



Zwischen Vertrauen  
und Behördenvorgaben

# Hygiene als Marketing-Instrument

**Wie Fitness-Studios und Physiotherapie-Praxen mit Selbstzahlerbereich sogar mit einem Hygienekonzept positiv von sich reden machen können.**

Viele Menschen bleiben derzeit noch vorsichtig. Hinzu kommt für die Gesundheitseinrichtungen mit einer freien Trainingsfläche der Druck der Behörden: Trainingseinrichtungen, Studios und Praxen sehen sich mit einer Vielzahl an Hygienevorschriften konfrontiert, die Vorgaben von Gesundheitsamt & Co. sind unübersichtlich. Der Flickenteppich ist groß. Wer bei einer Kontrolle kein umfassendes Hygienekonzept vorwei-

sen kann, riskiert Strafen oder sogar die Schließung.

Von verlorenem Kundenvertrauen ist beim Pavillon in Vellberg keine Rede. Das „Therapiezentrum für aktive Gesundheit“ wurde wie so viele am 17. März teilweise von den Behörden geschlossen. Der Bereich für Präventionssport an Geräten war zu 100 Prozent betroffen. „Wir wurden hier behandelt, als wären wir ein Fitness-Studio. Was wir de facto nicht sind“, erläutert einer von drei Geschäftsführern, Frank Reichert. Der Therapiebereich, also alles, was auf Rezept ging, lief mit kleineren Einschränkungen weiter. Im März wurden



Foto: Pavillon Vellberg

»»» **Frank Reichert**

bereits ausgestellte ärztliche Verordnungen abgearbeitet, im April kam lediglich ein Fünftel weniger Kunden. Im Mai waren die Patientenzahlen schon fast wieder auf Normalniveau. Die Lage erholt sich bis jetzt zusehends. „Auf eine Phase der Verunsicherung auf allen Seiten folgte der Wunsch

danach, dass das Training weitergeht und gesundheitliche Beschwerden sich bessern“, fasst der Geschäftsführer zusammen.

**Beratung hilft durch den Dschungel der Regelungen**

Herausfordernd für freie Trainingsflächen im Therapiebereich wie in Studios sind die Anordnungen der Behörden. Neben dem Infektionsschutzgesetz muss Reichert auch die Vorschriften des Landes Baden-Württemberg sowie die Empfehlungen der Berufsgenossenschaften beachten. Teilweise sind die Vorgaben unvollständig und oftmals nur wenige Wochen gültig, bevor wieder geändert wird.

„Wir stellen fest, dass Therapiezentren, Praxen und Studios häufig vor unlösbaren Aufgaben stehen, wenn es um ihr persönliches Hygienekonzept geht“, beobachtet Markus Sobau. Der Berater für Heilberufler mit Firma Consularis weist darauf hin, dass so ein Konzept bei jeder Einrichtung ganz anders aussehen kann. Je nachdem, welche Leistungen bereitgestellt oder abgegeben werden.

Eine umfassende Beratung mit anschließendem Konzept kann die Lösung sein. Das wird zum Beispiel von der Deutschen Gesellschaft für Hygieneberatung und den meisten Verbänden angeboten. „Der Vorteil eines Hygienekonzeptes ist, dass jederzeit nachgewiesen werden kann, wer beispielsweise wann und mit welchem Mittel was desinfiziert und gereinigt hat“, erläutert Sobau. Die Patienten und Kunden erhalten so die Bestätigung, dass ansteckungssicher gearbeitet wird.

**Prüfsiegel als Vertrauensmaßnahme**

Während in der Therapie Betreiber wie Frank Reichert kaum Probleme haben, ihre Kunden im Selbstzahlerbereich zu halten, müssen sich Studios jetzt etwas einfallen lassen, um das Vertrauen wiederzugewinnen. Viele von Sobaus Kunden nutzen das Zertifikat der Deutschen Gesellschaft für Hygieneberatung auch dafür, um aktiv für ihre Einrichtung zu werben. Etwa, indem sie das Siegel an der Eingangstüre anbringen, mit Flyeraktionen über



»»» Markus Sobau

die eigenen Bemühungen informieren und Auszüge der Auszeichnung auf die Webseite stellen.

Und nötig ist das, denn eine Untersuchung der Sport Alliance, bei der 1.878 Fitness-Studios analysiert wurden, kam zum Ergebnis, dass Studios und Gesundheitseinrichtungen zwischen März und Juni arg zu kämpfen hatten. Während der Shutdown-Phase kamen 74 Prozent weniger Neukunden als im Vorjahreszeitraum und es gingen fast 14 Prozent mehr Kündigungen ein. „Studios brauchen jeden Bonuspunkt, den sie kriegen können, um sich vom starken Wettbewerb in der Fitnessbranche abheben zu können“, analysiert der Finanz- und Unternehmensberater. Positiv sei, dass die Zahl der Neuverträge seit Juni wieder ansteigt.

Auch die Abgesandten der Gesundheitsämter lassen sich durch einen auf Hygiene eingestellten Betreiber beeindrucken: Die Kontrollen der Behörden sind oft unangekündigt und mitunter sehr streng. „Da macht es sich gut, wenn man auf einen Hygieneberater verweisen kann und eine umfassende schriftliche Dokumentation der eigenen Maßnahmen vorlegt“, erzählt Sobau. „Für das Hygiene-Zertifikat der



Deutschen Gesellschaft für Hygieneberatung beispielsweise ist der Aufwand recht überschaubar“, fasst er zusammen. Nur wenige Stunden Begehung und Schulung müssen Chef und Mitarbeiter investieren. „Meist kommen wir je nach Größe der Einrichtung mit rund drei Stunden hin“, kommentiert der Mannheimer. Danach erarbeiten die Auditoren ein individuelles Konzept, das vom Betreiber auf Praxistauglichkeit geprüft wird. Dann werden gemeinsam Mängel behoben, falls vorhanden. Anschließend werden die Angestellten geschult und das System im Alltag umgesetzt.

### Die Dokumentation ist das A und O

„Um die Dokumentation von Reinigungsvorgängen und Hygienemaßnahmen kommt in Zukunft kein Studiobetreiber mehr herum“, ist sich Sobau sicher. Die ist nach seiner Erfahrung häufig das Problem. „Der Einsatz von Schutzmitteln wie Masken, Schutzkitteln und Handschuhen ist in fast allen Einrichtungen und Trainingsbereichen üblich“, weiß er aus seinem Berufsalltag. Auch würden Flächen nach jedem Trainierenden gereinigt und desinfiziert. Nur eine vollständige Dokumentation mit Mitarbeiteranweisungen sei kaum vorhanden. Mit einem Hygienekonzept werde ein systematischer Rahmen für das richtige Verhalten geschaffen.



### »»» Ablauf Hygiene-Zertifikat

1. Antrag auf Fördermittel
2. Beratung durch einen qualifizierten Hygieneberater vor Ort
3. Praxisbegehung
4. Beseitigung der Mängel
5. Erstellen eines schriftlichen und individuellen Konzeptes
6. Vorstellung des Konzeptes und kurze Schulung
7. Siegel und Eintrag ins deutsche Hygieneregister

Weitere Informationen unter:

[www.hygiene-schafft-vertrauen.de/](http://www.hygiene-schafft-vertrauen.de/)

Das individuell angepasste System und den zugehörigen Eintrag ins Deutsche Hygiene Register fördert derzeit das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle, kurz BAFA, mit einem Sonderprogramm. „Neben der zeitlichen Investition haben Praxen oder

Studios in der Regel einen Selbstbehalt zwischen 500 und 900 Euro zu leisten – je nach Größe“, erklärt Sobau. Die restlichen Kosten der insgesamt rund 3.600 Euro übernimmt das Bundesamt im Rahmen der aktuellen Fördermaßnahmen.

### Autor

Jens Gieseler ist Sprach- und Medienwissenschaftler. Als freier Journalist und PR-Berater schreibt er vor allem über Personal- und Managementthemen von kleinen und mittelständischen Unternehmen.  
E-Mail: [jg@jens-gieseler.de](mailto:jg@jens-gieseler.de)

