

LUONNOS

PALVELUKUVAUS ROVANIEMEN KAUPUNGIN  
TYÖTERVEYSHUOLLON PALVELUISTA

## 1. PALVELUSOPIMUKSEN TAUSTA JA KUVAUS

Rovaniemen kaupungilla (kaupunki) on tarve kokonaisvaltaisille työterveyshuollon palveluille, jotka kattavat kaikki kaupungin työntekijät. Palveluihin sisältyvät ennaltaehkäisevät ja lakisääteiset työterveyspalvelut, sekä lisäksi työterveyspainotteinen sairaanhoitopalvelu ja tarvittaessa muut täydentävät lisäpalvelut. Kaupungilla lakisääteinen ennaltaehkäisevään työterveyteen painottuva toiminta muodostaa pohjan kaikelle työterveystoiminnalle, täyttäen lainsäädännön ja Hyvän työterveyshuoltokäytännön velvoitteet. Työterveys toimii kaupungin tärkeimpänä kumppanina henkilöstön terveyden ja työkyvyn tukemisessa, samalla tukien organisaation perustehtävää. Kaupungin tarvitsemat työterveyshuoltopalvelut tuottaa sidosyksikkönä Työterveys Lappica Oy.

Ennaltaehkäisevät ja lakisääteiset työterveyspalvelut (KL1) käsittävät muun muassa työpaikkaselvitykset, toimintasuunnitelman, terveystarkastukset, työssä selviytymisen seurannan ja edistämisen, työkyvyn ja kuntoutustarpeen arvioinnin, kuntoutuksen ohjauksen, työn altisteiden ja työntekijän suojaamiseksi tarvittavat rokotukset, tietojen antamisen, neuvonnan ja ohjauksen moniammatillisesti yksilö- ja ryhmätoimintana, sekä ennaltaehkäisevässä, lakisääteisessä toiminnassa tarvittavat keskeiset tutkimukset.

Työterveyspainotteinen sairaanhoitopalvelu (KL2) suunnitellaan toteutettavaksi työterveys- ja yleislääkäritasolla. Muun terveydenhuoltopalvelun kohteena ovat Kelan määrittämät ei korvattavat tuotteet ja palvelut, kuten huumausainetestaukset ja tarvittaessa tilattava työyhteisösovittelu.

Kaupungin henkilöstöstä 31.12.2024 vakituisia oli 1730 ja määräaikaista 469 henkilöä. Vakituudesta henkilöstöstä 646 työskenteli koulutuspalveluissa, 618 varhaiskasvatuspalveluissa, 115 konsernihallinnossa (josta tilapalvelukeskus 55), 94 teknisellä toimialalla ja 21 elinvoimapalvelujen toimialalla. Huomattava on, että elinvoimapalveluihin siirtyi 1.1.2025 alkaen 54 työntekijää lisää valtiolta TE-uudistuksen yhteydessä. Suurimmat ammattiryhmät koostuvat sivistystoimien henkilöstöstä. Kaupungin henkilöstön keski-ikä oli vuoden 2024 lopussa 45,5 vuotta. Suurin ikäluokka olivat 60 - 64 - vuotiaat, johon sijoittui 14,6% henkilöstöstä. Alle 30- vuotiaiden osuus koko henkilöstöstä oli 11,1% ja yli 60- vuotiaiden 15,7%

Kaupungin tavoitteena on henkilöstön saatavuus kaikilla toimialueilla on keskeinen haaste, joten on tärkeää varmistaa ammattitaitoinen, hyvinvoiva ja työkykyinen henkilöstö. Tyypillisimmät ennaltaehkäisyä ja hoitoa vaativat sairaudet liittyvät mielenterveyteen sekä tuki- ja liikuntaelinvaivoihin. Työntekijöiden hyvinvoinnin tueksi tarvitaan nykyaikainen työkykyä, -hyvinvointia ja -turvallisuutta edistävä työterveyshuolto. Tavoitteena on taata henkilöstölle tehokkaat ja tasalaatuiset työterveyspalvelut.

## **2. PALVELUKUVAUKSEN TARKOITUS**

Tämä palvelukuvaus muodostaa palvelun yleiset vähimmäisvaatimukset, joita palveluntuottajan on noudatettava ja jotka sisältyvät palvelun hintaan.

Palvelusopimuksen tarkoituksena on toteuttaa kokonaisvaltaiset työterveyshuoltopalvelut kaupungin henkilöstölle tarkemmin tässä palvelukuvauksessa määritellyllä tavalla.

Hyvä työterveyshuoltokäytäntö rakentuu aina työpaikan tarpeista. Työpaikkaselvitys on työterveyshuoltotoiminnan ja toimintasuunnitelman perusta. Työterveyshuollon palvelut pohjautuvat toimintasuunnitelmaan, johon sisältyvät toiminnan tarpeet, tavoitteet ja toimenpiteet. Palveluntuottajalla on vastuu yhdessä tilaajan kanssa toimintasuunnitelman laatimisesta. Toimintasuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja sitä päivitetään tarvittaessa useamminkin sopimuskauden aikana.

Tunnistettuja työkyvyn riskiryhmiä ovat nuoret ja ikääntyneet työntekijät sekä runsaasti työterveyshuollon palveluja käyttävät. Osatyökykyisten määrän ja työkykyprosessien keston arvioidaan kasvaneen viime vuosina ja näiden haltuunotto on meneillään. Työhön liittyviä lakisääteisiä tarkastuksia toteutetaan ympäristövalvonnassa, tilapalveluissa, pysäköinnin valvonnassa ja ruoka- ja puhtauspalveluissa sekä joissain varhaiskasvatuksen, koulupalvelujen ja vapaa-ajan palvelujen toiminnoissa.

Rovaniemen kaupungilla on aktiivisen tuen toimintamalli, joka sisältää tarvittavat lainsäädännön tuomat työnantajan velvoitteet työkyvyn johtamiselle. Päihdeohjelmassa on kuvattu työnantajan toimintamalli kyseisiin tilanteisiin ja niiden ennaltaehkäisyyn työpaikalla. Aktiivisen tuen toimintamallin sisältöä tarkastellaan ja päivitetään säännöllisesti.

Työterveysyhteistyössä keskeistä on panostaminen työkykyprosessien tehokkaaseen ja oikea-aikaiseen ohjaamiseen ja etenemiseen työntekijän työkyvyn heikentyessä. Olennaista on työkykyriskissä olevien henkilöiden varhainen tunnistaminen ja ennakkoiva työkyvyn tuki. Palveluntuottajan on myös tartuttava ilmeneviin ongelmiin aktiivisesti. Työntekijöiden saatavilla on oltava tietoa työkyvyn ylläpitämiseksi ja tarvittaessa on toteutettava yksilöllisiä toimenpiteitä työkyvyn heikkenemisen ehkäisemiseksi ja työkyvyn palauttamiseksi.

Palveluntuottajan rooliin kuuluu myös tiedottaminen työterveyshuollon perustehtävästä, roolista ja palveluista organisaation johdolle, lähiesihenkilöille ja henkilöstölle yhteistyössä tilaajan kanssa.

## **3. PALVELULLE ASETETUT TAVOITTEET**

Palvelun tarkoituksena on toteuttaa laadukas ja kustannustehokas työterveystoiminta. Työterveyspalvelun painopisteen tulee olla ennaltaehkäisevissä palveluissa.

Tilaaja ja palveluntuottaja asettavat työterveystoiminnan tavoitteet yhdessä ja määrittelevät vuosittain lisäksi toimenpiteet sekä ohjauksen ja seurannan, joilla tavoitteisiin päästään ja niiden toteutumista mitataan. Vuosittain tavoitteita tulevalle kaudelle sovitaan toimintasuunnitelmassa. Toiminnan suunnittelun yhteydessä sovitaan tavoitteisiin liittyvä mittaristo ja palveluntuottajalla on oltava käytössään raportointijärjestelmä, jonka kautta mahdollistuu mittarien raportointi ja seuranta.

Työterveyshuollon keskeinen tavoite on vastata työn ja työn tekemisen tuomiin terveydellisiin ja työkyvyn haasteisiin ennaltaehkäisevin palveluin. Työterveyspainotteisen sairaanhoidon tavoitteena on työkyvyn tukeminen työperäisistä sairauksista aiheutuvassa oireilussa ja työkyvyttömyyden ehkäisyssä. Työterveyshuolto on työnantajan merkittävä yhteistyökumppani työntekijöiden työkyvyn edistämisessä ja työkyvyttömyyden ehkäisemisessä.

## **4. PALVELUITA KOSKEVAT HENKILÖSTÖ- JA YHTEISTYÖRAKENNEVAATIMUKSET**

### **4.1 Henkilöstövaatimukset**

Kuvatut vaatimukset koskettavat Rovaniemen kaupungin henkilöstön työterveyshuollon palvelujen tuottamista.

#### **Asiakasyhteyshenkilö**

Palveluntuottaja nimeää tilaajalle yhden asiakasyhteyshenkilön sekä tälle varahenkilön. Keskeistä asiakasyhteyshenkilön työssä on töiden organisointi, kehityshakuisuus, asiakkuuden hoito, kustannustietoisuus ja liiketoimintaosaaminen. Asiakasyhteyshenkilöllä on oltava hyvät vuorovaikutustaidot. Asiakasyhteyshenkilö voi olla muu kuin potilastyöhön pääsääntöisesti keskittyvä terveydenhuollon ammattihenkilö tai muu työterveyshuoltotoimintaan perehtynyt asiantuntija. Asiakasyhteyshenkilön työ sisältyy palvelun hintaan ja hän on tavoitettavissa arkipäivisin klo 9–15.

#### **Palveluntuottajan organisaatio**

Tarkentuu sopimusta tehtäessä. Alla esimerkki laaja-alaisesta palvelusta.

#### **Koordinoiva tiimi**

Palveluntuottaja nimeää tilaajalle koordinoivan tiimin, joka sisältää työterveyslääkärin, työterveyshoitajan, työfysioterapeutin ja työpsykologin. Työterveyshoitajalla tulee olla työterveyshuollon pätevyys. Koordinoiva tiimi vastaa sopimuskauden aikana tilaajan tavoitteiden mukaisen työterveystoiminnan toteutumisesta ja työkykyjohtamisen tuesta, sekä seuraa tilaajalle tuotetun työterveyshuoltopalvelun laatua ja vaikuttavuutta, sekä toimii

tilaajan johdon ja henkilöstöpalveluiden kumppanina työterveyshuoltopalvelua koskevissa asioissa.

### **Palvelua tuottava henkilöstö**

Työterveyshuollossa tulee olla riittävät henkilöstöresurssit ja varahenkilöresurssit palveluiden katkeamattomaan ja sujuvaan tuottamiseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että tilaajan palvelun tuottamisessa käytetään työterveyshuoltolain tarkoittamalla tavalla riittävästi työterveyshuollon ammattihenkilöitä ja heidän tarpeelliseksi katsomiaan asiantuntijoita. Yleislääkäreiden ja sairaanhoitajien käyttö työterveyspainotteisessa sairaanhoidossa on mahdollista. Palveluntuottajalla tulee olla selkeä malli sairastuvastaanottokäyntien ohjauksesta työntekijän oman työterveystiimin hoitoon.

Lisäksi palveluntuottajalta tulee löytyä vähintään seuraavat osaamisalueet:

- sosiaalialan asiantuntija
- mielenterveysongelmien, kuten masennuksen varhaiseen tunnistamiseen ja hoitoon liittyvä osaaminen
- tuki- ja liikuntaelinongelmien varhaiseen tunnistamiseen ja hoitoon liittyvä osaaminen
- palveluohjaukseen / vastaanottotoimintaan suuntautuneet henkilöt tarpeen mukaan
- tarvittaessa kriisihoito-osaamista akuuttien työntekijöitä kohtaavien kriisien tehokkaaseen hoitamiseen
- riittävä työterveyshuoltopainotteinen osaaminen kuntoutustarpeen arviointiin ja ammatillisen kuntoutuksen koordinointiin.

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankintaa palveluiden tuottamisessa, tilaajalle nimetty tiimi valvoo ja ohjaa alihankkijoiden toimintaa sekä sopimuksen että tilaajan toimintamallien mukaisesti. (LIITE 4, Alihankkijat). Kaikilla tilaajalle palveluita tuottavilla työntekijöillä on oltava palvelun edellyttämä, hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.

## **4.2 Yhteistyötapaamiset ja raportointi**

Palveluntuottaja tekee tilaajalle ehdotuksen yhteistyön vuosisuunnitelmasta ja laatii yhteistyötapaamisten vuosikellon. Palveluntuottajan kanssa pidetään vähintään kuudesti (6) vuodessa yhteistyötapaamisia tai tarvittaessa. Palvelualueittaiset ohjausryhmät sovitaan työterveyshuollon toimintasuunnitelman päivittämisen yhteydessä vuosittain.

Yhteistyötapaamisten keskeinen sisältö on

- toimintasuunnitelman läpikäynti tarpeen mukaan
- työntekijöiden työterveyteen liittyvän tilannekuvan läpikäynti

- käynnissä olevien työterveyteen liittyvien prosessien läpikäynti
- tehdyt ja tulevat toimenpiteet sekä toimenpide-ehdotukset
- kehittämiskohteet ja muut tarpeen mukaiset asiat mm. palautteet ja reklamaatiot
- työterveyshuoltopalveluiden toiminnan ja tavoitebudjetin toteutumisen seuranta

Palveluntuottaja raportoi kuudesti (6) kertaa vuodessa tilaajalle, tai tarvittaessa useammin. Seurantaan on laadittava kuvaus tilaajan työterveyshuollon tilanteesta sisältäen esimerkiksi sovitulla tasolla tiedot sairauspoissaolojen seurannasta, työkyvyttömyyden kehittymisestä, palvelujen käytöstä (mm. korvausluokittain, diagnoosimerkinnöittäin, ammattihenkilöittäin, asiantuntijoittain) ja kustannusten kehittymisestä. Palveluntuottaja sitoutuu osaltaan kuukausilaskutusten yhteydessä kustannusseurantaan ja aktiivisesti tekee yhteistyötä tilaajan kanssa kustannusten nousuun johtaneiden ilmiöiden haltuunotossa.

Kuvatus yhteistyöraportoinnin lisäksi palvelu pitää sisällään vuosittaisen raportoinnin tilaajalle työterveyshuoltopalveluiden toiminnasta ja kustannuksista Kelan korvaushakemusta varten.

Palveluntuottaja lähettää pyydettäessä edustajansa yhteistyötoimikuntaan. Yhteistyöhön osallistuvat tilaajan pyynnöstä työterveyshuollosta tarvittavat ammattihenkilöt ja asiantuntijat. Tilaaja ja palveluntuottaja sopivat palvelun aikana muista yhteistyömuodoista tarpeen mukaan. Tilaaja voi myös erillisestä pyynnöstä edellyttää työterveyshuollon palveluihin sisältyväksi, palveluntuottajan hinnaston mukaisella tai työterveyshuollon ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden työajan aikaperusteisella veloituksella muitakin raportteja ja analyyskejä, jotka voidaan räätälöidä tilaajan tarpeen mukaan.

Työterveyshuollon vaikuttavuuden seurantaa toteutetaan yhteistyötapaamisissa ja työterveyshuollon laatua arvioidaan seuraamalla työterveysyhteistyössä asiakastytyväisyyttä, tavoitteiden toteutumista ja toimenpiteiden vaikuttavuutta työympäristössä ja työyhteisössä. Lisäksi palveluntuottaja mittaa asiakaskokemusta käyttäjäasiakkailta kyselyiden tms. avulla.

Palveluntuottaja sitoutuu keräämään säännöllisesti vuosittain asiakaspalautetta ja toteuttaa tilaajan edustajille (mm. johto, henkilöstöhallinto, työsuojelu, lähiesihenkilöt) työterveyshuollon palveluja koskevan asiakastytyväisyyskyselyn. Palveluntuottaja sitoutuu korjaamaan asiakastytyväisyyskyselyssä ilmenneet, palveluntuottajasta johtuvat epäkohdat kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun epäkohdat on saatettu palveluntuottajan tietoon. Palveluntuottajalla täytyy olla kanavia jatkuvan palautteen jättämiseksi, esimerkiksi verkkosivut. Palveluntuottaja tekee edellisen vuoden toiminnasta yhteenvedon seuraavan vuoden henkilöstötilinpäätöstä varten.

## 5. TARJOTTAVAT PALVELUT

Kaupungin henkilöstön työterveyshuollon palveluun kuuluu lakisääteinen ennaltaehkäisevä työterveyshuolto (KL1) ja työterveyshuollon työterveyspainotteinen sairaanhoito (KL2) tämän palvelukuvauksen mukaisesti, sekä näitä täydentävänä tarvittavat muut terveydenhuollon palvelut (KL0).

### Ennaltaehkäisevä työterveyshuolto (KL1)

#### Työpaikkaselvitykset

Työpaikkaselvitys on työterveyshuoltotoiminnan ja toimintasuunnitelman perusta. Palveluntuottaja tunnistaa työpaikkakäynnin ja tilaajan toimittamien dokumenttien perusteella työn ja työpaikan riskitekijät ja arvioi niiden terveydellisen merkityksen työntekijöille. Ennen työpaikkaselvityksen aloittamista palveluntuottaja tekee kyseisen työyksikön henkilöstölle ja esihenkilöille sähköisen kyselyn tarvittaessa, jossa selvitetään muun muassa työyksikön olosuhteita ja kuormitusta. Arvioinnin kohteena ovat työn fyysinen ja psykososiaalinen kuormittavuus, työjärjestelyt sekä tapaturma- ja väkivaltavaarat. Työnantaja osallistaa henkilöstön työpaikan riskien arviointiin ja selvityksen toteuttamiseen. Työpaikan tarpeiden perusteella palveluntuottaja arvioi ja ehdottaa selvitykseen osallistuvat työterveyshuollon asiantuntijat. Työpaikkaselvitysprosessi sovitaan ja kehitetään yhdessä tilaajan ja palveluntuottajan kanssa.

Palveluntuottaja tekee yhteistyössä tilaajan kanssa työpaikkaselvitysten toteuttamisen suunnitelman. Suunnitelmaa on tarkistettava ja päivitettävä työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisin määräajoin tai muutoinkin työterveyshuoltoon kertyneet tiedon pohjalta, sekä aina työpaikan olosuhteiden olennaisesti muuttuessa. Tarvittaessa palveluntuottajalta tilataan suunnattuja työpaikkaselvityksiä (mm. psykososiaalinen kuormitus, ergonomia). Työterveyshuolto tekee löydösten ja altisteiden perusteella terveydellisen merkityksen arvioinnin, joka kirjataan raporttiin. Työpaikkaselvityksen laatimisessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevia Työterveyslaitoksen suosituksia. Palveluntuottaja osallistuu aktiivisesti myös sisäilmaongelmiin liittyvään toimintaan sekä reagoi, tiedottaa sovittuja tilaajan tahoja ja ehdottaa toimenpiteitä. Työpaikkaselvityksen raportti tuotetaan määrittelyssä ajassa ja toimitetaan sekä työnantajan järjestelmään, että ko. työyksikön esihenkilölle, sekä muille tarkastukselle osallistuneille.

#### Toimintasuunnitelma

Työterveyshuollon toimintasuunnitelma perustuu työpaikkaselvitykseen: työpaikan olosuhteiden selvittämiseen ja niiden terveydellisen merkityksen arviointiin sekä työpaikan henkilöstön itsensä tekemään riskien arviointiin. Toimintasuunnitelma laaditaan tilaajan ja palveluntuottajan yhteistyössä ja siihen määritellään työterveystoiminnan ja työterveysyhteistyön tavoitteet sekä toimenpiteet ja mittarit. Suunnitelmaan sisältyy myös kuvaus työterveyshuollon tehtävistä ja vastuista työkyvyn hallinnassa. Toimintasuunnitelman

toteutuksessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevia Työterveyslaitoksen suosituksia. Toimintasuunnitelma päivitetään vuosittain, ja tarvittaessa tiheämmin.

### **Terveystarkastukset**

Alku- ja määräaikaistarkastukset toteutetaan työpaikkaselvityksessä todettujen altisteiden ja tarpeiden mukaisesti. Terveystarkastusten tarvetta määrittää valtioneuvoston asetus terveystarkastuksista erityistä sairastumisen vaaraa aiheuttavissa töissä (VnA 1485/2001). Lisäksi terveystarkastuksen toteutuksessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevia Työterveyslaitoksen suosituksia. Terveystarkastusten kutsukäytäntö ja sisältö sovitaan yhdessä tilaajan kanssa. Palveluntuottajan tulee huomioida tilaajan toiminnan erityisolosuhteet eri ammattilaistentyönkuivissa ja niiden vaatimukset terveystarkastusten sisältöön. Palveluun kuuluu työssään R2-ajolupaa tarvitsevan ajokortin uusimiseen liittyvä tarkastus ajoneuvoa kuljettaville. Työnantaja voi tarvittaessa tilata terveystarkastuksia myös muuhun kuin altisteiseen työhön. Näistä sovitaan erikseen alueen työterveydestä vastaavan tiimin kanssa. Terveystarkastusten lausunnoista tulee käydä selkeästi ilmi soveltuvuus työhön, olemassa olevat rajoitteet sekä tarvittaessa tilaajalle osoitetut jatkotoimenpide-ehdotukset. Terveystarkastuksen yhteydessä kirjoitetuista todistuksista ei peritä erikseen maksua.

Tilaaja edellyttää, että palveluntuottaja hyödyntää kaikissa työterveystarkastuksissa sähköisiä terveystarkastuksia. Palveluntuottaja laatii työntekijöille henkilökohtaisen suunnitelman oman työkyvyn edistämiseksi.

### **Työssä selviytymisen seuranta ja edistäminen**

Työkyvyn seuranta ja edistäminen on tilaajan ja palveluntuottajan yhteistyötä, jolla tuetaan työkykyä ja ehkäistään työkyvyttömyyttä työuran kaikissa vaiheissa. Työkyvyn seuranta ja edistäminen perustuu kirjalliseen toimintakäytäntöön, joka on suunniteltu tilaajan tarpeiden mukaan. Se sisältää lähiesihenkilötuen, varhaisen tuen mallin, sairauspoissaolojen seurannan, puuttumisen pitkittyneeseen työkyvyn uhkaan tai työkyvyttömyyteen, sekä muut tunnistettuihin riskeihin liittyvät työterveysyhteistyössä suoritettavat tehtävät työkyvyn edistämiseksi ja tukemisessa. Palveluntuottaja on mukana päihdeongelmaisten seurannassa, hoitoonohjausprosessissa ja toteutumisen seurannassa.

Työkykyjohtamisen sähköinen palvelualusta on keskeinen osa onnistuvaa yhteistyötä. Palveluntuottajalla tulee olla työkykyjohtamisen sähköinen työterveyshuollon tietojärjestelmä, joka tarjoaa tilaajan eri rooleissa, esim. lähiesihenkilö, henkilöstöpalvelut ja työterveyshuollon ammattilaisille työkalut ja resurssit työkyvyn hallintaan ja edistämiseen. Se integroi muun muassa digitaalisia työkaluja ja tietojärjestelmiä työterveyshuollon prosesseihin ja palveluihin.

### **Työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi ja kuntoutukseen ohjaaminen**



Työkyvyn ja kuntoutustarpeen arvioivat työterveyslääkäri, työterveyshoitaja tai työfysioterapeutti. Ammatillisen ja lääkinnällisen kuntoutuksen suunnittelu, käynnistäminen ja seuranta toteutetaan yhteistyössä tilaajan kanssa. Palvelukokonaisuuteen sisältyvät tarvittavat konsultaatiot ja tutkimukset.

Palveluntuottaja seuraa aktiivisesti osatyökykyisen työntekijän työssä selviytymistä muun muassa terveystarkastusten ja työpaikkakäyntien avulla, sekä sairaanhoitokäyntien yhteydessä. Osatyökykyisen työntekijän terveydentilan seurantaan liittyvät verkostotapaamiset järjestetään työterveysneuvotteluina, joissa palveluntuottajan ja kyseisen työntekijän lisäksi mukana on tilaajan edustaja ja tarvittaessa muita yhteistyötahojen edustajia. Kuntoutustuella olevien työntekijöiden terveydentilan seuranta ja työkykyarvioita toteutetaan yksilöllisen suunnitelman mukaisesti tarvittaessa eri asiantuntijoiden kanssa. Uudelleensijoitustoiminnasta vastaa tilaajan kyseisen työntekijän lähiesihenkilö ja hänen tukenansa on tilaajan työkykykoordinaattorit. Palveluntuottaja osallistuu toimintaan terveyden ja työkyvyn asiantuntijana.

### **Työkyvyn arviointiin liittyvät erikoislääkäreiden konsultaatiot**

Työterveyshuollon toteuttamiseksi työterveyslääkäri voi pyytää konsultaatiota muun alan erikoislääkäriltä työkykyä ja oireen työperäisyyttä selvittäessään. Erikoislääkärin konsultaatiot sisältyvät palveluun ainoastaan nimetyn työterveyslääkärin tarvehankinnalla ja läheteellä, kun konsultaatio julkisessa terveydenhuollossa johtaisi työkykyriskin konkretisoitumiseen tai kohtuuttoman pitkään sairaspöissaoloon. Hoitovastuu säilyy tällöin kuitenkin edelleen työterveyslääkärillä.

### **Tietojen antaminen, neuvonta ja ohjaus**

Työterveyshuollon tietojen antaminen, neuvonta ja ohjaus (TANO) on tilaajan oppimista tukevaa työhön liittyvää terveystasvatusta, jonka avulla työterveyshenkilöstö vahvistaa terveyttä ja turvallisuutta tukevien asenteiden ja toimintatapojen omaksumista. Se edistää sekä yksilöiden omaa terveyttä ja työkykyä että työpaikan ja – yhteisön terveyttä, turvallisuutta ja työhyvinvointia. Ohjaus ja neuvonta on tavoitteellista toimintaa, ja sen sisältö suunnitellaan palveluntuottajan ja tilaajan yhteistyössä toimintasuunnitelmaa laadittaessa. TANO:a suunnataan yksilöihin, ryhmiin ja työyhteisöihin, sekä esihenkilöihin ja työsuojeluorganisaatioon.

### **Todistukset, lausunnot ja reseptit**

Palvelukokonaisuus sisältää työntekijän, Kelan ja vakuutusyhtiöiden tarvitsemat työkyvyttömyyden osoittamista ja kuntoutuksen hakemista varten tarvittavat todistukset ja lausunnot.

Työ- tai virkasuhteen aloittamisen edellytyksenä olevat todistukset kuuluvat palveluun. Todistusten laadusta ja kriteereistä sovitaan erikseen ja kirjataan toimintasuunnitelmaan. Mikäli työtehtävät edellyttävät huumausainetestausta, sisältyy se palveluun.

Mahdolliset terveystarkastuksen tai vastaanottokäynnin yhteydessä kirjoitetut todistukset ja reseptit sisältyvät vastaanottoajan veloitukseen.

### **Rokotukset**

Palvelukokonaisuus sisältää palvelutasomäärittelyn mukaiset rokotukset työn altisteisiin ja työmatkoihin liittyvät lakisääteiset rokotukset. Vuosittaiset influenssarokotukset toteutetaan THL:n ohjeistuksen mukaisesti, erikseen sovittavalla tavalla.

### **Ennaltaehkäisevässä, lakisääteisessä toiminnassa tarvittavat keskeiset tutkimukset työhyvinvoinnin edistämiseksi**

Terveystarkastuksiin ja työkyvynarviointiin liittyvät tarvittavat laboratoriotutkimukset, röntgentutkimukset, kliinifysiologiset ja kliinisneurologiset tutkimukset kuuluvat palveluun palvelutasomäärittelyn mukaisesti.

### **Kriisityö ja ensiapuvalmiuden ylläpito**

Työterveyshuollon palveluun kuuluu kriisityö työpaikalla ja työssä sattuneiden poikkeuksellisen järkyttävien tapahtumien käsittelyssä. Kriisityön tavoitteena on sopeutumisprosessin ja toimintakyvyn tukeminen sekä vakavamman oireilun ehkäiseminen ja tunnistaminen. Varhaista jälkipurkua toteutetaan yhteistyössä tilaajan voimassa olevan toimintamallin mukaisesti.

Palveluntuottaja osallistuu ensiapusuunnitteluun tilaajan työpaikoilla. Palveluntuottajalla on valmius ensiapuvalmiuden ylläpitoon. Tilaajalla on oikeus tilata ensiapukoulutus palveluntuottajalta tai kolmannelta taholta. Ensiapuvalmiuteen kuuluvat erityisesti riskienarviointi, ohjaus ja neuvonta, ajantasaiset käytännön välineet, koulutusvaatimukset ja ohjeet, ensiaputarvikkeiden suositusmäärät ja henkisen tuen varalle.

## **5.1 Työterveyspainotteinen sairaanhoito (KL2)**

Palveluun sisältyy yleislääkäritasoinen sairaanhoito ja muu terveydenhuolto.

Yleislääkäritasoisella työterveyspainotteinen sairaanhoidolla tarkoitetaan sairaanhoitoa, joka on työperäistä tai työkykyyn liittyvää. Työterveyspainotteinen sairaanhoito tulee tuottaa moniammatillisesti eli lääkärin lisäksi työterveyshoitajan tai työfysioterapeutin (suoravastaanotto) palveluna.

Työterveyspainotteinen sairaanhoito on osa työpaikan ja työterveyshuollon yhteistyötä, jonka tavoitteena on työkyvyn tukeminen. Sairaanhoitokäynneillä kirjaukset tulee tallentaa potilaskertomuksiin niin, että on mahdollista seurata sairauden yhteyttä työhön ja hyödyntää tätä tietoa ennaltaehkäisevässä toiminnassa. Tavallisimpien pitkäaikaissairauksien diagnosointi, hoito ja seuranta sisältyy työterveyshuoltoon, mutta jatkokäynnit ohjataan perusterveydenhuoltoon. Työterveyspainotteiseen sairaanhoitoon eivät kuulu fysioterapian

fysikaaliset hoidot. Työterveyspainotteisen sairaanhoidon tarkemmat rajaukset määritellään palveluntuottajan kanssa yhdessä.

Työterveyshuoltoon sisältyvässä sairaanhoidossa käytetään tukipalveluina yleislääkäritasoisia laboratorio- ja kuvantamistutkimuksia palvelutasomäärityksen mukaisesti. Laboratoriotutkimuksen ja kuvantamisen tarkoituksena tulee olla hoidon saannin nopeuttaminen ja työntekijän työhön paluun edistäminen. Lähetete laboratorio- ja kuvantamistutkimuksiin tulee aina työterveyshoitajalta tai lääkäriltä.

Työtapaturmien hoito tapahtuu tapaturmavakuutuksen korvaamana, eikä kuulu työterveyshuollon piiriin. Vapaa-ajan tapaturmien hoito ei kuulu tämän sopimuksen piiriin.

Palvelunkäyttäjien saatavilla olevat tutkimukset ja kuvantamiset voivat muuttua sopimuskauden aikana. Muutoksista palvelunkäyttäjien saatavilla oleviin palveluihin sovitaan yhteistyötapaamisissa.

Kaupungilla on toimintamalli, jossa lähiesihenkilön luvalla on mahdollisuus myöntää sairauspoissaoloa maksimissaan 1–7 vrk ilman asiantuntijalausuntoa. Palveluntuottaja arvioi korvaavan työn mahdollisuuden sairauspoissaoloa määritellesään. Palveluntuottajan tulee kirjata jokaiseen sairauspoissaolotodistukseen työntekijän soveltuvuus korvaavaan työhön sekä kyseisensairauden / tapaturman aiheuttaman työrajoitteen mahdollisimman tarkasti. Tämä kirjaus tulee tehdä myös etävastaanoton yhteydessä laadittaviin sairauspoissaolotodistuksiin.

### **Muut terveydenhuoltopalvelut (KL0)**

Palveluntuottaja voi toteuttaa sairaanhoidon vastaanottopalvelua ja hoidon tarpeen arviointia sairaanhoitajan tekemänä.

Palveluun sisältyvät kaupungin

työntekijän työnkuvan, työ- ja toimintakyvyn edellyttämät huumausainetestaukset ja yhteistyössä noudatetaan työpaikan päihdeohjelmaa.

Kaupunki haluaa tukea henkilöstöä ennakoivasti mielenterveyden matalan kynnyksen palveluilla siten, että sähköiset mielentukipalvelut kuuluvat kokonaisuuteen ja yhdistyvät katkeamattomasti työterveyshuollon palveluihin.

Palvelu voi sisältää erikseen sovittavia ja tilattavia, työpaikan tarpeisiin pohjautuvia ja riskien mukaan kohdennettuja työhyvinvointia edistäviä toimenpiteitä tai palveluita.

## **6. PALVELUVERKOSTO JA PALVELUJEN SAAVUTETTAVUUS**

Palveluiden tuottaminen tapahtuu lähtökohtaisesti palveluntuottajan toimipisteessä Rovaniemellä.

Toimipisteen tulee olla avoinna arkisin pääsääntöisesti ma-to klo 8–16 ja pe 8–14.30. Asiakaspalvelutilojen on oltava terveelliset, turvalliset, viihtyisät ja käyttötarkoitukseen soveltuvat sekä myös esteettömät liikuntaesteisten palvelunkäyttäjien asioimisen mahdollistamiseksi.

Toimipisteiden lisäksi palveluntuottajalla tulee olla käytössään etävastaanottoratkaisuja. Etäpalvelut ovat suositeltava, pääasiallinen toimintamalli tilanteissa, joissa ne soveltuvat hyvin työntekijöiden tarpeisiin. Etäpalveluiden monipuolisuus ja viiveetön saatavuus sekä laaja-alainen hyödynnettävyys ovat erityisen tärkeitä tilaajalle. Etäpalveluita on mahdollista käyttää arkisin aukioloaikojen puitteissa.

Palvelun tulee sisältää työntekijöiden käytettävissä olevat sähköiset palvelut vähintään seuraavasti; videovastaanotto ja sähköiset kyselyt liittyen työkykyyn ja terveyteen.

Tilaajan henkilöstön tulee voida ottaa yhteyttä palveluntuottajaan joko keskitetyn ajanvarauksen kautta puhelimitse tai käyttäen nettiajanvarausta / etäasiointiin tarkoitettua sovellusta. Työterveyspalveluiden käytön tulee tapahtua pääasiassa digitaalisen hoidontarpeen arvioinnin kautta tai mikäli tämä ei ole mahdollista, puhelimitse tapahtuvan terveydenhuollon ammattihenkilön tekemän arvioinnin perusteella. Ensikontaktissa terveydenhuollon ammattihenkilö antaa oireiden mukaista hoitoa etänä, määrää tarpeellisen lääkityksen ja/tai tarvittaessa varaa työntekijälle ajan jatkohoitoon. Ammattihenkilöllä tulee olla riittävät valtuudet sekä riittävä koulutus- ja kokemustausta tehtävään. Kaikki ne asiat, jotka voidaan hoitaa etänä, tulee hoitaa etänä.

Puhelimen kautta työterveyshuollon saavutettavuus toteutuu saman päivän aikana. Etävastaanotto täyttää seuraavana esitettävät vaatimukset, mikäli asia on luonteeltaan sellainen, että se soveltuu hoidettavaksi etäyhteyden välityksellä.

Tilaajan työntekijälle tehtävät lakisääteiset terveystarkastukset tulee aloittaa viimeistään kahden viikon kuluessa tilaajan tai työntekijän yhteydenotosta. Alisteisissa tehtävissä alkutarkastus on tehtävä yhden (1) kuukauden kuluessa palvelusuhteen alkamisesta. Myös muut työ- tai virkasuhteen edellyttämät todistukset työ- tai virkasuhteen alkaessa on toimitettava yhden (1) kuukauden kuluessa palvelussuhteen alkamisesta.

Työpaikkaselvitysraportin tulee olla kohdeyksikön käytössä kahden (2) viikon kuluessa työpaikkakäynnistä.

Työterveyshoitajan vastaanottoaika toteutuu 1–3 arkipäivän kuluessa ajanvarauksesta. Työfysioterapeutin vastaanottoaika toteutuu yhden (1) viikon kuluessa ajanvarauksesta. Oman nimetyn työterveyslääkärin vastaanottoaika toteutuu kahden (2) viikon kuluessa. Työterveyspsykologin vastaanotolle pääsee kahden (2) viikon kuluessa, kiireellisessä tilanteessa yhden (1) viikon kuluessa.

Työntekijän työkykyä ja tukemista koskeva työterveysneuvottelu toteutuu kahden (2) viikon kuluttua siitä, kun kaikki tarpeelliset asiakirjat ja tutkimukset ovat käytettävissä.

Työterveyshoitajan, yleislääkärin/työterveyslääkärin ja työfysioterapeutin kiireelliselle sairausvastaanotolle pääsee 1–3 arkipäivän kuluessa.

Lähiesihenkilön tulee saada yhteys 1–3 arkipäivän kuluessa vastuutiimin hoitajaan tai lääkäriin.

Akuuttia kriisityötä toteutetaan varhaisena interventiona, joka pyritään käynnistämään mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen. Akuutissa kriisitilanteessa työterveyshuoltoon tulee saada yhteys samana päivänä virka-aikana ja välitön purku tulee tapahtua viimeistään seuraavana arkipäivänä. Tätä seuraava jälkipurku voi käynnistyä 3–5 vuorokauden kuluessa.

## **7. VAATIMUKSET SÄHKÖISILLE PALVELUILLE**

Palveluntuottajan etäpalvelun toteuttamiseen käyttämät välineet, ohjelmistot, alustat ja vastaavat sisältyvät palvelun hintaan. Etäpalvelussa käytettävien välineiden, ohjelmien ja alustojen tulee olla tietoturvallisia ja toimia siten, että asiakkaan henkilötietojen suojaamisesta, yksityisyyden suojasta ja yrityssalaisuudesta on huolehdittu voimassa olevan tietosuojasääntelyn mukaisesti.

Tilaaja ja työntekijä käyttävät sähköiseen / etäpalveluun osallistumiseen omia välineitään. Etäpalveluiden käytön on oltava mahdollista ainakin perusmallisella älypuhelimella, tabletilla ja tietokoneella. Palvelun on toimittava tavanomaisilla käyttöjärjestelmillä (vähintään Android ja iOS) sekä yleisillä selaimilla. Palveluun kuuluu tilaajalle tarjottava tuki ja opastus sähköisissä palveluissa tarvittavien ohjelmien, sovellusten, välineiden ja vastaavien käyttöön. Sähköisten palveluiden on oltava helppokäyttöisiä. Käyttäjämäärää ei saa rajoittaa.

Työterveyshuollon palveluiden käyttäjillä tulee olla sähköinen järjestelmä, josta löytyy omat käyntitiedot: asiantuntijoiden kirjaukset vastaanottokäynneiltä, laboratoriotulokset ymmärrettävästi esitettyinä ja viitearvot, työterveyshuollossa kirjoitetut reseptit ja otetut rokotukset, työterveyshuollossa kirjoitetut sairauspoissaolotodistukset ja lähetteet.

### **7.1 TYÖKYKYJOHTAMISEN SÄHKÖINEN TYÖKALU TILAAJAN ESIHENKILÖILLE**

Palveluntuottajan tulee tarjota tilaajalle keskitetty työkyvyn johtamisen tietojärjestelmä, jossa tilaajan lähiesihenkilöt ja henkilöstöpalvelut voivat seurata ja käsitellä raportoida työntekijöiden poissaoloja. Järjestelmästä tulee saada automaattisesti tieto henkilöstön sairauspoissaoloista ja tilanteista, joissa erikseen määritellyt sairauspoissaolorajat ylittyvät. Poissaolorajoja tulee pystyä määrittelemään useita; esimerkiksi usein toistuvat lyhyet poissaolot, pitkään jatkuneet poissaolot. Lähiesihenkilöiden tulee saada hälytykset sähköpostiin sovitun rajan/rajat ylittävistä poissaoloista. Järjestelmään tulee pystyä kirjaamaan ns. varhaisen välittämisen keskusteluja. Keskustelujen käsittelemiseksi

järjestelmään on pystyttävä luomaan lomakepohjia, jotka voivat sisältää vakiokenttiä ja vapaita tekstinsyöttökenttiä. Ohjelmaan tulee voida myös tallentaa liitedokumentteja ainakin word-, ja pdf- muodossa.

Kaupungin pääkäyttäjillä tulee olla raportoitavissa koko organisaation tai organisaatorajauksella sairauspoissaolotilastoja sekä käytyjen tukikeskustelujen lukumääriä.

Työkykyjohtamisen tietojen omistajuus ja henkilöstörekisterivastuu on tilaajalla.

## **7.2 TILAAJAN EKSTRANET PALVELUPORTAALI TILAAJAN HENKILÖSTÖHALLINNOLLE**

Tilaaja edellyttää ”ekstranet”- palveluportaalin. Palveluportaalista on saatava vähintään seuraavat tiedot tilaajan valitsemalla seurantajaksolla (kuukausitasolla).

Sairauspoissaolotiedot; poissaolopäivät toimialoittain, kustannuspaikkatasolla ja koko organisaation tasolla.

Työterveyshuollon kustannukset toimialoittain, kustannuspaikkatasolla ja koko organisaation tasolla.

Terveysprosentti (= osuus henkilöstöstä, jolla ei ole valittavalla seurantajaksolla yhtään sairauspoissaoloa) toimialoittain, kustannuspaikkatasolla ja koko organisaation tasolla.

Työkykykriisissä olevien henkilöiden lukumäärä, joilla on määriteltyjä työkykyriskiin vaikuttavia diagnooseja tai muita mitattavia taustatekijöitä.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössä raportointityökaluja, joiden avulla voidaan seurata ja analysoida työkyvyn ja työkykyjohtamisen tilaa, auttaa tilaajaa tunnistamaan trendejä ja tekemään päätöksiä, sekä kehittämään työkykyjohtamisen strategioita. Sähköinen raportointialusta mahdollistaa säännöllisen, lähes reaaliaikaisen tiedon työterveyshuollon toteutumisesta ja tilannekuvasta tilaajan henkilöstöpalveluille erikseen sovittavilla mittareilla, esimerkiksi kustannukset, sairauspoissaolopäivät diagnoosiryhmittäin, työkyvyttömyysriskit, korvaavan työn suositukset. Raportit tulee toimittaa tilaajalle tietoturvallisesti selainpohjaisella välineellä ilman erillistä veloitus. Tilaajan on päästävä itse hakemaan esimerkiksi edellä mainittuja perusraportteja liittyen tilaajan työterveyshuoltoon. Raportissa edellytetyistä tiedoista vertailu vähintään edelliseen vuoteen, jos edellisen vuoden tiedot ovat käytettävissä.

## **7.3 SÄHKÖISET RAJAPINNAT TIETOALTAASEEN JA INTEGRAATIO HENKILÖSTÖHALLINNON JÄRJESTELMÄÄN**

Järjestelmään on rakennettu rajapinta tilaajan henkilöstöjärjestelmään (Personec Ess), josta palveluntuottajalle siirtyy tilaajan organisaatiotiedot, tiedot tilaajan nykyisistä ja uusista työntekijöistä, tieto päätyvistä työsuhteista sekä sairauspoissaolotiedot, mukaan lukien esihenkilön kanssa sovitut sairauspoissaolot.

Sähköisen yön yli päivittyvän raportointijärjestelmän yleiset vähimmäisvaatimukset; käyttäjämäärää ei ole rajoitettu, palveluntuottaja luovuttaa tilaajan pääkäyttäjille käyttäjätunnukset järjestelmään kirjautumista varten, tilaajalla tulee olla mahdollisuus määritellä sähköisten palveluiden käyttäjät organisaatiossaan, sekä järjestelmä on käytettävissä työpäivinä ma-pe normaaleja huoltokatkoja lukuun ottamatta.

## **8. PALVELUN TUOTTAMISTA KOSKEVAT LAIT JA LUVAT**

Palveluntuottajan on noudatettava kulloinkin voimassa olevaa työterveyspalveluita koskevaa lainsäädäntöä, Laissa yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004) säädettyä, sosiaali- ja terveysministeriön, Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ja Työterveyslaitoksen, sekä muiden toimivaltaisten viranomaisten ohjeistuksia ja suosituksia sekä Hyvää työterveyshuoltokäytäntöä.

Palveluntuottajalla on ajantasainen Hyvää työterveyshuoltokäytäntöä noudattava kirjallinen laatujärjestelmä, jossa työterveyshuollon prosessit ja toiminta on kuvattu sekä myös mahdollisten alihankkijoiden toiminnan laatu varmistettu.

Palvelua tuottava henkilöstö on terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaisia Suomessa laillistettuja ja toimimaan oikeutettuja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, joilla tulee olla sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) lupa toimia Suomessa.

Tilaajalle palveluja tuottava henkilöstö täyttää hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista, työterveyshuollon sisällöstä sekä ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden koulutuksesta annetussa valtioneuvoston asetuksessa (708/2013) erityisesti sen 12, 13, 13a ja 14 § asetetut vaatimukset. Palvelu tuotetaan kokonaisuudessaan sujuvalla suomen kielellä. Palveluun nimetyltä työntekijältä (lääkärit ja muu henkilöstö) edellytetään hyvää suullista ja kirjallista suomen kielen taitoa, jotta hän kykenee kommunikoidaan suomen kielellä kaikissa tilanteissa.

Palveluntuottajalla on voimassa oleva lupa terveydenhuoltopalvelujen tuottamiseen sekä käytössä Valviran määräyksen (Valvira 08.05.2024 V/42106/2023) mukainen omavalvontasuunnitelma, johon on kirjattu keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja itse valvoo toimintayksikköä, henkilökunnan toimintaa ja tuottamiensa palvelujen laatua.

Sähköisten ja etäpalvelun on täytettävä voimassa olevat sähköisten palveluiden esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskevat normit, kuten digitaalisten palveluiden

tarjoamisesta annetun lain (306/2019) mukaiset vaatimukset siltä osin, kuin on tulkittava, että palvelussa on kyse lain soveltamisalaan kuuluvasta toiminnasta.

Tietosuojan vaatimukset on määritetty sopimuksen erillisissä liitteissä.