

# Manuale Qualitop Informazioni e processo per la certificazione

## Fornitori

Documento applicabile

## Struttura del manuale

Questo manuale Qualitop si rivolge da un lato ai fornitori di servizi di promozione della salute e dell'esercizio fisico che cercano o desiderano rinnovare la certificazione secondo la procedura Qualitop, e dall'altro ai certificatori.

Si presenta nelle seguenti parti:

<b>I. INFORMAZIONI E BACKGROUND</b>	<b>4</b>
<b>I.1. SVILUPPO E GLI OBIETTIVI DI QUALITOP</b>	<b>4</b>
<b>I.2. QUALITOP SUPPORTA E VINCOLA I FORNITORI</b>	<b>4</b>
<b>I.3. ORIENTAMENTO DI BASE</b>	<b>4</b>
<b>I.4. AMBITO DI APPLICAZIONE</b>	<b>5</b>
<b>I.5. STRUTTURA E PRINCIPI IMPORTANTI</b>	<b>5</b>
<b>I.6. ORIENTAMENTO AL FORNITORE</b>	<b>6</b>
<b>II. DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI AUDIT</b>	<b>7</b>
II.1.1. LIBERA SCELTA DEL CERTIFICATORE	7
II.1.2. COS'È UN'UNITÀ DI CERTIFICAZIONE?	7
II.1.3. CHE COSA SI DEVE FARE PER OTTENERE UNA CERTIFICAZIONE?	8
II.1.4. PUÒ ESSERE COMBINATO CON ALTRI CERTIFICATI QM?	8
II.1.5. PER QUANTO TEMPO È VALIDO UN CERTIFICATO?	8
<b>II.2. COSTI</b>	<b>8</b>
II.2.1. REQUISITI DI CERTIFICAZIONE	9
<b>II.3. FUNZIONE DEL CERTIFICATORE</b>	<b>10</b>
II.3.1. ANALIZZARE I DOCUMENTI	10
II.3.2. AUDITING IN LOCO	10
<b>II.4. RICORSI</b>	<b>10</b>
<b>II.5. GESTIRE I RECLAMI DEI CLIENTI</b>	<b>10</b>
<b>II.6. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE INIZIALE O RICERTIFICAZIONE</b>	<b>11</b>
<b>II.7. PROCESSO DELL'AUDIT INTERMEDIO</b>	<b>12</b>
II.7.1. COSA OSSERVARE DURANTE L'AUDIT DI CERTIFICAZIONE	13
II.7.2. COSA OSSERVARE DURANTE L'AUDIT INTERMEDIO	13
II.7.3. RAPPORTO E DECISIONE SULLA CERTIFICAZIONE	14
<b>III. DEFINIZIONI</b>	<b>15</b>
<b>COLOPHON</b>	<b>18</b>

## Prefazione

Il marchio Qualitop viene assegnato ai fornitori che promuovono l'attività fisica e la salute, che dimostrano di soddisfare i criteri di qualità necessari. La verifica di questi criteri e la certificazione con il marchio viene effettuata da un certificatore indipendente.

swiss active è proprietaria del marchio Qualitop, e il presidente Qualitop esercita la gestione, la supervisione e il controllo complessivo sulla gestione di Qualitop. Inoltre, esiste un raggruppamento di standardizzazione indipendente, che è stato recentemente compilato in base agli standard. Essa stabilisce i criteri per la certificazione.

Questo manuale regola il processo e quali sono i requisiti per essere certificati con successo come fornitore.

I requisiti si basano su requisiti operativi, di personale e di formazione specifici per un'offerta efficace e sicura per la salute da parte dei fornitori che promuovono la salute.

L'attenzione si concentra sugli aspetti della **sicurezza** e dell'**efficacia** dell'**offerta**, nonché sulla **qualità del supporto formativo**. La libertà imprenditoriale del fornitore viene così preservata il più possibile.

## Utilizzo del logo e del nome QUALITOP

Le regole per l'uso del logo QUALITOP sono redatte da un gruppo di lavoro "Uso del logo QUALITOP e del nome QUALITOP", utilizzato da swiss active ed elencato in un documento separato.

## I. Informazioni e background

### I.1. Sviluppo e gli obiettivi di Qualitop

Qualitop è stata fondata nel 1996 dal Dr. med. G. Bachmann (allora Helvetia) P. Eigenmann (Premium Certification Solutions GmbH) su incarico delle assicurazioni sanitarie Concordia, Helvetia, KFW Winterthur e SWICA come associazione ai sensi dell'articolo 60 segg. del Codice civile svizzero.

Il marchio Qualitop è gestito e rappresentato dal swiss active dal 2015. swiss active è composta da rappresentanti chiave del settore dell'esercizio e della promozione della salute.

Qualitop è il marchio più noto e diffuso per la garanzia della qualità nel settore dell'esercizio fisico e della promozione della salute in Svizzera. Qualitop conferma il valore dei centri dell'esercizio e della salute nel mercato, il marchio è ben radicato in tutta la Svizzera.

### I.2. Qualitop supporta e vincola i fornitori

Con la certificazione, il fornitore di offerte di esercizio e promozione della salute si impegna a mantenere, valutare e sviluppare ulteriormente la qualità dei fattori rilevanti nel proprio servizio. Il marchio Qualitop rende visibile questo impegno.

Il certificato Qualitop distingue i fornitori che promuovono la salute, il buon esercizio fisico e persegue tre obiettivi generali:

- ▲ Migliorare la trasparenza della descrizione dell'attività fisica e delle offerte di servizi che promuovono la salute per i consumatori.
- ▲ Garantire la qualità dell'esercizio offerta dai fornitori che promuovono la salute in termini di standard rilevanti per il mercato e promuovere l'ottimizzazione continua.
- ▲ Creare una base per le decisioni ufficiali (ammissione all'offerta per corsi di formazione collettivi e individuali, sussidi, ecc.).

### I.3. Orientamento di base

Qualitop soddisfa i requisiti comuni per un sistema di gestione di qualità:

- ▲ **Orientamento ai processi:** L'attenzione è rivolta ai processi decisivi per la gestione e le prestazioni dei fornitori che promuovono l'esercizio fisico e la salute.
- ▲ **Orientamento al cliente:** Gli standard Qualitop riflettono principalmente il punto di vista del cliente.
- ▲ **Efficacia:** L'esercizio e i principi di promozione della salute sono utilizzati per lo sviluppo nell'attuazione e la valutazione delle offerte.
- ▲ **Valutazione:** lo sviluppo sistematico della qualità attraverso l'autovalutazione e la certificazione.

## I.4. Ambito di applicazione

---

Gli standard del fornitore specificano i requisiti minimi per la fornitura di attività fisica e servizi di promozione della salute. Tuttavia, questi standard del fornitore si applicano solo ai servizi nell'area dell'esercizio e della promozione della salute che sono destinati al pubblico.

**Movimento, attività fisica, sport:** Il movimento comprende qualsiasi attività fisica svolta dai muscoli scheletrici che porta a un aumento del consumo di energia. Questa definizione volutamente ampia può comprendere attività fisica e altri tipi di esercizio. Per gli effetti salutari dell'attività fisica, è determinante l'attività totale durante un certo periodo di tempo. Spesso viene fatta una distinzione in base al dominio dell'attività fisica: dentro e fuori casa, durante gli spostamenti, al lavoro o nel tempo libero. Lo sport è quindi una forma speciale di attività fisica che può avere un certo carattere ludico o agonistico: oggi allo sport vengono spesso assegnate altre attività ricreative associate all'esercizio fisico, come l'escursionismo. (BASPO, 2013)

**Attività fisica salutare:** In inglese: Health-Enhancing Physical Activity (HEPA). Qualsiasi forma di attività fisica che migliora la salute e ha il minor numero possibile di effetti collaterali indesiderati è benefica per la salute. L'esercizio efficace per la salute è caratterizzato dalla sua intensità, durata e frequenza. (BASPO, 2013)

**"Exercise":** Il termine "exercise" utilizzato nei paesi di lingua inglese non esiste in tedesco, mentre in italiano si traduce appunto con "esercizio". Di norma, descrive un allenamento fisico intenso volto a migliorare la forma fisica e la salute. (BASPO, 2013) L'esercizio è generalmente inteso come allenamento strutturato, cioè è un'attività fisica che si svolge in un momento, luogo e esercizi pianificati, in base alla durata, intensità e frequenza.

Ulteriori informazioni sulla promozione della salute sono disponibili sul sito [promozionesalute.ch](http://promozionesalute.ch).

## I.5. Struttura e principi importanti

---

Qualitop offre all'industria del movimento e della salute una base qualitativa per controllare, migliorare e ottimizzare continuamente i loro processi e le loro offerte. Questo manuale descrive i requisiti che un fornitore certificato Qualitop deve soddisfare.

Sono disponibili sei livelli di criteri Qualitop. Ogni livello di criteri Qualitop è costituito da una serie di standard Qualitop. Gli standard Qualitop descrivono alcuni requisiti che devono essere soddisfatti. Ciò si traduce in indicatori tipici che rendono riconoscibile l'attuazione del requisito. Con un'autovalutazione supportata da dati e documenti giustificativi, il fornitore rende visibili i requisiti descritti nell'ambito della certificazione Qualitop.

## Principi importanti quando per l'applicazione di Qualitop:

- ▲ I requisiti si applicano alla persona fisica o giuridica che ha la responsabilità contrattuale ai sensi dell'articolo 97 del Codice delle obbligazioni, ovvero con la quale il cliente finale ha stipulato il contratto. Questa è la legge svizzera. Coloro che non sono responsabili del servizio non devono assicurarsi che i requisiti siano soddisfatti.
- ▲ Le leggi vigenti (leggi, regolamenti, norme, ecc.) devono essere controllate, prese in considerazione e rispettate dai fornitori di servizi.
- ▲ Tutti i servizi di un fornitore di formazione certificato soddisfano i requisiti minimi di Qualitop.
- ▲ Vengono forniti esempi di diversi aspetti per i requisiti e gli indicatori. Questi servono da guida. Questi elenchi di aspetti non sono esaustivi e possono essere integrati caso per caso. D'altra parte, a seconda delle dimensioni del fornitore di servizi o del tipo di offerta, non tutti gli aspetti sono applicabili.
- ▲ I requisiti di Qualitop si applicano anche nel caso in cui il servizio o parti di esso siano forniti da un formatore / specialista esterno (i servizi vengono acquistati dall'esercente e dall'operatore sanitario che li offre).

## I.6. Orientamento al fornitore

---

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".

## II. Descrizione del processo di audit

Dopo opportuni preparativi, si presenta al fornitore un certificatore per la certificazione iniziale. Un certificatore che ha un valido accreditamento da Qualitop, effettua il rispettivo audit in loco. Nel periodo precedente questo audit, riceve già numerosi documenti e informazioni che gli vengono inviati dal fornitore.

Una volta completato con successo il processo di certificazione, il fornitore riceve un certificato Qualitop. Questo rimane valido per tre anni.

Quindi, è prevista una ricertificazione con un nuovo audit. Negli anni successivi viene effettuato un audit intermedio all'anno. Dopo ogni audit, il certificatore crea un rapporto di audit dettagliato che elenca le deviazioni dagli standard Qualitop e contiene informazioni e raccomandazioni.



Registrazione e  
offerta

### II.1.1. Libera scelta del certificatore

I certificati Qualitop sono riconosciuti in tutta la Svizzera. I fornitori che promuovono l'attività fisica e la salute possono scegliere liberamente il certificatore autorizzato dal marchio Qualitop. Un elenco aggiornato dei certificatori accreditati è pubblicato sul sito [www.qualitop.ch](http://www.qualitop.ch).

### II.1.2. Cos'è un'unità di certificazione?

In sostanza: Qualitop è un certificato per organizzazioni o singoli fornitori (struttura e processo). Ogni sede di un fornitore è considerata un'unità di certificazione. Nel caso di organizzazioni di grandi dimensioni, può essere opportuno definire i singoli dipartimenti come unità di certificazione separate:

- ▲ se vengono utilizzati più consigli di amministrazione indipendenti
- ▲ se il fornitore di servizi non è certificato al completo
- ▲ se le forme organizzative sono diverse (strutture gestionali decentralizzate)
- ▲ se viene utilizzato un sistema di offerta distinto che differisce dal sistema di offerta del fornitore complessivo (sistemi di valutazione decentralizzati)

Si basa sulle disposizioni applicabili. In casi critici, l'ufficio Qualitop ha l'autorità decisionale.

### II.1.3. Che cosa si deve fare per ottenere una certificazione?

Lo sforzo iniziale per un certificato Qualitop valido per tre anni dipende principalmente dall'ambito dei servizi dell'organizzazione o del fornitore e dal livello di maturità del suo sistema di gestione della qualità.

### II.1.4. Può essere combinato con altri certificati QM?

I fornitori che hanno già un altro sistema di gestione della qualità certificato (es. ISO 9001;) e hanno i certificati corrispondenti non ricevono automaticamente un certificato Qualitop. La verifica del rispetto dei criteri di qualità deve essere effettuata secondo la procedura documentata in questo manuale.

Avere un altro certificato di solito riduce lo sforzo interno richiesto per ottenere la certificazione Qualitop. Quando la certificazione è combinata con un altro standard, è possibile utilizzare le sinergie.

### II.1.5. Per quanto tempo è valido un certificato?

Un certificato Qualitop è valido per un massimo di tre anni dalla data di rilascio. Il certificato Qualitop può essere rinnovato prima della scadenza.

In caso di rinuncia a una ricertificazione (o non effettuata almeno 14 giorni prima della scadenza del certificato), il certificato Qualitop scade dopo la scadenza del periodo di validità. Successivamente, l'organizzazione o il fornitore non possono più fare riferimento a Qualitop in qualsiasi forma. Il certificato Qualitop non può più essere utilizzato. L'iscrizione nel registro centrale dei fornitori certificati (vedi [www.qualitop.ch](http://www.qualitop.ch)) verrà cancellata.

## II.2.Costi

Per fornitori di diverse dimensioni vengono utilizzate procedure diverse. Il fattore di influenza qui utilizzato è il numero di sedi. La tabella seguente può essere utilizzata per verificare quale procedura viene utilizzata. Se un fornitore ha una struttura di gruppo o simile, dovrebbe essere possibile combinare i compiti a livello di gruppo, in modo che l'approccio a questi compiti sia una tantum. Se le sedi sono più di 50, i costi della procedura C si ripetono per le altre sedi.

	Procedura A 1-3 sedi	Procedura B 4-10 sedi	Procedura C 11-50 sedi
Esame del fornitore 1x in 3 anni	CHF 3'000.00	CHF 4'750.00	CHF 7'250.00
Esame della sede per ogni sede, 1x in 3 anni	CHF 915.00		

**I membri di swiss active ricevono uno sconto del 15% su**

*tutti i prezzi escl. spese di viaggio e IVA.*

Se la vostra azienda non dispone ancora di un numero RCC (VVG), Sasis AG riceve una tassa una tantum per l'assegnazione di un nuovo numero RCC per la fatturazione con gli assicuratori sanitari per i contributi di prevenzione agli abbonamenti fitness dell'assicurazione complementare volontaria (VVG). Il canone annuale di RCC verrà quindi fatturato separatamente.

Possono essere addebitate spese aggiuntive straordinarie (ispezioni in loco aggiuntive dovute a gravi deviazioni) che vanno oltre il quadro specificato.

## II.2.1. Requisiti di certificazione

		Procedura A	Procedura B	Procedura C
<b>Certificazione iniziale o Ricertificazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Verificare i requisiti e il concetto di implementazione</li> <li>▲ Determinare lo stato dello standard di qualità</li> <li>▲ Creare report, rilasciare certificati</li> </ul>	Audit in loco	Audit in loco	Audit in loco
<b>1. Audit intermedio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Verificare i requisiti e il concetto di implementazione</li> <li>▲ Creare un breve rapporto</li> </ul>	Conferenza telefonica	Audit in loco	Audit in loco
<b>2. Audit intermedio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Verificare i requisiti e il concetto di implementazione</li> <li>▲ Creare un breve rapporto</li> </ul>	Conferenza telefonica	Conferenza telefonica	Audit in loco
<b>Esame della sede</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Verificare i requisiti e il concetto di implementazione</li> <li>▲ Creare un breve rapporto</li> </ul>			

## II.3. Funzione del certificatore

---

### II.3.1. Analizzare i documenti

Il certificatore esamina la documentazione fornita, prende nota dei commenti sui singoli contenuti della verifica e formula domande più ampie per l'audit in loco.

### II.3.2. Auditing in loco

Sulla base dei risultati della revisione del fascicolo, approfondirà alcuni argomenti, richiederà ulteriori informazioni e/o formulerà suggerimenti e/o misure correttive sulla base dei risultati. Il certificatore conduce anche l'audit intermedio in loco o tramite conferenza telefonica. I risultati dell'audit intermedio sono comunicati in un rapporto.

## II.4. Ricorsi

---

Se la decisione sulla certificazione viene rifiutata, il fornitore ha la possibilità di presentare ricorso. L'autorità di ricorso è stabilita in regolamenti separati.

## II.5. Gestire i reclami dei clienti

---

Se i clienti o altri gruppi di interesse di fornitori certificati Qualitop presentano reclamo all'ufficio Qualitop, viene seguita la seguente procedura:

- ▲ Se il reclamo del fornitore viene ricevuto dall'ufficio Qualitop, chiarirà in che misura il reclamo è giustificato. Se il reclamo non può essere motivato e quindi non giustificato, verrà comunicato alla persona o organizzazione interessata e non verranno intraprese ulteriori azioni.
- ▲ Se il reclamo è giustificato, verrà inoltrato al certificatore. Il certificatore chiarisce la situazione con il fornitore interessato e informa per iscritto la Commissione Qualitop. Durante il successivo audit, il certificatore verificherà nuovamente i fatti più da vicino in loco. I costi per lo sforzo aggiuntivo sono a carico del fornitore.

## II.6. Processo di certificazione iniziale o ricertificazione

Fornitore	Certificatore	Ufficio
<b>1. Presa di contatto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Contatto e pre-registrazione con l'ufficio Qualitop</li> </ul>		<b>2. Offerta / contratto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Consultazione con il fornitore per preparare un'offerta</li> <li>▲ Consegna dell'offerta o del contratto</li> </ul>
<b>3. Conferma dell'ordine</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Controllo e firma del contratto</li> <li>▲ Restituzione del contratto firmato</li> </ul>	<b>5. Consultazione con il fornitore</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Presentazione al fornitore</li> <li>▲ Definizione della scadenza per la documentazione e della data dell'audit</li> <li>▲ Consegna del programma di audit</li> </ul>	<b>4. Assegnazione di un revisore</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Selezione di un idoneo certificatore</li> <li>▲ Ordine al certificatore</li> <li>▲ Notifica ai fornitori in merito ai certificatori</li> </ul>
<b>5. Preparazione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Compilazione e invio della documentazione richiesta</li> <li>▲ Autovalutazione / dossier sul sistema di gestione della qualità</li> <li>▲ Controllo del programma di audit</li> </ul>	<b>6. Preparazione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Verifica della documentazione ricevuta secondo gli standard</li> <li>▲ Primo feedback, se necessario richiesta di ulteriori informazioni</li> <li>▲ Definizione delle domande che saranno esaminate in modo approfondito durante l'audit in loco</li> </ul>	
<b>7. Esecuzione dell'audit in loco</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Approfondimento dei singoli punti con domande</li> <li>▲ Revisione e verifica delle informazioni (documenti in loco)</li> <li>▲ Domande sul sistema di gestione della qualità e sull'offerta controllata.</li> <li>▲ Discussione sulle deviazioni dagli standard, nonché informazioni e raccomandazioni per lo sviluppo della qualità</li> <li>▲ Data per l'audit in loco o la conferenza telefonica</li> </ul>	<b>8. Follow-up</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Creazione del rapporto di audit sull'operato della commissione di certificazione</li> </ul>	
<b>9. Follow-up</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Verifica del rapporto di audit (il rapporto corrisponde ai punti discussi)</li> <li>▲ Pianificazione dell'attuazione delle corrispondenti misure correttive e di ottimizzazione</li> </ul>	<b>10. Monitoraggio e pianificazione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Monitoraggio delle misure correttive definite</li> <li>▲ Pianificazione dell'audit successivo</li> </ul>	<b>9. Follow-up</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Pubblicazione del rapporto della commissione di certificazione</li> <li>▲ Rilascio del certificato Qualitop</li> <li>▲ Attivazione del profilo sul portale Qualitop</li> </ul>

## 11.7. Processo dell'audit intermedio

Fornitore	Certificatore	Ufficio
	<b>1. Consultazione con l'organizzazione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Definizione della scadenza per la documentazione e della</li> <li>▲ Consegna del programma di audit</li> </ul>	
<b>2. Preparazione della relazione intermedia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Informazioni su modifiche importanti all'interno dell'organizzazione</li> <li>▲ Prova del completamento di eventuali misure correttive</li> <li>▲ Informazioni su come trattare le informazioni dalla certificazione o dal rapporto di audit</li> <li>▲ Informazioni sulle proprie iniziative di qualità.</li> <li>▲ Prove sui singoli punti dell'autovalutazione</li> </ul>	<b>3. Preparazione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Verifica della documentazione ricevuta</li> <li>▲ Definizione delle domande che saranno esaminate in modo approfondito durante l'audit in loco</li> </ul>	
	<b>4. Esecuzione dell'audit in loco o della conferenza telefonica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Approfondimento dei singoli punti con domande</li> <li>▲ Controllo e verifica delle informazioni (documenti in loco), o richiesta di documenti aggiuntivi</li> <li>▲ Domande sul sistema di gestione della qualità.</li> <li>▲ Discussione sulle deviazioni dagli standard, nonché informazioni e raccomandazioni per lo sviluppo della qualità</li> <li>▲ Sviluppo delle basi per mantenere o ritirare il certificato</li> </ul>	
	<b>5. Follow-up</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Creazione del rapporto di audit sull'operato della commissione di certificazione</li> </ul>	<b>6. Follow-up</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Pubblicazione del rapporto della commissione di certificazione</li> <li>▲ Rilascio del certificato Qualitop</li> <li>▲ Attivazione del profilo sul portale Qualitop</li> </ul>
<b>6. Follow-up</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Verifica del rapporto di audit (il rapporto corrisponde ai punti discussi)</li> <li>▲ Pianificazione dell'attuazione delle corrispondenti misure correttive e di ottimizzazione</li> </ul>		
	<b>7. Monitoraggio e pianificazione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Monitoraggio delle misure correttive definite</li> <li>▲ Pianificazione dell'audit successivo</li> </ul>	

## 11.7.1. Cosa osservare durante l'audit di certificazione

Durante la certificazione, il certificatore pone particolare attenzione ai seguenti punti:

- ▲ I criteri di qualità Qualitop e gli standard corrispondenti sono chiaramente soddisfatti.
- ▲ Il sistema di gestione della qualità viene utilizzato in modo efficace.
- ▲ Gli obiettivi, le aspettative e le promesse di qualità dell'organizzazione vengono soddisfatte.
- ▲ È garantito uno sviluppo sostenibile della qualità con circuiti di controllo chiusi (Plan-Do-Check-Act).

## 11.7.2. Cosa osservare durante l'audit intermedio

Punti di controllo a cui il certificatore presta particolare attenzione:

### 1. *È necessario verificare l'autovalutazione aggiornata*

Qual è l'autovalutazione del fornitore?

- ▲ Come funziona il controllo del fornitore? L'autovalutazione si basa sui fatti ed è comprensibile?
- ▲ L'autovalutazione è integrata da indicatori propri dei fornitori che sono importanti per essi? È in atto un processo di miglioramento a causa di scostamenti dagli obiettivi?
- ▲ Gli standard minimi di Qualitop vengono soddisfatti?

### 2. *Grandi cambiamenti*

Sono state apportate modifiche organizzative e/o al sistema di gestione della qualità?

- ▲ Che influenza hanno sull'ambito del certificato?
- ▲ I criteri di qualità Qualitop e i loro requisiti vengono ancora soddisfatti?
- ▲ Il sistema di gestione della qualità è stato migliorato?
- ▲ Sulla base di quali risultati interni e analisi dei bisogni sono stati effettuati questi cambiamenti?
- ▲ Le nuove offerte soddisfano i requisiti di Qualitop e quelli della propria organizzazione?

### 3. *Iniziative proprie per lo sviluppo della qualità*

- ▲ Quali proprie iniziative di qualità ha avviato e realizzato l'organizzazione / fornitore?
- ▲ Quanti e che tipo di sviluppi sono stati effettuati?

### 4. *Gestione di misure / condizioni correttive*

- ▲ Eventuali requisiti di correzione sono stati elaborati e completati in modo verificabile e sostenibile?

### 5. *Gestione degli indizi*

- ▲ In quale forma l'organizzazione / il fornitore ha implementato le istruzioni dell'autorità di certificazione o la loro attuazione prevista?

### II.7.3. Rapporto e decisione sulla certificazione

Nel rapporto di audit, il certificatore dichiara in che misura l'organizzazione soddisfa i sei criteri di qualità Qualitop e i relativi standard Qualitop. Il team di audit si basa sulla seguente valutazione:

Livelli di qualità	Relazione di audit	Decisione sulla certificazione
<p><b>Sistema ben sviluppato</b> I criteri Qualitop e i suoi standard sono soddisfatti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ fa dichiarazioni sui punti di forza dell'organizzazione</li> <li>▲ può formulare raccomandazioni</li> </ul>	Il certificato può essere rilasciato immediatamente.
<p><b>Sistema parzialmente funzionante</b> I criteri Qualitop e la maggior parte degli standard sono soddisfatti.</p> <p>Solo pochi difetti minori e / o un difetto maggiore che possono essere corretti in breve tempo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ fa dichiarazioni sui punti di forza dell'organizzazione</li> <li>▲ fa dichiarazioni sui requisiti di correzione minori</li> <li>▲ fa dichiarazioni sui requisiti di correzione maggiori</li> <li>▲ fornisce suggerimenti per ulteriori sviluppi</li> </ul>	Il certificato viene emesso dopo che il revisore ha confermato che le carenze sono state effettivamente sanate.
<p><b>Sistema poco sviluppato</b> Uno o più criteri Qualitop e / o sono diversi dagli standard <b>non</b> sono soddisfatti.</p> <p>Ci sono molti piccoli e / o grandi difetti che dimostrano che il sistema non è completamente sviluppato e non funziona o funziona solo in parte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ fa dichiarazioni sui punti di forza dell'organizzazione</li> <li>▲ fa dichiarazioni sui requisiti di correzione minori</li> <li>▲ fa dichiarazioni sui requisiti di correzione maggiori</li> <li>▲ fornisce suggerimenti per ulteriori sviluppi</li> </ul>	Il certificato non viene rilasciato, l'audit deve essere ripetuto o si svolgerà un audit di follow-up.

#### Note e raccomandazioni

##### Note

Le note indicano il potenziale di sviluppo e i rischi. Devono essere verificate per rilevanza e dovrebbero servire per un ulteriore sviluppo continuo. Le note che non vengono elaborate possono portare a misure correttive durante la revisione successiva (audit intermedio o ricertificazione).

##### Raccomandazioni

Le raccomandazioni hanno lo scopo di creare valore aggiunto / beneficio per l'organizzazione / fornitore e non rappresentano una carenza o un difetto in relazione al soddisfacimento dei requisiti Qualitop. Spetta all'autorità decisionale dell'organizzazione / fornitore implementarlo. Se non vengono implementati, ciò non ha conseguenze per il rilascio della certificazione.

## III. Definizioni

### Criterion Qualitop

Caratteristica straordinaria di un'istituzione e delle sue offerte, che può essere utilizzata come base oggettiva per la valutazione e l'accertamento.

### Standard Qualitop

Lo standard Qualitop è un livello di qualità vincolante e fisso e si riferisce a un argomento assegnato a un criterio Qualitop.

### Fattori di successo

I fattori di successo sono attività riconosciute e cruciali per il raggiungimento e il mantenimento di obiettivi di successo.

### Feedback / retroazione

Feedback viene dall'inglese e sta per "retroazione". Il feedback proviene da una persona, corrisponde alla sua percezione e comprensione e dovrebbe essere utilizzato per migliorare qualcosa. Il feedback può riguardare i seguenti argomenti:

- ▲ il comportamento di una persona
- ▲ caratteristiche di un'offerta
- ▲ caratteristiche dell'implementazione di un corso
- ▲ ecc.

Il feedback viene spesso raccolto durante o alla fine di un servizio con una valutazione. Per rendere il feedback comparabile e valutabile, dovrebbe essere valutato (esempio: scala da 1 a 6 / da cattivo a molto buono).

### Note

Se le note non vengono elaborate, ciò può portare a misure correttive in occasione dell'audit successivo (audit intermedio o ricertificazione).

### Indicatori

Il termine indicatore deriva dal latino, ed è sinonimo di "segnalatore". Un indicatore mostra l'espressione di una certa caratteristica di un oggetto in esame in forma quantitativa o qualitativa.

### Numero identificativo

Un valore osservato che fa una dichiarazione quantitativa su un misurando o un indicatore: questo può anche includere aspetti statistici, come il valore medio, ecc. o essere collegato a una variabile di riferimento, come il numero di partecipanti, il numero di lezioni, ecc.

### Azioni correttive

Misure per rimediare alle deviazioni identificate dalla norma (ad es. mancato rispetto di un criterio specificato). Viene fatta una distinzione tra

- ▲ deviazioni minori: le deviazioni non hanno o hanno solo una piccola influenza sulla qualità (la certificazione non è in pericolo) e
- ▲ deviazioni gravi: le deviazioni hanno un impatto importante sulla qualità (la certificazione potrebbe non essere concessa o mantenuta).

## **Clienti / mercato**

I clienti delle organizzazioni / centri sono:

- ▲ Individui, gruppi di persone o istituzioni (uffici, autorità, aziende, associazioni, ecc.) che acquistano un determinato servizio dall'ente.
- ▲ Partner di interesse che impiegano un partecipante, ad esempio un'azienda

## **Competenze**

Conoscenza, comprensione, abilità o attitudini come proprietà osservabili o misurabili o entrambe e che possono essere applicate e utilizzate professionalmente e / o personalmente in una data situazione lavorativa.

## **Fornitore**

Responsabilità, poteri e interrelazioni, regolamentati in uno schema con l'aiuto del quale un'istituzione svolge i propri compiti.

## **Procedura**

Segue le attività logicamente correlate per creare un prodotto o servizio o un valore aggiunto. È attivato da un bisogno o da un momento temporale e produce un risultato.

## **Sistema di gestione della qualità (SGQ)**

Un sistema di gestione per stabilire obiettivi di qualità e raggiungere questi obiettivi.

## **Ciclo di controllo**

Modello concettuale che contiene le attività cooperative che influenzano la qualità, dalla determinazione dei requisiti alla determinazione del rispetto di tali requisiti. In caso di deviazioni vengono prese misure correttive.

## **Certificazione**

La certificazione è una procedura che conferma la conformità a criteri specificati (standard Qualitop) da parte di un certificatore. La verifica e la conferma viene effettuata da un certificatore accreditato e indipendente.

## **Scopo**

Uno stato futuro anticipato nell'immaginazione e nella pianificazione, che è un orientamento per azioni presenti e future.

## **Finalità**

Motivazione, scopo o intenzione di ciò che qualcuno cerca di ottenere con un obiettivo prefissato.

## **Centro fitness**

Un centro fitness è una palestra in cui è possibile svolgere un allenamento di forza e / o cardiovascolare efficiente ed efficace e / o partecipare a offerte di gruppo in un ambiente sicuro.

## **Forza e allenamento cardiovascolare**

Attività sopra soglia pianificata, strutturata e ripetuta che porta al mantenimento o al miglioramento delle prestazioni fisiche attraverso adattamenti morfologici, metabolici e funzionali.

## **Allenamento muscolare**

L'allenamento muscolare è un allenamento volto a migliorare le capacità di forza e / o aumentare la massa muscolare. Durante l'allenamento muscolare, i muscoli coinvolti devono creare la tensione necessaria per un allenamento efficace. Queste tensioni possono essere create in diversi modi.

**Assistenza clienti**

L'assistenza clienti include le precauzioni e le istruzioni necessarie per iniziare e accompagnare l'allenamento di forza e cardiovascolare dei clienti.

**Supervisione**

La supervisione è compito del personale qualificato. La supervisione garantisce che i clienti utilizzino i dispositivi in modo corretto e sicuro.

**Senza supervisione**

Vengono offerte ore di formazione senza supervisione se nessuna persona che è al servizio del fornitore è fisicamente presente presso il fornitore e può vedere l'area di formazione con i propri occhi.

## Colophon

Sponsorizzazione, ufficio e ente di certificazione: vedi [www.qualitop.ch](http://www.qualitop.ch)

### Fonte di approvvigionamento

Il manuale può essere scaricato da [www.qualitop.ch](http://www.qualitop.ch).

### Entrata in vigore

Manuale Qualitop: entra in vigore il 1.11.2020 ed è considerato il documento di base dello standard del Fornitori Qualitop