

# Handbuch Qualitop Informationen & Ablauf zur Zertifizierung

## Anbieter

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:

<b>I. INFORMATIONEN UND HINTERGRÜNDE</b>	<b>4</b>
<b>I.1. DIE ENTWICKLUNG UND ZIELE VON QUALITOP</b>	<b>4</b>
<b>I.2. QUALITOP UNTERSTÜTZT UND VERPFLICHTET DIE ANBIETER</b>	<b>4</b>
<b>I.3. GRUNDAUSRICHTUNG</b>	<b>4</b>
<b>I.4. GELTUNGSBEREICH</b>	<b>5</b>
<b>I.5. AUFBAU UND WICHTIGE GRUNDSÄTZE</b>	<b>5</b>
<b>I.6. ANBIETERORIENTIERUNG</b>	<b>6</b>
<b>II. BESCHREIBUNG DER AUDIT-VERFAHREN</b>	<b>7</b>
II.1.1. FREIE WAHL DES ZERTIFIZIERERS	7
II.1.2. WAS GILT ALS ZERTIFIZIERUNGSEINHEIT?	7
II.1.3. WAS IST DER AUFWAND FÜR EINE ZERTIFIZIERUNG?	8
II.1.4. IST EINE KOMBINATION MIT ANDEREN QM-ZERTIFIKATEN MÖGLICH?	8
II.1.5. WIE LANGE IST EIN ZERTIFIKAT GÜLTIG?	8
<b>II.2. KOSTEN</b>	<b>8</b>
II.2.1. ANFORDERUNGEN AN DIE ZERTIFIZIERUNG	9
<b>II.3. FUNKTION DES ZERTIFIZIERERS</b>	<b>10</b>
II.3.1. DOKUMENTE ANALYSIEREN	10
II.3.2. AUDITIEREN VOR ORT	10
<b>II.4. REKURSE</b>	<b>10</b>
<b>II.5. UMGANG MIT KUNDENBESCHWERDEN</b>	<b>10</b>
<b>II.6. ABLAUF DER ERST-ZERTIFIZIERUNG ODER RE-ZERTIFIZIERUNG</b>	<b>11</b>
<b>II.7. ABLAUF DES ZWISCHENAUDITS</b>	<b>12</b>
II.7.1. BEIM ZERTIFIZIERUNGSAUDIT BEACHTEN	13
II.7.2. BEIM ZWISCHENAUDIT BEACHTEN	13
II.7.3. ZERTIFIZIERUNGSBERICHT UND ENTSCHEID	14
<b>III. DEFINITIONEN</b>	<b>15</b>
<b>IMPRESSUM</b>	<b>17</b>

## 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 den Ablauf und welche Anforderungen es gibt, um sich als Anbieter erfolgreich zertifizieren zu lassen.

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

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

## Logo QUALITOP und Namen Verwendung

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

## 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 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 Anbieter

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

Das Qualitop-Zertifikat zeichnet gute bewegungs- und gesundheitsfördernde Anbieter 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 spiegeln in erster Linie die Kundensicht wider.
- ▲ **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 Anbieternorm 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)

«**Exercise**»: 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 [gesundheitsförderung.ch](http://gesundheitsförderung.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 können. Im vorliegenden Handbuch sind Anforderungen beschrieben, die ein Qualitop zertifizierter Anbieter erfüllen muss.

Es gibt sechs Qualitop-Kriterien Ebenen. Jede Qualitop-Kriterien Ebene 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 Anbieter 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 die Dienstleistung oder Teile davon durch einen externen Trainer / Fachperson erbracht werden (Dienstleistungen werden durch die anbietende 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 Anbieter der Erst-Zertifizierung. Ein Zertifizierer, welcher eine durch Qualitop gültige Akkreditierung besitzt, führt vor Ort das jeweilige Audit durch. Im Vorfeld dieses Audits erhält sie/er bereits zahlreiche Dokumente und Informationen, welche ihr/ihm von dem Anbieter zugestellt werden.

Mit dem Abschluss des erfolgreichen Zertifizierungsverfahrens erhält der Anbieter ein Qualitop-Zertifikat. Dies bleibt drei Jahre gültig.

Dann steht eine Re-Zertifizierung mit einem erneuten Audit an. In den dazwischenliegenden Jahren wird pro Jahr ein Zwischenaudit durchgeführt. Nach jedem Audit erstellt der Zertifizierer einen ausführlichen Auditbericht, der Abweichungen zu den Qualitop-Standards aufführt und Hinweise sowie Empfehlungen enthält.



### II.1.1. Freie Wahl des Zertifizierers

Die Qualitop-Zertifikate werden gesamtschweizerisch anerkannt. Die bewegungs- und gesundheitsfördernden Anbieter können den Zertifizierer, welcher für das Label Qualitop zertifiziert ist, frei wählen. Eine aktuelle Liste der akkreditierten Zertifizierer ist auf der Internetseite [www.qualitop.ch](http://www.qualitop.ch) publiziert.

### II.1.2. Was gilt als Zertifizierungseinheit?

Grundsätzlich gilt: Qualitop ist ein Zertifikat für Organisationen oder Methodenanbieter (Aufbau und Ablauf). Jeder Standort eines Anbieters gilt als Zertifizierungseinheit. Bei grossen Organisationen kann es im konkreten Fall angezeigt sein, einzelne Abteilungen als separate Zertifizierungseinheiten zu definieren:

- ▲ wenn mehrere eigenständige Geschäftsführungen eingesetzt sind
- ▲ wenn der Gesamtanbieter nicht zertifiziert wird
- ▲ wenn die Organisationsformen unterschiedlich sind (dezentrale Führungsstrukturen)
- ▲ wenn ein eigenes Angebots-System eingesetzt wird, das sich vom Angebots-System des Gesamtanbieters unterscheidet (dezentrale Evaluationssysteme)

Sie richtet sich nach den geltenden Bestimmungen. In kritischen Fällen hat die Qualitop-Geschäftsstelle die Entscheidungskompetenz.

### II.1.3. Was ist der Aufwand für eine Zertifizierung?

Der Initialaufwand für ein drei Jahre gültiges Qualitop-Zertifikat ist hauptsächlich vom Leistungsumfang der Organisation oder des Anbieters und vom Reifegrad seines Qualitätsmanagement-Systems abhängig.

### II.1.4. Ist eine Kombination mit anderen QM-Zertifikaten möglich?

Anbieter, die bereits über ein anderes zertifiziertes Qualitätsmanagements-System (z.B. ISO 9001;) verfügen und entsprechende Zertifikate besitzen, erhalten nicht automatisch ein Qualitop-Zertifikat. Die Überprüfung zur Erfüllung der Qualitätskriterien muss entsprechend dem in diesem Handbuch dokumentierten Verfahren durchgeführt werden.

Der Besitz eines anderen Zertifikats reduziert in der Regel den internen Aufwand für das Erlangen der Qualitop-Zertifizierung. Bei einer Kombination der Zertifizierung mit einem anderen Standard können Synergien genutzt werden.

### II.1.5. Wie lange ist ein Zertifikat gültig?

Ein Qualitop-Zertifikat ist ab Datum der Ausstellung maximal drei Jahre gültig. Das Qualitop-Zertifikat kann vor Ablauf der Geltungsdauer erneuert werden.

Wenn auf eine Re-Zertifizierung verzichtet wird (oder nicht spätestens 14 Tage vor Ablauf des Zertifikats erfolgt), erlischt das Qualitop-Zertifikat nach Ablauf der Geltungsdauer. Die Organisation oder der Anbieter darf sich nachfolgend in keiner Form mehr auf Qualitop beziehen. Das Qualitop-Zertifikat darf nicht mehr verwendet werden. Der Eintrag im zentralen Register der zertifizierten Anbieter (siehe [www.qualitop.ch](http://www.qualitop.ch)) wird gelöscht.

## II.2.Kosten

Für unterschiedlich grosse Anbieter werden unterschiedliche Verfahren angewendet. Die hier angewendete Einflussgrösse ist die Anzahl der Standorte. In der folgenden Tabelle kann überprüft werden, welches Verfahren zur Anwendung kommt. Wenn ein Anbieter eine Konzernstruktur o.ä. aufweist, sollen Aufgaben auf Konzernebene zusammengefasst werden können, sodass der Ansatz für diese Aufgaben nur einmalig anfällt. Bei mehr als 50 Standorten fallen für die weiteren Standorte erneut die Kosten für das Verfahren C an.

	Verfahren A Standorte: 1-3	Verfahren B Standorte: 4-10	Verfahren C Standorte: 11-50
Prüfung Anbieter 1x in 3 Jahren	CHF 3'000.00	CHF 4'750.00	CHF 7'250.00
Prüfung Standort pro Standort, 1x in 3 Jahren	CHF 915.00		

**Mitglieder von swiss active erhalten 15% Ermässigung**

*alle Preise exkl. Reisespesen & 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 an Fitness-Abos 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.2.1. Anforderungen an die Zertifizierung

		Verfahren A	Verfahren B	Verfahren C
<b>Erst-Zertifizierung bzw. Re-Zertifizierung</b>	Anforderungen und Umsetzungskonzept überprüfen Stand des Qualitätsstandards erheben Bericht erstellen, Zertifikate ausstellen	Audit vor Ort	Audit vor Ort	Audit vor Ort
<b>1. Zwischenaudit</b>	Anforderungen und Umsetzungskonzept überprüfen Kurzbericht erstellen	Konferenz- gespräch	Audit vor Ort	Audit vor Ort
<b>2. Zwischenaudit</b>	Anforderungen und Umsetzungskonzept überprüfen Kurzbericht erstellen	Konferenz- gespräch	Konferenz- gespräch	Audit vor Ort
<b>Standort Überprüfung</b>	Anforderungen und Umsetzungskonzept überprüfen Kurzbericht erstellen			

## II.3. Funktion des Zertifizierers

---

### II.3.1. Dokumente analysieren

Der Zertifizierer überprüft die zugestellten Dokumentationen und notiert sich Kommentare zu den einzelnen Prüfungsinhalten und formuliert erweiterte Fragestellungen für das Audit vor Ort.

### II.3.2. Auditieren vor Ort

Aufbauend auf den Ergebnissen der Dossier Prüfung wird er/sie bestimmte Themen vertiefen, weitere Informationen verlangen und/oder, aufgrund von Feststellungen, Hinweise und/oder Korrekturmassnahmen formulieren. Der Zertifizierer führt das Zwischenaudit auch vor Ort oder per Konferenzgespräch durch. Die Ergebnisse des Zwischenaudits werden in einem Bericht mitgeteilt.

## II.4. Rekurse

---

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

## II.5. Umgang mit Kundenbeschwerden

---

Wenn Kunden oder andere Interessengruppen von Qualitop zertifizierten Anbietern 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.
- ▲ Wenn die Reklamation berechtigt ist, wird diese an den Zertifizierer weitergeleitet. Der Zertifizierer klärt die Situation mit dem betroffenen Anbieter und teilt dies schriftlich der Qualitop Kommission mit. Beim nächsten Audit überprüft der Zertifizierer vor Ort den Sachverhalt nochmals genauer. Die Kosten für den zusätzlichen Aufwand gehen zu Lasten des Anbieters.

## II.6. Ablauf der Erst-Zertifizierung oder Re-Zertifizierung

Anbieter	Zertifizierer	Geschäftsstelle
<b>1. Kontaktaufnahme</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Kontaktaufnahme und Voranmeldung mit der Geschäftsstelle Qualitop</li> </ul>		<b>2. Offerte / Vertrag</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Rücksprache mit Anbieter, um Offerte zu erstellen</li> <li>▲ Zustellen der Offerte oder des Vertrages</li> </ul>
<b>3. Auftragszusage</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Prüfen und Unterzeichnen des Vertrages</li> <li>▲ Rücksendung des unterzeichneten Vertrages</li> </ul>	<b>5. Rücksprache mit Anbieter</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Vorstellung beim Anbieter</li> <li>▲ Definieren des Abgabetermins für die Dokumentation und des Termins für das Audit</li> <li>▲ Zustellen des Auditprogramms</li> </ul>	<b>4. Zuteilung eines Zertifizierers</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Auswahl eines geeigneten Zertifizierers</li> <li>▲ Auftragserteilung an den Zertifizierer</li> <li>▲ Mitteilung an Anbieter bzgl. Zertifizierer</li> </ul>
<b>5. Vorbereitung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Zusammenstellen und Einsenden der geforderten Dokumentationen</li> <li>▲ Selbstevaluation / Dossier zum Qualitätsmanagement-System</li> <li>▲ Prüfen des Auditprogramms</li> </ul>	<b>6. Vorbereitung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Prüfen der erhaltenen Dokumentation gemäss den Standards</li> <li>▲ Erste Rückmeldung, wenn notwendig Zusatzinformationen einfordern</li> <li>▲ Festlegen der Fragen, die beim Audit vor Ort vertieft werden</li> </ul>	
<b>7. Durchführen des Audits vor Ort</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Vertiefen einzelner Punkte mit Fragen</li> <li>▲ Überprüfen und Verifizieren von Informationen (Dokumente vor Ort)</li> <li>▲ Fragestellungen zum Qualitätsmanagement-System und dem geprüften Angebot.</li> <li>▲ Besprechen von Abweichungen zu den Standards sowie Hinweise und Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung</li> <li>▲ Termin für das Audit vor Ort, resp. das Konferenzgespräch</li> </ul>	<b>8. Nachbereitung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Erstellen des Auditberichts zum Handeln der Zertifizierungskommission</li> </ul>	<b>9. Nachbereitung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Freigabe des Berichts der Zert- Kommission</li> <li>▲ Qualitop-Zertifikat auslösen</li> <li>▲ Freischalten des Profils auf dem Qualitop-Portal</li> </ul>
<b>9. Nachbereitung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Prüfen des Auditberichts (Bericht entspricht den besprochenen Punkten)</li> <li>▲ Planen der Umsetzung der entsprechenden Korrektur- und Optimierungsmassnahmen</li> </ul>	<b>10. Überwachen und Planen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Überwachen von festgelegten Korrekturmassnahmen</li> <li>▲ Planen des nächsten Audits</li> </ul>	

## II.7. Ablauf des Zwischenaudits

Anbieter	Zertifizierer	Geschäftsstelle
	<b>1. Rücksprache mit der Organisation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Definieren des Abgabetermins für die Dokumentation und des</li> <li>▲ Zustellen des Auditprogramms</li> </ul>	
<b>2. Vorbereitung Zwischenbericht</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Angaben zu wichtigen Veränderungen innerhalb des Anbieters</li> <li>▲ Erledigungsnachweise zu allfälligen Korrekturmassnahmen</li> <li>▲ Angaben zum Umgang mit Hinweisen aus dem Zertifizierungs- bzw. Auditbericht</li> <li>▲ Angaben zu eigenen Qualitätsinitiativen.</li> <li>▲ Belege zu den einzelnen Punkten Selbstevaluation</li> </ul>	<b>3. Vorbereitung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Prüfen der erhaltenen Dokumentation</li> <li>▲ Festlegen der Fragen, die beim Audit vor Ort vertieft werden</li> </ul>	
	<b>4. Durchführen des Audits vor Ort, resp. des Konferenzgespräches</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Vertiefen einzelner Punkte mit Fragen</li> <li>▲ Überprüfen und Verifizieren von Informationen (Dokumente vor Ort), resp. Einfordern von zusätzlichen Dokumenten</li> <li>▲ Fragestellungen zum Qualitätsmanagements-System.</li> <li>▲ Besprechen von Abweichungen zu den Standards sowie Hinweise und Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung</li> <li>▲ Erarbeiten der Grundlage für die Aufrechterhaltung oder den Entzug des Zertifikates</li> </ul>	
	<b>5. Nachbereitung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Erstellen des Auditberichts zum Handeln der Zertifizierungskommission</li> </ul>	<b>6. Nachbereitung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Freigabe des Berichts der Zert-Kommission</li> <li>▲ Qualitop-Zertifikat auslösen</li> <li>▲ Freischalten des Profils auf dem Qualitop Portal</li> </ul>
<b>6. Nachbereitung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Prüfen des Auditberichts (Bericht entspricht den besprochenen Punkten)</li> <li>▲ Planen der Umsetzung der entsprechenden Korrektur- und Optimierungsmassnahmen</li> </ul>		
	<b>7. Überwachen und Planen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Überwachen von festgelegten Korrekturmassnahmen</li> <li>▲ Planen des nächsten Audits</li> </ul>	

## II.7.1. Beim Zertifizierungsaudit beachten

Bei der Zertifizierung achtet der Zertifizierer 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.7.2. Beim Zwischenaudit beachten

Prüfpunkte, die der Zertifizierer besonders beachtet:

### 1. Die aktualisierte Selbstevaluation ist zu überprüfen

- ▲ Wie fällt die Selbstevaluation des Anbieters aus?
- ▲ Wie funktioniert das Controlling des Anbieters? Ist die Selbstevaluation auf Fakten gestützt und nachvollziehbar?
- ▲ Ist die Selbstevaluation ergänzt mit eigenen, für die Anbieters wichtigen Indikatoren? Findet aufgrund von Zielabweichungen ein Verbesserungsprozess statt?
- ▲ Werden die Mindeststandards von Qualitop erfüllt?

### 2. Wichtige Veränderungen

- ▲ Haben organisatorische und/oder Veränderungen am Qualitätsmanagement-System stattgefunden?
- ▲ Welchen Einfluss haben diese auf den Geltungsbereich des Zertifikats?
- ▲ Werden die Qualitop-Qualitätskriterien und deren Anforderungen weiterhin eingehalten?
- ▲ Wurde das Qualitätsmanagements-System verbessert?
- ▲ Aufgrund welcher internen Erkenntnisse und Bedürfnisanalysen wurden diese Änderungen vorgenommen?
- ▲ Erfüllen neue Angebote die Anforderungen von Qualitop sowie die Ansprüche der eigenen Organisation?

### 3. Eigene Initiativen zur Qualitätsentwicklung

- ▲ Welche eigenen Qualitätsinitiativen hat die Organisation/Anbieter gestartet und durchgeführt?
- ▲ Wieviel und welche Art von Entwicklungen wurden durchgeführt?

### 4. Umgang mit Korrekturmaßnahmen/Auflagen

- ▲ Sind eventuelle Korrekturauflagen nachweislich und nachhaltig bearbeitet und erledigt worden?

### 5. Umgang mit Hinweisen

- ▲ In welcher Form hat die Organisation/ der Anbieter die Hinweise der Zertifizierungsinstanz umgesetzt resp. deren Umsetzung geplant?

### II.7.3. Zertifizierungsbericht und Entscheid

Im Auditbericht nimmt der Zertifizierer Stellung, wie gut die Organisation die sechs Qualitop-Qualitätskriterien und deren Qualitop-Standards erfüllt. Dabei orientiert sich das Auditteam an nachfolgender Wertung:

Qualitätsstufen	Auditbericht	Zertifizierungsentscheid
<p><b>Gut entwickeltes System</b> Die Qualitop-Kriterien und dessen Standards werden erfüllt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ macht Aussagen zu den Stärken der Organisation</li> <li>▲ gibt eventuell Empfehlungen ab</li> </ul>	Zertifikat kann sofort erteilt werden.
<p><b>Partiell funktionierendes System</b> Die Qualitop -Kriterien und der Grossteil der Standards werden erfüllt.</p> <p>Nur wenige geringfügige (Minor) Mängel und/oder ein grosser (Major) Mangel vorhanden, welche in kurzer Zeit korrigiert werden können.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ macht Aussagen zu den Stärken der Organisation</li> <li>▲ macht Aussagen zu den geringfügigen (Minor) Korrekturauflagen</li> <li>▲ macht Aussagen zu den grossen (Major) Korrekturauflagen</li> <li>▲ macht Hinweise zur Weiterentwicklung</li> </ul>	Zertifikatserteilung nach Bestätigung des Auditors, dass Mängel wirksam behoben wurden.
<p><b>Wenig entwickeltes System</b> Ein oder mehrere der Qualitop-Kriterien und mehrere der Standards werden <b>nicht</b> erfüllt.</p> <p>Viele kleine und/oder grosse Mängel vorhanden, welche zeigen, dass das System wenig ausgereift ist und nicht oder nur schlecht funktioniert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ macht Aussagen zu den Stärken der Organisation</li> <li>▲ macht Aussagen zu den geringfügigen (Minor) Korrekturauflagen</li> <li>▲ macht Aussagen zu den grossen (Major) Korrekturauflagen</li> <li>▲ macht Hinweise zur Weiterentwicklung</li> </ul>	Zertifikat wird nicht erteilt, Audit muss wiederholt werden, resp. es findet ein Folgeaudit statt.

### Bemerkungen zu den Hinweisen und Empfehlungen

#### **Hinweise**

Hinweise zeigen Entwicklungspotenziale und Risiken auf. Sie sind auf Relevanz zu prüfen und sollen der kontinuierlichen Weiterentwicklung dienen. Hinweise, die nicht bearbeitet werden, können bei der nächsten Überprüfung (Zwischenaudit oder Re-Zertifizierung) zu Korrekturmassnahmen führen.

#### **Empfehlungen**

Empfehlungen sollen für die Organisation / den Anbieter einen Mehrwert/Nutzen stiften und stellen keine Abweichung oder keinen Mangel in Bezug auf die Erfüllung der Qualitop-Vorgaben dar. Es liegt in der Entscheidungskompetenz der Organisation/ des Anbieters, diese umzusetzen. Wenn sie nicht umgesetzt werden, hat dies keine Konsequenzen für die Zertifizierungserteilung.

## III. Definitionen

### Qualitop-Kriterium

Übergeordnetes Merkmal einer Institution und ihrer Angebote, das als objektive Grundlage für eine Bewertung und Beurteilung gebraucht werden kann.

### Qualitop-Standard

Der Qualitop-Standard ist ein verbindliches und festgelegtes Qualitätsniveau und bezieht sich auf ein Thema, das einem Qualitop-Kriterium zugeordnet ist.

### Erfolgsfaktoren

Erfolgsfaktoren sind Aktivitäten, die als entscheidend für das Erreichen und Bewahren erfolgreicher Ziele erkannt werden.

### Feedback/Rückmeldungen

Feedback kommt aus dem Englischen und steht für «Rückmeldung». Eine Rückmeldung kommt von einer Person, entspricht ihrer Wahrnehmung und ihrem Verständnis und sollte genutzt werden, um eine Sache zu verbessern. Rückmeldungen können folgende Themen betreffen:

- ▲ das Verhalten einer Person
- ▲ Merkmale von einem Angebot
- ▲ Merkmale einer Kursdurchführung
- ▲ etc.

Häufig werden Rückmeldungen während oder am Ende einer Dienstleistung mit einer Evaluation erhoben. Um Rückmeldungen vergleichbar und beurteilbar zu machen, sollten sie bewertet werden (Beispiel: Skala 1 bis 6 / schlecht bis sehr gut).

### Hinweise

Wenn Hinweise nicht bearbeitet werden, kann dies bei der nächsten Überprüfung (Zwischenaudit oder Re-Zertifizierung) zu Korrekturmassnahmen führen.

### Indikatoren

Der Begriff Indikator stammt aus dem Lateinischen und bedeutet so viel wie Anzeiger. Ein Indikator zeigt die Ausprägung eines bestimmten Merkmals eines betrachteten Gegenstandes in quantitativer oder qualitativer Form an.

### Kennzahl

Ein Beobachtungswert, der eine quantitative Aussage über eine Messgrösse oder einen Indikator macht: Dieser kann auch statistische Aspekte umfassen, wie den Mittelwert, etc., oder mit einer Bezugsgrösse verknüpft sein, wie Anzahl TN, Anzahl Lektionen, etc.

### Korrekturmassnahmen

Massnahmen zur Behebung erkannter Normabweichungen (d.h. Nichterfüllung eines festgelegten Kriteriums). Dabei wird unterschieden zwischen

- ▲ geringfügigen Abweichungen (Minor): Abweichungen haben keinen oder nur einen kleinen Einfluss auf die Qualität (Zertifizierung ist nicht gefährdet) und
- ▲ gravierenden Abweichungen (Major): Abweichungen haben einen grossen Einfluss auf die Qualität (Zertifizierung kann unter Umständen nicht erteilt oder aufrechterhalten werden).

## Kunden/Markt

Kunden der Anbieter sind:

- ▲ Einzelpersonen, Personengruppen oder Institutionen (Ämter, Behörden, Unternehmen, Verbände usw.), die von der Institution eine bestimmte Dienstleistung kaufen.
- ▲ Interessenspartner, die einen Teilnehmer beschäftigen, wie z.B. eine Firma

## Kompetenzen

Wissen, Verstehen, Fertigkeiten oder Einstellungen als Eigenschaften, die beobachtbar oder messbar beziehungsweise beides sind und in einer gegebenen Arbeitssituation beruflich und/oder persönlich angewendet und genutzt werden können.

## Anbieter

In einem Schema geregelte Verantwortlichkeiten, Befugnisse und Wechselbeziehungen, mit deren Hilfe eine Institution ihre Aufgaben erfüllt.

## Prozess

Folgt den logisch zusammenhängenden Aktivitäten zur Erstellung eines Produktes oder einer Dienstleistung oder bzw. einem Mehrwert. Er wird durch einen Bedarf oder Zeitpunkt ausgelöst und bewirkt ein Ergebnis.

## Qualitätsmanagements-System (QMS)

Ein Führungssystem zum Festlegen von Qualitätszielen und zum Erreichen dieser Ziele.

## Regelkreis

Begriffsmodell, das die zusammenwirkenden Tätigkeiten enthält, welche die Qualität beeinflussen, und zwar von der Feststellung der Erfordernisse bis zur Feststellung, ob diese Erfordernisse erfüllt worden sind. Dabei werden bei Abweichungen Korrekturmaßnahmen vorgenommen.

## Zertifizierung

Als Zertifizierung bezeichnet man ein Verfahren, das die Einhaltung festgelegter Kriterien (Qualitop-Standards) durch einen Zertifizierer bestätigt. Die Überprüfung und Bestätigung erfolgen durch akkreditierte und unabhängige Zertifizierer.

## Ziel

Ein in der Vorstellung und Planung antizipierter zukünftiger Zustand, der eine Orientierung für gegenwärtige und zukünftige Handlungen ist.

## Zweck

Beweggrund, Sinn oder Absicht, was jemand mit einem angestrebten Ziel zu erreichen sucht.

## Fitnesscenter

Ein Fitnesscenter ist eine Ausübungsstätte, in der in einer sicheren Umgebung effizientes und wirksames Kraft- und/oder Herz-/Kreislauftraining betrieben und/oder an Gruppenangeboten teilgenommen werden kann.

### **Kraft- und Herz-/Kreislauftraining**

Geplante, strukturierte und wiederholt durchgeführte überschwellige Aktivität, die über morphologische, metabolische und funktionelle Adaptationen zu einem Erhalt oder zu einer Verbesserung der körperlichen Leistungsfähigkeit führt.

### **Muskeltraining**

Muskeltraining ist ein Training mit dem Ziel, die Kraftfähigkeiten zu verbessern und/oder die Muskelmasse zu erhöhen. Beim Muskeltraining müssen in den beteiligten Muskeln, die für ein wirksames Training notwendigen Spannungen hervorgerufen werden. Diese Spannungen können auf unterschiedlichem Weg herbeigeführt werden.

### **Kundenbetreuung**

Die Betreuung der Kunden umfasst die notwendigen Vorkehrungen und Anleitungen zur Aufnahme und Begleitung des Kraft- und Herz-/Kreislauftrainings der Kundinnen und Kunden.

### **Beaufsichtigung**

Beaufsichtigung ist die Aufgabe des zu qualifizierenden Personals. Beaufsichtigung stellt sicher, dass Kundinnen und Kunden die Geräte korrekt und sicher bedienen.

### **Unbeaufsichtigt**

Unbeaufsichtigt sind angebotene Trainingsstunden dann, wenn keine Person, die in den Diensten des Anbieters steht, physisch bei dem Anbieter anwesend ist und den Trainingsbereich mit eigenen Augen einsehen kann.

## **Impressum**

Trägerschaft, Geschäftsstelle und Zertifizierungsstelle: siehe [www.qualitop.ch](http://www.qualitop.ch)

### **Bezugsquelle**

Das Handbuch kann von [www.qualitop.ch](http://www.qualitop.ch) heruntergeladen werden.

### **Inkraftsetzung**

Handbuch Qualitop: Tritt am 01.11.2020 in Kraft und gilt als Grundlagendokument der Norm Qualitop Anbieter