

تماس تلفنی جهت دریافت مشاوره:

۱. مشاور دفتر تهران (آقای محسن ممیز)

۰۹۱۲ ۹۶۳ ۹۳۳۶

۲. مشاور دفتر اصفهان (سرکار خانم لیلا ممیز)

۰۹۱۳ ۳۲۲ ۸۲۵۹

مجموعه سیستم مدیریت ایزو با هدف بهبود مستمر عملکرد خود و افزایش رضایت مشتریان سعی بر آن داشته، کلیه استانداردهای ملی و بین المللی را در فضای مجازی نشر داده و اطلاع رسانی کند، که تمام مردم ایران از حقوق اولیه شهروندی خود آگاهی لازم را کسب نمایند و از طرف دیگر کلیه مراکز و کارخانه جات بتوانند به راحتی به استانداردهای مورد نیاز دسترسی داشته باشند.

این موسسه اعلام می دارد در کلیه گرایشهای سیستم های بین المللی ISO پیشگام بوده و کلیه مشاوره های ایزو به صورت رایگان و صدور گواهینامه ها تحت اعتبارات بین المللی سازمان جهانی IAF و تامین صلاحیت ایران می باشد.

هم اکنون سیستم خود را با معیارهای جهانی سازگار کنید...





جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran
سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۵۵۷۲

چاپ اول

۱۳۹۷

INSO

15572

**1stEdition
2018**

**Identical with
ISO 17679:
2016**

گردشگری و خدمات وابسته – مجتمع‌های
سلامت، تندرستی و آبدرمانی – الزامات خدمات

**Tourism and related services –
Wellness spa – Service requirements**

ICS:03.080.30; 03.200

استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۵۷۲ (چاپ اول): سال ۱۳۹۷

سازمان ملی استاندارد ایران

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

صندوق پستی: ۶۱۳۹-۱۴۱۵۵ تهران- ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۰۸۰ و ۸۸۸۸۷۱۰۳

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۱۶۳-۳۱۵۸۵ کرج - ایران

تلفن: ۸-۳۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶)

دورنگار: ۸۱۱۴-۳۲۸۰ (۰۲۶)

رایانامه: standard@isiri.gov.ir

وبگاه: <http://www.isiri.gov.ir>

Iranian National Standardization Organization (INSO)

No.2592 Valiasr Ave. South western corner of Vanak Sq. Tehran, Iran

P. O. Box: 14155-6139, Tehran, Iran

Tel: + 98 (21) 88879461-5

Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran

P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran

Tel: + 98 (26) 32806031-8

Fax: + 98 (26) 32808114

Email: standard@isiri.gov.ir

Website: <http://www.isiri.gov.ir>

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادها در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب، به‌عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذی‌صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین‌شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح، بررسی و در صورت تصویب، به‌عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مقررات استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌شود به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به‌عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی‌شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری کند. سازمان می‌تواند به‌منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استانداردهای کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری کند. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز واسنجی (کالیبراسیون) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد این‌گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، واسنجی وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گران‌بها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2- International Electrotechnical Commission

3- International Organization for Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legals)

4- Contact point

5- Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

« گردشگری و خدمات وابسته – مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی – الزامات خدمات »

رئیس:

مهدی زاده، تورج
(دکتری تخصصی مدیریت)

دبیر:

حسن زاده، اعظم
(کارشناسی مدیریت بازرگانی)

اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

اسلامی، رسول
(کارشناسی ارشد مترجمی زبان انگلیسی)

اسماعیلی، سمیه
(کارشناسی ارشد مدیریت)

اوحدی، افشین
(کارشناسی ارشد مهندسی کشاورزی)

حسن پور، علیرضا
(کارشناسی ارشد جغرافیا)

خیاط رستمی، بابک
(کارشناسی ارشد مهندسی عمران)

رییس روحانی، اسدالله ژیان
(کارشناسی ارشد مدیریت)

ساجد اردبیلی، فرزین
(کارشناسی ارشد مدیریت)

سرخانی مقدم، داود
(کارشناسی مهندسی صنایع)

سمت و/یا محل اشتغال:

شرکت آب منطقه ای استان اردبیل

اداره کل استاندارد استان اردبیل

اداره کل استاندارد استان اردبیل

اداره کل استاندارد استان اردبیل

سازمان ملی استاندارد ایران

اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان
اردبیل

شرکت آب منطقه ای استان اردبیل

رئیس کمیته متناظر گردشگری و خدمات وابسته
(ISIRI/TC228)

اداره کل استاندارد استان اردبیل

اداره کل استاندارد استان اردبیل

اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)	سمت و/یا محل اشتغال:
شرافتخواه آذری، شهین (کارشناسی ارشد مهندسی صنایع غذایی)	اداره کل استاندارد استان اردبیل
شریف وند، معصومه (کارشناسی ارشد مدیریت)	اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان اردبیل
طالبی، مهدی (کارشناسی مهندسی صنایع)	اداره کل استاندارد استان اردبیل
علائی، هاشم (کارشناسی ارشد مدیریت)	اداره کل استاندارد استان اردبیل
علی زاده، نیما (کارشناسی ارشد مترجمی زبان انگلیسی)	بانک تجارت
فارسی، مهرآذر (کارشناسی زبان انگلیسی)	پژوهشگر و نماینده فرهنگستان زبان و ادب فارسی
قادری، هنسا (کارشناسی ارشد آموزش زبان آلمانی)	دبیر کمیته متناظر گردشگری و خدمات وابسته (ISIRI/TC228)
کریمی، علی (کارشناسی ارشد مهندسی صنایع)	شرکت آب و فاضلاب شهری استان گیلان
محمد حسینی حیران، طه (کارشناسی ارشد مهندسی ایمنی بهداشت و محیط زیست)	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی استان اردبیل

ویراستار:

افشین	سازمان ملی استاندارد ایران
(کارشناسی ارشد مهندسی کشاورزی)	

فهرست مندرجات

عنوان	صفحه
پیش‌گفتار	ح
مقدمه	ط
۱ هدف و دامنه کاربرد	۱
۲ مراجع الزامی	۱
۳ اصطلاحات و تعاریف	۱
۴ امکانات و تجهیزات	۴
۱-۴ امکانات سلامت	۴
۱-۱-۴ الزامات عمومی	۴
۲-۱-۴ پذیرش	۴
۳-۱-۴ ناحیه ارائه خدمات	۴
۲-۴ تجهیزات	۵
۵ الزامات مربوط به کارکنان	۵
۱-۵ الزامات عمومی منابع انسانی	۵
۲-۵ شرایط لازم مدیریت مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی	۶
۳-۵ شرایط لازم متصدی ارائه خدمات مجتمع	۷
۶ عملکرد متناسب بهداشتی	۷
۱-۶ الزامات عمومی	۷
۲-۶ حفظ و نگهداری	۸
۱-۲-۶ موجودی انبار	۸
۲-۲-۶ حفظ و نگهداری پیشگیرانه	۹
۳-۲-۶ حفظ و نگهداری اصلاحی	۱۳
۴-۲-۶ کارکنان حفظ و نگهداری	۱۳
۳-۶ مهار میکروبی	۱۴
۱-۳-۶ حداقل الزامات برای برنامه‌گندزدایی و پاکسازی	۱۴
۲-۳-۶ اقدامات مرتبط با آلودگی میکروبی	۱۴
۳-۳-۶ مواد ضدعفونی‌کننده	۱۴
۷ خدمات رسانی به مشتریان	۱۵
۱-۷ الزامات اطلاع‌رسانی، فروش بلیت و پذیرش	۱۵
۲-۷ مراقبت و تندرستی در مجتمع	۱۶

صفحه	عنوان
۱۷	۳-۷ سایر خدمات
۱۷	۸ فرآیندهای پشتیبانی
۱۷	۱-۸ تجاری سازی
۱۷	۲-۸ طرح ارائه خدمات
۱۸	۳-۸ خط‌مشی زیست محیطی
۱۸	۱-۳-۸ الزامات عمومی
۱۸	۲-۳-۸ مصرف آب و انرژی
۱۸	۳-۳-۸ مصرف منابع
۱۹	۴-۳-۸ کاهش آلودگی و مدیریت
۲۰	پیوست الف (آگاهی دهنده) خاستگاه ماساژهای سنتی از کشورهای خاص
۲۱	پیوست ب (آگاهی دهنده) فعالیت‌های جامع الاطراف
۲۲	پیوست پ (آگاهی دهنده) کاربرد الزامات پذیرش
۲۴	پیوست ت (آگاهی دهنده) کاربرد الزامات پذیرش
۲۵	کتاب نامه

پیشگفتار

استاندارد «گردشگری و خدمات وابسته – مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی – الزامات خدمات» که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط بر مبنای پذیرش استانداردهای بین‌المللی/ منطقه‌ای به عنوان استاندارد ملی ایران به روش اشاره شده در مورد پ، بند ۷، استاندارد ملی ایران شماره ۵ تهیه و تدوین شده، در چهاردهمین اجلاس کمیته ملی استاندارد میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری مورخ ۱۳۹۷/۰۸/۰۵ تصویب شد. اینک این استاندارد به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

استانداردهای ملی ایران بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۵ (استانداردهای ملی ایران – ساختار و شیوه نگارش) تدوین می‌شوند. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفتهای ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در صورت لزوم تجدیدنظر خواهند شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح یا تکمیل این استانداردها ارائه شود، در هنگام تجدیدنظر در کمیسیون فنی مربوط، مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی ایران استفاده کرد.

این استاندارد ملی بر مبنای پذیرش استاندارد بین‌المللی/ منطقه‌ای زیر به روش «ترجمه تغییر یافته» تهیه و تدوین شده و شامل ترجمه تخصصی کامل متن آن به زبان فارسی همراه با اعمال تغییرات با توجه به مقتضیات کشور است:

ISO17679:2016, Tourism and related services –Wellness spa – Service requirements

مقدمه

این استاندارد، مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی را به‌عنوان «مرکز سلامت تایید شده با عوامل طبیعی خاص - مراقبت و تندرستی‌های طبیعی زمین (برای مثال: چشمه آب معدنی)، دریا یا اقلیم- که برخی اوقات با مراقبت و تندرستی‌های مناسب سلامتی تکمیل می‌گردند» تعریف کرده و نشان می‌دهد که مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی در برخی از کشورها به‌طور خاص به رسمیت شناخته شده و مورد نظارت قرار گرفته‌اند. در نتیجه این استاندارد ضمن احترام به اصول هویت فرهنگی و تفاوت‌های فرهنگی، الزامات کیفی برای خدمات تندرستی مجتمع را تعیین می‌کند.

به جای تاکید بر اثرات مراقبت و تندرستی‌های محلی که به طور طبیعی رخ می‌دهند، یک مجتمع سلامت، تندرستی و آبدرمانی، درصدد ارتقاء و ایجاد توازن در همه مولفه‌های سلامتی در هر فرد استفاده کننده است، که شامل سلامتی فیزیکی، ذهنی، اجتماعی، روحی و روانی می‌باشد. مشتریان مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی، انتظار کسب «لذت در تفریح» را که تامین کننده سلامت از طریق استراحت، آرامش فکر، احیای بدن، ذهن و روح و در نهایت ایجاد آمادگی برای بازگشت کامل به زندگی روزمره هست، را دارند.

همزمان با افزایش ارزش سلامتی، پیری موفق و افزایش طول عمر، مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی نیز، محبوبیت بیشتری پیدا می‌کنند. امروزه به‌طور محسوسی، تنوع مجتمع سلامت، تندرستی و آبدرمانی بسیار، گزارش می‌شود. از این رو شناسایی خدمات باکیفیت خوب، ایجاد شفافیت در تبادل خدمات، افزایش اعتماد مشتریان، شایستگی کسب و کار و ترویج انتقال دانش درباره کیفیت خدمات، ضروری است.

در حال حاضر مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی نوعی تجارت بین‌المللی را در خدمات ارائه می‌دهند. بازار جهانی نیازمند پایه‌گذاری راهبردهایی است که بتواند بهبود کیفیت و قیمت‌گذاری رقابتی ایجاد نماید.

کمبود شاخص‌هایی برای شناسایی ماهیت خدمات مجتمع سلامت، تندرستی و آبدرمانی به همراه نبود استانداردهای مرجع، زنجیره خدمات صنعت را از مدیریت عالی و موسسات آن‌ها در صنایع تجاری گرفته تا نهادهای نظارتی دولت و مهم‌تر از همه مشتریان، تحت تأثیر قرار خواهد داد. این استاندارد درصدد تعریف، برقراری و توسعه الزامات کیفی خدمات مجتمع سلامت، تندرستی و آبدرمانی است تا آن خدمات، تحت نظارت قرار گیرند و رهنمودهایی برای انتخاب روش‌های مرتبط سنجش، برای اطمینان از انطباق و کارایی آن‌ها را فراهم آورد.

از سال ۱۹۴۷ اساسنامه سازمان بهداشت جهانی چنین بیان می‌دارد که «سلامتی وضعیت کامل تندرستی فیزیکی، ذهنی و اجتماعی است و صرف نداشتن علائم بیماری و یا ضعف، نشان دهنده سلامتی نیست». این تعریف مرکب از دو ایده اساسی تندرستی و بیماری و یا ضعف، می‌باشد.

با این همه، مفهوم سلامتی ایده بیماری و یا ضعف را در درون خود دارد. در حال حاضر مراقبت از سلامتی بیماری محور است؛ همه با پیشگیری از بیماری، کنترل بیماری و یا درمان بیماری آشنا می‌باشند. این رویکرد نسبت به سلامتی که بر عدم بیماری تاکید دارد با ماهیت برنامه پویا برای بهبود سطح سلامتی هم-خوانی ندارد و مناسب آن نیست. این عقیده که درجه‌های مختلفی از سلامتی وجود دارد طرفداران بیشتری دارد. افرادی که تحت تأثیر یک بیماری خاص و یا اختلال قرار ندارند به‌اندازه یکسان از سطح سلامتی برخوردار نمی‌باشند.

اگرچه درجات سلامتی قابل سنجش (اندازه‌گیری) نیستند اما مفهوم آن دارای معنی مشخص و قابل درک است. یک فرد سالم را می‌توان به‌عنوان فردی کامل توصیف نمود، که هم در ساختار فیزیکی و هم در ساختار کار اندام‌شناختی و روانی کارآیی مناسب دارد. فرد کاملاً سالم با مشکلات به‌طور متعادل رفتار می‌نماید. آن‌ها وقت و تمایل برای معاشرت پذیری و تفریح دارند. هدف از سلامت در این دیدگاه مثبت، تنها تسکین بیماری نیست بلکه هدفی فراتر از پیشگیری یعنی مراقبت و تندرستی را، ترسیم می‌نماید و به هدفی فراتر برای رسیدن به حداکثر کارآیی فیزیکی، ذهنی و اجتماعی برای فرد، خانواده و جامعه می‌اندیشد.

پیشرفت هم‌زمان در علم و پزشکی منجر به حفظ بهتر سلامت بدن و کاهش علائم بیماری شده است، با این حال، مشکلات ذهنی، عاطفی، اجتماعی و روانی اغلب بدون مراقبت و تندرستی باقی مانده اند. سطح بالای سلامتی به‌تنهایی بدون در نظر گرفتن یکپارچگی همه این موارد، حاصل نخواهد شد. این وضعیت خاص از سلامتی از یک مفهوم کلی برای تندرستی تشکیل شده و انسان را متشکل از جسم، روح و ذهن می‌بیند که به محیط خود وابسته است.

وضعیت پویا یک حالت ثابت و ایستا نیست که یک‌بار به آن رسیده و دیگر در نظر گرفته نشود بلکه فرآیندی در حال تغییر است.

همان‌طور که درجه‌های مختلفی از بیماری وجود دارد درجه‌های مختلفی از سلامتی نیز وجود دارد و خدمات سلامتی باید به‌جای شناسایی عوامل ایجاد بیماری بیشتر به سمت شناسایی علت‌ها و عوامل ایجاد سلامتی گرایش داشته باشد. متقاضیان همراه با انگیزه استفاده از ظرفیت خود برای زندگی باکیفیت‌تر، می‌توانند برای کسب سلامتی خود خواهان خدماتی شبیه به خدمات پزشکی مورد استفاده برای بیماران در یک بیمارستان سنتی، باشند. هر چند ممکن است که بیمارستان‌ها بیماران و مشتریان سلامت را پذیرش کنند و به آن‌ها خدمات یکسانی یا حداقل با زیرساخت و تقاضای مشخص را ارائه کنند، اما این خدمات چیزی نیست که متقاضیان سلامت به دنبال آن هستند. مشتریان سلامت اغلب به دنبال فعالیت‌ها و مکان‌های خارق‌العاده می‌باشند. این که بسیاری از مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی کنار اقیانوس و یا بالای کوه واقع شده‌اند تصادفی نیست. هر چند که نقطه قوت مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی عمدتاً با جو و محیط اطراف و مکان استقرار آن‌ها ارتباط دارد، با این حال، این‌ها همه چیز در مورد تجمعات سلامتی، تندرستی و آبدرمانی نیست. به‌منظور داشتن صلاحیت به عنوان مجتمع‌های سلامت، تندرستی و

آبدرمانی، برنامه‌های مدونی برای تندرستی کار اندام‌شناختی، روحی و عاطفی علاوه بر جسمی باید ایجاد شود. با توجه به این نکته مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی اغلب فضایی خاص است که فرد می‌تواند به‌دور از فشارها و دل مشغولی‌ها به تجزیه و تحلیل خود بپردازد.

اضافه کردن انواع مختلفی از برنامه‌ها یا مراقبت و تندرستی‌ها در مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی می‌تواند به تشویق بیشتر افراد برای انجام سفر خودیابی که مقصد آن دوباره تجدید قوا، عمر بیشتر و شادتر بودن است کمک کند.

هم‌چنین استاندارد ملی ایران به شماره ۲۰۴۸۳: سال ۱۳۹۵ نیز برخی از الزامات مراکز خدمات (آبگرم) طبیعی و سرد را تعیین می‌کند. استاندارد یاد شده بیشتر به تشریح الزامات فنی شامل تاسیسات و تجهیزات خدمت‌رسانی می‌پردازد و نگاهی گذرا نیز به برخی الزامات خدمات دارد، درحالی‌که این استاندارد، فرآیندهای پشتیبان و کیفیت خدمات را مطرح می‌سازد و جزئیات ارائه خدمات الزامی را تشریح می‌کند. بنابراین استفاده از هر دو استاندارد در کنار یکدیگر می‌تواند راهنمایی جامع برای مجتمع‌های آبدرمانی به منظور ارائه خدمات مطلوب به مشتریان باشد.

گردشگری و خدمات وابسته - مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی - الزامات خدمات

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، فراهم ساختن الزامات خدماتی برای مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی است، که شامل فرآیندهای اصلی، پشتیبان و کیفیت خدماتی می‌شود که باید به مشتریان ارائه شود. این استاندارد برای همه انواع مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی در اندازه‌های مختلف، حتی اگر بخشی از یک فعالیت دیگر (مثل مراکز اقامتی، مراکز تناسب‌اندام و بیمارستان‌ها) باشند، کاربرد دارد. این استاندارد هیچ یک از الزامات خدمات اقامتی یا عرضه مواد غذایی و نوشیدنی، را در بر نمی‌گیرد. این استاندارد برای خدمات پزشکی مرتبط با آب از جمله تالاسوتراپی (دریا مراقبت و تندرستی) کاربرد ندارد. همچنین این استاندارد تصمیمات مربوط به حرفه پزشکی و آموزش پزشکی یا جنبه‌های مذهبی را در بر نمی‌گیرد.

۲ مراجع الزامی

این بند در این استاندارد کاربرد ندارد.

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات با تعاریف زیر به کار می‌رود:

ISO و IEC پایگاه‌های داده‌های واژه‌شناسی را برای استفاده در استانداردسازی در نشانی‌های زیر نگهداری می‌کنند.

<http://www.electropedia.org/>

<http://www.iso.org/obp>

۱-۳

سونای

گرمخانه

sauna

کابین یا اتاقک چوبی با هوای گرم و خشک

[منبع : زیربند 4.2.2 استاندارد بین‌المللی ISO 18513:2003]

۲-۳

حمام بخار

steam bath

اتاق یا اتاقک با بخار داغ

[منبع : زیربند 4.2.3 استاندارد بین‌المللی ISO 18513:2003].

۳-۳

تندرستی

well-being

احساس برخورداری از راحتی، سلامت و شادابی

۴-۳

سلامت

wellness

برخورداری از حالت سلامتی و تندرستی (به زیر بند ۳-۳ مراجعه شود)، هماهنگی جسمی، روحی، روانی و عواطف و روابط اجتماعی هماهنگ از طریق مسئولیت‌پذیری.

یادآوری - رویکرد نسبت به سمت سلامتی، مبتنی بر بیماری نیست بلکه برای ارتقاء سطح سلامتی است. لذا افراد مختلفی که بیماری خاصی نداشته باشند می‌توانند سطوح مختلفی از سلامتی را داشته باشند و همچنین افراد بیمار نیز می‌توانند سطح بالاتری از سلامتی را به دست آورند.

۵-۳

مشاوره سلامت

wellness consultation

فرآیند مشورت گرفتن از یک کارشناس مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی است (به زیر بند ۳-۷ مراجعه شود).

۶-۳

مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی

wellness spa

مؤسسه‌ای که مختص ارائه خدمات مراقبت و تندرستی از طریق مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی (به زیر بند ۳-۸ مراجعه شود) یا ارائه برنامه‌های تعریف‌شده مراقبت و تندرستی در محیطی منظم و آرام به منظور ارتقای سلامت و تندرستی است. (به زیر بند ۳-۳ مراجعه شود).

یادآوری - این مؤسسه‌ها می‌کوشند که رویکردی جامع نسبت به حفظ و ارتقای سلامت فراهم نمایند که هدف نهایی آن تجدید قوا و استراحت جسمی، روحی و روانی است.

۷-۳

متصدی ارائه خدمات مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی

wellness spa therapist

کارکنانی هستند که با مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی طرف قرارداد بوده (به زیر بند ۳-۶ مراجعه شود) و شواهد دانشی و شایستگی استفاده از رویکرد سلامتی و مراقبت و تندرستی از طریق این مجتمع‌ها در مورد آن‌ها وجود دارد (به زیر بند ۳-۸ مراجعه شود).

۸-۳

مراقبت و تندرستی از طریق مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی

wellness spa treatment

دخالت در امر ارتقای تندرستی است (به زیر بند ۳-۳ مراجعه شود).

یادآوری ۱- مراقبت و تندرستی‌ها از طریق مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی اغلب به مراقبت و تندرستی‌های انفرادی، مراقبت و تندرستی با آب و یا فعالیت‌های جامع رده‌بندی می‌شوند.

یادآوری ۲- این مراقبت و تندرستی با دارو یا مراقبت و تندرستی پزشکی ارتباط ندارد.

۹-۳

استخر با جریان چرخشی آب

گردآب / چرخ آب

whirlpool

حمام یا وان با سازوکار چرخش آب گرم

۴ امکانات و تجهیزات

۱-۴ امکانات سلامت

۱-۱-۴ الزامات عمومی

برای آسایش، حفظ حریم خصوصی، تندرستی و ایمنی مشتریان باید فضای مناسب و کافی فراهم شود. مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی باید فضای محفوظ و یا مجزایی را برای مشتریان فراهم کند تا در ساعات اوج مصرف برای هر فرد فضای کافی به‌منظور حفظ حریم خصوصی وجود داشته باشد.

این محیط باید آرامش بخش باشد.

۲-۱-۴ پذیرش

وجود بخش پذیرش الزامی بوده، باید از نظر پاکسازی و روشنایی شرایط مناسبی داشته و فاقد موانع باشد. در فضاهای خدمات مختلف (اعم از پذیرش، خدمات مربوط به بیماران، صندوق امانت و غیره)، علائم باید به‌وضوح قابل رؤیت باشند.

یادآوری - استانداردهای بین‌المللی مرتبط با علائم (برای مثال: استاندارد بین‌المللی ISO 7001) می‌توانند استفاده شوند.

۳-۱-۴ ناحیه ارائه خدمات

وجود این ناحیه الزامی است. برای هر نوع از مراقبت و تندرستی، فضای مشخصی باید اختصاص داده شود و این بخش باید، به‌جز در شرایط موقت نظیر مکان‌های طبیعی، مجزا باشد.

برای هرگونه مراقبت و تندرستی باید حداقل فضای کافی و مناسب آن اختصاص داده شود.

اتاق مراقبت و تندرستی باید دارای نور مناسب (طبق ضوابط بهداشت و ایمنی) و سیستم روشنایی قابل تنظیم باشد.

کنترل تهویه مطبوع (گرمایشی یا سرمایشی) در اتاق‌های مراقبت و تندرستی در بسته باید به‌طور مجزا تحت کنترل با سرویس و استقرار آسایش باشد.

وجود دوش در اتاق مراقبت و تندرستی برای حوضچه‌های لجن درمانی یا گیاه‌درمانی الزامی است.

اگر از مراقبت و تندرستی‌های مرطوب در مجتمع استفاده می‌شود، باید یک کفش وجود داشته باشد.

مجتمع سلامت، تندرستی و آبدرمانی باید در تأسیسات خود سیستم‌های ایمنی (از قبیل نقاط امن، هشداردهنده‌ها و غیره) داشته باشد. امکانات فنی باید به‌منظور جلوگیری از وقوع شرایط غیر ایمن برای مشتریان مهیا باشد.

دستورالعمل‌های استفاده از تمام امکانات سلامت که می‌توانند بدون نظارت متصدی ارائه خدمات مورد استفاده قرار گیرند باید در مکان‌های قابل رؤیت نصب شوند.

مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی باید روشی را برای رساندن کمک‌های اولیه به مشتریان تبیین نمایند.

جعبه کمک‌های اولیه باید در جایی نصب شود که قابل رؤیت بوده و برای کارکنان به‌راحتی قابل دسترسی باشد.

۴-۲ تجهیزات

مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی باید مجهز به وسایل اندازه‌گیری از قبیل ساعت، زمان‌سنج و دماسنج باشند تا مشتریان بتوانند فعالیت‌های خود را کنترل کرده و از فعالیت‌های بیش از اندازه خودداری کنند.

مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی باید در بخش امکانات رفاهی دماسنج‌هایی را نصب کند و به کارکنان اجازه دهد که به‌منظور ایمنی مشتریان، بر شرایط دمایی نظارت داشته باشند.

مجتمع باید اطمینان حاصل کند که تمام خدمات بهداشتی مرتبط با آب از قبیل استخر با جریان چرخشی، استخرهای آبدرمانی و سایر تجهیزات که با آب پر شده‌اند و مشتریان به‌طور مشترک از آن‌ها استفاده می‌کنند، تمیز، عاری از آلودگی و از نظر شرایط شیمیایی مساعد هستند. میزان مواد شیمیایی آب باید به‌طور منظم پایش شود.

تمامی سطوح کف باید به‌گونه‌ای طراحی و ساخته شود که مطابق فعالیت‌های در نظر گرفته شده برای هر بخش باشد؛ برای مثال: در نواحی مرطوب، غیر لغزنده باشد.

تمامی تأسیسات و تجهیزات الکتریکی باید به‌طور مناسب ساخته شده و همچنین به‌طور مناسب نگهداری شوند و مطابق با هدف و محیطی باشند که در آن استفاده می‌شوند. تمام کارهای الکتریکی (نصب، توسعه و تعمیرات) باید بر عهده کارشناس بوده یا توسط افراد کارشناس نظارت گردند. ضروری است بررسی‌های

الکتریکی برای یافتن مشکلاتِ هنگام نصب، اتصال به زمین و همچنین آلودگی‌های ایجاد شده به واسطه گرد و غبار یا آب، انجام شوند. سوابق بررسی‌ها، کار و حفظ و نگهداری باید به نحو درست مستند شوند.

۵ الزامات مربوط به کارکنان

۵-۱ الزامات عمومی منابع انسانی

الزامات مناسب و معیارهای به کارگیری کارکنان توسط بهره‌بردار مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی، با در نظر گرفتن موقعیت‌ها و عملکردهای خدمت‌رسانی تندرستی تعریف می‌شود. بدیهی است برخی از وظایف خاص باید توسط کارکنان دارای صلاحیت برعهده گرفته شوند. لازم است بهره‌بردار با در نظر گرفتن نوع مشتریان، مشخصات کارکنان را تعریف نماید و معمولاً برای برقراری ارتباط با مشتریان خارجی لازم است از کارکنانی که تسلط به زبان‌های خارجی دارند، استفاده شود.

کارکنان جدید، بعد از استخدام، باید دوره آموزشی مرتبط با سطح خدمات ارائه شده و با هدف آشنایی با قوانین رفتاری جهت انطباق زودتر با شرایط کاری را بگذرانند. به‌منظور تسهیل آموزش لازم است کتابچه مکتوب و مستند مشتمل بر شرایط اولیه کار در مجتمع وجود داشته باشد تا کارکنان جدید با مطالعه آن از این موارد آگاه شوند. برای پیشگیری از بروز خلل در خدمات‌رسانی جامع و مناسب، لازم است کارکنان موقت نیز یک دوره آموزش سریع و اولیه را بگذرانند. بهره‌بردار باید در حوزه تخصصی خود برنامه آموزش کارکنان را تدوین نماید زیرا بر جامعیت خدمات یا رضایت مجتمع اثر می‌گذارد. چنین برنامه‌ای باید شامل فعالیت‌های آموزشی باشد که توسط کارکنان داخلی یا خارجی انجام می‌پذیرند. برای آماده کردن چنین برنامه‌ای مجتمع باید شاخص‌هایی را برای نیازسنجی آموزشی، چه به صورت واحدهای درسی، چه فعالیت‌ها یا دیگر موارد تعریف کند. برنامه‌های آموزشی باید منطبق با نیازها و در فاصله زمانی منطقی مورد پایش قرار گیرند. بهره‌بردار باید آموزش‌های لازم را برنامه ریزی کند، زیرا در این صورت است که کارکنان می‌توانند در سطح سلامتی خدمات مطلوب را ارائه دهند.

بهره‌بردار باید اطمینان کسب کند که با کارکنان بر مبنای عدالت رفتار می‌شود و همچنین محیطی در اختیار آنان قرار دارد که به‌طور دائم با انگیزه مناسب آماده ارائه خدمات به مشتریان هستند.

بهره‌بردار باید سیستم ارتباطی داخلی ایجاد کند، در این صورت تمام کارکنان به‌طور مستمر از نتایج خدمت‌رسانی و میزان رضایت‌مندی مشتریان خودآگاه می‌شوند. این سیستم باید این اطمینان را فراهم آورد که تمام پیشنهادها و نظرات کارکنان تحلیل گردیده و توسط بهره‌بردار پاسخ داده می‌شود.

در زمان تدوین شرح وظایف کارکنان، تفاوت‌های فردی بر اساس سطوح اشتغال و مشخصه‌های مجتمع باید در نظر گرفته شود.

۵-۲ شرایط لازم مدیریت مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی

بهره‌بردار مجتمع باید یک نفر مدیر مسئول را برای استفاده روزانه و برنامه‌ریزی‌های راهبردی مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی، به‌ویژه برای موارد زیر انتخاب کند:

الف- کاربرگ‌هایی با قابلیت‌های به‌روزرسانی و با هدف اطمینان از ارائه تمام و کمال خدمات و مراقبت و تندرستی‌ها تهیه نماید؛

ب- اطمینان حاصل کند که مجتمع (به زیربند ۳-۶ مراجعه شود) الزامات خدماتی ذکرشده در این استاندارد را برآورده می‌کند؛

پ- از تجاری‌سازی و اهداف بازاریابی مجتمع اطمینان حاصل کند؛

ت- از حفظ و نگهداری امکانات و تجهیزات اطمینان حاصل کند؛

ث- سیستمی مؤثر برای نظرسنجی مشتریان به‌منظور رسیدگی به اعتراض‌ها و شکایت‌های آن‌ها وجود داشته باشد، ضمناً باید مستندسازی انجام شود تا اقدام اصلاحی پایش گردد، از تکرار خطا پرهیز شده و در خدمات پیشنهادی امکان بهبود وجود داشته باشد؛

ج- از سلامتی و ایمنی کارکنان و مشتریان اطمینان حاصل شود.

در رابطه با این موضوع، مدیریت باید:

- خطر ابتلا به بیماری یا آسیب‌دیدگی در مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی را ارزیابی کرده و اقدامات لازم در راستای کاهش خطر صورت دهد (نتایج ارزیابی‌ها باید به ثبت رسیده مستند شوند: ارزیابی خطر شامل بررسی دقیق تمامی جنبه‌های مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی که می‌تواند باعث آسیب‌دیدگی کارکنان و مشتریان شود، و به این منظور است که مشخص شود آیا احتیاط لازم در جهت کاهش خطر انجام می‌شود و یا این که نیاز است پایش بیشتری جهت برآوردن این الزام صورت گیرد)؛

- از طریق آموزش یکپارچه کارکنان اطلاعات مورد نیاز را برای آن‌ها فراهم کند.

- اطمینان یابد که مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی حداقل یک کارمند آموزش‌دیده دارد که قادر به پاسخ‌گویی تمام‌وقت در مواقع اضطراری است.

۵-۳ شرایط لازم متصدی ارائه خدمات مجتمع

متصدی ارائه خدمات مجتمع باید تصویری از خط‌مشی و دستورالعمل اجرایی مربوط را دریافت و خلاصه-نویسی کند (به زیربند ۳-۷ مراجعه شود).

این افراد باید الزامات زیر را بپذیرند:

الف- گذراندن دوره‌های آموزشی مناسب و آشنایی و تطابق با به‌کارگیری ابزار، روش‌ها یا خدمات مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی؛

ب- تطابق صلاحیت‌ها با مقررات کاربردی بین‌المللی یا ملی و بومی درجای لازم و نیز داشتن گواهی‌نامه، تأییدیه و سایر مدارک مرتبط؛

پ- رازدار بوده و مسائل و اطلاعات خصوصی مشتریان را که از آن‌ها دیده و یا شنیده‌اند، حفظ کنند.

۶ عملکرد متناسب بهداشتی

۶-۱ الزامات عمومی

مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی باید کارکنانی را مسئول نگهداری از تأسیسات نماید.

مجتمع هم‌چنین باید این اطمینان را حاصل کند که تأسیسات به‌طور منظم و مستمر توسط کارکنان تمیز و بهداشتی نگه‌داشته می‌شوند.

تمام اجزایی از تأسیسات که ممکن است در تماس مستقیم با مشتریان قبلی بوده، باید پس از پایان مراقبت و تندرستی برای استفاده مجدد طبق روشی مناسب گندزدایی شود.^۱

پارچه یا منسوجاتی که در تماس مستقیم با مشتریان بوده‌اند، برای استفاده مجدد باید تعویض شوند.

شیرها و مجاری آب باید هر روز تمیز و گندزدایی شود (بعد از هرروز استفاده).

بعد از هر بار استفاده، حوضچه باید تخلیه، تمیز و گندزدایی شود. حوضچه‌های داخلی استخر با جریان چرخشی آب (گردآب/ چرخ آب) باید تخلیه و به‌طور بهداشتی شسته شوند.

قسمت سردوش‌ها و اجزای داخلی آن برای رسوب‌زدایی و گندزدایی کردن باید قابل جدا شدن باشند.

کف‌شوها حداقل هفته‌ای یک‌بار باید جدا شده و تمیز و گندزدایی شود.

کف زمین باید هرگاه نیاز باشد پاکسازی شود. عمل پاکسازی و گندزدایی باید حداقل روزی یک‌بار انجام شود (پس از هر روز کاری).

روش انبارش و استفاده از مواد و لوازمی که برای امور بهداشتی استفاده می‌شود باید به‌طور کامل با مقررات مواد هشداردهنده برای استفاده از مواد پرخطر تطابق داشته باشند (فرآورده‌های استخر، مواد ضدعفونی‌کننده و مواد رسوب‌زدا و غیره).

وان‌ها و استخرها و استخرهای با جریان چرخشی آب (گردآب‌ها / چرخ‌آب‌ها)، باید به‌خوبی نگهداری شوند.

۱- روش‌های گندزدایی مناسب توسط مراجع ذیصلاح قانونی تعیین می‌شود.

۲-۶ حفظ و نگهداری

۱-۲-۶ موجودی انبار

سیستمی به منظور مهار موجودی انبار باید وجود داشته باشد تا این اطمینان حاصل شود که محصولات و مواد به خوبی نگهداری می‌شوند و رویه‌ای برای مدیریت موجودی انبار مواد مصرفی هست. الزامات مربوط به ذخیره‌سازی، مهار انبار، سفارش، پاکسازی و بررسی موجودی انبار باید ایجاد گردد.

۲-۲-۶ حفظ و نگهداری پیشگیرانه

۱-۲-۲-۶ برنامه پیشگیرانه حفظ و نگهداری

مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی باید یک برنامه پیشگیرانه حفظ و نگهداری مورد تأیید داشته باشند که حداقل شامل همه فعالیت‌های بازرسی مربوط به شرایط و عملکرد و کارکرد و تعویض قطعات فرسوده باشد تا مانع از بروز آسیب و هرگونه نارضایتی در مشتریان شود. بهره‌بردار باید شخص مسئولی را برای برنامه پیشگیرانه حفظ و نگهداری به کارگیرد که پاسخگوی موارد زیر باشد:

الف- برنامه نظارت و بازرسی‌ها؛

ب- بررسی وظایف و انجام آن‌ها مطابق دستورالعمل‌ها؛

پ- بررسی دوره‌ای تأسیسات و تجهیزات (دست کم سالی یک‌بار).^۱

این بازرسی باید شرایط صحیح و بهره‌برداری از تجهیزات و لوازم را پوشش دهد.

برای آن نوع از وسایلی که روش استفاده از آن‌ها واضح نیست و توسط مشتریان استفاده می‌شوند، باید آموزش‌های اولیه‌ای ارائه شود. این راهنمایی‌ها باید صریح و ساده بوده و به زبان‌هایی ارائه شوند که غالباً توسط مشتریان استفاده می‌شود و به راحتی در دسترس باشد.

۲-۲-۲-۶ مستندات مدیریت تجهیزات

الف- ویژگی‌های فنی تجهیزات

کارکنان منصوب باید تمام مستندات مرتبط با امکانات که توسط کارخانه‌ها یا شرکت‌های مسئول هنگام بازاریابی محصولات ارائه می‌شود مانند طول عمر تجهیزات، را نگهداری کنند. این موضوع شامل دفترچه‌های آموزشی برای نصب و استفاده و نگهداری، نقشه‌ها، تدارکات، جداسازی و مونتاژ قطعات، حفظ و نگهداری، مستندات انبار و غیره نیز می‌شود.

۱- موضوع کالیبراسیون تجهیزات مورد توجه قرار گیرد.

ب- گزارش حفظ و نگهداری و بهداشت

در کلیه عملیات حفظ و نگهداری و بهداشت، متصدی مربوط باید رویه‌هایی برای پاکسازی، گندزدایی و رسوب‌زدایی تجهیزات و سطوح تبیین نماید. گزارشی باید نگهداری شود که شامل تاریخ، رویه، نام تجاری مواد و غلظت مواد استفاده شده و همچنین نام همه کارکنانی است که عملیات را انجام می‌دهند.

پ- گزارش حفظ و نگهداری و بازرسی تجهیزات

هرگونه امور حفظ و نگهداری و یا اصلاح امکانات یا شبکه‌ها باید در گزارش حفظ و نگهداری و بازرسی تجهیزات ثبت شوند. فارغ از ابزار ثبت (کاغذی، الکترونیکی و غیره)، گزارش مزبور باید شامل اطلاعات زیر باشد:

– تعداد دفعات بازرسی‌ها؛

– گزارش‌های بازرسی تکمیل‌شده حین عملیات؛

– گزارش(های) بازرسی(های) مقدماتی انجام‌شده و هرگونه تصمیم مبنی بر عدم استفاده از تجهیزات که توسط عموم مورد سوال واقع شده است.

۶-۲-۳ سیستم‌های وضعیت اضطراری و پیشگیری از حریق

سیستم‌های وضعیت‌های اضطراری و پیشگیری از حریق باید به‌طور دوره‌ای توسط تولیدکننده یا نصب‌کننده آن بررسی شود. این سیستم‌ها باید حداقل با الزامات زیر مطابقت داشته باشند:

الف- در محدوده و دفعات مورد توافق بررسی شده باشند؛

ب- مطابق با قوانین اجباری بازرسی‌ها را از سرگذرانده باشند؛

پ- سازوکارهای خودکار و هشداردهنده‌ها در شرایط کاری مناسبی وجود داشته باشند؛

ت- آموزش‌هایی برای موارد اضطراری درمورد همه امکانات در معرض دید باشند؛

ث- هیچ یک از اجزای قابل رویت (چراغ‌ها، حس‌گرها، هشداردهنده‌ها، علائم، آتش خاموش‌کن‌ها، شیلنگ‌ها و...) نباید آسیب یا نقص داشته باشد.

بهره‌بردار مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی باید همه شاخص‌های ضروری برای تأمین سطح ایمنی کافی برای مشتریان و کارکنان را رعایت کند. مجتمع باید برنامه اضطراری مستند داشته باشد. این شاخص‌ها حداقل باید جنبه‌های زیر را پوشش دهند:

– مهار نظام‌مند راه‌های دسترسی و ورودی‌های مجتمع یا امکانات آن؛

– دسترسی محدود برای اشخاص ثالث که جزو مشتریان مجتمع نیستند به‌خصوص در ساعات غیر کاری؛

- قابلیت شناسایی کلیه کارکنان مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی به‌وسیله برچسب‌های نام، لباس فرم و یا هر سیستم شناسایی دیگر؛
- تجهیز امکانات با تمام سازوکارهای کافی برای حصول اطمینان از تأمین امنیت همه‌جانبه مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی؛
- آگاه‌سازی مشتریان بر اساس معیارهای امنیتی اولیه که به‌کاربرده شده‌اند از قبیل برنامه‌ریزی وضعیت‌های اضطراری، سیستم‌های تخلیه و سیستم هشدار؛
- آموزش کارکنان کلیدی در خصوص کمک‌های اولیه، برنامه وضعیت اضطراری، تخلیه ساختمان، محل و غیره که برای هر زمانی آماده وجود داشته باشد. حداقل یک نفر با دانش مناسب در نوبت کاری قرار می‌گیرد؛
- دسترسی اضطراری به مسیرهای خروج موجود باشد و هیچ‌گونه موانعی که این دسترسی را دچار مشکل نماید وجود نداشته باشد؛
- تجهیز امکانات با همه سازوکارهای الزامی اطفاء حریق: مسیرهای خروجی و مجراهای تخلیه باید به‌راحتی از هر طرف مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی قابل رؤیت و در شرایط مناسب و صحیح واقع باشند؛
- آموزش کارکنان مرتبط بهداشتی برای بکارگیری از مواد و ملزومات در مجتمع.

۶-۲-۲-۴ سیستم‌های تهویه هوا، گرمایشی و رطوبت زدایی

برای ارائه کلیه خدمات داخلی، سیستم‌های تأمین آب گرم از قبیل دیگ بخار، بخاری‌های برقی، سیستم‌های تهویه هوا، بخاری‌های گازی یا پمپ‌های آب جهت اطمینان از این‌که جریان آب و دمای آب مناسب است مطابق با دفعات مورد توافق باید بررسی شود. میزان دمای سیستم‌های تأمین آب باید به‌طور دوره‌ای بررسی شود تا حداقل دمای آن‌ها 50°C باشد. این دما یک بار در هفته، باید حداقل 70°C (شوک حرارتی برای حذف لژیونلا^۱) باشد. تمامی سیستم‌های تهویه هوا، گرمایشی و کاهنده رطوبت (رطوبت زدایی) باید طی دفعات و محدوده پیشنهادی توسط سازنده و نصب کننده بررسی شود.

حفظ و نگهداری سیستم‌های تهویه هوا، گرمایشی و کاهنده رطوبت زمانی مناسب است که:

الف- بر اساس حدود و تعداد دفعات مورد توافق بررسی شوند؛

ب- در شرایط مناسب کار کنند؛

پ- سیستم تهویه هوا از وجود دمای زیر 28°C ، سیستم گرمایشی از دمای بالای 21°C و سیستم‌های کاهنده رطوبت از رطوبت نسبی بیشینه ۸۰ درصد اطمینان بدهد؛

۱- نوعی باکتری گرم منفی، هوازی و بیماری‌زا

ت- در اجزای قابل رؤیت (تجهیزات و ترموستات و غیره) نقص و خطا مشاهده نشود؛

ث- تمامی دستورالعمل‌های کاری یا اجرایی در دسترس باشند.

۵-۲-۲-۶ آسان‌برها و آسان‌برهای خدماتی

تمام آسان‌برها و آسان‌برهای خدماتی و سایر دستگاه‌های بالابر باید بر اساس دفعات توصیه‌شده توسط تولیدکننده و نصاب بررسی شوند. تمام بررسی‌ها و بازرسی‌ها باید انجام گیرد. مجتمع باید تیم کارشناسان آسان‌بر را استخدام و یا با آن‌ها قرارداد ببندد تا هرگونه خرابی را در اسرع وقت رفع کنند.

حفظ و نگهداری از تمامی آسان‌برها و سرویس‌های نگهداری آسان‌برهای خدماتی و سایر دستگاه‌های بالابر باید مطابق با الزامات زیر باشد:

الف- بر اساس محدوده و تعداد دفعات مورد توافق بررسی شوند؛

ب- بازرسی‌های نظارتی انجام شوند؛

پ- در شرایط مناسب کار کنند؛

ت- در عناصر قابل رؤیت (از قبیل درها، داشبوردها، دکمه‌ها و غیره) نقص و خطا مشاهده نشده و ظاهری کاملاً تمیز داشته باشند؛

ث- اتاقک داخلی تمامی آسان‌برها به تلفن داخلی، تلفن اضطراری یا هشداردهنده مجهز شده باشند.

۶-۲-۲-۶ فضاهای داخلی مشترک (فضاهای بسته)

خدمات حفظ و نگهداری باید به‌طور دوره‌ای تجهیزات و امکانات در همه نواحی مشترک داخلی را بر اساس برنامه پیشگیرانه (به زیربند ۶-۲-۲-۱ مراجعه شود) بررسی کنند تا آن‌ها در حالت استفاده مناسب و نگهداری صحیح باشند و یا در غیر این صورت تمامی تعمیرات ضروری باید انجام گیرد. عملکرد درست اجزای خدمات بهداشتی که در زیر می‌آیند باید بررسی شود:

- سازوکار و آب‌شویه (سیفون) توالت؛

- افشانه مایع دستشویی؛

- خشک‌کن‌های دست؛

- تهویه‌های خودکار هوا؛

- سطل زباله در صورت بودن.

خدمات حفظ و نگهداری نواحی مشترک داخلی باید مطابق با الزامات زیر باشد:

الف- در دیوارها، سقف‌ها، کف زمین، مبلمان و اجزای ارائه‌ها نباید هیچ‌گونه آسیب یا نقصی دیده شود؛

ب- روشنایی و پریزها و سایر وسایل، تجهیزات و امکانات مشترک به درستی کار کنند؛

پ- رختکن در شرایط مناسب و عاری از چکه کردن آب باشد؛

ت- هیچ یک از موزاییک‌ها و کف پوش‌ها دارای نقص و یا شکستگی نباشند.

۶-۲-۲ امکانات فضای بیرونی مشترک (فضاهای باز)

خدمات حفظ و نگهداری باید به طور دوره‌ای تجهیزات و امکانات فضای بیرونی مشترک را بر اساس برنامه پیشگیرانه (به زیربند ۶-۲-۲-۱ مراجعه شود) بررسی کنند و یا در غیر این صورت تمامی تعمیرات ضروری باید انجام گیرد.

حفظ و نگهداری امکانات فضای بیرونی مشترک (فضاهای باز) باید مطابق با الزامات زیر باشد:

الف- روشنایی و پریزها به درستی کار کنند؛

ب- مبلمان و اجزای ارائه‌ها هیچ گونه آسیب یا نقصی نداشته باشند؛

پ- همه سیستم‌ها و تجهیزات به خوبی عمل کنند.

۶-۲-۳ حفظ و نگهداری اصلاحی

خدمات حفظ و نگهداری مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی چه به صورت داخلی و چه قراردادی (واگذاری به پیمانکار فرعی) باشند، باید به منظور رفع هرگونه خسارت و یا حداقل کاهش عواقب آن تا زمان تعمیر، یک رویه پیش‌بینی شده به صورت مستند و مکتوب ارائه کند. مسئول خدمات حفظ و نگهداری باید نگهداری کننده یک بایگانی که حسب وظیفه مستندسازی شده، منظم و به روز است و دربردارنده تمام مستندسازی مربوط به حفظ و نگهداری تجهیزات چه داخلی و چه قراردادی است باشد و باید تمامی اقدامات انجام شده روی آن تجهیزات را ثبت نماید.

مجتمع باید سازوکاری را به کارگیرد تا مشتریان و کارکنان هرگونه رویداد مربوط به امکانات یا تجهیزات را گزارش نمایند و تمامی رویدادها باید ثبت شوند.

۶-۲-۴ کارکنان حفظ و نگهداری

کارکنان حفظ و نگهداری باید دغدغه‌های مشتریان را ملاحظه کنند و الزامات زیر را برآورده سازند:

الف- در طول ساعات کاری، نیازهای مرتبط همه مشتریان را پوشش دهند و در هر بخش مراقبت و تندرستی به حریم خصوصی آن‌ها احترام بگذارند؛

ب- نحوه راهنمایی مشتریان مطابق با قوانین رفتار مؤدب، رسمی و همراه با احترام باشد؛

پ- قابلیت پاسخگویی به نیازهای مشتریان و توانایی مواجهه با موقعیت‌های غیرمنتظره را داشته باشند.

کلیه خدمات مورد ارائه باید مؤثر و به موقع انجام گیرد. همه اجزاء تجهیزات یک بخش مراقبت و تندرستی خاص باید برای استفاده و عملکرد دارای شرایط خوبی باشند و در صورت نیاز تعمیر یا جایگزین شوند. در صورت بروز نارسایی در عملکرد آسان بر و آسان برهای خدماتی از قبیل تمام نواقص روشنایی، هشداردهنده‌ها، تلفن‌ها و غیره یا هرگونه اجزای محافظتی، خدمات حفظ و نگهداری باید استفاده از آن را متوقف نموده و علائم متناظر با آن را تا زمان تعمیر در معرض دید گذارند. کارکنان مسئول پاکسازی نواحی مشترک باید در صورت وجود هرگونه نارسایی در تجهیزات، مراتب را به خدمات نگهداری گزارش دهند. تمام اجزای امکانات بیرونی باید در شرایط عملکرد صحیح بوده و در تمامی مواقع بروز نارسایی نسبت به تعمیرات ضروری اقدام شود.

۳-۶ مهار میکروبی

۸-۳-۴ حداقل الزامات برای برنامه گندزدایی و پاکسازی

تجهیزاتی که امکان آلوده شدن دارند باید با امکانات بهداشتی مناسب^۱ پاکسازی شوند. پیشگیری از آلودگی باید در مرحله طراحی محصولات و همچنین در مرحله نگهداری انجام شود. زمانی که هرکدام از تجهیزات نشانه‌های آلودگی را داشته باشند، باید به طور کامل پاک‌سازی شده و سپس مورد بررسی بعدی قرار گیرند. اقدامات پیشگیرانه باید با نگهداری کافی از تجهیزات مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی امکان آلودگی را کاهش داده یا به طور کامل حذف کند. عملیات نگهداری، پاکسازی و میکروب‌زدایی هر نوع تجهیزات و تأسیسات باید ثبت شود. برنامه پاکسازی و میکروب‌زدایی منظم تجهیزات و تأسیسات باید مورد نظر قرار گیرد. تمامی اقلام مشترک از قبیل دستگیره درها که به طور مشترک استفاده می‌شوند، گوشی‌های تلفن و تجهیزات مشترک از قبیل خشک‌کن‌های دست باید به طور دائم و منظم گندزدایی شوند. هرگونه جام و دیگر اجزای مراقبت و تندرستی باید پس از استفاده مشتریان به نحو مناسبی گندزدایی شوند (شستشو با مواد ضدعفونی کننده). تمام پوشش‌ها، حوله‌ها و روتختی‌ها بعد از استفاده هر مشتری باید تعویض و شسته و گندزدایی شوند. قفسه نگهداری لوازم بهداشتی مورد استفاده مشتریان باید تمیز نگه داشته شود.

۶-۳-۲ اقدامات مرتبط با آلودگی میکروبی

برای شناسایی آلودگی میکروبی و اقدامات اصلاحی باید یک روش اجرایی مدون وجود داشته باشد و این روش اجرایی جنبه‌های زیر را شامل شود:

الف- اقداماتی که انجام می‌گیرد؛

ب- مواد مورد استفاده و غلظت آن‌ها؛

پ- الزامات و شرایط استفاده؛

۱- مطابق با دستورالعمل‌های مراجع ذیصلاح قانونی

ت- زمان بندی.

۶-۳-۳ مواد ضد عفونی کننده

مجتمع های سلامت، تندرستی و آبدرمانی باید در تمامی نواحی مشترک از قبیل بخش پذیرش، دوش ها، سالن رختکن یا بخش های مراقبت و تندرستی مشترک مواد ضد عفونی کننده را در دسترس قرار دهد. ضد عفونی کننده های دست باید بین کلیه کارکنان توزیع شود و تشویق شوند که در تمام اوقات حتی خارج از اوقات کاری از آن استفاده نمایند.

۷ خدمات رسانی به مشتریان

۷-۱ الزامات اطلاع رسانی، فروش بلیت و پذیرش

کارکنان پذیرش باید فهرست خدمات قابل ارائه به مشتریان مجتمع های سلامت، تندرستی و آبدرمانی شامل خواص مراقبت و تندرستی، چیدمان، مراقبت و تندرستی ها، انواع خدمات، قیمت ها، ساعات کاری و راهنمایی های لازم را به طور واضح ارائه نمایند.

کارکنان پذیرش باید برای هریک از مشتریان جدید برگه اطلاعات ثبت نامی را از نظر منع های پزشکی مراقبت و تندرستی بررسی نمایند. با در نظر گرفتن این مسئولیت، کارکنان مجتمع باید از مشتریان درخواست نمایند تا این اطلاعات را امضاء نمایند و این اطمینان را کسب کنند که آن ها به خوبی از ممنوعیت های پزشکی آگاه شده اند.

رویه ذخیره از قبیل تلفن، شماره دورنگار یا رایانامه و سایر سامانه های الکترونیکی شامل خدمات مورد نیاز و هزینه آن ها، تعداد مشتریان به همراه مدت زمان ذخیره شده و خط مشی های ضمانت فروش خدمت باید وجود داشته باشد. به منظور ذخیره باید نام مشتری یا شخص و یا سازمانی که خواستار ذخیره می باشند مشخص شود. تمامی درخواست های دیگر باید ثبت شوند و کارکنان مجتمع باید تمام تلاش خود را برای برآورده ساختن این درخواست ها در چارچوب ظرفیت و امکانات مجتمع به عمل آورند.

کارکنان پذیرش باید هرگونه شرایط غیر معمول که مستقیماً بر روی مشتریان اثر می گذارد و می تواند ارائه خدمات را محدود نماید از قبیل وجود عملیات ساختمانی، کاهش ساعات کار یا سایر محدودیت های خدماتی را به مشتریان اطلاع دهند.

موارد تایید از قبیل شرایط تضمین ذخیره باید به طور رسمی اطلاع رسانی شده و تحویل مشتریان شود (پیش پرداخت، کارت های اعتباری، ودیعه و غیره).

تمامی درخواست های ذخیره به محض دریافت، باید فهرست شده و طی ۲۴ ساعت پاسخ داده شوند.

کارکنان پذیرش باید علت تغییر در ذخیره مشتریان را به‌طور منطقی توجیه نمایند. هرگونه شرایط غیرمعمول توسط هر نوع وسیله ارتباطی مؤثر (به‌عنوان مثال تلفن، دورنگار، ایمیل و غیره) باید به مشتریان اطلاع داده شده و این اطلاع‌رسانی ثبت شود و مشخص شود که مشتریان از آن باخبر شده‌اند.

یک فایل ثبت‌شده ترجیحاً به فرمت الکترونیکی از تمامی مشتریان باید وجود داشته باشد. سیستم ایجاد فایل باید مستند شود و فقط کارکنان مجاز به آن دسترسی داشته باشند.

اگر سیستم ذخیره‌سازی و نوع آن وجود داشته باشد، مستندسازی مربوط به هر مشتری قبل از رسیدن آن‌ها باید آماده شده باشد.

خدمات ثبت نام باید سریع و مؤثر انجام شود.

زمان‌بندی و نحوه دسترسی به امکانات و پوشش مناسب و غیره باید با علائم دقیق در معرض دید بوده و در صورت لزوم به شکل مکتوب ارائه شود.

در صورت نیاز باید راهنمایی‌های مشخصی که نشان‌دهنده مراحل است که مشتریان به‌طور فیزیکی برای هر مرحله از مراقبت و تندرستی باید طی کنند ارائه شود.

مجتمع باید رویه‌ای برای مدیریت بررسی گروهی افراد داشته باشد.

مجتمع باید رویه‌ای تعریف شده برای پاسخگویی به تماس‌های تلفنی دارا باشد.

خدمات صدور صورت‌حساب و خروجی باید الزامات زیر را برآورده سازد:

– اطمینان از این که صدور صورت‌حساب و نحوه پرداخت‌ها به‌طور مؤثر صورت گرفته است؛

– صورت‌حساب شامل جزئیات پرداخت‌ها باشد؛

– منطبق با درخواست مشتری، تمامی رسیدهای صادره مرتبط با خدمات ارائه شده توسط ایشان امضا شود.

۷-۲ مراقبت و تندرستی در مجتمع

مجتمع باید حداقل خدمات مراقبت و تندرستی دستی (به جدول الف-۱ مراجعه شود) و مراقبت و تندرستی با آب را ارائه دهد. همچنین این نوع مجتمع‌ها می‌توانند برخی از خدمات وابسته را نیز ارائه دهند (به پیوست ب مراجعه شود).

فهرست خدمات مشتریان باید طوری طراحی شود تا تندرستی و رفاه مشتریان را ارتقاء دهد.

مشاوره سلامت باید همیشه برای مشتریانی که درصدد کسب ارزیابی و توصیه در این خصوص هستند ارائه گردد.

همچنین به متصدی ارائه خدمات (به زیربند ۳-۷ مراجعه شود) مجتمع باید کتابچه راهنمای آموزشی مخصوص هر مراقبت و تندرستی که در فهرست مراقبت و تندرستی پیشنهاد شده داده شود، این کتابچه باید

از طرف بهره بردار تأیید شده باشد. کتابچه (دستورالعمل) شامل همه اطلاعات درباره ترتیب مراقبت و تندرستی و روش‌های مشابه و محصولات مورد استفاده می‌شود (روش‌های تکمیلی). این کتابچه آموزشی باید شامل موارد زیر باشد:

الف- مراقبت و تندرستی‌های سلامت به کاررفته؛

ب- پارامترهای به کاررفته برای هر روش: زمان، مقدار محصولات به کار رفته و غیره؛

پ- تجهیزات برای تضمین پارامترهای مورد توافق؛

ت- توصیف کاربرد عملی هر کدام از روش‌ها، نشان‌دهنده مدت‌زمان کلی فرآیند و مراحل، قبل (ورود مشتری)، حین (زمان استفاده از روش)، پایان (پاکسازی امکانات) در جای خود؛

ث- علائم، ممنوعیت‌های پزشکی و محدودیت‌های هر مراقبت و تندرستی مورد کار.

مواد مورد استفاده برای مراقبت و تندرستی‌ها باید مطابق با استانداردهای ملی و یا بین‌المللی باشد.

۳-۷ سایر خدمات

برای خدماتی که در این استاندارد آورده نشده‌اند و به‌طور مستقیم توسط مجتمع ارائه شده‌اند (فروشگاه‌ها یا سایر خدمات) بهره‌بردار باید تفاوت‌های الزامات را شناسایی و تعریف کند و تعرفه‌های مشخصی برای آن ارائه نماید. این الزامات حداقل باید شامل موارد زیر باشند:

- آموزش تخصصی کارکنان؛

- مواد استفاده شده الزامات بهداشتی را برآورده سازند؛

- خدمات اضافی با الزامات بهداشتی این استاندارد مطابقت داشته باشند؛

- خدمات اضافی با الزامات حفاظتی این استاندارد مطابقت داشته باشند (به زیربند ۵-۱ مراجعه شود).

۸ فرآیندهای پشتیبانی

۱-۸ تجاری‌سازی

بهره‌بردار، مسئولیت تجاری‌سازی فعالیت‌ها را بر عهده دارد که شامل اطلاع‌رسانی در رابطه با خدمات قابل ارائه (از طریق صفحه وب، بروشور و غیره) و خدمات واسطه‌ای طرف پیمان (دفاتر خدمات مسافرتی، گشت‌ها، دفاتر و شرکت‌های ذخیره و غیره) است. محتوایی که در تجاری‌سازی (اعم از صفحه وب، تبلیغات و بروشور) برای ارتقای خدمات استفاده می‌شوند باید شامل اطلاعات صحیح و قابل اعتماد باشد و از تصاویر و عبارت‌های گمراه‌کننده و نادرست استفاده نشود. درحالی‌که ارتباط با مشتریان از طریق رسانه‌های مجازی انجام می‌شود، بهره‌بردار باید از این اطمینان کسب نماید که اطلاعات با خدمات ارائه شده در هر زمان مرتبط است. علاوه بر این و در مواردی که این ابزارها به‌طور مستقیم با مشتریان تعامل دارند اطلاعات باید سریع و

دقیق تبادل شود و اطمینان حاصل شود که تمهیدات به کاررفته در این ابزارها از همان سطح اعتبار سایر اجزای ارتباطی برخوردار است.

۸-۲ طرح ارائه خدمات

طرح خدمات مورد ارائه موجود و جدید باید در فهرست خدمات مشتریان و در دستورالعمل آموزش کارکنان مستند شود.

۸-۳ خط‌مشی زیست‌محیطی

۸-۳-۴ الزامات عمومی

خط‌مشی زیست‌محیطی مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی باید بر دو محور زیر استوار باشد:

الف- کارآیی انرژی و کاهش مصرف؛

ب- کاهش آلودگی.

بهره‌بردار مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی باید عملیات و توصیه‌های زیست‌محیطی را در آموزش کارکنان به منظور آگاهی بخشی به اشتراک بگذارد. مجتمع باید مشتریان را از اقدامات بهبود زیست‌محیطی مورد پذیرش قرار گرفته که می‌تواند برای ارائه خدمات و درخواست همکاری داوطلبی اثرگذار مطلع نماید. با همه این اقدامات، در صورتی که مشتری مایل به همکاری داوطلبی نباشد نباید سطح ارائه خدمات را پایین بیاورد.

خط‌مشی‌های زیست‌محیطی باید موضوع قابل ملاحظه بازنگری سیستم توسط بهره‌بردار باشد و با هدف شناسایی امکان ارتقای اهداف زیست‌محیطی مجدداً تعریف شود.

۸-۳-۲ مصرف آب و انرژی

مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی فعالیت‌هایی را توسعه می‌دهند که هدف آن بهینه‌سازی مصرف آب و انرژی باشد. برای مثال می‌توان از این سازوکارها بهره برد: استفاده از انرژی تجدید پذیر، کاهش مصرف آب و انرژی، استفاده از حس‌گرهای محیطی، بهره‌گیری از انرژی‌های پاک (بادی، خورشیدی، فوتوولتایی، زیست‌توده) یا انرژی‌های ترکیبی با عایق کاری مناسب تأسیسات.

۸-۳-۳ مصرف منابع

در تعریف خدمات، معیارهای زیست‌محیطی باید متناسب با روش‌های عملیاتی و ساختار مجتمع، در نظر گرفته شوند، معیارهایی مانند کاهش بسته‌بندی (تجزیه‌ناپذیر)، ارائه بسته‌های با قابلیت مصرف مجدد و استفاده از محصولات تجزیه‌پذیر یا بازیافت. به علاوه، مجتمع سلامت، تندرستی و آبدرمانی باید اقداماتی را به منظور کاهش مصرف آب در نظر بگیرد از قبیل استفاده از شیرهای کاهنده، کاهش ظرفیت مخازن آب،

به کارگیری سیستم‌های فعال ساز سلولی، بهره‌گیری از انواع زمان سنج‌ها، استفاده از آبیاری قطره‌ای و گیاهان کم‌مصرف در فضای سبز، سیستم مهار ساعتی، آبیاری موضعی و طراحی مجدد فضای سبز که هدف آن کاهش مصرف آب باشد.

۸-۳-۴ کاهش آلودگی و مدیریت

مدیریت مؤثر پسماندها باید به گونه‌ای باشد که از ایجاد هرگونه آلودگی زیست‌محیطی و انتشار آن پیشگیری نماید.^۱ مجتمع باید پسماندها را تفکیک و طبقه‌بندی نموده و امکان بازیافت و استفاده مجدد از آن‌ها را تا حد امکان فراهم آورد.

مجتمع باید آلودگی صوتی ناشی از فعالیت‌های داخلی و خارجی را کاهش دهد تا باعث اذیت و آزار مشتریان نشود و بهره‌بردار باید از آگاهی کارکنان نسبت به الزامی بودن این اقدامات، اطمینان حاصل کند.

۱- فرایند کاهش آلودگی مطابق با دستورالعمل مراجع ذیصلاح قانونی انجام شود.

پیوست الف
(آگاهی دهنده)

خاستگاه ماساژهای سنتی از کشورهای خاص

جدول الف- فهرست غیر جامع ماساژهای سنتی و خاستگاه آنها

نام کشور	نام ماساژ
ایران	ورز، دلک، ...
برونئی	-
کامبوج	-
اندونزی	ماساژ بالینزی
لائوس	ماساژ لائوسی
مالزی	اوروتان مالزی
میانمار	ماساژ برمه ای
فیلیپین	هیلوت
سنگاپور	ماساژ جمو (بعد زایمان)
تایلند	ماساژ تایلندی
ویتنام	تام کوآت یا ماساژ ویتنامی

پیوست ب

(آگاهی دهنده)

فعالیت‌های جامع الاطراف

این فعالیت‌ها به کارهایی اطلاق می‌گردد که هدف آن‌ها این است که به اشخاص امکان حفظ تعادل انرژی طبیعی خود را داده تا از نظر روان‌شناختی و کار اندام‌شناختی به یک هماهنگی طبیعی برسند.

فهرستی از فعالیت‌های غیر فراگیر به شرح زیر است:

- تای چی^۱
- ژیمناستیک تام^۲
- ژیمناستیک سایکو^۳
- حمام^۴ (حمام)
- یوگا^۵
- کی کنگ^۶
- سوفرولوژی^۷
- مراقبه^۸
- فعالیت‌هایی برای برقراری ارتباط مستقیم با عناصر طبیعت، مانند: پیاده‌روی یا شب ماندن و بیدار شدن در جنگل، در کوه و کنار دریا یا رودخانه.
- فعالیت‌هایی که برای ارتباط با عناصر طبیعت از تجهیزاتی بهره می‌گیرد، مانند: پاسیو داخلی، اتاقک نمک، فضایی که از سیستم اکسیژن تصفیه شده استفاده می‌کند، تأسیساتی برای گسیل یون‌های منفی.

1- Tai chi
2- Gymnastics Tam The
3- Gymnastics psycho
4- Hammam
5- Yoga
6- Qi cong
7- Sophrology
8- Meditation

پیوست پ

(آگاهی دهنده)

کاربرگ الزامات پذیرش

جدول پ-۱ الزامات مرتبط با پذیرش را بر اساس زیربندهای ۴-۱-۲ و ۷-۱ فهرست می‌کند.

جدول پ-۱ الزامات پذیرش

بند	الزامات پذیرش	بلی	خیر
۴-۱-۲ (امکانات)	مکان پذیرش از لحاظ پاکیزگی و نور باید دارای شرایط مناسبی باشد و هیچ‌گونه مانعی برای امر پذیرش وجود نداشته باشد.		
	در صورت تمایز میان فضاهای مرتبط با خدمات مشتریان (پذیرش، جایگاه حمل‌ونقل (باربری‌ها)، صندوق و غیره)، این نواحی باید به‌طور واضح با علائم خاص مجزا شوند.		
۷-۱ (خدمات)	بخش پذیرش، فهرستی از خدمات شامل توضیح شفاف در رابطه با دامنه و ترکیب مجتمع، مراقبت و تندرستی‌ها، بسته‌ها، قیمت‌ها و ساعات کار و خاستگاه ماساژهای سنتی از کشورهای خاص را در اختیار مشتریان قرار می‌دهد.		
	بخش پذیرش برای هر مشتری جدید باید «سند اطلاعات اولیه» داده‌ای ایجاد کند که طی آن چگونگی خطرات احتمالی سلامت مرتبط با هر مراقبت و تندرستی توضیح داده شود. با در نظر گرفتن این مسئولیت، مجتمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی، از مشتریان می‌خواهد این «سند اطلاعات اولیه» را امضاء کنند تا اطمینان حاصل گردد که مشتریان از خطرات احتمالی مربوط به سلامتی خود به‌خوبی آگاه شده‌اند.		
	روند ذخیره این‌گونه است که ابتدا باید نام مشتری، شخص یا سازمانی که ذخیره (رزرو) را انجام می‌دهد، مشخص شود و همچنین درخواست ذخیره باید دارای اطلاعاتی از قبیل شماره تلفن یا دورنگار، آدرس ایمیل و همچنین خدمات مورد لزوم، هزینه آن‌ها، تعداد مشتریان، دوره ذخیره شده و نحوه ضمانت «خواسته‌های مندرج در درخواست ذخیره» باشد.		
	تمام درخواست‌های اضافی بعدی، باید در «سند اطلاعات اولیه» ثبت شوند.		
	کارکنان پذیرش باید هرگونه شرایط غیرعادی و بی‌نظمی احتمالی رخ داده که احتمال می‌دهند به‌طور مستقیم بر روی مشتریان یا خدمات قابل ارائه اثرخواهد گذاشت اعم از کاهش ساعات کاری، محدودیت‌های ارائه انواع خدمات و ... را قبلاً به ایشان گزارش دهند.		
	تأییدیه ذخیره و پذیرش باید به‌صورت رسمی تهیه و به مشتریان تحویل داده شود، ازجمله تضمین شرایط ذخیره (پیش‌پرداخت، کارت‌های اعتباری، سپرده و غیره).		
	لازم است درخواست‌های ذخیره به‌محض دریافت، ثبت شده و طی ۲۴ ساعت پاسخ داده شوند.		
	در مواردی که در ذخیره تغییراتی ایجاد می‌شود، کارمند پذیرش مشتریان را نسبت به تغییرات باخبر ساخته و دلایل موجه چنین تغییراتی را برای آن‌ها بیان می‌کند. هرگونه شرایط غیرمعمول توسط رسانه‌های کارآمد به مشتریان گزارش می‌شود (به‌عنوان مثال تلفن، دورنگار، ایمیل و غیره).		

جدول پ-۱ الزامات پذیرش (ادامه)

بند	الزامات پذیرش	بلی	خیر
۱-۷ (خدمات)	اطلاعات پذیرش مشتریان، به صورت الکترونیکی ذخیره شده است و فرآیند تکمیل مستند شده و فقط کارکنان مجاز اجازه دسترسی به آن را دارند.		
	اگر ذخیره‌ای وجود دارد نوع آن مشخص شده و سند مرتبط با هر مشتری قبل از رسیدن وی آماده می‌شود.		
	خدمات پذیرش سریع و به‌طور مؤثر انجام می‌شوند.		
	برنامه زمانی به صورت مشخص و دقیق و نحوه دسترسی به امکانات و پوشاک در صورت لزوم نشان داده می‌شود. (یا به شکل مکتوب در دسترس خواهد بود).		
	در صورت نیاز، دستورالعمل‌های مشخصی تهیه شده و طی آن مراحل فیزیکی که مشتری در مراقبت و تندرستی باید طی کند، مشخص و ارائه می‌شود.		
	مجمع‌های سلامت، تندرستی و آبدرمانی رویه‌ای را برای مدیریت پذیرش گروهی دارد.		
	مجمع رویه‌ای را برای رسیدگی به تماس‌های تلفنی تعریف کرده است.		
	مسائل مرتبط با صورت‌حساب و جمع‌آوری پرداخت‌ها به‌طور مجزا، سریع، مؤثر و با ذکر جزئیات، انجام‌شده و تمام رسیدهای امضاءشده توسط مشتریان، بر اساس درخواست آن‌ها، ارائه می‌شوند.		

پیوست ت

(آگاهی دهنده)

در جدول الف-۱ نام کشور ایران و نام ماساژهای رایج آن اضافه شده است.

کتاب نامه

- [۱] استاندارد ملی ایران شماره ۲۰۵۷۲: سال ۱۳۹۵، گردشگری و خدمات وابسته-واژه نامه
- [2] ISO 7001, Graphical symbols – Public information symbols
- یادآوری- استاندارد ملی ایران شماره ۷۳۷۱ : سال ۱۳۸۹، نمادهای گرافیکی – نمادهای اطلاعات عمومی ، با استفاده از استاندارد ISO 7001:2007 تدوین شده است.
- [3] ISO 17680, Tourism and related services – Thalassotherapy – Service requirements
- [4] ISO 18513:2003, Tourism services - Hotels and other types of tourism accommodation -Terminology