



Fernbetreute Fitnesscenter

Fitnessclubs passen sich den modernen Bedürfnissen an: längere Öffnungszeiten und mehr Flexibilität. Durch Automatisierung und technische Lösungen können Betreiber von fernbetreuten Fitnesscentern Arbeitszeit sparen und den Fokus auf Kundenerlebnisse legen. Dabei steht die Sicherheit stets im Mittelpunkt. Von Notrufstationen bis hin zur Datenschutzregelung – alles wird bedacht. Die Qualitop-Zertifizierung seit September 2023 sichert nicht nur Qualität, sondern auch die Kostenbeteiligung der Krankenkassen. Daraus ergibt sich eine Win-win-Situation: effiziente Kostenstrukturen für fernbetreute Fitnessclubs sowie höchste Standards für deren Mitglieder.

Aufgrund des Bedürfnisses der Gesellschaft nach längeren Öffnungszeiten und der Mitglieder von Fitnesscentern nach mehr Flexibilität, die Trainingseinheiten z. B. auch früh morgens, spät abends oder am Wochenende zu bestreiten, wird eine Zunahme der Anbieter festgestellt, welche ihre Trainingsflächen teilweise auch ohne physische Anwesenheit der Betreuer zugänglich machen. Viele inhabergeführte Fitnessclubs leben vom persönlichen Einsatz der Betreiber, welche oft mehr als 50 Stunden pro Woche vor Ort verbringen. Indem Aufgaben und Abläufe automatisiert werden, können diese Anbieter ihre Arbeitszeit reduzieren respektive grössere Anlagen ihre Betriebskosten reduzieren. Für diese Zeit gelten besondere Benutzungsvorschriften und die Mitglieder erhalten Instruktionen für ihre Sicherheit.

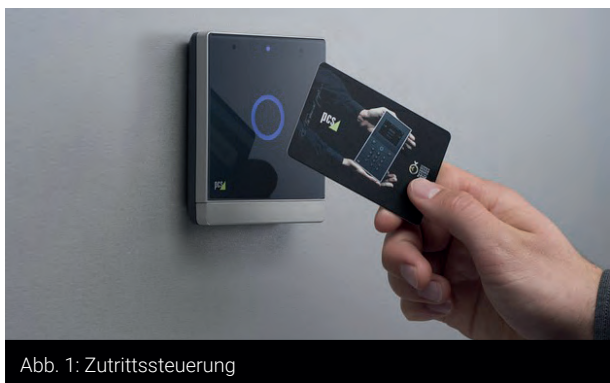


Abb. 1: Zutrittssteuerung

Technische Infrastruktur

Eine der Herausforderungen für die Betreiber stellt zweifellos die technische Infrastruktur dar, um den Zugang nur für Berechtigte ohne Anwesenheit des Personals mittels Mitgliederidentifikation zu ermöglichen und zugleich eine maximale Sicherheit zu gewährleisten.

Die Installation von Zutrittskontrollterminals am Eingang, elektronischen Schlössern für Schliessfächer in den Umkleiden und Kameras zur Videoüberwachung der Trainingsfläche ist mit Investitionen verbunden. Allerdings lassen sich dadurch viele Aufgaben automatisieren, indem zugleich das Kundenerlebnis verbessert wird. Die Installation dieser IT-Lösungen ermöglicht den Einsatz personeller Ressourcen für die Kundenbetreuung, ohne sie im Eintrittsbereich zu benötigen. Neben der technischen Infrastruktur gibt es weitere Aspekte zu berücksichtigen, die für Fitnessclubs ohne permanente Betreuung wichtig sind und zu einem sicheren Training beitragen. Der Fokus liegt dabei auf der Sicherheit der Mitglieder (vgl. Abb. 1).

Sicherheit

Eine entscheidende Rolle im Sicherheitskonzept stellt das Vorhandensein einer funktionierenden Rettungskette dar. Diese soll während der gesamten Öffnungszeiten, also auch während fernbetreuter Trainingszeiten, ausgelöst werden

können. Die Aufgaben und Abläufe dieser Rettungskette werden im betriebsinternen Notfallkonzept geregelt.

Wenn Kunden ausserhalb der physischen Anwesenheit des Personals Zugang zum Fitnessclub haben, sollen diese systematisch und ausführlich (mündlich/schriftlich) in Bezug auf den Ablauf der Rettungskette angeleitet werden (vgl. Abb. 2):

- Mit welchen Mitteln soll im Notfall alarmiert werden?
- Wo befinden sich die Notruftelefone?
- Wo befinden sich Defibrillator und Notfallkoffer?

Da erhöhte körperliche Aktivität mit Risiken verbunden sein kann, sollen Anbieter eine Risikoabklärung bei Mitgliedern durchführen. Diese findet im Rahmen der Anamnese vor dem ersten belastenden Training statt, damit allfällige Einschränkungen bei der individuellen Trainingsplanung und anschliessender Geräteeinweisung berücksichtigt werden können.

Findet der Verkauf von Abonnements online statt, ist die Risikoabklärung im Verkaufsprozess einzubinden oder gleich im Anschluss durchzuführen, um sicherzustellen, dass allfällige Einschränkungen den Betreuern vor Trainingsaufnahme bekannt sind. Mit Einführung des neuen Datenschutzgesetzes (DSG) vom 1. September 2023 müssen Fitnesscenter auf ihrer Website eine Datenschutzerklärung bereitstellen und Gesundheitsdaten von Kunden besonders vor unbefugtem Zugriff schützen, indem diese sicher aufbewahrt werden.

Qualitop-Zertifizierung und Krankenkassenanerkennung

Damit ein Fitnesscenter die Qualitop-Zertifizierung erreichen kann, müssen Standards erfüllt werden. Die Anforderungen werden in der Qualitop-Norm im Detail dargestellt. In einem breit abgestützten Prozess wurden die Normen 2022 überarbeitet. Von Dezember 2022 bis Januar 2023 konnten alle Branchenvertretenden im Rahmen einer Vernehmlassung an einer Umfrage teilnehmen, um mit ihrem Beitrag die neuen Qualitop-Normen aktiv mitzugestalten und den Qualitätsstandard der Branche weiterzuentwickeln.

In den neuen Qualitop-Normen, die seit dem 1. September 2023 gelten, wurden auch die Anforderungen an die Kompetenzen des Personals gemäss Berufsbildungskonzept neu formuliert. Das Verfahren erfolgt weiterhin durch akkreditierte Zertifizierer.

Wer bei einem Qualitop-zertifizierten Fitnessanbieter trainiert, wird von über 20 Krankenversicherern mit einem Kostenbeitrag finanziell unterstützt. Bei der Zertifizierung eines Anbieters wird grundsätzlich unterschieden, ob die Mitglieder während der gesamten Öffnungszeiten vor Ort von qualifizierten Mitarbeitenden betreut werden oder ob der Zugang zur Trainingsfläche teilweise auch ohne physische Anwesenheit der Betreuer möglich ist. Für den zweiten Fall müssen die Mindestanforderungen aus der Qualitop-Norm «Anbieter fernbetreut» erfüllt werden, welche nebst den Kernthemen Angebot, Hygiene und Sicherheit auch die Erreichbarkeit an



Abb. 2: Erste-Hilfe-Station

mindestens 30 Prozent der angebotenen Tagesöffnungszeiten einer qualifizierten Betreuungsperson voraussetzen. Um diese Anforderung zu erfüllen, richten Anbieter, welche mehrere Standorte betreiben, ihre Systemzentrale für eine synchrone Überwachung der Trainingsflächen ein. Bei Bedarf können Mitglieder mit qualifizierten Mitarbeitenden in Kontakt treten, welche sowohl technische Probleme lösen als auch Trainingsanweisungen geben können. Für Einzelunternehmer hingegen besteht die Möglichkeit, dass der Inhaber und Geschäftsleiter während der Öffnungszeiten auch administrative Tätigkeiten ausführen kann und z. B. im Homeoffice auf einem zusätzlichen Monitor die Trainingsflächen überwacht.

Für personallose Fitnessclubs ohne systematische Betreuung ist eine Zertifizierung nicht möglich. Diese werden von den Krankenkassen auch nicht anerkannt.

Fazit

Aktuell spielen die Betriebskosten für zahlreiche Inhaber von Fitnessclubs eine sehr wichtige oder sogar existenzielle Rolle. Da aufgrund der allgemeinen Teuerung viele Kosten steigen (Miete, Energie, Geräte und Verbrauchsmaterial), kann die Attraktivität des Studios durch fernbetreute Zeiten unter Einhaltung der Standards gesteigert werden, ohne auf die Anerkennung des Angebots seitens Krankenkassen verzichten zu müssen. ■



Dr. Marcel Scheucher

Dr. Marcel Scheucher hat Wirtschaftswissenschaften studiert und in Betriebswirtschaftslehre (Management) promoviert. In seiner Tätigkeit als Zertifizierer für Qualitop kann er auf seine über 25-jährige Berufserfahrung aus diversen Dienstleistungsbetrieben zurückgreifen und zeigt auf, wie die Betriebe unter Einhaltung der Normen ihre Prozesse optimieren können.

Literaturliste

Qualitop Norm Anbieter fernbetreut (2023). Verfügbar unter <https://qualitop.ch/de/normen-anbieter-fernbetreut-2023>

Qualitop Website. Zugriff am 24.09.2023. Verfügbar unter <https://qualitop.ch/de/2023/08/29/neue-normen-fuer-fitness-label-qualitop>