

Manuale Qualitop Informazioni e processo per la certificazione

Fornitore del metodo

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:

I. INFORMAZIONI E BACKGROUND	4
I.1. LO SVILUPPO E GLI OBIETTIVI DI QUALITOP	4
I.2. QUALITOP SUPPORTA E VINCOLA I FORNITORI DEL METODO	4
I.3. ORIENTAMENTO DI BASE	4
I.4. AMBITO DI APPLICAZIONE	5
I.5. STRUTTURA E PRINCIPI IMPORTANTI	5
I.6. ORIENTAMENTO AL FORNITORE	6
II. DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI AUDIT	7
II.1. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE INIZIALE	7
II.2. RICERTIFICAZIONE DEI FORNITORI DI METODI	7
II.2.1. PROCESSO DI RICERTIFICAZIONE	8
II.3. CERTIFICAZIONE DI ALTRI DIRETTORI DI CORSO / METODI	9
II.3.1. PROCEDURA DI POST-CERTIFICAZIONE	9
II.3.2. OBBLIGO DI FORMAZIONE CONTINUA DAPARTE DEL FORNITORE DEL METODO	10
II.4. COSTI	11
II.4.1. CERTIFICAZIONE INIZIALE	11
II.4.2. RICERTIFICAZIONE	11
II.4.3. CERTIFICAZIONE SUPPLEMENTARE	11
II.4.4. SPONSORIZZAZIONE	12
II.5. COSA OSSERVARE DURANTE L'AUDIT DI CERTIFICAZIONE	12
II.5.1. NOTA: RICERTIFICAZIONE	12
II.6. RICORSI	12
II.7. GESTIRE I RECLAMI DEI CLIENTI	12
IMPRESSUM	FEHLER! TEXTMARKE NICHT DEFINIERT.

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 complessivi 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. Lo 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 del metodo

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)

"organizzazione": 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.

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 si utilizza 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 del metodo riceve un certificato Qualitop per due anni. Poi ogni due anni è prevista una nuova certificazione.



II.1. Processo di certificazione iniziale

Fornitore del metodo	Autorità di certificazione
1. Presa di contatto ▲ Presa di contatto con l'ufficio ▲ Selezione dell'offerta da riconoscere	2. Offerta / contratto ▲ Consultazione con il fornitore del metodo per preparare un'offerta ▲ Consegna dell'offerta o del contratto
3. Ordine al certificatore ▲ Controllo e firma del contratto ▲ Restituzione del contratto firmato	4. Attivazione d'ingresso per il test ▲ Slot di rilascio per i documenti da presentare ▲ Definizione della scadenza per la documentazione ▲ Consegna del programma di audit
5. Preparazione ▲ Compilazione e caricamento della documentazione richiesta	6. Certificazione e comunicazione della decisione ▲ Verifica della documentazione ricevuta secondo gli standard ▲ Primo feedback, se necessario richiesta di ulteriori informazioni ▲ Definizione delle domande che saranno esaminate in modo approfondito durante l'audit in loco
9. Monitoraggio e preparazione della ricertificazione ▲ Controllo della decisione di audit ▲ Preparazione di un'ulteriore formazione per la ricertificazione	

II.2. Ricertificazione dei fornitori di metodi

Per ogni metodo (offerta di corso) richiesto dal fornitore del corso, devono essere disponibili le corrispondenti ore di formazione qualificata e di perfezionamento.

II.2.1. Processo di ricertificazione

Fornitore del metodo	Autorità di certificazione
<p>2. Preparazione della ricertificazione</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ Informazioni su modifiche importanti al fornitore del metodo ▲ Prova del completamento di eventuali misure correttive ▲ Presentazione della conferma della formazione continua ▲ Informazioni sulle proprie iniziative di qualità 	<p>1. Rilascio dello slot di audit per i fornitori di metodi</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ Definizione della scadenza per la documentazione
<p>9. Monitoraggio e preparazione della Ricertificazione</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ Controllo della decisione di audit ▲ Preparazione di un'ulteriore formazione per la ricertificazione 	<p>3. Certificazione e comunicazione della decisione</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ Verifica della documentazione ricevuta secondo gli standard ▲ Feedback, se necessario richiesta di ulteriori informazioni ▲ Definizione delle domande che saranno esaminate in modo approfondito durante l'audit in loco

11.3. Certificazione di altri direttori di corso / metodi

Per ogni metodo (offerta di corsi) richiesto dal fornitore del corso, devono essere disponibili le ore di istruzione e formazione qualificata appropriate.

11.3.1. Procedura di post-certificazione

Fornitore di metodi	Organismo di certificazione
1. Contatta ▲ Contattare l'ufficio ▲ Selezione dell'offerta da riconoscere	2. Offerta / Contratto ▲ Consultazione con il fornitore del metodo per preparare un preventivo ▲ Consegna dell'offerta o del contratto
3. Firma l'offerta ▲ controllare e firmare il contratto ▲ Restituzione del contratto firmato	
5. Preparazione ▲ Compilazione e caricamento della documentazione richiesta	4. Attivare l'ingresso per il controllo ▲ Slot di rilascio dei documenti da presentare ▲ Definire la scadenza della documentazione ▲ Consegna del programma di audit
	6. Certificazione e consegna della decisione ▲ Revisione della documentazione ricevuta secondo gli standard ▲ Primo feedback, richiesta di informazioni aggiuntive se necessario
9. Monitoraggio e preparazione di Ricertificazione ▲ Revisione della decisione di audit ▲ Preparare un'ulteriore formazione per la ricertificazione	

II.3.2. Obbligo di formazione continua da parte del fornitore del metodo

Fornitori di metodi certificati sono soggetti a un obbligo di formazione incondizionato. Questo verrà verificato durante la ricertificazione. I fornitori di metodo certificati sono tenuti a fornire la prova di 2 giorni di formazione per ciclo di certificazione. Al fine di adempiere al dovere di formazione continua, sono necessari corsi di formazione specifica per materia e perfezionamento professionale presso istituti ufficiali di istruzione superiore, a condizione che contengano un argomento del rispettivo metodo o campo professionale di "attività fisica e promozione della salute". La prova corrispondente deve essere presentata per la ricertificazione. La prova deve contenere le seguenti **informazioni**:

- ▲ Nome del partecipante al corso
- ▲ Nome del relatore
- ▲ Argomento di formazione
- ▲ Contenuti del seminario in parole chiave
- ▲ Fornitori di formazione
- ▲ Numero di ore di presenza
- ▲ Data del corso
- ▲ Firma del responsabile del corso / organizzatore, timbro se necessario

II.4. Costi

Le tariffe riguardano sempre la validità della certificazione iniziale fino alla fine del biennio di validità in corso. Questi dipendono dal momento della domanda e dal numero di aree di certificazione:

II.4.1. Certificazione iniziale

Fornitore del metodo 1x in 2 anni	CHF 150.00	
Istruttore del corso per istruttore e metodo del corso, 1x in 2 anni	1 istruttore / metodo del corso	CHF ---
	2-4 istruttori / metodo del corso	CHF 75.00
	5-9 istruttori / metodo del corso	CHF 60.00
	10-19 istruttori / metodo del corso	CHF 55.00
	20 - 30 istruttori / metodo del corso	CHF 50.00
	30 e più istruttori / metodo del corso	su richiesta

I membri di CI Fitness ricevono il 15% *prezzi sempre per istruttore di corso; tutti i prezzi e l'IVA.*

Addizione del Formazione EMS	CHF 250.00
------------------------------	------------

II.4.2. Ricertificazione

Fornitore del metodo 1x in 2 anni	CHF 120.00	
Istruttore del corso per istruttore e metodo del corso, 1x in 2 anni	1 istruttore / metodo del corso	CHF ---
	2-4 istruttori / metodo del corso	CHF 48.00
	5-9 istruttori / metodo del corso	CHF 42.00
	10-19 istruttori / metodo del corso	CHF 35.00
	20 - 30 istruttori / metodo del corso	CHF 30.00
	30 e più istruttori / metodo del corso	su richiesta

I membri di CI Fitness ricevono il 15% *prezzi sempre per istruttore di corso; tutti i prezzi e l'IVA.*

Addizione del Formazione EMS	CHF 150.00
------------------------------	------------

II.4.3. Certificazione supplementare

fornitore di metodi aggiuntivi		
Leader del corso per istruttore e metodo	1 Istruttore / Metodo	CHF 100.00 – Certificazione CHF 30.00 - Tassa di scrittura CHF 130.00 - Totale

I membri di CI Fitness ricevono il 15% *prezzi sempre per istruttore di corso; tutti i prezzi e l'IVA*

Se la vostra azienda non dispone ancora di un numero RCC (VG), SASIS SA 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 dell'assicurazione complementare volontaria (VG). 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.4.4. Sponsorizzazione

Per la certificazione iniziale della fase fissa nel primo anno, la tassa è di CHF 330.00 una tantum, IVA inclusa e tassa di certificazione Qualitop. Per la ricertificazione biennale, la quota è di CHF 170,00 IVA inclusa e tassa di certificazione Qualitop.

I criteri che devono essere soddisfatti dalla sponsorizzazione di corsi di promozione della salute (fornitori di corsi) includono le seguenti aree di requisiti: qualifica degli istruttori del corso, Assicurazione di responsabilità civile, Prova dello status giuridico, Codice etico, Contratto cliente, Gestione dell'emergenza.

II.5. Cosa osservare durante l'audit di certificazione

Durante la certificazione, l'ente di certificazione / auditor, 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).

II.5.1. Nota: Ricertificazione

Punti di controllo a cui l'ente di certificazione / auditor presta particolare attenzione:

1. È necessario verificare l'autovalutazione aggiornata

Qual è l'autovalutazione del fornitore del metodo?

- ▲ Quanti e che tipo di corsi di formazione sono stati seguiti?
- ▲ L'autovalutazione si basa sui fatti ed è comprensibile?
- ▲ Sono state apportate modifiche organizzative e/o al sistema di gestione della qualità?
- ▲ Le nuove offerte soddisfano i requisiti di Qualitop e quelli della propria organizzazione?
- ▲ Quali iniziative di qualità ha avviato e realizzato il fornitore del metodo?

II.6. Ricorsi

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

II.7. Gestire i reclami dei clienti

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

Il reclamo del fornitore viene ricevuto dall'ente di certificazione, 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.

Colophon

Sponsorizzazione, ufficio e ente di certificazione: vedi www.qualitop.ch

Fonte di approvvigionamento

Il manuale può essere scaricato da www.qualitop.ch.

Entrata in vigore

Manuale Qualitop: entra in vigore il 1.11.2020 ed è considerato il documento di base dello standard dei fornitori di metodi Qualitop