
**Turizm və əlaqəli xidmətlər —
Tibbi spa — Xidmət tələbləri**

**Tourism and related services —
Medical spa — Service
requirements**

LAYİHƏ

LAYIHƏ



Bu standart Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutunun icazəsi olmadan tam və ya hissə-hissə yenidən çap oluna, çoxaldıla və yayıla bilməz

Elçin İsaqzadə küç., 7-ci köndələn

Telefon: +994125149308

Email: office@azstand.gov.az

MÜQƏDDİMƏ

1. Bu standart “Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu” PHŞ tərəfindən işlənilib hazırlanıb və “Turizm və əlaqədar xidmətlər” standartlaşdırma üzrə Texniki Komitə (AZSTAND/TK 06) tərəfindən təqdim edilib.

2. “Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu” PHŞ-nin “_____” _____2022-ci il tarixli _____saylı Qərarı ilə təsdiq edilmişdir.

3. Qüvvəyə minmə tarixi “_____” _____ 2023-cü il.

4. Bu standart beynəlxalq standart İSO 21426:2018 ilə eynidir (İDT).
This standard is identical (İDT) to the international standard İSO 21426:2018.

5. İlk dəfə tətbiq edilir.

6. Dövlət standartında müəyyən edilən tələblərin beynəlxalq standartlara, norma, qayda və tövsiyələrə və digər dövlətlərin müvafiq mütərəqqi milli standartlarına, elm, texnika və texnologiyanın müasir nailiyyətlərinə əsaslanmasını müəyyən etmək üçün standartın ilkin yoxlama müddəti 2024-cü il, dövrü yoxlama müddəti 1 ildir.

MÜNDƏRİCAT

Ön söz	VI
Giriş	VII
1 Tətbiq sahəsi	1
2 Normativ istinadlar	1
3 Termin və təriflər	1
4 Obyektlər və avadanlıqlar	3
4.1 Ümumi tələblər	3
4.2 Qəbul-qeydiyyat.....	4
4.3 Paltardəyişmə otağı və sanitariya qovşaqları	4
4.4 Tibb otağı.....	4
4.5 Xidmət ərazisi	4
4.5.1 Ümumi tələblər	4
4.5.2 Quru ərazilər	4
4.5.3 Yaş ərazilər.....	5
4.6 Tullantı sularının təmizlənməsi üçün avadanlıq	5
5 İşçi heyət	5
5.1 Ümumi tələblər	5
5.2 Müalicə sahəsinin işçiləri	6
5.3 Texniki heyət	6
6 Təbii ehtiyatlar	7
6.1 Ümumi tələblər	7
6.2 Təbii müalicəvi sular	7
6.2.1 Mineral və termal bulaqlar	7
6.2.2 Balneoloji qiymətləndirmə və hesabat	9
6.2.3 Təbii müalicəvi suların fiziki, kimyəvi və mikrobioloji xassələri.....	9
6.2.4 Təbii müalicəvi suların nəzarət təhlili və monitorinqi.....	10
6.3 Təbii müalicəvi qazlar	10
6.3.1 Ümumi	10
6.3.2 Təbii müalicəvi qazların qiymətləndirilməsi və hesabat	10
6.3.3 Təbii müalicəvi qazların nəzarət təhlili və monitorinqi.....	11
6.4 Təbii peloidlər	11
6.4.1 Ümumi tələblər	11
6.4.2 Peloidlərin çıxarılması və saxlanması.....	12
6.4.3 Peloidin qiymətləndirilməsi və hesabat.....	12
6.4.4 Peloidlərin nəzarət analizi və monitorinqi.....	13
7 Texniki qulluq, gigiyena və təmizlik	13
7.1 Ümumi tələblər	13
7.2.1 Profilaktik texniki qulluq planı.....	13
7.2.2 Fövqəladə hallar və təxliyə planı	14
7.2.3 İsti su təchizatı.....	14
7.2.5 Korreksiyaedici texniki xidmət.....	15
7.2.6 Ölçmə avadanlığının kalibrənməsi və yoxlanılması	15
7.3 Profilaktika və mikrobioloji nəzarət	15
7.3.1 Ümumi tələblər	15

7.3.3 Analitik nəzarət proqramı: təhlil planı, məlumatların toplanması və parametrlərə nəzarət	18
8 Xidmətin göstərilməsi	19
8.1 Ümumi tələblər	19
8.2.1 Rezervasiya xidməti.....	20
8.2.2 Qeydiyyat xidməti	20
8.2.3 Müştərilərlə ünsiyyət (zənglər və e-mail)	20
8.2.3 Müştərilərlə ünsiyyət (zənglər və e-poçtlar)	21
8.2.4 Çıxış	21
8.3 Tibbi xidmət	21
8.3.1 Ümumi tələblər	21
8.3.2 Tibbi müayinə	21
8.3.3 Müalicə təlimatı.....	22
9 Dəstək prosesləri.....	22
9.1 Marketing.....	22
9.2 Satınalma və saxlama	23
9.3 Ətraf mühit siyasəti	23
9.4 Müştəri məmnuniyyəti.....	24
Əlavə A (məlumat üçün) Təbii müalicəvi suların xarakteristikası üçün təlimatlar (minimum göstəricilər).....	25
Əlavə B (məlumat üçün) Təbii müalicəvi suların fiziki-kimyəvi, kimyəvi və mikrobioloji testləri.....	26
Əlavə C (məlumat üçün) Təbii müalicəvi qazların qiymətləndirilməsi hesabatı üçün təlimatlar.....	28
Əlavə D (məlumat üçün) Peloidlərin nəzarət analizi və monitorinq üçün təlimatlar	29
Bibliografiya.....	32

Ön söz

Beynəlxalq Standartlaşdırma Təşkilatı (ISO) milli standartlaşdırma orqanlarının (ISO-nun üzv orqanları) ümumdünya federasiyasıdır. Beynəlxalq standartların hazırlanması işi adətən ISO-nun texniki komitələri vasitəsilə həyata keçirilir. Texniki komitənin yaradılma məqsədini təşkil edən predmetdə maraqlı olan hər bir üzv orqan həmin komitədə təmsil olunmaq hüququna malikdir. Bu işdə ISO ilə əlaqələndirmə şəraitində, beynəlxalq təşkilatlar, həmçinin hökumət və qeyri-hökumət təşkilatları da iştirak edir. ISO bütün elektrotexnika standartlaşdırma məsələlərində Beynəlxalq Elektrotexnika Komissiyası (IEC) ilə yaxından əməkdaşlıq edir.

Bu sənədi hazırlamaq üçün istifadə olunan və onun sonrakı saxlanması üçün nəzərdə tutulan prosedurlar ISO/IEC Direktivlərinin 1-ci hissəsində təsvir edilir. Müxtəlif növ ISO sənədləri üçün tələb olunan fərqli təsdiq meyarları xüsusilə qeyd edilməlidir. Bu sənəd ISO/IEC Direktivlərinin 2-ci hissəsinin redaksiya qaydalarına uyğun olaraq tərtib olunub (bax: www.iso.org/directives). Bu sənədin bəzi elementlərinin patent hüquqlarının predmeti ola biləcəyi ehtimalına diqqət yetirilir. ISO bu cür patent hüquqlarının hər hansı birinin və ya hamısının müəyyən edilməsinə görə məsuliyyət daşımır. Sənədin hazırlanması zamanı müəyyən edilmiş hər hansı patent hüquqlarının təfərrüatları "Giriş" bölməsində və/yaxud ISO-nun daxil olmuş patent bəyannamələrinin siyahısında təqdim olunacaq (bax: www.iso.org/patents).

Bu sənəddə istifadə edilən hər hansı ticarət adı istifadəçilərin rahatlığı üçün verilən informasiyadır və onun dəstəkləndiyini ehtiva etmir.

Standartların könüllü xarakteri, uyğunluğun qiymətləndirilməsi ilə bağlı ISO-nun xüsusi termin və ifadələrinin mənasına dair izahat, eləcə də Ümumdünya Ticarət Təşkilatının (ÜTT) Ticarətə Texniki Maneələr Sazişində əksini tapan prinsiplərə ISO-nun sadıqlıyı haqqında məlumat üçün aşağıdakı keçidə daxil ola bilərsiniz: <https://www.iso.org/foreword-supplementary-information.html>.

Bu sənədə ISO/TC 228 "Turizm və əlaqədar xidmətlər" Texniki Komitəsi tərəfindən hazırlanmışdır.

Bu sənədlə bağlı hər hansı bir rəy və ya sual istifadəçinin milli standartlaşdırma qurumuna göndərməlidir. Bu qurumların tam siyahısını www.iso.org/members.html tapa bilərsiniz.

Giriş

Sağlamlıq turizmi xidmətləri dünyada ən sürətlə inkişaf edən sektorlardan biridir. Bu xidmətlər indiyədək nisbətən tədqiq edilməmiş olsa da, milli turizm şuraları, özəl sektor və digər müvafiq maraqlı tərəflər sağlamlıq turizmini böyümə və təyinat üçün böyük potensiala malik bir sektor kimi görürlər.

Dünyada çoxlu sayda insan sağlamlıq turizmi xidmətlərini şəhər həyatının stresindən və təlaşından xilas olmaq və ya xaricdə tibbi xidmət almaq məqsədi ilə seçir. Bu rəqəmlər son illərdə sürətlə artmaqdadır, buna görə də çaşqınlığın qarşısını almaq və müştərilərin gözləntilərini qarşılamaq üçün təklif edilə bilən müxtəlif məhsul və xidmətləri müəyyən etmək lazımdır.

Sağlamlıq turizmində təbii ehtiyatlardan istifadəyə gəlincə, artıq həm talassoterapiya mərkəzlərində (ISO 17680), həm də sağlamlıq mərkəzlərində (ISO 17679) keyfiyyətli xidmətlər üçün minimum tələbləri müəyyən edən iki standart mövcuddur. Bunlar, xüsusilə hər birində istifadə olunan müxtəlif su növlərini nəzərə alaraq, bu iki növ mərkəzin xüsusiyyətlərini əks etdirir.

Ümumilikdə bu sənəddə təbii müalicəvi sular və sağlamlıq üçün sübut edilmiş müalicəvi və profilaktik faydalar nəzərə alınmaqla tibbi spalarda xidmətlərin keyfiyyətinə diqqət yetiriləcəkdir.

Qüvvəyə minmə tarixi “ ____ ” _____ 2023-cü il

1 Tətbiq sahəsi

Bu sənəd təbii müalicəvi sülardan (dəniz suyu istisna olmaqla) və digər təbii sərvətlərdən istifadə edən tibbi spa mərkəzlərində keyfiyyətli xidmətin göstərilməsinə dair tələbləri müəyyən edir.

Bu sənəd tibb peşələrinə aid olan həlləri əhatə etmir.

Bu sənəd sağlamlıq spa və talassoterapiya mərkəzlərinə şamil edilmir.

2 Normativ istinadlar

Aşağıdakı sənədlərə mətndə elə istinad edilir ki, onların məzmununun bir hissəsi və ya hamısı bu sənədin tələblərini təşkil edir. Tarixli istinadlar üçün yalnız istinad edilən nəşr tətbiq edilir. Tarixsiz istinadlar üçün istinad edilən sənədin ən son nəşri (hər hansı düzəlişlər daxil olmaqla) tətbiq edilir.

ISO 7001, Qrafik simvollar. İctimai Məlumat Simvolları

3 Termin və təriflər

Bu sənədin məqsədləri üçün aşağıdakı terminlər və təriflər tətbiq edilir.

ISO və IEC standartlaşdırma məqsədi ilə istifadə edilən terminoloji məlumat bazası aşağıdakı ünvanlarda mövcuddur:

- ISO onlayn baxış platforması <https://www.iso.org/obp>
- IEC Elektropediya <http://www.electropedia.org/>

3.1

balneoterapiya

təbii vasitələrin terapevtik istifadəsinin (məsələn, klimatoterapiya, hidroterapiya) istehsaldan istifadəyə qədər öyrənilməsi

Qeyd: Bu tibbi spanın planlaşdırılması, inkişafı, istismarı və tibbi aspektləri üçün ümumi termindir.

3.2

xidmət ərazisi

sağlamlıq prosedurları üçün nəzərdə tutulmuş ərazi

3.3

iqlim

bir il ərzində bir bölgədə bir neçə il ərzində orta hesabla alınan mürəkkəb və ya ümumiyyətlə üstünlük təşkil edən hava şəraiti

Qeyd: Hava şəraitinə temperatur, hava təzyiqi, rütubət, yağıntı, günəş işığı, bulud örtüyü və külək daxildir.

3.4

quru ərazi

xidmət sahəsi daxilində suyun istifadə olunmadığı yer

Qeyd 1: İmtahan otaqları, idman zalları və istirahət zonaları quru otaqlar hesab olunur.

3.5

tibbi spa mərkəzi

təbii müalicəvi sular və müalicəvi qazlar və ya müalicələrdə istifadə olunan peloidlər kimi digər spesifik təbii sərvətləri olan, həkim nəzarəti altında qanunla tanınmış səhiyyə müəssisəsi

Qeyd 1: Bəzi ölkələrdə "tibbi spa" termini xüsusi olaraq tanınır və tənzimlənir.

Qeyd 2: Tibbi spada istifadə olunan sular 19-cu əsrdən bəri insan fəaliyyətinin potensial çirkləndirici təsirinin yer səthinə mənfi təsirindən qaçmaq üçün qorunur və bu, həm axınların yaranmasına, həm də mənşəyinə və suyun kimyəvi keyfiyyətinə təsir göstərə bilər.

3.6

mineral müalicəvi su

sübut edilmiş müalicəvi təsiri olan təbii və ya süni mənşəli mineral su

Qeyd 1: Müalicəvi sular bəzi ölkələrdə dərman kimi təsnif edilir.

Qeyd 2: Mineral müalicəvi suyun tərkibində, məsələn, natrium xlorid, natrium sulfat və ya maqnezium sulfat var.

3.7

mineral su

artezian, kortəbii və ya qazma yolu ilə çıxarılan, tibbi spa və müalicə məqsədləri üçün istifadə edilən xüsusi minerallaşmaya malik təbii bulaq suyu

Qeyd 1: Mineral sular bəzi ölkələrdə mineral sular kimi minerallaşmanın tərkibini müəyyən edən qanunvericiliklə tənzimlənir.

3.8

təbii müalicəvi qazlar

müalicəvi biliklərə və balneoloji təcrübəyə əsaslanaraq bulaq suyunda həll olunan və ya təmiz qaz bulaqlarından çıxan qazlar

Qeyd: Kükürd qazları, radon, CO₂ (məsələn, mofetlərdən) müalicəvi qazlara misaldır.

3.9

təbii müalicəvi su

yerində istifadə olunan mineral müalicəvi su (mənbəyə yaxın əldə edilən və istifadə olunan)

3.10

təbii ehtiyatlar

peloidlər və ya müalicə üçün istifadə olunan digər təbii vasitələr kimi elementlər və xammallar

3.11

peloid (müalicəvi palçıq)

təbiətə (təbii peloid) və ya sadə prosesdə əzilmiş incə dənəli konsistensiyaya malik olan, geoloji və/və ya bioloji proseslərdə istehsal olunan qeyri-üzvi və ya üzvi qarışıq

Qeyd 1: Müxtəlif növ peloidlər haqqında əlavə məlumat üçün Cədvəl 1-ə baxın.

Qeyd 2: Palçıq və torf dərman məqsədləri üçün istifadə edilən iki növ təbii peloiddir.

Qeyd 3: Peloidlərdə su ola bilər, lakin quru formada da mövcuddur.

3.12

termal su

çıxış nöqtəsində temperaturu bu suyun çıxış nöqtəsinin orta temperaturundan 4 °C yüksək olan su

3.13

Müalicə otağı

prosedurların həyata keçirildiyi ayrı otaq, adətən müalicə ərazisində yerləşir

3.14

yaş ərazi

baxım sahəsi daxilində yerləşən su, peloidlər və qaz vannalarından istifadə edən sahə

Qeyd: Müalicə duşları, hamamlar, sarğı proseduraları və hovuzlar yaş ərazilər hesab olunur.

4 Obyektlər və avadanlıqlar

4.1 Ümumi tələblər

Bütün qurğular və avadanlıqlar yaxşı və işlək vəziyyətdə saxlanılmalıdır. Avadanlıqlardan, xüsusən də elektrik avadanlıqlarından istifadə edərkən təhlükəsizlik aspektləri və müvafiq standartlara uyğunluq nəzərə alınmalıdır.

Obyektlər və avadanlıqlar təmiz və dezinfeksiya edilmiş olmalıdır, yaxşı havalandırma, işıqlandırma və temperatura malik və maneəsiz olmalıdır.

Tibbi spa mərkəzində sanitar qovşaqlar və işçilər üçün soyunub-geyinmə otaqları olmalıdır.

Qeyd: Əlçatanlıq haqqında ətraflı məlumat üçün ISO 21542-ə baxın.

4.2 Qəbul-qeydiyyat

Tibbi spa mərkəzində qəbul-qeydiyyat ərazisi olmalıdır. Qəbul-qeydiyyat ərazisi aşağıdakı tələblərə cavab verməlidir:

— Müalicə kurortunun imkanlarına uyğun olaraq ayrıca ərazidə olmalı, yol göstəriciləri olmalıdır.

— Xidmətlərin və qiymətlərin siyahısının mövcudluğu.

— Müştərilərin qeydiyyatı üçün müxtəlif yolları olmalıdır.

— Qəbul edilmiş ödəniş üsulları göstərməlidir.

— Qəbul-qeydiyyat xidməti ən azı müalicə otağının iş saatlarında göstərməlidir.

Elektron qeydiyyatın mümkünlüyü nəzərə alınmalıdır.

4.3 Paltardəyişmə otağı və sanitariya qovşaqları

Tibbi spa mərkəzində paltardəyişmə otağı və sanitariya qovşaq olmalıdır. Bu ərazi aşağıdakı tələblərə cavab verməlidir:

— Gigiyena baxımından paltardəyişmə otaqlarına qəbul-qeydiyyat və müalicə sahəsinə çıxış təmin edilməlidir.

— Döşəmə və divarlar yuyula bilən sürüşməyən və məsələli olmayan materiallarla örtülməlidir.

— Paltardəyişmə otaqları duş, tualet və ayaqyolu yaxınlığında yerləşdirilməlidir.

4.4 Tibb otağı

Müştərilərin xahişi ilə və ya ehtiyac yarandıqda, məsələn, fəvqəladə hallarda onlara tibbi məsləhət vermək üçün tibb otağı olmalıdır.

Müştərilərin məxfiliyinə zəmanət verilir.

Tibb kabinetinin yanında müştərilər üçün kifayət qədər ərazisi olan gözləmə zalı olmalıdır.

Pik saatlarda qəbula yazılmaq üçün mexanizm olmalıdır.

Tibb otağının yaxınlığında tualet və sanitariya qovşağı olmalıdır.

4.5 Xidmət ərazisi

4.5.1 Ümumi tələblər

Xidmət ərazisinə quru zona və yaş zona daxildir, hansılar ki ayrılmalıdır.

Soyunma, qulluq fəaliyyətləri və geyinmə eyni otaqda və ya bitişik otaqlarda aparılmalıdır.

Xidmət ərazisi aşağıdakı tələblərə cavab verməlidir:

— Temperatur 18 °C-dən aşağı olmamalıdır.

— Süni işıqlandırma zamanı işıqlandırma suyun səthində əks olunmasını azaltmaq üçün dolay olmalıdır.

— Müştərilərin müayinəsi və hidroterapiya prosedurlarını həyata keçirmək üçün istifadə olunacaq tibbi spa ixtisasına aid lazımi alətlər dəsti mövcud olmalıdır.

— Təcili zənglər üçün telefon nömrələri mövcud olmalıdır.

— Müalicə otaqlarında əllərin yuyulması və dezinfeksiya edilməsi üçün vasitələr olmalıdır.

— Tərkibində klinik material (məsələn, avtomatik və ya yarı avtomatik defibrilator) və zəruri əsas dərmanlar olan ilkin yardım dəsti olmalıdır. O, təlim keçmiş işçilər üçün asanlıqla əlçatan olmalıdır.

4.5.2 Quru ərazilər

Quru ərazilər aşağıdakı tələblərə cavab verməlidir:

— Quru ərazidə qızdırılan istirahət zonası yerləşdirilməlidir. Qulluq otaqlarının yaxınlığında müalicə prosedurlarından sonra müştərilərin istirahəti üçün divan və ya çarpayılar olmalıdır.

— İstifadədən asılı olaraq temperatur 18 °C ilə 25 °C arasında saxlanılmalıdır.

— Bütün avadanlıq yuyula bilən və asan dezinfeksiya olunan materiallardan hazırlanmalıdır.

Kiçik əməliyyatlar üçün ilkin yardım otağı olmalıdır.

4.5.3 Yaş ərazilər

Təhlükəsizliyə görə, nəm yerlərdə, xüsusən də hovuzların və reaktiv duşlarının daxilində və yaxınlığında tutacaqlar olmalıdır. Yer və döşəmə səthləri sürüşməyə davamlı olmalı, sürüşmənin qarşısını almaq üçün işlənmiş ağac istisna olmaqla, bərk məsaməli olmayan xalçalar, taxta döşəmələr, taxta lövhələr və ya oxşar materiallardan istifadə edilməməlidir.

Hovuzlar qapalı və ya açıq havada yerləşdirilə bilər və müalicəvi və ya qeyri-müalicəvi ola bilər.

Müalicə üçün istifadə olunan bütün hovuzlarda termal və ya mineral su olmalıdır.

Bütün hallarda hovuzlar tibbi spa mərkəzinin göstərdiyi xidmətlərə uyğunlaşdırılmalı və əks hidravliklik prinsipinə (altdan suyun qəbulu və səthə axılması) uyğun işləməlidir.

Əgər tibbi spa mərkəzi həm də istirahət hovuzları ilə təchiz olunubsa, bu, aydın şəkildə göstərilməlidir.

Müştərilər müalicəvi hovuzlardan istifadə etdikdə məsul işçilər iştirak etməlidirlər.

Hovuzun girişində isti və soyuq su ilə təchiz olunmuş duş kabinələri olmalıdır.

Suyun maksimum hündürlüyü 1,40 m olmalıdır və ya daha dərindirsə, hidroterapiyadan keçən müştərilərin peşəkar yoxlaması olmalıdır. Suyun dərinliyini və temperaturunu göstərən bir işarə olmalıdır.

Hovuz ərazilərində müştərilər üçün təhlükəsizlik və qabaqlayıcı tədbirlərlə bağlı bütün müvafiq məlumatlar əks etdirilməlidir. Məlumat müştərinin başa düşə biləcəyi şəkildə, məsələn, qrafik simvollarla istifadə etməklə göstərilməlidir.

Hovuzlarda əlilliyi olan insanların yerləşməsi üçün panduslar və ya pilləkənlər olmalıdır.

4.6 Tullantı sularının təmizlənməsi üçün avadanlıq

Tibbi spa mərkəzində tullantı sularının təmizlənməsi üçün xüsusi avadanlıq olmalıdır.

Tullantı sularının təkrar istifadəsinə icazə verilmir.

Təmizlənmiş tullantı suları ətraf mühitin qorunması məsələlərinə uyğun olaraq atılmalıdır.

5 İşçi heyət

5.1 Ümumi tələblər

Tibbi spa mərkəzinin işi heyəti müəyyən edilməlidir. Bundan əlavə, müştərilərlə təmasda olan işçilər adları imüəyyən edilməlidir

İşçi heyət tibbi spa mərkəzinin təklif etdiyi xidmətləri bilməlidir.

Müştərilərin növünü və tibbi spa mərkəzinin təsnifatını nəzərə alaraq, yüksək rəhbərlik adətən müştərilərlə təmasda olan işçilərin profilini müəyyənləşdirməlidir. Müəyyən tapşırıqlar ixtisaslı və akkreditə olunmuş işçilər tərəfindən hazırlanmalıdır.

Tibbi spa mərkəz ən azı aşağıdakı vəzifələr üçün məsul şəxsləri müəyyən etməlidir:

- Baş menecer;
- tibb meneceri;
- qayğı sahəsinin digər işçiləri;
- texniki qulluq;
- menecer köməkçisi;
- rezervasiya;
- satış;
- digər xidmət personalı (məsələn, camaşırxana, təmizlik, alış-veriş).

Yüksək rəhbərlik daxili kommunikasiya sistemi yaratmalıdır ki, bütün işçilər öz fəaliyyət sahələrində müştəri məmnuniyyətinin dərəcəsi barədə daim məlumatlandırılınsınlar. Bu sistem işçilərdən gələn təkliflərin təhlil edilməsini təmin etməlidir.

İşçi heyətə yeni üzvün işə götürülməsinə təlim müddəti daxildir. Bu prosesi asanlaşdırmaq üçün təşkilatın tibbi spa üzrə əsas aspektlər izah edən sənədi olmalıdır.

Tibbi spa mərkəzi, gigiyena və təhlükəsizlik məsələləri, informasiya texnologiyaları bacarıqları, tibbi spa mərkəzində ümumi istifadə olunan məhsullarla işləmək, ətraf mühitin mühafizəsi qaydaları, nəzakət qaydaları, ümumi xarici dillər, müştəri xidmətləri, habelə fəvqəladə hallar və təxliyə planı (hər iki halda fiziki qüsuru olan müştərilər nəzərə alınmaqla) üzrə işçi heyəti üçün illik təlim proqramı hazırlamalıdır.

Bu təlim proqramına fəvqəladə hallara reaksiya (məsələn, ilkin yardım, fəvqəladə halların planlaşdırılması və təxliyə) və əsas həyat dəstəyi (BLS) üzrə təlimlər daxil edilməlidir.

Bütün işçilər xəstəliyin daşıyıcısı olmadıqlarına əmin olmaq üçün vaxtaşırı tibbi müayinədən keçməlidirlər.

5.2 Müalicə sahəsinin işçiləri

Tibbi spa mərkəzində bütün müalicə işlərinə nəzarət etmək üçün tibb meneceri, tərcihen balneologiya üzrə mütəxəssis olmalıdır.

Həkim olmalıdır.

İxtisaslı kadrlar, o cümlədən fizioterapevt, hidroterapevt, gigiyenist, tibb bacısı, dietoloq/nutritionist və sofroloq (psixoloq), eləcə də balneologiya və ya əlaqəli müalicələr üzrə tibbi mütəxəssislər mövcud olmalıdır.

Fizioterapiya üzrə yenidən hazırlıq həkim və ya fizioterapevt tərəfindən həyata keçirilir.

Müalicə sahəsinə cəlb olunan bütün işçilər klinik fəvqəladə hallar zamanı fəaliyyət planından xəbərdar olmalıdırlar.

5.3 Texniki heyət

Tibbi spa mərkəzində kompleksində profilaktik işlərin, o cümlədən suyun təmizlənməsi əməliyyatlarının aparılması üçün ixtisaslı kadrlar çalışmalıdır.

Texniki xidmət üzrə əməliyyatlara ixtisaslı peşəkar mühəndis və ya texnik tərəfindən nəzarət edilməlidir.

Təmir işçiləri hər hansı nasazlıq aşkar edilən kimi müvafiq tədbirlər görməlidirlər.

Hər hansı bir texniki problemi qiymətləndirmək üçün həmişə məsuliyyət daşıyan növbətçi olmalıdır.

6 Təbii ehtiyatlar

6.1 Ümumi tələblər

İnsan rifahı üçün bir neçə mənbədən olan təbii ehtiyatların istifadəsi illər ərzində bir çox xəstəliklərlə əldə edilən faydalı təsirlərin təcrübəsinə əsaslanır. Bu müsbət təsirlər nəsillər boyu tibbi spa mərkəzlərində müşahidə olunur və müasir tibbi nailiyyətlər (o cümlədən balneologiya və kurort tədqiqatları) vasitəsilə obyektiv şəkildə ölçülə bilər.

Bu sənəd üçün müvafiq təbii ehtiyatlar:

- a) təbii müalicəvi sular:
 - mineral sular;
 - termal sular;
 - qazlı sular.
- b) müalicəvi qazlar;
- c) peloidlər.

Tibbi spa mərləzi istifadə edilən təbii ehtiyatlara və təbii müalicəvi sularının xüsusiyyətlərinə uyğun olaraq hansı müalicə üsullarının təklif olunduğunu müəyyən etməli və müştərilərə çatdırmalıdır.

Bütün tibbi spa mərkəzləri müalicəvi sulara əsaslanan müalicələr təklif etməlidir, lakin peloidlər və müalicəvi qazlarla müalicələr məcburi deyil.

Qeyd: İqlim müalicəsinin bir hissəsi kimi nəzərdən keçirilə bilsə də, ona nəzarətin çətinliyi səbəbindən bu sənədə iqlimlə bağlı tələblər daxil edilmir.

6.2 Təbii müalicəvi sular

6.2.1 Mineral və termal bulaqlar

6.2.1.1 Mineral bulaqların mühafizə zonası

Mineral bulaqların ətrafındakı ərazilər həm keyfiyyət, həm də kəmiyyət meyarları ilə xüsusi mühafizə ilə təmin olunmalıdır. Tibbi spa mərkəzi bu ərazilərin mühafizəsi üçün keyfiyyət və kəmiyyət meyarlarını sənədləşdirməlidir.

a) Keyfiyyətin mühafizəsi

Keyfiyyətin mühafizəsinin məqsədi çirklənmənin qarşısını almaqdır. Mühafizə zonasının üç kateqoriyası tətbiq olunur:

- I mühafizə zonası: təxliyə məntəqəsinin bilavasitə mühafizəsi;
 - II mühafizə zonası: təsadüfi çirklənmədən, o cümlədən mikrobioloji çirklənmədən qorunma (zəruri hallarda 50 gün);
 - III mühafizə zonası: su hövzəsinin qalan hissəsinin ümumi mühafizəsi.
- b) Kəmiyyət mühafizəsi

Kəmiyyət mühafizəsi əsasən təbii müalicəvi suyun hidrodinamikasına müdaxilələrə aiddir. O, təbii müalicəvi suyun spesifik xassələrini, onun axını və çıxarma nöqtəsində bolluğunu qorumaq üçün nəzərdə tutulmuşdur.

6.2.1.2 Bulaqdan istifadə planı

Su mənbəyinin istifadəsi üçün ən azı aşağıdakı aspektləri ehtiva edən bir plan olmalıdır:

a) Bulağın coğrafi mövqeyi;

b) Sənədin xülasəsi: Həm tarixi (keçmiş və indiki), həm də hüquqi sənədlər əlavə edilməlidir:

— tarixi məlumat: tibbi spa mərkəzinin fəaliyyətinin inkişafı haqqında bütün məlumatları özündə əks etdirən sənəd olmalıdır;

— hüquqi sənədlər və istifadə icazələri;

— sənəddə müəyyən edilmiş bulağın xüsusiyyətləri: axın sürəti, temperatur, elektrik keçiriciliyi;

— bulağın uyğunlaşdırılması üzrə işlər: tibbi spa mərkəzi, əgər varsa, su hövzəsinin adekvatlığı və yaxşılaşdırılması üçün görülən tədbirləri təsdiqləməlidir;

— laboratoriya analizi: tibbi spa mərkəzi hər il səlahiyyətli laboratoriya tərəfindən tam fiziki, kimyəvi və mikrobioloji analizlər aparır. Bu analiz suyun mineral tərkibinə nəzarət etmək üçün aparılmalıdır. İllik təhlilin nəticəsi müştərilərin tələbi əsasında təqdim edilməlidir.

c) Mineral suyun kəmiyyət və keyfiyyət baxımından qorunması məqsədilə mühafizə zonasının delimitasiyası üzrə tədqiqat. Bu tədqiqat geologiyası, hidrogeologiyası, hidrokimyəvi və suyun təbəqəsinin fiziki həssaslığı ilə bağlı aspektləri ehtiva etməlidir, məsələn:

— geoloji tədqiqat: bütün mühafizə zonasının tətbiq olunduğu geoloji çərçivənin qrafik məlumatla birlikdə uyğun miqyasda təsviri;

— hidroloji tədqiqat;

— istismar bulaqlarının təsviri;

— vəziyyət və xüsusiyyətlər;

— su nöqtələrinin siyahısı;

— bulağın qiymətləndirilməsi;

— nasos sistemi haqqında texniki məlumat;

— su tutma dərinliyi və nasos avadanlığının yeri: nasos tapşırığının yerinə yetirilməsi və istənilən iş həcminin müəyyən edilməsi;

— su daşıyıcıların xarakterik parametrləri;

— hidrokimyəvi tədqiqat: bu hallarda suyun mineral tərkibini, turşuluq səviyyəsini və mümkün çirklənməni müəyyən etmək üçün kimyəvi analiz aparılmalıdır;

— fiziki tədqiqat: izotop analizi suyun qalma müddətini müəyyən etmək və ya tıxac zonalarını qiymətləndirmək üçün zəruri hesab edilən hallarda aparılır;

— həssaslığın öyrənilməsi: yuxarıda göstərilən tədqiqata torpağın özünütəmizləmə qabiliyyətini bilmək üçün mənşəyi və xüsusiyyətləri göstərilməli olan potensial çirkləndirici fəaliyyətlərin siyahısını, həmçinin keçilən sahələrin həssaslığının öyrənilməsini daxil etməlidir.

Əlavə A-ya təbii müalicəvi suların səciyyələndirilməsi, habelə onların tərkibindəki təbii dalğalanmaların monitorinqi üzrə təlimat daxildir.

6.2.2 Balneoloji qiymətləndirmə və hesabat

Xüsusi təbii müalicəvi suyun müalicəvi-sağlamlaşdırıcı xarakterli tələblərə uyğunluğu aktda təsdiq edilməlidir.

Bu hesabat bir neçə vasitə ilə, məsələn, ixtisaslı peşəkar ekspert(lər), tibbi spa mərkəzinin tibbi meneceri, universitet və ya tibbi balneologiya üzrə rəsmi tanınmış institut tərəfindən hazırlana bilər.

Tibbi spa mərkəzi hesabatı bir dəfə hazırlayır və sözügedən təbii ehtiyatın xüsusiyyətləri əhəmiyyətli dərəcədə dəyişdikdə ona yenidən baxır.

Hesabata aşağıdakılar daxildir:

- a) ümumi məlumat (məsələn, imtahan yeri, mövzusu, müddəti);
- b) məruzə müəllifinin adı və ünvanı;
- b) hesabatı hazırlayan şəxsin adı və ünvanı;
- c) qiymətləndirmə üçün müvafiq sənədlərin siyahısı;
- d) təhlilin və hər hansı nəzarət təhlilinin nəticələrinin qiymətləndirilməsi:
 - əsas maddələr, xüsusilə aktiv maddələr və fiziki keyfiyyətlər;
 - təbii ehtiyatlardan istifadə etməklə gigiyenik və bakterioloji nəticələrinin tibbi qiymətləndirilməsi.
- e) müalicədə terapeutik istifadənin təfərrüatları (müalicə prinsipindən asılı olaraq);
- f) xəstəliklərlə bağlı göstərişlər və əks göstərişlər;
- g) tibbi spa mərkəzinin müraciət etdiyi kateqoriyanın xülasəsi və qiymətləndirilməsi.

Bu hesabat eyni ərazidə və ya digər tibbi kurortdan alınan empirik sınaqlar əsasında təbii ehtiyatların müqayisəli qiymətləndirilməsini nəzərdən keçirməlidir.

6.2.3 Təbii müalicəvi suların fiziki, kimyəvi və mikrobioloji xassələri

Təbii müalicəvi suların təmiz gigiyenik və mikrobioloji vəziyyətdə olması aşağıdakı sınaqlarla sübut edilməlidir:

- a) fiziki-kimyəvi sınaqlar;
- b) kimyəvi sınaqlar;
- c) mikrobioloji testlər.

Əlavə B bu testlərin hər birində sınaqdan keçirilə bilən elementləri ehtiva edir.

a) Avadanlığın texniki xüsusiyyətləri

6.2.4 Təbii müalicəvi suların nəzarət təhlili və monitorinqi

6.2.4.1 Təbii müalicəvi suların təhlili

Təhlil balneoloji müalicənin və müalicəvi bulağın hidrogeoloji və texniki vəziyyətinin qiymətləndirilməsi üçün əsas götürülür. Tibbi spa mərkəzləri və müalicəvi bulaqların obyektləri hər 10 ildən bir onların müalicəvi bulaqlarını təhlil etməlidirlər (mikrobioloji, kimyəvi və fiziki analizlər). Müalicəvi bulaqlar hər 2 ildən bir mikrobioloji çirklənməyə görə yoxlanılmalıdır.

Daimi nəzarət təhlilləri monitorinq prosesinin bir hissəsidir. Onlar müalicə bulağında və müalicə yerində kimyəvi və gigiyenik testlər şəklində aparılır. Onların əhatə dairəsi fərdi şəraitdən asılı olaraq fərqlənir.

6.2.4.2 Nəzarət təhlili və monitorinqi

Fiziki-kimyəvi testlər aparılmalıdır; tibbi spa mərkəzində istifadə olunan sudan ildə bir dəfədən az olmayaraq su qəbulu üçün götürülməli nümunə götürülməli və analiz edilməlidir. Ümumi gigiyenik testlər müntəzəm monitorinq prosesinin bir hissəsidir. İstifadə yerindəki su nümunələri ildə ən azı bir dəfə götürülməli və analiz edilməlidir.

Daimi ekstraksiya zamanı mikrobioloji testlər ən azı 3 aydan bir, qeyri-müntəzəm istifadə zamanı isə daha tez-tez aparılmalıdır.

Nəzarət təhlili yazda əhəmiyyətli dəyişiklikləri aşkar edərsə, səbəblər araşdırılmalı və yeni bir istinad təhlili aparılmalıdır. Bu, yenicə çəkilən bulaqlarda şamil olunur.

6.3 Təbii müalicəvi qazlar

6.3.1 Ümumi

Karbon dioksid, radon və hidrogen sulfid hazırda müalicəvi məqsədlər üçün istifadə edilən müalicəvi qazlardır.

Karbon qazı quru vəziyyətdə (mofet) və ya müalicəvi sulara, süni şəkildə istehsal olunaraq və ya karbon qazı ilə zəngin olan dərman sularından çıxarıla bilər. Dərinin kapilyarlarına genişlənən təsirə görə, karbon dioksid vannaları əsasən ürək-damar xəstəlikləri üçün istifadə olunur. Bəzən CO₂ subkutan inyeksiya üçün istifadə olunur.

Radon hər yerdə yayılmış nəcib qazdır. Balneoloji müalicədə bu alfa yayan məhsul, məsələn, radon və ya inhalyasiya və içəri tərkibli vannalar şəklində istifadə olunur.

Hidrogen sulfid təbii müalicəvi suların tərkib hissəsidir. Əsasən revmatik/degenerativ simptomlar, eləcə də dəri xəstəlikləri üçün terapevtik olaraq istifadə olunur.

6.3.2 Təbii müalicəvi qazların qiymətləndirilməsi və hesabat

Qazların terapiyada istifadəyə yararlı olub-olmaması hesabatda sübut edilməlidir. Bu hesabat bir neçə vasitə ilə, məsələn, ixtisaslı peşəkar ekspert(lər), tibb spa mərkəzinin tibbi meneceri, universitet və ya tibbi balneologiya üzrə rəsmi tanınmış institut tərəfindən hazırlana bilər..

Müalicəvi qazın təhlili qazın tərkibini araşdırır və balneoloji müalicənin, eləcə də geoloji və texniki şərtlərin qiymətləndirilməsi üçün əsas kimi xidmət edir.

Müalicəvi qazların təhlili və hesabatı üçün minimum tələblər aşağıdakılardır:

a) ümumi məlumat (məsələn, dərman qazının analizinin məqsədi, analiz növü, tarixi, hasil olunma yeri);

b) orqanoleptik müayinə;

c) qazın temperaturu;

d) kimyəvi sınaqlar.

Əlavə C bu maddələrlə yoxlanıla bilən elementləri olan bələdçidən ibarətdir.

6.3.3 Təbii müalicəvi qazların nəzarət təhlili və monitorinqi

Əsas aktiv maddələr hər 2 ildən bir nəzarət analizində müəyyən edilməlidir.

Ən azı 10 ildən bir müalicəvi qaz analizi aparılmalıdır.

6.4 Təbii peloidlər

6.4.1 Ümumi tələblər

Peloidləri Cədvəl 1-ə uyğun olaraq təsnif etmək olar.

Cədvəl 1 – Peloidlərin növü

Peloidin növü	Geoloji-genetik qrupu
Konsolidasiya edilməmiş süxurlar (AB peloidləri)	
Torf (yüksək torf, alçaq torf, boz torpaq)	Sedanter peloidlər
'Lebermudde', torflu lil, diatomlu torpaq	Limnik peloidlər
Dəniz palçığı (duzlu su palçığı), sapropel, liman	Dəniz peloidləri
Palçıq kimi şişkin çöküntülər (sulfid palçığı, kükürlü palçıq, oxlu palçıq)	Krenogen peloidlər
Çay palçığı	Fluviatil peloidlər
Sarımtıl-boz torpaq	Aeol peloidləri
Yağlı gil, gil	Pedogen peloidlər
Konsolidasiya edilmiş tuffit	Vulkanogen peloidlər
Konsolidasiya edilmiş süxurlar (Para peloidlər)	
Gil daşı, şist	Gil daşı peloidləri
Marn, təbaşir, əhəng, dolomit	Əhəngdaşı peloidləri
Tufa, fonolit	Vulkanik peloidlər
^a Çox vaxt balneoloji müalicədə "fanqo" adlanır.	

6.4.2 Peloidlərin çıxarılması və saxlanması

Peloidlər elə çıxarılmalı və saxlanmalıdır ki, onların tərkibi dəyişməsin. Onlar mükəmməl gigiyenik vəziyyətdə olmalıdırlar.

Təbii yataqları qorumaq üçün artıq çimmək üçün istifadə edilmiş peloidlər gigiyenik şəraitə zəmanət verərsə, saxlandıqdan sonra yenidən istifadə edilə bilər.

Torf qarışdırılacaqsa, təzə torf və işlənmiş torf bərabər miqdarda yeni paketlər və çimmək üçün qarışdırılmalıdır.

Hər bir fərdi tətbiq üçün hərtərəfli qarışdırma təmin edilməlidir. Eyni peloid vanna müxtəlif insanlar üçün istifadə edilməməlidir. Fərqli insanlar üçün eyni peloid vannadan istifadə edilə bilməz. Bundan əlavə, qeyri-üzvi peloidlər və ya lil milli qanunvericiliklə icazə verilmədiyi təqdirdə təkrar istifadə edilməməlidir.

Müştərilərə təşkilatın tələbi əsasında istifadə etdiyi materialların keyfiyyəti barədə məlumat verilməlidir.

Torf ilkin yataqda və ya xüsusi regenerasiya hovuzunda ən azı 5 il saxlanılmalıdır.

6.4.3 Peloidin qiymətləndirilməsi və hesabat

Peloidlərdən istifadə olunarsa, onların keyfiyyətinə əmin olmaq üçün analiz aparılmalıdır.

Peloidlərin analizi onun tərkibi haqqında təsəvvür yaradır və onun balneoloji istifadəsini və yataqda mövcud olan şəraiti qiymətləndirmək üçün əsasdır.

Peloid analizi aşağıdakı xüsusiyyətləri əhatə etməlidir:

a) ümumi məlumatlar: analizi aparən səhiyyə orqanının və ya ixtisaslı mütəxəssisin adı və ünvanı, yerli sınaqlar və nümunənin götürülmə tarixi, nümunənin götürüldüyü gün hava və havanın temperaturu, Pa ilə hava təzyiqi, faizlə havanın nisbi rütubəti, əvvəlki hava şəraitinin məlumatları (məsələn, peloid yatağında rütubət şəraitini qiymətləndirmək üçün);

b) nümunə götürülmə yerinin dəqiq təsviri (şərq, şimal, dəniz səviyyəsindən hündürlük) ilə peloid yatağının qısa coğrafi-geoloji təsviri və səthinin dəqiq planı, yatağın ətrafının təsviri, o cümlədən mümkün antropogen yatağa təsir, səth bitki örtüyü, peloidin təyini (yəni hündür torf və ya alçaq torf; konsolidasiya tüfitləri);

c) hidroloji məlumatlar (yəni bulaqların mövcudluğu, nümunə götürmə zamanı yeraltı suların səviyyəsi, drenaj nisbəti); nümunə götürmə növü (yəni, kürək, qazma zond, ekskavatorla kəsilmiş torpaq);

ç) yer səthindən aşağı çıxarma layının dərinliyi, qarışıq və ya fərdi nümunə götürülməsi, çöküntülərin miqdarı, qalınlığı, layların strukturu və nümunə götürüldüyü yerdə yerin təkinin tərkibi, becərmə fəaliyyəti, kəndin mühafizəsi, mülkiyyət; peloidlərin istifadəsi və utilizasiyası

texnologiyasının təsviri (çıxarılması, daşınması, müvəqqəti saxlanması, emalı, çıxarılması, çökdürülməsi);

e) peloid yatağından əvvəlki istifadəyə dair məlumatlar.

Bu təhlilin nəticələri hesabatda tərtib edilir.

6.4.4 Peloidlərin nəzarət analizi və monitorinqi

Peloidlərin təhlili peloidlərin tərkibini müəyyən edir və balneoloji müalicənin, habelə geoloji-texniki şəraitin qiymətləndirilməsi üçün əsas rol oynayır.

Peloidlərin təhlili üçün minimum tələblər aşağıdakılardır:

- a) fiziki sınaqlar;
- b) kimyəvi sınaqlar;
- c) mikrobioloji testlər;
- d) xarakteristikası.

Əlavə D bu məqamlarla bağlı yoxlanıla bilən maddələrlə təlimatı ehtiva edir.

7 Texniki qulluq, gigiyena və təmizlik

7.1 Ümumi tələblər

Tibbi spa mərkəzində qapalı və açıq qurğuların və avadanlıqların yaxşı təmizlik və gigiyena vəziyyətində olmasını, o cümlədən, dezinfeksiya və texniki xidmət göstərilməsini təmin edən sistem olmalıdır.

Bu sistem sənədləşdirilməli və qeydə alınmalı və ən azı aşağıdakıları ehtiva etməlidir:

- avadanlıq;
- həyata keçiriləcək fəaliyyətlər;
- monitorinq.

7.2.1 Profilaktik texniki qulluq planı

Müştərilər və işçi heyəti üçün adekvat təhlükəsizlik səviyyəsinə zəmanət verilməlidir. Bu məqsədlə, tibbi spa mərkəzi aşağıdakılara xüsusi diqqət yetirməklə, qurğuların yaxşı vəziyyəti və düzgün işləməsi və onların elementlərinin dəyişdirilməsi ilə bağlı ən azı bütün təftişi/fəaliyyətlərin yoxlanılmasını özündə əks etdirən profilaktik təmir planı təşkil etməlidir:

- a) liftlər;
- b) kondisioner, isitmə və qurutma sistemləri;
- c) qapalı avadanlıq;
- d) açıq avadanlıq;
- e) elektrik avadanlıqları, rozetkalar və görünən naqillər.

Baxım üçün məsul şəxs aşağıdakılara cavabdehdir:

- planların və inspeksiyaların yoxlamaq;
- texniki xidmət tapşırıqlarının müvafiq qaydada yerinə yetirildiyini yoxlamaq;
- qurğu və avadanlıqların vaxtaşırı (ən azı ildə bir dəfə) yoxlamaq. Bu yoxlama avadanlıq və cihazların yaxşı və işlək vəziyyətdə olmasını təmin etmək;
- istifadəsi aydın olmayan müştərilər tərəfindən idarə olunan bütün cihazlar üçün ən çox istifadə olunan dillərdə və ya simvollarla İSO 7001-ə uyğun olan əsas təlimatların nümayişi;
- tapşırıqların, inspeksiyaların və digər yoxlama fəaliyyətlərinin qeydə almaq.

Texniki xidmət müştəriyə təsir edə biləcək hər hansı nasazlığı aradan qaldırmaq üçün material ehtiyatına malik olmalıdır.

7.2.2 Fövqəladə hallar və təxliyə planı

Tibbi spa mərkəzində fövqəladə və təxliyə planı olmalıdır. Bu baxımdan:

- a) fövqəladə hallar üçün təlimatlar nümayiş etdirilməli və müstəqil şəkildə təxliyə edə bilməyən şəxslər üçün təlimatları ehtiva etməlidir;
- b) bütün avtomatik mexanizmlər, siqnalizasiya və digər avadanlıqlar (məsələn, işıqlar, detektorlar, yanğınsöndürənlər, şlanqlar) yaxşı işlək vəziyyətdə olmalıdır;
- c) qəza çıxışları və qəza qurğuları görünən və maneəsiz olmalıdır. Əlçatan çıxışlar aydın şəkildə işarələnməli və yanğından təxliyə planlarında qeyd edilməlidir;
- d) müştərilərə məlumat verilməklə, ildə ən azı bir dəfə simulyasiya təlimləri aparılmalıdır.

7.2.3 İsti su təchizatı

Qazanlar, elektrik qızdırıcıları, qaz qızdırıcıları və ya su nasosları kimi bütün su isitmə sistemləri vaxtaşırı yoxlanılmalıdır. Bu, legionellanın qarşısının alınması üçün tibbi spa mərkəzinin xüsusi protokoluna uyğun olaraq həyata keçirilməlidir.

7.2.4 Texniki otaq

Texniki otaqda suyun təmizlənməsi, ventilyasiya və elektricləşdirmə avadanlığı, həmçinin nasos stansiyası, o cümlədən qazan və istilik bərpa çənləri yerləşir. Su, havalandırma və qaz kəmərləri ayrılmalıdır. Bunu etmək üçün, məsələn, ümumi qəbul edilmiş rənglərdən istifadə etmək tövsiyə olunur və texniki avadanlıq üçün avtomatik idarəetmə sistemindən istifadə edilməlidir.

Giriş yalnız səlahiyyətli işçilərlə məhdudlaşdırılmalıdır.

Texniki otaq yararsız əşyaların saxlanması üçün istifadə edilməməlidir.

7.2.5 Korreksiyaedici texniki xidmət

Tibbi spa mərkəzinin xidmətlərinin daxili və ya subpodratçı olmasından asılı olmayaraq, hər hansı zərərin aradan qaldırılması üçün sənədləşdirilmiş düzəldici texniki xidmət prosedurları olmalıdır. Korreksiyaedici texniki xidmət üzrə işlər qeyd edilməlidir.

Tibbi spa mərkəzi, işçilərə (təmizləyicilər daxil olmaqla) və müştərilərə hər hansı bir münaqişə barədə məlumat verməyə imkan verən mexanizm tətbiq etməlidir.

Xidmətin iş saatları ərzində texniki xidmət üzrə işçilər hər bir müalicə sahəsində məxfiliyi qorunmalıdırlar.

Lazım gələrsə, təmir və təmizlik işləri üçün işarələrdən istifadə edilməlidir.

7.2.6 Ölçmə avadanlığının kalibrlənməsi və yoxlanılması

Ölçmə avadanlığının lazımı qaydada işləməsinə və onun təqdim etdiyi məlumatların etibarlı olmasını təmin etmək üçün yoxlama və kalibrləmə planı hazırlanmalıdır.

Nəticələr qeydə alınmalıdır.

7.3 Profilaktika və mikrobioloji nəzarət

7.3.1 Ümumi tələblər

Profilaktika və mikrobioloji nəzarət sisteminin məqsədləri üçün su təchizatı məntəqələrinə aşağıdakı nəzarət növləri nəzərə alınmalıdır:

a) riski daha yüksək olan obyektlər:

— soyutma qüllələri və buxarlandırıcı soyutma ilə kondensatorlar;

— akkumulyatorlu və geri axını olan isti su təchizatı sistemləri;

— yüksək sürətli reaktivlər və ya hava inyeksiyası (cakuzi, üzgüçülük hovuzları, müalicəvi vannalar, hidroterapiya, yüksək təzyiqli reaktiv prosedurlar) hesabına davamlı qarışdırma və resirkulyasiya ilə qızdırılan su ilə sistemlər;

— sənaye hava nəmləndiriciləri.

b) daha az riskli obyektlər:

— içməli sistemlər (borular, çənlər), çənlər və ya mobil çənlər üçün su və geri dönmə dövrəsi olmayan isti su;

— hidropinik sərtləşdirici;

— “a)” bəndinə daxil olmayan suyu atomlaşdıran buxarla soyudulan avadanlıq;

— dekorativ bulaqlar;

— şəhər yerlərində çiləyici sistemlərlə suvarma;

— yanğına qarşı su borusu sistemi;

— xarici aerosolizasiyadan istifadə edən soyuducu elementlər;

— su toplayan və aerosollar yarada bilən digər cihazlar.

c) tənəffüs terapiyası riski olan avadanlıqlar:

— aerosollar;

— nebulizerlər;

— tənəffüs sistemi ilə təmasda olan digər avadanlıqlar.

7.3.2 Dezinfeksiya və təmizləmə planı

Çıxılma bilən avadanlıqlara müvafiq gigiyenik tədbirlərlə texniki xidmət göstərilməlidir ; sistem mikrobioloji çirklənmə riski halında ən azı 1 saat ərzində 55 °C-dən yuxarı temperatura zəmanət verə bilməlidir.

Avadanlıqların çirklənmənin qarşısının alınması layihələndirmə və təmir mərhələsində aparılmalıdır. Hər hansı obyektə çirklənmə əlamətləri olduqda, o, təmizlənməlidir (hərtərəfli dezinfeksiya edilməli) və sonra yoxlanılmalıdır.

Profilaktik tədbirlər müalicəvi kurort obyektlərinin adekvat saxlanması yolu ilə natəmiz əraziləri aradan qaldırmaqlı və ya azaltmalıdır. Hər bir obyekt ya avadanlıqda aparılan təmizləmə və dezinfeksiya əməliyyatları qeyd edilməlidir.

Obyektlərin və avadanlıqların təmizlənməsi və dezinfeksiyası üçün illik plan ən azı aşağıdakıları əhatə etməlidir:

a) hər 6 ildən bir:

— akkumulyatorun boşaldılması;

— resirkulyasiya etmədən vannalar üçün qab diffuzorlarının sökülməsi, təmizlənməsi və dezinfeksiya edilməsi.

b) ildə bir dəfə (və ya aylıq fasilədən sonra, strukturun təmirindən və ya yenidən qurulmasından sonra və ya sanitariya orqanlarının tələbi ilə):

– tənəffüs terapiyası üçün avadanlıqların tam yenidən nəzərdən keçirilməsi;

— su təchizatı sisteminin təmizlənməsi, dezinfeksiyası və ümumi istismar vəziyyətinə yenidən baxılması;

— hidroterapiya kompleksinin bütün elementlərinin, naqillərin, temperaturu qarışdırın panelin, qab diffuzorlarının və digər komponentlərinin (cakuzi) profilaktik təmizlənməsi və dezinfeksiyası;

— resirkulyasiya sisteminin bütün elementlərinin yenidən nəzərdən keçirilməsi, təmizlənməsi və dezinfeksiya edilməsi.

c) hər 6 aydan bir:

— su çəninin təmizlənməsi və sterilizasiyası.

d) hər 3 aydan bir:

– həm məişət, həm içməli, həm də isti su təchizatı üçün su anbarlarının vəziyyətinin və təmizliyinin yoxlanılması.

e) hər ay:

—su təchizatı sisteminin son nöqtələrinin (məsələn, kranlar və duşlar) hər bir elementə hər il yenidən baxılması üçün növbəli şəkildə təmizlənməsi və vəziyyətinin yoxlanılması;

— sanitariya isti su klapanının drenajı;

— il ərzində növbəli şəkildə müəyyən sayda kran və duşların temperaturunun yoxlanılması;

— soyuq su çəninə temperaturun mümkün qədər aşağı səviyyədə saxlanması üçün temperaturun yoxlanılması.

f) hər həftə:

— az istifadə olunan kranların, duşların və terminalların təmizlənməsi (2-3 dəq);

— akkumulyatorun alt ucundan, mümkünə, isti suyun (sanitariya və ya mineral-dərman) boşaldılması.

g) hər gün:

— istifadədən əvvəl tənəffüs terapiyası avadanlıqlarının təmizlənməsi və dezinfeksiya edilməsi;

— isti su akkumulyatorlarının alt çənlərində temperaturun yoxlanılması;

— hamam və hovuzlarda dezinfeksiyaedici maddələrin səviyyəsi və pH səviyyəsinə əl ilə nəzarət;

— istifadədən sonra hamamların divarlarının və arxalarının fərdi istifadənin resirkulyasiyası olmadan təmizlənməsi və dezinfeksiya edilməsi;

— hər iş günündən sonra qabın divarlarının və dibinin boşaldılması, təmizlənməsi, fırçalanması və dezinfeksiya edilməsi;

— obyektlərin havalandırılması.

Bu planın fəaliyyətləri qeyd edilməlidir.

7.3.3 Analitik nəzarət proqramı: təhlil planı, məlumatların toplanması və parametrlərə nəzarət

Tibbi spa mərkəzic aşağıdakıların yerinə yetirilməsini təmin etməlidir:

a) aylıq təhlil planının hazırlanması;

b) illik planlaşdırmaya uyğun olaraq təhlilin icrasına nəzarət;

c) təhlil hesabatlarına nəzarət;

d) müəyyən edilmiş protokol üzrə çirklənmə aşkar edildikdə görüləcək tədbirlərin hazırlanması;

e) aparılan təhlilin nəticələrinin qeydi.

Suyun keyfiyyətinin yoxlanılması analitik nəzarət vasitəsilə həyata keçirilməlidir. Hər son nöqtədə ən azı bir illik təhlili əhatə edən analitik plan tərtib edilməlidir. Bu təhlilə Cədvəl 2-də göstərilən parametrlər daxil edilməlidir.

Cədvəl 2 — Təhlil parametrləri

Suyun növü	Nəzarət	Parametrlər
Mineral su, termal su, içməli su	Mikrobioloji	Legionella pneumophilla
		Ümumi aeroblar
		Ümumi koliformalar
		Enterokok
		Escherichia coli
		Clostridium perfringens
		Pseudomonas aeruginosa
	Fiziki, kimyəvi	pH
		Temperatur
		Keçiricilik
Bulanıqlıq		
Sərbəst və bağlı xlor		
Ammonium		
Mis		
Su borusundan içməli su	Nikel	
	Xrom	
	Dəmir	
	Qurğuşun	
^a Yalnız su ictimai mənbə tərəfindən təmin edilmədikdə.		

Bütün təhlil nəticələri asan oxunan cədvəllərdə təqdim edilməli və ən azı 4 il saxlanmalıdır.

8 Xidmətin göstərilməsi

8.1 Ümumi tələblər

Tibbi spa mərkəzi əlaqə məlumatları, iş saatları, müalicə vaxtları, qəbul-qeydiyyat və rezervasiya daxil olmaqla ümumi məlumatları təqdim etməlidir.

Bütün məlumatlar vaxtaşırı yenilənməlidir, həmçinin xidmətin göstərilməsində bəzi detallar dəyişdirildikdə. Məlumat aydın və asan başa düşülən şəkildə verilməlidir.

Bütün məlumatlar vaxtaşırı yenilənir, həmçinin xidmətlərin göstərilməsində bəzi detallar dəyişdirildikdə. Məlumat aydın və başa düşülən formada təqdim edilməlidir.

Tibbi spa mərkəzi girişə sistemli nəzarət həyata keçirilməlidir.

Tibbi spa mərkəzi xidmətin bu sənəddə tələb olunan xidmət səviyyəsinə cavab verməsini təmin etmək üçün məsul şəxsi təyin etməlidir.

Müştərilərə göstərilən rəftar nəzakət qaydalarına uyğun olaraq hörmətli və rəsmi olmalıdır.

8.2.1 Rezervasiya xidməti

Müalicə üçün rezervasiya xidmətləri aşağıdakı tələblərə uyğun olmalıdır:

a) Ən azı rezervasiya edən müştərinin və ya təşkilatın adını, telefon nömrəsini və ya e-mail ünvanını, öncədən sifariş edilmiş müalicəni, xidmətin qiymətini və rezervasiyaya zəmanət siyasətini (yəni, ləğvetmə, ödəmə şərtləri və ya) onlayn və ya telefon kimi müxtəlif rezervasiya üsullarını nəzərə müəyyən edən rezervasiya proseduru olmalıdır.

b) Bütün rezervasiya sorğuları alınan kimi siyahıya salınmalı və bir iş günü ərzində təsdiqlənməlidir. Müştərilərin hər hansı əlavə sorğuları da qeydə alınmalı və işçi heyəti bu sorğuları təmin etmək üçün əlindən gələni etməlidir.

c) Təsdiq rezervasiya şərtləri (məsələn, avans ödəniş, kredit kartı, depozit) daxil olmaqla etibarlı şəkildə rəsmiləşdirilməli və müştəriyə təqdim edilməlidir.

Tibbi spa mərkəzi tərəfindən edilən rezervasiyalarda dəyişikliklərə görə, müştərini müvafiq olaraq məlumatlandırılmalı və dəyişikliyin səbəblərini əsaslandırılmalıdır. Hər hansı qeyri-adi hallar müştərilərə bildirilməlidir.

Bütün müştərilərin faylı tərcihen elektron formatda qeydiyyatdan keçməlidir,

Rezervasiya xidmətində hissiyyat qüsurlu insanları yerləşdirmək üçün müxtəlif ünsiyyət üsulları olmalıdır.

8.2.2 Qeydiyyat xidməti

Qeydiyyat xidmətləri aşağıdakı tələblərə cavab verməlidir:

a) Hər bir müştəriyə aid sənədlər gəlməmişdən əvvəl hazırlanır.

b) Əgər tibbi spa mərkəzi müştərilərin rezervasiya etdiyi xidmətləri və ya paketləri təmin edə bilmirsə, o, ekvivalent xidməti təklif etməyə hazır olmalıdır

c) Müştərilərə xidmətlər üçün müxtəlif tariflər (fərdi müalicələr, ümumi müalicələr, ümumi təlimatlar, vauçerlər və ya tibbi xidmətlər və ümumi xidmətlər üçün paketlər) barədə məlumat verilməli, bütün tibbi xidmətlərin həkim tərəfindən təyin edildiyi vurğulanmalıdır.

d) Müştərilər obyektlər üzrə tanışlıq turunu keçməlidirlər. Müştərinin hər bir müalicə üçün izləməli olduğu addımları əks etdirən xüsusi təlimatlar verilməlidir. Müştərilərə izləniləcək addımları əks etdirən məlumat qeydinin təqdim edilməsinə üstünlük verilir.

e) Müalicə ilə bağlı zəruri məlumatlar, o cümlədən məhdudiyyətlər və/və ya tibbi xatırlatmalar, qeydiyyat xidmətinin bir hissəsi kimi müştərilərə müvafiq qaydada çatdırılmalıdır.

f) Qəbul-qeydiyyat heyəti müştərilərə bilavasitə təsir göstərə biləcək və göstərilən xidməti məhdudlaşdıra biləcək hər hansı qeyri-müntəzəm halları (məsələn, texniki xidmət işləri, iş saatlarının azaldılması, məhdudiyyətlər) müştərilərə bildirməlidir.

g) Qəbul və tibbi xidmətlər arasında yaxşı koordinasiya olmalıdır ki, qeydiyyat zamanı həkimə qəbulun qeydi olunsun.

h) Kredit kartları zərurət yarandıqda dərhal nəzərdən keçirilməlidir.

i) Tibbi spa mərkəzində qrup qeydiyyatı proseduru olmalıdır.

8.2.3 Müştərilərlə ünsiyyət (zənglər və e-mail)

Tibbi spa mərkəzitelefon və ya e-poçt ünvanı vasitəsi ilə gələn mesajla cavab vermək prosedurunun müəyyən etməlidir; bu prosedur ən azı aşağıdakıları əhatə etməlidir:

— telefon xidmətləri üçün iş saatları ən azı müalicə xidmətləri ilə eynidir.

— telefon zənglərinə, mesajlara və e-mail vasitəsi göndərilən məktublara operativ cavab verilir.

Heyət, həssas əliliyi olan şəxsləri yerləşdirmək üçün müxtəlif üsullardan istifadə edən insanlarla ünsiyyət qura bilməlidir.

8.2.3 Müştərilərlə ünsiyyət (zənglər və e-poçtlar)

İstirahət mərkəzi telefon və ya e-poçt kimi mesajı cavab vermək prosedurunun müəyyən etməlidir; bu prosedur ən azı aşağıdakıları əhatə etməlidir:

- telefon xidmətlərinin iş saatları tibbi xidmətlərdən az olmamalıdır;
- Telefon zəngləri, mətn mesajları və e-poçtlara operativ cavab verilir.

Heyət, həssas qüsurları olan şəxsləri yerləşdirmək üçün müxtəlif üsullardan istifadə edərək insanlarla ünsiyyət qurmağı bacarmalıdır.

İşçi heyəti hissiyyət qüsurlu insanları yerləşdirmək üçün müxtəlif üsullardan istifadə edərək onlarla ünsiyyət qurmağı bacarmalıdır.

8.2.4 Çıxış

Hesab-fakturalar ətraflı şəkildə göstərməlidir. Müştərinin tələbi ilə istifadə edilən xidmətlərlə bağlı müştəri tərəfindən imzalanmış bütün qəbzlər təqdim edilməlidir.

8.3 Tibbi xidmət

8.3.1 Ümumi tələblər

Həkim onun iş saatlarında həmişə tibbi spa mərkəzində olmalı və ya müştəri qəbuluna hazır olmalıdır.

Həkim ilk müalicədən əvvəl tibbi spa mərkəzinə gələrkən hər bir müştəriyə baş çəkməlidir. Müştəridən bir anket doldurması və ya testdən keçməsi xahiş olunacaq ki, həkim müştərinin sağlamlığını qiymətləndirə və müvafiq müalicə təklif edə bilsin

Müştərilər təyin olunmuş vaxtda həkim resepti ilə lazımı ünvana göndərilir.

Tərəqqinin izlənməsini təmin etmək üçün həkimlə əlavə görüşlər aparılmalıdır.

8.3.2 Tibbi müayinə

Tibbi müayinə tibbi protokollara uyğun aparılır.

O, aşağıdakıları nəzərə almalıdır:

- təyin edilmiş terapevtik müalicənin müəyyən edilməsi;
- müalicə üsullarının və aparılacaq müalicəvi tibbi spa müalicəsinin əks göstərişlərinin və məhdudiyyətlərinin aradan qaldırılması.

Bu fəaliyyətlər hər bir müştərinin tibbi kitabçasında əks etdirilməlidir.

Müştərilər məlumatlandırılmalı və onlara müəyyən edilmiş müalicələr, risklər və texnikalar barədə razılığa gəlməkləri təklif olunacaq

Tibbi xidmət aralıq təkamülə nəzarət prosedurlarını təşkil etməli və hər bir müştərinin patologiyasının növündən, müalicənin müddətindən, müalicənin xüsusiyyətlərindən və potensial ağırlaşmalardan asılı olaraq həyata keçirilməli olan nəzarət tədbirlərinin sayını müəyyən etməlidir.

Müalicə başa çatdıqdan sonra tibbi xidmət göstərənlər, zəruri hallarda, müalicəni qiymətləndirir və müştəriyə təqdim ediləcək hesabat tərtib edir. Belə hesabatlarda ən azı aşağıdakı məlumatlar olmalıdır:

- a) şəxsi məlumatlar;
- b) anamnez(tarixçə);
- c) müayinə;
- d) fiziki müayinə;
- e) bütün təhlillərin nəticələri;

- f) diaqnostikanın nəticəsi;
- g) aparılan müalicə;
- h) əks göstərişlər və məhdudiyyətlər;
- i) nəticələrin təkamülü;
- j) tarix və həkimin imzası.

8.3.3 Müalicə təlimatı

Tibbi spa mərkəzinin tibbi meneceri bütün xidmətlər və üsullar haqqında məlumat daxil olmaqla, müalicə təlimatını hazırlamalı və/və ya təsdiq etməlidir.

Bu təlimatda ən azı aşağıdakılar olmalıdır:

- a) istifadə olunan tibbi spa vasitələri;
- b) tətbiq olunan tibbi spa üsullarının siyahısı:
 - hər bir üsul üçün istifadə olunan temperatur, vaxt, təzyiq və ya suyun miqdarı kimi parametrlər;
 - müəyyən edilmiş parametrləri təmin etmək üçün avadanlıq.
- c) hər bir üsulun praktiki tətbiqinin təsviri, prosesin ümumi müddəti göstərilməklə və müvafiq hallarda hər bir addım üçün, əvvəl (müşəri gəlişi), zamanı (üsulun tətbiqi) və sonrasında (obyektlərin təmizlənməsi) vaxtı müəyyən etmək;
- d) hər bir üsulun göstərişləri, əks göstərişləri və məhdudiyyətləri;
- e) tətbiq olunacaq üsullar üçün mövcud obyektlərin

9 Dəstək prosesləri

9.1 Marketing

Tibbi spa mərkəzi marketinglə bağlı fəaliyyətlərin idarə edilməsinə cavabdehdir. Buraya tibbi spa mərkəzinin xidmətləri (məsələn, veb-səhifələr, bukletlər, sosial media şəbəkələri) və paylama kanalları (məsələn, turizm agentlikləri, turoperatorlar, rezervasiya ofisləri, şirkətlər) ilə müqavilələr haqqında insanları məlumatlandırmaq üçün istifadə olunan vasitələr daxildir.

Xidmətlərin tanıtmaq üçün istifadə olunan materiallar (veb-səhifələr, reklamlar, bukletlər) düzgün, yoxlanıla bilən məlumatları ehtiva etməli, yanlış və/və ya çaşdırıcı termin və ya şəkillərdən qaçınmalıdır.

Paylayıcı kanallarla müqavilələr ən azı aşağıdakıları əhatə etməlidir:

- a) maliyyə məlumatları və müqaviləyə cavabdeh olan tibbi spa mərkəzinin adı;
- b) maliyyə məlumatları və müqaviləyə cavabdeh olan paylayıcı kanalın adı;
- c) müqavilə tərəfdaşının əlaqə məlumatları;
- d) müqavilənin tarixi və qüvvədə olma müddəti;
- e) müqavilədə bağlanmış xidmətlər;
- f) rezervasiya şərtləri;
- g) müqavilədə bağlanmış xidmətlərin qiymətləri;

- h) ödəniş vasitələri;
- i) paylama xərcləri;
- j) vergilər;
- k) ləğvetmə siyasəti;
- l) obyektlərin və xidmətlərin əlçatanlığı və təmin edilə bilən yaşayış yerlərinin növləri.

9.2 Satınalma və saxlama

Tibbi spa mərkəzi satınalmalara dair tələblər, sifarişlərin icazələri, təchizatçıların seçilməsi və qiymətləndirilməsi daxil olmaqla, satınalma fəaliyyətlərini idarə etmək üçün prosedura malik olmalıdır.

Bütün sifarişlər elə qeydə alınmalıdır ki, tələb olunan və qəbul edilən məhsullar arasında kəmiyyət və keyfiyyət baxımından korrelyasiya yoxlanıla bilinsin.

Məhsulların istehlakı üçün son istifadə müddəti və ya “ən yaxşı” tarixlərə riayət edilməlidir.

Zəruri hallarda, tibbi spa mərkəzi müştərilərə heç bir narahatlıq yaratmamaq məqsədilə malların qəbulu üçün xüsusi cədvəllər tərtib etməlidir.

Xidmətlərin, xüsusən də iaşə təklifini əhatə edən məhsulların təmin edilməsi üçün minimum məhsul ehtiyatı müəyyən edilməlidir.

Potensial təhlükəli məhsulların üzərində təhlükəsizlik məlumatı olan orijinal etiketləri olmalıdır.

Xüsusi saxlama şəraiti tələb edən məhsullara xüsusi diqqət yetirilməlidir.

Saxlama sahələrinə hər hansı bir giriş varsa məhdudlaşdırılmalı və ya nəzarət edilməlidir.

9.3 Ətraf mühit siyasəti

Tibbi spa mərkəzinin ekoloji siyasəti enerji səmərəliliyi, resursların istehlakının azaldılması, çirklənmənin azaldılması və təkrar emal fəaliyyətlərini nəzərə almalıdır.

a) Enerji istehlakı: tibbi spa mərkəzi, məsələn, aşağıdakı mexanizmlərdən bəzilərini özündə birləşdirən enerji səmərəliliyinin artırılmasına yönəlmiş tədbirlər hazırlamalıdır: bərpa olunan enerji, az istehlak edən cihazlar və ya komponentlər, mövcudluq detektorları, təmiz enerji mənbələri (külək, günəş, fotovoltaiq günəş enerjisi, biokütlə) və ya kogenerasiya enerjiləri və qurğuların düzgün izolyasiyası.

b) Resurs istehlakı: tədarük fəaliyyətlərində və tibbi spa mərkəzinin strukturundan və əməliyyat prosedurlarından asılı olaraq, qablaşdırmanın azaldılması, geri qaytarıla bilən qablaşdırmanın təşviqi və bioloji parçalana bilən və asanlıqla təkrar emal edilə bilən məhsulların istifadəsi kimi ətraf mühit meyarları daxil edilməlidir. Tibbi spa mərkəzi, məsələn,

aşağıdakı mexanizmlərdən bəzilərini özündə birləşdirərək su istehlakının azaldılmasına yönəlmiş fəaliyyətləri inkişaf etdirməlidir: su axınının azaldılması üçün kranlar, fluksometrler, sistem tutumunun məhdudlaşdırılması, hüceyrə aktivləşdirmə sistemləri, taymerlər, damcı suvarma, bağlarda aşağı suvarma qurğularından istifadə, saatlıq nəzarət, yerli suvarma, bağın yenidən layihələndirilməsi.

c) Çirklənmənin azaldılması: tullantıların səmərəli idarə edilməsi həyata keçirilməlidir. Bura mayelərin utilizasiyasında və hava emissiyalarında çirklənmənin qarşısının alınması daxildir.

d) Təkrar emal fəaliyyətləri: tibbi spa mərkəzi yaranan tullantıların təsnifatını dəstəkləməli, belə tullantıların təkrar emalı və ya sonrakı istifadəsini asanlaşdırmalıdır.

Tibbi spa mərkəzi ətraf mühitin yaxşılaşdırılması məqsədilə qəbul edilmiş tədbirlər barədə müştərini məlumatlandırmalıdır.

9.4 Müştəri məmnuniyyəti

Tibbi spa mərkəzində göstərilən xidmətlərin təkmilləşdirilməsi məqsədilə müştərilərin şikayətlərinə, təkliflərinə baxılması və müştərilərin məmnunluğunun vaxtaşırı qiymətləndirilməsi (məmnuniyyət səviyyəsini ölçmək üçün göstəricilərin müəyyən edilməsi), sistemi olmalıdır. Bu fəaliyyətlər zamanı aparılan qeydlər saxlanılmalıdır.

Əlavə A
(məlumat üçün)
Təbii müalicəvi suların xarakteristikası üçün təlimatlar
(minimum göstəricilər)

A.1 Xarakteristika

Cədvəl A.1 Qanunvericilik mövcud olmadıqda, təbii müalicəvi suları xarakterizə etmək üçün bələdçi kimi istifadə edilə bilər.

Cədvəl A.1 —Təbii müalicəvi suların xarakteristikası (xüsusiyyətləri)

Kimyəvi elementlər	mq/l	nmol/l
Kalsium (Ca ²⁺)	500	12,5
Maqnezium (Mg ²⁺)	150	6,2
Dəmir ikivalentli (Fe ²⁺)	20	0,2
Litium (Li ⁺)	2	0,29
Sulfat (SO ₄ [—])	1200	12,5
Bikarbonat (HCO ₃ [—])	1300	21,3
Yod (I ⁻)	1	0,01
Flüorid (F ⁻)	1	0,05
Kükürlü kükürd (HS ⁻ , H ₂ S, HSX ⁻)	1	0,03
Karbon qazı (CO ₂)	1000	Müalicədə içmək üçün: 22,5 Vannada istifadə üçün: 500
Radon (Rn)		666 Bq/l (18 nKüri/l)
Duzlu su		8,5 q xlorid

A.2 Təbii müalicəvi suların tərkibinin təbii dəyişmələri

Müalicəvi suların maddələrində, kimyəvi tərkibində və fiziki keyfiyyətində təbii dəyişikliklərə görə suda təbii dəyişikliklər baş verə bilər (yəni mineral bulağın fərdi mexaniki, texniki, fiziki və fiziki-kimyəvi xüsusiyyətləri). Suyu müəyyən edən Cədvəl A.1-də göstərilən mineral maddələrin səviyyələrindəki dəyişikliklər ± 20%-dən, karbon qazı üçün isə ± 50%-dən çox olmamalıdır.

Mineral bulaqların texniki vəziyyəti ən müasir tələblərə cavab vermədikdə və ya mineral bulaqlardan qeyri-müntəzəm istifadə edildikdə və ya həddindən artıq istifadə edildikdə tərkibində yolverilməz dəyişikliklər baş verə bilər. Təbii müalicəvi suyun analizi əsasında variasiyalar (dəyişikliklər) müəyyən edilir. Dəyişikliklərin mineral bulağın fərdi davranışına uyğun olub-olmaması və suyun mühafizəsi üçün əsaslandırılıb-hazırlanmaması bulağın texniki qiymətləndirilməsi ilə həll edilməlidir.

Əlavə B
(məlumat üçün)

Təbii müalicəvi suların fiziki-kimyəvi, kimyəvi və mikrobioloji testləri

Təbii müalicəvi suların xüsusiyyətlərinə (xassələrinə) dair sınaqlar aparılarkən aşağıdakı məsələlər nəzərə alınmalıdır:

a) fiziki-kimyəvi sınaqlar

— ekstraksiya zamanı suyun temperaturu °C ilə;

— bulaq suyunun temperaturunda nümunə götürmə zamanı suyun Ph (elektrometrik) göstəricisi (elektrometrik);

— nümunə götürmə zamanı və bulaq suyunun temperaturunda suyun elektrik keçiriciliyi və 25°C $\mu\text{S}/\text{sm}$ ilə;

— 180°C və 260°C-də ümumi quru qalıq;

— standart kalomel elektroduna nisbətən nümunə götürmə zamanı suyun redoks gərginliyi (mV-də UH dəyəri);

— sıxlıq q/sm^3 ilə ;

— nümunələrin götürülməsi zamanı radiasiya aktivliyi və qalıq aktivlik;

— həll olunmuş qazlar (oksigen, dihidrogen sulfid, karbon qazı və metan);

— karbon qazı, azot, oksigen, hidrogen, helium, metan və homoloji karbohidrogenlər kimi sərbəst qazlar (həcm nisbəti).

b) kimyəvi sınaqlar

— kationların tərkibi: natrium, kalium, ammonium, maqnezium, kalsium, manqan, dəmir;

— anionların tərkibi: flüorid, xlorid, yodid, nitrit, nitrat, sulfat, hidrogen fosfat, hidrogen karbonat/ karbonat, hidrogen sulfid/sulfid; duzlu suda da bromid;

— dissosiasiya olunmamış maddələrin tərkibi: H_2SiO_3 şəklində silisium turşusu və H_3BO_3 şəklində borik turşusu;

— kütlə konsentrasiyalarının mq/l , ekvivalent konsentrasiyaların meq/l və ekvivalent fraksiyaların $\text{meq}\text{-}\%$ -lə cəmlərinin hesablanması;

— iz elementlərinin tərkibi: arsen, kadmium, xrom, civə, nikel, qurğuşun, sürmə, selen, barium; bəlkə də mis, sink, kobalt, molibden, vanadium, qalay, gümüş, alüminium və başqaları, o cümlədən metabolit elementləri;

— üzvi maddələrin tərkibi: həll edilmiş üzvi şəkildə bağlanmış karbon, kalium manqanat ilə oksidləşmə qabiliyyəti, fenol kimi fenol indeksi, polisiklik aromatik karbohidrogenlər (altı əsas

birleşmə), uçucu halogenləşdirilmiş üzvi birləşmələr (həllədicilər və haloformlar); hər şeydən əvvəl ilkin sınaqlarda və ya ehtimal edilən çirklənmə halında: ekstraksiya olunan maddələr, üzvi şəkildə bağlanmış azot, yuyucu vasitələr, nitratlı və halogenləşdirilmiş aromatik birləşmələr, pestisidlər;

— tətbiq yerində suyun effekte təsir edən maddələrin tərkibi.

c) mikrobioloji testlər

— təbii müalicəvi sular: 250 ml-də koliform mikroblar, 250 ml-də *Escherichia coli*, 250 ml-də *Pseudomonas aeruginosa*, 250 ml-də nəcis streptokokları, 50 ml-də sulfid reduksiya edən spor əmələ gətirən anaerob basillər, 1 ml-də 20 °C-də (44 ± 4) saatdan sonra koloniyaların sayı, 1 ml-də 37 °C-də (20 ± 4) saatdan sonra koloniyaların sayı;

— terapevtik məşqlər üçün hovuzlar və vannalar: 100 ml-də koliform mikroblar, 100 ml-də *Escherichia coli*, 100 ml-də 36 °C-də *Pseudomonas aeruginosa*, 1 ml-də 20 °C və 36 °C-də koloniyaların sayı; 1 ml-də *Legionella* növləri. (isti köpürən hovuzların sularında, həmçinin əlavə aerosol əmələ gətirən su sirkulyasiyası olan hovuzlarda və suyun temperaturu > 23 °C olan hovuzlarda).

LAYIHƏ

Əlavə C
(məlumat üçün)
Təbii müalicəvi qazların qiymətləndirilməsi hesabatı üçün təlimatlar

Təbii müalicəvi qazların qiymətləndirilməsi və hesabatı aparılarkən aşağıdakı məlumatlar nəzərə alınmalıdır:

- a) ümumi məlumatlar:
- müalicəvi qazın analizinin məqsədi;
 - analizin növü; akkreditasiya olunmuş laboratoriyanın adı və ünvanı;
 - nümunələrin götürülmə tarixi və yerli sınaqlar;
 - nümunə götürmə yerinin işarələnməsi və ya nümunə götürmə proseduru (qazın toplanması);
 - ümumi yer və hündürlük, digər müşahidələr;
 - geoloji şəraitin qısa təsviri;
 - bulağın təkmilləşməsi haqqında məlumatlar;
 - qazma və ya mofet (dəriniyi, quyunun diametri, boruların və ya digər kənarların diametri və işlənməsi);
 - müalicəvi suyun çıxarılması üçün texniki vasitələrin təsviri;
 - çıxarılan müalicəvi qazın miqdarı;
 - nümunənin götürüldüyü gün hava, atmosfer təzyiqi hPa və havanın temperaturu °C ilə;
 - vaxt və hündürlüyün ölçülməsi;
- b) orqanoleptik tədqiqat;
- c) qazın temperaturu;
- d) kimyəvi sınaqlar: karbon dioksidin, karbon monoksidin, oksigenin, azotun, hidrogenin, metanın və homoloji karbohidrogenlərin, hidrogen sulfidinin, radon kimi nəcib qazların tərkibi; xlorlu karbohidrogenlər, azot oksidləri və kükürd dioksidi kimi zərərli maddələr;
- e) cəm parametrlərinin hesablanması;
- f) tətbiq yerində qazın təsirinə aid olan komponentlərin miqdarı;
- g) qazda mikroorqanizmlərin miqdarı;
- h) qazın təyini və qiymətləndirilməsi.

Əlavə D
(məlumat üçün)
Peloidlərin nəzarət analizi və monitoring üçün təlimatlar

Peloidlərin nəzarət analizi və monitoring zamanı aşağıdakı məlumatlar nəzərə alınmalıdır:

a) Fiziki sınaqlar

- normal və/və ya qablaşdırma konsistensiyasında sıxlıq;
- təbii rütubətli şəraitdə və normal və/və ya qablaşdırma sıxlığında PH;
- su tutumu;
- çöküntü həcmi;
- şişkinlik dərəcəsi;
- normal və/və ya qablaşdırma sıxlığına malik peloid-su qarışığı hazırlamaq üçün lazım olan seyreltmə dərəcəsi;
- “top” üsulu ilə istiliyin qorunması (peloid material xüsusi qaymaqlılıq dərəcəsinə çatdıqda temperaturun təyini).

b) Kimyəvi sınaqlar

Kimyəvi analizin nəticələri quru kütlənin, eləcə də normal konsistensiyada çimmək üçün istifadə olunan mühitin (məsələn, vanna qəbulu üçün torf) faizi kimi müəyyən edilməlidir. Peloid mineral su ilə qarışdırılacaqsa, vanna üçün hazır materialdan istifadə edərək su fazası (suda həll olunan maddələr) yoxlanılmalıdır.

Aşağıdakı maddələr təhlil edilməlidir:

- təbii rütubətli peloidin ümumi tərkibi:
 - suyun tərkibi (105°C);
 - mineral maddələr (800°C);
 - alovlanma itkisi/LOI (üzvi maddələr, kristallaşma suyu və digər uçucu maddələr);
- mineral maddələrin tərkibi:
 - turşuda həll olunan nisbət;
 - turşuda həll olunmayan nisbət;
 - mineral maddələrin quru kütlənin 5%-dən çox hissəsi üçün qeyri-üzvi maddələrin

keyfiyyətə kimyəvi təyini;

— qeyri-üzvi maddələrin kəmiyyətə kimyəvi təyini (mineral maddələrin üstünlük təşkil etdiyi peloidlər üçün).

— torfdakı üzvi maddələrin tərkibi:

— bitum (məsələn, yağlar, mumlar, qatranlar);

— həll olunan karbohidratlar, pektinlər və s.; sellüloza və hemiselülozlar;

— qələvidə həll olunan və turşuda çökə bilən humik turşular; ligninlər və humus.

— peloidlərdə daha yüksək üzvi nisbətdə üzvi maddələrin tərkibi:

— bitum (məsələn, yağlar, mumlar, lipoidlər);

— boyayıcı və digər spirdə həll olunan komponentlər;

— sellüloza və hemiselülozlar;

— azotun tərkibi (cəmi).

— normal və/və ya qablaşdırma konsistensiyasında suda həll olunan maddələrin tərkibi:

— ümumi məzmun; qeyri-üzvi maddələrin tərkibi; üzvi maddələrin tərkibi;

— qeyri-üzvi maddələrin kəmiyyətə təyini (yalnız 1 q/l-dən çox mineral maddələr və ya kükürd, kükürd və ya yod kimi balneoterapevtik dəyərlərə təsir edən maddələr üçün);

— peloid yataqlarına ekoloji cəhətdən əhəmiyyətli təsirlər olduqda: antropogen cəhətdən zərərli maddələr, məsələn, ağır metallar, pestisidlər, halogenləşdirilmiş üzvi birləşmələr.

Bioloji testlər əsasən gigiyena səviyyəsini yoxlamaq üçün aparılır.

Peloidin mikrobioloji xüsusiyyətləri ilə bağlı əsas narahatlıq patogen bakteriyaların və patogen olduğu bilinən hər hansı bir kəfən olmasındır. Zərərsiz kimi təsnif edilən digər mikroorqanizmlərin müəyyən miqdarına icazə verilir.

Patogen mikroblara aşağıdakılar daxildir:

— *Pseudomonas aeruginosa*;

— *Staphylococcus aureus*;

— *Escherichia coli* (göstərici dəyəri 100/100 ml · hədd 2 000/100 ml);

— Koliform bakteriyalar (göstərici dəyəri 500/100 ml · hədd 10 000/100 ml);

- Salmonella;
- Candida albicans;
- Aspergillus niger.

c) Mikrobioloji sınaqlar (testlər)

- $(20 \pm 2)^{\circ}\text{C}$ -də koloniyaların sayı;
- $(36 \pm 1)^{\circ}\text{C}$ -də Escherichia coli;
- $(36 \pm 1)^{\circ}\text{C}$ -də Koliform mikroblar;
- $(36 \pm 1)^{\circ}\text{C}$ -də Staphylococcus aureus;
- $(36 \pm 1)^{\circ}\text{C}$ -də Pseudomonas aeruginosa;
- $(36 \pm 1)^{\circ}\text{C}$ Candida albicans;
- mikrobioloji sınaqlar üçün istifadə edilən nümunələrin pH-ı, suyun tərkibi (105°C) və temperaturu (nümunə götürmə zamanı).

d) Xüsusiyyətlər

Müəyyən etmək üçün orqanoleptik sınaq (test) aparılmalıdır:

- rəng, qoxu, konsistensiya, homogenlik, interkalasiyalar;
- qeyri-üzvi peloidlərlə qrunzun mexaniki analizi üsullarından istifadə etməklə hissəciklərin ölçülərinin təyini;
- torfun parçalanması.

Peloid analizi adətən hər 10 ildən bir aparılmalıdır. Lakin nəzarət analizi çöküntülərin və peloidin əhəmiyyətli dərəcədə dəyişmədiyini göstərsə, bu müddət uzadıla bilər. Digər tərəfdən, bu nəzarət analizlərində əhəmiyyətli dəyişikliklər aşkar edilərsə, yeni peloid analizi aparılmalıdır.

Bibliografiya

- 1] ISO 10002, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations
- [2] ISO 13485:2016, Medical devices — Quality management systems — Requirements for regulatory purposes
- [3] ISO 17679:2016, Tourism and related services — Wellness spa — Service requirements
- [4] ISO 17680:2015, Tourism and related services — Thalassotherapy — Service requirements
- [5] ISO 21542, Building construction — Accessibility and usability of the built environment

LAYIHƏ

UDC 338.465.4; MNT 79.12.11.20; ICS 03.080.30; 03.200.01;

QRUP 3

Əsas sözlər: tibbi spa, tibbi spa mərkəzi, müalicə, bulaqlar, müalicəvi sular, müalicəvi qazlar. peloidlər, gigiyena, təmizlik, xidmətlər

LAYIHƏ

LAYIHƏ



Rəsmi nəşr
“Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu”
publik hüquqi şəxs

AZS ISO 21426:2023
Turizm və əlaqəli xidmətlər —
Tibbi spa — Xidmət tələbləri