

EVROPSKI STANDARD ZA WELLNESS & ZDRAVLJE (EuWHS)

Preambula

Ovaj **Evropski standard kvaliteta** su izradili međunarodni eksperti Evropske privredne komore EEIG (Brisel) kako bi izbegli neadekvatnu konkurenciju, zaštitili interese potrošača i doprineli poboljšanju kvaliteta u ovoj oblasti.

Evropska privredna komora ima autorsko pravo i sva prava nastala iz ove intelektualne svojine koja mogu biti prodavana jedino od strane sertifikovanih revizora i u skladu sa ugovorima sa Evropskom privrednom komorom.

Wellness i zdravstveni centri koji ispunjava sve kriterijume kvaliteta propisane od strane Evropskog standarda kvaliteta Wellness-a i zdravlja (EuWQS) mogu biti sertifikovani kao preduzeća kvaliteta i njihovi vlasnici i direktori jedini mogu imati pravo da koriste važeći PEČAT KVALITETA Evropske privredne komore na svojim proizvodima, fasciklama, cenovnicima, zaglavljljima pisama itd.

I Opšte napomene

Svi nacionalni pravni zahtevi koji se tiču osnivanja i rada wellness i zdravstvenih centara (zdravstvene ustanove-lečilišta, zavodi za rehabilitaciju, rekreacioni centri i slične ustanove i instituti) moraju se uzeti u obzir i poštovati. Ovi zahtevi tiču se primene praktičnih zakona, dekreta i ukaza za zdravstvene i spa centre, bolnice, klinike, kupališta, termalne vode i lekovite izvore, prirodna i banjska lečilišta; zakona o hrani (prirodne mineralne vode i izvorišta); zakona i pravila u oblasti higijene zatvorenih bazena, veštačkih kupališta na otvorenom, mesta za kupanje u prirodnim vodama kao što su reke, bare, jezera, mora, virovi, saune, kupatila, topla i parna kupatila; pravni i normativni zahtevi koji se tiču solarijuma; inernih i službenih kontrola; relevantnih ISO standarda (koji se tiču kvaliteta vode, metode za kontrolu vode, priprema, dezinfekcija i prečišćavanje vode i druge hemikalije); pravne odredbe za kontrolu otpadnih voda koje ispuštaju bolnice, starački domovi, lečilišta i banje (mineralna kupališta); opšti evropski standardi i relevantna EU uputstva, npr. EC direktive o minimalnim zahtevima za zaštitu

zdravlja ljudi, EC direktive o kvalitetu (obalskih) voda za kupanje, EC direktive o ekologiji itd.

Zaštita zdravlja ljudi

Osim gore navedenih pravnih odredbi koje se tiču higijene i kvaliteta vode, takođe se moraju imati u vidu i poštovati nacionalni zahtevi o kvalitetu vazduha (zagađenost) i nivoima buke.

Mere opreza za hendikepirane i osobe sa invaliditetom

Sve zgrade, objekti, uređaji i oprema moraju da budu prilagođeni hendikepiranim i osobama sa invaliditetom u skladu sa važećim nacionalnim i međunarodnim odredbama i standardima.

Zaštita od požara

Važeće nacionalne tehničke odredbe vatrogasnih brigada moraju se poštovati i imati u vidu kao sredstva preventivne zaštite od požara.

Ekonomija energije

Mere i sredstva za uštedu energije moraju se uzeti u obzir u svim delovima wellness centra. Oni moraju da ispune sve najnovije tehnike i dostignuća u istraživanju (npr. solarne ćelije, pumpe za grejanje, izolacija, toplotna energija).

Zaštita prirode (ekološka zaštita)

Ekologija i mere održivosti i zaštite sredine moraju se uzeti u obzir. Ceo kompleks u svom radu mora da koristi metode koje su zdrave, ne zagađuju okolinu, nisu štetne po prirodu i koje su ekološki korisne.

II Posebne napomene

Delovi centara i zgrada/ustanova koji nisu namenjeni lečenju, rehabilitaciji i fitnessu već samo služe za smeštaj gostiju, moraju se pregledati i oceniti u skladu sa „**Evropskim standardom za hotele (EuHS)**“.

Ugostiteljstvo, dokle god nije namenjeno za pružanje zdravstvene pomoći u vidu prepisivanja ili davanja lekova (u tečnom ili čvrstom obliku, zj. Inekcije, tablete, kapsule itd.), mora biti pregledano i ocenjeno u skladu sa „**Evropskim standardom za restorane (EuRS)**“.

III Wellness i Fitness

Definicije

„Wellness“ (u najširem smislu te reči) podrazumeva fizičko, mentalno i emotivno stanje čoveka. Prepoznaje se kao psihosomatski uravnoteženo stanje i stanje harmonije.

„Fitness“ je fizička, mentalna i emotivna top forma čoveka. Prepoznaje se kao izuzetna vitalnost i prvoklasna fizička kondicija u većini slučajeva u kombinaciji sa optimističkim pogledom na život i odličnim/veselim raspoloženjem.

Svrha Wellness i fitness centara

Definicije "wellness" i "fitness" pokazuju povezanost sa medicinskom negom i zdravljem. Stoga bi "wellness i zdravstveni centri" trebalo da imaju doktore (lekare praktičare i specijaliste), psihologe, dijetetičare, fizioterapeute i masere koji su zaduženi za različite oblasti i aspekte wellness ustanova i preduzetništvo.

U medicinski kontrolisanim zdravstvenim i wellness ustanovama (svaki wellness centar mora biti medicinski kontrolisan do određene mere), kako je dokazano, postoji mnoštvo pozitivnih faktora koji utiču na zdravlje, npr. lekovi protiv arteroskleroze. Čak i mesecima nakon primene lekova i terapije krvni pritisak pacijenata je bio niži, a koncentracija holesterola i genetskih vlakana u krvi je poboljšana. Takođe se pokazalo da se cirkulacija krvi u mozgu poboljšala nakon kupanja u vodi bogatoj ugljenik dioksidom. Čak i godinu dana nakon lečenja bolovi su bili smanjeni. Boravak u zdravstvenim i wellness ustanovama/centrima pokazuje pozitivne učinke kod osoba koje su pod stresom (poboljšanje raspoloženja, kvaliteta sna ali i celokupnog fizičkog stanja).

Klasifikacija wellness centara po kategorijama

Prva kategorija, tj. „wellness i zdravstveni centri“ obuhvata sve hotele koji pružaju opsežnu uslugu wellness i zdravstvenih ustanova i opreme (uključujući terapijske sadržaje/objekte sa medicinskim nadzorom).

Druga kategorija tj. „wellness centri“ obuhvata sve hotele koji pružaju sveobuhvatnu uslugu wellness objekata ali nemaju medicinski kontrolisan terapijski centar na raspolaganju.

„Hoteli sa wellness i fitness pogodnostima" predstavljaju treću kategoriju. To su smeštajni objekti više klase (to znači kategorija sa **** ili *****) koji ispunjavaju minimalne kriterijume za wellness i fitness centre i ustanove, kao što je opisano kasnije.

„Hoteli koji imaju objekte za slobodne aktivnosti/vreme“ ubrajaju se u četvrtu kategoriju. Ovo su obično smeštajni objekti srednje klase (***) koji nemaju prave prostorije i pogodnostia za wellness i/ili fitness.

Procena Preduzeća i njegove ponude

Da bi se izvršila ukupna procena preduzeća i ustanove uključujući i opremu, neophodno je utvrditi stanje ustanove, zgrada, opreme i smeštaja u skladu sa „Evropskim standardom za hotele“. Ugostiteljstvo sa posebnim dijetama/režimom ishrane mora biti ocenjeno u skladu sa „Evropskim standardom za restorane“. Dalji kriterijumi su obim, ratnovrsnost i kvalitet wellness i zdravstvenih ponuda i sadržaja npr. zdravstveni i fitness programi, lečenje i terapije, wellness i fitness prostorije, prostorije i objekti za rehabilitaciju, terapijska vrednost, medicinski menadžment i nadzor i stručno osoblje.

Posebne oblasti wellness i zdravstvenih programa

Generalno gledano, postoji veliki obim ponuda sredstava i metoda. Mi namerno ne preporučujemo razlikovanje tradicionalne i alternativne medicine. Razlog je taj što se danas mnoge nekada „egzotične“ ili alternativne metode (npr. kineska medicina) smatraju uobičajenim za upotrebu. Stoga ima smisla opisati razlike koje su takođe prepoznatljive za amatere, kao što je dalje opisano.

Sve terapijske mere i metode trebalo bi da imaju za cilj poboljšanje celokupnog stanja pacijenta ili gosta nakon njegovog boravka u ustanovama ovog tipa, kao što su način života, mentalitet, fizičke kondicije, energije ili da pojednostavimo – kondiciju i vitalnost gosta bi trebalo poboljšati promenom njegovog načina života.

Programi nude: zdravstvene preglede, konsultacije o higijeni, razumnoj, umerenoj i pravilnoj ishrani, dodatnom unosu vitamina i minerala, rasporedu obroka, unošenju tečnosti; fizičke aktivnosti (aerobik i ritmička gimnastika, treninzi izdržljivosti, sportovi koji uključuju snagu, gimnastika, ples i gimnastika za starije osobe), pasivne fizičke aktivnosti (terapije hladnom i toplom vodom, sauna, masaže, kiropraktika, homeopatija, infuzije na bazi biljaka i medicinski čajevi, akupunktura, akupresura...); vežbe za emotivno/mentalno zdravlje (npr. relaksacija kroz autohipnozu, joga, meditacija, aroma terapija); holističke metode (ayurveda, pancha karma, shinerger); sportsku i medicinsku opremu, objekte za treninge na otvorenom tj. na svežem vazduhu (npr. fitness sale, planinski biciklizam, jahanje konja, gimnastika na otvorenom, brzo hodanje, džoging, timski sportovi i igre); prostorije za odmor i relaksaciju (odmarališta, udobne fotelje, terase za sunčanje, ležaljke, biblioteke itd.)

Negativni faktori u oblasti wellness-a i zdravstva

U interesu svakog gosta (pacijenta) je da izbegava sve ono što negativno utiče na njegovo zdravlje i opšte stanje. To su pre svega stres (psihički pritisak i napor, te zabluda da vreme kojim raspolažemo nije dovoljno da uradimo ili postignemo ono što želimo), nedovoljno sna i nesanica (koji je posledica stresa), visokokalorična hrana, nedovoljna fizička aktivnost i manjak svežeg vazduha.

Ne bi trebalo da postoje ni spoljašnji negativni faktori iz okruženja, kao što su izduvni gasovi, zagađen vazduh (usled blizine industrijskih i fabričkih postrojenja, autoputeva i saobraćajnica), buka (usled blizine raskrsnica, aerodromskih pista, terena na kojima se održavaju sajmovi, koncentri na otvorenom, noćni klubovi i diskoteke), smog (elektromagnetni talasi npr. zbog radio i televizijskih repetitora, usmerenih antena, radio tornjeva i tornjeva za mobilnu telefoniju), loš kvalitet vode (bez ispunjavanja pravno zahtevanih odredbi o čistoći i bistrini vode wellness centar je nemoguće osnovati), nedostatak propisane higijene (ona se strogo nadgleda), nedostatak medicinske nege (bez toga, medicinsko-terapeutska ponuda nikako ne može biti prihvatljiva).

PROCEDURA KVALIFIKACIJE

za wellness i zdravstvene centre i wellness preduzetništvo

1. Centralna kancelarija za klasifikaciju wellness preduzeća/preduzetništva

Sve prijave za klasifikaciju moraju biti upućene i odobrene od strane Centralne kancelarije za klasifikaciju u Briselu. Ona odlučuje koja Nacionalna komisija Evropske privredne komore za trgovinu i industriju će biti zadužena za postupak kvalifikacije ocenjivanjem i vrednovanjem ček-liste. Konačnu klasifikaciju vrši Centralna kancelarija prema oceni i preporuci Nacionalne komisije.

2. Klasifikacija – prijava i postupak

Vlasnik ili direktor wellness preduzeća i ustanove podnosi pismeni zahtev za kvalifikaciju koju vrši Evropska privredna komora i traži od Centralne kancelarije ili Nacionalne komisije ček-listu i posetu eksperta Nacionalne komisije. Nakon procene wellness i fitness ustanove koju vrši stručno lice nakon lične posete istoj, ček-lista će biti vrednovana i procenjena. Komisija donosi procenu u roku od tri meseca a za to vreme ispituje rukovodstvo/menadžment i razmatra utiske koje je ekspert stekao dok je obilazio i upoznao postupke lečenja, prostorije i objekte.

Nacionalna komisija obaveštava vlasnika ili direktora o rezultatima postupka klasifikacije pismenim putem. Važeći sertifikat izdaje Centralna kancelarija za klasifikaciju iz Brisela.

3. Postupak žalbe

Vlasnik ili direktor wellness poduzetništva i ustanove može podneti prigovor protiv klasifikacije ili protiv odluke o neklasifikaciji u roku od tri meseca. To može učiniti u periodu od četiri nedelje nakon prijema odluke Centralne kancelarije za klasifikaciju ili neprijema. Ovaj prigovor mora biti podnet Nacionalnoj komisiji i mora biti u pisanom obliku (preporučenom poštom) objašnjavajući razloge za prigovor. Centralna kancelarija će razmotriti razloge prigovora i angažovati Nacionalnu komisiju da proveri sadašnju klasifikaciju. Konačna odluka će biti donešena u roku od četiri nedelje. Nadležan sud u Briselu.

* * * * *

Prijava
za klasifikaciju wellness i fitness centara
kod Evropske privredne komore za trgovinu i industriju

Podnosioci su obavezni da popune ovaj formular i pošalju ga (zajedno sa dosijeom o preduzeću, menijima i kartama pića.):

Evropska privredna komora EEIG
Centralna kancelarija za Evropske standarde i uputstva
Rue Abbé Cuypers, 3
B-1040 Brisel
Belgija

Pečat firme/preduzeća
podnosioca zahteva:

Naziv wellness preduzeća:

Adresa preduzeća:
.....

Tel: Fax:

Internet.....e-mail.....

Vlasnik/Direktor ima licence za:

Ime vlasnika/direktora:

Broj dvokrevetnih soba: Broj jednokrevetnih soba:

..... stolova za osoba ukupno; registrovano ugostiteljsko osoblje
(uklj. pomoćnike):

od kojih radi leti; zimi; Broj kuhinjskog osoblja:

Kvalifikacije i broj wellness i medicinskog osoblja: doktora
..... psihologa
..... dijetetičara
..... fizioterapeuta
..... masera
..... ostalo osoblje

Trenutna kategorija hotela ako je ima: zvezdice/a

Trenutna kategorija restorana ako je ima: zvezdice/a

Kategorija za koju se prijavljujete (mora biti u skladu sa rezultatima ček-liste):

Kategorija I – Wellness i zdravstveni centar

Kategorija II – Wellness centar

Kategorija III – Hotel sa wellness ponudom

Kategorija IV – Hotel sa ustanovama za slobodne aktivnosti

.....
datum

.....
potpis

Prijava je zakonski obavezujuća. Njeno povlačenje pre izvršene klasifikacije iznosi 50 % od ukupne sume za prijavu.

Troškovi klasifikacije

Kategorija	Prva klasifikacija	Godišnja obnova
IV	€ 500,--	€ 200,--
III	€ 1.000,--	€ 300,--
II	€ 1.500,--	€ 400,--
I	€ 2.000,--	€ 500,--

Dodatni troškovi puta i dnevnice za 1-2 eksperta

Komentar:

Kategorija I – Wellness i zdravstveni centar

Kategorija II – Wellness centar

Kategorija III – Hotel sa wellness ponudom

Kategorija IV – Hotel sa ustanovama za slobodne aktivnosti

Naknada za zaštitu u iznosu od € 15,- po primerku „Evropskog standarda za wellness i zdravstvo“ mora biti plaćena. Ova naknada će biti naznačena u fakturi za klasifikaciju.

© by European Economic Chamber of Trade, Commerce and Industry EEIG (Brussels)

Za internu upotrebu!

Ček-lista za STANDARD ZA WELLNESS i ZDRAVSTVO

Postoji:

Zdravstveni programi, lečenje, terapije	11	ث	da
Prostorije za wellness i fitness	12	ث	da
Ustanove za rehabilitaciju	13	ث	da
Stalne kontrole (vode, higijene, medicinske nege itd.)	14	ث	da

Medicinski nadzor:

Direktor	15	ث	da
Specijalista interne medicine	16	ث	da
Lekar specijalista za lečenje	17	ث	da
Psiholog	18	ث	da
Dijetetičar	19	ث	da
2 ili više fizioterapeuta	20	ث	da
3 ili više masera	21	ث	da
Fizioterapeut	22	ث	da
2 masera	23	ث	da
Maser	24	ث	da

Posebne mere i metode:

Status quo-snimanje (npr. lekarski pregled, konsultacije o higijeni razumnoj, umerenoj i pravilnoj ishrani, dodatnom unosu vitamina i minerala, rasporedu obroka, unošenju tečnosti)	31	ث	da
fizičke aktivnosti (aerobik i ritmička gimnastika, treninzi izdržljivosti, sportovi koji uključuju snagu,			

podvodna gimnastika i gimnastika za starije osobe,)	32	ث	da
pasivne fizičke aktivnosti (terapije hladnom i toplom vodom, sauna, masaže, kiropraktika, homeopatija, infuzije na bazi biljaka i medicinski čajevi, akupunktura, akupresura...);	33	ث	da
vežbe za emotivno/mentalno zdravlje (npr. relaksacija kroz autohipnozu, joga, meditacija, aroma terapija);	34	ث	da
holističke metode (ayurveda, pancha karma, shinerger);	35	ث	da
sportska i medicinska oprema, objekti za treninge na otvorenom tj. na svežem vazduhu (npr. fitness sale, planinski biciklizam, jahanje konja, gimnastika na otvorenom, brzo hodanje, džoging, timski sportovi i igre);	36	ث	da
prostorije za odmor i relaksaciju (odmarališta, udobne fotelje, terase za sunčanje, ležaljke, biblioteke itd.)	37	ث	da
Spoljašnji faktori/faktori sredine:			
Emisije (zagađen vazduh npr. usled blizine industrijskih i fabričkih postrojenja, autoputeva i saobraćajnica)	41	ث	ne
Buka (usled blizine raskrsnica, aerodromskih pista, terena na kojima se održavaju sajmovi, koncentri na otvorenom, noćni klubovi i diskoteke)	42	ث	ne
Smog (elektro-magnetni talasi npr. zbog radio i televizijskih repetitora, usmerenih antena, radio tornjeva i tornjeva za mobilnu telefoniju)	43	ث	ne
Radijacija (koju mogu osetiti osetljive osobe, npr. eksperti radiostezijske, geobiologije i geomagnetizma putem vode ili metalnih žica)	44	ث	ne
Postoje sledeći prirodni resursi i metode lečenja:			
Prirodne lekovite i termalne vode obogaćene mineralima i elementima (npr. ugljena kiselina, sumpor, radon, slani rastvori)	51	ث	da
Blato (npr. kupanje u blatu, močvarno tlo, fango-paketi, alge)	52	ث	da
Masaže (npr. celog tela, limfna drenaža, masaža vezivnih tkiva) i specijalne masaže (npr. tradicionalna kineska, japanska ili indijaska metoda, masaže opuštajućih zona stopala)	53	ث	da

Terapije vodom (npr. podvodna masaža, podvodna gimnastika, Kneip, kupanje hladnom i toplom vodom naizmenično, lečenje vodom za piće)	54 ث da
Sauna sa bazenom sa hladnom vodom (npr. Finska sauna, parna biljna kupatila)	55 ث da
Terapije u zatvorenom (e.g. tepidarijum, laconijum, caldarium, sudatorijum, terapije kiseonikom, inhalacija toplom vodom, medicinska inhalacija, solarijum)	56 ث da
Terapeutske vežbe (npr. vežbe disanja, gimnastika, rehabilitaciona gimnastika, vežbe fitness, aerobik)	57 ث da
Kozmetički i tretmani lepote (npr. maske za ulepšavanje, masaža lica, manikir, pedikir, šišanje i friziranje)	58 ث da
Elektro-fizički tretmani (npr. galvanska tehnika, ultrazvuk, ultra-kratki talasi i modulacija frekvencije, iontoforeza, phorese, kombinovane i terapije stimulacije, terapije magnetnim poljem)	59 ث da

PROCENA ČEK-LISTE

Napomena: svaki kvadrat (□) koji je prekrizhen (X) se računa kao poen (bez obzira da li znači „da“ ili „ne“).

1. kategorija = Wellness i zdravstveni centri (*****)

ث 11 – 21	=	11 poena
ث 31 – 37	=	7 poena
ث 41 – 44	=	4 poena
ث 51 – 59	=	9 poena

31 poen

2. kategorija = Wellness centri (****)

ث 11, 12, 14, 22, 23	=	6 poena
ث 32, 33, 37	=	3 poena
ث 41 – 44	=	4 poena
ث 52 – 58	=	7 poena

20 poena

3. kategorija = Hoteli koji nude wellness i slobodne aktivnosti (*)**

فا 12, 24	=	2 poena
فا 32, 36	=	2 poena
فا 41, 42	=	2 poena
فا 53 – 56, 58	=	5 poena

11 poena

