

Íshellaskoðun

Sértæk gæðaviðmið nr. 228 - Gátlisti

1. ****útgáfa 2018

**Í 4. útgáfu eru sértæk gæðaviðmið sett fram í formi gátlista sem þátttakendur fylla sjálfir út. Til að gátlistinn sé metinn fullnægjandi af úttektaraðila er nauðsynlegt að gefa greinargóðar skýringar á því hvernig hvert og eitt viðmið, sem á við starfsemi fyrirtækisins, er uppfyllt t.d. með tilvísun í gæðahandbók, öryggisáætlanir, myndir eða önnur gögn. Úttektaraðili mun fara yfir ákveðin atriði úr gátlistanum í vettvangsheimsókn.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***228-1*** | ***Öryggi***  | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *228-1.1* | Fyrirtækið er með skriflegar öryggisáætlanir sem ná yfir allar ferðir þess og þjónustu gagnvart viðskiptavinum. |  |  |  |
| *228-1.2* | Öryggisáætlanir eru endurskoðaðar a.m.k. árlega. |  |  |  |
| *228-1.3* | Farið er yfir öryggisáætlanir fyrirtækisins með leiðsögumönnum á hverju ári. Til er skrifleg lýsing á því með hvaða hætti þetta er gert. |  |  |  |
| *228-1.4* | Tryggt er að leiðsögumenn starfi samkvæmt öryggisáætlunum fyrirtækisins. Kemur t.d. fram í ráðningar- eða verktakasamningi.  |  |  |  |
| *228-1.5* | Tryggt er að viðbragðsáætlanir séu ávallt með í ferðum.  |  |  |  |
| *228-1.6* | Til staðar er gátlisti um öryggisbúnað í ferðum t.d.:1. Búnað til að veita fyrstu hjálp.
2. Fjarskiptabúnað.
3. Leiðsögutæki.
4. Ljós/hjálma/mannbrodda.
5. Línur.
6. Ísaxir.
7. Aukafatnað.
8. Annað eftir aðstæðum í hverri ferð.
 |  |  |  |
| *228-1.7* | Til er skrifleg áætlun um endurnýjun og viðhald öryggisbúnaðar sem m.a. byggir á skoðun/prófun, viðurkenndum viðmiðum, aldri og notkunartíma. |  |  |  |
| *228-1.8* | Fyrirtækið heldur skrá (nafnalista) um menntun, þjálfun og reynslu allra leiðsögumanna sem fyrir það starfa, jafnt starfsmanna sem verktaka. |  |  |  |
| *228-1.9* | Leiðsögumenn hafa tækjabúnað og kunnáttu til að gefa upp staðsetningu og veita upplýsingar um aðgengi að því svæði sem farið er um ef kalla þarf eftir aðstoð. Eftirfarandi atriði eru nauðsynleg: 1. Rötun með notkun áttavita og korts.
2. Kunnátta í meðferð GPS.
3. Þekking á viðeigandi fjarskiptamáta á mismunandi ferðasvæðum (t.d. sími um gervihnött, farsími, talstöð, Tetra til notkunar í fjalllendi).
 |  |  |  |
| *228-1.10* | Til eru skrifleg viðmið um fjölda viðskiptavina á leiðsögumann eftir því hvers konar aðstæður eru í hverri ferð.Fjöldi viðskiptavina á leiðsögumann er ekki meiri en:1. 12:1 við leiðsögn í fjalllendi eða á jöklum þar sem ekki er þörf fyrir línu.
2. 8:1 við leiðsögn á jöklum án tæknilegra erfiðleika þar sem viðskiptavinir ganga í línu.
3. 4:1 þar sem beita þarf sérstökum klifurútbúnaði og viðskiptavinir eru tengdir í línu (*ofanvað/e. toprope*).
4. Fjöldi viðskiptavina á leiðsögumann á skriðjöklum tekur mið af erfiðleikum/áhættu þess að fara um tiltekinn jökul og er ákveðinn af yfirfararstjóra.
 |  |  |  |
| *228-1.11* | Neyðarviðbrögð eru þjálfuð á hverju ári. Þjálfun miðast við tegund ferða og felst t.d. í eftirfarandi þáttum:1. Björgun úr sprungum og annars konar björgun með línum og tæknibúnaði.
2. Notkun neyðarbúnaðar til flutninga, t.d. notkun á björgunarbörum og umbúnaði sjúklinga fyrir flutning.
 |  |  |  |
| *228-1.12* | Til að undirbúa starfsfólk fyrir ferðir/verkefni hvers dags er farið yfir gátlista þar sem eftirfarandi atriði þurfa m.a. að koma fram: 1. Allir þættir ferðaáætlunar og leiðir sem fara skal.
2. Veðurspá (leiðsögumenn kynna sér hana fyrir allar ferðir).
3. Atriði sem tengjast hæfni og reynslu viðskiptavina.
4. Nauðsynlegur búnaður.
 |  |  |  |
| *228-1.13* | Leiðsögumenn veita viðskiptavinum tilsögn í öryggisatriðum, t.d.:1. Staðháttum og veðurskilyrðum.
2. Réttri notkun öryggisbúnaðar.
3. Viðeigandi skjólfatnaði.
4. Varúðarráðstöfunum þar sem gæta þarf sérstakrar varúðar vegna aðstæðna, t.d. þegar farið er um jökla, vatnsföll og brattlendi.
5. 112 neyðarnúmer á Íslandi.
 |  |  |  |
| *228-1.14* | Leiðsögumenn ganga reglulega úr skugga um að viðskiptavinir séu í eðlilegu ástandi. Ef viðskiptavinur sýnir merki um vanlíðan, skerta líkamlega getu, ofkælingu eða annað sem veldur áhyggjum, grípur leiðsögumaður til aðgerða án tafar. |  |  |  |
| *228-1.15* | Fyrirtækið hefur sett sér skriflegar viðmiðunarreglur um hvenær beri að aflýsa ferð vegna veðurs. |  |  |  |
| ***228-2*** | ***Umhverfi***  | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *228-2.1* | Ávallt eru notaðir merktir vegir eða viðurkenndir ökuslóðar. Þar sem þess er ekki kostur, s.s. að vetralagi, er forðast að aka um svæði þar sem náttúrufar er viðkvæmt sbr. gildandi lög um náttúruvernd. |  |  |  |
| *228-2.2* | Lýsingu og merkingu gönguleiða er haldið í lágmarki í og við íshella. |  |  |  |
| *228-2.3* | Viðskiptavinir eru fræddir um salernisúrræði og þess er gætt að þeir fari að fyrirmælum þar sem hefðbundin aðstaða er ekki fyrir hendi. |  |  |  |
| *228-2.4* | Íshellar eru ekki notaðir sem salernisaðstaða og fyrirtækið gætir þess að ganga frá salernisúrgangi. |  |  |  |
| *228-2.5* | Allur úrgangur sem ekki brotnar niður í náttúrunni, t.d. rafhlöður eða karbíð, er fjarlægður. Fyrirtækið notar endurhlaðanleg rafkerfi þar sem því verður við komið. |  |  |  |
| *228-2.6* | Matar er ekki neytt og notkun tóbaks er bönnuð í íshellum.  |  |  |  |
| *228-2.7* | Fyrirtækið tryggir að allur stuðnings- eða klifurbúnaður sé fjarlægður úr íshellum að svo miklu leyti sem það er hægt og lágmarkar notkun fastra bolta eða annars fasts búnaðar. |  |  |  |
| *228-2.8* | Viðskiptavinir eru minntir á ábyrga hegðun gagnvart umhverfinu. |  |  |  |
| ***228-3*** | ***Menntun og þjálfun***  | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *228-3.1* | Leiðsögumenn hafa sérhæfða reynslu og menntun í jöklaleiðsögn. |  |  |  |
| *228-3.2* | Leiðsögumenn hafa lokið námskeiðinu *Fyrsta hjálp 1* (20 klst.) hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu skyndihjálparnámskeiði hjá viðurkenndum aðila og sækja upprifjunarnámskeið (4 klst.) á tveggja ára fresti.  |  |  |  |
| *228-3.3* | Leiðsögumenn í ferðum um óbyggðir\* hafa lokið námskeiðinu *Vettvangshjálp í óbyggðum* *(WFR)* hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg, eða sambærilegu námskeiði hjá öðrum aðila, og sækja upprifjunarnámskeið á þriggja ára fresti.  |  |  |  |
| *228-3.4* | Leiðsögumenn hafa lokið námskeiðunum *Fjallamennska 1 og 2* hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegum námskeiðum hjá öðrum aðila. |  |  |  |
| *228-3.5* | Leiðsögumenn hafa lokið námskeiðinu *Sprungubjörgun* hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu námskeiði hjá öðrum aðila. |  |  |  |
| *228-3.6* | Leiðsögumenn hafa staðist námskeiðið *Jöklaleiðsögn 1* hjá AIMG eða sambærilegt námskeið hjá öðrum aðila*.**Hafi leiðsögumaður staðist þetta námskeið eru ekki gerðar kröfur um að viðkomandi hafi lokið námskeiðum í samræmi við viðmið 228-3.4 og 228-3.5.*  |  |  |  |
| *228-3.7* | Leiðsögumenn í löngum og/eða krefjandi ferðum hafa staðist námskeiðið *Jöklaleiðsögn 2* hjá AIMG eða sambærilegt námskeið hjá öðrum aðila*.*  |  |  |  |
| *228-3.8* | Yfirleiðsögumaður hefur staðist námskeiðið *Jöklaleiðsögn 3* hjá AIMG eða sambærilegt námskeið hjá öðrum aðila*.* |  |  |  |
| *228-3.9* | Yfirleiðsögumaður hefur a.m.k. tveggja ára eða 100 daga reynslu í jöklaleiðsögn og/eða leiðsögn í íshellum.  |  |  |  |
| *228-3.10* | Leiðsögumenn skrá reynslu sína, halda loggbók. |  |  |  |

*\*Óbyggðir eru staðir eða svæði þar sem tekur a.m.k. tvær klst. að fá utanaðkomandi bjargir.*