



BIOCERTITALIA

Documento
Disciplinare
Tecnico

DTR. 05
Ed.00 2018

Titolo: DISCIPLINARE TECNICO PER IL BIO WELLNESS

INDICE

1. PREMESSA	1
2. SCOPO E FINALITA'	1
3. PRINCIPI DEL BIO WELLNESS	1
4. AMBITO DI APPLICAZIONE	2
4.1 Esclusioni	2
5. CLASSIFICAZIONE DELLE STRUTTURE	2
6. RIFERIMENTI NORMATIVI	2
7. DEFINIZIONI	3
8. PREREQUISTI	4
8.1 Autorizzazione all'esercizio dell'attività ed adempimenti amministrativi	4
9. CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA	4
9.1 Localizzazione	4
9.2 Condizioni ambientali	4
9.3 Utilizzo razionale delle risorse naturali e risparmio energetico	4
9.3.1 Riduzione dei consumi idrici	4
9.3.2 Riduzione dei consumi energetici	4
9.3.3 Gestione rifiuti	5
9.3.4 Mezzi di trasporto	5
10. GESTIONE DEL VERDE ORNAMENTALE E RICREATIVO	5
11. TRATTAMENTI ESTETICI, FITNESS e WELLNESS	5
12. PRODOTTI PER PULIZIA-DETERSIONE-SANIFICAZIONE	6
13. ALIMENTI E BEVANDE	6
14. GESTIONE DEL PERSONALE	6
14.1 Organigramma	6
14.2 Mansionario	6
14.3 Identificazione del personale	6
14.4 Formazione	6
15. COMUNICAZIONE E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE-GESTIONE DEI RECLAMI	7
15.1 Comunicazione	7
15.2 Soddisfazione del Cliente	7
15.3 Gestione dei reclami	7
16. RIESAME DELLA DIREZIONE	7
17. MIGLIORAMENTO CONTINUO	7
18. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	7
19. UTILIZZO DEL LOGO	8

	DTR 05	DISCIPLINARE TECNICO PER LA CERTIFICAZIONE DEL BIO WELLNESS	Ed.01 Rev.00 del 01012018
---	--------	--	------------------------------

1. PREMESSA

L'uomo moderno è alla continua ricerca del benessere, sia fisico che psichico. E' risaputo infatti come, al soddisfacimento dei bisogni primari, faccia seguito la ricerca di ulteriori motivi di soddisfacimento personale.

E' in questo contesto che sono nate diverse Strutture organizzate in grado di soddisfare tali bisogni attraverso l'offerta di servizi diversificati, aventi l'obiettivo comune del "miglioramento della qualità della vita".

In una realtà in crescita e sviluppo, nasce l'esigenza di qualificare e diversificare ulteriormente i servizi, dando la possibilità alla Clientela di avere garanzie sulle prestazioni che gli sono offerte, non solo in termini di sicurezza igienico sanitaria e rispetto delle norme di legge, ma anche in termini di qualità dei prodotti utilizzati, rispetto per l'ambiente, professionalità degli operatori.

2. SCOPO E FINALITA'

Scopo del presente Disciplinare è di assicurare ai clienti delle Strutture aderenti, l'adozione di pratiche che prevedono l'uso di prodotti biologici nei trattamenti cosmetici della persona e nella somministrazione di alimenti e bevande, promuovono la formazione del personale e il rispetto dell'ambiente, in un'ottica di miglioramento continuo delle prestazioni.

Le Strutture aderenti sono classificate sulla base della tipologia dei servizi offerti.

L'adozione del Disciplinare è la prova dell'impegno della Struttura aderente per accrescere il benessere del Cliente nel rispetto dei principi del biologico, del naturale ed ecosostenibile.

3. PRINCIPI DEL BIO WELLNESS

I principi fondamentali su cui si basa il presente Disciplinare mirano all'armonizzazione della disciplina estetica con le altre discipline afferenti la cura del corpo e della psiche, con un approccio olistico, che considera la persona nel suo complesso, mettendola in relazione con l'ambiente circostante. Considera quindi i seguenti aspetti:

- la cura del corpo e della persona
- le interazioni con l'ambiente
- le relazioni umane e la cura del Cliente

Per questi motivi il Disciplinare incentiva:

- L'approccio globale alla persona ed alla sua condizione
- L'educazione a stili di vita salubri
- L'utilizzo di prodotti biologici:

	DTR 05	DISCIPLINARE TECNICO PER LA CERTIFICAZIONE DEL BIO WELLNESS	Ed.01 Rev.00 del 01012018
--	--------	--	------------------------------

- ☒ alimenti e bevande;
- ☒ prodotti per il trattamento del corpo;
- ☒ prodotti per l'igiene della persona;
- ☒ prodotti per la pulizia degli ambienti e delle superfici;
- il rispetto dell'ambiente
- la protezione , la valorizzazione del paesaggio e dell'ambiente circostante
- l' uso consapevole ed ecosostenibile delle risorse naturali
- la competenza e la formazione continua, la sensibilizzazione del personale e della Clientela

4. AMBITO DI APPLICAZIONE

Rientrano nell'ambito di applicazione del presente Disciplinare, le attività relative all'erogazione dei servizi volti al benessere dell'a persona, dove per benessere si intende la ricerca di ristoro sia fisico che psicologico.

Strutture certificabili:

- SPA - Terme
- SPA
- Centri benessere

Esclusivamente per le attività specifiche dettagliate nel Disciplinare.

4.1 Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione dal seguente standard di certificazione tutti gli aspetti sanitari legati all'integrità del corpo e della persona , in quanto disciplinati per legge e sottoposti alla sorveglianza pubblica.

5. CLASSIFICAZIONE DELLE STRUTTURE

In funzione del presente Disciplinare le Strutture aderenti sono così classificate:

1. SPA - Terme
2. SPA
3. Centro Benessere

6. RIFERIMENTI NORMATIVI

- L.323/2000: Riordino del settore termale
- Regio Decreto n.1924/1919 :Definizione acque termali
- L. 1/90:disciplina dell'attività di estetista
- Legislazione regionale e locale di pertinenza

	DTR 05	DISCIPLINARE TECNICO PER LA CERTIFICAZIONE DEL BIO WELLNESS	Ed.01 Rev.00 del 01012018
--	--------	--	------------------------------

7. DEFINIZIONI

- SPA (salus per aquam): stabilimenti termali annessi a strutture ricettive in possesso delle autorizzazioni richieste dalla legislazione vigente ove si praticano cure termali aventi riconosciuta efficacia terapeutica
- STABILIMENTI TERMALI: gli stabilimenti individuati ai sensi dell'art.3 della L.323/2000, ancorché annessi ad alberghi, istituti termali o case di cura in possesso delle autorizzazioni richieste dalla legislazione vigente .
- AZIENDE TERMALI: le aziende, definite ai sensi dell'art.2555 del C.C., costituite da uno o più stabilimenti termali
- CURE TERMALI: le cure che utilizzano acque termali o loro derivati, aventi riconosciuta efficacia terapeutica per la tutela globale della salute nelle fasi della prevenzione,, della terapia e della riabilitazione delle patologie indicate dal decreto di cui art. 4 comma 1 L.323/2000, erogate negli stabilimenti termali di cui L.323/2000 art.2 comma 1 lettera d.
- ATTIVITA' BIO NATURALI: pratiche e tecniche naturali, energetiche, psicosomatiche, artistiche e culturali esercitate per favorire il raggiungimento, il miglioramento la conservazione del benessere globale che non si prefiggono la cura di specifiche patologie.
- TRATTAMENTO: all'interno del presente Disciplinare per trattamento s'intende l'insieme delle operazioni e delle applicazioni di prodotto/prodotti effettuate su una parte specifica del corpo oppure su tutto il corpo identificate singolarmente all'interno del Listino della Struttura.
- PROGRAMMA DI TRATTAMENTI/PACCHETTO: all'interno del presente Disciplinare per programma di trattamenti/pacchetto di trattamenti s'intende l'insieme di più trattamenti effettuati su una parte specifica del corpo oppure su tutto il corpo, identificati singolarmente all'interno del Listino della Struttura.
- LINEA DI PRODOTTO BIO: Insieme di prodotti che possono avere proprietà diverse con in comune la certificazione biologica, impiegati per trattamenti viso e corpo.
- TRATTAMENTO ESTETICO trattamenti effettuati in via esclusiva o prevalente destinati ad avere mantenere migliorare e proteggere l'aspetto estetico della persona
- TRATTAMENTI FITNESS E WELLNESS prestazioni e trattamenti in cui si utilizzano combinazioni di tecniche ed attività motoria per la buona forma fisica della persona, praticate in terra o acqua, individualmente o collettivamente, con tecniche finalizzate al raggiungimento ed al mantenimento del benessere dell'equilibrio e dell'armonia psicofisica della persona
- CENTRO BENESSERE: struttura ricettiva dotata di attrezzature e servizi per il benessere della persona ove si effettuano trattamenti estetici di cui L.1/90, utilizzabili in prevalenza senza il controllo medico ma con il supporto di personale specializzato
- BEAUTY FARM: struttura ricettiva che, oltre ad avere le caratteristiche del centro benessere, offre la possibilità di usufruire di trattamenti estetici finalizzati sotto il controllo medico specialistico. La beauty farm non è legata all'utilizzo delle acque termali.
- FITNESS: Combinazione di tecniche di attività motoria con pratiche di corretta alimentazione di intrattenimento e di musica
- WELLNESS: combinazione di tecniche improntate a una regolare attività fisica di pratiche di corretta alimentazione e di preparazione ad un approccio mentale teso a raggiungere un adeguato equilibrio psicofisico.
- STRUTTURA ADERENTE: tutte quelle facenti parte del campo di applicazione
- PRODOTTI CERTIFICATI "BIO COSMESI": cosmetici realizzati in base ad uno standard riconosciuto da un ente terzo.

- PRODOTTI BIO ECOLOGICI: prodotti per la pulizia realizzati in base ad uno standard riconosciuto da un ente terzo.

☒☒

8. PREREQUISITI

8.1 Autorizzazione all'esercizio dell'attività ed adempimenti amministrativi

L'adozione del presente Disciplinare sottintende il possesso dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività e il rispetto degli adempimenti previsti per legge.

☒☒

9. CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

9.1 Localizzazione

Le Strutture devono essere al riparo da fonti di inquinamento chimico, elettromagnetico e acustico significative che possono incidere negativamente sulla qualità dei servizi erogati. Verranno valutate le misure adottate per mitigare eventuali rischi di inquinamento.

Per le Strutture di nuova realizzazione, per ampliamenti significativi e per ristrutturazioni straordinarie la costruzione deve essere realizzata minimizzando l'impatto ambientale e visivo.

9.2 Condizioni ambientali

Gli ambienti devono essere dimensionati in base al tipo di servizio erogato in modo da risultare confortevoli per il Cliente.

9.3 Utilizzo razionale delle risorse naturali e risparmio energetico

La Struttura, aderente deve perseguire l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse energetiche, la riduzione degli sprechi ed il ricorso ad energie rinnovabili quali: solare, geotermica, eolica

9.3.1 Riduzione dei consumi idrici

- Effettuare una manutenzione ed un controllo periodico di tutti i luoghi di prelievo (rubinetti, docce, sciacqui del WC, tubi) al fine di perseguire un uso efficiente e razionale dell'acqua.
- Installare sistemi di apertura/spegnimento con fotocellula o temporizzati.
- Installare aeromiscelatori nei lavabi e nelle docce. Questi dispositivi devono limitare il flusso dell'acqua a non più di 6 litri al minuto, per cui negli impianti dove la pressione dell'acqua non consente comunque un flusso superiore, diventa praticamente superfluo installarli.
- Promuovere un'azione di sensibilizzazione dei Clienti attraverso messaggi semplici ma efficaci.

9.3.2 Riduzione dei consumi energetici

- Utilizzo delle lampade a basso consumo
- Sistemi di accensione/spegnimento programmabili
- Utilizzo dell'aria condizionata con sistemi di programmazione dell'accensione / spegnimento.

	DTR 05	DISCIPLINARE TECNICO PER LA CERTIFICAZIONE DEL BIO WELLNESS	Ed.01 Rev.00 del 01 01 2018
--	--------	--	--------------------------------

9.3.3 Gestione rifiuti

- Separare tutte le tipologie di rifiuti per le quali sia attiva in zona una raccolta differenziata.
- Mettere a disposizione degli ospiti appositi contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti

9.3.4 Mezzi di trasporto

- La Struttura deve informare i Clienti sui servizi di trasporto pubblico disponibili sul territorio, appendendo al proprio interno gli orari dei mezzi pubblici.
- Al momento della prenotazione e/o sugli opuscoli informare i Clienti sulle possibilità di arrivare nella località coi mezzi pubblici.

Annualmente la Struttura elabora, all'interno del Riesame della direzione (vedi punto 19 del presente Disciplinare) un monitoraggio ed una analisi dei consumi energetici. Tale analisi consente di pianificare un miglioramento dell'utilizzo delle risorse nelle diverse attività.

10. GESTIONE DEL VERDE ORNAMENTALE E RICREATIVO

Il verde ornamentale e ricreativo di pertinenza delle strutture (giardini, parchi, tappeti erbosi, siepi, ecc.) deve essere mantenuto e gestito con tecniche appropriate e in conformità ai requisiti dell'agricoltura biologica.

11. TRATTAMENTI ESTETICI, FITNESS e WELLNESS

La Struttura deve offrire almeno una linea di trattamento completo (viso e corpo) con prodotti certificati "BIO COSMESI".

Solo i pacchetti comprendenti esclusivamente trattamenti certificati possono essere pubblicizzati in conformità al presente Disciplinare.

Tutti i prodotti devono essere conservati in appositi locali/armadietti, nelle condizioni ambientali indicate sulla confezione e/o sulle schede prodotto e riportano sempre l'etichetta originale oppure, quando si tratta di prodotti prelevati da grandi confezioni, un'etichetta deve segnalare in modo inequivocabile il contenuto del recipiente. Allorché i prodotti siano stoccati su scaffali ecc., ogni accorgimento deve essere adottato al fine di scongiurare qualsiasi pericolo di confusione con prodotti non biologici.

Tutti i prodotti devono essere utilizzati entro il periodo indicato sulla confezione dalla data di apertura. Per ogni prodotto deve essere conservata copia idonea documentazione tecnica. Le linee di trattamento certificate e i prodotti utilizzati devono essere comunicati preventivamente a Biocertitalia

☒

	DTR 05	DISCIPLINARE TECNICO PER LA CERTIFICAZIONE DEL BIO WELLNESS	Ed.01 Rev.00 del 01 01 2018
--	--------	--	--------------------------------

12. PRODOTTI PER PULIZIA-DETERSIONE-SANIFICAZIONE

E' richiesto l'utilizzo di prodotti bio-ecologici per la pulizia degli ambienti prettamente dedicati all'erogazione del servizio. Nel caso non siano reperibili prodotti bio-ecologici con caratteristiche adeguate si richiede di privilegiare in ogni caso prodotti che evidenzino in etichetta il rispetto per l'ambiente .

Presso l'azienda deve essere disponibile una scheda di sicurezza aggiornata per ogni prodotto. Tutti i prodotti devono essere contenuti nelle confezioni originali o comunque adeguatamente identificati e accessibili solo al personale incaricato.

Devono essere conservati in appositi locali/armadietti, nel rispetto delle indicazioni di conservazione riportate in etichetta.

13. ALIMENTI E BEVANDE

Gli alimenti e le bevande somministrati devono essere certificati da agricoltura biologica.

☒

14. GESTIONE DEL PERSONALE

14.1 Organigramma

La dotazione del personale è formalizzata in un Organigramma Aziendale riportante per ogni dipendente/collaboratore nome, cognome e ruolo rivestito all'interno della Struttura.

14.2 Mansionario

Per ognuna delle figure presenti (estetista,fisioterapista,massaggiatore sportivo,medico,altre figure professionali), è presente una Scheda aggiornata, all'interno della quale sono riportati almeno:

- la qualifica professionale riconosciuta e normata a livello statale o regionale ove prevista nei limiti delle relative mansioni,
- il titolo di studio,
- le eventuali specializzazioni,
- la formazione effettuata,
- le mansioni assegnate all'interno della Struttura .

14.3 Identificazione del personale

Allo scopo di permettere la conoscenza da parte del Cliente del personale che presta la propria opera all'interno della Struttura, nell'intento di favorire un clima di trasparenza e di informazione, il personale a contatto diretto con il Pubblico è dotato di tessera identificativa riportante nome , cognome e ruolo rivestito all'interno della Struttura.

14.4 Formazione

Allo scopo di migliorare continuamente il livello di professionalità degli operatori , deve essere predisposto un Piano di Formazione annuale che tenga conto delle necessità formative individuate dalla direzione. All'interno del Piano deve essere previsto un momento formativo specifico riguardante gli aspetti previsti dal presente Disciplinare. Il personale di nuova assunzione deve essere adeguatamente formato con corsi e/o con addestramento specifico, comprendente gli argomenti trattati nel presente Disciplinare. Gli interventi formativi devono essere adeguatamente documentati.

	DTR 05	DISCIPLINARE TECNICO PER LA CERTIFICAZIONE DEL BIO WELLNESS	Ed.01 Rev.00 del 01 01 2018
---	--------	--	--------------------------------

15. COMUNICAZIONE E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE-GESTIONE DEI RECLAMI

15.1 Comunicazione

La Struttura deve comunicare alla Clientela le azioni che sono state messe in atto e le motivazioni dell'adesione al presente Disciplinare.

E' necessario informare il Cliente sulle diverse opportunità che si sono create all'interno della Struttura e sui benefici che ne derivano, predisponendo avvisi, cartelli, materiale informativo cartaceo, audio video o altri mezzi che meglio si prestano al caso.

Deve essere messo a disposizione del Cliente materiale divulgativo sugli aspetti naturalistici, storici, enogastronomici del territorio e fornire assistenza in merito all'organizzazione di visite ed escursioni.

15.2 Soddisfazione del Cliente

La soddisfazione del Cliente costituisce il principale obiettivo delle attività della Struttura. E' quindi importante la misurazione di questo parametro attraverso l'analisi statistica e/o la predisposizione di appositi questionari, interviste, od altri strumenti. I dati emersi devono essere valutati dalla direzione.

15.3 Gestione dei reclami

La Struttura deve gestire eventuali reclami sporti dalla Clientela. Tali osservazioni devono essere analizzate e gestite considerandole come spunti di miglioramento e risolte nel minor tempo possibile.

16. RIESAME DELLA DIREZIONE

Almeno una volta all'anno la Direzione, attraverso il coinvolgimento dei collaboratori, elabora un documento di sintesi sull'andamento dell'adozione del presente Disciplinare nel quale vengono valutati indicatori quali i reclami della Clientela, i dati statistici sulla differenziazione dei rifiuti, sull'utilizzo dei prodotti bio ed altri indicatori individuati allo scopo. Da questa analisi scaturiscono gli obiettivi principali e le aree di miglioramento.

17. MIGLIORAMENTO CONTINUO

La Struttura deve definire una Politica aziendale contenente l'impegno per il rispetto dei principi espressi dal Disciplinare. Il documento è reso visibile al personale ed alla Clientela.

Devono essere individuati obiettivi misurabili a breve e medio termine e valutati i risultati ottenuti, in un'ottica di miglioramento continuo.

18. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

La gestione della documentazione aziendale deve comprendere i seguenti documenti:

- Politica aziendale
- Riesame della direzione
- Gestione dei reclami

	DTR 05	DISCIPLINARE TECNICO PER LA CERTIFICAZIONE DEL BIO WELLNESS	Ed.01 Rev.00 del 01 01 2018
---	--------	--	--------------------------------

19. UTILIZZO DEL LOGO

Il marchio BIO WELLNESS è riservato alle Strutture così come definite dall'ambito di applicazione del presente Disciplinare di cui al punto 4 , differisce a seconda della classificazione di cui al punto 5.

E' concesso alle Strutture risultate conformi a seguito di Verifica Ispettiva da parte di Biocertitalia