

Hellaskoðun

Sértæk gæðaviðmið nr. 209 - 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.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***209-1*** | ***Öryggi*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *209-1.1* | Fyrirtækið er með skriflegar öryggisáætlanir sem ná yfir allar ferðir þess og þjónustu gagnvart viðskiptavinum. |  |  |  |
| *209-1.2* | Öryggisáætlun er endurskoðuð a.m.k. árlega. |  |  |  |
| *209-1.3* | Farið er yfir öryggisáætlanir fyrirtækisins með leiðsögumönnum á hverju ári. Til er skrifleg lýsing á því með hvaða hætti þetta er gert. |  |  |  |
| *209-1.4* | Tryggt er að leiðsögumenn starfi samkvæmt öryggisáætlunum fyrirtækisins. Kemur t.d. fram í ráðningar- eða verktakasamningi. |  |  |  |
| *209-1.5* | Tryggt er að viðbragðsáætlanir séu ávallt með í ferðum. |  |  |  |
| *209-1.6* | Fyrirtækið heldur skrá (nafnalista) um menntun, þjálfun og reynslu allra leiðsögumanna sem fyrir það starfa, jafnt starfsmanna sem verktaka. |  |  |  |
| *209-1.7* | Til er gátlisti um öryggisbúnað í ferðum t.d.:   1. Búnað til að veita fyrstu hjálp. 2. Fjarskiptabúnað. 3. Leiðsögutæki. 4. Ljós/hjálma/mannbrodda. 5. Aukafatnað. 6. Flautur og ýlur. 7. Línur. 8. Annað eftir aðstæðum í hverri ferð. |  |  |  |
| *209-1.8* | Til er skrifleg áætlun um endurnýjun og viðhald öryggisbúnaðar sem m.a. byggir á skoðun/prófun, viðurkenndum viðmiðum, aldri og notkunartíma. |  |  |  |
| *209-1.9* | 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). |  |  |  |
| *209-1.10* | 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 er tengjast hæfni og reynslu viðskiptavina. 4. Nauðsynlegur búnaður. |  |  |  |
| *209-1.11* | Leiðsögumenn veita viðskiptavinum tilsögn í öryggisatriðum t.d.:   1. Staðháttum og veðurskilyrðum. 2. Viðeigandi skjólfatnaði. 3. Réttri notkun öryggisbúnaðar. 4. 112 neyðarnúmer á Íslandi. |  |  |  |
| *209-1.12* | Til eru skrifleg viðmið um fjölda viðskiptavina á hvern leiðsögumann eftir aðstæðum í hverri ferð. |  |  |  |
| *209-1.13* | Fyrirtækið hefur sett sér skriflegar viðmiðunarreglur um hvenær beri að aflýsa ferð vegna veðurs. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***209-2*** | ***Umhverfi*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *209-2.1* | 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. |  |  |  |
| *209-2.2* | Lýsingu og merkingu gönguleiða er haldið í lágmarki í og við hella. |  |  |  |
| *209.2.3* | Aflað er vísindalegra upplýsinga og tilskilinna leyfa áður en nokkrar breytingar eru gerðar á hellismunnum þar sem breytingar á loftstreymi geta m.a. valdið uppþornun tegunda. |  |  |  |
| *209-2.4* | Viðskiptavinir eru fræddir um salernisúrræði og þess er gætt að þeir fari að fyrirmælum þar sem hefðbundin aðstaða er ekki fyrir hendi. |  |  |  |
| *209-2.5* | Hellar eru ekki notaðir sem salernisaðstaða og fyrirtækið gætir þess að ganga frá salernisúrgangi. |  |  |  |
| *209-2.6* | Allur úrgangur sem ekki brotnar niður í náttúrunni, t.d. rafhlöður eða karbíð, er fjarlægður úr hellum og og gengið frá honum á viðeigandi, ábyrgan hátt. Fyrirtækið notar endurhlaðanleg rafkerfi þar sem því verður við komið. |  |  |  |
| *209-2.7* | Matar er ekki neytt í hellum. |  |  |  |
| *209-2.8* | Fyrirtækið tryggir að allur stuðnings- eða klifurbúnaður sé fjarlægður úr hellum að svo miklu leyti sem það er hægt og lágmarkar notkun fastra bolta eða annars fasts búnaðar. |  |  |  |
| *209-2.9* | Fyrirtækið notar galvaniseraða klettabolta eða bolta úr ryðfríu stáli og fjarlægir allan fastabúnað ef/þegar hlé er gert á starfsemi eða henni hætt á viðkomandi stað. |  |  |  |
| *209-2.10* | Viðskiptavinir eru minntir á ábyrga hegðun gagnvart umhverfinu. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***209-3*** | ***Menntun og þjálfun*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *209-3.1* | Leiðsögumenn hafa sérhæfða menntun, t.d. viðurkennt leiðsögunám og/eða reynslu á því sviði sem viðkomandi ferð snýst um. |  |  |  |
| *209-3.2* | Leiðsögumenn hafa lokið námskeiðinu *Fyrsta hjálp 1* (20 klst.) hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu skyndihjálparnámskeiði frá viðurkenndum aðila og sækja upprifjunarnámskeið (4 klst.) á tveggja ára fresti. |  |  |  |
| *209-3.3* | A.m.k. einn starfsmaður í hverri ferð um óbyggðir\*, t.d. leiðsögumaður, hefur lokið námskeiðinu *Vettvangshjálp* *í óbyggðum* *(WFR)* hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu námskeiði hjá öðrum aðila. |  |  |  |
| *209-3.4* | A.m.k. einn starfsmaður í hverri ferð, t.d. leiðsögumaður, hefur lokið námskeiðinu *Ferðamennska* hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu námskeiði hjá öðrum aðila.  *Á ekki við í hellum þar sem stutt er í mannað þjónustuhús.* |  |  |  |
| *209-3.5* | A.m.k. einn starfsmaður í hverri ferð um óbyggðir\*, t.d. leiðsögumaður, hefur lokið námskeiðinu *Rötun* hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu námskeiði hjá öðrum aðila. |  |  |  |

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

*Ath. Að sumri á viðmið 209-3.5 ekki við um F-vegi.*