

Normativa Qualitop - Fornitore del metodo: 2021

Documento normativo

I. REQUISITI DEL FORNITORE	3
I.1 FORNITORE DI CRITERI GENERALI	4
I.2 TERMINI DEL CONTRATTO	4
I.3 TRASPARENZA DELLE OFFERTE	5
II. REQUISITI DI SALUTE, SICUREZZA E IGIENE	6
II.1 VALUTAZIONE DEL RISCHIO CON IL QUESTIONARIO SULLA SALUTE	7
II.2 GESTIONE DELLE EMERGENZE / COMPETENZA / INFRASTRUTTURA / ORGANIZZAZIONE	7
IMPRESSUM	9

Nozioni di base

Il nuovo sistema normativo per la regolamentazione degli interventi sullo stile di vita che promuovono l'attività fisica e la salute è orientato ai fornitori, cioè ci sono fornitori di interventi sullo stile di vita che promuovono la salute dopo una revisione obiettiva e neutrale per la selezione (= certificazione) per le cosiddette "Preferred Provider List".

Fornitori di servizi

I fornitori di metodi sono "fornitori di servizi" che offrono un servizio che consiste nel dare ai loro clienti uno o più metodi di intervento per uno stile di vita più salutare. I fornitori di servizi sono:

- Persone fisiche che offrono interventi sullo stile di vita per migliorare la salute
- Responsabili del corso che offrono corsi (metodi) in modo indipendente
- Istituzioni fornitori

Di seguito si parla di "fornitori di metodi".

I. Requisiti del fornitore

I.1 Fornitore di criteri generali

- Dettagli completi dell'indirizzo; (incluso indirizzo e-mail)**
Trasparenza, informazioni affidabili, disponibilità
- Prova di assicurazione di responsabilità professionale o aziendale**
- Serietà imprenditoriale**
Le seguenti opzioni sono disponibili per dimostrare la serietà aziendale:
 - Il fornitore deve fornire la **prova dell'iscrizione nel registro di commercio** (una tantum, CHF 120,-).
 - Le persone fisiche devono essere in grado di dimostrare una filosofia aziendale come fornitori senza impiegare personale aggiuntivo.
- Codice Etico**
Il fornitore si impegna ad organizzare le proprie attività (vendita, insegnamento...) nei confronti di sé e dei propri clienti secondo principi etici fondamentali. L'obiettivo del fornitore è mantenere o aumentare la qualità dei suoi servizi (offerte) attraverso un sistema di gestione della qualità pertinente e gestibile. *Il fornitore deve presentare il proprio codice etico che corrisponde ai requisiti Qualitop o firmare direttamente la proposta Qualitop.*

I.2 Termini del contratto

- Come minimo, le seguenti disposizioni devono essere regolamentate nel contratto con il cliente (accordo semplice):**
 - Durata del contratto
 - Estensione del contratto
 - Termini generali e condizioni
 - Interruzione del contratto (time stop)
 - Limitazioni sui servizi
- Il diritto del cliente ai servizi menzionati deve essere menzionato in dettaglio nel contratto del cliente o registrato in una forma diversa, legalmente vincolante, vale a dire scritta, conosciuta per iscritto o chiaramente visualizzata (disposizioni contrattuali / codice di condotta / diritti del cliente / poster / opuscoli per descrizioni di offerte comparabili).**
- Il diritto di offrire trasparenza (ad es. attraverso la presentazione di offerte / attraverso un processo di definizione degli obiettivi integrato), che consente una valutazione affidabile del potenziale di offerta per soddisfare le esigenze dei clienti.**
- Il diritto di garantire al singolo il corretto carico di allenamento attraverso una precisazione della prestazione fisica. Sono ipotizzabili i seguenti chiarimenti: autovalutazione, livelli, lezioni personalizzate, menzione nell'annuncio del corso**
- In caso di offerte 1:1, il cliente ha diritto all'informazione sul calendario delle presenze del personale di supporto e supervisione e del personal trainer.**

I.3 Trasparenza delle offerte

Il fornitore deve garantire la seguente trasparenza dell'offerta:

- I documenti contrattuali, i listini prezzi e il codice di condotta devono essere forniti al cliente su richiesta prima della conclusione del contratto e possono essere portati via per l'ispezione prima della firma.
- Il listino prezzi da consegnare su richiesta deve contenere tutti i servizi a pagamento, compresi i servizi opzionali (es. Corrispettivi per l'utilizzo della doccia).
- Deve essere possibile conoscere l'offerta in forma¹ adeguata e senza obblighi in uno stato senza contratto - se necessario, a pagamento.
1 Ad esempio attraverso consigli, opuscoli, formazione di prova, tour, allenamenti di prova
- Offerte 1:1: La funzione delle persone di supporto e di supervisione (con foto) sull'area di formazione e nel caso di offerte di corsi deve essere comunicata ai clienti tramite bacheca o tramite informazioni scritte (in loco o sulla homepage).

Offerte 1:1: L'istruttore del corso è chiaramente riconoscibile come tale per la sua funzione, ma non ad esempio il personal trainer. In questo caso, sono sufficienti le informazioni a voce, a condizione che siano richieste dal cliente. Non sono richieste comunicazioni scritte.

Il personale addetto alla cura e alla supervisione nonché gli istruttori del corso sono riconoscibili come tali per i clienti (ad esempio badge con nome / abbigliamento uniforme / altre specifiche, ad esempio funzione manageriale evidente).

II. Requisiti di salute, sicurezza e igiene

II.1 Valutazione del rischio con il questionario sulla salute

- Una valutazione del rischio per la salute è obbligatoria prima che il cliente affronti un allenamento stressante, il che significa che deve compilare un questionario sulla salute.

L'attività fisica è associata a un rischio più elevato e richiede quindi una valutazione del rischio da parte del cliente. Una valutazione del rischio per la salute basata su un questionario sulla salute deve essere completata dal cliente prima della sua prima sessione di allenamento stressante. Il questionario sanitario deve essere firmato dal cliente intervistato in base alla data.

- Se il cliente è a rischio dopo aver completato il questionario sanitario, può comunque allenarsi se soddisfa una delle seguenti condizioni:
 - Il cliente deve presentare una dichiarazione di assenza di obiezioni da parte di un medico.
 - Il cliente riceve istruzioni di allenamento specifiche dal proprio medico.
 - Il cliente compila una liberatoria.

Se il cliente non prende nessuna delle tre misure di cui sopra o non soddisfa le condizioni, il fornitore non può stipulare un contratto con il cliente! Se, dopo aver compilato il questionario sulla salute, il cliente non presenta alcun rischio, ma è un neofita della palestra (età: uomini >45 / donne >55), cioè una persona che è nuova ad attività (allenamento) ad alta intensità (= che inducono al sudore), deve anche soddisfare una delle tre condizioni sopra menzionate, altrimenti non può essere stipulato alcun contratto con il cliente.

II.2 Gestione delle emergenze / Competenza / Infrastruttura / Organizzazione

- Il fornitore garantisce che ogni persona che dirige o supervisiona un'offerta di attività fisica a favore della salute abbia familiarità con il proprio ruolo e le azioni da intraprendere in caso di emergenza mediante una misura standardizzata prima di iniziare il proprio lavoro.
- Per la certificazione iniziale della formazione RCP, è necessario inviare una copia o l'originale di una tessera RCP-BLS valida¹.

Una formazione RCP è valida se, da un lato, non ha più di due anni (= anno in corso meno l'anno della formazione = ≤ 2) e, dall'altro, è stata confermata da un istituto di formazione certificato CRS o ResQ o in possesso di una qualifica comparabile.
- Deve essere presente un piano di manutenzione per la farmacia di emergenza con l'inserimento dei dati sia per la manutenzione programmata che per quella eseguita. Gli intervalli di manutenzione non devono superare i tre mesi.

Questa sensibilizzazione può essere effettuata in diversi modi adattati all'ambiente di lavoro (ad es. carte/poster di ruolo, carte di ruolo in formato carta di credito, screen saver, adesivi per porte).
- I piani d'azione sono disponibili e noti al personale.
- Lead: si definisce chi assume il ruolo di leader in un'emergenza quando sono presenti più persone.

La persona responsabile assegna ulteriori compiti già definiti sotto forma di ruoli.

- Deve essere condotto e registrato ogni anno almeno un corso di formazione per le emergenze (simulazioni di casi di studio secondo i piani d'azione / formazione non-RCP).
- Devono essere disponibili modelli di protocollo (modelli di copia) per il protocollo del training d'emergenza (fornito con 2 firme).
 - Deve essere disponibile un archivio (es. Cartella) per i protocolli dei corsi di formazione in emergenza svolti.

Deve essere possibile garantire la gestione delle emergenze per tutte le offerte di esercizi che determinano un aumento dello stress cardiovascolare causato dall'attività muscolare. I requisiti per la gestione delle emergenze per le tre aree (interna / esterna / acqua) sono i seguenti, a seconda del criterio:

	Interna	Esterna	Acqua
Abilità personali	Presenza RCP nell'edificio	Presenza RCP accessibile tramite scala	RCP e SLRG o presenza di sicurezza della piscina nell'edificio
Numeri di emergenza	I numeri telefonici rilevanti per le emergenze devono essere allegati a tutti i telefoni o essere chiaramente visibili da tutti i telefoni cordless. I dipendenti devono essere in grado di comunicare informazioni precise sul luogo e sull'accesso all'esterno e all'acqua: le possibilità di allarme devono essere garantite in tutta l'area di attività.		
Farmacia di emergenza	1 piccola Maschera di ventilazione 1 paio di forbici 1 pinzetta Spille da balia Guanti di gomma usa e getta diverse bende di garza o bende elastiche almeno 2 fazzoletti triangolari almeno 2 pacchetti di bende sterili Cerotto Tampone di ovatta garze sterili di varie dimensioni 1 disinfettante per ferite (data di scadenza valida) Zucchero d'uva / zucchero una torcia funzionante vicino alla reception / telefono principale Materiale di raffreddamento (spray / impacco freddo / ghiaccio) Opzioni di riscaldamento sotto forma di due coperte di lana o altre opzioni comparabili (diversi asciugamani di spugna / una coperta isotermica)	1 piccola Maschera di ventilazione 1 paio di forbici 1 pinzetta Spille da balia Guanti di gomma usa e getta bende elastiche almeno 2 pacchetti di bende sterili Cerotto garze sterili 1 disinfettante per ferite (data di scadenza valida) Zucchero d'uva / zucchero	Idem come all'aperto
	Se la direzione del corso ha "solo diritti di accesso e utilizzo" al telefono e alla farmacia di emergenza, deve comunque assicurarsi che siano funzionanti.		

Impressum

Sponsorizzazione, ufficio ed enti di certificazione
vedi www.qualitop.ch

Fonte di approvvigionamento
Il manuale può essere scaricato da www.qualitop.ch.