



Hreint og öruggt / Clean & Safe

Sjálfsmat ásamt leiðbeiningum

Áður en sjálfsmat er fyllt út þarf að kynna sér og samþykkja skilmála verkefnisins.

[Skilmálar](#)

Forsvarsmaður/fulltrúi fyrirtækisins staðfestir eftirfarandi:

- 1. Viðeigandi rekstrar- eða starfsleyfi eru í gildi.
 - Á ekki við þar sem fyrirtækið þarf ekki rekstrar- eða starfsleyfi.

Leiðbeiningar:

Flest fyrirtæki sem starfa í ferðaþjónustu þurfa lögum samkvæmt að hafa leyfi vegna starfseminnar. Helstu leyfisveitendur eru eftirfarandi:

- Ferðamálastofa sér um útgáfu leyfa fyrir ferðaskrifstofur og ferðasala dagsferða.
- Samgöngustofa sér um útgáfu leyfa varðandi fólksflutninga hvort sem er á landi, í lofti eða á sjó, ám og vötnum.
- **Sýslumenn** sjá um útgáfu leyfa fyrir veitingastaði og gististaði.
- **Heilbrigðiseftirlit** gefa út rekstrarleyfi fyrir hestaferðir og ber að tilkynna slíka starfsemi til Matvælastofnunar (MAST), sjá www.mast.is/is/dyraeigendur/hrossahald/tilkynningarskylt-hestahald. Einnig veita heilbrigðiseftirlit starfsleyfi fyrir gististaði, veitingastaði og almenningsalerni.
- Umhverfisstofnun veitir leyfi vegna aksturs utan vega, framkvæmda innan friðlanda, ljósmynda- og kvikmyndatöku á svæðum sem heyra undir UST, hreindýraveiða og fuglaveiða.
- **Lögreglustjórar** veita m.a. skotvopnaleyfi og leyfi fyrir fallhlífastökki.
- Fiskistofa veitir leyfi vegna frístundaveiða.
- Í einhverjum tilfellum þurfa fyrirtæki ekki sérstakt leyfi vegna starfseminnar, t.d. er heimagisting og upplýsingamiðstöðvar aðeins skráningarskyld starfsemi. Í þeim tilfellum er merkt við valmöguleikann Á ekki við.

- 2. Fulltrúi/forsvarsmaður fyrirtækisins er ábyrgur fyrir verkefninu og kynnir sér hvaða sóttvarnareglur og leiðbeiningar vegna Covid -19 eru í gildi hverju sinni.

Leiðbeiningar:

Mjög mikilvægt er að forsvarsmaður eða annar tilgreindur fulltrúi fyrirtækisins beri ábyrgð á því að kynna sér vandlega gildandi sóttvarnareglur og leiðbeiningar um þrif og sóttvarnir sem eiga við viðkomandi starfsemi.

Á vef [Landlæknis og á vefnum covid.is](#) er að finna ýmsar hagnýtar almennar upplýsingar svo og hjá [Heilbrigðiseftirliti Reykjavíkur](#).

Einnig má finna góðar leiðbeiningar fyrir ferðapjónustuaðila á vef Ferðamálastofu og á vef Hæfniseturs ferðapjónustunnar.

- 3. Upplýsingar og leiðbeiningar um sóttvarnir eru til staðar fyrir viðskiptavini:
 - 3.1 Áminning um einstaklingsbundnar sóttvarnir (handþvottur og sprittnotkun).
 - 3.2 Áminning um að virða nándarmörk/fjarlægðarreglur (sýnilegar merkingar þar sem þörf krefur).
 - 3.3 Áminning um grímunotkun þegar þörf er á.
 - 3.4 Upplýsingar um sóttvarnir fyrirtækisins og ráðstafanir vegna Covid-19 eru á vefsíðu og/eða á öðrum miðlum fyrirtækisins.

Leiðbeiningar:

Fyrirtæki þurfa að leiðbeina og upplýsa viðskiptavini sína um það hvaða sóttvarnaráðstafanir eru viðhafðar á hverjum stað og hverjar helstu áherslur fyrirtækisins varðandi sóttvarnir eru.

Það þarf einnig að hengja upp á viðeigandi stöðum áminningu til viðskiptavina um handþvott, sprittnotkun, fjarlægðarmörk og notkun á grímu eins og við á. Á vef [Ferðamálastofu](#) má til dæmis finna veggspjald um einstaklingsbundnar sóttvarnir. Sjá hér Á vefnum [covid.is](#) má ennfremur finna veggspjöld með ýmsum áminningum. Þessi veggspjöld er hægt að prenta út. Mikilvægt er að veggspjöldin séu snyrtileg og þeim skipt út fyrir ný séu þau farin að láta á sjá.

Í ákveðnum tilfellum, eins og t.d. hjá sumum ferðaskrifstofum, koma viðskiptavinir ekki á starfsstöð fyrirtækisins heldur eru samskiptin eingöngu með rafrænum hætti. Þá eiga atriðin í lið 3.1 – 3.3 ekki við með nákvæmlega sama hætti. Fyrirtækið ætti engu að síður að hvetja viðskiptavini sína til að sinna einstaklingsbundnum sóttvörnum á ferðalaginu og segja þeim frá áherslum fyrirtækisins vegna sóttvarna. Fyrirtækið getur til dæmis sagt frá því að allir samstarfsaðilar og birgjar séu þátttakendur í

verkefninu Hreint og öruggt / Clean & Safe og/eða að kallað sé eftir staðfestingu frá þeim um sóttvarnir, þrif o.fl.

- 4. Leiðbeiningar og reglur um þrif og sóttvarnir í fyrirtækinu eru sýnilegar starfsmönnum, t.d. í starfsmannaaðstöðu.

Leiðbeiningar:

Mikilvægt er að allir starfsmenn fái leiðbeiningar um þrif og auknar sóttvarnir í fyrirtækinu, og í hvert sinn ef breyta þarf verklagi. Til áminningar er t.a.m. mjög gott að prenta út og hengja upp veggspjöld í starfsmannaaðstöðu og öðrum viðeigandi stöðum sem starfsfólk fer um og vinnur í. Stöðug áminning er það sem þarf. Mikilvægt er að áminning sé einföld, skýr og sett upp á myndrænan hátt og á nokkrum tungumálum sé þess þörf. Mikilvægt er að leiðbeiningarnar/veggspjöldin séu snyrtileg og þeim skipt út fyrir ný séu þau farin að láta á sjá.

Á vefnum [covid.is](https://www.covid.is) er að finna margvíslegt kynningarefni, þar á meðal veggspjöld. Einnig á vef [Hæfniseturs ferðabjónustunnar](https://www.haefniseturs.is). Á vef [Ferðamálastofu](https://www.ferdamalastofu.is) er t.d. að finna veggspjaldið „Drögum úr sýkingarhættu“ á þremur tungumálum.

- 5. Sprittstandar/brúsar eru í öllum sameiginlegum rýmum fyrir viðskiptavini og starfsfólk.

- 6. Einnota hanskar og grímur eru til staðar eftir þörfum fyrir starfsfólk og viðskiptavini.

Leiðbeiningar:

Mikilvægt er að sprittbrúsar/sprittstandar séu aðgengilegir í sameiginlegum rýmum og tryggt að fyllt sé reglulega á þá. Nauðsynlegt er að hafa ábyrgðaraðila fyrir þessu verkefni. Tryggja þarf að ávallt sé til einnota hanskar og grímur í nægilegu magni aðallega fyrir starfsmenn en einnig fyrir viðskiptavini sem þess óska. Ekki er ætlast til að viðskiptavinir fái slíkan búnað án endurgjalds, það er alfarið fyrirtækisins að ákveða hvort og hvaða gjald er tekið fyrir þetta.

Ennfremur þarf að tryggja að ruslakörfur séu til staðar og minna gesti á að setja grímur og hanska í almennan úrgang að notkun lokinni.

- 7. Fyrirtækið hefur leitast við að innleiða snertilausar lausnir eins og kostur er.

Leiðbeiningar:

Snertilausar lausnir eru mikilvægur þáttur þegar kemur að því að forðast smit. Fyrirtæki þurfa að aðlagast sig breyttum aðstæðum og bregðast við. Í kjölfarið á Covid-19 faraldrinum munu ferðamenn leggja enn meiri áherslu á að þurfa að snerta sem minnst með höndunum og því er mikilvægt fyrir fyrirtæki að reyna að kortleggja með nákvæmum hætti samskipti ferðamannsins og fyrirtækisins og leitast við, eins og kostur er, að fækka sameiginlegum snertiflötum, bæði til verndar viðskiptavinum og starfsfólki. Aukin sjálfvirkni fækkar einnig biðröðum sem mjög mikilvægt er að hafa í huga á tímum þar sem ákveðin fjarlægðarmörk eru í gildi.

Að geta pantað og greitt snertilaust eru atriði sem flestir þekkja en með aukinni tækni og þörf fólks fyrir þetta eykst möguleikinn á því að innleiða slíkar lausnir víðar. Til dæmis má skoða innritun í gestamóttöku, afhendingu og skil á lykllum t.d. á gististöðum og bílaleigum, rafræna matseðla og fl.

8. Til er viðbragðsáætlun vegna Covid-19 sýkingar. Rekstraraðili veit hvernig bregðast skal við ef upp kemur smit.

Leiðbeiningar:

Mikilvægt er að rekstraraðili viti nákvæmlega hvað gera skal ef smit kemur upp hvort heldur sem er hjá starfsmanni eða viðskiptavini. Hvað er það fyrsta sem þarf að gera, hvert skal leita, við hvern þarf að tala, til hvaða ráðstafana þarf að grípa? Þessi áætlun þarf að vera til skrifleg og eiga við um fyrirtækið og starfsemi þess. Uppfæra þarf áætlunina að minnsta kosti árlega en ef Almannavarnir hafa lýst yfir hættu- eða neyðarstigi vegna farsóttta er mikilvægt að endurskoða hana á sex mánaða fresti.

Á vef Ferðamálastofu er að finna dæmi um viðbragðsáætlun ef upp kemur smit, [sjá hér](#).

Einnig eru leiðbeiningar inni á [haefni.is](#) um viðbrögð ef grunur vaknar um veikindi viðskiptavinar, bæði á íslensku og ensku.

9. Til er þrifaáætlun fyrir alla starfsemi fyrirtækisins og tryggt er að farið sé eftir henni.

- 9.1 Þrifaáætlun hefur verið endurskoðuð með tilliti til sóttvarna.
- 9.2 Allir yfirborðsfletir sem viðskiptavinir og starfsmenn snerta eru þrífir og sótthreinsaðir reglulega yfir daginn, á milli viðskiptavina/ferða eða eftir þörfum t.d. ljósrofar, lyftuhappar, hurðahúnar, snertiskjái, greiðsluposar, búnaður fyrir afþreyingu o.fl.
- 9.3 Tryggt er að fyllt sé á ílát sem innihalda sápu og sótthreinsivökva.

- 9.4 Hafi verið gerðar athugasemdir eða frávík komið fram í síðustu heimsókn heilbrigðiseftirlits er búið að lagfæra það.

Leiðbeiningar:

Vönduð þrif eru grundvallaratriði sóttvarna. Þrifaáætlun (reglur um þrif) á að vera til staðar í hverju fyrirtæki og á tímum farsóttá eins og Covid-19 ætti slík áætlun jafnvel að bera nafnið þrifa- og sóttvarnaáætlun. Fara þarf yfir hana og bæta við verklagi þar sem sérstaklega er farið yfir þrif og sótthreinsun sameiginlegra snertiflata og annarra svæða/rýma. Þetta gildir bæði fyrir rými þar sem viðskiptavinir fara um og einnig í starfsmannaaðstöðu.

Hversu oft á að þrifa/sótthreinsa snertifleti fer eftir aðstæðum og þörfum sem þarf að meta hverju sinni en sem dæmi má nefna þrif og sótthreinsun eftir hvern gest/hóp í matsal, að loknum fundum o.fl. Fer einnig eftir fjölda á hverjum stað. Hægt er að hafa kvittanablað fyrir helstu álagsstaði þar sem starfsmaður sem þrífur kvittar í hvert sinn sem búið er að fara yfir rýmið. Blaðið getur einnig verið sýnilegt viðskiptavinum.

Varðandi lið 9.3 Gott er að hafa einn ábyrgðaraðila sem fer reglulega yfir þetta.

Varðandi lið 9.4 Ef fyrirtækið hefur ekki fengið athugasemdir frá Heilbrigðiseftirliti skal sleppa því að merkja í þennan reit.

Hægt er að nálgast góð ráð frá Heilbrigðiseftirliti Reykjavíkur á vef embættisins og vefsíðu Ferðamálastofu. Uppfæra þarf áætlunina að minnsta kosti árlega en ef Almannavarnir hafa lýst yfir hættu- eða neyðarstigi vegna farsóttá er mikilvægt að endurskoða hana á sex mánaða fresti.

10. Þar sem veitingar eru í boði eru gerðar sérstakar ráðstafanir:

- 10.1 Gestum er leiðbeint um sóttvarnir, meðal annars að þvo og spritta hendur og gæta að nándarmörkum.
- 10.2 Hópar eru aðskildir og er þjónað til borðs eins og hægt er.
- 10.3 Borð, yfirborðsfletir, matseðlar, kryddstaukar o.fl. er sótthreinsað eftir hvern gest/fjölskyldu/hóp.

10.b Þar sem hlaðborð er í boði eru gerðar sérstakar ráðstafanir:

- 10.4 Auðvelt og áberandi aðgengi að handspritti er við hlaðborð.
- 10.5 Gegnsærri hlíf er komið fyrir á milli matarhlaðborðs og andlits gesta, ef hægt er.

- 10.6 Skipt er um áhöld á 30 mínútna fresti ef um hlaðborð er að ræða eða aðrar ráðstafanir gerðar eins og t.d. að gestir noti einnota hanska, matur borinn fram af starfsfólki o.þ.h
- 10.7 Hlaðborð er þannig skipulagt að ekki myndist flöskuhálsar eða raðir.

Leiðbeiningar:

Þar sem veitingar eru í boði er mikilvægt að allar leiðbeiningar um sóttvarnir séu skýrar og að útskýrt sé fyrir gestum hvernig skuli bera sig að. Best er að taka á móti hverjum og einum gesti og fara yfir reglurnar munnlega en einnig er mikilvægt að hafa skriflegar leiðbeiningar, helst á fleiri en einu tungumáli. Skýrar leiðbeiningar þurfa einnig að vera fyrir starfsfólk sem sér um hlaðborðið.

Athugið. Ráðstafanir og leiðbeiningar varðandi lið nr. 10 þurfa að taka mið af þeim sóttvarnareglum sem eru í gildi hverju sinni. Ef samkomutakmarkanir eru t.a.m. mjög strangar þarf að huga enn betur að hópaskiptingu og leiðbeiningum til hvers og eins heldur en ef takmarkanir eru ekki mjög íþyngjandi. Það er því mjög nauðsynlegt að endurmeta verklag reglulega út frá þeim reglum sem eru í gildi hverju sinni. Hreinlæti og sótthreinsun er eftir sem áður alltaf mikilvægur liður í starfsemi fyrirtækja.

Á vef Ferðamálastofu má m.a. finna eftirfarandi:

[Góð ráð til starfsmanna veitingastaða frá Heilbrigðiseftirliti Reykjavíkur](#)

[Góð ráð til stjórnenda veitingastaða frá Heilbrigðiseftirliti Reykjavíkur](#)

[Leiðbeiningar til veitinga- og gististaða](#)

11. Allir starfsmenn fyrirtækisins fá fræðslu og leiðbeiningar um eftirfarandi:

- 11.1 Almennar upplýsingar og leiðbeiningar um Covid-19 og sóttvarnir.
- 11.2 Gildandi reglur um sóttkví og skimanir.
- 11.3 Einstaklingsbundnar sóttvarnir s.s. handþvott, notkun á handspritti, grímu og hönskum.
- 11.4 Breyttar áherslur í samskiptum t.d. eins og fjarlægðarreglur/nándarmörk, hvernig á að hósta eða hnerra í olnboga eða nota pappír, hvað á að forðast að snerta o.fl.
- 11.5 Þrifaáætlanir (reglur um þrif) og auknar áherslur á sóttvarnir í fyrirtækinu.
- 11.6 Reglur um fjarvistir vegna veikinda. Starfsmenn eiga ekki að mæta til vinnu ef þeir finna fyrir hálssærindum, hósta, bein- og vöðvaverkjum, hita, slappleika o.fl.
- 11.7 Hvernig á að upplýsa viðskiptavinum um sóttvarnir.

11.8 Viðbragðsáætlun fyrirtækisins vegna smits sem upp gæti komið.

Leiðbeiningar:

Gildandi sóttvarnareglur ásamt almennum upplýsingum og leiðbeiningum vegna Covid geta tekið breytingum, oft með skömmum fyrirvara. Þessar upplýsingar má finna á vef [Ferðamálastofu](#), á vef [Hæfniseturs ferðaþjónustunnar](#), á vef [Landlæknisembættisins](#) og á [covid.is](#). Mikilvægt er að upplýsa starfsfólk um breyttar áherslur og verklag hverju sinni.

Mjög gott er að fara reglulega yfir þau atriði sem eru talin hér upp til að minna starfsfólk á. Ef hættu- og neyðarstig Almannafræðis er í gildi vegna farsóttis er nauðsynlegt að funda vikulega með starfsfólki, fara yfir áherslur sóttvarnaryfirvalda og svara spurningum.

Sýnilegar merkingar og leiðbeiningar hjálpa einnig til í allri áminningu bæði fyrir viðskiptavinum og starfsfólki. Best er að hafa þær sem víðast og á fleiri en einu tungumáli.

Ef aðstæður eru þannig í fyrirtækinu, þegar sjálfsmatið er fyllt út, að ekkert starfsfólk er að störfum skal upplýsa og leiðbeina þeim um verklag um leið og aðstæður breytast og starfsemi hefst að nýju.

12. Samstarfsaðilar fyrirtækisins í ferðaþjónustu starfa eftir gildandi sóttvarnareglum og eru hvattir til að taka þátt í verkefninu Hreint og öruggt / Clean & Safe.

Á ekki við.

Leiðbeiningar:

Mikilvægt er að þekkja vel til samstarfsaðila sinna og á tímum Covid-19 skipta þrif og sóttvarnir afar miklu máli. Fyrirtæki þurfa að kynna sér áherslur samstarfsaðila varðandi þessi atriði og helst leitast við að starfa eingöngu með fyrirtækjum sem eru þátttakendur í Hreint og öruggt/Clean&Safe. Ef samstarfsaðili er ekki þátttakandi í verkefninu þarf fyrirtækið að ganga úr skugga um að öllum gildandi sóttvarnareglum sé fylgt.

Einhver fyrirtæki eiga ekki samstarfsaðila í ferðaþjónustu og er þá merkt við valmöguleikann Á ekki við.

13. Sóttvarnaráðstafanir fyrirtækisins eru endurmetnar ef/þegar nýjar reglur eða leiðbeiningar eru gefnar út af sóttvarnaryfirvöldum og þannig tryggt að farið sé eftir nýjustu reglum og leiðbeiningum um sóttvarnir í allri starfsemi fyrirtækisins.

Leiðbeiningar:

Hér er átt við að þegar/ef nýjar reglur og leiðbeiningar berast frá sóttvarnaryfirvöldum sé skoðað hvort gera þurfi breytingar á starfsháttum í fyrirtækinu. T.d.:

1. Þarf að breyta verklagi/verklagsreglum?
2. Þarf að breyta þrifaáætlun?
3. Þarf að breyta merkingum t.d. vegna áminningar um nándarmörk/fjarlægð frá öðrum?
4. Hvaða upplýsingar þurfa starfsmenn að fá?
5. Þarf að uppfæra leiðbeiningar til viðskiptavina?

Gildandi sóttvarnareglur má m.a. finna á [covid.is](https://www.covid.is)

14. Ef fyrirtækið tengist flugrekstri fylgir það leiðbeiningum frá Alþjóðaflugmálastofnuninni International Civil Aviation Organisation (Takeoff: Guidance for Air Travel through the COVID-19 Public Health Crisis).
- Á ekki við fyrirtækið.

Sjá nánar á vef Alþjóðaflugmálastofnunarinnar.