende Bereiche im Medical Wellness SPA vorhanden sein:

- SPA-Rezeption
- Eigener Saunabereich
- Duschen
- Toiletten
- Umkleideräume
- Geeignetes Sprechzimmer und Beratungsraum (Wellnessleistungen) in der Einrichtung Ruhebereich(e)
- Anwendungsräume für die angebotenen Treatments
- Fitness-/Kursraum

Eine permanente Hygieneumsetzung und –kontrolle sowie ordnungsgemäße Pflege und Instandhaltung müssen gewährleistet sein.

Sind Ausschlüsse in Kapitel 3, Abschnitt 3.1- 3.2 und 3.5 -3.9 vorhanden so sind diese entsprechend zu begründen.



### 3.1 Poolbereich

Das Ambiente muss ein durchgängiges Konzept widerspiegeln.

Die Raumtemperatur, Luftfeuchtigkeit und Wassertemperatur müssen je nach der Ausrichtung der Angebote der Einrichtung angemessen sein

Die Hygiene und Sauberkeit muss einwandfrei sein.

Eine permanente Hygieneumsetzung und -kontrolle, d. h. eine ordnungsgemäße Pflege und Instandhaltung hat zu erfolgen und ist nachweisbar zu dokumentieren.

#### 3.1.1 Sicherheit Poolbereich

Es muss ein Sicherheitskonzept für den Poolbereich vorliegen.

Eine Erste Hilfe Einrichtung in Form eines Verbandkastens und eines Telefons muss vorhanden sein.

In Hinsicht auf Pooltiefe und Beaufsichtigung des Bereiches durch einen qualifizierten Mitarbeiter sind die aktuellen gesetzlichen Bestimmungen (inkl. neuer EU-Regelungen) zu beachten!

#### 3.1.2 Poolbereich innen

Der Pool muss eine angemessen große Wasserfläche besitzen, mindestens jedoch 40 qm.  
(3 Sterne: 40 qm / 4 Sterne: 50 qm / 5 Sterne: 60 qm)

#### 3.1.3 Poolbereich außen (optional)

Ist ein Außenpool vorhanden (Muss-Kriterium ab 5-Sternen), so muss dieser eine angemessene große Wasserfläche besitzen, mindestens jedoch 60 qm.

### 3.2 Ruhebereich innen/außen

Es muss eine ausreichende Anzahl von Liegen vorhanden sein – mindestens 30 % der Betten der Einrichtung.

Der Zustand und die Ausstattung der Liegen sind einwandfrei zu halten.

### 3.3 Umkleidebereich

Folgende Ausstattung muss vorhanden sein:

- abschließbarer Kleiderspind
- Sitzgelegenheiten
- Waschbecken mit Haartrockner und Frisierspiegel
- Toiletten
- Duschen (getrennt geschlechtlich!!!)
- Ablagen für Badeaccessoires, Brillen und Kleiderhaken.

### 3.4 Toiletten / Hygiene

Die Ausstattung und Anzahl der Toiletten muss angemessen sein.

Im Rhythmus von ca. 4 Stunden müssen Sauberkeit und Hygiene kontrolliert und eine entsprechende Reinigung durchgeführt werden

### 3.5 Sauna-Bereich

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

Die jeweiligen Saunen bieten:

- im 3-Sterne-Bereich: mind. 6 Plätze
- im 4 –Sterne-Bereich: mind. 8 Plätze
- im 5-Sterne-Bereich: mind. 10 Plätze

Es sind Kneippschläuche in ausreichender Anzahl vorhanden und mindestens 1 / 2 oder 3 der genannten Zusatzangebote:

- Fußwärme-Becken
- Schwalldusche /Erlebnisdusche
- Kneipp'sches Wassertretbecken
- Schneekammer / Eisgrotte

Es gibt einen eigenen Außenbereich für die Sauna-Gänger, der von außen bzw. von anderen Bereichen der Einrichtung nicht einsehbar ist.

Dieser Bereich ist ein Nichtraucher-Bereich.

Zur Nachruhe stehen mind. 1 Ruheraum und ggf. auch Liegebereiche im Freien zur Verfügung.

In diesen stehen ausreichend Liegemöglichkeiten nach folgendem Schlüssel zur Verfügung:

- 3 Sterne: 20 % der Zimmer
- 4 Sterne: 30 % der Zimmer
- 5 Sterne: 40 % der Zimmer

Aufgüsse und Zeremonien werden in täglichen Abständen von entsprechend qualifiziertem Personal verabreicht.

Die Aufgüsse sind entsprechend sichtbar mit Zeiten und Düften anzubringen und den Gästen zu kommunizieren.

Außerhalb der angekündigten Aufgüsse erhält der Gast entweder durch entsprechend sichtbare und klar verständliche Ausschilderungen oder durch persönliche Einweisung von entsprechend geschultem Personal eine Einführung in physiologisch sinnvolles Saunieren.

Die einzelnen Saunen sind gut sicht- und lesbar beschriftet, inkl. Angaben zu den Temperaturen, zur Luftfeuchte und zu den Kontraindikationen.

Hinsichtlich der Hygiene hat eine permanente Umsetzung und Kontrolle, eine

ordnungsgemäße Pflege und Instandhaltung zu erfolgen.

Klimatisierung und Beleuchtung sind angenehm, die Luft ist frisch.

In den Saunen (ab 50 Grad) ist ein Notknopf vorhanden.

Im Sauna-Bereich gibt es ein Notruf-Telefon.

### **3.6 Anwendungen allgemein**

Das Ambiente der Behandlungsräume muss ein durchgängiges Konzept widerspiegeln.

Besonderheiten, wie z.B. Akustik und Beduftung müssen berücksichtigt werden.

Die Abgabe der Anwendungen muss zu den jeweils kommunizierten Kernzeiten gewährleistet sein.

Die Kernzeiten sind wie folgt geregelt:

- 3 Sterne: 4 Std. an mind. 5 Tagen pro Woche
- 4 Sterne: 6 Std. an mind. 6 Tagen pro Woche
- 5 Sterne: 8 Stunden täglich

Die Behandlungsräume müssen eine Mindestgröße von 12 qm besitzen sowie mit mindestens einem Waschbecken und bei Fango-, Moor-, Thalasso oder Ayurvedischen Anwendungen zudem mit einer Dusche ausgestattet sein.

Die gebotene Anzahl an Anwendungsräumen orientiert sich an der Kapazität der Einrichtung:

- 3 Sterne: 4 % der Zimmer
- 4 Sterne: 6 % der Zimmer
- 5 Sterne: 6 % der Zimmer

Mindestens 50 Prozent der Anwendungsräume müssen über Tageslicht und Frischluftzufuhr verfügen.

Die jeweiligen Produkte, Hilfs- und Arbeitsmittel müssen für das Anwendungspersonal gut erreichbar, sicher und nach den entsprechenden Hersteller- und Hygiene-Vorgaben aufbewahrt werden.

#### **3.6.1. Anwendungen**

Das Angebot muss ein durchgängiges Konzept sowie die Spezifikation/Ausrichtung aus dem Leitbild der Einrichtung widerspiegeln.

Das Leitbild muss sowohl für Gäste wie auch für die Mitarbeiter jederzeit sichtbar dokumentiert und kommuniziert werden.

Die einzelnen Treatments müssen authentisch und nach den fachlich gebotenen Standards durchgeführt werden.

# DEUTSCHER ARBEITSKREIS MEDICAL WELLNESS

## Quality Standard Hospitality

Eine permanente Hygieneumsetzung und –kontrolle sowie ordnungsgemäße Pflege und Instandhaltung der Arbeits- und Hilfsmittel müssen gewährleistet sein.

Die Mitarbeiter bilden sich regelmäßig, mindestens jedoch 1x pro Jahr, in Ihrem Tätigkeitsbereich weiter.

Die Einrichtung entwickelt einen jährlichen Schulungs- und Weiterbildungsplan und kann die erworbenen Zertifikate, Teilnahmebestätigungen o.ä. nachweisen.

Es gelten weiterhin die Kriterien des Medical Wellness Quality-Management System Standard (MWSMQ).

### **3.6.2 Massageformen**

Das Angebot sollte eine Auswahl gängiger Massagen umfassen, für die die Mitarbeiter eine Ausbildung und Praxiserfahrung nachweisen müssen.

Die Treatments müssen authentisch durchgeführt werden.

### **3.6.3 Angebote fremder Kulturkreise**

Wenn Angebote aus fremden Kulturkreisen, wie z.B. Ayurveda, Chi Gong, Pilates o.a. offeriert werden, müssen sie von qualifiziertem Personal in angemessenen Räumen durchgeführt werden.

### **3.6.4 Beauty**

Das Angebot und die Atmosphäre muss ein durchgängiges Konzept widerspiegeln.

Die Mitarbeiter müssen in ihren Tätigkeitsbereichen eine Ausbildung und Praxiserfahrung nachweisen.

Eine permanente Hygieneumsetzung und –kontrolle sowie ordnungsgemäße Pflege und Instandhaltung der Arbeits- und Hilfsmittel müssen gewährleistet sein.

Die Ausstattung der Räume muss professionell sein – siehe auch Vorgaben unter Pkt. 2.6.

### **3.6.5 Bewegung**

Das Angebot und die Atmosphäre muss ein durchgängiges Konzept widerspiegeln.

Die Mitarbeiter müssen in ihren Tätigkeitsbereichen eine Ausbildung und Praxiserfahrung nachweisen.

Der Bereich muss mit verschiedenen, professionellen Fitnessgeräten ausgestattet sein, die der jeweiligen Medical-Wellness-Konzeption/Ausrichtung des Hauses entsprechen und ist mind. 20 qm (3- und 4-Sterne-Einrichtungen) oder 50 qm (5-Sterne-Einrichtungen) groß.

Eine Einweisung an den Fitnessgeräten durch qualifizierte Mitarbeiter ist sichergestellt.

Zudem sind alle erforderlichen Hinweise (Nutzung für Gäste unter 18 Jahren ohne Aufsicht

## DEUTSCHER ARBEITSKREIS MEDICAL WELLNESS

### Quality Standard Hospitality

nicht gestattet, Nutzung nur nach erfolgter Einweisung, Bekleidung etc.) für die Gäste sichtbar angebracht.

Es wird zusätzlich eine Auswahl begleitender Aktivitäten, die unter professioneller Anleitung erfolgen, angeboten, z.B.:

- Geführte sportliche Aktivitäten (z. B. Wanderungen, geführte und angeleitete Bewegungsaktivitäten, Radtouren)
- Cardio-Training
- Rückenschulung
- Muskelaufbau-Training
- Gymnastik-Angebote (auch Wassergymnastik)

Eine permanente Hygieneumsetzung und –kontrolle sowie ordnungsgemäße Pflege und Instandhaltung müssen gewährleistet sein.

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.

Das Verhältnis von angebotenen Indoor- und Outdooraktivitäten ist sinnvoll auf die Rahmenbedingungen der Destination sowie auf die Zielgruppe abgestimmt und richtet sich zudem nach den jeweils möglichen Leistungsstufen (Anfänger, Fortgeschrittene, Profi). Ebenso wird darauf geachtet, dass die temporäre Verteilung der einzelnen Angebote auf die zeitlichen Abläufe innerhalb der Einrichtungen sinnvoll für den Gast abgestimmt ist.

#### **3.6.6 Entspannungsbereich**

Das Angebot und die Atmosphäre muss ein durchgängiges Konzept widerspiegeln

Ein Platz für Gymnastik, Yoga, Meditation etc., geschützt vor störenden visuellen und akustischen Reizen, ist vorhanden. Die Raumgröße beträgt mind. 25 qm.  
Der Raum kann belüftet werden (idealer Weise Frischluft) und verfügt über Tageslicht.

Spiegel, Musikanlage und evtl. Geräte sind in einwandfreiem Zustand vorhanden.

Eine permanente Hygieneumsetzung und –kontrolle sowie ordnungsgemäße Pflege und Instandhaltung müssen gewährleistet sein.

Ein separater Ruhebereich muss vorhanden und mit Liegen (mit Decken und Kissen) ausgestattet sein.

Ablagemöglichkeiten sowie Haken sind vorhanden.