



# ÖRYGGISÁÆTLANIR Í FERÐAÞJÓNUSTU

Leiðbeiningar og dæmi

VAKINN 2013

© VAKINN, Ferðamálastofa 2013

**Að gerð efnisins komu:**

Jónas Guðmundsson, Landsbjörg

Kristján H Hákonarson, EFLA hf.

Böðvar Tómasson, EFLA hf.

**Ritstjórn:**

Áslaug Briem

Elías Bj. Gíslason



## Efnisyfirlit

<b>1 INNGANGUR</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Leiðbeinandi reglur um öryggismál</b> .....	<b>1</b>
<b>2 FLOKKUNARKERFI</b> .....	<b>3</b>
<b>2.1 Hættuflokkar</b> .....	<b>3</b>
<b>2.2 Flokkar ferðþjónustu í VAKANUM</b> .....	<b>4</b>
<b>3 ÁHÆTTUSTJÓRNUN</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Hvað er áhætta?</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Skilgreiningar</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Gerð áhættumats</b> .....	<b>5</b>
3.1 Samskipti og samráð .....	6
3.2 Ákveða umfang og skilgreina forsendur.....	6
3.3 Finna áhættur (Áhættukennsl).....	8
3.4 Áhættugreining .....	10
3.5 Mat á áhættu (Áhættuvægismat) .....	10
3.6 Áhættumeðferð .....	11
3.7 Vakta og rýna .....	12
<b>4 VERKLAGSREGLUR</b> .....	<b>14</b>
<b>5 VIÐBRAGÐSÁÆTLUN</b> .....	<b>15</b>
<b>5.1 Dæmi um myndræna viðbragðsáætlun</b> .....	<b>17</b>
<b>5.2 Dæmi um ritaða viðbragðsáætlun</b> .....	<b>18</b>
<b>6 ATVIKASKÝRSLA</b> .....	<b>19</b>
<b>6.1 Leiðbeiningar um útfyllingu á atvikaskýrslu</b> .....	<b>20</b>
<b>7 VIÐBRAGÐSHÓPUR, SAMSKIPTI VIÐ FJÖLMIÐLA O.FL.</b> .....	<b>21</b>
<b>8 DÆMI UM ÖRYGGISÁÆTLANIR</b> .....	<b>23</b>
<b>8.1 Ferð að Gullfossi og Geysi</b> .....	<b>23</b>
8.1.1 Áhættumat .....	23
8.1.2 Verklagsreglur .....	23
8.1.3 Viðbragðsáætlun .....	24
8.1.4 Atvikaskýrsla.....	24

<b>8.2 Vélsleðaferð á jökul</b> .....	<b>27</b>
8.2.1 Áhættumat .....	27
8.2.2 Verklagsreglur .....	27
8.2.3 Viðbragðsáætlun .....	28
8.2.4 Atvikaskýrsla.....	28
<b>9 GERÐ ÖRYGGISÁÆTLANA Í ÝMSUM TEGUNDUM FERÐAÞJÓNUSTU</b> .....	<b>31</b>
<b>9.1 Gönguferðir í þéttbýli</b> .....	<b>32</b>
<b>9.2 Gönguferðir í dreifbýli og óbyggðum</b> .....	<b>33</b>
<b>9.3 Gönguferðir á skriðjöklum (harður ís)</b> .....	<b>35</b>
<b>9.4 Gönguferðir á jöklum og erfiðu fjalllendi</b> .....	<b>36</b>
<b>9.5 Skíðaferðir utan troðinna slóða</b> .....	<b>37</b>
<b>9.6 Náttúruskoðun (hvalir, selir, fuglar, refir og önnur villt dýr)</b> .....	<b>38</b>
<b>9.7 Ferðir á vélsleðum, fjórhjólum, jeppum og mótörhjólum</b> .....	<b>39</b>
<b>9.8 Upplýsingamiðstöðvar</b> .....	<b>41</b>
<b>9.9 Hestaferðir</b> .....	<b>42</b>
<b>9.10 Ferðaskrifstofur</b> .....	<b>43</b>
<b>9.11 Heilsuferðaþjónusta</b> .....	<b>44</b>
<b>9.12 Sögu og menningarferðaþjónusta</b> .....	<b>45</b>
<b>9.13 Skot- og stangveiði</b> .....	<b>46</b>
<b>9.14 Köfun</b> .....	<b>47</b>
<b>9.15 Flúðasiglingar (kajak, gúmbátar)</b> .....	<b>48</b>
<b>9.16 Kajak og kanó (sjór, vötn)</b> .....	<b>49</b>
<b>9.17 Bílaleigur</b> .....	<b>50</b>
<b>9.18 Hópfarabílar</b> .....	<b>51</b>
<b>9.19 Fallhlífastökk</b> .....	<b>52</b>
<b>9.20 Hellaskoðun</b> .....	<b>53</b>
<b>9.21 Veitingastaðir</b> .....	<b>54</b>
<b>9.22 Golf</b> .....	<b>55</b>
<b>9.23 Hjólréiðar</b> .....	<b>56</b>
<b>9.24 Leigubátar (sjór, vötn)</b> .....	<b>57</b>
<b>9.25 Hraðbátar</b> .....	<b>58</b>
<b>9.26 Gisting</b> .....	<b>59</b>

## Myndaskrá

Mynd 1 Ferli við gerð öryggisáætlana .....	2
Mynd 2 Heildarferli áhættustjórnunar og gerð áhættumats .....	6
Mynd 3 Dæmi um niðurbrot á þjónustu .....	8
Mynd 4 Fyrirbyggjandi og mildandi stýringar .....	10
Mynd 5 Vöktun og rýni .....	12
Mynd 6 Dæmi um boðleiðir .....	16
Mynd 7 Myndræn viðbragðsáætlun .....	17
Mynd 8 Atvikaskýrsla .....	19
Mynd 9 Útfyllt atvikaskýrsla dæmi 1 .....	26
Mynd 10 Útfyllt atvikaskýrsla dæmi 2 .....	30

## Töfluskrá

Tafla 1 Hættuflokkar .....	3
Tafla 2 Flokkar ferðaþjónustu í VAKANUM .....	4
Tafla 3 Alvarleiki atburðar .....	7
Tafla 4 Líkur á atburði .....	7
Tafla 5 Áhættufylki .....	7
Tafla 6 Áhættufylki .....	11
Tafla 7 Forgangsröðun í áhættumeðferð .....	12
Tafla 8 Áhættumat dæmi 1 .....	23
Tafla 9 Aðgerðir dæmi 1 .....	23
Tafla 10 Áhættumat dæmi 2 .....	27
Tafla 11 Aðgerðir dæmi 2 .....	27

# 1 Inngangur

Þegar veita á gæðapjónustu er lykilatriði að setja öryggismálin ávallt í öndvegi. Í þjónustu við ferðamenn eykst þessi áhersla jafnvel enn frekar, ekki síst þegar ferðast er um í náttúru Íslands.

Riti þessu er ætlað að auðvelda ferðapjónustufyrirtækjum, að gera öryggisáætlun fyrir þá þjónustu sem í boði er. Greinargóð öryggisáætlun fyrir alla starfsemi/þjónustu er nauðsynleg öllum ferðapjónustufyrirtækjum og skiptir þá ekki máli í hvaða grein þau eru. Öryggisáætlun má skipta í grófum dráttum í fjóra þætti:

**Áhættumat** – Hér er skipulega farið í gegn um þjónustu /vörur fyrirtækisins og metið hvort og hvaða áhætta sé við hana. Hvaða óhöpp geta mögulega orðið, hvernig og hvar.

**Verklagsreglur** – Þetta er sá hluti öryggisáætlunar sem tekur á forvörnum. Hvaða vinnulag á að nota til að lágmarka hættu á slysum.

**Viðbragðsáætlun** – Á grundvelli áhættumats er útbúin viðbragðsáætlun eða áætlanir þar sem sett er fram hvernig bregðast eigi við ef til óhapps/atviks kemur.

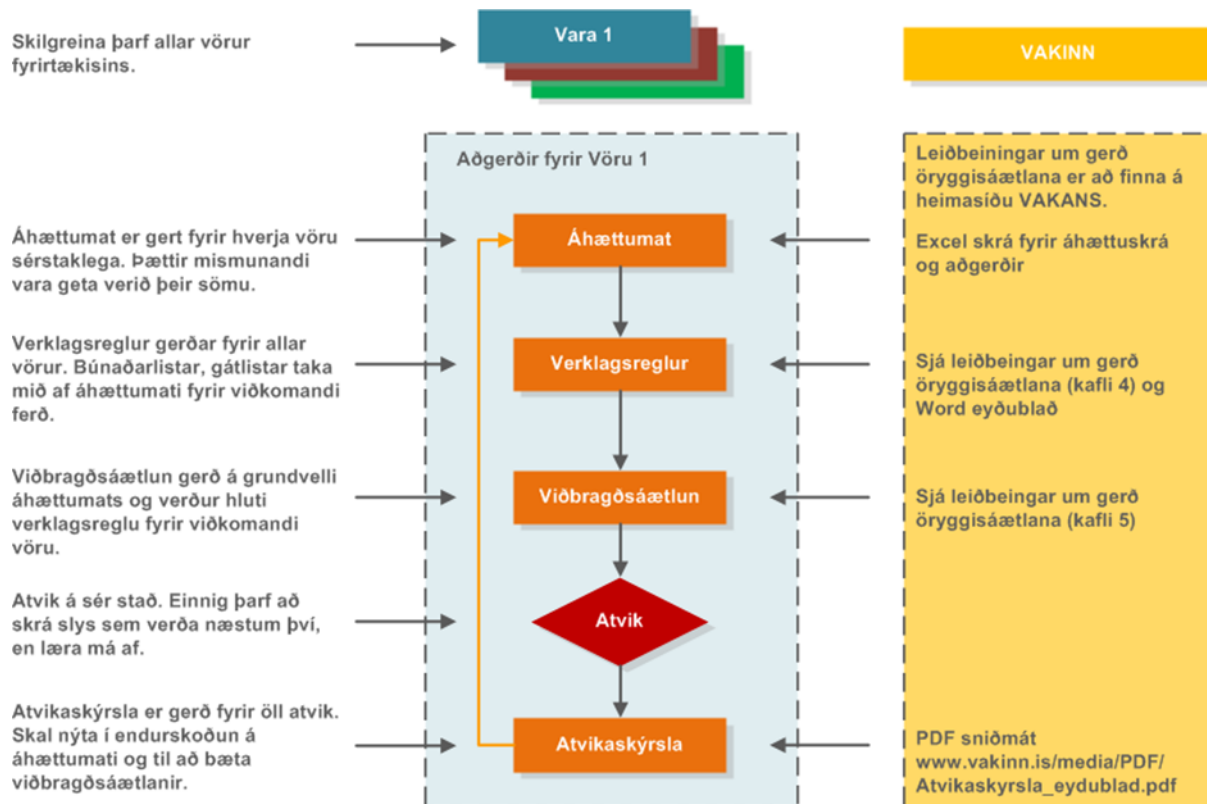
**Atvikaskýrsla** – Þetta er eyðublað þar sem skráð er inn þau óhöpp/atvik sem upp koma. Atvik má skilgreina sem frávik frá öllu sem upp kann að koma og er utan hins hefðbundna, hvort sem um er að ræða slys á fólki eða ekki.

Eins og sjá má af ofangreindu þurfa flestir ef ekki allir framlínustarfsmenn að koma að gerð öryggisáætlunar. Gildir það jafnt um undirbúning, gerð, innleiðingu og framkvæmd og endurmat öryggisáætlunar. Ferlinu er lýst á mynd 1 ásamt því hvaða gögn eru að finna í VAKANUM, og tengjast viðkomandi þætti.

## 1.1 Leiðbeinandi reglur um öryggismál

Árið 2013 gaf Ferðamálastofa út leiðbeinandi reglur um öryggismál fyrir ferðapjónustuaðila sem bjóða upp á afþreyingarferðir, þ.e. ferðaskrifstofur og ferðaskipuleggjendur. Reglurnar eru unnar af starfshópi með fulltrúum frá Ferðamálastofu, Slysavarnarfélaginu Landsbjörgu, SAF og Félagi leiðsögumanna. Tilgangur reglnanna er meðal annars sá að leiðbeina rekstraraðilum til að þeir geti mætt sívaxandi öryggiskröfum fyrir mismunandi tegundir ferða.

Leiðbeinandi reglurnar eru í samræmi við kröfur VAKANS en flokkun ferða er ítarlegri í leiðbeinandi reglunum. Bent er á að nota leiðbeinandi reglurnar sem ítarefni varðandi menntunar- og hæfniskröfur leiðsögumanna. Sjá nánar á [ww.ferdamalastofa.is](http://ww.ferdamalastofa.is) undir leyfi og löggjöf / lög og reglur.



Mynd 1 Ferli við gerð öryggisáætlana

Árið 2013 gaf Ferðamálastofa út leiðbeinandi reglur um öryggismál fyrir ferðapjónustuaðila sem bjóða upp á afþreyingarferðir, þ.e. ferðaskrifstofur og ferðaskipuleggjendur. Reglurnar eru unnar af starfshópi með fulltrúum frá Ferðamálastofu, Slysavarnarfélaginu Landsbjörgu, SAF og Félagi leiðsögumanna. Tilgangur reglanna er meðal annars sá að leiðbeina rekstraraðilum til að þeir geti mætt sívaxandi öryggiskröfum fyrir mismunandi tegundir ferða.

Leiðbeinandi reglurnar eru í samræmi við kröfur VAKANS en flokkun ferða er ítarlegri í leiðbeinandi reglunum. Bent er á að nota leiðbeinandi reglurnar sem ítarefni varðandi menntunar- og hæfniskröfur leiðsögumanna. Sjá nánar á [www.ferdamalastofa.is](http://www.ferdamalastofa.is) undir leyfi og löggjöf / lög og reglur

## 2 Flokkunarkerfi

Vöruframboð innan ferðaþjónustunnar er afar fjölbreytt og þeim markaði má finna vörur sem fela ekki aðeins í sér mjög ólíkar hættur heldur spanna þær allan skalann frá safnaheimsóknum til ísklifurs.

Hér eru kynntir til sögunnar þrjú hættuflokkar sem gefa tækifæri á að staðsetja vöru eftir áhættu og gefa hugmynd um hversu mikilvægt er að vinna að öryggismálum fyrir hverja vöru. Þá má sjá flokkun samkvæmt sértækum viðmiðum VAKANS eftir hættuflokkum.

Löggjafinn, stjórnvöld, VAKINN, Ferðamálastofa og aðrir aðilar sem setja reglur fyrir eða hafa eftirlit með ferðaþjónustu geta nýtt þessi viðmið til að setja mismunandi kröfur í takt við áhættu.

Eðlilegt er að gera ráð fyrir að meiri og ítarlegri ráðstafanir séu gerðar fyrir þær vörur sem fela í sér beina hættu á heilsutjóni sbr. hættuflokkur III. Öryggisáætlun fyrir hættuflokk I er hins vegar í flestum tilfellum stutt og laggóð en engu að síður mikilvæg.

### 2.1 Hættuflokkar

Tafla 1 Hættuflokkar

Flokkur	Skýring	Dæmi
I	Hætta í daglegu lífi sem við gerum ráð fyrir og umberum.	Safnaferðir, gönguferðir í þéttbýli
II	Hættur geta skapast vegna reynsluleysis þátttakenda t.d. við meðhöndlun faratækja eða við framandi aðstæður. Slysahætta er til staðar.	Hestaferðir, gönguferðir í dreifbýli
III	Þátttakandi er settur í þannig aðstæður að hætta er á heilsutjóni ef áhættu er ekki stýrt af þeim sem veitir þjónustuna.	Köfun, flúðasiglingar, jöklaferðir, hellaskoðun



## 2.2 Flokkar ferðapjónustu í VAKANUM

Tafla 2 Flokkar ferðapjónustu í VAKANUM

Ferðapjónustuflokkur	Hættuflokkur
100 Gististaðir	I
201 Gönguferðir í þéttbýli	I
202 Gönguferðir í dreifbýli og óbyggðum	II, III ef um vetur
203 Gönguferðir um jökla og fjöll	II, III ef klifur eða á jökul eða um vetur
204 Skíðaferðir í fjallendi	III
205 Jeppaferðir	II, III ef á jökul eða vetur
206 Vélsleðaferðir	II, III ef á jökul eða vetur
207 Fjór hjólaferðir	II, III ef á jökul eða vetur
208 Náttúruskoðun (hvalir, fuglar, selir, refir o.fl.)	II
209 Hellaskoðun	III
210 Hestaferðir	II
211 Ferðaskrifstofur	II
212 Heilsuferðapjónusta	II
213 Sögu- og menningarferðapjónusta	I
214 Skot- og stangveiði	II
215 Sjóstangveiði	II
216 Köfun og snork	III
217 Flúðasiglingar	III
218 Kajakferðir	III
219 Bílaleigur	II
220 Hópfarabílar	II
221 Golf	I
222 Upplýsingamiðstöðvar	I
223 Reiðhjólaferðir	II
224 Veitingastaðir	I

## 3 Áhættustjórnun

### 1. Hvað er áhætta?

Öllum athöfnum okkar fylgir einhver áhætta. Við tökum áhættur til að uppskera ávinning af tækifæri. Einstaklingur tekur til dæmis áhættuna sem fylgir hjólreiðum til að halda sér í formi. Fyrirtæki í ferðaþjónustu gæti lagt alla sjóði sína í kaup á nýjum búnaði í þeirri von að fá meiri viðskipti. Þegar við skoðum nýja kosti, metum við áhættunna, lítum á mögulegan ávinning og tökum ákvörðun samkvæmt því.

Algeru öryggi verður ekki náð og jafnvel óæskilegt að reyna. Ef við myndum ákveða að útiloka alla áhættu þá settumst við aldrei upp í bíl, tækjum ekki þátt í íþróttum eða viðskiptum – við færum líklega aldrei á fætur á morgnana. En auðvitað skapar athafnaleysið aðrar áhættur fyrir andlega og líkamlega velferð okkar.

Í þessu riti er viðfangsefnið að fjalla um mat og meðhöndlun á áhættum sem snerta aðila í ferðaþjónustu og fyrst og fremst horft á þær áhættur sem snúa að lífi og heilsu fólks. Í því samhengi er áhættan oftast sprottin af einhverju hættulegu í umhverfinu sem getur valdið heilsutjóni. Áhættan er mælikvarði á hversu líklegt er að hætta valdi skaða og hversu miklum.

Þeim aðferðum sem hér er lýst má beita við að stjórna öðrum áhættum en þeim sem beinast að fólki, til dæmis áhættum sem snúa að umhverfinu, eignum eða rekstri.

### 2. Skilgreiningar

Hætta: Aðstæður eða aðgerð sem felur í sér mögulegan skaða í formi áverka og/eða heilsuleysis.

Áhætta: Mat á því hversu líklegt er að atburður eigi sér stað og hversu alvarlegar afleiðingarnar hans geta verið t.d. á öryggi fólks.

Áhættustjórnun: Ferli sem nær utan um heildar stjórnun áhættu og inniheldur m.a. skilgreiningu á umfangi áhættumats, vöktun og rýni, sem og samskipta- og samráðsferli. Áhættustjórnunin er skilgreind skriflega í öryggisáætlun.

Áhættumat: Ferli þess að meta áhættu(r) af völdum hættu, með tilliti til gagnsemi stýringa sem eru til staðar og ákvarða hvort áhætta er viðunandi eða ekki.

Stýringar: Ráðstafanir sem breyta áhættu.

### 3. Gerð áhættumats

Áhættumat er megin þáttur áhættustjórnunar, þegar búið er að ákveða umfang viðkomandi greininga, t.d. hvaða vörur er verið að greina (sjá mynd 1).

Áhættumat felur einfaldlega í sér að finna hvaða atburðir geta haft alvarlegar afleiðingar, greina alvarleika og líkur, og að lokum meta hvort niðurstaðan (áhættan) er innan þeirra marka sem teljast viðunandi.

Til þess að áhættumatið skili tilætluðum árangri þarf að gefa því skýra umgjörð:

Bera kennsl á atburði, sem geta valdið áhættu (áhættukennsl).

Skilgreina forsendur til að meta hvort áhætta er viðunandi.

Greina áhættur með að meta líkur og afleiðingar atburða (áhættugreining).

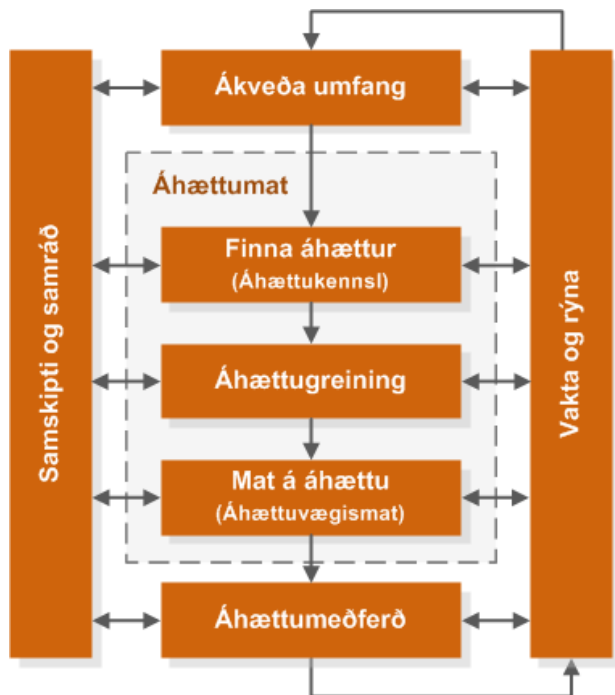
Meta áhættur miðað við skilgreind viðmið (áhættuvirðismat).

Meðhöndla þarf óviðunandi áhættur (áhættumeðferð), t.d. með gerð viðeigandi viðbragðsáætlana og vakta þær og rýna reglulega.

Fylgja eftir úrbótum.

Tryggja upplýsingaflæði með því að hafa skilgreindar samskiptaleiðir og samráð

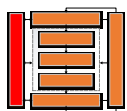
Mynd 2 sýnir ferli áhættustjórnunar og gerð áhættumats.



Mynd 2 Heildarferli áhættustjórnunar og gerð áhættumats

Við skulum skoða ferlið lið fyrir lið. Við hvern kafla er lítil mynd sem sýnir hvaða skref er til umfjöllunar.

### 3.1 Samskipti og samráð



Áhættumat byggir á þekkingu; þekkingu á aðferðum sem er beitt, þekkingu á viðskiptavininum, þekkingu á þjónustunni sem er veitt og þekkingu á hættum sem eru til staðar. Mikilvægt er að fanga þessa þekkingu og helst að skoða hana frá mörgum sjónarhornum. Upplýsingar þurfa að berast örugglega á milli starfsmanna og mikilvægt er að velja vandlega þá starfsmenn sem koma að gerð áhættumats.

Aðgerðir til að draga úr áhættu felast gjarnan í:

- Skráðum verklagsreglum
- Aukinni þjálfun starfsmanna
- Leiðbeiningum til viðskiptavina
- Notkun búnaðar- og gátlista
- Breyttu leiðarvali

Mikilvægt er að koma upplýsingum um aðgerðir til skila til þeirra sem málið varðar.

### 3.2 Ákveða umfang og skilgreina forsendur



Áhættumat er alltaf framkvæmt út frá skilgreindum forsendum og gagnlegt er að skrá þær hjá sér. Þar er gerð grein fyrir ytra og innra samhengi og umfangið skilgreint: Á hvaða markaði starfar fyrirtækið? Hvaða lög gilda um starfsemiina? Hverjar eru vörurnar? Hverjir eru viðskiptavinirnir? Hverjir eru helstu innviðir fyrirtækisins (t.d. tæki og

búnaður, starfsmenn og skipulag)? Hver eru markmið þess? Hver er ábyrgur fyrir gerð áhættumats? Áður en áhættumat er framkvæmt þarf að ákveða hvers konar áhættum leitað er að, það er að segja hvaða tegund afleiðinga er horft til. Hér er gert ráð fyrir áhættum sem beinast gagnvart heilsu fólks. Dæmi um aðrar tegundir afleiðinga sem áhættumat getur náð til eru eignatjón, samkeppnishæfni, umhverfisspjöll og orðspor.

Áhætta er afurð af alvarleika og líkum atburðar og nauðsynlegt að skilgreina flokkunarkerfi sem má nota til að greina áhættu og leggja mat á hvort áhætta er viðunandi. Þetta er venjulega gert með því að setja fram töflur fyrir alvarleika og líkur eins og eftirfarandi dæmi sýna. Fjöldi flokka er gefinn hér sem dæmi og mögulegt að fjölga þeim ef henta þykir.

Tafla 3 Alvarleiki atburðar

Alvarleiki		
3	Mikill	Lífshætta eða alvarlegir og varanlegir áverkar
2	Meðal	Áverkar sem ganga tilbaka, þörf á læknisþjónustu
1	Lítill	Óþægindi eða litlir áverkar, skrámur eða rispur

Tafla 4 Líkur á atburði

Líkur		
3	Miklar	Miklar líkur á atburði, gerist oft
2	Meðal	Getur gerst en ekki oft
1	Litlar	Litlar líkur á atburði, gerist sjaldan

Erfitt getur verið að nálgast nákvæmar tölulegar upplýsingar til að greina líkur. Hér er valin sú leið að setja fram flokka fyrir líkur sem eru nokkuð opnir fyrir túlkun. Þessar opnu skilgreiningar endurspeglar að matið er byggt á reynslu, þekkingu og innsæi þeirra sem framkvæma matið fremur en fyrirliggjandi tölum.

Að lokum þarf að setja viðmið fyrir mörk viðunandi og óviðunandi áhættu. Það er gert með því að steypa alvarleika og líkum saman í eina töflu sem gjarnan er kölluð áhættufylki.

Tafla 5 Áhættufylki

Áhættufylki					
Líkur	Miklar	3	3	6	9
	Meðal	2	2	4	6
	Litlar	1	1	2	3
Áhætta	Óviðunandi		1	2	3
	Skoða		Lítill	Meðal	Mikill
	Viðunandi		Alvarleiki		

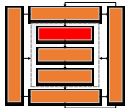
Hver litaður reitur í töflunni inniheldur gildi sem er margfeldi af alvarleika og líkum. Hver litur táknar ákveðið talnabil. Í töflunni hér að ofan eru bilin þannig:

- 1 – 2: Viðunandi
- 3 – 5: Skoða
- 6 – 9: Óviðunandi

Nánar er fjallað um mat á áhættu í kafla 3.5

Eftirfarandi kaflar lýsa nánar ferlinu við framkvæmd áhættumats.

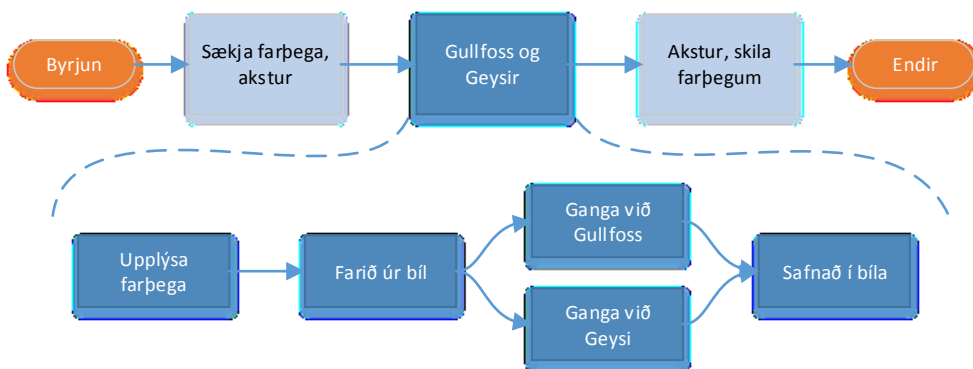
### 3.3 Finna áhættur (Áhættukennsl)



Á vef VAKANS og Ferðamálastofu má nálgast sniðmát fyrir áhættumat og aðgerðir sem er gert fyrir þá aðferð sem er notuð hér (sjá viðauka).

Framkvæmd áhættumats hefst með því að bera kennsl á áhættuvalda, atburði og hugsanlegar afleiðingar og þar með áhættur Til að finna áhættur er nauðsynlegt að fara kerfisbundið yfir alla þjónustu sem er veitt og skoða hættur í hverjum lið fyrir sig.

Gagnlegt er að skipta þjónustunni í skref sem gætu falið í sér ólíkar áhættur. Hvert skref er mögulega endurtekið oftar en einu sinni og er jafnvel framkvæmt á sama hátt í mörgum mismunandi vörum sem fyrirtæki býður upp á.



Mynd 3 Dæmi um niðurbrot á þjónustu

Fyrir endurtekin skref er óparfi að gera ítarlega greiningu en reyna frekar að átta sig á hvort eitthvað er frábrugðið venjunni. Í dæminu hér að ofan gæti til að mynda verið stór munur á aðkomunni á bílastæðum við ólíka staði og eftir árstíðum.

Fyrir hvern lið í þjónustunni er farið vel yfir hvaða slys geta átt sér stað og hverjir lent í þeim. Greina ber á milli viðskiptavina og starfsmanna en hér er fyrst og fremst horft til slysa á viðskiptavinum. Rétt er að leggja áherslu á að þátttaka starfsmanna með þekkingu og reynslu er mikilvæg.

Til aðstoðar við þessa greiningu má nota hættulista sem er í flípanum „Forsendur“ í áður nefndu sniðmáti fyrir áhættumat.

Áhættur sem finnast eru færðar inn í áhættumatið. Áhætta er orðuð þannig að hún lýsi því hvernig hætta geti valdið skaða, t.d. „Bruni þegar stigið er í hver við Geysi.“ Hættan sem hér er til skoðunar er „hiti eða kuldi“.

Hættur	Lýsing á áhættu
Hiti eða kuldi	Bruni þegar stigið er í hver við Geysi. Hefur áður gerst, m.a. vegna ónógra varna.

Ef illa gengur að finna áhættur getur það verið vísbending um reynsluleysi starfsmanna af þjónustunni sem er til skoðunar eða að þjónustan feli einfaldlega í sér litla áhættu.

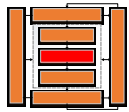


## HJÁLPARGÖGN, áætlanir og gátlistar

Markmiðið með áhættumati er að fá betri skilning á áhættum sem varða starfsmena. Í því samhengi sem hér er fjallað um er ekki gagnlegt að skoða áhættur sem eru fjarstæðukenndar og utan áhrifasviðs, til dæmis loftsteinahrap, risaflóðbylgjur eða hryðjuverkaárásir.

Fyrir þær hættur sem við höfum fundið skráum við ítarlegri greiningu á áhættunni eins og lýst er í næsta kafla.

### 3.4 Áhættugreining



Næsta skref er að fara yfir áhætturnar hverja fyrir sig, meta hversu líklegar þær eru og hversu alvarleg áhrifin gætu orðið. Við notum mælikvarðana fyrir alvarleika og líkur úr kafla 3.2 Skilgreina forsendur.

Greiningin tekur mið af reynslu þátttakenda í áhættumatinu, sögu atvika ef hún er til ásamt tilheyrandi atvikaskýrslum, þeim stýringum sem eru til staðar og hverju öðru sem þátttakendum dettur í hug að gæti haft áhrif á tíðni atvika eða alvarleika þeirra. „Stýringar“, stundum líka kallað „ráðstafanir“, er það sem gert er til að fyrirbyggja slys eða draga úr áhrifum (mildandi).

Dæmi um fyrirbyggjandi stýringar:

Verklagsreglur.

Leiðbeiningar og merkingar.

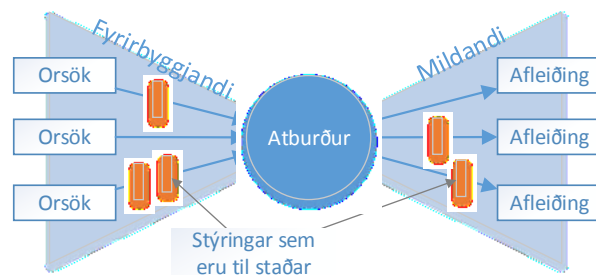
Öryggisbúnaður á borð við fallvarnir.

Dæmi um mildandi stýringar:

Skyndihjálparþjálfun starfsmanna.

Viðbragðsáætlanir.

Öryggisbúnaður á borð við hjálma.



Mynd 4 Fyrirbyggjandi og mildandi stýringar

Söguleg gögn geta verið gagnlegt innlegg í áhættugreininguna. Auk atvikaskýrslu má nefna gögn frá tryggingafélögum, rekstrargögn og niðurstöður úttekta eða skoðana. Í flestum tilfellum er matið á alvarleika og líkum þó byggt á faglegri þekkingu þeirra sem taka þátt í matinu, án þess að eingöngu sé litið til þess hvort að sambærilegur atburður hafi áður átt sér stað.

Niðurstaðan er skráð fyrir hverja áhættu. Höldum nú áfram með dæmið úr síðasta kafla og greinum áhættuna „Bruni þegar stigið er í hver við Geysi.“. Öryggismerkingar og girðingar á svæðinu eru fyrirbyggjandi stýringar sem við getum fært inn í áhættumatið. Við tökum tillit til þeirra þegar við metum alvarleika og líkur:

Alvarleiki:

2	Meðal	Áverkar sem ganga tilbaka, þörf á læknisþjónustu
---	-------	--

Líkur:

2	Meðal	Getur gerst en ekki oft
---	-------	-------------------------

Skráð niðurstaða í áhættumatinu lítur þá svona út:

Stýringar	Alvarleiki	Líkur
Girðingar og merkingar á svæðinu	2	2

### 3.5 Mat á áhættu (Áhættuvægismat)



Áhættuvægismat felst í því að reikna gildi fyrir áhættuna með því að margfalda saman gildi fyrir líkur og alvarleika. Í dæminu okkar voru líkur metnar sem 2 og alvarleiki 2, sem gefur áhættugildið 4.

Þegar notast er sniðmát VAKANS og Ferðamálastofu fyrir áhættumat og aðgerðir gerast útreikningar sjálfkrafa og reitur fyrir áhættugildi sýnir réttan lit.

Alvarleiki	Líkur	Áhættugildi
2	2	4

Liturinn er fundinn með því að bera töluna saman við áhættufylkið. Niðurstaðan segir okkur hvort áhættan er ásættanleg.

Tafla 6 Áhættufylki

Áhættufylki					
Líkur	Miklar	3	3	6	9
	Meðal	2	2	4	6
	Litlar	1	1	2	3
Áhætta	Óviðunandi		1	2	3
	Skoða		Lítill	Meðal	Mikill
	Viðunandi		Alvarleiki		

Samkvæmt áhættufylkinu er áhættan í dæminu hér að ofan á gula svæðinu.

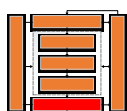
Gula svæðið merkir að það er matsatriði hvort ávinningurinn við að taka áhættuna vegi þyngra en mögulegur skaði og að leitað hafi verið allra raunhæfra leiða til að draga úr áhættunni. Við höfum nú þegar skoðað dæmi þar sem alvarleiki og líkur er bæði í meðallagi, en þetta getur líka átt við um ferðir eða afþreyingu þar atburðið geta haft alvarlegar afleiðingar en afar ólíklegt er að eigi sér stað. Til dæmis gæti ferðamaður runnið ofan í Gullfoss í hálfu þegar farið er að vetrarlagi og ísing er á svæðinu.

Rauðar áhættur merkja ástand sem ekki verður unað við. Óviðunandi áhættur og áhættur sem lenda á gula svæðinu eru teknar fyrir eins og lýst er í næsta kafla um meðhöndlun áhættu.

Grænar áhættur þarf ekki að meðhöndla frekar en að sjálfsgöðu er ekki bannað að bæta sig enn frekar ef vilji er fyrir hendi.

Hér er hinn eiginlegu áhættumatsvinnu lokið og næst tökumst við á við þau atriði sem hafa komið upp í áhættugreiningunni.

### 3.6 Áhættumeðferð



Fyrir hverja áhættu sem er óviðunandi eða talin ástæða að draga úr eru mögulegar aðgerðir til minnkunar skoðaðar og metnar. Þeim aðgerðum sem verða fyrir valinu er safnað í verkefnalista og honum fylgt eftir. Þetta ferli kallast áhættumeðferð.

Áhættumeðferðin getur falist í að:

Gera breytingar á starfsemi eða þjónustunni þannig að áhættan sé ekki lengur til staðar.

Grípa til aðgerða sem draga úr líkum eða alvarleika.

Dreifa áhættunni með öðrum aðilum (kaupa tryggingar).

Taka upplýsta ákvörðun um að taka áhættuna (á við um gular áhættur).



Þegar áhætta er meðhöndluð sem beinist að fólki skal forgangsröðun vera þessi:

Tafla 7 Forgangsröðun í áhættumeðferð

A	Forðast	Losna alfarið við áhættuna með því að breyta framkvæmd eða leggja niður þá hluta þjónustu sem skapa hættuna.
B	Stýra	Gera breytingar sem draga úr áhrifum eða líkum. T.d. koma á verklagsreglum og þjálfva starfsmenn.
C	Útskýra	Upplýsa um og útskýra áhættur með merkingum og leiðbeiningum.
D	Verja	Útvega öryggisbúnað og persónuhlífar fyrir þátttakendur.

Mikilvægt er að gera einhvern stafsmannt ábyrgan fyrir aðgerðunum og ákveða hvenær þeim á að vera lokið. Þegar aðgerðir hafa verið framkvæmdar er áhættan endurmetin.

Sniðmát fyrir áhættumat á vef VAKANS og Ferðamálastofu inniheldur flípa sem kallast „Aðgerðir“ þar sem aðgerðir eru skráðar. Ef ákveðið er að fara í aðgerðir til að draga úr áhættu þá er skráð „Já“ í dálkinn aðgerðir í áhættumatinu. (sjá viðauka)

Í dæminu sem við höfum verið að skoða hjá Geysi er ákveðið að leiðsögumaður veiti upplýsingar á móðurmáli farþega á leiðinni í Haukadal. Einhver fær það verkefni að útbúa texta og þessu atriði er bætt við verklagsreglur í ferðinni. Aðgerðin er skráð svona:

Ábyrgð	Áhætta	Aðgerðir til að draga úr áhættu
AÖ	Bruni þegar stigið er í hver	Farþegar fá leiðbeiningar áður en farið er úr rútu

Að lokum endurmetum við áhættuna þegar þessari stýringu hefur verið bætt við. Við gerum ráð fyrir að breytingin dragi úr líkum:

Áhætta eftir aðgerðir		
Alvarleiki	Líkur	Áhættugildi
2	1	2

Viðbragðsáætlanir eru hluti af nauðsynlegri áhættumeðferð (sjá kafla 7),.

### 3.7 Vakta og rýna



Gerð áhættumats er venjulega ekki einstakur atburður, heldur hluti af reglulegri starfsemi. Til þess að ferlið virki sem skyldi er nauðsynlegt að fylgja því eftir, það endurtekið eftir þörfum og árangur vaktaður. Hér skoðum við helstu atriði í vöktun og rýni.

Mikilvægt er að fylgjast með hvort forsendur breytast. Dæmi um breyttar forsendur sem gefa tilefni til endurskoðunar á áhættumati eru nýjar eða breyttar vörur, breytingar á fyrirtækinu, breytingar hjá birgjum og samstarfsaðilum eða öðrum ytri aðstæðum. Hér þarf að beita heilbrigðri skynsemi í að meta hversu umfangsmiklar breytingar þarf. Íslensk veðráttu gerir það til dæmis að verkum að nýjar hættur skapast yfir vetrartímum. Breytt tímasetning á ferð er þá dæmi um breytingu sem gæti kallað á endurskoðun.

Fyrir þá sem kaupa þjónustu annara aðila í ferðaþjónustu er mikilvægt að kalla eftir öryggisáætlunum þeirra sem veita þjónustuna, fylgjast með hvort þjónusta þeirra breytist og kalla



Mynd 5 Vöktun og rýni



þá eftir uppfærslum.

Atvik eru alltaf tilefni til endurskoðunar á áhættumati. Atvik gefa okkur mikilvægar upplýsingar um mögulegar áhættur og innsýn í mögulegar afleiðingar. Við gerð áhættumats ætti að hafa atvikaskýrslur við hendina.

Fylgja þarf eftir aðgerðum sem settar eru á áætlun; að þær klárast og skili tilætluðum árangri.

Að lágmarki ætti að endurskoða áhættumat árlega, þó ekki sé nema til að staðfesta að engar breytingar hafi orðið á því hvernig þjónustan er afhent. Í slíkri reglulegri endurskoðun er rétt að leggja mat á hvort þeirri aðferð við gerð áhættumats sem hér er lýst sé fylgt.

Mikilvægt er að einhver starfsmaður sé gerður ábyrgur fyrir gerð áhættumats og eftirfylgni. Venjulega er það sá sem er ábyrgur fyrir gæða- og öryggismálum.

## 4 Verklagsreglur

Næsta skref á eftir áhættumatinu eru verklagsreglurnar sem að hluta byggja á niðurstöðu áhættumatsins.

Þær gegna meðal annars því hlutverki að draga úr þeirri hættu sem áhættumatið leiddi í ljós að væri hugsanleg og lágmarka tjón sem mögulega gæti orðið. Í verklagsreglum á meðal annars að huga að eftirtöldum atriðum:

- **Menntun og reynsla starfsmanna.** Í verklagsreglum ættu að koma fram kröfur um menntun, þjálfun og reynslu starfsmanna sem að hluta eru byggðar á þeim hættum sem áhættumatið sýndi.
- **Búnaður.** Í verklagsreglum á að koma fram sá búnaður sem þarf til að framkvæma þjónustuna og vera til staðar ef eitthvað fer úrskeiðis. Þannig getur áhættumatið hjálpað okkur að útbúa búnaðarlista.
- **Gátlistar.** Verklagsreglur skulu innihalda gátlista um búnað, flæðirit o.þ.h. sem starfsmenn þurfa að fara vandlega yfir áður en í ferðina er farið. Í hjálpargögnum VAKANS „Aðstaða og aðbúnaður“ má t.d. sjá tillögur að búnaðarlista fyrir ýmis konar ferðir.
- **Fjöldi starfsmanna á viðskiptavinum.** Til að tryggja öryggi viðskiptavina og starfsmanna er mikilvægt að setja fram viðmið um þetta.
- **Leiðarval.** Hvort, hvenær og hvernig má bregða út af fyrirfram ákveðinni leið ef nauðsyn krefur.

Verklagsreglurnar eru í raun gott tæki til að veita gæðþjónustu og þar eiga að koma fram þættir eins og að viðskiptavinum sé sendur búnaðarlisti í tæka tíð eða að búnaðarlistinn sé settur á heimasíðu fyrirtækisins og viðskiptavinur hvattir til að kynna sér hann áður en til ferðar kemur. Gott er að nefna íslenskar aðstæður eins og síbreytilegt veðurfar og fleira. Í stórum dráttum má segja að verklagsreglurnar útlísi fyrir starfsmönnum öll helstu atriði sem hafa þarf í huga áður en lagt er í ferðina og meðan á henni stendur. Allt bætir þetta þjónustuna, öryggið og eykur á jákvæða upplifun hjá viðskiptavinum. Í verklagsreglum á einnig að koma fram hvaða hæfniskröfur fyrirtækið gerir til starfsmanna og leiðsögumanna í ferðum á þess vegum. Í þessu sambandi er mikilvægt að kynna sér Leiðbeinandi reglur um öryggismál fyrir ferðþjónustuaðila og sértæk viðmið VAKANS. Slyss og óhöpp geta orðið fyrirtækjum mjög kostnaðarsöm og orðið þess valdandi að fyrirtæki verði gjaldþrota. Það er því mjög brýnt að vanda vel til verka hvað varðar allan undirbúning ferða.

## 5 Viðbragðsáætlun

Í raun er réttara að tala um viðbragðsáætlanir í fleirtölu því reikna má með að hvert fyrirtæki sé með fleiri en eina viðbragðsáætlun þó þær kunni að vera keimlíkar að mörgu leyti.

Viðbragðsáætlun er í sjálfu sér ekkert annað en ferli eða leiðbeiningar um það hvernig bregðast skuli við, komi til óhapps eða óæskilegs atviks. Þetta getur t.d. verið:

- Týndur einstaklingur í gönguferð
- Aðili sem fellur af hestbaki í reiðtúr
- Viðskiptavinur sem fær hjartaáfall í jeppaferð í óbyggðum

Hvert sem atvikið er getur góð viðbragðsáætlun komið í veg fyrir frekari slys og ekki síður lágmarkað allar afleiðingar. Viðbragðsáætlun er einnig mikilvægur þáttur í kennslu og þjálfun starfsmanna sem verða að geta tekist á við þær aðstæður sem upp geta komið.

Viðbragðsáætlun er framhald af áhættumatinu. Við hverja hættu og hverja vöru þarf að vera til viðbragðsáætlun og því meiri hættu, því mikilvægara að viðbragðsáætlunin sé til staðar, skýr, einföld og starfsmenn kunni hana vel. Sem dæmi er hestafyrirtæki með margar mismunandi ferðir og þar af leiðandi með margar mismunandi viðbragðsáætlanir. Oft eru viðbragðsáætlanir svipaðar þó að um mismunandi ferðir sé að ræða og því þarf ekki að kvíða mikilli vinnu. Ferðir sem eru annars vegar 2ja klst. langar og hins vegar 3ja daga, svo dæmi sé tekið, eru þó væntanlega nokkuð mismunandi. Sá hluti viðbragðsáætlunarinnar sem tekur á því að sækja aðstoð er þá líklega ekki eins.

Stór hluti viðbragðsáætlunar ætti að vera auðveldur fyrirtækinu sjálfu eða allt það sem snýr að vörunni, þjónustunni sjálfri og svæðinu sem hún er framkvæmd á. Annað er tengist t.d. björgum eða öðru sérhæfðu þarf ef til vill að sækja aðstoð við. Víða er þó öll þekking til staðar innan fyrirtækisins.

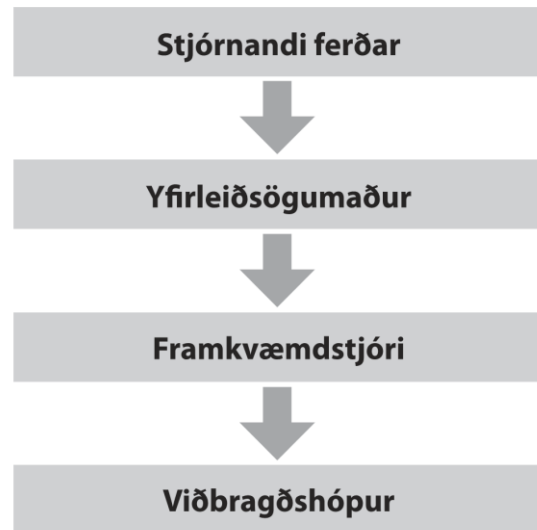
Við gerð viðbragðsáætlunar þarf að hafa í huga að hún sé einföld og skýr og það þarf að vera hægt að lesa hana yfir á örskömmum tíma. Hægt er að setja viðbragðsáætlanir upp sem texta eða á myndrænan hátt. Komi til óhapps eiga starfsmenn að geta, á örfáum sekúndum, fundið rétta viðbragðsáætlun, rifjað upp rétt handtök og gengið í að framkvæma áætlunina. Mikilvægast er þó að æfa viðbrögð fyrirfram.

Skýrt þarf að vera hvernig fyrirtækið bregst við þegar slys eða óhapp á sér stað. Því getur verið gott að hafa fyrirfram ákveðinn viðbragðshóp sem er samsettur af nokkrum starfsmönnum fyrirtækisins. Viðbragðshópurinn þarf m.a. að vera tilbúinn til að bregðast við eftirfarandi:

- Samskiptum við fjölmiðla
- Samskiptum við lögreglu
- Samskiptum við aðstandendur, farþega og starfsmenn.
- Breytingum á ferðaáætlunum hóps, t.d. ef hópur eða hluti hans vill komast til síns heima fyrr en ætlað var
- Samskiptum við sendiráð
- Upplýsingagjöf til annara starfsmanna og samstarfsaðila

Þegar upp koma aðstæður eins og slys þarf að bregðast skjótt við og þá þurfa ferlar að vera skýrir og ekki síður boðleiðir. Gott er því að hafa þær fyrirfram skilgreindar. Hér að neðan er dæmi um boðleið.

Mælt er með því að viðbragðsáætlanir, og jafnvel öryggisáætlanir í heild sinni, séu í þægilegum möppum í fórum starfsmanna þegar þjónustan er veitt. Gott er að hafa þær vel merktar og að mappa sé sundurliðuð t.d. með vel merktum flipum. Þannig þarf ekki að eyða dýrmætum tíma í að leita þegar þarf að nota viðeigandi viðbragðsáætlun. Sé þjónustan á þann veg að lítils farangurs sé krafist s.s. í gönguferð, flúðasiglingum o.þ.h. má auðveldlega ljósrita þá viðbragðsáætlun sem á við, minnka og plasta. Þannig getur á einum samanbrotnu A5 blaði verið viðbragðsáætlun viðkomandi ferðar.

**Dæmi um boðleiðir:**

Mynd 6 Dæmi um boðleiðir

## 5.1 Dæmi um myndræna viðbragðáætlun



Mynd 7 Myndræn viðbragðsáætlun

## 5.2 Dæmi um ritaða viðbragðsáætlun

Hægt er að hafa viðbragðsáætlun bæði á myndrænu og/eða í rituðu formi eins og er hér að neðan. Eðli og stærð mögulegs atviks ræður töluverðu um hvort nauðsynlegt sé að hafa viðbragðsáætlun bæði myndræna og skrifaða niður.

Hægt að setja fram ýtarlegri upplýsingar í ritaðri viðbragðsáætlun en myndrænni og gæti hún verið á eftirfarandi hátt (á við ef slys eru á farþegum):

- Tryggið öryggi á slysstað.
- Hringið í 112.
- Gefið upp staðsetningu á slysi, fjölda slasaðra einstaklinga og aðstæður á slysstað.
- Gott að fram komi hverjir eru á staðnum og á hvers vegum.
- Veitið fyrstu hjálp í samræmi við áverka. Hægt er að fá leiðbeiningar frá 112 og neyðarverðir geta gefið beint samband við vakthafandi lækna.
- Gætið sérstaklega að ofkælingu en slasaðir einstaklingar eru verr í stakk búnir til að verjast henni.
- Undirbúið móttöku hjálparliðs hvort sem um er að ræða sjúkraflutningamenn, lögreglu, björgunarsveitir eða þyrlu. Notið farþega ykkur til aðstoðar ef þörf krefur.
- Sinnið öðrum farþegum. Eðlilega getur slys haft áhrif á fleiri en slasast og því þarf að sinna þeim. Veitið sálræna skyndihjálp og tryggið að veður eða aðrir þættir hafi ekki neikvæð áhrif á viðkomandi.
- Þegar hjálparlið mætir á staðinn tekur það stjórn á vettvangi og flytur þann slasaða á brott. Sé hægt að senda starfsmann með er það gott en ekki skal skilja farþega eftir eina.
- Tilkynnið yfirmanni um atvikið.
- Ef tilefni þykir skal virkja viðbragðshóp fyrirtækisins sem sinnir þá ýmsum þáttum sem koma upp.
- Sinnið þörfum farþega þegar vinnu á vettvangi er lokið. Í því getur falist áfallahjálp, breytingar á ferðaskipulagi og annað.
- Að öllu venju er það hlutverk lögreglu að hafa samband við aðstandendur en fyrirtækið gæti eigi að síður viljað gera það til að upplýsa betur um málsatvik. Slíkt skal þó alltaf gera í samráði við lögreglu.
- Sinnið fjölmiðlum, þ.e. talsmaður fyrirtækisins. Slys á ferðamönnum er vinsælt fréttæfni og oft þarf ekki mikið til að þau nái athygli fjölmiðla. Hafið viðbrögð gagnvart fjölmiðlum vel skilgreind. Sjá leiðbeiningar á bls. 11.
- Útbúið ávallt atvikaskýrslu. Um leið má nýta tækifærið og fara yfir viðbrögð fyrirtækisins við atvikinu

## 6 Atvikaskýrsla

Atvikaskýrsla er ekki síður mikilvægur hlekkur í öryggisáætluninni en áhættumat og viðbragðsáætlun, þó annað kunni að virðast við fyrstu sýn. Mjög mikilvægt er að skrá ÖLL atvik sem upp koma og eru utan hins hefðbundna, hvort sem um er að ræða slys á fólki eða ekki. Einnig þarf að skrá næstum því slys, sem hefðu getað orðið alvarleg. Atvikaskýrslum er svo haldið saman og þær nýttar til að endurmeta vörur/þjónustu, bæta öryggi, bæta áhættumat og ekki síst að bæta viðbragðsáætlanir. Atvikaskýrslur geta einnig leitt í ljós hvort að ein tegund þjónustu er líklegri til óhappa en önnur.

Mikilvægt er að starfsmenn upplifi atvikaskýrsluna ekki sem eftirlit eða form til að finna blóraböggul heldur tæki til að auka gæði og öryggi fyrirtækisins. Því þarf að kenna og útskýra vel tilgang slíkrar skýrslugerðar fyrir starfsmönnum og fá þá í lið með sér til að nýta skýrslurnar. Í raun má segja að betra sé að fylla út fleiri en færri atvik. Útfyllt atvikaskýrsla og réttar aðgerðir í framhaldi af því geta komið í veg fyrir frekari og jafnvel alvarlegri slys síðar meir.

Nauðsynlegt er að atvikaskýrsla sé til staðar í öllum ferðum fyrirtækis og sé hluti af þeim gögnum sem stjórnendur og starfsmenn hafi með sér í ferðir. Útfylltri atvikaskýrslu skal skila til þess sem ábyrgur er fyrir gæða- og öryggismálum fyrirtækisins eins fljótt og auðið er.

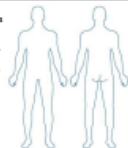
Eyðublað á PDF formi fyrir atvikaskýrslu má finna á vef VAKANS og Ferðamálastofu. Hana má fylla í rafrænt eða með að rita á útprintað eyðublað.

## Atvikaskýrsla

1. Almennar upplýsingar

Alvarleiki atvika: Slys _____ "Næstum því" slys _____ Annað: _____
Tímaeining atvika: _____ Skráð af: _____ Stjórmaðli ferðar: _____ Nafn ferðar: _____
Staðsetning atvika: _____ GPS heit: N _____ og V _____
Lýsing á atviki: _____ _____ _____
Til hvaða aðgerða greip stjórmaði: _____ _____ _____

2. Persónulegar upplýsingar aðgætt að nota skal allt upplýst á hvers eiginlegu

Nafn fólga: _____ Sími: _____ Netfang: _____
Lýsing á áverkum: _____ _____
Merkið inn á teikninguna staðsetnings á áverkum 
Var viðkomandi fluttur á sjúkrahús. Já _____ Nei _____ Húsnáð af viðskiptavinum _____
Fluttur með sjúkrahúsi. Já _____ Nei _____ Fluttur í vörng _____
Lágrepla koflab til. Já _____ Nei _____
Aðrir viðbragðsáætla, hverjar: _____ _____

3. Farþegar

Þurftu aðrir farþegar á aðfallhjálpu að halda? Já _____ Nei _____
Var aðfallhjálpu boðin fram? Já _____ Nei _____ Farþegar afþakkaðu _____
Aðrar ráðstafanir gerðar varhanda farþega _____ _____
Sjómavottar að atviki:
Nafn: _____ Sími: _____ Netfang: _____ Þjóðerni: _____
Nafn: _____ Sími: _____ Netfang: _____ Þjóðerni: _____
Nafn: _____ Sími: _____ Netfang: _____ Þjóðerni: _____
Nafn: _____ Sími: _____ Netfang: _____ Þjóðerni: _____

4. Stjórnun

Stjórmaðli fyrirtækis tilkynnt? Hverjum? _____
Tímaeining tilkynningar: _____
Tryggingarfélagi tilkynnt um atvikið? Já _____ Nei _____
Annad sem þarf að koma fram: _____ _____ _____
Undirskrift þess er skýrsla ritaði _____ Undirskrift stjórnanda ferðar af annar _____
Aðgerðir sem gripð var til í framhaldi af atviki af einhverjum: _____ _____ _____ _____

Mynd 8 Atvikaskýrsla



## 6.1 Leiðbeiningar um útfyllingu á atvikaskýrslu

Sú atvikaskýrsla, eyðublað sem hér fylgir með skiptist í tvo hluta. Á framhlið er allt skráð sem snertir atvikið sjálft beint og skiptist sá hluti í þrjá þætti; almennar upplýsingar um atvikið, persónulegar upplýsingar um þann sem lenti í atvikinu og farþegaupplýsingar, þ.e. um aðra í hópnum. Á bakhlið eru svo skráð þau atriði sem nýtt eru í vinnslu eftir atvikið og eru ekki síður mikilvæg en framhliðin. Hér fyrir neðan má sjá hvað skal skrá í hvern reit en einnig má finna dæmi um útfyllta atvikaskýrslu.

### Almennar upplýsingar

Alvarleiki atviks -	Hér skal skrá hvort um er að ræða slys, atvik sem var næstum því slys eða eitthvað annað og þá hvað.
Tímasetning atviks- Skráð af -	Hér skal skrá dagsetningu og tíma á atviki. Hver fyllir út skýrsluna.
Stjórnandi ferðar -	Hver er leiðsögumaður eða hópstjóri sem er ábyrgur fyrir farþegum.
Nafn ferðar -	Hvað ferðin heitir.
Staðsetning atviks - en einnig skrá inn hnit.	Hér skal skrá hvar atvikið á sér stað, bæði skal lýsa staðsetningu með orðum
Lýsing á atviki -	Hér skal skrá með eigin orðum hvernig atvikið/slysið átti sér stað, aðdraganda og hvernig það gerist.
Hvaða aðgerðir-	Hér skal skrá hvernig brugðist var við slysinu og til hvaða aðgerða stjórnandi greip strax í framhaldi slyss.

### Persónulegar upplýsingar

Nafn farþega -	Hér á að skrá fullt nafn farþega.
Sími og netfang -	Hér skal skrá símanúmer, muna að láta landsnúmer koma fram.
Lýsing á áverka -	Skrá skal áverkalýsingu eins ítarlega og mögulega er hægt þegar skýrslan er fyllt út.
Teikning -	Merkja skal inn með litlum krossum hvar áverkar eru á viðkomandi.
Viðbragðsaðilar -	Hér skal merkja við nokkrar spurningar sem snúa allar að viðbragðsaðilum. Hvernig var viðkomandi fluttur á sjúkrahús ef hann fór þangað. Mikilvægt að merkja við ef hann afþakkar sjálfur. Einnig hvort lögregla var kölluð til vegna skýrslugerðar svo og ef aðrir viðbragðsaðilar koma að málinu.

### Farþegar

Áfallahjálp -	Hér skal merkja inn ef áfallahjálp sem boðin öðrum farþegum, hvort hún er veitt eða hvort hún er afþökkuð.
Aðrar ráðstafanir - Sjónarvottar -	Mikilvægt er að fram komi hvort aðrar ráðstafanir voru gerðar með farþega. Hér skal skrá niður vitni að atvikinu. Mikilvægt er að skrá niður fullt nafn, síma með landsnúmeri, netfang og þjóðerni.

### Stjórnun

Stjórnanda tilkynnt -	Hér skal skrá niður hvaða stjórnanda hjá fyrirtækinu var tilkynnt um atvikið og tímasetningu á tilkynningu.
Tryggingarfélagi -	Ef um tjón er að ræða á eignum eða slys á fólki þarf líklega að tilkynna tryggingafélagi um það. Skrá skal hvort það var gert.
Annað -	Hér er gott að skrá annað sem getur skipt máli.
Undirskrift -	Hér skulu þeir rita sem skráðu skýrsluna og einnig stjórnandi ferðar.
Aðgerðir -	Hér skal skrá til hvaða aðgerða var gripið í framhaldi af atviki. Var hættan fjarlægð, lágmörkuð eða var verklagsreglum breytt? Í stuttu máli hvað var gert til að lágmarka hættu á því að þetta atvik endurtaki sig.

## 7 Viðbragðshópur, samskipti við fjölmiðla o.fl.

Eins og fram kemur hér frammar í textanum getur verið gott að fyrirtæki hafi til taks svokallaðan viðbragðshóp. Hlutverk hans er að koma saman þegar slys eða önnur atvik verða, þegar skjótt þarf að bregðast við til að vernda ímynd fyrirtækisins, starfsmenn og viðskiptavini. Hópurinn þarf að hafa skýrt og óskorað vald til þess að bregðast við fyrir hönd fyrirtækisins hverju sinni.

Hópurinn þarf að skipa fyrirfram og gæti hann til dæmis verið samsettur af framkvæmdastjóra, gæðastjóra og markaðsstjóra. Til vara gætu verið skrifstofustjóri, sölustjóri og markaðsmanneskja. Hópurinn þarf að koma reglulega saman, meta hvað af þeim atvikum sem hafa komið upp hefðu getað farið illa og velta fyrir sér viðbrögðum.

Lítið atvik getur mjög fljótt orðið að umfjöllunarefni fjölmiðla um allan heim enda hraðinn í þessum heimi mjög mikill. Markviss boð- og samskipti skipta því öllu máli og hlutverk hópsins er að stýra þeim eins og hægt er. Það að koma reglulega saman eins og sagt er hér að ofan skiptir því öllu þar sem það minnkar líkur á mistökum þegar slys verður og álag er mikið.

Fyrstu viðbrögð skipta miklu máli en þau geta meðal annars falist í eftirfarandi:

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvað gerðist?</li> <li>• Er búið eða þarf að kalla viðbragðshóp saman?</li> <li>• Tengjast fleiri ferðapjónustufyrirtæki atvikinu?</li> <li>• Hvar gerðist atvikið?</li> <li>• Er tengiliður/starfsmaður á staðnum?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eru einhverjir slasaðir eða láttnir?</li> <li>• Þarf að hafa samband við aðstandendur?</li> <li>• Tengiliður við fjölmiðla. Eru fjölmiðlar farnir að fjalla um atvikið eða er líklegt að svo verði? Mikilvægt að samskipti við fjölmiðla séu fyrirfram ákveðin og að fyrirtækið sé með einn talsmann.</li> </ul> |
|---|---|

Þegar slys eða atvik eiga sér stað er oft líttill tími til stefnu og þurfa vinnubrögð að vera fumlaus, skjótt og fagleg. Meðal þeirra hluta sem hafa má í huga eru eftirfarandi:

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lágmarkið tjónið með því að bregðast strax við að ná tökum á vandanum.</li> <li>• Kallið strax til viðbragðshópin.</li> <li>• Komið hreint fram frá upphafi. Vond frétt verður verri ef einhverju er haldið eftir. Hreinskilni og trúverðugleika þarf frá upphafi.</li> <li>• Ef þarf, leitið eftir utankomandi aðstoð til að greina og aðstoða, hlutlaus sýn getur skipt sköpum.</li> <li>• Upplýsið strax alla sem tengjast ykkur og atvikinu. Samstarfsaðila, starfsmenn, stjórn og hagsmunaðila eins og Ferðamálastofu og fleiri.</li> <li>• Ef senda á út tilkynningu frá fyrirtækinu er mikilvægt að vanda vel til hennar og hafa í huga ábyrgð fyrirtækisins.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ef fjölmiðlum er svarað með þögn eða „no comment“ gerir það ekkert annað en að gefa þá mynd að einhvað sé til staðar sem þarf að leynd. Ef þið vitið ekki svarið óskið þá eftir smá tíma til að útvega það.</li> <li>• Hafið alltaf til taks samantekt á stöðunni hverju sinni.</li> <li>• Fylgist með fréttaplutningi og sé um rangar fréttir að ræða skal hafa samband við viðkomandi fréttamann og óska eftir leiðréttingu.</li> <li>• Ef þarf að koma fram í viðtali skal undirbúa sig og ræða við fréttamann um hvað eigi að ræða. Fáid að lesa viðtalið yfir sé það möguleiki.</li> <li>• „Okkar á milli“ er eitthvað sem á einungis heima í bíómyndum.</li> </ul> |
|--|---|



## HJÁLPARGÖGN, áætlanir og gátlistar

- Segið alltaf sannleikann, sýnið mannlegu hliðina og biðjist afsökunar ef þarf.
- Verið skýrmælt og stuttur og notið ekki sérhæfð orð né notið grín eða fíflaskap.

## 8 Dæmi um öryggisáætlanir

Hér eru sett upp dæmi um öryggisáætlanir fyrir ferðir hjá tveimur ferðaþjónustufyrirtækjum. Tekið skal skýrt fram að ekki er um fullunnar áætlanir að ræða heldur frekar hugmyndir til þeirra sem ætla að vinna slíkar áætlanir í samræmi við það efni sem hér hefur verið sett fram.

### 8.1 Ferð að Gullfossi og Geysi

Fyrri öryggisáætlunin er fyrir ferð á Gullfoss og Geysi; áhættumat, verklagsreglur, viðbragðsáætlun og atvikaskýrsla.

#### 8.1.1 Áhættumat

Framkvæmt af Jóni Jónssyni gæðastjóra 01.06.2013. Eins og sjá má á meðfylgjandi áhættumati eru hætturnar ekki af mörgum toga, helst fall í stiga eða gljúfur en getur þó vissulega verið alvarlegt.

Tafla 8 Áhættumat dæmi 1

Áhættumat	Dags	1. júní 2013				
	Þjónusta / vara	Gullfoss og Geysir				
	Ábyrgðaraðili	Jón Jónsson				
Hættu	Lýsing áhættu	Stýringar	Alvarleiki	Líkur	Áhættugildi	Aðgerðir
Högg	Bílbelti ekki notað í hópbifreið	Engar	3	1	3	Já
Fall af hærri stað	Hras í þrepi hópbifreiðar	Engar	2	1	2	Nei
Fall á jafnsléttu	Hras á göngustíg	Verklagsreglur	1	2	2	Nei
Fall á jafnsléttu	Hras í tröppum	Verklagsreglur	2	1	2	Nei
Fall af hærri stað	Fall í klettum við foss	Öryggismerkingar á svæðinu, verklagsreglur	3	1	3	Nei
Hiti eða kuldi	Bruni þegar stigið er í hver við Geysi	Girðingar og merkingar á svæðinu	2	2	4	Já

Í tveimur tilfellum var talin ástæða til að gera úrbætur:

Tafla 9 Aðgerðir dæmi 1

Aðgerðir	Dags	1. júní 2013					
	Þjónusta / vara	Gullfoss og Geysir					
	Ábyrgðaraðili	Jón Jónsson					
Ábyrgð	Áhætta	Aðgerðir til að draga úr áhættu	Áætluð lok	Staða	Alvarleiki	Líkur	Áhættugildi
JJ	Bílbelti ekki notað í hópbifreið	Leiðsögumaður yfirfari við upphaf ferðar	15. júní 2013	Lokið	3	1	3
JJ	Bruni þegar stigið er í hver við Geysi	Farþegar fá leiðbeiningar áður en farið er úr rútu	1. júlí 2013	Lokið	2	1	2

#### 8.1.2 Verklagsreglur

Þessar verklagsreglur voru útbúnar af gæðastjóra, yfirleiðsögumanni og leiðsögumanni í lok maí 2013. Þær innihalda búnaðarlista ferðar, gátlista leiðsögumanns og almenn atriði er varða framkvæmd ferðar.

#### Búnaðarlisti:

- Sjúkrataska
- Farsími
- Teppi
- Mappa leiðsögumanns (gátlistar, tengiliðir, eyðublað atvikaskýrslu)

**Gátlisti fyrir ferð:**

- Taka með farþegalista og „vouchera“
- Kanna hleðslu á farsíma
- Fara yfir búnaðarlista
- Staðfesta ástand á rútu með bílstjóra

**Gátlisti í ferð:**

- Kynna ferðina, leiðsögumann og bílstjóra
- Minna á notkun bílbelta
- Segja frá tímasetningum
- Við komu á bílastæði á að taka fram tímalengd á stoppi
- Við komu á bílastæði á að fara yfir helstu hættur s.s. tröppur, hálán stíg, kletta og heitir hverir.

**Leiðsögumenn skulu hafa lokið eftirfarandi námskeiðum:**

- Fyrsta hjálp 1 (Landsbjörg)
- Öryggi í ferðum (fyrirtækið heldur sjálft)

**8.1.3 Viðbragðsáætlun**

Viðbragðsáætlun þessi var samin af gæðastjóra og Jónatan Jónatanssyni sérfræðingi. Sjá einnig dæmi um myndræna viðbragðsáætlun.

- Tryggja öryggi á slysstað
- Hringja í 112
- Gefa upp staðsetningu og hvar við Gullfoss slysið er, vísa til staðsetningar húsa og bílastæða
- Senda farþega til að leita að landverði svæðisins til aðstoðar
- Senda farþega til að sækja rútabílstjóra – fá rútabílstjóra til að sjá um aðra farþega – safna þeim saman á veitingastað og bjóða kaffi og með því.
- Fylla út atvikaskýrslu

**8.1.4 Atvikaskýrsla**

Hér á næstu blaðsíðum fylgir dæmi um útfyllta atvikaskýrslu. Atvikið sem um ræðir er þegar farþegi fellur í tröppunum sem liggja frá efra bílastæði að því neðra.

Útfylltar atvikaskýrslur eru ekki hluti af öryggisáætlun en fylgja hér með sem dæmi.

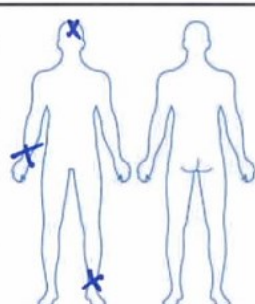
## Atvikaskýrsla

### 1. Almennar upplýsingar

Alvarleiki atviks: Slys <input checked="" type="checkbox"/> "Næstum því" slys _____ Annað: _____
Tímasetning atviks: 20.07.11 Skráð af: S.S. Stjórnandi ferðar: J.J. Nafn ferðar: GULLFOSS
Staðsetning atviks: Tröppur frá efra bílastæði GPS hnit: N _____ og V _____
Lýsing á atviki: KONAN FELLUR Í TRÖPPUNUM OG RULLAR NIÐUR 3-4 TRÖPPUR
Til hvaða aðgerða greip stjórnandi: SETTI FARÞEGA Í HENDUR BÍLSTJ. STJÓRNADI Á STAÐNUM, HR Á 112, LET SÆKJA LANDVÖRÐ

### 2. Persónulegar upplýsingar atlugið að nota skal eitt eyðublað á hvern einstakling



Nafn farþega: JANA JÓNSDÓTTIR Sími: 123456 Netfang: jona@jona.is
Lýsing á áverka: ÁVERKI Á ÖKKL, HEILAHREISTINGUR?, HANDLEGGSBROT
Merkið inn á teikninguna staðsetningu á áverkum
Var viðkomandi fluttur á sjúkrahús. Já <input checked="" type="checkbox"/> Nei _____ Hafnað af viðskiptavini _____
Fluttur með sjúkrahil. Já <input checked="" type="checkbox"/> Nei _____ Fluttur hvernig _____
Lögregla kölluð til. Já <input checked="" type="checkbox"/> Nei _____
Aðrir viðbragðsaðilar, hverjir: ENGIR



### 3. Farþegar

Purftu aðrir farþegar á áfallahjálp að halda? Já _____ Nei <input checked="" type="checkbox"/>
Var áfallahjálp boðin fram? Já <input checked="" type="checkbox"/> Nei _____ Farþegar afþökkuðu <input checked="" type="checkbox"/>
Aðrar ráðstafanir gerðar varðandi farþega: DDÞIÐ Í KAFFI OG MEO ÞVI
Sjónarvottar að atviki:
Nafn: JOAN DOE Sími: 123456 Netfang: jd@jd.is Þjóðerni: GER
Nafn: JOHANNA DOE Sími: 123456 Netfang: " Þjóðerni: "
Nafn: _____ Sími: _____ Netfang: _____ Þjóðerni: _____
Nafn: _____ Sími: _____ Netfang: _____ Þjóðerni: _____

4. Stjórnun

Stjórnanda fyrirtækis tilkynnt? Hverjum? <u>FRAMKVÆMDASTJÓRA</u>	
Tímasetning tilkynningar <u>14:30</u>	
Tryggingarfélagi tilkynnt um atvikið? Já <input checked="" type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	
Annað sem þarf að koma fram:	
 Undirskrift þess er skýrslu ritaði	 Undirskrift stjórnanda ferðar ef annar
Aðgerðir sem gripið var til í framhaldi af atviki ef einhverjar:	
<u>ÍTREKA ENN DÆTUR. FYRIR FARÐEĞUM AÐ</u> <u>FARA VÁRLEGA - SJA VERKLAGSREGLUR</u>	

Mynd 9 Útfyllt atvikaskýrsla dæmi 1

## 8.2 Vélsleðaferð á jökul

Seinna dæmið sem hér er sett upp er öryggisáætlun fyrir fyrirtækið Sleðaferðir ehf. Tekið skal skýrt fram að ekki er um fullunna áætlun að ræða heldur frekar hugmynd til þeirra sem ætla að vinna slíkar áætlanir í samræmi við það efni sem hér hefur verið sett fram.

Hér er gerð öryggisáætlun fyrir snjósleðaferð á jökul (2 klst), hún inniheldur áhættumat, verklagsreglur, viðbragðsáætlun og atvikaskýrslu (eyðublað). Öryggisáætlunina á að endurskoða í maí ár hvert en oftast ef þörf er, t.d. ef atvik á sér stað í ferð.

### 8.2.1 Áhættumat

Framkvæmt af gæðastjóra 01.06.2013

Eins og sjá má á meðfylgjandi áhættumati er ef til vill ekki margt að varast en afleiðingar slyss/atviks geta verið alvarlegar.

Tafla 10 Áhættumat dæmi 2

Áhættumat	Dags	1. júní 2013				
	Þjónusta / vara	Vélsleðaferð á jökull				
	Ábyrgðaraðili	Jón Jónsson				
Hættu	Lýsing áhættu	Stýringar	Alvarleiki	Líkur	Áhættugildi	Aðgerðir
Högg	Hnykkir vegna hrossings í akstri að skála	Verklagsreglur (leiðsögumaður á að vara við)	1	1	1	Nei
Högg	Árekstur sleða	Verklagsreglur (hraðatakörkun, hópar)	2	1	2	Nei
Fall af hærri stað	Farþegi fellur í sprungu	Viðbragðsáætlun	3	1	3	Já
Týnast	Farþegi verður viðskila við hóp	Viðbragðsáætlun	2	2	4	Já
Hiti eða kuldi	Farþegi ofkælist í ferð	Búnaðarlisti - fatnaður til láns.	1	1	1	Nei

Tafla 11 Aðgerðir dæmi 2

Aðgerðir	Dags	1. júní 2013					
	Þjónusta / vara	Vélsleðaferð á jökull					
	Ábyrgðaraðili	Jón Jónsson					
Ábyrgð	Áhætta	Aðgerðir til að draga úr áhættu	Áætluð lok	Staða	Alvarleiki	Líkur	Áhættugildi
AA	Farþegi fellur í sprungu	Leiðbeina um að fylgja slóð, meta leiðarval vikulega	1. júlí 2013	Lokið	3	1	3
BB	Farþegi verður viðskila við hóp	Fjarskipti leiðsögumanna	15. júlí 2013	Lokið	2	1	2

### 8.2.2 Verklagsreglur

Þessar verklagsreglur voru útbúnar af gæðastjóra, yfirleiðsögumanni og leiðsögumanni í desember árið 2012. Þær innihalda búnaðarlista ferðar, gátlista leiðsögumanns og almenn atriði er varða framkvæmd ferðar.

#### Búnaðarlisti:

- Sjúkrataska
- Farsími og fjarskiptatæki
- Teppa
- Mappa leiðsögumanns (gátlistar og tengiliðir)
- GPS tæki, snjóflóðaylir, snjóflóðastöng, skófla
- Fjallabjörgunarbúnaður til notkunar við sprungubjörgun

#### Gátlisti fyrir ferð:

- Taka með farþegalista og „vouchera“
- Fara yfir allan búnað og sjá hvort hann er í lagi
- Fara yfir búnaðarlista



- Fá staðfest ástand sleða frá umsjónarmanni
- Kanna veðurspá
- Kanna snjóalög með tilliti til snjóflóðahættu

**Gátlisti í ferð:**

- Kynna ferðina, leiðsögumann og bílstjóra
- Segja frá tímasetningum
- Kenna vel á sleða og hvernig skuli bregðast við óhöppum
- Fara yfir hegðun í hópakstri og hvernig eigi að bregðast við ef einhver verður viðskila.

**Kröfur til leiðsögumanna:**

- Þurfa að hafa lokið námskeiðunum Vettvangshjálpi í óbyggðum (WFR) , Rötun og Sprungubjörgun samanber kröfur VAKANS. Einnig er æskilegt að hafa lokið námskeiðunum Snjóflóð 1, Fjallamenska 1 og Vélsleðamaður 1 (Landsbjörg).
- Þurfa að hafa lokið 5 daga námskeiðinu Vélsleðaleiðsögumaðurinn (hjá Sleðaferðum ehf.)

**8.2.3 Viðbragðsáætlun**

Viðbragðsáætlun þessi var samin af gæðastjóra og Jónatan Jónatanssyni sérfræðingi. Sjá einnig dæmi um myndræna viðbragðsáætlun.

- Tryggja öryggi á slysstað
- Hringja í 112
- Gefa upp staðsetningu (lengd og breidd)
- Útskýra vel fyrir neyðarverði (112) aðstæður á staðnum og mat leiðsögumanns á því hvað þarf af björgum.
- Fá aðra starfsmenn á staðinn til að halda utan um aðra farþega
- Fylla út atvikaskýrslu

**8.2.4 Atvikaskýrsla**

Hér á næstu blaðsíðum fylgir dæmi um útfyllta atvikaskýrslu. Atvikið sem um ræðir er eftirfarandi: Í ferðinni verður farþegi viðskila við hópinn. Eftir skamma leit leiðsögumanns finnur hann viðkomandi sem hafði ekið fram af lítilli hengju. Honum er ekið á sjúkrahús á bíl fyrirtækis.

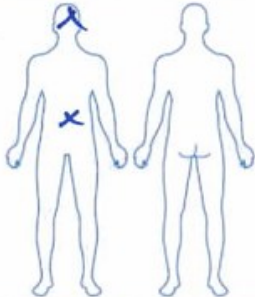
Útfylltar atvikaskýrslur eru ekki hluti af öryggisáætlun en fylgja hér með sem dæmi.

## Atvikaskýrsla

### 1. Almennar upplýsingar

Alvarleiki atviks: Slys <input checked="" type="checkbox"/>	"Næstum því" slys _____	Annað: _____
Tímasetning atviks: 01.01.13	Skráð af: S.S.	Stjórnandi ferðar: J.J.
Nafn ferðar: Jökull	Staðsetning atviks: 6km NA FRÁ SKÁLA	GPS hnit: N 64° 15,500 og V 21° 15,500
Lýsing á atviki: FARDEGI VERÐUR VIÐSKILA OG EKKUR FRAM AF HENGJU ÞEGAR Á LEIÐ TIL VAKA		
Til hvaða aðgerða greip stjórnandi: STÖÐVAÐI HÖPENN - KALLAÐI Á 112 - HÖF EFTIRBRENNSLAN		

### 2. Persónulegar upplýsingar athugið að nota skal sitt eyðublað á hverri einstakling

Nafn farþega: JOHN DOE	Sími: 123456	Netfang: JO@JO.BE
Lýsing á áverka: HEILA HRISTINGUR, MAMA VERKUR		
Merkið inn á teikninguna staðsetningu á áverkum		
Var viðkomandi fluttur á sjúkrahús. Já <input checked="" type="checkbox"/> Nei _____	Hafnað af viðskiptavini _____	
Fluttur með sjúkrahil. Já _____ Nei <input checked="" type="checkbox"/>	Fluttur hvernig: F.T. BÍL	
Lögregla kölluð til. Já <input checked="" type="checkbox"/> Nei _____		
Aðrir viðbragðsaðilar, hverjir: NEI		

### 3. Farþegar

Durftu aðrir farþegar á áfallahjálp að halda? Já _____ Nei <input checked="" type="checkbox"/>			
Var áfallahjálp boðin fram? Já _____ Nei <input checked="" type="checkbox"/> Farþegar afþökkuðu _____			
Aðrar ráðstafanir gerðar varðandi farþega: ENGAR			
Sjónarvottar að atviki:			
Nafn: GLEYMOST J	Sími: _____	Netfang: _____	Þjóðerni: _____
Nafn: _____	Sími: _____	Netfang: _____	Þjóðerni: _____
Nafn: _____	Sími: _____	Netfang: _____	Þjóðerni: _____
Nafn: _____	Sími: _____	Netfang: _____	Þjóðerni: _____

4. Stjórnun

Stjórnanda fyrirtækis tilkynnt? Hverjum? <u>VAR Á STAÐNUM</u>	
Tímasetning tilkynningar _____	
Tryggingarfélagi tilkynnt um atvikið? Já _____ Nei <u>X</u>	
Annað sem þarf að koma fram: _____ _____ _____	
<u>DD</u>	<u>DD</u>
Undirskrift þess er skýrslu ritaði	Undirskrift stjórnanda ferðar ef annar
Aðgerðir sem gripið var til í framhaldi af atviki ef einhverjar: _____ _____ _____ _____	

Mynd 10 Útfyllt atvikaskýrsla dæmi 2

## **9 Gerð öryggisáætlana í ýmsum tegundum ferðapjónustu**

Hér á eftir fara dæmi um hvað ber að hafa í huga við gerð öryggisáætlana í hinum ýmsu tegundum ferðapjónustu.

## 9.1 Gönguferðir í þéttbýli

### Áhættumat

Gönguferðir í þéttbýli eru ekki endilega hættuminni afþreying en til dæmis gönguferðir til fjalla. Hættur eru bara aðrar og því megum við ekki vanmeta mikilvægi þess að gera áhættumat. Hættur sem allir þekkja og vara sig á dags daglega geta gleymst þegar þátttakendur hlusta dolfallnir á leiðsögumann eða stíga skref aftur á bak til að sjá betur þann stað sem hann bendir á.

Neðangreindar spurningar eru dæmi um það sem spyrja má að þegar áhættumat í þessum flokki er gert.

- Þekkja allir hvernig umferðin gengur fyrir sig, líka þeir sem eru vanir vinstriumferð eins og t.d. Bretar?
- Eru börn með í för sem geta hlaupið frá hópnum?
- Er farið um brattar tröppur eða hála gangstéttar?
- Er farið yfir umferðapungar götur?
- Eru farþegar rétt útbúnir?

### Verklagsreglur

Líklegt má telja að það fyrsta sem fram komi í verklagsreglunum sé lýsing á hæfi þeirra leiðsögumanna sem stýra ferðum sem þessum. Sem hluti af gæðapjónustu má reikna með að gerðar séu kröfur um marktæka þekkingu og reynslu af gönguferðum með hópa í þéttbýli. Fyrirtæki geta einnig sett fram kröfur um þekkingu eins og skyndihjálpar- eða fyrstu hjálparnámskeið. Í 8. grein í Leiðbeinandi reglum um öryggismál ferðaskipuleggienda og ferðaskrifstofa er gönguferðum skipt í fimm flokka þar sem fram kemur hvaða kröfur eru gerðar til leiðsögumanna í hverjum flokki:

- Gönguferðir á skriðjökklum
- Gönguferðir á jökklum og erfiðu fjalllendi
- Gönguferðir á hálendi og í óbyggðum
- Gönguferðir í dreifbýli
- Gönguferðir í þéttbýli

Sjá einnig sértæk viðmið VAKANS.

Gátlisti leiðsögumanns, þar sem fram kemur nauðsynlegur búnaður, er einnig hluti af verklagsreglum. Sem dæmi um búnað má nefna síma, skyndihjálpartösku, vesti til að einkenna leiðsögumanninn o.fl. Með tilliti til öryggis- og gæðamála er mikilvægt að hafa viðmið um hlutfall varðandi fjölda farþega á hvern leiðsögumann. Eins ætti í verklagsreglum að koma fram kröfur um búnað þátttakenda og hvernig þeim er komið á framfæri t.d. á vefsíðu. Að síðustu getur áhættumat leitt í ljós möguleika á hættum sem ræða þarf sérstaklega við farþega og þá verður slíkt að koma fram í verklagsreglum.

### Viðbragðsáætlun

Kosturinn við gönguferð í þéttbýli er sá að yfirleitt er stutt í sérhæfða aðstoð. Eigi að síður þarf leiðsögumaður að fást við og stjórna ástandinu í þann tíma sem tekur aðstoð að komast á staðinn. Viðbragðsáætlunin þarf því að taka á því sem þar getur komið upp. Fyrst og fremst þarf að horfa til þess að sinna þeim sem verður fyrir óhappi eða slysi en einnig þarf að sinna öðrum í hópnum. Það er ekki síst á þessum stundum sem nauðsynlegt er að fjöldi farþega á hvern leiðsögumann sé hóflegur. Setja þarf í viðbragðsáætlun hvort fleiri starfsmenn eru strax kallaðir til, hvernig bregðast eigi við varðandi mögulega áfallahjálpar eftir atvikið, en það að hitta hópinn og spjalla saman væru góð fyrstu viðbrögð.

### Atvikaskýrsla

Alltaf skal fylla út atvikaskýrslu eigi sér stað slysi eða alvarlegt atvik þar sem mögulega hefði getað farið verr.

## 9.2 Gönguferðir í dreifbýli og óbyggðum

### Áhættumat

Þegar útbúið er áhættumat í gönguferðum er ekki nóg að þeir sem það framkvæma þekki vöruna vel, heldur þurfa þeir einnig að þekkja eins vel og hægt er það svæði sem gengið er um. Aldrei er hægt að sjá fyrir öll þau óhöpp sem hugsanlega geta orðið í íslenskri náttúru.

Eftirfarandi spurningar eru dæmi um það sem spyrja má að þegar áhættumat í þessum flokki er gert. Þetta er í raun fyrsta skrefið og verið að spyrja spurninga sem gefa vísbendingar um hvar hætta kann að leynast:

- Er gengið meðfram gljúfrum eða í gljúfrum?
- Er vaðið yfir straumharðar ár?
- Er gengið í háu fjallendi þar sem gæta þarf sérstaklega að veðri?
- Eru gönguleiðir langar?
- Eru gönguleiðir brattar?
- Er mikið um laust undirlendi?
- Hversu langt er í bjargir?
- Annað?

### Verklagsreglur

Líklegt má telja að það fyrsta sem fram komi í verklagsreglunum sé lýsing á hæfi þeirra sem fara í ferðir sem þessar. Sem hluti af gæðapjónustu má reikna með að gerðar séu kröfur um marktæka þekkingu og reynslu af gönguferðum í fjall- og hálendi. Rétt menntun þarf að vera til staðar, gönguleiðsögunám eða almennt leiðsögunám og ýmis námskeið að auki. Í grein 8.1 í Leiðbeinandi reglum um öryggismál ferðaskipuleggjenda og ferðaskrifstofa er gönguferðum skipt í fimm flokka þar sem fram kemur hvaða kröfur eru gerðar til leiðsögumanna í hverjum flokki:

- Gönguferðir á skriðjöklum
- Gönguferðir á jöklum og erfiðu fjallendi
- Gönguferðir á hálendi og í óbyggðum
- Gönguferðir í dreifbýli
- Gönguferðir í þéttbýli

Sjá einnig sértæk viðmið VAKANS.

Búnaðarlisti fyrir viðskiptavini er nauðsyn og búnaðarlisti leiðsögumanns einnig. Á honum mætti t.d. sjá fyrstu hjálpartösku, fjarskiptatæki eins og Tetra, VHF stöð eða gervihnattasíma. Að sjálfsögðu væri á listanum GPS tæki, áttaviti, kort og fleira í þeim dúr.

Að skrá fjölda starfsmanna á hvern x fjölda viðskiptavina væru góð vinnubrögð en víða eru reglur um að ef fjöldi í hóp er orðinn 12 - 16 þurfi tvo leiðsögumenn. Því fleiri eða erfiðari "hættur" sem koma úr áhættumatinu því ríkari er krafan á að verklagsreglur taki af allan vafa. Sé til dæmis langt í bjargir, þ.e. langt í viðbragðsaðila, er líklegt að fyrirtæki vilji skoða þörfina á tveimur leiðsögumönnum, gerðar séu meiri kröfur um þekkingu leiðsögumanns og hvaða fjarskiptatæki hann hefur með sér.

### Viðbragðsáætlun

Viðbragðsáætlun í þessum flokki fer mikið eftir staðsetningu gönguferðarinnar. Eðlilega gerir það mun meiri kröfur til leiðsögumanns að vera á gangi á Öskjuvegi en á Laugaveginum sunnanverðum. Óhapp eins og ef farþega skrikar fótur á göngu niður Jökultungu á Laugavegi og snýr eða brýtur ökkla á t.d. að vera hægt að sjá fyrir með ofangreindum punktum varðandi brattlendi, laust undirlendi og langt í bjargir. Því er nauðsynlegt að leiðsögumaður sé með þekkingu, reynslu og réttan búnað fyrir þess háttar aðstæður.

Hér þarf að athuga hvornig kallað væri eftir hjálp, ef til dæmis fjarskiptatæki virka ekki, hvaða leiðir aðrar eru færar, hvort lagt er upp með að flytja sjúklinga neðar á sléttlendi, hvort farþegar eru sendir upp í brekkuna til að hindra að þeir sem komi að valdi grjóthruni o.s.frv.



### **Atvikaskýrsla**

Á alltaf að fyllast út ef atvik verður. Lítil hrösun einn daginn getur orðið að alvarlegu slysi síðar og með því að nýta atvikaskýrslu til að læra af má koma í veg fyrir frekari slys á sama stað. Hér mætti sjá fyrir sér að atvikaskýrsla gæti orðið til þess að leið væri breytt, starfsmönnum fjölgað eða eitthvað annað sem minnkar áhættu þjónustunnar.

### 9.3 Gönguferðir á skriðjökum (harður ís)

#### Áhættumat

Þegar þjónusta í þessum flokki er metin þarf að horfa vel til leiðarinnar sem valin er. Matið getur aldrei verið rétt nema sama eða mjög svipuð leið sé farin með viðskiptavinum hverju sinni. Sé breytt út af leiðinni geta verið hættur sem áhættumatið tekur ekki á og þannig er viðskiptavinum ef til vill stefnt í óþarfa hættu. Starfsmenn kunna þó að hafa reynslu og þekkingu til að takast á við slíkt.

Þær spurningar sem spyrja þarf varðandi áhættumat í þessum flokki geta verið:

- Eru sprungur eða svelgir sem vara þarf sérstaklega við?
- Er mikill halli á leiðinni þar sem sérstaklega þarf að huga að viðskiptavinum?
- Er búnaðurinn t.d. broddar sá auðveldasti/besti í ferðir sem þessar?
- Er farið nálægt bröttum hlíðum sem getur runnið úr?
- Er farið undir kletta?
- Annað?

#### Verklagsreglur

Fyrir ferðir sem þessar má reikna með að stór hluti verklagsreglna fjalli um það hvernig farið er yfir öryggisatriði með viðskiptavininum áður en í gönguna er farið. Þannig ættu verklagsreglur að lýsa því hvernig starfsmenn sýna viðskiptavinum hvernig eigi að ganga á broddum, hvernig bregðast á við ef einhver fellur, hversu mikilvægt er að fylgja og hlýða leiðsögumanninum og fleira í þeim dúr.

Þá ætti að koma fram hvaða búnaður er með í ferð svo sem sprungubjörgunarbúnaður, fjarskipta og fyrstuhjálparbúnaður og fleira. Menntun og reynsla starfsmanna þarf einnig að koma fram og er sjálfgefið að starfsmenn þurfi að búa yfir mikilli reynslu af ferðalögum á skriðjökum (klifri) og félaga- og sprungubjörgun. Einnig þurfa þeir að hafa reynslu í að ferðast með viðskiptavinum um jökla, ekki síst hvernig leiðsegja skuli með það í huga að viðskiptavinurinn upplifi ferðina eins örugga og hægt er. Að hafa lokið námi í fjallaleiðsögn eða einhverju sambærilegu hlýtur að teljast mikill kostur. Í grein 8.1 í Leiðbeinandi reglum um öryggismál ferðaskipuleggjenda og ferðaskrifstofa er gönguferðum skipt í fimm flokka þar sem fram kemur hvaða kröfur eru gerðar til leiðsögumanna í hverjum flokki:

- Gönguferðir á skriðjökum
- Gönguferðir á jökum og erfiðu fjalllendi
- Gönguferðir á hálendi og í óbyggðum
- Gönguferðir í dreifbýli
- Gönguferðir í þéttbýli

Sjá einnig sértæk viðmið VAKANS

Afar brýnt er að sett séu fram viðmið um fjölda viðskiptavina á hvern leiðsögumann .

#### Viðbragðsáætlun

Ennþá er þessi grein afþreyingar stunduð á fáum jökum, fyrst og fremst á Svínafellsjökli og Sólheimajökli og henta báðir ágætlega til þess, stutt í bjargir og að vegi. Í viðbragðsáætlun þarf að koma fram hvernig staðið er að björgun ef óhapp verður. Er kallað eftir aðstoð viðbragðsaðila eða er næg þekking og mannaflí á staðnum miðað við það óhapp sem við er að fást? Hvernig er staðið að aðstoð við aðra sem í hópnum eru? Hvaða leiðir á jöklinum eru færar/bestar til að flytja þann sem varð fyrir óhappinu? Hvar getur þyrlla lent ef óhappið er alvarlegt? Er hægt að koma farartækjum að á einhvern hátt og fleira í þessum dúr.

#### Atvikaskýrsla

Á alltaf að fyllast út ef atvik verður. Lítil hrösun einn daginn getur orðið að alvarlegu slysi síðar og með því að nýta atvikaskýrslu til að læra af má koma í veg fyrir frekari slys á sama stað. Hér mætti sjá fyrir sér að atvikaskýrsla gæti orðið til þess að leið væri breytt, starfsmönnum fjölgað eða eitthvað annað sem minnkar áhættu þjónustunnar.



## 9.4 Gönguferðir á jöklum og erfiðu fjallendi

### Áhættumat

Eins og í flokknum hér á undan er mikilvægt að áhættumatið sé gert fyrir hverja þá leið/ferð sem farin er. Sé mikið breytt út af leiðinni á áhættumatið síður við og viðskiptavinir geta verið settir í óþarfa hættu.

Spurningar sem eiga hér við eru til dæmis:

- Er ferðast yfir sprungusvæði?
- Eru dagleiðir hæfilegar?
- Eru þekkt veðravíti á leiðinni?
- Er ferðast á besta árstíma hverju sinni?
- Er snjóflóðahætta?
- Er ferðast á besta tíma sólarhringsins?
- Annað?

### Verklagsreglur

Notast er við niðurstöður áhættumatsins til að smíða verklagsreglur eins og ætíð. Reynsla og þekking starfsmanna þarf að vera góð, til að mynda mikil reynsla af ferðalögum á og yfir jökla á öllum árstímum. Fjallaleiðsögunám er kostur svo og annað leiðsögunám að viðbættum námskeiðum eins og Fjallamennska, GPS, Snjóflóðaleit, Vettvangshjálpi óbyggðum (WFR), Ferðamennska og Rötun svo eitthvað sé nefnt. Í grein 8.1 í Leiðbeinandi reglum um Öryggismál ferðaskipuleggjenda og ferðaskrifstofa er gönguferðum skipt í fimm flokka þar sem fram kemur hvaða kröfur eru gerðar til leiðsögumanna í hverjum flokki:

- Gönguferðir á skriðjöklum
- Gönguferðir á jöklum og erfiðu fjallendi
- Gönguferðir á hálendi og í óbyggðum
- Gönguferðir í dreifbýli
- Gönguferðir í þéttbýli

Sjá einnig sértæk viðmið VAKANS

Í þjónustu sem þessari er mikilvægt að í verklagsreglum komi fram hvernig upplýsa á viðskiptavini um búnað og getu sem þeir þurfi að hafa. Að sama skapi er mikilvægt að í verklagsreglum sé fjallað um búnað leiðsögunnans til dæmis sprungubjörgunarbúnað, línur og belti, fyrstu hjálparbúnað og fjarskipta- og staðsetningartæki. Góðir gátlistar sem nota má til að fara yfir búnað hóps, einstaklinga og jafnvel yfir þau matvæli sem taka á meðferðis skipta miklu. Einnig er mikilvægt að verklagsreglurnar innihaldi gátlista um hluti sem þarf að skoða áður en lagt er í ferðina. Þar má nefna veðurspár, aðstæður á svæðinu og fleira slíkt.

### Viðbragðsáætlun

Leiða má líkur að því að erfiðasti hluti viðbragðsáætlunarinnar sé hversu langt er í bjargir, sérstaklega ef veður eru válynd. Það gerir enn meiri kröfur til starfsmanna, að þeir hafi þekkingu og reynslu til að sinna viðskiptavinum sem orðið hafa fyrir óhappi því löng bið getur orðið eftir aðstoð. Einnig þarf viðbragðsáætlunin að taka á því hvernig fyrirtækið styður við hópinn fari svo að einhver slasist og sé fluttur á brott en aðrir haldi ferð áfram. Á þetta við bæði í ferðinni og eftir hana. Líklegt er að fyrirtæki vilji líka hafa í viðbragðsáætluninni viðmið um það hversu alvarlegt óhapp þarf að vera til að hætta við ferð, koma sér sjálfir til byggða eða kalla til aðstoð, sé yfirleitt hægt að setja slík viðmið.

### Atvikaskýrsla

Á alltaf að vera fyllt út en í þjónustu sem þessari má reikna með að atvik sem verði vegna leiðarvals og aðstæðna geti nýst sérstaklega vel til framtíðar.

## 9.5 Skíðaferðir utan troðinna slóða

### Áhættumat

Að skíða í fjallendi, það er utan skipulagðra skíðasvæða er líklega ein af erfiðari tegundum afþreyingar sem stunduð er hérlendis. Þar erum við fyrst og fremst að horfa til þess að snjóflóðahætta getur verið mikil á þeim stöðum sem skíðað er. Líklegt er að áhættumat beinist fyrst og fremst að þeim þætti, en margt annað á hér einnig heima. Fyrirtæki sem bjóða þessa afþreyingu hafa að öllu jöfnu hæft starfsfólk í sínum röðum sem hefur hlotið sérstaka þjálfun í að meta hættur á skíðaleiðum. Meðal spurninga sem spyrja má í áhættumatinu eru t.d.:

- Er farið með þyrlu og eru hættur við inn- og útgöngu úr henni?
- Er skíðað nálægt giljum eða klettum?
- Er skíðað nálægt bjargbrúnum sem liggja að sjó?
- Er skíðað yfir eða hjá þekktum snjóflóðastöðum?

### Verklagsreglur

Í verklagsreglum fyrirtækja í þessum flokki má telja líklegt að gerð sé rík krafa um reynslu og menntun leiðsögumanna. Mikil reynsla á skíðum í fjallendi auk menntunar í snjóflóðafræðum er líklega það sem sóst er eftir. Námskeið eins og Snjóflóðaleit og Vettvangshjálpi í óbyggðum eru námskeið sem leiðsögumenn ættu að hafa sótt. Í grein 8.2 í Leiðbeinandi reglum um öryggismál ferðaskipuleggjenda og ferðaskrifstofa er skíðaferðum skipt í tvo flokka þar sem fram kemur hvaða kröfur eru gerðar til leiðsögumanna í hvorum flokki:

- Skíðaferðir á skíðasvæðum/troðnum slóðum
- Skíðaferðir utan troðinna slóða

Sjá einnig sértæk viðmið VAKANS.

Verklagsreglur ættu að innihalda gátlista varðandi undirbúning ferða m.t.t. veðurs og aðstæðna á staðnum, þá sérstaklega dagana áður en ferðin er framkvæmd. Allt eins má gera ráð fyrir því að í einstaka tilfellum þurfi leiðsögumaður að fara á staðinn og taka snjóprófil eða a.m.k. gera slíkt í upphafi ferðar. Gátlistar varðandi búnað leiðsögumanns og farþega ættu að vera hluti af þessum reglum en á slíkum listum þarf m.a. að koma fram að hver þátttakandi þarf að vera útbúinn með snjóflóðayfli, skóflu og snjóflóðastöng. Jafnvel ætti a.m.k. leiðsögumaður að vera með uppblásanlegan snjóflóðabakpoka eða snjóflóðalunga og að sjálfsgöðu fjarskiptabúnað, fyrstu hjálparbúnað o. fl. Skíðareynsla þátttakenda þarf að vera allnokkur og í verklagsreglum væri æskilegt að fram kæmi á hvaða hátt þær kröfur eru kynntar þátttakendum. Fjöldi farþega á hvern leiðsögumann ætti einnig að koma fram svo og hvernig farið er með farþegum yfir tilhögun ferðar, öryggisatriði og hvernig brugðist skuli við beri eitthvað út af upprunalegri áætlun.

### Viðbragðsáætlun

Í þessum flokki er oft langt í bjargir og fari eitthvað úrskaiðis getur þurft mjög sérhæfðar bjargir, enda aðstæður oft mjög erfiðar. Það leggur ríka skyldu á leiðsögumann að geta brugðist skjótt og faglega við ef óhapp á sér stað. Vönduð viðbragðsáætlun ásamt marktækri reynslu ætti að tryggja slík vinnubrögð. Koma þarf fram hver fyrstu viðbrögð eru og ætíð skal hafa í huga að tryggja öryggi annarra en þeirra er lentu í óhappinu áður en haldið er til aðstoðar. Viðbragðsáætlunin þarf að innihalda hvernig staðið er að því að kalla til hjálpi, hvernig öðrum þátttakendum er sinnt, hvernig aðkoma sérhæfðra bjarga er undirbúin og þá sérstaklega ef um þyrlu er að ræða. Einnig þarf að koma fram í viðbragðsáætlun hvernig standa skal að flutningi þess sem verður fyrir óhappi ef þörf krefur og hvernig staðið skuli að fyrstu viðbrögðum í leit í snjóflóði. Í stuttu máli má segja að töluverðar kröfur þurfi að gera til viðbragðsáætlana í þessum flokki og ekki síður til þeirra sem eftir þeim starfa. Snjóflóð eru helsta og alvarlegasta hættan sem er til staðar og lendi menn í slíkum aðstæðum þarf skjót og fagleg viðbrögð því mínútur skipta hér miklu máli.

### Atvikaskýrsla

Alltaf skal fylla út atvikaskýrslu eigi sér stað slys, næstum því slys eða atvik sem getur orðið að slysi síðar meir.

## 9.6 Náttúruskoðun (hvalir, selir, fuglar, refir og önnur villt dýr)

### Áhættumat

Að sumu leyti er erfitt að gera áhættumat í þessum flokki því staðsetning þjónustunnar ræðst oft af því sem skoða á. Ekki er víst að hún sé hin sama dag eftir dag. Eigi að síður er hægt að gera áhættumat sem tekur á flestum þáttum enda aðstæður oftast svipaðar. Þannig eru selir oftast í flæðarmáli, hvalir skoðaðir frá bát, fuglar af bát eða af brúnum, við björg og svo framvegis.

Spurningar sem átt geta við eru því til dæmis þessar:

- Eru hállir stigar í skipinu?
- Er handrið of lágt eða hættulegt á skipinu?
- Eru mikið af hállum steinum í fjörunni eða má velja aðra aðkomu?
- Er hætta á hruni úr fuglabjörgum?
- Hversu öruggar eru brúnir, hversu nálægt má fara að brún?
- Getur mannþröngin skapað hættu, má dreifa henni?
- Annað?

### Verklagsreglur

Farþegaskip þurfa að þjálfa sína starfsmenn hjá Slysavarnaskóla sjómanna og eftirlit með þeim er gott á vegum Siglingastofnunar. Þau þurfa m.a. að skila öryggisáætlunum til stofnunarinnar þar sem tekið er á öllum helstu þáttum sem hér eru rædd.

Þættir sem koma ættu fram í verklagsreglum eru þjálfun og menntun starfsmanna. Sjá t.d. sértæk viðmið VAKANS. Auk þess má nefna búnaðarlista leiðsögumanns og farþega. Slíkum búnaðarlistum þarf að koma á framfæri á heimasíðum eða öðrum stöðum þar sem þjónustan er keypt. Einnig má nefna atriði eins og hvar telst ekki æskilegt að fara með farþega, miðað við aðstæður. Það gæti t.d. verið að á tilteknum stað sé ekki æskilegt að fara með hóp í selaskoðun nema þegar flóð er og svo framvegis. Æskilegt er að fram komi hlutfall starfsmanna á fjölda viðskiptavina.

### Viðbragðsáætlunin

Eitt það fyrsta sem á að vera í hverri viðbragðsáætlun er það hvernig skal kalla eftir aðstoð. Þá er að sinna þeim sem fyrir óhappinu varð eins fljótt og auðið er svo og öðrum farþegum sem í hópnum eru. Þá þarf að athuga hvort fyrirtækið eigi að senda fleiri starfsmenn á vettvang. Þar sem hluti af þjónustunni í þessum flokki fer fram við sjó eða vötn þarf að koma mjög vel fram hvernig á að bregðast við ef einhver fellur í sjó eða vatn. Í hvaða tilfellum og á hvaða svæði má fara eftir farþegum til að bjarga þeim og í hvaða tilfellum ekki. Öryggi starfsmanna og annarra farþega þarf alltaf að tryggja svo ekki skapist frekari hætta. Þetta er grundvallaratriði allrar björgunar. Í flokki sem þessum þar sem afþreyingin fer gjarnan fram við vötn, sjó, kletta og bjargbrúnir þarf áhættumat að vera vandað, starfsmenn vel þjálfaðir og viðbragðsáætlunin stór hluti af þjálfun starfsmanna.

### Atvikaskýrsla

Alltaf skal fylla út atvikaskýrslu hvort sem atvikið er stórt eða lítið. Mikilvægt er að hún sé nýtt til að bæta þjónustu, lágmarka hættu og auka þannig gæði fyrirtækis.

## 9.7 Ferðir á vélsleðum, fjórhjólum, jeppum og mótórhjólum

### Áhættumat

Í þeim tilfellum sem hægt er verður áhættumatið að fjalla um þá leið sem farin er hverju sinni. Algennt er að eknar séu sömu leiðir í skipulögðum fjórhjólaferðum og jafnvel á öðrum ökutækjum og það því nokkuð auðvelt. Í þeim tilfellum sem það á ekki við verður eigi að síður að framkvæma eins nákvæmt áhættumat og hægt er. Nokkra punkta má hafa í huga til að auðvelda þá vinnu svo sem að benda á æskilega eða óæskilega slóða og vegi.

Þær spurningar sem leita þarf svara við í áhættumati þessa flokks eru til dæmis:

- Eru allir þátttakendur með ökuréttindi á viðeigandi tæki?
- Eru þátttakendur með reynslu af akstri þessara tækja?
- Er ekið um sprungusvæði (vélsleðar, jeppar)?
- Þekkjja þátttakendur rétt viðbrögð ef þeir verða viðskila við hópinn?
- Er réttur útbúnaður á tækjunum (talstöð, varmapoki, neyðarblys o.þ.h.)?
- Er búið að kynna sér aðstæður m.t.t. snjóflóðahættu?
- Er nægilegur öryggisbúnaður fyrir allan hópinn?
- Eru brekkur, hengjur eða annað sem valda hættu?
- Er búið að kynna sér færð og veðurspá?
- Annað?

### Verklagsreglur

Erfitt kann að vera að koma upplýsingum til tilvonandi þátttakanda en það er eigi að síður nauðsynlegt. Búnaður þeirra og þá fyrst og fremst fatnaður skiptir miklu máli ef óhapp verður. Hægt er að koma þessu á framfæri á heimasíðu eða senda póst til viðkomandi ef tími gefst til. Hið fyrsta sem fyrirtæki í þessum flokki vilja hafa í sínum verklagsreglum er líklega að kanna aðstæður á svæðinu. Undir það flokkast veðurspá, mat á snjóflóðahættu, ástand sprungusvæða og fleira í þeim dúr.

Búnaður leiðsögumanns ætti að koma fram og þá jafnvel í formi gátlista. Ekki síður er menntun og reynsla starfsmanna gott verkfæri til að hafa gæðin í lagi. Í grein 8.3 í Leiðbeinandi reglum um öryggismál ferðaskipuleggjenda og ferðaskrifstofa er ökuferðum skipt í fjóra flokka þar sem fram kemur hvaða kröfur eru gerðar til leiðsögumanna í hverjum flokki:

- Ökuferðir á jökulum að sumar- og vetrarlagi og í óbyggðum að vetrarlagi
- Ökuferðir á hálendi og í óbyggðum að sumarlagi
- Ökuferðir í dreifbýli
- Ökuferðir í þéttbýli

Atriði eins og bil á milli bíla eða vélsleða ef ekið er á jökli, bil á milli fjórhjóla á malarvegi og fjöldi leiðsögumanna á fjölda farþega ættu einnig að vera í verklagsreglum.

Búnaður í og á tækjunum ætti líka að koma fram í verklagsreglum svo og hvernig þátttakendum er kennt á búnaðinn og að sjálfsögðu tækin sjálf. Sum þessara tækja eru það kraftmikil að lítið má út af bregða á hættuslóð til að ekki fari illa. Verklagsreglur þurfa að taka mið af því og vera ítarlegar og skýrar.

Gott er að hafa í huga að ef tækin eru leigð og ferðamenn fara á eigin vegum er hægt að benda á heppilegar leiðir eða slóða og vara við öðrum sem ekki má fara. Hér þarf einnig að koma fram hlutfall starfsmanna á fjölda viðskiptavina.

### Viðbragðsáætlun

Í þessum flokki má allt eins búast við því að ferðir fari fram langt frá þéttbýli og verða viðbragðsáætlanir að taka mið af því. Það setur einnig þá kröfu á starfsmenn að þeir séu sjálfbjarga og geti veitt slösuðum einstaklingum fyrstu hjálp þangað til hjálp berst. Mikilvægt er að þar komi skýrt fram hvernig best er að bregðast við óhöppum, í hvaða tilfellum hópurnir getur sjálfur leyst málið og hvenær þarf að kalla á aðstoð. Rétt er að hafa í huga að þar á sá er fyrir óhappinu verður að njóta vafans, það er ef óvíst er um ástand hins slasaða er betra að kalla eftir björgun. Hana má afturkalla ef ljóst verður að ástandið er ekki eins slæmt og talið var í fyrstu. Skýrt



## HJÁLPARGÖGN, áætlanir og gátlistar

þarf að koma fram hvernig best er að bregðast við ef ekki næst að kalla til aðstoð með þeim fjarskiptatækjum sem til staðar eru svo og hvernig á að hugsa um aðra þátttakendur.

### **Atvikaskýrsla**

Í þessum flokki má segja að ein tegund atvika bætist við þ.e. atvik sem ekki á heima í öllum flokkum og er tengt tækjanotkun. Eins og ætíð skal fylla út atvikaskýrslu ef til óhapps kemur eða „næstum því“ óhapps. Slíkt getur forðað slysi síðar.

## 9.8 Upplýsingamiðstöðvar

### Áhættumat

Við fyrstu sýn kann að virðast undarlegt að upplýsingamiðstöð þurfi að hafa öryggisáætlun en svo er samt ekki. Skynsamlegt er að allir vinnustaðir hafi slíka áætlun hvort sem um er að ræða skrifstofu, verslun eða eitthvað allt annað. Öryggisáætlun tekur nefnilega líka á þáttum sem varða öryggi starfsmanna, ekki einungis viðskiptavina.

Þegar áhættumat er útbúið fyrir upplýsingamiðstöð er um sama ferli að ræða og t.d. fyrir jöklagöngu en leiða má líkum að því að mögulegar hættur séu færri. Spurningar sem spyrja má geta því verið:

- Hvernig eru bílastæðin?
- Eru „blindir“ blettir ef hópferðarþing kemur á bílastæðið?
- Er salerni í lagi – merkingar á heitu vatni?
- Eru snúrur á gólfi?
- Eru bæklingarekkar vel festir?
- Eru þeir ferðarþjónar sem vísað er á með sín öryggis- og leyfismál í lagi?
- Annað?

### Verklagsreglur

Eins og alltaf er mikilvægt að nýta áhættumatið til að útbúa verklagsreglurnar. Þær gætu innifalið lista yfir þá aðila sem eru með sín öryggis- og leyfismál í lagi og starfsmenn vísa á eða selja þjónustu þeirra. Einnig gátlista þar sem farið er yfir ákveðna þætti einu sinn á dag eða viku, svo sem lausar snúrur, allar þerur virkar við bílastæði og fleira. Verklagsreglur í þessum flokki gætu líka tekið á hálkuvörnum svo sem sandburði eða saltburði á bílapan og gangstéttir og sitthvað fleira mætti týna til. Í verklagsreglum skal koma fram hvernig menntun starfsmanna varðandi öryggismál er háttáð t.d. námskeið í skyndihjálpi og árlegt námskeið fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva sem haldið er af Ferðamálastofu. Þá er líklegt að stjórnendur upplýsingamiðstöðva vilji að starfsfólk þekki vel til gönguleiða í nágrenninu og hvaða afþreying er í boði þar.

### Viðbragðsáætlun

Hið fyrsta sem fram kemur í viðbragðsáætlun í þessum flokki er líklega hvernig kallað er eftir aðstoð en í mörgum tilfellum ætti að vera stutt í hana. Hér þarf að koma fram hvort og hvernig öðrum á staðnum er sinnt eftir óhapp svo og hvernig stjórnendum er tilkynnt um óhappið. Einnig í hvaða tilfellum þarf að loka upplýsingamiðstöðinni og starfsmenn fara yfir atvikið. Vegna staðsetningar eru viðbragðsáætlanir stuttar í þessum flokki en þurfa þó að vera til staðar.

### Atvikaskýrsla

Alltaf á að fylla út atvikaskýrslu komi til óhapps eða atviks sem gæti síðar orðið óhapp. Með rétttri úrvinnslu á atvikaskýrslu getur slysi verið forðað síðar.

## 9.9 Hestaferðir

### Áhættumat

Í flokki sem þessum er mikilvægt að sá er framkvæmir áhættumat eigi auðvelt með að setja sig í spor þátttakenda, ekki síst þeirra sem óvanir eru. Áhættumatið þarf að taka mið af leiðinni sem farin er, undirlagi og umhverfi. Hafa ber í huga að þær hættur sem hér koma í ljós má ef til vill minnka með lítilsháttar breytingu á leið og fleiri þáttum. Spurningar sem hér þarf að spyrja eru m.a.:

- Er viðkomandi farþegi með allan öryggisbúnað (hjálms o.þ.h.)?
- Hversu vanur er farþeginn?
- Eru hættur á reiðleiðinni s.s. sprungur, laust undirlag, trjágreinir o.þ.h.?
- Er búið að kenna þátttakanda helstu atriði?
- Er eitthvað í umgengni við hestana sem gæti valdið hættu?
- Eru brattar brekkur sem þarf að fara upp eða niður?
- Er vaðið yfir ár eða vötn?
- Eru hestar vanir þeim aðstæðum og leiðum sem farnar eru?
- Annað?

### Verklagsreglur

Eins og ávallt þurfa verklagsreglur að taka mið af áhættumati. Gátlistar eru hluti af verklagsreglum t.d. gátlisti fyrir útbúnað leiðsögumanns. Einnig er nauðsynlegt að þátttakandi í ferð fái upplýsingar um þann búnað og klæðnað sem hann þarf að koma með. Því lengri sem ferðin er því mikilvægara. Verklagsreglur í hestaferðum eiga líka að fjalla um það hvernig þátttakendum er kennt að umgangast hestana og hvað ber að varast. Ekki síður þurfa þátttakendur að fá leiðbeiningar og kennslu í helstu handtökum. Menntun og reynsla starfsmanna ætti að koma fram í verklagsreglum hvernar ferðar, sjá t.d. sértæk viðmið VAKANS, og taka mið af lengd ferðar og fjarlægð frá björgum.

Í grein 8.6 í Leiðbeinandi reglum um öryggismál ferðaskipuleggjenda og ferðaskrifstofa er hestaferðum skipt í þrjá flokka þar sem fram kemur hvaða kröfur eru gerðar til leiðsögumanna í hverjum flokki:

- Hestaferðir á hálendi og í óbyggðum
- Hestaferðir, lengri ferðir í dreifbýli
- Hestaferðir, styttri ferðir í og við þéttbýli

Verklagsreglur eiga einnig að innihalda hlutfall starfsmanna á fjölda þátttakenda og einnig fjölda hesta á fjölda þátttakenda. Það fer þó eftir lengd ferðar.

### Viðbragðsáætlun

Í viðbragðsáætlun þarf að koma fram hvernig staðið er að fyrstu viðbrögðum, það er að tryggja öryggi annarra farþega og starfsmanna. Hvernig er kallað á aðstoð og hvernig á að sinna þeim sem fyrir óhappinu varð. Fjarlægð í bjargir og það hversu langt er í næsta skála eða húsnæði ræður viðbrögum á staðnum. Ef langt er í bjargir, ferðin til dæmis á hálendi, hlýtur það að setja þær kröfur á starfsmenn að þeir geti sinnt slösuðum í þann tíma sem beðið er eftir björgum. Eins og alltaf þurfa viðbragðsáætlanir að vera skýrar og einfaldar.

### Atvikaskýrsla

Alltaf þarf að útbúa atvikaskýrsla og koma henni í réttan farveg innan fyrirtækis. Slíkt getur komið í veg fyrir slyss á síðari stigum. Munum að atvik sem hefði getað leitt til slyss telst líka atvik.

## 9.10 Ferðaskrifstofur

### Áhættumat

Áhættumat fyrir ferðaskrifstofur er að öllu jöfnu frábrugðið hefðbundnu áhættumati fyrir tiltekna afþreyingu eða ferðir. Oft er það svo að viðskiptavinir hitta aldrei starfsmenn ferðaskrifstofunnar og öll samskipti fara fram á rafrænan hátt. Ferðaskrifstofan ber þó mikla ábyrgð á velferð viðskiptavina í ferð á hennar vegum. Eðli málsins samkvæmt er óhugsandi að fara gagnert yfir og áhættumeta allt það sem viðskiptavinir gera á ferðalagi sínu um landið en mikilvægt er að ferðaskrifstofur tryggi að þeirra birgjar séu með uppfært áhættumat fyrir þá þjónustu sem þeir veita. Samt sem áður er hægt að hugsa áhættumatið sem e.k. yfirsýn á ábyrgð ferðaskrifstofunnar og fara yfir helstu atriði sem geta komið upp í ferð sem ferðaskrifstofan hefur sett saman. Viðskiptavinir geta lent í umferðaóhöppum og slysum, það geta komið upp veikindi og jafnvel dauðsföll sem ferðaskrifstofan þarf að bregðast við.

### Verklagsreglur

Mikilvægasta atriðið í þessum hluta er að ferðaskrifstofan kanni vandlega hvernig öryggismálum er háttað hjá samstarfsaðilum. Ferðaskrifstofan á ávallt að kalla eftir því að samstarfsaðilar séu með vandaða og uppfærða öryggisáætlun fyrir allar ferðir og þjónustu. Á sama hátt á ferðaskrifstofan að kanna að leyfismál séu í lagi hjá samstarfsaðilum. Leiðbeiningar til viðskiptavina er einnig mikilvægt atriði í verklagsreglum. Hér má sem dæmi nefna leiðbeiningar og áminningu um að viðskiptavinir kanni ávallt verðurspá og færð á vegum, kynni sér 112 appið og aðra þjónustu á [www.safetravel.is](http://www.safetravel.is)

### Viðbragðsáætlun

Í viðbragðsáætlun sem þessari er hugsunin fyrst og fremst sú að skilgreina hvert sé hlutverk ferðaskrifstofunnar ef viðskiptavinir verða fyrir slysum eða áföllum. Stjórnendur og starfsmenn ferðaskrifstofunnar eru ef til vill ekki á staðnum og þurfa að treysta á aðra til að takast á við aðstæðurnar en gera þarf ráð fyrir aðkomu þeirra fljótlega í kjölfar slyss eða óhapps. Símanúmer hjá stjórnendum og viðbragðshóp eru því lykilatriði. Þá þarf að hafa í huga hvort og hvernig á að liðsinna viðskiptavinum eftir óhapp, þurfa þeir t.d. sálræna aðstoð eða áfallahjálp. Einnig þarf að vera til áætlun yfir það ef viðskiptavinur vill hætta í ferð eftir óhapp og snúa til síns heima. Eftirfarandi atriði eru mikilvæg:

- Hverjir mynda viðbragðshóp og hvert er hlutverk þeirra innan hópsins.
- Hver er ábyrgur fyrir samskiptum við lögreglu, aðstandendur, farþega og starfsmenn.
- Hver sér um breytingar á ferðaáætlunum viðskiptavina ef um slíkt er að ræða.
- Hver sér um samskipti við sendiráð eða ræðismenn.
- Hver miðlar upplýsingum til starfsmanna og samstarfsaðila.
- Hver sér um að útvega viðskiptavinum áfallahjálp.

### Atvikaskýrsla

Alltaf skal fylla út atvikaskýrslu verði slys eða óhöpp í ferð á vegum ferðaskrifstofunnar. Útfylltar skýrslur er mikilvægt að nýta við árlega endurskoðun öryggisáætlunar.



## 9.11 Heilsuferðapjónusta

### Áhættumat

Í flestum tilvikum er þjónusta í þessum flokki bundin við ákveðna staðsetningu sem auðveldar þessa vinnu. Á því eru þó undantekningar því margir bjóða einnig upp á gönguferðir, hjólaferðir og annað. Í þeim tilfellum þarf að styðjast við leiðbeiningar viðkomandi flokka.

Áhættumat í þessum flokki tekur mið af aðstöðu, þjónustu og auðvitað viðskiptavininum. Hafa þarf sérstaklega í huga að viðskiptavinir geta verið með skerta færni eða heilsu og þarf að taka tillit til þess í áhættumatinu.

Spurningar sem hér ættu meðal annars að koma fram eru:

- Eru hál gólf eða svæði?
- Eru of margar tröppur fyrir einhverja viðskiptavini?
- Er öryggi á heitum pottum og gufubaði?
- Er réttur búnaður, stuðningur til staðar þar sem þarf?
- Eru neyðarhnappar til staðar við heita potta eða í lokuðum klefum?
- Annað?

### Verklagsreglur

Hér eins og í öðrum flokkum ætti eitt það fyrsta sem fram kemur í verklagsreglum að vera að kalla eftir aðstoð. Í einhverjum tilfellum kunna að vera lækna- eða hjúkrunarfræðingar innan fyrirtækis og þá ætti að vera til skipulag um hvernig er náð í þá fljótt og vel. Búnaður ætti einnig að vera listaður upp í verklagsreglum og staðsetning hans, þetta gæti til dæmis verið hjartastuðtæki, súrefnistæki, sjúkrataska og slíkt. Einnig ættu verklagsreglur að segja til um menntun starfsmanna sem snýr að öryggismálum. Eðlilegt er að flestir ef ekki allir starfsmenn hafi lokið að minnsta kosti skyndihjálparnámskeiði. Ef hluti af þjónustunni fer fram utandyra, til dæmis í formi gönguferða, ættu þeir starfsmenn sem því sinna að hafa lokið námskeiði í fyrstu hjálp. Verklagsreglur þurfa einnig að fjalla um það hvernig fara á yfir atvik með öðrum viðskiptavinum í kjölfar óhapps.

### Viðbragðsáætlun

Fyrstu viðbrögð við slysi eða óhappi þurfa að koma skýrt fram og vera starfsmönnum vel kunnug. Í flestum ef ekki öllum tilfellum er hið fyrsta sem koma þarf fram það hvernig beri að kalla eftir aðstoð. Einnig þarf að koma fram hvaða starfsmenn koma til aðstoðar og hvernig á að kalla þá til. Viðbragðsáætlun í þessum flokki er í styttri kantinum ef þjónustan er bundin við ákveðið húsnæði en fleiri þætti þarf að hafa í huga sé hún utandyra.

### Atvikaskýrsla

Skýrslu á alltaf að gera verði óhapp eða „næstum því“ óhapp, þ.e. atvik sem hefði getað leitt til slyss. Sé atvikaskýrsla sett í rétt ferli í gæðakerfi fyrirtækisins getur það forðað alvarlegra slysi síðar.

## 9.12 Sögu og menningarferðapjónusta

### Áhættumat

Þjónusta í þessum flokki skiptist í megindráttum í tvennt. Annarsvegar eiga þær sér stað á safni eða setri þar sem sett hefur verið upp sýning eða annars konar framsetning. Hinsvegar er þjónustan veitt á hreyfingu, ef til vill á söguslóð, gangandi eða akandi. Í þeim tilfellum verður að gera áhættumat samkvæmt þeim flokkum að einhverju eða öllu leyti.

Þrátt fyrir að þjónustan sé veitt á safni eða safnasvæði geta leynt hættur þar sem koma eiga fram í áhættumati. Meðal spurninga sem leita þarf svara við eru t.d.:

- Eru brattar tröppur á staðnum, til dæmis upp í báta eða annað?
- Eru hreyfanleg svæði, pallar eða annað til auka upplifun?
- Eru svalir með handriði sem geta valdið hættu?
- Eru tjarnir, vötn eða annað sem veldur hættu?
- Eru hlutir eða atriði sem geta brugðið fólki illa og ekki er varað við?
- Annað?

### Verklagsreglur

Verklagsreglur eiga að taka mið af áhættumati. Staðsetning þjónustu og þá um leið fjarlægð hennar frá björgum og aðstoð skiptir miklu máli varðandi það hvernig bregðast skuli við og verklagsreglurnar verða einnig að miðast við það. Þannig verður til dæmis að koma fram í verklagsreglum hvaða kröfur eru gerðar til starfsmanna. Sé þjónustan veitt á staðnum, í safni eða setri þar sem stutt er í sérhæfðar bjargir nægir starfsmönnum ef til vill að hafa lokið skyndihjálparnámskeiði svo dæmi sé tekið. Sé þjónustan hinsvegar í formi gönguferðar væri æskilegt að starfmaður hefði lokið námskeiði í fyrstu hjálp. Þannig verður í verklagsreglum að koma fram hver menntun og reynsla starfsmanna þarf að vera. Hvaða búnaður þarf að vera til staðar eða með í för ætti að vera hluti af verklagsreglum og gott að hafa í gátlistaformi. Fram þarf að koma hvernig brugðist er við varðandi farþega og starfsmenn eftir óhapp.

### Viðbragðsáætlun

Staðsetning þjónustunnar ræður miklu um það hvernig viðbragðsáætlunin lítur út en annað og betra viðbragð þarf að hafa ef þetta er fjarri mannabyggðum. Í þannig tilfellum þurfa starfsmenn að vera betur í stakk búnir til að sjá um hinn slasaða í þann tíma sem tekur sérhæfðar bjargir að komast á staðinn.

### Atvikaskýrsla

Á alltaf að vera fyllt út sama hversu atvikið er lítið enda getur það forðað slysi síðar.

## 9.13 Skot- og stangveiði

### Áhættumat

Sérstaða þessa flokks er kannski sú að sá búnaður sem notaður er hér getur reynst lífshættulegur. Því er mikilvægt að í áhættumatinu sé einnig horft til hans út frá reynslu viðskiptavina, ekki þeirra sem veita þjónustuna. Gagnlegar spurningar við gerð áhættumats væru til dæmis:

- eru gljúfur, klettar eða brattar brekkur á svæðinu sem gengið er um (skotveiði)?
- Er laust undirlendi (skotveiði)?
- eru hættur varðandi notkun búnaðarins (skotveiði)?
- Er aðdjúpt í ám eða vötnum (stangveiði)?
- Er of straumhart á einhverjum stöðum (stangveiði)?
- eru hylir sem vara þarf við (stangveiði)?
- Annað?

### Verklagsreglur

Hér þurfa reglurnar að hluta til að taka mið af lögum og reglugerðum, til dæmis varðandi innflutning og meðhöndlun skotvopna og veiðistanga. Að sama skapi ættu þær að innihalda það hvernig viðskiptavinum er kynnt hvað gera þarf áður en komið er til landsins, hverju má búast við og hvaða útbúnað þarf að taka með. Þættir eins og menntun, reynsla og þekking leiðsögumanns eru sjálfgefni. Sjá t.d. sértæk viðmið VAKANS. Líklegt er að staðsetning þjónustu ráði töluverðu um þær kröfur sem gerðar eru varðandi þekkingu og þjálfun leiðsögumanna. Leiðsögumaður á hreindýraveiðum þarf frekar á námskeiðum eins og Fjallamennska og rötun, Vettvangshjálpi í óbyggðum og GPS að halda, en leiðsögumanni í stangveiði gæti dugað námskeið í fyrstu hjálpi. Niðurstöður áhættumats gefa skýrt til kynna hvaða kröfur þarf að gera til starfsmanna.

### Viðbragðsáætlun

Staðsetning þjónustunnar ræður miklu um viðbragðsáætlunina en eðli málsins vegna getur hún þurft að taka á mismunandi aðstæðum. Má þar nefna hvernig bregðast á við ef veiðimaður fellur í á eða vatn og bjargar sér ekki sjálfur á fætur aftur. Hvernig á að bregðast við ef skot hleypur af og hittir einhvern? Fyrstu viðbrögð í þáttum sem þessum skipta meginmáli og einnig sá búnaður sem er til staðar til björgunar. Fjarskiptabúnaður til að kalla eftir aðstoð þarf því alltaf að vera til staðar og virka á því svæði sem þjónustan er veitt á.

### Atvikaskýrsla

Á alltaf að vera fyllt út sama hversu atvikið er lítið enda getur það forðað slysi síðar.

## 9.14 Köfun

### Áhættumat

Í þessum flokki þarf áhættumat að taka mið af aðstæðum, það er staðnum þar sem verið er að kafa og þeim búnaði sem notaður er. Skoða þarf hvort veður hefur áhrif á köfunarstaðinn og geti þar af leiðandi skapað hættu. Einnig þarf að skoða hvort hættur séu af staðbundnum sjávarstraumum, á þeim stað sem farið er ofan í sjóinn eða vatnið. Einnig þarf að skoða vel svæðið neðansjávar og meta hættur þar. Eru til dæmis þrengingar eða annað sem skapar hættu. Eins og í svo mörgum flokkum er mikilvægt að horfa á mögulegar hættur með sjónarhorni hins óreynda þátttakanda. Spurningar sem velta á fyrir sér geta meðal annars verið eftirfarandi:

- Eru bakkar eða brúnir hálar?
- Eru þrengingar eða annað sem skapar hættu við köfun?
- Er einhver búnaður sem auðvelt er að nota á rangan hátt?
- Getur sjávar- eða vatnshiti skapað hættu?
- Ef notaðir eru bátar, getur búnaður þeirra skapað hættu?
- Annað?

### Verklagsreglur

Eins og gefur að skilja þurfa verklagsreglur í þessum flokki að vera mjög ítarlegar og eins þurfa starfsmenn að þekkja þessar reglur vel. Auk þeirra atriða sem koma fram í áhættumati þurfa verklagsreglur að innihalda kröfur um menntun og reynslu starfsmanna. Þar gæti til dæmis verið skilyrði um ákveðinn fjölda af köfunum, menntun eins og PADI Divemaster og PADI Instructor og fyrstu hjálpar námskeið Sjá einnig sértæk viðmið VAKANS. Verklagsreglur þurfa líka að innihalda hlutfall starfsmanna á fjölda þátttakenda svo og við hvaða tilfelli stjórnandi eigi að hætta við ferð. Verklagsreglur ættu einnig að fjalla um það hvernig eigi að koma upp svokölluðu "buddy kerfi" hjá þátttakendum. Einnig má nefna það að ef þátttakendur eru kvíðnir þá eigi þeir að vera nær stjórnendum og svo framvegis. Einnig þurfa verklagsreglur að innihalda gátlista yfir búnað og hvernig kanna eigi hann. Að síðustu má minnst á að mikilvægt er að fá upplýsingar frá þátttakendum um líkamlegt atgervi og heilsufar og loks þurfa verklagsreglurnar að innihalda leiðbeiningar um hvernig þátttakendum er leiðbeint um köfunina sjálfa.

### Viðbragðsáætlun

Í þessum flokki þarf að greina á milli viðbragðs neðansjávar og ofan yfirborðs. Skjót og fumlaus viðbrögð þarf neðansjávar og starfsmenn þurfa að vera með þau viðbrögð á hreinu. Fyrstu viðbrögð hér geta skilið á milli lífs og dauða. Skilgreina þarf vel hverjir koma til aðstoðar og hverjir sjá um aðra þátttakendur. Eins í hvaða tilfellum öryggiskafarar séu til staðar og hvernig þeir bregðast við. Kalla þarf eftir sérhæfðri aðstoð sem fyrst og séu starfsmenn á landi þurfa þeir að hafa það hlutverk. Vinnubrögð við að koma þátttakendum úr kafi og fleira þurfa að vera skýr. Hér skiptir menntun og þjálfun umtalsverðu máli því í PADI námi er komið ítarlega inn á öryggismál.

### Atvikaskýrsla

Eins og í öðrum flokkum er mikilvægt að gera skýrslu við hvert atvik og koma því í rétt ferli innan fyrirtækis. Það eykur gæði þjónustu og lágmarkar áhættu á óhöppum síðar.

Sjá einnig reglugerð um köfun nr. 535/2001, sbr. 762/2012

## 9.15 Flúðasiglingar (kajak, gúmbátar)

### Áhættumat

Í þessum flokki er æskilegt að hafa siglt leiðina sjálfur sem oftast, áður en farið er með farþega. Ekki eingöngu til að geta gráðað viðkomandi á, heldur einnig til meta hættur á leiðinni og staðsetja lendingasvæði. Ekki er óskynsamlegt að ganga hana að auki. Áhættumatið tekur mið af leiðinni, útbúnaði og þátttakendum sjálfum. Horfa þarf á leiðina og mögulegar hættur með augum þess óvana, þátttakandans sjálfs. Meðal spurninga sem má spyrja sig eru:

- Eru flúðir á leiðinni þar sem er meiri hættu en ella?
- Ef þátttakandi dettur útbyrðis, eru klettur sem valda hættu?
- Eru hættulegir bakkar eða brúnir?
- Er eitthvað í verklaginu sem breyta má til að minnka áhættu?
- Annað?

### Verklagsreglur

Verklagsreglunum er ætlað að taka á þeim mögulegu hættum sem koma fram í áhættumati, auk annarra þátta. Þar verður að koma fram hver menntun og reynsla starfsmanna þarf að vera. Í þessum flokki er líklega skynsamlegt að hún sé aðgreind miðað við gráðun árinna. Koma þarf fram fjöldi starfsmanna á hvern gúmmibát, fjöldi fylgibáta, kajaka. Ef um kajakferð er að ræða þarf að koma fram hlutfall starfsmanna á móti fjölda þátttakanda. Starfsmenn þurfa flestir eða allir að hafa lokið fyrstu hjálpar námskeiði og jafnvel fengið sérstaka fræðslu um ofkælingu. Sjá 9. grein í Leiðbeinandi reglum um öryggismál ferðaskipuleggjenda og ferðaskrifstofa og sértæk viðmið VAKANS. Gátlisti um öryggisbúnað og annan búnað þarf að vera hluti af verklagsreglum og eins hvernig meta á aðstæður á svæðinu hverju sinni með tilliti til öryggis. Einnig þarf að koma skýrt fram hvaða kröfur eru gerðar til þátttakanda og einnig er skynsamlegt að miða þær að einhverju leyti við gráðun árinna. Síðast en ekki síst þarf kennsla til handa þátttakendum að vera til í verklagsreglum og hvernig þeir eiga að bregðast við komi til óhapps.

### Viðbragðsáætlun

Allar viðbragðsáætlanir í þessum flokki þurfa að vera skýrar og vel kynntar starfsmönnum því ef óhapp ber upp eru þær ekki við hendina. Fyrsta viðbragð skiptir miklu máli og þar þarf að tryggja öryggi þeirra sem eiga í hlut. Það á bæði við þá sem lenda í óhappinu og eins aðra sem þar eru í kring. Að kalla sem fyrst eftir aðstoð er mjög mikilvægt og hafa ber í huga að hægt er að afturkalla hana fari betur en á horfðist í upphafi. Sé starfsfólk til staðar á bökkum getur það gegnt ákveðnu hlutverki.

### Atvikaskýrsla

Alltaf skal fylla út atvikaskýrslu sé um atvik, óhapp að ræða og koma því í ferli innan fyrirtækis. Slíkt eykur gæði þjónustu og getur komið í veg fyrir slys síðar.

## 9.16 Kajak og kanó (sjór, vötn)

### Áhættumat

Í þessum flokki þurfa aðstæður á þeim svæðum sem siglt er um að vera vel kunnugar starfsmönnum. Sigla þarf um svæðin eða þær leiðir sem farið er með þátttakendur þegar áhættumatið er framkvæmt. Horfa þarf á mögulegar hættur með augum þess óvana, þátttakandans. Taka þarf mið af svæðinu, búnaði og auðvitað þátttakendum sjálfum. Einnig þarf að horfa til þess að aðstæður á siglingaleiðum geta verið misjafnar eftir veðri, það er að veður getur haft meiri áhrif hér á skömmum tíma en í mörgum öðrum flokkum. Þær spurningar sem svara þarf geta til dæmis verið:

- Eru mögulegar hættur í bátunum?
- Getur staða þátttakanda í bátunum skapað hættu, til dæmis með árum?
- Eru sérstaklega erfiðir staðir sem siglt er um, til dæmis varðandi strauma?
- Getur líkamlegt atgervi þátttakanda skapað hættu?
- Annað?

### Verklagsreglur

Í verklagsreglum er fjallað um það sem áhættumatið hefur leitt í ljós. Einnig þurfa verklagsreglur í þessum flokki að innihalda gátlista um búnað leiðsögumans og þátttakanda. Kynna þarf búnað fyrir þátttakendum fyrir ferð en það má til dæmis gera á heimasíðu fyrirtækis. Ljóst þarf að vera hversu margir leiðsögumenn eru á fjölda þátttakanda, hvort öryggisbátur með mótör fylgir eða sé til staðar og hvort einhverjir starfsmenn séu í landi. Kröfur um menntun er eðlilegt að sé að finna í verklagsreglum og að flestir starfsmenn hafi lokið námskeiði í fyrstu hjálp þar sem áhersla er lögð á viðbrögð við ofkælingu. Sjá 9. grein í Leiðbeinandi reglum um öryggismál ferðaskipuleggjenda og ferðaskrifstofa og sértæk viðmið VAKANS). sértæk viðmið VAKANS Kennsla fyrir þátttakendur er einnig í verklagsreglum og hvernig þeir eigi að bregðast við komi til óhapps.

### Viðbragðsáætlun

Fyrstu viðbrögð skipta mestu máli í flokki sem þessum. Skýrt þarf að vera hvaða starfsmenn fara til aðstoðar og hvernig staðið er að björgun. Kalla þarf á aðstoð við fyrsta tækifæri og nauðsynlegt að hafa í huga að hana má afturkalla ef atvikið er ekki eins alvarlegt og á horfðist í fyrstu. Sá búnaður sem þarf til björgunar þarf að vera á vísun stað og kunnugur öllum starfsmönnum. Koma þarf fram hvort og hvernig sinna á öðrum þátttakendum og starfsmönnum að óhappi loknu.

### Atvikaskýrsla

Alltaf þarf að fylla út atvikaskýrslu þegar atvik, óhapp á sér stað eða „næstum því“ óhapp. Sé skýrsla komið í ferli innan fyrirtækis eykur það gæði þjónustu og getur komið í veg fyrir slys síðar.

## 9.17 Bílaleigur

### Áhættumat

Erfitt og líklega ómögulegt er að gera fullkomið áhættumat í þessum flokki. Þó má styðjast við þau tjón sem verða á bílum hjá viðskiptavinum, skipta þeim í flokka og sjá þannig út mögulegar orsakir óhappa og slysa. Einnig má horfa til helstu akstursleiða og skrá niður mögulega hættu en mikilvægt er að horfa á leiðirnar með augum viðskiptavina. Því má meðal annars spyrja eftirfarandi spurninga:

- Þekkir viðskiptavinur til blindhæða?
- Þekkir viðskiptavinur til einbreiðra brúa?
- Eru malarvegir þekktir í heimalandi viðskiptavinar?
- Er líklegt að viðskiptavinur þurfi að aka yfir straumvatn?
- Annað?

### Verklagsreglur

Í þessum flokki snúa verklagsreglurnar fyrst og fremst að því hvernig fræða má viðskiptavininn um mögulegar hættur. Þetta gæti verið í formi gátlista þar sem farið er yfir ákveðin atriði eftir tegund bíls. Afhent er efni til viðskiptavina og þeim bent á annað efni. Hér þarf einnig að koma fram hverjar séu kröfur til starfsmanna varðandi reynslu og menntun.

### Viðbragðsáætlun

Hér snýr viðbragðsáætlun fyrst og fremst að því hvernig er tekið á málum eftir óhapp en starfsmenn á bílaleigum koma í fæstum tilfellum að beinni vinnu við óhappið sjálft. Því snýst viðbragðsáætlunin að því hvort og hvernig þurfi að gera við bílinn, skipta um bíl eða sækja hann. Einnig þarf að hafa í huga hvort og hvernig á að liðsinna viðskiptavinum eftir óhapp, þurfa þeir sálræna aðstoð eða áfallahjálp. Einnig þarf að vera til áætlun yfir það ef viðskiptavinur vill hætta í ferð eftir óhapp og snúa til síns heima.

### Atvikaskýrsla

Í þessum flokki getur atvikaskýrsla verið lykiltæki til að nýta í verklagsreglur. Sé hvert atvik skráð niður og ástæður óhapps eða hugsanlegar ástæður getur orðið til gagnasafn sem segir til um hvað þarf helst að fræða viðskiptavini.

## 9.18 Hópfærðabílar

### Áhættumat

Það kann oft að reynast erfitt að framkvæma áhættumat í þessum flokki. Erfitt er að ætlast til þess að leið sé ekin til að framkvæma matið áður en hún er ekin með farþega. Það væri þó besti kosturinn. Mikilvægt er að velta upp eftirfarandi spurningum:

- Eru hættur í bílnum, til dæmis brattar tröppur?
- Eru krókar eða annað í bíl sem getur valdið óhappi?
- Eru blindhæðir, beygjur, brýr, vegaxlir eða slíkt sem þarf að passa vel?
- Annað?

### Verklagsreglur

Verklagsreglur taka að einhverju leyti mið af því sem kemur út úr áhættumatinu auk annarra þátta. Þar þurfa að koma fram kröfur um reynslu og menntun starfsmanna. Sjálfgefin eru ökuréttindin en fyrirtæki vilja eflaust að bílstjórar sækja fyrstu hjálpar námskeið auk annarra námskeiða. Einnig þarf að koma fram hvaða búnaður á að vera í bíl og hjá bílstjóra. Þar mætti sérstaklega nefna hjartastuðtæki og fyrstu hjálpar tösku auk fjarskiptabúnaðar sem tryggir að hægt sé að kalla eftir aðstoð hvar sem bifreiðin er stödd. Hvernig farþegum eru kynnt öryggismál ætti einnig að vera í verklagsreglum. Eru allir skyldaðir að vera í beltum og er heimilt að vera á ferli um rútuna í akstri?

### Viðbragðsáætlun

Fyrstu viðbrögð skipta miklu máli og það að kalla eftir aðstoð á að vera efst á listanum. Sé um alvarlegt óhapp að ræða og bílstjórinn til taks á næsta skref að vera að tryggja frekara öryggi annarra. Bílstjóri þarf líklega í flestum tilfellum að vera sá sem tekur stjórn á staðnum séu ekki í farþegahópnum aðrir með reynslu af slíku. Viðbragðsáætlun verður að taka mið af því.

### Atvikaskýrsla

Alltaf á að gera atvikaskýrslur og koma þeim í rétt ferli innan fyrirtækis. Slíkt eykur gæði þjónustu og getur komið í veg fyrir slysi síðar.



## 9.19 Fallhlífastökk

### Áhættumat

Í þessum flokki tekur áhættumatið á búnaði, það er bæði fallhlíf og flugvél en ekki síður á landingarsvæði og þátttakanda sjálfum. Horfa þarf á mögulegar hættur með augum þátttakandans en ekki starfsmannsins, stökkstjórans. Spurningar sem spyrja þarf geta því meðal annars verið eftirfarandi:

- Eru hættur á landingarsvæði, til dæmis línur, pollar, vötn?
- Eru hættur í flugvél, til dæmis krækjur og slíkt?
- Er eitthvað í búnaði sem auðvelt er að nota á rangan hátt?
- Getur þáttakandi valdið öðrum hættu ef hann bregst rangt við?
- Getur þáttakandi valdið starfsmanni hættu, til dæmis í farþegastökki (tandem)?
- Annað?

### Verklagsreglur

Eitt það mikilvægasta í þessum flokki er að þáttakandi þekki sitt hlutverk mjög vel og því er gátlisti um það hvernig honum er kennt/leiðbeint nauðsynlegur. Skiptir þá ekki máli hvort viðkomandi er að fara með stökkstjóra í farþegastökki eða í frjálsu falli undir eigin fallhlíf. Gátlisti um búnað þarf að vera ítarlegur og einnig um könnun á búnaði, hvort hann sitji rétt, allar festingar og ólar réttar, varafallhlíf á réttum stað og svo framvegis. Fara þarf vel yfir kröfur til þátttakanda, ekki síst líkamlegar kröfur og ættu þær að vera öllum ljósar fyrir stökk. Þessar kröfur er einnig gott að birta á heimasíðu. Í verklagsreglum ætti einnig að koma fram reynsla og menntun stökkstjóra og aðstoðarmanna hans, fjöldi stökka, námskeið o.þ.h. Einnig ætti að koma þar fram hvort aðstoðarmenn séu á jörðu, sem er afar æskilegt. Síðast en ekki síst ætti að koma fram kröfur varðandi hæfi flugmanns og flugvélna sjálfa. Verklagsreglurnar ættu líka að segja til um öryggisbúnað á jörðu niðri til dæmis sjúkrabúnað og slíkt.

### Viðbragðsáætlun

Fyrsta atriði viðbragðsáætlunar í þessum flokki væri að kalla eftir frekari aðstoð. Í framhaldi af því og eftir eðli óhapps þarf að tryggja öryggi annarra á svæðinu. Tryggja þarf hvernig staðið er að aðstoð við þá sem eru á svæðinu svo og starfsmenn. Einnig þarf að koma fram hvort og hvenær er haft samband við stjórnendur fyrirtækisins. Að sama skapi má reikna með að óhapp í þessum flokki veki sérstaka athygli fjölmiðla og þarf að hafa það í huga.

### Atvikaskýrsla

Við stærri atvik má gera ráð fyrir að Rannsóknarnefnd Flugslýsa komi að málum en alltaf á að fylla út atvikaskýrslu og koma í ferli innan fyrirtækis. Slíkt eykur gæði þjónustu og tryggir enn frekar öryggi síðar.

Sjá einnig reglugerð um fallhlífastökk nr. 0652/2010

## 9.20 Hellaskoðun

### Áhættumat

Þekking á aðstæðum skiptir meginmáli hér við að gera áhættumatið. Það þarf að framkvæmast á staðnum þegar sú leið er farin sem síðar á að fara með viðskiptavini. Miða þarf áhættumatið við þátttakanda og horfa á mögulegar hættur með hans augum. Spurningar sem spyrja þarf geta því meðal annars verið eftirfarandi:

- Er hrunhætta í hellinum?
- Er hætt á að þátttakendur verði viðskila og villist?
- Þarf að vara við lofthæð?
- Er undirlag erfitt yfirferðar?
- Er ís á gólfum?
- Annað?

### Verklagsreglur

Í verklagsreglum er meðal annars tekið á þeim þáttum sem koma fram í áhættumatinu. Þar er tekið á því hversu margir starfsmenn eiga að vera á fjölda þátttakanda. Hvort starfsmenn eigi að vera fremst og aftast og hvenær og hvernig þátttakendur eru taldir. Þar eru einnig tilgreindar kröfur um menntun og reynslu starfsmanna. Nauðsynlegt er að starfsmenn hafi tekið fyrstu hjálpar námskeið og jafnvel fleiri námskeið samanber sértæk viðmið VAKANS. Búnaðarlisti starfsmanna og þátttakanda í gátlistaformi er hluti af verklagsreglum. Nauðsynlegt er að búnaðarlisti þátttakanda komist til þeirra fyrir ferð, til dæmis á heimasíðu. Í búnaðarlistum þarf sérstaklega að koma fram búnaður tengdur öryggi eins og hjálmar, höfuð- og handljós, mannbroddar og jafnvel tegund fatnaðar ef þarf að skríða.

### Viðbragðsáætlun

Þjörgun úr helli getur reynst erfið og því ætti strax að huga að því að kalla eftir aðstoð. Tryggja þarf öryggi starfsmanna og þátttakanda hvort sem það er með rýmingu eða á annan hátt. Hugsa þarf að þeim sem fyrir óhappinu/slysinu varð og sérstaklega þarf að huga að líkamshita. Hellar eru yfirleitt kaldari en andrúmsloft og jafnvel rakir að auki.

### Atvikaskýrsla

Alltaf skal útbúa atvikaskýrslu verði óhapp, slys eða „næstum því“ óhapp. Sé henni komið í rétt ferli innan fyrirtækis getur það komið í veg fyrir frekara slys síðar.

## 9. 21 Veitingastaðir

### Áhættumat

Áhættumat á veitingastað kann að virðast svo einfalt að óþarfi sé að skrá það. Svo er þó ekki. Opinn huga og góða reynslu þarf til að gera áhættumatið og betra að taka inn ólíkleg atvik frekar en að sleppa þeim. Spurningar sem meðal annars má nýta við gerð áhættumats geta því verið:

- Er hætta á að standi í gesti?
- Er hætta á að gestur fái fyrir hjartað?
- Er hætta á að gestur fái ofnæmiskast?
- Geta snúrur, dúkar, borð eða tröppur valdið falli?
- Eru mögulegar hættur á snyrtingum?
- Annað?

### Verklagsreglur

Verklagsreglur taka meðal annars mið af því sem fram kemur í áhættumati. Mikilvægt er að hafa í huga hvort lágmarka megi hættu með því að breyta einhverju. Í verklagsreglum ætti einnig að koma fram menntun og reynsla starfsmanna. Skyndihjálparnámskeið ætti að vera fastur liður á námsskrá starfsmanna og jafnvel notkun hjartastuðtækja og hvernig á að losa aðskotahlut úr hálsi. Einnig ætti í verklagsreglum að koma fram hvaða öryggisbúnaður er til staðar svo sem hjartastuðtæki, sjúkragögn og fleira. Staðsetning öryggistækja og eftirlit með búnaði má líka vera í reglunum.

### Viðbragðsáætlun

Í viðbragðsáætlun veitingastaða er að mörgu að huga. Fyrst og fremst þarf að vera búið að meta og setja í viðbragðsáætlunina við hvaða tilfelli þurfi að rýma veitingastaðinn. Það þarf að sjálfsögðu að gera í hvert sinn sem einhver hætta er á ferðum en við önnur tilfelli þarf að meta hvort rýming skapi meiri hættu en ella. Skýrt þarf að koma fram hvernig að henni er staðið. Í viðbragðsáætluninni þarf einnig að koma fram hvernig er brugðist við mismunandi atvikum sem upp koma ef það verður óhapp eða slys. Eins þarf að koma fram hver hlutverk starfsmanna séu og hver kallar eftir aðstoð en slíkt á alltaf að gera tafarlaust. Þau atvik sem mögulega geta komið upp á veitingastöðum eru til að mynda ofnæmi, aðskotahlutur í hálsi, hjartaáföll og þess háttar. Við slík atvik, þar sem sekúndur skipta máli, er afar brýnt að starfsmenn séu vel þjálfaðir og geti brugðist skjótt og faglega við. Vönduð og vel kynnt viðbragðsáætlun er því mikilvæg.

### Atvikaskýrsla

Alltaf þarf að fylla út atvikaskýrslu og koma í rétt ferli innan fyrirtækis. Slíkt eykur gæði þjónustu og getur að auki komið í veg fyrir annað eða frekara slys síðar.

## 9.22 Golf

### Áhættumat

Golf er spilað á fyrirfram gefnum brautum. Þess vegna er auðvelt að framkvæma áhættumatið. Horfa þarf til þess hvaða hættur eru á svæðinu. Spurningar sem má meðal annars spyrja sig geta því verið:

- Eru tjarnir, pollar eða annað sem valda hættu?
- Stafar hætta af ökutækjum, til dæmis golfbílum?
- Er yfir hraun eða óslétt undirlendi að fara?
- Eru hættur í golfskálanum til staðar?
- Eru erfiðar brúnir, brekkur við sandgryfjur?
- Annað?

### Verklagsreglur

Eins og ávallt er mikilvægt að styðjast við áhættumat við gerð verklagsreglna. Í verklagsreglum á að koma fram hvaða reynsla og menntun er gagnleg fyrir starfsmenn vegna öryggismála. Þar má nefna námskeið í fyrstu hjálp eða skyndihjálparnámskeið en það fer eftir fjarlægð í bjargir hvort námskeiðið ætti að sækja. Ef til vill væri skynsamlegt að sækja námskeið í notkun hjartastuðtækja. Gátlisti um þann búnað sem þarf að vera tiltækur og staðsetningu hans er hluti af verklagsreglum. Einnig er gott að hafa í verklagsreglum hvernig og hversu oft er farið markvisst yfir völlinn og dregið úr mögulegum hættum.

### Viðbragðsáætlun

Sé um alvarleg óhöpp /slys að ræða skal alltaf kalla strax eftir frekari aðstoð. Næsta skref væri að ákveðnir starfsmenn færu strax til aðstoðar og ljóst þarf að vera hvernig þeir starfsmenn eru látnir vita. Eftir tegund óhapps þarf að liggja fyrir hvort loka eigi braut eða vellinum. Að sama skapi þarf viðbragðsáætlunin að innihalda hvort og hvernig er staðið að aðstoð við aðra sem áttu aðild að óhappinu, starfsmenn sem viðskiptavinir.

### Atvikaskýrsla

Alltaf skal útbúa atvikaskýrslu verði óhapp, slys eða „næstum því“ óhapp. Sé henni komið í rétt ferli innan fyrirtækis getur það komið í veg fyrir frekara slys síðar.

## 9.23 Hjólreiðar

### Áhættumat

Aðstæður þar sem hjólað er skipta miklu máli og þá sérstaklega undirlagið. Áhættumat á því alltaf að framkvæmast miðað við þá hjólaleið sem farin er hverju sinni. Horfa skal á mögulegar hættu með augum þátttakanda. Spurningar sem eiga því við hér og gagnlegt er að leita svara við eru því meðal annars:

- Eru brekkur sem þarf að vara sérstaklega við?
- Er lausamöl eða annað sem getur valdið óhappi?
- Er hjólað á skógarstígum með varasömum trjágreinum eða trjárótum?
- Er hjólað með umferð svo hafa þarf sérstaka gát?
- Er hjólað yfir vatnsföll?
- Annað?

### Verklagsreglur

Eins og ætíð má nýta þætti sem fram koma í áhættumati inn í verklagsreglur. Auk þess þurfa að koma fram kröfur til starfsmanna oghvaða reynslu þeir þurfa að búa yfir. Þetta getur til dæmis verið námskeið eins og Fyrsta hjálp eða Vettvangshjálp í óbyggðum sé um að ræða lengri ferðir eða ferðir á hálendi.

Í grein 8.7 í Leiðbeinandi reglum um öryggismál ferðaskipuleggjenda og ferðaskrifstofa er reiðhjólaförum skipt í þrjá flokka þar sem fram kemur hvaða kröfur eru gerðar til leiðsögumanna í hverjum flokki:

- Reiðhjólaförir á hálendi og í óbyggðum
- Reiðhjólaförir í dreifbýli
- Reiðhjólaförir í þéttbýli

Búnaðarlisti leiðsögumanns í gátlistaformi er nauðsynlegur í verklagsreglum svo og búnaðarlisti þátttakanda. Honum þarf að koma til þátttakanda í tæka tíð fyrir ferð, til dæmis á heimasíðu eða með öðrum hætti. Hlutfall starfsmanna á fjölda þátttakanda þarf einnig að koma fram.

### Viðbragðsáætlun

Staðsetning þjónustu ræður miklu um það hvernig viðbragðsáætlun lítur út. Eitt það fyrsta er þó að kalla til frekari aðstoð telji menn þörf á því, hana má alltaf afturkalla. Næsta skref væri að tryggja öryggi annarra á staðnum og sinna svo þeim sem fyrir óhappinu varð. Einhverjar leiðbeiningar þurfa að koma fram í viðbragðsáætlunum hvort og hvernig eigi að hætta við ferð svo og hvernig eigi að standa að aðstoð við aðra þátttakendur þurfi þess. Viðbragðsáætlun þarf einnig að innihalda leiðbeiningar um það hvernig eigi að hafa samband við stjórnendur fyrirtækisins sem og aðstandendur þátttakanda.

### Atvikaskýrsla

Hana á alltaf að fylla út hvort sem er um óhapp eða „næstum því“ óhapp er að ræða. Sé atvikaskýrsla komið í réttan farveg eykur hún gæði þjónustu og getur komið í veg fyrir frekara slys.

## 9.24 Leigubátar (sjór, vötn)

### Áhættumat

Þegar leigðir eru út bátar er yfirleitt alltaf um staðbundna þjónustu að ræða. Leigutakar hafa þá heimild til að sigla á ákveðnu svæði eða innan ákveðinnar fjarlægðar. Það gerir áhættumat auðveldara. Í einhverjum tilfellum geta verið kröfur um að svipuðum gögnum og hér er rætt um, sé skilað til Siglingastofnunar. Slíkt auðveldar vinnu við öryggisáætlun þessa. Horfa þarf á mögulegar hættur með augum leigutaka en þeir eru eðlilega misreyndir. Sigla þarf um svæðið hvort sem um er að ræða sjó eða vatn til að áhættumatið sé rétt. Í áhættumatinu þarf að horfa til þess búnaðar sem notaður er og einnig til þátttakenda sjálfra. Eftirfarandi spurningar eru meðal þeirra sem svara skal:

- Eru staðbundnir straumar sem geta valdið hættu?
- Eru grynningar sem vara þarf við?
- Eru hættur í bátunum sem skoða þarf?
- Geta snögg veðrabrigði skapað hættu?
- Hvað gerist ef leigutaki fer út fyrir leyft svæði?
- Annað?

### Verklagsreglur

Í verklagsreglunum er meðal annars tekið á þeim þáttum sem koma úr áhættumatinu. Þar á að koma fram hvaða búnaður þarf að vera til staðar, bæði í bátunum og hjá starfsmönnum. Þar á einnig að koma fram hvaða kröfur eru gerðar til leigutaka bátanna og hvaða reynslu og menntun þeir þurfa að hafa. Hvernig staðið er að kennslu eða leiðbeiningum til leigutaka er stór þáttur í verklagsreglum svo og hvernig þeir bregðast við fari eitthvað úrskaiðis. Gátlista varðandi eftirlit með bátum á einnig að vera að finna í verklagsreglum. Kröfur til reynslu og þekkingar starfsmanna eiga einnig að koma fram í verklagsreglum og eru þær mismunandi eftir tegund þjónustu og í hvaða tilfellum starfsmenn þurfa að bregðast við.

### Viðbragðsáætlun

Í viðbragðsáætlun þarf að skilgreina um hvers konar atvik ræðir og hvernig skuli bregðast við. Ef til dæmis einungis er um að ræða vélarbilun, getur viðbragðið falist í því að starfsmenn fari til aðstoðar en sé um stærra atvik að ræða þarf að kalla til aðstoð. Rétt er þó að taka fram að leigutaki á alltaf að njóta vafans og sé minnsta hættu á að verr fari skal alltaf kalla eftir aðstoð. Aldrei skal til dæmis sleppa því að kalla eftir aðstoð telji leigutaki sig villtan. Við slík tilvik þarf sérhæfðar bjargir og ekki skynsamlegt að starfsmenn fari sjálfir til leitar.

### Atvikaskýrsla

Alltaf skal fylla út atvikaskýrslu komi til atviks, óhapps eða „næstum því“ óhapps. Slíkt getur forðað frekara slysi síðar.

## 9.25 Hraðbátar

### Áhættumat

Í áhættumati í þessum flokki þarf að taka tillit til þess um hvaða svæði ræðir. Um er að ræða þjónustu sem veitt er bæði á sjó og ám, en lýtur samt sömu lögmálum hvað varðar öryggismálin. Horfa skal til svæðisins sem siglt er á, búnaðarins, það er bátanna sem notaðir eru, og svo auðvitað þátttakanda. Meðal þeirra spurninga sem leita þarf svara við eru þessar:

- eru krækjur, beittir hlutir eða annað í bátnum sem veldur hættu?
- eru hættur á bryggju, sleipir blettir, brattir stigar?
- er hægt að festa öryggisbelti á rangan hátt?
- eru grynningar sem geta valdið hættu? (ár, sjór)
- eru straumar sem geta hrifið bátinn? (ár)
- eru krappar beygjur sem geta valdið valdið óvæntum hnykk á líkama þátttakanda?
- Annað?

### Verklagsreglur

Úr áhættumatinu koma atriði sem nýta má í verklagsreglur auk annarra þátta. Kröfur til útbúnaðar starfsmanna og þátttakanda eru settar þar fram og þarf útbúnaður þátttakanda að vera ljós fyrir ferð nema hann sé útvegaður á staðnum. Gott er að útbúnaðarlisti starfsmanna sé í gátlistaformi. Reikna má með að hlutir eins og kastlína, björgunarhringur, sjúkrabúnaður og fjarskiptatæki séu staðalbúnaður. Kröfur um menntun og reynslu starfsmanna koma einnig fram. Fyrstu hjálpar námskeið, Öryggi við sjó og fleira eiga hér við. Hvernig þátttakendum er leiðbeint um tilhögun ferðar er stór þáttur í verklagsreglum.

### Viðbragðsáætlun

Eitt af því alvarlegra sem getur komið fyrir í ferðum sem þessum er að þátttakandi falli útbyrðis. Góð viðbragðsáætlun í því tilfalli getur komið í veg fyrir frekara slys. Starfsmenn grípa þá til þess viðbragðs sem þarf með það í huga að tryggja um leið öryggi sitt og annarra. Ef kalla þarf eftir frekari aðstoð á að gera það strax en alltaf má afturkalla þá beiðni ef betur fer en á horfðist. Hlutverk hvers starfsmanns þarf að vera skýrt til að tryggja fumláus vinnubrögð og meiri líkur á björgun. Einnig þarf viðbragðsáætlun að fjalla um það hvort og hvernig er staðið að þjónustu við aðra en þann sem lenti í óhappinu. Loks þarf viðbragðsáætlun að tilgreina í hvaða tilfellum er haft samband við stjórnanda fyrirtækis.

### Atvikaskýrsla

Alltaf þarf að fylla út skýrslu komi til óhapps eða „næstum því“ óhapps. Slíkt getur forðað slysi síðar.



## 9.26 Gisting

Árið 2014 munu ferðapjónustuaðilar sem bjóða upp á gistingu geta sótt sér tilbúna öryggisáætlun fyrir gistingu á heimasíðu VAKANS og Ferðamálastofu. Mikilvægt er að kynna sér vel þetta tilbúna efni og bæta inn í það það sem við á hjá hverjum og einum.