

Handbuch Qualitop Normen – **Anbieter : 2011**

Normatives Dokument

1. Kriterien für Anbieter

Die Kriterien für Anbieter wurden von der Arbeitsgruppe „Anbieterkriterien“ im Rahmen der Normungskommission von QUALITOP erarbeitet. Die QUALITOP-Normungskommission verabschiedete das Dokument am 28. April 2010 und setzte es auf den 1. Januar 2011 in Kraft.

1.1 Anbieterorientierung

1.1.1 Grundsätzliches





Das neue Ordnungssystem zur Regulierung gesundheitswirksamer Lebensstilinterventionen ist anbieterorientiert, d.h. es gibt nach einer objektiven und neutralen Überprüfung zur Selektion (= Zertifizierung) für sog. „Preferred Provider Lists“ Anbieter gesundheitswirksamer Lebensstilinterventionen.

1.1.2 Dienstleistungsanbieter

Bei den Anbietern handelt es sich um „Dienstleistungsanbieter“, welche ihren Kunden als Serviceleistung eine oder mehrere Methoden gesundheitswirksamer Lebensstilinterventionen anbieten. Dienstleistungsanbieter sind:

- Anbieterinstitutionen (Bsp. Gesundheitspark Thalwil, Klubschule Migros ...)
- Kursleitende, die selbständig Kurse (Methoden) anbieten

Es handelt sich immer um juristische Personen. In der Folge sprechen wir von „Anbieter“.

1.2 Allgemeine Kriterien Anbieter	Begründung	Beispiele / Vorlagen
<p>Vollständige Adressdaten (inkl. Mailadresse)</p> <p>Nachweis einer Berufs- oder Betriebshaftpflichtversicherung</p> <p>Unternehmerische Ernsthaftigkeit Es stehen folgende Möglichkeiten zur Auswahl, um die unternehmerische Ernsthaftigkeit nachzuweisen:</p> <p>a) Anbieter, die Mitarbeitende bzw. weitere Kursleitende angestellt haben, müssen einen Handelsregistereintrag (einmalig, CHF 120.-) plus Beglaubigung (CHF 20-60.-) für juristische Personen gemäss OR oder eine Konstituierung als Verein (Nachweis Statuten und Protokoll der Gründungsversammlung) nachweisen. <i>Beiliegend: Beispiel des Formulars des Kantons Zürich sowie dessen Merkblatt zum Handelsregistereintrag.</i> Die Formulare und Informationen für alle anderen Kantone sind hier zu finden: http://zefix.ch/zfx-cgi/hrform.cgi/hraPage?alle_eintr=on&pers_sort=original&pers_num=0&language=1&col_width=366&amt=007</p> <p>b) Natürliche Personen müssen als Anbieter ohne Anstellung weiterer Mitarbeitenden eine Unternehmensphilosophie gemäss beiliegendem Beispiel nachweisen werden können.</p>	<p>Transparenz Verlässliche Informationen Erreichbarkeit</p> <p>Schutz für Kunden</p> <p>Verantwortlichkeit Unternehmerische Ernsthaftigkeit</p>	<p> HandelsregistereintragZH.pdf</p> <p> Merkblatt_HandelsregistereintragZH.pdf</p> <p> Beispiel_Unternehmensphilosophie.pdf</p>
<p>1.2.1 Ethik Code</p> <p>Grundsatz: Der Anbieter ist bemüht, seine Tätigkeiten (Verkauf, Unterricht...) gegenüber sich selbst und seinen Kunden nach grundlegenden ethischen Prinzipien zu gestalten. Es ist das Ziel des Anbieters durch ein handhabbares, relevantes Qualitätsmanagement die Qualität seiner Leistungen (Angebote) zu erhalten oder zu steigern.</p> <p><i>Beiliegend: Der Anbieter muss entweder einen eigenen Ethik Code vorweisen, der den Qualitop-Vorgaben entspricht oder den Vorschlag von Qualitop direkt unterzeichnen.</i></p>	<p>Ethisches Verhalten</p>	<p> EthikCode.pdf</p>

Angebotstransparenz

Folgende Transparenz des Angebotes muss durch den Anbieter sichergestellt werden:

- Vertragsunterlagen, Preislisten sowie die Verhaltensordnung sind dem Kunden auf Wunsch vor Vertragsabschluss auszuhändigen und können zur Durchsicht vor der Unterschrift mitgenommen werden.
- Die auf Wunsch auszuhändigende Preisliste muss alle kostenpflichtigen Leistungen enthalten, auch optionale Leistungen (z.B. Gebühren für die Nutzung der Dusche).
- Das Angebot muss im vertragslosen Zustand in adäquater Form¹ unverbindlich kennen gelernt werden können – gegebenenfalls gegen Gebühr.
¹ Beispielsweise durch Beratung, Broschüren, Probetraining, Rundgang, Schnuppertraining
- 1:1 Angebote: Die Funktion der Betreuungs- und Beaufsichtigungspersonen (mit Foto) auf der Trainingsfläche und bei Kursangeboten ist den Kunden per Aushang oder per schriftlicher Information mitzuteilen (vor Ort oder auf der Homepage).
- 1:n Angebote: Der Kursleiter ist auf Grund seiner Funktion klar als solcher erkennbar, nicht aber z.B. der Personaltrainer. Hier genügt eine mündliche Information, sofern sie vom Kunden verlangt wird. Schriftliche Aushänge sind nicht notwendig.
- Das Betreuungs- und Beaufsichtigungspersonal sowie Kursleitende sind für die Kunden als solche erkennbar (z.B. Namensschild / einheitliche Kleidung / andere Spezifizierung, z.B. offensichtliche Leiterfunktion).

Kennenlernen des Angebotes im vertragslosen Zustand
Transparenz zwischen Dienstleistungsanbieter und Kunden
Das Betreuungs-/Aufsichtspersonal ist bekannt

Vertragsbestimmungen

a) Für Jahresabonnement

Im Minimum müssen u.a. die in der Folge erwähnten Bestimmungen im Kundenvertrag (einfache Vereinbarung) geregelt sein:

- Vertragsdauer
- Vertragsverlängerung
- Vertragsunterbrechung (Time-Stop)
- Leistung und Gegenleistung (bspw. Öffnungszeiten)
- Einschränkungen der Dienstleistungen

Hinweis: Das Halten einer Haus- oder Verhaltensordnung ist freiwillig. Die Haus-/Verhaltensordnung ist aber Bestandteil des Vertrages. D.h. Änderungen in der Haus-/Verhaltensordnung bedingen eine Vertragserneuerung.

Bemerkung: In der Beilage sind die Vertragsinhalte in modularer Form aufgeführt (abhängig davon, um welches dieser Angebote es geht: Indoor Abo / Indoor Kurs / Outdoor).

b) Für Kursangebote ausserhalb eines Abonnements

Es muss eine Quittung und die umfassende Ausschreibung gemäss Punkt 5) "Angebotstransparenz" und Punkt 7) "Im Preis inbegriffene Dienstleistungen und Kundenrechte" inkl. der Integration einer einfachen AGB-Regelung (Kursdaten, Zeiten, Preise, Einschränkungen der Dienstleistung, Regelung Teilnahmeverhinderung, Versicherung) nachgewiesen werden.

Vertrag oder Vereinbarung mit Kunden, um die Leistung / Gegenleistung sicher zu stellen



Vertragsmuster.pdf

Im Preis inbegriffene Dienstleistungen und Kundenrechte

Das **Anrecht** der Kunden auf die unten genannten Dienstleistungen muss entweder detailliert im Kundenvertrag erwähnt oder in anderer, rechtlich verpflichtender, d.h. schriftlicher Form festgehalten, schriftlich bekannt oder gut sichtbar ausgehängt werden (Vertragsbestimmungen / Verhaltensordnung / Kundenrechte / Plakataushang / Prospekte der vergleichbare Angebotsbeschreibungen).

Inbegriffene Leistungen worauf der Kunde Anrecht hat oder sie pflichtmässig erhält

Anrecht

- Das Anrecht auf eine Angebotstransparenz (z.B. durch die Angebotsausschreibung / durch einen begleiteten Zielsetzungsprozess), welche eine verlässliche Einschätzung des Angebotspotentials zur Erfüllung der Kundenbedürfnisse erlaubt.
- Das Anrecht auf die Sicherstellung der individuellen, korrekten Trainingsbelastung durch eine Abklärung der körperlichen Leistungsfähigkeit. Folgende Abklärungen sind denkbar: Selbsteinschätzung, Niveaustufen, individualisierter Unterricht, Erwähnung in Kursausschreibung....
- Das Anrecht auf eine adäquate Betreuung (gemäss Definition der entsprechenden Methode).
- Das Anrecht auf eine Erfolgs- und Verlaufskontrolle (gemäss Definition in der entsprechenden Methode), das heisst beispielsweise: Anwesenheitskontrolle, Regelmässigkeit, Mindestlektionenzahl...
- Bei 1:1 Angeboten hat der Kunde ein Anrecht auf Auskunft über den Anwesenheitsplan des Betreuungs- und Beaufsichtigungspersonals sowie der Personaltrainer.

Pflicht

- Eine gesundheitliche Risikoabklärung ist Pflicht bevor der Kunde sein erstes belastendes Training in Angriff nimmt, das heisst er muss einen Gesundheitsfragebogen ausfüllen (siehe auch Kriterium 8).

Risikoabklärung mit dem Gesundheitsfragebogen

Körperliche Aktivität ist mit höherem Risiko verbunden und benötigt aus diesem Grund beim Kunden eine Risikoabklärung. Eine gesundheitliche Risikoabklärung anhand eines Gesundheitsfragebogens muss vom Kunden vor seinem ersten belastenden Training ausgefüllt werden. (Anhang: Musterbeispiel eines Gesundheitsfragebogens). Der Gesundheitsfragebogen muss vom befragten Kunden datumsbezogen unterschrieben werden.

Falls der Kunde nach dem Ausfüllen des Gesundheitsfragebogens ein Risiko aufweist, darf er trotzdem trainieren, wenn er eine der folgenden Bedingungen erfüllt:

- Der Kunde weist eine Unbedenklichkeitserklärung eines Arztes vor.
- Der Kunde erhält von seinem Arzt spezifische Trainingsanweisungen.
- Der Kunde füllt eine Haftungsausschlusserklärung aus.

Falls der Kunde keine der drei obigen Massnahmen ergreift bzw. Bedingungen erfüllt, darf der Anbieter keinen Vertrag mit dem Kunden eingehen!

Falls der Kunde nach dem Ausfüllen des Gesundheitsfragebogens kein Risiko aufweist, aber ein Trainingsneueinsteiger (Alter: Männer >45 / Frauen >55) ist, d.h. Personen, die neu Aktivitäten (Training) von hoher (= schweisstreibender) Intensität aufnehmen, muss er ebenfalls eine der drei oben erwähnten Bedingungen erfüllen, ansonsten darf dem Kunden auch hier kein Vertrag ausgestellt werden .

Ein- oder Mehrfacheintritte

Die Regelung zu den Ein- oder Mehrfacheintritten befindet sich noch in Diskussion und wird erst zu einem späteren Zeitpunkt hier in diesen Kriterien ergänzt.

Bemerkungen: In der Beilage ist ein Beispiel für einen Gesundheitsfragebogen sowie für einen Haftungsausschluss. Seit 2 Jahren gilt: Alle Personen, die Daten anderer Personen aufnehmen/ablegen müssen beiliegendes Formular nach Bern senden!

Jede juristische oder private Person, die Daten anderer Personen erhebt, muss diese mit beiliegendem Formular dem Eidg. Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten in Bern melden. Das aktuelle Formular befindet sich unter diesem Link oder rechts in der Beilage:

<http://www.edoeb.admin.ch/dienstleistungen/00587/00966/index.html?lang=de>



Beispiel_Gesundheitfragebogen.pdf

Schutz für Kunden und den Anbieter



Vorlage_Haftungsausschluss.pdf



Anmeldung_Datenblatt.pdf

Notfallmanagement / Kompetenz / Infrastruktur / Organisation

Das Notfallmanagement muss für alle Bewegungsangebote, welche eine durch Muskelaktivität hervorgerufene Erhöhung der Herzkreislaufbelastung mit sich bringen, sichergestellt werden können. Die Anforderungen ans Notfallmanagement für die drei Bereiche (Indoor / Outdoor / Wasser) sehen je nach Kriterium wie folgt aus:

	Indoor	Outdoor	Wasser
Personelle Kompetenzen CPR / SLRG	CPR-Präsenz im Haus	CPR-Präsenz durch Leiter	CPR- und SLRG- oder Pool-Safety-Präsenz im Haus
Infrastruktur Teil 1	Die relevanten Telefonnummern für den Notfall müssen an allen Telefonen angebracht resp. von allen Telefonen aus gut sichtbar sein schnurloses Telefon Mitarbeitende müssen genaue Kenntnisse über den Standort sowie die Zufahrt mitteilen können Outdoor und Wasser: Alarmierungsmöglichkeit muss im ganzen Aktivitätsbereich sichergestellt sein.		
Infrastruktur Teil 2: Notfallapotheke	1 kl. Beatmungsmaske 1 Schere 1 Pinzette Sicherheitsnadeln Wegwerf-Gummihandschuhe mehrere Mullbinden o. elastische Binden mind. 2 Dreieckstücher mind. 2 sterile Verbandpäckchen Heftpflaster Baumwolltupfer (Abtupfer) sterile Gazen unterschiedlicher Grösse 1 Wunddesinfektionsmittel (Ablaufdatum i. O.) Traubenzucker / Zucker eine funktionierende Taschenlampe bei der Rezeption / beim Haupttelefon Kühlmaterial (Spray / Cold Pack / Eis) Warmhaltemöglichkeiten in Form von zwei Wolldecken oder andere vergleichbaren	1 kl. Beatmungsmaske 1 Schere 1 Pinzette Sicherheitsnadeln Wegwerf-Gummihandschuhe elastische Binden mind. 2 sterile Verbandpäckchen Heftpflaster sterile Gazen 1 Wunddesinfektionsmittel (Ablaufdatum i. O.) Traubenzucker / Zucker	Dito wie Outdoor
		Falls die Kursleitung auf Telefon und Notfallapotheke „nur Zugang- und Benutzungsrechte“ hat, muss sie trotzdem sicherstellen, dass diese funktionstüchtig sind.	

Der Kunde erfährt optimale Bedingungen (Infrastruktur und Abläufe), das heisst eine schnellstmögliche Betreuung und Behandlung bei einem Notfall

	Möglichkeiten (mehrere Frottiertücher / eine Wärmefolie)	
Abläufe: Massnahmen- pläne	Die Massnahmenpläne sind vorhanden und dem Personal bekannt: Medizinische Notfälle: 1. Evaluation des Patienten (ABC / GABI) und Alarm 144 – Arzt in der Nähe 2. Ersthilfe / Reanimation (CPR) 3. Lagerung / Überwachung 4. Management der Trainierenden Feuer: 1. Alarm 118 2. Management Evakuation 3. allenfalls Brandherd löschen	
Abläufe: Lead	Es ist definiert wer im Notfall bei Anwesenheit von mehreren Personen die Leadrolle übernimmt. Die Person mit dem Lead teilt in Form von Rollen bereits definierte weitere Aufgaben zu.	

1.2.2 CPR-Ausbildung

Für die Erst-Zertifizierung der CPR-Ausbildung muss die Kopie oder das Original eines gültigen¹ CPR-BLS-Ausweises eingesandt werden.

¹ Eine CPR-Ausbildung ist dann gültig, wenn sie einerseits nicht mehr als zwei Jahre alt ist (= aktuelles Kalenderjahr minus Kalenderjahr der Ausbildung = ≤ 2) und andererseits von einer Ausbildungsinstitution bestätigt wurde, welche SRC- oder ResQ-zertifiziert ist oder über eine vergleichbare Qualifikation verfügt.

- Der Anbieter sorgt dafür, dass jede Person, welche ein gesundheitswirksames Bewegungsangebot leitet oder beaufsichtigt, durch eine standardisierte Massnahme vor Aufnahme ihrer Tätigkeit gezwungen wird, sich zu ihrer Rolle und der im Notfall gegebenenfalls auszuführenden Handlungen Gedanken machen muss (= Sensibilisierung). Diese Sensibilisierung kann auf unterschiedliche, der Arbeitsumgebung angepasste Art und Weisen erfolgen (z. B Rollenkarten / Rollenposter Rollenkärtchen im Kreditkartenformat, Bildschirmschoner, Kleber für Türen).
- Es muss jährlich mindestens ein Notfalltraining (durchgespielte Fallbeispiele gemäss Massnahmenplänen / nicht CPR-Training) durchgeführt und protokolliert werden.
- Es müssen Protokollvorlagen (Kopiervorlagen) für die

Protokollierung des Notfalltrainings vorhanden sein (mit 2 Unterschriften versehen).

- Für die Protokolle der durchgeführten Notfalltrainings muss ein Ablagesystem (z.B. Ordner) vorhanden sein.
- Es muss ein Wartungsplan für die Notfallapotheke mit Einträgen der Daten für die geplanten wie auch die erfolgten Wartungen vorhanden sein. Die Wartungsintervalle dürfen die Dauer von drei Monaten nicht übersteigen.