Manuale Qualitop
Informazioni e procedura per la certificazione

Fornitori di metodi

Documento applicabile

Qualitop by swiss active, Albisriederstrasse 226, 8047 Zurigo, info@qualitop.ch, 044 430 14 01

Struttura del manuale

Il presente manuale Qualitop si rivolge, da un lato, ai fornitori di servizi di promozione del movimento e della salute che intendono ottenere o rinnovare una certificazione secondo la procedura Qualitop e, dall'altro, agli enti certificatori.

È composto dalle seguenti parti:

I. INFORMAZIONI E CONTESTO DEL LABEL QUALITOP 4

I.1. LO SVILUPPO E GLI OBIETTIVI 4
I.2. SYMBOLIK 4
I.3. ORIENTAMENTO DI BASE 4
I.4. CAMPO DI APPLICAZIONE 5
I.5. PRINCIPI IMPORTANTI PER L'APPLICAZIONE 5

II. INFORMAZIONI PER I FORNITORI DI PRESTAZIONI CERTIFICATI 6

II.1. STRUTTURA DELLA CERTIFICAZIONE 6
II.2. VALIDITÀ DEL CERTIFICATO QUALITOP 6
II.3. PROCESSO DI COLLABORAZIONE CON GLI ASSICURATORI MALATTIA 7

III. INFORMAZIONI SUL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE 8

III.1. SVOLGIMENTO E PUNTI DI VERIFICA DELLA CERTIFICAZIONE 8
III.1.1. CERTIFICAZIONE 9
III.1.2. RICERTIFICAZIONE 11
III.2. COSTI DELLA CERTIFICAZIONE 12
III.2.1. CERTIFICAZIONE 12
III.2.2. RICERTIFICAZIONE 12
III.3. DECISIONE DI CERTIFICAZIONE 13
III.3.1. RAPPORTO DI AUDIT 13
III.3.2. RICORSI 14
III.3.3. GESTIONE DEI RECLAMI DEI CLIENTI 14

IV. GLOSSARIO 15

V. BIBLIOGRAFIA 18

COLOPHON 19

Prefazione

Il marchio Qualitop viene conferito ai fornitori di servizi di promozione del movimento e della salute che dimostrano di soddisfare i criteri di qualità richiesti. La verifica di tali criteri e la certificazione con il marchio sono effettuate da un ente certificatore indipendente.

swiss active è titolare del marchio Qualitop; la presidenza Qualitop esercita la direzione generale, la vigilanza e il controllo sulla gestione di Qualitop. Inoltre, esiste un gruppo di normazione indipendente, ricostituito di volta in volta in funzione della norma, che definisce i criteri per la certificazione.

Il presente manuale descrive i requisiti e le procedure che un fornitore di metodi deve soddisfare per ottenere un certificato Qualitop. Esso disciplina lo svolgimento della procedura e i requisiti necessari per ottenere con successo la certificazione come fornitore di metodi.

I requisiti si orientano a presupposti operativi, personali e specifici dell'allenamento necessari per un'offerta sicura ed efficace dal punto di vista della salute nell'ambito della promozione del movimento e della salute.

In primo piano vi sono gli aspetti della sicurezza e dell'efficacia dell'offerta, nonché la qualità dell'assistenza durante l'allenamento. La libertà imprenditoriale dei fornitori viene preservata per quanto possibile.

Uso del logo QUALITOP e del nome QUALITOP

Le regole per l'utilizzo del logo QUALITOP sono elaborate da un gruppo di lavoro «Utilizzo del logo QUALITOP e del nome QUALITOP», istituito da swiss active, e sono disciplinate in un documento separato.

I. Informazioni e contesto del label Qualitop

I.1. Lo sviluppo e gli obiettivi

Qualitop è stata fondata nel 1996 dal Dr. med. G. Bachmann e da Paul Eigenmann, su incarico degli assicuratori malattia Concordia, Helvetia, KFW Winterthur e SWICA, come associazione ai sensi degli articoli 60 e seguenti del Codice civile svizzero.

Dal 2015 il marchio Qualitop è gestito e rappresentato da swiss active. swiss active è composta da importanti rappresentanti del settore della promozione del movimento e della salute.

Qualitop è il marchio più conosciuto e più diffuso per la garanzia della qualità nel settore della promozione del movimento e della salute in Svizzera. Il mercato del movimento e della salute conferma il valore di Qualitop; il marchio è ben radicato a livello nazionale.

I.2. Symbolik

Con la certificazione, il fornitore di metodi per offerte di promozione del movimento e della salute si impegna a curare, valutare e sviluppare ulteriormente i fattori rilevanti per la qualità del proprio servizio. Il marchio Qualitop rende visibile questo impegno.

Il certificato Qualitop distingue i buoni fornitori di metodi per la promozione del movimento e della salute e persegue tre obiettivi generali:

- Migliorare la trasparenza nella descrizione delle offerte di promozione del movimento e della salute e dei servizi per i consumatori.
- Garantire la qualità dei fornitori di promozione del movimento e della salute secondo requisiti rilevanti per il mercato e promuovere l'ottimizzazione continua.
- Creare una base per decisioni delle autorità, ad esempio l'autorizzazione a presentare offerte per allenamenti collettivi e individuali, sovvenzioni e simili.

I.3. Orientamento di base

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

- Orientamento ai processi: L'attenzione è rivolta ai processi decisivi per la gestione e l'erogazione delle prestazioni da parte dei fornitori di offerte di promozione del movimento e della salute.
- Orientamento al cliente: I requisiti Qualitop riflettono in primo luogo la prospettiva dei clienti.
- Efficacia: I principi di promozione del movimento e della salute sono presi in considerazione nello sviluppo, nell'attuazione e nella valutazione delle offerte.
- Valutazione: Lo sviluppo sistematico della qualità attraverso l'autovalutazione e la certificazione.

I.4. Campo di applicazione

I requisiti della norma per i fornitori di metodi definiscono i requisiti minimi per l'erogazione di servizi di promozione del movimento e della salute. Questa norma per i fornitori si applica tuttavia solo ai servizi nell'ambito della promozione del movimento e della salute che sono accessibili al pubblico e possono essere utilizzati.

Movimento, attività fisica, sport: Il movimento comprende qualsiasi attività fisica esercitata dalla muscolatura scheletrica che comporta un aumento del consumo energetico. Questa definizione volutamente ampia può includere attività sportive e altre forme di movimento. Per gli effetti benefici sulla salute dell'attività fisica è determinante l'attività complessiva svolta durante un determinato periodo di tempo. Spesso si distingue in base al dominio dell'attività fisica: in casa e nei dintorni, negli spostamenti, sul lavoro o nel tempo libero. Lo sport è quindi una forma particolare di attività fisica, che può avere un certo carattere ludico o competitivo, ma non necessariamente: oggi vengono spesso considerate sport anche altre attività del tempo libero legate al movimento, come ad esempio l'escursionismo. (BASPO, 2013)

Movimento benefico per la salute: Inglese: Health-Enhancing Physical Activity (HEPA). È benefica per la salute qualsiasi forma di attività fisica che migliora la salute e presenta il minor numero possibile di effetti indesiderati. Il movimento benefico per la salute è caratterizzato da intensità, durata e frequenza. (BASPO, 2013)

Exercise: Il termine inglese Exercise non ha un equivalente diretto nella lingua tedesca. Di norma descrive un allenamento fisico intenso finalizzato al miglioramento della forma fisica e della salute. (BASPO, 2013) Con Exercise si intende in generale un allenamento strutturato, cioè un'attività fisica svolta in un momento pianificato, in un luogo pianificato, con esercizi pianificati e con durata, intensità e frequenza definite.

I.5. Principi importanti per l'applicazione

- I requisiti si applicano alla persona giuridica o fisica che, ai sensi dell'articolo 97 del Codice delle obbligazioni svizzero, assume la responsabilità contrattuale nei confronti del cliente finale con cui è stato concluso il contratto. Si tratta del diritto svizzero. Chi non è responsabile della prestazione del servizio non deve nemmeno provvedere all'adempimento dei requisiti.
- Il diritto sovraordinato, come leggi, ordinanze, norme ecc., deve essere verificato, considerato e rispettato dai fornitori di servizi.
- Tutti i servizi di un fornitore di metodi certificato soddisfano i requisiti minimi di Qualitop.
- Nei requisiti e negli indicatori vengono di volta in volta riportati esempi relativi a diversi aspetti. Essi servono come valore di riferimento. Tali 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 l'offerta di servizi, o parti di essa, sia erogata da un formatore esterno o da una persona specializzata esterna; in tal caso i servizi sono acquistati dai fornitori di movimento e salute.

II. Informazioni per i fornitori di prestazioni certificati

II.1. Struttura della certificazione

In linea di principio vale quanto segue: Qualitop certifica i fornitori di metodi (fornitori di prestazioni). I fornitori di metodi vengono certificati come struttura complessiva. Questa struttura complessiva viene verificata secondo la struttura di certificazione illustrata di seguito.

	Management / Unità giuridica Numero GLN / Numero RCC		
	|	|	|
	Responsabile del corso / Metodo 1 Numero ZSR e GLN	Responsabile del corso / Metodo 2 Numero ZSR e GLN	Responsabile del corso / Metodo 3 Numero ZSR e GLN
Sede 1 Numero ZSR e GLN	+	+	+
Sede 2 Numero ZSR e GLN	+	+	+
ecc.	+	+	+

L'intera certificazione avviene tramite il management o l'unità giuridica del fornitore di metodi.

Ogni sede gestita in modo indipendente è considerata un'unità di certificazione separata e riceve un numero RCC individuale. Ai rispettivi numeri RCC vengono attribuiti i metodi offerti nonché il numero e i nomi dei responsabili del corso per ciascun metodo. Per ogni sede sono rimborsabili solo quei corsi di metodo che vengono svolti integralmente da responsabili del corso certificati e che sono registrati nel relativo numero RCC.

Per favorire un processo di rimborso senza intoppi, il fornitore di metodi presenta in modo chiaro sul proprio sito web tutte le offerte e le sedi offerte e certificate.

II.2. Validità del certificato Qualitop

Un certificato Qualitop è valido in tutta la Svizzera per due anni a partire dalla data di emissione. Successivamente è necessaria una ricertificazione.

In caso di modifiche strutturali – ad esempio in caso di vendita dell'azienda o di cambiamenti del personale – il fornitore di metodi certificato è tenuto a comunicarle alla segreteria. Quest'ultima verifica quali misure e quali costi siano necessari per mantenere la validità giuridica della certificazione o per adeguarla di conseguenza, affinché le offerte esistenti continuino a essere rimborsabili.

Il rinnovo del certificato Qualitop (ricertificazione) viene avviato due mesi prima della scadenza del periodo di validità, al fine di evitare la perdita della validità del certificato. Dopo il completamento positivo del processo e il superamento della verifica, la validità del certificato Qualitop viene prorogata di due anni.

Se non si desidera effettuare una ricertificazione, ciò deve essere comunicato alla segreteria più di due mesi prima della scadenza del certificato Qualitop. Successivamente il fornitore di metodi non potrà più fare riferimento a Qualitop in alcuna forma. Il certificato Qualitop non potrà più essere utilizzato. L'iscrizione nel registro centrale dei fornitori certificati viene cancellata.

II.3. Processo di collaborazione con gli assicuratori malattia

I fornitori di metodi certificati da Qualitop sono autorizzati a consentire ai propri clienti di presentare agli assicuratori malattia i costi dei corsi di metodo certificati nell'ambito della promozione della salute, svolti da responsabili del corso certificati, e di ottenerne un rimborso parziale, a condizione che il rispettivo assicuratore malattia riconosca tale metodo.

Va tenuto presente che l'importo del rimborso dipende da diversi fattori, come ad esempio la copertura assicurativa scelta o il rispettivo assicuratore malattia, poiché ogni assicuratore può decidere autonomamente quali offerte di metodo desidera rimborsare e in quale misura. Il certificato Qualitop costituisce quindi un elemento centrale per una collaborazione efficace tra clienti finali e assicuratori malattia.

Il fornitore di metodi può rilasciare ai propri clienti finali il modulo di richiesta di rimborso, affinché questi possano presentarlo insieme alla fattura emessa e ottenere, a seconda del modello assicurativo, un rimborso proporzionale.

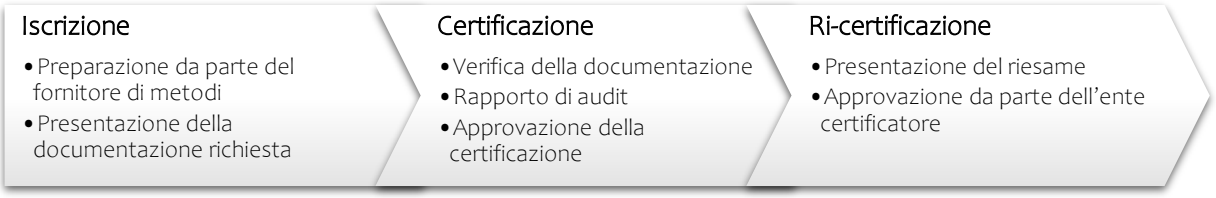
III. Informazioni sul processo di certificazione

III.1. Svolgimento e punti di verifica della certificazione

Dopo un'adeguata preparazione, il richiedente si sottopone alla certificazione. Prima di questo audit, il richiedente trasmette tramite il portale myQualitop i documenti e le informazioni richiesti. Un certificatore Qualitop conduce infine l'audit. Ogni richiedente deve soddisfare i requisiti della norma Qualitop vigente per ottenere la certificazione richiesta. Durante la certificazione, il certificatore Qualitop presta particolare attenzione ai seguenti punti:

- I requisiti Qualitop sono soddisfatti.
- Le rispettive offerte dei metodi certificati sono reperibili sul sito web in modo differenziato e trasparente.
- Il sistema di gestione della qualità viene applicato in modo efficace.
- Gli obiettivi, le aspettative e le promesse di qualità proprie dell'organizzazione sono soddisfatti.
- È garantito uno sviluppo sostenibile della qualità con cicli di regolazione chiusi (Plan-Do-Check-Act).

Al termine della procedura di certificazione conclusa con successo, il fornitore di metodi riceve un certificato Qualitop. In linea di principio, questo rimane valido per due anni. Per tutta la durata della validità, il fornitore di metodi è tenuto a comunicare al certificatore tutte le modifiche all'interno della struttura di certificazione (vedi II.1). In questo modo il certificatore può valutare se e quali misure siano necessarie per continuare a garantire la validità giuridica della certificazione esistente o, se del caso, per ampliarla. Dopo due anni è prevista una ricertificazione.



Nella ricertificazione, il certificatore presta particolare attenzione ai seguenti punti di verifica:

- Sono state soddisfatte le **giornate di formazione continua** per ciascun responsabile del corso?
- Tutti i responsabili del corso dispongono di un **certificato BLS-AED valido**?
- Le rispettive offerte dei metodi certificati sono reperibili in modo differenziato **e trasparente sul sito web**?
- Qual è il risultato dell'autovalutazione del fornitore di metodi in merito all'adempimento dei requisiti Qualitop?
- Sono intervenuti cambiamenti organizzativi e/o modifiche al sistema di gestione della qualità?

III.1.1. Certificazione

Fornitore di metodi	Ente di certificazione
1. Presa di contatto ▲ Selezione dell'offerta da riconoscere tramite il sito web (Inscrizione | Qualitop)	
	2. Offerta / contratto ▲ Invio dell'offerta o del contratto tramite myQualitop (swiss active | Qualitop)
3. Conferma dell'incarico ▲ Verifica e firma del contratto ▲ Restituzione tramite myQualitop	
	4. Emissione della fattura e attivazione dello slot di audit ▲ Invio della fattura tramite myQualitop ▲ Abilitazione dello slot di audit tramite myQualitop
5. Pagamento della fattura e preparazione ▲ Pagamento della fattura ▲ Caricamento dell'Excel di dichiarazione compilato (modello Qualitop), incluse le documentazioni richieste, nello slot di audit in myQualitop **entro 10 giorni**	
	6. Verifica della completezza del dossier ▲ Verifica della documentazione ricevuta in termini di completezza e qualità per la verifica della norma
7. Presentazione successiva dei documenti richiesti ▲ Raccolta e caricamento della documentazione mancante nell'Auditslot di myQualitop	
	8. Certificazione e invio della decisione ▲ Verifica dei documenti secondo la norma Qualitop per fornitori di metodi: 2023 da parte del certificatore *Se necessario: richiesta di ulteriori prove al fornitore di metodi da parte della segreteria* ▲ Verifica della qualità e della completezza del rapporto di audit da parte della segreteria e invio **entro 10 giorni**
9. Rendere visibile la certificazione verso l'esterno e preparare la ricertificazione ▲ Pubblicazione del logo Qualitop sul sito web ▲ Preparazione delle formazioni continue per la ri-certificazione	

III.1.1.1. Tempo necessario per una certificazione

Se un fornitore di metodi necessita di più tempo rispetto a quanto previsto per il processo pianificato, deve richiedere per tempo una proroga ufficiale del termine. La segreteria esamina attentamente la richiesta, valuta l'entità della proroga richiesta e la concede, se attuabile. Se il processo di certificazione non viene concluso anche dopo un periodo più lungo a causa di ritardi imputabili al cliente, la domanda può essere valutata come «non soddisfatta».

III.1.1.2. Requisiti per il mantenimento della certificazione

I fornitori di metodi certificati sono soggetti a un obbligo incondizionato di formazione continua. Tale obbligo viene verificato in occasione della ricertificazione. I fornitori di metodi certificati sono tenuti a dimostrare, per ogni ciclo di certificazione, due giornate di formazione continua per ciascun responsabile del corso certificato e un certificato BLS-AED valido.

Per adempiere all'obbligo di formazione continua, possono essere scelte liberamente formazioni e perfezionamenti specialistici, purché comprendano un tema pertinente allo svolgimento dei corsi di metodo. La relativa attestazione deve essere presentata in occasione della ricertificazione. L'attestazione deve contenere le seguenti indicazioni:

- Nome del partecipante al corso
- Nome del relatore
- Tema della formazione continua
- Contenuto del seminario in parole chiave
- Ente erogatore della formazione continua
- Numero di ore in presenza
- Data del corso
- Firma della direzione del corso / dell'organizzatore, eventualmente timbro

III.1.2. Ricertificazione

Fornitore di metodi	Ente di certificazione
	1. Emissione della fattura e attivazione dello slot di audit 60 giorni prima della scadenza della certificazione ▲ Invio della fattura tramite myQualitop ▲ Abilitazione dello slot di audit tramite myQualitop
2. Pagamento della fattura e preparazione ▲ Pagamento della fattura ▲ Caricamento delle documentazioni richieste nello slot di audit in myQualitop **30 giorni prima della scadenza della certificazione** ☐ Certificati BLS-AED validi di tutti i responsabili del corso ☐ Conferma delle due giornate di formazione continua per tutti i responsabili del corso, incluse durata e obiettivi di apprendimento / contenuti, vedi III.2 ☐ Autovalutazione compilata ☐ Elenco dell'assegnazione dei metodi e dei responsabili del corso alle sedi nel file Excel	
	3. Verifica della completezza del dossier ▲ Verifica della documentazione ricevuta in termini di completezza e qualità per la verifica della norma
4. Presentazione successiva dei documenti richiesti ▲ Raccolta e caricamento delle documentazioni mancanti nello slot di audit in myQualitop	
	5. Certificazione e invio della decisione ▲ Verifica dei documenti secondo norma Qualitop per fornitori di metodi: 2023 da parte del certificatore (*Se necessario: richiesta di ulteriori prove al fornitore di metodi da parte della segreteria*) ▲ Verifica della qualità e della completezza del rapporto di audit da parte della segreteria e invio **entro 10 giorni**
6. Rendere visibile la certificazione verso l'esterno e preparare la ricertificazione ▲ Mantenimento del logo Qualitop sul sito web ▲ Preparazione delle formazioni continue per la prossima ricertificazione	

III.2. Costi della certificazione

Le tariffe riguardano sempre la validità della certificazione fino alla fine del periodo di validità biennale in corso. I costi dipendono dai fattori elencati di seguito. Se un responsabile del corso lavora in più sedi, il pagamento è dovuto una sola volta. Tuttavia, ogni metodo assegnato al responsabile del corso deve essere remunerato separatamente.

III.2.1. Certificazione

Fornitore di metodi *1 volta in 2 anni*	CHF 150.00	
Sede 1 volta in 2 anni per sede	1 sede	CHF 120.00
	2-3 sedi	CHF 90.00
	4-6 sedi	CHF 80.00
Responsabile del corso per responsabile del corso e metodo, 1 volta in 2 anni	1-4 responsabili del corso / metodo	CHF 75.00
	5-9 responsabili del corso / metodo	CHF 70.00
	10-19 responsabili del corso / metodo	CHF 65.00
	20-30 responsabili del corso / metodo	CHF 60.00
	> 30 responsabili del corso / metodo	su richiesta
EMS-Training 1 volta in 2 anni per sede	*CHF 250.00*	

I membri di swiss active ricevono il 15% *Indicazioni di prezzo sempre per responsabile del corso; tutti i prezzi e IVA.*

III.2.1.1. Numero RCC e numero GLN

Per il numero RCC e il numero GLN viene addebitata una tassa una tantum. Il numero RCC e il numero GLN vengono assegnati per fornitore e per sede. Eventuali spese aggiuntive straordinarie e rilevanti, che superano il quadro stabilito, possono essere addebitate.

III.2.1.2. Certificazione successiva

Per la certificazione di ulteriori responsabili del corso, metodi o sedi durante il periodo di certificazione in corso viene applicata una tassa separata. Questa corrisponde ai costi ordinari di certificazione, ma senza il forfait per il fornitore di metodi. Gli sconti quantitativi non possono essere applicati retroattivamente al volume complessivo già certificato. Per il calcolo delle tariffe fanno fede esclusivamente gli istruttori, i metodi o le sedi aggiuntive registrati nell'ambito della ricertificazione, nonché lo stato dell'adesione a swiss active.

III.2.2. Ricertificazione

Fornitore di metodi *1 volta in 2 anni*	CHF 120.00	
Sede 1 volta in 2 anni per sede	1 sede	CHF 60.00
	2-3 sedi	CHF 50.00
	4-6 sedi	CHF 40.00
Responsabile del corso per responsabile del corso e metodo, 1 volta in 2 anni	1-4 responsabili del corso / metodo	CHF 48.00
	5-9 responsabili del corso / metodo	CHF 42.00
	10-19 responsabili del corso / metodo	CHF 35.00
	20-30 responsabili del corso / metodo	CHF 30.00
	> 30 responsabili del corso / metodo	su richiesta
EMS-Training 1 volta in 2 anni per sede	*CHF 150.00*	

I membri di swiss active ricevono il 15% *Indicazioni di prezzo sempre per responsabile del corso; tutti i prezzi e IVA.*

III.3. Decisione di certificazione

La decisione di certificazione rappresenta la fase conclusiva della procedura di certificazione e si basa sulla valutazione del rapporto di audit. Qualitop cura una comunicazione trasparente sulla valutazione dei requisiti secondo la norma e chiarisce in modo adeguato ricorsi e reclami.

III.3.1. Rapporto di audit

Nel rapporto di audit, il certificatore prende posizione su quanto bene il fornitore di metodi soddisfi la norma Qualitop. A tal fine, il certificatore si orienta alla seguente valutazione:

Livelli di qualità	Rapporto di audit	Decisione di certificazione
Sistema ben sviluppato I requisiti Qualitop sono soddisfatti.	▲ fornisce indicazioni sui punti di forza dell'organizzazione ▲ eventualmente formula raccomandazioni	Il certificato può essere rilasciato immediatamente.
Sistema parzialmente funzionante I requisiti Qualitop sono soddisfatti in larga misura. Sono presenti solo pochi difetti minori (Minor) e/o un difetto importante (Major), che possono essere corretti in breve tempo.	▲ fornisce indicazioni sui punti di forza dell'organizzazione ▲ fornisce indicazioni sulle misure correttive minori (Minor) ▲ fornisce indicazioni sulle misure correttive importanti (Major) ▲ fornisce indicazioni per lo sviluppo ulteriore	Rilascio del certificato dopo la conferma del certificatore che i difetti sono stati eliminati in modo efficace.
Sistema poco sviluppato Uno o più requisiti Qualitop ***non*** sono soddisfatti. Sono presenti molti difetti minori e/o importanti, che dimostrano che il sistema è poco maturo e non funziona, oppure funziona solo in modo insufficiente.	▲ fornisce indicazioni sui punti di forza dell'organizzazione ▲ fornisce indicazioni sulle misure correttive minori (Minor) ▲ fornisce indicazioni sulle misure correttive importanti (Major) ▲ fornisce indicazioni per lo sviluppo ulteriore	Il certificato non viene rilasciato; l'audit deve essere ripetuto oppure viene svolto un audit successivo con costi aggiuntivi.

III.3.1.1. Osservazioni su indicazioni e raccomandazioni

Indicazioni

Le indicazioni evidenziano potenziali di sviluppo e rischi. Devono essere verificate in termini di rilevanza e servono allo sviluppo continuo. Se le indicazioni non vengono elaborate, ciò può comportare misure correttive in occasione della ricertificazione.

Raccomandazioni

Le raccomandazioni devono creare valore aggiunto o utilità per il fornitore di metodi e non costituiscono una deviazione né un difetto rispetto all'adempimento dei requisiti Qualitop. La decisione di attuarle rientra nella competenza decisionale del fornitore di metodi. Se non vengono attuate, ciò non ha conseguenze sul rilascio della certificazione.

III.3.2. Ricorsi

In caso di decisione negativa sulla certificazione, il fornitore di metodi ha la possibilità di presentare ricorso. L'istanza di ricorso è definita in un regolamento separato.

III.3.3. Gestione dei reclami dei clienti

Quando clienti o altri gruppi di interesse presentano un reclamo presso la segreteria Qualitop riguardo a fornitori di metodi certificati da Qualitop, si procede come segue:

- Se il reclamo del partecipante perviene alla segreteria Qualitop, questa verifica in che misura il reclamo sia giustificato. Se il reclamo non può essere comprovato e quindi non è giustificato, ciò viene comunicato alla persona o all'organizzazione interessata e non vengono intrapresi ulteriori passi.
- Se il reclamo è giustificato, viene inoltrato al certificatore. Il certificatore chiarisce la situazione con il fornitore interessato e ne informa per iscritto la Commissione Qualitop. In occasione del successivo audit, il certificatore verifica nuovamente e in modo più approfondito la situazione sul posto. I costi per l'onere supplementare sono a carico del fornitore.

IV. Glossario

Analisi dei rischi
Procedura sistematica per identificare, stimare e valutare i pericoli che possono compromettere la sicurezza, la salute o la qualità del servizio e per definire adeguate misure di prevenzione e protezione.

Assistenza ai clienti
Insieme delle misure con cui il fornitore garantisce ai clienti un'introduzione, un accompagnamento e un supporto sicuri, mirati ed efficaci nell'utilizzo dei servizi offerti.

BLS (secondo la terminologia SRC)
Misure immediate salvavita che possono essere eseguite da chiunque. (Interverband für Rettungswesen, 2025)

Catena di salvataggio
Rappresentazione delle fasi successive del soccorso, dalla chiamata d'emergenza fino all'assistenza professionale. (Interverband für Rettungswesen, 2025)

Certificazione
Procedura formale mediante la quale un organismo indipendente verifica e conferma che i requisiti definiti sono soddisfatti.

Chiamata d'emergenza
Comunicazione immediata a una centrale d'allarme per richiedere soccorso, indicando luogo, evento, numero di persone coinvolte e pericoli presenti. (Interverband für Rettungswesen, 2025)

Ciclo di regolazione
Processo sistematico e continuo di pianificazione, attuazione, verifica e miglioramento delle misure e dei risultati.

Clienti
Persone che utilizzano o intendono utilizzare un'offerta o un servizio del fornitore.

Competenze
Insieme verificabile di conoscenze, capacità, abilità ed esperienza necessarie per svolgere correttamente un compito.

Corso BLS-AED-SRC
Corso riconosciuto secondo le direttive dello Swiss Resuscitation Council che insegna la rianimazione di base e l'impiego del defibrillatore automatico esterno. (Interverband für Rettungswesen, 2025)

Defibrillatore automatico esterno (DAE)
Dispositivo che analizza automaticamente il ritmo cardiaco e, quando indicato, guida l'utilizzatore nell'erogazione di una scarica elettrica. (Schweizerische Herzstiftung, 2026)

Efficacia
Grado in cui un'offerta, una misura o un sistema raggiunge gli effetti e gli obiettivi previsti.

Emergenza
Evento improvviso che mette in pericolo la vita, la salute, l'integrità delle persone o beni importanti e richiede un intervento immediato. (Interverband für Rettungswesen, 2025)

Feedback
Riscontro espresso da clienti, collaboratori o altre parti interessate, utilizzato per valutare e migliorare prestazioni e processi.

Fornitore
Persona fisica o unità giuridica responsabile della pianificazione e dell'erogazione di offerte o servizi.

Funzioni vitali
Funzioni essenziali alla vita, in particolare coscienza, respirazione e circolazione.

Gestione delle emergenze
Insieme organizzato di responsabilità, procedure, mezzi e misure per prevenire, riconoscere e affrontare le emergenze.

Igiene
Insieme delle condizioni e delle misure volte a proteggere la salute e a prevenire infezioni e contaminazioni.

Indicatore quantitativo
Grandezza numerica misurabile utilizzata per valutare il raggiungimento di un obiettivo o l'andamento di un processo.

Indicatori
Caratteristiche qualitative o quantitative osservabili che consentono di valutare obiettivi, processi, risultati o qualità.

Indicazioni
Osservazioni che segnalano potenziali di sviluppo o rischi e che devono essere verificate in funzione della loro rilevanza.

Management
Persone e attività responsabili di dirigere, pianificare, controllare e sviluppare un'organizzazione.

Misure correttive
Misure adottate per eliminare la causa di una deviazione accertata e impedirne il ripetersi.
- Deviazione minore: scostamento limitato che non compromette in modo sostanziale l'efficacia complessiva del sistema e deve essere corretto entro il termine stabilito.
- Deviazione maggiore: scostamento rilevante che compromette in modo sostanziale l'adempimento dei requisiti e richiede una misura correttiva efficace.

Misure immediate salvavita
Azioni eseguite senza indugio per mantenere o ripristinare le funzioni vitali fino all'arrivo dei soccorsi professionali.

Movimento benefico per la salute
Qualsiasi forma di attività fisica che favorisce la salute e presenta il minor numero possibile di effetti indesiderati; è caratterizzata da intensità, durata e frequenza.

Numero d'emergenza
Numero telefonico breve o dedicato attraverso il quale si contatta direttamente un servizio di soccorso o consulenza in caso di emergenza. (Interverband für Rettungswesen, 2025)
- 144 Ambulanza
- 117 Polizia

- 118 Pompieri
- 1414 REGA
- 143 Consulenza per adulti in situazioni di crisi
- 145 Tox Info Suisse
- 147 Consulenza per bambini e adolescenti

(Schweizerische Rettungsflugwacht Rega, 2026; Kanton Zürich, 2026)

Obiettivo
Risultato definito e verificabile che deve essere raggiunto entro condizioni o tempi stabiliti.

Offerta
Prestazione concreta proposta ai clienti, con contenuti, obiettivi e condizioni quadro definiti.

Primo soccorso
Prime misure prestate a una persona malata o infortunata fino all'arrivo dell'assistenza professionale.

Questionario sulla salute
Strumento strutturato per rilevare informazioni sullo stato di salute, sui rischi e sulle eventuali limitazioni rilevanti prima dell'utilizzo di un'offerta.

Requisito
Condizione o aspettativa stabilita, generalmente implicita oppure obbligatoria, che deve essere soddisfatta.

Scopo
Finalità generale per cui un'organizzazione, un processo, una misura o un documento esiste.

Sede
Luogo fisico o unità organizzativa in cui il fornitore eroga le proprie offerte o i propri servizi.

Servizio
Prestazione immateriale fornita ai clienti per soddisfare un'esigenza definita.

Sicurezza
Condizione nella quale i rischi inaccettabili per persone e beni sono ridotti mediante misure adeguate.

Sistema di gestione della qualità (QMS)
Sistema coordinato di strutture, responsabilità, processi e strumenti con cui un'organizzazione pianifica, assicura, verifica e migliora la qualità.

Unità giuridica
Organizzazione o persona riconosciuta dall'ordinamento come titolare autonoma di diritti e obblighi.

V. Bibliografia

BASPO, B. f. (2013). Gesundheitswirksame Bewegung. *Grundlagendokument. gesundheitsfoerderung.ch*. (Juli 2019). Von https://gesundheitsfoerderung.ch: https://gesundheitsfoerderung.ch abgerufen

Interverband für Rettungswesen. (2025). *Terminologie IVR IAS*. Abgerufen am 20. Juni 2026 von https://www.144.ch/wp-content/uploads/2024/05/Terminologie-IVR-IAS.pdf?ver=1745307975

Kanton Zürich. (2026). *Notfälle*. Abgerufen am 20. Juni 2026 von https://www.zh.ch/de/migration-integration/willkommen/deutsch/notfaelle.html

Schweizerische Herzstiftung. (2026). *Automatische externe Defibrillation*. Abgerufen am 20. Juni 2026 von https://swissheart.ch/erkrankungen-und-notfall/notfall/automatische-externe-defibrillation

Schweizerische Rettungsflugwacht Rega. (2026). *Die Alarmnummern der Rega*. Abgerufen am 20. Juni 2026 von https://www.rega.ch/ueber-uns/alarmnummern

Colophon

Ente responsabile, segreteria e organismo di certificazione: vedi www.qualitop.ch

Fonte di riferimento

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

Entrata in vigore

Manuale Qualitop: entra in vigore il 11.09.2026 ed è valido come documento di base della norma Qualitop per fornitori di metodi.