

Medical Wellness

Categoria di specializzazione



Introduzione

Le categorie di specializzazione «Wellness», «Wellness & Spa», «Medical Wellness» e «Medical Wellness & Spa» sono assegnate all'area tematica «Wellness & Wellbeing».

Le strutture ricettive con la categoria di specializzazione **Medical Wellness** offrono ai loro ospiti infrastrutture e servizi completi per il benessere medico. I servizi si basano sulle linee guida definite per la classificazione alberghiera.

- «Medical Wellness» è orientato ai trattamenti preventivi per gli ospiti e non alla cura dei pazienti. Il Medical Wellness è quindi il benessere su base medica, fornito da medici e/o esperti in campo medico. I trattamenti di Medical Wellness sono efficaci a lungo termine e contribuiscono a uno stile di vita più sano, sostenendo così l'ospite nella promozione e nella presa in carico della propria salute preventiva.

La categoria di specializzazione Medical Wellness si **differenzia** da Medical Wellness & Spa in particolare che la presenza di un centro Spa non è obbligatorio.

La categoria di specializzazione Medical Wellness si **differenzia** da Wellness (anche da Wellness & Spa) per il fatto che i servizi offerti sono a base medica o accompagnati da professionisti del settore.

Commercializzazione

Le categorie di specializzazione servono a posizionare in modo mirato il mercato delle strutture ricettive. Il premio dà accesso alle corrispondenti campagne tematiche di **Svizzera Turismo**. Per maggiori informazioni, visitate il sito www.stnet.ch.

Marchio figurativo:



HotellerieSuisse elenca le strutture ricettive con i relativi premi della Classificazione alberghiera svizzera nell'elenco dell'industria alberghiera svizzera.

Area tematica:



Procedura

Requisiti di base

Classificazione valida in una delle seguenti categorie di HotellerieSuisse:

- Albergo
- Swiss Lodge
- Serviced Apartments

Ogni struttura deve soddisfare i requisiti minimi di classificazione secondo i criteri di classificazione validi della rispettiva categoria di base di HotellerieSuisse.

Requisiti

Soddisfazione di tutti i requisiti secondo il presente catalogo di criteri. I criteri sono suddivisi in:

1. criteri minimi (obbligatori)
2. criteri opzionali (facoltativi)
3. numero minimo di punti (punteggio minimo richiesto secondo la tabella seguente)

	Punteggio minimo	
	Albergo/Swiss Lodge	Serviced Apartments
Criteri minimi	24	22
Criteri opzionali	30	30
Totale	54	52

I **criteri minimi** sono contrassegnati da una «M» nella tabella dei criteri. È indicato anche il numero di punti per ogni criterio minimo o facoltativo. Per i criteri collegati da una barra grigia, è possibile selezionare solo un'opzione (non è possibile accumulare punti).

Le spiegazioni esistenti sull'interpretazione dei criteri sono riportate nel rispettivo testo della norma e spiegate nella sezione corrispondente.

Domanda

La richiesta di categorie di specializzazione viene effettuata con la **procedura di classificazione regolare** (revisione della categoria di base ogni 3 anni) ed è parte integrante della preparazione obbligatoria per la procedura di classificazione, che deve essere gestita completamente in modo digitale.

È possibile presentare una domanda straordinaria per le categorie di specializzazione, ma può comportare una conseguenza in termini di costi secondo il regolamento della Classificazione alberghiera svizzera (cfr. Regolamento sulla Classificazione alberghiera svizzera e sull'utilizzo dei relativi marchi di garanzia – Allegato 5: Spese).

Si prega di notare che senza documentazione, la candidatura non potrà essere presa in considerazione:

- **Concetto aziendale / filosofia**
- **Offerte di servizio**
- **Schede menu / bevande per l'area wellness**
- **Concetto di pulizia per l'area wellness**

Altro

Decisione

Gli auditor della Classificazione alberghiera svizzera (Pool nazionale di auditor) prendono la decisione sulla domanda, a nome di HotellerieSuisse. Dal momento dell'annuncio della decisione, è previsto un termine di ricorso. Ogni ricorso sarà esaminato dall'Istanza indipendente di ricorso.

Disposizioni transitorie

Chiunque utilizzi legittimamente un marchio di garanzia o un marchio individuale sulla base di una versione precedentemente valida del catalogo dei criteri, che non viene più assegnata nella versione rivista, o che viene assegnata in condizioni modificate o con un nuovo marchio figurativo, rimane autorizzato a continuare a utilizzare il marchio precedente fino alla conclusione di una procedura di classificazione effettuata in conformità al nuovo regolamento.

Registrazione del marchio

Il marchio figurativo per la categoria di specializzazione Medical Wellness è registrato presso l'Istituto Federale della Proprietà Intellettuale con il seguente numero di riferimento / richiesta: 719'219.

Criteri

Area	No.	Criterio	Punti	Criterio minimo	
				Albergo/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments
Alloggio	1	I servizi e le offerte si basano su un concetto e/o una filosofia che è/sono disponibile(i) in forma scritta ed è/sono allegato(a)/(i) alla domanda. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M
	2	La pubblicazione di offerta di Medical Wellness (cosa, chi, quando, prezzo) è attuale, completa ed elencata sulla homepage dell'albergo nonché visibile nella camera/appartamento e comprende anche le norme di accesso (bambini/ragazzi).	1	M	M
	3	La prenotazione dell'offerta Medical Wellness è possibile per l'ospite in qualsiasi momento prima e/o durante il soggiorno.	1	M	M
	4	Il responsabile Medical Wellness è impiegato o ha un mandato in azienda, è presente in loco almeno 5 giorni/settimana a tempo pieno durante l'orario di apertura e possiede la formazione necessaria. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M
	5	L'accesso diretto alle strutture Medical Wellness dalla camera/appartamento è a disposizione dell'ospite come percorso chiuso e coperto. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M
	6	La segnaletica dei percorsi è funzionale e completa, in modo che l'ospite possa trovare la strada dalla camera alla zona wellness in modo indipendente in qualsiasi momento.	1	M	M
	7	L'accappatoio e le ciabatte sono a disposizione degli ospiti del centro wellness in camera/appartamento.	1	M	M
	8	L'offerta gastronomica si basa sul concetto di Medical Wellness e/o viene adeguata alla filosofia e comprende almeno una selezione di piatti vegetariani/vegani, una colazione a buffet con muesli e succhi di frutta freschi e vari tipi di pane scuro, nonché la preparazione di base di tutti i piatti con prodotti freschi – se possibile locali/regionali.	1	M	
	9	L'offerta gastronomica supporta le offerte Medical Wellness e comprende quindi una scelta di alimenti che corrisponde all'offerta medica (ad es. diete ecc.)	1	M	
Reception	10	Accoglienza separata/personale per la zona Medical Wellness disponibile.	1	M	M
	11	Ulteriore saletta per consulenze separata disponibile per la consultazione con il personale medico.	1	M	M
Zona wellness	12	La/le stanza(e) adibita(e) ai trattamenti è/sono disponibili e – in base alla gamma di trattamenti offerti – sono attrezzate in modo professionale e di dimensioni adeguate, con luce naturale e aria fresca o con una buona ventilazione e illuminazione adeguata al locale. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M
	13	Il numero di stanze adibite ai trattamenti corrisponde al numero di servizi offerti. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M

Area	No.	Criterio	Punti	Criterio minimo	
				Albergo/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments
Zona wellness	14	Almeno 4 trattamenti Medical Wellness Se sono presenti i criteri 23, 25 e 26, si applica il criterio 14; in tutti gli altri casi, si applica il criterio 15. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	(M)	(M)
	15	Almeno 8 trattamenti Medical Wellness Se sono presenti i criteri 23, 25 e 26, si applica il criterio 14; in tutti gli altri casi, si applica il criterio 15. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	(M)	(M)
Zona wellness	16.1	La sala ginnastica separata e la sala fitness La sala ginnastica separata: è disponibile e – in base all’offerta – è di dimensioni adeguate e attrezzata in modo professionale, con luce naturale e aria fresca o con una ventilazione ottima e illuminazione adeguata al locale La sala fitness: è disponibile e dotata di almeno due macchine per l’allenamento cardiovascolare, due macchine per l’allenamento della forza, un set di manubri e tappetini, ha una superficie di almeno 20 m ² , così come luce naturale e aria fresca o una ventilazione ottima e illuminazione adeguata al locale. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	2	(M)	(M)
	16.2	La sala ginnastica separata è disponibile e – in base all’offerta – è di dimensioni adeguate e attrezzata in modo professionale, con luce naturale e aria fresca o con una ventilazione ottima e illuminazione adeguata al locale. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	(M)	(M)
	16.3	La sala fitness è disponibile e dotata di almeno due macchine per l’allenamento cardiovascolare, due macchine per l’allenamento della forza, un set di manubri e tappetini, ha una superficie di almeno 20 m ² , così come luce naturale e aria fresca o una ventilazione ottima e illuminazione adeguata al locale. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	(M)	(M)
Zona wellness	17	Il concetto di pulizia Medical Wellness è disponibile, implementato e può essere attestato.	1	M	M
	18	Le descrizioni dell’applicazione con informazioni sulla sicurezza sono disponibili, chiaramente visibili e comprendono – ove necessario – eventuali precauzioni di sicurezza come il pulsante di emergenza, ecc.	1	M	M
	19	I trattamenti Wellness sono forniti da professionisti (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M
	20	I trattamenti Medical Wellness vengono forniti da specialisti nel settore medicale. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1	M	M
Sala relax	21	Bevande disponibili nella sala relax separata Una piccola selezione di bevande e frutta è disponibile (self-service o servita) in questa sala. L’acqua (distributore d’acqua, acqua di sorgente dal rubinetto o acqua dalla bottiglia) è sempre disponibile gratuitamente.	1	M	M
Criteri opzionali	22	L’area spogliatoio è disponibile e dotata di armadietti, doccia con acqua calda ed è di dimensioni adeguate in funzione dell’offerta e dell’azienda. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1		

Area	No.	Criterio	Punti	Criterio minimo		
				Albergo/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments	
Criteri opzionali	23	La zona sauna è disponibile e presenta un'area di dimensioni adeguate in funzione dell'azienda e almeno tre offerte come sauna, bagno turco e idromassaggio ed è dotata di doccia con acqua fredda, tubo di Kneipp e pediluvio. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1			
	24	La zona sauna estesa è disponibile e ha almeno altre tre offerte. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1			
	25	La piscina (interna) è disponibile, ha almeno 40 m ² di superficie d'acqua e l'acqua è riscaldata.	1			
	26	Una sala relax separata è disponibile, viene utilizzata esclusivamente per il relax, è di dimensioni adeguate, ha un numero adeguato di lettini e materiale per la lettura, nonché luce naturale e aria fresca o una buona ventilazione e illuminazione idonea per la sala. (vedi anche ulteriori spiegazioni)	1			
	27	La zona F&B separata (bar, lounge, bancone, ecc.) è disponibile, ha un bancone, un buffet o un'altra area di servizio e posti a sedere con tavoli. Bevande e snack vengono serviti agli ospiti o sono a disposizione degli ospiti della Spa dal buffet o da altri punti di distribuzione in funzione della stanza.	1			
	28	Docce senza barriere almeno nel 20% delle camere/appartamenti	5			
	29	Camere/Appartamenti senza barriere almeno 3% delle camere/appartamenti	5			
	30	Camere/Appartamenti senza allergeni almeno 2 camere/appartamenti	5			
	Criteri opzionali	31	I servizi igienici per disabili sono disponibili sia nell'area pubblica dell'albergo sia nella zona wellness.	1		
		32	L'intera struttura (interna ed esterna) è accessibile alle sedie a rotelle.	5		
Criteri opzionali	33	La cucina dietetica è garantita da un cuoco adeguatamente formato.	5			
	34	Offerta regionale F&B L'offerta gastronomica comprende una quota significativa di piatti regionali/nazionali. I prodotti provengono principalmente dalla regione.	5			
	35	Informazioni e riferimenti ad eventi culturali nel luogo di destinazione sono disponibili presso la reception e il front desk può fornire informazioni in merito.	1			
	36	Sala di lettura/scrittura (sala separata) è disponibile.	2			
	37	Biblioteca (locale separato) è disponibile.	2			
	38	Collaborazione con i fornitori di servizi di assistenza (ad es. Spitex) La struttura collabora con un fornitore di servizi adeguato e riconosciuto (assistenza su richiesta) e informa i suoi ospiti al riguardo.	5			
	39	Ecolabel L'azienda vanta una categoria di specializzazione «Green Living» o «Sustainable Living» di HotellerieSuisse e/o un label/certificato elencato in questo catalogo dei criteri.	5			
	40	Un programma culturale in albergo è disponibile e viene pubblicato. Durante l'alta stagione, almeno una volta alla settimana nel complesso alberghiero si svolge un evento culturale (lettura, vernissage, concerto, ecc.)	5			

Area	No.	Criterio	Punti	Criterio minimo	
				Albergo/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments
Criteri opzionali	41.1	1 struttura propria per il tempo libero al coperto disponibile; ad esempio campo da tennis, putting green, parete d'arrampicata, badminton, curling ecc.	2		
	41.2	2 strutture proprie per il tempo libero al coperto	4		
	41.3	3 strutture proprie per il tempo libero al coperto	6		
	41.4	4 o più strutture proprie per il tempo libero al coperto	8		
Criteri opzionali	42.1	1 struttura propria per il tempo libero all'aperto disponibile; ad esempio campo da tennis, campo da golf, scacchi/filetto, pista da corsa ecc.	2		
	42.2	2 strutture propria per il tempo libero all'aperto	4		
	42.3	3 strutture propria per il tempo libero all'aperto	6		
	42.4	4 strutture propria per il tempo libero all'aperto	8		
Criteri opzionali	43	Noleggio di attrezzature sportive disponibile, ad esempio sci, barca, noleggio di biciclette, ecc.	2		
	44	Programma aggiuntivo (al coperto o all'aperto) di attività di gruppo offerto come standard più volte alla settimana e pubblicato per l'ospite (ad es. yoga, aerobica, ballo ecc.)	5		
	45	L'orario minimo di apertura della zona Medical Wellness di 12 ore è garantito e comunicato all'ospite.	2		
	46	La luce naturale è presente in tutte le sale relax e negli altri locali della zona wellness.	2		
	47	Piscina (all'aperto) / Laghetto balneabile La piscina esterna è riscaldata e ha una superficie minima di 60 m ² . (Un laghetto balneabile è una superficie d'acqua stagnante creata artificialmente per il nuoto o la balneazione, dove non viene utilizzato alcun trattamento dell'acqua con mezzi chimici)	5		
	48	Zona Spa privata	5		
	49	Il parrucchiere è disponibile in locali separati.	2		
	50	Ulteriori trattamenti di bellezza come manicure/pedicure, peeling ecc. sono disponibili.	5		
	51	Il solarium (o altro) è disponibile in locali separati.	2		
	52	L'idromassaggio è disponibile e offre posto per almeno quattro ospiti.	5		
Criteri opzionali	54.1	1 ulteriore offerta di Wellness/Medical Wellness che supera il numero minimo richiesto secondo il criterio 14/15.	3		
	54.2	2 ulteriori offerte di Wellness/Medical Wellness	6		
	54.3	3 o più ulteriori offerte di Wellness/Medical Wellness	9		

Spiegazioni relative ai criteri

Criterio 1

Il servizio e le offerte si basano su un concetto e/o una filosofia, in altri termini

- il concetto e/o la filosofia sono evidenti in tutto l'albergo
- l'ospite viene informato in modo non specificato

Criterio 4

Possibili formazioni del collaboratore responsabile:

- Wellness Manager diplomato/a
- Esame professionale superiore Manager turismo della salute e dell'attività fisica
- SUP formazione come Academic Spa Manager
- Master of International Business in Hotel, Resort and Spa Management
- MBA International Hospitality

Nel caso in cui la direzione dell'albergo – nelle strutture di piccole dimensioni – sia la sola ad avere la responsabilità, questo punto sarà valutato separatamente.

Criterio 5

Se la zona medical wellness si trova in un resort alberghiero o all'interno di un complesso alberghiero autonomo, vale quanto segue:

- non tutte le unità abitative devono essere collegate al centro wellness da un percorso al chiuso e al coperto
- tuttavia, in questo caso l'hotel farà in modo che l'ospite dell'albergo possa raggiungere la zona wellness agevolmente e comodamente anche in caso di maltempo.

Se la zona medical wellness si trova al di fuori del complesso alberghiero (ad esempio in un altro albergo nelle vicinanze), vale quanto segue:

- la specializzazione può essere raggiunta solo se anche il criterio 5 è soddisfatto e quindi viene garantito strutturalmente un collegamento alla zona esterna
- Se la struttura non è di proprietà dell'albergo, ma i punti di cui sopra sono soddisfatti, l'accesso alla struttura da parte degli ospiti dell'albergo deve essere attestabile con un contratto.

Criterio 12

Attrezzatura professionale significa che

- la sala adibita al trattamento è attrezzata esclusivamente per il/i trattamento(i) previsto(i) e a nessun altro utilizzo (ad esempio come stanza o come locale per gruppi o come area di stoccaggio)
- un uso multiplo è possibile a condizione che l'intera attrezzatura necessaria ai vari scopi sia disponibile e che per quanto riguarda aspetto visivo e ingombro non venga compromesso il rispettivo trattamento
- l'attrezzatura (ad esempio il lettino da massaggio ecc.) soddisfi in qualsiasi momento le aspettative dello specialista che ci lavora e dell'ospite.

Una dimensione adeguata significa che

- il professionista dispone in qualsiasi momento e per tutti i trattamenti della necessaria libertà di movimento
- il locale non è ostruito da attrezzature e strumenti per il trattamento
- l'ospite in questo spazio prova un senso di benessere.

Criterio 13

Il numero di sale di trattamento corrisponde al numero di servizi offerti, ovvero

- le offerte wellness che vengono vendute in un pacchetto speciale possono sempre essere offerte
- quindi i trattamenti prenotati e confermati prima dell'arrivo possono essere forniti in qualsiasi momento.

Criterio 14, Criterio 15

Numero di offerte: I trattamenti aggiuntivi differiscono significativamente dagli altri trattamenti e non sono quindi una leggera variazione rispetto a un'offerta esistente.

Un classico trattamento Medical Wellness può anche valere come offerta Wellness. Un'attività Wellness può quindi essere un'attività mista (Wellness e Medical Wellness). Non è tuttavia possibile il contrario.

Definizione guida per le offerte Wellness e Medical Wellness secondo la definizione (vedi introduzione).

Possibili offerte Wellness (esempi, elenco non esaustivo)

- Massaggi
- Trattamenti ayurvedici (vari)
- Peeling corpo (vari) e impacchi (vari)
- Bagni rilassanti (vari)

Possibili offerte Medical Wellness (esempi, elenco non esaustivo)

- Consigli nutrizionali
- Trattamenti fisioterapici
- Trattamenti Kneipp
- Trattamenti dermatologici
- Check-up e consultazioni preventive
- Agopuntura

Criterio 16.1, Criterio 16.2, Criterio 16.3

La sala da ginnastica e la sala fitness possono essere accettate come ambiente combinato alle seguenti condizioni:

La sala, oltre alle attrezzature necessarie per il fitness e alle dotazioni per la ginnastica, dispone di sufficiente spazio aggiuntivo per poter svolgere esercizi ginnici con più ospiti contemporaneamente. Lo spazio disponibile a tal fine deve essere usufruibile anche senza spostare le attrezzature fisse per il fitness.

Criterio 19

Possibili corsi di formazione dei collaboratori che forniscono consulenza ed eseguono i trattamenti

- Nutrizionista dipl.
- Fisioterapista dipl.
- Med. massaggiatore/massaggiatrice (massaggiatore/massaggiatrice professionale)
- Mental trainer dipl.
- Consulente di micronutrienti dipl.
- Wellness trainer dipl.
- Istruttore/istruttrice fitness dipl.

Criterio 20

Possibili formazioni in base alle spiegazioni del criterio 19 (identico).

Criterio 22

La dimensione adeguata implica che anche in caso di sfruttamento della capienza massima del centro wellness, tutti gli ospiti abbiano spazi per cambiarsi e/o riporre i propri vestiti/o oggetti di valore.

Criterio 23, Criterio 24

Ai fini della specializzazione, una stanza separata è considerata un'offerta, anche se fondamentalmente si tratta della stessa offerta.

Esempi di tipi di sauna

- biosauna
- tepidarium
- sauna finlandese

Esempi di bagno turco

- laconium
- caldarium
- bagno di vapore
- hammam

Criterio 26

Ha dimensioni adatte e un numero adeguato di lettini, in altri termini

- in particolare per gli ospiti delle zone sauna in qualsiasi momento – anche in caso di elevata frequentazione – sono disponibili sufficienti lettini
- questa sala relax è quindi delle dimensioni adatte per il numero di lettini necessario senza che lo spazio venga percepito come affollato.

Impressum

Marzo 2023

Editore

HotellerieSuisse, Berna

Lingue

Tedesco, francese,
italiano

HotellerieSuisse
Monbijoustrasse 130
Casella postale
CH-3001 Berna

[klassifikation@
hotelleriesuisse.ch](mailto:klassifikation@hotelleriesuisse.ch)

