****

Gæðaviðmið fyrir gistiheimili

Gátlisti nr. 120

3. útgáfa 2018

****

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Efnisyfirlit** | | **Bls.** |
| 1 | Aðkoma og nánasta umhverfi | 3 |
| 2 | Öryggismál | 3 |
| 3 | Sameiginleg rými | 4 |
| 4 | Herbergi/gistirými | 5 |
| 5 | Hreinlætis- og snyrtiaðstaða | 7 |
| 6 | Veitingaaðstaða og máltíðir | 8 |
| 7 | Hreinlæti og þrif | 9 |
| 8 | Stjórnun fyrirtækisins | 9 |
| 9 | Menning og saga | 10 |

**Í 3. útgáfu eru gæðaviðmið fyrir gistiheimili sett fram í formi gátlista sem þátttakendur fylla sjálfir út. Athugið að gæðaviðmið sem eru rauðlituð eru lágmarksviðmið sem þurfa að vera uppfyllt. Til að gátlistinn sé metinn fullnægjandi af úttektaraðila er nauðsynlegt að gefa greinargóðar skýringar, þar sem þörf þykir, með tilvísun í gæðahandbók, myndir eða önnur gögn. Gæðaviðmið merkt (N) eru ný frá fyrri útgáfu. Úttektaraðili mun fara yfir atriði úr gátlistanum í úttekt.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Aðkoma og nánasta umhverfi** | **Já** | **Nei** | **Hvernig uppfyllt/skýringar** |
|  | **Yfirbragð og ásýnd utandyra** |  |  |  |
| 1 | Öll skilti, merki og fánar líta vel út og eru í góðu ásigkomulagi. |  |  |  |
| 2 | Innkeyrsla, tröppur og gangstígar eru örugg. Lýsing utandyra. |  |  |  |
| 3 | Skjólsæl svæði utandyra (afmörkuð aðstaða; pallur eða verönd), snyrtileg garðhúsgögn, blómabeð/ker o.s.frv. |  |  |  |
| **2.** | **Öryggismál** |  |  |  |
| 4 | Sameiginleg rými t.d. gangar og stigar eru með góðri lýsingu til að tryggja þægindi og öryggi gesta. |  |  |  |
| 5 | Reykskynjarar eru í öllum svefnrýmum gesta, á göngum og í öðrum sameiginlegum rýmum, þeir prófaðir og skipt um rafhlöður árlega. |  |  |  |
| 6 | Gasskynjari í gestaeldhúsi, ef við á. |  |  |  |
| 7 | Slökkvitæki eru á staðnum, sem starfsfólk kann að nota, og þau yfirfarin reglulega. |  |  |  |
| 8 | Teikningar sem sýna neyðarútgönguleiðir eru sýnilegar gestum í hverju herbergi/svefnrými. |  |  |  |
| 9 | Neyðarlýsing er til staðar. |  |  |  |
| 10 | Óheftur aðgangur er að neyðarútgöngum. |  |  |  |
| 11 | Greinargóðar upplýsingar um viðeigandi öryggisatriði t.d. neyðarsími 112, öryggi í og við heita potta, vaktsími læknis, o.fl. eru sýnilegar gestum á herbergjum eða í sameiginlegu rými. |  |  |  |
| 12 | Sjúkrakassi, yfirfarinn reglulega. |  |  |  |
| 13 | Hægt er að læsa herbergjum innanfrá. |  |  |  |
| 14 | Eldvarnarteppi og slökkvitæki er í gestaeldhúsi, ef við á. |  |  |  |
| 15 | Hjartastuðtæki. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.** | **Sameiginleg rými** |  |  |  |
|  | **Aðbúnaður og innréttingar** |  |  |  |
| 16 | Setustofa/bókastofa aðskilin eða stúkuð af frá móttöku og matsal. Húsgögn, búnaður og innréttingar í góðu ásigkomulagi, lítil merki um notkun og slit. Viðeigandi lýsing. |  |  |  |
| 17 | Sjónvarp er í setustofu eða öðru sameiginlegu rými. |  |  |  |
|  | **Aðgengi** |  |  |  |
| 18 | Aðgengilegt fyrir hjólastólanotendur. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 19 | Aðgengilegt fyrir göngu og handskerta. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 20 | Aðgengilegt fyrir blinda og sjónskerta. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 21 | Aðgengilegt fyrir heyrnaskerta. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 22 | Aðgengilegt fyrir astma og ofnæmissjúklinga. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 23 | Aðgengilegt fyrir einstaklinga með þroskahömlun. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 24 | Aðgengilegt fyrir einstaklinga með lestrarörðugleika. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 25 | Lyfta í húsinu. |  |  |  |
|  | **Móttaka og starfsfólk** |  |  |  |
| 26 | Móttaka er merkt. |  |  |  |
| 27 | Móttaka er mönnuð á helstu komu- og brottfarartímum gesta. |  |  |  |
| 28 | Hægt er að ná í starfsfólk símleiðis allan sólarhringinn. |  |  |  |
| 29 | Móttaka er mönnuð 14 tíma. |  |  |  |
| 30 | Næturvörður á staðnum. |  |  |  |
| 31 | Aðstoð með farangur, sé þess óskað. |  |  |  |
| 32 | Í móttöku er talað a.m.k. eitt tungumál auk íslensku. |  |  |  |
|  | **Ýmis þjónusta** |  |  |  |
| 33 | Gististaðurinn er reyklaus. |  |  |  |
| 34 | Hægt er að greiða með debet- og kreditkortum. |  |  |  |
| 35 | Þráðlaus internetaðgangur í sameiginlegu rými. |  |  |  |
| 36 | Upplýsingaskjár frá Safe Travel. (N) |  |  |  |
| 37 | Drykkir til sölu. |  |  |  |
| 38 | Áfengir drykkir til sölu (vínveitingaleyfi). |  |  |  |
| 39 | Hægt er að fá klaka. |  |  |  |
| 40 | Nasl til sölu, t.d. snakk, hnetur, súkkulaði. |  |  |  |
| 41 | Þvottaaðstaða til afnota fyrir gesti (þvottavél og þurrkari). |  |  |  |
| 42 | Þvottaþjónusta fyrir gesti, skilað innan 24 tíma. |  |  |  |
| 43 | Læst farangursgeymsla. |  |  |  |
| 44 | Geymsla verðmæta möguleg í móttöku (öryggishólf/skápur). |  |  |  |
| 45 | Skóburstunaráhöld, sé þess óskað. |  |  |  |
|  | **Afþreying/tómstundir** |  |  |  |
| 46 | Aðstaða til tómstunda t.d. fótboltaspil, billjardborð. |  |  |  |
| 47 | Leikaðstaða fyrir börn t.d. innileikhorn eða leiktæki utandyra. |  |  |  |
| 48 | Bækur/borðspil til afnota fyrir gesti. |  |  |  |
| 49 | Heitur pottur með öruggu aðgengi. Upplýsingar og leiðbeiningar til gesta sýnilegar. |  |  |  |
| 50 | Hægt er að leigja ýmis konar útivistarbúnað (t.d. skíði, hjól, bát). |  |  |  |
| **4.** | **Herbergi (gistirými)** |  |  |  |
|  | **Aðbúnaður og húsgögn** |  |  |  |
| 51 | Húsgögn, búnaður og innréttingar í góðu ásigkomulagi, **lítil** ummerki um notkun og slit. |  |  |  |
| 52 | Hægt að opna herbergjahurðir að fullu. |  |  |  |
| 53 | Herbergi með stillanlegu hitastigi. |  |  |  |
| 54 | A.m.k. einn gluggi í hverju herbergi, ef glugginn er ekki opnanlegur verður að vera góð loftræsting. |  |  |  |
| 55 | Gluggatjöld til að rökkva; efni, rimlar, screen eða filma. |  |  |  |
| 56 | Fatasnagar/fatahillur. |  |  |  |
| 57 | Náttborð/hilla. |  |  |  |
| 58 | Góð lýsing er í herberginu. |  |  |  |
| 59 | Lesljós við rúm. |  |  |  |
| 60 | Stóll. |  |  |  |
| 61 | Ruslakarfa. |  |  |  |
| 62 | Laus/lausar rafmagnsinnstungur í herbergi. |  |  |  |
| 63 | Myrkvunargluggatjöld. |  |  |  |
| 64 | Fatahengi með herðatrjám/fataskápur. |  |  |  |
| 65 | Töskuhilla/töskugrind. |  |  |  |
| 66 | Náttborð/hilla við hvert rúmstæði. |  |  |  |
| 67 | Borð (annað en náttborð). |  |  |  |
| 68 | Lesljós við hvert rúmstæði. |  |  |  |
| 69 | Eitt sæti á hvert rúmstæði. |  |  |  |
| 70 | Hægindastóll stóll eða sófi. |  |  |  |
| 71 | Spegill er í herberginu. |  |  |  |
| 72 | Sjónvarp (flatskjár). |  |  |  |
| 73 | Strauborð og straujárn, sé þess óskað. |  |  |  |
| 74 | Te og kaffisett á herbergjum (te, kaffi, sykur, sætuefni og mjólk/þurrmjólk). |  |  |  |
| 75 | Internetaðgangur á herbergjum. |  |  |  |
| 76 | Upplýsingamappa A – Ö með þeirri þjónustu sem í boði er (a.m.k. á íslensku og ensku). |  |  |  |
|  | **Rúm og rúmfatnaður** |  |  |  |
| 77 | Lítið slitnar, hreinar og vel útlítandi rúmdýnur að lágmarki 13 cm að þykkt. |  |  |  |
| 78 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 0,90m x 2,00m og tveggja manna rúm 1,40m x 2,00m. |  |  |  |
| 79 | Hlífðardýna/hlífðarlak. |  |  |  |
| 80 | Koddar og sængur eru hrein og snyrtileg. |  |  |  |
| 81 | Sængurfatnaður (lín) er hreinn og snyrtilegur. (N) |  |  |  |
| 82 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 0,90m x 2,00m og tveggja manna rúm 1,60m x 2,00m. |  |  |  |
| 83 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 0,90m x 2,00m og tveggja manna rúm 1,80m x 2,00m. |  |  |  |
| 84 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 1,00m x 2,00m og tveggja manna rúm 2,00m x 2,00m. |  |  |  |
| 85 | Lítið slitnar, hreinar og vel útlítandi dýnur að lágmarki 18 cm að þykkt. |  |  |  |
| 86 | Aukakoddi, sé þess óskað. |  |  |  |
| 87 | Teppi, sé þess óskað. |  |  |  |
| 88 | Barnarúm, sé þess óskað. |  |  |  |
| **5.** | **Hreinlætis- og snyrtiaðstaða** |  |  |  |
| 89 | Sameiginleg hreinlætis- og snyrtiaðstaða er merkt. (N) |  |  |  |
| 90 | Gólf, veggir og loft líta vel út. |  |  |  |
| 91 | Handlaug, heitt og kalt vatn á öllum herbergjum. (Gildir eingöngu fyrir þau herbergi sem ekki eru með sér salerni). |  |  |  |
| 92 | A.m.k. eitt salerni fyrir hverja tíu gesti. (Gildir eingöngu fyrir þau herbergi sem ekki eru með sér salerni). |  |  |  |
| 93 | Sturtuhengi/hurð. |  |  |  |
| 94 | A.m.k. ein sturta og/eða bað fyrir hverja tíu gesti. Í rými þar sem eru fleiri en ein sturta þarf að vera skilrúm á milli sturta. (Gildir eingöngu fyrir þau herbergi sem ekki eru með sér sturtu og/eða baði). |  |  |  |
| 95 | Hægt er að læsa baðherbergi að innan. |  |  |  |
| 96 | Loftræsting, vifta eða opnanlegur gluggi. |  |  |  |
| 97 | Gluggar eru með ógegnsæu gleri, filmu eða gluggatjöldum til að tryggja friðhelgi gesta. |  |  |  |
| 98 | Lýsing við handlaug og í lofti. |  |  |  |
| 99 | Ruslakarfa. |  |  |  |
| 100 | Spegill yfir handlaug. |  |  |  |
| 101 | Rafmagnsinnstunga við spegil. |  |  |  |
| 102 | Hilla eða borð fyrir snyrtivörur við handlaug. |  |  |  |
| 103 | Handklæðaslá/snagar. |  |  |  |
| 104 | Auka salernisrúllur. |  |  |  |
| 105 | Tvö handklæði á gest, (lítið og stórt). |  |  |  |
| 106 | Handsápa/sturtusápa. |  |  |  |
| 107 | Eitt glas á hvern gest. |  |  |  |
| 108 | Hárblásari, sé þess óskað. |  |  |  |
| 109 | Öll herbergi eru með sturtu (baðkar) og salerni. (N) |  |  |  |
| 110 | Hálkuvörn í sturtubotni/baðkari. (N) |  |  |  |
| 111 | Öryggishandfang í eða við sturtu/baðkar.(N) |  |  |  |
| 112 | Handklæðaofn. |  |  |  |
| 113 | Baðmotta úr taui. |  |  |  |
| 114 | Hárblásari á öllum herbergjum með sér baðherbergjum. |  |  |  |
| 115 | Baðsloppur, sé þess óskað. |  |  |  |
| **6.** | **Veitingaaðstaða og máltíðir** |  |  |  |
|  | **Veitingasalur** |  |  |  |
| 116 | Borð og stólar í góðu ásigkomulagi. |  |  |  |
| 117 | Gluggatjöld fyrir gluggum (efni, rimlar, screen, filma eða sólvörn í gleri), sé þess þörf. |  |  |  |
| 118 | Góð lýsing. |  |  |  |
| 119 | Barnastóll, sé þess óskað. |  |  |  |
|  | **Morgunverður** |  |  |  |
| 120 | Boðið er upp á léttan morgunverð (kaffi/te, ávaxtasafi, vatn, mjólk, brauð, 2 teg. álegg, 1 teg. morgunkorn). Getur verið sjálfsafgreiðsla. (N) |  |  |  |
| 121 | Léttur morgunverður er framreiddur, (í það minnsta kaffi/te, ávaxtasafi, vatn, mjólk, brauð, 2 teg. álegg, 1 teg. morgunkorn). |  |  |  |
| 122 | Morgunverðarhlaðborð eða samsvarandi morgunverðarseðill. Fjölbreytt úrval matvæla í boði snyrtilega framsett, t.d. kaffi/te, ávaxtasafi, vatn, mjólk, ávextir, morgunkorn amk. 3 teg., ostur og annað álegg amk. 3 teg., brauð/rúnstykki amk. 3 teg., hrökkbrauð og kex amk. 3 teg., sultur/marmelaði, sætur biti o.s.frv. (matvæli geymd við kjörhitastig/kæld). |  |  |  |
| 123 | Heitir réttir egg/eggjahræra, bacon/pylsur, o.s.frv. (að lágmarki 2 tegundir, matvælum haldið heitum). |  |  |  |
| 124 | Matvæli/hráefni úr heimahéraði, í það minnsta 3 tegundir, þau merkt sem slík. |  |  |  |
|  | **Kvöldverður** |  |  |  |
| 125 | Kvöldverður (í það minnsta réttur dagsins) í a.m.k. 2 klst. á bilinu 18-22 (þarf að vera auglýstur). |  |  |  |
| 126 | Hlaðborð eða matseðill hússins. |  |  |  |
| 127 | Töluvert úrval hráefnis er úr heimahéraði, þarf að vera vel kynnt fyrir gestum og uppruni þekktur. |  |  |  |
| **7.** | **Hreinlæti og þrif** |  |  |  |
|  | **Almennt hreinlæti** |  |  |  |
| 128 | Mjög gott hreinlæti: Það finnast engin óhreinindi; í hornum, ofan í skúffum, á bak við ofna, undir rúmum o.s.frv. Ekki heldur með „fingurprófi“ á myndarömmum, dyrakörmum eða lömpum. Lítil sem engin merki um upplitun eða kísilsöfnun á handlaug, klósetti, sturtu/baðaðstöðu. |  |  |  |
| 129 | Herbergi þrifin/yfirfarin daglega. Felur í sér m.a. að fara yfir gólf, tæma ruslafötur, skipta um glös, búa um rúm og skipta um handklæði eftir óskum. |  |  |  |
| 130 | Skipt er um handklæði daglega, sé þess óskað. Í þágu umhverfisins eru gestir hvattir til að nota handklæði oftar en einu sinni. |  |  |  |
| 131 | Skipt er um rúmfatnað a.m.k. 1x í viku, við lengri dvöl. |  |  |  |
| 132 | Öll sameiginleg rými yfirfarin/þrifin daglega, t.d. gangar, veitingaaðstaða, setustofa, mótttökurými, sameiginleg salernis- og baðaðstaða. |  |  |  |
|  | **Hreinlæti og búnaður í gestaeldhúsi (ef við á)** |  |  |  |
| 133 | Innréttingar og húsgögn í góðu ásigkomulagi. (N) |  |  |  |
| 134 | Borðbúnaður og önnur eldhúsáhöld snyrtileg og í góðu ásigkomulagi. (N) |  |  |  |
| 135 | Loftræsting, vifta eða opnanlegur gluggi. |  |  |  |
| 136 | Ísskápur er hreinn og laus við óþægilega lykt. |  |  |  |
| 137 | Skápar og skúffur eru hrein og snyrtileg. |  |  |  |
| 138 | Borð, eldavél, vaskar eru hrein og snyrtileg (kunna að sýna merki um notkun og slit). |  |  |  |
| 139 | Ef uppþvottavél eða örbylgjuofn eru í eldhúsi eru þau hrein. |  |  |  |
| 140 | Skipt er um viskastykki og borðtuskur daglega. |  |  |  |
| 141 | Umgengnisreglur í gestaeldhúsi eru skýrar og sýnilegar gestum. (N) |  |  |  |
| **8.** | **Stjórnun fyrirtækisins** |  |  |  |
|  | **Almennar viðskiptavenjur** |  |  |  |
| 142 | Viðskiptavinir fá staðfestingu á bókun. (N) |  |  |  |
| 143 | Við bókun eru skráðar allar nauðsynlegar upplýsingar, t.d. nafn, símanúmer, þjóðerni, dagsetning bókunar, fjöldi gesta og fjöldi herbergja. Séróskir/þarfir gesta eru skráðar við bókun. |  |  |  |
| 144 | Viðskiptavinir eru hvattir til að koma á framfæri umsögnum, ábendingum og/eða kvörtunum. |  |  |  |
| 145 | Vinnustaðaskírteini eru til fyrir alla starfsmenn. |  |  |  |
| 146 | Gerð hefur verið áætlun um öryggi og heilbrigði á vinnustað. Áætlunin skal vera í samræmi við leiðbeiningar Vinnueftirlitsins og byggja á gildandi vinnuverndarlögum og reglugerðum. Áætlunin skal m.a. innihalda: a. Skriflegt áhættumat sem tekur mið af vinnuaðstæðum starfsmanna. b. Áætlun um heilsuvernd og forvarnir m.a. gegn einelti og áreiti. c. Atvikaskráningu og eftirfylgni. |  |  |  |
|  | **Menntun og þjálfun starfsfólks** |  |  |  |
| 147 | Starfsfólk fær þjálfun og/eða kennslu í móttöku gesta, í samræmi við námskeiðslýsingar Vakans eða sambærilegt. Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er framkvæmt og hvaða efnisþætti farið er yfir. |  |  |  |
| 148 | Starfsfólk fær þjálfun og/eða kennslu í þrifum í samræmi við námskeiðslýsingar Vakans eða sambærilegt. Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er framkvæmt og hvaða efnisþætti farið er yfir. |  |  |  |
| 149 | Starfsfólk fær þjálfun og/eða kennslu í meðhöndlun og framreiðslu matvæla og mikilvægi hreinlætis í samræmi við námskeiðslýsingar Vakans eða sambærilegt.  Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er framkvæmt og hvaða efnisþætti farið er yfir. |  |  |  |
| 150 | Starfsfólk í móttöku og þjónustu hefur sótt námskeiðið „Aukin upplýsingagjöf“ á vegum Safetravel. |  |  |  |
| **9.** | **Menning og saga** |  |  |  |
| 151 | Starfsfólk getur veitt upplýsingar um svæðið, sögu þess, menningu og viðburði. |  |  |  |
| 152 | Ef minjagripir eru seldir á staðnum eru þeir m.a. framleiddir heima í héraði og/eða á Íslandi. |  |  |  |