



# Staðlar Farfugla

---

SJÁLFBÆRNI – GÆÐI – UMHVERFISMÁL

Farfuglar

ENDURSKOÐUÐ ÚTGÁFA. SAMÞYKKT Í STJÓRN FARFUGLA Í OKTÓBER 2018.

## Efnisyfirlit

Inngangur .....	2
1. Ábyrgðarsvið .....	3
2. Siðareglur Farfuglaheimila.....	3
3. Viðmót .....	4
4. Rekstur og starfsmannastjórnun .....	7
5. Öryggi .....	9
6. Friðhelgi .....	11
7. Svefnaðstaða .....	11
8. Snyrtingar – hreinlætisaðstaða .....	13
9. Matur og drykkir .....	13
10. Sameiginleg rými og þjónusta .....	15
11. Hreinlæti og verkferlar við hreingerningar.....	17
12. Umhverfisstjórnun.....	18
13. Undanþágur.....	21

## Inngangur

Farfuglaheimili (HI Hostel) er gististaður sem starfar innan vébanda Farfugla á Íslandi og er þar með hluti af Hostelling International (HI). Orðið Farfuglaheimili er verndað vörumerki á Íslandi.

Alþjóðasamtök Farfugla, Hostelling International (HI), gefa út alþjóðlega gæðastaðla sem eru lágmarkskröfur fyrir Farfuglaheimili/HI Hostels um allan heim. Staðlarnir eiga að tryggja að komið sé til móts við óskir og væntingar gesta til þeirrar aðstöðu og þjónustu sem veitt er, sama hvar þeir eru staddir í heiminum.

Það er skylda Farfugla að fylgja stöðlunum eftir með því að laga þá að íslenskum aðstæðum og sjá til þess að þeir staðir sem starfa undir merkjum Farfugla sem Farfuglaheimili uppfylli þessar kröfur í þjónustu og aðbúnaði gesta. Í sérstökum tilfellum er hægt að veita undanþágur frá stöðlunum. Gildir það fyrir lítil heimili sem staðsett eru utan alfaraleiðar. Er þessara heimila sérstaklega getið í öllu kynningarefni. Sjá nánar 13. kafla um undanþágur.

Auk staðlanna verða Farfuglaheimili að uppfylla allar opinberar kröfur sem gerðar eru af íslenskum yfirvöldum með lögum og reglugerðum um gististaði, þar með talið heilbrigðis- og byggingareglugerð, brunamálaireglugerð og reglugerð um húsnæði vinnustaða. Í stöðlunum er víða vísað í opinberar kröfur og reglugerðir. Ef gerðar eru meiri kröfur af yfirvöldum en staðlar Farfugla segja til um skal fara eftir kröfum yfirvalda.

Ein af megináherslum Farfugla er að bjóða gestum Farfuglaheimila gístiaðstöðu, þjónustu og afþreyingu þar sem ábyrg umgengni við náttúruna, samfélagið og umhverfið er höfð að leiðarljósi. Frá stofnun Farfugla árið 1939 hefur mikil áhersla verið lögð á umhverfisstarf eins og fram kemur í samþykktum Farfugla. Í nýlegri stefnumörkun Farfugla segir að framtíðarsýn samtakanna sé að vera „[l]eiðandi í sjálfbærri og ábyrgri ferðamennsku og fyrsti kostur þeirra sem kjósa að ferðast í sátt við umhverfi sitt, samferðafólk og gestgjafa“. Einnig segir að hlutverk Farfugla sé að „[s]tyðja við sjálfbæra og ábyrga ferðamennsku og menningarlega fjölbreytni“. Því hafa viðbótarkröfur í fyrri útgáfu Gæða- og umhverfisstaðla Farfugla, varðandi umhverfismál og sjálfbærni (áður kafli 12), verið felldar inn í almenn viðmið. Öll heimili skulu hafa uppfyllt þau umhverfisviðmið sem koma fram í þessari útgáfu Staðla Farfugla fyrir árslok 2020.

Ábyrgðarmenn og rekstraraðilar Farfuglaheimilanna eru hvattir til að líta á staðlana sem lágmarkskröfur og ganga enn lengra í að bæta aðbúnað og þjónustu gesta. Þess vegna hefur kröfunum verið skipt í tvö mismunandi stig:

- M (e. Mandatory Requirements) eru skilyrði sem öll Farfuglaheimili þurfa að uppfylla.
- S (e. Supplemental Quality) eru dæmi um atriði sem heimilin geta boðið upp á til að veita gestum sínum enn betri þjónustu og upplifun.

Staðlarnir eru gefnir út á íslensku og ensku.

## 1. Ábyrgðarsvið

Farfuglar hafa eftirlit með því að öll íslensk Farfuglaheimili uppfylli kröfur staðlanna og að heimilin séu rétt kynnt í öllu kynningarefni Farfugla og HI.

Til þess að svo megi verða munu Farfuglar:

- Kynna staðlana fyrir ábyrgðarmönnum Farfuglaheimilanna, útskýra tilgang þeirra og ganga úr skugga um að öll Farfuglaheimili uppfylli kröfur þeirra. Ábyrgðarmaður Farfuglaheimilis er sá aðili sem hefur undirritað samstarfssamning við Farfugla ses.
- Framkvæma árlega úttekt á starfandi Farfuglaheimilum þar sem m.a. er farið yfir staðlana og unnið að úrbótum með þar til gerðum gátlistum ásamt ábendingum gesta heimilanna sem berast Farfuglum eftir ýmsum leiðum (þjónustukannanir, umsagnir gesta á bókunarávélum, tölvupóstur, símtöl, o.s.frv.).
- Fylgja eftir úttektum með leiðbeiningum um úrbætur og almennri ráðgjöf. Halda skal utan um gögn úr úttektum, athugasemdir og viðbrögð heimila með fullnægjandi hætti. Farfuglaheimilunum er gefinn ákveðinn frestur til þess að bæta úr því sem athugasemdir eru gerðar við (a.m.k. 4 vikur en aldrei meira en 5 mánuðir frá úttekt). Ef ekki er brugðist við athugasemdum er stjórn Farfugla heimilt að segja upp samstarfssamningi við viðkomandi heimili.
- Veita ráðgjöf um hvaðeina sem upp kemur í rekstri Farfuglaheimilanna.

Ábyrgðarmenn Farfuglaheimila bera ábyrgð á því gagnvart Farfuglum að:

- Þekkja staðlana og fylgja þeim í öllum daglegum rekstri.
- Sjá til þess að starfsfólk heimilanna þekki staðlana og vinni samkvæmt þeim.
- Lagfæra þau atriði sem gerðar eru athugasemdir við í reglubundnu eftirliti, á umsömdum tíma og veita Farfuglum upplýsingar um úrbætur.
- Hafa á hverjum tíma tilskilin leyfi íslenskra yfirvalda og veita Farfuglum upplýsingar um leyfisveitingar og athugasemdir sem gerðar eru af íslenskum stjórnvöldum um reksturinn.
- Undirrita yfirlýsingu um gæðastarf og hafa sýnilega á Farfuglaheimilinu.

## 2. Siðareglur Farfuglaheimila

- Farfuglaheimilin veita viðskiptavinum sínum kurteislega og áreiðanlega þjónustu.
- Farfuglaheimilin virða og viðhalda trúnaði og þagmælsku gagnvart viðskiptavinum.
- Farfuglaheimilin hafa að leiðarljósi heiðarleika og sanngirni í öllum samskiptum og viðskiptum.
- Farfuglaheimilin sýna öllum viðskiptavinum sömu virðingu og tillitssemi, óháð t.d. kyni, uppruna, menningu, kynhneigð, trú, aldri, þjóðfélagsstöðu og líkamlegu atgervi.
- Farfuglaheimilin tryggja að allar upplýsingar til viðskiptavina séu réttar og að auglýsingar þess gefi sanna og trúverðuga mynd af þjónustu og aðstöðu.
- Farfuglaheimilin verðleggja vörur og þjónustu með skýrum hætti í samræmi við gildandi lög.

- Farfuglaheimilin skulu leitast við að svara öllum fyrirspurnum og óskum á sanngjarnan og skilvirknan hátt.
- Farfuglaheimilin tryggja sanngjörn og skjót viðbrögð við kvörtunum.
- Farfuglaheimilin hafa í heiðri öll lög og reglur varðandi reksturinn og fylgja þeim eftir.
- Farfuglaheimilin tryggja að faglega sé staðið að bókhaldi og reikningsskilum.
- Farfuglaheimilin uppfylla allar skyldur við starfsfólk með því að fara að lögum og starfa samkvæmt gildandi kjarasamningum.
- Farfuglaheimilin sjá til þess að starfsfólk fái viðeigandi þjálfun og að vinnuskilyrði séu við hæfi.
- Farfuglaheimilin tryggja öryggi starfsfólks og viðskiptavina með faglegum starfsháttum, góðri aðstöðu og viðurkenndum búnaði.
- Farfuglaheimilin sýna í verki ábyrgð gagnvart íslenskri náttúru, umhverfi og samfélagi.
- Farfuglaheimilin hafa í heiðri hagsmuni og orðstír Íslands sem hágæða dvalarstaðar þar sem fagmennska, gestrisni, góð þjónusta og sjálfbærni eru í fyrirrúmi.

Siðareglur Farfugla eru í samræmi við siðareglur Vakans sem eru gefnar út af Ferðamálstofu og eiga að gilda fyrir öll ferðaþjónustufyrirtæki landsins.

### 3. Viðmót

#### M1 Mismunun gesta óheimil

Farfuglaheimili eiga að vera öllum opin og ekki er heimilt að mismuna gestum. Allir eiga rétt á góðri þjónustu og viðmóti sem einkennist af vinsemd og virðingu.

#### M2 Öryggi gesta

Ef gestur gerist sekur um alvarleg brot þannig að vísa þarf honum á dyr, s.s. fyrir stuld, ofneyslu áfengis, neyslu eiturlyfja, kynferðislega áreitni, ofbeldi eða alvarlegar skemmdir á húsnæðinu og/eða á eignum annarra, er mikilvægt að bregðast skjótt við. Einnig þarf að láta skrifstofu Farfugla og önnur Farfuglaheimili vita af ferðum viðkomandi eins fljótt og mögulegt er.

#### M3 Félagsaðild

Það er ekki nauðsynlegt að vera félagsmaður í Farfluglum eða erlendum systursamtökum Farfugla til að gista á Farfuglaheimilum á Íslandi. Gestir sem framvísa gildu félagsskírteini skulu ávallt njóta bestu kjara á gistingu. Stjórn Farfugla ákveður hverju sinni hversu mikill lágmarksmunur skuli vera á verðum félags- og utanfélagsmanna.

Á hverju Farfuglaheimili skulu vera til sölu íslensk og alþjóðleg félagsskírteini og skal kynna gestum kosti þess að gerast félagsmenn, t.d. með kynningarefni í móttöku.

Um félagsskírteinin gildir eftirfarandi:

- Íslensk félagsskírteini eru fyrir alla sem eiga lögheimili á Íslandi. Fólk sem kaupir íslensk félagsskírteini skal skráð á sérstök eyðublað sem send eru reglulega til skrifstofu Farfugla. Einnig er mögulegt að skrá meðlimi í gegnum vef Farfugla.
- Gestum sem eiga lögheimili utan Íslands skal boðið að kaupa alþjóðleg einstaklingskírteini. Ef fjölskylda kaupir skírteini, þarf að kaupa skírteini fyrir alla einstaklinga 13 ára og eldri.

#### M4 Áróður

Á Farfuglaheimilum má ekki stunda neins konar áróður. Farfuglaheimili eru ætluð fólki með mismunandi bakgrunn, trúarbrögð og skoðanir. Farfuglaheimili eiga að sniðganga efni og aðstæður sem geta misboðið gestum að þessu leyti.

#### M5 Kynningarefni

Kynningarefni Farfugla skal liggja frammi á öllum Farfuglaheimilum. Í öllu kynningarefni Farfugla og Farfuglaheimilanna skal draga fram sérstöðu hvers heimilis. Mikilvægt er að allar upplýsingar séu réttar. Við hönnun kynningarefnis skal stuðst við Merkjastaðal Farfugla.

#### M6 Ástand húsnæðis og umhverfis

Farfuglaheimilin og starfsfólk þeirra skulu bera vott um hreinlæti og snyrtimennsku. Á þetta við um öll húsakynni, jafnt utan- sem innandyra, aðkeyrslu, lóð og nánasta umhverfi. Einnig skal gæta þess sérstaklega að málning (innan- og utandyra) og gólfefni séu í góðu ásigkomulagi og rúður heilar. Lýsing utandyra skal vera fullnægjandi.

#### M7 Aðkoma og vegvísar

Merkingar skulu vera samræmdar og smekklega uppsettar á viðeigandi stöðum. Sjá nánar Merkjastaðal Farfugla.

Vörumerki Farfugla og/eða þjónustumerki Vegagerðarinnar skal notað á vegvísum til að vísa á Farfuglaheimilið.

Ætlast er til að fáni Farfugla sé á flaggstöng við heimilið þar sem því verður við komið. Einnig á merki samtakanna að vera á greinilegum stað á húsinu sjálfu þar sem gestir koma fyrst að.

Allar merkingar skulu vera hreinar og í góðu ásigkomulagi.

#### M8 Opnunartími móttöku

Móttaka skal vera vel merkt.

Opnunartímar eiga að vera þeir sömu og auglýstir eru í kynningarefni.

Greinargóðar upplýsingar um opnunartíma móttöku, viðveru stafsmanna og/eða aðsetur skulu vera sýnilegar á Farfuglaheimilinu. Einnig er æskilegt að senda þessar upplýsingar til gesta fyrir komu.

Mælt er með því að opnunartímar sjáist að utan þegar Farfuglaheimilið er lokað og upplýsingar fyrir gesti séu til staðar um hvar og/eða hvernig hægt sé að ná í starfsfólk sé það ekki á staðnum.

Ef innheimt er gjald af gestum vegna komu utan opnunartíma skal slíkt koma skýrt fram í kynningarefni. Almennu skal miðað við að slíkt gjald sé ekki innheimt fyrr en eftir kl. 22.

#### M9 Innritun

Við innritun skulu gestir fá kynningu á húsakynnum og helstu þjónustu sem heimilið veitir.

Gestir sem ferðast á eigin vegum skulu fylla út innritunarblað með nafni og númeri vegabréfs við komu. Gert er ráð fyrir því að einstaklingar í hópum (10+) á vegum ferðaskrifstofa þurfi ekki að fylla út innritunarblöð né gestir sem bókað hafa rafrænt á bókunarvélum.

Upplýsingar fyrir Hagstofu Íslands og skrifstofu Farfugla (t.d. um þjóðerni og fjölda gesta) þarf ábyrgðarmaður að halda utan um á annan hátt þegar um hópa er að ræða.

#### M10 Salernisaðstaða og farangursgeymsla

Gestir sem bíða eftir að móttaka opni, skulu hafa aðgang að salernisaðstöðu og aðstöðu til að geyma farangur.

#### M11 Börn á ferð

Farfuglaheimilin skulu hafa barnarúm og barnastóla (til nota í eldhúsi) til afnota fyrir börn sem ferðast með foreldrum sínum. Börn undir 4 ára aldri gista frítt á Farfuglaheimilum svo lengi sem þau sofa í barnarúmunum eða deila rúmi með foreldrum. Börn 4-12 ára fá afslátt af gistingu, 1.500 kr. af rúmstæði (ef eldri en 8 ára) eða herbergjaverði á barn á nótt.

#### M12 Upplýsingar

Á heimilunum skulu vera kort, ferðaleiðbeiningar og almennt lesefni sem tengist staðnum og nágrenni hans.

Heimilin skulu m.a. veita upplýsingar á áberandi hátt um hvaða aðstöðu og þjónustu er boðið uppá á staðnum og í nágrenni hans. Taka þarf sérstaklega fram ef aðstaða gesta er lokuð/takmörkuð á einhvern hátt, s.s. aðgangur að gestaeldhúsi eða þvottahúsi.

Meðal upplýsinga á staðnum skulu vera:

- Gjaldskrá yfir gistingu og aðra þjónustu á staðnum.
- Ferðir áætlunarbíla og annarra samgöngutækja.
- Athyglisverðir staðir og afþreyingarmöguleikar í nágrenninu.
- Tilmæli varðandi hreinlæti og öryggisreglur.
- Húsreglur, auglýsingar og aðrar mikilvægar upplýsingar.
- Opnunartími afgreiðslu og viðvera starfsmanna.
- Hvenær hægt sé að tékka sig inn á herbergi.
- Losunartími herbergja.

- Upplýsingar um hvar sé hægt að nálgast veðurspá, færð og ástand vega, og safetravel.is.
- Á Farfuglaheimilum er upplýsingatafla þar sem gestir geta nálgast gagnlegar upplýsingar og skipst á skilaboðum.

#### M13 Neyðartilfelli

Neyðarnúmerið 112 auk símanúmers Farfuglaheimilisins sem nota á í neyð eiga að vera sýnileg í anddyri og við síma, ef hann er til staðar.

Í neyðartilfellum skal vera hægt að ná í starfsfólk símleiðis allan sólarhringinn.

Þar sem ekki er símasamband verða neyðarnúmer að hanga uppi ásamt upplýsingum um hvar næsta síma sé að finna eða hvar sé hægt að nálgast aðstoð.

#### M14 Reyklaus Farfuglaheimili

Reykingar eru ekki leyfðar innandyra á Farfuglaheimilum. Ef Farfuglaheimili leyfir reykingar utandyra, skal það svæði vera vel merkt og ekki hafa áhrif á gesti sem reykja ekki. Stubbahús skal vera til staðar.

#### S.3.1 Myndir af starfsfólki

Mælt er með því að hengja upp myndir af starfsfólki í móttökusvæði.

#### S.3.2 Gestabækur

Gestabækur liggja frammi fyrir gesti sem vilja rita nöfn sín.

## 4. Rekstur og starfsmannastjórnun

#### M15 Leyfismál

Farfuglaheimili verða að framfylgja íslenskum lögum og reglugerðum um heilsu, öryggi og hreinlæti. Leyfisbréf sýslumanns (rekstrarleyfi) og Starfsleyfi frá heilbrigðiseftirliti svæðisins skulu hanga uppi og vera gestum sýnileg.

#### M16 Bókhald

Rekstraraðili skal starfa samkvæmt lögum og reglum um bókhald. Gestir fá kvittun fyrir keyptri þjónustu þar sem fram kemur m.a. virðisaukaskattur, nafn, kennitala og vsk.nr. söluaðila.

#### M17 Starfsfólk

Starfsfólk Farfuglaheimila skal auðkennt með merki Farfugla eða barmmerki með nafni viðkomandi.



Starfsfólki skal láta í té starfsmannaskírteini sem það ber við vinnu.

Starfsfólk skal vera hjálpsamt, vinsamlegt og annast gesti með velferð þeirra að leiðarljósi. Starfsfólk skal vera fært um að veita gestum upplýsingar um nánasta umhverfi heimilisins, sögu staðarins og menningu, ásamt því að veita upplýsingar um gönguleiðir og áhugaverða staði á svæðinu sem nálgast má fótgangandi og/eða á hjóli.

#### M18 Starfslýsingar

Starfslýsingar skulu vera til um öll störf sem eru unnin á Farfuglaheimilinu.

#### M19 Ráðningarsamningar

Gerðir skulu skriflegir samningar (s.s. ráðningasamningar eða verktakasamningar) og skulu þeir vera undirritaðir af viðkomandi starfsmanni og rekstraraðila Farfuglaheimilisins.

#### M20 Starfsþjálfun

Ábyrgðarmenn Farfuglaheimila skulu sjá til þess að starfsfólk fái viðeigandi þjálfun, þekki til starfsemi Farfugla og annarra Farfuglaheimila. Þannig er það betur í stakk búið að miðla þekkingu til gesta sinna og hvetja þá til að nýta sér önnur Farfuglaheimili á leið sinni um landið.

Við þjálfun starfsfólks skal tekið mið af leiðbeiningum frá Farfuglum um starfsemi Farfugla, gæðamáli og sjálfbærnistefnu Farfugla. Starfsfólk skal kvitta fyrir að hafa hlotið þjálfun.

#### M21 Gistináttaskýrslur

Starfsfólki er skylt að fylla út gistináttaskýrslur mánaðarlega og senda þær til Hagstofu Íslands og skrifstofu Farfugla fyrir 5. dag næsta mánaðar.

#### M22 Árleg framkvæmdaáætlun

Árlega skal gera framkvæmdaáætlun um umbætur á Farfuglaheimilinu. Áætlunin skal innihalda: Markmið, framkvæmd, ábyrgðaraðila, lokadagsetningu og athugasemdir.

#### M23 Fyrirspurnir og bókanir

Starfsfólk Farfuglaheimila skal svara öllum fyrirspurnum og bókunum sem berast á skjótan og skilvirkan hátt. Kerfi til að fylgjast með bókunum verður að vera til staðar og allar bókanir skulu afgreiddar í samræmi við það sem bókað er. Æskilegt er að Farfuglaheimili sem nota mismunandi bókunarsíður séu með gistiumsjónarkerfi til að halda utan um bókanir og koma í veg fyrir yfirbókanir.

Öll Farfuglaheimili skulu vera bókanleg á bókunarvél HI. Undanþágu er hægt að gera frá þessu ákvæði vegna heimila sem eru ekki á neinum bókunarvélum.

Gestum skal boðin sú þjónusta að bóka fyrir þá gistingu á öðrum Farfuglaheimilum.

#### M24 Yfirbókanir

Gestum sem eiga staðfestar bókanir verður að sjá fyrir gistingu. Ef Farfuglaheimilið er yfirbókað, þarf ábyrgðarmaður að útvega a.m.k. sambærilega gistingu í nágrenninu og greiða mismun gistiverðs, þ.e. gesturinn borgar ekki hærri upphæð en staðfest var fyrir gistingu á Farfuglaheimilinu. Hafa skal samband við gest og upplýsa hann ef um yfirbókun er að ræða og hvaða lausn heimilið býður í staðinn.

#### M25 Þjónustukannanir

Gestir skulu hvattir til að taka þátt í þjónustukönnunum þar sem þeir fá tækifæri til að segja skoðun sína á þeirri aðstöðu og þjónustu sem er í boði á viðkomandi heimili. Einnig skulu þeir hvattir til að taka þátt í samsvarandi könnunum á bókunarvélum og samfélagsmiðlum.

#### M26 Meðhöndlun kvartana

Kvartanir skulu skráðar og meðhöndlaðar með markvissum hætti, við þeim skal brugðist eins hratt og mögulegt er og komið í veg fyrir að atvik endurtaki sig.

## 5. Öryggi

#### M27 Öryggisáætlun

Öryggisáætlun fyrir Farfuglaheimilið skal vera til staðar og vera kynnt starfsfólki. Öryggisáætlunin skal vera í samræmi við leiðbeiningar Vinnueftirlitsins og byggja á reglugerð nr. 920/2006, sbr. lög nr. 46/1980.

#### M28 Ráðstafanir vegna öryggis gesta

Þó gestir Farfuglaheimila beri ábyrgð á sjálfum sér og eigum sínum, þurfa ábyrgðarmenn Farfuglaheimila að gera viðeigandi ráðstafanir til að tryggja öryggi gesta sinna og eigna þeirra í samræmi við aðstæður. Sem dæmi verður að tryggja stigaop, svalir og glugga þar sem börn geta mögulega slasast með öryggisgrindum og hlífum.

Upplýsa ber gesti ef einhver staðbundin öryggisvandamál eru á heimilinu og gera allt til að draga úr hættu, s.s. vara við hálum stigum, háum þröskuldum, lágum loftbitum, heitu vatni, o.s.frv.

#### M29 Brunavarnir

Farfuglaheimili verða að fullnægja kröfum brunamála­reglugerðar og gera það sem í þeirra valdi stendur til að koma í veg fyrir eldsvoða. Brunakerfi og reykskynjarar skulu yfirfarin a.m.k. einu sinni á ári og ábyrgðarmenn skulu geta framvísað staðfestingu um það. Á stærri Farfuglaheimilum þarf einnig að yfirfara úðunarkerfi, slökkvitæki, neyðarlýsingu og brunakerfi.

### M30 Sjúkrakassi

Vel útbúinn sjúkrakassi á að vera til staðar samkvæmt reglugerðum heilbrigðiseftirlits. Yfirfara þarf sjúkrakassann reglulega og fylla á nauðsynlegan búnað.

### M31 Rýmingarleiðir

Á öllum Farfuglaheimilum eiga að vera skýr yfirlit um rýmingarleiðir sem skulu hanga uppi í öllum vistarverum (svefnherbergjum, eldhúsi, matsal, stofu og sameiginlegri aðstöðu). Rýmingarleiðir skulu vera vel merktar og án hindrana.

### M32 Óviðkomandi aðilar

Gera þarf viðeigandi ráðstafanir til að minnka líkur á og koma í veg fyrir að óviðkomandi aðilar komist inn á heimilin. Við innritun skulu gestir fá afhenta lykla eða lyklakort að herbergjum.

### M33 Þjálfun starfsfólks

Starfsfólk Farfuglaheimila skal hljóta grunnþjálfun í skyndihjálpi og vera fær um að takast á við neyðartilfelli. Starfsfólk á að kunna verklagsreglur varðandi neyðartilfelli, t.d. að hringja í 112, hvernig hlúa skal að gesti sem hefur slasast, þekkja rýmingarleiðir og vita hvar sjúkrakassar eru staðsettir.

### M34 Efri kojur

Ábyrgðarmenn skulu gera viðeigandi ráðstafanir svo að sú hætta sé ekki til staðar að gestir falli úr efri kofu. Kofur skulu festar í vegg eða vera mjög stöðugar á gólfi. Kofur skulu að hámarki vera tvær hæðir.

### M35 Farangursgeymsla og verðmæti

Gestir eiga að hafa aðgang að öruggum hirslum til að geyma verðmæti sín og persónulega muni.

### M36 Dýrahald

Gestum er óheimilt að koma með dýr inn á Farfuglaheimili. Undantekningar frá þessu eru þó eftirfarandi: Leiðsöguhundar fyrir blinda og sjónskerta. Einstök heimili geta tekið frá hentuga gístiaðstöðu þar sem gæludýr eru velkomin, s.s. frístandandi smáhýsi eða annað sambærilegt. Setja skal upp viðeigandi merkingar í því rými.

Starfsfólk skal sjá til þess að halda eigin dýrum frá vistarverum gesta (svefnherbergi, eldhús og sameiginleg rými). Taka skal fram í kynningarefni ef dýr eru á staðnum.

## 6. Friðhelgi

### M37 Aðskilin svefnaðstaða kynja

Sé þess kostur, skal bjóða upp á kynjaskipt herbergi fyrir gesti sem velja að deila herbergi með öðrum gestum. Ef boðið er upp á blönduð herbergi, skal það koma skýrt fram í kynningum og í bókunarferlinu.

### M38 Friðhelgi salernisaðstöðu

Mögulegt skal vera að læsa baðherbergi eða salernisaðstöðu að innan.

### M39 Gardínur

Gardínur eiga að vera til staðar í svefnherbergjum til að hægt sé að hylja og dimma.

### M40 Aldurstakmarkanir

Eftirfarandi aldurstakmörk gilda á Farfuglaheimilum:

- Lágmarksaldur barns í sameiginlegu herbergi er 8 ár.
- Lágmarksaldur gests í gistingu er 18 ár nema forráðamaður sé með í för. Undantekningu má gera ef fyrir liggur skriflegt samþykki forráðamanns.

## 7. Svefnaðstaða

### M41 Herbergjategundir

Öll Farfuglaheimili skulu bjóða upp á sérherbergi og sameiginleg herbergi þar sem gestum gefst kostur á að kaupa stök rúm eða rúmstæði í kojum. Fjöldi rúma í sameiginlegum herbergjum er breytilegur eftir heimilum og fer fjöldinn eftir aðstöðu og stærð heimilisins.

### M42 Pláss í svefnrými

Svefnrými skal vera a.m.k. 5m<sup>3</sup> á mann og gólfpláss a.m.k. 4m<sup>2</sup> á rúm eða rúmstæði í koju. Bil frá rúmi (stöku rúmi eða efri koju) upp í loft má ekki vera minna en 75 cm.

### M43 Herbergisaðstaða

Í hverju herbergi skal vera auk rúma og rúmstæða:

- borð og stólar í góðu ásigkomulagi
- spegill

- ruslakarfa/sorpílát
- gluggi á hverju herbergi
- gluggatjöld sem hylja og dimma
- snagar (a.m.k. 2 fyrir hvert rúm) eða fataskápur
- góð lýsing, þ.á.m. lesljós eða náttlampi við hvert rúmstæði

#### M44 Stærð rúma

Lágmarksstærð rúma er 80x190 cm og minnsta leyfilega fjarlægð milli rúma er 75 cm, nema skilrúm sé á milli rúma.

#### M45 Rúm og dýnur

Dýna í rúmi skal vera a.m.k. 13 cm þykk. Utan um dýnuna skal vera dýnuver sem hægt er að taka af og þvo eftir þörfum. Dýnan og dýnuverið skulu vera í góðu ásigkomulagi.

Rúm skulu vera stöðug og í góðu ásigkomulagi.

Í öllum tilvikum skal forðast að dýna, sæng og koddi séu notuð án sængurfata.

#### M46 Lín

Sængurföt, sæng og koddi eru fyrir hvern gest.

Rúmföt (lak, koddaver og sængurver) eru innifalin í gistiverðinu. Sæng og koddi bíða gestsins á rúminu og býr hann um sjálfur.

Heimilt er að hvetja gesti til að taka sængurver af rúmum við brottför.

#### M47 Loftræsting

Góð loftræsting skal vera til staðar í svefnherbergjum, annað hvort opnanlegt fag á glugga, rafknúin loftræsting eða vífta.

#### S.7.1 Stærð rúma

Farfuglaheimili sem vilja bjóða upp á aukin gæði skulu hafa rúm sem eru a.m.k. 90x200 cm að stærð og 150 cm á breidd fyrir hjónarúm.

## 8. Snyrtingar – hreinlætisaðstaða

### M48 Hreinlætisaðstaða – almennt

Hreinlætisaðstaða skal vera vel merkt.

Salerni, vaskar, sturtur, speglar og önnur hreinlætistæki skulu vera í góðu ásigkomulagi og laus við sprungur eða brot.

### M49 Lágmarkskröfur fyrir hreinlætisaðstöðu:

- 1 salerni fyrir hverja 12 gesti
- 1 vaskur fyrir hverja 6 gesti
- 1 sturta eða baðkar fyrir hverja 12 gesti
- Tveir snagar skulu vera til staðar fyrir hverja sturtu/baðkar
- Í sturtuklefa skal vera hilla þar sem gestir geta lagt frá sér sápur og aðra hluti
- Handsápa
- Rafmagnshandþurrkur, pappírspurrkur eða bómullarhandklæði

### M50 Rennandi vatn

Á öllum Farfuglaheimilum skal vera bæði heitt og kalt rennandi vatn.

### M51 Sorpílát á snyrtingum

Á salernum skulu vera sorpílát þar sem gestir geta flokkað a.m.k. pappírspurrkur og dömubindi.

### M52 Loftræsting

Á baðherbergjum skal vera loftræsting, vifta (helst með tímaskynjara) eða opnanlegur gluggi.

### M53 Speglar

Speglar skulu vera yfir öllum handlaugum.

## 9. Matur og drykkir

### M54 Gestaeldhús

Á Farfuglaheimilum skulu vera gestaeldhús þar sem gestir geta útbúið mat, matast og þrifið matarílát. Stærð og hönnun eldhúsa skal vera í samræmi við stærð Farfuglaheimilis, staðsetningu og hámarksfjölda gesta. Huga skal sérstaklega að hreinlæti og skipulagi gestaeldhúsa.

#### M55 Leiðbeiningar um notkun gestaeldhúsa

Leiðbeiningar um aðgang að eldhúsi, umgengni, geymslu matar og þrif skulu vera greinilegar í gestaeldhúsi.

#### M56 Eldhúsbúnaður

Gestaeldhús skulu vera útbúin almennum eldhúsbúnaði, s.s. pottum og pönnum, bollum og glösum, hnífapörum, skálum, diskum, örbylgjuofni, eldavélarhellum, brauðrist og kæliskáp.

Í gestaeldhúsum og við framreiðslu á mat skal einungis boðið upp á margnota borðbúnað.

#### M57 Uppþvottur

Gestir skulu hafa aðgang að hreinlætisvörum til að þrifa eftir að þeir hafa notað eldhúsaðstöðu, s.s. uppþvottabursta, uppþvottalegi, uppþvottagrind, viskastykki, tuskum, fægiskóflu og sóp.

#### M58 Aðstaða gesta til að geyma matvöru

Í gestaeldhúsum skulu vera pennar/tússpennar fyrir gesti til að merkja mat sinn og matarkörfur vandlega og afmarkað svæði skal vera fyrir gesti til að geyma mat.

#### M59 Matur til afnota fyrir gesti

Gestir skulu hvattir til þess að skilja þurrvöru, krydd og aðra heillega matvöru eftir handa öðrum gestum í gestaeldhúsunum í stað þess að henda. Gera þarf ráð fyrir umhirðu í þrifalistum. Merkingar eru til hjá Farfuglum.

#### M60 Kæliskápur

Stærð kæliskáps skal vera í samræmi við heildarfjölda gesta Farfuglaheimilis og hitastig hans skal vera stillt á 0-4°C.

#### M61 Sorpílát í gestaeldhúsi

Í gestaeldhúsum skulu vera sorpílát með skýrum leiðbeiningum um flokkun úrgangs. Merkingar um sorpflokkun eru til hjá Farfuglum.

#### M62 Matur á boðstólum

Skriflegir ferlar skulu vera til staðar vegna innkaupa, framreiðslu og geymslu á matvælum sem boðin eru gestum. Starfsfólk skal fá leiðbeiningar um notkun gátlista og merkja við eftir því sem við á.

Þar sem engin matsala er og gestir hafa ekki möguleika á því að kaupa matvöru í nágrenninu, er æskilegt að bjóða til sölu matvöru og aðra nauðsynjavöru á Farfuglaheimilinu. Að öðrum kosti þarf að

taka það sérstaklega fram í kynningarefni um heimilið að gestir þurfi að gera ráð fyrir að koma með eigin matvöru á staðinn.

M63 Vörur úr heimabyggð, heimagerð eða heimaræktuð matvara

Heimilin skulu bjóða sem mest af vörum úr heimabyggð, heimagerðri eða heimaræktaðri matvöru í samræmi við framboð og árstíðir. Með því er dregið úr kolefnisspori rekstrarins.

M64 Lífrænar matvörur

Heimilin skulu bjóða upp á sem mest af lífrænt vottaðri matvöru.

M65 Vatn

Upplýsa skal gesti um gæði íslenska vatnsins sem neysluvatns. Þar sem boðið er upp á matsölu skal vatn vera á boðstólum gestum að kostnaðarlausu.

M66 Geymsla matar

Fylgt skal ferlum um meðhöndlun matvæla vegna morgunverðar eða annarra máltíða sem boðnar eru á Farfuglaheimilinu.

Allar matarleifar vegna eigin matsölu skulu geymdar í lokuðum ílátum eða huldar með plastfilmu. Mælt er með að starfsfólk skrifi tvær dagsetningar á ílátin sem segja til um fyrningardagsetningu frá framleiðanda og hversu lengi matarleifarnar hafa verið í umbúðunum.

M67 Starfsfólk við framreiðslu matar

Starfsfólk skal vera snyrtilegt til fara, sérstaklega þegar er útbúinn og borinn fram matur. Mælt er til að starfsfólk noti svuntu og hanska við vinnu í eldhúsi og hár má ekki komast í snertingu við mat.

## 10. Sameiginleg rými og þjónusta

M68 Sameiginleg aðstaða

Setustofa eða sambærileg sameiginleg aðstaða skal vera til staðar fyrir gesti. Í sameiginlegri aðstöðu skulu að lágmarki vera borð og stólar og skulu húsgögn og innréttingar vera í góðu ásigkomulagi og laus við slit.

Lýsing þarf að vera þægileg.

Í sameiginlegri aðstöðu skulu vera spil, töfl, borðspil eða aðrir möguleikar til afþreyingar.



## M69 Friðhelgi í sameiginlegu rými

Húsakynni, útbúnaður og umgengni skal vera með þeim hætti að gestir verði fyrir sem minnstu ónæði af völdum utanaðkomandi hávaða og umgangs annarra gesta og starfsfólks innanhúss.

## M70 Netaðgengi

Farfuglaheimili skulu bjóða upp á frjár þráðlausar nettengingar í öllum sameiginlegum rýmum.

Ef þráðlaus nettenging stendur gestum ekki til boða, skal auglýsa það í öllu kynningarefni.

### S.10.1 Afslættir

Mælt er með því að Farfuglaheimili geri samninga við ferðaþjónustuaðila, veitingastaði og verslanir í nágrenninu um að bjóða félagsmönnum Farfugla afslátt af þjónustu og vörum.

### S.10.2 Viðbótarþjónusta

Til að koma enn betur til móts við gesti Farfuglaheimila eru hér að neðan hugmyndir um viðbótarþjónustu sem heimili geta boðið uppá. Sjálfsagt er að krefja gesti um tryggingagjald vegna hluta sem þeir fá lánaða og eiga að skila aftur.

- Hárpurrka
- Vekjaraklukka
- Straujárn og strauborð
- Setaðstaða utandyra
- Útigrill
- Heitur pottur
- Þurrkaðstaða
- Fótboltaspil, borðtennisborð eða önnur afþreyingartæki
- Saumasett
- Hleðslutæki og straumbreytar
- Spjaldtölva
- Frítt kaffi/te

### S.10.3 Aðgengi fyrir hjólastólanotendur

Farfuglaheimili leggja sig fram um að geta tekið á móti gestum í hjólastólum og geta fengið úttekt viðurkenndra aðila vegna aðstöðunnar.

### S.10.4 Hleðslutæki fyrir farartæki

Aðstaða til að hlaða rafmagnsfarartæki er til staðar.

### S.10.5 Aðstaða fyrir hjólreiðafólk

Í samræmi við Sjálfbærnistefnu Farfugla vilja Farfuglaheimili koma til móts við hjólreiðafólk. Meðal þess sem getur bætt þjónustuna við hjólreiðafólk:

- Aðstaða til að geyma reiðhjól innandyra.
- Upplýsingar um hjólaleiðir.
- Upplýsingar um verslanir sem selja reiðhjólavörur og veita upplýsingar til hjólreiðafólks.
- Hafa á boðstólum áhöld til viðgerða á reiðhjólum.
- Hafa á boðstólum helstu varahluti sem hjólreiðafólk þarf á að halda.
- Aðstaða til að þrifa reiðhjól.
- Þjóða hjólreiðafólki afslætti af gistingu og annarri þjónustu til að stuðla enn frekar að umhverfisvænum ferðamáta.

## 11. Hreinlæti og verkferlar við hreingerningar

### M71 Verkferlar við hreingerningar

Skriflegir ferlar skulu vera vegna allra hreingerninga. Starfsfólk skal fá leiðbeiningar um notkun gátlista við þrif og merkja við eftir því sem við á. Dæmi um gátlista eru til hjá Farfuglum.

Starfsfólk skal fá þjálfun um notkun búnaðar til þrifa og um skömmtun, blöndun og notkun hreingerningaefna, þvottaefna og hreinlætisvara Farfuglaheimilis.

### M72 Dagleg þrif

Öll svæði skulu þrifu daglega, t.d. gangar, eldhús, matsalur, setustofa, móttökurými, sameiginleg salerni og baðaðstaða.

Fyllt skal á sápur og pappír og skipt um handklæði. Skipt skal um viskustykki og borðtuskur daglega.

### M73 Önnur þrif

Áætlanir um vikuleg/mánaðarleg/árleg þrif skulu vera skriflegar og notaðar reglulega. Dæmi um slíkar áætlanir eru til hjá Farfuglum.

### M74 Hreingerningastuðull

Fullnægjandi hreingerningastuðull skal vera í öllu húsnæði Farfuglaheimilisins: Engin óhreinindi í hornum, skúffum, á bak við ofna, á gluggakistum, o.s.frv.

Ísskápar, kælar og frystar skulu vera hreinir og laus við óþægilega lykt. Borð, eldavél, eldhúsbúnaður, vaskar og uppþvottavél skulu ávallt vera hrein og snyrtileg.

#### M75 Veggjalús

Ábyrgðaraðilar skulu gera allt sem í þeirra valdi stendur til að hindra að veggjalús (e. bed bugs) og önnur óværa komist í samband við gesti. Meðal aðgerða sem hægt er að grípa til er reglulegt eftirlit, þjálfun starfsfólks, eitranir og notkun skordýragilda.

#### M76 Umhverfisvæn efnavara

Öll efnavara sem notuð er reglulega á Farfuglaheimili skal vera umhverfsvottuð, þ.m.t. sápur, þvottaefni, uppþvottalögur, uppþvottaefni í uppþvottavélur og efni til hreingerninga.

Sjá tillögur Farfugla að innkaupalista og leiðbeiningar Farfugla vegna umhverfismerkinga og -vottana.

#### M77 Þvottaefni

Þvottaefni í þvottavélur skal vera umhverfsvottað og notað sparlega samkvæmt leiðbeiningum söluaðila. Leiðbeiningar um notkun þvottaefnis skulu vera við þvottaáðstöðu.

#### M78 Eiturefni/sterk efni

Eiturefni/sterk óvistvæn efni má ekki nota til daglegra þrifa eða til annarrar reglulegrar starfsemi. Starfsfólk skal fá leiðbeiningar um meðferð og geymslu efnanna.

#### M79 Lágmarksnotkun á gróðureyði

Notkun eiturefna, s.s. arfa- og illgresiseyðis, er haldið í algjöru lágmarki.

#### S.11.1 Örtrefjahreinsklútar

Við öll dagleg þrif er notaður búnaður, t.d. moppur og klútar, sem þarfnast ekki kemískra hreinsiefna.

## 12. Umhverfisstjórnun

#### M80 Sjálfbærnistefna Farfugla

Sjálfbærnistefna Farfugla skal hanga uppi sýnileg gestum og gangandi.

Starfsfólk skal þekkja Sjálfbærnistefnu Farfugla og vera fært um að kynna viðskiptavinum og gestum helstu áherslur hennar.

#### M81 Sorpflokkun

Flokka skal sorp frá Farfuglaheimilum eftir fremsta megni. Lágmarkssorpflokkun telst vera eftirfarandi:

- Gos- og drykkjarumbúðir sem gefa skilagjald.
- Rafhlöðum skal safna en þeim er hægt að skila til förgunar/endurvinnslu á bensínstöðvar um allt land.
- Lyfjum skal skila í apótek þaðan sem þeim er komið í eyðingu.
- Spilliefni, s.s. ljósaperur, málning, lakk, leysiefni, gas og spritt skal skila til förgunar.

Til viðbótar flokka Farfuglaheimili sorp eftir leiðbeiningum sveitarfélaga og móttökuáætlunum sorphirðuaðila í eftirfarandi flokka:

- Bylgjupappi
- Dagblöð og tímarit
- Sléttur pappi, fernur o.þ.h.
- Plastumbúðir
- Málmar
- Gler
- Lífrænn úrgangur

#### M82 Þjálfun starfsfólks vegna sorpflokkunar

Starfsfólki skulu kynntar vinnureglur um losun og meðhöndlun á sorpi.

#### M83 Merkingar vegna sorpflokkunar

Skýrar og samræmdar leiðbeiningar um sorpflokkun skulu vera á Farfuglaheimilum. Merkingar fyrir sorpflokkun eru til hjá Farfuglum.

#### M84 Innkaupastefna

Við innkaup til reksturs Farfuglaheimilis skal horft til innkaupastefnu Farfugla sem tekur mið af þeim markmiðum sem sett eru fram í Sjálfbærnistefnu Farfugla:

- Umhverfisvottaðar vörur. Velja skal umhverfisvottaðar rekstrarvörur umfram aðrar. Þetta á t.d. við um val á hreingerningurvörum, efnum, tækjum og einnota pappír (klósettpappír og handþurrkum).
- Umhverfisvænni kostur. Velja skal fjölnota vörur í stað einnota og velja endurunnar og endurnýtanlegar vörur eftir fremsta megni.
- Forðast skal óþarfa þakningar. Við reksturinn skal forðast óþarfa soun á umbúðum með því að velja frekar stærri einingar, t.d. ekki velja vörur í litlum einingum, svo sem smjör, marmelaði, sykur og sápur.
- Lágmarka skal umhverfisáhrif vöruflutninga til heimilisins. Í innkaupum skal leitast við að velja vöru sem framleidd er í heimahéraði fremur en aðflutta, íslenska umfram erlenda, o.s.frv.

#### M85 Bókaskipti

Bókum og tímaritum sem verða eftir skal safnað í bókasafn heimilisins. Heillegum, notuðum bæklingum sem gestir skilja eftir er haldið til haga svo þeir geti orðið öðrum til gagns.

#### M86 Föt og skór

Aðstaða fyrir gesti til að skilja eftir föt og/eða skó sem aðrir ferðalangar geta nýtt sér skal vera til staðar. Það sem er ekki nýtt af öðrum gestum er sent til Rauða Krossins eða annarra hjálparsamtaka.

#### M87 LED ljós

Skipta skal út hefðbundnum ljósastæðum fyrir LED ljós þar sem það er hægt.

#### M88 Orku-/vatnssparandi hreinlætistæki

Öll ný hreinlætistæki skulu valin með tilliti til endingar og orku- og vatnssparnaðar. Við endurnýjun skal þeim gömlu skipt út fyrir slík tæki. Til dæmis skulu ný salerni vera vatnssparandi, þ.e. hafa tvo hnappa til að sturta niður.

#### M89 Skrá yfir orku- og vatnsnotkun

Fylgst skal með orku- og vatnsnotkun og skrá þær upplýsingar reglulega. Með því er hægt að bregðast fyrir við frávikum, auk þess sem gögnum er safnað vegna kolefnisjöfnunar.

#### M90 Orkusparnaður

Slökkt skal á ljósum og tækjum eftir vinnu til að spara orku. Gestir skulu hvattir til að spara orku með því að slökkva ljós og skilja hleðslutæki ekki eftir í sambandi að óþörfu. Merkingar eru til hjá Farfuglum.

Við val á nýjum búnaði og tækjum skal hafa orkunýtni þeirra í huga.

#### M91 Umbætur/endurbætur

Við val á efnum við viðhald bygginga og innanstokksmuna, s.s. málningu og gólfefni, skal leitast við að nota viðurkennd vistvæn efni á réttan hátt. Hægt er að hafa samband við skrifstofu Farfugla um val á efnum.

#### M92 Grænt bókhald

Farfuglaheimili skulu halda grænt bókhald yfir sorplosun (sorp magn) sem og rafmagns- og vatnsnotkun ef mælir er fyrir hendi.

## M93 Samgöngur

Hafa skal í huga að takmarka eins og unnt er akstur vegna reksturs heimilis, þ.m.t. flutning á vörum.

Gestir skulu hvattir til samaksturs og þeim leiðbeint við skipulagningu hans (sjá eyðublað sem fánlegt er hjá Farfuglum). Einnig skal gestum bent á síðuna [www.samferda.net](http://www.samferda.net).

### S.12.1 Skynjarar við ljósrofa

Skynjarar eru til staðar til að slökkva og kveikja á ljósum.

### S.12.2 Kolefnisjöfnun

Gestum er boðið að leggja sitt af mörkum til kolefnisjöfnunar gistingarinnar, t.d. með fjárframlagi, gróðursetningu eða öðru.

## 13. Undanþágur

Eins og fram kemur í inngangi staðlanna er heimilt að veita undanþágur frá þeim í sérstökum tilfellum. Gildir það einungis fyrir lítil heimili sem staðsett eru utan alfaraleiðar. Mjög mikilvægt er að nákvæmar upplýsingar um þjónustu þessara heimila komi fram í öllu kynningarefni.

Undanþágur frá stöðlunum miðast við eftirfarandi:

- Styttri opnunartími afgreiðslu og minni viðvera starfsfólks. Opnunartími afgreiðslu og viðvera starfsfólks skal koma fram í kynningarefni heimilis og einnig vera sýnilegt á Farfuglaheimilinu.
- Minni kröfur um stærð herbergja.
- Afhendingu lykla að herbergum, þó aðeins á eldri heimilum þar sem lykklar hafa ekki verið notaðir fram til þessa.
- Minni kröfur til almennra þæginda, s.s. sameiginlegrar aðstöðu. Gestum skal þó ávallt tryggður góður nætursvefn.
- Minni kröfur um snyrtiaðstöðu, s.s. fjölda salerna, vaska og sturta miðað við gestafjölda.