Medical Wellness – mehr als ein aussichtsreicher Trend!

Bundesweiter Arbeitskreis veröffentlicht gemeinsame Kernanforderungen an Medical Wellness

Nachdem sich der Begriff »Wellness« einigermaßen im Markt durchgesetzt hat und schon fast Gefahr läuft, bald ein »Auslaufmodell« zu sein, werfen Zukunftsforscher und Trendanalysten seit Anfang der 2000-er neue Schlagworte auf den Markt: Neben Selfness, Mindness, Wiseness und anderen »Nessern«, hat das Wort Wellness einen »Begleiter« bekommen: Medical Wellness.

Auf zwei Veranstaltungen in Berlin und Stuttgart wurde der Presse der »Letter of Intent Medical Wellness« vorgestellt. Im Bild (v.l.n.r.) Steffen Wilbrandt, Chefredakteur »Medical+Wellness«, **Bernd Schmeink**, Vorsitzender des Vorstandes, Verband Deutscher Kurörtlicher Betriebe e.V., **Arne Mellert**, Geschäftsführer Heilbäderverband Baden-Württemberg e.V., **Dr. Rolf Koschorrek, MdB,** Mitglied im Gesundheitsausschuss, Vorsitzender der Gesundheitskommission der Mittelstands- und Wirtschaftsvereinigung (MIT) der CDU, **Lutz Lungwitz**, 1. Vorsitzender des Deutschen Medical Wellness Verbandes e.V. und **Prof. Rudolf Forcher**, Vizepräsident des Deutschen Heilbäderverbandes e.V. **bei dem Berliner Pressegespräch am 14. Oktober 2008.**

Es geistert durch die Köpfe von Hoteliers, die eine Antwort darauf suchen, was nach Wellness kommt. Es beherrscht die Diskussionen in den oberen Etagen der Kur-Zentren, Sanatorien und Kliniken, die sich für die Zukunft in einem immer dünner werdenden Gesundheitssystem rüsten müssen, aber auch in Thermen, die erkennen müssen, dass der Konkurrenzdruck durch neu entstehende Badetempel und Materialschlachten immer größer wird.

Jedes Jahr werden unzählige Kongresse, Tagungen und Veranstaltungen abgehalten, in denen zu Medical Wellness mehr oder weniger Sinniges referiert wird. Und natürlich hat das neue Schlagwort auch Verbände und Vereine, Marketingkooperationen und Zertifizierer auf den Plan gerufen. Heute kann sich ein Betrieb bereits fünf bis sechs Prüfsiegel für Medical Wellness an die Tür hängen lassen.

Doch am wenigsten greifbar ist der Begriff für den Gast. Was hat denn Medizin mit Wellness zu tun? Schließt sich der Begriff Medical Wellness in sich nicht aus? Sind Ärzte nicht dafür da, Menschen zu heilen? Wo ist da der Wohlfühlfaktor, der aber so wichtig für die Freizeit und den Urlaub ist? Oder wie bitte soll es denn ausschauen und sich anfühlen, in einem Hotel etwas für seine Gesundheit zu tun? Was erwartet den Gast an Komfort und Ambiente? Worauf muss er eventuell verzichten?

Glaubt man den Zahlen und Prognosen diverser Studien und Analysen hat das Thema großes Potenzial. Danach ist das Interesse an gesundheitsorientierten Urlaubsformen bei den Bundesbürgern groß: Im Urlaub etwas für die Gesundheit zu tun, ist zum Beispiel für ein Drittel der Bundesbürger besonders wichtig. Die Lebenserwartung ist drastisch gestiegen. Die Menschen wollen gesünder älter werden.

Roland Berger wiederum prognostiziert dem Gesundheitstourismus bis 2010 jährliche Wachstumsraten von acht Prozent.

Es ist also an der Zeit, diesen Begriff inhaltlich zu füllen und zu fixieren und vor allem dem Gast zu verdeutlichen, wo der Unterschied zwischen Wellness und Medical Wellness liegt und was er von beiden erwarten kann.

Für Diskussionsstoff sorgte eine Definition, die im vergangenen Jahr auf dem Medical Wellness-Kongress in Berlin verabschiedet wurde. Danach beinhaltet Medical Wellness »gesundheitswissenschaftlich begleitete Maßnahmen zur nachhaltigen Verbesserung der Lebensqualität und des subjektiven Gesundheitsempfindens durch eigenverantwortliche Prävention und Gesundheitsförderung sowie der Motivation zu einem gesundheitsbewussten Lebensstil«. Wer bitte sollte diesen Satz verstehen? Was ist eine »gesundheitswissenschaftlich begleitete Maßnahme«? Wenn man im Hotel einen Blasen- und Nierentee gereicht bekommt, weil gesundheitswissenschaftlich belegt ist, dass dieser die Harnausscheidung vermehrt, ist das dann Medical Wellness?

Etwas Gutes hatten die Veröffentlichungen und die darauf folgenden Debatten um diese Definition dann doch noch. Sie brachten die Verbände, denen eine für den Gast verständliche Beschreibung von Medical Wellness und eine inhaltlich klare und verbindliche Formulierung von Basisanforderungen wichtig waren, an einen Tisch.

Denn eines war von Anfang an klar: Hier geht es nicht nur um Kriterien in der Hardware. Viel wichtiger sind die fachlich kompetenten Mitarbeiter, verbindliche Ausbildungs- und Qualitätsstandards, der Service- und Dienstleistungsgedanke und vor allem das Konzept und die Symbiose der Säulen von Medical Wellness.

Die Betriebe benötigen nicht eine weitere Plakette für vorhandene Ausstattungen an der Eingangstür, sondern eine inhaltliche, konzeptionelle Beratung und Begleitung. Und letzten Endes muss das alles finanzierbar sein, sich tragen und verantwortbar sein. Letztgenannter Aspekt ist besonders wichtig, fällt aber bei den vielen Diskussionen oft unter den Tisch.

Letter of Intent »Medical Wellness«

Präambel:
Medical Wellness beschreibt eine Entwicklung, bei dem spezielle Wohlfühlangebote mit sinnvollen medizinischen Leistungen kombiniert werden. Sie hat sich aus der breiten Wellnessbewegung entwickelt und erweitert deren gesundheitsförderlichen Wirkungen unter anderem um Methoden der Primärprävention und anerkannter Naturheilverfahren. Damit entwickelt sie sich zu einer neuen Säule, die die Märkte Medizin und Wohlfühlindustrie verbindet.

Medical Wellness richtet sich an Menschen, die außerhalb der bestehenden Krankenversorgung aktiv und in eigener Verantwortung mehr für sich und ihre Gesundheit tun möchten. Sie beinhaltet wirksame Maßnahmen zur eigenverantwortlichen Gesundheitsvorsorge und zur Stabilisierung der Gesundheit und zielt auf eine nachhaltige Verbesserung der individuellen Lebensqualität und des subjektiven Gesundheitsempfindens des Nutzers.

Grundlage dieser Maßnahmen ist ein individueller Anwendungsplan, aus sinnvoll abgestimmten medizinischen Behandlungen und kompetenten Wohlfühl-, Bewegungs- und Entspannungsangeboten, der die individuellen Möglichkeiten, Neigungen und Bedürfnisse des Gastes berücksichtigt, zu einem gesundheitsbewussten Lebensstil motiviert und immer seinen aktuellen Gesundheitszustand berücksichtigt.

Medical Wellness-Einrichtungen sind spezialisierte und unabhängig geprüfte Hotels, Gesundheitszentren und Kliniken, die hohen Aufenthalts- und Qualitätsstandards genügen und deren Ambiente und Ausstattung Wohlergehen und Erholung gewährleisten.

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.

Unterzeichner:
Institutionen, die diesen »Letter of Intent« initiiert haben:

- **Deutscher Medical Wellness Verband e.V.**
- **Europäisches Gesundheitszentrum für Naturheilverfahren · Sebastian Kneipp Institut GmbH**
- **Heilbäderverband Baden-Württemberg e.V. – Medical Wellness Stars**
- **Wellness Hotels Deutschland GmbH**

Einrichtungen und Instititionen, die an diesem »Letter of Intent« maßgeblich mitgewirktund offiziell bestätigt haben:

- **BIO-Hotels – Verein für Angebotsentwicklung & Marketing**
- **Deutscher Heilbäderverband e.V. (noch nicht offiziell bestätigt)**
- **Eggensberger Wellnesshotel & Kurklinik**
- **Europäisches Wellness-Institut EWI**
- **International Spa & Wellness Association e.V. (ISWA)**
- **Marketinginitiative zur Förderung von Gesundheitstourismus »med in Germany - Premiummarke No.1®« e.V.**
- **MWM Medical Wellness Management GmbH**
- **RAL-Gütegemeinschaft Kureinrichtungen e.V.**
- **Sächsische Staatsbäder GmbH**
- **The Leading Medical Wellness Hotels & Resorts**
- **Verband Deutscher Kurörtlicher Betriebe e.V.**

[Stand vom 17. September 2008]

medical+ wellness MEDIENPARTNER

Wenn in einem Hotel die Wohlfühlmassage eher ein Streicheln war oder der Sauna-Aufguss falsch inszeniert wird, ist das für den Entspannungsfaktor des Gastes nicht gerade förderlich und kann zu Beschwerden führen oder dem Umstand, dass der Gast nicht wieder kommt.

Medizinische Behandlungen aber, die auf Grund mangelnder Qualifikation schief gehen, können gesundheitliche Folgen haben und im schlimmsten Falle strafrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

So trafen sich (auf Einladung der Redaktion »medical+wellness«) im Januar 2008 in Berlin zunächst einmal Vertreter der Wellnesshotels Deutschlands, der Medical Wellness Stars, des Deutschen Medical Wellness Verbandes, des (inzwischen insolventen) Europäischen Gesundheitszentrums für Naturheilverfahren – Sebastian Kneipp Institut GmbH und vier weitere zu einem ersten Gespräch. Das Ergebnis war, dass gemeinsam eine neue Präambel und verbindliche Kernanforderungen in nun folgenden Arbeitskreisen erarbeitet werden sollen.

Erklärtes Ziel war nicht der kleinste gemeinsame Nenner, sondern die Festlegung eines größtmöglichen Qualitätsstandards, an dem sich die gesamte Branche orientiert und die eine Unterscheidung von guten und schlechten Angeboten möglich macht. Besonders zu den Kernanforderungen gab es viele hitzige Gespräche, ganz besonders bei den Punkten der ärztlichen Verfügbarkeit. Doch schlussendlich wurde von allen bestätigt, dass ein Arzt in die betrieblichen Abläufe der Medical Wellness-Einrichtung eingebunden sein muss. Die nebenstehenden Punkte wurden in den weiteren Arbeitskreissitzungen erarbeitet. ■ **Kathrin Spiller**

Die Autorin ist Projektleiterin in der Tourismus-Marketing GmbH Baden-Württemberg und dort u.a. für das Marketing der Wellness- und Medical Wellness-Stars verantwortlich. Sie hat maßgeblich an dem Zustandekommen des LOI mitgewirkt.

»Der Verbraucher darf sich zukünftig sicher sein, dass Medical Wellness drin ist, wenn Medical Wellness drauf steht.«

Statements vom Pressegespräch am 14. Oktober 2008 in Berlin

»Wir stehen vor der ehrlichen Erkenntnis, dass die Vollkaskomentalität, die sich in dem Gesundheitswesen der Bundesrepublik Deutschland etabliert hat nur noch bedingte Zeit auf dem jetzt geltenden Niveau aufrecht zu erhalten ist« ■
Dr. Rolf Koschorrek

»Was wir als Deutscher Medical Wellness Verband nicht wollen, ist ein Einheitsbrei in dem alle in die gleiche Richtung laufen. Was wir aber wollen, ist eine gemeinsame Qualitätssicherung und eine verlässliche Sprachregelung zum Begriff Medical Wellness.« ■
Lutz Lungwitz

»Wo Medical Wellness drauf steht, soll in Zukunft auch Medical Wellness drin sein. Das ist eine Frage der Transparenz und Verlässlichkeit gegenüber dem Kunden. Deshalb haben wir uns entschlossen hier entsprechend mitzuwirken und uns auch an diese Kriterien zu halten. Wobei wir wissen, dass Qualitätsmanagement und -sicherung ein dynamisches System darstellen. Es wird also sicher noch das eine oder andere Wörtchen aus der Praxis Ergänzung finden.« ■ **Prof. Rudolf Forcher**

»Es war uns wichtig unsere Vorstellungen und Erfahrungen, die wir seit 2004 mit den Zertifizierungen gesammelt haben, einbringen zu können. Wir konnten im Bereich der Qualitätsaspekte einiges beitragen und sind eigentlich sehr zufrieden mit dem was heute vorliegt …

Wir sind davon ausgegangen dass es noch etwas länger dauert, um so glücklicher sind wir, dass wir ein gutes Ergebnis gefunden haben und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit in dem Kreis.« ■ **Arne Mellert**

»Qualität ist ein dynamischer Begriff. Der vorliegende LOI ist – ich denke, das kann ich für alle Unterzeichner sagen – eine sehr aktuelle und intensiv erarbeitete Bestandsaufnahme, die natürlich nicht verharren darf, sondern weiterentwickelt wird. Das ist ganz wichtig. Es gibt auch noch den einen oder anderen Punkt über den wir intern weiterzudiskutieren haben.

Es lag mir in den Gesprächen, die wir geführt haben, sehr daran, eine vernünftige Simbiose herzustellen zwischen dem medizinischen Anspruch zum Beispiel einer Klinik und den Ansprüchen aus dem Medical Wellness Bereich. Ob und inwieweit dies auf den ersten Gesundheitsmarkt wirken wird, wage ich zu bezweifeln. Aber es hat sicherlich eine große Bedeutung für den zweiten Markt. Wir hoffen natürlich auch, dass dann in naher Zukunft die Politik diese Welle aufnimmt und uns in der Vermarktung dessen was wir anzubieten haben an Qualität und Leistungen unterstützt.« ■ **Bernd Schmeinck**

»Das Entscheidende ist meines Erachtens doch, dass zukünftig alle relevanten Zertifizierungen nach den gleichen Basiskriterien erfolgen werden. Es ist also ziemlich egal welches Siegel der Verbraucher an der Tür vorfindet. Er darf endlich sicher sein, dass, wenn Medical Wellness drauf steht, auch Medical Wellness drin ist. Mit dem LOI haben wir uns auf eine Sprachregelung verständigt, die uns die Möglichkeit gibt, kollektiv auf die schwarzen Schafe zu zeigen und dem Verbraucher zu sagen: an diesen sieben Punkten erkennt man Medical Wellness. Und damit habe wir ihm dann wirklich einen Gefallen getan.

Der Knüller an dem LOI ist deshalb in meinen Augen, dass wir uns mit unserer Unterschrift gegenseitig versprochen haben, nicht unter diesen Standard zu gehen. Das ist ganz sicher eine Botschaft, die den Endverbraucher interessiert und die er wahrnehmen wird.« ■
Steffen Wilbrandt

»Ich finde es höchst interessant, dass einmal nicht die Politik die Rahmenbedingungen vorgegeben hat, sondern dass sich die Player im System zusammengesetzt und einen Qualitäts- bzw. Kriterienkatalog aufgemacht haben, an dem wir uns abarbeiten können …

Ich glaube, die Politik tut in Zukunft besser daran, die Rahmenbedingungen zu stellen und sich aus dem Kleingedruckten herauszuziehen, sonst werden wir das Gesundheitssystem auf Dauer nicht gesellschaftskompatibel halten können.« ■ **Dr. Rolf Koschorrek**

»Wir werden es alle nicht schaffen den Begriff Medical Wellness zu schützen. Das geht nicht. Was wir aber gemeinsam schaffen können – und da ist dieser LOI eine der Grundlagen – ist, dass wir Qualitätsstandards nutzen, nach denen wir in unterschiedlichster Weise Medical Wellness-Einrichtungen zertifizieren können. Je besser es uns gelingt, unsere Zertifizierungen in die Öffentlichkeit zu tragen, desto größer ist der Druck im Markt.« ■ **Lutz Lungwitz**

»Jede unqualifizierte Leistung im Medical Wellness Bereich zieht in der Regel eine Leistung in dem ersten Gesundheitsmarkt nach sich.« ■
Bernd Schmeinck

»Bei uns fragen zahlreiche Kunden nach, welche Einrichtungen wir als Medical Wellness Verband empfehlen können. Hier macht uns der LOI das Leben leichter, weil wir jetzt natürlich all jene Einrichtungen empfehlen können, die von anderen Unterzeichnern nach den gemeinsamen Basisstandards geprüft wurden. In sofern glaube ich, kann das Papier für den Endverbraucher eine ganze Menge Positives bringen.« ■
Lutz Lungwitz