

# Medical Wellness

## Gemeinsame Erklärung bzw. »Letter of Intent«

### 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.

---

Anliegen dieser Erklärung (Letter of Intent) ist es, die hohe Qualität aller Medical Wellness-Maßnahmen allgemeinverbindlich festzuschreiben, nachhaltig zu sichern und offensiv zu kommunizieren. Dies kann nur gemeinsam mit allen relevanten Partnern aus Politik, Sozialsystemen, Gesundheitswirtschaft, Tourismus usw. gelingen.

Unser gemeinsames Ziel ist daher nicht das Aushandeln eines kleinsten gemeinsamen Nenners sondern die Festlegung eines größtmöglichen Qualitätsstandards, an dem sich die gesamte Branche orientiert und die eine Unterscheidung von guten und schlechten Angeboten möglich macht.

Die nachstehend vereinbarten und durch die Unterzeichner anerkannten Kern-Anforderungen an Medical Wellness-Einrichtungen können sowohl Anbietern als auch Verbrauchern wertvolle Orientierung geben und dabei helfen, etwaige Aktivitäten in diesem Bereich zu harmonisieren und Doppelzertifizierungen zu vermeiden.

- 1. ärztliche Leitung**
- 2. ärztliche Verfügbarkeit**
- 3. Qualifikation der Mitarbeiter/-innen**
- 4. Integratives Konzept**
- 5. auf Nachhaltigkeit zielende Angebote**
- 6. hohe Einrichtungs- und Ausstattungsqualität**
- 7. dokumentiertes Qualitätsmanagement**

### **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 Institutionen, die an diesem »Letter of Intent« maßgeblich mitgewirkt haben und 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.