

Skíðaferðir í fjalllendi

Sértæk gæðaviðmið nr. 204 - Gátlisti

4. 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.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***204-1*** | ***Öryggi*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *204-1.1* | Fyrirtækið er með skriflegar öryggisáætlanir sem ná yfir allar ferðir þess og þjónustu gagnvart viðskiptavinum. |  |  |  |
| *204-1.2* | Öryggisáætlanir eru endurskoðaðar a.m.k. árlega. |  |  |  |
| *204-1.3* | Farið er yfir öryggisáætlanir fyrirtækisins með leiðsögumönnum á hverju ári. Til er skrifleg lýsing á því með hvaða hætti þetta er gert. |  |  |  |
| *204-1.4* | Tryggt er að leiðsögumenn starfi samkvæmt öryggisáætlunum fyrirtækisins. Kemur t.d. fram í ráðningar- eða verktakasamningi. |  |  |  |
| *204-1.5* | Tryggt er að viðbragðsáætlanir séu ávallt með í ferðum. |  |  |  |
| *204-1.6* | Til er gátlisti um öryggisbúnað í ferðum t.d.:   1. Búnað til að veita fyrstu hjálp. 2. Fjarskiptabúnað. 3. Leiðsögutæki. 4. Aukafatnað. 5. Snjóflóðaýlur. 6. Skóflur. 7. Línur. 8. Ísaxir. 9. Leitarstangir. 10. Varpoka/neyðarskýli. 11. Annað eftir aðstæðum í hverri ferð. |  |  |  |
| *204-1.7* | Til er skrifleg áætlun um endurnýjun og viðhald öryggisbúnaðar, sem m.a. byggir á skoðun/prófun, viðurkenndum viðmiðum, aldri og notkunartíma. |  |  |  |
| *204-1.8* | Fyrirtækið heldur skrá (nafnalista) um menntun, þjálfun og reynslu allra leiðsögumanna sem fyrir það starfa, jafnt starfsmanna sem verktaka. |  |  |  |
| *204-1.9* | 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. Kunnátta í 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). |  |  |  |
| *204-1.10* | Leiðsögumenn veita viðskiptavinum tilsögn í öryggisatriðum t.d.:   1. Staðháttum og veðurskilyrðum. 2. Viðeigandi skjólfatnaði og öðrum búnaði. 3. Næringu, drykkjarföngum og aðgengi að vatni í ferð. 4. Varúðarráðstöfunum þar sem gæta þarf sérstakrar varúðar vegna aðstæðna, t.d. þegar farið er um jökla, vatnsföll og brattlendi. 5. Réttri notkun öryggisbúnaðar. 6. 112 neyðarnúmer á Íslandi. |  |  |  |
| *204-1.11* | Til eru skrifleg viðmið um fjölda viðskiptavina á leiðsögumann eftir því hvers konar aðstæður eru í hverri ferð. |  |  |  |
| *204-1.12* | Leiðsögumenn sjá til þess að hvorki viðskiptavinir né þeir sjálfir verði fyrir óhóflegri hávaðatruflun þar sem ferðast er með þyrlu. |  |  |  |
| *204-1.13* | 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. Snjóflóðaleit og öðrum tegundum bráðaleitar; notkun senditækja og leitarnema. 3. Notkun neyðarbúnaðar til flutninga, t.d. notkun á björgunarbörum og umbúnaði sjúklinga fyrir flutning. |  |  |  |
| *204-1.14* | 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. Snjóflóðahætta og aðrar aðstæður til fjalla. 4. Atriði sem tengjast hæfni og reynslu viðskiptavina. 5. Nauðsynlegur búnaður. |  |  |  |
| *204-1.15* | Fjöldi viðskiptavina á leiðsögumann tekur mið af erfiðleikum/áhættu hverrar ferðar. Yfirleiðsögumaður tekur ákvörðun um fjölda. |  |  |  |
| *204-1.16* | Leiðsögumenn ganga reglulega úr skugga um með 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. |  |  |  |
| *204-1.17* | Fyrirtækið hefur sett sér skriflegar viðmiðunarreglur um hvenær beri að aflýsa ferð vegna veðurs. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***204-2*** | ***Umhverfi*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *204-2.1* | 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. |  |  |  |
| *204-2.2* | Aðeins er ekið yfir vatnsföll á stöðum sem til þess eru ætlaðir og farið er út í vatnsföll og upp úr þeim þannig að komið sé í veg fyrir skemmdir á bökkum. |  |  |  |
| *204-2.3* | Viðskiptavinir eru fræddir um salernisúrræði og þess er gætt að þeir fari að fyrirmælum þar sem hefðbundin aðstaða er ekki fyrir hendi. |  |  |  |
| *204-2.4* | Allur úrgangur og/eða búnaður sem ekki eyðist í náttúrunni er fjarlægður. |  |  |  |
| *204-2.5* | Viðskiptavinir eru minntir á ábyrga hegðun gagnvart umhverfinu. |  |  |  |
| ***204-3*** | ***Menntun og þjálfun*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *204-3.1* | Leiðsögumenn hafa sérhæfða menntun og reynslu sem snýr að viðkomandi ferð, t.d. viðurkennt fjallaleiðsögunám eða skíðaleiðsögunám. |  |  |  |
| *204-3.2* | Leiðsögumenn hafa lokið námskeiðinu *Vettvangshjálp í óbyggðum (WFR)* hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu námskeiði hjá öðrum aðila og sækja upprifjunarnámskeið á þriggja ára fresti. |  |  |  |
| *204-3.3* | Leiðsögumenn hafa lokið námskeiðinu *Ferðamennska og Rötun* hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu námskeiði hjá öðrum aðila. |  |  |  |
| *204-3.4* | Leiðsögumenn hafa lokið námskeiðinu *Fjallamennska 1* hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu námskeiði hjá öðrum aðila). |  |  |  |
| *204-3.5* | Leiðsögumenn hafa lokið námskeiðinu *Snjóflóð 1* hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu námskeiði hjá öðrum aðila. |  |  |  |
| *204-3.6* | Leiðsögumenn hafa lokið námskeiðinu *Sprungubjörgun* hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu námskeiði öðrum aðila. |  |  |  |
| *204-3.7* | Leiðsögumenn hafa staðist námskeiðin *Skíðaleiðsögn 1 og 2* hjá AIMG eða sambærileg námskeið hjá öðrum aðila.  *Hafi leiðsögumaður staðist þessi námskeiði eru ekki gerðar kröfur um að viðkomandi hafi lokið námskeiðum í samræmi við viðmið 204-3.3, 204-3.4, 204-3.5 og 204-3.6.* |  |  |  |
| *204-3.8* | Yfirleiðsögumaður hefur staðist námskeiðið *Skíðaleiðsögn 3* hjá AIMG eða sambærilegt námskeið hjá öðrum aðila. |  |  |  |
| *204-3.9* | Yfirleiðsögumaður hefur a.m.k. tveggja ára eða 100 daga reynslu í starfi á fjallaskíðum. |  |  |  |
| *204-3.10* | Leiðsögumenn skrá reynslu sína, halda loggbók. |  |  |  |