სსტ ისო 21426:2018/2019

საქართველოს სტანდარტი

ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები - სამედიცინო სპა - მომსახურების მოთხოვნები

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

სსიპ-საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის
ეროვნული სააგენტო

თბილისი

საინფორმაციო მონაცემები

1 შემოტანილია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს სტანდარტების დეპარტამენტის მიერ.

განხილულია სტანდარტიზაციის ტექნიკური კომიტეტის ტკ 4 „ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები“ მიერ.

2 მიღებულია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს გენერალური დირექტორის 2019 წლის 27 დეკემბრის №110 განკარგულებით სტანდარტიზაციის ტექნიკური კომიტეტის ტკ 4 „ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები“ გადაწყვეტილების საფუძველზე.

3 წინამდებარე სტანდარტი წარმოადგენს სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის (ისო-ს) სტანდარტის ისო 21426:2018 „ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები - დამედიცინო სპა - მომსახურების მოთხოვნები“ იდენტურ თარგმანს.

4 პირველად

5 რეგისტრირებულია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს საქართველოს სტანდარტების რეესტრში 2019 წლის 27 დეკემბერი №268-1.1-00399

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება
სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე

სარჩევი

წინასიტყვაობა VI

შესავალი VII

1 გამოყენების სფერო 1

2 ნორმატიული მითითებები 1

3 ტერმინები და განმარტებები 1

4 მომსახურების საშუალებები და 4

4.1 საერთო მოთხოვნები 4

4.2 მისაღები 4

4.3 გასახდელი ოთახი და სანიტარული პირობები 5

4.4 სამკურნალო ოთახი 5

4.5 სამკურნალო არე 5

4.5.1 საერთო მოთხოვნები 5

4.5.2 მშრალი არე 6

4.5.3 სველი არე 6

4.6 აღჭურვილობა გამდინარე წყლის გასაწმენდად 7

5 თანამშრომლები 7

5.1 საერთო მოთხოვნები 7

5.2 სამკურნალო ზონის თანამშრომლები 7

5.3 ტექნიკური თანამშრომლები 7

6 ბუნებრივი რესურსები 9

6.1 საერთო მოთხოვნები 9

6.2 ბუნებრივი სამკურნალო წყლები 9

6.2.1 მინერალური და თერმული წყლები 9

6.2.2 ბალნეოლოგიური შეფასება და ანგარიში 11

6.2.3 ბუნებრივი სამკურნალო წყლების ფიზიკური, ქიმიური და მიკრობიოლოგიური თვისებები 11

6.2.4 ბუნებრივი სამკურნალო წყლების საკონტროლო ანალიზი და მონიტორინგი 12

6.3 ბუნებრივი სამკურნალო აირები 12

6.3.1 საერთო დებულება 12

6.3.2 ბუნებრივი სამკურნალო აირების შეფასება და ანგარიში 13

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება
სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

6.3.3 ნიმებრივი სამკურნალო აირების საკონტროლო ანალიზი და მონიტორინგი 13
6.4 ბუნებრივი სამკურნალო ტალახი 14
6.4.1 საერთო მოთხოვნები 14
6.4.2 სამკურნალო ტალახის ამოღება და შენახვა 14
6.4.3 სამკურნალო ტალახის შეფასება და ანგარიში 15
6.4.4 სამკურნალო ტალახის საკონტროლო ანალიზი და მონიტორინგი 15
7 მოვლა, ჰიგიენა და გასუფთავება 16
7.1 საერთო მოთხოვნები 16
7.2 მოვლა 16
7.2.1 საპრევენციო მოვლის გეგმა 16
7.2.2 საგანგაშო და საევაკუაციო გეგმა 17
7.2.3 ცხელი წყლის მომარაგება 17
7.2.4 საბოილერო 17
7.2.5 არაგეგმური ტექნიკური მომსახურება 17
7.2.6 საზომი აღჭურვილობის კალიბრაცია და დადასტურება 18
7.3 პრევენცია და მიკრობიოლოგიური კონტროლი 18
7.3.1 საერთო მოთხოვნები 18
7.3.2 დეზინფექცია და გასუფთავების გეგმა 18
7.3.3 ანალიტიკური კონტროლის პროგრამა: ანალიზის გეგმა, მონაცემთა შეგროვება და კონტროლის პარამეტრები 20
8 მომსახურების მიწოდება 21
8.1 საერთო მოთხოვნები 21
8.2 მისაღები ზონის მომსახურება 22
8.2.1 დაჯავშნის მომსახურება 22
8.2.2 ჩაწერის მომსახურება 22
8.2.3 მომხმარებელთან კომუნიკაცია (ზარები და ელ.ფოსტა) 23
8.2.4 გასვლა 23
8.3 სამკურნალო მომსახურება 23
8.3.1 საერთო მოთხოვნები 23
8.3.2 სამედიცინო შემოწმება 24
8.3.3 მკურნალობის სახელმძღვანელო 24
8.4 სხვა მომსახურება 25
9 მხარდამჭერი პროცესი 25
9.1 მარკეტინგი 25

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება
სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

9.2 შესყიდვები და შენახვა 26
9.3 გარემოს დაცვის პოლიტიკა 26
9.4 მომხმარებელთა დაკმაყოფილება 27

დანართი A (საინფორმაციო) ბუნებრივი სამკურნალო წყლების დახასიათების ინსტრუქცია (მინიმალური მნიშვნელობები) 28
დანართი B (საინფორმაციო) ბუნებრივი სამკურნალო წყლების ფიზიკურ-ქიმიური, ქიმიური და მიკრობიოლოგიური გამოცდები 30
დანართი C (საინფორმაციო) ბუნებრივი სამკურნალო აირების შეფასების ანგარიშის შედგენის ინსტრუქცია 32
დანართი D (საინფორმაციო) სამკურნალო ტალახის საკონტროლო ანალიზისა და მონიტორინგის ინსტრუქცია 33
ბიბლიოგრაფია 36

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება
სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე

წინასიტყვაობა

ისო (სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია) წარმოადგენს სტანდარტების ეროვნული ორგანოების (ისო წევრი ორგანოები) მსოფლიო ფედერაციას. საერთაშორისო სტანდარტების მოსამზადებელ სამუშაოებს, ჩვეულებრივ, ასრულებენ ისო-ს ტექნიკური კომიტეტები რომელიმე საკითხით დაინტერესებულ წევრ ორგანოს უფლება აქვს წარმოდგენილი იყოს იმ კომიტეტში, რომელიც ამ საკითხთან დაკავშირებით შეიქმნა. ისო მჭიდროდ თანამშრომლობს საერთაშორისო ელექტროტექნიკურ კომისიასთან (იეკ) სტანდარტიზაციასთან დაკავშირებულ ყველა საკითხზე.

წინამდებარე დოკუმენტის შესამუშავებლად, ასევე მის გამოსაყენებლად და მხარდასაჭერად საჭირო პროცედურები აღწერილია ისო/იეკ-ის დირექტივების I ნაწილში. კერძოდ, მნიშვნელოვანია, მხედველობაში მიიღონ ისო-ს სხვადასხვა ტიპის საბუთების დასამტკიცებლად საჭირო კრიტერიუმი. წინამდებარე დოკუმენტი შექმნილია ისო/იეკ-ის დირექტივების მე-2 ნაწილის სარედაქციო წესების თანახმად (იხ. www.iso.org/directives).

ყურადღება გამახვილებულია შესაძლებლობაზე, რომ წინამდებარე დოკუმენტის ზოგ ნაწილს შეიძლება საპატენტო უფლებები შეეხოს. ისო არ არის ვალდებული, დაადგინოს ნებისმიერი ან ყველა ასეთი საპატენტო უფლება. წინამდებარე საბუთის შედგენისას დადგენილი ნებისმიერი საპატენტო უფლებების დეტალები მოცემული იქნება შესავალში ან/და ისო-ს საპატენტო დეკლარაციების სიაში (იხ. www.iso.org/patents).

წინამდებარე დოკუმენტში გამოყენებული ნებისმიერი სავაჭრო სახელწოდება წარმოედგენს მომხმარებელთა ხელშემწყობ ინფორმაციას და არ არის რეკლამა.

სტანდარტების ნებაყოფლობითი ბუნების ახსნის, ისო-ს შესაბამისობის შეფასებასთან დაკავშირებული სპეციფიკური ტერმინებისა და ტერმინოლოგიური შესიტყვებების განმარტების, ასევე ისო-ს მიერ მსოფლიო სავაჭრო ორგანიზაციის (ვმო) ტექნიკური ბარიერების (ტბტ) პრინციპების დაცვის შესახებ ინფორმაცია იხ. www.iso.org/iso/foreword.html - ზე.

წინამდებარე დოკუმენტი მოამზადა ტექნიკურმა კომიტეტმა (ISO/TC 228) *„ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურება“.*

წინამდებარე დოკუმენტთან დაკავშირებული ნებისმიერი შეკითხვა ან კომენტარი უნდა გაეგზავნოს მომხმარებლის ეროვნული სტანდარტების ეროვნულ ორგანოში. ასეთი ორგანოების სრული სია იხ. www.iso.org/members.html - ზე .

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება
სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე

შესავალი

სამკურნალო ტურიზმი ერთ-ერთი ყველაზე სწრაფად მზარდი სექტორია მთელ მსოფლიოში. მიუხედავად იმისა, რომ ეს მომსახურება შედარებით ნაკლებად არის შესწავლილი, ტურიზმის ეროვნული კომიტეტები, კერძო სექტორი და სხვა შესაბამისი დაინტერესებული პირები განიხილავენ სამკურნალო ტურიზმს, როგორც ზრდისა და ტურისტული ადგილების განვითარებისთვის უზარმაზარი პოტენციალის მქონე სექტორს.

მთელ მსოფლიოში მრავალი ადამიანი არსებობს, რომლებიც ირჩევენ სამკურნალო ტურიზმს, რათა, მაგალითად, გაექცნენ ქალაქის სტრესსა და მაღალ ტემპს ან მიიღონ სამედიცინო მომსახურება საზღვარგარეთ. მათი რიცხვი ბოლო წლებში სწრაფად იზრდება, ამიტომ საჭიროა სხვადასხვა შესაძლო პროდუქტისა და მომსახურების განსაზღვრა, რათა თავიდან აიცილონ გაუგებრობა და გამართლდეს მომხმარებელთა მოლოდინი.

რაც შეეხება სამკურნალო ტურიზმში ბუნებრივი რესურსების გამოყენებას, უკვე მოქმედებს ორი სტანდარტი, რომლებშიც განსაზღვრულია ხარისხიანი მომსახურების მინიმალური მოთხოვნები როგორც თალასოთერაპიაში (ISO 17680), ასევე გამაჯანსაღებელ სპაში (ისო 17679). ის განსაზღვრავს ამ ორი ტიპის ცენტრის, განსაკუთრებით, მათში გამოყენებული სხვადასხვა ტიპის წყლის სპეციფიკას.

საერთო სურათის მისაღებად, წინამდებარე დოკუმენტში განხილული იქნება მომსახურების ხარისხი სამედიცინო სპაში, მხედველობაში იქნება მიღებული, როგორც მათი ბუნებრივი სამკურნალო წყლები, ასევე დამტკიცდება თერაპიული თუ პრევენციული უპირატესობა ჯანმრთელობისთვის.

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება
სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე