

Handbuch Qualitop Informationen & Ablauf zur Zertifizierung

Methodenanbieter

Mitgeltendes Dokument

Aufbau des Handbuchs

Das vorliegende Qualitop-Handbuch richtet sich einerseits an bewegungs- & gesundheitsfördernde Anbieter, die eine Zertifizierung nach dem Qualitop-Verfahren anstreben oder erneuern wollen – andererseits an die Zertifizierer.

Es besteht aus den folgenden Teilen:

I. INFORMATIONEN UND HINTERGRÜNDE	4
I.1. DIE ENTWICKLUNG UND ZIELE VON QUALITOP	4
I.2. QUALITOP UNTERSTÜTZT UND VERPFLICHTET DIE METHODENANBIETER	4
I.3. GRUNDAUSRICHTUNG	4
I.4. GELTUNGSBEREICH	5
I.5. AUFBAU UND WICHTIGE GRUNDSÄTZE	5
I.6. ANBIETERORIENTIERUNG	6
II. BESCHREIBUNG DER AUDIT-VERFAHREN	7
II.1. ABLAUF DER ERST-ZERTIFIZIERUNG	7
II.2. RE-ZERTIFIZIERUNG VON METHODENANBIETER	8
II.2.1. ABLAUF DER RE-ZERTIFIZIERUNG	8
II.3. ZERTIFIZIERUNG VON ZUSÄTZLICHEN KURSLEITER / METHODEN	9
II.3.1. ABLAUF DER NACH-ZERTIFIZIERUNG	9
II.3.2. WEITERBILDUNGSPFLICHT METHODENANBIETER	10
II.4. KOSTEN	11
II.4.1. ERST-ZERTIFIZIERUNG	11
II.4.2. RE-ZERTIFIZIERUNG	11
II.4.3. ZUSÄTZLICHE-ZERTIFIZIERUNG	11
II.4.4. TRÄGERSCHAFT	11
II.5. BEIM ZERTIFIZIERUNGSAUDIT BEACHTEN	12
II.5.1. RE-ZERTIFIZIERUNG BEACHTEN	12
II.6. REKURSE	12
II.7. UMGANG MIT KUNDENBESCHWERDEN	12
IMPRESSUM	13

Vorwort

Das Label Qualitop wird denjenigen bewegungs- und gesundheitsfördernden Anbietern verliehen, welche die dafür erforderlichen Qualitätskriterien nachgewiesenermassen erfüllen. Die Prüfung dieser Kriterien und die Zertifizierung mit dem Label erfolgt durch einen unabhängigen Zertifizierer.

swiss active ist Besitzerin des Labels Qualitop und der Vorsitz Qualitop übt die Oberleitung und die Aufsicht sowie Kontrolle über die Geschäftsführung von Qualitop aus. Zusätzlich gibt es eine unabhängig Normierungsgruppierung, welche je nach Norm neu zusammengestellt ist. Sie erstellt die Kriterien für die Zertifizierung.

Dieses Handbuch regelt, wie der Ablauf und welche Anforderungen es gibt, um sich bzgl. einer Anbieterzertifizierung erfolgreich zertifizieren zu lassen.

Die Anforderungen orientieren sich an betrieblichen, personellen und trainingsspezifischen Voraussetzungen für ein gesundheitswirksames und sicheres Angebot in bewegungs- und gesundheitsfördernden Angeboten.

Dabei stehen Aspekte der **Sicherheit** und **Wirksamkeit** des **Angebots** sowie die **Qualität der Trainingsbetreuung** im Vordergrund. Die unternehmerische Freiheit der Anbieter wird dadurch soweit wie möglich gewahrt bleiben.

Logo QUALITOP und Namen Verwendung

Die Regeln für die Verwendung des QUALITOP-Logos erarbeitet eine Arbeitsgruppe „Verwendung Logo QUALITOP und Namen QUALITOP“, die von swiss active eingesetzt wurde und wird in einem separaten Dokument geregelt.

I. Informationen und Hintergründe

I.1. Die Entwicklung und Ziele von Qualitop

Qualitop wurde im Jahr 1996 durch Dr. med. G. Bachmann (damals Helvetia) P. Eigenmann (Premium Certification Solutions GmbH) im Auftrag der Krankenversicherer Concordia, Helvetia, KFW Winterthur und SWICA als Verein gemäss ZGB Artikel 60 ff gegründet.

Das Label Qualitop wird seit 2015 von swiss active bewirtschaftet und vertreten. Dabei setzt sich swiss active aus wesentlichen Vertretern aus der Branche Bewegungs- und Gesundheitsförderung zusammen.

Qualitop ist das bekannteste und meistverbreitete Label für die Qualitätssicherung der Bewegungs- und Gesundheitsförderungsbranche in der Schweiz. Der Bewegungs- und Gesundheitsmarkt bestätigt den Wert von Qualitop, das Label ist gesamtschweizerisch gut verankert.

I.2. Qualitop unterstützt und verpflichtet die Methodenanbieter

Durch die Zertifizierung verpflichtet sich der Methodenanbieter von bewegungs- und gesundheitsfördernden Angeboten, die qualitätsrelevanten Faktoren seiner Dienstleistung zu pflegen, zu evaluieren und weiterzuentwickeln. Das Qualitop-Label macht dieses Engagement sichtbar.

Das Qualitop-Zertifikat zeichnet gute bewegungs- und gesundheitsfördernde Methodenanbieter aus und verfolgt dabei drei übergeordnete Ziele:

- ▲ Die Transparenz der Beschreibung der bewegungs- und gesundheitsfördernden Angebote und der Dienstleistungen für Konsumentinnen und Konsumenten zu verbessern.
- ▲ Die Qualität der bewegungs- und gesundheitsfördernden Anbieter im Sinne von Marktrelevanten Standards zu sichern und die kontinuierliche Optimierung zu fördern.
- ▲ Eine Grundlage für behördliche Entscheide (Zulassung zur Offert Stellung für kollektive und individuelle Trainings, Subventionierung u.a.) zu schaffen.

I.3. Grundausrichtung

Qualitop erfüllt gängige Ansprüche an ein Qualitätsmanagement-System:

- ▲ **Prozessorientierung:** Entscheidende Prozesse für die Führung und Leistungserbringung der bewegungs- und gesundheitsfördernden Anbieter stehen im Fokus.
- ▲ **Kundenorientierung:** Die Qualitop -Standards widerspiegeln in erster Linie die Kundensicht.
- ▲ **Wirksamkeit:** Bewegungs- und gesundheitsfördernde Prinzipien werden bei der Entwicklung, Durchführung und Evaluation der Angebote berücksichtigt.
- ▲ **Evaluation:** Die systematische Qualitätsentwicklung durch Eigenevaluation und Zertifizierung.

I.4. Geltungsbereich

Die Anforderungen der Methodenanbieternorm legen Mindestanforderungen für die Verabreichung von bewegungs- und gesundheitsfördernden Dienstleistungen fest. Diese Anbieternorm gilt aber nur für Dienstleistungen im Bereich Bewegungs- und Gesundheitsförderung, die öffentlich zugänglich und in Anspruch genommen werden können.

Bewegung, körperliche Aktivität, Sport: Bewegung umfasst jede von der Skelettmuskulatur ausgeübte körperliche Aktivität, die zu einer Steigerung des Energieverbrauchs führt. Diese absichtlich breit angelegte Definition kann sich aus sportlicher Aktivität und anderen Arten der Bewegung zusammensetzen. Für die gesundheitsfördernden Effekte von körperlicher Aktivität ist die Gesamtaktivität während einer bestimmten Zeitperiode entscheidend. Oft wird nach der Domäne der körperlichen Aktivität unterschieden: im und ums Haus, bei der Fortbewegung, bei der Arbeit oder in der Freizeit. Sport ist demnach eine Sonderform der körperlichen Aktivität, die einen gewissen Spiel- oder Wettkampfcharakter haben kann, aber nicht muss: Heute ordnet man oft auch weitere, mit Bewegung verbundene Freizeitaktivitäten wie beispielsweise das Wandern dem Sport zu. (BASPO, 2013)

Gesundheitswirksame Bewegung: Englisch: Health-Enhancing Physical Activity (HEPA). Gesundheitswirksam ist jede Form körperlicher Aktivität, die die Gesundheit verbessert und dabei möglichst wenig unerwünschte Nebeneffekte hat. Charakterisiert wird gesundheitswirksame Bewegung durch deren Intensität, Dauer und Häufigkeit. (BASPO, 2013)

«Organisation»: Der im englischsprachigen Raum gebrauchte Begriff «exercise» existiert in der deutschen Sprache nicht. Er umschreibt in der Regel ein intensives körperliches Training, das auf die Verbesserung von Fitness und Gesundheit abzielt. (BASPO, 2013) Unter Exercise wird allgemein strukturiertes Training verstanden, d.h. es ist körperliche Aktivität, die zu einer geplanten Zeit, an einem geplanten Ort mit geplanten Übungen und Dauer, Intensität und Häufigkeit stattfindet.

Weitere Informationen über die Gesundheitsförderung sind auf der Website gesundheitsfoerderung.ch zu finden.

I.5. Aufbau und wichtige Grundsätze

Qualitop bietet der Bewegungs- und Gesundheitsbranche eine qualitative Grundlage, wie sie ihre Prozesse und Angebote steuern und kontinuierlich verbessern resp. optimieren kann. Im vorliegenden Handbuch sind Anforderungen beschrieben, die ein Qualitop zertifizierter Methodenanbieter erfüllen muss.

Es gibt sechs Qualitop-Kriterien Ebenen. Jede Qualitop-Kriterien Ebenen besteht aus einer Anzahl Qualitop-Standards. Die Qualitop-Standards beschreiben bestimmte Anforderungen, die erfüllt sein müssen. Daraus ergeben sich typische Indikatoren, welche die Umsetzung der Anforderung erkennbar machen. Mit einer datengestützten Selbstevaluation und Belegen macht der Methodenanbieter die beschriebenen Anforderungen im Rahmen der Qualitop-Zertifizierung sichtbar.

Wichtige Grundsätze bei der Anwendung von Qualitop:

- ▲ Die Anforderungen gelten für jene juristische oder natürliche Person, welche gemäss OR Artikel 97 die Vertragshaftung trägt, mit dem also der Endkunde den Vertrag eingegangen ist. Das ist Schweizer Recht. Wer für die Dienstleistung nicht haftet, muss auch nicht für die Erfüllung der Anforderungen sorgen.
- ▲ Übergeordnetes Recht (Gesetze, Verordnungen, Normen, etc.) muss durch die Dienstleistungsanbieter überprüft, berücksichtigt und eingehalten werden.
- ▲ Alle Dienstleistungen eines zertifizierten Trainingsanbieters erfüllen die Mindestanforderungen von Qualitop.
- ▲ Bei den Anforderungen und Indikatoren werden jeweils Beispiele von verschiedenen Aspekten aufgeführt. Diese dienen als Richtwert. Diese Aufzählungen der Aspekte sind nicht abschliessend und können fallweise ergänzt werden. Je nach Grösse der Dienstleistungsanbieter oder Art des Angebots sind andererseits nicht alle Aspekte zutreffend.
- ▲ Anforderungen von Qualitop gelten auch in dem Fall, bei welchem das Dienstleistungsangebot oder Teile davon durch einen externen Trainer / Fachperson erbracht wird (Dienstleistungen werden durch die Bewegungs- und Gesundheitsanbieter zugekauft).

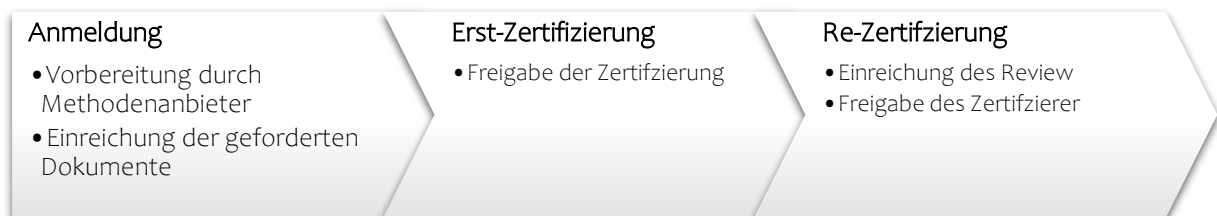
I.6. Anbieterorientierung

Das neue Ordnungssystem zur Regulierung bewegungs- und 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.

II. Beschreibung der Audit-Verfahren

Nach entsprechenden Vorbereitungen stellt sich ein Methodenanbieter der Erst-Zertifizierung. Ein Zertifizierer, der eine durch Qualitop gültige Akkreditierung besitzt, führt das jeweilige Audit durch. Im Vorfeld dieses Audits erhält sie/er bereits zahlreiche Dokumente und Informationen, welche ihr/ihm von dem Methodenanbieter zugestellt werden.

Mit dem Abschluss des erfolgreichen Zertifizierungsverfahrens erhält der Methodenanbieter ein Qualitop-Zertifikat für zwei Jahre. Dann steht zweijährlich eine Re-Zertifizierung an.



II.1. Ablauf der Erst-Zertifizierung

Methodenanbieter	Zertifizierungsstelle
1. Kontaktaufnahme ▲ Kontaktaufnahmen mit der Geschäftsstelle ▲ Auswahl des anzuerkennenden Angebotes	
	2. Offerte / Vertrag ▲ Rücksprache mit dem Methodenanbieter, um Offerte zu erstellen ▲ Zustellen der Offerte oder des Vertrages
3. Angebot Unterzeichnen ▲ Prüfen und Unterzeichnen des Vertrages ▲ Rücksendung des unterzeichneten Vertrages	
	4. Freischalten der Eingabe für die Prüfung ▲ Freigabe-Slot für die einzureichenden Dokumente ▲ Definieren des Abgabetermins für die Dokumentation ▲ Zustellen des Auditprogramms
5. Vorbereitung ▲ Zusammenstellen und Hochladen der geforderten Dokumentationen	
	6. Zertifizierung & Zustellen des Entscheides ▲ Prüfen der erhaltenen Dokumentation gemäss den Standards ▲ Erste Rückmeldung, wenn notwendig Zusatzinformationen einfordern
9. Überwachen und Vorbereitung der Re-Zertifizierung ▲ Prüfen des Auditentscheides ▲ Weiterbildungen für die Re-Zertifizierung vorbereiten	

II.2.Re-Zertifizierung von Methodenanbieter

Für jede vom Kursanbieter beantragte Methode (Kursangebot) müssen die entsprechenden qualifizierten Aus- & Weiterbildungsstunden zur Verfügung stehen.

II.2.1. Ablauf der Re-Zertifizierung

Methodenanbieter	Zertifizierungsstelle
	1. Freischalten des Audit-Slot für Methodenanbieter ▲ Definieren des Abgabetermins für die Dokumentation
2. Vorbereitung Re-Zertifizierung ▲ Angaben zu wichtigen Veränderungen des Methodenanbieters ▲ Erledigungsnachweise zu allfälligen Korrekturmassnahmen ▲ Weiterbildungsbestätigung einreichen ▲ Angaben zu eigenen Qualitätsinitiativen	
	3. Zertifizierung & Zustellen des Entscheides ▲ Prüfen der erhaltenen Dokumentation gemäss den Standards ▲ Rückmeldung, wenn notwendig Zusatzinformationen einfordern
9. Überwachen und Vorbereitung der Re-Zertifizierung ▲ Prüfen des Auditentscheid ▲ Weiterbildungen für die Re-Zertifizierung vorbereiten	

II.3. Zertifizierung von zusätzlichen Kursleiter / Methoden

Für jede vom Kursanbieter beantragte Methode (Kursangebot) müssen die entsprechenden qualifizierten Aus- & Weiterbildungsstunden zur Verfügung stehen.

II.3.1. Ablauf der Nach-Zertifizierung

Methodenanbieter	Zertifizierungsstelle
1. Kontaktaufnahme ▲ Kontaktaufnahmen mit der Geschäftsstelle ▲ Auswahl des anzuerkennenden Angebotes	
	2. Offerte / Vertrag ▲ Rücksprache mit dem Methodenanbieter, um Offerte zu erstellen ▲ Zustellen der Offerte oder des Vertrages
3. Angebot Unterzeichnen ▲ Prüfen und Unterzeichnen des Vertrages ▲ Rücksendung des unterzeichneten Vertrages	
	4. Freischalten der Eingabe für die Prüfung ▲ Freigabe-Slot für die einzureichenden Dokumente ▲ Definieren des Abgabetermins für die Dokumentation ▲ Zustellen des Auditprogramms
5. Vorbereitung ▲ Zusammenstellen und Hochladen der geforderten Dokumentationen	
	6. Zertifizierung & Zustellen des Entscheides ▲ Prüfen der erhaltenen Dokumentation gemäss den Standards ▲ Erste Rückmeldung, wenn notwendig Zusatzinformationen einfordern
9. Überwachen und Vorbereitung der Re-Zertifizierung ▲ Prüfen des Auditentscheides ▲ Weiterbildungen für die Re-Zertifizierung vorbereiten	

II.3.2. Weiterbildungspflicht Methodenanbieter

Zertifizierte Methodenanbieter unterstehen einer unbedingten Weiterbildungspflicht. Diese wird anlässlich der Re-Zertifizierung überprüft. Zertifizierte Methodenanbieter sind verpflichtet, pro Zertifizierungszyklus 2 Weiterbildungstage nachzuweisen. Zur Erfüllung der Weiterbildungspflicht sind fachspezifische Aus- und Weiterbildungstage von offiziellen Weiterbildungsinstitutionen notwendig, sofern sie ein Thema aus der jeweiligen Methode oder Berufsfeld «Bewegungs- und Gesundheitsförderung» beinhalten. Der entsprechende Nachweis muss bei der Re-Zertifizierung eingereicht werden. Der Nachweis muss folgende **Angaben enthalten:**

- ▲ Name des Kursteilnehmers / der Kursteilnehmerin
- ▲ Name des Referenten / der Referentin
- ▲ Weiterbildungsthema
- ▲ Seminarinhalt in Stichworten
- ▲ Weiterbildungsanbieter
- ▲ Anzahl Präsenzstunden
- ▲ Datum des Kurses
- ▲ Unterschrift der Kursleitung / des Organizers, allenfalls Stempel

II.4. Kosten

Die Gebühren betreffen immer die Gültigkeit der Erst-Zertifizierung bis zum Ende der laufenden, zweijährigen Gültigkeitsperiode. Diese sind abhängig vom Zeitpunkt der Antragsstellung und der Anzahl Zertifizierungsbereiche:

II.4.1. Erst-Zertifizierung

Methodenanbieter 1x in 2 Jahren	CHF 150.00	
Kursleiter pro Kursleiter & Methode, 1x in 2 Jahren	1 KursleiterIn / Methode	CHF ---
	2-4 KursleiterIn / Methode	CHF 75.00
	5-9 KursleiterIn / Methode	CHF 60.00
	10-19 KursleiterIn / Methode	CHF 55.00
	20-30 KursleiterIn / Methode	CHF 50.00
	30 und mehr KursleiterIn / Methode	auf Anfrage

Mitglieder von swiss active erhalten 15% Preisangaben immer pro Kursleiter; alle Preise & MWST.

Zusatz EMS-Training	CHF 250.00
----------------------------	------------

II.4.2. Re-Zertifizierung

Methodenanbieter 1x in 2 Jahren	CHF 120.00	
Kursleiter pro Kursleiter & Methode, 1x in 2 Jahren	1 KursleiterIn / Methode	CHF ---
	2-4 KursleiterIn / Methode	CHF 48.00
	5-9 KursleiterIn / Methode	CHF 42.00
	10-19 KursleiterIn / Methode	CHF 35.00
	20 - 30 KursleiterIn / Methode	CHF 30.00
	30 und mehr KursleiterIn / Methode	auf Anfrage

Mitglieder von swiss active erhalten 15% Preisangaben immer pro Kursleiter; alle Preise & MWST.

Zusatz EMS-Training	CHF 150.00
----------------------------	------------

II.4.3. Zusätzliche-Zertifizierung

zusätzlicher Methodenanbieter		
Kursleiter pro Kursleiter & Methode	1 KursleiterIn / Methode	CHF 100.00 – Zertifizierung CHF 30.00 – Schreibgebühr CHF 130.00 - Total

Mitglieder von swiss active erhalten 15% Preisangaben immer pro Kursleiter; alle Preise & MWST.

Sofern Ihr Unternehmen noch keine ZSR-Nummer (VVG) besitzt, gibt es eine einmalige Gebühr von der Sasis AG für die Zuteilung einer neuen ZSR-Nummer für die Abrechnung mit den Krankenversicherungen für die Präventionsbeiträge aus den freiwilligen Zusatzversicherungen (VVG). Anschliessend wird die jährliche Lizenzgebühr der ZSR separat verrechnet. Ausserordentliche erhebliche Zusatzaufwendungen (zusätzliche Überprüfung vor Ort infolge gravierender Abweichungen), die den festgelegten Rahmen sprengen, können verrechnet werden.

II.4.4. Trägerschaft

Für die einmalige Erst-Zertifizierung im ersten Jahr der fixen Phase betragen die Gebühren CHF 330.00 inkl. Mehrwertsteuer und Label-Gebühr an Qualitop. Für die zweijährliche Re-Zertifizierung betragen die Gebühren CHF 170.00 inkl. Mehrwertsteuer und Label-Gebühr an Qualitop.

Die Kriterien, die durch die Trägerschaft gesundheitsfördernder Kurse (Kursanbieter) erfüllt werden müssen, umfassen die folgenden Anforderungsbereiche: Qualifikation der Kursleitenden; Haftpflichtversicherung; Nachweis des Rechtsstatus; Ethik Code; Kundenvertrag; Notfallmanagement;

II.5. Beim Zertifizierungsaudit beachten

Bei der Zertifizierung achtet die Zertifizierungsstelle / Auditor besonders auf die folgenden Punkte:

- ▲ Die Qualitop-Qualitätskriterien und die entsprechenden Standards werden klar erfüllt.
- ▲ Das Qualitätsmanagement-System wird wirkungsvoll angewendet.
- ▲ Ziele, Erwartungen und eigene Qualitätsversprechen der Organisation werden erfüllt.
- ▲ Eine nachhaltige Qualitäts-Entwicklung mit geschlossenen Regelkreisen (Plan-Do-Check-Act) ist gewährleistet.

II.5.1. Re-Zertifizierung beachten

Prüfpunkte, die der Zertifizierungsstelle / Auditor besonders beachtet:

1. Die aktualisierte Selbstevaluation ist zu überprüfen

Wie fällt die Selbstevaluation des Methodenanbieters aus?

- ▲ Wieviel und welche Art von Weiterbildungen wurden gemacht?
- ▲ Ist die Selbstevaluation auf Fakten gestützt und nachvollziehbar?
- ▲ Haben organisatorische und/oder Veränderungen am Qualitätsmanagement-System stattgefunden?
- ▲ Erfüllen neue Angebote die Anforderungen von Qualitop sowie die Ansprüche der eigenen Organisation?
- ▲ Welche eigenen Qualitätsinitiativen hat der Methodenanbieter gestartet und durchgeführt?

II.6. Rekurse

Bei ablehnendem Zertifizierungsentscheid hat der Methodenanbieter die Möglichkeit, Rekurs einzulegen. Die Rekurs Instanz ist in einem gesonderten Reglement festgelegt.

II.7. Umgang mit Kundenbeschwerden

Wenn Kunden oder andere Interessengruppen von Qualitop zertifizierten Methodenanbietern bei der Qualitop-Geschäftsstelle reklamieren, wird wie folgt vorgegangen:

Geht die Teilnehmerreklamation bei der Qualitop-Geschäftsstelle ein, klärt diese ab, inwieweit die Reklamation berechtigt ist. Wenn die Reklamation nicht belegt werden kann und damit auch nicht berechtigt ist, wird dies der entsprechenden Person oder Organisation mitgeteilt und es folgen keine weiteren Schritte.

Impressum

Trägerschaft, Geschäftsstelle und Zertifizierungsstelle: siehe www.qualitop.ch

Bezugsquelle

Das Handbuch kann von www.qualitop.ch heruntergeladen werden.

Inkraftsetzung

Handbuch Qualitop: 2020 tritt am 01.11.2020 in Kraft und gilt als Grundlegendokument der Norm Qualitop Methodenanbieter