

Böð og heilsulindir

Sértæk gæðaviðmið nr. 212 - 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.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***212-1*** | ***Öryggi***  | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *212-1.1* | Fyrirtækið er með skriflegar öryggisáætlanir sem ná yfir alla þjónustu þess gagnvart viðskiptavinum.  |  |  |  |
| *212-1.2* | Öryggisáætlanir eru endurskoðaðar a.m.k. árlega. |  |  |  |
| *212-1.3* | Farið er yfir öryggisáætlanir fyrirtækisins með starfsfólki á hverju ári. Til er skrifleg lýsing á því með hvaða hætti þetta er gert. |  |  |  |
| *212-1.4* | Tryggt er að starfsfólk starfi samkvæmt öryggisáætlunum fyrirtækisins. Kemur t.d. fram í ráðningar- eða verktakasamningi.  |  |  |  |
| *212-1.5* | Viðskiptavinir eru minntir á ábyrga hegðun gagnvart umhverfinu. |  |  |  |
| ***212-2*** | ***Vörur og þjónusta*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *212-2.1* | Til eru skriflegar leiðbeiningar fyrir starfsfólk um hvað felst í þjónustunni/meðferðinni sem í boði er. |  |  |  |
| *212-2.2* | Upplýsingar um hvernig gestir geta sem best nýtt sér það sem í boði er til að hámarka árangur dvalar/meðferðar eru aðgengilegar. Þetta á t.d. við um hitastig baða og æskilegan dvalartíma. |  |  |  |
| *212-2.3* | Til staðar eru ráðleggingar til þeirra sem eru sérlega viðkvæmir t.d. fyrir miklum hita. |  |  |  |
| *212-2.4* | Til staðar eru upplýsingar um efnainnihald náttúrulegra efna sem gestir hafa aðgang að (baðvatn, gufa, leir o.fl.) ásamt upplýsingum um virkni efnanna. |  |  |  |
| *212-2.5* | Tekið er fram ef hætta er á óþoli eða öðrum viðbrögðum vegna notkunar á einhverjum efnum. |  |  |  |
| *212-2.6* | Til staðar er fróðleikur um uppruna náttúrulegra efna sem notuð eru í starfseminni t.d. um borholur og dýpt þeirra, leirnámur o.fl. Greint er frá því hvernig endurnýjun efnanna og hreinsun er háttað. |  |  |  |
| *212-2.7* | Starfsfólk í móttöku hefur góða þekkingu á þeirri þjónustu sem í boði er og getur upplýst viðskiptavini um hana. |  |  |  |
| *212-2.8* | Til er gagnabanki með þjónustusögu viðskiptavina. Skráðar eru upplýsingar um sérþarfir, ofnæmi og meðferðasögu. Þetta á einungis við um þá viðskiptavini sem koma reglulega. |  |  |  |
| ***212-3*** | ***Aðstaða og búnaður*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *212-3.1* | Starfsfólk er snyrtilegt og klæðist viðeigandi og hreinum vinnufatnaði. |  |  |  |
| *212-3.2* | Sérstakt móttökurými er til staðar. |  |  |  |
| *212-3.3* | Til staðar er sérstakt búningsherbergi með speglum og skápum sem búnir eru nægum fjölda herðatrjáa og/eða snaga auk annars sem til þarf s.s. hárþurrkum. Þar sem ekki eru læstir skápar er til staðar öryggisgeymsla. |  |  |  |
| *212-3.4* | Meðferðarstofur og aðstaða er snyrtileg og vel hönnuð og útbúin til að þjóna sínum tilgangi. Allar innréttingar og húsgögn eru hrein og í góðu ástandi. |  |  |  |
| *212-3.5* | Sloppar og inniskór eru til reiðu þar sem við á. |  |  |  |
| *212-3.6* | Meðferðarrými eru nægilega stór til að sá sem veitir meðferð hafi nóg svigrúm og geti auðveldlega farið um rýmið. |  |  |  |
| *212-3.7* | Meðan á meðferð stendur er ávallt gætt að siðsemi og friðhelgi einkalífs t.d. eru notuð handklæði til að hylja líkamann þegar þarf að snúa sér eða skipta um fatnað. |  |  |  |
| *212-3.8* | Meðferðarými eru vel loftræst. |  |  |  |
| *212-3.9* | Meðferðarrými eru vel afmörkuð. |  |  |  |
| *212-3.10* | Eftir meðferð er viðskiptavinum gefið tækifæri á slökun, annað hvort í meðferðarrýminu eða í öðru afmörkuðu rými. |  |  |  |
| *212-3.11* | Sturtu- og baðaðstaða er vel aðgreind frá búningsaðstöðu þannig að lítil hætta er á að bleyta berist inn í búningsaðstöðuna. |  |  |  |
| *212-3.12* | Við sturtu- og baðaðstöðu eru myndrænar merkingar um hvernig viðskiptavinir skulu þvo sér. |  |  |  |
| *212-3.13* | Ávallt er gætt ýtrasta hreinlætis. Engir fletir bera merki um óhreinindi og hvorki sjást myglusveppir í fúgum né blettir eða augljós merki um slit á húsbúnaði. |  |  |  |
| *212-3.14* | Handklæði eru hrein og óslitin og sama máli gildir um sloppa og annað sem boðið er upp á. |  |  |  |
| *212-3.15* | Eftirlit er haft með neyslu veitinga þannig að ekki geti skapast hætta af t.d. vegna notkunar á glervöru. |  |  |  |
| *212-3.16* | Til eru skriflegar verklagsreglur um:1. Þvott á líni.
2. Endurnýjun á líni
3. Þrif.
4. Annað sem viðkemur hreinlæti og í samræmi við eðli starfseminnar.
 |  |  |  |
| *212-3.17* | Til eru skriflegar þrifa- og hreingerningaáætlanir bæði fyrir dagleg þrif og lengri tímabil. Áætlanirnar ná til allra rýma og svæða, jafnt innan sem utan dyra. |  |  |  |
| ***212-4*** | ***Menntun og þjálfun***  | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *212-4.1* | Starfsfólk sem sinnir meðferðum á viðskiptavinum hefur lokið viðeigandi menntun og þjálfun t.d. í snyrtifræði og nuddi. |  |  |  |
| *212-4.2* | Hjá fyrirtækinu er til listi yfir allar heilbrigðisstéttir sem þar starfa og njóta lögverndaðs starfsheitis og þurfa starfsleyfi landlæknis. |  |  |  |
| *212-4.3* | Hjá fyrirtækinu er til listi yfir græðara sem þar starfa sbr. gildandi lög um græðara.  |  |  |  |
| *212-4.4* | Allir starfsmenn hafa lokið skyndihjálparnámskeiði (4 klst.) frá viðurkenndum aðila og sækja upprifjunarnámskeið á tveggja ára fresti. Gildir jafnt um starfsmenn og verktaka. |  |  |  |
| *212-4.5* | Starfsmenn sem sinna gæslu á sund- og baðstöðum eru með gilt skírteini sbr. gildandi reglugerð um hollustuhætti á sund- og baðstöðum og reglugerð um baðstaði í náttúrunni.  |  |  |  |