****

 Gæðaviðmið fyrir tjaldsvæði

 Gátlisti nr. 160

 2. útgáfa 2018

****

|  |  |
| --- | --- |
| **Efnisyfirlit** | **Bls.** |
| 1 | Aðkoma og nánasta umhverfi | 3 |
| 2 | Öryggismál  | 3 |
| 3 | Sameiginleg rými (þjónustuhús)  | 3 |
| 4 | Sameiginleg hreinlætis- og snyrtiaðstaða | 5 |
| 5 | Almenn svæði | 6 |
| 6 | Hreinlæti og þrif | 7 |
| 7 | Stjórnun fyrirtækisins | 8 |

**Í 2. útgáfu eru gæðaviðmið fyrir tjaldsvæði 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 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. (N) |  |  |  |
| 4 | Skjólbelti/skjólgirðingar eða annað sem brýtur vind og afmarkar svæðið. |  |  |  |
| **2.** | **Öryggismál** |  |  |  |
| 5 | Svæðið er afmarkað/afgirt.  |  |  |  |
| 6 | Umferð takmörkuð að næturlagi (á milli 23:30 og 07:00). |  |  |  |
| 7 | Góð lýsing við þjónustuhús. |  |  |  |
| 8 | Góð lýsing á svæðinu; á gangstígum, við bílastæði, útivaska.  |  |  |  |
| 9 | Greinargóðar upplýsingar um viðeigandi öryggisatriði t.d. neyðarnúmer 112 o.fl. vel sýnilegar, t.d. á upplýsingatöflu (a.m.k. á íslensku og ensku). |  |  |  |
| 10 | GPS hnit svæðisins sýnileg á áberandi stað. (N) |  |  |  |
| 11 | Slökkvitæki sem starfsfólk kann að nota, eru á staðnum, og þau yfirfarin reglulega. Skýrar leiðbeiningar um notkun og staðsetning merkt inn á upplýsingakort af svæðinu.  |  |  |  |
| 12 | Reykskynjarar í þjónustuhúsi (og eldunaraðstöðu ef við á). Þeir prófaðir og skipt um rafhlöður árlega. |  |  |  |
| 13 | Sjúkrakassi í þjónustuhúsi, yfirfarinn reglulega. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.** | **Sameiginleg rými (þjónustuhús)** |  |  |  |
|  | **Aðbúnaður og innréttingar**  |  |  |  |
| 14 | Húsgögn, búnaður og innréttingar í mjög góðu ásigkomulagi, **lítil** ummerki um notkun og slit. |  |  |  |
| 15 | Lýsing innandyra. |  |  |  |
| 16 | Óheimilt er að reykja innandyra. Skýrar reglur varðandi reykingar á útisvæðum eru sýnilegar gestum. (N)  |  |  |  |
| 17 | Reglur varðandi gæludýr eru skýrar og sýnilegar gestum.  |  |  |  |
| 18 | Sjónvarp. |  |  |  |
|  | **Aðgengi** |  |  |  |
| 19 | Aðgengilegt fyrir hjólastólanotendur. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála |  |  |  |
| 20 | Aðgengilegt fyrir göngu og handskerta. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála.  |  |  |  |
| 21 | Aðgengilegt fyrir blinda og sjónskerta. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 22 | Aðgengilegt fyrir heyrnaskerta. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 23 | Aðgengilegt fyrir astma og ofnæmissjúklinga. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 24 | Aðgengilegt fyrir einstaklinga með þroskahömlun. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 25 | Aðgengilegt fyrir einstaklinga með lestrarörðugleika. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
|  | **Ýmis þjónusta** |  |  |  |
| 26 | Umgengnisreglum á tjaldsvæðinu er skýrt komið á framfæri við gesti í þjónustuhúsi/móttöku og í kynningarefni t.d. á heimasíðu. (M.a. reglur varðandi gæludýr, opnunartíma, dvalargjald, næturkyrrð, umferð ökutækja o.fl.). |  |  |  |
| 27 | Hægt er að greiða með debet- og kreditkortum. |  |  |  |
| 28 | Þráðlaus internetaðgangur í þjónustuhúsi. |  |  |  |
| 29 | Kort af tjaldsvæðinu, með upplýsingum um þá þjónustu sem er í boði og staðsetningu hennar, er sýnilegt gestum utandyra, t.d. í glugga þjónustuhúss/móttöku. |  |  |  |
| 30 | Upplýsingaskjár frá Safetravel. |  |  |  |
| 31 | Hægt er að kaupa matvæli/smávöru.  |  |  |  |
| 32 | Hægt er að kaupa snyrtivörur, t.d. tannbursta, tannkrem, dömubindi, rakáhöld, sjampó. (N) |  |  |  |
| 33 | Þvottavél. |  |  |  |
| 34 | Þurrkskápur/þurrkari. |  |  |  |
| 35 | Farangursgeymsla fyrir gesti. (N) |  |  |  |
| 36 | Hægt er að geyma verðmæti í læstum skáp í þjónustuhúsi. (N) |  |  |  |
|  | **Afþreying/tómstundir** |  |  |  |
| 37 | Aðstaða til tómstunda t.d. fótboltaspil, billjardborð. |  |  |  |
| 38 | Leiktæki. |  |  |  |
| 39 | Heitur pottur með öruggu aðgengi. Upplýsingar og leiðbeiningar til gesta sýnilegar. |  |  |  |
| 40 | Hægt er að leigja ýmis konar útivistarbúnað (t.d. skíði, hjól, bát). |  |  |  |
| **4.** | **Sameiginleg hreinlætis- og snyrtiaðstaða** |  |  |  |
| 41 | Hreinlætis- og snyrtiaðstaða merkt og opin allan sólarhringinn. |  |  |  |
| 42 | Gólf, veggir og loft líta vel út. (N) |  |  |  |
| 43 | Innréttingar og búnaður í góðu ásigkomulagi. |  |  |  |
| 44 | Gluggar eru með ógegnsæju gleri, filmu eða gluggatjöldum til að tryggja friðhelgi gesta.  |  |  |  |
| 45 | Loftræsting, vifta eða opnanlegur gluggi. |  |  |  |
| 46 | Í rými þar sem fleiri en ein sturta er, þarf að vera skilrúm á milli. |  |  |  |
| 47 | Fatasnagar eða önnur aðstaða til að hengja upp föt. |  |  |  |
| 48 | Hægt er að læsa salernis- og sturtuhurðum innanfrá. |  |  |  |
| 49 | A.m.k. ein handlaug fyrir hverja **30** gesti.  |  |  |  |
| 50 | Góð lýsing við handlaug. (N)  |  |  |  |
| 51 | Handsápa. |  |  |  |
| 52 | Einnota handþurrkur. |  |  |  |
| 53 | Auka salernisrúllur.  |  |  |  |
| 54 | Ruslakarfa. |  |  |  |
| 55 | Spegill. |  |  |  |
| 56 | Hilla eða fráleggsborð. |  |  |  |
| 57 | Rafmagnsinnstunga við spegil. |  |  |  |
| 58 | Fyrir tjaldsvæði sem geta tekið á móti allt að 25 gestum er a.m.k. eitt salerni (WC). Fyrir 26 til 100 gesti skulu salerni vera tvö. Aldrei skulu vera fleiri en 50 gestir um salerni. Taka skal tillit til þarfa fatlaðs fólks á a.m.k. einu salerni. |  |  |  |
| 59 | A.m.k. eittsalerni (WC) fyrir hverja **30** gesti. |  |  |  |
| 60 | A.m.k. ein sturta með heitu og köldu vatni fyrir hverja **50** gesti (vatnskerfi þannig að ekki sé hætta á húðbruna). |  |  |  |
| 61 | Hálkuvörn í sturtu. |  |  |  |
| 62 | Öryggishandfang í eða við sturtu. |  |  |  |
| 63 | Fyrir tjaldsvæði sem geta tekið á móti allt að 25 gestum er a.m.k. ein handlaug. Fyrir 26 til 100 gesti skulu handlaugar vera tvær. Aldrei skulu vera fleiri en 50 gestir um handlaug. |  |  |  |
| 64 | Handblásarar. |  |  |  |
| 65 | Hárblásari. |  |  |  |
| 66 | Aðstaða til að skipta á ungbörnum. |  |  |  |
| 67 | Barnastóll. |  |  |  |
| **5.** | **Almenn svæði** |  |  |  |
|  | **Stæði fyrir húsbíla, hjólhýsi og tjöld** |  |  |  |
| 68 | Sérstakt svæði fyrir tjöld (þar sem ekki er hægt að fara um á vélknúnum ökutækjum). |  |  |  |
| 69 | Svæði til að losa rusl er merkt og snyrtilegt.  |  |  |  |
| 70 | Ruslatunnur með loki.  |  |  |  |
| 71 | Upplýsingar um næsta losunarstað fyrir affallsvatn og seyru. |  |  |  |
| 72 | Rúmgóð stæði, merkt og númeruð fyrir tjaldvagna, fellihýsi, hjólhýsi og húsbíla. |  |  |  |
| 73 | Smáhýsi til leigu (eingöngu svefnaðstaða). |  |  |  |
| 74 | Smáhýsi til leigu (með eldhús- salernis- og baðaðstöðu í hverju húsi). |  |  |  |
| 75 | Aðgangur að rafmagni (lágmark 10 amper). |  |  |  |
| 76 | A.m.k. **10** innstungur á hver **20** stæði (lágmark 10 amper). |  |  |  |
| 77 | Aðstaða á staðnum til að losa affalsvatn og seyru, í umsjón rekstraraðila. |  |  |  |
|  | **Eldunar- og/eða mataraðstaða utanhúss (ef við á)** |  |  |  |
| 78 | Snyrtileg áningarborð. |  |  |  |
| 79 | Útivaskur með köldu vatni. |  |  |  |
| 80 | Útigrill í góðu ásigkomulagi. Viðeigandi leiðbeiningar til gesta. |  |  |  |
| 81 | Yfirbyggð snyrtileg aðstaða með útigrilli í góðu ásigkomulagi. Viðeigandi leiðbeiningar til gesta. |  |  |  |
| 82 | Snyrtilegir útibekkir/stólar og borð undir þaki. Þannig frágengið að fjúki ekki. |  |  |  |
| 83 | A.m.k. einn vaskur til uppþvotta úti eða inni, fyrir hverja **50** gesti, heitt og kalt vatn. |  |  |  |
|  | **Eldunar- og/eða mataraðstaða innanhúss (ef við á)** |  |  |  |
| 84 | Gluggatjöld fyrir gluggum (efni, rimlar, screen, filma eða sólvörn í gleri), sé þess þörf. |  |  |  |
| 85 | Einn vaskur með tappa, heitt og kalt vatn. Uppþvottabursti, uppþvottalögur og uppþvottagrind. |  |  |  |
| 86 | Góð lýsing. |  |  |  |
| 87 | Loftræsting, vifta eða opnanlegur gluggi. |  |  |  |
| 88 | Ruslafata. |  |  |  |
| 89 | Eldvarnarteppi og slökkvitæki. |  |  |  |
| 90 | Reykskynjari. |  |  |  |
| 91 | Gasskynjari, ef við á. |  |  |  |
| 92 | Umgengnisreglur eru skýrar og sýnilegar gestum. |  |  |  |
| 93 | Barnastóll. |  |  |  |
| 94 | A.m.k. eitt helluborð (2 hellur) fyrir hverja***75*** *gesti.* |  |  |  |
| 95 | Tveir eða fleiri vaskar með tappa, heitt og kalt vatn. Uppþvottabursti, uppþvottalögur og uppþvottagrind. |  |  |  |
| 96 | Borðtuskur og viskastykki (skipt a.m.k. daglega). |  |  |  |
| 97 | Vinnuborð. |  |  |  |
| 98 | Hraðsuðuketill. |  |  |  |
| 99 | Borðbúnaður; djúpir og grunnir diskar, hnífar, gafflar, skeiðar, teskeiðar, glös, bollar/könnur. |  |  |  |
| 100 | Eldhúsáhöld; skurðarbretti, hnífar, ostaskeri, sleifar/spaðar, dósaopnari, tappatogari. |  |  |  |
| **6.** | **Hreinlæti og þrif** |  |  |  |
|  | **Almennt hreinlæti**  |  |  |  |
| 101 | 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.  |  |  |  |
| 102 | Öll almenn svæði eru yfirfarin/þrifin daglega t.d. sameiginleg eldunar- og mataraðstaða, þjónustuhús/móttökurými, þvottaaðstaða.  |  |  |  |
| 103 | Sameiginleg salernis- og baðaðstaða er þrifin að lágmarki daglega (ath. passa vel upp á álagstíma); rusl fjarlægt, fyllt á sápur og pappír. |  |  |  |
| 104 | Útisvæði yfirfarið, hreinsað og ruslafötur tæmdar, daglega. |  |  |  |
| **7.** | **Stjórnun fyrirtækisins** |  |  |  |
|  | **Almennar viðskiptavenjur** |  |  |  |
| 105 | Viðskiptavinir fá staðfestingu á bókun. (N)  |  |  |  |
| 106 | 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. |  |  |  |
| 107 | Viðskiptavinir eru hvattir til að koma á framfæri umsögnum, ábendingum og/eða kvörtunum.  |  |  |  |
| 108 | Tjaldsvæðið hefur sett sér siðareglur, í samræmi við siðareglur Vakans, og þær kynntar starfsfólki~~.~~  |  |  |  |
| 109 | Vinnustaðaskírteini eru til fyrir alla starfsmenn. |  |  |  |
| 110 | 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** |  |  |  |
| 111 | Starfsfólk fær leiðbeiningar í þrifum og móttöku gesta, í samræmi við námskeiðslýsingar Vakans eða sambærilegt, þar sem við á. Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er framkvæmt og hvaða efnisþætti farið er yfir. |  |  |  |
| 112 | Starfsfólk hefur sótt námskeiðið „Aukin upplýsingagjöf“ á vegum Safetravel, þar sem við á. |  |  |  |