Käsiteltävät asiat

- Liite 1, palvelusopimusluonnos 1
- Liite 1.1, palvelutuotannon tietoturvallisuussitoumus, GDPR 38
- Liite 2, hankinnan kuvaus 46
- Liite 3, palvelukuvaus 82
- Liite 4, vastuunjakotaulukot 128
- Liite 5, digipalveluiden kuvaus 137
- Liite 5.1, vastuunjakotaulukko, digipalvelut 156
- Liite 6, tilojen käyttöoikeussopimus 166
- Liite 7, yhteisyrityksen yhtiöjärjestys 196
- Liite 8, yhteisyrityksen osakassopimus 199
- Liite 9, Kannustin-sanktiomalli 206
- Liite 10, tarjousten vertailutaulukko 214
- Liite 11, ryhmittymä Mehiläisen julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yhteiskuntavastuullisuudesta 215
- Liite 12, ryhmittymä Terveystalon julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yhteiskuntavastuullisuudesta 237
- Liite 13, ryhmittymä Pihlajalinnan julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yhteiskuntavastuullisuudesta 248
- Liite 1: Allekirjoitettu esisopimus 264
- Liite 2: Hollolan hyvinvointiaseman hankesuunnitelma 29.8.2018 268
- Liite 1 Nastolan sote-keskuksen hankesuunnitelma 297
- Liite 2 Tilakaavio ja -luettelo 323
- Liite 3 Rakennus- ja ylläpitokustannusten tavoitehintalaskelma 330
- Liite 1, ICT:n teknisen velan korjaushanke 2020 342
- Liite 2, Kyberturvallisuus ja yrityksen hallituksen vastuu -opas 353

PÄIJÄT-HÄMEEN hyvinvointiyhtymä

SOTE-KESKUSHANKINTA: LOPULLINEN TARJOUSPYYNTÖ

LIITE 1, PALVELUSOPIMUSLUONNOS

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI

Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

Sisällys

1. SOPIJAPUOLET 4
2. SOPIMUKSEN YHTEYSHENKILÖT 4
3. MÄÄRITELMÄT 4
4. SOPIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET 5
5. SOPIMUKSEN KOHDE 6
6. SOPIMUSKAUSI 7
6.1. Sopimuksen voimaantulo ja sopimuskausi 7
6.2. Optiokaudet 7
6.3. Päätökset Sopimuksen alueellisesta laajentamisesta 7
6.4. Sopimuksen siirtäminen ja laajentaminen 8
6.5. Erityinen irtisanomisehto 8
6.6. Sopimuksen muuttaminen 8
6.7. Avustusvelvollisuus sopimuksen päättyessä 8
7. HINTA 9
7.1. Hinta9
7.2. Hinnantarkistaminen 9
7.3. Sopimuksen laajentamisen vaikutus hintaan 11
7.3.1. Päätös alueellisesta laajentamisesta 11
7.3.2. Palveluoptiot 12
7.4. Lakimuutosten, vastuunjaon ja palveluiden muiden muutosten vaikutus hintaan 12
7.5. Ylimääräiset kustannuserät 13
8. KANNUSTIN- JA SANKTIOJÄRJESTELMÄ 13
9. LASKUTUS 14
10. ASIAKASMAKSUT, SUORITEKIRJAUKSET JA MUU LASKUTUS 15
10.1. Asiakaslaskutus ja suoritekirjaukset 15
10.2. Muu laskutus 15
11. HENKILÖSTÖN SIIRTYMINEN 15
12. HENKILÖSTÖN PÄTEVYYS, AMMATTITAITO JA RESURSSIT 16
12.1. Yleistä 16
12.2. Tilaajan oikeus pyytää henkilövaihdoksia 17
12.3. Vara- ja sijaisjärjestelmä 17
13. ALIHANKKIJAT 17
14. PALVELUIDEN KIELI 18
15. TOIMITILAT 18

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI

Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

16. YLEISET TUKIPALVELUT, ICT- JA DIGIPALVELUT, KLIINISET TUKIPALVELUT, LAITTEET, AINEET JA TARVIKKEET 18
16.1. Yleiset tukipalvelut 18
16.2. ICT- ja Digipalvelut 19
16.3. Kliiniset tukipalvelut 19
16.3.1. Kuvantaminen 19
16.3.2. Laboratoriopalvelut 19
16.3.3. Lääkehuolto 20
16.4. Laitteet, käyttöomaisuus, kalusto ja muu irtaimisto 21
16.5. Aineet ja tarvikkeet 21
17. SALASSAPITO JA TIETOSUOJA 21
18. PALVELUNTUOTTAJAN JA TILAAJAN VASTUUT 22
18.1. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet 22
18.2. Tilaajan yleiset velvollisuudet 23
18.3. Palveluntuottajan tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden seuraaminen 23
18.4. Vakuutukset 23
18.5. Vastuu potilaalle, asiakkaalle ja ulkopuoliselle aiheutetuista vahingoista 24
19. LAADUNHALLINTA 24
20. SOPIMUKSEN JA PALVELUN SEURANTA 25
20.1. Valvonta 25
20.2. Raportointi 25
20.3. Neuvotteluvelvollisuus 26
20.4. Muiden viranomaisten valvonta 26
20.5. Seurantaryhmä 26
20.6. Tilaajan ja palveluntuottajan myötävaikutusvelvollisuus 27
20.7. Muut sopimuksen seurantaan ja valvontaan liittyvät yksityiskohdat 27
21. TOIMINNAN JATKUVUUDEN VARMISTAMINEN JA HÄIRIÖTILANTEET 27
22. SOPIMUSRIKKOMUSTILANTEET JA VAHINGONKORVAUKSET 28
22.1. Sopimusrikkomukseen perustuva vahingonkorvausvastuu 28
22.2. Palvelutuotannon poikkeamat 29
22.2.1. Lievä poikkeama 29
22.2.2. Merkittävä poikkeama 29
22.2.3. Erityinen poikkeamaehto liittyen palvelulupauksiin 31
22.3. Menettelytapa palvelutason poikkeamissa 31
22.4. Sopimuksen purkaminen Sopijapuolten olennaisen sopimusrikkomuksen perusteella 31
22.5. Sopijapuolten velvollisuudet purkamistilanteessa 32

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 1, palvelusopimusluonnos

22.6. Palvelutuotannon käynnistymisen viivästyminen 32
22.6.1. Digipalvelujen käyttöönoton viivästyminen 33
23. VIRANOMAISTEHTÄVÄT JA MÄÄRÄYSVALTA 34
24. ERIKOISSAIRAANHOITO JA PÄIVYSTYS 34
24.1. Erikoissairaanhoito 34
24.2. Päivystys 34
25. YLIVOIMAINEN ESTE 35
26. YHTEISKUNTAVASTUU 35
27. SOVELLETTAVAT LAIT 35
28. RIITAISUUKSIEN RATKAISEMINEN 35
29. SOPIMUSASIAKIRJAT 35
30. SOPIMUSKAPPALEET JA ALLEKIRJOITUKSET 36

1. SOPIJAPUOLET

Tilaaja
Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä (PHHYKY)
Keskussairaalankatu 7
15850 Lahti
Puhelin: 03 81911
Sähköposti: etunimi.sukunimi@phhyky.fi Y-tunnus 0215606-8

Palveluntuottaja
[Sopimuskumppani Lähiosoite
Postinro ja postitoimipaikka puhelin:
Sähköposti:
Y-tunnus:]

Palveluntuottajan emoyhtiö [Sopimuskumppani Lähiosoite
Postinro ja postitoimipaikka puhelin:
Sähköposti:
Y-tunnus:]

Jäljempänä sopimusosapuolet erikseen ”**Sopijapuoli**” ja yhdessä ”**Sopijapuolet**”.

Jäljempänä Tilaaja ja Palveluntuottajan emoyhtiö erikseen myös **”Osakas”** ja yhdessä **”Osakkaat”.**

2. SOPIMUKSEN YHTEYSHENKILÖT

Tilaaja:

Nimi, titteli	Nimi, titteli
Puhelin:	Puhelin:
Sähköposti:	Sähköposti:

Palveluntuottaja:

Nimi, titteli	Nimi, titteli
Puhelin:	Puhelin:
Sähköposti:	Sähköposti:

Yhteyshenkilöiden vaihtumisesta on heti kirjallisesti ilmoitettava toisen Sopijapuolen yhteyshenkilölle.

3. MÄÄRITELMÄT

4. SOPIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Sopimuksen tarkoituksena on tämän sopimuksen kohdassa 5 määriteltyjen sote-keskuspalvelujen tuottaminen Lahden (sisältäen Nastolan), Kärkölän ja Iitin alueella. Palvelukokonaisuuden tarkempi sisältö on kuvattu tässä Sopimuksessa sekä sen liitteissä.

Tilaajalla on oikeus hankintailmoituksessa ennakoidulla tavalla erillisten päätösten perusteella laajentaa Sopimusta koskemaan myös Asikkalan, Hartolan, Hollolan, Myrskylän, Orimattilan, Padasjoen ja Pukkilan sote-keskuspalveluita. Näiden alueellista laajentamista koskevien optioiden käyttö on Tilaajan mahdollisuus mutta ei velvollisuus. Optioon sisältyvien kuntien sote-keskuspalvelut voidaan ottaa käyttöön edellä mainittujen kuntien alueella yksittäin tai isommissa kokonaisuuksissa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelut myös Asikkalan, Hartolan, Hollolan, Myrskylän, Orimattilan, Padasjoen ja Pukkilan alueilla tässä sopimuksessa määritellyin ehdoin, mikäli Tilaaja päättää ottaa ko. kuntien sote-keskuspalveluita koskevia optioita käyttöön. Option käyttöönotosta sekä ehtojen täsmentämisestä sovitaan tarkemmin tähän sopimukseen tehtävällä optioliitteellä.

Tilaajalla on edelleen oikeus hankintailmoituksessa ennakoidulla tavalla erillisten päätösten perusteella laajentaa Sopimusta koskemaan Heinolan ja Sysmän aluetta, mikäli lainsäädännössä tapahtuvasta tai muusta merkittävästä sopimuskauden aikaisesta muutoksesta johtuen laajentaminen on välttämätöntä tai perusteltua. Palveluntuottaja sitoutuu tarvittaessa tuottamaan palvelut myös Heinolan ja Sysmän alueella tässä sopimuksessa määritellyin ehdoin. Option käyttöönotosta sekä ehtojen täsmentämisestä sovitaan tarkemmin tähän sopimukseen tehtävällä optioliitteellä.

Hankinnan ensisijaisena tavoitteena on vahvistaa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän kykyä järjestää perusterveydenhuolto ja sosiaalipalvelut niin, että ne ovat jokaisen saavutettavissa oikea-aikaisesti ja laadukkaasti. Toimintojen suunnittelussa otetaan huomioon tuottajakentän monipuolisuus ja lähipalveluiden saavutettavuus. Kehittämällä moniammatillisia sosiaali- ja terveyskeskuksia, joissa hyödynnetään digitalisointia sekä tuodaan vastaanottotoimintaan uudenlaisella työnjaolla eri ammattilaisten työpanosta ja erityistason konsultaatioita, voidaan tavoite nopeammasta hoitoon pääsystä saavuttaa. Myös sosiaalihuollon palveluita tuodaan vahvemmin osaksi tulevaisuuden sote-keskusta. Hankinnan tavoitteet on määritelty yksityiskohtaisemmin Sopimuksen liitteellä 2 Hankinnan kuvaus. Hankinnan onnistuminen edellyttää Tilaajan ja Palveluntuottajan yhteistä tahtoa luoda julkisen ja yksityisen toimijan yhteistyönä kansallisesti innovatiivinen, asiakaslähtöinen ja uuteen toimintamalliin perustuva, digitalisaatioita hyödyntävä ja vaikuttava sote-keskuspalvelukokonaisuus.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä otetaan käyttöön vuoden 2022 loppuun mennessä maakunnallinen toimintamalli, missä sote-keskusta kehitetään maakunnallisena kokonaisuutena siten, että kaikki Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän järjestämisvastuun piirissä olevat sote-keskusyksiköt ovat koko Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän perusterveydenhuollon järjestämisvastuun piirissä olevan väestön valinnalla valittavissa. Palveluntuottaja sitoutuu tähän toimintamalliin Tilaajan edellyttämällä tavalla. Tilaaja sitoutuu neuvottelemaan tämän toimintamallin käyttöönottoon liittyvistä yksityiskohdista Palveluntuottajan kanssa.

5. SOPIMUKSEN KOHDE

Sopimus koskee seuraavia perustason sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita:

- Avosairaanhoito
- Ehkäisyneuvolatoiminta
- Työttömien terveystarkastus
- Fysioterapeutin suoravastaanotto
- Suun terveydenhuolto
- Perustason mielenterveys- ja päihdepalvelut
- Lääkäripalvelut neuvolassa, koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa
- Terveyssosiaalityö
- Neuvonta ja ohjaus

sekä tässä sopimuksessa ja sen liitteissä erikseen eriteltyjä tukipalveluita.

Palvelujen sisältö sekä palvelujen tuottamiselle asetetut vaatimukset on määrätty Sopimuksen liitteessä 2 Palvelukuvaus. Palvelukuvausta täydentää Sopimuksen liitteenä 1 oleva Hankinnan kuvaus sekä liitteenä 9 olevat toimintasuunnitelmat.

Palveluntuottajalla on kokonaisvaltainen velvollisuus taata keskeytymättömät ja oikea-aikaiset Palvelut. Palvelut on tuotettava siten kuin niistä on määrätty lainsäädännössä, asetuksissa ja viranomaismääräyksissä, tässä sopimuksessa sekä sen liitteissä. Palveluntuottaja ei ole oikeutettu ilman Tilaajan nimenomaista, etukäteistä kirjallista suostumusta poikkeamaan palvelun tuottamisessa Tilaajan määrittämästä tai tässä sopimuksessa sovitusta Palvelun sisällöstä.

Palveluntuottaja ottaa käyttöön digitaalisia sovelluksia ja varmistaa näihin liittyvän teknisen kyvykkyyden sekä valmiuden kehittää näitä palveluita osana sopimuksen kohteen mukaisia palveluita sen mukaan kuin Sopimuksen liitteessä 4 Digitaalisten palvelujen kuvaus on tarkemmin määrätty.

Sopimuskauden aikana Tilaajalla on oikeus määrittää muutoksia palvelujen sisältöön. Palveluntuottaja voi esittää Tilaajalle muutoksia Palvelukuvaukseen ja käytäntöihin. Muutokset kirjataan Palvelukuvauksen tai Hankinnan kuvauksen päivityksenä. Palveluntuottaja päivittää omaa toimintasuunnitelmaansa muutoksia vastaavaksi. Kaikki Tilaajan tämän sopimuksen nojalla antamat uudet määräykset, määrittelyt, linjaukset ja ohjeet tulee pyrkiä määrittämään siten, että ne ovat Palveluntuottajan kannalta kohtuullisesti toteutettavissa. Niiden antaminen edellyttää, että Tilaaja on ensin neuvotellut niistä Palveluntuottajan kanssa ja huomioi Palveluntuottajan näkemykset, ellei kysymys ole ehdottoman kiireellisistä muutostarpeista.

Kustannuksia aiheuttavien muutosten kompensoinnista määrätään kohdassa 7.4.. Sopimusmuutoksia edellyttävästä neuvotteluvelvoitteesta määrätään kohdassa 6.6..

Sopimusta on mahdollista laajentaa koskemaan myös seuraavia palveluita tässä Sopimuksessa sekä sopimuksen liitteellä 2 Palvelukuvaus määrätyin ehdoin:

- Ikääntyneiden palvelujen ja kuntoutuksen lääkäripalvelut
  - perusterveydenhuollon sairaalahoidon lääkäripalvelut,
  - kotihoidon lääkäripalvelut ja
  - asumispalvelujen lääkäripalvelut sekä

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 1, palvelusopimusluonnos

- Akuutti24 päivystyslääkäripalvelut.

Tilaaja tekee palveluoptioita koskien erilliset päätökset niiden käyttöönotosta joko kokonaan tai osittain neuvoteltuaan ensin Palveluntuottajan kanssa. Päätökset palveluoptioiden käytöstä tehdään aina kahdeksi (2) vuodeksi kerrallaan koko sopimuksen voimassaoloajan. Palveluoptioiden käyttöönotto ei ole sidonnainen kalenterivuosiin, eli ne voidaan ottaa käyttöön myös keskellä kalenterivuotta. Option käyttöönotosta sekä ehtojen täsmentämisestä sovitaan tarkemmin tähän sopimukseen tehtävällä optioliitteellä.

6. SOPIMUSKAUSI

6.1. Sopimuksen voimaantulo ja sopimuskausi

Sopimus tulee voimaan Sopimuksen allekirjoituksella.

Sopimuksen mukainen palvelutuotanto tulee käynnistää 1.1.2021, ja se jatkuu 31.12.2030 asti (sopimuskausi). Sopijapuolet ryhtyvät valmistelemaan palvelutuotannon siirtymistä Palveluntuottajalle heti kun sopimus on tullut voimaan.

Suun terveydenhuollon hammaslääkäripäivystys siirtyy Palveluntuottajalle 1.5.2021.

6.2. Optiokaudet

Sopimusta voidaan jatkaa varsinaisen sopimuskauden jälkeen kahdella viiden (5) vuoden mittaisella optiokaudella. Tilaaja tekee optioiden käytöstä erilliset päätökset. Optioiden käytöstä Tilaaja ilmoittaa viimeistään kolmen (3) vuoden kuluttua Sopimuksen voimaantulosta. Mikäli Tilaaja on päättänyt optioiden käyttöönotosta, on kummallakin Sopijapuolella kuitenkin mahdollisuus tärkeästä perustellusta syystä peruuttaa optiokauden käyttöä koskeva ilmoitus. Ilmoitus optiokauden peruuttamisesta tulee antaa toiselle Sopijapuolelle viimeistään 24 kuukautta ennen hankintasopimuksen voimassaoloajan päättymistä. Optiokaudella sovelletaan tätä sopimusta, johon voidaan tehdä vähäisempiä tarkennuksia. Option käyttöönotosta sekä ehtojen täsmentämisestä sovitaan tarkemmin tähän sopimukseen tehtävällä optioliitteellä.

6.3. Päätökset Sopimuksen alueellisesta laajentamisesta

Tilaaja voi tehdä sopimuskauden aikana erillisen päätöksen siitä, laajennetaanko Sopimus koskemaan myös Asikkalan, Hartolan, Hollolan, Myrskylän, Orimattilan, Padasjoen ja Pukkilan sote-keskuspalveluita. Sote-keskuspalvelut voidaan ottaa käyttöön edellä mainittujen kuntien alueella yksittäin tai isommissa kokonaisuuksissa.

Vastaavasti Tilaaja voi tehdä sopimuskauden aikana erillisen päätöksen siitä, laajennetaanko Sopimus koskemaan Heinolan ja Sysmän aluetta. Tämä edellyttää, että lainsäädännössä tapahtuvasta tai muusta merkittävästä sopimuskauden aikaisesta muutoksesta johtuen laajentaminen on välttämätöntä tai perusteltua.

Periaatteet, joita sovelletaan sopimushinnan määräytymiseen alueellisen laajentumisen tilanteessa, on määrätty kohdassa 7.3.1.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 1, palvelusopimusluonnos

Selvyyden vuoksi todetaan, että tässä sopimuskohdassa tarkoitettu päätös alueellisesta laajentamisesta ei tarkoita hankintalain 41 §:n 2 momentissa tarkoitettua lisätilausta vaan alkuperäiseen hankintaan sisältyvää hankinnan kohteen osaa, ja sopimuksen laajentamiseen sovelletaan hankintalain 136 §:n 2 momentin 1 kohtaa.

6.4. Sopimuksen siirtäminen ja laajentaminen

Tämä sopimus sitoo kumpaakin sopijapuolta tai sopijapuolen sijaan tullutta tahoa sopimuskauden päättymiseen saakka.

Selvyyden vuoksi todetaan, että vaikka koko sopimus tai sen kohteena olevien tehtävien järjestämis- tai tuotantovastuu siirtyisi lainsäädännön johdosta uudelle järjestäjätaholle, sopimuksen kesto tai palvelujen sisältö eivät muutu, jollei päivittyvästä lainsäädännöstä muuta johdu, vaan sopimus siirtyy sellaisenaan uudelle järjestäjä-/tuottajavastuutaholle.

Tilaaja sitoutuu ilmoittamaan Palveluntuottajalle edellä mainittuja muutoksia koskevista suunnitelmista ja päätöksistä heti tiedon saatuaan. Palveluntuottaja ei saa siirtää tätä sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman tilaajan kirjallista suostumusta. Tilaaja ei kuitenkaan saa evätä siirtämistä, jos siirtämiseen on objektiivisesti hyväksyttävät syyt, kuten esimerkiksi konsernirakenteen muutoksiin liittyvät perusteet, ja ottaen huomioon hankintasääntelystä tai lainsäädännöstä mahdollisesti muutoin johtuvat rajoitteet.

6.5. Erityinen irtisanomisehto

Sosiaali- ja terveydenhuollon lakisääteisessä järjestämisvastuussa olevalla on oikeus irtisanoa tämä sopimus vuoden 2024 tai 2025 aikana päättymään kahdentoista kuukauden kuluttua irtisanomisesta ilman, että irtisanomisesta syntyy korvausvelvollisuutta.

6.6. Sopimuksen muuttaminen

Sopimusta voidaan muuttaa ainoastaan Sopijapuolten yhteisellä kirjallisella sopimuksella ja ottaen huomioon mitä hankintalainsäädännöstä johtuu.

Palveluntuottaja on tietoinen siitä, että Tilaajan Palvelun tarve voi muuttua sopimuskauden aikana. Sopijapuolet sitoutuvat neuvottelemaan näiden vaikutuksesta Palveluun ja Sopimuksen ehtoihin. Lisäksi erilaisten lainsäädännöllisten tai hallinnollisten järjestelyjen myötä Tilaajan toiminnassa, toiminta-alueessa, toimintamuodossa tai organisaatiorakenteessa tapahtuvien muutosten takia Sopijapuolille voi tulla tarve sopimusmuutoksille. Sopijapuolet sitoutuvat neuvottelemaan näiden vaikutuksesta Palvelun sisältöön ja Sopimuksen ehtoihin.

6.7. Avustusvelvollisuus sopimuksen päättyessä

Sopimuskauden päättyessä Palveluntuottaja on velvollinen avustamaan Tilaajaa sopimusvelvoitteiden siirtämisessä uudelle palveluntuottajalle tai Tilaajan itsensä hoidettavaksi kaikin sellaisin kohtuullisin tavoin ja kohtuullista korvausta vastaan, joita Palvelun keskeytyksetön ja esteetön tuottaminen edellyttää.

Avustamisvelvollisuus alkaa jo ennen Sopimuksen päättymistä, kun Sopimus on irtisanottu tai purettu tai kun Tilaaja ilmoittaa aloittavansa hankinnan valmistelun, joka koskee tämän Sopimuksen

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 1, palvelusopimusluonnos

kohteena olevia Palveluja. Ellei toisin ole yhdessä sovittu, velvollisuus jatkuu korkeintaan siihen asti, kun kaksitoista (12) kuukautta on kulunut Sopimuksen päättymisestä.

Mikäli Palveluntuottaja laiminlyö tässä kohdassa asetetun avustusvelvollisuuden eikä korjaa sitä kohtuullisessa ajassa saatuaan asiasta kirjallisen huomautuksen, on Tilaajalla oikeus hankkia vaadittavat avustamisvelvollisuudenpiiriin kuuluvat tai Palvelun keskeytyksettömän tuottamisen edellyttämät työt kolmannelta osapuolelta Palveluntuottajan kustannuksella.

7. HINTA

7.1. Hinta

Tuotettavien palveluille on määritelty kiinteä vuosihinta, joka on 36 166 667 € (alv 0 %) / vuosi.

Ensimmäisen sopimusvuoden (1.1.2021-31.12.2021) osalta Palveluntuottajalle maksettava korvaus on kuitenkin yhteensä 36 000 000 € (alv 0 %) perustuen Suun terveydenhuollon hammaslääkäripäivystyksen siirtymisestä sopimuksen piiriin 1.5.2021 lukien.

Hinta sisältää kaikki tämän Sopimuksen mukaisen Palvelun tuottamisesta aiheutuvat kustannukset tässä sopimuksessa ja sen liitteissä tarkemmin määriteltyjen ehtojen mukaisesti. Kaikki sopimuksen mukaiset toiminnan tuottamisesta aiheutuvat kulut kuuluvat Palveluntuottajan vastuulle Sopimuksen liitteenä 3 olevan vastuunjakotaulukon mukaisesti.

Hinnat on ilmoitettu ilman arvonlisäveroa. Palveluntuottaja ei ole arvonlisäverovelvollinen tällä sopimuksella määritellyistä palveluista. Hintoihin ei siten lisätä arvonlisäveroa, koska kyseessä on arvonlisäverolain 34 §:n ja 35 §:n mukainen veroton sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelun myynti. Mikäli palvelu katsotaan viranomaisten tai muuttuvan lainsäädännön puolesta joltain osin tai kokonaan arvonlisäverolliseksi, lisätään palvelun hintaan arvonlisävero sitä koskevan verokannan mukaan.

Kumpikin Sopijapuoli vastaa omista veroistaan, maksuistaan ja vakuutuksistaan.

7.2. Hinnantarkistaminen

Kiinteää vuosihintaa korotetaan vuosittain kiinteällä korotusprosentilla 31.12.2024 asti seuraavanlaisesti:

- Kalenterivuoden 2022 kokonaishinta on 36 166 667 € korotettuna 2,5 %:lla.
- Kalenterivuoden 2023 kokonaishinta on kalenterivuoden 2022 kokonaishinta korotettuna 2,5 %:lla.
- Kalenterivuoden 2024 kokonaishinta on kalenterivuoden 2023 kokonaishinta korotettuna 2,8 %:lla.

1.1.2025 alkaen tuotettavien palvelujen kiinteä vuosihinta on kalenterivuoden 2024 kokonaishinta. 1.1.2025 alkaen perusteet vuosittaiselle hinnantarkastamiselle ovat henkilöstökustannuksiin, väestön määrään ja väestön ikääntymiseen perustuvat muutokset seuraavasti:

- Henkilöstökustannuksiin perustuva hinnan tarkistaminen

  40 % hinnasta tarkistetaan julkisten menojen hintaindeksin (2015 = 100) kuntatalouden

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 1, palvelusopimusluonnos

tehtäväalueen 12, Sosiaali- ja terveystoimi, pistelukeman perusteella. Kunkin vuoden käytettävissä olevaa Q4-kvartaalin indeksin pistelukemaa (esim. vuoden 2025 korotus lasketaan indeksin 2023 pisteluvun muutoksesta vuoteen 2024) verrataan edellisen vuoden Q4-kvartaalin indeksin pistelukemaan, ja tämä muutosprosentti muodostaa 40 % hinnantarkistuksesta.

- Väestön määrään perustuva hinnan tarkistaminen:

  20 % hinnasta tarkistetaan alueen väestön kokonaismäärän muutoksen perusteella. Edellisen vuoden lopun väestömäärää verrataan kunkin vuoden lopun väestömäärään (esim. vuoden 2025 korotus lasketaan vuoden 2023 väestömäärän muutoksesta vuoteen 2024) ja muutosprosentti muodostaa 20 % hinnantarkistuksesta. Väestömäärätiedot tarkistetaan Väestörekisterikeskuksesta.

- Väestön ikääntymiseen perustuva hinnan tarkistaminen:

  40 % hinnasta tarkistetaan alueen väestön yli 75-vuotiaiden määrän muutoksen perusteella.
  Kunkin vuoden lopun yli 75-vuotiaiden määrää verrataan edellisen vuoden lopun yli 75- vuotiaiden määrään (esim. vuoden 2025 korotus lasketaan vuoden 2023 yli 75-vuotiaiden määrän muutoksesta vuoteen 2024) ja muutosprosentti muodostaa 40 % hinnantarkistuksesta.
  Yli 75-vuotiaiden lukumäärä tarkistetaan Tilastokeskuksen tilastosta ”Väestö alueittain iän ja sukupuolen mukaan”, joka julkaistaan vuosittain maaliskuussa.

- Esimerkki hinnantarkistuksesta 1.1.2025 alkaen:

  Hinta 31.12.2024 on 1 000 €. Julkisten menojen hintaindeksi on kasvanut 2,5 %, väestömäärän kehitys on -2% ja yli 75-vuotiaiden määrä on noussut 2,8 %. Hinnanmuutos lasketaan kaavalla ((0,4*1000*0,025) + (0,20*1000*-0,02) + (0,4*1000*0,028)) = 10,00 – 4,00 + 11,00 =17,00
  Uusi hinta on 1017,00 € ja korotuksen suuruus on 1,7 %.

Mikäli julkisten menojen hintaindeksin (2015=100) kuntatalouden tehtäväalueen 12, Sosiaali- ja terveystoimi laskeminen lopetetaan, sovitaan tilalle muu terveyspalveluiden kustannusten kehittymistä kuvaava tarkistusmekanismi.

Mahdollisissa optio- tai aluejakomuutostilanteissa tarkistukset tulevat voimaan heti muutoksen voimaantulohetkestä (myös kesken vuotta), ellei muuta sovita.

Hinnantarkistus suoritetaan korotusvuoden maaliskuussa (esim. vuoden 2025 osalta 31.3.2025 mennessä), mikäli tiedot ovat saatavilla. Jos tiedot eivät ole saatavilla, hinnantarkistus tehdään kahden viikon kuluessa, kun hinnantarkistuksen laskentaan tarvittavat tiedot ovat saatavilla. Laskutettava palveluhinta hinnantarkistuksen laskemiseen asti on edellisen vuoden kuukausittainen palveluhinta, mitä oikaistaan jälkikäteen, kun hinnantarkistus on tehty.

7.3. Sopimuksen laajentamisen vaikutus hintaan

7.3.1. Päätös alueellisesta laajentamisesta

Tilaajalla on oikeus erillisten päätösten perusteella laajentaa sopimusta alueellisesti kohdan 6.3 mukaisesti.

Mikäli Tilaaja päättää laajentamisesta Asikkalan osalta, on kiinteä vuosihinta Asikkalan osalta sidottuna vuodelle 2021 määritettyyn kiinteään vuosihintaan:
3 115 000 €/vuosi (alv 0 %).

Mikäli Tilaaja päättää laajentamisesta Hollolan osalta, on kiinteä vuosihinta Hollolan osalta sidottuna vuodelle 2021 määritettyyn kiinteään vuosihintaan:
7 185 000 €/vuosi (alv 0 %).

Mikäli Tilaaja päättää laajentamisesta Myrskylän osalta, on kiinteä vuosihinta Myrskylän osalta sidottuna vuodelle 2021 määritettyyn kiinteään vuosihintaan:
650 000 €/vuosi (alv 0 %).

Mikäli Tilaaja päättää laajentamisesta Orimattilan osalta, on kiinteä vuosihinta Orimattilan osalta sidottuna vuodelle 2021 määritettyyn kiinteään vuosihintaan:
5 170 000 €/vuosi (alv 0 %).

Mikäli Tilaaja päättää laajentamisesta Padasjoen osalta, on kiinteä vuosihinta Padasjoen osalta sidottuna vuodelle 2021 määritettyyn kiinteään vuosihintaan:
1 400 000 €/vuosi (alv 0 %).

Mikäli Tilaaja päättää laajentamisesta Pukkilan osalta, on kiinteä vuosihinta Pukkilan osalta sidottuna vuodelle 2021 määritettyyn kiinteään vuosihintaan:
615 000 €/vuosi (alv 0 %).

Mikäli Tilaaja päättää laajentamisesta Hartolan osalta, on kiinteä vuosihinta Hartolan osalta sidottuna vuodelle 2021 määritettyyn kiinteään vuosihintaan:
1 465 000 €/vuosi (alv 0 %).

Mikäli Tilaaja päättää laajentamisesta Heinolan osalta, on kiinteä vuosihinta Heinolan osalta sidottuna vuodelle 2021 määritettyyn kiinteään vuosihintaan:
6 500 000 €/vuosi (alv 0 %)

Mikäli Tilaaja päättää laajentamisesta Sysmän osalta, on kiinteä vuosihinta Sysmän osalta sidottuna vuodelle 2021 määritettyyn kiinteään vuosihintaan:
1 300 000 €/vuosi (alv 0 %)

Vuoden 2021 hintoihin sidotut vuosihinnat tarkistetaan alueellista laajentamista koskevan sopimusosan osalta seuraavasti:

- sopimusvuoden 1.1.2022-31.12.2022 osalta vuoden 2021 vuosihintaa korotetaan 2,5%
- sopimusvuoden 1.1.2023-31.12.2023 osalta vuoden 2022 vuosihintaa korotetaan 2,5%
- sopimusvuoden 1.1.2024-31.12.2024 osalta vuoden 2023 vuosihintaa korotetaan 2,8%

1.1.2025 alkaen hinnan tarkistukseen sovelletaan myös alueellista laajentamista koskevien päätösten osalta kohdassa 7.2 määriteltyjä ehtoja.

7.3.2. Palveluoptiot

Sopimusta on mahdollista laajentaa koskemaan myös kokonaan tai osittain seuraavia palveluita:

Ikääntyneiden palvelujen ja kuntoutuksen lääkäripalvelut
- perusterveydenhuollon sairaalahoidon lääkäripalvelut,
- kotihoidon lääkäripalvelut ja
- asumispalvelujen lääkäripalvelut sekä

Akuutti24 päivystyslääkäripalvelut.

Palveluoptioiden osalta sovelletaan seuraavaa ajalle 1.1.2021-31.12.2022 määriteltyä hinnoittelua:

Ikääntyneiden palvelujen ja kuntoutuksen lääkäripalvelut

Perusterveydenhuollon sairaalapalvelut:
- yleislääkäri 98,00 € (alv 0 %) / tunti
- erikoislääkäri 125,00 € (alv 0%) / tunti
- lääketieteen opiskelija lääkärin oikeuksilla 80,00 (alv 0%) / tunti

Kotihoidon lääkäripalvelut:
- 70,80 € (alv 0 %) / asiakas / kuukausi

Asumispalvelujen (tehostettu ja tavallinen) lääkäripalvelut
- 56,00 € (alv 0 %) / asiakas / kuukausi

Akuutti24 päivystyslääkäripalvelut
- 153 € (alv 0 %) / tunti

Palveluoptioiden osalta todellisiin kustannusten muutoksiin perustuvista hinnan tarkistuksista on mahdollista neuvotella Tilaajan kanssa option käyttöönottoneuvotteluiden yhteydessä. Palvelun-tuottajan on tehtävä Tilaajalle kirjallinen hinnantarkistusesitys, josta ilmenee hinnanmuutostarve. Esityksessä on yksilöitävä kirjallisesti ne kustannustekijät, joihin hinnan muutoksissa vedotaan ja niiden on oltava Tilaajan tarkistettavissa. Lähtökohtana hyväksyttävissä hinnanmuutoksissa voivat olla esim. tehdyt työmarkkinaratkaisut, lakimuutokset tai tuotettavan palvelun kustannusrakenteeseen vaikuttavien hintojen yleinen muutos. Hintojen korotus voi kuitenkin olla enintään kaksi (2) prosenttia tässä määritellystä hinnoittelusta per kahden kalenterivuoden tarkastelujakso. Palveluoption hinta on kiinteä kunkin palveluoption voimassaoloajan eli kahden (2) kalenterivuoden ajan.

Mikäli palveluoptio päätetään ensimmäisen kerran ottaa käyttöön vuoden 2021 aikana, sovelletaan koko kahden (2) vuoden ajalla tässä ajalle 1.1.2021-31.12.2022 määriteltyjä hintoja. Mikäli palveluoptio päätetään ensimmäisen kerran ottaa käyttöön vuoden 2022 aikana, sovelletaan sitä, mitä tässä on määritelty mahdollisen hinnantarkistamisen ehdoksi.

7.4. Lakimuutosten, vastuunjaon ja palveluiden muiden muutosten vaikutus hintaan

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 1, palvelusopimusluonnos

Palveluntuottajan velvoitteiden tai Sopimuksen kohteena olevien palveluiden sisältö tai laajuus voi muuttua sopimuskauden aikana perustuen uusiin lakeihin, viranomaismääräyksiin, ohjeisiin ja suosituksiin taikka Sopijapuolten yhteisesti, kirjallisesti sopien tekemiin vastuunjaon tai palvelukuvausten tai laadun vähimmäisvaatimusten muutoksiin sopimuskaudella tai jo ennen sopimuskauden alkua.

Palvelukuvausten, vastuunjaon tai laadun vähimmäisvaatimusten muutokset voivat johtua esimerkiksi toimintojen lisäämisestä, lopettamisesta, keskittämisestä tai yhdistämisestä, tai muista sisällöllisistä muutoksista. Palvelutarpeen kasvu ja väestön ikääntyminen on huomioituna kiinteissä korotusprosenteissa 31.12.2024 saakka.

Mikäli palveluiden sisältö, laajuus tai vastuunjako em. tilanteissa muuttuvat Tilaajan vaatimuksista ja toimista tai lainsäädännön muutoksista siten, että muutos vaikuttaa palvelujen tuotantokustannuksiin, neuvotellaan hinnasta seuraavasti:

Mikäli kaikkia kustannuksia lisäävät ja vähentävät muutokset yhteenlaskettuna lisäävät palveluntuottajan kustannuksia yli 100 000 € vuodessa, Sopijapuolet sopivat muutosten aiheuttamien kustannusten korvaamisesta niiden todellisten vaikutusten mukaisesti siltä osin, kun kustannukset ylittävät 100 000 €vuodessa. Jos kaikkia kustannuksia lisäävät ja vähentävät muutoksen yhteenlaskettuna vähentävät palveluntuottajan kustannuksia yli 100 000 € vuodessa, osapuolet sopivat palveluntuottajan palkkion pienentämisestä niiltä osin, kuin velvoitteet pienenevät enemmän kuin 100 000 € vuodessa.

7.5. Ylimääräiset kustannuserät

Poikkeuksellisista kustannuksista, jotka ovat seurausta ennalta arvaamattomien tapahtumien, kuten epidemian, pandemian, suuronnettomuuden tai vastaavan edellyttämistä ylimääräisistä hoitotoimenpiteistä tai vastaavista, vastaa palveluntuottaja 100 000 euroon (alv 0 %) saakka vuodessa.

Mikäli ylimääräiset kustannuserät ovat yhteensä yli tuon 100 000 euroa (alv 0 %) / vuosi, ylitys lisätään 7.1 kohdan mukaiseen palveluhintaan. Mikäli tilaaja maksaa ylimääräisiä kustannuseriä, on palveluntuottajan laadittava tarkka selvitys kustannusten syistä ja kirjanpidon erittely kustannuksista. Kustannuksia huomioitaessa huomioidaan myös tapahtumasta palveluntuottajalla mahdollisesti syntynyt voitto, tuotto tai muu etu.

8. KANNUSTIN- JA SANKTIOJÄRJESTELMÄ

Sopimukseen sovellettava kannustin- sanktiojärjestelmä on määritelty liitteessä 8.

Sopimukseen sovellettavan kannustin- ja sanktiojärjestelmän osalta sovitaan seuraavaa:

Kannustin- ja sanktiojärjestelmää sovelletaan ensimmäisen kerran sopimusvuonna 1.1.2022 – 31.12.2022. Kannustimen/sanktion määrän vaihteluväli on -3 - + 3 % edellisen sopimusvuoden kiinteästä, sopimuksen 7.1 – 7.5 kohtien mukaan määräytyvästä vuosihinnasta.

Kannustinpalkkion suuruus määräytyy Tilaajan vahvistamien mittarien osoittaman palvelutuotannon muutosten perusteella. Tilaaja vahvistaa käytettävän mallin sekä käytettävät mittarit ja vertailukohtana käytettävän lähtötason ensimmäisen kerran 31.3.2021 mennessä, ja niitä sovelletaan seuraavana kahtena toimintavuotena 2022-2023, jonka jälkeen Tilaaja voi päivittää mallia ja mittareita tarvittaessa. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa näkemyksensä mittaristosta ennen niiden käyttöönottoa ja päivittämistä.

9. LASKUTUS

Kuukausiveloitushinnan perusteena on sopimusvuosihinta jaettuna kahdellatoista (12).

Kuitenkin sopimuskauden ensimmäisten neljän (4) kuukauden osalta kuukausiveloitus on 2 972 222 € (alv 0 %) / kk perustuen siihen, että Suun terveydenhuollon hammaslääkäripäivystys tulee sopimuksen piiriin 1.5.2021. Ajalla 1.5.2021-31.12.2021 kuukausiveloitus on 3 013 889 € (alv 0 %) / kk (sopimusvuosihinta 36 166 667 € (alv 0 %) jaettuna kahdellatoista).

Palveluntuottaja laskuttaa Tilaajaa kerran kuukaudessa kiinteän sopimushinnan mukaisesti. Maksu tapahtuu kuukausittain etukäteen siten, että jokaisen kuukauden maksuerä ja lasku erääntyy maksettavaksi asianomaisen kuukauden 5. päivään mennessä. Maksuehto 21 pv netto. Suorituksen viivästymisestä palveluntuottaja on oikeutettu perimään viivästyskorkona yleisen korkolain mukaista vuotuista korkoa koko viivästyneelle määrälle.

Laskusisällön vähimmäisvaatimukset
Laskusta tai sen liitteenä olevasta erittelystä on käytävä ilmi Tilaajan tuottamien palveluiden ja myytyjen aineiden/tarvikkeiden osuus kustannuksista, joiden osalta Tilaajalla ei ole oikeutta tehdä laskennallista 5 % arvonlisäveropalautukseen oikeuttavaa vähennystä (mm. kuvantamisen palvelut ja lääkkeet).

Lisäksi laskun sisällöstä täytyy pystyä erottelemaan seuraaviin toimintoihin kohdistuvat kustannukset (myös tukipalvelut):

- Avosairaanhoito
- Suun terveydenhuolto
- Alueelliset mielenterveys- ja päihdepalvelut
- Suun terveydenhuollon päivystys (Akuutti 24)
- Seulonta
- Työttömien terveystarkastukset
- Ehkäisyneuvolatoiminta
- Fysioterapeuttien suoravastaanottotoiminta.
-

Toiminnan käynnistyessä laskutuksen sisältövaatimuksia voidaan tarvittaessa tarkentaa.

Laskutustapa on verkkolasku.

Verkkolaskun vastaanottotiedot (PHHYKY):

Nimi	OVT-tunnus	Operaattoritunnus
Päijät-Hämeen hyvinvointi-kuntayhtymä	003702156068 0020	BAWCFI22

Laskutus tapahtuu Tilaajan määrittelemillä laskutusviitteillä.

Laskuttajalla ja sopimuksen tekijällä on oltava sama nimi ja yhteystiedot. Laskussa tulee mainita palveluntuottajan Y-tunnus.

Laskutuslisiä ei hyväksytä.

10. ASIAKASMAKSUT, SUORITEKIRJAUKSET JA MUU LASKUTUS

10.1. Asiakaslaskutus ja suoritekirjaukset

Tilaaja päättää asiakkaille määrättävistä asiakasmaksuista, jotka koostuvat asiakasmaksulain mukaisista terveyskeskusmaksuista, hoitopäivämaksuista sekä muista hoitoon tai hoivaan liittyvistä maksuista ml. lääkärintodistukset. Lisäksi tilaaja päättää asiakasmaksulain 11 §:n mukaisen alennuksen tai vapautuksen maksusta.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkailta muita hoitoon liittyviä palvelumaksuja.

Palveluntuottaja vastaa suoritteiden kirjaamisesta potilastietojärjestelmään laskutuksen pohjaksi kahden (2) arkipäivän kuluessa asiakaskäynnistä. Palveluntuottaja noudattaa suoritekirjaamisessa Tilaajan ohjeistusta.

Palveluntuottaja vastaa laskutuksen sisällön sekä asiakkaan tietojen oikeellisuudesta ja sitoutuu toimittamaan asiakaslaskutusta koskevat tiedot Tilaajalle. Laskutuksen teknisestä toteutuksesta ja saatavien seurannasta sekä perinnästä vastaa Tilaaja.

Asiakaslaskutusta koskevat yksityiskohdat on määritelty tarkemmin Sopimuksen liitteellä 1 Hankinnan kuvaus ja asiakaslaskutusta koskeva vastuunjako sekä tulojen kohdentuminen on määritelty Sopimuksen liitteellä 3 Vastuunjakotaulukko.

10.2. Muu laskutus

Kuntalaskutusta ja muuta laskutusta koskevat yksityiskohdat on määritelty Sopimuksen liitteellä x Hankinnan kuvaus ja vastuunjako sekä tulojen kohdentuminen on määritelty liitteellä x Vastuunjakotaulukko.

11. HENKILÖSTÖN SIIRTYMINEN

Tilaajan erikseen yksilöimä henkilöstö siirtyy liikkeenluovutuksen periaatteita noudattaen Palveluntuottajalle.

Osa tämän sopimuksen mukaisista toiminnoista on ulkoistettu yksityiselle toimijalle 31.12.2020 asti. Palveluntuottajalla on velvollisuus ottaa palvelukseensa myös vuonna 2020 ulkoistussopimuksen kohteena olevissa yksiköissä työskentelevä henkilöstö liikkeenluovutuksen periaatteita noudattaen.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että siirtyvän henkilöstön palvelussuhteen ehdot pysyvät ennallaan liikkeenluovutushetkellä voimassa olevien työ- ja virkaehtosopimusten mukaisina niiden voimassaoloajan päättymiseen asti. Tämän jälkeen Palveluntuottaja työnantajana päättää mitä työehtosopimusta jatkossa noudatetaan, kuitenkin niin, että siirtyvän henkilöstön palkka ei laske työehtosopimuksen mahdollisen muutoksen takia.

Palveluntuottaja vastaa kaikista siirtyvän henkilöstön työntekijäkustannuksista, joiden peruste on syntynyt liikkeenluovutusajankohdan jälkeen.

Liikkeenluovutukseen ja henkilöstön siirtoon liittyvät ehdot on määrätty tarkemmin Sopimuksen liitteellä 1 Hankinnan kuvaus.

Se, mitä henkilöstön siirtymisestä määrätään tässä Sopimuksessa ja sen liitteillä pätee myös Sopimuksen kohdan 6.3. mukaisten alueellisten laajentumisten yhteydessä.

12. HENKILÖSTÖN PÄTEVYYS, AMMATTITAITO JA RESURSSIT

12.1. Yleistä

Palvelu tuotetaan pääsääntöisesti pysyvää, vakituista, henkilöstöä käyttäen. Palveluntuottajalla on toiminnan luonteeseen ja laatuvaatimuksiin nähden riittävä määrä soveltuvan pätevyyden ja kokemuksen omaavaa henkilöstöä koko sopimuskauden ajan, jotta sosiaali- ja terveyspalvelujen tuotanto ja jatkuvuus voidaan turvata. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelua tuottavilla henkilöillä on tehtävien edellyttämä koulutus ja pätevyys tehtäviinsä sekä siitä, että sillä on riittävät resurssit palveluiden tuottamiseen. Henkilöstön vaihtuminen ei saa heikentää palvelun laatua. Palveluntuottajan on sovitulla tavalla raportoitava Tilaajalle työntekijöidensä koulutustaso ja aikaisempi työkokemus sekä henkilöstön täydennyskoulutusten määrä ja sisältö.

Palveluntuottaja vastaa työntekijöidensä perehdyttämisestä työtehtäviin omalla kustannuksellaan. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen perehdyttämissuunnitelma, jossa on nimetty vakinaiseen henkilökuntaan kuuluva työntekijä vastaamaan uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämisestä. Perehdyttämätöntä työntekijää ei ole sallittua käyttää Palvelun tuottamiseen.

Palveluntuottaja järjestää henkilöstölleen tarvittaessa työnohjauksen ja huolehtii säännöllisen koulutuksen avulla siitä, että työntekijöiden tiedot ja taidot ovat ajanmukaiset. Osaamisen johtaminen on keskeinen osa johtamistyötä. Osaamisen johtamisella mahdollistetaan henkilöstön kyvykkyys hyödyntää olemassa olevaa ja tarvittavaa osaamista sekä uudistaa osaamista ennakoivasti palvelutarpeiden kehittyminen huomioiden.

Palveluntuottajan henkilöstö sitoutuu noudattamaan yhteyshenkilöiden keskenään sopimia sekä Sopimuksessa ja sen liitteissä määriteltyjä Palvelun tuottamiseen ja esimerkiksi tietosuojaan, lääkehuollon toteuttamiseen ja ammattisääntöihin liittyviä toimintamalleja, työohjeita, pukeutumisohjeita ja turvallisuusohjeita. Palveluntuottaja vastaa Tilaajaan nähden viime kädessä siitä, että lakeja ja annettuja ohjeita noudatetaan.

Palveluntuottajan henkilöstön katsotaan kaikissa olosuhteissa toimivan Palveluntuottajan työntekijöinä Palveluntuottajan työnjohdon ja valvonnan alaisuudessa. Palveluntuottaja vastaa työnantajavelvoitteista. Palveluntuottajan tulee nimetä töistä vastaava esimies Palvelun suorittamisessa käytettävien henkilöiden työnjohto- ja valvontatehtävien hoitamiseksi.

Palveluntuottajan henkilöstöä koskevia ehtoja on täsmennetty sopimuksen liitteellä 1 Hankinnan kuvaus.

12.2. Tilaajan oikeus pyytää henkilövaihdoksia

Tilaajalla on mahdollisuus tarkistaa Palveluntuottajan henkilöstön osaaminen ja soveltuvuus palveluiden tuottamiseen milloin tahansa sopimuksen voimassaolon aikana.

Tilaajalla on palveluntuottajan kanssa käymänsä neuvottelun jälkeen oikeus vaatia Palveluntuottajaa vaihtamaan Palvelun tuottamiseen osoitettu työntekijä ammatilliseen osaamiseen, työnlaatuun tai muuhun vastaavaan seikkaan liittyvästä perustellusta syystä, esimerkiksi Tilaajan aiemman kokemuksen ja/tai työntekijän arvioidun osaamisen perusteella. Palveluntuottajan on toteutettava Tilaajan vaatimus, mikäli se kohtuullisesti arvioiden on mahdollista. Palveluntuottajalla on velvollisuus viivytyksettä ja veloituksetta vaihtaa Palvelua suorittavat henkilöt myös siinä tapauksessa, että Tilaajalla tai Palveluntuottajalla on perusteltu syy epäillä henkilöiden rehellisyyttä, vaitiolovelvollisuuden noudattamista tai muuta vastaavaa seikkaa.

12.3. Vara- ja sijaisjärjestelmä

Palveluntuottajalla on oltava sijaisjärjestelmä, joka turvaa palvelun keskeytyksettömän toiminnan työntekijöiden vuosiloma-, sairaus- tai muissa vastaavissa poissaolotilanteissa.

Palveluntuottajalla on oltava toiminnan varmistava suunnitelma, josta ilmenee, miten Palveluntuottaja varmistaa riittävän henkilöstön esimerkiksi henkilöstön äkillisten sairaustapausten ja muiden kohtuullisesti järjestettävien tilanteiden varalle. Palveluntuottaja toimittaa kyseisen suunnitelman Tilaajalle ennen Sopimuksen allekirjoittamista.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä pätevyydestä, perehdytyksestä ja riittävästä ammattitaidosta siten, että henkilökunnan osaamisvaatimukset täyttyvät myös sijaisjärjestelyiden osalta.

13. ALIHANKKIJAT

Palveluntuottaja vastaa kaikkien sen vastuulla olevassa tuotannossa käytettävien omien ja mahdollisten välillisten alihankkijoiden työstä kuin omastaan, ja niiden käytöstä aiheutuvat kulut sisältyvät sopimushintaan.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Tilaajalle asiakas- ja potilastyössä palvelun tuottamiseen osallistuvat ja muut olennaisten sopimusvelvoitteiden täyttämiseen osallistuvat alihankkijat. Tilaajalla on aina oikeus kieltää tietyn alihankkijan käyttö perustellusta syystä.

Palveluntuottajan velvollisuutena on varmistua siitä, että käytetyt alihankkijat ovat riittävän kokeneita ja ammattitaitoisia, sekä huolehtia, että alihankkijat ovat sitoutuneet noudattamaan tässä Sopimuksessa ja sen liitteissä määriteltyjä luottamuksellisuutta, tietoturvaa, tietosuojaa ja muita henkilöstöä koskevia velvoitteita ja vaatimuksia. Kaikkien alihankkijoiden on täytettävä asetetut soveltuvuusvaatimukset ja Palvelulle asetetut vaatimukset, jotka Tilaajalla on oikeus tarkistaa. Perustellusta syystä Tilaaja voi vaatia vaihtamaan Palveluntuottajan käyttämä alihankkija.

Palveluntuottajan on pyydettäessä toimitettava Tilaajalle alihankkijasta tilaajavastuulain mukaiset selvitykset.

14. PALVELUIDEN KIELI

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän alueella on sekä suomen- että ruotsinkielisiä kuntia. Palveluntuottajan on järjestettävä palvelut suomen ja ruotsin kielellä niin, että asiakas ja potilas saa palvelut valitsemallaan kielellä yhtäläisin perustein.

Palveluntuottaja palvelee lisäksi muillakin kielillä. Palveluntuottaja on velvoitettu omalla kustannuksellaan hankkimaan asianmukaista tulkkauspalvelua tarvittaessa asiakkaan kanssa asioimiseksi kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön vaatimusten mukaisesti.

Tilaajalle toimitettavan palveludokumentaation sekä Palveluun liittyvien koulutusten tulee olla suomenkielisiä.

15. TOIMITILAT

Palvelut tuotetaan Tilaajan osoittamissa tiloissa, jotka ovat Tilaajan omistamia tai vuokrasopimuksen perusteella hallitsemia. Tiloja koskien laaditaan erillinen käyttöoikeussopimus, joka on Sopimuksen liitteenä 5. Käyttöoikeussopimuksen voimaantulo sekä voimassaoloaika ovat sidonnaisia tämän sopimuksen voimassaoloon. Tilaaja huolehtii ja vastaa kustannuksellaan, että sen osoittamat tilat ovat Palveluntuottajan käytettävissä korvauksetta koko sopimusajan, ja että tilat täyttävät säädösten ja viranomaisten vaatimukset ja suositukset ja soveltuvat muutenkin tämän sopimuksen mukaiseen toimintaan. Jos tilat eivät täytä sopimuksen mukaisia vaatimuksia, eikä niitä saada Sopijapuolten kannalta kohtuullisin muutostöin asianmukaiseen kuntoon, Tilaaja hankkii niiden tilalle soveltuvat tilat.

Palveluntuottaja saa käyttää Tilaajan osoittamia tiloja vain Tilaajan järjestämisvastuulla olevaan palveluntuotantoon. Mikäli palveluntuottaja käyttää tiloja tämän vastaisesti, ja sen takia kiinteistön omistaja/vuokranantaja joutuu maksamaan alv-palautuksia, on Palveluntuottaja velvollinen korvaamaan siitä aiheutuneet kaikki vahingot suoraan kiinteistön omistajalle.

Tilaajan Palveluntuottajalle sopimuskauden alussa osoittamat tilat on yksilöity ja tiloja koskeva vastuunjako on määrätty käyttöoikeussopimuksen liitteillä. Lisäksi palveluverkkoa koskevat yksityiskohdat on määrätty sopimuksen liitteellä 1 Hankinnan kuvaus. Tilatarpeiden muuttuessa Tilaaja tarkastelee tiloja ja palveluverkkoa yhdessä neuvotellen Palveluntuottajan kanssa.

Tiloihin liittyvistä investoinneista päättää Tilaaja.

16. YLEISET TUKIPALVELUT, ICT- JA DIGIPALVELUT, KLIINISET TUKIPALVELUT, LAITTEET, AINEET JA TARVIKKEET

16.1. Yleiset tukipalvelut

Palveluntuottaja tuottaa tarvitsemansa tukipalvelut itse tai hankkii ne erillisen sopimuksen pohjalta haluamaltaan toimittajalta, pois lukien Tilaajan erikseen osoittamat tukipalvelut. Mikäli Tilaajan osoittamissa tukipalveluissa on sisällöltään tai saatavuudeltaan olennaisia puutteita eikä niitä korjata kohtuullisessa ajassa Palveluntuottajan huomautettua kirjallisesti asiasta, on Palveluntuottajalla oikeus hankkia palvelut kateostoina muualta.

Palveluntuottaja osallistuu Tilaajan osoittamien tukipalvelujen osalta toiminnan kehittämiseen yhteistyössä Tilaajan ja Tilaajan tukipalvelujen tuottajana toimivan kolmannen osapuolen kanssa.

Tukipalveluja koskeva vastuunjako on määrätty Sopimuksen liitteessä 3. Palveluntuottaja sitoutuu vastuunjakotaulukolla esitettyihin vaatimuksiin.

16.2. ICT- ja Digipalvelut

Sopimuksen liitteessä 4 Digipalvelujen kuvaus sekä sen liitteissä on määrätty tämän Sopimuksen mukaiseen palvelutuotantoon liittyvien ICT- ja Digipalvelujen reunaehdot, vastuunjako sekä asetetut vaatimukset.

16.3. Kliiniset tukipalvelut

16.3.1. Kuvantaminen

Palveluntuottaja hankkii tässä Sopimuksessa tarkoitettuun palvelutuotantoon tarvitsemansa kuvantamispalvelut suun terveydenhuollon kuvantamispalveluja lukuun ottamatta Tilaajalta. Tilaaja tuottaa palvelut joko itse tai ostaa valitsemaltaan alihankkijalta. Tilaaja laskuttaa Palveluntuottajaa sen lääkäreiden määräämistä tutkimuksista ja lausunnoista Tilaajan kulloinkin voimassa olevan kuvantamishinnaston mukaisesti kerran kuukaudessa jälkikäteen toteuman mukaan.

Erikseen määriteltyjen tutkimusten osalta Palveluntuottajan on mahdollista erillisestä sopimuksesta hankkia kuvantamispalveluita muulta kuin Tilaajalta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että kuvantamistutkimuksia määräävillä lääkäreillä on lain edellyttämä pätevyys kuvantamistutkimusten määräämiseen, ja huolehtii tarvittavasta täydennyskoulutuksesta tarvittaessa yhteistyössä Tilaajan kanssa.

Palveluntuottaja vastaa kokonaisuudessaan suun terveydenhuollon perustason kuvantamistoiminnasta ja se tapahtuu suun terveydenhuollon toimipisteissä. Suun terveydenhuollon osalta Palveluntuottaja huolehtii riittävästä kuvauskapasiteetista ja sitoutuu valtakunnallisiin ja Tilaajan laatimiin ohjeisiin sekä toimintakäytäntöihin. Palveluntuottaja hankkii tavanomaiseen hammasröntgentoimintaan tarvittavat turvallisuusluvat, nimeää säteilyn käytön turvallisuudesta vastaavan johtajan, sekä huolehtii säteilyä käyttävän henkilökunnan lainmukaisesta koulutuksesta.

Kuvantamispalveluihin liittyvä vastuunjako on määrätty Sopimuksen liitteellä 3 Vastuunjakotaulukko. Kuvantamispalveluihin liittyvät yksityiskohdat on lisäksi määritelty tarkemmin Sopimuksen liitteellä 1 Hankinnan kuvaus.

16.3.2. Laboratoriopalvelut

Tilaaja vastaa Palveluntuottajan tässä sopimuksessa tarkoitettuun palvelutuotantoon tarvitsemista laboratoriopalveluista 31.12.2026 asti. Laboratoriopalvelut tuottaa 31.12.2026 asti Tilaajan alihankkija.

Palveluntuottajan tarvitsemille laboratoriopalveluiden kustannuksille on asetettu seuraava kokonaislimiitti: xx xxx € / vuosi, jonka ylittyessä laboratoriopalvelujen käytön kustannukset vähennetään

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 1, palvelusopimusluonnos

Palveluntuottajalle maksettavasta kokonaiskorvauksesta, ellei ylitykselle ole osoitettavissa Tilaajan kannalta hyväksyttävää erityistä syytä. Limiittiä on mahdollista tarkistaa vuosittain perustuen laboratoriopalvelujen sisällössä ja volyymeissä sekä väestön ikärakenteessa tapahtuviin muutoksiin.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus kilpailuttaa laboratoriopalvelut 1.1.2027 lukien. Kilpailutus tulee suorittaa läpinäkyvästi ja syrjimättömästi siten, että nykyiselle palveluntuottajalle annetaan tasavertaiset edellytykset jatkaa palveluntuottajana. Mikäli Palveluntuottaja aikoo kilpailuttaa laboratoriopalvelut 1.1.2027 lukien, sen tulee 31.5.2026 mennessä antaa Tilaajalle hyväksyttäväksi suunnitelma siitä, miten laboratoriopalveluiden monituottajamallissa vältetään mahdolliset päällekkäisyydet, potilastiedon kulkuun liittyvät mahdolliset esteet, intressiriidat ja vastaavat kokonaistehokkuutta ja luotettavuutta mahdollisesti heikentävät epäkohdat.

Mikäli Palveluntuottaja kilpailuttaa laboratoriopalvelut, voivat Tilaaja ja Palveluntuottaja sopia kustannusvastuun siirtymisestä Palveluntuottajalle. Tällöin sopimuksen kohdassa 7 eriteltyjä hintoja korotetaan määrällä, joka vastaa muutosta edeltävän kolmen kalenterivuoden keskimääräisiä laboratoriokustannuksia.

Laboratoriopalveluihin liittyvä vastuunjako on määrätty liitteessä 3 vastuunjakotaulukko. Laboratoriopalveluihin liittyviä yksityiskohtia on lisäksi määritelty tarkemmin liitteellä x Hankinnan kuvaus.

16.3.3. Lääkehuolto

Palveluntuottaja hankkii Tilaajan sairaala-apteekilta lääkelainsäädännön (lääkelaki 62 §) sallimat lääkehuollon palvelut ja lääkkeet. Palveluntuottaja sitoutuu Tilaajan peruslääkevalikoimaan. Tilaajan lääkeneuvottelukunta voi tehdä lääkkeiden käyttöä koskevia linjauksia.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan perusperiaatteita sekä Tilaajan ohjeita ja linjauksia mm. lääkehoitosuunnitelman laatimisen ja vaaratapahtumaraportoinnin osalta. Palveluntuottajan tulee noudattaa lääkelainsäädäntöä, viranomaisten määräyksiä sekä Tilaajan ohjeita ja linjauksia mm. lääkkeiden säilytyksen ja käsittelyn suhteen.

Lääketoimitukset toimitetaan Palveluntuottajan tilausten perusteella PHHYKY:n sairaala-apteekista erikseen sovittavan toimitusaikataulun ja toimitustavan mukaan. Ylimääräisten kuljetusten aiheuttamista kustannuksista vastaa Palveluntuottaja.

Lääkehuollon kustannukset tämän sopimuksen mukaisessa Palveluntuottajan vastuulla olevassa toiminnassa kuuluvat kokonaisuudessaan Palveluntuottajalle. Tilaaja laskuttaa lääketoimitukset kuukausittain jälkikäteen toteutuneen mukaisesti Tilaajan kulloinkin voimassa olevan lääkehuollon hinnaston mukaisesti.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus hankkia Tilaajan sairaala-apteekilta myös kliinisen farmasian palveluita. Tilaaja laskuttaa Palveluntuottajaa palveluista kuukausittain jälkikäteen Tilaajan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti

Lääkehuoltoa koskeva vastuunjako on määrätty Sopimuksen liitteellä 3 Vastuunjakotaulukko. Lääkehuoltoa sekä kliinistä farmasiaa koskevat yksityiskohdat on lisäksi määrätty Sopimuksen liitteellä 1 Hankinnan kuvaus.

16.4. Laitteet, käyttöomaisuus, kalusto ja muu irtaimisto

Palveluntuottaja vastaa Tilaajan tekemästä tämän Sopimuksen mukaiseen palvelutuotantoon liittyvän käyttöomaisuuden, kaluston ja muun irtaimiston leasingsopimuksista, joiden kauppahinta on ollut yhteensä xxx xxx € (alv 0%) myytäessä irtain omaisuus leasingyhtiölle. Palveluntuottaja vastaa leasingvuokrista saman kokonaisuuden osalta kuudenkymmenen (60) kuukauden leasingajalta leasingvuokratason ollessa xx xxx €/kk (alv %).

Sopimuksen kohdan 6.3. mukaisten alueellisten laajentumisten osalta Palveluntuottaja vastaa kunkin sopimuksen piiriin otetun alueen toimintakokonaisuuteen liittyvästä käyttöomaisuudesta, kalustosta ja muusta irtaimistosta, mistä sovitaan alueellisten laajentumisten yhteydessä erillisellä sopimuksella.

Laitteisiin, käyttöomaisuuteen, kalustoon ja muuhun irtaimistoon liittyvä vastuunjako on määrätty Sopimuksen liitteellä 3 Vastuunjakotaulukko.

16.5. Aineet ja tarvikkeet

Aineiden ja tarvikkeiden osalta vastuunjako on määrätty Sopimuksen liitteellä 3 Vastuunjakotaulukko.

17. SALASSAPITO JA TIETOSUOJA

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että toiminnassa noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja tietoturvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säännöksiä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sopimuksen piiriin kuuluvia henkilötietoja käyttävät vain ne henkilöt, jotka tarvitsevat niitä palvelujen toteuttamiseksi ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että Palveluntuottajan tietoliikenneyhteydet ovat ulkopuolisilta suojatut.

Palveluntuottaja on velvollinen käsittelemään Tilaajalta saamaansa aineistoa tai muutoin tietoonsa saamia seikkoja ja erityisesti potilastietoja luottamuksellisesti ja on oikeutettu käyttämään aineistoa ja tietoa vain siinä määrin kuin Sopimuksen mukaisten tehtävien toteuttaminen sitä edellyttää. Palveluntuottaja ei saa luovuttaa, levittää, kopioida eikä käyttää Tilaajalta saamaansa aineistoa tai muuta tietoa ilman Tilaajan kirjallista suostumusta muuhun tarkoitukseen kuin sopimuksen mukaisten tehtävien suorittamiseen.

Salassapitovelvollisuus ei koske aineistoa tai tietoa:

- joka on yleisesti saatavilla tai muuten julkista;
- joka tulee yleisesti saataville tai muuten julkiseksi muuten kuin sopimusrikkomuksen johdosta
- joka on ollut Palveluntuottajan hallussa ennen salassapitovelvollisuuden alkamista; tai
- jonka Palveluntuottaja on itsenäisesti kehittänyt ja jonka sisältö ei paljasta Tilaajaa eikä sen luottamuksellisia tietoja.

Palveluntuottajan henkilökunnan salassapitovelvollisuus on yhtä laaja kuin Tilaajan henkilökunnan. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettua lakia, arkistolakia, henkilötietolakia ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä sekä Tilaajan antamia ohjeita.

Palveluntuottaja huolehtii, että työntekijöiden työsopimukseen ja sitä täydentävään palvelussuhdetiedotteeseen on kirjattu mm. työntekijän yleiset velvollisuudet, työhön liittyvät salassapitovelvollisuudet, velvollisuus noudattaa tietojärjestelmien tietosuojaohjeita, työhön liittyviä turvaohjeita ja turvallisuusmääräyksiä sekä työn laatuvaatimuksia.

Salassapitoa koskevat velvoitteet ovat voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen. Palveluntuottaja vastaa ja on velvollinen huolehtimaan siitä, että sopimuksen mukainen salassapitovelvollisuus on voimassa myös Sopimuksen päättyessä ja henkilöstön/henkilön siirtyessä pois palveluntuottajan palveluksesta.

Mikäli sopimuksen mukaisia salassapitovelvoitteita rikotaan, Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon, joka on määrältään 100 000 € kutakin rikkomusta kohden. Tilaajalla on lisäksi oikeus vahingonkorvaukseen siltä osin, kun salassapitorikkomuksesta aiheutunut vahinko ylittää sopimussakon määrän.

Jos tiedon tai seikan salassa pidettävyyden luonne on Palveluntuottajalle tai sen henkilöstölle epäselvä, tieto on katsottava salassa pidettäväksi.

Tilaaja on rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä. Henkilötietojen käsittelijä noudattaa Sopimuksen liitteessä 6 määrättyjä ehtoja henkilötietojen käsittelystä. Palveluntuottaja ei saa käsitellä eikä muulla tavoin hyödyntää Sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin Sopimuksen täyttämisen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa. Palveluntuottajalla voi olla henkilötietojen alikäsittelijöitä, joihin rekisterinpitäjä on antanut luvan. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan.

Selvennyksenä Tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä tietosuojalain asettamasta velvoitteista kuten henkilörekisterin rekisteriselosteen laatimisesta ja rekisterin käyttötarkoituksen määrittelystä, sen muodostavien asiakasasiakirjojen laatimisohjeistuksesta sekä tietojen säilyttämisestä. Tilaaja vastaa asiakkaiden tarkastusoikeuden toteuttamisesta. Palveluntuottaja vastaa rekisteriselosteen saatavilla pidosta ja asiakkaiden informoinnista henkilötietojen käsittelyssä

Tässä kohdassa esitettyjen ehtojen lisäksi salassapitoon ja tietosuojaan liittyvistä ehdoista määrätään Sopimuksen liitteellä 4 Digipalvelujen kuvaus liitteineen, Sopimuksen liitteellä 6 Palvelutuotannon tietoturvallisuussitoumus ja henkilötietojen käsittelyä koskevat ehdot sekä Sopimuksen liitteellä 9 X-ryhmittymän tarjous liitteineen.

18. PALVELUNTUOTTAJAN JA TILAAJAN VASTUUT

18.1. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelut vastaavat sopimuksessa ja sen liitteissä asetettuja vaatimuksia sekä Sopijapuolten kesken kirjallisesti sopimia määräyksiä ja käytäntöjä. Palvelut tulee

suorittaa ammattitaitoisesti ja huolellisesti, oikea-aikaisesti, sopimuksenmukaisin välinein ja potilasturvallisuus huomioiden.

Palvelut tulee toteuttaa siten, mitä kulloinkin voimassa olevasta lainsäädännöstä ja viranomaismääräyksistä johtuu ja alalla vallitsevan käytännön mukaisesti.

Palveluntuottaja sitoutuu Tilaajan ohjeiden mukaiseen yhteistyöhön mahdollisten muiden Tilaajalle palveluja kulloinkin toimittavien palveluntuottajien kanssa siten, että palvelujen muodostama kokonaisuus toimii Tilaajan kannalta mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä.

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan kokonaisuuden kehittämiseen yhteistyössä Tilaajan kanssa. Palveluntuottajan sitoutuu ottamaan käyttöön näyttöön perustuvia ja vaikuttavia työmenetelmiä, sekä kehittämään asiakasosallisuutta ja toteuttamaan asiakasraatitoimintaa.

Palveluntuottaja on velvollinen antamaan Tilaajalle tämän sopimuksen toteuttamiseksi tarpeellisia sekä viranomaisten toimivaltansa rajoissa vaatimia tilasto- ja muita tietoja Tilaajan määrittämässä formaatissa. Tilaajalla on oikeus saada omaan käyttöönsä kaikki kappaleet/kopiot Palveluun liittyvästä dokumentaatiosta niitä pyytäessään.

Palveluntuottajalla on oltava kaikki toimintaansa varten tarpeelliset ja lainsäädännön edellyttämät luvat. Palveluntuottajan on Tilaajan pyytäessä toimitettava selvitys tai kopio lupa-asiakirjoista taikka selvitys siitä, miksi kyseistä lupaa ei tarvita.

18.2. Tilaajan yleiset velvollisuudet

Tilaaja vastaa, että Tilaajan vastuulla olevat toimitilat, koneet, laitteet sekä tuki- ja muut palvelut vastaavat tämän palvelusopimuksen mukaisen palvelutuotannon vaatimuksia sekä täyttävät lakien, asetusten ja määräysten ja alalla yleisesti noudatettujen periaatteiden mukaiset vaatimukset. Tilaaja vastaa vastuullaan olevien toimitilojen, koneiden ja laitteiden huollosta, ylläpidosta ja korjauksista sekä tarvittavista korvaavista hankinnoista ja investoinneista.

Tilaaja sitoutuu omalta osaltaan huolehtimaan omassa toiminnassaan ja päätöksenteossaan siitä, että Palveluntuottajalla on mahdollisuudet tämän sopimuksen mukaiseen palvelutuotantoon ja Sopimuksessa määriteltyyn palvelutasoon.

Tilaajan on yhteisyritystä koskevien viranhaltija- ja toimielinpäätösten valmistelussa tehtävä yhteistyötä Palveluntuottajan vastuullisten työntekijöiden kanssa.

18.3. Palveluntuottajan tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden seuraaminen

Palveluntuottaja on vastuussa tilaajavastuulain (1233/2006) mukaisista velvoitteistaan. Palveluntuottajan on sopimuksen voimassaoloaikana toimitettava Tilaajalle pyydettäessä tilaajavastuulain 5 §:n mukaiset todistukset ja selvitykset. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta saada Tilaajalta korvausta tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden täyttämisestä tai niiden tarkastamisesta aiheutuvista kuluistaan.

18.4. Vakuutukset

Palveluntuottajalla on oltava tässä Sopimuksessa kuvattua toimintaa varten toiminnan vastuuvakuutus. Vastuuvakuutuksen vähimmäismäärän on oltava vähintään yksi (1) miljoona euroa yhdessä vahinkotapahtumassa ja omavastuuosuus enintään 10 000 euroa. Vastuuvakuutuksen on korvattava Tilaajalle, asiakkaalle tai potilaalle taikka kolmannelle osapuolelle aiheutetut vastuuvakuutuksesta korvattavat suorat henkilö- ja esinevahingot lukuun ottamatta potilasvahinkoja, jotka käsitellään ja korvataan potilasvahinkolain mukaisesti.

Sopimuskauden aikana Palveluntuottaja antaa pyydettäessä Tilaajan tutustuttavaksi kyseessä olevat vakuutuskirjat.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sillä on Palvelua varten potilasvakuutuslaissa (2019/948) tarkoitettu potilasvakuutus, työtapaturma- ja ammattitautilaissa (2015/459) tarkoitettu työnantajan tapaturmavakuutus, työnantajan eläkelain (2006/395) mukainen työnantajan eläkevakuutus sekä muut lain edellyttämät voimassa olevat lakisääteiset vakuutukset.

Tilaaja vastaa kiinteistöjä koskevista vakuutuksista, kiinteistövakuutuksista sekä irtaimistovakuutuksesta omistamiensa laitteiden ja kaluston osalta. Toimitiloissa oleva Palveluntuottajan omistama irtaimisto (kalusteet, koneet ja laitteet) sekä Palveluntuottajan omistamat kiinteät koneet ja laitteet eivät sisälly Tilaajan vahinkovakuutukseen. Kumpikin Sopijapuoli vakuuttaa oman omaisuutensa.

18.5. Vastuu potilaalle, asiakkaalle ja ulkopuoliselle aiheutetuista vahingoista

Sopimuksen ulkoiseen vahingonkorvausvastuuseen, mukaan luettuna asiakkaalle aiheutuneet vahingot, sovelletaan vahingonkorvauslain ja potilasvakuutuslain (948/2019) säännöksiä. Potilasvahingot käsitellään ja korvataan aina potilasvakuutuslain mukaisesti.

19. LAADUNHALLINTA

Palveluntuottaja on terveydenhuollon toimintayksikkönä velvoitettu laatimaan suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Vastuu toiminnan laadusta, laadun kehittämisen edellytyksistä ja henkilöstön tukemisesta laadun parantamiseen on palveluntuottajan johdolla.

Palveluntuottajalla on oltava toiminnan laatuun ja laajuuteen nähden kattava laadunhallintajärjestelmä ja omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran antaman määräyksen mukaista sisältöä, laatimista ja seurantaa noudattaen.

Palveluntuottajan on pyydettäessä toimitettava Tilaajalle omavalvontasuunnitelman ja/tai laadunhallintajärjestelmän kuvaus. Osana omavalvontaa Palveluntuottajan tulee säännöllisesti arvioida Palvelujen jatkuvuuteen liittyviä riskejä. Merkittävimmistä riskeistä ja epävarmuustekijöistä sekä arvioinnin keskeisistä johtopäätöksistä on raportoitava Tilaajalle. Raportissa on oltava myös selostus siitä, miten palveluntuottaja hallitsee näitä riskejä.

Palveluntuottajalla on velvollisuus tehdä tarvittavat korjaukset, täydennykset ja tarkennukset Palvelua koskevaan omavalvontaansa ja/tai laadunhallintajärjestelmäänsä, mikäli Tilaaja tätä kirjallisesti vaatii ja esittää vaatimukselleen perustellun syyn. Korjaukset, täydennykset ja tarkennukset on tehtävä kohtuullisessa ajassa Tilaajan vaatimuksesta ja ne on hyväksytettävä Tilaajalla ennen niiden käyttöönottoa.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 1, palvelusopimusluonnos

Laadun- ja riskienhallinnan tueksi Palvelutuottajan on otettava käyttöön Tilaajan määrittelemiä mittareita, joilla seurataan sosiaali- ja terveydenhuollon suoriutumista. Mittareiden avulla seurataan yhteisyrityksen hoidon saatavuutta, turvallisuutta ja vaikuttavuutta sekä asiakaslähtöisyyttä. Palveluntuottajan tulee toimittaa Tilaajalle erikseen sovittavat tiedot Palvelun laadun arviointia varten.

Laadunhallintaan liittyviä reunaehtoja ja yksityiskohtia on määrätty Sopimuksen liitteellä 1 Hankinnan kuvaus.

20. SOPIMUKSEN JA PALVELUN SEURANTA

20.1. Valvonta

Palveluntuottajan toiminnan valvonnan tarkoituksena on varmistaa lainsäädännön ja tämän Sopimuksen mukainen toiminta, palveluiden saatavuus ja laatu, asiakkaan ja potilaan edun ja oikeuksien toteutuminen.

Tilaajalla on oikeus valvoa ja tarkastaa Palveluntuottajan toimintaa ja suorittaa itse valitseminaan ajankohtina valvonnan edellyttämiä tarkastuksia sekä tehdä henkilöstölle sekä asiakkaille ja potilaille ja heidän läheisilleen kyselyitä palvelun toteutumisesta. Tilaaja toteuttaa toiminnan valvontaa yhdessä sovittujen ja Palveluntuottajan sopimuksen mukaisesti säännöllisesti tuottamien raportointitietojen perusteella. Tilaajalla on oikeus käyttää kolmannen osapuolen palveluita tarkastusten tekemisessä, edellyttäen, että kolmas osapuoli on allekirjoittanut ensin Palveluntuottajan hyväksymän salassapitositoumuksen. Palveluntuottajan on korvauksetta annettava tarkastuksen suorittajalle kaikki tarkastuksen suorittamisen kannalta tarpeelliset tiedot ja selvitykset, asiakirjat, tallenteet ja muu aineisto sekä muutenkin avustettava tarkastuksessa. Tarkastuksen suorittajalla on oikeus päästä Palveluntuottajan hallinnassa tai käytössä oleviin tiloihin.

Tilaajan valvonta tai tarkastukset eivät miltään osin vähennä Palveluntuottajan vastuuta tämän Sopimuksen mukaisten velvoitteiden suorittamisesta tai siirrä niistä vastuuta Tilaajalle.

Tilaaja sitoutuu suorittamaan tarkastukset niin, että niistä ei aiheudu Palveluntuottajalle, henkilöstölle tai asiakkaille kohtuutonta haittaa.

20.2. Raportointi

Palveluntuottaja seuraa palvelutasoa ja raportoi yhteisesti sovittuja mittareita käyttäen Tilaajalle toteutuneesta palvelutasosta ja laatupoikkeamista. Raportointi tapahtuu sopimuksen mukaisesti säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa. Mikäli palvelutasossa havaitaan puutteita, Palveluntuottajan tulee esittää toimenpide-ehdotukset palvelutason korjaamiseksi ja korjata puutteet palvelutasossa välittömästi Tilaajan hyväksymällä tavalla.

Palveluntuottajalla on tiedonantovelvollisuus Tilaajaa kohtaan. Palveluntuottajan tulee toimittaa kuukausittaiset laskutukseen liittyvät raportit Tilaajan ilmoittamalle taholle suomenkielisinä.

Lisäksi Palveluntuottajalla on velvollisuus raportoida Tilaajalle viipymättä kirjallisesti, mikäli Palveluntuottajan edustaja:

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 1, palvelusopimusluonnos

- havaitsee, että palveluntuottaja ei kykene suoriutumaan sopimuksen mukaisista tehtävistään,
- havaitsee vähäistä suurempia puutteita oman tai tilaaja henkilökuntaan kuuluvan henkilön sopimuksen mukaisessa toiminnassa tai
- epäilee tai havaitsee puutteita tai epäselvyyttä sopimuksen velvoitteissa, erityisesti suhteessa tilaajan lakisääteiseen järjestämisvastuuseen.

Palveluntuottaja ohjaa henkilöstönsä toimintaan liittyvät mahdolliset muistutukset, valitukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset, korvausvaatimukset ja muut vastaavat vaatimukset tiedoksi välittömästi kirjallisesti Tilaajan nimeämälle henkilölle. Kun asiakkaat ottavat yhteyttä tilaajaan palveluntuottajan henkilöstöön kohdistuvien muistutuksien ja valitusten osalta, tilaaja ohjaa muistutukset ja valitukset viipymättä kirjallisesti Palveluntuottajan nimeämälle yhteyshenkilölle, joka selvittää valitukseen johtaneet syyt. Palveluntuottaja antaa viipymättä tilaajalle sekä muuta selvitystä pyytäneelle viranomaiselle selvityksen valituksesta. Tilaaja varaa mahdollisuuden kirjallisen lausunnon antamiseen myös yllä tarkoitetun reklamaation kohteena olevalle työntekijälle sekä Palveluntuottajalle. Palveluntuottajan tulee vastata toiminnastaan tehtyihin muistutuksiin yhden kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. Määräaikaan sidottujen vastineiden osalta Palveluntuottajan tulee huolehtia vastauksen antamisesta annetun määräajan puitteissa.

Palveluntuottaja ei saa rajoittaa henkilöstöön kuuluvan oikeutta raportoida Tilaajalle, mikäli henkilöstöön kuuluvalla on syytä epäillä toiminnan olevan kansanterveyslain, terveydenhuoltolain, potilaslain, sosiaalihuollon asiakaslain tai muun toimintaa ohjaavan lain, asetuksen, viranomaismääräyksen tai käypähoitosuositusten vastaista.

Palveluntuottajalla on velvollisuus tehdä tarvittavat korjaukset, täydennykset ja tarkennukset Palvelua koskevaan raportointiinsa, mikäli Tilaaja tätä kirjallisesti vaatii ja esittää vaatimukselleen perustellun syyn. Korjaukset, täydennykset ja tarkennukset on tehtävä Tilaajan määräämässä kohtuullisessa ajassa, ja ne on hyväksytettävä Tilaajalla.

20.3. Neuvotteluvelvollisuus

Sopijapuolilla on aina velvollisuus neuvotella toistensa kanssa, kun Sopijapuoli katsoo siihen olevan syytä. Sopijapuolet pyrkivät muutoinkin kaikessa palvelutuotannossa ja sopimuksen toteuttamisessa rakentavaan yhteistoimintaan ja keskinäisiin neuvotteluihin.

20.4. Muiden viranomaisten valvonta

Muiden viranomaisten suorittaman valvonnan osalta sovelletaan, mitä erikoissairaanhoitolain 11 luvussa, kansanterveyslain 42 ja 43 §:ssä ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 4 luvussa on säädetty.

20.5. Seurantaryhmä

Palvelun säännöllistä seurantaa suorittaa seurantaryhmä, joka arvioi toimintaa vähintään 4 kertaa vuodessa.

Seurantaryhmän tehtävänä on tämän sopimuksen valvonta. Seurantaryhmä koostuu 7 jäsenestä, jotka nimeävät yhteisyrityksen hallitus ja tilaaja siten, että tilaaja nimeää 4 jäsentä ja palveluntuottaja 3 jäsentä. Ryhmässä on oltava edustettuna sosiaali- ja terveydenhuollon viranhaltijoita sekä yhteisyrityksen operatiivisesta toiminnasta vastaavia johtajia.

Seurantaryhmä kokoontuu vähintään 4 kertaa vuodessa ja lisäksi aina kun on tarvetta. Seurantaryhmä käsittelee kaikkia sopimuksen toteutumiseen liittyviä kysymyksiä, säännöllisesti ainakin seuraavat asiat:

- Sopimuksen yleinen noudattaminen,
- palvelukuvauksen vähimmäisvaatimusten toteutuminen ja laadun kehitys,
- palvelutuotannon ja tukipalvelujen seuranta,
- tarpeellinen ja toteutunut henkilöstömitoitus, mikäli saatavuudessa ilmenee puutteita,
- toiminnan muutosten ennakointi ja toiminnan kehittäminen,
- sovittujen asiakastyytyväisyysmittausten tulokset,
- henkilöstötyytyväisyys,
- mahdollisesti ilmenneet potilasvahinkotapaukset,
- tehdyt kantelut ja muistutukset, ja
- palvelujen vaikuttavuuden ja yleisen hyvinvoinnin kehittymisen seuranta sekä
- kustannuskehitys ainakin tehtyjen hinnanmuutosten tai hinnanmuutosesitysten osalta.

Palveluntuottajalla on tiedonantovelvollisuus Tilaajan seurantatarpeisiin ja Seurantaryhmän työskentelyä varten. Seurantaryhmän kokouksista laaditaan kirjallinen muistio, jonka laatimisesta vastaa Palveluntuottaja ja jonka Tilaajan yhteyshenkilö hyväksyy.

Seurantaryhmä voi nimetä erillisiä yhteistyöfoorumeja toimintojen tiiviimpää seurantaa, tiedonkulkua, ohjausta ja yhteistyötä varten.

Seurantaryhmä voi nimetä erillisiä kehittämistyöryhmiä, joiden tehtävänä on valmistella palveluiden kehittämisehdotuksia ja kehittämisprojekteja.

20.6. Tilaajan ja palveluntuottajan myötävaikutusvelvollisuus

JYSE 2014 Palvelut luvun 8 lisäksi sovitaan seuraavaa:

Tilaaja toimittaa oikeat ja riittävät tiedot Palveluntuottajalle, jolla on velvollisuus myötävaikuttaa tähän esim. esittämällä kysymyksiä ja toimittamalla tilaajalle luettelo tarvittavista tiedoista. Tilaaja ymmärtää, että Palveluntuottajan pyytämät tiedot ovat edellytyksenä oikealle laskutukselle ja raportoinnille.

20.7. Muut sopimuksen seurantaan ja valvontaan liittyvät yksityiskohdat

Sen lisäksi, mitä Sopimuksen seurannasta ja valvonnasta sovitaan tässä sopimuksen kohdassa 20, määrätään seurantaan ja valvontaan liittyviä yksityiskohtia sopimuksen liitteellä 1 Hankinnan kuvaus.

21. TOIMINNAN JATKUVUUDEN VARMISTAMINEN JA HÄIRIÖTILANTEET

Palveluntuottajan on toimitettava valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma Tilaajalle. Palveluntuottajan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma muodostaa osan Tilaajan valmiussuunnitelmaa.

Palveluntuottajan tulee kuvata edellä mainitussa suunnitelmassa:

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 1, palvelusopimusluonnos

- kiireelliset palvelut ja kriittiset toiminnot;
- johtamisjärjestelmät;
- valmiusasioiden ja Palveluiden jatkuvuushallinnan vastuuhenkilöiden roolit;
- varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan arviointiprosessi ja tapa;
- kouluttaminen;
- harjoittelu;
- tilannekuvan ylläpitäminen ja välittäminen sekä yhteistyö eri toimijoiden kanssa ja
- suunnitelma lisähenkilöstöstä ja muista lisäresursseista häiriötilanteiden varalta.

Palveluntuottajalla on velvollisuus tehdä tarvittavat korjaukset, täydennykset ja tarkennukset Palvelua koskevaan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmaansa, mikäli Tilaaja tätä kirjallisesti vaatii ja esittää vaatimukselleen perustellun syyn. Korjaukset, täydennykset ja tarkennukset on tehtävä kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa Tilaajan vaatimuksesta ja ne on hyväksytettävä Tilaajalla ennen niiden käyttöönottoa.

Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Tilaajan suuronnettomuusvalmiussuunnitelmia, valmiussuunnitelmia ja poikkeusolojen suunnitelmia.

Palveluntuottajan on osallistuttava Tilaajan valmiussuunnitteluun, -koulutuksiin ja -harjoitteluun. Palveluntuottajalla on lisäksi velvollisuus osallistua Tilaajan päättämällä tavalla valmiuden ylläpitoon toimialan toimenpiteissä, kuten pandemian hoitoa edellyttävissä häiriötilanteissa, tai muissa häiriötilanteissa, kuten suuronnettomuustilanteissa.

Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle välittömästi häiriötilanteen tai poikkeusolojen vuoksi tarvittavista toimenpiteistä sekä toimitettava tilannekuva toiminnastaan sovitun menettelytavan mukaisesti. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että sen valmiuteen ja tilannekuvaan liittyvät tietojärjestelmät ovat yhteen sovitettuja.

Palveluntuottaja vastaa palvelun tuottamisesta myös valmiuslain (1552/2011) tarkoittamissa poikkeusoloissa, jolloin palvelua tuotetaan poikkeusolojen edellyttämässä laajuudessa ja tavoin. Poikkeusolojen palvelun hinnoittelussa noudatetaan Sopimuksen kohdan 7.5 ehtoja, eikä hinta automaattisesti sisälly normaaliolojen hintaan.

22. SOPIMUSRIKKOMUSTILANTEET JA VAHINGONKORVAUKSET

22.1. Sopimusrikkomukseen perustuva vahingonkorvausvastuu

Sopijapuoli on velvollinen korvaamaan sopimuksen rikkomisesta toiselle sopijapuolelle aiheuttaman välittömän vahingon. Jos palveluntuotantopoikkeamasta maksetaan kohdassa 22.2 määrätty palvelupoikkeamamaksu, suoritetaan vahingonkorvausta, mikäli vahingon määrä ylittää poikkeamamaksun määrän.

Mikäli vahinkoa on aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella, korvausvelvollisuus koskee myös välillisiä vahinkoja.

Ellei toisin ole sovittu, sovelletaan JYSE 2014 Palvelut kohdan 16 “Vahingonkorvaus” ehtoja. Välitön ja välillinen vahinko määritellään kauppalain 67 §:ssä säädetyllä tavalla.

Sopijapuolten korvausvastuu on kaikissa tapauksissa enintään 20 % Sopimuksen vuosihinnasta. Mahdolliset kateostot eivät vaikuta vahingonkorvauksen enimmäismäärään.

Mahdollisesta lainsäädännöstä johtuva Sopimuksen siirtyminen tai muut Sopijapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat tapahtumat eivät aiheuta Sopijapuolelle vahingonkorvausvastuuta eikä kohdan 22.2 mukaista kateosto-oikeutta.

22.2. Palvelutuotannon poikkeamat

Palvelutason poikkeamat jaetaan kahteen luokkaan:
a.) Lievä poikkeama
b.) Merkittävä poikkeama

Alihankkijoistaan johtuvista poikkeamista Palveluntuottaja vastaa kuten omistaan.

22.2.1. Lievä poikkeama

Seuraavat poikkeamat katsotaan lieviksi:

- Vähäiset potilasturvallisuuden vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet.
- Tilapäiset / satunnaiset poikkeamat hoitoon tai vastaanotolle pääsyssä (saatavuudessa)
- Palvelutuotannon ja palvelujen laadun ja asiakaspalvelun satunnaiset poikkeamat.

Lisäksi vähäiset poikkeamat Sopimuksen ja sen liitteiden mukaisista palveluista sekä aikatauluihin liittyvistä sitoumuksista katsotaan lieviksi poikkeamiksi.

Jos poikkeama katsotaan lieväksi, Sopijapuolet neuvottelevat poikkeaman välittömästä korjaamisesta tai korvaavan lisäpalvelun hankkimisesta. Palveluntuottajan tulee esittää Tilaajalle viipymättä, millaisiin toimenpiteisiin se on ryhtynyt poikkeamien korjaamiseksi ja korjata poikkeama tilaajan asettamassa kohtuullisessa ajassa.

22.2.2. Merkittävä poikkeama

Poikkeamat ovat merkittäviä, mikäli ne johtuvat Palveluntuottajasta tai tämän alihankkijasta johtuvasta syystä ja:

1) asiakas- tai potilasturvallisuus vaarantuu vakavasti tai laaja-alaisesti,
2) palveluntuottaja ei toteuta lain mukaisia tai tämän Sopimuksen mukaisia hoitoon pääsyaikoja tai hoitoon pääsyssä ilmenee useita toistuvia viivästyksiä,
3) palvelutuotannossa tai palvelun laadussa ilmenee useita tai toistuvia lieviä poikkeamia lakisääteisistä tai Sopimuksen mukaisista velvoitteista tai
4) yksittäinen palvelutuotannon tai palvelujen laadun poikkeama lakisääteisistä tai Sopimuksen mukaisista velvoitteista on luonteeltaan erityisen vakava.

Merkittäväksi poikkeamaksi katsotaan myös sellainen tilanne missä kyseisen palvelun saatavuuden voidaan katsoa keskeytyneen alueen väestölle tai laadun olevan niin merkittävästi Sopimuksen

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 1, palvelusopimusluonnos

mukaista tasoa huonompi, että korvaava palvelu on välttämätöntä hankkia toisaalta asukkaiden lakisääteisten palveluiden turvaamiseksi.

Merkittävässä poikkeamassa Sopijapuolet neuvottelevat poikkeaman välittömästä korjaamisesta tai korvaavan lisäpalvelun hankkimisesta. Palveluntuottajan tulee esittää Tilaajalle viipymättä, mutta viimeistään 2 viikon kuluessa poikkeaman havaitsemisesta, millaisiin toimenpiteisiin se on ryhtynyt poikkeamien korjaamiseksi. Jos merkittävää poikkeamaa ei saada korjattua Tilaajan asettamassa kohtuullisessa ajassa, Tilaajalla on oikeus ostaa korvaava palvelu. Tilaaja on velvollinen ilmoittamaan palveluntuottajalle etukäteen tällaisen kateosto-oikeuden käyttämisestä. Kateoston kustannuksista sekä muista poikkeamasta mahdollisesti aiheutuneista kustannuksista vastaa Palveluntuottaja.

Sen lisäksi, että Palveluntuottaja vastaa kateoston kustannuksista, vähennetään Palveluntuottajan saamaa maksua kustakin reklamoidusta merkittävästä poikkeamasta kultakin alkavalta viikolta viikkotasolla 5 % siihen saakka sen palvelukokonaisuuden osalta, jota tämä poikkeama koskee.

Esimerkki merkittävästä poikkeamasta:

> Poikkeamalla hoitoon pääsyssä (kiireettömässä hoidossa) asiakkaan valitsemassa sote-keskuksessa tarkoitetaan hoitoon pääsyn 7 vrk:n (lääkäri/hoitaja) tai 14 vrk:n (hammaslääkäri) määräajan ylittymistä hoidon tarpeen arvioinnista, mikäli hoidon tarve sitä edellyttää. Olennaisuudella tarkoitetaan kahdessa perättäisessä T3 mittauksessa havaittavaa määräajan ylittymistä samassa sote-keskuksessa tai määräaikojen olennaista ylittymistä useammassa sote-keskuksessa ilman, että Palveluntuottaja kykenee osoittamaan viivästysten jäävän tilapäiseksi ja korjautuneen viipymättä.

Laskutusta vähennetään kultakin alkavalta viikolta viikkotasolla siihen asti, kunnes puute on korjattu. Oikeus laskutusvähennykseen alkaa reklamaatioajankohdasta.

Korjaamattomien merkittävien poikkeamien osalta sovelletaan sanktiona seuraavia palvelukokonaisuuden vuosihinnasta laskettavia osuuksia (viikkomaksun laskentakaava = vuosimaksu / 52):

Avosairaanhoito	43 %
Suun terveydenhuolto	30 %
Perustason mielenterveys- ja päihdepalvelut	7 %
Lääkäripalvelut (neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto)	5 %
Terveyssosiaalityö	5 %
Ohjaus ja neuvonta	10 %

Jokaisen sanktion osalta viikkosanktio on kuitenkin vähintään 7 500 €.

Edellä mainitut vuosihinnat on tarkoitettu ainoastaan merkittävien poikkeamien sanktioperusteeksi, eivätkä ne sinänsä kuvaa vastaavien palvelujen tuotantokustannuksia. Viikkomaksun sanktio peritään, kunnes poikkeama on korjattu tai kunnes Tilaaja päättää oikeudekseen purkaa sopimus kohdassa 22.4. tarkoitetulla tavalla.

Merkittävänä poikkeamana pidetään myös palvelun keskeytymistä tietyn palvelukokonaisuuden osalta Palveluntuottajasta tai tämän alihankkijasta johtuvasta syystä. Merkittävästä poikkeamasta on kyse, jos palvelutuotannon tietyn palvelukokonaisuuden osalta voidaan katsoa käytännössä

keskeytyneen, Palveluntuottajaa on reklamoitu toimintakatkoksesta eikä keskeytys johdu etukäteen sovituista toimintakatkoista.

22.2.3. Erityinen poikkeamaehto liittyen palvelulupauksiin

Palveluntuottaja sitoutuu Sopimuksen liitteen 9 Toimintasuunnitelmissa annettuihin palvelulupauksiin koskien sote-keskusten ajanvaraukseen saapuvia puheluita (suoraan vastattujen puheluiden osuus % kaikista saapuneista puheluista sekä takaisinsoittoaika min.).

Mikäli palvelulupaukset eivät kuitenkaan täyty, sovelletaan seuraavaa sanktioehtoa: Mikäli palvelulupaukset eivät täyty kuuden (6) kuukauden seurantajaksolla (tarkastellaan seurantajakson keskiarvoa), asetetaan Palveluntuottajalle sanktio, joka on kummankin palvelulupauksen osalta enintään 25 000 € per kuuden (6) kuukauden seurantajakso, eli yhteensä enintään 50 000 € per seurantajakso.

22.3. Menettelytapa palvelutason poikkeamissa

Mikäli Tilaaja katsoo, että Palveluntuottaja syyllistyy palvelutason poikkeamaan, Tilaajan tulee esittää kirjallinen huomautus Palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa, viimeistään 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun poikkeama on tullut Tilaajan tietoon.

Palvelutason poikkeamat tulevat Tilaajan tietoon esimerkiksi seuraavin tavoin:

- asiakkaiden kirjalliset ja suulliset reklamaatiot,
- viranomaistiedot,
- valvontaviranomaiselle tehdyt kantelut sekä
- palveluiden seurannassa ja valvonnassa esille nousseet asiat.

Poikkeama päättyy, kun palvelu on palannut sopimuksenmukaiseksi, ja tästä on saatu Palveluntuottajan kirjallinen ilmoitus, ja kun Tilaaja on tämän hyväksynyt. Mikäli Sopijapuolten välillä vallitsee näkemysero palvelun sopimuksenmukaisuudesta, asiaa tarkastellaan seuraavassa seurantaryhmän kokouksessa, jossa tehtävänä on löytää yksimielinen näkemys palvelutasorikkomuksen laajuudesta ja sen korjaamisesta.

Jos poikkeama on myös olennainen sopimusrikkomus, voidaan sopimus purkaa kohdan 22.4 perusteella.

Tilaaja ryhtyy soveltamaan Sopimuksen kohdan 22.2.2 kohdan 2) mukaisten palvelutuotannon poikkeamien sanktiointia Sopimuksen mukaisten velvoitteiden osalta 1.8.2021 lukien edellyttäen, että Palveluntuottajalla on selvästi osoitettu pyrkimys täyttää Sopimuksen mukaiset velvoitteet heti sopimuskauden alusta lukien**.**

22.4. Sopimuksen purkaminen Sopijapuolten olennaisen sopimusrikkomuksen perusteella

Jos Sopijapuoli olennaisesti rikkoo voimassa olevaa lainsäädäntöä, asetusta, sopimusvelvoitteitaan tai osakassopimusta, on toisella Sopijapuolella oikeus purkaa Sopimus päättymään määräämäänsä ajankohtaan.

Olennaiseksi sopimusrikkomukseksi voidaan katsoa esimerkiksi toistuvat merkittävät poikkeamat, jos niillä on koko sopimuksen kannalta olennainen merkitys.

Olennaiseksi sopimusrikkomukseksi katsotaan esimerkiksi seuraavat:

- Toiminnassa on ollut toistuvia laadullisia tai määrällisiä puutteita siinä laajuudessa, että asiakas- tai potilasturvallisuus on vaarantunut vakavasti tai laaja-alaisesti;
- Palveluntuottaja ei toteuta laissa edellytettyjä tai Sopimuksen mukaisia vastaanotolle- tai hoi- toon pääsyaikoja tai hoitoon pääsyssä ilmenee useita toistuvia poikkeamia, eikä Palveluntuottaja ole huomautuksista huolimatta korjannut tilannetta ja poikkeama johtuu Palvelutuottajasta;
- Sopimuksen mukaisten riidattomien maksujen toistuva tai olennainen suorittamatta jättäminen

Toinen Sopijapuoli voi purkaa sopimuksen vain, jos olennaiseen sopimusrikkomukseen syyllistynyt Sopijapuoli ei ole korjannut tai korvannut tilannetta viipymättä siitä, kun toinen Sopijapuoli on kirjallisesti purku-uhkaisella varoituksella huomauttanut olennaisesta rikkomuksesta tai jos sopimusrikkomukset ovat toistuvia tai laaja-alaisia ja niistä on reklamoitu toiselle Sopijapuolelle ilman, että reklamaatio on johtanut asianmukaisiin tuloksiin ja toinen Sopijaosapuoli on huomauttanut asiasta kirjallisella purku-uhkaisella varoituksella.

22.5. Sopijapuolten velvollisuudet purkamistilanteessa

Sopimuksen purkamisesta huolimatta Sopijapuolilla on velvollisuus huolehtia sopimuksenmukaisista tehtävistä sopimuksenmukaista korvausta vastaan, kunnes Tilaaja kykenee huolehtimaan Sopimuksen kohteena olevien palvelujen tuottamisesta.

Palveluntuottajan tässä tarkoitettu velvollisuus jatkuu enintään 12 kuukautta purkamisilmoituksen vastaanottamisesta. Sopijapuolet neuvottelevat palvelujen tuotannon turvaamisesta ja asianmukaisesta palvelutuotannosta, jotta järjestämisvastuun piiriin kuuluvat tehtävät tulevat asianmukaisesti hoidetuiksi. Palveluntuottajan on avustettava Tilaajan pyytämässä laajuudessa siirron edellyttämien tehtävien suorittamisessa ja osallistuttava siihen toimittamalla tietoa, aineistoa, tukea, koulutusta, konsultointia ja toimimalla yhteistyössä Tilaajan ja Tilaajan muiden palveluntuottajien kanssa liikesalaisuuksia vaarantamatta.

Purkamistilanteessa Palveluntuottajalla on oikeus saada täysimääräinen maksu edellä kuvatuistakin palveluista, mutta ei oikeutta muuhun korvaukseen purkamisen johdosta, ellei purkaminen johdu Tilaajan sopimusrikkomuksesta.

22.6. Palvelutuotannon käynnistymisen viivästyminen

Mikäli palvelutuotanto ei Palveluntuottajasta riippumattomasta syystä pääse kaikilta osiltaan alkamaan kohdan 5.1 mukaan sovittavana aikana tai jos tuotanto keskeytyy sopimuskauden aikana, sovitaan hinnan alentamisesta viivästymistä vastaavasti, siltä osin kuin kyseisen osa-alueen toimintaa ei ole päästy aloittamaan. Mikäli palvelutuotannon käynnistyminen viivästyy tai jo käynnissä oleva palvelutuotanto keskeytyy sopimuskauden aikana palveluntuottajasta johtuvista syistä, on Tilaajalla oikeus järjestää vaihtoehtoinen palvelu (kateosto-oikeus). Palveluntuottaja vastaa Tilaajalle täysimääräisesti vaihtoehtoisen palvelutuotannon järjestämisestä aiheutuneista kustannuksista. Vaihtoehtoinen palvelutuotanto on kuitenkin järjestettävä mahdollisimman edullisesti. Oikeus

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 1, palvelusopimusluonnos

vaihtoehtoisen palvelun järjestämiseen päättyy, kun Palveluntuottaja on korjannut palvelunsa sopimuksen mukaiseksi.

Palveluntuottajan havaitessa, ettei pysty noudattamaan sopimuksen mukaista palvelun aloittamisajankohtaa tai että palvelutuotanto on vaarassa keskeytyä, Palveluntuottajan on ilmoitettava siitä välittömästi Tilaajalle sekä kerrottava ajankohta, milloin palvelun tuottaminen alkaa taikka jatkuu.

Mikäli palvelun tuottamisen aloitus viivästyy sopimuksen olennaiselta osalta sovitusta, on Tilaajalla kateosto-oikeuden lisäksi oikeus sopimussakkoon ilman velvollisuutta osoittaa, että palvelun viivästymisestä olisi aiheutunut vahinkoa. Sopimussakko on yksi viidesosa (1/5) Sopimuksen 7.1. kohdan mukaisen kokonaisvuosihinnan perusteella laskettavasta viikkohinnasta (1/52) jokaiselta alkavalta kalenteriviikolta, jolla Palveluntuottaja ylittää sovitun aloitusajan. Tilaajalla on oikeus vähentää sopimussakko Palveluntuottajalle mahdollisesti maksettavista maksuista. Oikeutta sopimussakkoon ei ole siltä osin kuin viivästys johtuu Palveluntuottajasta riippumattomasta syystä.

Mikäli palvelun tuottamisen aloitus viivästyy yksittäisen palvelun alueen osalta sovitusta, on Tilaajalla kateosto-oikeuden lisäksi oikeus sopimussakkoon ilman velvollisuutta osoittaa, että palvelun viivästymisestä olisi aiheutunut vahinkoa. Sopimussakko on yksi viidesosa (1/5) viikkohinnasta (1/52) jokaiselta alkavalta kalenteriviikolta, jolla Palveluntuottaja ylittää sovitun aloitusajan ja laskettuna sen 22.2. kohdassa tarkoitetun palvelukokonaisuuden vuosihintaosuudesta, jota viivästys koskee. Tilaajalla on oikeus vähentää sopimussakko Palveluntuottajalle maksettavista maksuista. Oikeutta sopimussakkoon ei ole siltä osin kuin viivästys johtuu Palveluntuottajasta riippumattomasta syystä.

Mikäli palvelun aloittaminen viivästyy Palveluntuottajasta johtuvasta syystä enemmän kuin 12 viikkoa, on Tilaajalla oikeus purkaa sopimus päättymään välittömästi. Sopimuksen purku on tehtävä kirjallisesti. Viivästykset, jotka koskevat vain pientä osaa palvelusta (alle viidesosa kokonaisuudesta), eivät oikeuta purkamaan sopimusta.

Sopimussakon periminen viivästystilanteessa ei poista Tilaajan oikeutta vahingonkorvaukseen, mikäli vahingon määrä ylittää sopimussakon määrän.

22.6.1. Digipalvelujen käyttöönoton viivästyminen

Digipalvelujen käyttöönoton aikataulu on määritelty tarkemmin Sopimuksen liitteessä 4 Digipalvelujen kuvaus sekä Sopimuksen liitteessä 9 Toimintasuunnitelma.

Mikäli Palveluntuottaja viivästyy edellä tarkoitetun aikataulun mukaisessa käyttöönotossa, Palveluntuottaja on velvollinen selvittämään viivästymisen syyt ja antamaan täsmällisen aikataulun käyttöönoton aikataulusta. Selvitys tulee antaa 14 vrk kuluessa siitä, kun Palveluntuottajan on havainnut viivästyvänsä velvoitteista.

Mikäli yksittäisen vaatimuksen käyttöönotto viivästyy edelleen annetusta uudesta aikataulusta ja Tilaajan määrittämästä kohtuullisesta lisäajasta huolimatta, Palveluntuottaja on velvollinen Tilaajan vaatimuksesta maksamaan viivästysmaksua 25 000 € per viivästynyt kvartaali. Viivästysmaksujen yhteissumma on kuitenkin enintään 500 000 € per kalenterivuosi.

Esimerkkilaskelma:

Kahden vaatimuksen valmistuminen on siirtynyt seuraavalle kvartaalille sekä yhden vaatimuksen valmistuminen on siirtynyt sitä seuraavalle kvartaalille (eli kahdella). Tällöin viivästysmaksu on (2 x 1 + 1 x 2) x 25 000 € = 100 000 €.

23. VIRANOMAISTEHTÄVÄT JA MÄÄRÄYSVALTA

Säädösten edellyttämistä viranomaistehtävistä vastaa Tilaajan johtajaylilääkäri, kansanterveystyöstä vastaava lääkäri tai muu Tilaajan määrittelemä virassa oleva lääkäri. Edellä mainituilla viranhaltijoilla on oikeus antaa Tilaajan järjestämisvastuulla olevan toiminnan osalta ohjeita ja määräyksiä sekä saada pyytämänsä selvitykset.

Mikäli Palveluntuottajan toiminta vaarantaa potilasturvallisuutta, on sopimuksen tai sääntelyn vastaista tai sisältää muita viranhaltijan toteamia epäkohtia, on Tilaajan viranhaltijalla oikeus määrätä Palveluntuottajaan kohdistuvia korjaavia tai rajoittavia toimenpiteitä.

Siltä osin kuin säädökset edellyttävät, päätökset tai toimenpiteet, jotka edellyttävät julkisen vallan käyttöä, tekee Tilaajan viranhaltija. Jos sopimuskauden aikana viranomaistehtäviä säätelevät lait tai niiden tulkinnat muuttuvat, neuvottelevat Tilaaja ja Palveluntuottaja tehtävien siirrosta.

24. ERIKOISSAIRAANHOITO JA PÄIVYSTYS

24.1. Erikoissairaanhoito

Tilaaja vastaa erikoissairaanhoidosta Päijät-Hämeen keskussairaalassa (PHKS).

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Tilaajan voimassa olevia toimintaohjeita ja linjauksia sekä erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon välistä työnjakoa. Tilaaja määrittelee erikoissairaanhoidon käytön tavoitteet, mittarit, eri diagnostisten ryhmien hoidon porrastuksen ja lähettämiskäytännöt. Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään toimintaa, hoitoketjuja ja työnjakoa erikoissairaanhoidon kanssa.

Erikoissairaanhoitoon liittyvistä yksityiskohdista määrätään tarkemmin Sopimuksen liitteellä 1 Hankinnan kuvaus.

24.2. Päivystys

Palveluntuottaja tuottaa sote-keskuksissa kiireelliset vastaanotot Sopimuksen liitteen 2 Palvelukuvaus sekä Sopimuksen liitteen 9 Toimintasuunnitelma mukaisesti.

Ympärivuorokautisesta päivystyksestä vastaa Tilaaja Päijät-Hämeen keskussairaalan yhteydessä Akuutti24:ssa. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan, että asiakkaita ei ohjaudu ympärivuorokautiseen päivystykseen, mikäli heidän hoitonsa on tarkoituksenmukaista antaa sote-keskuksessa hoidon porrastuksen mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa hammaslääkäripäivystyksestä 1.5.2021 lukien. Hammaslääkäripäivystys toimii Päijät-Hämeen keskussairaalan yhteydessä Akuutti24:ssa.

Päivystyspalveluihin liittyvistä yksityiskohdista määrätään tarkemmin Sopimuksen liitteellä 1 Hankinnan kuvaus.

25. YLIVOIMAINEN ESTE

Sovelletaan JYSE 2014 Palvelut kohdan 14 ”Ylivoimainen este” ehtoja. Sen lisäksi sovitaan seuraavaa:

Ylivoimaisen esteen ilmaantuessa ovat Sopijapuolet velvollisia tiedottamaan siitä toisilleen viipymättä, yksilöitävä ylivoimainen este ja selvitettävä sen vaikutus kyseisen Sopijapuolen velvoitteisiin. Sopijapuolen on pyrittävä minimoimaan kohtuullisin keinoin ja kustannuksin ylivoimaisen esteen vaikutukset Palveluun.

Palveluntuottaja on velvollinen varautumaan mahdollisiin henkilöstöään koskeviin työtaistelutoimenpiteisiin ja vastaa siitä, että mahdollisista työtaistelutoimenpiteistä huolimatta sellaiset Palveluun sisältyvät tehtävät, joiden tekemättä jättäminen voi johtaa hengen, terveyden, ympäristön tai yleisen turvallisuuden vaarantumiseen tulevat häiriöttömästi tehdyiksi. Palveluntuottajan tulee esittää työtaistelutoimenpiteitä koskevat varautumisjärjestelynsä osana valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmaansa.

26. YHTEISKUNTAVASTUU

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan yhteiskuntavastuullisuuden periaatteita kaikessa toiminnassaan. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Sopimuksen liitteenä 11 olevaa sitoumusta yritys-/yhteiskuntavastuullisuudesta, joka on ollut Palveluntuottajan emoyhtiön (ryhmittymän) tarjouksen liitteenä.

27. SOVELLETTAVAT LAIT

Tähän Sopimukseen sovelletaan kulloinkin voimassa olevaa Suomen lainsäädäntöä lukuun ottamatta sen lainvalintaa koskevia säännöksiä.

28. RIITAISUUKSIEN RATKAISEMINEN

Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti Sopijapuolten välisissä neuvotteluissa. Mikäli riita ei ratkea neuvotteluin, erimielisyydet ratkaisee Päijät-Hämeen käräjäoikeus.

29. SOPIMUSASIAKIRJAT

Tämä Sopimus koostuu tästä sopimusasiakirjasta ja sen erottamattomana osana olevista seuraavista liitteistä:

Liite 1. Hankinnan kuvaus
Liite 2. Palvelukuvaus
Liite 3. Vastuujakotaulukko
Liite 4. Digipalvelujen kuvaus liitteineen
Liite 5. Tiloja koskeva käyttöoikeussopimus liitteineen
Liite 6. Palvelutuotannon tietoturvallisuussitoumus ja henkilötietojen käsittelyä koskevat ehdot

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 1, palvelusopimusluonnos

Liite 7. Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE 2014 Palvelut – huhtikuu 2017 päivitysversio)
Liite 8. Kannustin- ja sanktiojärjestelmän kuvaus
Liite 9. X-ryhmittymän tarjous liitteineen sisältäen toimintasuunnitelmat
Liite 10. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma
Liite 11. X-ryhmittymän Yhteiskuntavastuuta koskeva sitoumus

Mikäli Sopimuksessa ja sen liitteenä olevissa asiakirjoissa ilmenee ristiriitoja, pätee Sopimus ennen liitteitä ja liitteet edellä olevassa järjestyksessä. Jos samassa asiakirjassa on ristiriitoja, ratkaisee Tilaaja Palveluntuottajaa kuultuaan, miten asiakirjaa on tulkittava.

Asiakirjat täydentävät toisiaan siten, että yhdessä asiakirjassa annettu määräys on velvoittava, vaikka se muista asiakirjoista puuttuisi.

Sopimukseen sovelletaan Julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja (JYSE 2014 Palvelut – päivitysversio 4/2017). Johtuen JYSE 2014 Palvelut -ehtojen yleisehtoluonteesta, Sopijapuolet toteavat, että JYSE 2014 Palvelut -ehdot täydentävät sopimustulkintaa siltä osin kuin jostakin asioista ei ole Sopimuksessa ja sen liitteissä erikseen sovittu.

30. SOPIMUSKAPPALEET JA ALLEKIRJOITUKSET

Tämä sopimus on laadittu kolmena (3) samansisältöisenä kappaleena, yksi kaikille osapuolille.

Lahdessa_____/_____2020

Tilaaja	[Perustettava yhtiö] Oy	X-ryhmittymä
Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä		
_____		_____
[Nimi]		[Nimi]
[Asema]		[Asema]

PÄIJÄT-HÄMEEN hyvinvointiyhtymä

Tietoturvapäällikkö

PHSOTEY versiot 1-3 (11.11.2013, 30.9.2014, 7.10.2015)
PHHYKY – 2. versio 10.4.2018 (1. versio 29.8.2017)
PHHYKY – 3. versio 24.6.2019
PHHYKY – 4. versio 1.10.2019

PALVELUTUOTANNON TIETOTURVALLISUUSSITOUMUS

Jos jokin alla mainittu kohta tai sen asiasisältö ei liity tarjottuun palveluun, kyseistä kohtaa ei tällöin sovelleta palvelutuotannon toteuttamisessa eikä siihen voida vedota mahdollisissa ristiriitatilanteissa.

1. Salassapito palvelutuotannossa digitaalisen turvallisuuden varmistamiseksi

- Salassapitovelvollisuudesta (**asiakirjasalaisuus** ja **vaitiolovelvollisuus**) säädetään yleislaeissa sekä sosiaali- ja terveyshuollon erityislaeissa. **Potilas- ja asiakastiedot ovat terveyden- ja sosiaalihuollon erityislainsäädännön mukaisesti salassa pidettäviä**. Tässä sitoumuksessa ei ole erikseen lueteltu kaikkia yleislakeja eikä sosiaali- ja terveydenhuollon erityislakeja. Keskeisiä henkilötietojen käsittelyyn liittyviä säädöksiä ovat 25.5.2018 voimaan astunut **EU:n yleinen tietosuoja-asetus** (GDPR) sekä kansallinen **tietosuojalaki** (1050/2018). Sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä on säädetty nk. toisiolaissa (552/2019). Toisiolain tavoitteena on mahdollistaa sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnassa sekä sosiaali- ja terveysalan ohjaus-, valvonta-, tutkimus- ja tilastotarkoituksessa tallennettujen henkilötietojen tehokas ja tietoturvallinen käsittely. Lisäksi toisiolain tavoitteena on turvata yksilön luottamuksensuoja sekä oikeudet ja vapaudet henkilötietoja käsiteltäessä.

- Palvelutuotannon aikana ja sen päätyttyä sivulliselle ei saa ilmaista palvelutuotannon vuoksi tietoon saatuja Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän tai sen potilaita ja asiakkaita, sopimuskumppaneita tai muita yhteistyötahoja koskevia salassa pidettäviä tietoja. Tällaisia ovat myös liike- ja ammattisalaisuudet sekä arkaluontoiset henkilötiedot, ellei julkisuuslainsäädännössä toisin määrätä. **Salassapito koskee myös harjoittelijoita tai muutoin henkilöitä, jotka toimivat terveyden- tai sosiaalihuollon järjestäjän tai tuottajan toimeksiannosta tai sen lukuun.**

- Palveluntuotannon osalta sovitaan aina kulloinkin kirjallisesti niistä tietojärjestelmistä, pilvipalveluista, tietoteknisistä tai tietotekniikkaa hyödyntävistä lääkintä- tai muista laitteista (kyberturvallisuus huomioon ottaminen), arkkitehtuuriratkaisuista, rekistereistä, käytännön tietoteknisistä toimintatavoista ja työrutiineista sekä tiedon (rekisterien) arkistointi-, luovuttamis- ja hävittämismenettelyistä, joita kyseiseen palvelutuotantoon kokonaisuudessaan liittyy. Tarkastelu tulee tehdä kaikkien kyseiseen palvelutuotantoon liittyvien mahdollisten alihankintatoimintojen osalta vähintään siltä osin kuin kyseessä on henkilötietojen tai muiden luottamuksellisten tietojen käsittely. Tarkastelu tulee tehdä ennen palvelutuotannon käynnistymistä. Toimittaja osallistuu Tilaajan pyynnöstä tietojärjestelmäselosteen laatimiseen.

2. Käyttäjätunnukset yhtymän tietoverkkoihin, tietojärjestelmiin, tietokantoihin ja muihin resursseihin

- Palveluntuottajan toiminnassaan tarvitsemat käyttäjätunnukset annetaan ja poistetaan aina kuntayhtymän tietohallinnon tai vastaavan toiminnallisen tahon tai sen valtuuttaman tahon tekemänä.

- Palveluntuottajan saamat käyttäjätunnukset ovat aina henkilökohtaisia. Mikäli palveluntuottaja tarvitsee tilapäisesti palvelun tuottamiseksi joitain sellaisia erillisiä tietotekniseen operointiin tai muuhun vastaavaan toimintaan liittyviä tunnuksia, jotka ovat ainoastaan tietohallinnon tai vastaavan toiminnallisen tahon tai sen valtuuttaman tahon joidenkin asiantuntijoiden tiedossa, tulee näissäkin tapauksissa palveluntuottajan edustajan näillä tunnuksilla tekemä käyttö olla jälkikäteen yksilöitävissä ja jäljitettävissä kyseiseen henkilöön. Tällainen toimintapa on ainoastaan tilapäisesti sallittua, kuntayhtymän tietohallinto tai vastaavan toiminnallisen tahon tai sen valtuuttama taho vastaa siitä, että tunnukset annetaan käyttöön ja poistetaan käytöstä asianmukaisesti.

- Kuntayhtymän tietoverkon ulkopuolisten etäyhteyksien osalta toimitaan kuntayhtymän tietohallinnon tai vastaavan toiminnallisen tahon määrittelemillä tietoturvallisilla toimintatavoilla niin, että tällaisia etäyhteyksiä käytetään pääasiassa ainoastaan rajatusti ja tilapäisesti jonkin asian välittömään hoitamiseen. Etäyhteydet on aina välittömästi purettava, kun edellä mainittua tilapäistä tarvetta ei enää ole.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 1.1, palvelutuotannon tietoturvallisuussitoumus, GDPR

3. Laitteiden ja ohjelmistojen asentaminen, käyttö ja kyberturvallisuus

- Yhtymän sisäisiin tietoverkkoihin ei lähtökohtaisesti saa liittää palveluntuottajan omia laitteita ja ohjelmistoja. Mikäli jonkin yhtymälle hankitun ohjelmiston, laitteen tai muun vastaavan asentamiseksi on aivan välttämätöntä käyttää toimittajan omia ratkaisuja ja työkaluja, tulee tämä tehdä kuntayhtymän tietohallinnon tai vastaavan toiminnallisen tahon tai sen valtuuttaman tahon välittömässä valvonnassa tietoturvallisuutta vaarantamatta. Tällöinkin tulee menetellä siten, että kaikki asentamisen kannalta tarpeeton otetaan pois käytöstä tai käyttö estetään. Asennuksien jälkeen on edelleen varmistettava tietoturvallisuuden vaarantamattomuudesta ennen asennettujen palveluiden ottamista käyttöön kuntayhtymän tietoteknisessä infrastruktuurissa.

- Tietojärjestelmiä, ohjelmistoja ja yhtymän tietoverkkoja tulee käyttää annettujen käyttö- sekä tietoturvallisuusohjeiden mukaisesti.

- Lääkintä- ja rakennusteknisten sekä muiden laitteiden kyberturvallisuuteen liittyvät määritykset, asennus- ja käyttöohjeet tulee varmistaa kuntayhtymän tietohallinnon tai vastaavan toiminnallisen tahon tai sen valtuuttaman tahon asiantuntijoiden kanssa.

4. Seuraamukset tietoturvallisuuden vaarantamisesta ja potilas- ja asiakastietojen väärinkäytöksistä

- Potilas- tai asiakastietojärjestelmien tietojen lainvastainen käsittely voi esimerkiksi täyttää jonkin seuraavan rikoksen tunnusmerkistön:
  - henkilörekisteririkos (RL 38:9 §)
  - henkilötietojen käsittelyn rikkomus tai laiminlyönti (tietosuojalaki luku 4)
  - salassapitovelvollisuuden rikkominen (RL 38:1 ja 2 §)
  - virkasalaisuuden rikkominen ja tuottamuksellinen virkasalaisuuden rikkominen (RL 40:5 §)
  - sähköisestä lääkemääräyksestä annetun lain rikkominen (26 §, tietomurto, RL 38:8 §)

- **Jos kyseessä on vakava lainvastaisuus, väärinkäytöksestä tehdään aina tutkintapyyntö poliisille**. Rikostutkinta on myös ainoa keino siinä tilanteessa, että väärinkäytöksestä epäiltyyn henkilöön ja hänen edustamaansa palveluntuottajaorganisaatioon ei ole voimassa olevaa sopimusta, jolloin ei voida enää käyttää sopimuksessa sovittuja seuraamuksia.

5. Sopimusrikkomukset ja vahingonkorvausvastuu

- Tietosuojaa koskevien säännösten rikkomisesta voi olla seurauksena myös vahingonkorvauslain mukainen vahingonkorvausvelvollisuus.
- Palveluntuottajaorganisaation mahdollisista vahingonkorvausvastuista tässä yhteydessä tarkastellaan palveluntuotannosta tehtyjen sopimusten puitteissa.
- Lisäksi EU:n tietosuoja-asetuksessa ja kansallisessa tietosuojalaissa säädetään mahdollisista oikeuksista korvaukseen ja sanktioista.

Olemme perehtyneet yllä oleviin palvelutuotantoon liittyviin kuntayhtymän tietoturva-, tietosuoja- ja kyberturvallisuusperiaatteisiin, ohjeisiin sekä käytänteisiin ja sitoudumme palveluntuottajaorganisaationa noudattamaan niitä. Palveluntuottajana vastaamme siitä, että työntekijämme toimivat tässä sitoumuksessa edellytetyllä tavalla. Lisäksi vastaamme ja huolehdimme siitä, että käyttämämme mahdolliset alihankkijat työntekijöineen noudattavat samoja tässä palvelutuotannon tietoturvallisuussitoumuksessa esitettyjä kuntayhtymän digitaaliseen turvallisuuteen liittyviä periaatteita ja sääntöjä. Palvelutuotannon tietoturvallisuussitoumus voidaan allekirjoittaa erikseen tälle sivulle tai todentaa allekirjoitukset sopimuksen ja sen liitteiden yhteydessä, jolloin erillisiä allekirjoituksia ei nimenomaisesti tarvita alla oleviin kohtiin. Mikäli palvelutuotantoon liittyy henkilötietojen käsittelyä, niin **tämän sitoumuksen allekirjoituksella sitoudutaan myös GDPR-liitteiden ehtoihin.**

Paikka ja päiväys _____

Palveluntuottajaorganisaation nimi ja Y-tunnus _____

_____

Yhteyshenkilön nimi, asema[1] tai ammattinimike _____

_____

Allekirjoitus sekä nimen **selvennys** _____

[1] Henkilö, jolla on kyseiseen palvelutuotantoon liittyvien sopimusten nimenkirjoitusoikeus.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 1.1, palvelutuotannon tietoturvallisuussitoumus, GDPR

Tietosuojavastaava, Hankintatoimisto 1.10.2019

Saate

SAATE – PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIKUNTAYHTYMÄN KÄYTTÄMÄ GDPR-LIITE SOPIMUKSIIN

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän (PHHYKY) sopimuksiin liitettävä **GDPR-liite täydentää** yhtymässä käytössä olevaa **palvelutuotannon tietoturvallisuussitoumusta** (4. versio 1.10.2019) 25.5.2018 voimaan astuneen EU:n tietosuoja-asetuksen (GDPR) osalta.

GDPR-liitettä **käytetään palvelutuotannon tietoturvallisuussitoumuksen lisäksi siinä tapauksessa**, että **palvelutuotantoon liittyy henkilötietojen käsittelyä**. Palvelutuotannon tietoturvallisuussitoumus pätee sellaisenaan sopimuksen liitteenä.

Hyvinvointiyhtymän käyttämä GDPR-liite on pienin muutoksin käyttöön otettu Kuntaliiton julkaisu Henkilötietojen käsittelyn ehdot (versio 4.0 maaliskuu 2018)[1].

Kuntaliiton GDPR-liitteeseen kuuluu myös **henkilötietojen käsittelyä koskeva tarkempi lisäliite, Käsittelytoimien kuvaus** (Liite 1 Henkilötietojen käsittelyn ehtoihin).

Rekisterinpitäjän tulee aina kulloinkin olla tietoinen palvelutuotantoon kuuluvaan toimintaan liittyvästä **henkilötietojen käsittelystä**[2]. Palveluntuottajan edellytetään täyttävän henkilötietojen käsittelyä koskevan lisäliitteen yhteistyössä tilaajan (rekisterinpitäjän) kanssa ilman erillistä korvausta siten, että tilaaja hyväksyy sen sisällön laadultaan ja tarkkuudeltaan riittäväksi. Rekisterinpitäjä vastaa tarvittavan selosteen henkilötietojen käyttämisestä laatimisesta sekä korkean riskin tapauksissa myös vaikutusten arvioinnin laatimisesta. Toimittaja antaa rekisterinpitäjälle niiden laatimisessa ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot ja avun ilman erillistä korvausta.

Henkilötietoja ei saa siirtää eikä tallentaa ETA-alueen ulkopuolelle (Vrt. Kuntaliiton julkaisu, kohta 7, Palvelun paikka). Tämä koskee myös etäyhteydessä tapahtuvaa tietojenkäsittelyä ETA-alueen ulkopuolelta huolimatta siitä, että henkilötiedot ovat tallennettuina ETA-alueen sisällä ja huolimatta siitä, että henkilötietoja siirretään salattuina. Palveluntuottajan tietojenkäsittelyn ja siihen liittyvien tukitoimintojen (esimerkiksi help desk -toimintojen) on tapahduttava kokonaisuudessaan ETA-alueen sisällä. Poikkeuksen tähän muodostaa kohdan 7.2 ehdot sekä EU:n ja USA:n välinen nk. Privacy Shield -tietosuojajärjestely niiltä osin, mitä siinä on yksityiskohtaisesti sovittu.

[1] https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/henkilotietojen-kasittelyn-ehdot-v4-liite-ohjeeseen-tietosuoja-asetuksen-huomioiminen-kilpailutettaessa-julkisia-hankintoja.docx

[2] Vrt. Palvelutuotannon tietoturvallisuussitoumus, Kohta 1 (Salassapito), kolmas kappale.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 1.1, palvelutuotannon tietoturvallisuussitoumus, GDPR

HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN EHDOT

1. Yleistä

1.1. Tämä sopimusliite ”Henkilötietojen käsittelyn ehdot” on osa Sopimusta, jonka Tilaaja on tehnyt Palveluntuottajan kanssa.

1.2. Tässä sopimusliitteessä määritellään Tilaajaa ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja Tilaajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilaajan puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista Palveluntuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole näissä ehdoissa sovittu.

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

2.1. Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaja on rekisterinpitäjä ja Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös ”käsittelijä”), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. ”Tilaajan henkilötiedoilla” tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista Tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä.

2.2. Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näiden ehtojen liitteessä 1 olevassa Käsittelytoimien kuvauksessa tai muussa Tilaajan ohjeistuksessa. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Sopimuksessa, käsittelytoimien kuvauksessa ja ohjeistuksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Tilaaja vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.

2.3. Jos kohdan 2.2 mukaista käsittelytoimien kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Tilaaja laatii tai täydentää käsittelytoimien kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa.

3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

3.1. Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Sopimuksen ja Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa Käsittelijänä tämän sopimusliitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.

3.2. Palveluntuottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu sopimuksen vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lain-mukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.

3.3. Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin sopimuksen täyttämisen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

3.4. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön yhteystiedot Tilaajalle. Myös mahdolliset muutokset on ilmoitettava kirjallisesti Tilaajalle.

3.5. Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettäessä sovitulla tavalla Tilaajan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakkokuulemisen suorittamiseen. Palveluntuottaja tekee nämä tehtävät sopimuksen mukaisella palvelulle määritellyllä hinnalla.

3.6. Tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä kaikkiin niihin rekisteröityjen pyyntöihin, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin, vaan ohjaa rekisteröityä oikeuksiensa käyttämisessä. (Kts. https://www.phhyky.fi/fi/asiakkaalle/tietosuoja/) Palveluntuottaja avustaa myös Tilaajaa, jotta Tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyynnöt voivat edellyttää Palveluntuottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen.
Palveluntuottaja tekee nämä tehtävät sopimuksen mukaiselle palvelulle määritellyllä hinnalla, ellei toisin sovita.

3.7. Palveluntuottaja sallii Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin. Tarkastusmenettelyä koskevat tarkemmat ehdot ovat sopimuksessa.

4. Tilaajan ohjeet

4.1. Palveluntuottaja noudattaa Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä Tilaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä Tilaajalle, jos Tilaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.

4.2. Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu sopimuksen mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan erikseen.

5. Palveluhenkilöstö

5.1. Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan sopimuksessa sovittuja salassapitoehtoja tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

5.2. Palveluntuottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan sopimuksen, näiden erityisehtojen ja Tilaajan ohjeiden mukaisesti.

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

6.1. Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sopimuksen lisäksi tässä sopimusliitteessä kuvattuja ehto-ja.

6.2. Jos Palveluntuottajan alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää Tilaajan ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.

6.3. Palveluntuottaja tekee alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan sopimuksessa Palveluntuottajalle asetettu ja velvoitteita sekä Tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja varmistaa, että sopimuksen mukainen Tilaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.

6.4. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Tilaaja perustellusti katsoo, että Palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Tilaajalla on oikeus vaatia Palveluntuottajaa vaihtamaan alihankkijaa.

6.5. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtamisesta on ilmoitettava Tilaajalle etukäteen. Ilmoituksessa tulee kuvata, miten alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Tilaajalla on oikeus perustellusta syystä vastustaa ehdotettua alihankkijaa.

7. Palvelun paikka

7.1. Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, Palveluntuottajalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Mitä sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista Tilaajan henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.

7.2. Jos sopijapuolet sopivat, että Palveluntuottaja saa siirtää Tilaajan henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, sopijapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti.

8. Tietoturvaloukkaukset

8.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Ilmoitus tehdään sopimuksessa määritellylle sopimusyhteyshenkilölle sekä tietosuojavastaavalle (yhteystiedot löytyvät https://www.phhyky.fi/fi/asiakkaalle/tietosuoja/).

8.2. Palveluntuottajan on annettava Tilaajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

i. tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;
ii. tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
iii. kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja
iv. kuvaus toimenpiteistä, joita Palveluntuottaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

8.3. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palveluntuottaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

9. Henkilötietojen käsittelyn päättyminen

9.1. Sopimuksen voimassaoloaikana Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä.

9.2. Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja palauttaa Tilaajalle kaikki Tilaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilö-tiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

KÄSITTELYTOIMIEN KUVAUS

1. Sopimusosapuolet

Sopimus:	Sopimuksen nimi ja diaarinumero
Tilaaja (rekisterinpitäjä):	Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä /
Palveluntuottaja (henkilötietojen käsittelijä):	Yrityksen nimi ja y-tunnus
Palveluntuottajan tietosuojavastaava:	Tietosuojavastaava

2. Dokumentin tarkoitus

Tilaaja on tehnyt Palveluntuottajan kanssa yllä mainitun Sopimuksen, joka koskee sellaista palvelua, jossa Palveluntuottaja toimii Tilaajan ylläpitämään henkilörekisteriin kuuluvien henkilötietojen käsittelijänä. Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Tilaajan puolesta, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot. Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava Palveluntuottajan ja Tilaajan välistä Sopimusta sekä Tilaajan ohjeita.

3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Osapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottaja käsittelee Tilaajan puolesta Sopimuksessa sovitun palvelun tuottamiseksi seuraavia Asiakkaan henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja:

Ohje: Kirjataan mitä rekisteröityjen ryhmiä Palveluntuottaja käsittelee, esim. Tilaajan työntekijät
Ohje: Täydennetään mitä henkilötietoja Palveluntuottaja käsittelee, esim. Tilaajan työntekijän nimi ja käyttäjätunnus jne.

4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

Osapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottaja

Ohje: Kirjataan miksi ja miten Palveluntuottaja käsittelee kyseisiä henkilötietoja.

5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palveluntuottaja käsittelee tässä liitteessä yksilöityjä henkilötietoja seuraavan ajan:

Ohje: Kuvataan henkilötietojen käsittelyn kesto Palveluntuottajalla.
HUOM. Palveluntuottaja sopii yhdessä rekisterinpitäjän kanssa henkilötietojen toimittamisesta rekisterinpitäjälle tietoturvallisella tavalla.

PÄIJÄT-HÄMEEN hyvinvointiyhtymä

SOTE-KESKUSHANKINTA: LOPULLINEN TARJOUSPYYNTÖ

LIITE 2, HANKINNAN KUVAUS

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI

Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

Sisällysluettelo

1. SOTE-KESKUSHANKINTA 2020 ... 3

1.1. Johdanto ... 3

1.2. Tilaaja ja toimintaympäristön lähtökohdat ... 3

1.3. Hankinnan kohde ... 4

1.4. Sote-keskus ja hankintaan sisältyvät palvelut ... 4

1.5. Hankinnan tavoitteet ... 5

1.6. Sote-keskusten toiminnan järjestämistä ohjaava keskeinen lainsäädäntö ... 6

1.6.1. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ... 6

1.6.2. Laki kuntien ja kuntayhtymien eräiden oikeustoimien väliaikaisesta rajoittamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa ... 7

1.7. Moniammatillinen toimintamalli ... 7

2. PALVELUVERKKO JA TOIMITILAT SEKÄ PALVELURAKENNE ... 9

2.1. Palveluverkko ... 9

2.1.1. Palvelutasot ... 11

2.2. Palvelutuotannon tilat ... 12

2.3. Palvelurakenne ... 12

2.3.1. Asiakkaan mahdollisuus asioida maakunnan sosiaali- ja terveyskeskusten välillä ... 13

3. YHTEISTYÖ TILAAJAN KANSSA, PALVELUN VALVONTA, KEHITTÄMISTYÖ JA SEURANTA ... 14

3.1. Palveluiden järjestäminen ja tuottaminen ... 14

3.2. Palvelun seuranta ja laadunhallinta ... 15

3.3. Palvelun valvonta ... 16

3.4. Omavalvonta ... 16

3.5. Palvelun kehittäminen ... 17

4. YHTYMÄN YLEISET OHJEISTUKSET JA LINJAUKSET ... 18

5. ERIKOISSAIRAANHOITO JA PÄIVYSTYS ... 19

5.1. Erikoissairaanhoito ... 19

5.2. Päivystys ja 116 117 neuvontapalvelu ... 19

6. KLIINISET TUKIPALVELUT ... 21

6.1. Kuvantaminen ... 21

6.2. Laboratoriopalvelut ... 22

6.3. Lääkehuolto ... 23

7. DIGIPALVELUT ... 24

7.1. Digipalveluiden tausta ... 24

7.2. Digipalveluiden tuottaminen ... 24

7.3. Digipalveluiden kehittäminen ... 24

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI

Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

8. ASIAKASLASKUTUS, KUNTALASKUTUS, SUORITEKIRJAUKSET JA MUU LASKUTUS 25
8.1. Asiakaslaskutus 25
8.2. Kuntalaskutus 25
8.3. Suoritekirjaukset 26
8.4. Muu laskutus 26
9. HENKILÖSTÖN SIIRTYMINEN 27
9.1. Henkilöstön siirto 27
9.2. Palvelusuhteen ehdot ja henkilöstöedut 27
9.3. Vastuu työntekijäkustannuksista 27
9.4. Lisäeläkkeeseen oikeutettu henkilöstö 28
9.5. Työterveyspalvelut 28
9.6. Yhteistoiminta- ja työsuojeluorganisaatio 28
9.7. Yhteistoimintamenettely 28
10. HENKILÖSTÖN PÄTEVYYS, AMMATTITAITO JA RESURSSIT 29
11. HENKILÖSTÖN KOULUTUKSET 32
11.1. Tilaajan järjestämät koulutukset 32
11.2. Lääkäreiden ja hammaslääkäreiden koulutuksen järjestäminen yleiset vaatimukset 32
11.3. Lääkärikoulutus 32
11.3.1. Lääketieteen opiskelijat 33
11.3.2. Yleislääketieteen erityiskoulutusta (YEK) tai 9 kk terveyskeskusjaksoa suorittavat 33
11.3.3. Yleislääketieteen erikoislääkärikoulutus 33
11.4. Hammaslääkärikoulutus 34
11.4.1. Hammaslääketieteen opiskelijat 34
11.4.2. Käytännön palvelua suorittavat hammaslääkärit 34
11.4.3. Erikoistuvat hammaslääkärit 35
11.5. Lääkäreiden ja hammaslääkäreiden täydennys- ja jatkokoulutus 35

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, hankinnan kuvaus

1. SOTE-KESKUSHANKINTA 2020

1.1. Johdanto

Tämä asiakirja on hankinnan yleiskuvaus, jossa tarkennetaan hankinnan yksityiskohtia sekä hankinnalle asetettuja vaatimuksia. Asiakirjassa on kuvattu hankinnan kohde, toimintaympäristö sekä reunaehdot.

Tämä asiakirja on hankinnan yleiskuvaus, jossa tarkennetaan hankinnan yksityiskohtia sekä hankinnalle asetettuja vaatimuksia. Asiakirjassa on kuvattu hankinnan kohde, toimintaympäristö sekä reunaehdot. Hankinnan kuvauksen ensimmäisessä luvussa on kuvattu hankintakokonaisuus, Hankinnan keskeiset tavoitteet sekä hankintaa ohjaava tämänhetkinen lainsäädäntö. Luvussa kaksi on kuvattu palveluverkon ja palvelurakenteen keskeiset linjaukset. Luvussa kolme kuvataan palvelujen järjestämisvastuu, tilaajan ja tuottajan roolit sekä yhteistyö. Osassa neljä määritellään Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän ohjeet ja linjaukset. Luvussa viisi on kuvattu erikoissairaanhoito ja päivystys ja luvussa kuusi kliiniset tukipalvelut. Hankintaan kytkeytyvät Digipalvelut on kuvattu luvussa seitsemän. Laskutukseen liittyvät asiat on kuvattu luvussa kahdeksan. Viimeisessä luvussa on kuvattu henkilöstöön, henkilöstön siirtoon ja osaamisenkehittämiseen liittyvät asiat.

1.2. Tilaaja ja toimintaympäristön lähtökohdat

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä (PHHYKY, tilaaja) vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämisestä 12 kunnalle, joita ovat Asikkala, Hartola, Heinola Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki ja Pukkila ja Sysmä.

PHHYKY järjestää erikoissairaanhoidon palvelut kaikille 12 edellä mainitulle jäsenkunnalleen. Sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalvelujen osalta jäsenkunnat (pois lukien Heinola ja Sysmä) ovat luovuttaneet järjestämisvastuun kuntayhtymälle. Tilaajan (PHHYKY) järjestämisvastuulla ovat siis sosiaali- ja terveydenhuollon perustason palvelut kymmenessä (10) kunnassa (Asikkala, Hartola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki ja Pukkila), joiden väestön määrä on 188 573 (31.12.2018). Sosiaali- ja terveyskeskukset (sote-keskus) ovat merkittävä ja kriittinen osa tätä kokonaisuutta.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä toimii palvelujen järjestäjänä. Kunnat ovat siirtäneet järjestämisvastuun kuntayhtymälle. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä on vuoden 2019 joulukuussa laadittu muutosohjelma. Viisivuotinen muutosohjelma on tavoitteellinen kehitysohjelma, jonka tavoitteena on luoda päijäthämäläisten palvelutarvetta vastaava, kustannus-tehokas ja vaikuttava sekä alueen kuntien maksukyvyn mukainen sote-palvelutuotanto. Muutosohjelma jakautuu neljään toimenpideohjelmaan, joissa kehitetään johtamista, yhtymän kuntayhteistyötä, palvelujen rakennetta ja toimintamalleja sekä palvelutuotannon ja hankinnan tehokkuutta. Sote-keskusten toimintaa kehitetään muutosohjelman kolmannen (3) kehittämiskärjen tulostavoitteessa 3.4. seuraavanlaisesti:

”Tavoitteena on kehittää laaja-alainen vahvasti digitaalisia kanavia hyödyntävä sote-keskusmalli. Kuntayhtymän tavoitteena on myös vahvistaa järjestäjän roolia sekä strategisesti merkittävien hankintojen toteuttamista, sopimusohjausta, valvontaa ja palvelujen yhteiskehittämistä.”

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, hankinnan kuvaus

PHHYKY on valmistellut Päijät-Hämeen maakunnan valtionavustushakemukset Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman ja sote-rakenneuudistusta tukevan alueellisen valmistelun avustushakuihin. Yhtymä toimii molempien valtionavustusten hakijana ja valtionavustuksella toteutettavien hankkeiden hallinnoijana. Päijät-Hämeen näkökulmasta molempiin valtionavustushakemuksiin kuvattavien hankkeiden sisällöt johdetaan suoraan PHHYKY:ssä käynnissä olevasta muutosohjelmasta Valtionavustusta haetaan muutosohjelmassa jo määritettyjen toimenpiteiden toteutuksen vauhdittamiseen ja vaikutusten tukemiseen. Palveluntuottajalta edellytetään sitoutumista näiden ja vastaavien kehittämishankkeiden toteuttamiseen yhteistyössä tilaajan kanssa.

1.3. Hankinnan kohde

Hankinnan kohteena ovat PHHYKY:n alueen erikseen määriteltävät sote-keskuspalvelut. Hankintamenettelyn tavoitteena on valita sopimuskumppani, jonka kanssa PHHYKY järjestää palvelut siten, että ne tuottaa yhteisyritys, jonka omistajina toimivat PHHYKY ja kilpailutuksen voittanut tarjoaja. Yhteisyrityksen tuotantovastuulle palvelut siirtyvät asteittain. Hankinnan ensimmäinen (1) vaihe koskee Lahden (mukaan lukien Nastolan sote-keskus), Kärkölän ja Iitin sote-keskusten palveluita.

Sote-keskuksien osuus kuntayhtymän bruttokustannuksista (avosairaanhoito, suun terveydenhuolto, mielenterveys- ja päihdeavopalvelut, fysioterapeuttien suoravastaanotto) on noin 9 prosenttia (noin 65 miljoonaa euroa/TPE2019).

Sote-keskuksien henkilötyöpanos koko hankintakokonaisuuden osalta on noin 673 henkilötyövuotta (noin 8 prosenttia PHHYKY:n henkilötyövuosista). Hankinnan ensimmäisessä vaiheessa Lahdessa, Iitissä ja Kärkölässä työpanos on yhteensä noin 425 henkilötyövuotta. Luvut sisältä myös tällä hetkellä ulkoistettujen sote-keskusten henkilövuodet.

1.4. Sote-keskus ja hankintaan sisältyvät palvelut

Kuntayhtymän hallitus on 25.3.2019 päättänyt, että hyvinvointiasemista käytetään jatkossa nimeä sosiaali- ja terveyskeskus (sote-keskus). Edelleen hallitus on 30.9.2019 päättänyt, että avosairaanhoitoa kehitetään maakunnallisena kokonaisuutena, ja kuntayhtymään muodostuu yksi maakunnallinen sote-keskuskokonaisuus.

Sote-keskusten palveluihin sisältyvät alla luetellut palvelut sekä tietyt muut tässä asiakirjassa esitetyt palvelut. Ilman erillistä erittelyä sote-keskuspalveluilla tarkoitetaan kaikkia hankintakokonaisuutteen sisältyviä palveluita.

Sote-keskuspalveluita ovat:

- Sosiaali- ja terveydenhuollon neuvonta ja ohjaus
- Avosairaanhoito, sisältäen myös fysioterapeutin suoravastaanoton, ehkäisyneuvolan ja erityisryhmien terveystarkastukset, kuten työttömien terveystarkastukset
- Perustason mielenterveys ja päihdepalvelut
- Suun terveydenhuolto
- Neuvoloiden ja koulu- ja opiskelijaterveydenhuollon lääkäripalvelut
- Terveyssosiaalityö

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, hankinnan kuvaus

Hankintaan sisältyviin palvelut tulee tuottaa niin, että niissä tuotannossa korostuu vahvasti hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tulokulma. Kaikkia hankintaan sisältyviä palveluita tuotetaan sotekeskuksissa alueen väestölle tarpeen mukaan noudattaen voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia. Hankinnassa tulee huomioida perusterveydenhuollon laajan ja moniulotteisen toimikentän sekä sääntelyn dynaaminen luonne. Hankintakokonaisuuteen vaikuttavat PHHYKY:ssä laaditut ohjeet, linjaukset ja toimintaohjelmat, joihin Palveluntuottaja sitoutuu edellytetyllä tavalla. Lisäksi hankintakokonaisuuteen sisältyviin toimintoihin tulee tapahtumaan sopimuskauden aikana muutoksia, joihin tulee reagoida yhteistyössä PHHYKY:n kanssa.

1.5. Hankinnan tavoitteet

Hankinnan ensisijaisena tavoitteena on järjestää perusterveydenhuolto ja sosiaalipalvelut niin, että ne ovat jokaisen saavutettavissa oikea-aikaisesti ja laadukkaasti. Toimintojen suunnittelussa otetaan huomioon yhtymän järjestämien sote-palvelujen Palveluntuottajakentän monipuolisuus ja lähipalveluiden saavutettavuus. Kehittämällä moniammatillisia sosiaali- ja terveyskeskuksia, joissa hyödynnetään digitalisointia sekä tuodaan vastaanottotoimintaan uudenlaisella työnjaolla eri ammattilaisten työpanosta ja erityistason konsultaatioita, voidaan tavoite nopeammasta hoitoon pääsystä saavuttaa. Myös sosiaalihuollon palveluita tuodaan vahvemmin osaksi sote-keskusta.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä tavoittelee yhteisyrityksen perustamisessa kumppanuutta. Hankinnan onnistuminen edellyttää tilaajan ja tuottajan yhteistä tahtoa luoda julkisen ja yksityisen toimijan yhteistyönä kansallisesti innovatiivinen, asiakaslähtöinen ja uuteen toimintamalliin perustuva digitalisaatioita hyödyntävä ja vaikuttava sote-keskuspalvelukokonaisuus.

Palveluille asetetaan seuraavat tavoitteet:

1. Lakisääteiset peruspalvelut tuotetaan toimintavarmasti voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.
2. Avosairaanhoidon kiireettömän vastaanoton toimintaa kehitetään ennakoivasti 7 vuorokauden hoitotakuuseen. Suun terveydenhuollon osalta tavoite on 14 vuorokautta.
3. Toimintamalleja kehitetään siten, että väestön palvelutarpeen kannalta tarkoituksenmukaiseen, moniammatilliseen lääkärijohtoiseen tiimityöhön on siirrytty kuntayhtymätasoisesti vuoden 2022 loppuun mennessä.
4. Asiakkaan hoidon ja palvelun kannalta tarkoituksenmukaiset ja toimintavarmat digipalvelut ovat käytössä vaiheistetusti vuoden 2022 loppuun mennessä, minkä jälkeen digipalveluja edelleen kehitetään asiakastarpeisiin perustuen siten, että käytössä ovat ajantasaiset toiminnot.
5. Erinomainen asiakaskokemus
6. Yhdenvertaiset sote-keskuspalvelut toimivat maakunnallisena kokonaisuutena.
7. Sote-keskuspalvelut integroidaan kuntayhtymän muihin palveluihin niin, että kokonaisuudesta muodostuu asiakkaan kannalta toimiva ja sujuva kokonaisuus. Yhtymän palvelurakenteen painopiste on peruspalveluissa, erikoissairaanhoidon hoitojaksot ja käynnit sekä päivystyksen käynnit eivät lisäänny.
8. Palvelujen laatu ja jatkuvuus turvataan työhönsä sitoutuneella ja pitkäaikaisella henkilöstöllä.

Yhteisyrityksen halutaan profiloituvan luotettavana maakunnallisena sote-keskuspalvelujen tuottajana. Yhteisyritys profiloituu vahvasti maakunnan asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen sekä kiinteäksi osaksi Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän järjestämisvastuulla olevaan sote-palvelukokonaisuutta. Yhteisyrityksen brändi tukee tätä tavoitetta.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, hankinnan kuvaus

1.6. Sote-keskusten toiminnan järjestämistä ohjaava keskeinen lainsäädäntö

Perustuslain 124 §:n mukaan julkinen hallintotehtävä voidaan antaa muulle kuin viranomaiselle vain lailla tai lain nojalla ja sillä edellytyksellä, että se on tarpeen tehtävän tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi. Lisäksi edellytetään, että tehtävän siirto ei vaaranna perusoikeuksia, oikeusturvaa tai muita hyvän hallinnon vaatimuksia. Merkittävää julkisen vallan käyttöä sisältäviä tehtäviä voidaan kuitenkin antaa vain viranomaiselle.

Sekä suomen- että ruotsinkielisiä kuntia käsittävän kuntayhtymän on järjestettävä terveydenhuollon palvelunsa suomen ja ruotsin kielellä siten, että asiakas ja potilas saa palvelut valitsemallaan kielellä.

1.6.1. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut

Lakisääteiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ovat perustuslain 124 §:n tarkoittamia julkisia hallintotehtäviä. Kunnan järjestämisvastuulla olevien sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottaminen on lainsäädäntöön perustuvaa toimintaa, jossa olennaisilta osin on kyse perustuslain 19 §:ään (oikeus sosiaaliturvaan) liittyvien lakien toimeenpanosta. Jos julkinen sektori vastaa palvelujen ohjauksesta ja rahoittamisesta, kyse on perustuslain 124 §:n mukaisesta palvelutehtävästä.

Terveydenhuoltolaissa on todettu ne terveydenhuollon palvelut, joista kunnat ja sairaanhoitopiirit ovat järjestämisvastuussa. Sosiaalihuollon osalta tehtävät on todettu sosiaalihuoltolaissa ja muussa sosiaalihuollon substanssilainsäädännössä.

Terveydenhuoltolain 57 § 3 momentin mukaan kunnassa ja kuntayhtymässä on oltava tarpeen mukainen henkilöstö terveydenhuollon toimintayksiköille kuuluvia julkista valtaa sisältäviä tehtäviä varten. Vastaavasti sosiaalihuoltolain 40 b §:n mukaan jokaisen kunnan käytettävissä tulee olla asiakastyöhön osallistuvaan virkasuhteisen sosiaalityöntekijän palveluja.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kunnan järjestämisvastuulle kuuluvat tehtävät ovat julkisia hallintotehtäviä, joten niiden siirtäminen muulle kuin viranomaiselle voi tapahtua vain perustuslain 124 §:ssä mainituin edellytyksin. Sosiaali- ja terveydenhuollon lakisääteisten tehtävien organisoimisessa erotetaan palvelujen järjestäminen ja tuottaminen.

Palvelujen tuottamisesta säädetään kuntalain 9 §:ssä. Kunta tai kuntayhtymä voi tuottaa järjestämisvastuulleen kuuluvat palvelut itse tai hankkia ne sopimukseen perustuen muulta palvelujen tuottajalta. Säännöksen 2 momentissa todetaan perustuslain 124 §:n mukaisesti, että julkisen hallintotehtävän kunta voi kuitenkin antaa muulle kuin viranomaiselle vain, jos siitä erikseen lailla säädetään. Yksityiseltä palveluntuottajalta voidaan hankkia vain sellaisia palveluja, joissa ei ole kytkentää julkisen vallan käyttöön tai julkisen hallintotehtävän hoitamiseen ja jotka eivät siten ole kunnan viranomaistehtäviä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annetun lain 4 §:n mukaan kunta tai kuntayhtymä voi järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät, paitsi hoitamalla toiminnan itse tai yhteistyössä muiden kuntien kanssa, myös hankkimalla palveluja julkisilta tai yksityisiltä palvelujen tuottajilta. Sosiaalihuollon osalta on esitetty, että suoran valinnan palvelua on sosiaalihuoltolain 6 §:ssä tarkoitettu laillistetun sosiaalihuollon ammattihenkilön antama sosiaalihuollon neuvonta ja ohjaus.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, hankinnan kuvaus

1.6.2. Laki kuntien ja kuntayhtymien eräiden oikeustoimien väliaikaisesta rajoittamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa

Sote-investointeja ja ulkoistuksia koskevan ns. rajoituslain voimassaoloa on jatkettu 1.1.2020 voimaan tulleella lailla vuoden 2025 loppuun asti (1299/2019).

Ulkoistusten osalta rajoituslaki edellyttää, että kuntien ja kuntayhtymien sote-palvelujen ulkoistussopimuksissa tulee olla irtisanomisehto, jos sopimus on voimassa vuoden 2023 jälkeen. Irtisanomisehto on kirjattava, jos sopimuksen ennakoitu vuotuinen arvo ylittää 15 prosenttia kunnan tai kuntayhtymän järjestämisvastuulla olevan sosiaali- ja terveydenhuollon osalta viimeisimmän tilinpäätöksen mukaisista vuosittaisista käyttötalousmenoista. Jos saman yksityisen palveluntuottajan kanssa tehdään useampi sopimus siten, että sopimusten yhteenlaskettu arvo ylittää 15 prosentin rajan, irtisanomisehto on sisällytettävä kaikkiin näihin sopimuksiin. Jos sopimuksia tehdään useiden eri tuottajien kanssa, on irtisanomisehto sisällytettävä sopimukseen, jonka perusteella 15 prosentin raja ylittyy ja kaikkiin sen jälkeen tehtäviin sopimuksiin.

1.7. Moniammatillinen toimintamalli

Valtakunnallisen sote-uudistuksen yleisenä tavoitteena on ollut muodostaa sosiaali- ja terveyskeskuksen palveluista toiminnallinen kokonaisuus, jonka avulla asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluista voidaan huolehtia tarkoituksenmukaisella tavalla siten, että asiakas saa tutkimuksen ja hoidon lisäksi ennaltaehkäiseviä palveluja sekä ohjausta ja neuvontaa.

Palveluntuottajan toiminta kytketään kuntayhtymän muihin palveluihin kuten perhekeskustoiminnan ja työllisyydenhoidon kaltaisiin yhdyspintatyötä edellyttäviin kokonaisuuksiin ja erikoissairaanhoidon ja päivystyspalvelujen kokonaisuuksiin siten, että sote-keskukset ja kuntayhtymän muut palvelut sekä niiden yhdyspinnoilla tehtävä työ muodostavat alueellisesti ja sisällöllisesti toimivan ja sujuvan kokonaisuuden. Yhteistyöverkostoihin kuuluvat myös kolmannen sektorin toimijat.

Erikoislääkäreiden ja -hoitajien osaamista tulee hyödyntää potilaan hoidossa. Kuntayhtymän sosiaalihuollon toimijoiden kanssa tehdään monitoimijaista yhteistyötä ja varmistetaan, että asiakkaat saavat tarpeita vastaavat sosiaalihuollon palvelut. Sosiaalihuollossa asiakaskohtainen koordinaatiovastuu on omatyöntekijällä.

Avosairaanhoidon vastaanottotoiminnan perustana ovat lääkärijohtoiset moniammatilliset tiimit. Sote-keskuksissa kehitetään moniammatillista työnjakoa ja sote-keskusmallia. Moniammatilliseen ydintiimiin kuuluvat lääkäreiden ja hoitajien lisäksi myös terveyssosiaalityön, päihde- ja mielenterveystyön ja fysioterapian asiantuntijat. Vastaanottotoiminnan kehittämisessä kannustetaan innovatiivisuuteen ja palvelujen monikanavaisuuteen sekä asiakaslähtöisyyteen, niin että palvelut ovat helposti saatavissa ja saavutettavissa sekä fyysisestä että digitaalisesti. Fyysisten ja digitaalisten palvelukanavien tulee muodostaa asiakkaan palvelutarpeiden näkökulmasta toimiva ja tasapainoinen kokonaisuus.

Palvelujen koordinoinnin merkitys korostuu erityisesti huono-osaisilla ja paljon eri palveluja käyttävillä asiakas- ja potilasryhmillä. Myös sote-keskuksissa monipalveluasiakkaille nimetään omatyöntekijä. Omatyöntekijällä tarkoitetaan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaista, joka vastaa asiakkaan palvelukokonaisuuden koordinoinnista. Omatyöntekijä tukee monipalveluasiakkaiden hoidon

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, hankinnan kuvaus

kokonaisuuden ja jatkuvuuden onnistumista. Sote-keskuksessa potilas saa tarvitsemansa avun tai oikea-aikaisen hoidon aloituksen ensikontaktin perusteella.

Palveluntuottajan tulee noudattaa käypähoito-suosituksia, kiireettömän hoidon perusteita (lähetekriteerit) ja PHHYKY:n hoitoketjuja ja –prosesseja sekä osallistua niiden kehittämiseen. Sote-keskuksissa toimii moniammatillinen asiantuntijatiimi, jonka kokonaisvastuu on nimetyllä vastuulääkärillä. Tiimi toimii lääkärijohtoisella työnjakomallilla.

Sote-keskuksissa toimii lääkkeenmääräämiskoulutuksen suorittaneita sairaanhoitajia, jotka voivat kirjoittaa asetuksen mukaisia lääkkeenmääräyksiä. Heidän asiantuntijuuttaan hyödynnetään sairaanhoitajan itsenäisen vastaanoton yhteydessä. Heidän tuekseen tulee nimetä vastuulääkäri sekä toimintaa tukeva konsultoiva lääkäri.

2. PALVELUVERKKO JA TOIMITILAT SEKÄ PALVELURAKENNE

2.1. Palveluverkko

Päijät-Hämeessä on laadittu kattava selvitys maakunnan avopalveluiden palveluverkosta. Nykyinen palveluverkko pohjautuu vielä vahvasti hyvinvointiyhtymää edeltäneeseen hajanaiseen rakenteeseen, eikä vastaa alueen nykyisiä tarpeita. Tulevaisuuden palveluverkon tulee olla nykyistä kustannustehokkaampi, saavutettavuudeltaan riittävän hyvä, tehokas satunnaiskävijöille ja kiireellistä hoitoa tarvitseville sekä nykyistä paremmin integroitu paljon ja monialaisesti palveluita tarvitseville. Keskeinen muutos nykytilaan on yhdenmukaisiin parhaisiin käytäntöihin pohjautuva toimintamalli kaikissa sote-keskuksissa, sekä nykyistä tiiviimpi keskusten keskitetty johtaminen siten, että sekä resursseja että asiakasvirtoja ohjataan yhtäläisen palvelusaatavuuden varmistamiseksi koko maakunnan alueella.

Hankintaan sisältyviä palveluita tuotetaan kuntayhtymän alueen väestölle tilaajan asettaman palveluverkon mukaisesti. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän hallitus on päättänyt sote-keskus palveluverkosta 30.9.2019 § 165. Osana PHHYKY:n muutosohjelman toimeenpanoon sisältyvää sote-keskushankkeen toteuttamista (ohjelmakärki 3.4) kehitetään myös palveluverkkoa.

Palveluverkkoselvityksessä huomioitiin tulevaisuuden näkymät, joiden mukaan väestön palvelutarve ja kuntien tarve kustannuskehityksen hillitsemiseen tulee kasvamaan. Samoin huomioitiin hallitusohjelmassa esitetty hoitotakuun kiristyminen 7 vuorokauteen ja tiedossa olleet valtakunnallisen sote-keskusvalmistelun tavoitteet peruspalveluiden vahvistamisesta, palveluiden toiminnallisesta integraatiosta, sote-keskusten kehittämisestä sekä avun saanti suoraan ensikontaktista. Palveluverkkoselvityksen pohjalta PHHYKY laati suunnitelman maakunnan tulevaisuuden sote-keskusverkon toimipisteistä, niiden alueellisiin tarpeisiin perustuvista profiileista sekä toimenpidelistan palvelutuotantoon tehtävistä konkreettisista toimintamallimuutoksista (kuva). Palveluverkkoa ja tulevaisuuden sote-keskusmallia osana muutosohjelmaa toteutetaan näiden linjausten pohjalta. Palveluverkkoesityksessä tuleviksi sote- keskusprofiileiksi päätettiin 1) laaja, 2) perustaso ja 3) hoitajavetoinen perustaso. Nämä tasot ovat käytössä hankintakauden alkaessa.

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI
Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi



Kuvio 1: Palveluverkkoselvityksen suunnitelma Päijät-Hämeen sote-keskusverkon toimipisteiden profiloinnista ja kooste palvelutuotantoon tehtävistä konkreettisista toimintamallimuutoksista

Kuntayhtymän linjauksien mukaisesti laajan palveluvalikoiman sote-keskuksia ovat Asikkalan, Lahden, Nastolan, Orimattilan ja Hollolan keskukset. Iitin sotekeskus toimii perustason sotekeskuksena. Padasjoen, Hartolan, Järvelän, Myrskylän, Pukkilan ja Vesikansan ovat perustason hoitajavetoisia sote-keskuksia, joissa toiminta järjestetään siten, että kaikissa perustason toimipisteissä ei ole järjestettynä lääkärin vastaanottoa jokaisena aukiolopäivänä. Kaikissa perustason sote- keskuksissa on järjestetty sairaanhoitajan akuuttivastaanotto ja hoidontarpeen arviointi. Jos paikalla ei ole lääkäriä, sairaanhoitajille on järjestetty lääkärin konsultaatiomahdollisuus laajan palvelun sotekeskukseen. Vesikansan keskuksesta luovutaan, kun Salpakankaan uusi sote-keskus valmistuu (arviolta vuoden 2022 alusta). Lahdessa Nastolan sote-keskus on tarkoitus korvata uudisinvestoinnilla, mutta investoinnin toteutusajankohtaa ei ole vielä päätetty.

Sote- keskuksissa tehdään sosiaalihuoltolain mukaista monialaista yhteistyötä ja osallistutaan palvelujen yhteiskehittämiseen. Sote- keskukset tekevät yhdyspintatyötä ja sitä tehdään alueen kuntien ja muiden toimijoiden kanssa. Keskeisiä yhdyspintatyön alueita ovat:

Kuntayhtymän palveluverkkolinjauksen mukaan kaikissa sote-keskuksissa on suun terveydenhuollon palveluja. Vuonna 2020 näin on kaikissa laajan palveluvalikoiman sote-keskuksissa Asikkalassa, Lahdessa (Pääterveysasema/LKS ja Laune), Nastolassa, Orimattilassa ja Hollolassa. Sen lisäksi perustason sotekeskuksista Padasjoella, Hartolassa, Järvelässä, Myrskylässä, Pukkilassa ja Vesikansassa on vastaanotot. Iitin hammashoitola on erillistilassa, mutta suunnitelmat ovat valmiina sen siirtämiseksi Iitin terveysasemalle entisen vuodeosaston tilalle. Sotekeskusten lisäksi hammashoitoloita on Lahden alueella Onnelanpolun ja Lehtiojan palvelutaloissa, Jalmarin kuntoutussairaalassa, Metsäkankaalla, Hämeenkadulla sekä Möysän, Mukkulan, Kivimaan, Lotilan, Harjun, Liipolan, Lähteen, Länsiharjun, Kariston, Purorinteen ja Kärpäsen kouluilla sekä Orimattilassa Jokivarren koululla. Lisäksi käytetään liikkuvia hoito- ja tutkimuslaitteita kouluikäisten terveystarkastuksissa ja asumispalveluyksiköissä. Lahdessa hammashoitoloiden keskittämistä on suunniteltu niin, että Launeen hammashoitolaan tulisi lisää tiloja, jolloin Metsäkankaan ja Hämeenkadun vastaanotoista voitaisiin luopua.

Hoitoon pääsyä mitattaessa ja palveluja arvioitaessa jokaisen kunnan sote-keskus käsitetään suun terveydenhuollon osalta yhdeksi kokonaisuudeksi, vaikka kunnan alueella on useampi hammashoitola. Lahdessa Nastolaa käsitellään omana kokonaisuutena ja muuta Lahtea omana kokonaisuutena.

Lahden pääterveysaseman suun terveydenhuollossa toimii toiminnanohjausjärjestelmällä ohjattu kerralla kuntoon klinikka. Neuvolaikäisten ja perheiden ennalta ehkäisevää terveydenhuoltoa, suun terveydentilan arviointia ja terveystarkastuksia tehdään ja tulee tehdä neuvoloissa ja tulevaisuudessa osana perhekeskusta. Perhekeskustoiminta käynnistyy vuosina 2020-2021.

Laajan palvelun sote-keskukset toimivat jatkossa tukiyksiköinä perustason sote- keskuksille. Tukiyksiköistä järjestetään perustason sote-keskuksille keskuskohtaisesti arvioidun tarpeen mukaisesti laajan keskuksen palveluvalikoimaan kuuluvia asiantuntijapalveluja.

2.1.1. Palvelutasot

Alla kuvatut eri palvelutasojen sisällöt kuvaavat hankintamenettelyssä sote-keskuksien lähtötilannetta, joiden pohjalta palvelutasoja lähdetään kehittämään. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän muutosohjelman mukaisesti sote-keskustoimintamallia kehitetään maakunnallisena laaja-alaisena ja vahvasti digitalisoituna kokonaisuutena.

Laajan palvelun sote-keskuksessa järjestetään:

- Lääkärin ja sairaanhoitajan ajanvarauksellista ja päivystyksellistä vastaanottoa kaikkina arkipäivänä
- Asiantuntijahoitajapalvelua
- Erikoislääkärikonsultaatiota
- Laboratorionäytteenotto
- Perustason kuvantamispalveluita
- Fysioterapian suoravastaanottopalvelua
- Ehkäisyneuvolapalveluita
- Matalan kynnyksen päihde- ja mielenterveyspalveluita
- Terveyssosiaalityötä/sosiaaliohjausta
- Hammaslääkärien ja suuhygienistien ajanvarauksellista vastaanottoa kaikkina arkipäivinä
- Oikomishoitoa, hammaskirurgiaa, protetiikkaa
- Suun terveydenhuollon kuvantamispalveluita
- Potilaiden yhteydenottoa varten tulee laajan tason sote-keskuksissa olla asiakaspalvelupiste, jossa potilas/ asiakas voi asioida henkilökohtaisesti virka-aikana.

Perustason sote-keskuksissa järjestetään yllä olevat palvelut, mutta osa toiminnoista voidaan keskittää laajan sote-keskuksen yhteyteen, esim. fysioterapeutin suoravastaanotto ja erikoishammaslääkäripalvelut.

Hoitajavetoisessa perustason sote-keskuksessa lääkärin vastaanottoa ei ole järjestettynä kaikkina arkipäivinä. Sairaanhoitajan vastaanottopalveluita on saatavissa sote-keskuksen aukioloaikana. Sairaanhoitajaresurssia on kohdennettava sekä sairaanhoitajan akuutti- että kiireettömään vastaanottotoimintaan. Sairaanhoitajien toiminnan tueksi on järjestettävä lääkärin konsultaatiotuki. Hoitajavetoiseen sote-keskukseen viedään laajan sotekeskuksen palveluita joko lähipalveluna (liikkuvat ja digitaaliset palvelut) tai ne tuotetaan laajan palvelun sote-keskuksessa. Suun terveydenhuollon

osalta hoitajavetoisessa perustason sotekeskuksessa ei välttämättä ole joka päivä vastaanottoa. Palvelut mitoitetaan väestön tarpeen mukaan niin, että vähintään kiireetön hammaslääkärin ja suuhygienistin hoito toteutetaan täällä.

2.2. Palvelutuotannon tilat

Palveluntuottaja tuottaa sote-keskuspalvelut tilaajan määrittämissä tiloissa. PHHYKY tarjoaa palvelutuotantoon tarvittavat tilat korvauksetta palveluntuottajan käyttöön. Tilat ovat joko PHHYKY:n omistamia tai vuokrasopimuksen perusteella hallitsemia. Tilojen käytöstä ja toimitiloihin liittyvistä palveluista sovitaan erillisellä käyttöoikeussopimuksella.

Palveluntuottaja saa käyttää PHHYKY:n luovuttamia tiloja vain kuntayhtymän järjestämisvastuulla olevaan palveluntuotantoon. Mikäli palveluntuottaja käyttää tiloja tämän vastaisesti ja sen takia kiinteistön omistaja/vuokranantaja joutuu maksamaan alv-palautuksia, on palveluntuottaja velvollinen korvaamaan siitä aiheutuneet kaikki vahingot suoraan kiinteistön omistajalle.

Palveluverkko ja nykyiset toiminnan tilat ovat lähtötilanteena toiminnan käynnistyessä. Tilatarpeiden muuttuessa PHHYKY tarkastelee tiloja ja palveluverkkoa yhteistoiminnassa palveluntuottajan kanssa.

Palveluverkosta ja toiminnan tiloista sekä niihin liittyvistä investoinneista päättää PHHYKY.

2.3. Palvelurakenne

Palveluintegraation edelleen tehostamiseksi kuntayhtymän alueella olevia sote-keskuspalveluja kytketään toisiinsa sekä palveluverkossa että toiminnallisesti. Laajan palveluvalikoiman sote-keskukset toimivat jatkossa tukiyksiköinä suppeamman palveluvalikoiman sote-keskuksille. Tukiyksiköstä järjestetään muille sote-keskuksille sote-keskuskohtaisesti arvioidun tarpeen mukaisesti laajan keskuksen palveluvalikoimaan kuuluvia asiantuntijapalveluja.

Palveluntuottaja on velvollinen tekemään sosiaalihuoltolain mukaista monialaista yhteistyötä ja osallistumaan palvelujen yhteiskehittämiseen siten, että sote-palveluista voidaan kehittää asiakkaan näkökulmasta integroitu kokonaisuus. Palveluntuottajan tulee myös sitoutua yhdyspintatyön tekemiseen ja sen kehittämiseen. Yhdyspintatyötä tehdään alueen kuntien ja muiden toimijoiden (kuten erityisvastuualue) kanssa.

Keskeisiä yhdyspintatyön alueita ovat:

- Hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyö
- Lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvointiin ja terveyteen liittyvä työ
- Työ- ja toimintakyvyn arviointiin ja tukemiseen liittyvä työ
- Työllisyydenhoitoon, kotouttamiseen ja varautumiseen liittyvä työ

Kun asiakkaalle tuotetaan sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisiä palveluita tai samanaikaisesti terveydenhuollon ja sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka potilaan edun mukaisesti turvaavat tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen tarpeen mukaisen hoidon.

Terveydenhuoltolain (1329/2010) mukaisesti kiireellisen hoidon tai kiireettömän hoidon tarpeen arvion yhteydessä terveydenhuollon ammattihenkilön on arvioitava, onko potilaalla ilmeinen

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI
Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

sosiaalihuollon tarve. Jos tarve on ilmeinen, henkilö on ohjattava hakemaan sosiaalipalveluja tai henkilön antaessa suostumuksensa otettava yhteyttä sosiaalihuollon viranomaiseen tuen tarpeen arvioimiseksi. Mikäli suostumusta ei saada tai henkilö on kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan tai lapsen etu sitä vaatii, tehtävä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta viipymättä. Lastensuojeluilmoituksen ja ennakollisen lastensuojeluilmoituksen tekemisestä säädetään lastensuojelulaissa (417/2007) ja iäkkään henkilön palvelutarpeesta ilmoittamisesta vanhuspalvelulaissa (980/2012). Kiireellisissä tilanteissa on otettava yhteyttä hyvinvointikuntayhtymän sosiaalipäivystykseen.

Erikoissairaanhoito ja sosiaalihuollon palvelut terveyssosiaalityötä ja sosiaalihuollon yleistä ohjausta ja neuvontaa lukuun ottamatta säilyvät kuntayhtymän itse tuottamana kokonaisuutena, mutta palveluja tuotetaan tarvittavassa määrin sote-keskusten yhteydessä. Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelmat ja palveluista päättäminen kuuluvat yhtymän palveluihin.

2.3.1. Asiakkaan mahdollisuus asioida maakunnan sosiaali- ja terveyskeskusten välillä

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä otetaan käyttöön vuoden 2022 loppuun mennessä maakunnallinen toimintamalli, missä sote-keskusta kehitetään maakunnallisena kokonaisuutena siten, että kaikki Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän järjestämisvastuun piirissä olevat sote-keskusyksiköt ovat koko Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän perusterveydenhuollon järjestämisvastuun piirissä olevan väestön valinnalla valittavissa. Toimintamallissa potilas voi varata ajan mihin tahansa yksikköön ilman ns. terveyskeskuksen vaihtoa. Hoidon jatkuvuus, silloin kun se on lääketieteellisesti ja hammaslääketieteellisesti perusteltua, tulee kuitenkin turvata. Vapaan asioinnin malli tulee ottaa käyttöön viimeistään kahden vuoden kuluessa sopimuksen alusta. Palveluntuottajan on tämä hyväksyttävä.

3. YHTEISTYÖ TILAAJAN KANSSA, PALVELUN VALVONTA, KEHITTÄMISTYÖ JA SEURANTA

3.1. Palveluiden järjestäminen ja tuottaminen

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä vastaa palvelujen järjestämisestä. PHHYKY määrittelee omassa organisaatiossaan sote-keskuspalveluiden järjestämisestä, valvonnasta, seurannasta ja sopimusohjauksesta vastaavan henkilön ja järjestäjäorganisaation.

Palvelujen järjestämiseen liittyen todetaan, että vaikka koko sote-keskus palveluja koskeva sopimus tai sen kohteena olevien tehtävien järjestämis- tai tuotantovastuu siirtyisi lainsäädännön johdosta uudelle järjestäjätaholle, sopimuksen kesto tai palvelujen sisältö eivät muutu, jollei päivittyvästä lainsäädännöstä muuta johdu, vaan sopimus siirtyy sellaisenaan uudelle järjestäjä-/tuottajavastuutaholle. Tilaaja sitoutuu ilmoittamaan Palveluntuottajalle edellä mainittuja muutoksia koskevista suunnitelmista ja päätöksistä heti tiedon saatuaan.

Sote-keskuspalvelujen järjestäjänä PHHYKY:llä on seuraavat järjestäjän vastuut ja tehtävät:

- Kokonaisvastuu sosiaalihuollon ja terveydenhuollon tehtävistä ja palveluista sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä
- Vastuu asukkaiden laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta
- Vastuu lakisääteisten palvelujen yhdenvertaisesta saatavuudesta
- Vastuu palvelujen tarpeen, määrän ja laadun sekä niiden tuottamistavan määrittelystä
- Vastuu palvelujen tuottamisen ohjauksesta ja valvonnasta
- Vastuu viranomaiselle kuuluvasta toimivallan käytöstä
- Vastuu palvelujen yhteensovittamisen koordinoinnista toimiviksi kokonaisuuksiksi sekä toiminnan yhteen sovittamisesta kuntien, valtion ja muiden kumppaneiden palvelujen kanssa
- Oikeus määritellä palveluverkko

Sote-keskusten toiminnan järjestämisessä ja tuottamisessa PHHYKY:n ja palveluntuottajan yhteistyö perustuu kumppanuuteen, jossa vuorovaikutus on tiivistä ja avointa. PHHYKY määrittää sote-keskustoiminnan tavoitteet palveluntuottajaa kuullen, ja niiden toteutumista seurataan yhdessä. Kumppanuus tähtää luottamukseen perustuvaan yhteistyöhön, avoimeen vuorovaikutukseen, selkeisiin roolituksiin sekä yhdessä sovittuihin toimintamalleihin. PHHYKY ja palveluntuottaja asettavat sote-keskus palvelujen seurantaryhmän, joka arvioi toimintaa ja valvoo tilaajan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen toteutumista.

PHHYKY:n ohjauskeinot ja rooli sekä palveluntuottajan tehtävät ja rooli on määritelty alla olevassa taulukossa.

PHHYKY	Palveluntuottaja
Määrittelee strategiset tavoitteet palvelutuotannolle	*Noudattaa PHHYKY:n määrittelemiä tavoitteita, palvelukokonaisuuksia ja palveluketjuja sekä varmistaa palveluketjujen integraation toteutuminen sekä toimia integraation edellyttämässä yhteistyössä muiden palvelujen tuottajien kanssa.* *Toteuttaa ja suunnittelee palvelutuotannon*

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, hankinnan kuvaus

Määrittelee ja päättää palveluverkosta	*Huolehtii palveluverkon toimivuudesta siten, että asukkaat saavat palveluja yhdenvertaisesti* *Kehittää palveluverkkoa yhdessä tilaajan kanssa*
Asettaa palvelutuotannon taloudelliset reunaehdot	*Toteuttaa palvelun tilaajan asettamissa taloudellisissa reunaehdoissa ja kehittää palvelujen tuottavuutta ja vaikuttavuutta*
Seuraa palvelutuotannon tavoitteiden, talouden, palveluprosessien ja laadun toteutumista hyödyntämällä tiedolla johtamista, valvontaoikeuttaan ja sopimusohjausta	*Seuraa palvelujen tavoitteiden ja talouden ja laadun toteutumista sekä palveluprosessien sujuvuutta ja raportoi niistä tilaajalle* *Tekee yhteistyötä palvelujen valvonnassa ja sopimusohjauksessa*
Ennakoi palvelutuotannon poikkeamia ja reagoi niihin	*Tunnistaa palvelutuotannon poikkeamat ja reagoi niihin sekä raportoi ne tilaajalle*

3.2. Palvelun seuranta ja laadunhallinta

Terveydenhuoltolain 8 § 3 momentissa on säädetty julkisten terveyspalvelujen laadusta. Terveydenhuollon toiminnan tulee perustua näyttöön ja hyviin hoitokäytäntöihin ja olla laadukasta ja turvallista. Terveydenhuollon toimintayksiköt on velvoitettu laatimaan suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Vastuu toiminnan laadusta, laadun kehittämisen edellytyksistä ja henkilöstön tukemisesta laadun parantamisessa on toimintayksikön johdolla. Sosiaalihuollon palvelujen laadun varmistamisesta on säädetty sosiaalihuoltolain 5. luvussa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon laadun keskeiset elementit ovat asiakaslähtöisyys, hyvä palvelujen saatavuus ja saavutettavuus, palvelutuotannon oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus, valinnanvapaus, palvelujen vaikuttavuus sekä potilas- asiakasturvallisuus. Palveluntuottajan hyvällä laadunhallinnalla tarkoitetaan hyvää toiminnan johtamista ja toiminnan suunnittelua, jatkuvaa toiminnan arviointia, moniammatillista yhteistyötä ja proaktiivista toiminnan kehittämistä yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Palveluntuottajan tulee tukea asiakkaita antamaan palautetta saamastaan palvelusta. Laatua, palvelutason poikkeamia ja kehittämistarpeita ilmaisevina mittareina toimivat muun muassa vaaratapahtumailmoitukset (HaiPro) sekä erilaiset palvelupalautteet kuten asiakaspalautteet, viranomaistiedot, muistutukset ja kantelut sekä potilasvahingosta annetut päätökset. Toimintayksikön vastuuhenkilön on kirjattava toiminnasta annettu muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti, antaen siihen kirjallisen perustellun vastauksen kohtuulliseksi katsottavassa ajassa, viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. Määräaikaan sidotut vastineet tulee toimittaa niitä pyytäville viranomaisille kunkin pyynnön määräaikaan sitoutuen. Kantelusta annettu päätös ja muistutuksen vastine sekä potilasvahinkolautakunnan kirjallinen päätös tietosuojasäännökset huomioiden saatetaan palveluun osallistuneiden tietoon palvelun laadun parantamiseksi. Palveluntuottaja ohjaa toimintaan liittyvät muistutukset, valitukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset, korvausvaatimukset ja muut vastaavat vaatimukset ja annetut vastineet kirjallisesti tiedoksi tilaajan nimeämälle henkilölle.

Järjestelmällinen riskienhallinta ja turvallisuuden jatkuva arviointi ovat keskeisessä roolissa laadun varmistuksessa ja häiriöttömyyden turvaamisessa. Tehokkaalla riskienhallinnalla varmistetaan, että johtaminen, toiminnan suunnittelu ja päätöksenteko perustuvat oikeaan ja riittävään tietoon ja toiminnan häiriöt ovat hyväksyttävällä tasolla. Riskienhallinta on keskeinen osa laatutyötä ja se pitää

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, hankinnan kuvaus

sisällään oleellisesti strategisia valintoja tukevia elementtejä. Tehokkaasti organisoitu riskienhallinta on osa toiminnan johtamista.

Laadun- ja riskienhallinnan tueksi palveluntuottajan tulee ottaa käyttöön mittareita, joilla seurataan sosiaali- ja terveydenhuollon suoriutumista. Mittareiden avulla voidaan seurata palveluntuottajan hoidon saatavuutta, turvallisuutta ja vaikuttavuutta sekä asiakaslähtöisyyttä. Käytettäviä mittareita kehitetään ja niistä sovitaan yhteistyössä tilaajan kanssa.

Tulosten perusteella palveluntuottaja ja PHHYKY kehittävät yhteistoimintaa, toteuttavat omavalvontasuunnitelmaa, seuraavat palveluiden laatua ja antavat niistä tietoja. Tietoa tulee hyödyntää myös sosiaali- ja terveydenhuollon tutkimuksen edistämiseksi hyvien käytäntöjen tunnistamiseksi ja osana vertaiskehittämistä.

Laatumittareiden hyödyntämisessä huomioidaan nykyisten tietojärjestelmien rajoitteet ja pyritään ohjaamaan tietojärjestelmien jatkokehitystä mittareiden käyttöönottamiseksi ja mittaamisen sujuvoittamiseksi. Mittareiden tulee olla helppokäyttöisiä ja niiden tulee edistää hoidon sujuvuutta ja vaikuttavuutta.

3.3. Palvelun valvonta

Palvelun seurannalla ja valvonnalla on tarkoituksena varmistaa sekä sääntelyn että tilaajan ja palveluntuottajan välisen palvelusopimuksen mukainen toiminta, palvelujen saatavuus ja laatu sekä asiakkaan ja potilaan edun ja oikeuksien toteutuminen. Palvelun laadun valvonta tapahtuu omavalvontana sekä tilaajan toteuttamana valvontana sopimuksen liitteessä kuvattuja mittareita käyttäen. Tilaajalle varataan lisäksi oikeus valvoa ja tarkastaa Palveluntuottajan toimintaa suorittamalla itse valitseminaan ajankohtina valvonnan edellyttämiä tarkastuksia ja tehdä henkilöstölle ja asiakkaille sekä potilaille ja heidän läheisilleen kyselyitä palvelun toteutumisesta.

Tilaaja ja palveluntuottaja toimivat kiinteässä yhteistyössä jakaen vastuita tasapuolisesti yhdessä sovitun työnjaon mukaisesti. Palveluntuottaja on vahva kumppani, joka on mukana erilaisissa työryhmissä kehittämässä ja vaikuttamassa tulevaan toimintamalliin. Palveluntuottajan edellytetään tarjoavan riittävät resurssit kehittämistyöhön.

3.4. Omavalvonta

Omavalvontasuunnitelma on kirjallinen asiakirja, johon tulee kirjata keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja itse valvoo toimintayksikköä, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua. Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa potilaan oikeus laadukkaaseen ja turvalliseen terveydenhuoltoon sekä terveydenhuollon asianmukaisten toimintaperiaatteiden toteutuminen. Omavalvonta on merkittävä osa palvelutoiminnan ennakkovalvontaa.

Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan palvelutuotannon toimintatavat ja sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Palveluntuottajan toimiessa useammassa toimipaikassa on terveyspalveluista vastaavan johtajan vastuulla laatia toiminnan laadun varmistamiseksi palveluntuottajan ja sen erillisten toimipaikkojen toiminnan kattava

kirjallinen omavalvontasuunnitelma. Myös yksityisten sosiaalipalvelujen palveluntuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma.

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 6 §:ssä sekä yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain 6 §:n mukaan yksityisten terveyspalvelujen vastaavan johtajan tulee laatia toiminnan laadun varmistamiseksi palvelujen tuottajan ja sen erillisten toimipaikkojen toiminnan kattava omavalvontasuunnitelma. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut määräyksen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta sekä sosiaali- että terveydenhuollon yksityisen toiminnan osalta. Palveluntuottajan tulee noudattaa tätä määräystä omavalvontasuunnitelman osalta.

3.5. Palvelun kehittäminen

Palveluntuottajan edellytetään osallistuvan palvelun jatkuvaan kehittämiseen ja sitoutuvan aktiiviseen mukanaoloon ja vastuunottoon kehittämistyössä. Esimerkkeinä kehittämisen tarpeesta ovat jatkuvasti muuttuva työnjako erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon yhdyspinnassa, perusterveydenhuollon, sosiaalipalvelujen ja kuntien järjestämien palvelujen yhdyspinnat sekä odotettavissa oleva sähköisten palveluiden dynaaminen kehittyminen ja lisääntyminen sopimuskauden aikana.

Lääkäreiden ja hoitohenkilökunnan ja muun henkilökunnan tulee osallistua hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen osana sote-keskuspalvelutuotantoa PHHYKY:n kulloistenkin linjausten mukaisesti kohdistaen erityishuomio väestön terveysriskeihin ja niiden ehkäisyyn sekä väestön terveyserojen kaventamiseen.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, hankinnan kuvaus

4. YHTYMÄN YLEISET OHJEISTUKSET JA LINJAUKSET

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän linjaus on käsite, jolla kuvataan PHHYKY:n sekä sen jäsenkuntien, hallituksen tai viranhaltijajohdon linjaamia käytäntöjä. Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan uudet linjaukset käyttöön.

Potilasturvallisuutta ja asiakaspalautteita seurataan sekä laatupoikkeamiin reagoidaan PHHYKY:n linjauksien ja ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja sitoutuu Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän laadunhallinnan-, asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelman tavoitteisiin ja suunnitelman mukaiseen toiminnan seurantaan. Palveluntuottajan edellytetään käyttävän PHHYKY:n HaiPro järjestelmää.

Palveluntuottaja osallistuu pyydettäessä palvelutuotannon vastuulla olevan toiminnan osalta viranomaisyhteistyöhön esimerkiksi palvelurakenteen kehittämiseen yhdyspintatyönä sekä asiakasyhteistyöryhmiin ja muuhun sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden väliseen yhteistyöhön.

Palvelukokonaisuuteen sisältyvät sosiaali- ja terveyskeskuksien palvelut normaaliolojen erityistilanteissa ja poikkeusoloissa PHHYKY:n suunnitelmien mukaisesti.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, hankinnan kuvaus

5. ERIKOISSAIRAANHOITO JA PÄIVYSTYS

5.1. Erikoissairaanhoito

Erikoissairaanhoidosta vastaa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymään kuuluva Päijät-Hämeen keskussairaala (PHKS).

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan PHHYKY:n voimassa olevia toimintaohjeita ja linjauksia sekä erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon välistä työnjakoa. PHHYKY määrittelee erikoissairaanhoidon käytön tavoitteet, mittarit, eri diagnostisten ryhmien hoidon porrastuksen ja lähettämiskäytännöt. Palveluntuottajan tulee kehittää toimintaa, hoitoketjuja ja työnjakoa erikoissairaanhoidon kanssa.

Potilas lähetetään erikoissairaanhoitoon rakenteellista lähetettä käyttäen niillä erikoisaloilla, joilla se on käytössä. Lähetekäytäntö tullaan oheistamaan tarkemmin ennen palveluntuottajan toiminnan käynnistymistä. Sen toimivuutta tarkastellaan kahden vuoden välein. Tilaajalla on oikeus antaa määräyksiä lähetekäytännöstä, mikäli se on osoittautunut terveydenhuollon yleisten tavoitteiden ja kustannuskehityksen kannalta tarpeelliseksi.

Psykiatrian, lasten- ja nuorisopsykiatrian erikoissairaanhoito tuottaa alueellisen hoidon porrastuksen mukaiset konsultaatiopalvelut palveluntuottajalle sekä kyseisten erikoisalojen polikliinisen ja osastohoidon.

Suun terveydenhuollosta erikoissairaanhoitoon ohjataan potilaat, joiden yleinen terveydentila edellyttää sairaalaolosuhteita tai purentaelimen sairaus tai vamma ei ole hoidettavissa lainsäädännön perusterveydenhuollolta edellyttämillä hoitomenetelmillä (ks. esim. eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisu 10.10.2012, Dnro 2106/4/11). Hoidon porrastuksessa noudatetaan ensisijaisesti PHHYKY:n lähetekäytäntöjä ja hoidon porrastusta ja toissijaisesti sosiaali- ja terveysministeriön yhtenäisiä kiireettömän hoidon perusteita ja käypä hoito -suosituksia.

5.2. Päivystys ja 116 117 neuvontapalvelu

Palveluntuottajan on tuotettava sote-keskuksissa riittävä määrä kiireellisiä vastaanottoja sote-keskuksen aukioloaikana, niin että asiakkaita ei ohjaudu Akuutti 24:ään, jos heidän hoitonsa on tarkoituksenmukaista antaa sote-keskuksessa hoidon porrastuksen mukaisesti.

Muilta osin tilaaja tuottaa Akuutti24:ssa ympärivuorokautisen (24/7) päivystyksen. Päivystys sijaitsee Päijät-Hämeen keskussairaalan yhteydessä. Päivystyksessä hoidetaan potilaat, joiden tutkimusta ja hoitoa ei voida siirtää turvallisesti seuraavalle arkipäivälle tai omassa sote-keskuksessa tehtäväksi. Asiakkaiden ohjauksessa Akuutti 24:ään noudatetaan yhtymän linjauksia ja sovittua hoidon porrastusta.

Tilaaja tuottaa Akuutti 24:ssa myös ympärivuorokautisesti (24//) toimivan neuvontapalvelun (116 117) kiireellisen hoidon osalta. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan asiakkaita neuvontapalvelun ohjaamana siten, että asiakkaan palveluprosessi voidaan käynnistää 116 117 palvelusta. Tämä voidaan tehdä suorana ajanvarauksena yhteisyrityksen tuotantoon tai siirtämällä asiakkaiden puhelut yhteisyritykselle erikseen sovitulla tavalla. Palveluntuottaja voi siirtää asiakkaan Akuutti24

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, hankinnan kuvaus

päivystykseen joko lääkärin ohjaamana (lähete) tai siirtämällä asiakkaan tilanteen arvion 116 117 neuvontalinjalle erikseen sovitulla tavalla.

Akuutti24:N 116 117 neuvontapuhelimessa tehdään hoidon tarpeen arvio ennen potilaan saapumista Akuutti24 päivystykseen. Jos potilas ei ole soittanut ennen tuloaan 116 117 neuvontaan, tehdään arvio hoidon tarpeesta triage -hoitajan toimesta Akuutti24 saavuttaessa. Akuutti24 ottaa käyttöön STM uudet ohjeet 116 117 hoidon porrastuksesta 2021 alkuun mennessä. Kiireellisen ensihoidon potilaiden osalta tehdään kotona / tapahtumapaikalla arvio potilaan hoidon kiireellisyydestä ja tarpeesta. Valtaosa ensihoidon kuljetusta tarvitsevista potilaista saa hoidon Akuutti24 päivystyksessä, mutta potilas voidaan kuljettaa myös sote-keskukseen, jos hänen hoitonsa voidaan siellä antaa. Tässä käytetyn samaa hoidon porrastusta, kun 116 117 neuvontapuhelin arviossa.

Palveluntuottajan tulee kaikessa toiminnassa huomioida, että Akuutti24 ei toimi muun sote-tuotannon puskurina vaan keskittyy välittömästi hoitoa vaativien akuuttipotilaiden hoitoon. Sote-keskusten loma-ajat ja muut toiminnan muutokset pitää suunnitella niin, ettei asiakkaiden hoito siirry Akuutti24 päivystykseen.

PHHYKY:n Akuutti24 kotisairaala ottaa potilaita suoraan hoitoonsa Palveluntuottajan lääkärin sairauskertomustekstin perusteella. Tarpeen mukaan kotisairaalan lääkärille soitetaan ja yhdessä vielä tarkastetaan, että potilas sopii kotisairaalan potilaaksi. Palveluntuottaja sitoutuu siirtämään sopivat potilaat suoraan ilman käyntiä päivystyksessä Akuutti24 kotisairaalaan. Yhtymässä tästä erillinen potilasohjannan ohje.

Palveluntuottajan hammaslääkäripäivystys toimii Akuutti24:ssa joka päivä kello 8:00-21:00 suun terveydenhuoltoa koskevan palvelukuvauksen (liite x) mukaisesti. Suun terveydenhuollon yöpäivystys on järjestetty HUS-Ervan toimesta.

Sosiaalipäivystyspalvelut tuotetaan hyvinvointikuntayhtymässä Lahden poliisilaitoksella ja Akuutti24 päivystyksessä. Sosiaalipäivystys toimii ympärivuorokautisesti (24/7) poliisilaitoksen yhteydessä ja Akuutti24 päivystyksen yhteydessä kello 8:00-22:00 joka päivä.

6. KLIINISET TUKIPALVELUT

6.1. Kuvantaminen

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä tuottaa yhteisyrityksen tarvitsemat kuvantamispalvelut suun terveydenhuollon kuvantamispalveluja lukuun ottamatta.

PHHYKY:llä on kuvantamistoimintaa avoterveydenhuollossa tällä hetkellä Lahden kaupungin sairaalassa (LKS), Nastolassa, Iitissä, Asikkalassa, Hollolassa, Orimattilassa ja Heinolassa. Näissä kaikissa paikoissa tehdään natiivi- ja ultraäänikuvauksia. Lisäksi LKS:ssa tehdään diagnostisia mammografioita. Yhteensä Lahdessa, Nastolassa, Kärkölässä (kuvantaminen Hollolassa) ja Iitissä on tehty noin 18 300 natiivikuvausta ja 4 400 ultraäänitutkimusta vuonna 2019 (luku ei sisällä hammaskuvantamista tai mammografioita). PHHYKY:ssä on vuonna 2020 käytössä APTJ:n osana Sectran PACS -katseluohjelma, josta suunniteltu myös yhteistä kuva-arkistoa. Yhtymän CT- ja MRI -kuvaukset on keskitetty tällä hetkellä Päijät-Hämeen keskussairaalaan.

Palveluntuottajan tulee hankkia kaikki sote-keskuksien avosairaanhoidon tarvitsemat natiivikuvaukset, ultraäänitutkimukset sekä radiologipalvelut (lausunnot ja tutkimukset) Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymältä. Radiologipalvelut PHHYKY tuottaa omana toimintana tai hankkii ostopalveluna. Lisäksi PHHYKY:llä on mahdollisuus myydä yhteisyritykselle CT- ja MRI -tutkimuksia silloin kun tutkimukset ovat hoidonporrastuksen ja hoitoketjujen mukaan perusteltuja perusterveydenhuollon potilaille. PHHYKY voi antaa kuvantamiseen ja säteilyturvallisuuteen liittyviä, palveluntuottajaa sitovia ohjeita ja määräyksiä. Kuvantamistutkimusten käytössä ja raportoinnissa palveluntuottaja sitoutuu PHHYKY:n yhteisiin linjauksiin ja toimintakäytäntöihin.

Natiivikuvauksia on saatavilla kaikissa kuvantamisen toimipisteissä arkipäivisin yhdessä sovittavia mahdollisia (loma-ajan) supistuksia lukuun ottamatta. Kiireettömissä tapauksissa lausunta-aika on 7 vuorokautta. Kiireellisissä tapauksissa lausunto on saatavissa samana päivänä. Ultraäänitutkimuksia tehdään LKS:ssa kaikkina arkipäivinä, muissa kuvantamisen yksiköissä pääsääntöisesti kerran viikossa. PHHYKY laskuttaa yhteisyritystä sen lääkäreiden määräämistä tutkimuksista ja lausunnoista yhtymän kuvantamishinnaston mukaisesti kerran kuukaudessa. Kuvantamisen (pois lukien suun terveydenhuolto) laitteet ovat hyvinvointiyhtymän omaisuutta, joka vastaa myös niiden huollosta ja hankinnoista. Säteilyn käytöstä vastaavana johtajana toimii yhtymän fyysikko. Palveluntuottaja vastaa siitä, että kuvantamistutkimuksia määräävillä lääkäreillä on lain edellyttämä pätevyys siihen ja huolehtii tarvittavasta täydennyskoulutuksesta tarvittaessa yhteistyössä hyvinvointiyhtymän kanssa.

Palveluntuottaja vastaa kokonaisuudessaan suun terveydenhuollon perustason kuvantamistoiminnasta ja se tapahtuu suun terveydenhuollon toimipisteissä. Tällä hetkellä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän suun terveydenhuollossa on yhteensä 121 Intraoraalikuvauslaitetta. Tämän lisäksi ortopantomolaitteita kefalostaatilla on Orimattilan, Nastolan ja Lahden (Pääterveysaseman/LKS ja Launeen) hammashoitoloissa, sekä Iitin, Asikkalan ja Salpakankaan kuvantamisyksiköissä (radiologian toimintaa). Viime mainitut siirtyvät suun terveydenhuollon toiminnaksi erikseen sovitussa aikataulussa. KKTT-kuvantaminen on pääosin keskitetty PHKS:n radiologian yksikköön, mutta Lahden pääterveysaseman hammashoitolan kuvantamislaitteessa on myös KKTT-kuvantamisen mahdollisuus. Saumattoman perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteistyön varmistamiseksi yhteisyrityksen hammashoitoloissa otetut kuvat tulee tallentaa samalle PHHYKY:n palvelimelle kuin muukin kuvantaminen. Samoin kuvista pyydetyt radiologin lausunnot on tallennettava yhtymän asiakas- ja potilastietojärjestelmä radiologian lehdelle.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, hankinnan kuvaus

Suun terveydenhuollon osalta palveluntuottajan tulee huolehtia riittävästä kuvauskapasiteetista sekä sitoutua valtakunnallisiin ja hyvinvointiyhtymän ohjeisiin ja toimintakäytäntöihin. Palveluntuottajan tulee hankkia tavanomaiseen hammasröntgentoimintaan tarvittavat turvallisuusluvat, nimetä säteilyn käytön turvallisuudesta vastaava johtaja, sekä huolehtia säteilyä käyttävän henkilökunnan lainmukaisesta koulutuksesta.

PHHYKY voi antaa kuvantamiseen ja säteilyturvallisuuteen liittyviä, yhteisyritystä sitovia ohjeita ja määräyksiä. Kuvantamistutkimusten käytössä ja raportoinnissa palveluntuottaja sitoutuu yhtymän yhteisiin linjauksiin ja toimintakäytäntöihin.

6.2. Laboratoriopalvelut

PHHYKY:n laboratoriopalvelut tuottaa tällä hetkellä Fimlab Laboratoriot Oy (Fimlab). PHHYKY järjestää palveluntuottajan tarvitsemat laboratoriopalvelut Fimlab:in kautta 31.12.2026 asti. Myös vieridiagnostiikkaan käytettävät, asiakas- ja potilastietojärjestelmään liitettävät laitteet sekä näiden laitteiden tuki ja tutkimusten laadunseuranta tapahtuu Fimlab:in toimesta 31.12.2026 asti.

Fimlab huolehtii PHHYKY:n alueella näytteenotosta Päijät-Hämeen keskussairaalassa ja kuudessatoista perusterveydenhuollon toimipisteessä, näytelogistiikasta ja muista oheispalveluista kuten seulontatutkimuksista ja vierianalytiikkaratkaisuista. Potilailla on mahdollisuus asioida vapaan valintansa perusteella missä tahansa Fimlabin toimipisteessä.

Tutkimusten tilaamiseen ja tulosten katseluun PHHYKY:n alueella käytetään yhtymän asiakas- ja potilastietojärjestelmää, jonka laboratorio-osion käyttäjäylläpidosta vastaa Fimlab. Yksi tietojärjestelmä, jolla tutkimukset tilataan ja josta tulokset katsotaan, palvelee hoitoketjuajattelua ja poistaa tarpeen päällekkäisiin tutkimuksiin esim. tilanteissa, joissa potilas siirtyy perusterveydenhuollosta erikoissairaanhoitoon ja päinvastoin.

Hoitoketjujen jatkuvuuden varmistamiseksi Akuutti 24:n ja Päijät-Hämeen keskussairaalan lääkärit tekevät valmiiksi ensimmäisen kontrollikäynnin laboratoriolähetteet perusterveydenhuoltoon hoitovastuun siirtyessä sinne. Tämä käytäntö koskee myös palveluntuottajan toimintaa.

Palveluntuottaja saa tarvitsemansa tiedot tutkimuspalvelujen käytön ja kustannusten seurantaan Fimlabin toimittamasta asiakasraportista.

Tilauksen Fimlab:ille tekee palveluntuottajan toiminnan osalta yhtymän puolesta palveluntuottaja. Yhtymä vastaa laboratoriopalveluiden kustannuksista. Varmistaakseen järkevät ja yhtymän linjauksien mukaiset käytännöt laboratoriotutkimusten määräämisessä, PHHYKY asettaa palveluntuottajalle kapasiteettipohjaisen tai muun vastaavan erikseen sovittavan euromääräisen limiitin laboratoriopalveluiden tilaamiseen. Limiitin ylittävä palvelujen käyttö vähennetään palveluntuottajalle maksettavasta kokonaiskorvauksesta, mikäli ylitykselle ei ole osoitettavissa PHHYKY:n kannalta hyväksyttävää erityistä syytä. Limiittiä on mahdollista tarkistaa vuosittain perustuen laboratoriopalvelujen sisällössä ja volyymeissä sekä väestön ikärakenteessa tapahtuviin muutoksiin.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, hankinnan kuvaus

6.3. Lääkehuolto

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän sairaala-apteekki tuottaa palveluntuottajalle lääkelainsäädännön (lääkelaki 62 §) sallimat lääkehuollon palvelut. Palveluntuottajan sitoutuu Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän peruslääkevalikoimaan käyttäen avoterveydenhuollon toiminnassa tarvittavia lääkkeitä. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän lääkeneuvottelukunta voi tehdä lääkkeiden käyttöä koskevia linjauksia.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan perusperiaatteita sekä PHHYKY:n ohjeita ja linjauksia mm. lääkehoitosuunnitelman laatimisen ja vaaratapahtumaraportoinnin osalta. Yhteisyrityksen tulee noudattaa lääkelainsäädäntöä, Fimean määräyksiä sekä hyvinvointiyhtymän ohjeita ja linjauksia mm. lääkkeiden säilytyksen ja käsittelyn suhteen. Sairaala-apteekki käy säännöllisesti sovitun aikataulun mukaan yksiköissä ohjaus- ja valvontakäynneillä.

Lääketoimitukset toimitetaan Palveluntuottajan tilausten (pääasiallisesti Osti-tilausjärjestelmä) perusteella PHHYKY:n sairaala-apteekista erikseen sovittavan toimitusaikataulun ja toimitustavan mukaan. Ylimääräisten kuljetusten aiheuttamista kustannuksista vastaa Palveluntuottaja.

Lääkehuollon kustannukset Palveluntuottajan vastuulla olevassa toiminnassa kuuluvat kokonaisuudessaan palveluntuottajalle. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä laskuttaa lääketoimitukset kuukausittain käytön mukaan. Palveluntuottaja maksaa lääkkeistä ja palveluista kulloinkin voimassa olevan hyvinvointiyhtymän lääkehuollon hinnaston mukaisen hinnan. Lahden, Kärkölän, Nastolan ja Iitin avosairaanhoidon sekä suun terveydenhuollon vuoden 2019 katteellinen lääkekulutus oli noin 188 000 euroa.

Lääkehuollon palvelujen sisältöä ja hintoja tarkistetaan tarpeen mukaan vuosittain. Lääkehuollon palveluista maksettava hinta vastaa siitä aiheutuvia kustannuksia.

Palveluntuottajan työntekijöiden tulee käyttää lääkkeen määräämisessä PHHYKY:n käytössä olevaa potilastietojärjestelmää ja huolehtia osaltaan vastuullaan olevien potilaiden lääkelistan asianmukaisuudesta ja ajanmukaisuudesta.

Palveluntuottajan tulee sitoutua Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman linjauksiin ja kehittää kliinisen farmasian palveluita (mm. farmaseutin vastaanottoa) yhteistyössä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän kanssa. Hyvinvointiyhtymä tarjoaa palveluntuottajalle mahdollisuuden hankkia kliinisen farmasian palveluita hyvinvointiyhtymän sairaala-apteekilta. Palveluntuottaja maksaa tästä palvelusta Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän kulloinkin voimassa olevan lääkehuollon hinnaston mukaisen hinnan. Palvelun tuottaa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän sairaala-apteekki; kliinisen farmasian asiantuntijana toimii osasto farmaseutti.

Farmaseutin vastaanotto on palvelumuoto, jossa pääasiassa ajanvarauksella on farmaseutin asiantuntijapalvelut käytettävissä. Lääkäri tai hoitaja voi lähettää farmaseutin vastaanotolle mm. Pitkäaikaissairaita ja asiakkaita, joilla on esim. pitkä lääkelista tai muita kriteereitä, joiden perusteella voisi olettaa tällaisesta palvelusta olevan hyötyä. Farmaseutti päivittää potilastietokannassa oleva lääkelistan ajan tasalle ja tarkistaa mahdolliset lääkkeiden yhteisvaikutukset ja haittavaikutukset sekä lääkkeiden sopivuuden iäkkäille ja munuaisten toiminta huomioiden. Tietojen saaminen ajan tasalle parantaa lääkehoidon laatua, lääkitysturvallisuutta ja sujuvoittaa käyntejä terveysasemalla sekä reseptien uusimista.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, hankinnan kuvaus

7. DIGIPALVELUT

***Huomautus*:** Digipalveluita ja niihin liittyviä vähimmäisvaatimuksia on kuvattu yksityiskohtaisesti tarjouspyyntöön sisältyvässä erillisessä dokumentissa Digipalveluiden hankinnan kuvaus (Tarjouspyynnön liite viisi (5). Tässä luvussa kuvataan tiiviisti digipalveluiden taustaa ja vaatimuksia osana sotekeskus-hankintaa.

7.1. Digipalveluiden tausta

Päijät-Hämeessä digipalvelut nähdään merkittävänä osana tulevaisuuden sotekeskuksen toimintaa hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Digipalvelut mahdollistavat toiminnan merkittävän kehittämisen ja uudenlaiset toimintamallit, etenkin neuvonnan ja perustason palveluiden saatavuuden ja skaalautuvuuden kehittymisen sekä ajasta ja paikasta riippuvuuden vähentämisen. Samalla voidaan keventää ja tehostaa palvelurakennetta siirtämällä asiointia kevyempiin digitaalisiin kanaviin. Kun digikanavassa hoidetaan ja palvellaan sinne soveltuvat potilaat ja asiakkaat, vaativampien asiakkaiden hoidolle jää enemmän aikaa. Digipalvelut voivat myös parantaa hoidon laatua – tuomalla tarkoituksenmukaiset digipalvelut fyysisten palveluiden rinnalle, voidaan saada lisää laatua ja vaikuttavuutta.

Digipalveluiden vaikutusten toteutumisessa valtaosa aktiviteeteista tulee liittyä toimintatapojen ja -kulttuurin muutokseen. Merkittävässä osassa ovat myös ihmisten osaamisen kehittäminen ja datan laadun sekä kattavuuden parantaminen. Myös teknologialla on oma osuutensa, joka vaaditaan vaikutusten aikaansaamiseksi. Kokonaisuudessa tulee huomioida myös hallintatapa, jolla varmistetaan eri osapuolten toimien kohdistuminen samaan suuntaan.

7.2. Digipalveluiden tuottaminen

Digipalveluiden hyödyntäminen hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi ovat keskeisessä osassa sote-keskuspalvelua. Digipalveluihin sisältyvät mm. digitaaliset asiointikanavat, etävastaanotto, monitorointipalvelut sekä itsehoitopalvelut. Digipalveluilla tavoitellaan vahvasti myös elämäntapoihin liittyvien sairauksien ehkäisyä ja omahoidon tukea. Digitaalisten palveluiden edellytetään olevan kiinteä osa Yhteisyrityksen sotekeskusten toimintaa ja perustason palveluiden tuotantoa ja palveluverkkoa.

Kaikki vaatimukset digipalveluiden tuottamiseen liittyen on kuvattu yksityiskohtaisesti Digipalveluiden kuvauksella.

7.3. Digipalveluiden kehittäminen

Digipalveluiden tulee kehittyä ja seurata aikaansa vastaten asukkaiden digitaalisiin palveluihin kohdistamiin odotuksiin läpi koko sopimuskauden. Teknologian uusiutuessa muutamien vuosien välein on digipalveluiden jatkuva kehittäminen ja uusiutuminen välttämätöntä. Digipalveluiden kehityksen tulee olla iteratiivista ja tarvelähtöistä perustuen asiakkaiden/potilaiden ja työntekijöiden kokemuksiin ja tarpeisiin. Digipalveluiden tulee noudattaa kulloinkin voimassa olevaa ja digipalveluun sen toiminnan/piirteiden takia sovellettavaa säännöstöä.

Kaikki vaatimukset digipalveluiden kehittämiseen liittyen on kuvattu yksityiskohtaisesti Digipalveluiden kuvauksella.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, hankinnan kuvaus

8. ASIAKASLASKUTUS, KUNTALASKUTUS, SUORITEKIRJAUKSET JA MUU LASKUTUS

8.1. Asiakaslaskutus

Asiakasmaksut koostuvat asiakasmaksulain mukaisista terveyskeskusmaksuista, hoitopäivämaksuista sekä muista hoitoon tai hoivaan liittyvistä maksuista ml. lääkärintodistukset. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä päättää kuntalaisille ja muille asiakkaille määrättävistä asiakasmaksuista sekä asiakasmaksulain 11§:n mukaisen alennuksen tai vapautuksen maksusta. Palveluntuottaja ei voi periä julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkailta muita hoitoon liittyviä palvelumaksuja.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että suoritteet on kirjattu ja laskutusvalmiina potilastietojärjestelmässä kahden arkipäivän sisällä käynnistä. PHHYKY laskuttaa tapahtumat kolmantena arkipäivänä käynnistä.

Lääkäri- ja hoitajakäynnit laskutetaan asiakas- ja potilastietojärjestelmässä tarkastuserien kautta. Palveluntuottajan vastuulla on tarkastuserien tekeminen. Palvelunuottajan vastuulla on tarkastaa, meneekö asiakkaalle vuosimaksu vai käyntimaksu. Hoitajamaksujen osalta APTJ:ssa ei ole automaattista tarkastusta, joten vaatii manuaalisen tarkastuksen. Manuaalinen tarkastus tarvitaan, ettei asiakkaalle lähde kuin yksi hoitajan vuosimaksu vuodessa.

Siltä osin, kun laskutusaineisto ei nouse potilastietojärjestelmästä suoraan laskutukseen, Palveluntuottaja toimittaa tarvittavat dokumentit PHHYKYn laskutukseen.

Palveluntuottaja vastaa laskutuksen sisällön tuottamisesta ja oikeellisuudesta sekä asiakkaan tietojen oikeellisuudesta. Laskutuksen teknisestä toteutuksesta ja saatavien seurannasta sekä perinnästä vastaa keskitetysti PHHYKY:n talouspalvelut.

Palveluntuottaja vastaa laskun sisältöä koskeviin asiakaskyselyihin/asiakaspuheluihin. Maksuaika ja perintäkyselyt ohjataan normaaliin tapaan yhtymän ulkoisen palveluntuottajan maksuntarkkailuun.

Palvelunuottajan ja PHHYKYN laskutuksen välillä on nimetyt yhteyshenkilöt, jotka hoitavat yhteistyössä mahdolliset ongelmatapaukset. Hyvityspyyntö tehdään palveluntuottajan toimesta APTJ -ohjeiden mukaisesti. PHHYKYN laskutus tekee hyvityslaskun palveluntuottajan sähköposti-ilmoituksen perusteella.

Avosairaanhoidon laskut kerryttävät asiakkaan maksukattoa. Vapaakortit myönnetään yhtymän toimesta.

8.2. Kuntalaskutus

Kuntalaskutus tehdään laskutuserien perusteella yhtymän laskutuksessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että suoritekirjaukset on tehty oikein. Kuntalaskutuksen onnistumisen edellytys on, että oikeat kuntatuotteet, kuntatapahtumat oikealle kunnalle yms. suoritekirjaukset on kirjattu laadukkaasti. Ulkokuntalaisten osalta on huomioitava, että jokaisessa tapauksessa on oltava kirjattuna hoitoon ottamisen syy. Kuntalaskutus tehdään jälkikäteen kuukausittain PHHYKY:n toimesta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että suoritekirjaukset on tehty oikein ja viimeistään kahden arkipäivän kuluttua palvelutapahtumasta.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, hankinnan kuvaus

8.3. Suoritekirjaukset

Palveluntuottajan tulee noudattaa suoritekirjaamisesta annettua yhtymässä ohjeistus. Ohjeistusta päivitetään säännöllisesti. Suoritekäsikirja määrittelee suoritekirjausten tekemisen yhteisten sääntöjen mukaisesti. Palveluntuottaja järjestää kirjaamisen laadun seurannan. Asiakkaan yhteystietojen tarkastus tulee suorittaa jokaisen käynnin yhteydessä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että suoritekirjaukset on tehty 2 arkipäivän sisällä käynnistä. Tilinpäätösaikaan suoritteiden kirjauksissa tulee noudattaa yhtymän tilinpäätösaikataulua, jotta yhtymän tekemä kuntalaskutus tulee tehtyä oikein ja oikea-aikaisesti.

8.4. Muu laskutus

Palveluntuottaja vastaa siitä, että vakuutusyhtiölaskutuksessa liikenne- työtapaturma- tai ammattitautipotilaan kohdalla maksajaksi laitetaan vakuutusyhtiö, ei kotikuntaa. Palveluntuottaja huolehtii samalla APTJ-ohjeistuksen mukaiset tapaturmatietojen linkitykset.

Täyskustannuslaskutus, mm. varusmiehet ja vangit; Palveluntuottaja merkitsee APTJ:ssa maksajaksi muu maksaja. Suoritekäsikirja ja APTJ -ohjeistus ohjeistavat maksajan merkitsemisen.

Ulkomaalaisten osalta palveluntuottaja noudattaa yhtymän ulkomaalaisten laskutusohjetta. Erityisen tärkeää on täyttää tarkasti asiakkaan yhteystiedot ja toimittaa kopio asiakkaan mahdollisesta EU-sairaanhoitokortista PHHYKYN laskutukseen.

Vakuutusyhtiö-, täyskustannus- ja ulkomaalaisten laskutuksessa palveluntuottaja noudattaa yhtymän suoritekäsikirja-, APTJ- ja ulkomaalaisten laskutusohjeita.

9. HENKILÖSTÖN SIIRTYMINEN

9.1. Henkilöstön siirto

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän henkilöstö siirtyy liikkeenluovutuksen periaattein uuteen yhteisyritykseen. Osa palveluntuottajalle siirtyvistä avosairaanhoidon toiminnoista on tällä hetkellä ulkoistettu (osa Lahden alueen palveluista sekä Orimattilan, Myrskylän, Pukkilan ja Hartolan palvelut). Tältä osin Tilaaja myötävaikuttaa osaltaan, että nykyinen palveluntuottaja ja uusi palveluntuottaja sopivat liikkeenluovutuksesta siten, että työntekijät siirtyvät vanhoina työntekijöinä ja että vanhana työnantajana korvaa siirtyvät työsuhdevastuut sivukuluineen uudelle työnantajalle. Liikkeenluovutushetkellä voimassa olevia työ- ja virkaehtosopimuksia noudatetaan niiden voimassaoloajan. Tämän jälkeen palveluntuottaja työnantajana päättää mitä työehtosopimusta jatkossa noudatetaan.

Virkasuhteet eivät kuitenkaan siirry palveluntuottajalle, vaan virkasuhteissa olevien henkilöiden kanssa solmitaan vastaavan tasoinen työsuhde. Siirtyvän henkilöstön työpaikkojen on säilyttävä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän alueella, elleivät hyvinvointiyhtymä ja tuottaja yksittäisen henkilön kohdalla, henkilöä kuultuaan, yhteisesti muuta sovi. Yksityiskohtaiset tiedot siirtyvästä henkilöstöstä täsmentyvät hankintaprosessin ja yhteistyrityksen perustamisen aikana. Jotta kaikkia siirtyviä henkilöitä kohdellaan tasapuolisesti, virkasuhteisten henkilöiden työsopimus tehdään liikkeenluovutushetkellä voimassa olevien työ- ja virkaehtosopimusten piiriin noudattaen niiden voimassaoloaikoja. Tämän jälkeen palveluntuottaja työnantajana päättää mitä työehtosopimusta jatkossa noudatetaan.

9.2. Palvelusuhteen ehdot ja henkilöstöedut

Palveluntuottaja vastaa siitä, että siirtyvän henkilöstön palvelussuhteen ehdot pysyvät ennallaan liikkeenluovutushetkellä voimassa olevien työ- ja virkaehtosopimusten mukaisina niiden voimassaoloajan päättymiseen asti. Tämän jälkeen palveluntuottaja työnantajana päättää mitä työehtosopimusta jatkossa noudatetaan, mutta vastaa siitä, että siirtyvän henkilöstön palkka ei laske työehtosopimuksen mahdollisen muutoksen takia. Henkilöstöetuudet eivät ole siirtyviä palvelussuhteen ehtoja, mutta palveluntuottaja tarjoaa tarkoituksenmukaiset palveluntuottajan käytössä olevat etuudet. Palveluntuottaja voi liittyä PHHYKY:n henkilökuntayhdistys Laksilaiset ry:n kannatusjäseneksi, joka mahdollistaa siirtyvälle henkilöstölle Laksilaiset ry:n palvelut.

9.3. Vastuu työntekijäkustannuksista

PHHYKY vastaa yhteisyritykseen PHHYKY:n palveluksesta siirtyvän henkilöstön työ- ja virkasuhteisiin liittyvistä maksuista ja muista työnantajavelvoitteista, kuten palkoista, vakuutus- ja eläkemaksuista, lomapalkoista ja lomarahoista, liukuvan työajan saldoista, ylityökorvauksista sekä työterveyshuoltoon liittyvistä maksuista ennakonpidätyksineen ja muine sosiaalikuluineen siltä osin kuin näiden työntekijäkustannusten peruste kohdistuu luovutusajankohtaa edeltävään aikaan. Palveluntuottaja vastaa kaikista siirtyvän henkilöstön työntekijäkustannuksista, joiden peruste on syntynyt liikkeen luovutus ajankohdan jälkeen.

Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa siirtyvän henkilöstön lomapalkkavaraukset (lomapalkat ja lomarahat), muut työsuhdevastuut sekä ylityö- ja saldotunteja ja muita työaikaan liittyviä kertymiä lisäkuluineen, jotka ovat syntyneet ennen liikkeenluovutusta, mikäli palveluntuottaja joutuu korvaamaan henkilöstölle tällaisia eriä. Laskutuskäytännöstä sovitaan erikseen. Tilaaja vastaa kaikista

työntekijöiden ja kolmansien esittämistä vaatimuksista, joiden peruste on syntynyt ennen liikkeenluovutushetkeä. Lisäksi tilaaja vastaa kaikissa tilanteissa työntekijöiden mahdollisista lisäeläkkeistä ja julkisen eläkelain mukaisista velvoitteista ja maksuista. Niiden työntekijöiden/viranhaltijoiden osalta, joilla on henkilökohtainen eläkeikä ja lisäeläkeoikeus, nämä oikeudet turvataan kuitenkin niin, että vastuu näistä kustannuksista ei siirry miltään osin palveluntuottajalle.

Palkanmaksusta vastaa liikkeenluovutus ajankohdasta lähtien yhteisyritys.

9.4. Lisäeläkkeeseen oikeutettu henkilöstö

Liikkeenluovutushetkellä tarkistettu kunnalliseen lisäeläkkeeseen oikeutetulle henkilöstölle myönnetään PHHYKY:stä määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva työ- tai virkavapaa työskentelyyn palveluntuottajan palveluksessa.

9.5. Työterveyspalvelut

Henkilöstön työterveyspalveluista vastaa liikkeenluovutusajankohdasta lähtien palveluntuottaja.

9.6. Yhteistoiminta- ja työsuojeluorganisaatio

Palveluntuottaja vastaa tarvittavan yhteistoiminta- ja työsuojeluorganisaation perustamisesta.

9.7. Yhteistoimintamenettely

Sote-keskus hankinnan valmisteluvaiheessa on hyvinvointiyhtymään perustettu henkilöstötyöryhmä. Henkilöstötyöryhmässä käydään yhteisyrityksen perustamisvaiheen aikana läpi henkilöstön liikkeen luovutukseen liittyvät asiat yhdessä henkilöstön edustajien kanssa. Sekä hyvinvointiyhtymä että uusi yhteistyökumppani vastaavat omalta osaltaan yhteistoimintamenettelyn toteutumisesta.

Palvelutuotannon päättyessä tai palvelutuottajan vaihtuessa henkilöstö siirtyy uudelle palveluntuottajalle työsopimuslain 1:10 § työsopimuslain mukaisesti.

10. HENKILÖSTÖN PÄTEVYYS, AMMATTITAITO JA RESURSSIT

Palveluntuottajan palveluksessa olevien lääkärien on oltava lääkärin ammatinharjoittamiseen oikeutettuja laillistettuja lääkäreitä, jotka ovat merkittyjä valvontaviranomaisen rekisteriin. Samoin Palveluntuottajan palveluksessa olevien hammaslääkärien on oltava hammaslääkärin ammatinharjoittamiseen oikeutettuja laillistettuja hammaslääkäreitä, jotka ovat merkittyjä valvontaviranomaisen rekisteriin. Muun ammattihenkilöstön, kuten sairaanhoitajien, terveydenhoitajien, suuhygienistien, hammashoitajien ja fysioterapeuttien on oltava laillistettuja, luvansaaneita tai nimikesuojattuja ammattihenkilöitä sen mukaan kuin laki edellyttää. Myös muun henkilökunnan on täytettävä kyseiset velvoitteet siten kuin laki edellyttää.

Palvelua tuottavilla henkilöillä, myös EU –maista ja ETA -alueen ulkopuolelta tulevilla, pitää olla muodollisen pätevyyden lisäksi riittävät ammatinharjoittamisen edellyttämät tiedot ja taidot, suomalaisen terveydenhuoltojärjestelmän tuntemus, valmiudet toimia itsenäisesti sekä vähintään hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Tarvittaessa kielitaito tulee osoittaa yleisen kielentutkinnon suorituksella. Palveluntuottaja vastaa mahdollisista kielitaidon osoittamisesta aiheutuneista kustannuksista.

Tarkoituksenmukaista työn- ja tehtävien jakoa eri henkilöstöryhmien välillä voidaan käyttää. Tällöin palveluntuottaja vastaa siitä, että tehtävänjako on säädösten ja henkilöstön osaamisen mukainen. Sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita ja kouluttamatonta henkilöstöä ei voi käyttää itsenäisesti palvelua tuottavana henkilöstönä, mutta heitä voidaan hyödyntää tilapäisesti hoitohenkilökunnan sijaisen tehtävissä tai avustavissa tehtävissä siten kuin asetuksessa terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetään. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä lääkehoidon osaamisesta ja asianmukaisista luvista Turvallinen lääkehoito -oppaan (THL 2015:14) mukaisesti.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan työntekijöidensä lakisääteisestä rokotussuojasta.

Palveluntuottajan on pyydettävä henkilöstöltä nähtäväksi ote rikosrekisteristä siten kuin laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä määrittää (504/2002).

Palveluntuottajan on otettava palveluyksikössä annettavaan koulutukseen ja siihen liittyvään harjoitteluun sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijoita maakunnan osoituksen mukaisesti riippumatta siitä, mistä oppilaitoksesta harjoittelijat tulevat. Harjoitteluun otettavien opiskelijoiden määrä arvioidaan suhteessa palveluntuottajan henkilöstön määrään. Yhteisyritys on velvollinen huolehtimaan opiskelijoiden asianmukaisesta ohjauksesta (mukaan lukien turvalliset toimintatavat) sekä niihin liittyvistä velvoitteista, koulutuksesta ja valvonnasta sekä huomioimaan työssä esiintyvät riskit. Palveluntuottajalle ei makseta yllä kuvatusta toiminnasta erillistä korvausta, ellei lailla toisin säädetä tai koulutuksen järjestäjän kanssa ole erikseen toisin sovittu.

Palveluntuottaja nimeää toiminnalle vastaavan lääkärin, hammaslääkärin ja hoitajan, joiden tulee olla tavoitettavissa vähintään joka arkipäivä virka-aikana sekä työskennellä jossakin palvelukokonaisuuden toimipisteessä kokoaikaisesti.

Keskeiset henkilöstölle asetetut vähimmäisvaatimukset:

Henkilö	***Vaatimus***
Toiminnasta vastaava lääkäri	Yleislääketieteen erikoislääkärin pätevyys sekä kokemus soveltuvista hallinnollisista ja esimiestehtävistä vähintään kaksi (2) vuotta.
Toiminnasta vastaava hammaslääkäri	Erikoishammaslääkärin pätevyys sekä kokemus soveltuvista hallinnollisista ja esimiestehtävistä vähintään kaksi (2) vuotta.
Toiminnasta vastaava hoitaja	Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/94) mukainen laillistus ja terveystieteiden ylempi korkeakoulututkinto, ylempi AMK-tutkinto tai muu tilaajan hyväksymä johtamisen ja esimiestyön koulutus. Kokemus soveltuvista hallinnollisista ja esimiestehtävistä vähintään kaksi (2) vuotta.
Toiminnasta vastaava hoitaja suun terveydenhuollossa	Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/94) mukainen laillistus ja terveystieteiden ylempi korkeakoulututkinto, ylempi AMK-tutkinto tai muu tilaajan hyväksymä johtamisen ja esimiestyön koulutus. Kokemus soveltuvista hallinnollisista ja esimiestehtävistä vähintään kaksi (2) vuotta.
Terveyskeskuslääkäri	Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/94) mukainen laillistus sekä yleislääkärin pätevyys ja lupa toimia terveyskeskuslääkärin tehtävissä.
Erikoislääkäri	Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/94) mukainen laillistus ja lupa toimia lääkärin tehtävissä sekä erikoislääkärin pätevyys soveltuvalla alalla.
Sairaanhoitaja	Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/94) mukainen sairaanhoitajan laillistus ja lupa toimia sairaanhoitajan tehtävissä.
Terveydenhoitaja	Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/94) mukainen laillistus ja lupa toimia

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, hankinnan kuvaus

	terveydenhoitajan tehtävissä.
Lähihoitaja	Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (564/94) mukainen oikeus käyttää lähihoitajan tutkintonimikettä ja lupa toimia lähihoitajan tehtävissä.
Fysioterapeutti	Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/94) mukainen laillistus ja lupa toimia fysioterapeutin tehtävissä. Vähintään 15 opintopisteen suoravastaanottokoulutus. Ks. Suositus, Suomen fysioterapeutit ja Suomen Fysiatriayhdistys.
Sosiaalityöntekijä	Sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/15) mukainen laillistus ja lupa toimia sosiaalityöntekijän tehtävissä.
Sosionomi, Geronomi	Sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/15) mukainen laillistus ja lupa toimia ko. Tehtävissä.
Hammaslääkäri	Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/94) mukainen laillistus sekä hammaslääkärin pätevyys ja lupa toimia hammaslääkärin tehtävissä.
Erikoishammaslääkäri	Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/94) mukainen laillistus ja lupa toimia hammaslääkärin tehtävissä sekä erikoishammaslääkärin pätevyys soveltuvalla alalla.
Suuhygienisti	Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/94) mukainen suuhygienistin laillistus ja lupa toimia suuhygienistin tehtävissä.
Hammashoitaja	Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/94) mukainen oikeus käyttää tehtävään soveltuvaa asetuksella (564/94) säädettyä nimikesuojattua ammattinimikettä

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, hankinnan kuvaus

11. HENKILÖSTÖN KOULUTUKSET

11.1. Tilaajan järjestämät koulutukset

Tilaaja määrittelee erikseen yhteistyössä palveluntuottajan kanssa sen, mihin tilaajan järjestämiin koulutuksiin palveluntuottajan henkilöstön tulee osallistua ja millaisia koulutuksiin ja työntekoa koskeviin lupiin liittyviä näyttöjä henkilöstön tulee antaa. Lähtökohtaisesti tilaaja voi edellyttää palveluntuottajan henkilöstöä osallistumaan sellaisiin kouluksiin, jotka ovat tilaajan näkökulmasta tarkoituksenmukaisia tai säädösten ja suositusten mukaisia, ja että palveluntuottajan henkilöstöä koskee asiassa samat periaatteet ja vaatimukset kuin yhtymänkin henkilöstöä.

Tilaaja ja palveluntuottaja voivat erikseen sopia yhteisestä henkilöstön kouluttamisesta. Jos PHHYKY velvoittaa palveluntuottajan henkilöstöä osallistumaan koulutuksiin, vastaa PHHYKY koulutuksen kustannuksista. PHHYKY voi tarjota myös mahdollisuuden palvelutuottajan henkilöstölle osallistua PHHYKY:n järjestämiseen koulutuksiin.

11.2. Lääkäreiden ja hammaslääkäreiden koulutuksen järjestäminen yleiset vaatimukset

Lääkäreiden ja hammaslääkäreiden koulutusmahdollisuudet ovat ratkaisevassa asemassa nykyisen lääkärikunnan sitouttamisessa ja uusien työntekijöiden rekrytoinnissa yhteisyritykseen. Koulutusmahdollisuuksien varmistamiseksi tulee huomioida lainsäädännön vaatimukset ja sujuva yhteistyö yliopistojen kanssa. Yhteisyrityksen toimiessa palveluntuottajana on lääkäri- ja hammaslääkärikoulutuksen osalta ratkaistava useita kysymyksiä, jotta lääkäri- ja hammaslääkärikoulutus Päijät-Hämeessä voi jatkua vähintäänkin nykyisessä laajuudessa, jota on kuvattu alla.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä on avannut keskustelun Helsingin yliopiston kanssa, jotta löydettäisiin malli riittävien koulutusmahdollisuuksien varmistamiseen yhteisyrityksen toiminta-alueella. Palveluntuottajan edellytetään sitoutuvan tähän valmisteluun sekä oman toimintansa osalta sellaisiin, yhdessä sovittaviin toimintamalleihin (esim. yhteisvirat tai henkilöstön vuokraus hyvinvointiyhtymältä virkasuhdetta edellyttävissä tehtävissä), joilla lainsäädännön sekä yliopistojen lääkäri- ja hammaslääkärikoulutukselle asettamat edellytykset täyttyvät. Palveluntuottajan tulee tehdä yliopistojen kanssa tarvittavat koulutussopimukset sekä varmistaa koulutusvaatimusten mukaiset puitteet toiminnalle.

11.3. Lääkärikoulutus

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty lääkäreiden koulutusvastaava, joka nimittää jokaiselle koulutusta suorittavalle lääkärille yliopiston hyväksymän ohjaajakoulutuksen käyneen henkilökohtaisen lähiohjaajan tai erikoislääkärikouluttajan. Ohjaajan tulee työskennellä samassa toimipaikassa jatko-opiskelijan kanssa ja olla palvelussuhteessa kuntaan tai kuntayhtymään.

Koulutuspaikan on täytettävä yliopiston määrittelemät hyvän koulutuspaikan kriteerit ja sitouduttava kehittämään toimintaansa niiden mukaisesti. Ohjaukseen on varattu aikaa työohjelmassa vähintään kaksi tuntia viikossa. Koulutettavan edistymisen arviointiin tulee käyttää muodollista seurantajärjestelmää (lokikirja ja säännöllinen arviointi). Yhteisyrityksessä työskentelyn tulee sisältää keskeiset perusterveydenhuollon tehtävät.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, hankinnan kuvaus

Palveluntuottajan on järjestettävä toimipaikkakoulutusta vähintään 100 tuntia vuodessa, josta osa tulee olla moniammatillista ja koulutettavilla tulee olla oikeus osallistua tähän koulutukseen. Tähän tulee sisältyä erikoissairaanhoidon kanssa yhteistyössä järjestetyt alueelliset yhteiskoulutukset.

Koulutettavalla tulee olla mahdollisuus osallistua vähintään päivä kuukaudessa toimipaikan ulkopuoliseen koulutukseen. Tähän sisältyvät ammattitaitoa syventävät 1-5 päivän mittaiset ”Ketjulähetti”-työjaksot erikoissairaanhoidossa. Sekä ulkopuoliset että toimipaikkakoulutukset tulee järjestää työajan puitteissa ja varata niille riittävä aika työohjelmassa. Lisäksi työnantajan tulee huolehtia ulkopuolisten koulutusten kustannuksista sekä matkakustannuksista koulutuksiin. Koulutettavalle on järjestettävä tenttikirjat ja – lehdet saataville.

11.3.1. Lääketieteen opiskelijat

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä toimii Helsingin ja Kuopion yliopistojen sopimusterveyskeskuksena. Yhtymässä käy vuodessa n. 20 opiskelijaa terveyskeskusharjoittelussa. Harjoittelu on myös merkittävää rekrytointitoimintaa, jolla osaltaan voidaan varmistaa lääkäreiden saatavuus Päijät-Hämeessä. Jatkuvuuden varmistamiseksi palveluntuottajan ja yliopiston välillä tulee tehdä yleislääketieteen peruskoulutuksen koulutussopimukset.

11.3.2. Yleislääketieteen erityiskoulutusta (YEK) tai 9 kk terveyskeskusjaksoa suorittavat

Yleislääketieteen erityiskoulutuksesta vähintään 9 kk tulee tehdä suorassa palvelussuhteessa kuntaan tai kuntayhtymään (STM:n asetus 56/2015, 8§). Vuonna 2020 Lahden, Nastolan, Kärkölän ja Iitin terveysasemilla työskentelee tai on sovittu työsuhteesta 19 YEK-vaiheen lääkärin kanssa. Näistä ainakin kuuden lääkärin YEK-palvelun terveyskeskusjakso jatkuu vuodelle 2021.

Palveluntuottajan edellytetään tekevän yliopiston kanssa koulutussopimuksen, joka mahdollistaa YEK-vaiheen terveyskeskuspalvelun suorittaminen yhteisyrityksessä. Tämä vaatii erillisjärjestelyjä (yhdessä hyvinvointiyhtymän kanssa), koska asetuksessa on määritelty, että tätä terveyskeskuspalvelua ei voi suorittaa muutoin kuin suorassa palvelussuhteessa kuntaan tai kuntayhtymään. Myös ohjaajan tulee olla palvelussuhteessa kuntaan tai kuntayhtymään. Vapaavalintaiseen 6 kk osan suorittaminen myös yhteisyrityksessä on nykyisellääkin lainsäädännön mukaan mahdollista.

Kaikkien lääketieteen alojen erikoistumiskoulutukseen kuuluu vähintään 9 kk terveyskeskusharjoittelua. Tässä ohjaavan lääkärin tulee olla palvelussuhteessa kuntaan tai kuntayhtymään, mikä vaatii yhteisyrityksessä erillisjärjestelyjä (yhdessä hyvinvointiyhtymän kanssa). Palveluntuottajan edellytetään tekevän yliopiston kanssa koulutussopimuksen, joka mahdollistaa 9 kk terveyskeskusharjoittelun suorittamisen.

Vuonna 2019 Lahden, Nastolan, Kärkölän ja Iitin terveysasemilla oli 7 lääkäriä tekemässä tätä 9 kk palvelua. Vuodelle 2020 on sovittu 3 lääkäriä tätä jaksoa suorittamaan.

11.3.3. Yleislääketieteen erikoislääkärikoulutus

Yleislääketieteen erikoislääkärikoulutukseen kuuluu pakollisen 9 kk jakson (ks. edellä YEK- ja 9 kk terveyskeskusjaksot) lisäksi eriytyvää koulutusta, jossa on tehtävä vähintään 2 vuotta terveyskeskuspalvelua. Tämän palvelun voi tehdä terveyskeskuksessa, jolla on koulutusoikeus. Helsingin yliopisto ja HUS perusterveydenhuollon yksikkö, ovat tehneet sopimuksia myös yksityisten palveluntuottajien

kanssa eriytyvän vaiheen suorittamisesta. Tällöin koulutuspaikan on täytettävä vähintään samat koulutuspaikkakriteerit kuin julkisella toimijalla. Palveluntuottajalta edellytetään yliopiston edellyttämien koulutuspaikkakriteerien täyttämistä ja sopimusta koulutusterveyskeskuksena toimimisesta.

Koulutettavan lääkärille tulee antaa mahdollisuus tehdä erikoistumiseen liittyvät reunapalvelut erikoissairaanhoidossa henkilökohtaisen opintosuunnitelmansa mukaisesti.

Lahden, Nastolan, Kärkölän ja Iitin terveysasemilla työskentelee tällä hetkellä 23 yleislääketieteeseen erikoistuvaa lääkäriä, joista 21 on vakituisessa virassa. Erikoistuvien määrän kehitys on viime vuosina ollut kasvava ja nämä lääkärit ovat sitoutuneita alueella.

11.4. Hammaslääkärikoulutus

Sosiaali- ja terveysministeriö on antanut uuden asetuksen erikoislääkäri- ja erikoishammaslääkärikoulutuksesta sekä yleislääketieteen erityiskoulutuksesta annetun asetuksen 56/2015 muuttamisesta. Asetus 55/2020 astui voimaan 1. helmikuuta 2020. Yliopistot päättävät järjestelyistä, joita tämän asetuksen mukaiseen koulutukseen siirtymiseen liittyy. Asetusmuutoksen myötä erikoislääkäri- ja erikoishammaslääkärikoulutuksen opinto-oppaat päivitetään valtakunnallisesti yhtenäisiksi ja osaamisperustaisiksi. Uudet opinto-oppaat astuvat voimaan 1.8.2020.

Edellä mainitut muutokset huomioiden palveluntuottajan tulee sopia yliopistojen kanssa tarvittavista koulutuspaikkaoikeuksista, jotta hammaslääkärikoulutus voi jatkua lähtötilanteen kaltaisena eikä kenenkään jo koulutuksessa olevan opinnot keskeydy yhteisyritykseen siirtymisen myötä.

11.4.1. Hammaslääketieteen opiskelijat

Hyvinvointiyhtymällä on tällä hetkellä sopimus Turun yliopiston kanssa hammaslääketieteen kandidaattien kliinisen vaiheen opinnoista. Vuosittain Lahdessa on ollut 3-6 hammaslääketieteen kandidaattia yhden lukukauden verran kliinisessä koulutuksessa.

11.4.2. Käytännön palvelua suorittavat hammaslääkärit

Hammaslääkärikoulutukseen kuuluu kuuden (6) kuukauden mittainen syventävä käytännön harjoittelu, joka suoritetaan työsuhteessa kuntaan tai kuntayhtymään. Jotta terveyskeskus voi ottaa hammaslääketieteen opiskelijan palvelukseensa suorittamaan harjoittelua, tulee sillä olla voimassa oleva yhteistyösopimus syventävän käytännön harjoittelun toteuttamisesta yliopiston kanssa. Palveluntuottajan edellytetään tekevän yhteistyösopimuksen syventävän käytännön harjoittelun toteuttamisesta yliopiston kanssa ja järjestävän ohjauksen ja olosuhteet siten, että jakson aikana on mahdollista saavuttaa vaaditut tavoitteet.

Palvelua ohjaavan hammaslääkärin tulee olla virka- tai työsuhteessa kuntaan tai kuntayhtymään. Tämä edellyttää yhteisyrityksessä erillisjärjestelyjä (yhdessä hyvinvointiyhtymän kanssa). Ohjaavan hammaslääkärin tulee olla toiminut vähintään kaksi vuotta päätoimisena hammaslääkärinä. Palveluntuottajan tulee järjestää ohjaus ja olosuhteet siten, että harjoittelun aikana on mahdollista saavuttaa harjoittelusuunnitelmassa mainitut tavoitteet. Käytännön palvelua suorittavia hammaslääkäreitä hyvinvointiyhtymässä on ollut 5-10 vuosittain.

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI
Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

11.4.3. Erikoistuvat hammaslääkärit

Erikoishammaslääkärikoulutukseen kuuluu 18 kuukauden mittainen yliopiston ulkopuolella suoritettava jakso, josta vähintään 9 kuukautta on suoritettava työsuhteessa kuntaan tai kuntayhtymään. Kouluttajana toimivan erikoishammaslääkärin tulee olla työ- tai virkasuhteessa kuntaan tai kuntayhtymään. Palveluntuottajan edellytetään tekevän yhteistyösopimuksen erikoishammaslääkärikoulutuksesta yliopiston kanssa ja järjestävän ohjauksen ja olosuhteet siten, että jakson aikana on mahdollista saavuttaa vaaditut tavoitteet.
Erikoistuvia hammaslääkäreitä on ollut vuosittain yhteensä 0-4 oikomishoidon, kliinisen hammashoidon ja terveydenhuollon erikoisaloilla.

11.5. Lääkäreiden ja hammaslääkäreiden täydennys- ja jatkokoulutus

Palveluntuottajan on varmistettava lääkäreiden ja hammaslääkäreiden lakimääräinen täydennyskoulutus ja annettava mahdollisuus jatkokouluttautumiseen.

Yhteisyrityksessä on järjestettävä lääkäreille toimipaikkakoulutusta vähintään 100 tuntia vuodessa, josta osa tulee olla moniammatillista ja lääkäreille tulee olla oikeus osallistua tähän koulutukseen. Tähän sisältyvät erikoissairaanhoidon kanssa yhteistyössä järjestetyt alueelliset yhteiskoulutukset sekä muut Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän järjestämät ja edellyttämät koulutukset.

Lääkäreillä tulee olla mahdollisuus osallistua vähintään kymmenen päivää vuodessa toimipaikan ulkopuoliseen koulutukseen Lääkäriliiton suosituksen mukaisesti.

Hammaslääkäreillä tulee olla mahdollisuus osallistua vähintään kahdeksan päivää vuodessa koulutukseen Suomen Hammaslääkäriseura Apollonian suosituksen mukaisesti. Vähintään kuusi päivää tästä tulee olla ammatillista täydennyskoulutusta, joka palvelee hammaslääkärin omia ja yhdessä työnantajan kanssa todettuja koulutustarpeita.

Toimipaikan ulkopuoliseen koulutukseen sisältyvät mahdolliset ammattitaitoa syventävät 1 – 5 päivän mittaiset ”Ketjulähetti”-työjaksot erikoissairaanhoidossa. Sekä ulkopuoliset että toimipaikkakoulutukset tulee järjestää työajan puitteissa ja varata niille riittävä aika työohjelmassa. Työnantajan tulee huolehtia ulkopuolisten koulutusten kustannuksista sekä matkakustannuksista koulutuksiin. Lakisääteisestä säteilysuojelun täydennyskoulutuksesta tulee varmistua.

PÄIJÄT-HÄMEEN hyvinvointiyhtymä

SOTE-KESKUSHANKINTA: LOPULLINEN TARJOUSPYYNTÖ

LIITE 3, PALVELUKUVAUS

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI

Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

Sisällysluettelo

1. JOHDANTO 4
2. NEUVONTA JA OHJAUS 5
2.1. Neuvonta- ja ohjauspalvelujen kohderyhmä 5
2.2. Neuvonta- ja ohjauspalvelujen sisältö 5
2.2.1. Palvelut, jotka eivät kuulu yhteisyrityksen vastuulle 6
2.3. Neuvonta- ja ohjauspalvelun ohjeet, linjaukset ja yleiset käytännöt 6
3. AVOSAIRAANHOITO JA SIIHEN LIITTYVÄT PALVELUT 8
3.1. Palvelun kohderyhmä 8
3.2. Palvelun sisältö 8
3.2.1. Yleistä 8
3.2.2. Hoidon tarpeen arviointi 9
3.2.3. Vastaanottotoiminta 9
3.2.4. Fysioterapeutin suoravastaanotto 12
3.2.5. Terveysneuvonta 13
3.2.6. Toiminta-, työkyky ja eläkeselvittely sekä kuntoutustarve 13
3.2.7. Terveystarkastukset 14
3.2.7.1 Työttömien Terveystarkastus 14
3.2.7.2 Maahanmuuttajien terveystarkastukset 15
3.2.7.3 Omais- ja perhehoitajien terveystarkastukset 16
3.2.7.4 Kutsuntatarkastukset 16
3.2.8. Ehkäisyneuvolapalvelut 16
3.2.8.1 Raskauden keskeyttäminen 17
3.2.8.2 Seksuaalineuvonta 17
3.2.9. Tartuntataudit 17
3.2.10. Muut asiakasryhmät 18
3.3. Palvelujen yhteensovittaminen muiden toimijoiden kanssa 18
3.4. Palvelut, jotka eivät kuulu palveluntuottajan vastuulle 18
4. PERUSTASON MIELENTERVEYS- JA PÄIHDEPALVELUT 19
4.1. Palvelun kohderyhmä 19
4.2. Palvelun sisältö 19
4.2.1. Vastaanottotoiminta 20
4.2.2. Psykiatriset sairaudet 20
4.2.3. Avovastaanottopalvelut toteuttavat 20
4.2.4. Päihdesairaanhoitajat toteuttavat 21

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI
Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

4.2.5. Psykiatriset sairaanhoitajat toteuttavat ... 21
4.2.6. Hoitoon hakeutuminen ja monipalveluasiakkaiden verkostoyhteistyö ... 22
4.3. Palvelut, jotka eivät kuulu yhteisyrityksen vastuulle ... 22
4.3.1. Julkisen vallan käyttö ja virkavelvollisuutta vaativien tehtävien hoito ... 23
4.4. Palvelun seuranta ja kehittämistyö ... 23
5. SUUN TERVEYDENHUOLTO ... 24
5.1. Palvelun kohderyhmä ... 24
5.2. Palvelun sisältö ... 24
5.2.1. Vastaanottotoiminta ... 24
5.2.2. Hoidon tarpeen arviointi ... 25
5.2.3. Ehkäisevät terveyspalvelut ... 26
5.2.4. Suun sairauksien tutkimus ja ehkäisy sekä hoito ... 26
5.2.5. Diagnostiset palvelut ... 26
5.2.6. Lääkehoito ja hoitotarvikkeet ... 27
5.2.7. Hammaslaboratoriot ... 27
5.2.8. Muut konsultaatio- ja vastaanottopalvelut ... 27
6. LÄÄKÄRIPALVELUT NEUVOLASSA, KOULU- JA OPISKELUTERVEYDENHUOLLOSSA ... 28
6.1. Toimintaympäristö ja palvelujen sisältö ... 28
6.1.1. Toimintarakenne ... 29
6.1.2. Velvoitteet ja vastuut ... 29
7. TERVEYSSOSIAALITYÖ ... 31
7.1. Palvelun kohderyhmä ... 31
7.2. Palvelun sisältö ... 31
7.2.1. Toimintarakenne ... 31
7.2.2. Terveyssosiaalityöhön liittyvät palvelut, jotka eivät kuulu palveluntuottajalle ... 32
8. HYVINVOINNIN JA TERVEYDEN EDISTÄMINEN (HYTE) ... 33
8.1. Päijät-Hämeen HYTE-kärjet ja toimintamallit ... 33
8.2. Yhteisyritys ja ravitsemusyksikkö ... 34
9. PALVELUOPTIOT ... 36
9.1. Ikääntyneiden palveluiden ja kuntoutuksen lääkäripalvelut: Yleistä ... 36
9.2. Ikääntyneiden palveluiden ja kuntoutuksen lääkäripalvelut: Perusterveydenhuollon sairaalahoidon lääkäripalvelut ... 36
9.2.1. Tausta ... 36
9.2.2. Palvelun sisältö ... 37
9.3. Ikääntyneiden palveluiden ja kuntoutuksen lääkäripalvelut: Kotihoidon lääkäripalvelut ... 39
9.3.1 Tausta ... 39

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

9.3.2 Palvelun sisältö 39
9.3.1. Palveluille asetetut muut vaatimukset 41
9.4. Ikääntyneiden palveluiden ja kuntoutuksen lääkäripalvelut: Asumispalvelujen lääkäripalvelut 42
9.4.1 Tausta 42
9.4.1. Palvelun sisältö 42
9.4.2. Palvelulle asetetut muut vaatimukset 44
9.5. Akuutti24:n lääkäripalvelut 44
9.5.1. Palvelun sisältö 44
9.5.2. Palvelulle asetetut muut vaatimukset 45

1. JOHDANTO

Tässä dokumentissa on kuvattu sote-keskus palvelukokonaisuuteen kuuluvat palvelut ja palveluoptiot. Palvelukuvaus käsittää palveluille asetetut ehdottomat vaatimukset.

Sote-keskus palvelukokonaisuuteen kuuluvat palvelut ovat:

- Sosiaali- ja terveydenhuollon neuvonta ja ohjaus
- Avosairaanhoito, sisältäen myös fysioterapeutin suoravastaanoton, ehkäisyneuvolan ja erityisryhmien terveystarkastukset, kuten työttömien terveystarkastukset
- Perustason mielenterveys ja päihdepalvelut
- Suun terveydenhuolto
- Neuvoloiden ja koulu- ja opiskelijaterveydenhuollon lääkäripalvelut
- Terveyssosiaalityö

Hankintaan sisältyvät sote-keskuspalvelut tulee tuottaa niin, että tuotannossa korostuu vahvasti hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tulokulma. Kaikkia hankintaan sisältyviä palveluita tuotetaan sote-keskuksissa alueen väestölle tarpeen mukaan noudattaen voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia.

Dokumentissa on myös kuvattu hankintaan sisällytetyt palveluoptiot.

- Ikääntyneiden palvelujen ja kuntoutuksen lääkäripalvelut: Perusterveydenhuollon sairaalahoidon lääkäripalvelut
- Ikääntyneiden palvelujen ja kuntoutuksen lääkäripalvelut: Kotihoidon lääkäripalvelut
- Ikääntyneiden palvelujen ja kuntoutuksen lääkäripalvelut: Asumispalvelujen lääkäripalvelut
- Akuutti 24:n lääkäripalvelut

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI
Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

2. NEUVONTA JA OHJAUS

2.1. Neuvonta- ja ohjauspalvelujen kohderyhmä

Sote-keskus palvelukokonaisuuteen sisältyvät sote-keskusten vastuulla olevalle väestölle annettavat sosiaali- ja terveydenhuollon neuvonta- ja ohjauspalvelut. Neuvonta- ja ohjauspalvelut tuotetaan integroituna sote-keskuksen ajanvarauspalveluihin. Terveydenhuollon osalta neuvonnassa ja ohjauksessa voidaan tehdä hoidon tarpeen arviointia sekä sote-keskuspalvelujen ajanvarausta. Sosiaalihuollon osalta kyse on yleisestä neuvonnasta ja ohjauksesta. PHHYKY tuottaa myös itse eri asiakasryhmien sosiaalihuollon neuvonta ja ohjauspalveluja ja sote-keskuksen yleinen sosiaalihuollon neuvonta täydentää näitä ja toimii niiden kanssa tiiviissä yhteistyössä.

Neuvonnassa vastataan asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon tietotarpeisiin, mutta tehdään myös palvelutarpeen tunnistamista ja asiakkaiden ohjaamista oikeaan paikkaan, sekä edistetään asiakkaiden omaehtoisia ratkaisuja. Sosiaalihuollon osalta kyse on yleisestä neuvonnasta ja ohjauksesta, jonka päätavoite on ohjata asiakasta oikeaan paikkaan sekä edistää asiakkaan omaehtoisia ratkaisuja.

Neuvonta ja ohjauspalvelujen tuottaminen edellyttää vahvaa osaamista ja kattavaa tietopohjaa palveluverkosta sekä PHHYKY:n kanssa yhdessä määriteltyä toimintamallia. PHHYKY järjestää sosiaalihuollon neuvonta- ja ohjauspalveluja ohjaus ja neuvonta Polussa sekä ikääntyneiden asiakasohjaus Siirissä sekä päivystysapua 116 117:ssa. Yhteistyö eri neuvontaa antavien tahojen kanssa on määriteltävä selkeästi, jotta asukkaita ei ohjata luukulta toiselle.

2.2. Neuvonta- ja ohjauspalvelujen sisältö

Sosiaali- ja terveydenhuollon neuvontaa ja ohjausta tulee saada kaikissa sote-keskuksissa. Ohjaus ja neuvontapalveluissa voidaan hyödyntää seuraavia palvelukanavia: fyysiset palvelupisteet, etäpalvelu, puhelinpalvelu, digitaaliset itseasiointi- ja yhteydenottokanavat, ryhmä- ja yleisötilaisuudet.

Terveysneuvonta sisältää terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi sekä sairauksien ehkäisemiseksi annettavaa neuvontaa valtakunnallisen ja yhtymän ohjeiston mukaisesti.

Ohjaus- ja neuvontapalveluun tulee saada puhelimitse yhteys vuoden jokaisena arkipäivänä vähintään virka-aikana. Lähtökohtana on, että potilas/asiakas saa heti yhteyden kohtuullisella odotusajalla. Mikäli tämä ei ole mahdollista, tulee palveluntuottajalla olla käytössään takaisinsoittojärjestelmä kohtuullisella viiveajalla. Tämän lisäksi erilaisten palvelukanavien avulla palvelujen saavutettavuutta voidaan laajentaa.

Kyseessä on matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalvelu sosiaali- ja terveydenhuollon eri asiakasryhmien asiakkaille ja heidän läheisilleen sekä muille henkilöille ja tahoille, joiden tavoitteena on helpottaa asiakaan arkea sekä edistää heidän hyvinvointiaan ja elämänlaatuaan sekä omaehtoisia elämänhallinnan ratkaisuja. Neuvontapalvelu vastaa laaja-alaisiin tarpeisiin ammattitaitoisesti, yksilöllisesti ja ratkaisukeskeisesti.

Neuvonta- ja ohjauspalvelun tavoitteena on:

- Toteuttaa terveydenhuollon palvelutarpeen arviointia
- Helpottaa asiakkaiden terveyttä, hyvinvointia ja sote-palveluja koskevaa tiedon saantia

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

- Tukea asiakkaan omaehtoista elämää ja auttaa heitä löytämään juuri omia tarpeitaan vastaavat palvelut ja ohjata asiakkaita oikeisiin palveluihin sekä ohjata asiakasta tarvittaessa siinä, miten he saavat asiansa vireille (hakemusten ja ilmoitusten tekeminen).
- Tarjota monipuolista tietoa elämän eri osa-alueilta ja edesauttaa siten asiakkaiden mahdollisuutta elää täysipainoista elämää
- Edesauttaa Päijät-Hämeessä saatavilla olevien palvelujen riittävän varhaista käyttöä, ja sitä kautta vähentää raskaampien palvelujen tarvetta

Neuvonta- ja ohjauspalvelujen tuottaminen edellyttää erilaisten palveluntarjoajien toiminnan ja reunaehtojen ymmärtämystä sekä ajantasaista palvelutarjonnan tuntemusta niin tilaajaorganisaation osalta kuin muidenkin alueen toimijoiden osalta. Asiakasneuvojien on pystyttävä huomioimaan tilaajan ja muiden palveluntarjoajien eri palveluilleen määrittämiä kriteereitä niin, että neuvonnassa asiakkaan odotukset ja toiveet arvioidaan suhteessa palveluntarjoajien mahdollisuuksiin tarjota palvelua. Neuvonta- ja ohjauspaluiden toimivuus edellyttää hyvää yhteistyötä myös muiden paikallisten ajanvaraus- ja neuvontapalvelujen kanssa. Asiakasneuvojien tulee yhdistää sille tulevat yhteydenotot saumattomasti muihin, tilaajien osoittamiin neuvontoihin ja neuvontanumeroihin.

Neuvonnan ja ohjauksen lähtökohtana on, että asiakas saa ensimmäisellä yhteydenotolla oikean tiedon tai ohjauksen eteenpäin oikeaan palvelupisteeseen. Tarvittaessa asiakasneuvoja voi tallentaa asiakkaan yhteystiedot ja palata asiaan selvitettyään tilanteen. Asiakkaan ongelman ratkaisu voi löytyä palveluntuottajan palvelujen piiristä, PHHYKY:n tuottamista palveluista tai vapaaehtoistoiminnan, järjestöjen, kuntien hyvinvointia tukevien palvelujen tai yksityisten palveluntarjoajien palvelujen piiristä. Sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta hakevan henkilön yksilölliseen tilanteeseen ei yleisessä neuvonnassa voi sisältyä palvelujen tarpeen arviointia, eikä sosiaalihuollon palvelutarpeisiin voida ottaa kantaa. Mikäli asiakas tarvitsee palvelutarpeen arviointia, tulee hänet ohjata oikean sosiaalihuollon palvelun piiriin.

Palveluntuottaja osallistuu myös yhteistyössä PHHYKY:n asiakasohjauksen etulinjan palvelujen, Lahden Palvelutorin sekä kuntien edustajien kanssa järjestettäviin asiakkaille suunnattuihin tapahtumiin suunnattuihin tapahtumiin sekä järjestää eri kohderyhmille tarkoitettua terveyttä ja hyvinvointia edistävää ryhmätoimintaa joko itse tai verkostoyhteistyönä. Hyvinvointia ja terveyttä edistävää toimintaa suunnitellaan tilaajan ja palveluntuottajan yhteistyönä.

2.2.1. Palvelut, jotka eivät kuulu yhteisyrityksen vastuulle

Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelman laatiminen ja palveluista päättäminen. Asiakkaan asian käsittely ei ole mahdollista osana yleistä neuvontaa ja ohjausta, koska asiakkaan asiakkuus alkaa muutoin neuvonnan ja ohjauksen yhteydessä (SHL 34§).

2.3. Neuvonta- ja ohjauspalvelun ohjeet, linjaukset ja yleiset käytännöt

PHHYKY:llä on omat ohjeistukset palveluihin hakeutumisesta ja palvelukriteereistä. Palveluntuottajan on huomioitava nämä neuvonnan ja ohjauksen sisällössä.

Neuvontapalvelu toteutetaan kaikissa palvelukanavissa hyvällä suomen ja tarvittaessa ruotsin kielellä (suullinen ja kirjallinen).

Neuvontapalvelu on asiakkaalle maksutonta. Puhelu maksaa soittajalle ainoastaan operaattorin perimän yleisen puhelumaksun. Asiakaspalvelu toteutetaan pääsääntöisesti ilman ajanvarausta.

Asiakaskuntaa on kiellettyä rajoittaa. Tarvittaessa asiakasneuvoja voi ohjata asiakkaan muihin palveluihin, mikäli asiakasprofiili ei vastaa sosiaali- ja terveysneuvontapalvelun asiakasta.

Neuvonnan tulee aina olla asiakaslähtöistä, asiakaspalvelun tulee olla ystävällistä ja asianosaavaa. Neuvontapisteessä tapahtuvan lähipalvelun osalta palveluntuottaja sitoutuu välttämään jonojen muodostumista resursoimalla riittävästi henkilökuntaa neuvontapisteenkin asiakaspalveluun.

Palveluntuottajan tulee sitoutua kehittämään etulinjan neuvonta- ja ohjauspalveluja yhteistyössä tilaajan kanssa siten, että eri neuvonta- ja ohjauspalvelut muodostavat asiakkaan näkökulmasta saumattoman kokonaisuuden.

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI
Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

3. AVOSAIRAANHOITO JA SIIHEN LIITTYVÄT PALVELUT

3.1. Palvelun kohderyhmä

Palveluntuottaja tuottaa sote-keskusten palveluita sekä valtioneuvoston asettamien valtakunnallisten strategisten tavoitteiden että Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän strategisten tavoitteiden mukaisesti alueen väestölle. Lisäksi hankintakokonaisuuteen sisältyvät Suomen lainsäädännön mukaisesti ulkokuntalaisten ja muiden maiden kansalaisten hakemat avosairaanhoidon palvelut.

Tavoitteena on tuottaa vaikuttavia, yhdenvertaisia, kustannustehokkaita ja asiakaslähtöisiä sosiaali- ja terveyskeskuksen palveluja vastuuväestölle sekä kehittää innovatiivisia sote-keskuspalvelujen toimintatapoja. Palveluntuottajan on oltava aktiivisessa vuorovaikutuksessa PHHYKY:n ja muiden toimijoiden kanssa. Palveluntuottajan toiminnan tuloksia vertaillaan avoimesti ja säännöllisesti muihin sosiaali- ja terveyskeskuksiin muun muassa toiminnalle asetettujen mitattavien kriteerien avulla.

Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään toimintaansa maakunnallisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen painopisteiden eli HYTE-kärkien toimeenpanemiseksi ja sitoutuu osallistumaan maakunnalliseen HYTE-kehittämistyöhön. HYTE -kärjet on määritelty maakunnassa keväällä 2020 ja niihin voi tulla myöhemmin tarkennuksia ja muutoksia.

3.2. Palvelun sisältö

3.2.1. Yleistä

Palveluun sisältyvät yleislääkäritasoinen terveyden- ja sairaanhoitopalvelu kiireettömissä ja kiireellisissä (samana päivänä hoidon tarpeen arviota tarvitsevissa) asioissa. Yleislääketieteen alaan kuuluvat terveydenhuollon ammattihenkilön antamat palvelut sisältävät asiakkaiden oireiden, toimintakyvyn ja sairauksien tutkimuksen, toteamisen ja hoidon sekä ohjauksen ja neuvonnan. Lisäksi palveluun kuuluvat tutkimustulosten ja hoito-ohjeiden toimittaminen asiakkaalle hänelle soveltuvalla tavalla.

Sote-keskuksissa hoidetaan väestöllä yleisesti esiintyviä, usein pitkään kestäviä ja toiminta- tai työkykyyn vaikuttavia sairauksia, jotka edellyttävät pidempiaikaista lääkkeetöntä tai lääkkeellistä hoitoa, omahoitoa ja terveydenhuollon ammattihenkilön toteuttamaa seurantaa tai ohjattua harjoittelua ja joiden toteuttaminen on mahdollista perustason terveydenhuollossa tehokkaasti ja turvallisesti. Näitä toteuttavat terveydenhuollon ammattihenkilöt, joilla on laaja-alainen näkemys ja kokemus perustason terveydenhuollosta. Sote-keskuksissa hoidettavia sairauksia ovat esimerkiksi monet tuki- ja liikuntaelinten sairaudet, sydän- ja verisuonisairaudet ja niiden taustatekijät, verenpainetauti, diabetes, allergiat ja hengityselinten sairaudet, erilaiset toiminnalliset häiriöt sekä mielenterveys- ja päihdehäiriöistä esimerkiksi monet masennus- ja ahdistuneisuushäiriöt, unettomuus, päihteiden haitallinen käyttö ja lievät riippuvuudet.

Sote-keskuspalvelujen kokonaisuuteen kuuluvat myös erilaisten äkillisten oireiden, vaivojen ja lievien vammojen tutkimus sekä hoito kiirevastaanotolla silloin, kun asian laatu ei edellytä hätäkeskuksen välittämää ensihoitopalvelua. Lisäksi yleislääkäri hoitaa harvinaisemmat sairaudet, joiden hoitaminen toteutetaan sote-keskuksessa, esimerkiksi sairaalahoidon jälkeen erikoissairaanhoidosta saatujen hoitolinjausten ja jatkohoito-ohjeiden mukaisesti. Haavahoidon toteuttamisesta vastaa lähtökohtaisesti asiakas itse. Mikäli tämä ei ole haavan laadun tai asiakkaan toimintakyvyn vuoksi mahdollista, toimitaan PHHYKY:n ohjeiden mukaisesti siten, että haavahoidon toteuttamisesta vastaa sote-

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

keskus. Lääkärin lisäksi muut terveydenhuollon ammattihenkilöt voivat tutkia potilaan ja todeta sairauden oireita ammatillisen osaamisensa ja ammattihenkilöiden työnjaon mukaisesti.

3.2.2. Hoidon tarpeen arviointi

Terveydenhuollon ammattihenkilö (laillistettu tai nimikesuojattu) tekee hoidon tarpeen arvioinnin heti potilaan ottaessa yhteyttä sote-keskukseen. Hoidon tarpeen arvioinnissa arvioidaan potilaan hoidon tarve ja ohjataan hänet tarvittaessa oikean terveydenhuollon tai sosiaalihuollon asiantuntijan vastaanotolle joko päivystysluonteisesti tai tarjotaan vastaanottoaika. Hoidon tarpeen arvioinnin tuloksena potilaan hoitokontakti voidaan hoitaa loppuun myös sairaanhoitajan vastaanotolla. Hoidon tarpeen arviointi voidaan toteuttaa myös digitaalisesti, niin että tarpeen vaatiessa arviointi toteutetaan kuitenkin ihmisten välisesti.

3.2.3. Vastaanottotoiminta

Vastaanottopalveluihin kuuluvat alueen väestön terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä perustason terveydenhuollon palvelut. Sote-keskuspalvelut sisältävät myös vastaanottopalveluihin liittyvät asiakkaiden tarvitsemat välttämättömät toimenpiteet, tutkimukset, lähetteet, todistukset ja lausunnot.

Lääkärin ja sairaanhoitajan kiireettömiä vastaanottopalveluita tuotetaan kaikissa hankintakokonaisuuteen kuuluvissa sote-keskuksissa. Aukioloaika kaikissa hankintakokonaisuuteen kuuluvissa sote-keskuksissa on vähintään virka-aika (klo 8-16) arkipäivisin. Perustason ja laajan palvelun sote-keskuksissa fyysinen yleislääkärin vastaanotto ja kiireellinen hoito tuotetaan sote-keskuksien aukioloaikana vähintään arkipäivisin. Hoitajavetoisessa perustason sote-keskuksessa lääkärin vastaanottoa ei ole järjestettynä kaikkina arkipäivinä. Sairaanhoitajan vastaanottopalveluita on saatavissa sote-keskuksen aukioloaikana. Sairaanhoitajan kiireellistä vastaanottoa tuotetaan kaikissa sote-keskuksissa. Tavoitteena on, että palveluita on tarjolla myös iltaisin ja viikonloppuisin.

Sote-keskuksiin tulee saada yhteys vähintään niiden aukioloaikana arkipäivisin. Lähtökohtana on, että potilas saa heti yhteyden kohtuullisella odotusajalla. Mikäli tämä ei ole mahdollista, tulee palveluntuottajalla olla käytössään takaisinsoittojärjestelmä kohtuullisella viiveajalla. Vastaanottoja voi järjestää myös etäyhteyden kautta videoyhteyden välityksellä tai sähköisesti esim. terveyssovellusta hyödyntäen.

Vastaanottotoiminnan perustana ovat lääkärijohtoiset moniammatilliset tiimit. Tuottajan tulee kehittää moniammatillista työnjakoa ja sote-keskusmallia PHHYKY:n ja valtakunnallisten linjausten mukaisesti. Moniammatilliseen tiimiin kuuluvat myös terveyssosiaalityön toimijat, päihde- ja mielenterveystyön asiantuntijat ja fysioterapeutit. Vastaanottotoiminnan kehittämisessä kannustetaan innovatiivisuuteen ja palvelujen monikanavaisuuteen ja asiakaslähtöisyyteen, niin että palvelut ovat helposti saatavissa ja saavutettavissa sekä fyysisestä että sähköisesti.

Vastaanottotoiminnan erityinen painopistealue on myös paljon palveluita käyttävien ja pitkäaikaissairaiden potilaiden palvelujen suunnittelu ja koordinointi. Näille asiakasryhmille ja suuressa terveysriskissä oleville asiakkaille tulee määritellä omatyöntekijä (esimerkiksi omahoitaja). Palvelumallissa tulee hyödyntää omatyöntekijöiden työpanosta hoidon ohjaamiseksi ja omahoidon tueksi. Pitkäaikaissairaille tulee tehdä hoitosuunnitelma ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisasiakkaille hoito- ja palvelusuunnitelma sote-ammattilaisten yhteistyönä yhtymän linjausten mukaisesti.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

Palveluntuottajan tulee noudattaa maakunnan ohjeistusta ensihoitoa vaativien potilaiden hoidonporrastuksesta ja toimia yhteistyössä ensihoitopalvelun ja yhteispäivystysten kanssa. Sote-keskukseen saapunut potilas, jonka havaitaan tarvitsevan ensihoitoa tai päivystyksellistä hoitoa erikoissairaanhoitotasoisesti, on palveluntuottajan hoitovastuulla, kunnes jatkohoito järjestyy. Näiden potilaiden seurantaa ja hoitoa varten sote-keskuksessa on oltava riittävät tilat ja välineistö sekä lääkkeet (esimerkiksi perusmonitori sydämen rytmin ja verenpaineen seurantaan, defibrillaattori, nesteytys- ja happilaitteet).

Avosairaanhoidon vastaanottotoimintaan sisältyvät seuraavat palvelut ja vaatimukset muun tässä dokumentissa kuvatun palvelun lisäksi:

- Pitkäaikaissairaiden potilaiden suositusten ja yhtymän linjausten mukaisesti seuranta, tarkastukset ja tutkimukset.
- Kiireellinen ja kiireetön hoito, perusterveydenhuollon päiväpäivystys sekä ennaltaehkäisevä toiminta.
- Sairaanhoitajan vastaanotto arkipäivisin kaikissa sosiaali- ja terveyskeskuksissa.
- Yleislääkärin vastaanotto ja kiireellinen hoito perustason ja laajan tason sote-keskuksissa arkipäivisin.
- Yleislääkärin vastaanotto hoitajavetoisissa perustason sote-keskuksissa perustuen kunnan väestön palvelutarpeeseen ja tässä palvelukuvauksessa määriteltyyn hoidon saatavuuteen. Vastaanotto voidaan toteuttaa myös hoitaja-avusteisena etävastaanottona silloin kun se potilaan tilanne huomioiden on mahdollista.
- Kiireetön hoito tulee aloittaa asiakkaan valitsemassa sosiaali- ja terveyskeskuksessa viimeistään 7 vrk:ssa hoidon tarpeen arvioinnista ja lääkärille tulee päästä 7 vrk:ssa hoidon tarpeen arvioinnista, jos hoidon tarve sitä edellyttää, elleivät lainsäädännössä tapahtuvat muutokset muuta edellytä.
- Monipuolinen vastaanottopalvelukonaisuus, jossa fyysiset palvelut ja digitaaliset palvelut muodostavat väestön palvelutarpeeseen perustuvan toimivan kokonaisuuden. Palveluja tulee olla tarjolla ajanvarauksella ja Walk-in periaatteella. Palvelukokonaisuudessa arvostetaan laajaa saatavuutta ja saavutettavuutta. Esimerkki Walk-in periaatteella tapahtuvasta palvelusta on sairaanhoitajan vastaanotto ilman ajanvarausta. Tavoitteena on luoda palvelukanava niille potilaille, joiden tarve voidaan hoitaa lyhyellä hoitajakontaktilla, esim. rokotukset, ompeleiden ja hakasten poisto, akuutti sairaus jne. Ilta- ja viikonloppuvastaanotto toteutetaan palveluntuottajan suunnitelman mukaisesti
- Kiireellinen hoidon järjestäminen sote-keskuksissa niin, että asiakkaita ei ohjata Akuutti 24:ään, jos heidän hoitonsa ei sitä vaadi. Hoitopaikkaa arvioidessa tulee noudattaa PHHYKY:n linjauksia. Palveluntuottajan tulee järjestää kiirevastaanottoa ilman ajanvarausta.
- Traumapotilaiden hoidon suunnittelu ja järjestäminen yhteistyössä kuvantamisen palveluverkon kanssa. Palvelun tulee kattaa akuutit traumat ja jälkikontrollit, jotka vastaavat terveyskeskustasoista toimintaa.
- Laboratoriotutkimukset (kemialliset, mikrobiologiset, sytologiset ja PAD:t) palveluntuottajan henkilökunnan tekemistä lähetteistä tässä asiakirjassa ja Hankinnan kuvaus -asiakirjassa määritellyin reunaehdoin.
- Pikadiagnostiikka ja vieritutkimukset (muun muassa verensokerimittaus, pika-CRP, pika-StrA, pika-INR, virtsan liuskatestit) tässä asiakirjassa ja Hankinnan kuvaus -asiakirjassa määritellyin reunaehdoin

- Kuvantamistutkimukset (natiiviröntgen- ja ultraäänitutkimukset) palveluntuottajan henkilökunnan tekemistä lähetteistä ja pyytämistä lausunnoista. tässä asiakirjassa ja Hankinnan kuvaus -asiakirjassa määritellyin reunaehdoin.
- Sairaanhoitajan vastaanotoilla tulee olla riittävä osaaminen hoitaa diabetes-, sydän-, verenpaine-, reuma-, urologisia ja keuhkopotilaita. Erityisesti pienimmillä terveysasemilla sairaanhoitajan vastaanotolla tulee voida toteuttaa myös mielenterveyspotilaiden injektiohoitoja tai muita hoitajan panosta vaativia lääkityksiä erillisen perehdytyksen jälkeen.
- Joukkoseulonnat asetusten mukaisesti.
- Rasitussydänfilmit, spirometriat, kuulotutkimukset, yöpolygrafiat ja Holter-tutkimukset sisältäen näiden tutkimusten analyysit.
- Diabeetikkojen silmänpohjakuvaukset lausuntoineen.
- Asiakkaiden terveyteen liittyvien lausuntojen ja todistusten laatiminen lainsäädännön, suositusten ja yhtymän linjauksen mukaisesti.
- Rokotukset ja rokotusneuvonta (pl. neuvoloissa ja kouluissa annettavat rokotusohjelman mukaiset rokotteet).
- Sote-keskuksen vastaanotoilta (hoitajien toimesta) sovitetaan ja lainataan tarvittavia apuvälineitä (kyynärsauvat, aircast, muita tukia). Lainaukset kirjataan apuvälinerekisteri järjestelmään. Kyseisiä apuvälineitä lainataan valtakunnallisen apuvälineiden luovutusperusteiden mukaan. Vastaanotoilla on pienet omat varastot kyseisille apuvälineille. Apuvälineet palautuvat asiakkailta yhtymän apuvälinekeskuksen toimipisteisiin huoltoon. Välineiden, kilpailutus, hankinta, huolto ja kierto takaisin vastaanotoille tapahtuu yhtymän apuvälinekeskuksen toimesta. Muiden apuvälinepalveluiden osalta, asiakas ohjataan yhtymän apuvälinekeskukseen.
- Muistikoordinaattorit/muistihoitajat työskentelevät PHHYKY:n muistipoliklinikalla. Muistipotilaan hoitopolussa palveluntuottajan vastuulla on hoitopolun alussa muistipotilaan tunnistaminen vastaanotolla ja PHHYKY:n ohjeiden mukaan sovittujen esitutkimusten toteuttaminen sekä diagnosoidun, vakaassa vaiheessa olevan muistipotilaan seuranta ja hoitosuunnitelman päivittäminen.
- Avosairaanhoitoon kuuluva jalkahoito/terapia esim. diabeetikoille ja muille potilasryhmille; hoidettu tällä hetkellä avosairaanhoidon ostopalveluna.
- Hoitosuunnitelmien laatiminen ja omatyöntekijöiden hyödyntäminen pitkäaikaissairaiden ja terveyspalveluja paljon käyttävien hoidon ohjaamiseksi ja omahoidon tueksi. Hoitosuunnitelma tulisi olla asiakkaan luettavissa ja täydennettävissä mahdollisen digitaalisen palvelun kautta.
- Biopankki: Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä kuuluu AMCH-Biopankkiin, jonka kokonaistoiminnasta vastaa HUS. Avosairaanhoidon vastaanotoilla käyville potilaille on tarjottava mahdollisuus antaa biopankkisuostumus ja -näyte. Henkilökunnan ottaessa suostumuksen vastaan tulee heidän tilata biopankkinäyte. Biopankkinäyte suositellaan otettavaksi seuraavien hoidollisten laboratorionäytteiden yhteydessä kustannusten minimoimiseksi. Näytteiden otto sisältyy palveluntuottajien määräämiin laboratoriotutkimuksiin.
- Kuolemansyyn selvittäminen, silloin kun vastuu on määritelty kuuluvaksi hoitavalle lääkärille tai sote-keskukselle. Tähän sisältyvät esimerkiksi kuoleman toteaminen, ruumiin ulkotarkastus, lähete ruumiinavaukseen, kuolintodistus ja muut tarvittavat kirjaukset ja viranomaisyhteistyö mm. poliisin kanssa ja THL:n kanssa.
- Palveluntuottaja osallistuu pyydettäessä vastuualueensa osalta viranomaisyhteistyöhön (esim. Asiakasyhteistyöryhmät/lastensuojelulain 14 §:n mukainen asiantuntijaryhmä) sekä muuhun sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden väliseen yhteistyöhön samoin periaattein kuin tilaajan oma henkilökunta.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

- Palvelukokonaisuuteen sisältyvät sosiaali- ja terveyskeskuksien avosairaanhoidon palvelut normaaliolojen erityistilanteissa ja poikkeusoloissa PHHYKY:n suunnitelmien mukaisesti.

3.2.4. Fysioterapeutin suoravastaanotto

Fysioterapeutin suoravastaanotolla tarkoitetaan tule-oireisen asiakkaan ohjaamista hoidon tarpeen arvioinnin jälkeen ensin lisäkoulutuksen saaneelle fysioterapeutille ja tämän jälkeen tarvittaessa lääkärille. Fysioterapeuttien suoravastanottotoiminta nopeuttaa tuki- ja liikuntaelinvaivaisen asiakkaan pääsyä hoidon piiriin. Toimintamallin tavoitteena on nopeuttaa asiakkaan kuntoutumista ja vähentää sairauspoissaoloja sekä vapauttaa lääkärien resurssia muihin tehtäviin. Kehittäminen tapahtuu yhdessä PHHYKY:n Kuntoutus-tulosalueen kanssa ja kehittämistä ohjaa Erva-alueen suoravastaanottojen kehittämistyöryhmä, ja Käypä hoito suositukset.

Fysioterapeutin tuki- ja liikuntaelinsairauksien (=tules) suoravastaanotto on tarkoitettu yli 16-vuotiaille asiakkaille, joilla on äkillisesti ilman tapaturmaa tai kuumeilua alkanut tules-oireilu ja oireilu on kestänyt maksimissaan kuusi (6) viikkoa. Toiminnan kehittämisen myötä, voidaan fysioterapeutin suoravastaanottoa laajentaa koskemaan, myös pidempään oireilleiden tules-aikuisasiakkaiden hoitoa.

Suoravastaanottoa pitävällä fysioterapeutilla tulee olla suoritettuna tules-suoravastaanotto koulutus (15-20 op). Tällöin fysioterapeutilla on oikeus myöntää sairauslomaa 1-7 vuorokautta ja suositella tiettyjä reseptivapaita kipulääkkeitä.

Muut lääkinnällisen kuntoutuksen palvelut mukaan lukien apuvälinepalvelut eivät kuulu yhteisyritykselle.

Asiakkaat ohjautuvat fysioterapeutin vastaanotolle suoraan sote-keskuksen, päivystysavun (116 117) tai Akuutti24 yhteispäivystyksen hoidon tarpeen arvioinnin kautta.

Palvelu sisältää fysioterapeutin suoravastaanottokäynnin 60 min (asiakkaan tutkiminen, ongelman määrittely, kivun hoito, asiakkaan omahoidon ohjaus mm. lääkeohjaus) ja tarvittavan kontrollikäynnin (60 min) /puhelinkontrollin sekä käynteihin/puheluun kuuluvan kirjaamisen. Sisältöön kuuluu myös tarvittavien ortoosien ja tukien sovitus, lainaus ja merkitseminen apuvälinerekisterijärjestelmään.

Käynti on asiakkaalle maksullinen ja maksu määräytyy yhtymän voimassa olevan asiakasmaksujen mukaan.

Suoravastaanottotoiminnassa tulee olla määriteltynä fysioterapeutille sote-keskuksesta konsultoiva lääkäri, joka kirjoittaa tarvittavat kipulääkereseptit asiakkaalle ja jonka luvalla hoitaja voi antaa i.m. kipulääkityksen fysioterapeutin suosituksesta. Palveluntuottajalla on vastuu fysioterapeuttien tarvittavan osaamisen varmistamisesta ja ylläpitämisestä.

Suoravastaanottoa pitävällä fysioterapeutilla on vastuu asiakkaan ohjaamisessa tarvittaessa muihin PHHYKY:n palveluihin kuntayhtymän hoitolinjausten mukaisesti. Apuvälinepalveluista sote-keskuksen fysioterapeutille kuuluu tarvittavien ortoosien ja tukien sovitus, lainaus ja merkitseminen käytössä olevaan apuvälinerekisterijärjestelmään. Kyseisiä apuvälineitä lainataan valtakunnallisen apuvälineiden luovutusperusteiden linjausten mukaan.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

3.2.5. Terveysneuvonta

Kokonaisuuteen sisältyvät terveydenhuoltolain (1326/2010) tarkoittama terveysneuvonta sekä terveydenhuollon neuvonta ja ohjaus. Terveysneuvonta sisältää terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi sekä sairauksien ehkäisemiseksi annettavaa neuvontaa valtakunnallisen ja yhtymän ohjeiston mukaisesti.

Terveysneuvonnalla tarkoitetaan ammattihenkilöstön toimintaa, jossa yksilöiden, perheiden ja väestön hyvinvointia ja terveyttä tuetaan suunnitelmallisella asiakaslähtöisellä vuorovaikutuksella ja viestinnällä yksilö-, ryhmä- ja väestötasolla. Avosairaanhoidon vastaanotto toimii osaltaan määriteltyjen hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen toimintamallien prosesseissa, kuten tyypin 2 diabeteksen ehkäisy (StopDia ryhmätoiminta), terveysliikunnan edistäminen (lähettäminen liikuntaneuvontaan), alkoholin riskikäytön tunnistaminen (Audit-C ja mini-interventio), nikotiinittomuuden tukeminen (leikkausarvioon lähetettävät potilaat), luustoterveyden edistäminen (osteoporoosiriskin tunnistus ja hoitoonohjaus ja valtimotautipotilaan omahoidon tukeminen (Tulppa avokuntoutus, valtimotautihoitajat).

Terveysneuvontaan sisältyy ehkäisy ja omahoidon tuki: Elintapoihin liittyvien terveysriskien seulonta ja lyhytneuvonta osana toimintaa. Terveysriskejä ovat mm. alkoholin suurkulutus, tupakointi, liikunnan vähäisyys, ylipaino ja unihäiriöt. Palveluntuottajan on järjestettävä yksilö- ja ryhmämuotoista elintapaohjausta sekä hyödynnettävä digitaalisia palveluita ehkäisytyössä ja potilaiden omahoidon tukemisessa. Palveluntuottajan tulee hyödyntää elintapoihin liittyvissä toimissa moniammatillista tiimiä, jossa on sekä lääketieteellistä, ravitsemuksellista, sosiaalista että liikunnallista osaamista.

Terveysneuvontaa toteutetaan myös ryhmävastaanottoina. Palveluntuottajan tulee järjestää väestön tarpeiden mukaisesti riittävä määrä fyysisiä ryhmävastaanottoja/-ohjausta asiakkaiden omahoidon ja elämänhallinnan tukemiseen. Tällaisia asiakasryhmiä ja teemoja ovat painonhallinta ja lihavuus, luustoterveys, hengityselinsairaudet, valtimo-tautiriskitekijät (mm. Tulppa-ryhmät), diabetes, antikoagulaatio-hoito, irti nikotiinista, mielenterveys- ja päihdeongelmat ja liikunta. Tämän lisäksi palveluntuottajan tulee järjestää sähköisiä palvelukanavia käyttäen terveysvalmennusta ja -ohjausta.

Terveysneuvonnan on sisällyttävä soveltuvin osin kaikkiin terveydenhuollon käynteihin, myös sairaanhoitoon ja esimerkiksi fysioterapeutin vastaanottoihin. Tarkoituksena on vahvistaa ennalta ehkäisevää ja terveyttä edistävää toimintaa perustason terveydenhuollossa ja kehittää jatkuvasti perustason yksiköiden osaamista ja valmiutta edistää asiakkaidensa hyvinvointia ja terveyttä. Palveluntuottaja osallistuu myös erilaisiin tapahtumiin terveysneuvonnan teemoilla sekä on esillä PHHYKY:n palvelutorilla.

3.2.6. Toiminta-, työkyky ja eläkeselvittely sekä kuntoutustarve

Sote-keskuspalveluja ovat toiminta- ja työkyvyn sekä kuntoutustarpeen arviointi sekä näihin mahdollisesti liittyvä asiakassuunnitelman ja kuntoutussuunnitelman laatiminen sekä päivittäminen (sote-keskuksen moniammatillinen tiimi täydennettynä tarvittaessa PHHYKY:n Kuntoutus- tulosalueen ammattilaisilla, terveydenhuoltolain tarkoittama lääkinnällinen kuntoutus).

Lääkinnällisen kuntoutuksen tarve, tavoitteet ja sisältö on määriteltävä kirjallisessa yksilöllisessä kuntoutussuunnitelmassa. Palveluntuottaja vastaa tarvittavasta kuntoutuspalvelun ohjauksesta ja seurannasta. Kokonaisuuteen kuuluvat myös KELA:n vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen, ammatillisen kuntoutuksen ja harkinnanvaraisen kuntoutuksen kuntoutusuunnitelmien laatiminen, niille

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

asiakkaille, jotka eivät ole erikoissairaanhoidon seurannassa tai hoitovastuulla. Kokonaisuus sisältää myös KELA:n kuntoutuspsykoterapian jatkolausunnot kuntoutuksen edistyessä suunnitellusti Nämä tehtävät ovat olennainen osa sosiaali- ja terveyskeskuksen yleislääketieteen alaan kuuluvien palvelujen kokonaisuutta.

Eläkeselvittelytyössä tutkitaan ja arvioidaan moniammatillisesti henkilön edellytykset eläkkeelle pääsyyn sekä auttaa ja ohjata häntä eläkeselvittelyn aikana pääsemään tarkoituksenmukaisten palveluiden ja etuuksien piiriin. Palveluntuottajan lääkäri tekee työ- ja toimintakyvyn arvion ja laatii lausunnon eläkehakemuksen liitteeksi tai kuntoutushakemuksen liitteeksi. Palveluntuottajan terveydenhoitaja/sairaanhoitaja vastaa asiakkaan aikaisempien potilas- ja tutkimustietojen kokoamisesta lääkärin käyttöön. Palveluntuottaja nimeää tehtävään perehtyneen koordinoivan lääkärin. Yhtymän asiakasohjaus vastaa sosiaalisen tilanteen selvittämisestä osana kokonaisvaltaista työ- ja toimintakyvyn selvittämistä ja toimittaa sen lääkärin käytettäväksi. Yhteistoimintamallista sovitaan yhtymän ja Palveluntuottajan kesken.

3.2.7. Terveystarkastukset

Palvelu sisältää terveydenhuoltolain tarkoittamat terveystarkastukset ainakin kansallisten ohjelmien ja Käypä hoito -suositusten mukaisesti. Terveystarkastuksilla tarkoitetaan kliinisillä tutkimuksilla tai muilla tarkoituksenmukaisilla ja luotettavilla menetelmillä suoritettua terveydentilan ja työ- ja toimintakyvyn tarkastusta sekä terveyden edistämiseen liittyvää terveydentilan selvittämistä. Terveystarkastus voidaan toteuttaa myös hyödyntämällä sähköistä terveystarkastusta tai käyttämällä sähköisiä omahoitosivuja. Jos näissä ilmenee tarvetta tarkempaan terveydentilan arvioon, potilas tulee ohjata fyysiselle vastaanotolle.

Terveystarkastuksia voidaan suunnata muiden palvelujen yhteyteen erityisille kohderyhmille, joiden terveystilanne ja sairausriskit ilman tehostettua neuvontaa ja seurantaa todennäköisesti pahenevat aiheuttaen merkittävää kuormitusta sekä yksilöille itselleen että palvelujärjestelmälle. Palveluntuottajan vastuulla on aikuisväestölle tehtävät terveystarkastukset kuten kutsuntojen ennakkotarkastukset sekä opiskelija- ja työterveyshuollon ulkopuolelle jääville nuorille ja työikäisille tehtävät tarkastukset. Ajoterveyden arviointi ja ajokortteihin liittyvät lakisääteisten terveystodistusten laatiminen kuuluu myös palveluun.

Asiakkaan terveydentilaa koskeva todistus tai lausunto on annettava silloin, kun todistuksen tai lausunnon tarve perustuu lakiin, taikka on asiakkaan tai potilaan hoidon, toimeentulon, opiskelun tai muun vastaavan syyn kannalta välttämätöntä.

Seuraavaksi on kuvattu palveluun vähintään sisältyvät eri kohderyhmien terveystarkastukset:

3.2.7.1 Työttömien Terveystarkastus

Terveystarkastuksia järjestetään työttömille työ- ja elinkeinohallinnon, sosiaalitoimen, terveydenhuollon eri toimipisteiden/yksiköiden tai muiden viranomaistahojen ohjaamana. Työtön voi myös itse hakeutua terveystarkastukseen. Lisäksi kuntalaisille tulee kohdistaa yleistä tiedottamista asiasta. Erityisen kohderyhmän muodostavat rakennetyöttömyyden/vaikeasti työllistyvien piiriin laskettavat työttömät, jotka pyritään aktiivisesti ohjaamaan terveystarkastukseen.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

Terveysneuvonta ja terveystarkastukset on järjestettävä myös opiskelu- tai työterveyshuollon ulkopuolelle jääville nuorille ja työikäisille. Tavoitteena on tukea työ- ja toimintakykyä ja sairauksien ehkäisyä sekä edistää mielenterveyttä ja elämänhallintaa.

Palveluun lukeutuvat terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä, sairauksien ehkäisyä tukevaa terveysneuvontaa sekä tarpeellisten terveystarkastuksien järjestäminen.

Palveluun sisältyvät terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan suorittama terveystarkastus (sisältäen lisätutkimukset ja verkostoyhteistyön), palveluohjaus ja terveysneuvonta sekä palaute lähettäneelle taholle ja asiakkaalle. Olennaista on henkilökohtainen tuki, elämäntilanteen ja terveydentilanteen kartoitus ja tarpeen mukainen ja oikea-aikainen ohjaus palveluihin. Työttömien terveystarkastus on asiakkaalle maksuton ja perustuu vapaaehtoisuuteen. Terveystarkastuksia toteuttava henkilöstö jalkautuu yhtymän työpajoille osana verkostoyhteistyötä.

Terveydenhoitaja selvittää yhdessä asiakkaan kanssa terveydentilaa, kartoittaa asiakkaan voimavaroja ja toimintamahdollisuuksia sekä työ- ja toimintakykyä, tukee terveyttä edistävää omaehtoista toimintaa ja selvittää terveydenhuollon palveluntarvetta. Terveydenhoitaja ohjaa asiakkaan hänen tarvitsemiinsa muihin terveydenhuollon palveluihin, tekee tarvittaessa ajanvaraukset niihin ja ohjaa tavanomaista aktiivisemmin myös muihin asiakkaan yksilöllisen elämäntilanteen edellyttämiin palveluihin. Terveydenhoitaja on asiakkaan luvalla yhteydessä lähettäneeseen tahoon, välittää palvelutarpeen kannalta olennaiset tiedot ja kertoo sovituista jatkotoimenpiteistä sekä osallistuu tarvittaessa moniammatilliseen tapaamiseen tai konsultointiin. Tarvittaessa asiakas voi käydä yhden tai useamman kerran seurantakäynnillä terveydenhoitajan luona jatkotoimenpiteiden toteutumisen varmistamiseksi.

Työttömien terveystarkastuksiin sisältyvät myös tarvittavien tutkimusten järjestäminen ja jatkotutkimuksiin ohjaaminen.

Toimintaa koordinoi omatyöntekijä sosiaalipalveluissa tai TE-palvelujen asiantuntija, mikäli lähete on tullut TE-toimistosta. Koordinointivastuu säilyy lähettävällä taholla. Sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijyys on PHHYKY:n sosiaalihuollossa.

Työttömien terveystarkastukset toteutetaan sektorit ylittävänä yhteistyönä STM:n ohjeistuksen mukaisesti. Työttömien terveystarkastukset toteuttavien on välttämätöntä perehtyä laajemmin työttömien problematiikkaan. Yhteistyöverkosto on luotava ja asiakasprosesseja toteutettava yhteistyössä. Palveluntuottaja osallistuu työllisyydenhoidon yhteistyöverkoston toimintaa ja kehittämistyöhön.

Työttömien terveystarkastuksia ohjaavat ohjeet, linjaukset ja yleiset käytännöt:

- Terveydenhuoltolaki 1326/2010
- STM ja TEM ohjeistus 19.8.2013
- Toimia suositus, työttömän toiminta ja työkyvyn hyvä arviointikäytäntö terveydenhuollossa 26.3.2012

3.2.7.2 Maahanmuuttajien terveystarkastukset

Terveystarkastukset kiintiöpakolaisille ja turvapaikan saaneille sisältävät lausuntojen antamisen terveydenhuollon erityiskustannusten korvausten hakemiseksi. Toimintaan kuuluu yhteistyö yhtymään jäävän maahanmuuttajien sosiaalityön kanssa.

3.2.7.3 Omais- ja perhehoitajien terveystarkastukset

Omaishoidon tuesta säädetään omaishoidon tuesta annetussa laissa (937/2005). Omaishoidon tuen myöntämisen yhtenä edellytyksenä on, että hoitajan terveys ja toimintakyky vastaavat omaishoidon asettamia vaatimuksia. Ikääntyneiden omaishoitajien hyvinvointi- ja terveystarkastukset perustuvat ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annettuun lakiin (980/2012). Työikäisten omaishoitajien hyvinvointi- ja terveystarkastukset perustuvat terveydenhuoltolakiin (1326/2010). Terveystarkastukset ovat maksuttomia ja omaishoitajille vapaaehtoisia.

Perhehoitolain mukaan kunnan tulee järjestää päätoimiselle toimeksiantosuhteiselle perhehoitajalle mahdollisuus hyvinvointi- ja terveystarkastukseen joka toinen vuosi ja muille toimeksiantosuhteisille perhehoitajille tarvittaessa. Jos perhehoitaja on työterveyshuollon piirissä tai kun kyseessä on lyhytaikainen perhehoito, niin hyvinvointi- ja terveystarkastus ei ole välttämätön. Hyvinvointi- ja terveystarkastukset ovat maksuttomia ja perhehoitajalle vapaaehtoisia. Hyvinvointi- ja terveystarkastuksista tulee sopia perhehoitajien toimeksiantosopimuksessa, jonka yhtymä tekee perhehoitajan kanssa. Perhehoitoa on PHHYKY:n ikääntyneiden palveluissa, lapsiperhepalveluissa sekä vammaispalveluissa.

3.2.7.4 Kutsuntatarkastukset

Sosiaali- ja terveyskeskusten tulee järjestää asevelvollisten ja armeijaan hakevien ennakkoterveystarkastukset (sairaanhoitaja ja lääkäri) sekä järjestää kutsuntatilaisuuden lääkäripalvelut (kutsuntatarkastukset). Opiskelevien ennakkoterveystarkastukset (sairaanhoitaja/terveydenhoitaja) järjestetään opiskelijaterveydenhuollossa, mutta palveluntuottaja tuottaa lääkäripalvelut. Palvelujen järjestämisessä tulee tehdä yhteistyötä puolustusvoimien kanssa ja noudattaa puolustusvoimien linjauksia.

3.2.8. Ehkäisyneuvolapalvelut

Palvelukokonaisuuteen sisältyy alueen asukkaille ehkäisyneuvontaa ja muita seksuaali- ja lisääntymisterveyttä edistäviä palveluja. Vastuu raskauden ehkäisyneuvonnasta on säädetty kansanterveyslaissa (66/1972). Ehkäisyneuvonnan käynti on maksuton kaikenikäisille.

Ehkäisyneuvolatoimintaa tuotetaan yksilöille ja pareille raskauden ehkäisyneuvontana ja -palveluna. Myös hedelmättömyyden ehkäisy, seksitautien torjunta, seksuaalisuutta loukkaavan väkivallan ehkäisy, seksuaalisen suuntautumisen ja sukupuolen kokemisen ilmaisun tukeminen sekä seksuaali- ja lisääntymisterveyteen liittyvä muu neuvonta, kuuluvat ehkäisyneuvolan piiriin.

Ehkäisyneuvolatoimintaa toteutetaan sote- keskuksissa tai PHHYKY:n osoittamissa muissa paikassa, kuten perhekeskuksissa. Ehkäisyneuvolatoiminta on osa Päijät-Hämeen perhekeskusverkostoa ja sen toimintaa, mikä edellyttää kokonaisuuden ja yhteistyömallien kehittämistä PHHYKY:n kanssa. Palveluntuottajan tulee osallistua palvelun sisältöjen kehittämistyöhön ja tehdä tiivistä yhteistyötä perhekeskusverkoston kanssa.

Ehkäisyneuvonnan tulee sisältyä neuvoloissa, kouluissa ja opiskeluterveydenhuollossa annettaviin palveluihin. Ehkäisyneuvolassa tehdään monialaista yhteistyötä mm. terveysneuvonnan, mielenterveyspalvelujen ja tulkkipalvelun kanssa.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

Ehkäisyneuvonnassa asiakkaan alkututkimuksen, menetelmän valinnan ja käytönseurannan toteuttavat pääosin terveydenhoitajat. Lääkärillä käydään tarvittaessa, mikäli ehkäisyn suunnittelu vaatii gynekologisen tutkimuksen tai pitkäaikaisen ehkäisyvälineen asentamisen. Lääkäri kirjoittaa ehkäisyvalmisteiden reseptit.

Ehkäisyneuvonta ja sopivan ehkäisymenetelmän valinta perustuu asiakkaan haastattelulle, jossa käydään läpi asiakkaan elämäntilanteesta ja siihen vaikuttavista asioista. Ehkäisyn seuranta-, vaihto- tai uusintakäyntejä tehdään harkinnan mukaan.

3.2.8.1 Raskauden keskeyttäminen

Palveluntuottajan lääkäri vastaa raskauden keskeytykseen liittyvästä perustason tutkimuksesta ja lausunnon laatimisesta. Alkuselvityksen raskauden keskeytyksestä tekee terveydenhoitaja. Raskauden keskeyttäminen voidaan suorittaa yhden lääkärin päätöksellä, kun raskauden kesto on enintään 12 viikkoa ja asiakas on alle 17-vuotias, täyttänyt 40 vuotta tai synnyttänyt neljä lasta. Kahden lääkärin päätöksellä raskaus voidaan keskeyttää sosiaalisin indikaatioin tai jos raskaus on seurausta väkisin makaamisesta, tulevan äidin tai isän sairaus rajoittaa vakavasti heidän kykyään hoitaa syntyvää lasta tai raskauden jatkaminen tai synnyttäminen aiheuttaa raskaana olevan hengelle tai terveydelle vaaraa.

Lisäksi on annettu ohjeistus siitä, milloin raskaus voidaan keskeyttää vain Valviran päätöksellä. Raskaudenkeskeytyksissä asiakkaalle tulee tarjota keskusteluapua ja huolehtia riittävästä tuesta. Osana raskaudenkeskeytyksen hoitoa tulee aina olla jatkossa käytettävän ehkäisymenetelmän käyttöönotto.

3.2.8.2 Seksuaalineuvonta

Tarvittaessa asiakkaalle annetaan seksuaalineuvontaa. Seksuaalineuvontaa toteutetaan sote-keskuksessa tai kuntayhtymän osoittamassa muussa paikassa esim. Perhekeskuksessa. Seksuaalineuvonta sisältää yleensä 1-5 tapaamiskertaa ja sitä toteuttaa seksuaalineuvojakoulutuksen saanut ammattihenkilö.

Ehkäisyneuvolassa tehtävä työ edellyttää terveydenhoitajalta erikoisosaamista ja myös perustaitoja seksuaalineuvonnassa. Seksuaalineuvojakoulutus on hyvä lisä ehkäisyneuvojan koulutukseen.

3.2.9. Tartuntataudit

Tartuntatautien torjunnan osalta palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan PHHYKY:n ehtoja ja ohjeita. Palveluntuottaja osallistuu epidemioiden selvittelyyn, muihin kuin neuvolatoimintaan liittyviin rokotuksiin ja matkailijaterveysasioihin liittyvien reseptien kirjoittamiseen ja rokotusten toteuttamiseen, sekä vuosittaisiin influenssarokotuksiin PHHYKY:n päättämällä tavalla ilman erillistä korvausta.

Palveluntuottaja saa tarvittavat kansallisen rokotusohjelman mukaiset rokotteet korvauksetta. Pandemiatilanteessa ja muissa häiriötilanteissa PHHYKY voi velvoittaa osoittamaan palveluntuottajan henkilökuntaa epidemian hallintaan tarvittaviin tehtäviin.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

3.2.10. Muut asiakasryhmät

Palveluntuottajalla tulee olla riittävä valmius mielenterveys- ja päihdekuntoutujien ja sekä vammaisten ja muiden erityisryhmien perustason lääkäripalveluihin. Palveluissa tulee huomioida henkilöiden erityistarpeet, itsemääräämisoikeus sekä lähiomaisen, muun läheisen tai laillisen edustajan kuuleminen tarpeellisen hoidon järjestämiseksi potilaalle.

Terveydenhuollon palvelujen järjestäminen toiminta-alueelle lastensuojelulain mukaisesti sijoitetuille lapsille ja nuorille sisältyy palveluun. Palveluntuottajan on järjestettävä alueelle sijoitetuille lapsille ja nuorille heidän tarvitsemiaan terveydenhuollon palveluja. Palveluja on järjestettävä yhteistyössä sijoitettujen lasten ja nuorten sijoittajakuntien kanssa.

3.3. Palvelujen yhteensovittaminen muiden toimijoiden kanssa

Palvelujen yhteensovittaminen on toteutettava siten, että se turvaa asiakaskeskeisen integraation sekä sujuvat ja ehjät hoito- ja palvelukokonaisuudet PHHYKY:n päättämällä tavalla. Yhteistyötahoja ovat esimerkiksi PHHYKY, kunnat ja kolmannen sektorin toimijat. Asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti yhteistyötä on tarvittaessa tehtävä eri sisältöisten sekä eri järjestämistavalla toteutettujen palvelujen osalta. Palveluntuottajalla on velvoite välttää palvelun turvallisuuden, vaikuttavuuden ja asiakaslähtöisyyden kannalta tarpeettomia tai päällekkäisiä tutkimuksia, suunnitelmia, lähetteitä, hoitoja, palveluja ja erillisiä asiointikäyntejä.

Eri toimijoiden väliset yhteisneuvottelut, jatkohoidon suunnittelemiseksi tarvittavat palaverit ja osallistuminen tavanomaiseen verkostotyöhön sisältyvät palveluun. Palveluntuottaja osallistuu PHHYKY:n tekemään keskitettyyn, tarvittaessa moniammatilliseen palvelutarpeen kokonaisarviointiin ja kuntoutussuunnitteluun, mikäli asiakkaan asia sitä vaatii. Vastuu koolle kutsumisesta on sillä taholla, jossa asiakasta pääasiallisesti hoidetaan. Sosiaali- ja terveyskeskuksella on asiakkaan tarpeen sitä vaatiessa myös oikeus kutsua yhteistyöhön kuntayhtymän henkilökuntaa ja muita asiakkaan palveluun osallistuvia tahoja. Yhteistyöpalaverit voivat olla muualla kuin sosiaali- ja terveyskeskuksessa ja palveluntuottaja vastaa tästä aiheutuneista kuluista.

3.4. Palvelut, jotka eivät kuulu palveluntuottajan vastuulle

Seuraavat alla esitetyt palvelut eivät kuulu palveluntuottajan vastuulle:

- Vuodeosaston toiminta; palveluntuottajan tulee kuitenkin tehdä tiivistä yhteistyötä asiakkaiden sujuvan hoidon takaamiseksi
- Kotiin vietävät palvelut, huomioiden kuitenkin, että kotihoidon asiakkailla on halutessaan mahdollisuus asioida ja saada hoitoa sote-keskuksessa kuten muillakin kotona asuvilla
- Neuvoloiden, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitajien vastaanotot PHHYKY:n neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon toimintaohjelman mukaisesti
- Geriatrisen poliklinikan toiminta
- Erikoislääkäreiden vastaanotto; palveluntuottajalla on kuitenkin halutessaan mahdollisuus tuottaa myös erikoislääkäreiden vastaanottopalveluita, jos ne tukevat asiakkaiden hoitoa eivätkä aiheuta tilaajalle lisäkustannuksia
- Puhe-, toiminta- ja fysioterapia, muu lääkinnällinen kuntoutus, apuvälinepalvelut (pl. fysioterapeuttien suoravastaanotto)
- Työterveyshuolto
- Endoskopiat

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

- Hoitotarvikejakelu
- Terveydenhuollon viranomaistehtävät ts. tehtävät, jotka edellyttävät virkaa: joita ovat nykyisen lainsäädännön mukaisesti mm. virka-apupyynnön tekeminen, tartuntatauti- ja mielenterveyslaissa määritellyt viranomaistehtävät ja yksityisen terveydenhuollon käyttöönottotarkastukset
- Vainajien kuljetus- ja säilytyskustannukset ja obduktiot
- Lääkehoitosuunnitelmien ja lääkehoitolupien hyväksyminen PHHYKY:n yksiköiden, yksityisten ja kunnallisten toimijoiden (mm. varhaiskasvatus ja koulut) osalta

4. PERUSTASON MIELENTERVEYS- JA PÄIHDEPALVELUT

4.1. Palvelun kohderyhmä

Perustason mielenterveys- ja päihdepalvelut sisältävät ennaltaehkäiseviä mielenterveys- ja päihdepalveluita sekä lievien ja keskivaikeiden mielenterveys- ja päihdesairauksien hoitoa.

Lisäksi kohderyhmänä ovat henkilöt, jotka tarvitsevat jatkohoitoa psykiatrian alojen erikoissairaanhoidon hoitojaksojen jälkeen.

4.2. Palvelun sisältö

Koko palvelutoiminnan tulee tukea ja edistää mielenterveyttä ja päihteettömyyttä. Palveluntuottaja osallistuu mielenterveyttä ja päihteettömyyttä edistävien ja mielenterveys- sekä päihdeongelmia vähentävien verkostojen työhön ja hyödyntää soveltuvin osin näihin liittyviä kolmannen sektorin palveluita.

Henkilöstöllä tulee olla riittävät valmiudet antaa mielenterveyttä ja päihteettömyyttä tukevaa neuvontaa sekä ohjata asiakas saamaan lisätietoja esimerkiksi laadukkaiksi arvioiduilta internet-sivuilta tai kolmannelta sektorilta. Mielenterveys- ja päihdeongelmiin liittyvä seulonta ja mini-interventiot tulee sisällyttää myös muiden kuin eriytynyttä mielenterveys- ja päihdehoitoa toteuttavan henkilöstön tehtäviin.

Palveluita kehitetään yhteistyössä Hyvinvointikuntayhtymän kanssa tavoitteena laadukkaat ja kustannustehokkaat hoito- ja palveluketjut. Palveluihin sisältyy mielenterveys- ja päihdeongelmia ehkäiseviä interventioita. Psykiatristen sairauksien hoitojen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Mielenterveys- ja päihdehoito sekä somaattinen hoito tulee integroida tehokkaasti mm. asiakasryhmän merkittävän ylikuolleisuuden vähentämiseksi.

Palvelun tulee olla Käypä hoito -suositusten sekä alueellisen hoidon porrastuksen mukaista lievien ja keskivaikeiden mielenterveyden sairauksien hoitoa sekä vaikeiden psykiatrian alojen sairauksien jatkohoitoa erikoissairaanhoidon jakson jälkeen. Suurin osa potilaista kärsii mieliala- ja ahdistussairauksista sekä päihdeongelmista. Merkittävä potilasryhmä on myös erikoissairaanhoidon jälkeistä jatkohoitoa tarvitsevat.

Palveluntuottajan mielenterveys- ja päihdepalvelut suunnitellaan yhteistyössä tilaajan kanssa siten, että ne muodostavat toimivan sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisuuden. Palveluntuottaja osallistuu vertaistukitoimintaan ja sen kehittämiseen hyvinvointikuntayhtymän, järjestöjen ja kuntien kanssa. Tilaaja vastaa vertaistukitoiminnan koordinaatiosta.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan käyttöön näyttöön perustuvia ja vaikuttavia työmenetelmiä sekä noudattamaan mahdollisia uusia hoidon sisältöihin liittyviä vaatimuksia esim. Käypä hoito -suositusten päivityksiä tai viranomaisten ratkaisuihin perustuvia linjauksia.

4.2.1. Vastaanottotoiminta

Vastaanottotoiminnassa palvelun tuottaminen perustuu hoidon tarpeen arvioinnin tuloksen mukaisen palvelun järjestämiseen. Yleislääkärin ja sairaanhoitajan vastaanottotoiminnan lisäksi erikoistuneet mielenterveys- ja päihdepalvelut tuottavat psykiatristen sairaanhoitajien vastaanottoja alaikäisille päihdehoidon osalta sekä yli 17-vuotiaille lievien ja keskivaikeiden mielenterveys- ja päihdesairauksien hoidossa ja erikoissairaanhoidon jakson jälkeen. Vastaanotot voivat olla yksilö- tai ryhmävastaanottoja. Osa fyysisistä vastaanotoista on korvattavissa etävastaanotoilla. Mielenterveys- ja päihdesairauksissa tulee tarjota perusterveydenhuollon tasoista päivystyksellistä, kiireellistä sekä kiireetöntä lääkäri- ja muuta palvelua samalla tavoin kuin muissakin sairausryhmissä.

Ikärajaton päihdepäivystys toimii ilman ajanvarausta vähintään arkisin klo 8.15-11 välisenä aikana ja palvelee 1.1.2021 alkaen tilaajan järjestämisvastuulla olevaa koko toiminta-aluetta.

Kiireetön hoito tulee aloittaa asiakkaan valitsemassa sosiaali- ja terveyskeskuksessa viimeistään 7 vrk:ssa hoidon tarpeen arvioinnista ja lääkärille tulee päästä 7 vrk:ssa hoidon tarpeen arvioinnista, jos hoidon tarve sitä edellyttää, elleivät lainsäädännössä tapahtuvat muutokset muuta edellytä.

4.2.2. Psykiatriset sairaudet

Psykiatristen sairauksien osalta noudatetaan kiireettömän hoidon perusteiden, Käypä hoito -suosituksien sekä erityisvastuualueen linjausten pohjalta laadittua työnjakoa, jonka pohjalta muodostuu peruspalveluiden hoitovalikko. Tilaajan psykiatrian alojen erikoissairaanhoidon yksiköillä on vastuu työnjaon koordinoinnista ja näiden erikoisalojen asiantuntemusta tulee käyttää jatkossakin peruspalveluiden kyseisen palveluvalikoiman kehittämisessä. Palveluvalikossa tulee huomioida mahdolliset muutokset kansallisissa suosituksissa tai ohjeissa.

Palveluntuottajan tulee toimia moniammatillisessa yhteistyössä tilaajan henkilöstön kanssa esimerkiksi päihdekuntoutuksen sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujien kotiin vietävien palveluiden järjestämisessä siten, että eri tuottajien palveluista muodostuu asiakkaan kannalta mielekäs kokonaisuus.

Palveluntuottajalta odotetaan sitoutumista erityisvastuualueen (HUS) tuottamien näyttöön perustuvien nettiterapioiden käyttöön sekä kansallisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen neuvontapalvelujen hyödyntämiseen.

4.2.3. Avovastaanottopalvelut toteuttavat

Päihdehoito:

- Audit -C kyselyt vastaanotolla ja niiden perusteella tehtävät Mini-interventiot.
- Muiden päihteiden käytön kartoitus, erityisesti psyykkisten häiriöiden diagnosoinnin ja hoidon aloituksen yhteydessä.
- Alkoholin avovierotuksen lääkehoidon määrääminen, enintään 5 vrk:n alkoholilaitosvierotukseen ohjaaminen ja tarvittaessa ohjaus muihin päihdesairaanhoidon toimintoihin.
- Erikoissairaanhoidon konsultaatiot ja jatkohoito erikoissairaanhoidon jakson jälkeen.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

Lievien- ja keskivaikeiden psyykkisten sairauksien hoito voimassa olevien porrastusohjeiden mukaan:

- Sairauksien toteaminen kliinisen tutkimuksen ja oirekartoituksen avulla.
- Somaattisten sairauksien kartoitus ja erotusdiagnostiikka.
- Lääkityksen ja sairausloman arviot ja ohjaus psykiatriselle sairaanhoitajalle ja/tai lähettäminen HUS-psykiatrian tuottamaan nettiterapiaan.
- Perusterveydenhuollon lääkärin konsultaatiotuen tarjoaminen psykiatrisille sairaanhoitajille, tarvittaessa päivystyksellisesti.
- Alaikäisten potilaiden psyykkisen tilan ja hoidon tarpeen arviointi sekä hoito yhdessä lapsiperhepalveluiden työntekijöiden kanssa.
- Psykiatrian erikoisalojen konsultointi tai lähettäminen erikoissairaanhoitoon sosiaali- ja terveysministeriön kiireettömän hoidon perusteiden ja alueellisten hoidon porrastusohjeiden mukaisesti.

Vaikeiden psyykkisten ja päihdesairauksien sekä neuropsykiatristen häiriöiden jatkohoito erikoissairaanhoidon hoitojakson jälkeen erikoissairaanhoidossa laaditun yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaisesti:

- Perusterveydenhuollon lääkärin seurantakäynnit ja tarvittavat tutkimukset hoitosuunnitelman mukaisesti.
- Lääkityksen uusinta.
- Psykiatristen sairaanhoitajien ja lapsiperhepalveluiden henkilöstön konsultointituki perusterveydenhuollon lääkärin toimesta.
- Psykiatrian alojen konsultoiminen (esim. B-lausuntojen laatimiseksi).
- Lausuntojen kuten esimerkiksi C-lausuntojen yms. laatiminen.

4.2.4. Päihdesairaanhoitajat toteuttavat

- Viranomaisten edellyttämät valvontatehtävät esim. lastensuojelun edellyttämät huumeseulatutkimukset, poliisin määräämät päihdeseurannat.
- Ikärajaton potilaiden vastaanotto ilman ajanvarausta vähintään arkisin klo 8.15-11.00 välisenä aikana (päihdepäivystys ja siinä työskentelevä henkilöstö palvelee 1.1.2021 alkaen tilaajan järjestämisvastuulla olevaa koko toiminta-aluetta).
- Päihteiden käytön ja hoidon tarpeen arviointi.
- Avovieroituksen toteutus lääkärin määräysten mukaisesti.
- Valvottu disulfiraamihoito.
- Hoitajatasoinen erikoissairaanhoidon jatkohoito.
- Muut päihde- ja riippuvuushoitoon liittyvät ajanvarauskäynnit: esimerkiksi päihderiippuvuudesta irrottautumiseen ja päihteettömyyden jatkamiseen motivoivat yksilö- ja ryhmäkeskustelut.

4.2.5. Psykiatriset sairaanhoitajat toteuttavat

Psykiatrisen sairauden hoitojakson alku yli 17-vuotiaille:

- Akuutti24 päivystyksen tai psykiatrisen erikoissairaanhoidon akuuttitoiminnan tekemät jatkohoidon varaukset.
- Aikuispotilaiden (>17 v) masennuksen hoito 6-10 kertaa 1-2 viikon välein voimassa olevien Käypä hoito -suositusten ja Depressiohoitajamallin mukaisesti enintään 3 kk ajan.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

- Avovastaanoton lääkärin tekemän psykiatrin konsultaation tukemana aikuisen hoitoa voidaan jatkaa perustasolla hoitosuosituksien mukaisesti enintään 3 kuukautta.
- Ahdistuneisuushäiriöiden interventiot Mielenterveystalon tai muiden vastaavien mallien mukaisesti.
- Osa hoidoista tulee toteuttaa ryhmämuotoisina sekä etävastaanottoina.
- Potilas voi ottaa yhteyttä suoraan perustason mielenterveyshoitoon voinnin heikentyessä uuden hoitojakson tarpeen arvioimiseksi ½ vuoden ajan edellisen hoidon päättymisestä. Sen jälkeen uuden hoitojakson tarpeen arvioi avovastaanotto.

Erikoissairaanhoidon jälkeinen jatkohoito yli 17 -vuotiaille:

- Voinnin seuranta 3 kk:n välein (hoidon alussa mahdollisesti tiheämmin), käyntien tarve ja tiheys tarkistetaan vähintään kerran vuodessa yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa.
- Turvakokeiden ja lääkityksen hoitajatasoinen seuranta Hyvinvointikuntayhtymän seurantaohjeiden mukaisesti.
- ZypAdhera-injektion antaminen ja annon jälkeinen 3 tunnin seuranta kaikilla laajan palvelun SOTE-asemilla.
- Mielenterveys- ja päihdepotilaiden kotiin vietävän ohjauksen ja toteutuneen kuntoutuksen tulosten seuranta.
- Hoidosta vastaavan avovastaanoton lääkärin konsultointi.
- Hoitokäyntien tilapäinen (enintään 2 käyntiä viikoittain 3 viikon ajan) tiivistäminen tarvittaessa.

4.2.6. Hoitoon hakeutuminen ja monipalveluasiakkaiden verkostoyhteistyö

Palveluntuottajan erillisiin mielenterveys- ja päihdepalveluihin hakeudutaan ajanvarauksella ilman erillistä lähetettä ja päihdepäivystykseen myös ilman ajanvarausta. Potilaat voivat hyödyntää myös muita palveluntuottajan tuottamia ajanvarauksettomia tai ajanvarauksella tuotettavia palveluita. Monipalvelupotilaille nimetään heidän kokonaishoidostaan vastaava omatyöntekijä, joka vastaa verkostoyhteistyöstä.

4.3. Palvelut, jotka eivät kuulu yhteisyrityksen vastuulle

Tilaaja vastaa mielenterveys- ja päihdehoidon peruspalveluiden alkoholi- ja monipäihdelaitosvieroitushoidosta, opioidikorvaushoidosta erikoissairaanhoidon ja ostopalveluiden osalta, huumeidenkäyttäjien terveysneuvontapisteestä sekä nettiterapioista. Nämä tuotetaan opioidikorvaushoitoon liittyvää erikoissairaanhoitoa lukuun ottamatta tällä hetkellä ostopalveluna.

Tilaaja tarjoaa palveluntuottajalle psykiatrian alojen erikoissairaanhoidon konsultaatiopalveluita muun erikoissairaanhoidon tapaan. Erikoissairaanhoidossa on edustettuna myös päihdepsykiatrian osaamisalue. Tilaaja määrittelee yhteistyössä palveluntuottajan kanssa palvelujen tarjoamisen käytännön toteuttamisen.

Tilaajan palvelukseen jää neljä päihdetyöntekijää, jotta sosiaalihuollon lainsäädäntöön liittyvä päätöksenteko voidaan tarvittaessa suorittaa mahdollisimman joustavasti. Päihdetyöntekijät tarjoavat lisäksi sosiaalipalveluiden päihde- ja peliriippuvuuden kuntoutuksen vastaanottopalveluita sekä vastaavat avo- ja laitospäihdekuntoutuksen ostopalveluiden koordinoinnista. Päihdetyöntekijät palvelevat koko tilaajan aluetta harkitusti jalkautuen.

Mielenterveys- ja päihdehoitoa saaville tarkoitettu kotiin vietävä tuki toteutetaan tilaajan toimesta palveluntuottajan vastuulla oleville potilaille tarvittaessa.

Tilaaja on lisäksi vastuussa alaikäisten perustason mielenterveyspalveluista lukuun ottamatta sotekeskuksissa tapahtuvaa päivystystä ja kiirevastaanottoa, perusterveydenhuollon lääkärien ja päihdesairaanhoitajien vastaanottopalveluita sekä lääkäripalveluita neuvola-, koulu- ja opiskelijaterveydenhuoltoon.

Tilaaja tuottaa mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumispalvelut, joiden osalta palveluntuottajan tulee tuottaa tarvittavat yleislääkäritasoiset palvelut asukaskohtaisen tarpeen mukaisesti.

Tilaaja kehittää äkillisiin traumaattisiin tilanteisiin liittyvää psykososiaalista tukea, jonka perusterveydenhuollon osuus toteutetaan vuoteen 2023 saakka Hyvinvointikuntayhtymän Psykososiaalisten palveluiden alueellisissa palveluissa tk-psykologien tai muun henkilöstön toimesta palveluvalikon mukaisesti. Vuoden 2023 alusta otetaan käyttöön yhtymässä uusi palvelumalli, jonka valmistelussa tehdään yhteistyötä palveluntuottajan kanssa.

Klotsapiinia käyttävien, perusterveydenhuollon vastuulle siirtyneiden potilaiden kyseisen lääkityksen seurantaan käytettävä peruspalveluiden tasoinen hoitajaresurssi järjestetään hankinnan ensimmäisessä vaiheessa Hyvinvointikuntayhtymän psykososiaalisten palveluiden toimesta. Jos palveluntuottaja ottaa alueoption myötä hoidettavakseen koko tilaajan toiminta-alueen, siirtyy em. perusterveydenhuollon tasoinen klotsapiinihoitajatoiminta palveluntuottajalle ilman erillistä lisäkorvausta.

4.3.1. Julkisen vallan käyttö ja virkavelvollisuutta vaativien tehtävien hoito

Niiltä osin kuin terveydenhuollon lainsäädäntö sitä edellyttää, päätökset, jotka sisältävät julkisen vallan käyttöä, tekee tilaajaan palvelussuhteessa oleva viranhaltija. Tilaaja vastaa julkisen vallan käyttöä edellyttävän viranhaltijatoiminnan kustannuksista. Jos sopimuskauden aikana tapahtuu muutoksia lainsäädännössä tai sen tulkinnoissa siten, että virkatehtävien siirtäminen palveluntuottajalle on mahdollista toteuttaa laajemmin kuin sopimuskauden alussa, osapuolet neuvottelevat tehtävien siirrosta palveluntuottajalle.

Jos viranomaistehtäviä säätelevät lait tai niiden tulkinnat muuttuvat sopimuskauden aikana siten, että tilaaja joutuu ottamaan vastatakseen tehtäviä, jotka sopimuskauden alussa on sovittu tuottajan vastuulle, osapuolet neuvottelevat tehtävien siirrosta tilaajalle.

4.4. Palvelun seuranta ja kehittämistyö

Palvelun tarkoituksena on parantaa Päijät-Hämeen asukkaiden mielenterveyttä sekä vähentää mielenterveys- ja päihdesairauksista aiheutuvaa yksilöllistä, yhteisöllistä sekä yhteiskunnallista taakkaa.

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan päihde- ja mielenterveyspalvelujen kokonaisuuden kehittämiseen yhteistyössä Hyvinvointikuntayhtymän kanssa. Palveluntuottaja nimeää mielenterveys- ja päihdepalvelujen vastuuhenkilön, jonka kanssa arvioidaan säännöllisesti kokonaisuuden toimivuutta.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

5. SUUN TERVEYDENHUOLTO

5.1. Palvelun kohderyhmä

Suun terveydenhuollon palveluita tuotetaan sosiaali- ja terveyskeskuksissa alueen väestölle voimassa olevan lainsäädännön ja asetusten mukaisesti. Lisäksi hankintakokonaisuuteen sisältyvät Suomen lainsäädännön mukaisesti ulkokuntalaisten ja muiden maiden kansalaisten hakemat suun terveydenhuollon palvelut. Toiminnan lainsäädännöllisenä perustana on erityisesti terveydenhuoltolain 1326/2010 26 pykälä.

Suun terveydenhuollon palvelut neuvolassa sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa perustuvat valtioneuvoston asetukseen neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta (338/2011).

Lisäksi toimintaa ohjaa PHHYKY:n toimintaohjelma neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta ja sitä täydentävät tarkemmat kuvaukset.

Koulu- ja opiskelijaterveydenhuollossa palvelut tulee antaa niitä koskevien valtakunnallisten määräysten mukaan toiminta-alueella sijaitseville oppilaitoksille. Kouluterveydenhuollossa oppilaiden kuljetuskustannukset kuuluvat palveluntuottajan vastuulle.

5.2. Palvelun sisältö

Palveluntuottajan tulee tuottaa kuntien asukkaiden tarvitsemat ja lainsäädännöllä määrätyt perusterveydenhuollon hammashoitopalvelut, mukaan lukien oikomishoito ja muut erikoisalat, siltä osin kuin erikoissairaanhoito ei niitä tuota. Hoito tulee järjestää vähintään valtakunnallisten sosiaali- ja terveysministeriön laatimien yhtenäisten hoidon perusteiden ja käypä hoito -suositusten mukaan. Myös oikeusasiamiehen kannanotot palvelujen järjestämisestä tulee huomioida. Erikoissairaanhoidossa annettava hoito jää PHHYKY:n vastuulle.

Suun terveydenhuolto pitää sisällään kuntien järjestämisvastuulle annetut perusterveydenhuoltoon kuuluvat väestön suun terveyden edistäminen ja seuranta, terveysneuvonta ja terveystarkastukset, suun sairauksien tutkimus ja ehkäisy sekä hoito ja potilaan erityisen tuen ja tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen sekä potilaan hoito ja tarvittaessa jatkotutkimuksiin ja –hoitoon ohjaaminen.

Palvelukokonaisuus sisältää suun terveydenhuollon ammattilaisten, hammaslääkäreiden, suuhygienistien ja hammashoitajien vastaanotot ja muun toiminnan koko väestölle. Oikomishoito tulee tehdä erikoishammaslääkärin johtamana ja osin toteuttamana tarkoituksenmukaisella työnjaolla.

Palveluja tulee tuottaa tarpeen mukaan vastaanotoilla, perhekeskuksissa, kouluissa, päiväkodeissa, palvelutaloissa, vuodeosastoilla ja kotikäynteinä. Liikkuvat palvelut ovat myös mahdollisia. Kouluterveydenhuoltoon kuuluva suun terveydenhuolto toteutetaan lähtökohtaisesti koulujen aukioloaikoina koulujen tiloissa olevissa hammashoitoloissa, jos sellainen on käytettävissä. Myös muita koulujen tarjoamia tiloja voidaan käyttää esim. pop up-tyyppiseen toimintaan.

5.2.1. Vastaanottotoiminta

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

Suun terveydenhuoltoon tulee saada yhteys vähintään virka-aikana arkipäivisin. Lähtökohtana on, että potilas saa heti yhteyden kohtuullisella odotusajalla. Mikäli tämä ei ole mahdollista, tulee palveluntuottajalla olla käytössään takaisinsoittojärjestelmä kohtuullisella viiveajalla. Hoidon tarpeen arviointi, neuvonta sekä näihin liittyvä ajanvaraus voidaan toteuttaa puhelimitse, sähköisesti (esim. videoyhteyden välityksellä) tai paikan päällä laajan palvelun sosiaali- ja terveyskeskuksissa. Hoidon tarpeen arviointi tulee tehdä lainsäädännön mukaisen ajan kuluessa yhteydenotosta.

Laajan tason sote-keskuksissa palvelukokonaisuuteen sisältyy kiireellinen ja kiireetön hammaslääkärin tutkimus ja hoito joka arkipäivä. Muissa sotekeskuksissa 1-4 päivänä viikossa.

Kiireettömään hoitoon hammaslääkärille tulee päästä asiakkaan valitsemassa sote-keskuksessa 14 vrk:ssa hoidon tarpeen arviosta. Kiireellinen ja kiireetön hoito tulee toteuttaa kulloinkin voimassa olevien valtakunnallisten ohjeiden ja lainsäädännön mukaisesti.

Hoitoon pääsyä mitattaessa ja palveluja arvioitaessa jokaisen kunnan sote-keskus käsitetään suun terveydenhuollon osalta yhdeksi kokonaisuudeksi, vaikka kunnan alueella on useampi hammashoitola. Lahdessa Nastolaa käsitellään omana kokonaisuutena ja muuta Lahtea omana kokonaisuutena.

Vastaanottoja voi järjestää siten, että palveluita on tarjolla myös iltaisin ja viikonloppuisin.

Koko maakuntaa palveleva hammaslääkäripäivystys on sijoitettu Akuutti24 yhteispäivystyskeskukseen, jossa palveluntuottaja antaa väestön tarvitseman välittömän ja kiireellisen hammaslääkärin tutkimuksen ja hoidon klo 8:00-21:00 välisenä aikana joka päivä, myös pyhinä ja viikonloppuisin 1.5.2021 alkaen. Hammaslääkäripäivystys siirtyy palveluntuottajalle 1.5.2021 alkaen.

Akuutti24:ssä on hammaslääkäripäivystykseen varattu yksi hammashoitohuone. Akuutti24:n hoidon tarpeen arvio tehdään 116 117 puhelinneuvonnassa tai triage -hoitajien toimesta. Akuutti24:ssä toimii myös erikoissairaanhoitotasoinen hammaspäivystys PHHYKY:n tuotantona virka-aikana. PHHYKY vastaa välineistöstä, tuotantotiloista ja tarvittavasta materiaalista.

Akuutti24:än hammaslääkäripäivystykseen ohjataan vain kaikkein kiireisimmin (hoidon tarve 24 h sisällä tai jotka eivät voi odottaa viikonlopun/pyhien yli) hoitoa tarvitsevat hammaspotilaat.

Palveluntuottajan hammaslääkärit ja hammashoitajat toteuttavat omien lähettämiensä potilaiden perustason hammashoidon yleisanestesiaa tarvitsevilla potilailla erikoissairaanhoidossa.

5.2.2. Hoidon tarpeen arviointi

Hoidon tarpeen arviointi tulee tehdä pääsääntöisesti ensimmäisessä yhteydenotossa. Hoidon tarpeen arvion voi tehdä vain hammashoitaja/lähihoitaja (suun terveydenhuollon suuntautumisvaihtoehto), suuhygienisti tai hammaslääkäri. Arvioinnin tekevällä terveydenhuollon ammattihenkilöllä tulee olla tehtävän edellyttämä osaaminen ja kokemus ja tuottajan on huolehdittava tehtävän edellyttämästä koulutuksesta, ohjauksesta ja valvonnasta. Hammashoitajalla/lähihoitajalla (suun terveydenhuollon suuntautumisvaihtoehto) ja suuhygienistillä tulee olla mahdollisuus viivytyksettä konsultoida hammaslääkäriä hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä.

Terveydenhuollon muun ammattihenkilön kuin hammaslääkärin tekemässä hoidon tarpeen ensiarviossa harkitaan yhteydenoton syytä, oireiden luonnetta, vakavuutta ja kiireellisyyttä potilaan kertomien esitietojen ja potilasasiakirjamerkintöjen perusteella. Hammaslääkärin tekemässä hoidon

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

tarpeen arvioinnissa pohjana ovat diagnoosin asettaminen tai taudinmääritys ja tarvittavat arviot potilaan ennusteesta, toimintakyvystä ja mahdollisesti huomioon otettavista psykososiaalisista tekijöistä.

5.2.3. Ehkäisevät terveyspalvelut

Palveluun kuuluu terveydenhuoltolain tarkoittama terveysneuvonta sekä suun terveydenhuollon neuvonta ja ohjaus. Terveysneuvonta sisältää suunterveyden edistämiseksi sekä suusairauksien ehkäisemiseksi annettavaa neuvontaa ja muita palveluja. Terveysneuvonnalla tarkoitetaan ammattihenkilöstön toimintaa, jossa terveyttä ja hyvinvointia tuetaan suunnitelmallisella terveyslähtöisellä vuorovaikutuksella ja viestinnällä. Terveysneuvontaa sisältyy kaikkiin suun terveydenhuollon palveluihin. Kohdennettua terveysneuvontaa ja ehkäisevää hoitoa tarjotaan asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä hoitajilleen, mikäli asiakkaalle tunnistetaan erityisiä riskitekijöitä. Tarkoituksena on vahvistaa ehkäisevää ja terveyttä edistävää toimintaa perustason terveydenhuollossa ja kehittää jatkuvasti perustason yksiköiden osaamista ja valmiutta edistää asiakkaidensa hyvinvointia ja terveyttä. Terveysneuvonnan tulee antaa asiakkaalle riittävästi tietoa terveyteen ja hyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä asiakkaan elämäntilanteen edellyttämällä tavalla.

Palvelu sisältää määräaikaiset ja muut suun terveystarkastukset. Terveystarkastuksia voidaan suunnata erityisille kohderyhmille, yksilöille sekä erityisen tarpeen mukaisesti. Suun terveystarkastuksilla tarkoitetaan kliinisillä tutkimuksilla tai muilla tarkoituksenmukaisilla ja luotettavilla menetelmillä suoritettua suunhoidon palvelutarpeen arviointia sekä terveellisten elämäntapojen edistämistä ja suun terveysriskeihin liittyvän tiedon antamista. Erityisryhmien kuten vammaisten ja iäkkäiden terveystarkastuksissa pitää kiinnittää huomiota suun toimintakykyä heikentäviin sairauksiin ja tukea asiakasta suun omahoidossa sekä omahoidossa avustavien henkilöiden osaamista.

5.2.4. Suun sairauksien tutkimus ja ehkäisy sekä hoito

Suun terveydenhuollon vastaanottopalveluun kuuluvat suun ja hampaiden tutkimus, hoidon tarpeen arviointi, hoidon suunnittelu ja suu- ja hammassairauksien hoidot. Lisäksi palveluun kuuluvat suusairauksien oireiden toteaminen ja oireen mukainen hoito. Hoito toteutetaan yhdenvertaisesti koko alueen väestölle ja huomioiden yhtenäiset hoidon perusteet. Palveluntuottaja huolehtii myös erikoissairaanhoidosta tulleiden potilaiden jatkohoidosta ohjeiden mukaisesti.

Jokaista potilasta hoidetaan hyvien hoitokäytäntöjen mukaisesti huomioiden käypä hoito -suositukset ja alueelliset hoitoketjut ja ohjeet. Potilasta tulee hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja pyrkiä kokonaisvaltaiseen terveyshyödyn tuottamiseen.

5.2.5. Diagnostiset palvelut

Kliinisessä päätöksenteossa tarvittavat radiologiset tutkimukset (tutkimuksiin ja tarkastuksiin, suusairauksien diagnosointiin, hoitoon ja hoitotulosten seurantaan liittyvät yksittäiskuvat ja panoraamakuvaus) ovat palveluntuottajan vastuulla.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä järjestää palveluntuottajan tarvitsemat laboratoriopalvelut. Suun alueen mikrobiologisia ja kudos -näytteitä on lähetetty/ostettu myös suoraan muilta palveluntuottajilta.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

5.2.6. Lääkehoito ja hoitotarvikkeet

Lääkehoidon toteutumista ja hallintaa tulee hoitaa yhtenäisenä kokonaisuutena Käypä hoito -suosituksen, yhtymän ohjeistuksen ja rationaalisen lääkehoidon toimeenpano-ohjelman mukaisesti. Yhtymällä on tarvittaessa oikeus seurata ja ohjata lääkehoidon toteutumista ja hallintaa sekä niihin liittyviä poikkeamia.

Palveluntuottaja vastaa välineistä ja hoitotarvikkeista, jotka tarvitaan tämän palvelukuvauksen mukaisten palvelujen toteuttamiseksi lukuun ottamatta Akuutti24 päivystystä. Muista hoitotarvikkeista vastaa lähtökohtaisesti asiakas itse.

5.2.7. Hammaslaboratoriot

Palveluntuottaja hankkii hammastekniset työt ja vastaa niiden kustannuksista.

5.2.8. Muut konsultaatio- ja vastaanottopalvelut

Palveluntuottajan tulee antaa riittävä määrä suun terveydenhuollon ammattilaisten konsultaatio- ja vastaanottopalveluja yhtymän muille toimialoille/toimijoille erityisesti monipalveluasiakkaiden, iäkkäiden, vuodeosastojen potilaiden ja monisairaiden potilaiden hoidon järjestämiseksi.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

6. LÄÄKÄRIPALVELUT NEUVOLASSA, KOULU- JA OPISKELUTERVEYDENHUOLLOSSA

6.1. Toimintaympäristö ja palvelujen sisältö

Perhekeskus on lasten ja perheiden hyvinvointia ja terveyttä edistävien sekä vanhemmuutta tukevien ennaltaehkäisevien sekä varhaista tukea, hoitoa ja kuntoutusta tarjoavien palvelujen kokonaisuus. Perheiden tukena ovat myös erityispalvelujen jalkautuva työ ja konsultaatiomahdollisuudet. Perhekeskus on palvelujen verkosto, mutta palveluja pyritään sijoittamaan myös fyysisesti samoihin tiloihin. Perhekeskusverkostoon kuuluvat perustason sosiaali- ja terveyspalvelut sekä niitä tukevat erityistason palvelut, hallinnonalojen ja organisaatioiden rajat ylittävään yhteistyöverkostoon kuuluvat kuntien sivistyspalvelut ja kunnan muut palvelut sekä järjestöjen ja seurakuntien palvelut ja toiminta. Perhekeskus toimii rakenteena em. palvelujen yhteensovittamiselle sekä yhteistoiminnallisista toimintatavoista ja yhtenäisistä käytännöistä sopimiselle. Monialaista palvelujen verkostoa johdetaan kokonaisuutena.

Lahteen on suunnitteilla perhekeskukselle keskitetty tilaratkaisu. Perhekeskukselle tulee tilat osoitteeseen Aleksanterinkatu 11. Lahden äitiys ja lastenneuvolatoiminta (ei Nastolaa) keskitetään tiloihin, mutta tiettyjä terveystarkastuksia ja muutakin toimintaan, tullaan jossain määrin toteuttamaan Lahden sivistyspalvelujen hyvinvointialueilla (3kpl). Perhekeskuksen tiloista löytyy lisäksi lasten ja nuorten kuntoutus, kotiin vietäviä arjen tuen palveluja, perheneuvola ja alaikäisten perustason mielenterveyspalvelut ja perheoikeudelliset palvelut. Perhekahvilatoiminnan lisäksi tiloissa on mm. avoneuvolatoimintaa. Tilat tulevat olemaan noin 160 työntekijän työtilat. Lisäksi joitakin toimintoja toteutetaan 3. sektorin ja seurakunnan kanssa. Vastaavanlaisia tilaratkaisuja perhekeskustoiminnan osalta tulee tämän hetken tiedon mukaan ainakin Asikkalaan.

Neuvolan lääkärintarkastus toteutetaan sote-keskuksella tai kuntayhtymän osoittamassa muussa paikassa (perhekeskus). Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkäritarkastus toteutetaan koululla tai yhtymän osoittamassa muussa paikassa.

Vuoden 2021 alusta opiskelijaterveydenhuoltoon tulee toiminnallisia muutoksia, koska osa yhtymälle nyt kuuluvista vastuista siirtyy YTHS:lle. YTHS:n tuottamat palvelut laajenevat 1.1.2021 koskemaan kaikkia korkeakouluopiskelijoita.

Lääkäripalvelut neuvolassa sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa perustuvat valtioneuvoston asetukseen neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta (338/2011). Neuvolatoiminta sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuolto on terveyttä edistävää toimintaa, johon kuuluu myös mielenterveyden edistäminen. Toiminnalla ehkäistään lasten ja nuorten syrjäytymistä. Erityisen tärkeää on erityisen tuen tarpeen tunnistaminen ja oikea-aikainen tuen järjestäminen.

Lääkäripalvelua tulee olla edellä mainittujen säännösten ja ohjeiden mukaisesti käytettävissä. Lääkärin konsultaatiopalvelua on saatava oppilaitosten terveydenhoitajille aina työpäivän aikana. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkärin tulee osallistua tarvittaessa oppilaitoksen oppilashuoltoryhmään ja yksilökohtaisiin monialaisiin asiatuntijaryhmän kokouksiin. Tällaisia monialaisia asiantuntijaryhmiä ovat mm. lasten kuntoutustyöryhmät.

Laajoiksi määritellyt terveystarkastukset toteutetaan siten, että perheen tapaavat lääkäri ja terveydenhoitaja.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

6.1.1. Toimintarakenne

Äitiys- ja lastenneuvolassa asetuksen mukainen toimintarakenne sisältää normaaliraskauden aikana yhden laajan (terveydenhoitaja ja lääkäri) terveystarkastuksen äidille raskausviikkojen 8-18 aikana. Lisäksi yksi lääkärinterveystarkastus tapahtuu raskausviikkojen 35-36 aikana. Lapsen syntymän jälkeen äidin terveystarkastus (jälkitarkastus) toteutetaan lapsen ollessa 5-12 viikon vanha. Lapsen tarkastukset toteutetaan 4-6 viikon ikäisenä, 4 kuukauden ikäisenä, 8 kuukauden ikäisenä, 18 kuukauden ikäisenä sekä 4-vuotiaana. Näistä tarkastuksista 4 kk, 18 kk ja 4 v. tarkastukset ovat laajoja terveystarkastuksia, jolloin kyseessä on koko perheen hyvinvointitarkastus, joka toteutetaan moniammatillisesti lääkärin ja terveydenhoitajan toimesta. Lisäksi neuvolan lääkäripalvelua tulee olla saatavissa yksilökohtaisesti tarvittavaksi arvioitujen lisäkäyntien toteuttamiseksi.

Kouluterveydenhuollon lääkäripalvelua sisältävät asetuksen mukaiset laajat terveystarkastukset toteutetaan 1. vuosiluokalla, 5. vuosiluokalla sekä 8. vuosiluokalla. Kouluterveydenhuollossa tulee lisäksi olla riittävästi lääkäripalvelua saatavissa yksilökohtaisesti tarvittavaksi arvioitujen lisäkäyntien kuten tarvittavien lääkityskontrollien (esim. ADHD-lääkeseuranta) toteuttamiseksi.

Opiskeluterveydenhuollossa asetuksen mukainen lääkäripalvelu tarkoittaa opiskelijoiden 1. tai 2. opiskeluvuonna toteutettavaa lääkärintarkastusta. Kutsuntatarkastus korvaa siihen osallistuvien 2. opiskeluvuoden terveystarkastuksen. Lisäksi 1. opiskeluvuoden aikana lääkärin tarkastus tulee toteuttaa erityisopiskelijoille, sekä opiskelijoille, joilla on opiskelualaan tai tulevaan ammattiin vaikuttava pitkäaikaissairaus sekä opiskelijoille, joiden opiskelukyky vaatii lisäselvitystä.

Neuvolatoiminnan, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon terveystarkastukset tulee toteutua asetuksen määritteleminä aikoina (lapsen ikä/vuosiluokka/opiskeluvuosi).

Lisäkäyntejä toteutetaan neuvolassa sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa tarvelähtöisesti huomioiden lapsen ja hänen perheensä tuen tarpeet. Lisäkäyntien tarve voi johtuen esim. Lapsen pitkäaikaissairaudesta, kasvun ja kehityksen ongelmista, oppimisen pulmista, koulupoissaoloista, lisätutkimuksiin tai hoitoon ohjaamisesta.

Lääkärit tukevat toiminnallaan äitiys- ja lastenneuvolassa sekä kouluterveydenhuollossa käytössä olevaa Neuvokas Perhe –toimintamallia, jolla tuetaan perheitä terveellisten elintapojen toteuttamisessa.

Lääkäri osallistuu neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä perhekeskuspalvelujen sisältökokonaisuuksissa tapahtuvaan kehittämistyöhön. Lainsäädännön ja kansallisen ohjeistuksen lisäksi toiminnan järjestämistä ohjaa kuntayhtymässä laadittu asetuksen mukainen toimintaohjelma. Palveluntuottajalla tulee olla nimettynä vastuulääkärit neuvolatoiminnalle sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollolle ja nimettyjen vastuulääkärien tulee myös itse tehdä neuvolatyötä, koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoa.

Asetuksen mukaisen toiminnan terveydenhoitajapalvelut eivät sisälly hankintakokonaisuuteen.

6.1.2. Velvoitteet ja vastuut

Lääkäripalvelua tulee olla edellä mainittujen säännösten ja ohjeiden mukaisesti käytettävissä. Lääkärin konsultaatiopalvelua on saatava oppilaitosten terveydenhoitajille aina työpäivän aikana. Lääkäripalvelua tulee tuottaa mm. STM:n ja THL:n ohjeiden ja suositusten mukaisesti.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkärin tulee osallistua tarvittaessa oppilaitoksen oppilashuoltoryhmään ja yksilökohtaisiin monialaisiin asiatuntijaryhmän kokouksiin.

Lääkärin tulee osallistua neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä perhekeskuspalvelujen sisältökokonaisuuksissa tapahtuvaan kehittämistyöhön.

THL:n kouluterveyskysely tuottaa tietoa palveluista ja palvelukokemuksista, lasten ja nuorten hyvinvoinnista, terveydestä, koulukäynnistä ja opiskelusta sekä osallisuudesta. Joka toinen vuosi toteutettavan kouluterveyskyselyn tuloksia arvioidaan yhtymän ja palveluntuottajan yhteistyönä.

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä lasten ja nuorten ehkäisevän suun terveydenhuollon kehittämiseen. Kuntayhtymä hyväksyy neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä lasten ja nuorten ehkäisevän suun terveydenhuollon toimintaohjelman ja vastaa kokonaisuuden kehittämisestä. Palveluntuottajan kanssa tehdään yhteistyötä toimintaohjelman tarkistamisen yhteydessä. Käyntien määrää suhteessa asiakasmäärään neuvolassa, kouluterveydenhuollossa ja opiskeluterveydenhuollossa seurataan.

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI
Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

7. TERVEYSSOSIAALITYÖ

7.1. Palvelun kohderyhmä

Terveyssosiaalityön kohderyhmänä on asiakas, jonka sairauteen liittyvä tai muu elämäntilanne edellyttää sosiaalisen tilanteen selvittämistä tai monialaista työskentelyä, johon tarvitaan terveyssosiaalityön asiantuntemusta. Terveyssosiaalityö on sote-keskuksissa tapahtuvaa työskentelyä asiakkaan ja hänen läheistensä sekä moniammatillisen tiimin kanssa.

7.2. Palvelun sisältö

Terveyssosiaalityön palveluprosessi käynnistyy palvelupyynnöstä, muusta yhteydenotosta tai sosiaalityöntekijän omasta aloitteesta. Terveyssosiaalityö tarjoaa sekä sosiaalityöntekijän että -sosiaaliohjaajan palvelua. Palvelua voidaan tuottaa fyysisen palvelun lisäksi etävastaanottona.

Palveluprosessi pitää sisällään:

- Tiedon keräämisen asiakkaan elämäntilanteesta ja arjessa selviytymisestä.
- Asiakkaan sosiaalisen tilanteen ja -suoriutumisen selvittämisen, joka perustuu käytettävissä oleviin tietoihin (ja kirjauksiin) sekä asiakkaan ja hänen läheistensä haastatteluun.
- Sosiaalityön työskentelyn suunnittelun asiakkaan, läheisten ja tarvittaessa moniammatillisen tiimin kanssa.
- Sosiaalityön yhteenvedon ja jatkosuunnitelmien tekemisen.
- Monialaisen arvioinnin ja seurannan sekä siihen osallistumisen.
- Palveluihin ohjauksen ja tukemisen

Sosiaalityön interventioilla lisätään asiakkaan voimavaroja tukemalla asiakkaan sosiaalista toimintakykyä. Palvelu sisältää psykososiaalista tukea ja asiakkaan voimaannuttamista ja osallistamista, neuvontaa, ohjausta ja tukea sosiaaliturvaan ja -vakuutukseen liittyvissä asioissa, sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa, viranomaisyhteistyötä, asiakkaan moniammatillisen työryhmän tai verkoston kanssa tehtävää yhteistyötä. Muihin palveluihin sekä järjestöjen ja muiden toimijoiden toimintoihin ohjaus.

7.2.1. Toimintarakenne

Terveyssosiaalityön palveluihin ohjaudutaan terveydenhuollosta. Palveluprosessi pitää sisällään palvelupyynnöstä, muusta yhteydenotosta ja/tai sosiaalityöntekijän omasta aloitteesta käynnistyvän työskentelyn asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa sekä tiedon keräämisen asiakkaan elämäntilanteesta ja arjesta selviytymisestä. Lisäksi palvelu pitää sisällään asiakkaan sosiaalisen tilanteen selvittäminen, joka perustuu käytettävissä oleviin tietoihin sekä asiakkaan ja hänen läheistensä haastatteluun. Sosiaalityön työskentelyn suunnittelu asiakkaan, läheisten ja tarvittaessa moniammatillisen tiimin kanssa terveydenhuollossa. Sosiaalityön yhteenveto ja jatkosuunnitelmien tekeminen.

Tavoitteena on riskihenkilöiden löytäminen ja sosiaalisen tuen tarpeiden tunnistaminen sote-keskustoiminnassa ja tarvittaessa asiakkaiden ohjaus sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin, josta vastaa PHHYKY:n asiakasohjauksen palvelut. Lisäksi tavoitteena on monialainen työskentely asiakasohjauspalvelujen kanssa sekä rakenteellisen sosiaalityön tekeminen.

Varhainen ja moniammatillinen työskentely sekä asiakkaan kokonaisvaltainen tilanteen arviointi mahdollistavat tarvittavan tuen saamisen oikea-aikaisesti, jolla voidaan vähentää raskaiden palvelujen tarvetta. Tiivis yhteistyö kuntayhtymän sosiaalityön ja asiakasohjauspalvelun kanssa, jotta asiakkaat saavat palvelutarpeensa arvioiduksi ja palveluja tarpeen mukaan oikea-aikaisesti.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmään tallennetaan palvelujen järjestämiseen, suunnitteluun ja toteutukseen liittyvät tiedot. Rakenteinen ja suunnitelmallinen kirjaaminen mahdollistaa sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ja tekee sosiaalityön näkyväksi.

Terveyssosiaalityössä tarvitaan laaja-alaista tuntemusta alueellisista palveluista ja verkostoista. Terveyssosiaalityön yhteistyö asiakasohjauspalvelujen kanssa on välttämätöntä. Terveyssosiaalityön palveluita on käytettävissä yhtymässä sen vastuulla olevassa erikoissairaanhoidossa ja sen erikoisaloilla. Palveluntuottaja otetaan mukaan terveyssosiaalityön kehittämistyöhön, josta yhtymä vastaa.

7.2.2. Terveyssosiaalityöhön liittyvät palvelut, jotka eivät kuulu palveluntuottajalle

Viranomaistoiminta ei sisälly hankintakokonaisuuteen. Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelman ja palveluista päättäminen, kuuluvat PHHYKY:n sosiaalihuollon asiakasohjauspalvelujen tehtäviin.

8. HYVINVOINNIN JA TERVEYDEN EDISTÄMINEN (HYTE)

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen toteutuu sote-keskuksen kaikissa kohtaamisissa. Kohtaaminen itsessään ja vuorovaikutus, jossa kunnioitetaan ja tuetaan ihmisen itsemääräämisoikeutta, on hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen ydin. Palveluntuottajan tulee varmistaa sote-keskusten hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta edistävä toimintaympäristön luonne.

Potilaita ja asiakkaita tuetaan tekemään hyviä ratkaisuja arjessa. Kyseessä voi olla edistävä työ, riskien varhainen tunnistaminen, haittojen ehkäisy tai kuntoutus ja hoito.

Palveluntuottajalta edellytetään yhteistyötä ja osallistumista verkostomaiseen kehittämistyöhön PHHYKY:n HYTE-toimijoiden ja Ravitsemusyksikön kanssa. Palveluntuottajan tulee määritellä jokaiseen sote-keskukseen vastuuhenkilö ja sopia yhteistyöstä sotekeskuksen sijaintikunnan kanssa. Palveluntuottajan tulee sitoutua toimimaan kuntien hyte-verkostojen lisäksi osana maakunnallisia HYTE-toimijaverkostoja ml. Mm. LAPe-työ, ehkäisevä päihdetyö. Niin ikään palveluntuottajan tulee sitoutua määriteltyjen maakunnallisten HYTE -kärkien mukaiseen työskentelyyn ja ottaa käyttöön yksilö- ja ryhmämuotoisen työskentelyn mahdollistavia digitaalisia työvälineitä ja teknologiaa, joiden avulla voidaan vaikuttaa oppimiseen, jokapäiväisiin valintoihin ja elintapoihin.

Riittävä ja osaava avosairaanhoidon ja suunterveydenhoidon henkilöstö ja oikea toiminnallinen suunnittelu varmistavat yhteisten, sovittujen HYTE -toimintamallien toteutumisen vaikuttavalla volyymilla. Palveluntuottajan tulee varmistaa henkilöstön erityis- ja perusosaaminen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä. (esim. StopDia- ja Tulppa -ryhmänohjaus)

8.1. Päijät-Hämeen HYTE-kärjet ja toimintamallit

Päijät-Hämeessä on Lahden kaupungin osallisuus ja hyvinvointipalvelujen koordinoimana määritelty kevään 2020 aikana maakunnalliset HYTE-kärjet. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän työvaliokunnassa 28.4.2020 kuntajohtajien toimesta HYTE-kärjiksi hyväksyttiin mielen hyvinvointi, osallisuus ja yhteisöllisyys, arjen turvallisuus, päihteettömyys ja terveelliset elintavat. Palveluntuottaja tulee olemaan maakunnallisessa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen verkostossa merkittävä toimija ja palveluntuottajalla on osaltaan mahdollisuus vaikuttaa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toimeenpanoon maakunnassa.

Alla on kuvattu PHHYKY:ssä tällä hetkellä käytössä olevia hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toimintamalleja. HYTE-toimintamallit ovat niitä toimintamalleja, jolla palveluntuottaja vastaa vastuullaan olevan väestön tarpeisiin ennakoivasti. Palveluntuottajalta odotetaan uudenlaisten toimintamallien suunnittelua sekä niiden kytkentää sote-keskuksen toimintaan ja digitaalisiin palveluihin. Toimintamallien kehittäminen, vaikuttavuuden ja systemaattisuuden arviointi määriteltyjen mittareiden avulla tapahtuu yhteistyössä PHHYKY:n HYTE -toimijoiden, Phhyky:n Ravitsemusyksikön sekä maakunnallisten ja kuntien HYTE -toimijoiden kanssa. Linkittämällä toimintamalleihin uusia digiratkaisuja voidaan niiden systemaattisuutta parantaa. Tarjottavien HYTE-palveluiden määrää ja sisältöä tulee olla valmius joustavasti muuttamaan väestön terveydentilan tarpeiden mukaan sekä linkittää muutokset maakunnallisesti määriteltyihin HYTE -kärkiin.

Käytössä olevia keskeisiä HYTE toimintamalleja ovat:

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

Tyypin 2 diabeteksen ja valtimotautien ehkäisy:

- kohderyhmänä korkeassa T2D riskissä olevat (T2D -riskipisteitä 12 tai enemmän)
- käytössä elintapaohjausprosessi (tunnistaminen, interventio, seuranta), jossa interventiona StopDia –ryhmäohjaus
- resurssointina jokaiseen ”laajan palvelun sote-keskukseen” vähintään kaksi StopDia-ryhmänohjaajaa
- vuodessa toteutuu vähintään 10 ryhmää, ryhmien lukumäärä määräytyy tarpeen mukaan

Terveysliikunnan edistäminen:

- kohderyhmänä terveytensä kannalta liian vähän liikkuvat aikuiset
- käytössä liikuntaneuvontaprosessi (tunnistaminen, interventio, seuranta), jossa interventiona kuntien toteuttama liikuntaneuvonta
- jokaisessa sote-keskuksessa on sovittu kunnan liikuntatoimen kanssa liikuntaneuvonta resurssista ja yhteistyöstä

Luustoterveyden edistäminen

- kohderyhmänä osteoporoosiriskissä olevat sekä osteoporoosia sairastavat potilaat
- käytössä Osteoporoosiriskin tunnistus ja hoitoon ohjaus -prosessi
- jokaisessa sote-keskuksessa on luustohoitaja -fysioterapeutti työpari resurssi

Alkoholin riskikäytön tunnistaminen ja hoito

- kohderyhmänä kaikki aikuiset avosairaanhoidon potilaat (ja yhtymässä muiden toimialojen asiakkaat/potilaat ja jatkossa myös suunterveydenhuollon potilaat)
- interventiona käytössä Audit C ja mini-interventio -toimintamalli, jonka prosessi määritelty

Nikotiinittomuuden tukeminen

- kohderyhmänä leikkausarvioon lähetettävät nikotiinituotteita käyttävät potilaat
- käytössä Nikotiinittomana leikkaukseen -toimintamalli
- jokaisessa sote-keskuksessa on nikotiininvieroitushoitaja resurssi

Valtimotautipotilaiden omahoidon tukeminen

- kohderyhmänä valtimotautipotilaat, jotka siirtyvät erikoissairaanhoidosta tai kuntoutussairaalasta avosairaanhoitoon
- käytössä Valtimotautipotilaan prosessi, jossa työkaluna terveys- ja hoitosuunnitelma sekä interventiona Tulppa avokuntoutus -ryhmätoiminta
- jokaisessa sote-keskuksessa on valtimotautihoitaja resurssi sekä laajan palvelun sotekeskuksissa vähintään kaksi Tulppa-ryhmänohjaajaa sekä fysioterapeuttityöpari
- vuodessa toteutuu vähintään 10 ryhmää, ryhmien lukumäärä määräytyy tarpeen mukaan

8.2. Yhteisyritys ja ravitsemusyksikkö

Ravitsemusterveyden edistäminen on keskeinen osa sairauksien ennaltaehkäisyä ja oikea-aikainen ravitsemushoito on oleellinen osa vaikuttavaa hoitoa.

Ravitsemusterveydenhuollon osalta palveluntuottajaa edellytetään:

- Hyödyntämään palveluissaan ravitsemusyksikön asiantuntija- ja vastaanottopalveluja yhtymässä määritettyjen ravitsemusterapian palvelupyyntökriteerien mukaisesti.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

- Nimeämään asiantuntijat ja osallistumaan ravitsemusterveyttä edistävien työryhmien ja verkostojen kokouksiin (2-4 kokoontumista/vuosi) niiden sisältöalueiden osalta, jotka palvelun-tuottajan toimintaan kuuluvat.
- Ravitsemusneuvontaa antavan henkilöstön ravitsemusosaamisen ylläpitämiseen osallistumalla alueellisiin ravitsemuskoulutuksiin vähintään kerran vuodessa.
- Ravitsemusterapeuttien asiantuntemuksen hyödyntämiseen digipalvelujen kehittämisessä Sote-keskuksissa tapahtuvan ravitsemusohjauksen volyymin kasvattamiseksi

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI
Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

9. PALVELUOPTIOT

9.1. Ikääntyneiden palveluiden ja kuntoutuksen lääkäripalvelut: Yleistä

Sopimus sisältää palveluoption seuraavissa ikääntyneiden palvelujen ja kuntoutuksen lääkäripalveluissa:

- Perusterveydenhuollon sairaalahoidon lääkäripalvelut
- Kotihoidon lääkäripalvelut
- Asumispalvelujen lääkäripalvelut

Tilaaja voi ottaa palvelun palveluoptiot käyttöön joko yhtenä kokonaisuutena tai erikseen määriteltyinä osina. Palveluoptiot koskevat koko PHHYKY:n aluetta.

Lähtökohtaisesti tarkoituksena on vahvistaa Tilaajan omia henkilöstöresursseja palvelujen tuottamiseen, eivätkä optiot sisällä määräostovelvoitetta. Optio on kuitenkin mahdollista ottaa käyttöön myös kokonaan, kattamaan koko kunkin palveluoption lääkäripalvelut. Option käyttöönoton yhteydessä voidaan neuvotella liikkeenluovutuksesta, mikäli jonkin toiminnon osalta optio kattaisi koko toiminnan lääkäripalvelut.

Vuonna 2020 Tilaajan Ikääntyneiden palvelujen ja kuntoutuksen PTH-vuodeosastoilla ja Tilaajan Keskitetyssä kotihoidossa noin 50 % lääkäreistä on vuokrasuhteisia. Tilaajan TEHPA lääkäripalvelu puolestaan tuotetaan suurimmaksi osaksi virkatyönä pois lukien Orimattila, Pukkila, Artjärvi ja Myrskylä (0,5 HTV).

Lääkäripalvelut PHHYKY Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus, oma tuotanto HTV (v. 2019):

- PTH-sairaalapalvelut 17,0 HTV
- Keskitetty kotihoito 8,5 HTV
- Palveluasuminen 2,75 HTV

Koulutusoikeudet: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän Ikääntyneiden palveluiden ja kuntoutuksen –toimialan Geriatrisella osaamiskeskuksella on koulutusoikeudet geriatrian erikoisalalle, ja geriatriaan erikoistuvalta lääkäriltä edellytetään virkasuhdetta Tilaajaan, sillä koulutettavalta lääkäriltä ei saada täyttä työpanosta muun muassa ohjauksen ja erikoislääkäriopintoihin kuuluvien koulutusten vuoksi. Kuntoutuksen tulosalueella on koulutusoikeudet fysiatrian erikoisalalle**,** ja fysiatriaan erikoistuvalta lääkäriltä edellytetään PHHYKY virkasuhdetta. Perusterveydenhuollon vuodeosastoilla yleislääketieteeseen erikoistuva lääkäri voi tehdä kolme kuukautta ns. reunapalvelua (geriatria, kuntoutus). Mikäli erikoistuva lääkäri työskentelee Palveluntuottajan nimissä ja Tilaajan virkasuhteinen lääkäri on ohjaaja, tulee tämä huomioida Palveluntuottajan lääkärin hinnoittelussa.

9.2. Ikääntyneiden palveluiden ja kuntoutuksen lääkäripalvelut: Perusterveydenhuollon sairaalahoidon lääkäripalvelut

9.2.1. Tausta

Perusterveydenhuollon vuodeosastohoito on kuntayhtymässä keskitetty kolmeen sairaalaan, joita ovat Salpausselän kuntoutussairaala Jalmari, Hollolan vuodeosasto (toiminta lakkaa lokakuussa 2020) ja Orimattilan terveysaseman vuodeosastot. Nämä kolme terveyskeskussairaalaa kuuluvat Geriatrisen osaamiskeskuksen tulosalueeseen. Jalmarissa on lisäksi Kuntoutuksen tulosalueen vaativa

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

neurologinen kuntoutusosasto ja ortopedinen kuntoutusosasto. Potilaat siirtyvät vuodeosastoille jatkohoitoon pääsääntöisesti erikoissairaanhoidon osastoilta (Päijät-Hämeen keskussairaala) ja päivystysalueelta (Akuutti24). Jalmarin kotiutushoitaja järjestää potilassiirrot siten, että siirtoviive erikoissairaanhoidosta perusterveydenhuollon vuodeosastolle on korkeintaan 1-3 vuorokautta.

PHHYKY:n Geriatrinen osaamiskeskus -tulosalueen akuutit osastot ovat profiloituneet tärkeimpien ikäihmisten sairausryhmien mukaisesti: Akuutti yleislääketiede ja geriatria, Infektiosairaudet sekä Muistisairaan arviointi ja kuntoutus. Jalmarissa on myös Palliatiivisen hoidon osasto (20 paikkaa). Muilla Jalmarin osastoilla potilaspaikkoja on 28 - 35, Hollolassa 20 potilasta ja Orimattilassa 42 potilasta.

Jalmarin Palliatiivisen hoidon osastolla J12 työskentelee yksi lääkäri, jolta edellytetään palliatiivisen hoidon ja saattohoidon osaamista. Jalmarin muilla osastoilla (J21, J22, J31 ja J32) on kullakin kaksi lääkäriä. Orimattilan osastoilla 1 ja 2 on yhteensä kaksi lääkäriä. Pois lukien Palliatiivisen hoidon osasto lääkäriltä edellytetään yleislääkäritasoista osaamista. Senioritukena akuuteilla osastoilla on geriatrian erikoislääkäreitä.

Valtaosa potilaista on moniongelmaisia vanhuksia, joten lääkärin on tunnettava vanhusten sairastamisen ja vanhenemisen erityispiirteet. Lääkäriltä edellytetään vanhuspotilaan sairauksien pikaista diagnostiikkaa, välitöntä hoitoa ja kuntoutusta sekä kotiutusta yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa (kotihoito, omaishoito, palveluasuminen, kotisairaala). Keskimääräinen hoitoaika akuuteilla vuodeosastoilla on 16.9 vuorokautta.

Palvelurakennemuutoksen myötä pitkäaikaista laitoshoitoa on ainoastaan kuntoutussairaala Jalmarissa (osasto J20 pitkäaikainen hoiva ja kuntoutus).

Kuntoutuksen tulosalueen vaativa neurologinen kuntoutusosasto J41 on 27-paikkainen osasto, jossa kuntoutetaan ja hoidetaan etiologialtaan erilaisia halvauspotilaita (aivoinfarkti, kallonsisäiset verenvuodot, aivovammat). Työtä tehdään lääkäreiden, hoitajien, fysioterapeuttien, toiminta- ja puheterapeuttien, psykologien sekä tarvittaessa muiden erityistyöntekijöiden muodostamassa moniammatillisessa tiimissä. Lääketieteellinen vastuu osastosta J41 on virkasuhteisella osaston ylilääkärillä (neurologian erikoislääkäri), joka on osastolla kolmena päivänä viikossa. Muutoin osastolla työskentelee kokoaikaisesti lääkäri, jolta edellytetään yleislääkäritasoista osaamista. Keskimääräinen hoitoaika Vaativan neurologisen kuntoutuksen osastolla on 21,6 vuorokautta.

Ortopedinen kuntoutusosasto J42 on niin ikään 27-paikkainen osasto, jossa kuntoutetaan ja hoidetaan erilaisten vammojen vuoksi joko konservatiivisesti tai operatiivisesti hoidettuja potilaita. Tavallisin potilaan osastolle tulosyy on lonkkamurtuma. Traumapotilaiden lisäksi osastolla on elektiivisesti leikattuja tekonivelpotilaita sekä potilaita, joille on tehty raajan amputaatio. Osaston J42 toiminnasta vastaa virkasuhteinen ylilääkäri, joka on samalla osaston seniorilääkäri. Ylilääkärin lisäksi osastolla työskentelee kaksi kokoaikaista lääkäriä huolehtien potilaiden kokonaisvaltaisesta hoidosta. Keskimääräinen hoitoaika ortopedisellä kuntoutusosastolla on 14,0 vuorokautta.

9.2.2. Palvelun sisältö

Hankittava palvelukokonaisuus sisältää yleislääkärin, erikoislääkärin ja lääketieteen opiskelijan (lääkärin oikeuksilla) työpanoksen. Palvelua hankintaan lähtökohtaisesti omien henkilöstöresurssien täydentämiseksi tässä asiakirjassa esitettyjen reunaehtojen mukaisesti.

Palvelun tarve voi olla äkillistä ja lyhytaikaista tai ennakoitavissa olevaa ja pidempiaikaista. Kussakin tilauksessa määritellään tarkemmin kulloinenkin työvoimatarve, henkilöstölle asetetut vaatimukset, työskentelykohde sekä muut yksityiskohdat.

Palvelu hinnoitellaan € / tunti (alv %).

Palveluntuottajan lääkäreiltä edellytetään perusterveydenhuollon vuodeosastoilla yleislääkäritasoista osaamista pois lukien ylilääkärit ja ohjaajalääkärit, joilla on soveltuvan alan erikoislääkäritutkinto. Potilailla on yleislääketieteen, sisätautien, kirurgian, geriatrian ja neurologian erikoisalan sairauksia. Valtaosalla potilaista on myös erilaisia muistisairauksia, jotka altistavat deliriumille (sekavuusoireyhtymä) akuutin sairauden yhteydessä. PHHYKY perusterveydenhuollon vuodeosastoilla on toimintamalli, johon Palveluntuottajan lääkärit sitoutuvat Geriatrisen osaamiskeskuksen ja Kuntoutuksen tulosalueen työnjohdon edellyttämällä tavalla. Lääkärieltä edellytetään kykyä toimia moniammatillisen tiimin jäsenenä potilaan parhaaksi. Jokaisella lääkärillä on oltava henkilökortti esillä työskennellessään potilaiden parissa. Työasun on oltava siisti ja asianmukainen. Lääkärin on noudatettava PHHYKY:n ohjeistusta sairaalainfektioiden torjumiseksi.

Perusterveydenhuollon vuodeosastojen osastonlääkäreillä ei ole päivystysvelvollisuutta.

Palvelulle asetetut muut vaatimukset:

- Lääkärillä tulee olla sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) myöntämä oikeus harjoittaa lääkärin ammattia itsenäisesti Suomessa laillistettuna ammattihenkilönä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaan.
- Kaikilla lääkäreillä pitää olla muodollisen pätevyyden lisäksi riittävät tiedot ja taidot sekä suomalaisen terveydenhuoltojärjestelmän tuntemus.
- Lääkärillä tulee olla valmiudet toimia itsenäisesti ilman erillistä ohjausta.
- Lääkärillä on oltava vähintään hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.
- EU-maista ja ETA-alueen ulkopuolelta tulevilla lääkäreillä on oltava työkokemusta Suomen terveydenhuollossa.
- Tilaajalla on perustellusta syystä oikeus olla hyväksymättä nimettyä lääkäriä ja tarvittaessa oikeus velvoittaa palveluntuottaja vaihtamaan tämän tarjoama lääkäri.
- Lääkäri työskentelee perusterveydenhuollon vuodeosastolla täysiaikaisesti 38,25 tuntia viikossa / viisi päivää viikossa ajoittuen kello 8:00-16:00.
- Lääkäri toimii osastolla PHHYKY:n työnjohdon ja valvonnan alaisena perusterveydenhuollon vuodeosastojen toimintamallin mukaisesti.
- Vuosilomat tulee sopia yhteisymmärryksessä vuodeosastojen työnjohdon ja muiden lääkäreiden kanssa siten, että toiminta on turvattu lomakautena.
- Tilapäisistä poissaoloista lääkäri ilmoittaa viivytyksettä Geriatrisen osaamiskeskuksen tai Kuntoutuksen tulosalueen ylilääkärille / tulosaluejohtajalle.
- Jokaisella lääkärillä on oltava henkilökortti esillä työskennellessään potilaiden parissa.
- Kaikilla lääkäreillä tulee olla tartuntatautilain 48 §:n mukainen rokotussuoja.
- Kaikilla lääkäreillä on voimassa oleva toimikortti.

9.3. Ikääntyneiden palveluiden ja kuntoutuksen lääkäripalvelut: Kotihoidon lääkäripalvelut

9.3.1 Tausta

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän Ikääntyneiden palvelujen ja kuntoutuksen -toimialan tulosalueista Geriatrinen osaamiskeskus tuottaa ikääntyneiden kotiin vietävät lääkäripalvelut (tehostettu palveluasuminen ja kotihoito).

Geriatrisen osaamiskeskuksen Kotihoidon keskitetty lääkäripalvelu toimii yhtenä kotihoidon lääkäripalveluita tuottavana yksikkönä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä. Osan kotihoidon hoivapalveluista hyvinvointikuntayhtymässä tuottavat yksityiset palveluntuottajat palvelusetelillä, joiden potilailla on oma vastuulääkäri. Yhtymän kotihoidossa (oma tuotanto) on noin 250 - 300 potilasta lääkäriä kohden. Lähtökohtana on, että Palveluntuottajan lääkärille osoitettava potilasmäärä vastaa tätä määrää.

9.3.2 Palvelun sisältö

Hankittava palvelukokonaisuus käsittää kotihoidon vastuulääkäripalvelun. Palvelua hankintaan lähtökohtaisesti muiden henkilöstöresurssien täydentämiseksi tässä asiakirjassa esitettyjen reunaehtojen mukaisesti.

Palvelu hinnoitellaan € / asiakas / kk (alv %).

Kotihoidon lääkäripalvelu on suurelta osin etälääketieteellistä hoitoa kotihoidon sairaanhoitajien välityksellä. Tämä toteutuu virtuaalikierroin (videovälitteisesti/puhelimella), akuuttikonsultaatioin ja puhelinkontaktein.

Potilaita tutkitaan ja haastatellaan suunnitelmallisesti lääkärin kotikäynneillä. Nämä ovat pääsääntöisesti hoitosuunnitelmakäyntejä, joilla kartoitetaan kattavasti potilaan vointia, jatkohoitoa ja hoidon linjauksia (ennakoiva hoitosuunnitelma). Puolikiireellisiä kotikäyntejä voidaan tehdä tarvittaessa. Varsinainen potilaiden päivystyksellinen hoito toteutetaan sote-keskuksien päivystyksessä sekä Päijät-Hämeen keskussairaalan Akuutti24:ssä.

Kotihoidolla on rajapintoja lähes jokaiseen Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän toimialaan. Keskeisiä päivittäisiä yhteistyötahoja ovat asiakasohjaus Siiri, erikoissairaanhoito Päijät-Hämeen keskussairaalassa, Akuutti24:n eri yksiköt (päivystyspoliklinikka, kotisairaala, ikääntyneiden päivystysosasto AKKUNA ja päivystysosasto POS), terveysasemat, Salpausselän kuntoutussairaala Jalmari sekä perusterveydenhuollon vuodeosastot Orimattilassa ja Hollolassa. Muistitutkimusten ja erityisten geriatristen ongelmien suhteen tehdään yhteistyötä Geriatrian poliklinikan kanssa.

Kotihoidon potilaat ovat:

- Pääsääntöisesti ikääntyneitä, yksin tai pariskuntana asuvia
- Asiakkaita, jotka asuvat omassa kodissaan tai tuetussa asumisessa
- Toimintakyvyltään alentuneita tilapäisesti tai pysyvästi
- Tarvitsevat päivittäistä apua perustoiminnoissa

Kotihoidon lääkäripalvelu muodostuu seuraavista osista:

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

a) Potilaiden alkutilanteen kartoitus.
b) Vastuulääkäri: kotihoidon sairaanhoitajan esittämien potilaiden osalta puhelinkierto kerran viikossa juoksevien asioiden hoitamiseksi ja jokaisen potilaan kohdalla kotikäynti 1-2 kertaa vuodessa alkukartoituksen lisäksi.
c) Geriatrian erikoislääkäri osallistuu tarpeen mukaan konsultaatioperiaatteella potilaiden alkutilanteen kartoitukseen ja (ennakoivan) hoitosuunnitelman laatimiseen.
d) Arkisin virka-aikana kotihoidon henkilöstö ottaa päivystyksellisissä asioissa (ns. akuuttikonsultaatiot) ensisijaisesti yhteyttä kotihoidon vastuulääkäriin, tai tämän poissa ollessa muihin kotihoidon lääkäreihin. Muina aikoina (viikonloppuisin, juhlapyhinä ja virka-ajan ulkopuolella) kotihoidon potilaiden päivystyksellistä asioista vastaa Akuutti24.

Alkutilanteen kartoitus

a) Ennalta sairauskertomuksiin ja hoitajien tekemään seurantaan, mittareihin ja / tai RAI:hin (Resident Assesment Instrument) perehtyminen.
b) Anamneesin täydennys potilaalta.
c) Potilaan kliininen tutkiminen (myös näkö, kuulo ja suun terveys).
d) Lääkityksen kokonaisarvio.
e) Potilaan ja tämän nimeämän läheisen sekä hoitajan läsnä ollessa keskustellaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmasta. Suosituksena on lisäksi käydä läpi hoitajan ennalta kartoittama / kirjaama asiakkaan vapaaehtoinen hoitotahto.
f) (Ennakoivan) hoito- ja kuntoutussuunnitelman laadinta sekä mahdolliset hoidon rajaukset yhteisymmärryksessä potilaan kanssa.
g) Lääkäri kirjoittaa lääkemääräykset vähintään vuodeksi. Poikkeuksena tästä on PKV-lääkkeet, joiden suhteen tehdään annos- ja tarvearvio vähintään kolmen kuukauden välein. Osa kotihoidon potilaista on annosjakelun (ANJA) piirissä, joten potilaalla tulee olla ajantasaiset ANJA-reseptit.
h) Lääkäri laatii tarvittavat lääkärinlausunnot (esimerkiksi edunvalvonta, C- ja B-lausunto)

Uutta alkukartoitusta ei tarvitse tehdä lääkärin vaihtuessa.

Kotikäynnit

Kotikäynnit ovat pääsääntöisesti kiireettömänä toteutettavia hoitosuunnitelmakäyntejä. Kotikäyntiä edeltävästi lääkärin on hyvä tarkistaa tarpeelliset tutkimukset, mittaukset ja mittarit lääkärin arvion mukaan. Vain poikkeuksellisesti tehdään lyhempiä ja suppeampia käyntejä (esimerkiksi pistossarjat, aiemmin arvioidun potilaan äkillinen voinnin muutos) tai kiireellisiä käyntejä. Uudet kotihoidon potilaat tavataan 1-3 kuukauden sisällä kotihoidon aloituksesta hoito- ja kuntoutussuunnitelman laatimista varten. Omaisen tai muutoin potilaan hoitoon osallistuvan läheisen läsnäolo kotikäynnillä on tärkeää. Kotihoidon sairaanhoitajalla on merkittävä rooli potilaan hoidon koordinaattorina ja tämän vuoksi kotikäyntiajankohta sovitetaan kaikille osapuolille mahdollisimman sopivaksi.

Puhelinkierrot

Puhelinkierrolla tarkoitetaan kotihoidon potilaiden kiireettömien asioiden hoitoa etäyhteyden (puhelin- tai videoyhteys) kautta. Puhelinkierrolla pyritään ottamaan kantaa vähintään sairaanhoitajan esittämään kysymykseen ja tarvittaessa potilaan tilanteeseen laajemminkin. Puhelinkierron yhteydessä tehty hoitosuunnitelma kuvataan ja perustellaan kirjauksessa. Huomiota tulee kiinnittää riittävän selkeään jatkohoitosuunnitelmaan esimerkiksi laboratoriokokeiden oton tai lääkemuutosten suhteen. Jos lääkäri ei hoitajan antamien tietojen perusteella pysty ottamaan potilaan asiaan kantaa, hän voi pyytää lisätietoja tai suunnitella kotikäynnin potilaalle.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

Akuuttikonsultaatiot

Akuuttikonsultaatiot ovat samana päivänä lääkärin puhelimitse kannanottoa vaativia potilasasioita (esimerkiksi poikkeavat laboratoriotulokset, muutokset potilaan voinnissa, mahdolliset lääkityksen epäselvyydet, INR-määritys, kiireelliset lääkemääräysten uusinnat). Mikäli lääkäri ei syystä tai toisesta pysty vastaamaan puhelimeen (esimerkiksi kotikäynti), lääkärin vastuulla on soittaa takaisin viivytyksettä.

Kotihoidon lääkäripalvelulla tavoitellaan potilaiden hoidon ja elämänlaadun parantamista. Palvelu on asiakaslähtöistä ja tarkoituksena on välttää ikäihmistä rasittavia tarpeettomia siirtoja kodista sairaanhoitolaitokseen. Kokonaisvaltaisen ja ennakoivan hoitosuunnitelman ansiosta kotihoidon potilaan akuutteja sairauksia voidaan hoitaa kotona esimerkiksi kotisairaalan turvin.

9.3.1. Palveluille asetetut muut vaatimukset

- Lääkärillä on oikeus harjoittaa lääkärin ammattia Suomessa itsenäisesti laillistettuna lääkärinä. Kotihoidon vastuulääkäriltä edellytetään yleislääkäritasoista osaamista ja hänellä tulee olla vähintään yhden vuoden kokemus työskentelystä vanhusten parissa.
- Kaikilla lääkäreillä:
  - Tulee olla hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Lääkärin on tarvittaessa esitettävä selvitys kielitaidon osoittamiseksi.
  - On oltava tehtävän edellyttämä riittävä osaaminen ja kokemus. Kotihoidon virkasuhteisella ylilääkärillä on viime kädessä oikeus arvioida, onko vastuulääkärillä tehtävän edellyttämä riittävä osaaminen.
  - On oltava aito kiinnostus vanhustyöhön, ja hänellä on oltava kokemusta työskentelystä kotihoidossa. Kotikäynneillä potilaan kotona lääkärin tulee käyttäytyä ja pukeutua asianmukaisesti.
  - On oltava kyky toimia moniammatillisen tiimin jäsenenä. Kotihoidon sairaanhoitajalla on merkittävä rooli potilaan hoidon ja kuntoutuksen koordinaattorina, ja tämän vuoksi kotikäynti- ja puhelinkiertoajankohdat sovitetaan kaikille osapuolille mahdollisimman sopivaksi.
- Palvelua tuottavien lääkäreiden vaihtumisesta tulee ilmoittaa viivytyksettä**.**
- Tilaajalla on perustellusta syystä oikeus olla hyväksymättä nimettyä lääkäriä ja tarvittaessa oikeus velvoittaa palveluntuottaja vaihtamaan tämän tarjoama lääkäri.
- Kotihoidon vastuulääkäri toimii PHHYKY Geriatrisen osaamiskeskuksen Keskitetyn kotihoidon ylilääkärin työnjohdon ja valvonnan alaisena.
- Vuosilomat tulee sopia yhteisymmärryksessä kotihoidon ylilääkärin ja muiden vastuulääkäreiden kanssa siten, että toiminta on turvattu lomakautena.
- Tilapäisistä poissaoloista lääkäri ilmoittaa viivytyksettä Geriatrisen osaamiskeskuksen kotihoidon ylilääkärille tai tulosaluejohtajalle.
- Jokaisella lääkärillä on oltava henkilökortti esillä työskennellessään potilaiden parissa.
- Kaikilla lääkäreillä tulee olla tartuntatautilain 48 §:n mukainen rokotussuoja.
- Kaikilla lääkäreillä on voimassa oleva toimikortti.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

9.4. Ikääntyneiden palveluiden ja kuntoutuksen lääkäripalvelut: Asumispalvelujen lääkäripalvelut

9.4.1 Tausta

PHHYKY:n omana tuotantona palvelutaloja on Lahden kaupungin alueella seitsemän: Jalkarannan, Mukkulan, Kärpäsen, Onnelanpolun ja Lepolakodin palvelutalot sekä Lehtioja I ja Lehtioja II. Lahden Nastolassa omaa tuotantoa ovat Linnunlaulu ja Timontalo. Hollolan Onnenkodon ja Iitissä toimivien Onnelan (+ Koivulehdon palvelukeskus) sekä Salmi-kodin lääkäripalvelujen järjestäminen on Geriatrisen osaamiskeskuksen vastuulla.

1.1.2020 Orimattilan, Artjärven, Myrskylän ja Pukkilan PHHYKY:n tehostetun palveluasumisen yksiköiden lääkäripalvelun järjestämisvastuu siirtyi Geriatriselle osaamiskeskukselle. Lääkäripalvelu tuotetaan vuonna 2020 entuudestaan voimassa olevan puitesopimusjärjestelyn piiriin kuuluvalla vuokralääkärillä tavoitteena jalkauttaa uusi toimintamalli.

Vuonna 2020 Padasjoen tehostetun palveluasumisen yksiköt hoitaa Padasjoen terveysaseman lääkäri virkatyönä.

Jatkossa kaikki PHHYKY:n oman tuotannon palvelutalotalojen lääkäripalvelut on tarkoitus tuottaa geriatrisen osaamiskeskuksen koordinoimana yhdellä toimintamallilla joko omana tuotantona tai ostopalveluna.

9.4.1. Palvelun sisältö

Hankittavat asumispalvelujen lääkäripalvelut pitävät sisällään tehostetun palveluasumisen ja palveluasumisen yksiköissä asuvien asiakkaiden perustason lääkäripalvelut. Kullekin yksikölle nimetään oma vastuulääkäri. Palvelu sisältää lääkärin käynnit palvelutalossa sekä konsultaatiot tarvittaessa.

Palvelua hankintaan lähtökohtaisesti muiden henkilöstöresurssien täydentämiseksi tässä asiakirjassa esitettyjen reunaehtojen mukaisesti. Palvelu hinnoitellaan € / asiakas / kk (alv %).

Asumispalveluiden lääkäripalveluissa lääkäriltä vaaditaan ikääntyneiden monisairastavuuden ja yleensä muistisairauksien osaamista. Lääkärin on hallittava myös palliatiivisen hoidon ja saattohoidon perusteet. Toiminnan perustana on ennakoiva hoito- ja kuntoutussuunnitelma, jolla vältetään gerasteenisen potilaan turhia laitossiirtoja. Hoito voidaan toteuttaa esimerkiksi kotisairaalan turvin tehostetun palveluasumisen yksikössä (potilaan kotona).

Lääkärin tehtävät:

- Potilaiden alkutilanteen kartoitus.
- Puhelinkierto kussakin yksikössä 2-4 kertaa kuukaudessa.
- Lääkärinkierto paikan päällä palveluasumisen yksikössä vähintään kerran kuukaudessa.
- Kotikäynnit palvelutalon asukkaiden luona alkukartoituksen yhteydessä, kerran vuodessa vuosikontrollin yhteydessä ja tarveharkintaisesti palvelutalon henkilökunnan esityksen pohjalta. Uusien potilaiden alkukartoitukset lääkäri tekee 1-3 kuukauden kuluessa yksiköön muutosta.

- Akuuttikonsultaatioihin vastaaminen puhelimitse virka-aikaan. Muina aikoina (viikonloput, juhlapyhät, virka-ajan ulkopuolinen aika) potilaiden akuuteista asioista konsultoidaan Päijät-Hämeen keskussairaalan Ensihoito- ja päivystyskeskusta.
- Potilasasiakirjamerkintöjen kirjaaminen PHHYKY:n asiakas- ja potilastietojärjestelmään
- Tarvittavien lääkärinlausuntojen laatiminen (esim. edunvalvonta-, C-, B-lausunnot)
- Yksikön lääkehoidosta vastaaminen tarvittaessa:
  - Yksikön lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen ja sen hyväksyminen ja allekirjoittaminen
  - Palveluntuottajan sopimuksen mukaiset henkilöstön lääkehoidon lupien hyväksyminen ja allekirjoittaminen.

Alkukartoituskäynnin sisältö:

- Potilaan tilanteeseen perehtyminen sairauskertomusmerkintöjen, hoitajien päivittäiskirjausten ja mittausten perusteella ja / tai RAI:hin perehtyminen.
- Potilaan tapaaminen ja haastattelu.
- Potilaan kliininen tutkiminen pitäen sisällään myös maininnan näön, kuulon ja suun terveyden tilanteesta.
- Lääkityksen kokonaisarvion tekeminen.
- Lääkemääräysten laatiminen yleensä vuodeksi. Tarvittaessa ANJA (annosjakelu)-lääkemääräysten laadinta vuodeksi. Reseptien uusinnat käsitellään keskitetysti kerran viikossa pois lukien akuuttien konsultaatioiden edellyttämät lääkemääräykset.
- Hoitotahdon läpikäynti potilaan, hoitajan ja potilaan nimeämän omaisen tai läheisen kanssa. Jos omainen ei ole paikalla, voidaan lääkärille välittää soittopyyntö omaiselle potilaan suostumuksella. Hoitotahto on suotavaa täytättää potilaalla ennen alkukartoitusta
- Ennakoivan hoito- ja kuntoutussuunnitelman laadinta sekä mahdolliset hoidon rajaukset yhteisymmärryksessä potilaan kanssa.
- Hoito- ja kuntoutussuunnitelman läpikäynti potilaan, hoitajan ja potilaan nimeämän omaisen tai läheisen kanssa.
- Alkukartoitus pyritään tekemään 1-3 kuukauden sisällä potilaan muutosta tehostetun palveluasumisen yksikköön.
- Uutta alkukartoitusta ei tarvitse tehdä lääkärin vaihtuessa.

Kotikäynnin sisältö:

Kotikäynnit ovat pääsääntöisesti kiireettömänä toteutettavia käyntejä: alkukartoituskäyntejä, vuosikontrolleja ja muun asian takia tarvittaessa tehtäviä käyntejä. Kotikäyntiä edeltävästi lääkäri tarkistaa tarpeelliset tutkimukset, mittaukset ja mittarit oman arvion mukaan. Uudet palvelutalon potilaat pyritään tapaamaan 1-3 kuukauden sisällä palveluasumisen aloituksesta hoito- ja kuntoutussuunnitelman laatimista varten. Omaisen tai muutoin asiakkaan hoitoon osallistuvan läheisen läsnäolo kotikäynnillä on tärkeää.

Puhelinkierrot:

Puhelinkierrolla tarkoitetaan palveluasumisessa olevan potilaan kiireettömien asioiden hoitoa etäyhteyden (puhelin- tai videoyhteys) kautta. Puhelinkierrolla pyritään ottamaan kantaa vähintään sairaanhoitajan esittämään kysymykseen ja tarvittaessa potilaan tilanteeseen laajemminkin. Puhelinkierron yhteydessä tehty hoitosuunnitelma kuvataan ja perustellaan kirjauksessa. Huomiota tulee kiinnittää riittävän selkeään jatkohoitosuunnitelmaan esimerkiksi laboratoriokokeiden oton tai lääkemuutosten suhteen. Jos lääkäri ei hoitajan antamien tietojen perusteella pysty ottamaan potilaan asiaan kantaa, hän voi pyytää lisätietoja tai suunnitella kotikäynnin potilaalle.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

Akuuttikonsultaatiot:
Akuuttikonsultaatiot ovat samana päivänä lääkärin puhelimitse kannanottoa vaativia potilasasioita (esimerkiksi poikkeavat laboratoriotulokset, muutokset potilaan voinnissa, mahdolliset lääkityksen epäselvyydet, INR-määritys, kiireelliset lääkemääräysten uusinnat). Mikäli lääkäri ei syystä tai toisesta pysty heti vastaamaan puhelimeen, lääkärin vastuulla on soittaa takaisin viivytyksettä.

9.4.2. Palvelulle asetetut muut vaatimukset

- Lääkärillä on oikeus harjoittaa lääkärin ammattia Suomessa itsenäisesti laillistettuna lääkärinä. Palveluasumisen yksikön vastuulääkäriltä edellytetään yleislääkäritasoista osaamista ja hänellä tulee olla vähintään yhden vuoden kokemus työskentelystä vanhusten parissa.
- Kaikilla lääkäreillä pitää olla muodollisen pätevyyden lisäksi riittävät tiedot ja taidot sekä suomalaisen terveydenhuoltojärjestelmän tuntemus.
- Lääkärillä on oltava vähintään hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.
- EU-maista ja ETA-alueen ulkopuolelta tulevilla lääkäreillä on oltava työkokemusta Suomen terveydenhuollossa.
- Kotikäynneillä potilaan kotona lääkärin tulee käyttäytyä ja pukeutua asianmukaisesti.
- Tilaajalla on perustellusta syystä oikeus olla hyväksymättä nimettyä lääkäriä ja tarvittaessa oikeus velvoittaa palveluntuottaja vaihtamaan tämän tarjoama lääkäri.
- Palveluasumisen vastuulääkäri toimii PHHYKY Geriatrisen osaamiskeskuksen tulosaluejohtajan työnjohdon ja valvonnan alaisena sovitun toimintamallin mukaisesti.
- Vuosilomat ja yleensä poissaolot tulee sopia yhteisymmärryksessä palveluasumisen muiden lääkäreiden kanssa siten, että toiminta on turvattu lomakautena.
- Tilapäisistä poissaoloista lääkäri ilmoittaa viivytyksettä Geriatrisen osaamiskeskuksen kotihoidon ylilääkärille tai tulosaluejohtajalle.
- Jokaisella lääkärillä on oltava henkilökortti esillä työskennellessään potilaiden parissa.
- Kaikilla lääkäreillä tulee olla tartuntatautilain 48 §:n mukainen rokotussuoja.
- Kaikilla lääkäreillä on voimassa oleva toimikortti.

9.5. Akuutti24:n lääkäripalvelut

Tilaaja voi ottaa Akuutti24:n lääkäripalvelut palveluoption käyttöön joko yhtenä kokonaisuutena tai erikseen määriteltyinä osina.

9.5.1. Palvelun sisältö

Hankinta käsittää Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän Akuutti24 päivystyslääkäripalveluiden vuokrauksen niiltä osin, kun palvelua ei tuoteta Tilaajan toimesta.

Nykyisin Yhtymä ostaa ulkoistettua lääkäripalvelua 400 tuntia kuukaudessa, mutta tämä määrä on vuosien aikana vaihdellut 200 tunnin – 1100 tunnin välillä kuukaudessa. Akuutti24 päivystyksessä ei ole potilaita eroteltu PTH ja ESH rajapinnalla. Akuutti24 päivystyksessä ei ole myöskään erikoisalakohtaista potilasjakoa. Nykyisin hoitotiimejä on kaksi eli infektiopotilaat ja ei-infektiopotilaat. Tiimien jako voi muuttua eli palvelun kuvauksessa ei voida yksiselitteisesti kuvata tiimimalleja.

Tiimeissä lääkärit tutkivat ja hoitavat potilaita oman osaamisen rajoissa. Lääkäreitä tukee paikalla oleva erikoislääkäri. Akuutti24 päivystyksen kokonaisuudessa voidaan ostaa ulkoistetusti vain tietty

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

tuntimäärä kuukaudessa lääkärin työtä. Nykyisin on ostettu kiinteä vuoropaketti 60 vrk ennen vuorojen alkua ja tähän tilaukseen voidaan tehdä yhdessä sopien muutoksia vielä 30 vrk ennen vuorojen alkua. Esim. heinäkuun ennakkotilaus tehdään huhtikuun lopulla mennessä ja lopullinen tilaus toukokuun lopulla. Akuutti24 ostaa siis erillisiä lääkärivuoroja ei palvelukokonaisuutta päivystyspalveluihin.

Päivystyslääkäri tutkii ja hoitaa päivystyksen potilaita eri hoitotiimeissä. Akuutti24 työnjohto varmistaa, että ulkoistetun palveluntuottajan palveluksessa olevalle päivystyslääkärille ohjatut potilaat ovat pääsääntöisesti triageluokkaa C tai E. Päivystyslääkäri käy toteamassa vainajia, jotka tuodaan sairaalaan. Päivystyslääkärit toimivat osana hoitotiimejä tehden Akuutti24 työnjohdon heille määräämiä työtehtäviä.

9.5.2. Palvelulle asetetut muut vaatimukset

- Ennen työn aloitusta Akuutti24 päivystyksessä, edellytetään kahta perehdytystyövuoroa ja perusperehdytyksen läpikäymistä. Näistä tunneista ei makseta erillistä korvausta Akuutti24 toimesta.
- Lääkärien on oltava Suomessa laillistettuja lääkäreitä. Kandien osalta Akuutti24 ylilääkärit päättävät erikseen, onko kandilääkäri kykenevä tekemään Akuutti24 päivystystyötä.
- Kielitaito on oltava suomen kielen osalta sujuvaa.
- Akuutti24 ylilääkärit voivat perustelluista syistä kieltää lääkärin päivystämisen Akuutti24 päivystyksessä.
- Mahdollisiin asiakasreklamaatioihin pitää vastata 14 vrk kuluessa.
- Akuutti24 tekee työvuorojen tilauksen vähintään 30 vrk ennen työvuoron alkamista. Palveluntuottaja on velvollinen tuottamaan nämä tilatut työvuorot. Palvelutuottajan ja tilaajan välillä on mahdollista sopia ns. kiinteä 3 kk tilaus, johon tehdään sitten tarvittavat muutokset vähintään 30 vrk ennen työvuoron alkua.
- Hankinta sisältää toimitustakuun, jolla tarkoitetaan kokonaisvaltaista velvollisuutta taata tilaajan tilaamat palvelut. Toimitustakuu koskee myös lääkärin sairastumista ja loukkaantumista. Tilatun vuoron täyttämättä jättämisestä aiheutuu sanktio (€). Myös perehdytyksen osalta on rahallinen sanktio, jonka palveluntuottaja maksaa tilanteessa, jossa perehdytys on jäänyt tekemättä ennen Akuutti24 työvuoron alkua (€). Määritelmät ovat seuraavanlaiset:
  - Mikäli Palveluntuottaja havaitsee viivästyvänsä toimituksestaan tai velvoitteistaan tai että viivästys on todennäköinen (esim. työntekijän yllättävä poissaolo), Palveluntuottajan on viivytyksettä ilmoitettava Tilaajan edustajalle esteestä ja sen vaikutuksista palvelun tuottamiseen. Mikäli Palveluntuottaja ei pysty toimittamaan lääkäriä yhden (1) tunnin kuluessa, on Tilaajalla oikeus veloittaa toimitustakuun laiminlyönnistä sopimussakkona kertakorvauksena 0-61 min myöhästymisestä 2500 € (alv 0 %) ja 61-120 min myöhästymisestä 4000 € (alv 0 %).
  - Palveluntuottaja huolehtii, että lääkärit ovat ennen ensimmäistä työvuoroa riittävästi perehdytetty tilaajan toimintaohjeisiin ja, että tarjotut lääkärit ovat olleet kaksi (2) kertaa harjoittelussa päivystyskeskuksessa jonkun toisen lääkärin kanssa. Jos tarjotut lääkärit eivät ole käyneet kahta (2) harjoittelutyövuoroa eikä perehdytys ole ollut riittävä, on tilaajalla oikeus laskuttaa kertakorvauksena sanktio 5000 € (alv 0 %).

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 3, palvelukuvaus

PÄIJÄT-HÄMEEN hyvinvointiyhtymä

SOTE-KESKUSHANKINTA: LOPULLINEN TARJOUSPYYNTÖ

LIITE 4, VASTUUNJAKOTAULUKOT

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI

Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

Kuvantamispalvelut					
	Lausunnot		X	**PHHYKY**	
	Natiivi- ja ultraäänikuvat		X	**PHHYKY**	Lahden kaupungin sairaalassa (LKS), Nastolassa, Iitissä, Asikkalassa, Hollolassa, Orimattilassa ja Heinolassa.
	Luuston, hengitysteiden ja natiiviröntgentutkimukset		X	**PHHYKY**	
	Vaativammat rtg-tutkimukset		X	**PHHYKY**	
	Mammografiat		X	**PHHYKY**	LKS
	Suun terveydenhuollon kuvantaminen		X	**Yhteisyritys**	
	Diabeetikoiden silmänpohjakuvaukset ja kuvien ensivaiheen seulonta ja tulkinta		X	**Yhteisyritys**	
Laboratoriopalvelut		**PHHYKY**	**Yhteisyritys**		**Lisätietoja**
	Näytteenotto	X			
	Analytiikka	X			
	Näytekuljetukset	X			
	Vieritestilaitteet, huolto, liuskat ja reagenssit	X			
	Muut oheispalvelut, kuten seulontatutkimukset ja vierianalytiikkaratkaisut	X			
					Koskien kaikkia tässä määriteltyjä laboratoriopalveluita: Fimlab Laboratoriot Oy tai muu yhtymän määrittämä 31.12.2027 saakka. Sopimusneuvottelussa täsmennetään asetettava limiitti, joka perustuu aiemman kalenterivuoden toteutuneisiin kustannuksiin.
Lääkehuollonpalvelut		**PHHYKY**	**Yhteisyritys**		**Lisätietoja**

	Kliininen farmasia		**X**	

Joukkoseulonnat		**PHHYKY**	**Yhteisyritys**	**Lisätietoja**
	Kokonaisuus		**X**	Asetusten mukaisesti

Kotona kuolleiden vainajien kuljetukset		**PHHYKY**	**Yhteisyritys**	**Lisätietoja**
	Kuljetus	**X**		
	Säilytysmaksut	**X**		
	Obduktiot	**X**		

Järjestyksenvalvonta					
	Kokonaisuus:				
	• Tilat, joissa toimii PHHYKY ja yhteisyritys	**X**	**X**	**Sovitaan aina yhdessä tapauskohtaisesti**	Kustannukset jaetaan vuokraneliöiden suhteessa.
	• Tilat, joissa toimii ainoastaan yhteisyritys		**X**	**X**	

Hälytysjärjestelmät		PHHYKY	Yhteisyritys		Lisätietoja
	Kiinteistöön kuuluvat sisäpuoliset kamerat:				
	• Tilat, joissa toimii PHHYKY ja yhteisyritys	**X**	**X**	**Sovitaan aina yhdessä tapauskohtaisesti**	Kustannukset jaetaan vuokraneliöiden suhteessa.
	• Tilat, joissa toimii ainoastaan yhteisyritys		**X**	**X**	
	Kiinteistöön kuuluvat ulkokamerat ja tallentimet:				
	• Tilat, joissa toimii PHHYKY ja yhteisyritys	**X**	**X**	**Sovitaan aina yhdessä tapauskohtaisesti**	Kustannukset jaetaan vuokraneliöiden suhteessa.
	• Tilat, joissa toimii ainoastaan yhteisyritys		**X**	**X**	
	Henkilöturvalaitteisto:				
	• Tilat, joissa toimii PHHYKY ja yhteisyritys	**X**	**X**	**Sovitaan aina yhdessä tapauskohtaisesti**	Kustannukset jaetaan vuokraneliöiden suhteessa. Hälytyksiin reagoinnista sovitaan erikseen.
	• Tilat, joissa toimii ainoastaan yhteisyritys		**X**	**X**	
	Henkilöturvalaitteistoon liittyvät työpisteet/työasemat:				

	yhteisyritys			
Avaintenhallinta ja kulunvalvonta	Avaimet		**X**	Yhteisyritys vastaa avaimista omassa käytössään olevien tilojensa osalta
	Henkilökortit		**X**	Yhteisyritys vastaa henkilökorteista oman henkilöstönsä osalta
Turvallisuuspalvelut		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Palo- ja pelastusuunnitelma (toiminta)		**X**	Koordinoitava yhteisten tilojen osalta yhdessä, sillä kyseessä kiinteistökohtainen suunnitelma
	Varautumissuunnitelma (toiminta)		**X**	Koordinoitava yhteisten tilojen osalta yhdessä. Muuten varautumissuunnitelmat laaditaan kunkin toimijan osalta erikseen.
Riskienhallinta ja muut turvallisuuspalvelut		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Kokonaisuus		**X**	Yhteisyritys vastaa itse riskienhallinta- ja turvallisuuspalveluista tai voi ostaa PHHYKY:ltä. Perustettava yhteistyöfoorumi turvallisuusasioille
				PHHYKY ja yhteisyritys perustavat turvallisuusasioille yhteistyöfoorumin.

Logistiikkapalvelut		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Hyllytyspalvelut		**X**	
	Kuljetukset		**X**	
	Jakelu		**X**	
Välinehuolto		PHHYKY	Yhteisyritys	
	Kokonaisuus		**X**	Liikkeenluovutus
Hoitotarvikejakelu		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Kokonaisuus	**X**		Keskitetty Lahteen
Arkistointi ja arkisto		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Potilas- ja asiakastietojen arkistointi	**X**		Arkistointivastuu on tilaajalla. Tilaaja toimittaa tuottajalle potilasasiakirjojen käsittely- ja arkistointiohjeen.
	Muu yhteisyrityksen päätöksentekoon ja henkilöstöön liittyvä arkistointi		**X**	
Monistus		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Kokonaisuus		**X**	YY hoitaa oman monistustarpeensa
Toimistopalvelut		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Toimistosihteeripalvelu		X	Liikkeenluovutus
Postitus		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja

Lääkintälaitehuolto		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Lääkintalaitteiden huoltaminen		**X**	
	Lääkintälaiterekisteri, ohjelmisto ja data		**X**	PHHYKY luovuttaa tarvittavan datan, YY hankkii oman ohjelmiston

Asiakaspalvelukanavat		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Kokonaisuus		**X**	

Tulkkaukset ja käännöspalvelut		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Läsnäolotulkkaus		**X**	YY hankkii omien sopimustensa kautta.
	Etätulkkaus		**X**	YY hankkii omien sopimustensa kautta.
	Käännökset		**X**	YY hankkii omien sopimustensa kautta.
	Mobiilitulkkaus		**X**	YY hankkii omien sopimustensa kautta.

Kalusteet, laitteet, lääkintälaitteet ja muu irtaimisto				Kalusteet, laitteet, lääkintälaitteet ja muu irtaimisto on suunniteltu myytävän yhteisyritykselle. Tai vaihtoehtoisesti leasing-ratkaisulla.
	Lääkintalaitteet		**X**	
	Kiinteät kalusteet		**X**	
	Toimistokalusteet		**X**	
	Toimistotarvikkeet		**X**	
	Suun terveydenhuollon kuvantamislaitteet		**X**	
	Kalusteiden ja laitteiden huolto ja kunnossapito		**X**	
	Kaluste- ja laiteinvestoinnit		**X**	

Lääkintalaiterekisteri		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Kokonaisuus		**X**	Lääkintälaiterekisteri siirtyy yhteisyritykselle siirtyvän laitekokonaisuuden osalta.

Toiminnassa tarvittavat aineet ja tarvikkeet		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Asiakkaiden hoidossa tarvittavat aineet ja hoitotarvikkeet, tutkimusvälineet ja instrumentit		**X**	Noudatettava PHHYKY:n hygieniamääräyksiä.
	Yleiset, kuten siivous-, pesu- ja puhdistus- ja käsihuuhteluaineet ja -tarvikkeet.		**X**	Noudatettava PHHYKY:n hygieniamääräyksiä.

Apuvälineet		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Lyhytaikaisten ja pitkäaikaisten apuvälineiden lainaaminen	**X**		
	Apuvälineiden tarpeelliset muutos-, korjaus- ja huoltotyöt	**X**		

Henkilöstö		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Työterveyshuolto		X	
	Pesulakustannukset		X	
	Koulutukset ja henkilöstön perehdyttäminen		X	
	Työajanseuranta		X	
	Eläkevastuut / Kunnallinen lisäeläke	X		
	Työehtosopimus		X	

Laskutus		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Suoritekirjaus (jäsenkuntalaskutuksen perusta)		X	
	Jäsenkuntien laskutus	X		Tulo kohdentuu PHHYKY:lle
	Asiakasmaksut	X		Tulo kohdentuu PHHYKY:lle
	Asiakasmaksupäätökset ja asiakasmaksujen laskutus ja p	X		Tulo kohdentuu PHHYKY:lle
	Laskutustiedot ja käteislaskutus	X		Tulo kohdentuu PHHYKY:lle
	Ulkokuntalaisten laskutus	X		Tulo kohdentuu PHHYKY:lle
	Ulkokuntalaisten laskutustiedot	X		Tulo kohdentuu PHHYKY:lle
	Täyskustannuskorvauslaskutus (mm. vakuutusyhtiöt, puolustusvoimat)	X		Tulo kohdentuu PHHYKY:lle
	Kotoutumislain mukaisiin henkilöihin liittyvien kulujen korvaaminen (turvapaikanhakijat ja kiintiöpakolaiset	X		Tulo kohdentuu PHHYKY:lle
	Erillislaskutus (mm. opiskelijaohjaus ja muu erillislaskutus)		X	Tulo kohdentuu yhteisyritykselle
	Muu laskutus	X	X	Tulon kohdentuminen sovitaan tapauskohtaisesti

Vakuutukset		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Irtaimisto		X	
	Kiinteistö	X		Vuokrakohteiden osalta kiinteistön omistaja
	Toiminnan vastuuvakuutukset		X	
	Potilasvahinkovakuutus		X	

PÄIJÄT-HÄMEEN hyvinvointiyhtymä

SOTE-KESKUSHANKINTA: LOPULLINEN TARJOUSPYYNTÖ

LIITE 5, DIGIPALVELUIDEN KUVAUS

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI

Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

Sisällys

1. DIGIPALVELUT 2
1.1. Digipalveluiden tausta 2
1.2. Digipalveluiden tuottaminen 3
1.2.1. Digipalveluiden sisältöön ja vaiheistukseen liittyvät vaatimukset 3
1.2.2. Digipalveluiden käytön laajuuteen ja saatavuuteen liittyvät vaatimukset 8
1.2.3. Palvelun loppuasiakkaalle näkymiseen ja loppuasiakkaan näkökulmasta palvelun toimivuuteen liittyvät vaatimukset 8
1.2.4. Digipalveluiden käyttöoikeuteen ja jatkuvuuteen liittyvät vaatimukset 9
1.2.5. Potilastietojen integraatioon liittyvät vaatimukset 11
1.2.6. Tiedontuotantoon liittyvät vaatimukset 12
1.2.7. Muut vaatimukset 13
1.3. Digipalveluiden kehittäminen 13
1.3.1. Digipalveluiden kehittämiseen liittyvät vaatimukset 13
1.4. Tietojärjestelmät ja ICT 14
1.5. Kyberturvallisuus, tietoturva, salassapito ja tietosuoja 15
1.5.1. Turvallisuuteen ja hallintaan liittyvät vaatimukset 15
2. SIIRTOAPU 17

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI
Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

1. DIGIPALVELUT

1.1. Digipalveluiden tausta

Päijät-Hämeessä digipalvelut nähdään merkittävänä osana tulevaisuuden sotekeskuksen toimintaa hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Digipalvelut mahdollistavat toiminnan merkittävän kehittämisen ja uudenlaiset toimintamallit, etenkin neuvonnan ja perustason palveluiden saatavuuden ja skaalautuvuuden kehittymisen sekä ajasta ja paikasta riippuvuuden vähentämisen. Samalla voidaan keventää ja tehostaa palvelurakennetta siirtämällä asiointia kevyempiin digitaalisiin kanaviin. Kun digikanavassa hoidetaan ja palvellaan sinne soveltuvat potilaat ja asiakkaat, vaativampien asiakkaiden hoidolle jää enemmän aikaa. Digipalvelut voivat myös parantaa hoidon laatua – tuomalla tarkoituksenmukaiset digipalvelut fyysisten palveluiden rinnalle, voidaan saada lisää laatua ja vaikuttavuutta.

Digipalveluiden ja ICT-tekniikan käyttö toimintatapojen muutoksessa:

Teema	Esimerkkejä vaikutusmekanismeista
1. Sähköisen asioinnin (aka digipalvelut) mahdollistama asiakkaan/potilaan roolin kasvattaminen sekä etähoito ja -seuranta	a) Itsepalvelun lisääminen esim. asiakkaiden/potilaiden omien tietojen hallinnassa, ajanvarauksessa ja oirearvioinnissa – vastaanottokäyntien nopeutuminen ja käyttämättömien aikojen osuuden pieneneminen b) Etäpalveluiden (esim. etävastaanotot) käyttö – kevyitä palveluita tarvitsevien käyntien määrän pieneneminen c) Etäseurannan tehostaminen – jatkuvaa ja pitkäaikaishoitoa tarvitsevien potilaiden käyntien määrän pieneneminen
2. Ennakoivan analytiikan avustama asiakasohjaus ja hoidon personointi	a) Asiakasohjauksen oikea kohdistaminen ja kattavuuden laajentaminen – seuranta- ja hoitokäyntien määrän väheneminen sekä perusterveydenhuollossa että erikoissairaanhoidossa b) Palvelutarpeen kasvun tunnistaminen ja toimenpiteiden kohdistaminen – hoitokertojen vähennys paljon palvelua tarvitsevien asiakkaiden/potilaiden käyntimäärissä c) Hoidon vaikuttavuuden seuraaminen digitaalisesti ja kontrollikäyntien tarkoituksenmukainen kohdistaminen niitä eniten tarvitseville
3. Tiedon integrointi sekä tekoälyn ja robotiikan tukema tiedon käsittely, tuotannonohjaus ja toiminnan suunnittelu	a) Potilastietojen käsittelyn ja hyödyntämisen nopeuttaminen – henkilöstön ajansäästö b) Asiakas/potilassuunnitelmien tarkentuminen ja laajentuminen – hoitojaksojen lyhentyminen c) Robotiikan ja automatisaation hyödyntäminen rutiinitehtävissä – ajankäytön tehostuminen ja allokointi vaativimpiin arvoa tuottaviin töihin d) Toiminnanohjauksen ja resurssisuunnittelun parantuminen – resurssien käytön tehostuminen

Digipalveluiden vaikutusten toteutumisessa valtaosa aktiviteeteista tulee liittyä toimintatapojen ja -kulttuurin muutokseen. Merkittävässä osassa ovat myös ihmisten osaamisen kehittäminen ja datan laadun sekä kattavuuden parantaminen. Myös teknologialla on oma osuutensa, joka vaaditaan vaikutusten aikaansaamiseksi. Kokonaisuudessa tulee huomioida myös hallintatapa, jolla varmistetaan eri osapuolten toimien kohdistuminen samaan suuntaan.

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI
Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

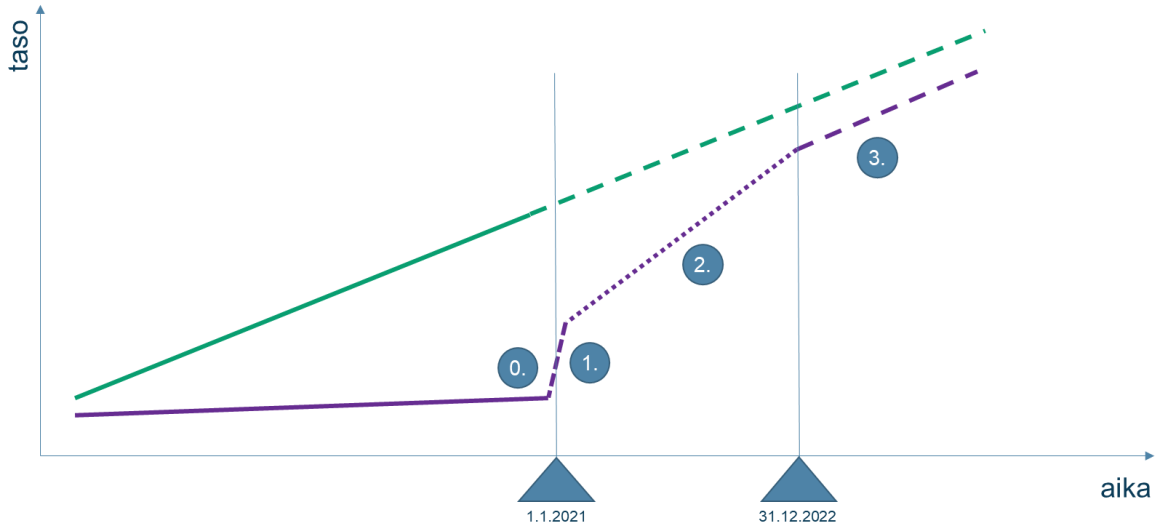
1.2. Digipalveluiden tuottaminen

1.2.1. Digipalveluiden sisältöön ja vaiheistukseen liittyvät vaatimukset

Digipalveluiden hyödyntäminen hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi ovat keskeisessä osassa sote-keskuspalvelua. Digipalveluihin sisältyvät mm. digitaaliset asiointikanavat, etävastaanotto, monitorointipalvelut sekä itsehoitopalvelut. Digipalveluilla tavoitellaan vahvasti myös elämäntapoihin liittyvien sairauksien ehkäisyä ja omahoidon tukea. Digitaalisten palveluiden edellytetään olevan kiinteä osa Yhteisyrityksen sotekeskusten toimintaa ja perustason palveluiden tuotantoa ja palveluverkkoa.

Asiakkaan hoidon ja palvelun kannalta tarkoituksenmukaiset ja toimintavarmat digipalvelut ovat käytössä vaiheistetusti vuoden 2022 loppuun mennessä, minkä jälkeen digipalveluja edelleen kehitetään asiakastarpeisiin perustuen siten, että käytössä ovat ajantasaiset toiminnot. Tämä tarkoittaa, että osa digipalveluista tulee olla käytössä heti Yhteisyrityksen toiminnan käynnistyessä 1.1.2021, jonka jälkeen digipalveluita otetaan vaiheistetusti käyttöön vuosien 2021 ja 2022 kuluessa. Minimivaatimukseksi asetettua käyttöönoton aikataulua per vuosineljännes kuvataan myöhemmin tässä kappaleessa; palvelukuvauksessa Tarjoaja voi halutessaan esittää sisällöltään laajempaa/nopeampaa aikataulua.

Yhteisyrityksen aloittaessa toimintansa digipalveluiden käyttöönotossa tavoitteena on asiakaskeskeisyys, minkä takia asiakkaille tulee saada heti käyttöön tiettyjä digipalveluita. Samalla huomioidaan riippuvuuksien hallinta jakamalla muutos erikseen transitio- (paljon riippuvuuksia) ja transformaatiovaiheeseen (vähemmän riippuvuuksia). Digipalveluita toteutetaan Minimum Viable Product -periaatteella, jossa asiakkaille julkaistaan keskeisiä toimintoja nopeasti ja harvinaisemmat käyttötapaukset toteutetaan myöhemmin. Esim. ajanvaraus itselle nopeasti asiakkaille käyttöön, ajanvaraus toiselle myöhemmässä vaiheessa.



#0: Transition toteutus mahdollistaen 1.1.2021 tapahtuvan siirtymän Yhteisyrityksen vastuulle; sisältäen asukkaiden ja työntekijöiden yleisen tietoisuuden lisäämistä digipalveluista sellaisissa asioissa, jotka eivät vaadi merkittäviä muutoksia tai integraatioiden toteutusta (ks. kvartaali Q0).

#1: Ennen 1.1.2021 digipalveluiden näkyvyyttä lisäävien toimien valmistelu ja käyttöönotto heti tammikuussa 2021. Tarkoituksena on saada aikaan positiivinen mielikuva sidosryhmien joukossa heti alusta alkaen. Minimivaatimuksia on kuvattu myöhemmin tässä kappaleessa (ks. kvartaali Q1).

#2: Vaiheistetusti seuraavan kahden vuoden (ks. kvartaalit Q2-Q8) aikana digipalveluiden laajamittainen käyttöönotto. Minimivaatimuksia on kuvattu myöhemmin tässä kappaleessa.

#3: Digipalveluiden jatkuva kehittyminen pitkällä tähtäimellä seuraten alan yleistä kehitystä yksityisellä puolella.

Ensimmäisen kahden vuoden aikana tulee toteutua vähintään Yhteisyrityksen vastuulla olevan SOTE-keskuksen laajuudessa digipalveluiden laajamittainen käyttöönotto; sisältäen sekä perusterveydenhuolto, suunterveydenhuolto ja sosiaalihuolto. Samaan aikaan käyttöönotto muissa SOTE-keskuksissa ja muilla sovellusalueilla (esim. erikoissairaanhoito) tulee vähintäänkin käynnistyä.

Tilaaja on asettanut vuosien 2021 ja 2022 vuosineljänneksille alla kuvatun mukaisen digipalveluiden vähimmäissisällön. Kaikkien alla kuvattujen digipalveluiden toiminnallisuuksien ja sisältöjen osalta rakentaminen on Yhteisyrityksen vastuulla, ellei vastuunjakotaulukossa ole toisin täsmennetty. Vastuunjakotaulukossa on kuvattu vastuut eri osapuolten vastuun mahdollistavista elementeistä, kuten rajapinnat.

Digipalveluiden vähimmäissisältö on kuvattu kvartaaleittain (kalenteriaika täsmennetty taulukossa alla) ja luokitellut asiat listattu per kvartaali alla taulukossa.

Aikajaksot	**Kalenteriaika**	**Teema**
Q0	yhteisyrityksen käynnistyessä 1.1.2021	Digi-näkyvissä asiakkaalle
Q1	1.1.2021 - 31.3.2021	Perusteet kuntoon
Q2	1.4.2021 - 30.6.2021	Asiakasohjaus
Q3	1.7.2021 - 30.9.2021	Etäpalvelut
Q4	1.10.2021 - 31.12.2021	Runsas sisältö
Q5	1.1.2022 - 31.3.2022	Tiedonvälitys
Q6	1.4.2022 - 30.6.2022	Analysointi
Q7	1.7.2022 - 30.9.2022	Kattavasti digissä
Q8	1.10.2022 - 31.12.2022	Etävalmennus

Aikajakso	**Luokittelu**	**Vaatimus**
Q0	Etäpalvelut	Videovastaanotto, Vol1/2 (rajatuin toiminnoin, esim. hoitajaavusteinen)
Q0	Integraatiot	Terveydenhuollon integraatio kyvykkyyden rakentaminen ensimmäisille attribuuteille (ns. putki auki, tietoturva OK)
Q0	Kanava	Brändays mobiili- ja www-kanaviin

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI
Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

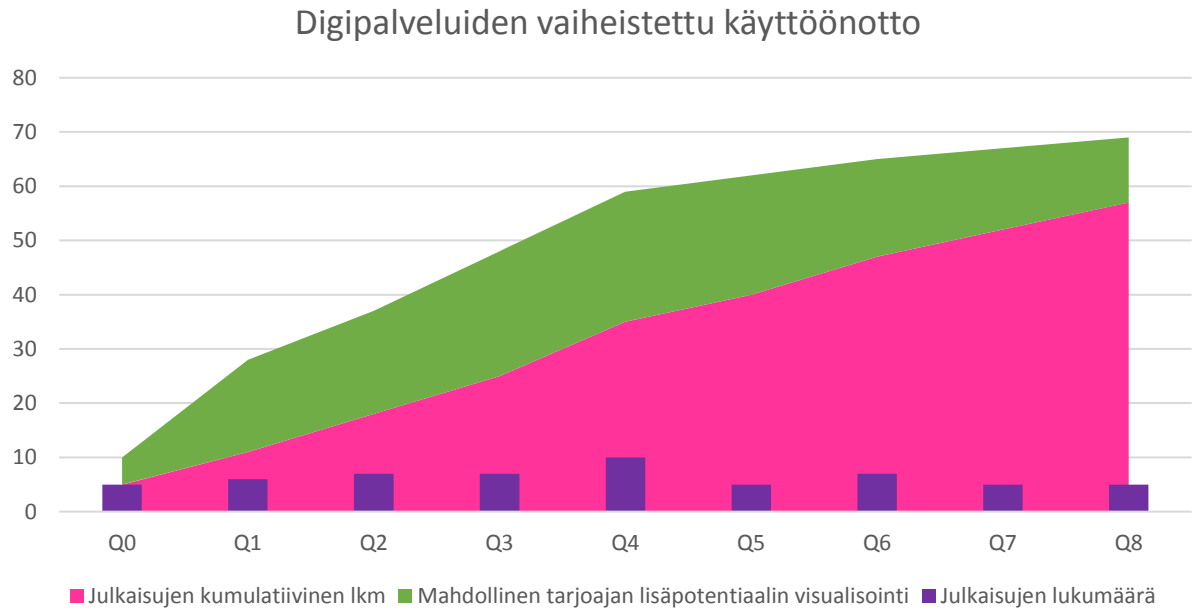
Q0	Kanava	Verkkosivusto ja mobiilisovellus julkisesti kansalaisille käytettävissä (keskeisiä perustoimintoja; ei välttämättä edes LifeCare integraatiota)
Q0	Omahoitopalvelut	Itsehoitosuositukset, Vol1/3 (yleisimmät itsehoidettavat ongelmat, ei personoitu)
Q1	Asiakkaat	Asiakkaiden aktivointi sähköisten kanavien käyttöön, 5 %
Q1	Muu	Johdon raportointi, Vol 1/4 (ilman tietoallasta perusmittarit)
Q1	Muu	Kanavien mainostaminen aktiivisen asiakaskannan keräämiseksi
Q1	Muu	Säännösten mukainen logitietojen keräys
Q1	Muu	Terveys LifeCare API-integraatiot käyttökunnossa keskeisten attribuuttien osalta
Q1	Muu	Tietoturvatestit läpäisty
Q1	Omahoitopalvelut	Oirekyselyt ja hoidon tarpeen itsearviointi, Vol 1/4 (muutamia yleisiä oirekyselyitä, kuten korona-oirearvio)
Q2	Asiakkaat	Asiakkaiden aktivointi sähköisten kanavien käyttöön, 10 %
Q2	Etäpalvelut	Digitaalinen neuvonta ja hoidon- ja palvelutarpeen arviointi
Q2	Etäpalvelut	Etäpalvelut: Asiakkaan/potilaan ohjaus palveluihin
Q2	Etäpalvelut	Lomakkeet, Vol 1/3
Q2	Kanava	Asiakaspalautteen antaminen
Q2	Kanava	Omien tietojen katselu, Vol1/2 (perustiedot)
Q2	Kanava	Sähköinen ajanvaraus, Vol 1/3
Q2	Muu	Johdon raportointi, Vol 2/4 (datan välitys tietoaltaan kautta, >2/3 mittareista kattaen kaikki sanktiomittarit)
Q3	Etäpalvelut	Asiakkaan ja ammattilaisen välinen chat, esim. lääkärin chat-vastaanotto
Q3	Etäpalvelut	Reseptin uusinta
Q3	Etäpalvelut	Videovastaanotto, Vol2/2
Q3	Integraatiot	Suunterveydenhuollon käyttötapausten mahdollistaminen (WinHIT / STH:n osalta Terveys LifeCare)
Q3	Kanava	Omien tietojen katselu, Vol2/2 (terveystiedot kuten labra, käynnit, reseptit)
Q3	Kanava	Omien tietojen päivitys
Q3	Kanava	Toisen puolesta asiointi
Q4	Analysointi	Hoidon vaikuttavuuden seuranta
Q4	Etäpalvelut	Digitaalinen hoitopolku tai valmennus, Vol 1/3 (geneerinen) (digihoitopolulla potilas voi saada hoitoon liittyvän tiedon, tuen ja opastuksen itselle parhaiten sopivana aikana ja sopivassa paikassa; digihoitopolkua voidaan personoida tarpeen mukaan)
Q4	Etäpalvelut	Esitietojen toimittaminen ja päivittäminen
Q4	Etäpalvelut	Etäkonsultaatio etulinjaan ja fyysisen/etäkäynnin aikana
Q4	Integraatiot	Sosiaalihuollon käyttötapausten mahdollistaminen (Sosiaali LifeCare)
Q4	Kanava	Sähköinen ajanvaraus, Vol 2/3

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI
Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

Q4	Kanava	Tahdonilmaisut (toteutus esim. OmaKannan kautta, mutta ohjaus asiakasportaalista)
Q4	Muu	Johdon raportointi, Vol 3/4 (kaikki mittarit, kaikki tähänastiset käyttötapaukset)
Q4	Omahoitopalvelut	Itsehoitosuositukset, Vol2/3 (laajennettu paketti)
Q4	Omahoitopalvelut	Oirekyselyt ja hoidon tarpeen itsearviointi, Vol 2/4 (esim. hoitoon ohjaus)
Q5	Etäpalvelut	Asiakkaan ja ammattilaisen välinen kiireetön viestinvaihto (vrt. kirjeposti/email)
Q5	Etäpalvelut	Lomakkeet, Vol 2/3
Q5	Omahoitopalvelut	Kysely asiakaan terveydentilan ja hyvinvoinnin selvittämiseksi
Q5	Omahoitopalvelut	Oirekyselyt ja hoidon tarpeen itsearviointi, Vol 3/4
Q5	Omahoitopalvelut	Omien tietojen toimittaminen ja päivittäminen (esim. mittaustiedot tai muut hyvinvointitiedot)
Q6	Analysointi	Asukaspopulaation kokonaisvaltainen hallinta
Q6	Analysointi	Asukaspopulaation segmentointi ja hallinta
Q6	Analysointi	Raja-arvojen asettaminen ja hälytyksien seuranta valittujen riskiryhmien osalta
Q6	Analysointi	Riskiryhmien tunnistaminen
Q6	Etäpalvelut	Digitaalinen hoitopolku tai valmennus, Vol 2/3 (personoitu/yksilöity)
Q6	Etäpalvelut	Päivitettävissä olevat sähköiset hoitosuunnitelmat ja lääkelistat omahoidon tueksi
Q6	Omahoitopalvelut	Itsehoitosuositukset, Vol3/3 (kattavasti itsehoidettavat ongelmat)
Q7	Analysointi	Johdonraportointia ja kansalaisten näkymiä perustuen analytiikkaan
Q7	Asiakkaat	Asiakkaiden aktivointi sähköisten kanavien käyttöön, 20 %
Q7	Etäpalvelut	Lomakkeet, Vol 3/3
Q7	Kanava	Sähköinen ajanvaraus, Vol 3/3
Q7	Omahoitopalvelut	Oirekyselyt ja hoidon tarpeen itsearviointi, Vol 4/4
Q8	Asiakkaat	Asiakkaiden aktivointi sähköisten kanavien käyttöön, 30 %
Q8	Etäpalvelut	Asiakaskohtaisesti kyselyiden perusteella kohdistetut itsehoitosuositukset
Q8	Etäpalvelut	Digitaalinen hoitopolku tai valmennus, Vol 3/3 (laaja joukko hoitopolkuja, laaja omahoidon ohjaus)
Q8	Etäpalvelut	Etämonitorointi (tuettava erilaisia mittalaitteita, esim. aktiivisuusmittarit, verensokerimittarit, vaa'at, verenpainemittarit)
Q8	Muu	Johdon raportointi, Vol 4/4 (lisätoiminnallisuuden raportointi, esim. analysoinnin keskeisen osien sisällyttäminen johdon raportointiin)

Kuvassa alla vähimmäissisällön julkaisujen lukumärän vaiheistettu jakautuminen kahden vuoden jaksolle, vähimmäissisällön julkaisujen kumulatiivinen lukumäärä, ja mahdollinen tarjoajan lisäpotentiaalin visualisointi.

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI
Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi



Kaikista yllä olevista toiminnallisuuksista datan integrointi työntekijöiden käyttämiin järjestelmiin tulee toteuttaa pian toiminnallisuuden tullessa käyttöön eheän hoitopolun mahdollistamiseksi; ihan alkuvaiheen Minimum Viable Product toteutus voidaan ottaa käyttöön vajavaisin taustatoiminnoin. Kaikissa kohdissa edellytetään toimimista sovitun brändin mukaisesti. Kaikki asiakkaille näkyvät toiminnallisuudet tulee toteuttaa vähimmäisaikataulun puitteissa sekä mobiili- että verkkokanavaan.

Kaikkien käyttöönotettavien toiminnallisuuksien ja sisältöjen tulee olla laatutasoltaan hyviä ja vastata asiakkaiden odotuksia siinä määrin, että asiakkaat ottavat toiminnallisuudet/ominaisuudet/sisällöt käyttöön. Valmistumista mitataan asiakkaiden digipalveluiden käytön laajuudella. Aikataulu tarkoittaa aikaa, jolloin kyseisen toiminnallisuuden/ominaisuuden/sisällön tulee olla käytössä. Käyttöönottokriteeri yleisesti on teknisen toiminnallisuuden toteutus asiakastarvetta vastaavasti ja määrittelyn mukaisesti, toiminnon/ominaisuuden/sisällön koulutus henkilöstölle ja vaikuttava viestintä asiakkaille. Vaikuttava viestintä tarkoittaa, että asiakaspopulaation käyttäytymistä saadaan muutettua haluttuun suuntaan kohtuullisen ja kuitenkin merkittävän osuuden verran. Esim. sähköisen ajanvarauksen osalta 10% käyttömääräkynnyksen ylitys – sähköinen ajanvaraus katsotaan olevan käytössä, kun >10% asiakkaan omasta aloitteestaan varaamista ajoista varataan sitä kautta. Vastaavat kohtuulliset ja kuitenkin merkittävään osuuteen yltävät kynnysarvot asetetaan kaikille toiminnallisuuksille/ominaisuuksille/sisällöille. Käyttömäärää mittaava valmistumiskriteeri tarkoittaa, että kehityksessä on huomioitava kaikkien osa-alueiden kehittäminen: teknologia, toimintamalli, data, ihmisten osaaminen/tietoisuus, hallintamalli. Jotta valmistumiskriteeri toteutuu aikataulun mukaisella kvartaalilla, on useimmissa tapaukissa eri osa-alueiden työstäminen aloitettava selkeästi aikaisemmin kuin kyseisellä kvartaalilla.

Digipalveluiden vaikuttavuuslogiikan tulee olla julkisen toimijan tavoitteita vastaava: rajatuilla resursseilla saadaan pitkällä tähtäimellä mahdollisimman suuri positiivinen vaikuttavuus kansalaisten hyvinvointiin. Digipalveluiden toimintalogiikan tulee tukea alhaisemman tuotantohinnan (huomioiden kaikki alueen kansalaiset ja sote-kokonaiskustannukset), paremman asiakas/potilaskokemuksen (mittaus esim. asiointikohtaisella NPS-kyselyllä), paremman työntekijöiden henkilöstötyytyväisyyden (mittaus esim. kuukausittaisella tyytyväisyyskyselyllä) saavuttamista. Kokonaisvaikuttavuudessa

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI
Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

ennalta ehkäisevillä ohjaustekijöillä on merkittävä rooli. Lähtökohtaisesti digikanavien käyttöönotto ei johda muiden kanavien alasajoon tai palvelutason/aikojan laskuun.

1.2.2. Digipalveluiden käytön laajuuteen ja saatavuuteen liittyvät vaatimukset

Digipalvelut tarjotaan lähtökohtaisesti kaikille kuntayhtymän omistajakuntien kansalaisille ja muille henkilöille, joilla on oikeus käyttää sote-palveluita alueella. Digipalveluiden tekniset ratkaisut tulee alusta alkaen toteuttaa siten, että digipalvelut ovat käytettävissä kaikille Tilaajan asiakas- ja potilastietojärjestelmien (APTJ:t) piirissä oleville kansalaisille.

Digipalvelukanavat muodostavat yhden yhteisen palvelukanavan kaikille sote-palveluille Tilaajan järjestämisvastuulla olevalla alueella; täten digipalvelukanavien tulee mahdollistaa kattavat palvelut ja erinäisten palvelupyyntöjen reititys tuottamisesta vastaavalle taholle digipalveluiden käyttöönotosta lähtien (Q1/2021).

Tilaajan APTJ:n piirissä on asiakkaita (kansalaisia), joita palvelee Tilaajan oman henkilöstön operoima palvelutuotantoyksikkö tai kolmannen osapuolen henkilöstöä. Digipalveluiden tulee olla myös näiden tahojen käytettävissä, kun siirrytään kokonaisvaltaisen käytön vaiheeseen.

Digipalvelut tulevat olemaan asiakkaiden kannalta olennainen asiointikanava. Tämän vuoksi digipalveluiden tulee olla lähtökohtaisesti saavutettavissa 24/7/365 ja digipalveluita tukevan infrastruktuurin tulee olla rakennettu lähtökohtaisesti vikasietoiseksi. Itsepalveluiden saatavuus tulee olla pääsääntöisesti 24/7/365. Interaktiivisilla kanavilla, kuten mobiili, tulee teknisten ratkaisujen puolesta olla mahdollisuus pitkiin aukioloaikoihin ilman käyttökatkoja. Teknologian kehittyessä erimuotoisia itsehoitoa tukevia sähköisiä asiointitapoja tulee ottaa käyttöön osana Yhteisyrityksen digipalveluita.

1.2.3. Palvelun loppuasiakkaalle näkymiseen ja loppuasiakkaan näkökulmasta palvelun toimivuuteen liittyvät vaatimukset

Kaikki digipalvelut tarjotaan lähtökohtaisesti Yhteisyrityksen brändin alla. Toimittajalta edellytetään siksi kyvykkyyttä digipalveluiden brändin räätälöintiin.

Yleisiä vaatimuksia kaikille digipalveluille loppuasiakkaan näkökulmasta, minkä tulee toteutua digipalveluiden käyttöönotosta lähtien (Q1/2021)

A) Digipalveluiden tulee olla vaivattomasti löydettävissä ja niiden tulee näkyä asiakkaalle yhtenäisenä, selkeästi hahmotettavana kokonaisuutena, johon ohjaudutaan vain yhdestä mobiili- ja verkkokanavasta (yhtenäinen asiakasportaali)

B) Digipalveluiden tulee olla helppokäyttöisiä ja saavutettavissa kaikille asiakasryhmille (huomioiden esim. saavutettavuusdirektiivi, joka on huomioitava koska tuotetaan julkisrahoitteisia palveluita ja samaa Digialustaa käytetään myös Yhtymän alueen muissa palveluissa).

C) Eri digitaalisten palveluiden tulee muodostaa tarkoituksenmukainen ja toimiva asiointikokonaisuus.

D) Yhteisyrityksen sote-keskuksiin tulee voida ottaa yhteyttä erilaisia digitaalisia yhteydenottokanavia hyödyntäen. Digitaalisissa yhteydenottokanavissa on huomioitava eri asiakas/potilasryhmien tarpeet tarjoten kaikille ryhmille heille sopivia digipalveluita

E) Digipalveluiden tulee olla personoituja ja asiakas-/potilaslähtöisiä: esim. käyttäjän omat tiedot tulee olla kirjautuessa nähtävissä digipalveluista ja digipalveluissa näytetään kullekin käyttäjälle relevanttia sisältöä

F) Digipalvelun käyttöliittymä/interaktio näytetään käyttäjän valitsemalla kielellä (suomi, ruotsi tai englanti) ja käyttäjän itse valitsemassa kanavassa

G) Digipalvelun käyttöliittymä on vaihdettavissa sujuvasti toiseen kanavaan (eng. omnichannel), jossa asiointi voi jatkuva saumattomasti samasta tilanteesta; siirtymät mobiilisovelluksen, www-sivujen, puhelimen, fyysisen vastaanoton välillä ovat sujuvia ja noudattavat samaa toimintamallia ja terminologiaa muodostaen näin asiakkaalle eheän jatkumon ja saumattoman palvelupolun

H) Digipalvelut ovat saatavilla yhden, yhtenäisen portaalin kautta, riippumatta onko toiminnallisuuksien tuottaja Yhteisyritys, Yhtymä tai muu julkinen taho; portaalin on siksi mahdollistettava vähintään ohjaus muihin julkisiin palveluihin.

1.2.4. Digipalveluiden käyttöoikeuteen ja jatkuvuuteen liittyvät vaatimukset

Hyvän asiakaskokemuksen edellytyksenä on koko Tilaajan toimialueella yhtenäiset digikanavat. Täysin integroitujen PTH-ESH sote-palveluiden järjestäminen edellyttää, että Järjestäjällä on käytössä yhtenäiset digiratkaisut. Toisin sanoen, Yhteisyrityksellä ja muulla Yhtymällä tai sen alihankkijoilla on käytössään samat digiratkaisut, esim. sama mobiilisovellus.

Yhteisyritykseen Toimittaja (tarjouksen tekijä) tuo digipalvelualustan & perusterveydenhuollon sisällön, Tilaaja tuo APTJ:n ja perustietotekniikkaa (ks. Vastuunjakotaulukko).

Tilaajalla on vapaa (vastikkeeton) käyttöoikeus digipalveluiden toteuttamiseen ja operoimiseen tarvittaviin teknologisiin kyvykkyyksiin (myöh. Digialustaan). Digialusta on Toimittajan yleisesti käyttämä ja päivittyvä järjestelmäkokonaisuus. **Toimittajalla tarkoitetaan tässä tarjouksen tekijää, joka vastaa siitä, että Digialusta on yhteisyrityksen käytössä tarjouksen mukaisessa aikataulussa.** Käyttöoikeus tarkoittaa, että kaikilla Tilaajan, ja sen yhteisyritysten ja alihankkijoiden työntekijöillä, on käyttöoikeus Digialustaan, samoin kaikilla Tilaajan vastuualueen asukkailla, samoin koskien kaikkien Tilaajan järjestämisvastuulla olevissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa myös perusterveydenhuollon ulkopuolella. Käyttöoikeus kattaa Digialustan ja kyvykkyyksien käytön Tilaajan järjestämisvastuulla olevissa palveluissa.

Tilaaja ei omista, eikä sen siten ole mahdollista tämän sopimuksen puitteissa myydä Digialustaa palveluna eteenpäin kolmansille osapuolille, eikä käyttää sitä muuhun käyttöön kuin sosiaali- ja terveydenhuollon digipalveluiden tuottamiseen Tilaajan vastuulla olevalla maantieteellisellä alueella.

Digialusta ja sen tekniset kyvykkyydet kehittyvät ajan mukana alustan Tarjoajan, joka omistaa alustan aineettomat oikeudet, toimesta. Alusta ja sen tekniset kyvykkyydet kehittyvät ilman Tilaajan erillistä rahoituksellista panosta, ellei erikseen sovita erilliskehityksestä Alustasta julkaistaan uusia versioita säännöllisesti ja sen toiminallisuudet kehittyvät markkinan tahdissa. Sotepalvelutuotannon

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 5, digipalveluiden kuvaus

hankintaan sisältyvä Digialustan rajoittamaton ja vapaa käyttöoikeus kattaa alustan (tai Toimittajan vastaavaan tarkoitukseen tarjoamansa tarkoituksenmukaisimman alustan) kaikki sopimuskauden aikana ilmestyvät toiminnallisuudet ja laajennusosat ilman erillistä käyttöoikeus/lisenssi/palvelu/päivitys/kehitys tms. Kustannusta Tilaajalle. Yhteisyritys ja Tilaaja saavat täten käyttöönsä jatkuvasti kilpailukykyiset ratkaisut ja palvelut.

Digialustan ja sillä toteutettavien digipalveluiden jatkuvat kustannukset katetaan Palvelusopimuksen palvelumaksuista. Selvyyden vuoksi todetaan, että koko Tilaajan toimialueen Digialustaan kohdistuvat jatkuvat kustannukset katetaan täten (ks. Vastuunjakotaulukko), sisältäen myös esimerkiksi erikoissairaanhoidon käyttötapausten osalta jatkuvat kustannukset.

Koko Digialustan ja sillä Yhteisyrityksen vastuualueelle toteutettavien digipalveluiden kehityskustannukset katetaan Palvelusopimuksen palvelumaksulla eli ilman erilliskustannusta Yhteisyritykseltä Tilaajalle. Selvyyden vuoksi todetaan, että Yhteisyritys kattaa digipalveluiden (ks. minimivaatimukset kappale 1.2.1) rakentamisen ja käyttöön ottamisen vastuunjakotaulukon mukaisilla vastuilla. Samoin Tilaaja kattaa muiden palveluiden rakentamisen ja käyttöön ottamisen vastuunjakotaulukon mukaisilla vastuilla; Tilaajan erillisestä tilauksesta Yhteisyrityksen vastuualueen ulkopuolelle toteutettavien digipalveluiden kehityskustannukset (erillistoimet, räätälöinnit, integraatiot) kattaa Tilaaja.

Digi-alustaan tämän sopimuksen puitteissa kehitettyjen ominaisuuksien omistusoikeus on Toimittajalla. Tilaajalle muodostuu vapaa (vastikkeeton) käyttöoikeus kaikkiin tämän sopimuksen puitteissa kehitettyihin ominaisuuksiin Palvelusopimuksen voimassaolon aikana.

Digialustalle kehitetyn sisällön (esimerkiksi omahoitopolkujen, oirearvioiden, ja valmennusten sisältö) omistusoikeus on sisällöntuottajalla. Sopijapuolet varmistavat työsopimuksissaan henkilöstönsä kanssa, että työntekijäoikeudet eivät aseta estettä tässä kuvatuille järjestelyille. Mikäli kehitystä rahoitetaan julkisella tuella, tällöin noudatetaan tuen antajan säädöksiä. Toimittajan Digialustalle muissa yhteyksissä kehittämä sisältö tuodaan Digialustalle Tilaajan käytettäväksi ilman erillisiä kustannusta. Alustalle voidaan tuoda muualla julkisella sektorilla (esim. kansallisessa kehittämisessä) toteutettuja toiminnallisuuksia ja sisältöä kohtuullisella kustannuksella. Yhtenäisen asiakaskokemuksen mahdollistamiseksi suunnitteluperiaatteisiin ei kuulu ohjaus ulkoisiin palveluihin kuin poikkeustapauksissa.



1) pakollinen sertifiointi digi-alustan käyttöön perehtymisestä
2) API = ohjelmointirajapinta (Application Programming Interface)
3) APTJ = Asiakas ja potilastietojärjestelmä

Tilaaja vastaa suhteessa yhteisyritykseen, että Tilaaja, Tilaajan työntekijät, omistajakunnat, yhteisyritykset, alihankkijat ja muut vastaavat Tilaajan kautta palveluita käyttävät noudattavat kulloinkin voimassa olevia alustan ja digipalveluiden yleisiä käyttöehtoja. Loppukäyttäjät (henkilöasiakkaat) sitoutuvat ehtoihin palveluun rekisteröityessään. Selvyyden vuoksi todetaan, että yleiset käyttöehdot ammattilaisille tai loppukäyttäjille eivät voi olla ristiriidassa Palvelusopimuksen kanssa.

Tilaajan ja Yhteisyrityksen välisen Palvelusopimuksen kokonaan päätyttyä, digipalvelut ovat edelleen käytettävissä enintään 24 kk siirtymäajan. Siirtymäajalle sovitaan digipalveluiden käytöstä erillinen sopimus. Tämän erillisen sopimuksen korvaus on maksimissaan sama kuin Yhteisyrityksen emoyhtiölle maksama korvaus digipalveluista. Siirtymäajan aikana palveluiden laajuuden muuttuessa hintaa muutetaan vastaavasti. Yhteisyritys ja Digialustan Toimittaja on velvollinen myötävaikuttamaan mahdollisessa palveluiden yliheitossa seuraavalle toimittajalle. Palveluiden siirtoavustuksesta on erillinen liite. Digipalvelualusta voi jäädä yhteisestä sopimuksesta käyttöön Yhteisyrityksen Palvelusopimuskauden ja sen vähimmäisvaatimuksena olevan siirtymäajan jälkeen Digialustan palvelusopimuksena. Siirryttäessä Digialustan ja sen tietosisällön palvelusopimukseen tulee tehdä erillinen sopimus, jonka hinnan tulee perustua Yhteisyritykseen edellisen kahden vuoden aikana maksamaan kustannukseen, johon on lisätty maksimissaan kymmenen prosentin (10%) voittomarginaali.

1.2.5. Potilastietojen integraatioon liittyvät vaatimukset

Digipalveluiden ja niiden taustalla olevien ICT-ratkaisujen tulee tukea täysin integroitua sote-palveluiden järjestämistä. Integroidulla sote-palvelulla tarkoitetaan sosiaalihuollon ja terveydenhuollon (suun terveydenhuolto mukaan lukien) keskinäistä integraatiota samoin kuin perusterveydenhuollon, mukaan lukien suun terveydenhuollon, ja erikoissairaanhoidon keskinäistä integraatiota. Sekä

asiakkaan/potilaan että ammattilaisen tulee hallita vaivattomasti yhdestä paikasta tarvittaessa kaikki asioinnin hoitamiseksi tarvittava tieto, suodatettuna käyttötarvetta vastaavaksi.

Integroidun sote-toimintamallin turvaamiseksi Yhteisyritys käyttää samoja asiakas ja potilastietojärjestelmiä (APTJ:t) kuin muutoinkin Tilaajalla käytetään. Sopimuksen tekohetkellä Tilaajalla on käytössään yksi Terveys LifeCare instanssi terveydenhuoltoon (1) ja yksi Sosiaali LifeCare sosiaalihuoltoon (2). Terveydenhuollon osana olevassa suunterveydenhuollossa APTJ on osin WinHIT (3) (vuonna 2020 n. 100 000 asukasta) ja osin Terveys LifeCare (vuonna 2020 n. 40 000 asukasta). Täten APTJ-järjestelmiä on kolme (3) eri järjestelmää. Näiden lisäksi on muita järjestelmiä. Yhteisyrityksen digipalvelut Yhteisyritys rakentaa Tilaajan asiakas- ja potilastietojärjestelmien (3 kpl) päälle. Digi-alustan tulee mahdollistaa näiden teknisten integraatioiden rakentaminen vaivattomasti. Asiakas- ja hoitotietojen on oltava kaikkien loppuasiakkaiden palveluita tuottavien käytettävissä miltei reaaliaikaisesti (max. 2 h sisällä käynnistä). Esimerkiksi perusterveydenhuollon datan kokonaisuudessaan on oltava lähes reaaliaikaisesti käytettävissä erikoissairaanhoidossa ja päinvastoin riippumatta siitä, ovatko tietoa käyttävät henkilöt eri organisaatioiden palveluksessa.

Sopimuskauden aikana APTJ:ien ja muiden keskeisten järjestelmien oletetaan vaihtuvan vähintään kerran kymmenen vuoden jakson aikana. Toimittaja sitoutuu vaihdon edellyttämiin toimiin, joita ovat esim. toimintamallien uudistaminen, koulutus ja tehostettu tuki, API-integraatioiden rakentaminen ja muun teknologian uusiminen, datan siirto ja siivoaminen, hallintamallien uudistaminen. Toimittaja sitoutuu jatkuvaan kehittämiseen ja sen eri vaiheisiin: suunnittelu, toteutus, käyttöönotto, ylläpito, alasajo, ja jatkuva kehittäminen. Palvelutasovaatimukset eivät lähtökohtaisesti laske keskeisten järjestelmien käyttöönottojen yhteydessä.

Yhtymä sitoutuu päivittämään sekä Terveys että Sosiaali LifeCare alustaa kerran kalenterivuodessa olettaen, että sovellustoimittajalta on saatavissa uusi vakaa versio. Vakaa versio tarkoittaa, että uusi versio on ollut käytettävissä vähintään 6 kk ja siihen on tehty korjauspäivityksiä ja vähintään yksi Yhtymää vastaava taho on ottanut sen onnistuneesti käyttöön ennen Yhtymää. Päivitettäessä alustaa Yhtymä sitoutuu päivittämään lisensoitujen moduulien (tuotteiden) uusiin versioihin. Uusia moduuleita Yhtymä sitoutuu hankkimaan, mikäli se on lain edellyttämä vaatimus tai potilasturvallisuuden vaarantumisen estämiseksi välttämätöntä. Muutoin uusien moduulien (tuotteiden) hankinnasta ja käyttöönotosta sovitaan aina tapauskohtaisesti erikseen. WinHIT:iin sovelletaan samoja periaatteita, mutta sen päivityssykli sovitaan erikseen.

1.2.6. Tiedontuotantoon liittyvät vaatimukset

Kaikki Yhteisyrityksen toimintaan liittyvä tieto on läpinäkyvästi Tilaajan saatavissa. Tilaaja seuraa Yhteisyrityksen palveluntuotannon tärkeimpiä asiakkaisiin liittyviä tunnuslukuja vähintään kuukausitasolla (lukumäärät, laatu, potilasturvallisuus, asiakaskokemus). Kustannustietojen lisäksi myös esim. poliklinikkasuoritteista (sis. etäkontaktit) ja mahdollisista laatumittareista tulee raportoida tietoa säännöllisesti ja automaattisesti vaikuttavuuden johtamisen pohjaksi.

Tiedontuotannon rajapinnat ja niihin liittyvät toiminnot ja vaatimukset THL- ja viranomaisraportointiin samoin kuin omistajaraportointiin (esim. kunta tai maakunta) on huomioitava ja täytettävä toiminnassa.

Tilaaja sitoutuu rakentamaan käyttöönottoprojektin alkuvaiheessa (Q2/2021) valitsemallaan teknologialla yhteisen tietoaltaan, johon Yhteisyritys saa vapaan käyttöoikeuden kohtuullisella

kapasiteettitarpeella. Ennen tietoaltaan valmistumista raportointi ja analysointi hoidetaan raportointitietokantojen suorilla integraatioilla. Tietoaltaaseen poimitaan tuotteistettujen APTJ-järjestelmistä API-rajapintojen kautta saatavissa oleva keskeinen sote-palveluiden tuottamisessa syntynyt data. Data jota ei saada valmiilla rajapinnoilla siirrettyä siirretään muilla keinoin. Datan siirtoon liittyvät vastuut on kuvattu vastuunjakotaulukossa. Tietoaltaaseen vietäessä asiakasdata anonymisoidaan. Yhteisestä tietoaltaasta Toimittaja voi hyödyntää tai siirtää datan Digialustalleen, jossa se on hyödynnettävissä erilaisin teknologisin keinoin ja mm. analysointiin/raportointiin. Selvyyden vuoksi todetaan, että Tilaajan vastuulla on rakentaa nimenomaisesti vain tietoallas datan varastointiin – ei analysointi, käsittely, robotiikka, raportointi tms. toiminnallisuutta, joka on Digialustan puolella.

1.2.7. Muut vaatimukset

Digipalveluiden hyötykäytön, ylläpitämisen, hallinnoinnin ja hankinnan kyvykkyys ja vastuu on Yhteisyrityksellä.

Sopimuksen solmimisen yhteydessä Yhteisyritykselle voidaan siirtää Tilaajan omistuksessa olevia IT-kyvykkyyksiä. Tilaaja voi ostaa Yhteisyritykseltä erikseen hinnoiteltuja digi- ja ICT-palveluita.

Asiakkaisiin/potilaisiin liittyvän datan omistajuus säilyy Tilaajalla; digipalveluihin käyttäjän itse syöttämän datan omistajuus määritetään erikseen.

1.3. Digipalveluiden kehittäminen

1.3.1. Digipalveluiden kehittämiseen liittyvät vaatimukset

Digipalveluiden tulee kehittyä ja seurata aikaansa vastaten asukkaiden digitaalisiin palveluihin kohdistamiin odotuksiin läpi koko sopimuskauden. Teknologian uusiutuessa muutamien vuosien välein on digipalveluiden jatkuva kehittäminen ja uusiutuminen välttämätöntä. Tätä mitataan tunnettujen kansallisten tai kansainvälisten toimijoiden vertailututkimuksilla. Toiminnassa noudatetaan eri teknologioiden ja palveluiden kehittämisessä aikainen enemmistö -ajattelua; ei tarvitse olla ensimmäisenä pilotoimassa uutta teknologiaa, vaan toimia pikemminkin aikaisen enemmistön (10-50%) -vaiheessa, kun kyseiset digitaaliset palvelut ovat yleistymässä verrattaessa kansalliseen parhaimmistoon. Selvyyden vuoksi todetaan, että vertailukohtana pidetään yleistä sote-alan digipalveluiden kehittymistä eikä rajoittauduta vertailussa julkisen puoleen, vaan nimenomaan vertailu kohdistetaan parhaimmistoon.

Digipalveluiden kehityksen tulee olla iteratiivista ja tarvelähtöistä perustuen asiakkaiden/potilaiden ja työntekijöiden kokemuksiin ja tarpeisiin. Digipalveluiden tulee kehittyä tarvittaessa nopeasti. Tätä mitataan julkaisunopeudella. Tuotekehityksen julkaisuputken kyvykkyyksien ja perusratkaisujen tulee olla sellaiset, että kategorian normaali-muutos digipalveluiden toiminnallisuuteen kyetään viemään ideasta tuotantoon 14 vrk aikana.

Digipalveluiden tulee noudattaa kulloinkin voimassa olevaa ja digipalveluun sen toiminnan/piirteiden takia sovellettavaa säännöstöä, esim. saavutettavuusdirektiivi, lääkinnällisen laitteen säännökset, potilastietojärjestelmän luokitus, laatujärjestelmän vaatimukset

Yhteisyritys omistaa digipalveluiden kehittämisen tiekartan ja ohjaa digipalveluiden kehittämistä perustuen Yhteisyrityksen toiminnalle asetettaviin toiminnallisiin tavoitteisiin. Toimittaja järjestää lähtökohtaisesti digipalveluiden kehittämiseen vaadittavat kyvykkyydet.

Digipalveluiden laatua, toimintaa ja tarkoituksenmukaisuutta mitataan rajallisella määrällä yhdessä sovittavia mittareita, joiden osalta tavoitteiden saavuttaminen sidotaan osaksi hankinnan bonus/sanktio -laskentaa.

Digialustan kehittämisen erillislaskutettava lisätyöhinta on 130,00,- €/tunti (alv 0 %). Hinnan tarkistuksesta on mahdollista neuvotella Tilaajan kanssa kahden (2) kalenterivuoden välein. käyttöönottoneuvotteluiden yhteydessä. Palveluntuottajan on tehtävä tilaajalle kirjallinen hinnantarkistusesitys, josta ilmenee hinnanmuutostarve. Esityksessä on yksilöitävä kirjallisesti ne kustannustekijät, joihin hinnan muutoksissa vedotaan ja niiden on oltava tilaajan tarkistettavissa. Lähtökohtana hyväksyttävissä hinnanmuutoksissa voivat olla esim. tehdyt työmarkkinaratkaisut, lakimuutokset tai tuotettavan palvelun kustannusrakenteeseen vaikuttavien hintojen yleinen muutos. Hintojen korotus voi kuitenkin olla enintään kaksi (2) prosenttia per hinnankorotus.

1.4. Tietojärjestelmät ja ICT

Tuottaja käyttää Tilaajan käytössä olevaa potilastietojärjestelmää, johon jokaisesta asiakaskontaktista tulee tallentaa lakisääteiset kirjaukset ja tilastointimerkinnät Tilaajan ohjeiden mukaisesti. Tuottaja vastaa potilastietojen tallentamisesta potilastietojärjestelmään. Tuottaja saa käyttöönsä olemassa olevat potilastiedot samoin ehdoin kuin Tilaajan oma henkilöstö. Toiminnan päätyttyä asiakirjat ja muu data jäävät Tilaajalle.

Tilastointikirjausten perusteella laskutetaan kuntia, muita terveyskeskuksia, vakuutusyhtiöitä, potilaita sekä saadaan seurantatietoa mm. kuntayhtymälle, jäsenkunnille ja muille viranomaisille. Tilastoinnin oikeellisuudesta vastaa palveluntuottaja.

Yhteisyritys tarvitsee toimintansa tueksi toimivan tietojärjestelmä- ja tietoteknisen kokonaisuuden sekä infrastruktuurin, jota tukee saatavilla oleva lähitukipalvelu, joka kattaa myös ammattilaisten erilaiset päätelaitteet, laitteet ja verkkoyhteydet. Vastuista ICT-infrastruktuurin sekä tietojärjestelmien osalta sovitaan tarkemmin sopimuksen liitteenä olevassa vastuunjakotaulukossa. Palveluntuottaja vastaa kuitenkin kokonaisuuden toiminnasta ja yhteensovittamisesta ammattilaisten ja asiakkaiden kannalta toimivaksi ja toimintaa tukevaksi kokonaisuudeksi sekä toimialasidonnaisten, että toimialariippumattomien järjestelmien osalta.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä perehdyttämisestä tietojärjestelmien käyttöön, sekä nimeää tietojärjestelmien vastuukäyttäjän (pääkäyttäjä) sekä vastuuhenkilöt ICT-infrastruktuurin osalta oman toimintansa osalle. Palveluntuottaja vastaa omalla vastuullaan olevien järjestelmien ja laitteiden ylläpidosta, jatkokehityksestä ja toimivuuden varmistamisesta. Palveluntuottaja vastaa ohjelmistojen sekä etenkin varusohjelmistojen päivityksistä ja ohjelmistojen pitämisestä ajan tasalla. Sama pätee Toimittajan vastuulla olevaan laitteistoon ja vastaavasti koskee myös Tilaajaa Tilaajan vastuulla olevien järjestelmien ja laitteiden osalta.

Palveluntuottaja vastaa, että työntekijöiden käytössä on sujuva ja toimiva järjestelmä ja laitteisto – kokonaisuus, jonka saatavuus on hyvä (yli 97,5%), tuki reagoi ongelmatilanteisiin nopeasti (nopea tuki) ja kokonaisuutena järjestelmäkokonaisuus tukee ja auttaa ammattilaisten työntekoa, ei

vaikeuta sitä. Järjestelmäkokonaisuuden tulee tukea henkilöstötyytyväisyyden positiivista kehitystä ja kokonaisuuden tulee kehittyä “ajan mukana” läpi koko sopimuskauden.

Jos palveluntuottajalla on käytössään omia potilastyöhön liittyviä tietojärjestelmiä, on niiden käyttöönotosta sovittava Tilaajan kanssa. Omien tietojärjestelmien kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

Tilaaja vastaa Yhteisyrityksen käyttöön osoittamiensa terveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden tietojärjestelmien ja tietoliikenneyhteyksien teknisestä ylläpidosta.

Yhteisyrityksen henkilöstöllä tulee olemaan pääsy Tilaajaan toimintaohjeisiin ja muihin mahdollisiin keskeisiin työn ohjaukseen liittyviin ratkaisuihin.

1.5. Kyberturvallisuus, tietoturva, salassapito ja tietosuoja

1.5.1. Turvallisuuteen ja hallintaan liittyvät vaatimukset

Yhteisyrityksen digi- ja niihin liittyvien muiden ICT-palveluiden tulee noudattaa kulloinkin voimassa olevia yleisiä ja sote-alan tiedon hallintaan, tietosuojaan, tietoturvaan, ja kyberturvallisuuteen liittyviä lakeja, asetuksia, direktiivejä, viranomaisohjeita, ja muuta regulaatiota sekä noudattaa hyvää tasoa huomioiden sote-datan korkea arkaluonteisuus ja vaitiolovelvollisuudet (salaus). Palveluissa tulee olla esim. penetraatiotestaus osana normaalia kehitystä ja palvelunestohyökkäysten haitallisuutta torjuvat teknologiat. Palveluilla tulee olla vähintään vuosittain testatut toipumis- ja jatkuvuussuunnitelmat.

Palveluiden hallinnassa tulee noudattaa IT-palveluhallinnan ja toimittajahallinnan parhaita käytäntöjä. Tilaaja voi sopimuskauden aikana teettää ennakkoilmoituksella ulkoisen auditoinnin toimittajan järjestelmiin ja toimittaja sitoutuu myötävaikuttamaan auditoinnin tekemisessä. Auditoinnin tarkoituksena on varmentaa palveluiden sopimuksen mukainen tuottaminen.

Digipalveluiden tulee olla toteutettu siten, että varmistetaan tietoturvallisuus ja kapasiteetin ja käytettävyyden riittävyys Tilaajan APTJ:ssä ja muissa digipalveluihin liitetyissä järjestelmissä. Toisin sanoen, APTJ:n ja muiden digipalveluiden tulee olla välittömästi eristettävissä digikanava/alusta-kerroksesta. Tällä turvataan Tilaajan perustoimintojen jatkuvuus tilanteissa, joissa esim. palvelunestohyökkäys aiheuttaa haitallista kuormaa ja mikä ilman välitöntä eristämistä lamaannuttaisi Tilaajan perustoiminnot. APTJ ja sen tietoturva nykykäyttötavoilla kuuluvat Tilaajan vastuulle. Digipalveluiden kehityksessä Tilaajan vastuulla (ks. vastuunjakotaulukko) on APTJ-sovellustoimittajan kehittämien API-rajapintojen hankkiminen. Tästä avautuu uusi väylä APTJ:n dataan digipalveluiden käyttöön - tämän väylän tietoturvasta ja kyselymääristä vastaa Toimittaja, ts. Toimittaja vastaa digipalveluiden tietoturvasta. Tilaaja tulee todentamaan tietoturvan asianmukaisilla tietoturvatesteillä ennen digipalveluiden käyttöönottoa.

Tilaajaa koskevat vaatimukset tietoturvan ja tietosuojan osalta koskevat myös Yhteisyritystä sopimuksen puitteissa tuotettavien palveluiden osalta. Erityistä huomiota tulee kiinnittää käyttäjien identiteetin hallintaan, järjestelmien pääsynhallintaan ja järjestelmien käytön tarkoituksenmukaiseen valvontaan.

Turvallisuuteen ja hallintaan liittyvät minimivaatimukset tarjoajalle on kirjattu hankinnan kuvaukseen sekä palvelutuotannon tietoturvallisuussitoumukseen. Ko. minimivaatimukset on kirjattu myös Soten hankintojen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset-taulukon (Liite X) välilehdille elinkaari, organisaatio ja poisto.

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI
Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

2. SIIRTOAPU

Toimittaja sitoutuu avustamaan Tilaajaa palvelun tai sen osan päättyessä päättyvän palvelun siirtämisessä kolmannen osapuolen tai tilaajan itsensä hoidettavaksi. Osana avustamisvelvollisuutta toimittaja on velvollinen tilaajan pyynnöstä seuraaviin toimiin:

- Toimittajan on jatkettava palvelujen toimittamista tilaajalle sopimuksen ehtojen mukaisesti tilaajan pyytämässä laajuudessa.
- Toimittajan on avustettava tilaajan pyytämässä laajuudessa siirron edellyttämien tehtävien suorittamisessa ja osallistuttava siihen toimittamalla tietoa, aineistoa, tukea, koulutusta ja konsultointia ja toimimalla yhteistyössä tilaajan ja tilaajan muiden palveluntuottajien kanssa. Toimittajan tulee huolehtia siitä, että myös sen alihankkijat osallistuvat tarvittaessa siirtoavun antamiseen. Tämä on tehtävä toimittajan sopimuksen mukaisilla hinnoilla.

Avustamisvelvollisuus alkaa jo ennen sopimuksen päättymistä, kun sopimus on irtisanottu tai purettu päättyväksi tai kun tilaaja ilmoittaa käynnistävänsä hankinnan, joka koskee sopimuksen alaisia palveluja. Toimittajan velvollisuus antaa siirtoapua on voimassa ja täytäntöönpantavissa riippumatta Sopimuksen päättymisen syystä. Velvollisuus jatkuu korkeintaan siihen asti, kun 24 kuukautta on kulunut sopimuksen päättymisestä. Toimittajan on tarjottava Asiakkaalle parhaat asiakasympäristön tiedot omaavat ja käytettävissä olevat nimetyt avainresurssinsa siirtoavun toteuttamiseen.

Liittyen Toimittajan Asiakkaalle toimittamiin Palveluihin, Toimittaja on velvollinen osallistumaan Palveluiden siirtoon ja tarjoamaan Asiakkaan tiedot ja dokumentaatio siten kuin alla on tarkemmin eritelty. Dokumentaation tulee olla laadultaan ja kattavuudeltaan sillä tasolla, jolla Toimittaja itse, Asiakas tai kolmas osapuoli pystyy ottamaan palvelun haltuun, sekä ylläpitämään sitä ilman laadullisia tai työmäärällisiä muutoksia nykyiseen tilanteeseen. Siirtoapu tulee toteuttaa niin, että Asiakkaan Palveluihin ei tule keskeytyksiä siirrosta johtuen.

Toimittajan tulee laatia yhteistyössä Asiakkaan, tai Asiakkaan nimeämän kolmannen osapuolen, kanssa ja toimittaa Asiakkaalle hyväksyntää varten siirtosuunnitelma (”Siirtosuunnitelma”) viimeistään kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa Asiakkaan kirjallisesta pyynnöstä. Siirtosuunnitelman tulee sisältää yksityiskohtainen kuvaus sellaisista toimenpiteistä, menetelmistä ja menettelytavoista, jotka ovat tarpeellisia menestykselliseen, häiriöttömään ja sujuvaan Palveluiden siirtoon. Siirtosuunnitelman tulee sisältää vähintäänkin seuraavat asiat:

- Kaikki toimenpiteet, jotka vaaditaan Palveluiden siirtämiseksi Asiakkaalle tai sen nimeämälle kolmannelle osapuolelle
- Siirron vaatimat muut mahdolliset palvelut
- Siirron aikataulutus ja viiveet
- Siirtoprojektin vastuut ja tehtävät
- Resurssivaatimukset ja niiden kohdistaminen
- Siirtoprojektin organisaatio, nimet ja henkilötyötuntien arviot
- Tietämyksen siirron suunnitelma
    - Tietämyksen siirron tulee sisältää tarvittava dokumentaatio, sekä tarvittaessa dokumentaation ja tietämyksen esittely siten, että tietämyksen vastaanottajan on mahdollista ottaa palvelu haltuun / ylläpitoon vastaamaan nykyistä palvelutasoahyvää toimialan tarpeita vastaavaa palvelutasoa.

- Listaus siirron vaatimasta ajan tasalla olevasta dokumentaatiosta
- Listaus hallintatyökaluista ja sovelluksista, jotka tarvitaan Palvelun tuottamiseen, mutta joita ei siirretä.

Toimittaja sitoutuu ilman eri veloitusta dokumentoimaan tarkasti ja asiantuntevasti Asiakkaan palveluympäristön. Toimittaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että Asiakkaan dokumentaatio ja muu palveluaineisto on koko ajan täydellinen, ajantasainen ja mahdollisimman virheetön. Dokumentaatio, sekä muu palvelun hallintaan liittyvä Asiakkaan tieto tulee toimittaa Asiakkaalle yleisessä ja helposti luettavassa, sekä jatkokäytettävässä formaatissa. Toimitettavassa aineistossa tulee olla kuvattuna mitä ja mihin kyseinen tieto viittaa. Toimittajan tulee toimittaa palveluiden dokumentaatioaineisto Asiakkaalle viimeistään kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa pyynnöstä Asiakkaan niin erikseen pyytäessä milloin tahansa sopimuskauden aikana, kuitenkin korkeintaan kaksi (2) kertaa vuodessa.

Siirrettävä dokumentaatioaineisto kattaa esimerkiksi (ei kuitenkaan poissulkevasti): Asiakkaalle tuotettuun palveluun liittyvät sopimukset, palveluprosessien kuvaukset, käyttöohjeet, käsikirjat, tiedot alihankkijoista, lisenssitiedot, tapahtumakirjaukset, konfiguraatiotiedot, laiterekisterit, ohjelmistorekisterit, muut rekisterit, käyttäjärekisterit, käyttöoikeudet, lokitiedot ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät lokitiedot, rajapintakuvaukset, konfiguraatioasetukset, infrastruktuuritiedot, arkkitehtuurikuvaukset, kokousmuistiot, muutoshallintamuistiot tai muun Asiakkaan erikseen nimeämän datan.

Selvyyden vuoksi todetaan, että kaikki yllä kuvatut datat ovat Asiakkaan palvelutuotantoon liittyviä eivätkä ne ole katsottavissa Toimittajan kaupallisesti arkaluontoista tietoa sisältäviksi tai muutoin luottamuksellisiksi, mikä estäisi niiden siirtämisen.

Toimittaja veloittaa Asiakasta Siirtosuunnitelman laatimisesta, toimittamisesta ja toteuttamisesta siirrettävään Palveluun soveltuvan Asiakkaan palveluhinnaston mukaisesti. Siirtoapuna laskutettava työ ei kuitenkaan saa sisältää mitään Asiakkaan palvelutuotantoon tai palvelun hallintaan ja johtamiseen tai dokumentaation tuottamiseen kuuluvia tehtäviä.

Siirtoavun suorittaminen ei vaikuta palvelutasoihin. Ainoastaan kehitysprojektitehtävien tekemiseen siirtoavun toteutuksella voi olla kyvykkyyttä laskeva vaikutus. Mahdollisista kehitysprojektitehtävien muutoksista sovitaan Yhteistyömallin kautta erikseen tapauskohtaisesti.

Mikäli Asiakas purkaa Sopimuksen Toimittajan sopimusrikkomuksen takia, Toimittaja laatii ja toimittaa Siirtosuunnitelman ja Asiakkaan pyytämä siirtoavun, Asiakkaan tiedot ja dokumentaation omalla kustannuksellaan.

Mikäli Toimittaja rikkoo tässä sopimuksessa asetettua siirtoapuvelvoitetta ja tästä aiheutuu Asiakkaalle vahinkoa, sitoutuu Toimittaja korvaamaan Asiakkaalle kolmen (3) kuukauden palvelumaksua vastaavan hyvityksen.

PÄIJÄT-HÄMEEN
hyvinvointiyhtymä

SOTE-KESKUSHANKINTA: LOPULLINEN TARJOUSPYYNTÖ

LIITE 5.1, VASTUUNJAKOTAULUKKO, DIGIPALVELUT

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI

Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 5.1, vastuunjakotaulukko, digipalvelut

Asiakkaan digikanavien tuottaminen ja ylläpito		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Itsepalvelukanavien tuottaminen ja ylläpito 24/7/365		X	
	Asiointikanavien tuottaminen ja ylläpito 24/7/365		X	
	Asiointikanavien tuki asiakkaille/potilaille		X	
	Digipalveluiden sisällöntuotanto	X	X	Kustannusvastuu taholla, jonka vastuulla oleva toiminta tarvitsee sisältöä. Sisällöntuotannon tekee kulloihin siihen parhaiten soveltuva taho. Teknisen toteutuksen tekee Yhteisyritys (sen emoyhtiö) ellei työ ole pääkäyttäjätoimilloilla toiminnan tehtävissä.

Etähoivan ja -monitoroinnin palvelut		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Etäpalveluiden laitteet		X	Mikäli digialustaan integroidaan ei-yhteisyrityksen vastuulla olevan toiminnan etäpalveluita, niin kustannuksista vastaa kyseinen toiminta
	Etäpalveluiden sovellukset		X	Mikäli digialustaan integroidaan ei-yhteisyrityksen vastuulla olevan toiminnan etäpalveluita, niin kustannuksista vastaa kyseinen toiminta
	Etäpalveluiden tuottaminen ja operoiminen		X	Mikäli digialustaan integroidaan ei-yhteisyrityksen vastuulla olevan toiminnan etäpalveluita, niin kustannuksista vastaa kyseinen toiminta
	Etäpalveluiden integroiminen digi-kokonaisuuteen		X	Mikäli digialustaan integroidaan ei-yhteisyrityksen vastuulla olevan toiminnan etäpalveluita, niin kustannuksista vastaa kyseinen toiminta

Digipalvelut - Tekninen hallinnointi		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Digipalveluiden arkkitehturit, ympäristöt ja toiminta		X	
	Digipalveluiden integraatiot yhtymän järjestelmiin		X	Ks. alla tarkemmin API:t

	Digipalveluiden kapasiteettitarpeen hallinta ja rajoittaminen		X	Kyky rajoittaa kapasitettikuormaa, jonka digipalvelut aiheuttavat ns. masterdatajärjestelmille kuten APTJ
Digipalvelut - Tuottaminen		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Digipalveluiden toiminnan käynnistäminen, digipalveluiden tekninen käyttöönotto ja asioinnin siirto		X	
	Digipalveluiden liittyvät mahdolliset migraatiot toiminnan käynnistyessä		X	Mikäli digialustaan otetaan käyttöön ei-yhteisyrityksen vastuulla olevassa toiminnassa, niin kustannuksista vastaa kyseinen toiminta
	Digipalveluiden yliheitto toiminnan käynnistyessä		X	
	Ylläpitopalveluiden yliheitto toiminnan käynnistyessä		X	
	Toiminnanohjauksen ja resurssihallinnan järjestelmät		X	
	Asiakasohjauksen ja -hallinnan järjestelmät		X	Sis. ns. case management
	Tietojohtamisen ratkaisut		X	Raportointi, analytiikka, robotisaatio, ja sovittaminen Yhteisyrityksen tarpeisiin yms. Tietojohtamisen ratkaisut katsotaan osaksi digialustaa. Tietoaltaan osalta katso erillinen rivi.
	Raportointi Yhteisyrityksen toiminnasta sovittujen mittarien mukaisesti		X	Sis. raportoinnin vaatimat teknologiat kuten digialustan keskeisten käyttötapausten Application Performance Management -työkalulla suoritattavan saavatuusmittauksen
	Tietojohtamisen käyttäjälisenssit/käyttöoikeudet	X	X	Kukin osapuoli vastaa oman henkilöstönsä käyttöoikeuksista kolmansien osapuolien BI-työkaluihin. Yhteisyritys järjestää käyttöoikeuden max 25:lle Yhteisyrityksen ohjauskeen järjestäjän roolissa osallistuvalle henkilölle.
Digipalvelut - Kehittäminen		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja

	Digipalveluiden kehitystiekartta ja kehityskyvykkyys		X	
	Digipalveluiden seuranta ja mittaaminen		X	
	Digipalveluiden lainmukaisuus ja sertifiointi		X	Lakien noudattaminen, lääkinnällisen laitteen säännösten noudattaminen, laatusertifikaattien noudattaminen yms.
Digipalvelut - Levittäminen		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Digipalveluiden levittäminen ja käyttöönottaminen alueellisesti ja palveluittain	X	X	Vastuu taholla, jonka vastuulla oleva toiminta hyödyntää digipalveluita.
	Digipalveluiden käytön aktiivinen lisääminen	X	X	Vastuu taholla, jonka vastuulla oleva toiminta hyödyntää digipalveluita.
	Henkilöstön kouluttaminen digipalveuiden asianmukaiseen käyttöön	X	X	Vastuu taholla, jonka vastuulla oleva henkilöstö hyödyntää digipalveluita. Sisältää myös alihankkijat. Koulutus kattaa myös salassapitovelvollisuudet.
	Toiminnan muuttaminen digitaalisia palveluita hyödyntämällä	X	X	Vastuu taholla, jonka vastuulla oleva toiminta hyödyntää digipalveluita.
Potilastietojärjestelmät		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	APTJ-kokonaisuudet	X		Yhtymän vastuulla on APTJ:den kapasiteetin ja saatavuuden parantaminen kohtuullisiin digipalveluiden tarpeisiin. Kuorman tasaus, kyselyiden lukumäärän kontrollointi yms. toiminnot tulee olle digipalveluiden puolella - ks. kohta Digipalveluiden kapasiteettitarpeen hallinta ja rajoittaminen Lähtötilanteessa on käytössä kolme merkittävää APTJ:tä: Terveys LifeCare, Sosiaali LiceCare, Winhit
	Kunkin APTJ:n mahdollinen uudistaminen sopimuskauden aikana	X		
	Mahdollisesti uudistettujen APTJ:den API:n tuotteistaminen	X		
	Mahdollisesti uudistetun APTJ:n API:en käyttöönotto ja hyödyntäminen		X	

	integroituminen			
Muut tietojärjestelmät		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Toimialariippumattomat hallinnon sovellukset		X	HR, talous, hankinta, jne
	Toimialariippuvaiset kliiniset sovellukset	X		
	Yhteistyöratkaisut ja toimistosovellukset		X	Työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden välinen, poiskukien asiakas/potilasviestintä
	Tietoallas	X		Q2/2021 mennessä. Tilaajan vastuulla on rakentaa nimenomaisesti vain tietoallas datan varastointiin – ei analysointi, käsittely, robotiikka, raportointi tms. toiminnallisuutta, joka on digialustan puolella
	Mahdolliset muut tietojärjestelmät		X	
API:t ja integraatiot (sis. datan lähetys, siirto ja sisäänluku)		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	APTJ:den tuotteistettujen API:en (Application Programming Interface) aktivoiminen käytettäväksi sekä digialustalle että tietoaltaalle	X		APTJ:t: A) Terveys LifeCare sisältää tuotteistetut API:t siten kuin ne on kuvattu erillinen liitteessä. B) Sosiaali LifeCare ei sisällä tuotteistettuja API:ja. C) WinHIT ei sisällä tuotteistetuja API:ja.
	APTJ:den tuotteistettujen API:n dokumentaatio	X		2020 käytössä oleva LifeCare APTJ:n toimittajan TietoEVRY:n tuotteistamat ja dokumentoimat API:t siten kuin ne on TietoEVRY:ltä ilman erilliskorvausta saatavissa; Yhtymällä ei omaa osaamista (ks. erillinen liite)
	APTJ:den tuotteistettujen API:n hyödyntäminen digipalveluissa		X	Hyödyntäminen = access/read/write
	APTJ:den tuotteistettujen API:n hyödyntäminen datan lukemiseksi ja siirtämiseksi tietoaltaaseen	X		
	APTJ:den tuotteistettujen API:n hyödyntämisen dokumentointi, ylläpito, testaus, jatkokehitys jne.		X	

	Kaikkien API:en, tai muun teknisen integration, hyödyntämisen tekninen osaaminen ja tuki		X	Mikäli digialustaan otetaan käyttöön ei-yhteisyrityksen vastuulla olevassa toiminnassa, niin kustannuksista vastaa kyseinen toiminta
	Kaikkien API:en, tai muun teknisen integration, käyttövoluumin kontrollointi		X	
	Kaikkien API:en, tai muun teknisen integration, käyttäjien tunnistaminen		X	
	APTJ:den API:en hyödyntämisen mahdollisesti edellyttämät tietoliikenneuudistukset Yhtymän tietoverkossa	X		
IT-tuki		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Työntekijän digipalveluihin tarvitsema ohjeistus ja tuki	X	X	Kustannusvastuu taholla, jonka vastuulla oleva toiminta käyttää tukea; tuen laajuus (palveluajat, tukityypit) ovat yhtenevät koko alustalle. Työn järjestelyistä sovitaan erikseen.
	Työntekijän käytön tuki toimialasidonnaisiin järjestelmiin, jotka Yhtymän vastuulla - sovellustuki	X		
	Työntekijän käytön tuki toimialasidonnaisiin järjestelmiin, jotka Yhtymän vastuulla - vastuukäyttäjätuki (super user)		X	
	Työntekijän käytön tuki ja lähituki - toimialariippumattomat järjestelmät		X	
	Työntekijän käytön tuki ja lähituki - yhteistyöratkaisut ja toimistosovellukset	X	X	Palvelun tuottaja vastaa myös tuesta
	Työntekijän käytön tuki ja lähituki - työasemat ja muu infrastruktuuri	X	X	Palvelun tuottaja vastaa myös tuesta
Tietojärjestelmäratkaisujen uudistus- ja muutoskustannukset		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Toimialasidonnaisten järjestelmien (kliiniset sovellukset) uudistaminen ja muutokset	X		APTJ:den osalta uudistus- ja muutoskustannusten vastuut määritetty yllä erikseen

Toiminnan käynnistymiseen liittyvät tietojärjestelmien muutoskustannukset		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Käynnistämisen yhteydessä tarvittavat järjestelmäintegraatiot		X	
	Käynnistämisen yhteydessä tarvittavat järjestelmämuutokset		X	
	Käynnistämisen yhteydessä tarvittavat uudet järjestelmähankinnat		X	
Tietojärjestelmien ja tietoliikenneyhteyksien ylläpito ja maksut		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Järjestelmien ja ICT-infran jatkuva ylläpito	X	X	Aina sen tahon vastuulla, jonka vastuulla kyseinen kokonaisuus on
	Järjestelmien ja ICT-infran jatkuva pienkehitys	X	X	Aina sen tahon vastuulla, jonka vastuulla kyseinen kokonaisuus on
	Lisenssit ja käyttöoikeusmaksut (subscription)	X	X	Aina sen tahon vastuulla, jonka vastuulla kyseinen kokonaisuus on
Yhteydet palveluntuottajan järjestelmiin		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Yhteydet Toimittajan järjestelmiin		X	
	Yhteydet Yhtymän järjestelmiin	X		
	Järjestelmäintegraatiot		X	
Palveluntuottajan omasta aloitteestaan hankkimat ICT-järjestelmät		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Uudet järjestelmät		X	
Kanta-arkisto		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Tekninen ylläpito	x		
	Vuosittaiset ylläpito- ja käyttöoikeusmaksut	x		
EFFECTOR-järjestelmä		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Kokonaisuus	x		
Muut järjestelmät ja laitteet		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja

				vastuunjakotaulukon mukaiseen malliin sovitaan erikseen, kuitenkin maksimissaan 12 kk.
	Takaisinsoittojärjestelmä		X	Yhteisyrityksen vastuulla, jotta kaikki asiointiketjun osat ovat Yhteisyrityksen vastuulla ja näin toteutettavissa eheäksi kokonasuudeksi. Siirtymäaika vastuunjakotaulukon mukaiseen malliin sovitaan erikseen, kuitenkin maksimissaan 12 kk.
	Mobiilitulkkaus		X	Yhteisyrityksen vastuulla, jotta kaikki asiointiketjun osat ovat Yhteisyrityksen vastuulla ja näin toteutettavissa eheäksi kokonasuudeksi. Siirtymäaika vastuunjakotaulukon mukaiseen malliin sovitaan erikseen, kuitenkin maksimissaan 12 kk.
	Vuoronumeroautomaatit		X	Yhteisyrityksen vastuulla, jotta kaikki asiointiketjun osat ovat Yhteisyrityksen vastuulla ja näin toteutettavissa eheäksi kokonasuudeksi. Siirtymäaika vastuunjakotaulukon mukaiseen malliin sovitaan erikseen, kuitenkin maksimissaan 12 kk.
IT-pienhankinnat		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Kopiokoneet & tulostimet		X	Siirtymäaika vastuunjakotaulukon mukaiseen malliin sovitaan erikseen, kuitenkin maksimissaan 12 kk.
	Värikasetit		X	Siirtymäaika vastuunjakotaulukon mukaiseen malliin sovitaan erikseen, kuitenkin maksimissaan 12 kk.
	Kopiointi		X	Siirtymäaika vastuunjakotaulukon mukaiseen malliin sovitaan erikseen, kuitenkin maksimissaan 12 kk.

puhelinjärjestelmät/-liittymät, yhteistyöohjelmistot				
	Ammattilaisten tietokoneiden hankinta ja asennus	X		Noudatetaan Yhtymän laitepolitiikkaa. Mikäli Yhteisyritys haluaa erilaisia ratkaisuja vastuu siirtyy heille itselleen.
	Ammattilaisten tietokoneiden leasing-maksut		X	
	Ammattilaisten tietokoneiden yhteistyötyökalujen (esim. Microsoft) käyttöoikeudet	X		Yhteisyrityksen työntekijöillä tulee olla käytössä Microfostin kollaboraatiopalvelut. Jos työntekijät siirtyvät pois Yhtymän AD:stä, niin vastuu Microsoftin tuotteiden käyttöoikeusmaksuista siirtyy Yhteisyritykselle.
	Ammattilaisten muut laitteet		X	Esim. puhelin, tabletti, kuulokkeet, webbikamera, skanneri, jne. Siirtymäaika vastuunjakotaulukon mukaiseen malliin sovitaan erikseen, kuitenkin maksimissaan 12 kk. Siirtymän puitteissa noudatetaan Yhtymän käytäntöjä.
	Liittymät		X	Siirtymäaika vastuunjakotaulukon mukaiseen malliin sovitaan erikseen, kuitenkin maksimissaan 12 kk. Siirtymän puitteissa noudatetaan Yhtymän käytäntöjä.
	Puhelinkeskus	X	X	Kukin osapuoli vastaa oman osuutensa mukaisista kuluista. Hyvän asiakaskokemuksen vuoksi voidaan pyritään käyttämään samaa ratkaisua, mikäli muut seikat eivät tee tätä ylivoimaisen hankalaksi.
ICT-verkot ja ICT-infrastruktuuri		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	Asiakkaiden identiteetin hallinta		X	
	Työntekijöiden identiteetin hallinta		X	Vastuuta myös sillä taholla kenen AD:ssä käyttäjät vat
	Identiteetin hallinta ja tunnistautumisratkaisut Yhtymän palveluiden osalta	X		
	Identiteetin hallinta ja tunnistautumisratkaisut Yhteisyrityksen ja muiden palveluiden osalta		X	

	käyttöön säädöissä tiloissa			Yhteisyritys haluaa erilaisia ratkaisuja vastuu siirtyy heille itselleen.
	Konesalit ja palvelimet, tietokannat	X	X	Aina sen tahon vastuulla, jonka vastuulla kyseinen kokonaisuus on
ICT ympäristöjen ja järjestelmien tietoturva ja tietosuoja		PHHYKY	Yhteisyritys	Lisätietoja
	ICT-ympäristöjen ja järjestelmien tietoturva 24/7/365	X	X	Aina sen tahon vastuulla, jonka vastuulla kyseinen kokonaisuus on
	Digipalveluiden tietoturva 24/7/365 (tekninen sekä hallinnollinen tietoturva)		X	Penetraatio yms. testaukset koko digipalveluiden kokonaisuudelle, tarvittavat korjaustoimet. Mikäli korjaustoimet kohdistuvat APTJ:hin tai muuhun Yhtymän vastuulla olevaan komponenttiin tällöin Yhtymä vastaa korjauksesta.
	Digipalveluiden hyökkäysten kestävyys 24/7/365		X	Palvelunesto yms. hyökkäysten kestävyys ja APTJ:n yms. integroitujen järjestelmien eristäminen ulkopuoliselta haitalliselta vaikutukselta turvaten perustoimintojen käytettävyyden ulkoisen hyökkäyksenkin aikana. Kulloinkin nykyaikaiset ratkaisut; 2020 esim. SOC ja SIEM, jotka hyödyntävät sovelluspalomuureja ja keskitettyä logienhallintaa.
	ICT-palveluiden tietosuoja 24/7/365	X	X	Aina sen tahon vastuulla, jonka vastuulla kyseinen kokonaisuus on
	Digipalveluiden tietosuoja 24/7/365		X	Palveluiden tietosuojasta huolehtiminen sekä normaalitilanteessa että haitallisen käytön ehkäiseminen

PÄIJÄT-HÄMEEN hyvinvointiyhtymä

SOTE-KESKUSHANKINTA: LOPULLINEN TARJOUSPYYNTÖ

LIITE 6, TILOJEN KÄYTTÖOIKEUSSOPIMUKSEN LUONNOS

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI

Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

Sisällysluettelo

1. SOPIMUKSEN OSAPUOLET **2**
2. SOPIMUKSEN YHTEYSHENKILÖT **2**
3. TAUSTA JA TARKOITUS **2**
4. KOHTEET **2**
5. KOHTEIDEN KÄYTTÖ **3**
6. SOPIMUKSEN VOIMAANTULO JA KÄYTTÖOIKEUSAIKA **4**
7. KÄYTTÖOIKEUSSOPIMUKSEN KORVAUKSET **4**
8. KÄYTTOIKEUDEN SISÄLTÖ **4**
9. KOHTEIDEN HOITO JA KUNNOSSAPITO **4**
10. VAHINGON VASTUU **5**
11. TILAT SOPIMUSSUHTEEN PÄÄTTYESSÄ **5**
12. MUUTOSTYÖT **5**
13. KATSELMUKSET **6**
14. MUUT EHDOT **6**
15. LIITTEET **6**

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI
Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

1. SOPIMUKSEN OSAPUOLET

Tilaaja
Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä (PHHYKY)
Keskussairaalankatu 7
15850 Lahti
Puhelin: 03 81911
Sähköposti: etunimi.sukunimi@phhyky.fi
Y-tunnus 0215606-8

Palveluntuottaja
Sopimuskumppani
Lähiosoite
Postinro ja postitoimipaikka
puhelin:
Sähköposti:
Y-tunnus:

2. SOPIMUKSEN YHTEYSHENKILÖT

Tilaaja:

Nimi, titteli	Nimi, titteli
Puhelin:	Puhelin:
Sähköposti:	Sähköposti:

Tuottaja:

Nimi, titteli	Nimi, titteli
Puhelin:	Puhelin:
Sähköposti:	Sähköposti:

Yhteyshenkilöiden tehtävänä on seurata ja valvoa sopimuksen toteutumista ja tiedottaa siitä oman organisaationsa sisällä ja toiselle sopijapuolelle. Yhteyshenkilön vaihtumisesta on heti ilmoitettava kirjallisesti toisen sopijapuolen yhteyshenkilöille.

3. TAUSTA JA TARKOITUS

Tämä käyttöoikeussopimus liittyy osapuolten väliseen palvelusopimukseen, jonka johdosta palvelun tuottaja ryhtyy harjoittamaan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän (tilaaja) hallinnoimissa vuokraamissaan tai omistamissaan tiloissa palvelusopimuksen mukaista sote-keskustoimintaa.

Tilaajalla on hallintaoikeus tällä sopimuksella tuottajan käyttöön osoitettavista tiloista.

4. KOHTEET

Tilaaja päättää palvelutuotannossa käytettävät rakennukset ja niistä tuottajalle luovutettavat tilat (ts. tilaaja päättää palveluverkosta). Tuottaja saa käyttää tilaajan tällä sopimuksella luovuttamia tiloja vain tilaajalle tapahtuvaan palvelutuotantoon.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 6, tilojen käyttöoikeussopimus

Sopimuksen alkamisvaiheessa tuottajalle palveluntuottamiseen osoitettavat tilat on lueteltu tämän sopimuksen liitteessä 1. Tuottajalla on käyttöoikeus tuotantotiloihin liittyviin yleisiin tiloihin, kuten liikenne-, asiakas-, henkilökunnan sosiaali- ja taukotiloihin sekä muihin kulkemiseen tarvittaviin tiloihin.

Sopimusaikana palveluntuottamiseen osoitettavissa tiloissa voi tapahtua muutoksia, muutoksista päättää tilaaja tuottajaa kuunnellen.

Sopimusaikana tilaajan ja tuottajan edustajat pitävät tarvittaessa (vähintään kerran vuodessa) yhteisen neuvottelun, jossa todetaan palveluverkkoon liittyvät muutostarpeet.

Mikäli tuottajan tilantarve suurenee, tilaaja pyrkii mahdollisuuksien rajoissa järjestämään tuottajalle tämän toiminnan edellyttämän lisätilan, jonka käytössä noudatetaan tämän sopimuksen ehtoja. Mikäli tuottajan tilatarve vähenee, tuottaja voi yhteisestä sopimuksesta luopua käyttämättä jäävästä tilasta. Tilan käytössä tapahtuvista muutoksista sovitaan aina etukäteen kirjallisesti ja muutokset päivitetään tämän sopimuksen liitteenä yksi (1) olevaan tilaluetteloon.

5. KOHTEIDEN KÄYTTÖ

Kohteiden käyttöoikeus koskee tilojen käyttöä tuottajan itsensä harjoittamaan palvelusopimuksen mukaiseen palvelun tuottamiseen.

Sopijapuolet katsovat menettelyn täyttävän Verohallinnon ohjeessa A94/200/2016 tarkoitetun ALV-palautukseen oikeuttavan tilojen käytön ehdot ottaen huomioon, että käyttöoikeus annetaan yksinomaan terveydenhuoltoa varten, eikä Palveluntuottaja hallitse tiloja omistajan tavoin.

Tilojen käyttö ja palvelun tuottaminen toteutetaan tiloissa, jotka pidetään normaali kuluminen huomioiden siinä kunnossa ja niillä taloteknisillä järjestelmillä, jotka tiloissa on sopimuksentekohetkellä.

Tilaaja vastaa, että tilat säilyvät teknisesti tilan käyttötarkoituksen mukaisessa palvelun tuottamiseen soveltuvassa kunnossa.

Tilojen käyttäjät ovat sopimussuhteessa tuottajaan, mikäli kohteen käyttäjä on muu kuin tuottaja, tulee tuottajan hyväksyttää se kirjallisesti tilaajalla.

Tuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että tällä on kaikki kohteessa tapahtuvassa toiminnassaan tarvittavat viranomaisluvat. Lisäksi tuottaja noudattaa toimintaansa liittyviä lainsäädännön ja viranomaisten mahdollisesti asettamia vaatimuksia ja määräyksiä.

Tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että kohteessa harjoitettavassa toiminnassa ei aiheudu häiriötä rakennuksen muulle toiminnalle ja toiminnassa noudatetaan ympäristön suojelusta annettuja säännöksiä ja määräyksiä.

Tuottajan on viipymättä ilmoitettava tilaajalle kiinteistöstä johtuvasta tilojen käytön estymisestä, samoin kun esteen lakkaamisesta. Tuottajan tulee kuitenkin huomioida toiminnan jatkuvuus mahdollisessa häiriötilanteessa ja tuottajalla tulee olla suunnitelma häiriötilanteen varalta.

6. SOPIMUKSEN VOIMAANTULO JA KÄYTTÖOIKEUSAIKA

Tämä sopimus tulee voimaan samanaikaisesti palvelusopimuksen voimaantulon kanssa.

Sopimuksen voimassaoloaika on sidottu palvelusopimuksen voimassaoloon.

Tämä käyttöoikeussopimus liittyy eri kohteisiin, joiden osalta tilaajan hallintaoikeuksiin liittyy eri vuokrasopimuksia. Mikäli tilaajan hallintaoikeus päättyy joidenkin tilojen osalta tämän sopimuksen voimassaoloaikana, tiedottaa tilaaja siitä tuottajaa ja palveluntuottamisen jatkamisesta uusissa tiloissa päättää tilaaja tuottajaa kuunnellen.

Käyttöoikeus voidaan lakkauttaa päättymään koska tahansa palvelutuotantosopimuksen voimassaolosta riippumatta, jos Yhtymä katsoo tähän olevan syytä ja jos Yhtymä osoittaa palvelutuotantoa varten muut vaihtoehtoiset, vastaavat tilat. Tämän vaikutuksesta Palvelusopimukseen sovitaan erikseen.

7. KÄYTTÖOIKEUSSOPIMUKSEN KORVAUKSET

Tämän sopimuksen mukaiset tilaajan osoittamat tilat annettaan vastikkeetta tuottajan käyttöön palveluntuottamista varten. Tuottaja vastaa tämän sopimuksen liitteenä (liite 2) olevan vastuunjakotaulukon mukaisista tuottajalle osoitetuista palveluista kustannuksellaan. Muut, kuin vastuunjakotaulukossa tilaajan vastuulle osoitetut tehtävät tai palvelut eivät sisälly tähän käyttöoikeussopimukseen, niistä tulee tarvittaessa sopia erikseen.

8. KÄYTTOIKEUDEN SISÄLTÖ

Tilaaja vastaa tilojen käytettävyydestä tämän sopimuksen mukaisesti. Kiinteistön omistajat vastaavat kiinteistön ylläpidosta tilaajalle kohteiden päävuokrasopimusten mukaisessa laajuudessa. Tilojen ylläpitoon liittyvissä kysymyksissä tuottajan yhteyshenkilö on yhteydessä tilaajan ilmoittamaan yhteyshenkilöön, joka konsultoi kiinteistönomistajan vastuulle liittyvissä asioissa.

Tuottajan vastuulle kuuluvat tuottajan käyttöön osoitettujen tilojen (liite 1) osalta vastuunjakotaulukossa (liite 2) tuottajalle ja käyttäjälle määritellyt tehtävät ja vastuut.

Käyttöoikeussopimus ei sisällä tuottajan käyttöön osoitettujen tilojen irtaimistoa tai laitteita. Tuottajalla on oikeus tuoda omia laitteittaan tiloihin, laitteiden vaatimista taloteknisistä asennuksista tulee sopia etukäteen kirjallisesti tilaajan ja kiinteistön omistajan kanssa.

Tuottaja vastaa oman toiminnan aiheuttamien erityis- ja ongelmajätteiden asianmukaisesta käsittelystä ja huolehtii niiden poiskuljetuksesta säännösten ja viranomaismääräysten mukaisesti. Mahdollisista erillispalveluista ja niiden kustannuksista sovitaan tarvittaessa kirjallisesti erikseen.

Käyttöoikeusopimus ei sisällä tilojen ICT-palveluita tai laitteita, eikä muitakaan tukipalveluita.

9. KOHTEIDEN HOITO JA KUNNOSSAPITO

Tuottaja on tutustunut käyttöönsä osoitettuihin tiloihin ja niiden kuntoon sekä hyväksyy ne sellaisina kuin ne sopimuksentekohetkellä ovat.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 6, tilojen käyttöoikeussopimus

Tuottaja on velvollinen hoitamaan käyttöönsä osoitettuja tiloja huolellisesti ja huolehtimaan siitä, että tilojen käyttäjät noudattavat kiinteistön järjestysmääräyksiä ja muita kohteen käyttöön sisältyviä määräyksiä tai toimintaohjeita sekä mitä muutoin terveyden, turvallisuuden, ympäristönhoidon, siisteyden ja järjestyksen säilymiseksi on säädetty tai määrätty.

Tuottajan on viipymättä ilmoitettava tilaajalle havaitsemistaan ilmanvaihto- ja lämmityslaitteiden ja -koneiden sekä sähkö-, vesijohto- ja viemäriverkostoon liittyvistä toimintahäiriöistä sekä mahdollisesta tiloihin kohdistuneesta vahingosta.

Kiinteistön omistajan vastuulle kuuluu huolehtia kustannuksellaan kiinteistöön kuuluvien koneiden ja laitteiden huollosta ja korjauksista siinä laajuudessa mitä vuokrasopimuksessa on vuokranantajan vastuulle mainittu.

Tuottaja huolehtii toimintaansa liittyvien koneiden-, laitteiden ja kaluston huollosta ja korjauksista tämän sopimuksen voimassaoloaikana.

10. VAHINGON VASTUU

Tuottaja sitoutuu korvaamaan tilaajalle tai kiinteistön omistajalle vuokrakohteen käyttämisestä tilaajalle tai kiinteistön omistajalle aiheutuneen välittömän vahingon, tätä varten tuottajalla tulee olla voimassa oleva vastuuvakuutus.

Tuottajan vastaa toimintansa vastuuvakuuttamisesta sekä omistamansa tai vuokraamansa irtaimiston vakuuttamisesta vahingon varalta oman tarveharkintansa mukaan.

Tuottajalla ei ole oikeutta korvaukseen, joka saattaa syntyä vesi-, viemäri-, iv-, lämpö-, sähkö- tai ict-laitteiden tilapäisistä häiriöistä tai kiinteistön hoidon kannalta tarpeellisista katkoksista.

Tilaaja tai kiinteistön omistaja ei vastaa tiloissa tai kiinteistöllä olevalle tuottajan omaisuudelle tai liiketoiminnalle mahdollisesti aiheutuvista välittömistä tai välillisistä vahingoista tai menetyksistä eikä myöskään ole velvollinen korvaamaan tuottajan tai vuokratuissa tiloissa olevalle kolmannen osapuolen omaisuudelle tai toiminnalle aiheutuneita vahinkoja.

Kiinteistön omistaja vastaa kiinteistövakuutuksen ottamisesta. Kohteen rakennuksen tuhoutuessa tai vaurioituessa tulipalossa tai muussa vahinkotapahtumassa joko kokonaan tai osittain, tilaaja ei ole velvollinen korvaamaan tuottajalle toiminnan keskeytymisestä tai omaisuuden tuhoutumisesta aiheutuvaa menetystä.

11. TILAT SOPIMUSSUHTEEN PÄÄTTYESSÄ

Käyttöoikeussopimuksen päättyessä tilojen tulee olla normaali kuluminen huomioon ottaen hyväksyttävässä kunnossa. Tämä todetaan sopijaosapuolten yhteisessä katselmuksessa ennen tilojen käyttöoikeuden päättymistä.

12. MUUTOSTYÖT

Tuottaja voi tehdä tilaajalle esityksiä nykyisten tilojen kunnostuksesta, uudelleenjärjestelyistä tai uusista tilaratkaisuista, mutta tilaaja tekee lopulliset päätökset yhdessä kyseisten tilojen omistajan tai

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 6, tilojen käyttöoikeussopimus

haltijan kanssa. Kaikista tuottajan tarpeiden mukaisista tiloihin tehtävistä muutos- ja täydennystöistä sekä niiden vastuunjaosta ja kustannusten kattamisesta sovitaan aina etukäteen kirjallisesti erikseen ja sopimusehdot liitetään tähän sopimukseen. Näihin täytyy aina saada tilaajan ja kiinteistönomistajan kirjallinen lupa.

Osaksi tiloja tehdyt muutokset, kunnostukset ja täydennykset jäävät kiinteistöön, ellei kiinteistön omistaja esitä tilaajalle vaatimusta niiden poistamiseksi. Ennalleen palauttamisen kustannuksista vastaa tuottaja.

Sopimusaikana on kiinteistön omistaja oikeutettu tekemään tiloissa välittömästi huoltotoimenpiteen tai korjaus- tai muutostyön, jota ei voida vahinkoa tuottamatta siirtää tuonnemmaksi. Tämä ei aiheuta tilaajan korvausvelvoitetta tuottajalle.

Kiinteistön omistaja saa teettää huoltotoimenpiteen tai korjaus- tai muutostyön, joka ei aiheuta olennaista haittaa tai häiriötä tilojen käyttämiselle ilmoitettuaan siitä tilaajalle vähintään 14 päivää ennen työn aloittamista. Tilaaja ilmoittaa toimenpiteestä tuottajalle viipymättä. Tämä ei aiheuta tilaajan korvausvelvoitetta tuottajalle.

Olennaista haittaa tai häiriötä aiheuttaviin korjaus- ja muutostöihin kiinteistön omistaja voi ryhtyä ilmoitettuaan siitä vähintään 2 kuukautta ennen sanottua ajankohtaa. Mikäli vuokranantajasta johtuvat korjaus- ja/tai muutostyöt estävät tilojen käytön, tällöin pyritään tilaajan ja tuottajan välisesti löytämään korvaava ratkaisu. Tämä ei aiheuta tilaajan korvausvelvoitetta tuottajalle.

13. KATSELMUKSET

Tilaajalla tai kiinteistön omistajalla on oikeus toimittaa tiloissa katselmus, milloin se on tarpeen tämän sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisen tarkastamiseksi taikka korjaus- tai muiden töiden valmistelemiseksi, suorittamiseksi tai valvomiseksi. Katselmuksesta tulee ilmoittaa ennalta Tuottajalle, jonka on pyydettäessä osallistuttava katselmukseen.

14. MUUT EHDOT

Käyttöoikeussopimussuhteen päättyessä tuottajalla ei ole oikeutta saada tilaajalta tai kiinteistön omistajalta korvausta tiloihin tekemistään korjauksista tai muutoksista.

Tuottaja ei saa siirtää tätä käyttöoikeussopimusta tai sen mukaisia oikeuksiaan tai velvollisuuksiaan toiselle ilman tilaajan kirjallista suostumusta.

Tuottaja saa käyttää tilaajan luovuttamia tiloja vain tilaajan palveluntuotantoon. Mikäli tuottaja käyttää tiloja tämän vastaisesti ja sen takia kiinteistön omistaja/vuokranantaja joutuu maksamaan alvpalautuksia, on tuottaja velvollinen korvaamaan siitä aiheutuneen vahingon suoraan kiinteistön omistajalle.

15. LIITTEET

Liite 1: Tilaluettelot (tilaajan tuottajalle osoittamat tilat)
Liite 2: Vastuunjakotaulukko

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 6, tilojen käyttöoikeussopimus

Käyttöoikeussopimus, Liite 1, Tilaluettelo

Yhteisyrityksen käyttöön osoitetut tilat

1.vaihe

- Iitti
- Kärkölä
- Lahti
- Lahti 2

2.vaihe

- Asikkala
- Hartola
- Hollola
- Myrskylä
- Orimattila
- Padasjoki
- Pukkila

huom!

Tässä on lueteltu sopimuksen alkamisvaiheessa tuottajalle palveluntuottamiseen osoitettavat tilat
Tuottajalla on käyttöoikeus tuotantotiloihin liittyviin yleisiin tiloihin, kuten liikenne-, asiakas-, henkilökunnan sosiaali- ja taukotiloihin sekä muihin kulkemiseen tarvittaviin tiloihin

Tilan nimeksi on kirjattu tilatieto vuokranantajan tiedoista, tiedon vastaavuutta tilan nykyiseen käyttötarkoitukseen ei ole tarkistettu

Kunta	Kohde	Katuosoite	kerros	tila nro	tilan m2	tilan nimi
Iitti	**Terveysasema**	**Iitintie 29**	kellari-krs	A0.029	15,3	JÄÄHYVÄISHUONE
				A0.030	9,1	VAINAJIEN SÄILYTYS
				A0.035	10,4	VASTAANOTTOJEN VARASTO
			1. krs	A1.004	15,8	VASTAANOTTO 1
				A1.005	15,4	VASTAANOTTO 2
				A1.006	16,2	VASTAANOTTO 3
				A1.007	14,2	VASTAANOTTO 4
				A1.008	1,6	POTILAS-WC
				A1.009	15,2	VASTAANOTTO 5
				A1.010	15,1	VASTAANOTTO 6
				A1.019	5,5	ILMAISJAKELU VARASTO
				A1.020	16,6	KIPSAUS / EKG
				A1.026	16,6	PUHELIN AJANVARAUS
				A1.027	7,9	HUUHTELUHUONE
				A1.028	10,2	ENSIAVUN TOIMISTO / VARASTO
				A1.029	13,5	TOIMENPIDE
				A1.030	16	ENSIAPU
				A1.031	14,6	TARKKAILU
				A1.034	5,6	KORVAHUONE
				A1.036	8,7	HAAVANHOITO
				A1.037	5,5	INVA-WC
				A1.038	8,7	OSASTONHOITAJA
				A1.039	6,8	OMAHOITOPISTE
				A1.040	12,3	VASTAANOTTO 9
				A1.041	12,5	VASTAANOTTO 8
				A1.042	14,3	VASTAANOTTO 7
				A1.043	7,6	NEUVONTA /SIS. POSTI
			Yhteensä		311,2	
Iitti	**Hammashoitola**	**Kauppakatu 22**	1. krs	106	18	hoitohuone 1
				107	29	hoitohuone 2
				108	18	hoitohuone 3
				111	13	välinehuolto
			2. krs	204	26,5	toimisto
				205	16,8	profylaksia
				206	4,6	tekninen tila
				207	15,4	hoitohuone 4
			Yhteensä		141,3	

Kunta	Kohde	Katuosoite	kerros	tila nro	tilan m2	tilan nimi
Kärkölä	**Terveysasema**	**Opintie 1**		102	2,5	Tarvikevarasto
				116	15,0	Vastaanotto
				123	6,0	Purskuttelu
				124	18,5	Hammashoito
				125	18,5	Hammashoito
				126	19,5	Hammashoito
				129	13,0	Hammashoitaja
				130	3,0	Steriilivarasto
				131	6,0	Varasto
				132	2,0	Huuhtelu
				134	3,5	Pimiö
				135	19,0	Välinehuolto
				136	3,5	Desifiointi
				137	10,0	Arkisto
				144	18,0	Toimenpide
				145	18,5	Vastaanotto
				146	16,5	Kanslia
				147	16,0	Kanslia
				148	19,0	Toimenpide
				151	19,5	Vastaanotto
				152	17,0	Vastaanotto
				153	13,5	Varasto
				158	17,0	diabeteshoitaja
				159	14,0	Vastaanotto
			Yhteensä		309,0	

Kunta	Kohde	Katuosoite	kerros/osa	tila nro	tilan m2	tilan nimi
Lahti	KS Pääterveysasem	Harjukatu 48	J02	J02106	22,5	suun th:n ajanvaraus
				J02108	17	tsto/suunth
			J01	J01102	17,4	tsto
				J01104	15	tsto
				J01106	2,1	kärryt
				J01107	10,5	oikomisv.
				J01108	18,5	voh
				J01109	16,5	voh
				J01114	11	tsto
				J01115	19,2	suun th oikomishuone
				J01116	19,2	suun th oikomishuone
				J01117	18,5	suun th oikomishuone
				J01118	18,7	suun th oikomishuone
				J01119	20,3	suun th oikomishuone
				J01120	19,9	suun th oikomishuone
				J01122	20,5	voh: suun terveydenhuolto
				J01123	16,9	voh: suun terveydenhuolto
				J01124	16,8	voh: suun terveydenhuolto
				J01125	17,1	voh: suun terveydenhuolto
				J01126	16,8	voh: suun terveydenhuolto
			A02	A02123	74,5	varasto
			A1	A10146	9	palvelupiste
				A10147	9	palvelupiste
				A10148	8	palvelupiste
				A10149	9	palvelupiste
				A10150	8,5	palvelupiste
			A2	A20103	3,5	varasto
				A29106	9	huuhtelu
				A20107	19	toimenpidehuone
				A20108	15,5	vastaanotto
				A20109	1	varasto
				A20111	17	vastaanotto
				A20113	94	back office
				A201133	16,5	työpiste
				A20114	16,5	toimisto
				A20115	17	toimisto
				A20116	15,5	toimisto
				A20117	18,5	vastaanotto
				A20118	19	vastaanotto
				A20119	17,5	vastaanotto
				A20120	17,5	vastaanotto
				A20121	19	vastaanotto
				A20122	17	vastaanotto
				A20123	17,5	vastaanotto
				A20124	19	vastaanotto
				A20125	17	vastaanotto
				A20126	16,5	vastaanotto
				A20131	19	hoitotarvikevarasto
				A20135	5	varasto
				A20139	17	vastaanotto
				A20140	17,5	vastaanotto
				A20141	17,5	vastaanotto
				A20141.1	16,5	vastaanotto
				A20143	18	vastaanotto
				A20144	18	vastaanotto

				A20145	18	vastaanotto
				A20146	18	vastaanotto
				A20147	18	vastaanotto
				A20148	18	vastaanotto
				A20149	16,5	palvelupiste
				A20150	16,5	palvelupiste
				A20151	19	toimenpidehuone
				A20152	19	toimenpidehuone
				A20153	19	vastaanotto
				A20155	13,5	lääkehuone
				A20156	9,5	huuhteluhuone
				A20157	5	wc
				A20158	6,5	tarkkailu
				A20159	6,5	tarkkailu
				A20160	24	kipsihuone
				A201601	10	työpiste
				A201602	12	tiimi/kok
				A201603	12,5	työpiste
				A201604	12,5	työpiste
				A201605	7,5	työpiste
				A201606	7,5	työpiste
				A201606.1	10	kopio
				A201607	12,5	työpiste
				A201608	7,5	työpiste
			F2	F20102	23	vastaanotto
				F20103	23	vastaanotto
				F20104	23	vastaanotto
				F20105	23	vastaanotto
				F20106	18	vastaanotto
				F20107	18,5	vastaanotto
				F20208	18	vastaanotto
				F20109	18	vastaanotto
				F20110	18	vastaanotto
				F20111	17,5	vastaanotto/ tsto
				F20112	16	toimisto
				F20114	14,5	lääkehuone
				F20115	22	vastaanotto
				F20117	20	vastaanotto
				F20118	18	vastaanotto
				F20119	18	vastaanotto
				F20120	25,5	ryhmävastaanotto
				F20121	13,5	huuhtelu
				F20125	93	backoffice
			F3	F30104	15,5	toimisto
				F30105	17,5	toimisto
				F30106	17,5	vastaanotto
				F30107	17,5	vastaanotto
				F30108	17,5	vastaanotto
				F30109	17,5	vastaanotto
				F30110	17,5	vastaanotto
				F30111	23	vastaanotto
				F30112	23	vastaanotto
				F30113	23	vastaanotto
				F30114	23	vastaanotto
				F30115	23	vastaanotto
				F30116	23	vastaanotto

				F30117	18	vastaanotto
				F30118	18,5	vastaanotto
				F30119	18	vastaanotto
				F30120	18,5	vastaanotto
				F30121	18	vastaanotto
				F30122	17,5	toimisto
				F30123	17,5	toimisto
				F30125	13,5	lääkehuone
				F30126	22,5	voh tartunta
				F30128	20,5	vastaanotto
				F30129	18,5	vastaanotto
				F30130	18	vastaanotto
				F30131	25,5	ryhmävastaanotto
				F30132	25,5	ryhmävastaanotto
				F30133	18	vastaanotto
				F30134	18,5	vastaanotto
				F30135	21	vastaanotto, kuulontutkimus
				F30136	22,5	vastaanotto
				F30138	13	varasto
				F30142	94	backoffice
				F30146	19	hoitotarvikevarasto
				F30147	13,5	huuhteluhuone
				F30151	94	backoffice
			F4	F40105	16,5	vastaanotto, diabetes
				F40106	17,5	vastaanotto, diabetes
				F40107	17,5	vastaanotto, diabetes
				F40108	17,5	vastaanotto, diabetes
				F40109	17,5	vastaanotto, diabetes
				F40110	17,5	vastaanotto, diabetes
				F40111	17,5	vastaanotto, diabetes
				F40112	23	vastaanotto, jalkahoito
				F40113	23	vastaanotto, haavahoito
				F40114	23	vastaanotto, haavahoito
				F40115	23	vastaanotto, haavahoito
				F40116	23	vastaanotto, haavahoito
				F40117	23	vastaanotto, haavahoito
				F40118	18	vastaanotto, diabetes
				F40121	18,5	endokrinologia esh
				F40122	18	vastaanotto, vatsakeskus
				F40123	17	vastaanotto, vatsakeskus
				F40124	17	toimisto, vatsakeskus
				F40126	30,5	tähystys
				F40127	19,5	välinehuolto
				F40130	18,5	tarkkailu
				F40131	18,5	vastaanotto, vatsakeskus
				F40132	18,5	vastaanotto, vatsakeskus
				F40133	25	rasitus ekg, pta
				F40134	25,5	voh, ryhmä, diabetes
				F40135	18	vastaanotto, diabetes
				F40136	18,5	vastaanotto, diabetes
				F40137	21	vastaanotto, diabetes
				F40138	22,5	silmänpohjan kuvaus
				F40140	13	lääkehuone
				F40144	95	backoffice
				F40147	3	varasto
				F40148	19	hoitotarvikevarasto

				F40149	13,5	huuhteluhuone
				F40153 -54	83	backoffice
			F5	F50104	15,5	toimisto
				F50105	17,5	toimisto/ vastaanotto
				F50106	17,5	toimisto/ vastaanotto
				F50107	17,5	toimisto/ vastaanotto
				F50108	17,5	toimisto/ vastaanotto
				F50109	17,5	toimisto/ vastaanotto
				F50109.1	17,5	toimisto/ vastaanotto
				F50110	23	vastaanotto
				F50111	23	vastaanotto
				F50112	23	vastaanotto
				F50113	23	vastaanotto
				F50114	23	vastaanotto gyn
				F50115	23	vastaanotto gyn
				F50116	18	vastaanotto gyn
				F50117	18,5	vastaanotto gyn
				F50118	18	vastaanotto gyn
				F50119	18	laite gyn
				F50120	12	vastaanotto gyn
				F50122	17,5	vastaanotto gyn/ tsto
				F50123	17	toimisto, työpiste
				F50124	15,9	tauko, kok 60%
				F50124	10,6	tauko, kok 40%
				F50125	15	vastaanotto gyn
				F50126	14,5	laite gyn
				F50127	3,5	wc gyn
				F50128	18	vastaanotto gyn
				F50129	13,5	laite gyn
				F50130	7	wc gyn
				F50131	18	vastaanotto gyn
				F50132	16	voh papa-seulonnat
				F50132.1	8,5	voh gyn palvelu, papa-seul.
				F501331	18	vastaanotto
				F50133	18,5	vastaanotto
				F50134	18,5	vastaanotto
				F50135	21	vastaanotto
				F50136	22,5	vastaanotto
				F50138	13	varasto
				F50141	95	backoffice
				F50144	3	varasto
				F50145	19	vastaanotto/ palvelu
				F50146	13,5	huuhteluhuone
				F50150	56,1	backoffice 60%
				F50150	37,4	backoffice 40%
				F50151	3	varasto
				F50151.1	4	varasto/ kopio
			Yhteensä		**4256,4**	
Lahti	**astolan Terveysasen**	**Pekkalantie 12-14**	pohjakrs.	3	11,0	Toimistohuone
				4	12,5	Toimistohuone
				10	3,0	Varastohuone
				14	23,0	Toimistohuone
				82	22,0	Varastohuone
				115	33,5	Arkisto
				116	21,0	Toimistohuone

				117	1,5	Varastohuone
				118	3,0	Eteinen
				119	2,0	Wc-huone
				120	17,5	Työhuone
				121	2,0	Wc-huone
				122	1,5	Eteinen
				123	1,5	Pesuhuone
				129	5,5	Varastohuone
				132	17,0	Toimistohuone
				133	1,5	Varastohuone
			1.krs	1102	22,5	Ensiapu
				1103	19,0	Hoitajan työhuone
				1104	27,5	Tarkkailuhuone
				1105	8,5	Varastohuone
				1106	15,0	Välinehuolto
				1107	14,0	Välinehuolto
				1108	14,5	Vastaanotto
				1121	4,0	Varastohuone
				1131	3,0	Wc-huone
				1141	16,0	Toimenpide
				1143	13,0	Tyhjennyshuone
				1144	15,5	Kipsaus
				1145	16,5	Toimenpide
				1146	12,0	Varastohuone
				1147	4,5	Pimiö
				1148	13,0	Saatohuone
				1149	31,5	Röntgen
				1150	8,5	Toimenpide
				1157	8,0	Varastohuone
				1158	4,5	Saneluhuone
				1161	2,0	Pukuhuone
				1162	2,5	Pukuhuone
				1169	17,5	Vastaanotto
				1170	16,5	Vastaanotto
				1171	22,0	Skopiat/EKG
				1173	17,5	Vastaanotto
				1174	16,5	Vastaanotto
				1175	17,5	Vastaanotto
				1176	17,0	Vastaanotto
				1177	17,0	Vastaanotto
				1178	25,5	Toimenpide
				1181	3,0	Varastohuone
				1182	2,5	Jäähdyt.varasto
				1183	1,5	Wc-huone
				1184	3,5	Eteinen
				1185	4,5	Hoitohuone
				1190	22,0	Lääkejakelu
				1192	15,5	Vastaanotto
				1204	17,5	Vastaanotto
				1205	17,5	Vastaanotto
				1206	17,0	Vastaanotto
				1207	17,5	Vastaanotto
				1208	17,0	Vastaanotto
				1209	17,5	Vastaanotto
				1215	16,0	Vastaanotto
				1216	15,0	Kanslia

				1217	11,0	Neuvonta
				1224	16,5	Toimistohuone
				1225	13,0	Hammashuolto
				1226	13,0	Hammashuolto
				1227	12,0	Hammasrontgen
				1237	2,0	Eteinen
				1238	2,0	Eteinen
				1243	17,0	Vastaanotto
				1246	16,5	Toimistohuone
				1247	16,0	Toimistohuone
				1248	26,5	Toimistotila
				1251	20,5	Hammashoito
				1252	21,0	Hammashoito
				1253	20,5	Hammashoito
				1254	21,0	Hammashoito
				1255	16,0	Hammashoito
				1256	2,0	Pimiö
				1257	21,0	Hammashoito
				1258	20,0	Hammashoito
				1259	10,5	Varastohuone
				1148a	5,0	Eteinen
				1179a	24,5	Arkisto
				1179b	6,5	Kanslia
				1179c	7,0	Kanslia
				1223a	15,0	Toimistohuone
			Yhteensä		1 165,0	
Lahti	**PHKS**	**Keskussairaalankatu 7**	akuutti	1 kpl	?	vastaanottohuone
			Yhteensä			

Kunta	Kohde	Katuosoite	kerros	tila nro	tilan m2	tilan nimi
Lahti	**Launeen hammashoitola, 2-talo**	**Launeenkatu 74**	2	2.07	18	hoitohuone
			2	2.08	18	hoitohuone
			2	2.10	21	hoitohuone
			2	2.11	27	hoitohuone
			2	2.21	30	potilastoimisto
			2	2.25	3	pimiö
			2	2.26	6	rtg
			2	2.27	10,5	profylaksia
			2	2.28	17	vast.otto
			2	2.29	17	vast.otto
			2	2.30	22,5	välinehuolto
			2	2.31	16,5	vastaanottohuone
			2	2.32	17	vastaanottohuone
			2	2.33	17	vastaanottohuone
			2	2.34	18,5	vastaanottohuone
			1	1.43	14	hoitohuone
			1	1.44	14	hoitohuone
			1	1.45	14	hoitohuone
			1	1.46	23	hoitohuone (uusi)
			1	1.47	19	hoitohuone (uusi)
			1	1.48	14,5	toimisto (uusi)
			1	1.49	4,5	varasto
			1	1.52	18,5	hoitohuone (uusi)
			1	1.53	4,5	var
			Yhteensä		385	
Lahti	**keskustan hammashoitola**	**Hämeenkatu 19 A 2**		1		hoitoh.
				2		hoitoh.
				3		hoitoh.
				4		välinehuoltotila
			Yhteensä			
Lahti	**Jalmari, sth**	**Tarjantie 78**	1	C1.020	11,5	välinehuolto
			1	C1.030	22	hammashh 3
			1	C1.031	18	hammashh 2
			1	C1.032	16,4	hammashh 1
			Yhteensä		67,9	
Lahti	**Sokeritopan hammashoitola, sth**	**Ajokatu 167**	2	E214	19,5	hoitohuone
			2	E217	19,5	hoitohuone
			2	E215	11,5	välinehuolto
			2	E216	2	kompr.
			Yhteensä		52,5	
Lahti	**Länsiharjun koulu, sth**	**Helsingintie 52**	1	1		hoitohuone
			1	2		hoitohuone
Lahti	**Möysän koulu, sth**	**Hiljankuja 6**	1	1		hoitohuone
			1	2		hoitohuone
Lahti	**Kariston koulu, sth**	**Karistonkatu 213**	1	1		hoitohuone
			1	2		hoitohuone
Lahti	**Kärpäsen koulu, sth**	**Kasakkamäenkatu 1**	1	1		hoitohuone

Lahti	**Mukkulan koulu, sth**	**Lippokatu 1**	1	1115	20,4	hoitohuone
			1	1118	20,4	hoitohuone
			1	1116	13,8	välinehuolto/var
			1	1117	2	kompr.
			Yhteensä		56,6	
Lahti	**Kivimaan koulu, sth**	**Mukkulankatu 1**	1	B33	18	hoitohuone
			1	B34	18	hoitohuone
			1	B31	8,5	välinehuolto
			1	B32	8,5	varasto
			Yhteensä		53	
Lahti	**Onni Liipolan monitoimitalo, sth**	**Ostoskatu 3**	1	1117	18,8	hoitohuone
			1	1118	16,9	hoitohuone
			Yhteensä		35,7	
Lahti	**Ahtialan koulu aa, sth**	**Purorinteenkatu 4**	2	1		hoitohuone
Lahti	**Myllypohjan koulu, sth**	**Vanha Ahtialantie 93**	1	1		hoitohuone
Lahti	**Lotilan koulu, sth**	**Vuoksenkatu 9**	1	1		hoitohuone
			1	2		hoitohuone
Lahti	**Harjun koulu, sth**	**Vuorikatu 29**		1		hoitohuone
Lahti	**Lehtiojan palvelutalo, sth**	**Lehtiojantie 2**	1	116	19	monitoimitila
Lahti	**Palvelukeskus Onnenpolku, sth**	**Harjulankatu 1**	1	1019		hoitohuone

Kunta	Kohde	Katuosoite	kerros	tila nro	tilan m2	tilan nimi
Asikkala	Asikkalan terveysasema	Terveystie 1	phj.krs.	A019	27,9	RYHMÄTILA
			phj.krs.	A021	19,7	HALLINTO
			phj.krs.	A025	4	TEKN.ELEMENTTI ERIÖ
			phj.krs.	A026	8,8	VARASTO
			phj.krs.	A029	5,5	HAMMASPESU
			phj.krs.	A033	1,3	VARASTO
			phj.krs.	A036	1,5	VARASTO
			phj.krs.	A038	20,8	HAMMASLÄÄKÄRI
			phj.krs.	A039	20,8	HAMMASLÄÄKÄRI
			phj.krs.	A040	20,8	HAMMASLÄÄKÄRI
			phj.krs.	A041	20,8	HAMMASLÄÄKÄRI
			phj.krs.	A042	20,8	HAMMASLÄÄKÄRI
			phj.krs.	A043	20,8	HAMMASLÄÄKÄRI
			phj.krs.	A044	20,8	TSTO
			phj.krs.	A045	20,8	HAMMASLÄÄKÄRI
			phj.krs.	A046	20,8	HAMMASLÄÄKÄRI
			phj.krs.	A047	20,8	HAMMASLÄÄKÄRI
			phj.krs.	A050	6,4	VAINAJ. SÄIL.
			phj.krs.	A051	12,2	NÄYTTÖH.
			phj.krs.	A053	7,6	OMAISET
			1.krs.	B101	6,6	LVARASTO
			1.krs.	B111	22,4	SKOPIA
			1.krs.	B113	3,7	KUULOERIÖ
			1.krs.	B114	3,7	VÄLIKKÖ
			1.krs.	C101	15,5	TUTKIMUSHUONE
			1.krs.	C102	17	HOITAJAT
			1.krs.	C103	15,5	TUTKIMUSHUONE
			1.krs.	C106	15,5	TUTKIMUSHUONE
			1.krs.	C107	17	HOITAJAT
			1.krs.	C108	15,5	TUTKIMUSHUONE
			1.krs.	C109	15,5	TUTKIMUSHUONE
			1.krs.	C111	17	HOITAJAT
			1.krs.	C112	15,5	TUTKIMUSHUONE
			1.krs.	C120	14,5	TUTKIMUSHUONE
			1.krs.	C121	11	HOITOHUONE
			1.krs.	C136	16,5	TERV.HOITAJA
			1.krs.	C137	7,5	TOIMENPIDEH.4
			1.krs.	C138	30	TARKKAILUHUONE
			1.krs.	C141	3	VARASTO
			1.krs.	C143	16	TOIMENPIDEHUONE
			1.krs.	C155	9,5	VARASTO / VÄLINEHUOLTO
			1.krs.	C159	7	KUULO / NÄKÖ
			1.krs.	C180	14	OS.HOITAJA
			1.krs.	C183	15,5	TERV.HOITAJA
			1.krs.	C190	23	VASTOTTOHUONE
			1.krs.	C196	19	LEPOHUONE
			1.krs.	C198	1,3	VARASTO
			Yhteensä		671,1	

Kunta	Kohde	Katuosoite	kerros	tila nro	tilan m2	tilan nimi
Hartola	**Terveysasema**	**Visantie 24**		018	36,2	omaisten huone/ap.väl.varasto
				018A	14,2	vainaj.säilytys
				28	9	lääkekeskus/
				103	11,1	huone
				105	19,3	hoitaja
				107	25,8	lääk. vast.
				109A	12,3	huone
				110	21,7	lääk. Vast.otto
				111	11,2	hoitotarv.varasto
				112	17,1	hoitaja
				114	5,2	haav.hoitohuone
				115	19,5	päiv. Sairaanhoito
				116	41,1	ensiapu
				117	5,2	huuhtelu
				124	7,6	varasto
				125	17,3	gyn.tutk.
				146	8	tsto-palvelut
				147	7,5	steriilivarasto
				149B	13,7	välineh.
				150	4	hlökunta-wc
				151	21,9	sth-vastaanottoh.
				152	25,9	sth suuhygien.
				154	5,3	tsto sth
				155	19,3	sth vast.otto
				156	19,3	sth vast.otto
				157	5,3	sth harjaushuone
				158	5,4	varasto
			Yhteensä		409,4	

Kunta	Kohde	Katuosoite	kerros	tila nro	tilan m2	tilan nimi
Hollola	**Salpakankaan Sote-keskus**			A2.002	16,8	Ylilääk.
				A2.003	11,5	Os.hoit.
				A2.033	33,1	Monitilatoimisto
				B2.002	12,1	Palvelu
				A2.004	11,4	Ap.os.hoit.
				B2.025	7,8	Huuhtelu
				B2.026	6,4	Varasto, avos.
				A2.021	13	Varasto
				A2.005	14,4	VO, lääk.
				A2.006	14,4	VO, lääk.
				A2.007	14,6	VO, lääk.
				A2.008	14,6	VO, lääk.
				A2.015	14,9	VO, lääk.
				A2.016	14,8	VO, lääk.
				A2.017	15,4	VO, lääk.
				A2.018	15,4	VO, lääk.
				A2.019	13,5	VO, lääk.
				A2.020	13,5	VO, lääk.
				A2.022	14,4	VO, lääk.
				A2.023	14,5	VO, lääk.
				A2.032	21,7	VO, lääk.
				A2.009	15,2	VO, hoit.
				A2.010	15	VO, hoit.
				A2.011	14,9	VO, hoit.
				A2.012	14,9	VO, hoit.
				A2.013	14,9	VO, hoit.
				A2.014	14,9	VO, hoit.
				B2.005	15,1	VO, hoit.
				B2.006	15	VO, hoit.
				B2.007	14,9	VO, hoit.
				B2.008	15,1	VO, hoit.
				B2.009	14,6	VO, hoit.
				B2.010	14,4	VO, hoit.
				B2.011	14,4	VO, hoit.
				B2.012	14,6	VO, hoit.
				B2.013	15,7	VO, hoit.
				B2.014	15,1	VO, hoit.
				B2.015	15,1	VO, hoit.
				B2.016	15,4	VO, hoit.
				B2.004	30,7	Tarkkailuh., avos.
				B2.024	24,2	Toimenpideh., avos.
				B2.023	17,4	Kipsi- ja tutk.h., haavanh.
				B2.029	4,6	Lääkeh.
				B3.024	11,2	OH/Tsto, kirj., suun terv.
				B3.025	18,9	OH/Tsto, kirj., suun terv.
				B3.004	12,2	Vast.hammasl.
				B3.003c	3,3	Lokerikot
				C3.005	3,4	Lokerikot
				B3.002	12,7	Palvelutoim.
				B3.030a	11,8	Välinehuolto, likainen
				B3.030b	12,6	Välinehuolto, puhdas
				B3.032	10,5	Varasto
				B3.027	4,8	Kipsimalli
				B3.005	16,4	VO, suun terv.
				B3.006	16,2	VO, suun terv.
				B3.007	16,2	VO, suun terv.
				B3.008	16,2	VO, suun terv.
				B3.009	16,4	VO, suun terv.
				B3.010	15,8	VO, suun terv.
				B3.011	15,8	VO, suun terv.

				B3.012	15,8	VO, suun terv.
				B3.013	15,8	VO, suun terv.
				B3.014	16,3	VO, suun terv.
				B3.015	16,4	VO, suun terv.
				B3.016	16,5	VO, suun terv.
				B3.017	16,6	VO, suun terv.
				B3.018	14,9	VO, suun terv.
				B3.019	15,7	VO, suun terv.
				B3.020	15,6	VO, suun terv.
				B3.021	15,6	VO, suun terv.
				B3.022	15,5	VO, suun terv.
				B3.031	9,2	RTG
				B3.001d	11,3	Harjoitustila
			Yhteensä		1063,9	
Hollola	**Kalliolan koulu**	**Rajaharjuntie 23**	1. krs	A104	20,0	Neuvola/terv.hoit.
				A105	16,0	Lääkäri
				A106	20,0	Neuvola/terv.hoit.
				A108.1	14,5	Terveydenhoitaja
				A109	15,0	Toimenpidehuone
				A110	1,5	Koneh
				A111	6,0	Välinehuolto
				A112	19,5	Hammashoito
				A126	5,0	Wc-huone, näyte
			Yhteensä		117,5	

Kunta	Kohde	Katuosoite	kerros	tila nro	tilan m2	tilan nimi
Myrskylä	**Terveysasema**	**Oikotie 2**	1. krs	102	16,5	sairaanhoitaja
				107	12	näytteenotto
				108	4,83	laboratorio
				111	27,5	hammaslääkäri
				112	3,2	välinehuolto
				118	13	lasteneuvola
			Yhteensä		77,03	

Kunta	Kohde	Katuosoite	kerros	tila nro	tilan m2	tilan nimi
Orimattila	**Terveysasema**	**Terveystie 1**	1. krs	A1232	10,5	toimisto
				A1234	8	toimisto
				A1236	8	toimisto
				A1237	5	varasto
				A1241	14,5	toimisto
				A1242	15	toimisto
				A1243	17,5	toimisto
				A1244	16,5	toimenpide
				A1245	15,5	toimisto
				A1246	16	toimenpide
				A1247	16,5	toimenpide
				A1248	14,5	toimisto
				A1249	16,5	toimenpide
				A1250	12	toimisto
				A1252	19	toimenpide
				A1254	17,5	toimisto
				A1255	16,5	toimenpide
				A1256	11	toimisto
				A1257	11	toimisto
				A1258	16,5	toimenpide
				A1259	14,5	toimisto
				A1260	16,5	toimenpide
				A1263	17,5	toimisto
				A1264	16,5	toimenpide
				A1265	15,5	toimisto
				A1266	16	toimenpide
				A1267	18	toimisto
				A1301	12	kylpyhuone
				A1302	30,5	välinehuolto
				A1303	4,5	röntgen
				A1304	5,5	varasto
				A1306	7	varasto
				A1307	4,5	varasto/kh
				A1308	13,5	toimisto
				A1309	30	leikkaussali
				A1310	23	leikkaussali
				A1311	9,5	leikkaussali
				A1312	2,5	pukuhuone
				A1313	2,5	pukuhuone
				A1314	2,5	sulkuhuone
				A1315	4,5	pukuhuone
				A1316	1	wc
				A1317	1	pukuhuone
				A1319	16	toimenpide
				A1320	15,5	toimenpide
				A1323	5,5	varasto
				A1327	5	toimisto
				A1328	5	toimisto
				A1329	5	Inva WC
				A1330	5,5	toimisto
				A1331	10	toimisto
				A1332	6,5	toimisto
				A1333	16,5	toimenpide
				A1334	11	toimenpide
				A1341	24	sulkuhuone

				A1343	8	leikkaussali
				A1345	4	toimisto
				B2005	31	toimisto
				B2006	19	potilashuone
				B2007	6	kylpyhuone
				B2008	19	potilashuone
				B2035	8	toimenpide
				B2036	8	varasto
				B2037	8	toimenpide
				B2038	9,5	toimisto
				B3001	15,5	varasto
			2.krs	A2116	15,5	toimisto
				A2117	15,5	toimisto
			Yhteensä		838,5	
	Jokivarren koulu	**Käkeläntie 24**		A049	21	vastaanottohuone
				A050	4	varasto
				A051	10	välinehuolto
				A052	3	kehityshuone
			Yhteensä		38	

Kunta	Kohde	Katuosoite	kerros	tila nro	tilan m2	tilan nimi
Padasjoki	Terveysasema	Kellosalmentie 24	1. krs	V121	13,5	Itsehoitohuone
				V027?	25,0	Vainajien säilytys
				V143	5,9	Vastaanottohuone 30%
			2. krs	201b	11,0	Vastaanotto
				205	31,5	Toimenpide
				206	22,0	Sairaanhoitaja
				207	21,0	Toimenpide
				208	6,5	Huuhtelu
				211	13,5	Toimisto
				212	17,5	Arkisto
				215	11,5	Vastaanottoavustaja
				216	16,0	Tutkimushuone
				217	21,5	Tutkimushuone
				218	17,5	Tutkimushuone
				219	11,5	Välinehuolto
				221	15,0	Välinehuolto
				222	13,0	Välinehuolto
				224	11,5	Muistihoitaja
				230	10,5	Toimisto (INR)
				231	16,5	Terveydenhoito
				232	12,5	Kotisairaanhoito-> hammash. varasto
				236	7,5	Varasto-> taukotila
				240	19,0	Hammaslääkäri
				241	20,5	Hammaslääkäri
				242	17,0	Suuhygienisti
				243	10,0	Toimistohuone
				244	2,0	Profyl., hammaspesu
			Yhteensä		400,4	

Kunta	Kohde	Katuosoite	kerros	tila nro	tilan m2	tilan nimi
Pukkila	Terveysasema (Onninkartano)	Onnintie 3	1. krs	T104	17	Lääkärin avustaja
				T105	20,2	Lääkäri
				T106	20,3	Toimenpidehuone
				T107	5	Näyte WC
				T109	10,8	Näytteiden käsittely
				T110	17	Terveydenhoitaja (yhteisk. kotihoidon kanssa)
				T115	19,1	Suuhygienisti
				T116	8,1	Tekninen tila ja pimiö
				T118	19,2	Hammaslääkäri
				T119	9,6	Välinehuolto
				T120	2,7	Varasto
			Yhteensä		149	

SOTE-KESKUS HANKINTA
KÄYTTÖOIKEUSSOPIMUS

Liite 2, Vastuunjakotaulukko

Tilaaja: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä **Tuottaja:**

Vastuunjakotaulukkoa noudatetaan Tuottajan omaan käyttöön luovutetujen tilojen osalta. Vastuunjakotaulukon ylläpitovastuu käsittää järjestelmät, jotka ovat jo olemassa koko rakennusta palvelevana järjestelmänä. Käyttäjäkohtaisten järjestelmien ylläpito on Tuottajan vastuulla

Uusiminen

Kiinteistön omistaja vastaa kiinteistön kunnossapito-ohjelmansa mukaisesti rakenteista, koneista, laitteista ja kalusteista, Tilaaja vastaa tilojen käytettävyydestä. Tuottaja vastaa omaan toimintaansa liittyvistä omistamistaan kalusteista, laitteista ja järjestelmistä.

Modernisointi, lisäykset ja muutokset

Modernisointi ja lisäykset: Tehdään eri sopimuksesta, mikäli modernisointi tai lisäykset lähtevät Tuottajan tarpeesta, vastaa kustannuksista Tuottaja. Mikäli tarve aiheutuu Kiinteistön omistajan korjausvastuun perusteella tehtävästä modernisoinnista, vastaa siitä Kiinteistön omistaja

	Ylläpito		Lisätietoja
Tehtävät, Laitteet ja järjestelmät	Kiinteistön omistaja / Tilaaja	Tuottaja	
1 Yhteistoiminta			
Hallinnollinen yhteistyö: kokoukset, suunnittelu	x		
Sisäilmatyöryhmien toimintamalli ja vetovastuu	x		
Perehdyttäminen, kiinteistölaitteet	x		
Jätehuollon ohjeistus ja koulutus	x		Kiinteistöjätteet kiinteistön omistaja/Tilaaja, erityis- ja ongelmajätteet Tuottaja
2 Tukipalvelut			
Kiinteistöhälytysten vastaanotto	x		
Varallaolo, kiinteistöpäivystys	x		
Sisäilmaympäristötutkimukset	x		Tuottajan pyynnöstä tehdyt aiheettomat tutkimukset laskutetaan Tuottajalta.
Kiinteistövakuutukset	x		
Irtaimistovakuutukset		x	
Lämpösopimukset	x		
Sähkösopimukset	x		
Vesisopimukset	x		
Kiinteistön jätehuoltosopimukset	x	x	Jaottelu pos 10 mukaisesti
Hissien ja nosto-ovien huoltosopimukset	x		
3 Toimitila- ja käyttäjäpalvelut			
Aulapalvelu		x	
Aulojen yleiset varusteet: pyörätuolit, paarit, erikoistuolit, defibrillaattorit yms.		x	
Kulunvalvonta, kulkualueiden hallinta		x	
Kulunvalvonta, avainten ja kulkutunnisteiden hallinta		x	
Pukukaappien, ns. laukkukaappien, potilaskaappien Avainten ja oikeuksien hallinta		x	
Asiakaspysäköinnin hallinta	x		
Asiakas- ja henkilökuntapysäköinnin hallinta		x	
Työajanseurantajärjestelmä		x	
Irtokalusteet		x	
Irtokalusteiden hallinta ja kalusterekisteri		x	
Irtaimet laitteet esim. juoma- ja ruoka-automaatit		x	
Liputus virallisina liputuspäivinä	x		
Viherkasvien hankinta ja hoito		x	
Erikoispuutarhat sisälla, viherseinät		x	
Kausi-istutukset; kesäkukat ulkona	x		
Tuholaistorjunta jäteasemilla	x		
Tuholaistorjunta keittiössä ymv.	x		
Muutot		x	
4 Lakisääteiset vastuut			
Sähkö määräaikaistarkastukset	x		
Palotarkastukset	x		
6 Energiahallintapalvelut, olosuhdehallinta			
Energian (sähkö, lämpö, kylmä) kulutuksen seuranta ja raportointi	x		
Vedenkulutuksen seuranta ja raportointi	x		
Huonelämpötilan perussäätö ml. jäähdytys	x		
Lämmitysjärjestestelmä, patterit ja putkistot	x		
7 Hoito ja huolto, Kunnossapito, yleistä			
Kiinteistön ylläpidon johtaminen ja valvonta	x		
Kiinteistönhoidon ja muiden kiinteistöpalveluiden valvonta	x		
Ilkivallan korjaukset	x	x	Ulkona Vuokranantaja, Käyttöoikeustilojensa osalta Tuottaja
8 Ulkoalueiden hoito			
Hoito, kunnossapito ja ohjeistus	x		
Viheralueet	x		
Lumityöt (myös katto, terassit ja parvekkeet ja sisäänkäynnit)	x		
Liukkaudentorjunta	x		
Pihojen pesu ja koneellinen harjaus	x		
Liikennemerkit	x		
Ulkoalueiden kiinteät kalusteet, varusteet ja laitteet	x		
Ulkoalueet: opasteet ulkona, liikennemerkit	x		
Ulkoalueet: rakennushankkeista johtuvat järjestelyt	x		
Ulkoalueet: pyöräkatokset ja -telineet, aidat jne.	x		
Ulkoalueet: roska-astiat (tyhjennys, ylläpito)	x		
Opasteiden muutos toiminnan muutoksista johtuen		x	
Tupakointipaikat ja -astiat (tyhjennys, ylläpito)	x		

	Kuntoutus- ja hoitovälineet		x	
	Auton lämmityspistorasiat	x		
	Sähköautojen ym. latauspisteet	x		
9	**Siivous**			
	Pysäköinti-, huolto- , ulkopuolen ja kiinteistöteknisten tilojen siivouspalvelut	x		
	Käyttäjän omien tilojen siivous		x	
	Ikkunoiden pesu		x	Kiinteiden ikkunoiden ulkopinnat Vuokranantaja
10	**Jätehuolto**			
	Jätteenlajittelu ja kuljetus jätekeräyspisteelle (jätekeräysastioihin)		x	
	Erikoisjakeet, tietosuoja: lajittelu ja kuljetus jäteasemalle		x	Jäteastiat Tuottaja
	Erityis- ja vaaralliset jätteet: lajittelu ja kuljetus jäteasemalle		x	
	Sekajäte, energiajäte, kartonki, pahvi: kuljetetus jäteasemalle	x		
	Jäteastiat(jätekeräyspisteellä), eri jätejakeet (yhdyskuntajäte)	x		
	Biojätteen poiskuljettaminen ja käsittely	x		
	Muuttoihin liittyvät jätteet ja ylijäämäkalusteet		x	
	Jäteseuranta ja raportointi	x		
11	**Sisätilojen hoito ja kalusteet**			
	Kiintokalusteet	x	x	Omistusuhteiden mukaisesti
	Arkistointikalusteet esim. siirtohyllyt	x	x	Omistusuhteiden mukaisesti
	Irtaimet keittiölaitteet (esim. vedenkeitin, mikro, kahvinkeitin)		x	
	Taukotilan kiinteät kodinkoneet	x		
	Kiinteät varusteet ja laitteet: sälekaihtimet, pimennysverhot	x		
	Kiinteät varusteet ja laitteet: yleisopasteet sisällä yleisissä tiloissa ja yksiköissä	x		Muutokset Tuottaja
	Kiinteät varusteet ja laitteet: tukikaiteet	x		
	Kiinteät varusteet ja laitteet: käsijohteet	x		
	Kiinteät kaapit ja kaappien lukitusjärjestelmät: pukukaapit, ns. laukkukaapit, potilaskaapit, aulat	x		
	Opastejärjestelmä ja katuopasteet	x		muutokset Tuottaja
	Kiinteistön postilaatikko	x		
	Irtain omaisuus		x	
13	**Sairaalalaitteet (SAILAB-nimikkeistö)**			
	Kiinteät sairaalalaitteet: kattokiskot		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: kiintokalusteet		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: erityiset RSTkiintokalusteet		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: desinfioiva huuhtelulaite		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: leikkausvalaisin tai vast.		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: Kylmälaitteet		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: jäähilekone, pakastin yms.		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: jääkaappien, pakastimien ja kylmiöiden lämpötilavalvonta		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: kattokeskus		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: apuvälineiden pesukone		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: autoklaavit		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: vetokaapit, laminaarikaapit		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: hydrauliset tasonostimet		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: (skooppien) kuivauskaappi		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: potilasnosturit		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: nostolaite		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: kuulontutkimuseriöt		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: hammashoitolaitteet		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: kuvantamislaitteet		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: Leikkaus- ja tutkimuspöydät		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: potilaspöydät		x	
	Kiinteät sairaalalaitteet: laboratoriolaitteet yleisesti		x	
	STH imurijärjestelmä (sylki)		x	
	Lääkkeellisen paineilmajärjestelmän käyttölaitteet		x	
	Irtaimet lääkintälaitteet		x	
	Apuvälineet		x	
	Kuntoutuslaitteet		x	
	RTG/ultraääni laitteet		x	
15	**Aluerakenteet**			
	Aluerakenteet yleisesti	x		
16	**Pohjarakenteet**			
	Pohjarakenteet yleisesti	x		
17	**Kiinteistön kunnossapito**			
	Vesikatto	x		
	Ylä,ala - ja välipohja	x		
	Ulkoseinä,seinät,pilarit,palkit	x		
	Painaumat ja halkeamat rakenteissa	x		
	Parvekkeet,lastaussillat	x		
	Lämmön-,äänen - ja vedeneristeet	x		
	Sisäpuoliset maalaukset,tapetointi ym.	x		kunnossapitotarpeen ja ohjelman mukaan, ehostukset Tuottaja
	Ovet	x		
	Ikkunat	x		
	Kaapistot ja komerot, kiinteät	x	x	omistussuhteiden mukaisesti
	Astianpesupöytä	x		
	Liesikupu	x		
	Ikkunalauta	x		
	Ikkunaverhotanko	x		
	Kiinteät vaatenaulakot	x	x	omistussuhteiden mukaisesti
	Varastohyllyt	x	x	omistussuhteiden mukaisesti
18	**LVI-järjestelmät**			
	Lämmitysjärjestelmät	x		
	Vesi- ja viemärijärjestelmät	x		
	Vesilukko ja lattiakaivot	x		Lattiakaivojen ja vesilukkojenpuhdistus Tuottaja
	WC-istuin, -säiliö, -allas	x		
	Pesukoneen liittäminen, -letkut	x		
	Muut normaalit vesi- ja viemärikalusteet	x		
	Sadevesi- ja jätevesiviemärikaivojen tyhjennys	x		
	Rasvanerotuskaivojen tyhjennys	x		
	Ilmanvaihtojärjestelmät ml. koneet	x		

Ilmanvaihdon perussäätö	x		
Ilmanvaihtolaitteet, -kanavat, -varusteet	x		
IV-kanavien nuohous	x		
IV-koneiden suodattimet	x		
Kohdepoistojärjestelmät	x		laitekaapit tms. päätelaitteet, Tuottaja
Kylmätekniset järjestelmät	x		
Tilakohtaiset jäähdytinlaitteet (ei keskuskoneliitäntäiset, esim split)		x	
Tilakohtaiset jäähdytinlaitteet (keskuskoneliitäntäinen esim. kylmäpalkki)	x		
ICT-laitehuoneiden ja muiden erityistilojen (ei hoidollinen tai lääkinnällinen) jäähdytys	x		
Paineilmajärjestelmät	x		
LVI-päätelaitteet (esim ilmastoinnin kylmäpalkki, iv venttiilit tms.)	x		Ylläpitosiivous Tuottaja
19 Sähköjärjestelmät			
Sähkön jakelujärjestelmät	x		
Varavoimajärjestelmä ja polttoaineet	x		
Käyttäjän erilliset UPS-, kojeet		x	
Käyttäjän omaan toimintaan liittyvät laitteet ja valaisimet (esim. tutkmusvalaisimet)		x	Lamput ja niiden vaihto Tuottaja
Valaistusjärjestelmät, kiinteästi asennetut yleisvalaisimet	x		
Lamppujen hankinta	x		
Lamppujen vaihto	x		
Kuulovammaisten apuvälineet: induktiosilmukat, vahvistimet	x		
Keskuskellojärjestelmät	x		
Autolämmityspistorasiat	x		
Puhelinverkosto, kaapelointi	x		
Ovipuhelimet	x		
Sähkölämmitysjärjestemät (S262-S266)	x		
Häiriötön potentiaalintasausjärjestelmä (S720)	x		
Aurinko- ja/tai tuulisähköjakelut / tuotantolaitteet (S212)	x		
Tuotannon automaatiojärjestelmä (T820)		x	
Laitteiden ja laitteistojen sähköistys (S23)	x		
Kylmälaitteiden sähköistys (S234)	x		
Sähköliitäntäjärjestelmät (pistorasiat yms.) S24)	x		
20 Tietojärjestelmät, Kiinteistö			
Rakennusautomaatio	x		
Tietoliikenneverkot, jakamotilat ja yleiskaapelointipisteet	x		
Tietoliikenneverkot, tietoliikenneoperaattoreiden kytkentäpisteet	x		
Tietoliikenneverkot, laite- ja ristikytkentäjohdot		x	
Tietoliikenneverkot, aktiivilaitteet, ristikytkentätelineet, päätteet jne.		x	
Tietoliikenneverkot, vain kiinteistötekniikkaa palvelevat verkot	x		
Tietoliikenneverkot, runkoverkot alueella ja rakennusten välillä	x		
Viranomaisverkko Virve		x	
Matkapuhelin tukiasemat ja verkot	x		
Monioperaattoriverkkokaapelointi	x		
Antenni- ja av-järjestelmät, antenniverkko	x		
Antenni- ja av-järjestelmät, yleisradiolähetysten antenni	x		
Antenni- ja av-järjestelmät, kaapeli-TV -laitteet		x	
Antenni- ja av-järjestelmät, sateliittitelevisiojärj. laitteet		x	
AV-järjestelmät		x	
sähköiset näyttökankaat	x		omistussuhteiden mukaisesti
Keskusradiojärjestelmä	x		
Vuoronumerojärjestelmä (T360)		x	sis tuotannonohjausjärjestelmään
Informaatiopalvelujärjestelmä (T420)		x	sis tuotannonohjausjärjestelmään
Opastevalojärjestelmä (T430)		x	sis tuotannonohjausjärjestelmään
22 Palontorjuntajärjestelmät			
Paloilmoitin - ja -varoitinjärjestelmät	x		
Savunpoisto	x		
Palopeltien ohjaus- ja valvontajärjestelmä	x		
Palo-ovet laitteineen	x		
Palopostit	x		
Kiinteistön käsisammuttimet	x		toiminnan edellyttämät Tuottaja
23 Muut eritysjärjestelmät			
Lääkkeelliset kaasut (pienet O2-pullot), N20-ilokaaspullot		x	
Kaasupullo ja -letku		x	
Väestösuojalaitteet ja varusteet	x		
Hissit ja kiinteät siirtolaitteet	x		

LOPULLINEN TARJOUSPYYNTÖ

YHTIÖ X Oy:n

YHTIÖJÄRJESTYSLUONNOS

1 § Toiminimi

Yhtiön toiminimi on x.

2 § Kotipaikka

Yhtiön kotipaikka on Lahti.

3 § Toimiala

Yhtiön toimialana on sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä niihin liittyvien tukipalveluiden tuottaminen. Yhtiö voi omistaa kiinteää omaisuutta ja arvopapereita.

4 § Yhtiön osakkeet

Yhtiöllä on yhteensä tuhat (1.000) yhdenlajista osaketta. Yhtiön osakkeiden nimellisarvoa ei ole määritelty.

5 § Hallitus

Yhtiöllä on hallitus, johon kuuluu kuusi (6) varsinaista jäsentä.

Hallituksen jäsenen toimikausi päättyy vaalia ensiksi seuraavan varsinaisen yhtiökokouksen päättyessä.

Hallitus on päätösvaltainen, kun enemmän kuin puolet hallituksen jäsenistä on kokouksessa saapuvilla. Hallitus kokoontuu puheenjohtajan kutsusta niin usein kuin yhtiön asiat sitä vaativat. Asiat ratkaistaan enemmistöpäätöksin, ellei osakassopimuksessa ole toisin sovittu.

Hallituksen kokouksista on pidettävä pöytäkirjaa. Pöytäkirjan allekirjoittaa puheenjohtajan lisäksi valittu pöytäkirjan tarkastaja. Pöytäkirja voidaan hyväksyä sähköisesti.

Hallitus voi kokoontumatta tehdä kirjallisia päätöksiä sillä edellytyksellä, että kaikki hallituksen jäsenet yhtyvät päätökseen ja vahvistavat tämän allekirjoituksellaan.

6 § Toimitusjohtaja

Yhtiöllä on toimitusjohtaja, jonka valitsee hallitus

7 § Edustaminen

Yhtiötä edustavat paitsi hallitus, myös hallituksen puheenjohtaja ja toimitusjohtaja kumpikin yksin.

Lisäksi hallitus voi antaa nimetylle henkilölle prokuran tai oikeuden yhtiön edustamiseen joko yksin tai yhdessä toisen prokuristin kanssa.

8 § Tilintarkastajat

Yhtiössä on tilintarkastaja, jonka tulee olla Keskuskauppakamarin hyväksymä tilintarkastusyhteisö. Yhtiölle ei valita varatilintarkastajaa.

9 § Yhtiökokouskutsu

Kutsu yhtiökokoukseen on lähetettävä osakkeenomistajille todistettavasti kirjallisesti aikaisintaan kahta (2) kuukautta ja viimeistään kaksi (2) viikkoa ennen kokousta heidän yhtiölle ilmoittamaansa postiosoitteeseen tai osakkeenomistajan yhtiölle ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen.

10 § Varsinaisen yhtiökokouksen ajankohta

Varsinainen yhtiökokous on pidettävä vuosittain hallituksen määräämänä päivänä kuuden (6) kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä.

11 § Varsinaisessa yhtiökokouksessa käsiteltävät asiat

Yhtiökokouksessa on esitettävä

1. tilinpäätös, joka sisältää tuloslaskelman, taseen ja toimintakertomuksen

2. tilintarkastuskertomus

Yhtiökokouksessa on päätettävä

1. tilinpäätöksen vahvistamisesta

2. toimenpiteistä, joihin vahvistetun taseen mukainen voitto tai tappio antaa aihetta

3. vastuuvapaudesta hallituksen jäsenille ja toimitusjohtajalle

4. hallituksen jäsenet, puheenjohtaja ja varapuheenjohtaja

5. hallituksen jäsenten palkkioista sekä

6. tilintarkastaja

12 § Yhtiön tilikausi

Yhtiön tilikausi on kalenterivuosi.

13 § Lunastusoikeus

Jos osake siirtyy yhtiön ulkopuoliselle uudelle osakkeenomistajalle, siirronsaajan on viipymättä ilmoitettava siitä hallitukselle, ja osakkeenomistajilla on oikeus lunastaa osake seuraavilla ehdoilla:

(1) Lunastusoikeus koskee kaikkia saantoja lukuun ottamatta sulautumiseen, jakautumiseen tai yhtiömuodon muutokseen perustuvaa saantoa.

(2) Hallituksen on ilmoitettava osakkeenomistajille osakkeen siirtymisestä neljäntoista (14) päivän kuluessa siitä, kun osakkeen siirtymisestä on ilmoitettu hallitukselle. Tiedoksi antamisen tulee tapahtua samalla tavalla kuin yhtiökokouskutsun toimittamisen.

(3) Osakkeenomistajille lähetettävän ilmoituksen tulee sisältää:

(i) siirtäjän ja siirronsaajan nimi;

(ii) päivä, jona siirrosta yhtiölle ilmoitettiin;

(iii) osakkeiden kauppahinta tai muu vastike;

(iv) siirtyneiden osakkeiden lukumäärä; ja

(v) päivämäärä, johon mennessä lunastusvaatimus on esitettävä.

(4) Kirjallinen lunastusvaatimus on esitettävä yhtiölle, hallitukselle osoitettuna, viimeistään kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa siitä, kun osakkeenomistaja sai tiedon yhtiön osakkeen siirtymisestä.

(5) Lunastustilanteessa osakkeen lunastushinnan määrittelee Keskuskauppakamarin nimeämä välimies noudattaen soveltuvin osin OYL 18 luvun säännöksiä.

(6) Osakkeen lunastushinta on suoritettava siirronsaajalle käteisenä yhden (1) kuukauden kuluessa lunastusvaatimuksen tekemisestä.

(7) Tämä yhtiöjärjestyksen määräys on merkittävä osakasluetteloon.

14§ Yhtiöjärjestyksen muuttaminen

Yhtiöjärjestyksen muuttaminen edellyttää osakkeenomistajien yksimielistä suostumusta.

15§ Osakassopimus

Yhtiötä ja sen osakkeenomistajia sitoo osakassopimus.

LOPULLINEN TARJOUSPYYNTÖ

OSAKASSOPIMUSLUONNOS

1 SOPIJAPUOLET

Osakkeenomistaja 1: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä (jäljempänä ‘’Kuntayhtymä’’ tai ‘’Osakas’’)

Y-tunnus: 0215606-8

Osoite: Keskussairaalankatu 7 15850 Lahti

Osakkeenomistaja 2: Yksityinen yritys X (jäljempänä ”X” tai ‘’Osakas’’)

Y-tunnus:

Osoite:

Osakkeenomistajien omistama yhtiö (jäljempänä ”Yhtiö”)

Y-tunnus:

Osoite: 15xxx Lahti

Jäljempänä Osakkeenomistajat ja Yhtiö yhdessä ‘’Sopijapuolet’’ tai kukin erikseen ‘’Sopijapuoli’’.

LUONNOS

2 MÄÄRITELMÄT

Sopimuksessa käytetyillä määritelmillä tarkoitetaan seuraavaa:

”Käypä hinta”	riippumattomasti ja tavanomaisia arvonmääritysperiaatteita soveltaen määritettävä hinta
‘’Merkittävä Investointi’’	investointi, jonka hankintameno on yli 1.000.000 euroa
‘’Merkittävä liiketoimi’’	sopimus, jonka arvo on yli 50.000 euroa
‘’Osakas’’	Yhtiön osakkeenomistaja
”Palvelusopimus”	Kuntayhtymän ja Yhtiön välinen palvelusopimus sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamiseksi
‘’Sopimus’’	tämä osakassopimus

3 SOPIMUKSEN TAUSTA JA TARKOITUS

Tällä sopimuksella sovitaan Yhtiön hallinnosta ja Osakkaiden välisistä suhteista Yhtiössä sekä Yhtiön toiminnan suuntaviivoista.

4 SOPIMUKSEN SUHDE YHTIÖJÄRJESTYKSEEN JA OSAKEYHTIÖLAKIIN

Sopijapuolet toteavat, että tämä Sopimus on Sopijapuolten osalta ja niiden välisessä suhteessa ensisijainen Yhtiön yhtiöjärjestykseen ja kulloinkin voimassa olevaan osakeyhtiölakiin nähden (pois lukien lain pakottavat säännökset).

5 MYÖTÄVAIKUTUSVELVOLLISUUS

Osakkaat sitoutuvat Yhtiön osakkeenomistajina myötävaikuttamaan Yhtiön kehittämiseen ja sen toiminnan edistämiseen sekä muutenkin toimimaan tämän Sopimuksen tarkoituksen täyttämiseksi.

Yhtiö vastaa palvelusopimuksen mukaisten sopimussakkojen, vahingonkorvausten, kateostojen kustannusten ja muiden palvelusopimuksessa määriteltyjen palveluntuottajan maksettavaksi tulevien korvausten maksamisesta sekä vastuuvakuutuksen kustannuksista.

Osakkaat sitoutuvat sekä itse että asiamiehensä tai edustajansa välityksellä äänestämään ja toimimaan yhtiökokouksessa ja hallituksessa tavalla, jota tämän Osakassopimuksen noudattaminen edellyttää.

Yhtiö sitoutuu omassa toiminnassaan tämän Sopimuksen noudattamiseen.

6 OMISTAJASTRATEGIA

Yhtiön tehtävä on toimia Kuntayhtymän järjestämisvastuulla olevien palveluiden tuottajana. Kuntayhtymän ja Yhtiön välisissä Palvelusopimuksissa on kuvattu edellä mainitut palvelut.

Yhtiön toiminnan on oltava liiketaloudellisesti kannattavaa.

7 YHTIÖN RAHOITUS

Yhtiön toiminnan rahoitus perustuu tuloihin, jotka se hankkii ensisijaisesti palvelusopimuksen perusteella perittävillä maksuilla (tulorahoitus).

Yhtiön mahdolliset investoinnit rahoitetaan tulorahoituksella, omalla pääomalla, Yhtiön ottamilla lainoilla, toimitusluotoilla ja apporteilla sekä julkisella tuella ja avustuksilla.

Osakkaat tekevät Yhtiöön perustamisvaiheessa osakemerkintänä oman pääoman ehtoisen sijoituksen. Yhtiön perustamisvaiheen jälkeen Osakkailla on oikeus, mutta ei velvollisuutta osallistua mahdollisiin Yhtiön osakepääoman korotuksiin tai muihin osakkeiden merkintään oikeuttavien instrumenttien merkintöihin.

8 KONSERNIN SISÄINEN HINNOITTELU

Yhtiön ja sen Sopijapuoli-konsernin välisissä liiketoimissa hinnat ovat markkinaehtoisia, ellei muuta sovita. Kaikki sellaiset Merkittävät liiketoimet Yhtiön ja Osakkaan sekä Osakkaan lähipiiriin kuuluvien välillä, jotka poikkeavat olennaisesti markkinaehtoisista hinnoista ja ehdoista, tulee olla hallituksen kohdassa 9.4. kuvatulla määräenemmistöpäätöksellä hyväksymiä. Lähipiiri määritetään osakeyhtiölain mukaisesti.

9 YHTIÖN HALLINTO JA PÄÄTÖKSENTEKO

9.1 Sovellettavien säännösten ja määräysten etusijajärjestys

Yhtiön hallituksessa ja yhtiökokouksessa tapahtuvaan päätöksentekoon sovelletaan kulloinkin voimassa olevaa osakeyhtiölakia ja yhtiöjärjestystä ottaen kuitenkin aina huomioon mitä tässä Sopimuksessa on sovittu.

9.2 Hallitus

Varsinainen yhtiökokous valitsee vuosittain Yhtiön hallituksen. Kuntayhtymä nimeää kolme (3) hallituksen jäsentä ja X nimeää kolme (3) hallituksen jäsentä. Hallituksen jäsenten on täytettävä osakeyhtiölain ja kuntalain vaatimukset.

9.3 Hallituksen puheenjohtaja ja varapuheenjohtaja

Varsinainen yhtiökokous valitsee hallituksen puheenjohtajan enemmistöomistajan nimeämistä hallituksen jäsenistä ja varapuheenjohtajan vähemmistöomistajan nimeämistä hallituksen jäsenistä.

9.4 Hallituksen määräenemmistöpäätöstä vaativat asiat

Hallituksen on oltava enintään yhtä erimielistä mielipidettä lukuun ottamatta yksimielinen päättäessään seuraavista:

- toimitusjohtajan valinta,
- toimitusjohtajasopimuksen ehdot,
- Yhtiön liiketoimintastrategia,
- Merkittävät Investoinnit ja
- kaikki sellaiset Merkittävät liiketoimet Yhtiön ja Osakkaan sekä Osakkaan lähipiiriin kuuluvien välillä. jotka poikkeavat olennaisesti markkinaehtoisista hinnoista ja ehdoista.

9.5 Toimitusjohtaja

Yhtiöllä on toimitusjohtaja, jonka hallitus valitsee.

9.6 Tilintarkastus

Yhtiössä on tilintarkastaja, jonka tulee olla KHT-tilintarkastusyhteisö huomioiden kuitenkin tilintarkastuslain 6 § asettamat vaatimukset tytäryrityksen tilintarkastajalle.

9.7 Toiminimen kirjoitus

Toiminimen voi kirjoittaa toimitusjohtaja tai hallituksen puheenjohtaja yksin. Hallitus voi myöntää prokuroita.

10 OSAKKEET

10.1 Osakekirjat

Yhtiö ei anna erillisiä osakekirjoja, vaan omistukset merkitään Yhtiön ylläpitämään osakasluetteloon.

10.2 Osingonjako

Yhtiö voi jakaa osinkoa. Hallitus tekee ehdotuksen Yhtiön osingonjaosta osakeyhtiön säännökset huomioon ottaen.

10.3 Osakkeiden myyminen ja osto-oikeudet

Osakkaan halutessa myydä osakkeitaan, niitä tarjotaan ensin toisen Osakkaan ostettaviksi.

Osakkaat voivat yhdessä sopien myydä Yhtiön osakkeita kolmansille osapuolille. Kauppahinta kolmansille osapuolille myytäessä on Käypä hinta tai Osakkaiden yhdessä hyväksymä hinta.

Palvelusopimuksen (ml. käyttöön otetut optiokaudet) päättyessä X:n tulee tarjota omistamansa osakkeet Kuntayhtymälle (Kuntayhtymän osto-oikeus). Tällöin Osakkaat ensisijaisesti sopivat osakkeiden myyntihinnasta. Mikäli Osakkaat eivät pääse myyntihinnasta sopimukseen, jätetään myyntihinta Keskuskauppakamarin nimeämän välimiehen määrättäväksi noudattaen soveltuvin osin OYL 18 luvun säännöksiä. Kuntayhtymän tulee ilmoittaa osto-oikeuden käyttämisestä X:lle neljän (4) viikon kuluessa saatuaan X:n tarjouksen ja maksaa osakkeiden hinta neljän (4) viikon kuluessa siitä, kun hinta on sovittu tai määrätty. Myyntihinnan määrittäminen ei saa tarpeettomasti viivyttää omistusoikeuden siirtymistä, mikäli

Yhtiön osakkeiden omistuksen välitön siirto on tarpeen palvelutuotannon häiriöttömän jatkuvuuden turvaamiseksi.

Selvyyden vuoksi todetaan, että Kuntayhtymällä ei milloinkaan ole velvollisuutta ostaa X:n omistamia osakkeita.

10.4 Osakkeiden lunastaminen

Yhtiön yhtiöjärjestyksessä on Osakkeita koskeva lunastuslauseke, jonka tarkoitus on turvata Sopijapuolia tämän Sopimuksen vastaisilta Yhtiön osakkeiden luovutuksilta.

Osakkaat sitoutuvat olemaan myymättä tai muutoin luovuttamatta Osakkeita kolmannelle osapuolelle noudattamatta mitä tässä Sopimuksessa on sovittu. Osakkaat eivät myöskään saa pantata, kiinnittää eikä muuten rasittaa Osakkeita tai niihin liittyviä oikeuksia ilman Yhtiön hallituksen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. Selvyyden vuoksi todetaan, että lunastusoikeus on aina kun Osakas myy osakkeensa kolmannelle osapuolelle ilman toisen Osakkaan suostumusta.

Osakkaalla on lunastusoikeus myös siinä tilanteessa, että toinen Osakas asetetaan selvitystilaan.

Lunastustilanteessa osakkeen lunastushinnan määrittelee Keskuskauppakamarin nimeämä välimies noudattaen soveltuvin osin OYL 18 luvun säännöksiä.

12 TIEDONSAANTIOIKEUS

Osakkaan nimeämillä tilintarkastajilla ja edustajilla on tarvittaessa oikeus saada nähtäväkseen kaikki Yhtiön liiketoimintaan liittyvät asiakirjat lukuun ottamatta mahdollisia potilastietoja koskevia asiakirjoja. Osakkaiden tilintarkastajilla on tilintarkastuksen niin vaatiessa oikeus tutustua yhtiön kirjanpitoaineistoon ja liiketoimintaan liittyviin asiakirjoihin suorittaessaan Osakkaan tilintarkastusta.

Edellä kuvattu tiedonsaantioikeus edellyttää kaikilta tiedonsaajilta erillisten nimenomaisten tämän Sopimuksen salassapitosäännöksiä vastaavien salassapitositoumusten antamista.

13 IMMATERIAALIOIKEUDET

Yhtiön kokonaan itsensä kehittämät ja maksamat immateriaalioikeudet kuuluvat Yhtiölle.

Osakkaalle ennen Yhtiön toiminnan käynnistymistä kuuluneet tai Osakkaan kehittämät tai Osakkaan toiminnassa syntyneet immateriaalioikeudet sekä tekninen osaaminen ja tietämys, menetelmät, keksinnöt, ohjelmistot ja muu materiaali ja niihin liittyvät oikeudet (’’immateriaalioikeudet’’) kuuluvat Osakkaalle täysimääräisesti ja rajoittamattomasti myös Yhtiön toiminnan käynnistyttyä.

Osakas voi myöntää harkintansa ja erikseen tehtävän sopimuksen mukaisesti Yhtiölle käyttöoikeuden sellaisiin Osakkaalle kuuluvaan immateriaalioikeuteen, jota Yhtiö tarvitsee toimintaansa varten ottaen huomioon mitä digitaalisten palvelujen käyttöoikeuksista on erikseen täsmällisemmin määrätty. Osakkaalle kuuluvien oikeuksien siirtämisestä Yhtiön hyödynnettäväksi sovitaan aina erikseen.

Tekijällä on aina lakiin perustuva tekijänoikeus, ellei tekijän kanssa ole sovittu toisin.

14 SALASSAPITO

Osakkaat sitoutuvat pitämään salassa toistensa ja Yhtiötä koskevan luottamuksellisen tiedon tämän Sopimuksen voimassa ollessa. Luottamuksellisena tietona pidetään henkilötietoja sekä X:n ja Yhtiön liike- ja ammattisalaisuuden piiriin kuuluvia tietoja. Julkisuuslain mukaiset julkiset tiedot eivät kuulu salassapidon piiriin.

Edellä sanotun estämättä Osakkailla on oikeus antaa luottamuksellista tietoa, mikäli ja siinä määrin kuin laki, tuomioistuin tai muu viranomainen lakiin perustuen näin edellyttää. Tämän lisäksi X:llä on oikeus antaa tietoa kaikista Yhtiötä koskevista asioista muille X:n kanssa samaan konserniin kuuluville yhtiöille ja sen perimmäiselle pääomistajalle sekä rahoittajille.

Selvyyden vuoksi todetaan, että Yhtiöllä on oikeus luovuttaa luottamuksellista tietoa alihankkijoilleen Palvelusopimuksen mukaisten palveluiden toteuttamista varten, mikäli alihankkijaa sitoo salassapitovelvoite.

15 SOPIMUSRIKKOMUS JA SOPIMUSSAKKO

Sopimusrikkomuksella tarkoitetaan sellaista tämän sopimuksen velvoitteiden olennaista rikkomista, jota ei ole korjattu kolmenkymmenen (30) vuorokauden kuluessa siitä, kun loukattu Osakas on huomauttanut rikkomuksesta kirjallisesti rikkojalle. Kirjallisessa huomautuksessa on yksilöitävä sopimusrikkomus ja vaaditut toimenpiteet. Sopimusrikkomuksen olennaisuutta arvioidaan suhteessa tämän Sopimuksen ja palvelusopimuksen kokonaisuuden kannalta.

Olennaiseen sopimusrikkomukseen syyllistyvän Osakkaan on, riippumatta siitä, missä määrin sopimusrikkomuksesta on aiheutunut vahinkoa, maksettava sopimussakko, jonka määrä on yhteensä 50.000 euroa per rikkomus. Sopimussakko maksetaan loukatulle Osakkaalle tai Osakkaan niin vaatiessa Yhtiölle. Sopimussakon maksaminen ei poista rikkoneen Osakkaan vahingonkorvausvelvollisuutta siltä osin kuin vahinko ylittää sopimussakon määrän.

Sopijapuolen tähän Sopimukseen perustuvan vahingonkorvausvastuun enimmäismäärä on 200.000 euroa per rikkomus, ellei vahinkoa ole aiheutettu tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta.

Jos sopimusrikkomus on korjattavissa, sopimussakon ja vahingonkorvauksen saaminen edellyttää, ettei sopimusrikkomukseen syyllistynyt Sopijapuoli ole ryhtynyt olennaisiin toimiin korjatakseen sopimusrikkomustaan kolmenkymmenen (30) vuorokauden kuluessa siitä, kun loukattu Osakas on rikkomuksesta kirjallisesti rikkojalle huomauttanut.

16 SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO

Tämä Sopimus tulee voimaan, kun kukin Sopijapuoli on sen allekirjoittanut ja on voimassa kunkin Osakkaan osalta niin kauan, kun kyseinen Osakas on Yhtiön osakkeenomistaja. Yhtiön osalta tämä Sopimus lakkaa olemasta voimassa, kun Osakassopimus on lakannut olemasta voimassa kaikkien Osakkaiden välillä.

17 SOPIMUKSEN MUUTTAMINEN

Tähän Sopimukseen voidaan tehdä muutoksia vain kirjallisesti, ja siten, että kaikki Sopijapuolet suostuvat muutokseen.

18 PALVELUSOPIMUKSEN LAKKAAMINEN JA YHTIÖN PURKAMINEN

Palvelusopimuksen päättyessä Yhtiö puretaan OYL 20 luvun mukaisesti, ellei Kuntayhtymä käytä 10.3. kohdassa tarkoitettua osto-oikeuttaan, tai elleivät Osakkaat yksimielisesti toisin päätä.

Yhtiön saamat varat jaetaan yhtiön purkautuessa Osakkaille.

19 SOVELLETTAVA LAKI JA RIIDANRATKAISU

Tähän Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

Tästä Sopimuksesta tai yhtiöjärjestyksen määräyksistä aiheutuvat ristiriitaisuudet ratkaistaan esisijassa neuvotteluteitse kolmen (3) kuukauden kuluessa erimielisyyksien ilmenemisestä. Mikäli sovintoon ei päästä, tätä Sopimusta koskevat riitaisuudet ratkaistaan lopullisesti Yhtiön kotipaikan käräjäoikeudessa.

Selvyyden vuoksi todetaan, että mahdollisessa ristiriitatilanteessa tämän Sopimuksen ja yhtiöjärjestyksen välillä sovelletaan Sopijapuolten kesken ensisijaisesti tämän Sopimuksen ehtoja.

20 SOPIMUSKAPPALEET

Tätä Sopimusta on laadittu kolme (3) kappaletta, yksi kullekin Sopijapuolelle.

21 ALLEKIRJOITUKSET

Lahti x.x.2020

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä | Yksityinen yritys X | Yhtiö

LUONNOS

PÄIJÄT-HÄMEEN hyvinvointiyhtymä

SOTE-KESKUSHANKINTA: LOPULLINEN TARJOUSPYYNTÖ

LIITE 9, KANNUSTIN-SANKTIOMALLI

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI

Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

Sisällys

1. KANNUSTE-SANKTIOJÄRJESTELMÄN PERIAATTEET, RAKENNE JA TOIMINTA 2

1.1. Kannustin-sanktiojärjestelmän lähtökohtia 2

1.2. Hankinnan tavoitteet 2

1.3. Hankinnan tavoitteista mittareihin 3

1.4. Mittareille tavoitteet 4

1.5. Tuottajaa palkitaan (sanktioidaan) kokonaistuloksesta 4

1.6. Kannustepalkkion määrä 5

1.7. Vaihtoehtoisia kannuste-sanktiomalleja 6

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI

Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

1. KANNUSTE-SANKTIOJÄRJESTELMÄN PERIAATTEET, RAKENNE JA TOIMINTA

Tässä dokumentissa kuvataan kannustin-sanktiojärjestelmän periaatteet, rakenne ja toiminta. Järjestelmän käyttöönotosta sovitaan palvelusopimuksessa.

Kannustin- ja sanktiojärjestelmää sovelletaan ensimmäisen kerran sopimusvuonna 1.1.2022 – 31.12.2022. Kannustimen/sanktion määrän vaihteluväli on -3 - + 3 % edellisen sopimusvuoden kiinteästä, sopimuksen 7.1 – 7.5 kohtien mukaan määräytyvästä vuosihinnasta.

Kannustinpalkkion suuruus määräytyy Tilaajan vahvistamien mittarien osoittaman palvelutuotannon muutosten perusteella. Tilaaja vahvistaa käytettävän mallin sekä käytettävät mittarit ja vertailukohtana käytettävän lähtötason ensimmäisen kerran 31.3.2021 mennessä, ja niitä sovelletaan seuraavana kahtena toimintavuotena 2022-2023, jonka jälkeen tilaaja voi päivittää mallia ja mittareita tarvittaessa. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa näkemyksensä mittaristosta ennen niiden käyttöönottoa ja päivittämistä.

1.1. Kannustin-sanktiojärjestelmän lähtökohtia

Järjestelmän tavoitteena on ohjata palvelujen tuottajaa toimimaan tilaajan haluamaan suuntaan, palkita tuottajaa tavoitteet ylittävästä toiminnasta ja kannustaa tuottajaa parantamaan alle tavoitetason jäävää toimintaa.

Järjestelmän tulee tukea ja olla sopusoinnussa tilaajan asettamien hankinnan tavoitteiden kanssa sekä kuvata tavoitteistoa käytännön toiminnan tasolla.

Järjestelmä on joustavasti muunneltavissa palvelutarpeiden ja toiminnan tavoitetasojen muuttuessa. Valittavien seuranta- ja arviointitietojen tulee olla saatavissa käytössä olevista seurantajärjestelmistä tai kohtuukustannuksin erillistiedonkeruilla. Järjestelmässä sovellettavien tietojen tulee olla sellaisia, etteivät ne ole helposti manipuloitavissa.

Kannuste-sanktiomallina sovelletaan järjestelmän käyttöönottovaiheessa lineaarista (symmetristä) mallia, joka palkitsee ja sanktioi tuottajaa samansuuruisesta tavoitteen ylittämisestä ja alittamisesta yhtä paljon (ks. kuvio 1 A). Sovellettavaa mallia voidaan muuttaa tarvittaessa.

Tuottaja saa mallilla arvioidun kannustepalkkion vasta sen jälkeen, kun tuottaja on täyttänyt hankintasopimuksessa määritellyt ehdottomat vaatimukset. Sanktion ”laukeaminen” ei riipu ehdottomien vaatimusten toteutumisesta.

Järjestelmän toimivuutta, sovellettavaa mallia, käytettävää mittaristoa ja tavoitetasoja arvioidaan säännöllisesti ja muutetaan tarpeen mukaan esimerkiksi neljännesvuosittain tai tarvittaessa useammin tilanteen niin vaatiessa.

1.2. Hankinnan tavoitteet

1. Lakisääteiset peruspalvelut tuotetaan toimintavarmasti voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.
2. Avosairaanhoidon kiireettömän vastaanoton toimintaa kehitetään ennakoivasti 7 vuorokauden hoitotakuuseen. Suun terveydenhuollon osalta tavoite on 14 vuorokautta.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 9, Kannustin-sanktiomalli

3. Toimintamalleja kehitetään siten, että väestön palvelutarpeen kannalta tarkoituksenmukaiseen, moniammatilliseen lääkärijohtoiseen tiimityöhön on siirrytty kuntayhtymätasoisesti vuoden 2022 loppuun mennessä.
4. Asiakkaan hoidon ja palvelun kannalta tarkoituksenmukaiset ja toimintavarmat digipalvelut ovat käytössä vaiheistetusti vuoden 2022 loppuun mennessä, minkä jälkeen digipalveluja edelleen kehitetään asiakastarpeisiin perustuen siten, että käytössä ovat ajantasaiset toiminnot.
5. Erinomainen asiakaskokemus
6. Yhdenvertaiset sote-keskuspalvelut toimivat maakunnallisena kokonaisuutena.
7. Sote-keskuspalvelut integroidaan kuntayhtymän muihin palveluihin niin, että kokonaisuudesta muodostuu asiakkaan kannalta toimiva ja sujuva kokonaisuus. Yhtymän palvelurakenteen painopiste on peruspalveluissa, erikoissairaanhoidon hoitojaksot ja käynnit sekä päivystyksen käynnit eivät lisäänny.
8. Palvelujen laatu ja jatkuvuus turvataan työhönsä sitoutuneella ja pitkäaikaisella henkilöstöllä.

1.3. Hankinnan tavoitteista mittareihin

Hankinnan tavoitteita kuvaava mittaristo koostuu kahdeksasta mittarista (tavoitteesta) ja ne edelleen osamittareista (osatavoitteista). Osamittareiden määrä vaihtelee mittareittain (2-10).

Hankinnan tavoitteista lakisääteisten peruspalvelujen tuottamista ja avosairaanhoidon sekä suun terveydenhuollon kiireetöntä vastaanottotoimintaa koskevat tavoitteet 1) ja 2) määritellään hankintasopimuksessa ehdottomiksi vaatimuksiksi, jotka tuottajan tulee joka tapauksessa toteuttaa. Siksi niitä ei sisällytetä erikseen kannuste-sanktiomallin mittaristoon.

Mittarit on asetettu hankinnan tavoitteiden kannalta tärkeysjärjestykseen ja jokaiselle mittarille on annettu niiden tärkeyttä kuvaava painoarvo (5-30 %). Mitä tärkeämpi mittari on, sitä korkeampi on sen painoarvo. Esimerkiksi hoidon vaikuttavuutta (painoarvo mittaristossa 20 %) pidetään tärkeämpänä kuin hoidon jatkuvuutta (10 %). Painoarvojen summa on 100 %.

Samalla tavalla määritellään osamittareiden tärkeyttä kuvaavat painoarvot.

Järjestelmän sisältämät mittarit, niiden painoarvot ja mittareiden suhde hankinnan tavoitteisiin on esitetty alla taulukossa 1.

Taulukko 1. Kannuste-sanktiomallin mittarit, painoarvot ja hankinnan tavoitteet.

MITTARI	Painoarvo (%)	Hankinnan tavoite
Integraatio	30	3, 4, 7, 8
Vaikuttavuus	25	7, 8, 9
Asiakaskokemus	10	4, 6, 8
Henkilöstökokemus	10	4, 9
Hoidon jatkuvuus	10	8

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 9, Kannustin-sanktiomalli

Digitaaliset palvelut	10	5
Potilasturvallisuus	5	8, 9

1.4. Mittareille tavoitteet

Kullekin osamittarille asetetaan konkreettinen, mitattavissa oleva, seurattava numeerinen tavoite, jonka perusteella arvioidaan tuottajan suoriutumista kyseisessä osatavoitteessa.

Esimerkiksi integraation toteutumista (painoarvo 30 %) kuvataan kolmella osamittarilla: lähetteiden kokonaismäärällä, akuutin käyntimäärällä ja yli 5 kertaa vuodessa päivystyksessä käyneiden potilaiden osuudella kaikista päivystyspotilaista. Integraation toteutumista kuvaavien osamittareiden painoarvot ja tavoitteet on esitetty taulukossa 2.

Taulukko 2. Integraation toteutumista kuvaavat osamittarit, niiden painoarvot ja mittareille asetettavat tavoitteet.

INTEGRAATION TOTEUTUMISEN OSAMITTARIT	**Osamittarin paino (%)**	**Tavoite**
Lähetteiden määrä	42,5	Lähetteet vähenevät 5 %
Akuutin käyntimäärä	42,5	Käynnit vähenevät 10 %
Yli 5 päivystyskäyntiä vuodessa	15,0	Alle 7 % potilaista
YHTEENSÄ	100,0	

Integraation toteutumisen vaikutus tuottajan kannusteeseen/sanktioon saadaan (käytännön laskentaa yksinkertaistaen) kaavalla: 42,5*Lähetteiden määrä (toteuma-tavoite) + 42,5*Akuutin käyntimäärä (toteuma-tavoite) + 15,0*Yli 5 päivystyskäyntiä (toteuma-tavoite).

1.5. Tuottajaa palkitaan (sanktioidaan) kokonaistuloksesta

Kannustejärjestelmän toimintaperiaate on selväpiirteinen: Tuottajaa palkitaan tavoitetason ylityksestä ja sanktioidaan alituksesta.

Tuottajaa palkitaan (sanktioidaan) mittaristolla arvioidusta kokonaistuloksesta, ei yksittäisen mittarin kuten integraation tai osatavoitteen kuten lähetteiden määrän toteutumisesta. Joidenkin yksittäisten osatavoitteiden toteutuma voi jäädä alle tavoitetason, silti tuottajaa voidaan palkita, jos kokonaistulos ylittää tavoitteen. Järjestelmä toimii myös toisinpäin. Tuottajaa sanktioidaan, jos kokonaistulos jää alle tavoitetason, vaikka jotkut yksittäiset osatavoitteet ylittyisivät.

1.6. Kannustepalkkion määrä

Tuottajalle maksettavan kannustepalkkiolle on tarpeen määritellä euromääräinen yläraja. Kansainvälisten kokemusten mukaan kannustepalkkio on perusterveydenhuollossa tyypillisesti enimmillään 4-5 prosenttia sopimuksen kokonaisarvosta. Kannustepalkkion määrää voidaan myös säädellä määrittelemällä yläraja sille, kuinka suuresta tavoitteen ylittävästä tuloksesta kannustepalkkiota maksetaan. Tuottajalle voidaan maksaa tavoitteen ylityksestä esimerkiksi vain 10 prosentin ylitykseen saakka, mutta ei sen ylittävältä osalta. Tällä pyritään etukäteen minimoimaan tilaajan mahdollinen erhe tavoitetasojen määrittelyssä, mikä on melko tavallista kannuste-sanktiomallin soveltamisen alkuvaiheessa.

Jos esimerkiksi kannustepalkkioon on varattu korkeintaan 500 000 euroa ja se maksetaan enintään 10 prosentin tavoitteen ylitykseen saakka, tuottaja saa jokaisesta tavoitteen ylittävästä prosenttiyksiköstä 50 000 euron kannustepalkkion.

Tuottajan saama kannustepalkkio määräytyy mittareiden painoarvojen sekä mittareiden toteutuman ja tavoitteiden erotusten tulojen summana (käytännön laskentaa yksinkertaistaen) seuraavasti:

Kannustepalkkion määrä =

30*Integraatio (toteuma-tavoite)	+ 25*Vaikuttavuus (toteuma-tavoite)
+ 10*Asiakaskokemus (toteuma-tavoite)	+ 10*Henkilöstökokemus (toteuma-tavoite)
+ 10*Hoidon jatkuvuus (toteuma-tavoite)	+ 10*Digitaaliset palvelut (toteuma-tavoite)
+ 5*Potilasturvallisuus (toteuma-tavoite)	

Numeerinen esimerkki kannuste-sanktiomallin toimintaperiaatteesta on esitetty taulukossa 3.

Taulukko 3. Esimerkki tuottajalle maksettavan kannustepalkkion määräytymisestä.

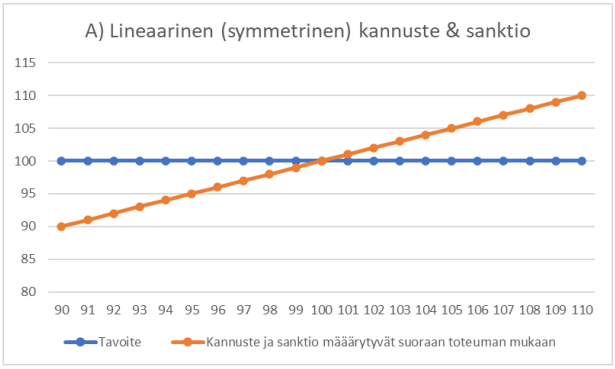
MITTARI	Painoarvo	Tavoite	Toteuma	Kokonais-pisteet
Integraatio	30	100	105	31,5
Vaikutta-vuus	25	100	106	26,5
Asiakaskoke-mus	10	100	120	12,0
Henkilöstö-kokemus	10	100	110	11,0
Hoidon jat-kuvuus	10	100	85	8,5
Digitaaliset palvelut	10	100	115	11,5
Potilastur-vallisuus	5	100	110	5,5
YHTEENSÄ	**100**	**100**		**106,5**
Kannustepalkkio, max €	500 000			
Toteuman ylitys, max %	10			
Kannustepalkkio € per %-yksikkö	50 000			
Kannustepalkkio yh-teensä, €	**(106,5-100)*50 000 €**			**325 000**

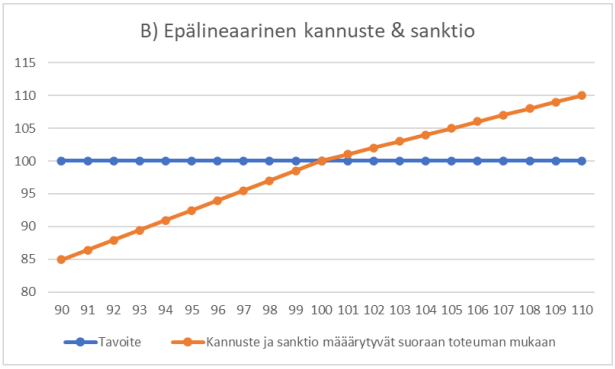
1.7. Vaihtoehtoisia kannuste-sanktiomalleja

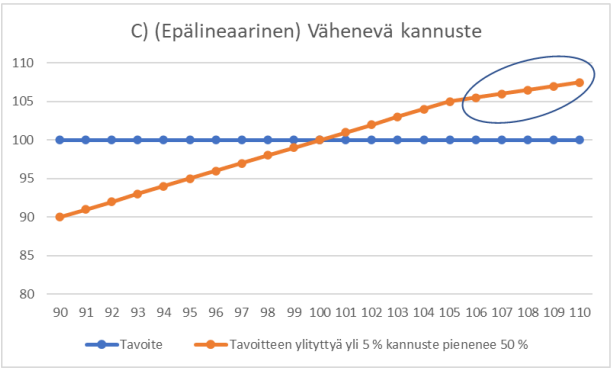
Edellä kuvattu malli on lineaarinen ja symmetrinen kannuste-sanktiomalli, jossa kannusteiden ja sanktioiden määrä muuttuu suorassa suhteessa tavoitetasoon nähden.

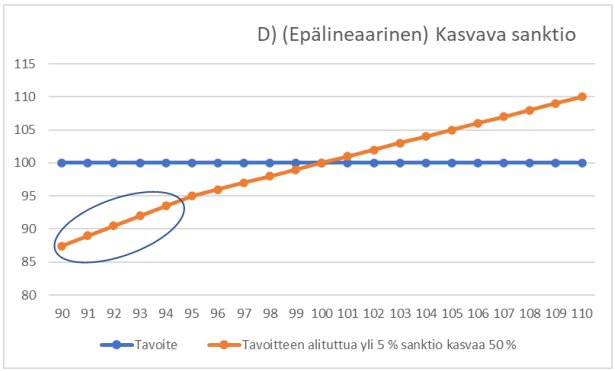
Malli voidaan toteuttaa myös monilla muilla tavoilla, esimerkiksi niin, että malli ”rankaisee” tuottajaa enemmän tavoitteen alittamisesta kuin palkitsee sen ylittämisestä (epälineaarinen malli B kuviossa 1). Malli voidaan laatia myös niin että kannusteen määrä pienenee tietyn tavoitetason ylittyessä (epälineaarinen vähenevä kannuste C kuviossa 1) tai sanktio suurenee toteutuman jäädessä merkittävästi jälkeen tavoitteesta (epälineaarinen kasvava sanktio D kuviossa 1).

Käytännössä kannuste-sanktiomallin suunnittelu ja toteutus on luontevaa aloittaa ”yksinkertaisella” symmetrisellä lineaarisella mallilla ja kokemuksen karttuessa siirtyä tarvittaessa monimutkaisempiin malleihin.









Kuvio 1. Esimerkkejä vaihtoehtoisista tavoista toteuttaa kannuste-sanktiomalli.

Osoite: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Keskussairaalankatu 7
15850 LAHTI

Puh. (03) 819 11
Faksi (03) 819 4031
etunimi.sukunimi@phhyky.fi

Liite 10, tarjousten vertailutaulukko

Tarjouksen sisältö / vertailtavat asiat	Kohdan max. pisteet	Ryhmittymä Mehiläinen	Ryhmittymä Terveystalo	Ryhmittymä Pihlajalinna
1. PALVELUTUOTANTO				
	45	38,00	34,67	20,00
2. DIGIPALVELUT				
	20	18,33	15,00	7,33
3. INTEGAATIO JA YHTEISTYÖ				
	15	10,67	14,00	7,67
4. HENKILÖSTÖ JA ASIAKASKOKEMUS				
	15	11,17	14,33	9,83
5. HALTUUNOTTO				
	5	5,00	1,67	3,33

YHTEENSÄ		Ryhmittymä Mehiläinen	Ryhmittymä Terveystalo	Ryhmittymä Pihlajalinna
	100	**83,17**	**79,67**	**48,17**



JULKINEN TARJOUS

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

MEHILÄINEN



Hyvät Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän päättäjät,

Mehiläinen kiittää mahdollisuudesta osallistua Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän sote-keskushankintaan.

Olemme erittäin kiinnostuneita lähtemään PHHYKY:n kanssa tiiviiseen kumppanuuteen toimintavarmojen sote-keskuspalveluiden laadun, saatavuuden ja asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi. Hankintamenettely on hoidettu suurella ammattitaidolla ja se antaa näkemyksemme mukaan hyvät edellytykset onnistuneelle kumppanuudelle. PHHYKY:n sote-keskushankinta on strateginen ja tulevaisuuteen katsova hanke, jossa panostetaan ensisijaiseen terveydenhuoltoon ja jolla on vahva digitaalinen ulottuvuus. Hankinta on myös linjassa sote-uudistuksen tavoitteiden kanssa.

Olemme laatineet parhaan mahdollisen tarjouksen vastaamaan hyvinvointiyhtymän ja alueen asukkaiden tarpeisiin. Tarjoamme PHHYKY:lle kokonaan uudenlaista sote-keskusmallia, jossa yhdistyvät kansainvälisestikin katsoen innovatiiviset moniammatilliset sote-keskukset, vastaanottotoiminnan uudenlainen työnjako sekä maailman johtavat digitaaliset terveys- ja sosiaalipalvelut. Tarjoamamme toimintamalli perustuu terveyshyötyä tuottavaan lääkärijohtoiseen tiimityömalliin, jonka ydin ovat sote-keskuksissa työskentelevät moniammatilliset tiimit. Kumppanuuden kautta PHHYKY ottaisi myös valtavan digiloikan, jonka myötä päijäthämäläisten käytössä olisivat Suomen, elleivät jopa maailman parhaat julkiset digitaaliset terveyspalvelut. Tarjouksemme ydinkohdat on tiivistetty tässä julkisessa tarjouksessa.

110-vuotias Mehiläinen olisi PHHYKY:lle paras mahdollinen kumppani. Olemme Suomen suurin sote-alan yritys ja olemme hankinnan kohteena olevien julkisten perusterveydenhuollon palveluiden selvä laatu- ja markkinajohtaja. Mehiläisen digitaaliset palvelut ja niiden kehittäminen ovat maailman kärkitasoa, mistä ovat osaltaan osoituksena Mehiläisen tuoreet kansainväliset asiakkuudet.

Vahvan yhteistyön avulla kykenemme yhdessä vastaamaan hankinnalle asetettuihin kunnianhimoisiin tavoitteisiin palveluiden paremmasta saatavuudesta ja asiakastyytyväisyydestä.

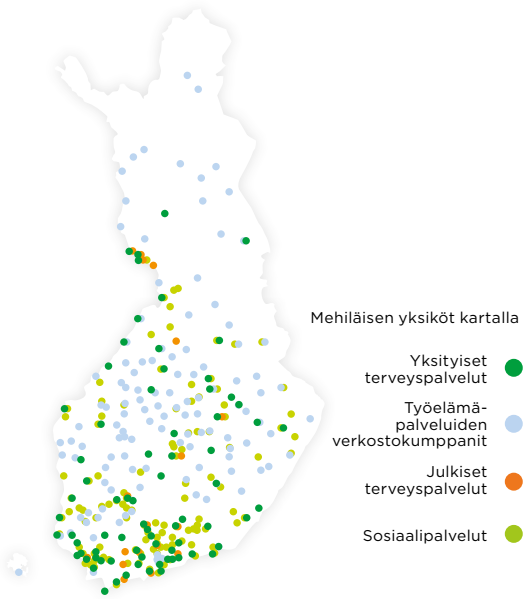
Toivomme PHHYKY:ltä myönteistä suhtautumista tarjoukseemme.

Janne-Olli Järvenpää
Toimitusjohtaja
Mehiläinen Oy

Markku Näreneva
Toimitusjohtaja
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy

Sisällys

Mehiläinen yrityksenä ja Mehiläisen julkiset terveyspalvelut	3
Mehiläisen tarjous pähkinänkuoressa	4
Moniammatillinen lääkärijohtoinen tiimityö	5
Digitaaliset palvelut	7
Integraatio ja yhteistyö	8
Henkilöstö ja asiakaskokemus	9
Haltuunotto	10



§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 11, ryhmittymä Mehiläisen julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yhtei

Mehiläinen yrityksenä ja Mehiläisen julkiset terveyspalvelut

Suomen suurin sote-alan yritys

Mehiläinen on tunnettu ja arvostettu yksityinen sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottaja, joka tarjoaa yksityis-, vakuutus-, yritys- ja kunta-asiakkaille kattavat palvelut koko Suomessa. Vahvasti kasvava Mehiläinen kehittää toimialan etulinjassa suomalaista terveydenhoitoa ja rakentaa tulevaisuuden sote-palveluja. Tavoitteenamme on hyvinvoiva Suomi, jossa laadukkaat sosiaali- ja terveyspalvelut ovat kaikkien tavoitettavissa oikeaan aikaan ja asiakkaille sopivalla tavalla. Mehiläinen juhli 6. marraskuuta 2019 110-vuotista taivaltaan osana suomalaista yhteiskuntaa.

Palvelemme vuosittain yli miljoonaa asiakasta – asiakastyytyväisyys erinomaisella tasolla

Mehiläinen palveli vuoden 2019 aikana noin 1,3 miljoonaa asiakasta yli 500 yksikössään. Palveluja tarjotaan kattavasti sote-palvelujen kaikilta sektoreilta. Mehiläinen mittaa terveyspalveluiden asiakaskokemusta reaaliaikaisesti suositteluindeksillä eli NPS-mittauksella (Net Promoter Score). Kesäkuussa 2020 Mehiläisen kaikkien palveluiden NPS-indeksit ovat ennätystasolla.

Digitaalisten terveyspalveluiden markkinajohtaja

Terveydenhuollon tulevaisuus on enenevässä määrin digitaalinen, ja Mehiläinen on tällä saralla edelläkävijä Suomessa. Kunnianhimoisena tavoitteenamme on luoda terveyssektorille Suomen viennin uusi kivijalka terveydenhuollon digipalveluista. Mehiläisen digialusta on otettu käyttöön Kreikassa ja Italiassa keväällä 2020. Asiointi Mehiläisen digipalveluissa on kasvanut viime vuosina jatkuvasti, OmaMehiläinen-palveluun on rekisteröitynyt jo yli 785 000 henkilöä ja vuonna 2019 yhteydenottoja Digiklinikalla oli jo yli 170 000. Julkisissa terveyspalveluissa olemme avanneet Digiklinikan asiakkaiden käyttöön Länsi-Pohjassa, Siikalatvalla, Varkaudessa ja Joroisissa sekä kaikilla Oma Lääkärisi -terveysasemilla.

Yksi Suomen suurimpia työllistäjiä

Mehiläisen kasvun, kehityksen ja laadun keskeinen edellytys on osaavista ammattilaisista koostuva sitoutunut henkilöstömme. Mehiläinen työllisti vuoden 2019 aikana yhteensä yli 21 800 työntekijää ja ammatinharjoittajaa ollen yksi Suomen suurimmista työllistäjistä. Suurena, nopeasti kasvavana toimijana Mehiläisellä on erinomaiset mahdollisuudet tarjota hyviä työpaikkoja ammattilaisille. Työyhteisömme on monimuotoinen niin ihmisten tehtävänkuvien kuin henkilöstön diversiteetin suhteen.

Vahva panostus laatuun

Korkea laatu on Mehiläisen toiminnan lähtökohtana, ja 110-vuotiaan Mehiläisen potilasturvallisuus- ja laatutyöllä on pitkät perinteet. Nykyaikaiset työkalut mahdollistavat laajan datan keruun sekä ammattilaisilta että potilailta itseltään. Toimintaa kehitetään ennakkoluulottomasti digitalisaatiota hyödyntäen.

Mehiläisen kattavat palvelut

- Lääkäripalvelut
- Diagnostiikka
- Leikkaukset
- Suun terveydenhoito
- Työelämäpalvelut
- Vapaan asiakasvalinnan terveysasemat
- Ulkoistukset ja ostopalvelut
- Julkinen suun terveydenhoito
- Päivystyspalvelut ja henkilöstöpalvelut
- Kotipalvelut
- Ikääntyneiden asumispalvelut
- Vammaisten asumispalvelut
- Mielenterveyskuntoutus
- Lastensuojelun laitos- ja avopalvelut

Yksityiset terveyspalvelut | Julkiset terveyspalvelut | Sosiaalipalvelut



Henkilöasiakkaat, lääkärikeskukset | Henkilöasiakkaat, Hammas Mehiläinen | Henkilöasiakkaat, julkiset terveyspalvelut

NPS-indeksit kesäkuussa 2020

Vastuullinen yrityskansalainen

Mehiläisen yritysvastuun ytimessä on terveyden ja hyvinvoinnin kokonaisvaltainen edistäminen. Toimintamme vastuullisena osana yhteiskuntaa lähtee syvältä perustehtävästämme ja arvoistamme. Haluamme tuottaa ympärillemme parempaa terveyttä ja hyvinvointia. Kannamme vastuuta ja edistämme kumppanuutta toiminnassamme. Kehitämme jatkuvasti toimintaamme niin ihmisten, yhteiskunnan kuin ympäristön näkökulmasta sekä tarkastelemme toimintamme sosiaalista, ekologista ja hallinnollista kestävyyttä.

Julkisten perusterveydenhuollon palveluiden suurin yksityinen palveluntuottaja

Mehiläinen on hankinnan kohteena olevien perusterveydenhuollon palveluiden laatu- ja markkinajohtaja. Mehiläisen Oma Lääkärisi -asemat vastaavat jo tällä hetkellä noin 230 000 suomalaisen julkisista perusterveydenhuollon palveluista.



§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 11, ryhmittymä Mehiläisen julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yhtei

Mehiläisen tarjous pähkinänkuoressa

Sote-keskushankinnan tavoitteet	Mehiläisen ratkaisumalli tiivistetysti
Lakisääteiset peruspalvelut tuotettu toimintavarmasti	• Nimeämme alan parhaista osaajista koostuvan 50-henkisen haltuunottotiimin ulkoistuksen käynnistämiseen. Toteutamme huolellisesti suunnitellun haltuunottoprojektin yhdessä PHHYKY:n kanssa ja teemme sen aikataulussa. • Olemme hankinnan kohteena olevien palveluiden markkinajohtaja ja haltuunottotiimillämme on kokemusta yli 100 ulkoistusprojektista ja integraatiohankkeesta. Varmistamme, että palvelut jatkuvat keskeytyksettä 1.1.2021 lukien. • Vastaamme jo tällä hetkellä noin 80 000 lahtelaisen perusterveydenhuollon palveluista kustannustehokkaasti ja hyvällä saatavuudella. Hyödynnämme tätä kokemusta uuden toimintamallin räätälöintiin PHHYKY:n tarpeisiin sopivaksi. • Valtakunnallinen rekrytointiorganisaatiomme takaa kriittisen henkilöstön rekrytoinnin onnistumisen toimitustakuulla.
Palveluiden erinomainen saatavuus	• Suunnittelemme ja toteutamme yhdessä yhteisyrityksen henkilöstön kanssa yhteisyrityksen muuiitosohjelman, jonka osana siirrytään uuteen sote-keskustoimintamalliin. Toimintamallin ytimessä ovat moniammatilliset lääkärijohtoiset tiimit. • Uudistamme sote-keskusten työnjakoa, toimintamallia ja johtamista asiakaslähtöisesti sekä henkilöstöä sitouttaen. Samalla kun tehostamme toimintaa, huolehdimme jokaisen sote-keskuksen riittävästä resursoinnista. Huolehdimme, että sote-ammattilaiset voivat keskittyä hallinnon sijasta asiakastyöhön. • Tiimimallilla pyritään vastaamaan kolmeen keskeiseen asiakastarpeeseen: saada ratkaisu terveyshuoleen nopeasti, ammattitaitoisesti ja sujuvasti säästynyttä aikaa unohtamatta. Mallin onnistuneesta toteutuksesta seuraa täysin jonottomat perusterveydenhuollon palvelut. • Asiakkaat siis saavat tarvitsemansa avun saman päivän aikana riippumatta asian kiireellisyysluokituksesta. Laajennamme myös sote-keskusten aukioloaikoja helpottamaan asiointia.
Moniammatilliseen lääkärijohtoiseen tiimityöhön siirrytty vuoden 2022 loppuun mennessä	• Siirrymme yhteisyrityksen vastuulla olevissa sote-keskuksissa moniammatilliseen lääkärijohtoiseen tiimityömalliin. • Sote-keskuksissa työskentelee episodi-, terveyshyöty-, monipalveluasiakas- sekä päivystystiimit sekä näiden työtä tukevat hallinnolliset tiimit. Jalkautamme erikoislääkäreiden konsultaatioita sote-keskuksiin. • Jokaisen asiakkaan hoidosta vastaa asiakastarpeiden perusteella muodostettu tiimi. Moniammatillisissa hoitotiimeissä on mukana lääkäreitä, hoitajia, fysioterapeutteja, mielenterveys- ja päihdetyöntekijöitä, sosiaaliohjaajia sekä suuhygienistejä. Jokaiselle palveluita enemmän käyttävälle henkilölle nimetään omahoitaja, joka vastaa asiakkaan hoidosta. Asiakkaalle asiointi oman tiimin kanssa on helppoa – yhteydenotot ohjautuvat omahoitajalle automaattisesti. • Siirrymme tiimimalliin vaiheistetusti kaikissa yhteisyrityksen sote-keskuksissa.
Asiakaslähtöiset ja toimintavarmat digipalvelut käytössä vuoden 2022 loppuun mennessä	• Tarjoamme PHHYKY:n käyttöön Mehiläisen huipputasoisen digialustan, mikä lisäksi räätälöidään tilaajan erityistarpeiden mukaan. Sekä palveluiden käyttäjät (loppuasiakkaat että ammattilaiset saavat käyttöönsä maailman johtavat terveyspalveluiden digitaaliset ratkaisut. • Yhteisyrityksen asiakkaat voivat asioida Digiklinikalla ympäri vuorokauden heti 1.1.2021 alkaen. • Ammattilaiset saavat käyttöönsä Mehidoc-sovelluksen, joka on ammattilaisten hoitotyön uusi hermokeskus. • Tuomme uraauurtavat tiedolla johtamisen työkalut suoraan potilastietojärjestelmään rakennetun yhteyden kautta koko yhteisyrityksen henkilöstön ulottuville ja julkaisemme myös avoimesti yhteisyrityksen toiminnan avainlukuja yhteisyrityksen verkkosivuilla.
Erinomainen asiakaskokemus	• Erinomaisen asiakaskokemuksen varmistaminen lähtee palveluiden laadusta, saavutettavuudesta sekä osaavasta henkilöstöstä. Otamme asiakkaat mukaan palveluiden suunnitteluun sekä kehittämiseen. Mittaamme asiakastyytyväisyyttä kaikissa asiointikanavissa ja julkaisemme sen reaaliaikaisesti yhteisyrityksen verkkosivuilla. • Mehiläisen asiakaskokemus (NPS) on sote-toimialan paras ja otamme Mehiläisen parhaat käytännöt käyttöön yhteisyrityksen toiminnan kehittämisessä.
Yhdenvertaiset sote-keskuspalvelut toimivat maakunnallisena kokonaisuutena	• Yhteisyrityksen toiminnassa siirrytään yhtenäiseen toimintamalliin, jonka osana sote-keskusten palveluprosessit ja hoidon tarpeen arviointi yhdenmukaistetaan. • Yhteisyrityksen toiminnan myötä laadukkaat ja helposti saavutettavat palvelut ovat saatavilla tasavertaisesti koko alueella ja asiakkaat voivat sujuvasti asioida haluamassaan toimipisteessä.
Sote-keskuspalvelut integroitu maakunnan muihin palveluihin, painopiste PTH:ssa, ESH- ja päivystyskäynnit eivät lisäänny	• Vahvistamme PHHYKY:n perusterveydenhuoltoa uudistamalla sote-keskusten toimintamallin sekä lisäämällä perusterveydenhuollon hoidollisia kontakteja. • Pyrimme vähentämään tarpeettomia käyntejä erikoissairaanhoidossa. Kokeneet erikoislääkärimme seulovat kaikki ESH-lähetteet ja tarvittaessa konsultoivat sote-keskusten lääkäreitä. • Pyrimme vähentämään tarpeettomia käyntejä Akuutti24:ssa parantamalla palveluiden saatavuutta, laajentamalla aukioloaikoja, ottamalla käyttöön ympäri vuorokauden palvelevan Digiklinikan, monipalveluasiakkaiden haltuunotolla sekä tiiviillä yhteistyöllä 116117:n kanssa.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 11, ryhmittymä Mehiläisen julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yhtei

Moniammatillinen lääkärijohtoinen tiimityö

Tarjoamme Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle asiakastarvelähtöisen lääkärijohtoisen tiimityömallin, jossa moniammatilliset tiimit vastaavat asiakastarpeiden koordinoimisesta ja palveluiden tuottamisesta. Tuotamme terveyshyötyä tasavertaisesti koko yhteisyrityksen toiminta-alueen väestölle.

Tiimimallin ja vastaanottopohjaisen mallin merkittävimmät erot

Tiimimalliin siirtymisen merkittävimmät käytännössä havaitut hyödyt vastaanottopohjaiseen malliin verrattuna ovat palveluiden saatavuuden merkittävä parantuminen eli jonottomuus sekä asiakkaiden hoidon parempi koordinointi. Parempi koordinointi tuottaa parempaa terveyshyötyä asiakkaille sekä kustannustehokkuutta palveluiden tarjoajalle muun muassa säästyneiden vastaanottoaikojen sekä asioiden moninkertaisen käsittelyn poistumisen myötä.

Tiimimallin toiminnan tavoitteena on jatkuva asiakaskokemuksen, hoidon vaikuttavuuden ja kustannustehokkuuden samanaikainen parantaminen (Triple Aim). Neljäs tärkeä kokonaisuus, jonka huomioimme toimintamallissamme, on työntekijäkokemus. Jokaista osa-aluetta mitataan,analysoidaan ja johdetaan eri tasoilla systemaattisesti päivä-, viikko- ja kuukausitasolla.

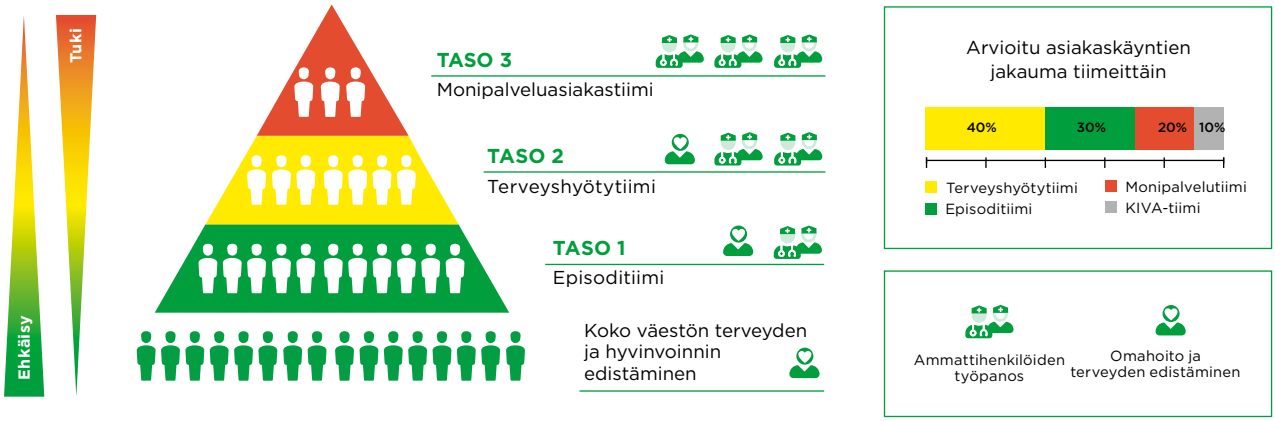
Mehiläisen tiimityömallissa operatiiviset tiimit jakautuvat kolmeen kategoriaan: **episoditiimiin, terveyshyötytiimiin ja monipalveluasiakastiimiin**. Lisäksi **kiirevastaanottotiimi (KiVa-tiimi)** vastaa kiireellisistä vastaanotoista kaikkien kolmen kategorian asiakkaiden osalta, jos vaiva on kertaluoteinen eikä suoraan liity asiakkaan asiakkuuteen terveyshyöty- tai monipalveluasiakastiimissä. **Tämä takaa nopean hoitoon pääsyn.** Toimintaa kehittävät ja ohjaavat keskitetyt **digi-, kehitys- ja konsultaatiotiimit.**

Kaikki asiakkaat segmentoidaan omiin tiimeihin **asiakastarpeen** perusteella. Jokaiselle palveluita enemmän käyttävälle henkilölle (tasot 2 ja 3) nimetään **omahoitaja**, jonka vastuulla on koordinoida asiakkaan hoitoa kokonaisvaltaisesti. Asiakkaat asioivat aina suoraan omahoitajansa kanssa joko puhelimitse, digitaalisesti tai fyysisesti. Yhteydenotot ovat myös oman tiimin suunnalta proaktiivisia data-analyysin ja etämonitorinnin perusteella.

Tiimimallissa asiakkaan palvelutarpeen ratkaisu aloitetaan välittömästi ensimmäisestä asiakaskontaktista. Nimetty omahoitaja aloittaa asiakkaan ongelman ratkaisun heti ensimmäisestä yhteydenotosta, ns. **First Contact -toimintamalli.**

VASTAANOTTOPOHJAINEN MALLI	MEHILÄISEN RATKAISUMALLI TIIVISTETYSTI
Resurssitehokkuus lähtökohtana, vaihtelevat jonot todellisuutta	Palveluiden saatavuus ja asiakkaan tarpeen välitön ratkaisu
Palvelusegmentointi	Asiakassegmentointi, lähtökohtana terveyshyöty
Hoidontarpeen arviointi ja jako kiireellisyysluokkiin	Palvelutarpeen ratkaisu alkaa välittömästi
Asian hoitaa saatavilla/vastuuvuorossa oleva toimija	Asian hoitaa oma tiimi ja nimetty yhteyshenkilö koordinoi hoitoprosessia
Täydet, lääkärivastaanottoihin painottuvat työlistat ja -tavat	Väljät työlistat, koska asiakastarpeeseen vastataan etähoidon keinoin konsultoiden tiimin muita ammattilaisia
Painottaa erityisosaamista	Painottaa laaja-alaista ammattiryhmien välistä tiimityötä, jotta palveluprosessi alkaa välittömästi
Vastaanottoaikoja varataan tulevaisuuteen tai potilaita otetaan kiireellisyysluokkiin perustuviin jonotuslistoihin	Asiakkaiden tarpeisiin vastataan saman päivän aikana
Ammattiryhmillä omat työpohjansa ja käyntityyppinsä	Ammattilaiset käyttävät työlistoja ja ajan pituus vartaan asiakkaan tarpeen mukaan. Käyntityyppejä vain yksi, kontrolliaikojen varaamiseen.
Johtamiskäytänteet vaihtelevat ja johtaminen tapahtuu harvemmalla frekvenssillä perustuen menneeseen tilannekuvaan	Tiimi johtaa omaa toimintaansa yhteisesti sovittujen tavoitteiden reaaliaikaisen tiedon avulla ja eskaloi ylemmille portaille ongelmatilanteissa
Rajoitettu mahdollisuus jättää yhteydenottopyyntö	Yhteydenottopyyntö mahdollista jättää ja poistaa 24/7 monikanavaisesti

Taulukko: Esimerkkejä eri toimintamallien eroista



Mukaelma Kaiser Permanente Triangle (Bodenheimer et al. 2020)

Kaikki tiimit ovat moniammatillisia ja omaavat erityisosaamista keskeistä osa-alueista sote-keskuksessa. Suun terveydenhuollon toimintamallissamme suuhygienisti toimii jokaisessa tiimissä yhdistäen suun terveydenhuollon palvelun saumattomasti muuhun tiimimallipalvelukokonaisuuteen.

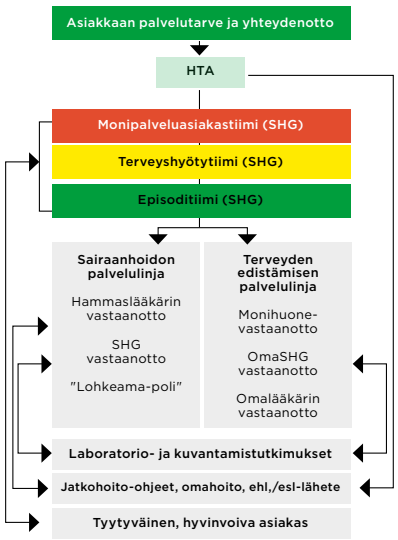
Asiakkaat saavat sote-keskuksissa apua terveydellisten ongelmien lisäksi laajasti erilaisten sosiaalisten ongelmien ratkaisuun. Sosiaaliohjaus sote-keskuksissa on terveyssosiaalityötä, joka ei korvaa muuta palveluverkostoa, kuten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalihuollon palveluita, vaan toimii ennaltaehkäisevänä ja varhaisen puuttumisen lisäpalveluna osana tiimejä ilman viranomaispäätöksiä.

Fysioterapeuttien suoravastaanottopalvelut kuuluvat vahvasti sote-keskuksiin. Fysioterapeutit hoitavat suoravastaanotoilla kiireisiä ja puolikiireisiä vaivoja. Kokemuksemme mukaan hyvin koulutettu ja sujuvat lääkärikonsultaatiomahdollisuudet omaava fysioterapeutti pystyy hoitamaan noin 80 % hänelle suoraan oikein ohjatuista asiakkaista ilman tarvetta lääkärin vastaanotolle.

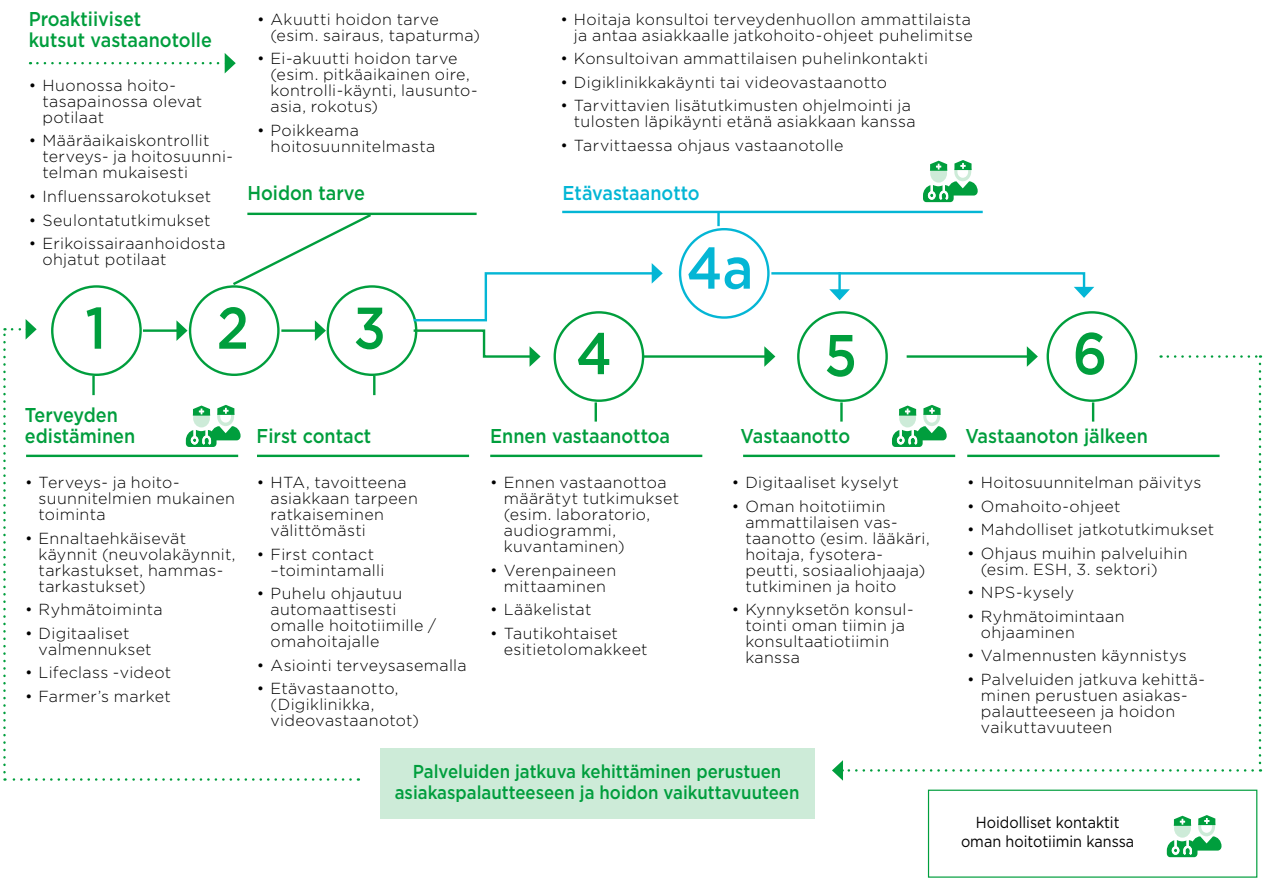
Mielenterveys- ja päihdeasiakkaille tarjoamme matalan kynnyksen palveluita. Sote-keskuksissa psykiatrinen sairaanhoitaja hoitaa lieviä ja keskivaikeita psykiatrisia oireita ja sairauksia tukenaan psykologit sekä konsultoitavissa olevat psykiatrian erikoislääkärit. Päihdehoitajat hoitavat proaktiivisesti esimerkiksi alkoholi-, huume- ja lääkeongelmaisia. Mielenterveys- ja päihdepalvelut tuotetaan tiiviissä yhteistyössä alueen 3. sektorin toimijoiden kanssa.

Suun terveydenhuollon toimintamallissamme suuhygienisti toimii jokaisessa tiimissä yhdistäen sth-palvelun saumattomasti muuhun tiimimallipalvelukokonaisuuteen. Erityisesti terveyshyötytiimiin segmentoitujen potilaiden hoitosuunnitelmissa on myös suun terveys kattavasti mukana. Asiakas valitsee hänelle parhaiten soveltuvan asioimistavan. Jos asiakkaan ongelma on hoidettavissa sote-keskuksen tiimien toimesta, ohjataan hänet tiimien suuhygienistin vastaanotolle. Jos HTA:ssa on selvää, että asiakas tarvitsee nimenomaan hammaslääkärin palveluita, ohjataan hänet suoraan palvelutarpeen mukaiselle suun terveydenhuollon palvelulinjalle.

Suun terveydenhuollon palveluissa hoidamme kaikki asiakkaat, jotka eivät hoidu moniammatillisten tiimien toimesta joko Sairaanhoidon palvelulinjalla tai Terveyden edistämisen linjalla asiakkaan pelvelutarpeen mukaan. Suun terveydenhuollon palveluprosessi on kuvattu oheisessa kuvassa.



Sote-keskuksen asiakaspolku on kuvattu esimerkkinä alla:



§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 11, ryhmittymä Mehiläisen julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yhtei



Digitaaliset palvelut

Mehiläinen tarjoaa perustettavan yhteisyrityksen sekä myös laajemmin PHHYKY:n käyttöön maailman johtavat digitaaliset terveys- ja sosiaalipalveluiden työkalut. Käyttöön otettavien työkalujen päätoiminnallisuudet on kuvattu alla sekä palveluiden loppukäyttäjien että ammattilaisten näkökulmasta.

Digipalvelut tulevat olemaan merkittävä osa yhteisyrityksen sotekeskusten toimintaa ja palveluverkkoa. Perusterveydenhuollon lisäksi erikoissairaanhoidon sekä sosiaalipalvelujen integraation tukemiseksi digialustan hyödyntäminen mahdollistetaan myös muissa tilaajan järjestämisvastuulla olevissa sotepalveluissa. Digipalvelut voidaan karkeasti jakaa asiakkaille sekä ammattilaisille suunnattuihin palveluihin.

Asiakkaan digipalveluihin sisältyvät muun muassa digitaaliset tilaajan toivomalla tavalla brändätyt asiointikanavat, etävastaanotto, hoitosuunnitelma, kyselyt, vaikuttavuuden seuranta, palautekanavat, puolesta-asiointi, monitorointi- sekä itsehoitopalvelut. Lisäksi digipalvelut mahdollistavat asiakkaiden elämäntapoihin liittyvien sairauksien ehkäisyä ja omahoidon tukea. Yhden asiakassovelluksen (mobiili- ja verkkopalvelu) kautta on mahdollista saada välitön yhteys terveydenhuollon ammattilaiselle mistä ja milloin vain, sekä tarkastella omia terveys- ja ajanvaraustietoja. Digipalveluidenavulla varmistamme lääkäripalveluiden saatavuutta sekä tasa-arvoista hoitoon pääsyä myös harvempaan asutuilla seuduilla.

Digialustan ammattilaisille suunnattu käyttöliittymä Mehidoc on selainpohjainen terveydenhuollon asiantuntijoiden palvelu, mitä kautta asiantuntijat voivat olla yhteydessä potilaisiinsa, tehdä moniammatillisia konsultaatioita ja saavat oman tiimin asiakkaista analysoitua dataa toiminnan ohjaamiseksi. Mehidoc toimii myös alustana Digiklinikalle ja sen kautta voi käynnistää erilaisia digitaalisia sairauden hoitoon liittyviä hoitosuunnitelmia, riskiarvioita ja teemakohtaisia valmennusohjelmia (esim. ravintoon, liikkumiseen ja mielenterveyteen liittyen). Potilas saa suunnitelmaan kuuluvat tapahtumat asiakassovellukseen. Asiantuntija pystyy seuraamaan potilaan edistymistä Mehidocin kautta ja tukemaan häntä tarpeen mukaan viestitoiminnallisuuden avulla.

Tiedolla johtamisella ja eri raportointinäkymillä pyritään palvelemaan niin asiakkaita, hoitohenkilöstöä kuin johtoakin. Asiakkaille tarjotaan läpinäkyvyyttä palveluihin yhteisesti päätettyjen elementtien osalta (esim. saatavuuden ja laadun). Hoitohenkilöstölle tarjotaan työkaluja riskiryhmien tunnistamiseen. Näiden avulla omatiimi pystyy tunnistamaan riskipotilaat ennakoivasti ja reagoimaan kasvaneeseen tuen tarpeeseen yksilöllisesti. Tavoitteena on ennaltaehkäistä toimintakyvyn laskua tarjoamalla kohdennettua moniammatillista tukea hyvinvoinnin ylläpitämiseen. Lisäksi hoitohenkilöstölle tarjotaan näkymiä omasta kliinisestä työstä ja hoidon vaikuttavuudesta. Johdon näkymät rakennetaan palvelemaan niin yhteisyrityksen kuin tilaajankin johtoa, mahdollistaen tietoon perustuvien päätösten teon sekä kehittämistoimien suunnittelun.



KESKEISIÄ OMINAISUUKSIA PALVELUIDEN LOPPUKÄYTTÄJÄLLE

Mobiilisovellus ja verkkopalvelu

Kattavat terveyspalvelut taskustasi tai selaimeltasi

- Mobiilisovellus ladattavissa yhteisyrityksen brändillä ja logoilla
- Tervetuloa yhteisyrityksen asiakkaaksi -hoitosuunnitelma
- Videokirjastosisällöt oman hyvinvoinnin edistämiseen
- 24/7 Digiklinikka avautuu kaikille yhteisyrityksen asiakkaille
- Lääkelista ja reseptien uusiminen mobiilisovelluksen kautta
- Sähköiset oirekyselyt ja älykäs potilasohjaus
- Puolesta asiointi / perheprofiili (lapset ja täysi-ikäiset)
- Sähköinen asiakaspalaute (NPS) asioinnista
- Käyntitietojen ja tutkimustulosten katselu
- Sote-keskuksen ammattilaisten videovastaanotot käytössä
- Muistutukset varatuista ajoista ja lähetteistä sekä lääkitysten uusimisesta
- Itsehoitosuositukset
- Omat suorat asiointikanavat eri potilasryhmille (esim. mielesterveyspalvelut, suun terveydenhuolto)
- Digitaaliset valmennusohjelmat käyttöön (esim. tupakointi, painonhallinta)
- Riskimittarit
- Perustietolomakkeet
- Asiakkaiden sähköisen asioinnin ohjautuminen suoraan omalle tiimille
- Sähköiset diagnoosikohtaiset terveys- ja hoitosuunnitelmat käytössä
- Diabetes- ja verenpainepotilaiden valmennukset ja hoitosuunnitelmat
- Sosiaalipalveluiden oma chat-palvelu
- Kiireettömien viestien lähetys
- Terveyskyselyt ja hoidon vaikuttavuuden mittaaminen
- Asiakkaiden omien tietojen päivitys omista laitteista OmaMehiläiseen
- Hyvinvointitutka-algoritmi
- Erikoissairaanhoidon käyttötapausten pilotointi
- Erikoisasiraanhoidon käyttötapausten käyttöönotto

Kuntalaisilla reaaliaikainen näkymä yhteisyrityksen toimintaan

- Yhteisyrityksen verkkosivuilla julkaistavan LaatuKennon avulla voit seurata yhteisyrityksessä tehtyä työtä ja sen vaikuttavuutta useiden laatu- ja vaikuttavuusmittareiden sekä raporttien kautta
- Reaaliaikainen näkymä yhteisyrityksen toiminnalliseen tilanteeseen julkaistu verkkosivu-upotuksena

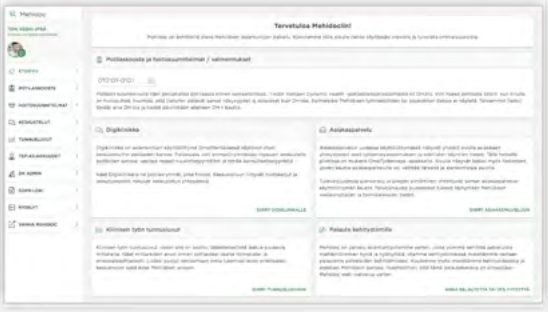


KESKEISIÄ OMINAISUUKSIA AMMATTILAISILLE

Mehidoc

Ammattilaisen hoitotyön hermokeskus

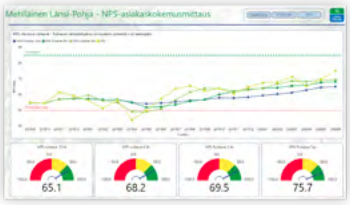
- Digiklinikan ammattilaisen työpöytä
- Viestien lähettäminen asiakkaille (esim. seuranta-käynnit, laboratoriotulokset)
- Ammattilaisten väliset konsultaatiot Mehidocissa
- Ammattilaisten mahdollisuus konfiguroida sisältöjä ja palveluohjausta
- Potilaan perustietolomake käyttöön, lääkelistaintegraatio
- Ammattilaisen johdolla käynnistettävät digiavusteiset valmennusohjelmat
- Automaattihälytteet huonossa hoitotasapainossa olevista potilaista
- Erikoissairaanhoidon käyttötapausten pilotointi
- Räätälöityjen kyselyiden sekä kyselymoottorien julkaiseminen asiakkaille
- Potilaiden seulonta täysin muokattavilla kriteereillä
- Hyvinvointitutka-algoritmin nostamien rikipotilaiden poiminta
- Mehidocissa rakenteisesti kirjaamalla pitkälle viety potilas-asiakirjamerkintä, joka voidaan viedä halutulla tavalla APTJ:ään



Raportointijärjestelmä

Kattava visualisoitu tiedolla johtamisen kokonaisuus

- Haltuunottoprojektin KPI-mittaristo julkaistu yhteiseen ohjausnäkymään
- Yhteisyrityksen avain-KPI:t julkaistu yhteiseen ohjausnäkymään
- APTJ-dataan perustuva laaja KPI-mittaristo julkaistu yhteiseen ohjausnäkymään
- Yksittäisen ammattilaisen/asiakkaan tasolle menevä hoidon vaikuttavuusanalytiikka
- Monipalveluasiakkiden koordinoinnin analytiikkatyökalu



Hoidon tuki

Varmistaa yhtenäiset hoitokäytännöt

- Hoidon tukeen integroitu tiimimallin mukaiset hoitoprosessit
- Käypä hoito -suositusten mukaiset hoito-ohjeet ja fraasit käytössä
- Hoidon tukeen integroitu yhteistyöpintojen palveluunohjaus



Integraatio ja yhteistyö

Mehiläisen tarjoaman lääkärijohtoisen tiimityömallin myötä kilpailutuksen piirissä olevien palveluiden saatavuus tulee merkittävästi paranemaan. Siirrämme alueen palvelupainopistettä perusterveydenhuollon palveluihin usealla eri keinolla tasapainottaen näin alueen palvelurakennetta. Samalla teemme tiivistä yhteistyötä PHHYKY:n kanssa.

- Lisäämme merkittävästi palveluiden saatavuutta tiimimallilla
- Tuomme perustasolle erikoissairaanhoidon läheteohjaukseen uuden toimintatavan
- Tarjoamme edistyksellisimmän digipalvelun ja kehitystiimin
- Tarjoamme terveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden yhteistoimintapinnat ylittävän -rajat ylittävän digialustan ja ammattilaisnäkymät, jotka mahdollistavat integraation ja hoitoketjut täysin uudella tavalla

Periaatteenamme on, että asiakkaat hoidetaan oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Oikea aika tarkoittaa asiakkaalle sopivan ajan ja hoidollisesti perustellun aikataulun yhdistämistä. Teemme tiivistä yhteistyötä Akuutti24:n kanssa ja tavoitteenamme on vähentää merkittävästi päivystykseen kuulumattomien asiakkaiden hoitamista tarkoituksenmukaisemmissa palvelukanavissa.

Yhteisyrityksen kehitys- ja integraatiotiimi

Kehitystiimin tehtävänä on integroida yhteisyrityksen palvelutuotanto tiiviiksi osaksi PHHYKY:n tuottamia palveluja sekä järjestää ja kehittää tiiviit yhteistyösuhteet alueen kuntien sekä 3. sektorin toimijoiden kanssa sisältäen esimerkiksi alueen urheiluseurat ja nuorisotyön.

Tiivis yhteistyö kuntien ja 3. sektorin kanssa

1. Haltuunottovaiheen aikana selvitämme projektimuotoisesti kaikki keskeiset kuntien, 3. sektorin ja yhteisyrityksen yhteistyörajapinnat ja -henkilöt. Muodostamme yhteisyrityksen työntekijöille yhteistyötahokartan, josta nopeasti saa käsityksen asiakastarpeen mukaisista yhteistyötahoista. Tuotamme myös kunnille ja 3. sektorille vastaavan digitaalisen kartan yhteisyrityksen toiminnasta.
2. Toiminnan käynnistyttyä aloitamme säännöllisen noin kerran vuosineljänneksessä toteutettavan vertaiskehittämistyöpajatoiminnan, jossa säännöllisesti nostetaan esiin keskeisiä haasteita yhteistyössä, ratkaistaan niitä, otetaan ratkaisut käyttöön erittäin matalalla kynnyksellä sekä seurataan ratkaisujen toteutumista ja toimintaa.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 11, ryhmittymä Mehiläisen julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yhtei

Henkilöstö ja asiakaskokemus

Olemme tutustuneet PHHYKY:n yhteisyrityksen perustamiseen liittyvän henkilöstökyselyn tuloksiin ja toivomme tarjouksemme ratkaisujen hälventävän huolia henkilöstökokonaisuuteen liittyen.

Henkilöstöresurssi allokoidaan sote-keskusten kesken siten, että yhteisyrityksen toiminnassa pystytään vastaamaan palvelusopimuksen velvotteteisiin ja tuottamaan vaikuttavaa terveydenhuoltoa. Henkilöstörakenne on suunniteltu päijät-hämäläisen väestön sairastavuus ja ikärakenne huomioiden. Tuotamme palvelut tiimimallilla siten, että asiakkaan asia hoituu yhdellä käynnillä tai tarvittaessa monipalvelukäyttäjän hoitokokonaisuus otetaan kerralla haltuun.

Olemme huomioineet PHHYKY:n henkilöstökyselyn tulokset ja henkilöstön esittämät huolenaiheet tarjoustyössä. Yhteisyrityksen toiminnassa noudatetaan osallistavan johtamisen periaatteita. Jokaiselle yhteisyrityksen työntekijälle annetaan mahdollisuus vaikuttaa toiminnan kehittämiseen. Johtamisen tukena on monipuolisia tiedolla johtamisen työkaluja, jotka tukevat toiminnan tavoitteiden saavuttamista.

Yksi työnantajalupauksistamme on mahdollisuus jatkuvaan kehittymiseen. Henkilö- ja tiimikohtaiset osaamistarpeet kartoitetaan kehityskeskustelujen yhteydessä. Lisä- ja täydennyskoulutustarjonnalla varmistamme lakisääteisen osaamisen ylläpidon. Työpaikka- ja työyhteisökohtaisilla kehittämistoimilla tuetaan tiimejä erityisissä asiakaskohtaisissa osaamistarpeissa. Osaamisen kehittämistä tapahtuu myös tiimikokousten, työssäoppimisen, valmennusten ja seuraajasuunnittelun kautta. Sähköinen oppimisympäristömme tukee ajasta ja paikasta riippumatonta osaamisen kehittämistä.

Tuomme yhteisyrityksen käyttöön kokemuksemme kattavasta yliopistoyhteistyöstä. Mehiläisellä on vuosien kokemus erikoistuvien lääkäreiden kouluttamisesta. Teemme aktiivisesti yhteistyötä alan opiskelijajärjestöjen kanssa ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä kouluttavien oppilaitosten kanssa.

Keskeiset henkilöstöriskit liittyvät henkilöstön saatavuuteen ja sitoutumiseen sekä henkilöstön motivaatioon ja työssäjaksamiseen. Valtakunnallinen rekrytointiverkostomme turvaa henkilöstön saatavuuden. Palkitsemisen kokonaisuutemme toimii sitouttavana ja motivoivana kokonaisuutena, joka sisältää sekä rahallisia palkitsemismalleja että henkilöstöetuja ja tunnustusta hyvin tehdystä työstä. Jokaiselle yhteisyrityksen työntekijälle otetaan käyttöön henkilökohtainen tuloskortti ja tulospalkkio, jotka sidotaan yhteisyrityksen laatu- ja tehokkuustavoitteiden toteutumiseen. Mehiläisen Työelämäpalveluiden asiantuntijoiden ja nykyaikaisten ennakoivien digitaalisten apuvälineiden avulla turvaamme yhteisyrityksen henkilöstön työssäjaksamisen ja työhyvinvoinnin.

Toteutamme terveydenhuollon henkilöstön koulutusta Akatemia-mallilla, joka on modulaarinen koulutuskokonaisuus. Akatemia -malliin sisältyy tällä hetkellä kolme kokonaisuutta: Hoitatyön Akatemia, Yleislääketieteen Akatemia ja Hammaslääketieteen Akatemia. Näiden lisäksi henkilöstöllä on vuosittain mahdollisuus osallistua palkallisesti työpaikan ulkopuolisiin koulutuksiin. Tuottaja sitoutuu antamaan erikoistuville lääkäreille Helsingin Yliopiston (HY) koulutusterveysaseman laatukriiteerit täyttävää koulutusta. Yhteisyritys hakee koulutusoikeuksia HY:lta.

Reaaliaikainen tieto henkilöstön työssä viihtymisestä ja työkyvystä on tärkeää. Siksi seuraamme henkilöstökokemusta kuukausi- ja vuositasolla monipuolisilla mittareilla sekä yksilöllisiä että työyhteisöllisiä kokemuksia keräten.

Palvelut tuotetaan asiakkaiden parhaaksi ja haluamme ottaa asiakkaat mukaan kehittämään asiakaskokemusta mm. asiakasraadeissa ja työpajoissa, joita toteutetaan kaikkien sote-keskusten osalta vaihtelevin teemoin. Lisäksi henkilöstö sitoutetaan kehittämään palveluita aina asiakaskokemus mielessä. Keräämme palautetta mm. NPS-kyselyllä, asiakastyytyväisyystutkimuksella ja tarjoamme useita eri kanavia vapaamuotoiseen palautteen antoon. Palautteet käsitellään tiimeissä joka viikko.

Tarjouksemme mukaisesti yhteisyrityksen asiakkaan tulisi olla palveluihin vaikuttaja. Tarjoamamme toimintamalli mahdollistaa tämän tuomalla yhteisyrityksen asiakkaille asiakastyytyväisyyskyselyt, asiakasraadit, systemaattisen palautteen keräämisen, ryhmähaastattelut sekä työpajat. Hyödynnämme myös kokemusasiantuntijoiden osaamista palvelutuotannossa. Edellä mainituilla keinoilla kerätty tieto ja menetelmät kerätään joko data-muodossa tai suullisena/tekstimuotoisena palautteena ja käsitellään yhteisyrityksen sisällä mahdollisimman avoimesti (yksityisyydensuoja ja tietosuoja muistaen) niin että palautteesta syntyy kehitysideoita ja parempi palvelukokemus yhteisyrityksen asiakkaille.

TYÖNTEKIJÖIDEN HUOLI	RATKAISU
Resurssien riittävyys	Osaava henkilöstösuunnittelu, sijaispooli, ammattimainen rekrytointi, hyvä työnantajamaine
Resurssien järkevä käyttö	Tiimityöskentely, joustava liikkuvuus, moniosaamisen hyödyntäminen
Osaamisen hyödyntäminen	Moniammatillinen tiimityö, moniammatilliset koulutukset, konsultaatiot
Osaamisen kehittäminen	Perehdytys, koulutus, konsultaatiot, työkierto, tiimityöskentely, moniammatillinen tiimityö, sähköisen oppimisympäristön hyödyntäminen, kumppaniverkostoyhteistyö, kehityshankkeet
Osaamisen arvostaminen	Osaamisen jakaminen, sisäiset kouluttajat, vastuu- ja projektitehtävät, palkitseminen, osaamisen mukaiset työtehtävät. Osallistuminen tieteelliseen tutkimustyöhön.
Työkuorman tasaaminen	Osaava henkilöstösuunnittelu, tiimi- ja työparityöskentely, joustava liikkuvuus
Päätöksenteon jähmeys	Ammattitaitoiset esimiehet, esimiesten tavoitettavuus, esimiesten koulutus, matala organisaatio, avoin ja oikea-aikainen tiedottaminen
Yhdenmukaiset toimintatavat	Perehdytys, koulutus, ohjeet, laatujärjestelmän mukainen toiminta, säännölliset tiimipalaverit
Kielitaidon riittävyys	Koulutus

MEHILÄISEN KOKEMUKSET PARHAISTA KÄYTÄNNÖISTÄ ISOISSA LIIKKEENLUOVUTUKSISSA

Nimitykset: Vastuuhenkilöiden nimeäminen heti
Viestintä: Avointa ja jatkuvaa
Raportointi: KPI:t käyttöön heti
Meritogratia: Kaikki samalla viivalla
Avoimuus: Parhaat käytännöt sekä PHHYKY:stä että Mehiläiseltä
Nopea integraatio: Näkyvät muutokset, ensimmäiset 90 vrk kriittisiä
Järjestelmät: Järjestelmä ja HR-integraatio kriittisiä, vaatii huolellisen suunnittelun
Priorisointi: Nopeat voitot (isot muutokset, jotka helppo toteuttaa)
Yhtenäisyys: Vain yksi yhteisyritys, vain yksi tiimi

FOKUS ASIAKKAISSA JA PALVELUTUOTANNOSSA, EI MUUTOSHALVAANNUSTA

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 11, ryhmittymä Mehiläisen julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yhtei

Haltuunotto

Mehiläinen sitoutuu siihen, että haltuunotto-projekti viedään läpi suunnitellussa aikataulussa ja palveluntuotanto ei keskeydy missään vaiheessa.

Mehiläisellä on toimialan paras osaaminen haltuunotto-projektien toteuttamiseen. Olemme hankinnan kohteena olevien **julkisten perusterveydenhuollon palveluiden laatu- ja markkinajohtaja** ja olemme käynnistäneet enemmän uusia yksiköitä kuin yksikään kilpailijamme: viimeisen 15 vuoden aikana lähes 30 ulkoistettua terveysasemaa/suun terveydenhuollon yksikköä sekä kolme laajaa sote-ulkoistusta. Tuotamme yhteisyritysmallilla toimivia laajoja sote-kokonaisuuksia (Länsi-Pohja ja Lapinjärvi). Mehiläinen on toteuttanut lisäksi vuosittain noin 30 yrityskauppaa.

Hankinnan haltuunottoaikataulu on erittäin tiukka: **yhtymäkokouksesta palveluntuotannon alkamiseen on 147 päivää**. Kokemukseemme pohjaten tunnistamme keskeiset toimenpiteet ja toteutamme ne luvatussa aikataulussa. Kiinnitämme projektiin maksutta **yli 50-henkisen haltuunottotiimin,** jonka avainhenkilöillä on kokemusta yli 100 Mehiläisen eri integraatiohankkeesta. **Haltuunotto-projektin tueksi tarjoamme maksutta käyttöön toimialan parhaat digitaaliset työkalut.**

Haltuunottoprojektista solmitaan erillinen sopimus Mehiläisen ja PHHYKY:n kesken. Tässä sopimuksessa määritellään kaikki haltuunottoon keskeisesti liittyvät vastuut sekä projektin toimeenpanoon liittyvät yksityiskohdat. Haltuunottoprojektia johtaa tilaajan ja tuottajan yhteinen haltuunoton johtoryhmä.

Haltuunottoprojekti jakautuu kolmeen päävaiheeseen:

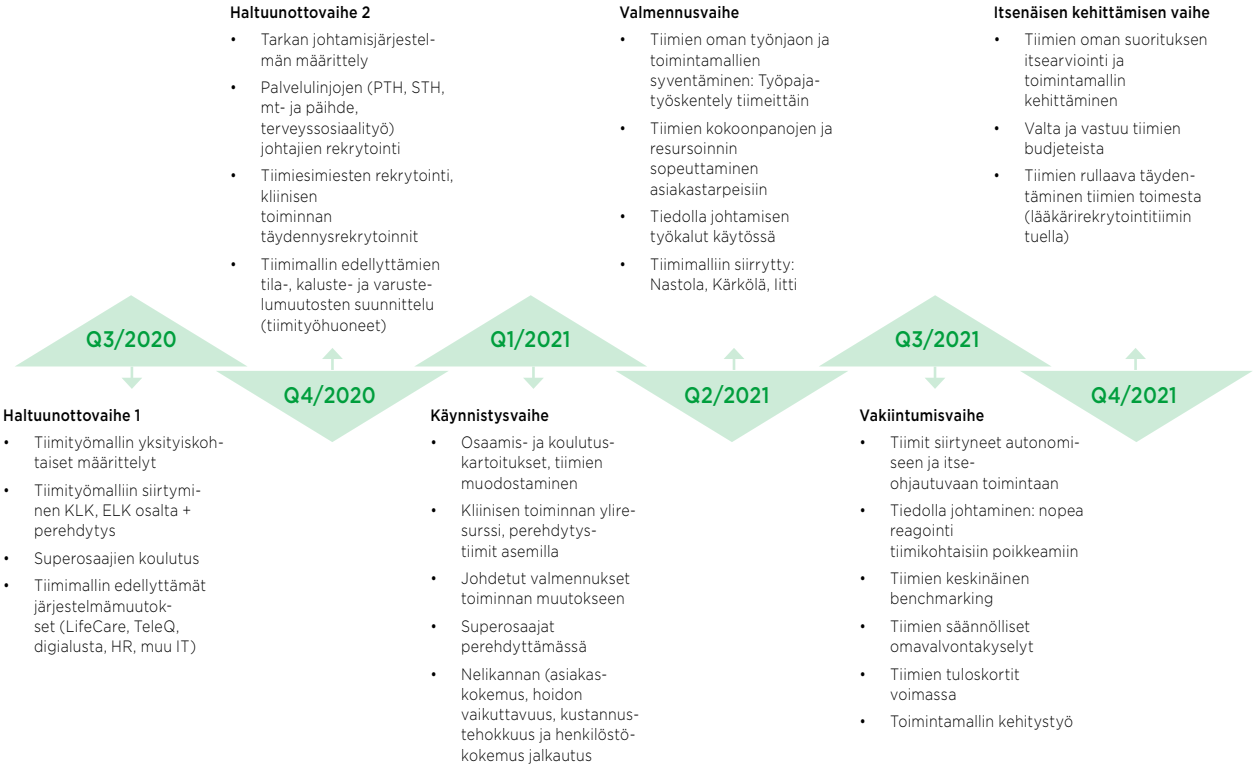
Vaihe 1: Perussopimuksen haltuunotto H2/2020
Vaihe 2: Toiminnan vakiinnuttamisvaihe H1-2/2021
Vaihe 3: Laajennusten haltuunotto ja vakiinnuttaminen

Haltuunottoprojektin etenemisestä viestitään avoimesti ja heti elokuun alusta lähtien. Viestintä perustuu monikanavaiseen viestintäsuunnitelmaan, jossa viestinnän toimenpiteet on suunniteltu ja kohdennettu kaikille keskeisille sidosryhmille.

Haltuunottoprojektin alussa yhteisyritykselle luodaan sekä haltuunottovaiheen että tuotantovaiheen organisaatio ja johtamisjärjestelmä. Yhteisyrityksen avainhenkilöiden rekrytointi (mm. operatiivinen johto, yksiköiden esimiehet) käynnistetään välittömästi ja perehdytetään tehtäviinsä syksyn 2020 aikana. Yhteisyritykselle luodaan nimi, brändi ja visuaalinen ilme, joiden avulla yhteisyritys erottautuu tilaajan toivomalla tavalla vastaanotolla ja digissä.

Käynnistämme tiiviin, säännöllisen ja strukturoidun henkilöstövuoropuhelun PHHYKY:n perustaman henkilöstötyöryhmän ja muiden henkilöstön edustajien (mukaan lukien liitot, luottamusmiehet, työsuojeluvaltuutetut) kanssa heti haltuunottoprojektin alussa.

Mehiläinen käynnistää **yhteisyrityksen muutosohjelman** valmistelun heti syksyllä 2020. Yhteisyritykselle siirtyvältä henkilöstöltä kerätään kehitys- ja muutosehdotuksia ensin laajan sähköisen työpajaprosessin avulla. Tämän jälkeen koko henkilöstölle tarjotaan mahdollisuus osallistua yhteisyrityksen toimintamallin ja kehityssuunnitelman työstämiseen fyysisissä työpajoissa. Työpajaprosessin tuloksena kiteytetään myös yhteisyrityksen moniammatillinen tiimimalli sekä kunkin palvelulinjan toimintamallit (avosairaanhoito, suun terveydenhuolto, mielenterveys- ja päihdepalvelut, fysioterapia ja terveyssosiaalityö).



§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 11, ryhmittymä Mehiläisen julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yhtei



Mehiläisen vastuullisuussitoumus

Liite: Julkinen tarjous / Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

MEHILÄINEN



1. Yritysvastuutyön lähtökohdat Mehiläisessä

Mehiläisen toimintaa ohjaavat Mehiläisen arvot, asiakaslupaus ja politiikat. Vuoden 2020 aikana Mehiläisen vastuullisuustyötä kehitetään kunnianhimoisesti eteenpäin muun muassa ottamalla käyttöön GRI-sitoumuksen (Global Reporting Initiative) sekä päivittämällä Mehiläisen vastuullisuustavoitteet ja -politiikat.

Mehiläinen kantaa vastuuta kaikkien suomalaisten hyvinvoinnista ja ikääntyvän yhteiskunnan laadukkaasta hoidosta ja hoivasta nyt ja tulevaisuudessa. Työmme keskiössä on aina asiakas – lapsista ja nuorista työterveyden asiakkaisiin, erikoissairaanhoidon vaativista palveluista hoivakotien arvokkaisiin asukkaisiin.

Tulevaisuuteen panostaminen vaatii tarpeeksi kattavuutta ja voimaa. Kestävällä kasvulla ja terveellä taloudella varmistamme kykymme investoida edelleen alan parhaaseen asiantuntemukseen, palveluiden kehittämiseen ja digipalveluihin. Niiden avulla ulotumme entistä useampien palvelukseen, ja olemme jatkossakin vakaa ja luotettava yhteistyökumppani julkisen sektorin kumppaneillemme.

Mehiläinen on vastuussa asiakkaiden, läheisten ja henkilöstön ohella lopulta koko suomalaiselle yhteiskunnalle. Tunnemme vastuumme ja asemamme tässä maassa, ja haluamme toimia niiden mukaisesti. Uskomme, että sosiaali- ja terveysalan tulevaisuuden haasteet ovat ratkaistavissa yhteistyöllä.

Arvomme ohjaavat kaikkea Mehiläisen toimintaa ja niiden mukaisesti palvelussamme välittyvät aina:

- Tieto ja taito
- Välittäminen ja vastuunotto
- Kumppanuus ja yrittäjyys
- Kasvu ja kehitys

Vahva arvopohja luo perustan myös Mehiläisen asiakaslupaukselle. Asiakaslähtöisyys, korkea laatu ja Mehiläisen yrityskulttuuri muodostavat ainutlaatuisen tavan vastata asiakkaiden terveyteen ja hoivaan liittyviin tarpeisiin. Asiakaslupauksemme mukaisesti: teemme asioinnin helpoksi, palvelemme kokonaisvaltaisesti ja kohtaamme yksilönä.

Kevään 2020 aikana kysyimme Mehiläisen asiakkailta, henkilöstöltä ja sidosryhmiltä heidän näkemyksiään Mehiläisen olennaisimmista vastuullisuusteemoista. Mehiläisen vastuullisuuden olennaisiksi osa-alueiksi alateemoineen valikoituivat prosessissa:

- Laatu ja asiakaskeskeisyys
- Taloudellinen vastuu
- Vastuu henkilöstöstä ja työyhteisöstä
- Ympäristövastuu
- Eettiset toimintatavoitteet ja hyvä hallinto
- Yhteiskuntavastuu

Olennaiset aiheet ja niiden muodostama matriisi löytyvät seuraavalta sivulta.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 11, ryhmittymä Mehiläisen julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yhtei

Laatu ja asiakaskeskeisyys

1. Asiakas- ja potilasturvallisuus
2. Tietosuoja ja yksityisyydensuoja
3. Potilaskeskeisyys ja asiakaskokemus
4. Hoidon vaikuttavuus
5. Asiakkaiden tasavertainen kohtelu
6. Palveluiden saatavuus ja asioinnin nopeus
7. Yksilöllinen ja hyvä elämä palvelukotien asukkaille
8. Lasten ja perheiden hyvinvoinnin edistäminen
9. Hyvinvoivan työelämän ja työkyvyn edistäminen

Taloudellinen vastuu

10. Vastuullinen veropolitiikka ja veronmaksu
11. Investoinnit Suomessa

Vastuu henkilöstöstä ja työyhteisöstä

12. Henkilöstön työhyvinvointi ja turvallisuus
13. Reilut ja yhdenvertaiset rekrytointikäytännöt
14. Tasa-arvon ja monimuotoisuuden edistäminen, syrjimättömyys
15. Työn merkityksellisyyteen panostaminen
16. Ammatilliset kehittymismahdollisuudet
17. Vastuullinen palkkaus ja palkitseminen

Ympäristövastuu

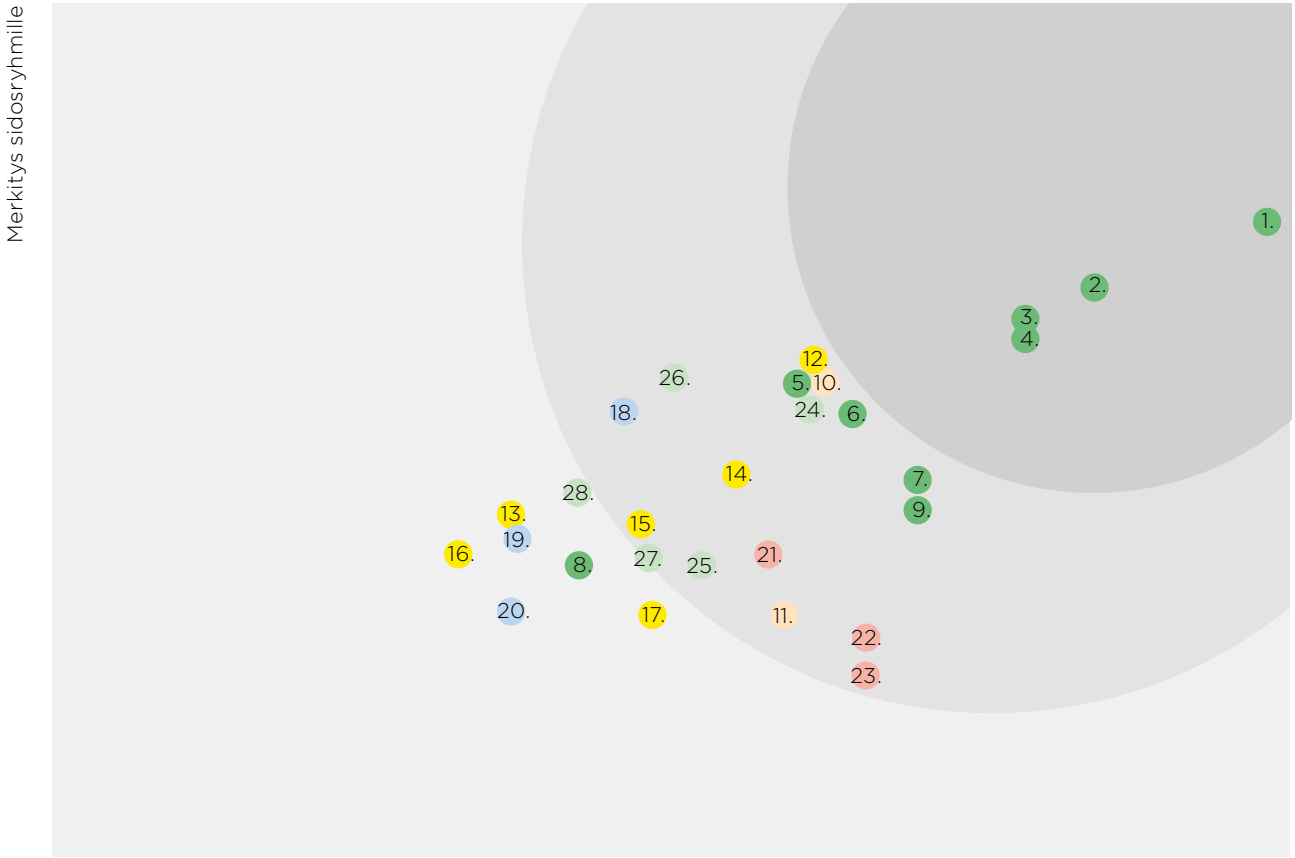
18. Lääkejätteestä huolehtiminen vastuullisesti
19. Jätteen minimointi ja kierrätys
20. Energiatehokkuus

Yhteiskuntavastuu

21. Avoin ja aktiivinen yhteistyö sidosryhmien kanssa
22. Julkisen sektorin sosiaali- ja terveyspalveluiden vakaa kumppanuus
23. Suomalaisten sote-palveluiden ja koko alan kehittäminen

Eettiset toimintatavat ja hyvä hallinto

24. Avoimuus ja läpinäkyvyys liiketoiminnassa
25. Terveen kilpailun edistäminen
26. Ihmisoikeuksien kunnioittaminen
27. Vastuullinen markkinointi
28. Vastuullisuus hankinnoissa ja kumppanivalinnoissa



Kuva 1. Mehiläisen vastuullisuuden olennaiset aiheet.
Akselit näyttävät väliä 7–10 koko asteikon ollessa 1–10.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 11, ryhmittymä Mehiläisen julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yhtei

Keväällä 2020 Mehiläinen teki ulkoisen kumppanin kanssa analyysin Mehiläisen vaikutuksista YK:n kestävän kehityksen Agenda 2030 tavoitteisiin. Prosessin myötä valittiin Mehiläisen osalta keskeiset tavoitteet, joiden edistämiseen Mehiläinen toiminnassaan sitoutuu. Kestävän kehityksen Agenda 2030 on myös Marinin hallituksen hallitusohjelman taustalla ja siihen ovat sitoutuneet valtiot ja yritykset ympäri maailmaa.



Kuva 2. Mehiläisen kestävän kehityksen päätavoitteet

Mehiläiselle määriteltiin neljä päätavoiteitta, joita yhtiö sitoutuu niille määriteltyjen alatavoitteiden ohjaamana toiminnassaan edistämään. Mehiläisen päätavoitteet ovat:

Tavoite 3.
Taata terveellinen elämä ja hyvinvointi kaikille ja kaikenikäisenä

Tavoite 8.
Edistää kaikkia koskevaa kestävää talouskasvua, täyttä ja tuottavaa työllisyyttä sekä säällisiä työpaikkoja

Tavoite 9.
Rakentaa kestävää infrastruktuuria sekä edistää kestävää teollisuutta ja innovaatioita

Tavoite 17.
Tukea vahvemmin kestävän kehityksen toimeenpanoa ja globaalia kumppanuutta

Lisäksi valittiin päätavoitteita tukevat ja niiden kautta vaikuttavat tavoitteet:

Tavoite 4.
Hyvä koulutus

Tavoite 10.
Eriarvoisuuden vähentäminen

Tavoite 12.
Vastuullinen kuluttaminen

Vuoden 2020 osalta Mehiläinen ryhtyy raportoimaan vastuullisuustyöstään erillisellä vastuullisuusraportilla, jonka pohjana toimivat yllä tehdyt valinnat sekä Mehiläisen kattava laatutyö yhtiön eri osa-alueilla.

Mehiläisen yritysvastuupolitiikka – yhteiskuntavastuu

Tavoitteenamme on hyvinvoiva ihminen ja yhteiskunta. Mehiläisellä on 110-vuotiset perinteet suomalaisten terveys- ja hyvinvointipalvelujen edelläkävijänä. Mehiläisen ammattilaiset ovat yrityksen historian ajan kehittäneet Mehiläisen toimintaa, mutta myös suomalaista yhteiskuntaa muuttuvien aikojen hengessä. Mehiläinen kantaa vastuunsa investoimalla Suomen tulevaisuuteen. Olemme merkittävä kotimainen työllistäjä: yli 20 000 ammattilaista työskentelee Mehiläisessä palvellen asiakkaita valtakunnallisesti.

Kehitämme toimintaamme ja palveluprosessejamme jatkuvasti asiakkaiden tarpeisiin vastaamiseksi: tuomme ensimmäisten joukossa uusia tuotteita ja palveluita asiakkaidemme saataville, hyödynnämme uusimpia teknologisia ratkaisuja ja luomme parhaan mahdollisen ympäristön ammattilaistemme kehitystyötä varten.

Väestön ikääntyminen ja huoltosuhteen heikentyminen asettavat Mehiläiselle uusia haasteita, joihin vastaamme laadukkailla palveluilla muun muassa digitaalisia ratkaisuja hyödyntäen. Julkisen talouden kiristyessä tuomme markkinoille uusia tapoja palvella asiakkaitamme kustannustehokkaasti, alan parasta hoivaa ja hoitoa tarjoten. Haluamme olla suomalaisten ykkösvalinta – nyt ja tulevaisuudessa.

Mehiläisessä palveluiden keskiössä on aina ihminen, oli sitten kyse lääkärikeskuksissa asioivista perheistä, palvelukotiemme asukkaista tai kunta-asiakkaille tarjottavista palveluista. Panostamme siihen, että kohtaamme asiakkaamme yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti, laatua ja asiakaskokemusta jatkuvasti kehittäen. Palvelu toteutetaan aina asiakkaalle ihmisen toimesta – sovelluksen suunnittelusta lääkärin vastaanotolle perustajiemme innovatiivista henkeä ylläpitäen.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 11, ryhmittymä Mehiläisen julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yhtei



2. Vastuullinen toiminta yhteisyrityksessä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän kanssa

Uskomme vastuullisuustyössä yhteistyöhön ja kehittämiseen yhdessä sisäisten ja ulkoisten sidosryhmiemme kanssa. Yhteisyrityksen toiminnan vastuullisuuden tärkeä lähtökohta on kuunnella ja toimia yhdessä henkilöstön, hyvinvointiyhtymän ja sen jäsenkuntien, paikallisten yhteisöjen ja yritysten sekä kuntalaisten kanssa. Vastuullinen toiminta on vastuuta koko ympäröivälle alueelle ja yhteisölle.

Mikäli Mehiläinen valitaan palveluntuottajaksi ja yhteisyrityksen toiseksi omistajaksi, yhteisyrityksen vastuullisuuslinjaukset ja -ohjelma rakennetaan edellä kuvatun periaatteen mukaisesti yhteistyössä hyvinvointikuntayhtymän sekä alueen kuntien ja toimijoiden kanssa, asiakkaita ja muita sidosryhmiä kuunnellen. Mehiläisen lähtökohtia tähän työhön ohjaavat tässä dokumentissa jäljempänä kuvatut vastuullisuuspolitiikat. Lisäksi olemme hahmotelleet seuraavassa konkreettisia ehdotuksia siitä, minkälaisista tekijöistä yhteisyrityksen vastuullisuus muodostuu.

Laatu vastuullisen hoidon ja hoivan ytimessä

Mehiläinen on panostanut viime vuosina merkittävästi laadun seurantaan, kehittämiseen ja raportointiin.

- Yhteisyrityksen toiminnassa seurataan ja raportoidaan laatua lukuisilla tarjousasiakirjoissa tarkemmin eritellyillä mittareilla, kuten lääkäriaikojen ja hammaslääkäriaikojen saatavuutta mittaavalla T3-ajalla ja NPS-asiakaslähtöisyysmittarilla. Mittarit julkistetaan yhteisyrityksen verkkosivuilla, jolloin tilaajalla, asiakkailla ja suurella yleisöllä on mahdollisuus arvioida yhteisyrityksen toimintaa.
- Yhteisyrityksen laadun ja vaikuttavuuden mittaamisessa huomioidaan myös PHHYKY:n talousarviossa asetetut sitovat toiminnalliset tavoitteet, jotka huomioidaan sekä raportoinnissa, toiminnan kehittämisessä että julkistettavissa mittareissa (viittaus PHHYKY:n talousarvion sivulta 13 alkaen 3.1 Kuntayhtymän toiminnalliset tavoitteet)
- Yhteisyrityksen toimintaa ohjaa Mehiläisessä käytössä oleva ISO-laatujärjestelmä, jonka mukaiseksi prosessit suunnitellaan.

Mehiläisessä on tälläkin hetkellä käytössä vahva laadun seuraamisen ja raportoinnin kulttuuri, jonka avulla Mehiläinen ja sen ammattilaiset kykenevät seuraamaan ja kehittämään työtään entistä korkeamman laadun takaamiseksi. Keskeiset yhdessä sovitut laatuindikaattorit julkaistaan reaaliaikaisesti myös Mehiläisen verkkosivuilla. Tällä hetkellä Mehiläisen LaatuKennossa julkaistaan säännöllisesti muun muassa seuraavat mittarit:

1. Asiakastyytyväisyys
2. Lääkäriaikojen saatavuus (Julkisilla asemilla T3-ajat)
3. Odotusviive näyttöönottoon laboratoriopalveluissa
4. Kiirenäytteiden vastausaika laboratoriopalveluissa
5. Asiakaspalvelukeskuksen puheluiden vastausaika
6. Ikääntyneiden-, mielenterveys- ja vammaispalveluiden turvallisuusindeksi
7. Potilasvahingot
8. Hukkakuvien määrä kuvantamisessa
9. Hoidon vaikuttavuus, sydän- ja verisuonisairaudet
10. Hoidon vaikuttavuus, tyypin 2 diabetes

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 11, ryhmittymä Mehiläisen julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yhtei

11. Juurihoidon vaikuttavuus (suunterveys)
12. Paikkojen pysyvyys (suunterveys)
13. CPI-indeksi (suunterveys)
14. FTE ja henkilöstön määrä
15. Henkilöstökompassin kokonaisindeksi

Avoin toimintakulttuuri

Menestyvä ja tuloksekas toimintakulttuuri perustuu avoimeen ja mutkattomaan kanssakäyntiin ja tarpeellisen tiedon saatavilla oloon.

- Yhteisyrityksen vuosikertomus ja taloudellinen tulos julkaistaan ja viestitään selkeästi. Toiminnan vaikuttavuus sekä taloudellinen tulos ja sen osatekijät kommunikoidaan henkilöstölle.
- Henkilöstölle on selvää, mitkä ovat yhteisyrityksen tavoitteet ja millä perusteilla työskentelyä ja tuloksia arvioidaan. Yhteisyrityksen toiminnassa ja tavoitteenasetannassa sitoudutaan PHHYKY:n kokonaisstrategiaan; lähtökohtina PHHYKY:n soten kasvustrategia.
- Tiedottamisen ja viestinnän lähtökohtainen periaate on avoimuus.
- Asiakirjahallinto järjestetään avoimuuden periaatetta noudattaen ja yhteisyrityksen päätösasiakirjat ovat saatavilla.
- Yhteisyritys organisoi alueella vuosittaisen sosiaali- ja terveyssosiaalityön symposiumin. Kantavana ajatuksena on, että tämä koulutus- ja luentokokonaisuus keskittyy erityisesti alueellisen raja-aidat ylittävän yhteistyön kehittämiseen, yhteistyötulosten ja -onnistumisten esittelemiseen
- Yhteisyritys organisoi alueella vuosittaiset lääkäripäivät. Poiketen perinteisistä alueellisista ja valtakunnallisista lääkäripäivistä tämä koulutus- ja luentokokonaisuus keskittyy erityisesti alueellisen raja-aidat ylittävän yhteistyön kehittämiseen, yhteistyötulosten ja -onnistumisten esittelemiseen kuitenkaan kliinisesti relevantteja luentoja ja harjoituskokonaisuuksia unohtamatta.
- Yhteistyö kuntien kanssa organisoidaan alkuun Kumppanuus kuntien kanssa 2020 -projektilla. Lisäksi tuomme yhteisyritykseen koko sopimuskaudeksi kuntayhteistyön vertaiskehittämisen mallin, joka pitää sisällään sekä säännöllisesti pidettäviä yhteiskehittämistyöpajoja että jatkuvaa toimintaa. Kyseessä on tiivis ja osallistava yhteistyö yhteisyrityksen ja kuntien välisen toiminnan kehittämiseksi laadun, vaikuttavuuden, asiakaslähtöisyyden ja hallitun kustannuskehityksen näkökulmista.
- Yhteisyritykselle perustetaan Asiakasraati, jonka jäsenet pääsevät vaikuttamaan yhteisyrityksen palveluiden kehittämiseen sekä antamaan tärkeää tietoa ja omistajuutta hyvinvointipalveluiden tuottamiselle.
- Yhteisyritys käy säännöllistä ja avointa dialogia alueen poliittisten päättäjien kanssa ja palvelee päätöksentekijöiden sekä median tietotarpeita yhteisyrityksen toimintaa koskien.

Henkilöstö keskiössä

Osaava ja motivoitunut henkilöstö on yhteisyrityksen toiminnan kulmakivi. Mehiläisen työnantajan arvolupaus ohjaa toimintaa:

> ”Mehiläinen on alan rohkea edelläkävijä, joka on kasvanut menestyksekkäästi 110-vuotisen historiansa aikana. Yhtiön menestykseen uskotaan vahvasti läpi organisaation. Mehiläisen kasvu antaa myös työntekijälle mahdollisuuden kehittyä ammatillisesti ja onnistua työssään parhaalla mahdollisella tavalla. Isona toimijana Mehiläinen mahdollistaa monipuolisia kasvutarinoita työntekijöilleen ympäri Suomea.”

- Mehiläisellä on koko henkilöstön käytössä alan kattavin työterveydenhuolto, jonka puitteissa henkilöstön työkyvyn ylläpitämisen edistämiseen ovat käytettävissä muun muassa Mehiläisen työkykytutka sekä ennaltaehkäisyyn, elintapamuutoksiin sekä mielen hyvinvointiin liittyvät valmennukset.
- Esimiehillä on käytössä Mehiläisen Kompassi-tuoteperhe (pantentoitu digipalvelu) tukemassa laadukasta esimiestyötä
- Mehiläisen henkilöstöedut ovat yhteisyrityksen henkilöstön käytettävissä: muun muassa liikunta- ja kulttuurisetelit, henkilöstöedut Mehiläisen palveluista, liikunta- ja hyvinvointiedut, alennukset yhteistyökumppaneiden palveluista.
- Yhteisyrityksen strategian, vision, mission ja arvojen muodostaminen tehdään laajasti henkilöstöä sitouttaen.
- Mehiläisellä on käytössä laajasti henkilöstölle suunnattua koulutusta (mm. Mehiläinen Executive Education esimiehille, erilaiset lääkäreille ja hoitajille suunnatut täydennyskoulutukset, erikoistuvien lääkäreiden koulutuspolut (Mehiläisen yleislääketieteen Akatemia, Mehiläisen suun terveyden Akatemia), hoitajille räätälöidyt täydennyskoulutusohjelmat (Mehiläisen hoitotyön Akatemia), työn ohella suoritettavat koulutukset jne. Digitaalinen oppimisympäristö sekä suorituksen arviointi tukevat jokaisen työntekijän ammatillista kehittymistä.
- Kannustamme henkilöstöä osaamisen kehittämiseen sekä myös tutkintotavoitteiseen opiskeluun
- Henkilöstön kuulemiseen on käytössä vuosittainen henkilöstökysely sekä kuukausittainen henkilöstöpulssi. Käytössä on myös anonyymi palautekanava, ns. whistleblowing-kanava 24/7, jonka käyttöön henkilöstöä kannustetaan ja tuetaan.
- Mehiläinen tekee laajaa yhteistyötä oppilaitosten ja yliopistojen kanssa esimerkiksi lääkäreiden erikoistumisohjelmien kanssa sekä laajaa tutkimustyötä kansallisissa hankkeissa (esim. GeneRISK).

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 11, ryhmittymä Mehiläisen julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yhtei

- Mehiläisessä on sitouduttu työskentelemään henkilöstön hyvinvoinnin edistämiseksi ja siten ehkäisemään henkilöstön vaihtuvuutta.
- Toimiva johto, myös yhteisyrityksen johto, tapaa henkilöstön edustajia säännöllisesti ja käy avointa dialogia toiminnan kehittämisestä.
- Mehiläisen henkilöstön toimintaa ohjaa Code of Conduct.

Vastuullinen veronmaksaja

- Yrityksen suoraan ja välillisesti tuottama verokertymä on merkittävä osa Mehiläisen toimintaa osana yhteiskuntaa. Mehiläinen maksaa verot Suomeen ja maksettu verokertymä raportoidaan vuosittain verojalanjäljen muodossa. Yhteisyrityksen verojalanjälki raportoidaan niin ikään vuosittain vuosikertomuksen yhteydessä.
- Yhteisyrityksen kotipaikka rekisteröidään Päijät-Hämeeseen ja yhteisöverot maksetaan siten toiminta-alueelle.
- Mehiläinen toimii syvennetyssä asiakasyhteistyössä verottajan kanssa keväästä 2020 lähtien. Yhteistyöstä kerrotaan tarkemmin myöhemmin tässä dokumentissa.
- Työntekijät siirtyvät yhteisyrityksen palvelukseen vanhoina työntekijöinä. Toiminnassa pyritään takaamaan paikallisen työvoiman käyttö ja siten kunnallisverokertymä, paikallistuntemus sekä hoitosuhteiden jatkuvuus.

Osallisuus Päijät-Hämeessä

Yhteisyritys on merkittävä toimija Päijät-Hämeen alueella ja siksi sen tulee toimia kiinteänä osana ympäröivää yhteisöä.

- Yhteisyritys sitoutuu siihen, että päijäthämäläiset saavat jatkossa täysimääräisesti heille kuuluvat KELA:n etuudet hoitoonpääsyn ja henkilöstön osaamisen parantumisen myötä.
- Yhteisyritys pyrkii kantamaan vastuuta myös työnantajapolitiikan muodossa mm. osallistumalla osatyökykyisten työllistämiseen esimerkiksi erilaisten kokeilujen muodossa.
- Yhteisyritys tekee yhteistyötä paikallisten oppilaitosten kanssa tukien sekä yhteisyrityksen, oppilaitosten että alueen tavoitteita osaamisen, koulutuksen ja kehityksen tiimoilta mm. yhteisten kehityshankkeiden kautta.
- Yhteisyritys mahdollistaa alueella opiskelevillle sairaanhoitajille ja muille ammattilaisille harjoittelupaikkoja ja soveltuvin osin myös oppisopimuskoulutuspaikkoja.
- Sitoudumme osallistamaan paikalliset sote-järjestöt palveluntuotantoon ja sen kehittämiseen ja valitsemaan niiden joukosta kumppanin/kumppanit jatkuvaan yhteistyöhön.
- Sitoudumme vahvaan ennaltaehkäisevään työhön rakentamalla kumppanuuksia esimerkiksi paikallisten urheiluseurojen sekä lasten ja nuorten iltapäiväkerhotoimintaa järjestävien tahojen kanssa.
- Yhteisyritys pyrkii aina mahdollisuuksien mukaan kumppanuuteen paikallisten toimijoiden ja yritysten kanssa, ja edistämään siten paikallista elinvoimaa kanssa mm. ostopalveluiden, palvelusetelien ja maksusitoumusten kautta.
- Yhteisyrityksen paikallisen osallisuuden keskiöön otetaan alueen päihteidenkäytön hillintä ja hoitaminen sekä erityisesti sen vaikutukset lapsiin ja perheisiin
- Alueella toimivien järjestöjen kanssa käynnistetään 3. sektori mukaan 2020 -projekti, jonka avulla luodaan edellytykset yhteistyön ja järjestöjen hedelmälliselle yhteistyölle.
- Parantamalla hoitoonpääsyä ja laatua yhteisyrityksen toiminnan avulla pyritään kasvattamaan Päijät-Hämeen osuutta Kelan lääkekorvauksista sekä myönnettävistä kuntoutusrahoista.
- Yhteisyritys kartoittaa yhteistyöllä alueella tällä hetkellä käynnissä olevat HYTE-projektit ja niihin liittyvät toimintaryhmät sekä verkostot ja painottaa toiminnassaan ohjausta HYTE-palveluiden piiriin.
- Tuomme yhteisyrityksen maantieteelliselle toiminta-alueelle ns. Farmer's market -konseptin. Tässä toimintamallissa niin 3. sektorin toimijat, urheiluseurat, alueelliset pienyrittäjät kuin yhteisyritys esittelevät toimintaansa alueen asukkaille.

Yhteisyrityksen vastuullisuustyö

Mehiläisen vastuullisuustyön ydin on laadukas ja hyvä hoito, jota tuemme muulla yhteiskuntavastuulla.

- Yhteisyritykselle laaditaan vastuullisuusohjelma- ja suunnitelma yhteistyössä henkilöstön, kuntien ja sidosryhmien kanssa.
- Yhteisyrityksen vuosittainen julkinen vastuullisuusraportointi osana vuosikertomusta.
- Yksiköille tehdään Mehiläisen ISO-sertifikaatin mukaiset ympäristösuunnitelmat.
- Hankinnoissa noudatetaan Mehiläisen vastuullista hankintapolitiikkaa, joka huomioi sekä ympäristö että ihmisoikeusvaikutukset. Hankinnat tehdään lähtökohtaisesti kotimaisilta tukkureilta, joilta edellytämme sitoumusta vastuulliseen hankintaan. Hankintojen osalta toimitaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä PHHYKY:n hankintatoimen kanssa ja hyödynnetään volyymihyötyjä.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 11, ryhmittymä Mehiläisen julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yhtei



12 VASTUULLISTA KULUTTAMISTA

3. Mehiläisen ympäristövastuuperiaatteet

Mehiläisen toimintaa ympäristökysymyksissä ohjaa Mehiläisen vastuullisuuspolitiikka. Mehiläiselle on myönnetty ISO 14001 ympäristö- ja ETJ+ energiatehokkuus- sertifikaatit osoituksena siitä, että toiminta täyttää näiden standardien ja Suomen lainsäädännön sekä viranomaisten asettamat vaatimukset. Mehiläisessä ympäristöjärjestelmä on rakennettu osaksi olemassa olevaa johtamis- ja toimintajärjestelmää siten, että toiminnan kuvauksissa ja ohjeistuksissa on huomioitu vaadittavat ympäristönäkökohdat.

Mehiläisen yritysvastuun olennaiset teemat ympäristönäkökulmasta ovat lääkejätteestä huolehtiminen vastuullisesti, jätteen minimointi ja kierrätys sekä energiatehokkuus. Lisäksi Mehiläisessä on suunnitteilla Mehiläisen hiilijalanjäljen selvittäminen sekä keinot kompensoida päästöjä. YK:n kestävän kehityksen tavoitteissa edistämme osaltamme vastuullista kuluttamista erityisesti alatavoitteen ”Vähentää vuoteen 2030 mennessä merkittävästi jätteiden syntymistä ennaltaehkäisyn, kierrätyksen ja uudelleenkäytön keinoin” osalta.

Mehiläisen vastuullisuuspolitiikka, ympäristö

Pyrimme kaikessa toiminnassamme tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään mahdollisia ympäristöön kohdistuvia haittavaikutuksia, ja näin edistämään kestävän kehityksen periaatetta. Odotamme, että kaikki Mehiläisessä työskentelevät sitoutuvat omassa työssään ympäristövastuuseen.

Ympäristötavoitteidemme perustana ovat Mehiläisen arvot (vastuullisuus ja välittäminen) ja ympäristöasiat ovat osa Mehiläisen toiminta- ja johtamisjärjestelmää. Kehitämme toimintaamme niin, että loppusijoitettavan jätteen ja käytettävän paperin määrä vähenee, energiankulutus laskee ja matkustamisen aiheuttamat ympäristövaikutukset vähenevät. Otamme huomioon liiketoiminnan ympäristövaikutukset, toteutamme vastuullista hankintapolitiikkaa sekä rakennamme työprosessit ja toimintatavat ympäristökuormitusta vähentäviksi.

Tuemme yksilötason vastuullisuutta tarjoamalla tietoutta, koulutusta ja välineistöä ympäristöasioiden edistämiseksi. Edellytämme myös, että käyttämämme tavarantoimittajat ja muut yhteistyökumppanit minimoivat tuotteidensa ja palveluidensa ympäristövaikutukset.

Mehiläinen edistää toimialan digitalisaatiota kehittämällä digitaalisia palveluita ja tuotteita, jotka omalta osaltaan vähentävät ympäristökuormitusta.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 11, ryhmittymä Mehiläisen julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yhtei



4. Mehiläisen sosiaalista vastuullisuutta koskevat periaatteet

Mehiläisen sosiaalinen vastuu on vastuuta asiakkaistamme, henkilöstöstämme ja kumppaneistamme. Voidaan todeta, että Mehiläinen kantaa vastuuta kaikkien suomalaisten hyvinvoinnista ja ikääntyvän yhteiskunnan laadukkaasta hoidosta ja hoivasta nyt ja tulevaisuudessa. Työmme keskiössä on aina asiakas – lapsista ja nuorista työterveyden asiakkaisiin, erikoissairaanhoidon vaativista palveluista hoivakotien arvokkaisiin asukkaisiin. Mehiläinen on vastuussa asiakkaiden, läheisten ja henkilöstön ohella lopulta koko suomalaiselle yhteiskunnalle. Tunnemme vastuumme ja asemamme tässä maassa, ja haluamme toimia kaikessa toiminnassamme niiden mukaisesti.

Mehiläisen vastuullisuuden olennaisissa aiheissa sosiaalinen vastuu näkyy ennen kaikkea kokonaisuuksissa laatu ja asiakaskeskeisyys, vastuu henkilöstöstä ja työyhteisöstä sekä yhteiskuntavastuu. Lisäksi sosiaalinen vastuumme kattaa myös kumppanuudet ja hankintaketjut: Kunnioitamme toiminnassamme myös YK:n Global Compact -ohjeistuksia sekä YK:n ihmisoikeuksien julistuksen määrittelemiä ihmisoikeuksia. Edellytämme samaa myös yhteistyökumppaneiltamme, ml. hankinnat.

Työnantajana toimintaamme ohjaa työnantajan arvolupaus: ”Mehiläinen on alan rohkea edelläkävijä, joka on kasvanut menestyksekkäästi 110-vuotisen historiansa aikana. Yhtiön menestykseen uskotaan vahvasti läpi organisaation. Mehiläisen kasvu antaa myös työntekijälle mahdollisuuden kehittyä ammatillisesti ja onnistua työssään parhaalla mahdollisella tavalla. Isona toimijana Mehiläinen mahdollistaa monipuolisia kasvutarinoita työntekijöilleen ympäri Suomea.” jonka mukaan toimimme kaikissa tilanteissa. Toimimme työnantajana tasavertaisesti ja uskomme vahvasti, että hyvinvoivat ammattilaisemme ovat Mehiläisen menestyksen ja hyvän asiakaskokemuksen edellytys.

Kehitämme jatkuvasti monipuolisesti henkilöstömme hyvinvointia. Mehiläisessä on käytössä kuukausittainen henkilöstöpulssi sekä vuosittain toteutettava henkilöstökysely. Henkilöstölle on käytössä myös anonyymeja palautekanavia. Koulutamme esimiehiämme ja henkilöstöämme monipuolisesti. Vuosina 2019 ja 2020 Mehiläisessä on toteutettu yhteistyössä Aalto EE:n kanssa esimiehille suunnattu Mehiläinen Executive Education ohjelma, jonka tavoitteena on parantaa johtamista kaikkialla Mehiläisessä ja tukea siten työyhteisöjen ja työntekijöiden työtä ja hyvinvointia.

Ihmisoikeudet

Kunnioitamme ihmisoikeuksia ja kohtelemme kaikkia tasa-arvoisesti. Arvostamme moninaisuutta rekrytoinnissa sekä noudatamme tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuslakeja. Pyrimme toiminnassamme edistämään tasa-arvon ja yhdenmukaisuuden toteutumista. Emme hyväksy rasismia, vihapuhetta, syrjintää, häirintää emmekä loukkaavaa kielenkäyttöä.

Kohtelemme työntekijöitämme yhdenvertaisesti työehtojen, työolojen, henkilöstön koulutuksen ja uralla etenemisen suhteen.

Kunnioitamme toiminnassamme myös YK:n Global Compact -ohjeistuksia sekä YK:n ihmisoikeuksien julistuksen määrittelemiä ihmisoikeuksia. Edellytämme samaa myös yhteistyökumppaneiltamme.

Yksityisyys ja tietosuoja

Toiminnassamme syntyy ja käsitellään päivittäin potilaidemme, asukkaidemme sekä muiden asiakkaidemme arkaluonteisia henkilötietoja. Käsittelemme näitä henkilötietoja huolellisesti pitäen huolta vastuullisena sosiaali- ja terveydenhuoltoalan toimijana tietosuojaan liittyvistä velvollisuuksistamme.

Noudatamme toiminnassamme voimassaolevaa lainsäädäntöä sekä viranomaisten ohjeistuksia henkilötietojen käsittelystä, mukaan lukien Euroopan Unionin yleinen tietosuoja-asetus (General Data Protection Regulation, GDPR).

Olemme aktiivisesti mukana kehittämässä koko terveys- ja sosiaalihuollon toimialan yleisiä hyviä tietosuojakäytäntöjä ja periaatteita. Edistämme avoimuutta tarjoamalla asiakkaillemme mahdollisuuden tarkistaa hänestä kirjattuja tietoja myös sähköisten palveluidemme kautta.

Kunnioitamme asiakkaidemme yksityisyyttä. Emme luovuta tietoja kolmansille osapuolille ilman asiakkaan omaa suostumusta tai lainsäädännön antamaa perustetta.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 11, ryhmittymä Mehiläisen julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yhtei



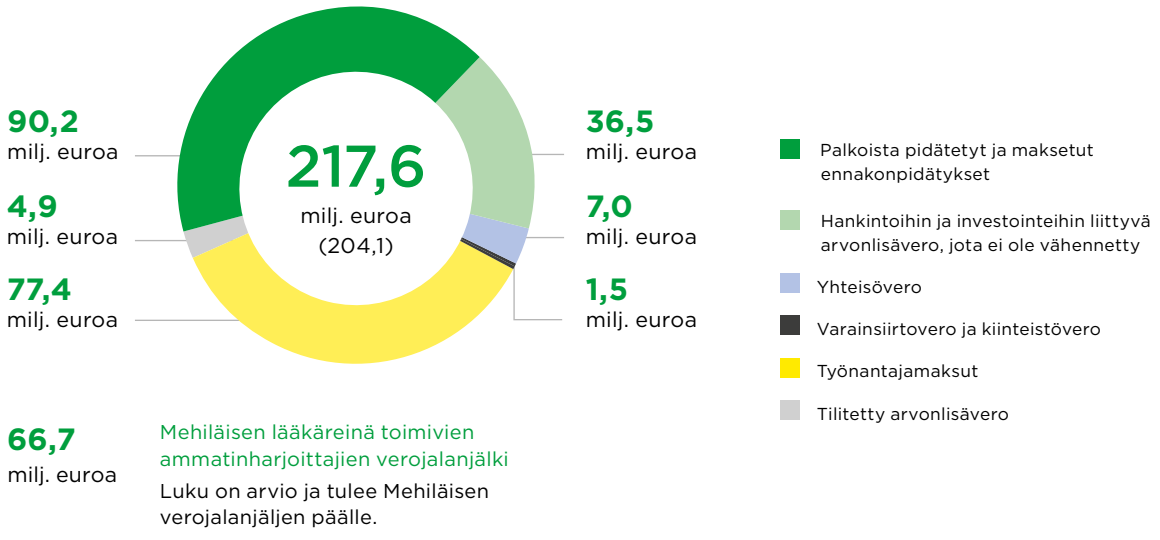
5. Mehiläisen verokansalaisuutta koskevat periaatteet

Mehiläisen verokansalaisuutta ohjaa Mehiläisen veropolitiikka, jonka mukaan yhtiö on sitoutunut toimimaan. Veropolitiikan mukaisesti Mehiläisen tavoitteena on olla hyvä veronmaksaja ja alan suunnannäyttäjä avoimen veropolitiikan edistäjänä.

Keväällä 2020 Mehiläinen tiivisti yhteistyötään verottajan kanssa ja allekirjoitti verottajan kanssa sopimuksen syvennetystä asiakasyhteistyöstä. Yhteistyömalli on OECD:n suosittelema toimintatapa suurten yritysten ja verottajan väliseen yhteistyöhön. Yhteistyön tavoitteena on toimia entistä paremmassa yhteistyössä verottajan kanssa sekä ratkaista yhtiön verotukseen liittyviä kysymyksiä ennakkoon. Yhteistyömalliin on hyväksytty Suomessa alle 30 yritystä.

Mehiläisen verojalanjälki

Verojalanjälki kuvaa Mehiläisen merkitystä ympäröivälle suomalaiselle yhteiskunnalle verojen ja veronluonteisten maksujen maksajana ja tilittäjänä.



Kuva 3. Mehiläisen verojalanjälki 1.1.–31.12.2019 (milj. €)

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 11, ryhmittymä Mehiläisen julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yhtei

Mehiläisen verojalanjälki koostuu seuraavasti:

- Mehiläinen-konsernissa palkoista pidätettyjen ja tilitettyjen ennakonpidätysten määrä oli 90,2 milj. euroa. Mehiläinen toimii Suomessa maantieteellisesti laaja-alaisesti ja sillä on toimintaa sekä suurissa kaupungeissa että pienissä kunnissa, jolloin palkkaveroa tilitetään useaan kuntaan.
- Mehiläisen tarjoamat sosiaali- ja terveyspalvelut ovat pääosin arvonlisäverottomia. Mehiläinen ei voi vähentää näiden palvelujen tuottamiseen liittyviin hankintoihin ja investointeihin sisältyvää arvonlisäveroa, vaan niihin sisältyvä arvonlisävero jää Mehiläisen maksettavaksi. Konsernin maksettavaksi jääneen hankintoihin ja investointeihin sisältyvän arvonlisäveron määrä oli 36,5 milj. euroa.
- Työnantajamaksujen määrä Mehiläinen-konsernissa oli 77,4 milj. euroa.
- Yhteisöveroa yhdistynyt konserni maksoi 7 milj. euroa.
- Varainsiirtoveroa konserni maksoi 1,5 milj. euroa.
- Konsernissa harjoitetaan myös jonkin verran arvonlisäverollista toimintaa (henkilöstövuokrausta), jonka myynnistä veroviranomaiselle tilitetään kyseisen myynnin ja siihen liittyviin hankintoihin sisältyvien arvonlisäverojen erotus, joka oli 4,9 milj. euroa.
- Mehiläisen oman henkilöstön lisäksi konsernissa toimii lääkäreinä suuri joukko itsenäisiä ammatinharjoittajia, joiden verojalanjälki tulee Mehiläisen verojalanjäljen päälle ja on noin 66,7 milj. euroa (arvio).

Mehiläisen veropolitiikka

Tarkoitus ja yleiset tavoitteet
Mehiläinen-konsernin veropolitiikka perustuu yhtiön strategiaan ja arvoihin. Mehiläisessä toteutetaan vastuullista ja avointa veropolitiikkaa. Mehiläisen tavoitteena on olla hyvä veronmaksaja ja alan suunnannäyttäjä avoimen veropolitiikan edistäjänä. Mehiläinen pyrkii lisäksi avoimeen ja keskustelevaan yhteistyöhön veroviranomaisten kanssa.

Veropolitiikan pääperiaatteet
Mehiläinen on sitoutunut maksamaan voimassaolevaan lainsäädäntöön perustuvat verot sekä veronluonteiset maksut ja julkistamaan verotietonsa lainsäädännön ja yhtiön omien läpinäkyvyystavoitteiden mukaisesti.

Mehiläinen edellyttää veropolitiikan noudattamista kaikilta Mehiläisen työntekijöiltä, jotka työskentelevät Mehiläisen liiketoimintojen ja erityisesti niihin liittyvien veroasioiden parissa. Mehiläinen edellyttää yhtiön veropolitiikan noudattamista myös ulkopuolisilta neuvonantajilta silloin, kun Mehiläisen verotukseen liittyvät raportointi- tai muut tehtävät on ulkoistettu. Mehiläinen ei tue omalla toiminnallaan sellaista yrittäjälääkärien taikka muiden yhteistyökumppanien verosuunnittelua, joka poikkeaa alan käytännöistä ja yleisesti hyväksytyistä toimintamalleista.

Mehiläisen veropolitiikkaa ohjaavat seuraavat periaatteet:

- Yhtiö maksaa veronsa Suomessa, missä liiketoimintaa harjoitetaan.
- Verotukseen liittyville asioille on aina liiketoiminnalliset perusteet.
- Yhtiön verotus on läpinäkyvää ja yhtiö julkaisee ajantasaista tietoa verotuksestaan säännöllisesti.
- Verotus ei ohjaa yhtiön toimintaa eikä sijoittautumista Suomen ulkopuolelle, missä liiketoimintaa ei harjoiteta.

Verotuksen läpinäkyvyys
Mehiläinen pyrkii lisäämään verotuksen läpinäkyvyyttä yhteistyöllä veroviranomaisten kanssa. Mehiläinen on sitoutunut esittämään verohallinnolle tarvittavat tiedot oikean verokohtelun varmistamiseksi ja jälkikäteisten erimielisyyksien ehkäisemiseksi. Merkittävien liiketapahtumien verokäsittelystä Mehiläinen pyrkii hakemaan etukäteen verohallinnon kannanottoa.

Verotukseen liittyvistä asioista tiedotetaan myös yhtiön henkilökunnalle, yhteistyökumppaneille ja asiakkaille. Mehiläisen verojalanjälkiraportti julkaistaan vuosittain. Raportoimalla säännöllisesti verotuksesta, tuetaan verotuksen läpinäkyvyyttä.

Liiketoimintojen ja -tapahtumien järjestely
Mehiläisen verotukseen liittyvät periaatteet tavoittelevat yksinkertaisia ja hyväksyttyjä ratkaisumalleja niin, että yhtiön verotus on ymmärrettävää ja tarkoituksenmukaista. Mehiläisen liiketoimintojen ja tapahtumien järjestelyille on olemassa aina liiketoiminnalliset perusteet. Mehiläinen ei hyväksy keinotekoisia tai muuten aggressiivisia ratkaisumalleja. Lainmukaisuus ja rehellisyys yhdessä läpinäkyvän ja avoimen tiedottamisen kanssa ovat korostetun tärkeitä arvoja.

Mehiläinen seuraa jatkuvasti verotukseen liittyvää kehitystä ja sen vaikutusta yhtiön toimintaan sekä tavoittelee vuoropuhelua ja yhteistyötä veroviranomaisten kanssa. Keväällä 2020 Mehiläinen allekirjoitti verottajan kanssa sopimuksen syvennetystä asiakasyhteistyöstä. Yhteistyömalli on OECD:n suosittelema toimintatapa, jonka piiriin on hyväksytty alle 30 suomalaista yritystä. Yhteistyön tavoitteena on toimia entistä paremmassa yhteistyössä ja ratkaista yhtiön verotukseen liittyviä kysymyksiä yhdessä verottajan kanssa ennakkoon.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 11, ryhmittymä Mehiläisen julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yhtei

MEHILÄINEN

Pohjoinen Hesperiankatu 17 C, 00260 Helsinki. mehilainen.fi

JULKINEN TOIMINTASUUNNITELMA

SOTE-KESKUSHANKINTA, PHHYKY

Terveystalo

TERVEYSTALO ON LUOTETTAVA JULKISEN SEKTORIN KUMPPANI

Terveystalo on liikevaihdoltaan ja verkostoltaan Suomen suurin terveyspalveluyritys, jolla on vahva suomalainen omistus. Meillä työskentelee yli 13 000 terveydenhuollon ammattilaista lukuisissa erilaisissa tehtävissä lääkäriasemilla, sairaaloissa sekä julkisessa terveydenhuollossa. Monipuoliset digitaaliset palvelut täydentävät Terveystalon fyysisten palveluiden verkostoa. Meille on myönnetty Suomalaisen Työn Liiton Avainlipputunnus osoituksena Suomessa tuotetulle ja Suomessa työllistävälle palvelulle. Terveystalo on suomalainen pörssiyhtiö, jolla on vahva kotimainen omistuspohja, **omistuksestamme tällä hetkellä 83 prosenttia on kotimaisissa käsissä**. Maksamme veromme Suomeen, ja myös suomalainen piensijoittaja voi omistaa Terveystalon osakkeita.

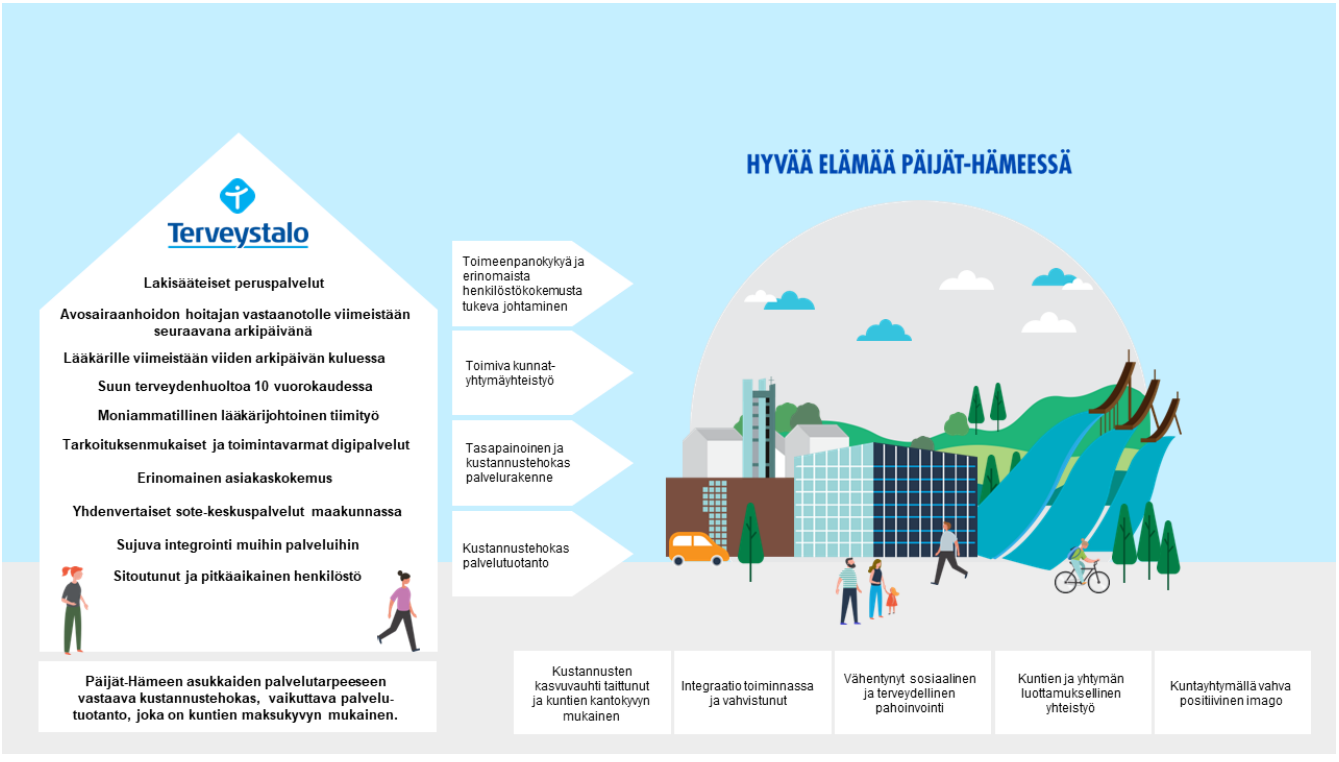
Terveystalolla on vuosien kokemus julkisen terveydenhuollon kokonais- ja osaulkoistuksista, ja tälläkin hetkellä vastaamme yli 20 kunnassa perusterveydenhuollon palveluiden tuottamisesta. Pitkäaikaiset sopimussuhteet asiakkaidemme kanssa ovat tae siitä, että olemme saavuttaneet palveluille asetetut laatu- ja kustannustavoitteet. Vastaamme kahdeksassa kunnassa kaikista sote-palveluista Kuntaturva-mallillamme. Asiakastyytyväisyys on ulkoistuksissamme korkea ja hoitoonpääsy nopeaa.

Voimme hyödyntää myös ainutlaatuista kokemustamme yksityisessä terveydenhuollossa tuomalla hyväksi havaittuja käytäntöjä ja toimintamalleja julkiseen terveydenhuoltoon. Olemme tuottaneet vuodesta 2007 perusterveydenhuollon palveluita Päijät-Hämeessä. Kumppanuutemme PHHYKY:n kanssa on jatkunut sen perustamisesta lähtien, joten Yhteisyrityksen perustaminen on luonteva jatke tälle pitkäaikaiselle yhteistyösuhteelle.

Monivuotinen sopimus mahdollistaa pitkäjänteisen kumppanuuden, ja voimme näin hyödyntää julkisen ja yksityisen terveydenhuollon parhaita käytäntöjä.

ASIAKAS ON MEILLE TÄRKEIN

Palvelumallimme ydin on moniammatillinen tiimityö ja asiakaslähtöisyys. Tarjoamme palveluita oikea-aikaisesti ja monikanavaisesti. Panostamme digitaalisten ja fyysisten palvelujen saumattomuuteen sekä toimijoiden väliseen yhteistyöhön. Viemme matalan kynnyksen palvelut mahdollisimman lähelle asiakasta. Älykkään ja tietoon perustuvan palvelumallimme ansiosta voimme ennakoida asiakkaiden tarpeita sekä tukea heitä oman terveytensä parantamiseen ja ylläpitämiseen, myös silloin kun mitään akuuttia hoidettavaa sairautta ei ole.



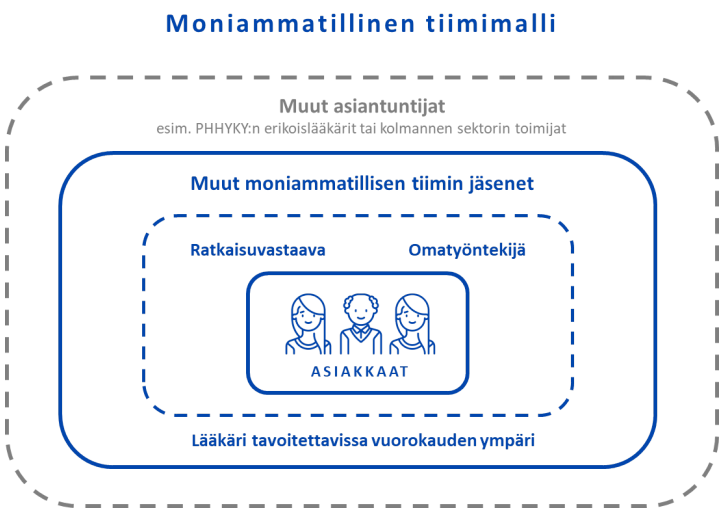
Kuva 1. Hankinnan tavoitteet toteutuvat Terveystalon palvelumallin avulla.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 12, ryhmittymä Terveystalon julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yh

KAIKILLA AMMATTILAISILLA SAMA TAVOITE

Ratkaisemme uudella toimintamallilla perinteisen terveyskeskustoiminnan haasteita, jotka tunnemme hyvin. Päijät-Hämeessä on tunnistettu toimintaympäristöön liittyviä erityishaasteita, kuten muuta maata korkeampi palvelutarve. Lisäksi väestö ikääntyy ja huoltosuhde heikkenee. Olemme ottaneet alueen erityispiirteet huomioon toimintamallimme suunnittelussa.

Otamme käyttöön moniammatillisen lääkärijohtoisen tiimityömallin ja yhden terveyden toimintamallin. Tavoitteena on oikea-aikaiset, laadukkaat ja kustannusvaikuttavat palvelut, jotka synnyttävät erinomaisen asiakaskokemuksen. Näin varmistamme, ettei kukaan putoa palveluiden ulkopuolelle tai päädy lähetettäväksi eri palveluista toiseen ilman vaikuttavaa hoitoa. Tuomme toimintamallissamme sote-keskuksen palvelut tasavertaisesti kaikkien saataville. Lähipalveluiden saatavuus varmistetaan myös pienemmissä kunnissa.



Kuva 2. Asiakas on moniammatillisen tiimimallin keskiössä

Yhteisyrityksen palvelumalli nojaa Terveystalon laatukolmioon (kuva 3), jossa lääketieteellinen, toiminnallinen ja kokemuksellinen laatu muodostavat toiminnan perustan.

ERILAISET IHMISET TARVITSEVAT ERILAISIA PALVELUJA

Palvelumallimme perustuu asiakassegmentointiin, jonka perusteena ovat asiakkaiden tarpeet.



Kuva 3. Terveystalon laatukolmio

Olemme tunnistaneet perusterveydenhuollossa kolme pääasiakasryhmää, joille kullekin olemme laatineet omat asiointipolut. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen koskee kaikkia ryhmiä. Ennaltaehkäisevä työ muodostaa merkittävän kokonaisuuden tarjouksessamme. Päijät-Hämeessä on tehty vastikään hyte-toimintaan liittyviä selvityksiä. Otamme myös Yhteisyrityksessä käyttöön maakunnan tasolla yhteisesti koordinoituja hyte-toimintamalleja.

Asiakassegmentoinnin tavoite on tunnistaa erilaisia palveluita tarvitsevia ryhmiä. Suunterveyden osalta noudatamme yksityiskohtaisempaa ryhmittelyä kuin perusterveydenhuollossa. Näin pystymme varmistamaan, että asiakkaat saavat oikean palvelun oikea-aikaisesti ja varaamme riittävästi resursseja ennaltaehkäisyyn.

JOKAISELLE SOPIVA ASIOINTITAPA

Sote-keskus -palvelumalli pitää sisällään fyysisiä ja digitaalisia palveluita. Palvelumallimme avulla lisäämme terveyspalveluiden asiakaslähtöisyyttä, saatavuutta ja tehokkuutta. Kyseessä on kokonaisvaltainen muutos tapaan tuottaa palveluja. Fyysiset lähipalvelut, puhelinpalvelut ja digitaaliset palvelut ilman tunnistautumista, verkkosivut, sosiaalinen media ja Asiointiportaalin digitaaliset palvelut sekä entistä laajemmat aukioloajat mahdollistavat sen, että asiakas voi aina valita itselleen tarkoituksenmukaisimman ja sopivimman palvelu- ja asiointikanavan.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 12, ryhmittymä Terveystalon julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yh



Kuva 4. Monikanavaiset palvelut

Yhteisyrityksen alueen asukkailla on aina lähtökohtaisesti mahdollisuus valita, missä Yhteisyrityksen sote-keskuksessa häntä hoidetaan. Palvelumallimme sisältää kolmenlaisia väestöpohjaltaan erikokoisia sote-keskuksia: laaja sote-keskus, perustason sote-keskus ja hoitajavetoinen perustason sote-keskus. Laajennamme sote-keskuksien aukioloaikoja.

Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä:

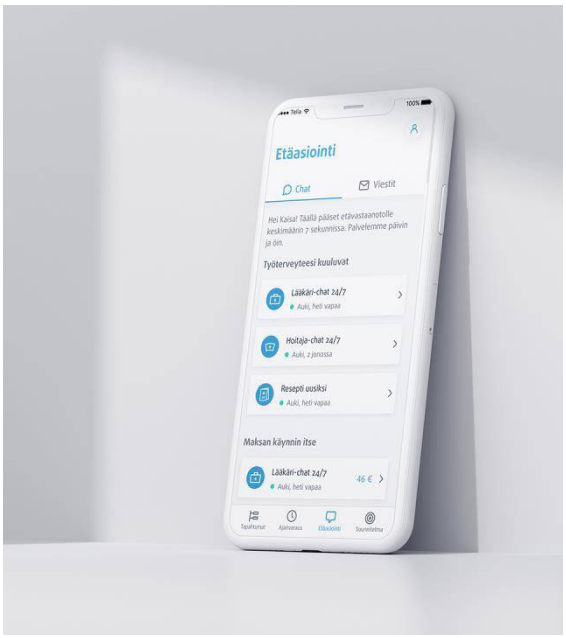
- Lahden sote-keskukseen ma-pe 8-20, la-su 9-16
- Muihin laajantason sote-keskuksiin ma-pe 8-18
- Perustason sote-keskukseen ma-pe 8-16
- Hoitajavetoiseen perustason sote-keskukseen ma-pe 8-16

Laajennamme myös muiden palvelukanavien aukioloaikoja. Pitkän aikavälin tavoitteemme on taata hoitoon pääsy kiireettömissä asioissa viimeistään seuraavana arkipäivänä.

ASIAKKAALLE LISÄÄ VALINNANVAPAUTTA DIGITAALISILLA PALVELUILLA

Digitaaliset ratkaisumme nostavat alueen perusterveydenhuollon palvelut uudelle tasolle ja mahdollistavat merkittävän parannuksen asiakaskokemukseen, henkilöstötyytyväisyyteen ja kustannustehokkuuteen.

Tuomme asiakkaille käyttöön Asiointiportaalin, joka pohjaa Terveystalon palkittuun Oma Terveys -palveluun. **Oma Terveyden mobiiliversio voitti Grand One 2020 -palkinnon** parhaan mobiilipalvelun kategoriassa. Asiointiportaali kokoaa yhteen paikkaan kaikki digitaaliset terveyspalvelut ja asiakkaan keskeiset terveystiedot. Video- ja chat-vastaanotot parantavat palveluidemme saatavuutta ja mahdollistavat tasa-arvoiset palvelut alueesta riippumatta. Integroimme digitaaliset terveyspalvelut alueen potilastietojärjestelmiin sekä asiakastietojärjestelmiin, jolloin tiedonkulku ja asiointi toimivat saumattomasti yli rajojen.



Kuva 5. Asiointiportaali pohjaa palkittuun Oma Terveys -palveluun.

Teemme asiakkaalle yksilöllisen terveyssuunnitelman, joka yhdessä digitaalisten terveyspalveluiden kanssa tukee asiakasta hyvinvoinnin ylläpitämisessä. Siirrämme digitaalisten palveluiden avulla terveydenhuollon painopistettä entistä enemmän ennaltaehkäisyyn ja itsehoidon mahdollistamiseen. Asiakkaalle digitaaliset palvelut mahdollistavat myös esimerkiksi lääkärin vastaanoton ilman fyysistä käyntiä sote-keskuksessa.

Henkilöstölle Etydi-tukiäly toimii mm. populaationhallinnan työkaluna. Se auttaa ja muistuttaa ammattilaista huomioimaan yksilö- ja väestötasoiset terveys- ja hyvinvointiriskit ennen riskien realisoitumista. Digitaaliset ratkaisumme lisäävät ammattilaisten mahdollisuuksia johtaa ja kohdentaa omaa työtään. Työtä voi tehdä aiempaa vaikuttavammin sekä joustavammin. Nämä ratkaisut ovat tärkeitä työhyvinvoinnin kehittymisessä ja henkilöstön sitouttamisessa.

Johdolle, tilaajalle ja kansalaisille digitaaliset palvelut tuottavat uudentasoista tietoa toiminnasta. Varmistamme toiminnan läpinäkyvyyden tuottamalla kaikille avointa, selkeää, kansanomaista ja visualisoitua tietoa palveluntuotannosta ja ajankohtaisista terveysasioista. Digitaalisten terveyspalveluiden tuella alueen asukkaiden hyvinvointi lisääntyy, vaikka kustannukset laskevat.

Investoimme Terveystalossa vuosittain merkittävästi digitaaliseen kehitykseen ja tarjoamme valtakunnallisesti lukuisia uusia digitaalisia ratkaisuja julkiseen terveydenhuoltoon. Tavoitteenamme on palvelujen jatkuva kehittäminen ja parantaminen yhdessä Terveystalon digikehityksen, asiakkaiden ja Yhteisyrityksen henkilökunnan kanssa.



Kuva 6. Digitaaliset palvelut hyödyttävät asiakasta, ammattilaista sekä johtoa ja päätöksentekijöitä.

ERINOMAINEN ASIAKASKOKEMUS KAIKISSA PALVELUISSA

Erinomainen asiakaskokemus muodostuu hyvän huolenpidon ja välittämisen tunteen luomisesta asiakkaalle kaikissa kohtaamisissa asiointitavasta riippumatta. Yhteisyrityksen henkilökunnalla on vastuu varmistaa, ettei asiakas putoa palveluiden väliin, ja että hoitopolku säilyy yhtenäisenä.

Takaamme erinomaisen asiakaskokemuksen luomiseen tarvittavan osaamisen hyvällä esimiestyöllä sekä Parhaissa Käsissä -valmennuksin, joiden järjestämisestä Terveystalolla on pitkä kokemus. Nimeämme Yhteisyrityksen johtoon asiakaskokemuksen vastuuhenkilön. Asian nostamisella johtotasolle varmistamme asiakaskokemuksen painoarvon ja sen jatkuvan kehittäminen. Otamme myös asiakkaat mukaan palvelujen kehittämiseen.

Mittaamme asiakaskokemusta reaaliaikaisesti ulkopuolisten, riippumattomien palveluntarjoajien toimesta. Fyysisten palveluiden osalta teemme NPS-mittauksen tekstiviestitse (tavoitetaso min. 82 % NPS 9-10). Tilaajan edustaja voi seurata tuloksia sekä koneälyyn perustuvaa vaikuttavuusanalyysiä reaaliajassa, mikä lisää toiminnan läpinäkyvyyttä. Mittaamme digitaalisten palveluiden asiakaskokemusta hymynaama-arviolla (tavoitetaso min. 85 % positiivinen) ja raportoimme tulokset kuukausittain.

SAUMATON YHTEISTYÖ ALUEEN MUIDEN TOIMIJOIDEN KANSSA

Sote-keskukset niveltyvät osaksi kuntien toimintaa ja yhteistyö palvelujen väillä on sujuvaa. Meille on tärkeää, että kunnat voivat luottaa Yhteisyritykseen ja kokea siitä omistajuutta. Haluamme vahvistaa luottamusta viestimällä avoimesti Yhteisyrityksen tilanteesta, sen talouden ja toiminnan keskeisistä tunnusluvuista sekä tarjoamalla päättäjille mahdollisuuden asioida suoraan Yhteisyrityksen johtavien toimihenkilöiden kanssa. Haluamme, että yhteistyö on niin tiivistä, että tunnistamme itse Yhteisyrityksessä kuntien ja kuntalaisten tarpeet.

Järjestöillä ja yhdistyksillä on merkittävä rooli asukkaiden hyvinvoinnin lisäämisessä. Hyödynnämme myös järjestöjen osaamista ja palveluita alueen asukkaiden hyvinvoinnin tukemiseksi. Luomme uuden toimintamallin, jonka avulla lisäämme yhteistyötä alueen järjestöjen kanssa. Yhteisyrityksen hyte-henkilö johtaa ja koordinoi järjestöyhteistyötä alueella. Hänen vastuullaan on hankkia tietoa järjestöjen kokemuksesta ja osaamisesta ja hyödyntää tietoa asukkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Lisäksi hän sovittaa yhteen järjestöjen tarjoamia palveluita Yhteisyrityksen palvelupolkuihin.

HENKILÖSTÖ ON TÄRKEIN VOIMAVARAMME

Hyvinvoivan henkilöstön yhteys korkeaan asiakastyytyväisyyteen on vahva. Yhteisyritys haluaa olla houkutteleva ja turvallinen työnantaja. Liikkeenluovutus tehdään hyvin ja huolella ja turvaamme nykyisen henkilöstön osaamispääoman säilymisen muutosprosessissa.

Organisaatioon on suunniteltu pysyvä muutosjohtamisen tiimi tukemaan siirtymistä uuteen toimintatapaan.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 12, ryhmittymä Terveystalon julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yh

Tuomme yhteisyrityksen muutosjohtajan alaisuuteen työelämän valmentajia, joiden tehtävänä on kehittää henkilöstön muutos- ja tiimitaitoja. Myös viestinnän rooli on muutostilanteessa merkittävä. Henkilöstömme perustan muodostavat PHHYKY:ltä siirtyvät työntekijät, joille tarjoamme ainutlaatuisen mahdollisuuden olla kehittämässä Suomen vaikuttavinta perusterveydenhuoltoa.

Henkilöstön kehittämisen lähtökohtana on, että jokainen saa tehdä koulutustansa ja osaamistaan vastaavaa työtä osana moniammatillista tiimiä. Ammattilaisten tärkeimmät motivaatiotekijät ovat autonomia, mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä ja mahdollisuus päättää työtään koskevista asioista sekä tunne kuulumisesta yhteisöön. Johtamismallimme yhteisyrityksessä pohjautuu itseohjautuvaan organisaatioon ja osallistavaan johtamiseen. Tämä tarkoittaa muutosta ajattelussa ja toiminnassa, mutta mahdollistaa jokaisen työntekijän osallistumisen työnsä johtamiseen.

Teemme työterveyshuollon kanssa tiivistä yhteistyötä työhyvinvoinnin saralla. Otamme käyttöön Yhteisyrityksessä varhaisen välittämisen mallin sekä Terveystalon työkyvyn ohjaus- ja hallintapalvelun, joka mahdollistaa systemaattisen työkyvyn johtamisen, ja vaikuttaa näin sairauspoissaoloihin sekä ennenaikaisiin eläköitymisiin alentavasti. Terve Työpaikka™ on työterveyspalveluidemme toimintamalli ja uudenlainen tapa ajatella työterveyttä.

Mittaamme henkilöstökokemusta ja kehitämme työhyvinvointia ennaltaehkäisevästi. Juuri julkaistussa **Universumin opiskelijatutkimuksessa terveydenhuollon opiskelijat ovat valinneet Terveystalon halutuimmaksi terveydenhuoltoalan työnantajaksi seitsemättä kertaa peräkkäin (2014–2020).** Myös **Mediuutisten tekemässä työnantajamielikuvatutkimuksessa Terveystalo sijoittui ensimmäiseksi.**

LAAJAT ERIKOISTUMISMAHDOLLISUUDET TERVEYSTALOSSA

Lääkäreiden ja hammaslääkäreiden koulutus on olennainen osa Yhteisyrityksen osaavan ja sitoutuneen henkilöstön varmistamista. Lääkärit ja hammaslääkärit pitävät laajoja erikoistumismahdollisuuksia merkittävänä kriteerinä työpaikkaa valitessa, ja siksi erikoistumisen jatkuminen Yhteisyrityksessä on tärkeää.

Yhteisyrityksen tavoitteena on olla vuonna 2022 Nuorten Lääkärien Yhdistyksen koulutuspaikkakyselyssä viiden tähden koulutuspaikka. ★ ★ ★ ★ ★

Terveystalossa on vahva lääketieteellisen laadun johtaminen. Terveystalon lääketieteellinen foorumi tekee uusien hoito- ja palvelumuotojen arvioinnin. Tutkimuksesta kiinnostuneet työntekijät voivat osallistua erilaisiin tutkimusprojekteihin. Tutkimusyhteistyötahoja ovat mm. TTL ja yliopistot. Näillä tekijöillä on lääkäreille työn merkityksellisyyden ja osaamisen kehittymisen kannalta suuri merkitys, joten niiden tuominen Yhteisyrityksen toimintaan on myös selkeä etu rekrytointimarkkinoilla.

Olemme juuri allekirjoittaneet Helsingin yliopiston kanssa tutkimuksen ja koulutuksen yhteistyösopimuksen, ja haltuunottovaiheessa erikoistumismahdollisuuksien edistäminen on ensimmäisten toimenpiteiden joukossa. Terveystalolla on vankka kokemus erikoistumiskoulutuksen järjestämisestä ja sitä kokemusta hyödynnetään myös Yhteisyrityksessä. Yhteisyrityksessä toimii kouluttajaylilääkäri, jonka tukena toimii kokonainen ohjausryhmä ammattilaisia.

HYVÄ HALTUUNOTTO

Terveystalolla on valtavasti kokemusta haltuunottoprojekteista niin kuntaulkoistusten kuin yritysostojen osalta. Olemme luoneet toimivan haltuunottomallin, joka on pohjana myös Yhteisyrityksen haltuunotossa. Aikataulu on rakennettu siten, että muutokset tapahtuvat hallitusti ja onnistuneesti, kiirehtimättä liikaa.

Haltuunottoa johdetaan yhteistyössä Yhteisyrityksen molempien omistajien kanssa. Nimeämme haltuunottoprojektin läpivientiin erillisen projektiorganisaation, jonka avulla viemme haltuunoton onnistuneesti läpi. Digipalveluiden kokonaisuus ja työvoiman siirtyminen, sekä lääkäreiden että muun henkilökunnan osalta, on tärkeää koko hankkeen onnistumisen kannalta. Näihin liittyvät toimenpiteet teemme projektissa erityisellä huolella kokeneiden vastuuhenkilöiden johdolla.

Kokenut projektitiimimme vastaa kaikista henkilöstöasioista ja työntekijöiden siirtymisestä. Siirtyminen liikkeenluovutuksella aiheuttaa työntekijöissä usein huolia ja pelkoja, joiden hälventäminen on äärimmäisen tärkeää. YT-prosessissa noudatamme lainmukaista menettelyä ja määräaikoja, ja viestimme niistä henkilöstölle selkeästi. Kiinnitämme erityistä huomiota henkilöstön kanssa tapahtuvaan viestintään ja mahdollistamme molemminpuolisen aktiivisen viestinnän henkilöstön ja Yhteisyrityksen välillä huolien ja pelkojen ehkäisemiseksi ja poistamiseksi. Viestinnässä tavoitteemme on sitouttaa henkilöstö pitämällä heidät ajantasalla muutosten aikataulusta ja sisällöistä.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 12, ryhmittymä Terveystalon julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yh

VASTUULLISESTI KOTIMAINEN TERVEYSTALO

Terveystalo on suomalainen pörssiyhtiö, jolla on vahva kotimainen omistuspohja. Omistuksestamme 83 prosenttia on kotimaisissa käsissä. Terveystalo-konsernin emoyhtiö ja kaikki terveydenhuoltopalveluja tuottavat yhtiöt toimivat Suomessa ja maksavat veronsa Suomeen.

Meillä ei ole ulkomaille sijoitettuja palkitsemis- tai muita järjestelyjä, joiden tarkoituksena olisi välttää suomalaista verotusta. Julkaisemme vuosittain vastuullisuusraportin ja meille myönnettiin ensimmäisenä suomalaisena terveyspalveluyrityksenä ISS ESG Prime -vastuullisuusluokitus.

PYRKIMYS	MITATTAVA TAVOITE	MITTARI	VUOSI 2018	VUOSI 2019
TOIMIMME EETTISESTI				
Compliance-koulutuksen suorittaneet henkilöt	100 % työntekijöistämme on suorittanut Compliance-koulutuksen	Koulutuksen suorittaneiden työntekijöiden %-osuus kaikista työntekijöistä		Päivitetyt eettiset ohjeet julkaistiin joulukuussa 2019, koulutukset ja seuranta käynnistyvät alkuvuodesta 2020
Vastuullisen hankinnan periaatteet hyväksyneet toimittajat	100 % toimittajistamme on hyväksynyt vastuullisen hankinnan periaatteet	Vastuullisen hankinnan periaatteet hyväksyneiden toimittajien % -osuus kaikista toimittajista	Hankinnan eettiset periaatteet julkaistiin loppuvuonna 2018	Toimittajista, jotka muodostavat 80 % kokonaishankinnoista n. 60 % on hyväksynyt hankinnan eettiset periaatteet
ASIAKKAITTEMME TERVEYS JA HYVINVOINTI OHJAAVAT KOKO TOIMINTAAMME				
Suositeltavan hyvä palvelukokemus	2019: vastaanottopalveluiden NPS 73 % tai yli	Vastaanotto-palveluiden NPS	70,9	72,5
Lääketieteellinen laatu	Lääketieteellinen laatu on meille niin merkittävä kysymys, että käsittelemme aihetta laajemmin omassa julkaisussaan. Lue lisää Laatukirjasta			
HENKILÖSTÖMME VOI HYVIN JA ONNISTUU TYÖSSÄÄN				
Työturvallisuus	Tapaturmataajuus alle alan keskiarvon, joka on 39	Tapaturmataajuus	26	25
Hyvinvoiva henkilöstö	Yli 90 % työntekijöistä on tyytyväisiä Terveystaloon työpaikkana	Työtyytyväisyys	92,7 %	88 %
Suositeltavan hyvä työntekopaikka	Henkilöstön suositteluindeksin, eNPS:n, parantaminen hyvälle tasolle	eNPS	N/A	9 (keskitasoa)
LUOMME POSITIIVISIA TALOUDELLISIA VAIKUTUKSIA				
Verojalanjälki	Kerromme avoimesti verojalanjälkitietomme vuosittain	Maksetut verot	93,4 Milj. Eur.	149,3 Milj. Eur.
Liikevaihdon kasvu	6–8 % vuotuinen kasvu. Pitkällä aikavälillä tavoitteeseen päästään orgaanisen kasvun ja verkoston ja liiketoiminnan osa-alueiden täydentämiseen tähtäävien yritysostojen avulla.	Liikevaihdon kasvu, %	8 %	38,4 % (Ml. Attendo Terveyspalvelut)
Työllistämämme ihmiset	Luomme työtä Suomessa	Maksetut palkat ja palkkiot	163,2 Milj. Eur.	261,2 Milj. Eur.
KULUTAMME JA TUOTAMME PALVELUITA KESTÄVÄSTI SEKÄ TOIMIMME ILMASTONMUUTOSTA VASTAAN				
Hiilijalanjäljen pienentäminen	40 % vähennys 2030 mennessä	Suorat (scope 1) ja epäsuorat (scope 2) kasvihuonekaasujen päästöt	2 460 (tCO2e)	2 223 (tCO2e)
Materiaalitehokkuus ja jätteiden kierrätys	Sekajäteintensiteetin vuosittainen pienentäminen	Sekajäteintensiteetti (sekajätteen määrä [tonnia] suhteessa liikevaihtoon [100 milj.])	7,79	4,85

Kuva 7. Terveystalon vastuullisuustyön tilanne vuonna 2019.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 12, ryhmittymä Terveystalon julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yh

Terveystalo on Suomen vastuullisin terveysalan yhtiö

Olemme iloisia siitä, että PHHYKY on korostanut vastuullisuustyön merkitystä ja olemme vakuuttuneita siitä, että yhteisyrityksellä on pyrkimys mahdollisimman korkeisiin standardeihin yritysvastuun saralla. **Olemme keränneet tähän dokumenttiin keskeiset periaatteet ja toimenpiteet, joita Terveystalo on yritysvastuun saralla viime vuosina tehnyt sisältäen talouteen ja verotukseen (verokansalaisuus), sosiaaliseen vastuuseen ja ympäristövastuuseen liittyvät periaatteet.** Dokumentin lopussa on esitys siitä, miten ja millä aikataululla yhteisyritys ryhtyy toteuttamaan vastuullisuustyötä.

Terveystalon vastuullisuustoimenpiteet ja -periaatteet toimivat hyvänä perustana yhteisyrityksen vastuullisuustyölle. Tavoitteenamme tulee olla vastuullisuudeltaan paras julkisen ja yksityisen sektorin yhteenliittymä Suomessa.

Vastuullinen toiminta on keskeinen arvo Terveystalon toiminnassa

Haluamme toiminnallamme paitsi luoda taloudellista lisäarvoa koko yhteiskunnalle myös edistää asiakkaidemme ja henkilöstömme terveyttä ja hyvinvointia. Ympäristöstä kannamme vastuuta tuottamalla palvelumme kestävästi ja toimimalla ilmastonmuutosta vastaan.

Keskeiset vastuullisuustavoitteemme ja niiden toteuma on kuvattu alla olevissa taulukossa:

PYRKIMYS	MITATTAVA TAVOITE	MITTARI	2018	2019
		EETTISET LIIKETOIMINTATAVAT		
Compliance-koulutuksen suorittaneet henkilöt	100 % työntekijöistämme on suorittanut Compliance-koulutuksen	Koulutuksen suorittaneiden työntekijöiden %-osuus kaikista työntekijöistä	N/A	Päivitetyt eettiset ohjeet julkaistiin joulukuussa 2019, koulutukset ja seuranta käynnistyvät alkuvuodesta 2020
Vastuullisen hankinnan periaatteet hyväksyneet toimittajat	100 % toimittajistamme on hyväksynyt vastuullisen hankinnan periaatteet	Vastuullisen hankinnan periaatteet hyväksyneiden toimittajien %-osuus kaikista toimittajista	Hankinnan eettiset periaatteet julkaistiin loppuvuonna 2018	Toimittajista, jotka muodostavat 80 % kokonaishankinnoista noin 60 % on hyväksynyt hankinnan eettiset periaatteet
		ASIAKKAIDEN TERVEYS JA HYVINVOINTI		
Potilasturvallisuus		Potilasturvallisuuden kivijalkamittarit: Muistutuksia suhteessa lääkärikäynteihin Potilasvahinkoilmoituksia suhteessa lääkärikäynteihin Kanteluita suhteessa lääkärikäynteihin Vaaratapahtumailmoitukset suhteessa lääkärikäynteihin	 0,01 % 0,01 % 0,00 % 0,15 %	 0,01 % 0,01 % 0,00 % 0,14 %
Lääketieteellinen laatu	Lääketieteellinen laatu ja vaikuttavuus on meille niin merkittävä kysymys, että käsittelemme aihetta laajemmin omassa julkaisussaan, Laatukirjassa vuodelta 2019.			
		HENKILÖSTÖN HYVINVOINTI		
Työturvallisuus	Tapaturmataajuus alle alan keskiarvon, joka on 39	Tapaturmataajuus	26	25
Hyvinvoiva henkilöstö	Yli 90 % työntekijöistä on tyytyväisiä Terveystaloon työpaikkana	Työtyytyväisyys	92,7 %	88 %
Suositeltavan hyvä työnteko-paikka	Henkilöstön suositteluindeksin, eNPS:n, parantaminen 31:een (hyvä taso) vuoteen 2025 mennessä	eNPS	N/A	9 (keskitasoa)

TALOUDELLISET VAIKUTUKSET				
Verojalanjälki	Kerromme avoimesti verojalanjälkitietomme vuosittain	Maksetut verot	Verojalanjälki 2018	Verojalanjälki 2019
Liikevaihdon kasvu	6–8 % vuotuinen kasvu pitkällä aikavälillä orgaanisen kasvun ja verkoston sekä liiketoiminnan osa-alueiden täydentämiseen tähtäävien yritysostojen avulla	Liikevaihdon kasvu, %	8 %	38,4 % (mukaan lukien Attendon Terveyspalveluiden osuus)
Työllistämämme ihmiset	Luomme työtä Suomessa	Maksetut palkat ja pakkiot	163,2 Milj. euroa	261,2 Milj. euroa
YMPÄRISTÖVASTUU				
Hiilijalanjäljen pienentäminen	Hiilijalanjäljen pienentäminen 40 % vuoteen 2030 mennessä	Suorat (scope 1) ja epäsuorat (scope 2) kasvihuone-kaasujen päästöt, tonnia, CO_2	2 460,3	2 222,5
Materiaalitehokkuus ja jätteiden kierrätys	Sekajäteintensiteetin vuosittainen pienentäminen	Sekajäteintensiteetti (sekajätteen määrä [tonnia] suhteessa liike- vaihtoon [100 milj.])	7,79	4,85

Eettiset toimintatavat

Terveystalon omat Eettiset ohjeet (Code of Conduct) luovat kaikille työntekijöille yhteisen katto-ohjeen, jota noudatamme. Nämä eettiset ohjeet kuvaavat kattavasti ne toimintaperiaatteet, joita jokaisen terveystalolaisen on noudatettava, riippumatta liiketoimintayksiköstä tai tehtävästä. Edellytämme myös yhteistyökumppaneidemme toimivan näiden eettisten periaatteiden mukaisesti (supplier code of conduct) ja sitoutuvan huolehtimaan muun muassa työtekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä, maksamaan veronsa sinne missä taloudellinen toiminta, veronlisäys ja työ tosiasiallisesti tapahtuvat, kunnioittavan YK:n Global Compact –periaatteita, sekä kieltäytyvän kaikenlaisesta lahjomisesta tai huomionosoituksista, jotka saattaisivat vaikuttaa liiketoimintaan liittyviin päätöksiin tai joilla on huomattavaa henkilökohtaista tai rahallista arvoa.

Raportointitapa ja luokitukset

Terveystalo julkaisee vastuullisuusraporttinsa kalenterivuosittain. Raportoimme vastuullisuudesta noudattaen Global Reporting Initiativen (GRI) mukaista raportointikäytäntöä. Siirryimme raportoimaan vastuullisuudesta GRI:n mukaisesti vastataksemme entistä paremmin sidosryhmiemme odotuksiin ja selkeyttääksemme Terveystalon kannalta olennaisten vastuullisuusteemojen raportointia. Raportti on tehty GRI Core-tason mukaisesti.

Terveystalolle myönnettiin ensimmäisenä suomalaisena terveyspalveluyrityksenä ISS ESG Prime -vastuullisuusluokitus. ISS ESG on yksi johtavista kansainvälisistä vastuullisuusluokituksia tekevistä yrityksistä ja olemme ylpeitä, että saimme ensimmäisenä suomalaisena sote-alan yhtiönä Prime-luokituksen. Se tarkoittaa, että täytämme ISS ESG:n korkeat vastuullisuusvaatimukset toimialallamme ja kuulumme ISS ESG Prime -vastuullisuusluokituksen globaalisti parhaaseen 10 prosenttiin. Saimme keskiarvoa paremmat arvosanat erityisesti laadusta, potilasturvallisuudesta, työntekijäsuhteista ja työympäristöstä.

Kotimainen omistus

Terveystalo on suomalainen pörssiyhtiö, jolla on vahva kotimainen omistuspohja, omistuksestamme tällä hetkellä 83 prosenttia on kotimaisissa käsissä. Tämä tarkoittaa sitä, että mikäli Terveystalo valitaan yhteisyrityksen toiseksi osapuoleksi, niin sen omistuksesta yli 90 prosenttia on kotimaisissa käsissä. Terveystalo-konsernin emoyhtiö ja kaikki terveydenhuoltopalveluja tuottavat yhtiöt toimivat Suomessa ja maksavat veronsa Suomeen. Meillä ei ole myöskään minkäänlaisia ulkomaille sijoitettuja palkitsemis- ja muita järjestelyjä, joiden tarkoituksena olisi kiertää suomalaista verotusta. Terveystalolle on myönnetty Suomalaisen Työn Liiton Avainlippu-tunnus osoituksena Suomessa tuotetulle ja Suomessa työllistävälle palvelulle.

Talous ja verotus

Terveystalon verostrategia pohjautuu Terveystalon arvoihin ja liiketoimintastrategiaan. Vastuullinen veropolitiikka lisää toimintamme läpinäkyvyyttä ja vaikuttavuutta, ja on siten keskeisten sidosryhmiemme – asiakkaiden, osakkeenomistajien, kuntien, valtion ja kolmannen sektorin – eduksi. Terveystalo julkaisee vuosittain myös verojalanjälkensä. Terveystalon veropolitiikan periaatteet ovat:

- Terveystalo maksaa, kerää, tilittää ja raportoi sille kuuluvat välilliset ja välittömät verot oikeamääräisenä oikeaan aikaan ja paikkaan eli sinne, missä tulon muodostava taloudellinen toiminta, arvonlisäys ja työ tosiasiallisesti tapahtuvat

- Terveystalo julkaisee säännöllisesti ja avoimesti tietoa verotuksellisesta asemastaan, verojalanjäljestään sekä omistus- ja yhtiörakenteestaan
- Terveystalon toimintaa ohjataan liiketaloudellisin ja verotuksesta riippumattomin perustein
- Terveystalolla ei ole keinotekoisia yhtiö- tai rahoitusrakenteita taikka rakenteita, joilla pyrittäisiin siirtämään verotettavaa tuloa matalamman veroasteen valtioihin
- Terveystalo ei harjoita aggressiivista verosuunnittelua

Henkilöstö

Ammattitaitoinen ja sitoutunut henkilöstö on toimintamme perusta. Tarjoamme monipuoliset ura- ja kehittymismahdollisuudet monissa erilaisissa tehtävissä. Tavoitteemme on olla alan houkuttelevin työntekopaikka niin lääkäreille kuin muillekin ammattilaisille. Tasa-arvo, oikeudenmukaisuus ja syrjimättömyys ovat tärkeitä periaatteita, joita olemme sitoutuneet noudattamaan. Lakisääteisten vaatimusten lisäksi Terveystalo tarjoaa työntekijöille laajasti perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja hyvinvoinnin palveluita. Vuonna 2019 pilotoimme muun muassa fysioterapian suoravastaanottoa nopeuttaaksemme tuki- ja liikuntaelinoireiden hoitoa sekä mielen hyvinvointia tukevia digipalveluita Mielen chatia ja Mielen sparria. Mielen chat ja Mielen sparri ovat matalan kynnyksen palveluja, jotka toteutetaan Terveystalon Oma Terveys-sovelluksen avulla etäpalveluina. Terveytalon sairauspoissaolot tehtyjä työtunteja kohden oli 3,65 % ja tapaturmataajuus miljoonaa työtuntia kohden vain 25.

Terveystalon koko henkilöstölle suunnatun osaajatutkimuksen mukaan suositteluindeksi (eNPS) oli viimeisimmässä tutkimuksessa yhdeksän, mikä vastaa keskitasoa suomalaisessa yrityksessä. Suositteluindeksi laski loppuvuodesta työntekijöiden jaksamista venyttäneiden useiden kehitys- ja integraatiohankkeiden vuoksi. Olemme tunnistaneet kuormitusta aiheuttavia tekijöitä ja ryhtyneet toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Henkilöstötutkimuksen muut tulokset heijastavat kuitenkin pitkäjänteisen kehitystyömme tuloksia:

• 88 % työntekijöistä on tyytyväisiä Terveystaloon työpaikkana

• 92 % työntekijöistä on tyytyväisiä omiin työtehtäviinsä

• 96 % työntekijöistä tulee mielellään töihin

• 91 % työntekijöistä sanoo, että yhteistyö eri ammattiryhmien välillä toimii hyvin

• 88 % työntekijöistä sanoo, että esimies arvostaa minua ja työtäni

• 82 % työntekijöistä sanoo, että voi onnistua työssään

Terveystalossa noudatetaan tasa-arvon, oikeudenmukaisuuden, syrjimättömyyden ja yhdenvertaisuuden periaatteita. Terveystalo ei syrji ketään sukupuolen, iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteiden, terveydentilan, vamman, sukupuolisen suuntautumisen tai muiden henkilökohtaisten syiden tai olosuhteiden perusteella. Henkilövalinnoissa kiinnitämme huomiota ennen kaikkea henkilön ammatilliseen pätevyyteen, vastuunottokykyyn sekä haluun kehittyä itse ja haluun kehittää toimintaamme. Näiden periaatteiden toteutumisen varmistamiseksi Terveystalo Oyj ja sen tytäryhtiöt Suomessa tekevät lakisääteiset yhtiökohtaiset henkilöstö-, koulutus- ja tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmat sekä määrittelevät parannustavoitteet. Terveystalon hallituksen monimuotoisuuspolitiikan mukaisesti Terveystalon tavoitteena on tasapainoinen sukupuolijakauma hallituskokoonpanossa. Vuonna 2019 kaksi hallituksen kahdeksasta jäsenestä oli naisia. Konsernin johtoryhmän yhdestätoista jäsenestä naisia oli kuusi.

Ympäristö

Olemme sitoutuneet kansainvälisten ilmastokokousten tavoitteisiin hillitä ilmaston lämpenemistä. Pienennämme toiminnastamme syntyviä päästöjä käyttämällä yhä enemmän päästövapaata vihreää sähköä ja suosimalla vähäpäästöisiä ajoneuvoja. Edistämme luonnonvarojen säästämistä ja kestävää käyttöä toimitusketjuissamme vähentämällä muovin käyttöä, kierrättämällä jätteitä, tehostamalla materiaalinhallintaa ja vähentämällä pientilausten määrää. Vähennämme myös lääkehävikkiä yksiköissämme. Digitaalisilla palveluilla voimme yhtä aikaa parantaa palvelujen saatavuutta ja vähentää asiakkaiden matka-aikaa sekä näistä matkoista aiheutuvia päästöjä. Vuonna 2019 Terveystalo julkaisi ensimmäisenä Suomalaisena terveydenhuollon yrityksenä hiilijalanjälkensä, kilpailutti sähkösalkkunsa vihreään sähköön ja päivitti muun muassa hankinta- ja autopolitiikkansa huomioimaan paremmin ympäristönäkökohdat. Autopolitiikkaa uudistettiin suosimaan entistä matalapäästöisempiä ajoneuvoja kannustamalla taloudellisesti kaasuautojen ja päästöarvoltaan alle 100 CO_2 autojen valintaan. Lisäksi yhtiö pilotoi muovit kiertoon -projektia kolmessa sairaalayksikössä.

Ehdotus yhteisyrityksen vastuullisuustyön aikatauluksi

1) H1 2021: Yhteisyrityksen vastuullisuusperiaatteiden, -tavoitteiden ja -mittareiden luominen ja hyväksyminen yhteistyössä sidosryhmien kanssa sisältäen eettiset ohjeet henkilökunnalle ja toimittajille

2) H2 2021 alkaen: Vastuullisuusperiaatteiden jalkauttaminen henkilökunnalle

3) H1 2022 alkaen: Yhteisyrityksen vastuullisuustulosten raportointi, tavoitteiden asettaminen ja tuloksista seuranneiden toimenpiteiden jalkautus.

Pihlajalinna

PIHLAJALINNA-RYHMITTYMÄ

Liite, toimintasuunnitelmat (julkinen)

1. Palvelutuotanto

Pihlajalinna sitoutuu tilaajan kaikkiin vähimmäisvaatimuksiin, palveluiden optioihin, palvelukuvauksen ja hankekuvauksen sisältöihin.

Pihlajalinna tarjoaa PHHYKY:lle palvelutuotannon toimintamallin, jossa PHHYKY:n kanssa tehdään kunnianhimoinen perusterveydenhuollon muutos. Vahvasti digitaalisesti tuetun palvelutuotantomallin keskiössä on asiakas, joka on oman terveytensä asiantuntija ja vastuunkantaja. Digitaaliset sovellukset antavat tähän muutokseen tehokkaat työkalut. Asiakkaan käyttöön tarjotaan hyvinvointisovellus, jonka keskeinen työkalu on hyvinvointi ja hoitosuunnitelma (HHS). HHS on niidenkin asiakkaiden tukena, jotka eivät halua ottaa hyvinvointisovellusta käyttöön, sillä niissäkin tilanteissa ammattilainen voi käyttää HHS:ää hoidon suunnittelussa ja hoidon tukena. Ammattilaisten rooli muuttuu valmentavaksi ja voimaannuttavaksi. Digitaaliset palvelut hoitavat asiakkaiden terveysasioista ison osan, jolloin terveydenhuollon järjestelmien sisällä perinteisesti esiintyvä hukka vähenee. Hoitoon pääsy ja myös perinteisten vastaanottoaikojen saatavuus paranevat fyysisellä vastaanotolla. Ammattilaisten resurssia voidaan siirtää muutoksen edetessä ennaltaehkäisyyn, terveysvalmennukseen ja toisaalta raskaampia palveluja käyttävien asiakkaiden koordinointiin ja kannatteluun ja muuhun terveyshyötyä tuottavaan, vaikuttavaan työhön. Terveydenhuollon painopistettä siirretään siis sairauksien hoidosta ennaltaehkäisyyn sekä terveyden edistämiseen, ja perusterveydenhuollon roolia vahvistetaan. Toimintaa kehitetään niin, että erikoissairaanhoidon tarve ei kasva. Erikoissairaanhoidon erityisosaamista käytetään perustason palveluiden tukena ja myös sairauksien ennaltaehkäisyssä ja terveyden edistämisessä.

Tarjottu Pihlajalinnan palvelumalli eli Pihlajalinnan sote-keskuksen toimintamalli perustuu lääkärijohtoiseen moniammatilliseen ja kolmiportaiseen tiimityömalliin, niin etäkanavissa kuin fyysisellä vastanotollakin. Etäkanavissa työskentely tarjoaa niin ammattilaiselle kuin asiakkaalle erinomaisen käyttäjäkokemuksen ja kannustaa digitaaliseen asiointiin. Nimestään huolimatta toimintamalli on asiakkaan näkökulmasta portaaton ja juostava, ja hoito ohjautuu oikealle ammattilaiselle tarkoituksenmukaisella tavalla eri ammattiryhmiä hyödyntäen. Mikäli asiakas ei saa ongelmaansa ratkaisua digitaalisen alustan välityksellä, ratkaisu haetaan moniammatillisen asiakaspalvelijan kautta (MAP). Lisäksi ne asiakkaat, joilla on hoitosuunnitelma ja nimetty omatyöntekijä, voivat aina ottaa yhteyttä omatyöntekijään. Asiakas saa tarvitsemansa avun oikeassa palvelukanavassa ja oikean ammattilaisen toimesta. Näin poistetaan asiakkaan pompottelu ja varmistetaan, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun sujuvasti, nopeasti ja oikea-aikaisesti.

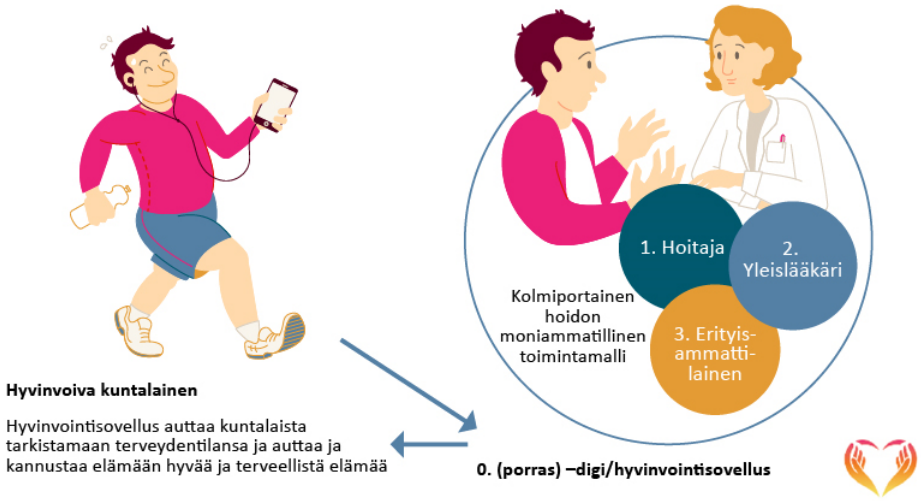
Toimintamallin keskiössä ovat erinomainen saatavuus, asiakaslähtöisyys ja monikanavaisuus. Monikanavaisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun sujuvasti ja joustavasti, hänelle parhaiten sopivassa palvelukanavassa. Palvelu toimii kerralla kuntoon -periaatteella ja sisältää uusia digitaalisia palvelumuotoja, kuten etävastaanottoa, kahdensuuntaista sähköistä viestintää ja hyvinvointisovelluksen. Pihlajalinnan toimintamallissa hoidon saatavuus vakiinnutetaan kokonaistoimintamallilla, jossa asiakkaan hoitopolut ovat yhteneväiset palvelukanavasta riippumatta ja koko henkilöstö sitoutetaan ja innostetaan saatavuuden kannalta kriittisten työtapojen noudattamiseen. T3-aika on saatavuuden tärkein mittari. Sote-keskusten tiimit vaalivat matalana pysyvää T3-aikaa ja kehittävät keinoja tasalaatuiseen ja hyvään palveluiden saatavuuteen. Hoidon saatavuus, yhteneväinen asiakaskokemus ja palvelu varmistetaan johtamalla kokonaistoimintamallia yhtenä kokonaisuutena. Asiakasta palvellaan aina kerralla kuntoon yhden luukun -periaatteella kanavasta riippumatta. Ammattilainen aloittaa heti ensikontaktissa avun järjestämisen, ohjaa asiakkaan oikea-aikaisesti oikealle ammattilaiselle ja

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 13, ryhmittymä Pihlajalinnan julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yh

asiakkaan tilanteeseen parhaiten sopivaan palvelukanavaan. Mikäli asiakkaalla ei ole hoitosuunnitelmaa tai vielä nimettyä omatyöntekijää, hän on yhteydessä asiakaspalveluun monikanavaisesti (puhelin, chat, sähköinen asiointi, verkkosivut). Monikanavainen asiakaspalvelutiimi (MAP-tiimi) muodostuu sairaanhoitajista ja lääkäristä, joka on välittömästi hoitajien konsultoitavissa asiakkaiden moninaisissa huolissa ja tekee etävastaanottotyötä. Digitaaliset ratkaisut keventävät hoitopolkuja ja mahdollistavat monen asian hoitamisen kerralla, minkä johdosta etäkanava myös tehostaa toimintaa. Resurssia vapautuu muualla, ja hoidon saatavuus paranee. Sama toimintamalli on käytössä niin avosairaanhoidossa kuin mielenterveys- ja sosiaaliterveystyön sekä päihdepalveluiden asiakkailla.

Pihlajalinnan tarjoama uusi digitaalinen alusta mahdollistaa uudenlaisen tavan asioida perusterveydenhuollon palveluiden piirissä. Alusta tukee ammattilaisen työtä potilastietojärjestelmän rinnalla ja antaa asiakkaalle aitoa terveyshyötyä sekä hyvinvoinnin tukea. Asiakkaalla digitaalinen alusta toimii selaimessa, tabletissa ja älypuhelimessa hyvinvointisovelluksena. Hyvinvointisovellus muodostaa kolmiportaisessa moniammatillisessa tiimissä merkittävän 0-portaan (kuva 1), jonka kautta moni ongelma ja hoitosuunnitelmaan liittyvä asia hoituu automaattisesti, kun sovellus tunnistaa asiakkaan muuttuneen omahoidon tilanteen, antaa ohjeita ja neuvoja ja ehdottaa esimerkiksi valmennusta. Asiakas pystyy tekemään sovelluksessa testejä ja löytää omahoidon ohjeita automaattisesti. Hyvinvointisovelluksessa terveyspalvelut ovat asiakkaan saatavilla ja saavutettavissa 24/7/365. Mikäli asiakkaalla on huoli, joka ei ratkea hyvinvointisovelluksessa ilman ammattilaisen apua, hän saa yhteyden omatyöntekijäänsä hyvinvointisovelluksen välityksellä.

Kuva 1. Moniammatillinen tiimityömalli osana asiakkaan terveyden ja hyvinvoinnin tukemista. Palvelumalli toimii asiakkaalle sujuvasti ja viiveettä.



Sote-keskuksen kolmiportaisessa moniammatillinen tiimityömallissa asiakkaan hoidon yhteyshenkilönä toimii omatyöntekijä (1. porras). Kun 0. porras ei riitä ja asiakkaan ongelma vaatii ammattilaisen arviota, asiakas ottaa ensisijaisesti yhteyttä omatyöntekijään, mikäli hänellä on nimetty omatyöntekijä. Keskitetty asiakaspalvelu vastaa asiakkaalle tapauksissa, joissa omatyöntekijää ei ole nimetty, omatyöntekijä ei ehdi vastaamaan asiakkaalle palvelulupauksen mukaisesti tai asiakas on satunnaiskävijä. Yhteydenotto voi tapahtua sähköisen asioinnin alustan kautta, puhelimitse tai walk in -periaatteella fyysisillä vastaanotoilla Joissain tilanteissa tarvitaan kotikäyntiä. Suurin osa hoitoon liittyvistä asioista hoidetaan 1. portaalla omatyöntekijän toimesta, mikä myös tukee asiakkaan omahoidon onnistumista ja motivoi ja innostaa terveyden ja hyvinvoinnin asioissa niin fyysisissä kohtaamisissa kuin hyvinvointisovelluksen kautta tapahtuvassa kommunikaatiossa. Omatyöntekijä ja asiakas laativat yhdessä hoitosuunnitelman, johon kirjataan asiakkaan itse asettamat omahoidon tavoitteet sekä terveyttä ja hyvinvointia edistävät

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 13, ryhmittymä Pihlajalinnan julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yh

toimenpiteet ja sovitaan mahdolliset valmennukset. Hoitava lääkäri määrittelee asiakkaan terveyden kannalta keskeiset terveysindikaattorit ja asettaa niille tavoitteet. Omatyöntekijällä on aina työparina yleislääkäri (2. porras), jonka kanssa hoitoa suunnitellaan yhdessä, tehdään tiivistä yhteistyöstä sekä konsultoidaan puolin ja toisin. Työpari työskentelee fyysisesti samassa yksikössä, jolloin yhteistyö pysyy tiiviinä molempia työparin osapuolia sekä hyödyttäen. Konsultaatio onnistuu vaivattomasti, kun lääkäri voi tulla hoitajan vastaanottohuoneeseen tutkimaan potilaan ja ottamaan kantaa hoitoon joustavasti ja nopeasti. Lääkäri kantaa hoidosta lääketieteellisen hoitovastuun ja ylläpitää sekä kasvattaa tavoitteellisesti oman tiiminsä ja omatyöntekijöiden osaamista lääketieteellisissä asioissa. Osaamisen ja toiminnan kehittämistä suunnitellaan yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa ja lisäksi osallistutaan koko palvelumallin kehittämiseen systemaattisesti. Moniammatillisella tiimillä on matalalla kynnyksellä käytettävissä erityisosaamista (3. porras) työparin osaamisalueen ulkopuolelta, jolloin asiakas saa avun kerralla, samasta tutusta paikasta. Samalla koko tiimin (asiakas, omatyöntekijä ja yleislääkäri) osaaminen kehittyy. Asiakasta ei tarvitse lähettää esimerkiksi erikoissairaanhoitoon, vaan erityisasiantuntijaa konsultoidaan joustavasti. Asiakkaan ja työparin ympärille rakennetaan joustavasti kolmas porras, jolloin puhutaan kolmiportaisesta moniammatillisesta tiimistä. Kolmannelle portaalle voidaan tarvittaessa tuoda useampikin erityisasiantuntija. Erityisasiantuntijalla on konsultoiva rooli, ja esimerkiksi avosairaanhoidossa kokonaisuudesta vastaa hoitava yleislääkäri yhdessä omahoitajan kanssa. Erityisasiantuntijoita voivat olla esimerkiksi erikoislääkäri, psykiatrinen sairaanhoitaja, sosiaalityöntekijä, psykologi, fysioterapeutti, ravitsemusterapeutti, kuntoutusohjaaja ja farmaseutti. Näin moniammatillinen tiimityömalli voidaan toteuttaa myös neuvolassa, koulu- ja opiskelija terveydenhuollossa sekä mielenterveys- ja päihdepalveluissa.

Suunterveydenhuollon lääkärijohtoinen toimintamalli

Pihlajalinnan palveluprosessi on organisoitu siten, että asiakas pääsee jonottamatta hoitoon. Kunnissa annetaan särkyaika ja muu kiireellisen hoidon aika joko välittömästi tai viimeistään samalle päivälle asiakkaan tarpeen mukaisesti. Ajan peruutuksen voi hoitaa digitaalisessa alustassa. Tästä tulee heräte hammashoitajalle, joka kontaktoi kaikki peruuntuneet asiakkaat hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi. Jonottomuus perustuu prosessissa kahteen peruspilariin: 1) Teemme asiakkaalle aina hoidon tarpeen arvioinnin hänen ottaessaan meihin yhteyttä. Tällöin teemme myös alustavan hoitosuunnitelman ja varaamme hänelle tarvittavat hoitoajat esimerkiksi suuhygienistille ja/tai hammaslääkärille. 2) Hoidamme asiakkaat Pihlajalinnan kerralla kuntoon -hoitomallilla. Jokainen kiireettömän hoidon hoitoprosessi alkaa suuhygienistin käynnillä, jossa kartoitetaan asiakkaan omahoidon onnistuminen ja ehkäisevän hammashoidon tarve. Samalla käynnillä hammaslääkäri arvioi korjaavan hoidon tarpeen ja tekee sellaiset toimenpiteet, jotka ovat mahdollisia tehdä sillä käyntikerralla. Tällöin suunnittelemme hoitoprosessin yksilöllisesti, hyödyntäen tarvittaessa erikoishammaslääkärikonsultointia tilanteeseen soveltuvassa kanavassa, joko fyysisesti tai digitaalisesti. Aikoja tarjoamme joustavasti. Isommissa yksiköissä ilta-aikoja joka arkipäivä aina kello 19 asti, pienemmissä yksiköissä 1–4 iltana viikossa kysynnästä riippuen. Käytössämme on tarvittaessa mobiiliyksikkö, jossa tuotetaan hammaslääkäripalveluita ja suuhygienistipalveluita koko toiminta-alueella ja varmistetaan reuna-alueiden palveluiden saatavuus. Koululaisten tarkastukset voidaan tehdä kouluilla ja oppilaitoksissa, senioreiden suunterveyden tarkastukset vastaavasti asumisyksiköissä ja neuvontapisteissä. Mobiiliyksikkö on mukana tapahtumissa ja kauppakeskuksissa sujuvoittamassa saatavuutta ja madaltamassa kynnystä palveluiden käytölle.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen keinot ja digitaaliset ratkaisut

Pihlajalinnan sote-keskus toimii aktiivisena, luotettavana ja innovatiivisena kumppanina Päijät-Hämeen kuntien kanssa, joilla on päävastuu hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyössä eri sidosryhmien välinen luottamus, yhdyspintojen toimijuus sekä roolien ja vastuiden tunnistaminen ovat edellytyksiä hyvinvointityön tavoitteelliselle onnistumiselle. Tavoitteena on hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta edistävä toimintaympäristö. Maakunnalliset hyvinvoinnin ja terveyden (HYTE)

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 13, ryhmittymä Pihlajalinnan julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yh

edistämisen tavoitteet ovat mielen hyvinvointi, osallisuus ja yhteisöllisyys, arjen turvallisuus, päihteettömyys ja terveelliset elintavat. Hyvinvointia edistävällä työllä vähennetään ongelmia ja tunnistetaan hyvinvointia ja terveyttä uhkaavat riskitekijät. Asiakkaita tuetaan oikea-aikaisesti moniammatillisella yhteistyöllä ja ehkäistään tukea tarvitsevien ajautumisen raskaiden ja pitkäaikaisten palvelujen ja hoidon piiriin.

Pihlajalinnan ja kuntien yhteistyöllä on saatu aikaan vaikuttavia digitaalisia ratkaisuja, joissa myös järjestötoiminta on vahvasti mukana alueen asukkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä. Parkanon kaupungin ja Pihlajalinnan yhteisyhtiön Kolmostien Terveys Oy:n hyvinvointikanava Virtaparkki on nähtävillä osoitteessa https://www.parkano.fi/virtaparkki. Virtaparkki vahvistaa kuntalaisten omahoitoa sekä arjessa selviytymistä ilman, että asiakkaat jonottavat palveluihin. Virtaparkki aktivoi esimerkiksi kotona asuvia ikääntyneitä ja jakaa hyödyllistä tietoa heille ja heidän omaisilleen, lapsiperheille, työikäisille aikuisille ja erityisryhmille. Virtaparkin kaltaisella sovelluksella saa vastauksia yleisimpiin kysymyksiin liittyen hyvinvointiin, terveyden edistämiseen ja palveluihin. Järjestöjen asiantuntijakonsultaatiot ja matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalvelut ovat saatavilla videolinkin kautta. Digitaaliset valtakunnalliset palvelut, sosiaalinen media, nettiterapiat ja HUS Mielenterveystalo vahvistavat myös omahoitoa. Lahden senioreiden digilukutaidon hanketta ja Digi-kinkereitä tuetaan.

2. Digipalvelut

Kokemuksemme mukaan digipalvelun tulee tarjota asiakkaalle selvää hyötyä ja olla erittäin yksinkertainen sekä osallistava, jotta asiakkaat kokevat sen käytettäväksi ja asiointikokemukseltaan hyväksi. Käyttöönoton tulee myös olla helppoa kaikille, mukaan lukien vanhemmat asiakkaat ja muut, joille digipalveluiden käyttö ei ole vielä tuttua. Laiteriippumattomuus ja vanhemmilla laitteilla toimiminen ovat myös tärkeitä elementtejä saavutettavuudessa.

Asiakkaan hoitosuunnitelma nostetaan selkeästi esille digialustaan, jonne suunnitelma ja siihen liittyvät tavoitteet on kirjattu yhdessä oman lääkärin tai omatyöntekijän kanssa. Asiakkaalle esitetään hänen nykytilansa sekä hänen kehittymisensä kohti yhdessä kirjattuja tavoitteita. Tämä auttaa asiakasta ymmärtämään, miten hänen tekemänsä toimenpiteet esimerkiksi elämäntapojen muutoksien suhteen ovat vaikuttaneet hänen terveytensä kohentamiseen. Näkymään tuodaan konkretiaa numeerisella hoitosuunnitelmaan perustuvalla terveydentilan kokonaisarvosanalla, jonka laskennassa käytetään asiakkaan tilanteesta riippuen eri algoritmeja ja pyritään selvästi tuomaan asiakkaalle esille hänen oman tilanteensa taso.

Vain asiakas itse voi vaikuttaa hänen omiin elämäntapoihinsa, ja muutoksen on tultava asiakkaan omasta tahdosta. Osallistaminen ja selkokielellä puhuminen auttavat asiakasta ymmärtämään välillä hankalalta kuulostavaa ammattilaisen puhetta. Digialusta antaakin ohjeita ja vinkkejä, joilla asiakas voi parantaa oman terveydentilan arvosanaansa. Esimerkiksi käyttöliittymään voi tulla kirjautumisen jälkeen teksti: ”Milla, verensokerisi on edelleen hieman koholla. Katso vinkit, miten voit pienillä ruokailutavan muutoksilla auttaa hallitsemaan paremmin verensokeriasi.” Pelkkä negatiivinen palaute lannistaa helposti asiakkaan. Digialusta antaakin onnistumisista aina positiivista palautetta ja kannustaa asiakasta jatkamaan: ”Hyvä Milla! Painosi on laskenut jo 3 kiloa. Olet kohta saavuttanut ensimmäisen kuukauden tavoitteesi, jatka samaan malliin.” Pienikin askel eteenpäin voi olla merkittävä edistyminen asiakkaan perussairauden hallintaan saamisessa.

Kun asiakkaalla on vaiva ja hän tarvitsee siihen apua, hänen on erittäin helppo ottaa yhteys terveydenhuoltoon digialustassa. Kirjautumisen jälkeen heti sivun alussa on suoraan Tarvitsen apua -painike. Sitä painamalla avautuu kysely, joka vastauksien mukaan mukautuu esimerkiksi oirekyselyyn, hoidon tarpeen arviointiin ja lopulta itsehoito-ohjeeseen. Asiakas saa siis heti, paikasta ja kellonajasta riippumatta, palvelua ilman jonottamista. Jos automaattinen päättely toteaa, että tarvitaan lääkärin arvio, avataan asiakkaalle

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 13, ryhmittymä Pihlajalinnan julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yh

varaus lääkärin vastaanotolle. Tämän jälkeen asiakas voi itse päättää hänelle parhaiten sopivan tavan tavata lääkäri: aloittaa heti etävastaanotto, varata aika etävastaanotolle tai katsoa vapaita aikoja toimipisteistä. Tarjoamalla yksinkertaisen tavan etäasiointiin on todennäköistä, että asiakkaat valitsevat etäkanavan sen helppouden ja nopeuden vuoksi.

Käynnistyvät hoitopolut ovat oman hoitotiimin muokattavissa ja kohdennettavissa auttamaan asiakkaan terveydentilan hoidossa. Ammattilaisen näkymän kautta hoidon vaikuttavuutta seuraamalla ammattilainen voi muokata hoitopolun vaiheita yhdessä asiakkaan kanssa ja osallistaa myös asiakkaan hoidon suunnitteluun. Kaikki asiakkaat eivät sovi yhteen muottiin, joten on tärkeää kuunnella asiakasta ja ottaa hänet huomioon kokonaisuutena, ei vain yhden sairauden osalta. Ammattilainen voi näin helposti kohdistaa eri erikoisaolojen ja myös hoitotasojen tarpeita ja luoda asiakkaalle juuri hänelle räätälöidyn ja toimivan hoitokokonaisuuden. Asiakkaan ollessa keskiössä asiakaskokemus ja yhtenäinen asiointikokonaisuus luovat palvelukokonaisuuden, joka mahdollistaa vaikuttavan ja ihmisläheisen hoidon sekä tuen asiakkaalle.

Digialusta koostaa palvelut, asiakkaat ja ammattilaiset yhteen ja muodostaa eheän ja tilanteeseen mukautuvan palvelukokonaisuuden. Digipalvelut eivät ole irrallinen kanava, jota vain diginatiivit käyttävät, vaan kaikille avoin ja helppo tapa hoitaa omaa terveyttään ja hyvinvointiaan. Palvelu mukautuu asiakkaan tarpeeseen ja tilanteeseen mahdollistaen tehokkaan ja vaikuttavan hoidon. Kaikki oleellinen ja tarvittava on aina heti esillä, ja asiakkaan on yksinkertaista edetä ja saada vaikuttavaa ja hyvää palvelua.

3. Integraatio ja yhteistyö

Päijät-Hämeessä yhteistyöllä ja eri toimijoiden välisellä integraatiolla turvataan väestön hyvinvointia ja terveyttä sekä vähennetään pahoinvointia. PHHYKY:n toimintaympäristöä rasittaa maan keskiarvoa heikompi huoltosuhde, väestön matalampi koulutustaso, korkea työttömyys ja väestön heikompi yleinen terveydentila. Terveysindikaattorit, erityisesti aivoverisuonitauti- ja mielenterveysindeksit, ovat korkealla, ja työssä eläkeikään jaksaminen on maan keskitasoa heikompaa. Kokonaisväestön määrä on laskussa ja ikäihmisten määrä nousussa. Päijät-Hämeen alueen asukkaiden haasteet nostattavat väestön korkeaa palvelutarvetta. Toimiva väestön palvelutarpeeseen vastaava sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenne, eri toimijoiden välinen yhteistyö sekä yhdyspintojen vastuut ja selkeä työnjako edesauttavat väestön hyvinvoinnin lisäämistä ja myötävaikuttavat vahvan päijäthämäläisen maakunnallisen identiteetin rakentamista.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä (PHHYKY), jäsenkunnat ja Pihlajalinna Terveys sote-keskusten palveluntuottajana tuottavat yhteistyössä innovatiivisen, asiakaslähtöisen ja digitalisaatiota hyödyntävän palvelurakennekokonaisuuden. Sote-keskusten kautta järjestetään perusterveydenhuolto ja yhteistyössä PHHYKY:n kanssa sosiaalihuollon palveluita kaikille alueen asukkaille tarpeen mukaisesti, ennaltaehkäiseviä palveluita ja hyvinvointia tukevia palveluita korostaen. Yhteisyhtiön sote-keskukset toimivat saumattomasti PHHYKY:n sosiaali- ja terveyspalveluorganisaation alaisuudessa. PHHYKY:n kanssa sovitaan yhteisistä periaatteista, työnjaosta ja uusien innovatiivisten toimintamallien käyttöönotosta monialaisten palvelujen yhteensovittamiseksi.

Integraation ja yhteistyön avulla sekä mallinnetun lähetekäytännön ja hoitokoordinaation myötä perusterveydenhuollon käyttö tehostuu suhteessa kalliisiin erikoissairaanhoidon palveluihin. Hoitokoordinaattorit toimivat verkostoituneena erikoissairaanhoidon tahoon päin, ja asiakkaiden ohjautumista palvelu- ja hoitopolkuihin hallitaan asiakaslähtöisillä ja erilaisiin asiakkaan tarpeisiin suunnitelluilla palvelumalleilla. Myös päivystyspalveluiden, Akuutti24:n ja Lahden poliisiaseman sosiaalipäivystysyksikön, käytön hillintään vaikutetaan ennakoinnilla ja sote-keskuksen suunnitelmallisella sekä tavoitteellisella asiakasvastaanottotyöllä. Digitaalisen alustan avulla tunnistetaan paljon

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 13, ryhmittymä Pihlajalinnan julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yh

päivystyspalveluita käyttävät asiakkuudet (4–5 päivystyskäyntiä/vuosi tai yli 5 päivystyskäyntiä/vuosi), joiden hoidon- ja palveluohjaukseen kiinnitetään erityistä huomiota. Sote-keskusten toimintamallissa hoito- ja palvelusuunnitelmat ja omatyöntekijyys sekä ESH-lähetekoordinaation tarjoama koordinaatioapu edesauttavat sitä, että asiakkaat pysyvät tarvettaan vastaavissa palvelu- ja hoitoprosessissa ja asiakas välttyy putoamiselta päivystyspalveluihin.

Sosiaalihuollon palveluiden integrointi sote-keskuspalvelutuotantoon edistää lapsiperheiden, aikuisten sekä työikäisten ja ikääntyneiden psykososiaalista hyvinvointia. Palvelutuotannossa huomioidaan julkisen ja yksityisen välinen kumppanuus, yhteinen tavoite ja keskinäinen luottamus. Palvelujen järjestäminen ja tuottaminen edellyttävät eri lakien ja asetusten noudattamista. Sekä julkisesti järjestettäviin että yksityisesti tuotettaviin sosiaali- ja terveyspalveluihin sovelletaan potilaslakia ja sosiaalihuollon asiakaslakia, joiden perusteella säädetään tiedonsaantioikeutta, itsemääräämisoikeutta, henkilökohtaista vapautta ja yksityiselämän suojaa. Yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonnasta annetut lait säätävät laatuvaatimuksia, jotka turvaavat perusoikeuksia ja hyvän hallinnon noudattamista. Valvontaan liittyvät lait sisältävät velvoitteita henkilöstön koulutukseen, määrään sekä toimintayksiköiden puitteisiin. Lainsäädännöllä vaikutetaan asiakkaiden oikeusturvan ja perusoikeuksien toteutumiseen. Järjestöjen kanssa tehtävällä yhteistyöllä ja toiminnan integroinnilla perusterveyden huollon ja sosiaalipalveluiden palvelukokonaisuus monipuolistuu ja vahvistaa alueiden lähipalveluita.

Jotta tunnistetaan eri kuntien toimintaympäristöt, niiden haasteet ja yhdyspinnat sekä kuntien asukkaiden palvelutarpeet, yhteisyhtiö toteuttaa sote-keskusten sijaintikuntien kattavan nykytila- ja toimintaympäristöanalyysin. Yhteinen ymmärrys ja käsitys kuntien toimintaympäristöstä tulee esille myös kuntien esittämän tiedon pohjalta ja kuntien keräämästä datasta, hyvinvointikertomuksista, vanhuspalvelusuunnitelmista, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmista, sekä päihde- ja mielenterveysstrategiasta. Kuntien kanssa yhdessä tekemisen tueksi ja kuntien välisen keskinäisen yhteistyön tueksi perustetaan säännöllisesti kokoontuvat kuntayhteistyöryhmät. Laajassa ja monisyisessä kolmikantayhteistyössä (PHHYKY, kunnat ja yhteisyhtiö) aidon yhteistyön tavoitteen toteutuminen varmistetaan PHHYKY:n kanssa tiiviisti toimivalla sidosryhmäviestinnällä ja innovaatioarkkitehtuurilla.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyössä eri sidosryhmien välinen luottamus, yhdyspintojen toimijuus sekä roolien ja vastuiden tunnistaminen ovat edellytys hyvinvointityön tavoitteelliselle onnistumiselle. Yhteisenä tavoitteena on hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta edistävä toimintaympäristö Päijät-Hämeen maakunnan ja kuntien alueilla.

4. Henkilöstö ja asiakaskokemus

Osaava, sitoutunut ja hyvinvoiva henkilöstö sekä suunnitelmallinen johtamisen ja osaamisen kehittäminen muodostavat henkilöstöjohtamisen perustan. Henkilöstön kehittämisen tavoitteet ja prosessit lähtevät sote-keskuksen strategiasta, PHHYKY:n muutosohjelman tavoitteista ja siinä tunnistetuista haasteista. Näiden pohjalta määritellään osallistavissa työpajoissa sote-keskuksen arvot, esimiesten tehtävät ja vastuut, tiimityömallit sekä osaamisvaatimukset. Uusiin toimintatapoihin annetaan monipuolista koulutusta. Tarkoituksenmukaista henkilöstörakennetta arvioidaan vuosittain budjetoinnin yhteydessä, mikä luo perustan tarvittavien ammattiryhmien rekrytoinnille, oppilaitosyhteistyölle ja muulle rekrytointimarkkinoinnille.

Henkilöstökokemusta ja työkykyä mitataan Pihlajalinnan henkilöstötiimin ja työterveyspalveluiden yhdessä kehittämän, 3–4 kertaa vuodessa käytettävän Pihliksen Pulssi -kyselytyökalun sekä vaihtuvuus- ja sairauspoissaoloprosentin kautta.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 13, ryhmittymä Pihlajalinnan julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yh

Henkilöstön saatavuus ja osaamisen kehittäminen

Pihlajalinnalla on vahvaa kokemusta ja näyttöjä lääkäreiden, hammaslääkäreiden ja hoitohenkilökunnan rekrytoinnista yhteisyrityksiin. Innovatiiviset työntekemisen mallimme tarjoavat joustavia työsuhteita ja lisäävät houkuttelevuutta työnantajana. Vuonna 2019 tehtyjen lääkärihaastattelujen mukaan olemme vastuullinen, vahva ja luotettava julkisen sektorin kumppani. Pihlajalinnassa korostuvat hyvät vaikutusmahdollisuudet työhön ja sen kehittämiseen muun muassa säännöllisten kehityskeskustelujen, henkilöstöä osallistavan Pihliksen pulssi -kyselyn, jatkuvan kehittämisen kulttuurin ja matalan organisaation kautta.

Pihlajalinna on vahvasti sitoutunut paikalliseen oppilaitosyhteistyöhön. Edistämme koulutuspaikkavaatimusten toteutumista sekä koulutussopimusten solmimista Helsingin yliopiston kanssa, jotta lääkärien ja hammaslääkärien koulutus voi jatkua Päijät-Hämeessä vähintään nykyisessä, hankintojen kuvauksessa kuvatussa laajuudessaan. Pihlajalinna on myös vahvasti sitoutunut työntekijöiden ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen.

Yliopistojen koulutussopimusyhteistyö on Pihlajalinnalle tuttua. Meillä on erikoistumissopimukset yleislääketieteessä, sisätaudeissa, kirurgiassa, psykiatriassa, geriatriassa ja työterveyshuollossa, sekä 4 koulutusterveyskeskusta. Pihlajalinnan Hammasklinikalla on koulutusoikeus kariologiassa ja endodontiassa. Pihlajalinnalla tekee yhteistyötä myös esimerkiksi LAB-ammattikorkeakoulun ja Päijät-Hämeen Ammatillisen oppilaitoksen kanssa.

Yhteisyritykseen nimetään koulutusvastaava, joka osoittaa koulutusta suorittaville lääkäreille henkilökohtaisen lähiohjaajan tai erikoislääkärikouluttajan. Ohjaajan, YEK-vaihetta suorittavan lääkärin ja opintoihinsa sisältyvää harjoittelua suorittavan hammaslääketieteen kandidaatin tulee olla suorassa palvelussuhteessa kuntaan tai kuntayhtymään.

Lääkäreiden viikoittainen toimipaikkakoulutus Pihlajalinnassa on jaettu konsernitasoiseen ja paikalliseen koulutukseen. Konsernitasoinen toimipaikkakoulutus järjestetään kokeneen erikoislääkärin pitämänä tunnin mittaisena vuorovaikutteisena etäluentona. Paikalliset yksikkökoulutukset, meetingit ja ohjaustilanteet toteutetaan yksiköissä työyhteisön ja työntekijöiden alasta ja tarpeista lähtien yliopistojen määrittämiä koulutusvaatimuksia noudattaen. Tarjoamme monipuolisia keinoja henkilöstön kehittämiseen, mm. Pihlajalinna Akatemia -verkkoympäristön sekä laadukkaita valmennuksia ja mentorointia. Koulutuksiin osallistumista seurataan Sympa HR -järjestelmällä ja niiden vaikuttavuutta mitataan Pihliksen Pulssi -kyselyllä.

Erinomainen asiakaskokemus

Palveluiden loppukäyttäjän erinomainen asiakaskokemus edellyttää palvelujen, toimintamallien ja kohtaamisen korkeaa laatua kaikissa asiointikanavissa ja toimipisteissä ja vaatii myös jatkuvaa kehittämistä. Asiakaskokemusta mitataan aktiivisesti asioinnin jälkeisellä NPS-kyselyllä, mutta samalla mahdollistetaan myös asiakkaan oma-aloitteinen palautteen anto. Asiakastyytyväisyyskyselyt ja palautekanavat otetaan käyttöön palvelun alkuvaiheessa ja palautteita hyödynnetään kehittämistoimenpiteissä.

Palautteen saanut työntekijä on mukana palautteensa käsittelyssä. Vastuuhenkilöt käsittelevät palautteet päivittäin ja toimipisteet sekä tiimit kuukausittain. Kehitystiimien johtajat seuraavat palautteiden kokonaisuutta, osallistuvat tarvittaessa palautteiden käsittelyyn ja vastaavat kehittämistoimenpiteiden operatiivisesta johtamisesta. Lääketieteellisten kysymysten ratkominen siirretään HaiPro -käsittelyksi. Asiakaskokemuksen palvelupäällikkö vastaa johtamismallin toteutumisesta ja asiakaskokemuksen kehittämistä ja koordinoivan ohjausryhmän toiminnasta. Yhteisyrityksen asiakaskokemuksen kehittämiseen osallistuvat myös kehitystiimit yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 13, ryhmittymä Pihlajalinnan julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yh

Asiakasosallisuus toteutetaan monikanavaisena aktiivisena vuoropuheluna yhdessä asiakkaiden, neuvostojen ja järjestöjen kanssa keskustelemalla ja hyödyntämällä digitaalisia ratkaisuja. NPS-tulos ja asiakaspalautteiden pohjalta syntyneet kehittämistoimenpiteet ovat nähtävillä yhtiön verkkosivuilla.

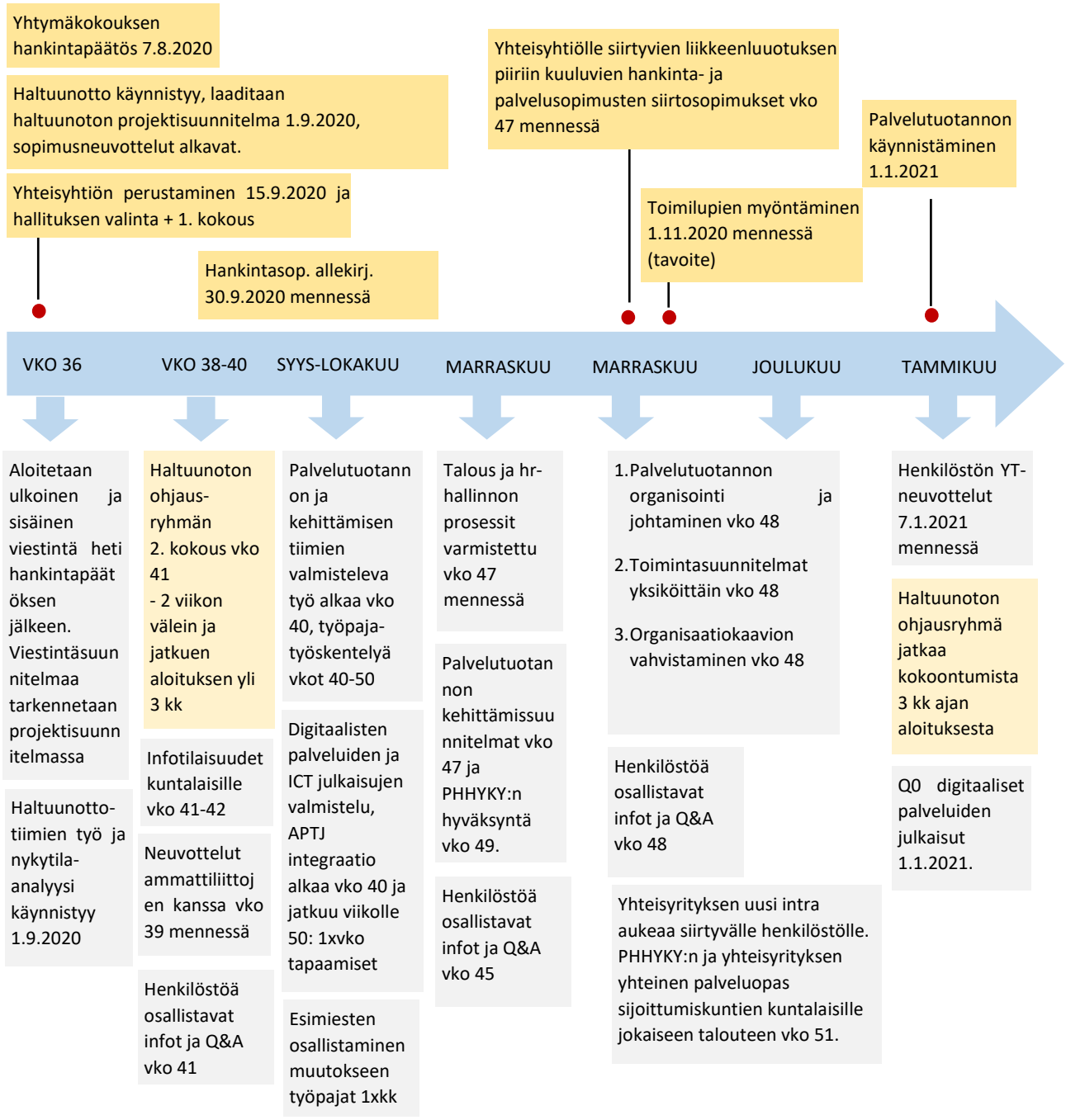
Tilaaja-asiakkaan kokemusta mitataan ja kehitetään pulssityyppisellä kyselyllä kahdesti vuodessa sekä seurantaryhmätyöskentelyllä.

5. Haltuunotto

Tilaajan valitessa Pihlajalinna-ryhmittymän kumppanikseen, nimetty ja ennalta sovittu haltuunottotiimimme aloittaa tarvittavat toimenpiteet yhteisyhtiön perustamiseksi ja palvelutuotannon sujuvan jatkon turvaamiseksi 1.1.2021 alkaen. Haltuunoton aikataulutus on kuvattu alla olevassa kuvaajassa. Tämän loppuunsaattamisen jälkeen toiminta vakiinnutetaan systemaattisella, osallistavalla ja tietoon perustuvalla johtamisella. Koko henkilöstö tietää tavoitteet, toimenpiteet ja saavutukset kvartaali- ja vuositasolla. Yhteisyritys panostaa vuosikellon mukaisiin johtamisen rytmeihin. Haltuunottovaiheessa aloitettu vastavuoroinen jatkuva viestintä henkilöstön ja sidosryhmien kanssa jatkuu. Yrityksen johto varmistaa, että henkilöstöllä säilyy tunne ennakoitavuudesta ja työn hallinnasta. Henkilöstö tietää etukäteen suunnitellut toimenpiteet, yhteisyrityksen johtotiimin johtamisen rytmit, sekä sote-keskusten paikallisten tiimien johtamis- ja kokouskäytänteet, ml. päätöksenteon tavat ja niihin vaikuttamisen. Operatiivisista toiminnan tavoitteista ja mittareista viestitään säännöllisesti tiimien ja henkilöstön tavoitekeskusteluiden lisäksi mm. yhteisyrityksen säännöllisissä henkilöstöinfoissa. Infoihin osallistuminen tehdään helpoksi mahdollistamalla etäyhteys koko maakunnan alueella. Yhteisyritys pyytää henkilöstöltä aktiivisesti palautetta kehittämistyön etenemisen rytmin sopivuudesta.

Kehittäminen jatkuu yli vuosien, kun yhteisyritys kiteyttää lyhyen, keskipitkän ja pitkän aikavälin tavoitteet loogisesti aikajanalle ja kehittämissuunnitelma aikataulutettu ja suhteutettu henkilöstön voimavaroihin. Uusien työtapojen lanseeraamisen jälkeen innostusta työhön ja kehittämiseen pidetään yllä vakiinnutetuilla ja osallistavilla henkilöstöjohtamisen prosesseilla ja käytänteillä. Keskeistä on onnistumisista palkitseminen ja rakentava palaute. Henkilöstössä työn sujuvuutta helpottavien menetelmien käyttöönotto koetaan innostavana ja palkitsevana. Yhteisyrityksen henkilöstöä ja sote-keskusten tiimejä kannustetaan tiedonvaihtoon ja rakentavaan vertailuun toimintamallin käyttöönoton valmiuksista ja jalkauttamisen tuloksista. Parhaista käytänteistä ja ideoista otetaan mallia seuraavaan kehitysvaiheeseen edetessä. Henkilöstö koko maakunnan alueella antaa vertaistukea toisilleen. Haltuunottovaiheessa toteutetaan sijaintikuntien toimintaympäristön ja sidosryhmien kartoitus sekä käynnistetään tavoitteellinen kuntayhteistyö kolmannen sektorin kanssa. Sijaintakuntien sote-keskusten toimintaympäristö huomioidaan yhteisyrityksen strategiassa, toimenpidesuunnitelmassa ja sen jalkautuksessa.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 13, ryhmittymä Pihlajalinnan julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yht



Sitoumus tarjoajan yritys- / yhteiskuntavastuullisuudesta

Tarjouksen liitteenä oleva sitoumus yhteiskuntavastuusta on julkinen asiakirja.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 13, ryhmittymä Pihlajalinnan julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yh

Yhteiskuntavastuu

Sitoumus tarjoajan yritys- /yhteiskuntavastuullisuudesta

1. **Tarjoajan verokansalaisuutta koskevat periaatteet**
   Pihlajalinna on suomalainen pörssiyhtiö, joka on noin 90-prosenttisesti suomalaisomistuksessa. Pihlajalinnan pääkonttori on Tampereella ja sen kaikki tytäryhtiöt on rekisteröity Suomeen. Pihlajalinna maksaa kaikki verot Suomeen.

Pihlajalinna-konsernin verojalanjälki

Milj. euroa	2019	2018
Tilikaudelta maksettavat välittömät verot		
Tuloverot (EVL-vero)	4,1	5,1
Työnantajan eläkemaksut	31,0	29,4
Sosiaaliturvamaksut	2,1	1,5
Työnantajan työttömyysvakuutusmaksut	2,6	4,3
Tapaturmavakuutusmaksut ja ryhmähenkivakuutusmaksut	0,8	0,9
Työnantajamaksut yhteensä	36,4	36,1
Kiinteistöverot	0,1	0,1
Varainsiirtoverot	0,2	1,2
Tilikaudelta maksettavat välittömät verot yhteensä	**40,8**	**42,4**
Yhtiön kuluksi jäävä hankintojen arvonlisävero		
Arvonlisäverot, arvio	**12,3**	**12,4**
Tilikaudelta tilitettävät verot		
Ennakonpidätykset	45,1	44,7
Työntekijän eläkemaksut, laskennallinen	13,0	11,7
Työntekijän työttömyysvakuutusmaksut, laskennallinen	2,7	3,3
Palkkaverot yhteensä	60,8	59,7
Arvonlisäverot, netto	0,9	0,6
Kaudelta tilitettävät verot yhteensä	**61,7**	**60,3**

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 13, ryhmittymä Pihlajalinnan julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yh

Pihlajalinna on Suomalaisen Työn Liiton jäsen, ja konsernille on myönnetty Avainlippu-tunnus. Tunnus kertoo siitä, että palvelut tuotetaan ja työllistävät Suomessa.

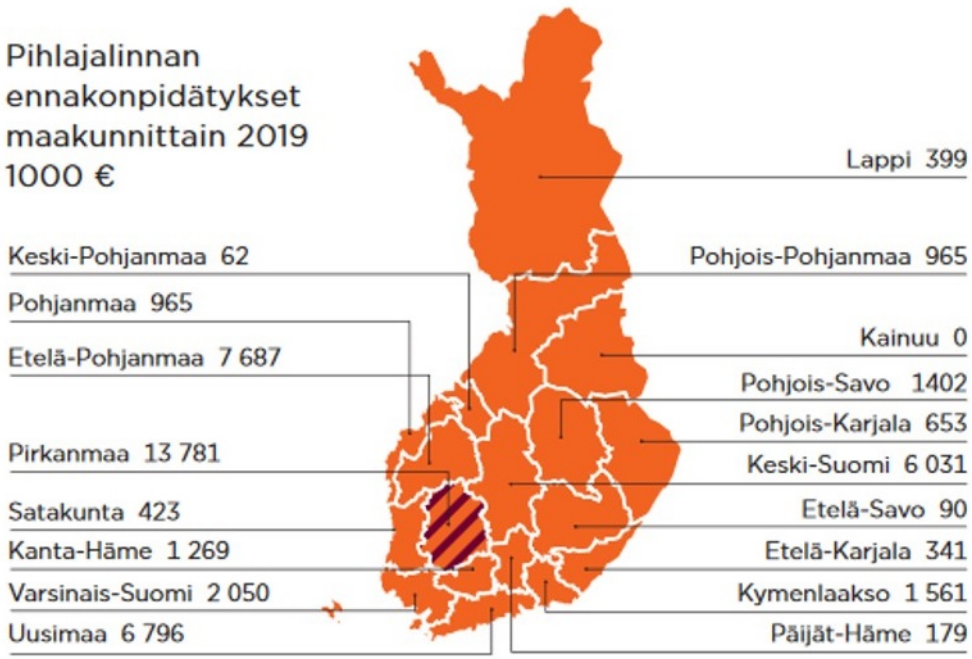
Pihlajalinna kantaa vastuuta suomalaisten terveydestä ja hyvinvoinnista, yhteiskunnan varojen käytöstä ja verojenmaksusta Suomeen, työntekijöistä sekä siitä, miten asiakastietoa säilytetään ja käsitellään.

Pihlajalinnassa vastuullinen sosiaali- ja terveydenhuolto on myös tehokasta. Rajallisilla resursseilla, kuten verovaroilla, on saatava aikaan mahdollisimman paljon hyvinvointia.

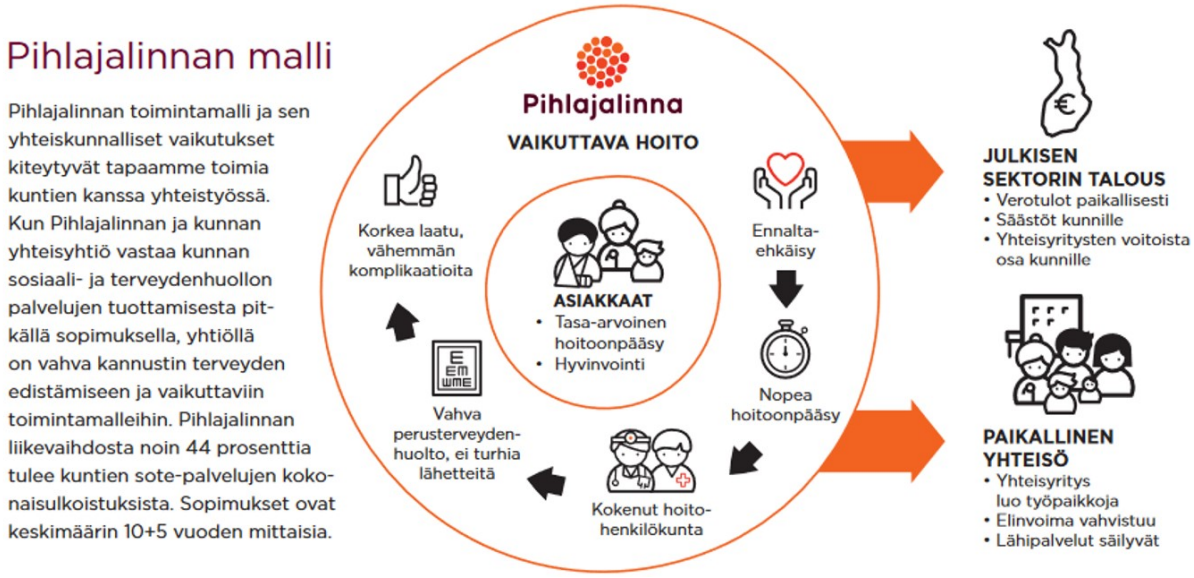
Pihlajalinna on ensimmäisenä sote-yhtiönä Suomessa kehittänyt ja ottanut jo vuonna 2010 käyttöön yhteisyritys-toimintamallin. Mallissa yksityinen sote-yhtiö perustaa kunnan tai kuntayhtymän kanssa yrityksen, josta molemmat osapuolet omistavat osuuden. Malli tuo yhteiskunnalle hyvää montaa eri kautta. Kunnat turvaavat lähipalvelunsa ja sote-alan työpaikat ja saavat yksityisen yhtiön mahdollistaman kehitysloikan ja laadun ilman merkittäviä investointeja. Kunnat ja kuntayhtymät saavat oman osuutensa yrityksen voitoista, jolloin kunta voi käyttää rahat haluamiinsa investointi- tai kehityskohteisiin, kuten sivistys- ja liikuntatoimeen tai terveyden ja hyvinvoinnin kokonaisvaltaiseen kehittämiseen. Lisäksi yrityksen tuottaessa voittoa osa siitä ohjautuu yhteisöverotuloina paikalliselle yhteisölle, koska yhteisyhtiöiden kotipaikat ovat niiden toimintapaikkakunnilla.

Paikalliset yhtiöt ovat tärkeitä paikalliselle elinkeinoelämälle. Kuntayhtiöt eivät tuota ainoastaan sote-palveluita, vaan pyrkivät toiminnallaan ja valinnoillaan edesauttamaan paikallisen elinvoiman kehittämistä. Kuntayhtiöt hankkivat palvelutuotannossaan käytettäviä tuotteita ja palveluita paikallisilta yrittäjiltä sekä hyödyntävät palveluratkaisuissaan paikallista osaamista ja olosuhteita. Esimerkiksi Alavudella, Ähtärissä, Kuortaneella ja Soinissa toimiva yhteisyritys Kuusiolinna Terveys Oy käyttää tällä hetkellä 197 paikallista alihankkijaa, ja yhteistyön arvo on 2,6 M€:a vuodessa. Vuonna 2019 Pihlajalinnan yhteisyhtiöt maksoivat osinkoa kumppanikunnille yhteensä 4,4 miljoonaa euroa.

Pihlajalinna toimii valtakunnallisesti ja yhtiöllä on kattavat yhteistyöverkostot eri maakunnissa toimivien julkisten toimijoiden kanssa. Pihlajalinna työllistää eri maakunnissa yhteensä noin 6 000 työntekijää.



§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 13, ryhmittymä Pihlajalinnan julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yh



2. Tarjoajan sosiaalista vastuullisuutta koskevat periaatteet

Pihlajalinnalla on vastuullinen perustehtävä: auttaa suomalaista elämään parempaa elämää. On helpompaa, edullisempaa ja keholle kevyempää pitää ihminen terveenä kuin parantaa jo sairastunut. Siksi Pihlajalinna rakentaa palveluita, jotka keskittyvät ihmisten terveenä pysymiseen.

Pihlajalinna kantaa vastuuta suomalaisten terveydestä ja hyvinvoinnista, yhteiskunnan varojen käytöstä ja verojenmaksusta Suomeen, työntekijöistä ja siitä, miten asiakastietoa säilytetään ja käsitellään. Pihlajalinnalle on tärkeintä taata palvelujen laatu, turvallisuus ja tehokkuus, huolehtia omasta henkilöstöstä sekä varmistaa asiakkaiden tietosuoja ja -turva. Tuhannet pihlajalinnalaiset huolehtivat osaltaan satojen tuhansien suomalaisten terveydestä ja hyvinvoinnista päivittäin. Ilman asiakkaiden ja yhteiskunnan luottamusta yhtiö ei voi toteuttaa tehtäväänsä.

Henkilöstö

Pihlajalinna on järjestäytyneenä työnantajana sitoutunut kaikessa toiminnassaan noudattamaan lainsäädäntöä, työehtosopimuksia ja kansainvälisiä työelämää säätteleviä sopimuksia. Suhtaudumme ammattiyhdistystoimintaan arvostavasti ja rakennamme avoimuuteen ja luottamukseen perustuvaa yhteistyötä sekä keskusjärjestöihin että paikallisesti henkilöstönedustajien kanssa. Tästä esimerkkinä on Pihlajalinna-konsernin laajuinen Kimpassa-toiminta, johon kuuluvat johdon ja henkilöstön edustajat, luottamusmiehet ja työsuojeluvaltuutetut. Kimpassa-toiminnan tavoitteena on yhtenäisen yrityskulttuurin rakentaminen ja johdon ja henkilöstön vuoropuhelun edistäminen. Edistämme sukupuolten välistä tasa-arvoa emmekä hyväksy ikään, sukupuoleen, seksuaaliseen suuntautuneisuuteen jne. perustuvaa syrjintää missään työsuhteen vaiheessa. Epäasiallisesta käytöksestä työsuhteen aikana voi raportoida intrassa olevan kanavan kautta.

Henkilöstöpolitiikkamme on joustavaa ja ottaa huomioon henkilöstömme erilaiset elämäntilanteet. Suhtaudumme myönteisesti etätöihin, mutta kuitenkin niin, että kaikilla on mahdollisuus myös toimitiloissa työskentelyyn. Rakennamme hoitohenkilökunnan sijaispoolit vakinaisista työsuhteista, mikä mahdollistaa vakaan työsuhteen osatyökykyisille, työkokeilut sekä vaiheittaisen paluun työhön työkyvyttömyystilanteissa. Poolit mahdollistavat myös joustavat työsuhteet pienten lasten vanhemmille tai omaishoitajille.

Työvuoroja suunnitellaan ennakoiden ja henkilöstöä kuullaan työvuorosuunnittelussa. Vuorot jaetaan tasapuolisesti, noudatamme lainsäädäntöä ja viranomaisen myöntämään lupaa, ja toteumiin merkitään vain tehdyt vuorot. Kaikessa hoitotyössä noudatamme Käypä hoito –suosituksia, ja työtämme ohjaavat

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 13, ryhmittymä Pihlajalinnan julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yh

ammattietiikka ja korkeat eettiset periaatteet. Eettisyys on kirjattu arvoihimme, ja se on vahva osa pihlajalinnalaista kulttuuria.

Teemme systemaattista yhteistyötä alueiden oppilaitosten kanssa, minkä avulla edistämme alueiden nuorten työllistymistä ja työpaikkojen säilyttämistä maakunnissa. Yhteistyöyhtiöissämme olemme sitoutuneet pitkäaikaistyöttömien työllistämiseen, mikä on osa sosiaalista vastuutamme.

Koulutamme henkilöstöämme tavoitteellisesti ja systemaattisesti. Huolehdimme jokaisen ammattitaidon säilymisestä koulutussuunnittelun avulla. Tarjoamme monipuolisia keinoja osaamisen kehittämiseen kuten työnkiertoa, itseopiskelua, valmennuksia ja koulutusta. Uudet henkilöt ja tehtäviä vaihtavat perehdytetään perehdytyspolun mukaisesti.

Työkykyä tuemme laajalla työterveyshuollolla, johon kuuluu myös Pihlajalinna-terveyssovelluksen käyttö. Kannustamme terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämiseen tarjoamalla ePassi-edun, johon kuuluu myös terveyspalveluita, sekä tuemme osallistumista erilaisiin liikuntatapahtumiin. Koko henkilöstöllämme on vapaa-ajan tapaturmavakuutus. Järjestämme yhteisöllisyyttä tukevia henkilökuntajuhlia ja muistamme tiettyjen syntymäpäivien yhteydessä.

Huolehdimme työntekijöidemme turvallisuudesta säännöllisellä ja systemaattisella panostuksella työsuojeluun. Tavoitteenamme on, että jokainen työntekijä kokee työpaikkansa turvalliseksi. Kannustamme turvallisuushavaintojen tekemiseen, ja havaitut epäkohdat ja puutteet korjataan välittömästi. Työyhteisöjä kehitetään systemaattisesti mm. 3–4 kertaa vuodessa toteutettavalla Pihliksen pulssi -kyselyllä, johon koko henkilöstö pääsee vastaamaan. Henkilöstöllämme on hyvät vaikutusmahdollisuudet työhön ja työolosuhteisiin, sillä työyhteisön tilasta keskustellaan säännöllisesti Pihliksen pulssin purkutilaisuuksissa. Kaikki voivat myös aloittaa ja käydä keskusteluja intranetissä sekä kommentoida siellä julkaistuja uutisia. Viestimme henkilöstölle säännöllisesti myös uutiskirjein. Pihlis-posti on koko henkilökunnalle lähetettävä uutiskirje. Esimiesposti-uutiskirjeeseen kokoamme esimiehiä koskevia uutisia ja ajankohtaisia ohjeita.

Tuemme vähävaraisia ja kriisin kokeneita perheitä Hope ry:n kautta joululahjakeräyksellä, johon koko henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua. Lahjoitamme joka vuosi joulukorttirahat hyväntekeväisyyteen. Teemme myös yhteistyötä paikallisten urheiluseurojen kanssa ja tuemme erityisesti lapsi- ja nuorisourheilua.

Pihlajalinna on kehittänyt seura- ja yhdistystoimintaan bonussopimusjärjestelmän. Bonussopimuksen tehneen seuran tai yhdistyksen jäsenet kerryttävät omalle seuralleen bonusta asioidessaan Pihlajalinnassa. Näin yhdistys saa taloudellista tukea omaan toimintaansa. Esimerkiksi Kanta-Hämeen Muistiyhdistys on tehnyt kanssamme bonussopimuksen. Urheiluseuroja on mukana laajasti Kanta-Hämeestä, Pirkanmaalta sekä Uudeltamaalta. Esimerkiksi Hämeenlinnassa HPK-Juniorikiekko Ry on tukemme piirissä. Sitoudumme ottamaan edellä kuvatun bonussopimusjärjestelmän käyttöön myös Päijät-Hämeen kuntien alueella.

Työttömien työnhakijoiden työllistäminen
Yhteisyhtiön sote-keskukset sitoutuvat työllistämään PHHYKY:n alueen kuntien palkkatukeen oikeutettuja työttömiä työnhakijoita erilaisiin työtehtäviin/tukitehtäviin vuosittain vähintään neljän (4) henkilötyövuoden edestä työnhakijan osaamisen ja sopivuuden perusteella. Sote-keskusten työllistämistä tukevilla toimenpiteillä ja työvoimapoliittisilla toimenpiteillä tarkoitetaan pitkäaikaistyöttömien, vaikeasti työllistyvien ja vajaakuntoisten työllistämistä.

Nuorten työllistämisellä esimerkiksi digipalveluiden tuki- ja ohjaustehtäviin edistetään sekä digipalveluiden laajempaa käyttöä alueella, että nuoren ammatillisen osaamisen hyödyntämistä. Samalla tuetaan työttömän nuoren mahdollisuuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille. Sote-keskusten työllistämisen kautta työtehtävät voivat liittyä myös lähetin, autonkuljettajan, toimistosihteerin, tekstinkäsittelijän tai välinehuoltajan tehtäviin tai erilaisiin ohjaustehtäviin.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 13, ryhmittymä Pihlajalinnan julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yht

Hoidon laatu ja turvallisuus
Jotta Pihlajalinna voi auttaa suomalaista elämään parempaa elämää, parannamme jatkuvasti toimintaamme, kehitämme vaikuttavampia sosiaali- ja terveyspalveluja sekä tarkkailemme hoidon ja palvelun laatua. Haluamme olla toimialamme vastuullinen edelläkävijä, joka tarjoaa nopeaa ja vaivatonta hoitoa missä ja milloin asiakkaamme sitä tarvitsevat.

Pihlajalinnan tavoite on täyttää säädöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset joka päivä kaikissa toimintayksiköissä. Kaikki terveyspalvelut ovat tieteellisesti todennettuja ja lääketieteellisesti vaikuttavia. Vaikuttavuutta pyritään parantamaan sillä, että hoitoon pääsee viiveettä. Työn perustana ovat lait ja asetukset, viranomaisohjeet, Käypä hoito -suositukset ja Pihlajalinnan omat toimintaohjeet. Laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi Pihlajalinna toteuttaa omavalvontaa ja ohjeistuksia, kouluttaa henkilöstöä ja rekrytoi tarvittavia osaajia.

Pihlajalinnan yksityisillä lääkärikeskuksilla, sairaaloilla ja hammasklinikoilla sekä erityisasumispalveluilla ja Jokilaakson sairaalan osastoilla 2 ja 4 on käytössä ISO 9001 -laatujärjestelmä. Sertifioinnin tavoitteena on edelleen kehittää ja parantaa yksiköiden toimintatapoja. Samalla varmistetaan, että lakisääteiset vaatimukset ja omavalvonnan tavoitteet täyttyvät ja parannetaan riskienhallintaa.

Pihlajalinnan laatupolitiikka

Pihlajalinnan laatupolitiikka ja laadunhallintajärjestelmä tukevat Pihlajalinnan konsernin strategiaa. Tätä laatupolitiikkaa noudatetaan koko Pihlajalinna konsernissa. Pihlajalinnan tavoitteena on varmistaa, että yhtiön toiminta vastaa voimassa olevaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja että toiminta on toimilupien ja toimialan vaatimusten mukaista. Pihlajalinnan johto sitoutuu vaatimusten noudattamiseen ja valvoo asiakaskokemuksen, lääketieteellisen laadun, henkilöstötyytyväisyyden ja prosessilaadun kehitystä ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin laatutavoitteiden täyttämiseksi. Pihlajalinnan johto on sitoutunut toiminnan ja laadunhallintajärjestelmän jatkuvaan parantamiseen ja luo edellytyksiä laatutavoitteiden saavuttamiselle.

Yhteistyö alueen kolmannen sektorin toimijoiden kanssa
PHHYKY:n sote-keskuksen toiminta ja Pihlajalinna-konsernin toimintamalli korostaa vahvaa yhdessä tekemistä kuntien alueella toimivien järjestöjen ja kolmannen sektorin kanssa. Toiminnan integroinnilla yhdistetään voimavarat ja resurssit, joilla hallitaan myös kustannuksia. Tulevaisuus vaatii jatkuvaa muutoksiin sopeutumista. Sote-keskuksen palvelutuotannossa nähdään erityisen vaikuttavana ennaltaehkäisevän ja hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta se, että yhteistyötä tehdään yhä enenevässä määrin eri toimijoiden kanssa yhteistyöverkostossa. Yhteistyöverkostossa yhdistykset, järjestöt ja säätiöt kokoavat ihmisiä, tarjoavat tukea, osallistumismahdollisuuksia ja palveluita sekä harrastustoimintaa. Vapaaehtoistoiminta ja vertaistuki ovat Lahden, Kärkölän, Iitin sekä myös muiden Päijät-Hämeen maakunnan asukkaiden toiminnan keskiössä. Yhdistykset tarjoavat monille ihmisille heiltä puuttuvan lähiyhteisön. Yhdistystoiminta ennaltaehkäisee ja lievittää yksinäisyyttä, lisää vertaisuutta ja osallisuutta sekä tiivistää yhteisöllisyyttä. Yhdistystoiminta antaa mielekästä tekemistä ja tarpeellisuuden tunnetta.

Sote-keskus tulee toimimaan vahvana kumppanina Lahden ja ympäristökuntien alueella toimivan LINK-järjestökeskuksen kanssa. Jäsenjärjestöissä on verkkosivujen tiedon mukaan yli 5 000 henkilöjäsentä. Tilastojen mukaan Lahden kaupungin alueella toimii n. 1 600 rekisteröitynyttä yhdistystä, Iitin alueella vajaa 200 ja Kärkölän alueella 90 yhdistystä. PHHYKY:n sote-keskus toimii järjestöjen vastinparina ja on tukena alueen ja maakunnan hankkeiden sisällön toteuttamiseksi.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 13, ryhmittymä Pihlajalinnan julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yh

3. Tarjoajan ympäristövastuullisuusperiaatteet

Pihlajalinna kantaa kaikessa toiminnassaan vastuun ympäristöstään. Ympäristövaikutukset huomioidaan osana yhtiön liiketoiminnan kehittämistä. Olemme selvillä toimintamme ympäristövaikutuksista ja asetamme toiminnallemme ympäristön suojeluun liittyviä päämääriä sekä tavoitteita. Ympäristöpolitiikkaa ja sen päämääriä ja tavoitteita arvioidaan ja kehitetään säännöllisesti.

Pihlajalinna toimii ympäristön pilaantumista ehkäisevästi lainsäädännön ja viranomaismääräysten mukaisesti.

Ympäristövastuullisuudessa tavoitteenamme on minimoida omasta toiminnastamme aiheutuva ympäristökuormitus, lisätä työturvallisuutta ja huolehtia terveellisestä työympäristöstä sekä parantaa henkilökuntamme tietoisuutta oman työn ympäristövaikutuksista. Valitsemme ensisijaisesti yhteistyökumppaneita, jotka hyväksyvät Pihlajalinnan ympäristöpolitiikan, ja ylläpidämme avointa tiedonvälitystä yhteistyökumppaneiden ja viranomaisten kanssa.

Pihlajalinnan toiminnan keskeisiä ympäristöperiaatteita ovat seuraavat:

- Noudatamme paikallista ympäristölainsäädäntöä toiminnassamme ja johdamme ympäristötyötämme jatkuvan parantamisen periaatteella.
- Arvioimme toimintamme ympäristöriskejä ja ehkäisemme niitä ennalta.
- Vähennämme toimintamme päästöjä muun muassa lisäämällä digitaalisia palveluita, hyödyntämällä verkkokoulutusta henkilökunnan kouluttamisessa ja vähentämällä työpaikkamatkustamista pitämällä kokoukset verkossa.
- Parannamme omien kiinteistöjemme energia- ja materiaalitehokkuutta.
- Ohjaamme henkilöstöämme ottamaan ympäristönäkökohdat huomioon työskentelyssä.
- Edellytämme sopimuskumppaneiltamme ja tavaran- ja palveluntoimittajiltamme ympäristövastuullista toimintaa.

Ympäristönäkökohtien arvioinnissa huomioidaan elinkaarinäkökulma, olosuhteet, vaikutuksen kesto, ulottuvuus, esiintymistaajuus ja ilmiön aggressiivisuus ympäristön kannalta sekä soveltuvat lakisääteiset vaatimukset ja sidosryhmien näkökannat. Merkittäville ympäristönäkökohdille luodaan ympäristöohjelmat, jotka sisältävät mm. päämäärät, tavoitteet, mittarit, vastuut, toimenpiteet ja seurannan. Päämäärät ja tavoitteet arvioidaan säännöllisesti ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 13, ryhmittymä Pihlajalinnan julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yht

Ympäristöpäämäärä	Ympäristötavoite	Mittari	Vastuuhenkilö	Toimenpiteet
Ympäristötietoisuuden ja vastuullisuuden lisääminen	Henkilökunta tuntee kestävän kehityksen periaatteet ja osaa edistää niitä ympäristöjärjestelmän vaatimalla tavalla sekä toimii työssään ympäristömyönteisesti	Henkilöstön ympäristötietoi-suuden tason seuranta kyselyillä kerran kahdessa vuodessa	Sovitaan tilaajan kanssa	Kyselyt Ajankohtaiset tietoiskut intrassa. Perehdytys ja Ympäristö-asioiden liittäminen johtamistyöhön
Kaatopaikalle joutuvan jätteen määrää vähennetään materiaalien käyttöä ja jätteiden lajittelua tehostamalla. Edistetään jätteiden hyötykäyttöä ja kierrätystä.	Sekajätteen määrän vähentäminen Paperin kulutuksen väheneminen	Jätemäärät jätelajeittain niiltä osin kuin seuranta on mahdollista. Kopiopaperin kulutuksen seuranta	Sovitaan tilaajan kanssa	Henkilökunnan ohjaus
Energian kulutuksen vähentäminen ja toiminnasta syntyvien päästöjen hallinta.	Energian kulutuksen vähentyminen	Sähkö- ja lämpöenergian kulutuksen seuranta niiltä osin kuin se on mahdollista	Kiinteistö-päällikkö	
Hankintoja tehtäessä huomioidaan tuotteiden / laitteiden ympäristömyönteisyys ja pyritään valitsemaan elinkaarensa aikana vähemmän ympäristöä kuormittavia tuotteita / laitteita.	Tarjouspyynnöissä pyydetään tuotteiden ympäristö-myönteisyyteen liittyviä tietoja ja ympäristötietoisuutta käytetään yhtenä valintakriteerinä. Keskeisten ulkoistettujen toimintojen (esim. jätehuolto, siivous, vartiointi, ruokapalvelut, laitehuollot, kuljetukset, kiinteistön hoito yms.) ympäristövaatimukset ja kriteerit määritellään.		Hankintapäällikkö	

§ 11, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 13, ryhmittymä Pihlajalinnan julkinen tarjous sekä sitoumus yritys- ja yht

E S I S O P I M U S
10.6.2019

HOLLOLAN SOSIAALI- JA TERVEYSKESKUKSEN RAKENNUTTAMINEN JA VUOKRAAMINEN

Hollolan kunta
Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

HOLLOLAN SOSIAALI- JA TERVEYSKESKUKSEN RAKENNUTTAMINEN JA VUOKRAAMINEN

ESISOPIMUS

Hollolan kunta (y-tunnus 0146248-5, jäljempänä "Kunta") rakennuttajana ja vuokranantajana sekä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä (y-tunnus 0215606-8, jäljempänä "Phhyky") päävuokralaisena ja vuokrakohteen pääkäyttäjänä vuokrasopimusluonnoksessa (liite 1) määriteltyjen tilojen osalta sopivat tällä esisopimuksella hankkeen valmisteluun liittyvästä tavoiteaikataulusta ja kustannusten kattamisesta sekä toimitilojen käyttöön liittyvästä vuokrauksesta rakennushankkeen valmistuttua.

Tämä esisopimus perustuu 29.10.2018 päivätyn sopimuksen pohjalta Kunnan ja Phhykyn kesken yhteistyössä tehtyyn hankesuunnitelmaan.

Sopimusehdot

1. Kunta on varannut hankkeelle tontin osoitteesta Terveystie 2, Salpakankaan kunnanosa, kortteli 221, tontti 1 (kiinteistö 98-455-15-63). Kunta suunnitteluttaa ja rakennuttaa hyvinvointiaseman Phhykyn ja FimLab Laboratorio Oy:n tarpeita varten.

2. Phhyky osallistuu omalla osaamisellaan hankkeen suunnittelunohjaukseen yhteistyössä Kunnan kanssa hankevalmistelun ja hankkeen toteutuksen aikana. Rakennussuunnitelmat ja mahdolliset muutokset niihin hyväksytään sekä Kunnan että Phhykyn toimesta yhteisesti. Phhyky vastaa omista kustannuksistaan ja itse tilaamiensa asiantuntijapalveluiden kustannuksista hankkeen aikana.

3. Kunta kilpailuttaa rakennushankkeen urakat valitsemansa SR-urakkamuodon mukaisesti. Hankkeen laajuus 16.5.2019 pääpiirustusten mukaan on noin 4120 hum^2 ja noin 5227 brm2 ja kokonaiskustannusarvio noin 14,654 milj. euroa (alv 0 %, tavoitehintalaskelma liite 3 Haahtelaindeksi 98,0/5.2019 mukaisessa hintatasossa). Kustannusarvio sisältää rakennuksen piha-alueineen ja rakennuksen tiloihin kiinteästi asennettavat Kunnan hankkimat koneet ja -laitteet.

4. Tavoiteaikataulun mukaan hankkeen varsinaiset rakennustyöt aloitetaan keväällä 2020, kun kilpailutettu rakennussuunnittelu ja rakennustöiden kilpailutetut urakoitsijavalinnat on tehty. Hankkeen maanrakennustyöt kunta teettää erillisenä urakkana syksyllä 2019. Maanrakennusurakan kustannukset sisällytetään vuokrakustannuksiin. Suunnitelman mukaan kohteen on määrä valmistua käyttöönotettavaksi vuoden 2021 lopussa.

5. Kunta vuokranantajana ja Phhyky päävuokralaisena ja pääkäyttäjänä vuokrasopimusluonnoksessa (liite 1) määriteltyjen tilojen osalta sitoutuvat solmimaan kohteesta pitkään jatkuvan määräaikaisen vuokrasopimuksen ja allekirjoittamaan sen ennen kuin Kunta ryhtyy hankkeen varsinaiseen toteutusvaiheeseen. Tämän esisopimuksen liitteenä on 10.6.2019 päivätty vuokrasopimusluonnos (sitova neuvottelutulos), jota päivitetään vuokrasopimusluonnoksessa sovituin ehdoin hankkeen jatkovalmistelussa tarkentuvilla yksityiskohdilla hankelaajuudesta, rakennuskustannuksista ja vuokravaikutuksista yms. Sen lisäksi, mitä vuokrasopimuksen ehdoissa on mainittu, on vuokralaisella (sosiaali- ja terveydenhuollon lakisääteisessä järjestämisvastuussa olevana) oikeus irtisanoa vuokrasopimus kuntien ja kuntayhtymien eräiden oikeustoimien väliaikaisesta rajoittamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa annetun lain (1326/2018) 3 §:n mukaisesti vuoden 2021 tai 2022 aikana päättymään kahdentoista kuukauden kuluessa irtisanomisesta ilman, että irtisanomisesta syntyy korvausvelvollisuutta.

6. Keskeisiä vuokrausehtoja ovat:
   - Vuokra-aika ja samalla vuokranmaksuvelvollisuus alkaa rakennuksen valmistumisesta käyttöönottokuntoon ja jatkuu määräaikaisesti 15 vuotta rajoittamislain 1326/2018 ehdot huomioiden.
   - Phhyky sitoutuu vuokrasopimusluonnoksen liitteen 1 mukaisten tilojen käyttäjäksi koko vuokra-ajan. Vuokralaisella on oikeus alivuokratae em. vuokratilat tai siirtää sopimus tai sen osa edelleen, myös arvonlisäverottomaan käyttöön, jolloin arvonlisäveron vaikutus tarkistetaan vuokran määrityksessä.
   - Kohteessa toimii myös FimLab Laboratoriot Oy 69,5 hum2, jonka kanssa kunta tekee sen käyttämistä em. laboratoriotiloista suoran vuokrasopimuksen. Sosiaali- ja muista Phhykyn vuokrasopimukseen sisältyvien yhteiskäyttötilojen käytöstä ja korvauksesta Fimlab Laboratoriot Oy sopii erikseen Phhykyn kanssa.
   - Kokonaisvuokra kertyy pääomavuokrasta ja ylläpitovuokrasta, jotka on esitetty liitteenä olevassa vuokrasopimusluonnoksessa (liite 1).

7. Mikäli hanke keskeytetään Phhykyn aloitteesta, Kunnalla on oikeus viipymättä suoritettavaan täyteen korvaukseen hankkeesta syntyneistä kustannuksista. Mikäli Kunta keskeyttää hankkeen Phhykyllä on oikeus viipymättä suoritettavaan täyteen korvaukseen hankkeesta syntyneistä kustannuksista.

8. Hankkeen aikaiset muutokset on hyväksytettävä Phhykyllä kirjallisesti etukäteen, mikäli niillä on vuokraa korottava vaikutus.

Sopimuksen voimaantulo

Tämän esisopimuksen sisällön liitteineen ovat hyväksyneet Hollolan kunta sekä Phhykyn hallitus. Esisopimus tulee voimaan sen allekirjoituksin. Lisäksi sopimuksen voimaantulon edellytyksenä on, että Kunnan toimivaltainen toimielin on tehnyt lainvoimaisen päätöksen tässä sopimuksessa tarkoitetun rakennushankkeen käynnistämisestä ja sen rahoituksen järjestämisestä.

Allekirjoitukset

Tätä esisopimusta on tehty kaksi (2) samansisältöistä kappaletta, yksi kummallekin sopijapuolelle.

Hollolassa 8. päivänä helmi kuuta 2019

HOLLOLAN KUNTA

Heli Randell
Elinvoimayksikön päällikkö

PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIKUNTAYHTYMÄ

Veli Pentikäinen
vt. toimitusjohtaja

Liitteet

Vuokrasopimusluonnos liitteineen (sitova neuvottelutulos, 10.6.2019) liite 1
Huonekortit, 10.6.2019 liite 2
PH Rakennuttajapalvelu Oy:n tavoitehintalaskelma 16.5.2019 (pääomavuokran määritysperuste) liite 3

Hollola
Lahden Seutu

HOLLOLAN HYVINVOINTIASEMA

HANKESUUNNITELMA

29.8.2018

Sisällys

1 Hankkeen yleis- ja lähtötiedot 5
1.1 Johdanto 5
1.2 Hankesuunnitelman laatijat ja yhdyshenkilöt 6
1.3 Kaavatilanne 7
1.3.1 Voimassa oleva asemakaava ja käytetty rakennusoikeus 7
1.3.2 Asemakaavan tarkistus 7
1.4 Ympäristö, tontti ja rakennukset 9
1.4.1 Ympäristö ja tontti 9
1.4.2 Rakennukset 9
1.4.3 Rakennettavuus 9
1.4.5 Yhdyskuntatekninen huolto 9
1.5 Sijainti ja liikennejärjestelyt 9
1.5.1 Sijainti 9
1.5.2 Joukkoliikenne 9
1.5.3 Asiakas- , henkilökunnan ja saattoliikenne 9
1.5.4 Jalankulku ja polkupyöräily 10
2 Hyvinvointiaseman sisältö ja laajuus 10
3 Hyvinvointiaseman toiminnalliset tavoitteet 10
3.1 Toiminnalliset tavoitteet 10
3.1.1 Sote-uudistuksen vaikutus hyvinvointikeskuksen toteuttamiseen 10
3.1.2 Hyvinvointiaseman tilatavoiteet 11
3.2 Toimintatavat ja palveluprosessit 11
3.2.1 Yleistä 11
3.2.1 Palveluohjausmalli 12
3.3 Palvelut ja toiminnot 12
3.3.1 Terveys- ja sairaanhoitopalvelut 12
3.3.1.1 Avosairaanhoito 12
3.3.1.2 Suunterveydenhuolto 12
3.3.2 Ikääntyvien palvelut ja kuntoutus 13
3.3.3 Perhe- ja sosiaalipalvelut 13
3.3.4 Laboratorio 13
3.3.5 Kuvantaminen 13
3.4 Yhteiset palvelut 14
3.4.1 Jakelukeittiö, kahvio ja ruokailutila 14
3.4.1.1 Jakelukeittiö, kahvio ja ruokailutila 14

§ 12, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2: Hollolan hyvinvointiaseman hankesuunnitelma 29.8.2018

3.4.2 Neuvottelut ja koulutus 14
3.4.3 Konttoritukipalvelut 14
3.4.4 Arkistointi, varastointi ja logistiikka 14
3.4.5 Puku- ja pesutoiminnot 15
3.4.6 Saniteetti 15
3.4.7 Kiinteintön hoito, siivous ja jätehuolto 15
3.4.8 Väestönsuojelu 15
3.4.9 Hissit 15
3.5 Tilojen muu käyttö 15
4. Tulevat tarpeet 15
4.1 Väestömäärän muutos 15
4.1.1 Perusturvan palveluiden kysynnän muutos 15
4.1.2 Toiminnan kehittämistarpeet 16
5. Hankkeen tärkeys ja tarpeellisuus 16
6 Hyvinvointiaseman laadulliset ja tekniset tavoitteet ja vaatimukset 16
6.1 Laadulliset 16
6.1.1 Kaupunkikuvalliset tavoitteet 17
6.1.2 Arkkitehtoniset tavoitteet 17
6.2 Yleistä 17
6.2.1 Piha-alueet, tontin liikenne ja pysäköinti 17
6.2.1.1 Piha-alueet 17
6.2.1.2 Toimintaan liittyvä ajoliikenne 17
6.2.1.3 Pysäkointipaikkojen mitoitus 18
6.2.1.4 Saapuminen jalan ja pyörällä 18
6.2.1.5 Polkupyöräpaikkojen mitoitus 18
6.3 Sisäilmasto 18
6.4 Talotekniset järjestelmät 19
6.5 Sairaalalaitteet ja -järjestelmät 20
6.5.1 Kalusteet, varusteet ja laitteet 20
6.6 Valaistus 20
6.7 Akustiikka ja ääneneristys 20
6.8 Energiatehokkuus 21
6.9 Käyttöikätavoitteet 21
7 Hankeaikataulu 22
8 Kustannukset 22
8.1 Tavoitehintalaskelma 22
8.2 Rakennuksen vuokrat 23

§ 12, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2: Hollolan hyvinvointiaseman hankesuunnitelma 29.8.2018

Liitteet: 23

§ 12, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2: Hollolan hyvinvointiaseman hankesuunnitelma 29.8.2018

1 Hankkeen yleis- ja lähtötiedot

Hankesuunnitelma on asiakirja, joka kuvaa tulevan rakennushankkeen päälinjat. Sen tarkoituksena on olla suunnittelun lähtötietoasiakirja ja antaa investointipäätöksen tekijälle tarvittavat tiedot hankkeesta.

1.1 Johdanto

Hollolan hyvinvointiasema toteutetaan uudisrakennushankkeena. Hyvinvointiasema toteutetaan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän (Hyky) tarpeita varten kuntayhtymän hallituksen ja valtuuston antamien linjausten pohjalta. Hyky on linjannut, että asema on laajan palvelun hyvinvointiasema. Hyvinvointiasema palvelee yhtymän läntistä aluetta peruspalveluiden osalta 20 000 ja noin 25 000 erityispalvelujen osalta.

Rakennuspaikka on Salpakankaan alueella korttelissa 221 tontilla 1, osoitteessa Terveystie 2. Toteutettavat tilat tulevat korvaamaan nykyisen terveysaseman sekä aiemmin kunnanvirastolle sijoittuneet sosiaalitoimen tilat.

Hyvinvointiasema-hankkeen tavoitteena on saada Hollolaan hyvinvointiasema, jossa väestön tulevat palvelutarpeet on ennakoitu asiakaslähtöisesti. Hanke tukee kansallisia sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen tavoitteita. Hankkeen avulla voidaan mahdollistaa sosiaali- ja terveyspalveluiden peruspalveluiden saatavuus kuntakeskuksessa.
Hankkeella varaudutaan maakunnalliseen Sote-ratkaisuun ja tehdään uusien nykyaikaisten toimintamallien mukainen hyvinvointikeskus, jossa annetaan kokonaisvaltaisia sosiaali- ja terveyspalveluja asiakkaiden tarpeiden mukaan.
Hankkeen tavoitteen on tehdä yhteistyötä myös eri järjestöjen ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.
Hyvinvointiasema suunnitellaan niin, että siinä huomioidaan yhteistyömahdollisuudet viereisellä tontilla olevan seniorikorttelin kanssa.

Uusi, asiakasta moniammatillisesti tukeva palveluohjauksen toimintamalli tarjoaa asiakkaalle nopeat ja tarkoituksenmukaiset palvelut sekä mahdollistaa kunnalle kustannussäästöjä.

Hankkeeseen sisältyvät seuraavat toiminnot:

Terveys- ja sairaanhoitopalvelut: Avosairaanhoito, Suun terveydenhuolto
Ikääntyvien palvelut ja kuntoutus
Työikäisten perhe- ja sosiaalipalvelut: Psykososiaaliset palvelut, lapsiperhepalvelut, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut.
Kuvantaminen, Laboratorio

Nykyisin terveyskeskuksessa sijaitsevat vuodeosastopalvelut sijoitetaan yhtymän toisiin toimipisteisiin.
Nykyisistä toiminnoista sijoitetaan muualle: sairaala-apteekki, vainajien säilytys ja välinehuolto ja arkisto.

Hyvinvointiaseman hankkeessa pyritään ajanmukaiseen, synergiaa ja uusia toimintamalleja tukevaan ja tarkoituksenmukaiseen toimitilaratkaisuun.

§ 12, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2: Hollolan hyvinvointiaseman hankesuunnitelma 29.8.2018

Suunnittelun tavoitteita ovat erityisesti tilankäytön joustavuus, tilaratkaisujen muunneltavuus, energiatehokkuus sekä kestävyys.
Hankkeelle on laadittu teoreettinen tilaohjelma, jonka laajuus on 4 364 htm^2.

Tilaohjelman perusteella arvioitu bruttoala on noin 4 801 brm2.

Hankkeen investointikustannukset on arvioitu tavoitehintamenetelmällä Haahtela-Kehitys Oy-ohjelmalla Hollolan hintatasoon (8/2018). Kustannusarvion mukaiset investointikustannukset ovat 14 200 000 € (alv 0 %), 2 958 €/brm2 (alv 0 %).

Hankkeelle laaditun alustavan kokonaisaikataulun mukaisesti voidaan muutto uusiin toimitiloihin toteuttaa loppuvuonna 2021.

1.2 Hankesuunnitelman laatijat ja yhdyshenkilöt

Ohjausryhmä

Kunnanhallitus nimesi kokouksessaan 15.5.2018 hankkeelle seuraavan ohjausryhmä:

Pentti Lampi	puheenjohtaja
Toini Louekoski-Huttunen	varapuheenjohtaja
Kristiina Hämäläinen	jäsen, Hollolan kunta
Hannu Heikkilä	jäsen, Hollolan kunta
Ilpo Markkola	jäsen, Hollolan kunta
Pasi Pälsi	jäsen, Hollolan kunta
Päivi Rahkonen	jäsen, Hollolan kunta
Heli Randell	jäsen, Hollolan kunta, esittelijä
Eetu Salunen	jäsen, Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Veli Penttilä	jäsen, Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Reijo Reponen	jäsen, Hollolan Tilapalvelu Oy
Tuomo Vesikko	jäsen, Hollolan Tilapalvelu Oy, pöytäkirjan pitäjä

Ohjausryhmän alla toimii projektiryhmä, johon kuuluu Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän asiantuntijoita(käyttäjänäkökulma), yhtymän hallituksen edustaja sekä Hollolan kunnan, Lahden kaupungin ja Tilapalvelu Oy:n edustajia.

Nimetyt luottamushenkilöt:
- Erkki Arvila, Hollolan kunta, elinvoimavaliokunta
- Kari Sulonen, Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän hallitus

Hollolan kunnan asiantuntijat:
- Heli Randell, elinvoimajohtaja
- Henna Kurosawa, kaavasuunnittelija

Hollolan Tilapalvelu Oy:n asiantuntijat:
- Reijo Reponen, toimitusjohtaja
- Tuomo Vesikko, rakennuttajapäällikkö
- Tarja Vaheristo, suunnitteluavustaja

§ 12, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2: Hollolan hyvinvointiaseman hankesuunnitelma 29.8.2018

Lahden kaupungin asiantuntijat:
- Tero Harju, projektipäällikkö
- Antti Tölli, projektipäällikkö
- Pekka Leppänen, sähkötekninen asiantuntija
- Mika Kauppinen, LVIA-tekninen asiantuntija

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän asiantuntijat:
- Petteri Jyrkinen, tulosaluejohtaja, terveydenhuollon avovastaanottotoiminta
- Sari Lahti, tulosaluejohtaja, lapsiperhepalvelut
- Kirsi Uutela, vastuuosastohoitaja, alueelliset mielenterveys- ja päihdepalvelut/PESO
- Veli-Pekka Hakanen, tulosyksikköpäällikkö, avokuntoutus
- Kari Ratala, tulosaluejohtaja, toimitila, strategia ja tukipalvelut
- Jarmo Koskinen, kiinteistöpäällikkö

Asiantuntijat:

Arkkitehtuuritoimisto Ovaskainen Oy:
- Markku Ovaskainen, hankesuunnittelujohtaja, pääsuunnittelija
- Mika Sairanen, hankesuunnittelija
- Arja Björk, hankesuunnittelija
- Tanja Kaarna, palvelutuotannon asiantuntija

Kustannuslaskenta asiantuntija:
- PH-Rakennuttajapalvelu Oy

1.3 Kaavatilanne

1.3.1 Voimassa oleva asemakaava ja käytetty rakennusoikeus

Tontilla on voimassa 27.8.1984 vahvistettu asemakaava, jossa tontti n:o 1 on osoitettu toimistorakennusten korttelialueeksi (KT-1). Rakennusoikeutta korttelialueella on 2 800 kerrosneliömetriä. Suurin sallittu kerrosluku on kaksi.
Viereisen tontin n:o 2 osalla (osilla kiinteistöistä 98-455-15-6 ja 98-455-15-50) on voimassa 14.11.2011 hyväksytty asemakaava, jossa alue on osoitettu osaksi sosiaalitointa ja terveydenhuoltoa palvelevien rakennusten korttelialuetta (YS), osaksi alue on varattu pysäköintiä varten. Pysäköintiin varatun alueen läpi kulkee huoltoajoyhteys.

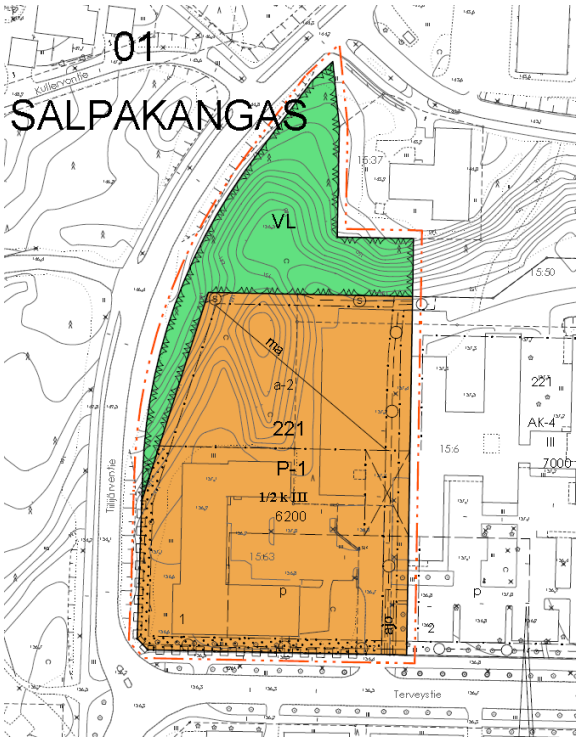
1.3.2 Asemakaavan tarkistus

Tontilla on vireillä asemakaavan muutos. Suunnittelualue sijoittuu Tiilijärventien ja Terveystien kulmaukseen. Kaavoitettava alue rajautuu etelässä Terveystiehen, lännessä Tiilijärventiehen, idässä terveysasemaan ja pohjoispuolella Hollolan Kuntokeidas Oy:n tonttiin.

Suunnittelualueella sijaitsee purettavaksi aiottu toimistorakennus, parkkialuetta ja luoteis- ja pohjoisosassa viheraluetta. Kaavoitettava alue on pinta-alaltaan noin 1,6 hehtaaria. Asemakaavan muutoksen tavoitteena on mahdollistaa alueelle uuden hyvinvointiaseman sekä myös muiden toimistotilojen rakentaminen.

Asemakaavan yhteydessä muutetaan mm. alueen käyttötarkoitusta sekä tonttijakoa. Asemakaavaluonnoksen mukaan tontin rakennusoikeudeksi muodostuu 6 200 kerrosneliömetriä ja kerroslukumerkinnäksi ½ III, jossa murtoluku roomalaisen numeron edessä osoittaa, kuinka suuren osan rakennuksen suurimman kerroksen alasta saa kellarikerroksessa käyttää kerrosalaan luettavaksi tilaksi.

Asemakaavan muutosluonnos on nähtävillä 24.5. - 25.6.2018. Kaavaluonnoksen ja siitä saadun palautteen perusteella Hollolan kunnan kaavoitus valmistelee asemakaavaehdotuksen, jonka Elinvoimavaliokunta asettaa Maankäyttö- ja rakennuslain 65 §:n sekä Maankäyttö- ja rakennusasetuksen 27 §:n mukaisesti julkisesti nähtäville 30 vuorokauden ajaksi. Osallisilla on mahdollisuus tehdä muistutus kaavaehdotuksesta nähtävillä oloaikana. Asemakaavaehdotuksesta pyydetään tarpeelliset lausunnot ja tarvittaessa pidetään myös viranomaisneuvottelu. Tämän jälkeen Elinvoimavaliokunta esittää asemakaavan kunnanhallitukselle, joka puolestaan esittää sen valtuuston hyväksyttäväksi.
Rakennuspaikan tarkka pinta- ala ja lopullinen rakennusoikeus selviävät asemakaavan muutosprosessin myötä. Tontin lohkominen suoritetaan asemakaavan tultua lainvoimaiseksi.
Asemakaavaluonnoksessa esitetty rakennusoikeus mahdollistaa hyvinvointiaseman lisäksi tontille rakennettavaksi myös muita sosiaalitoimea ja terveydenhuoltoa palvelevia tiloja taikka muita toimistotiloja.



Asemakaavan muutosluonnos

Tontin n:o 1 asemakaavamuutoksen kanssa samanaikaisesti on vireillä viereisen tontin n:o 2 asemakaavan muutos erillisenä kaavahankkeena.

Pysäköinnille varattu alue määritellään asemakaavassa. Asemakaavaluonnoksen mukaisesti pysäköintiä on mahdollista sijoittaa sekä tontin Terveystien puoleiselle osalle että tontin pohjoisosalle, jossa autopaikkoja on mahdollista rakentaa kolmeen tasoon rinnemaastoa hyödyntäen.

Ensimmäisessä vaiheessa on kuitenkin suunniteltu, että pohjoispuolella sijaitseva suppa täytetään ja autopaikoitus tehdään yhteen tasoon.
Tontin autopaikkatarvetta on selvitetty hankesuunnittelun yhteydessä. Asemakaavan muutosluonnos esittää tontille rakennettavaksi 130 autopaikkaa sosiaali- ja terveyspalveluita varten sekä yhtä autopaikkaa / 40 kerrosneliömetriä muuta toimistotilaa kohden.

1.4 Ympäristö, tontti ja rakennukset

1.4.1 Ympäristö ja tontti

Salpakankaan kunnanosa, kortteli 221, tontti 1 (kiinteistö 98-455-15-63). Tontin omistaa Hollolan kunta. Osoite on Terveystie 2.

1.4.2 Rakennukset

Tontilta puretaan nykyinen toimistorakennus tammikuuhun 2019 mennessä.

1.4.3 Rakennettavuus

Rakennettavuuden osalta kohde on helpohko. Perustukset voidaan tehdä hyvin kantavan kivisen soramaan varaan. Kuivatusolosuhteet ovat hyvät pohjavedenpinnan korkeusaseman ja maaperän hyvän vedenläpäisevyyden takia. Mahdollisten routivien maakerrosten vaikutus pitää varmistaa yksityiskohtaisten tutkimusten yhteydessä. Maanpinnan korkeusvaihtelu aiheuttaa kuitenkin vaativuutta uudisrakennuksen sijoitteluun, lattiatasovalintaan ja kohteen massatalouteen.

1.4.5 Yhdyskuntatekninen huolto

Kunnallistekniset liittymät on selostettu ao. kohdissa LVIJA- ja sähköjärjestelmien suunnitteluperusteissa. Lisäksi liitteenä on selvitys nykyisistä kaukolämpö-, sähkö-, telekaapeli-, vesi- ja viemärijohdoista. Rakennus liitetään Lahti Energian kaukolämpö- sekä sähköverkkoon ja Hollolan kunnan vesi- ja viemäriverkostoon. Nykyiset liittymäsopimukset huomioidaan uusissa sopimuksissa. Hulevedet liitetään Hollolan kunnan sadevesiverkostoon hulevesien viivytysrakenteiden kautta.

1.5 Sijainti ja liikennejärjestelyt

1.5.1 Sijainti

Alueellisesti kohde on Hollolan kaupallisten palvelujen ja tiiviiden asuinalueiden tuntumassa. Palvelut ovat lyhyen kävelymatkan päässä.

1.5.2 Joukkoliikenne

Julkisen linja-autoliikenteen palvelutaso on hyvä. Lähimmät pysäkit ovat nykyisen tonttiliittymä Terveystien varressa.

1.5.3 Asiakas- , henkilökunnan ja saattoliikenne

Nykyisen terveysaseman lähiympäristö on jalankulkuvyöhykettä. Eri kulkutapamuodot tulee ottaa huomioon suunnittelussa.
Huoltoliikenne tulee erottaa tontin muusta liikenteestä. Asiakas- ja henkilökunnan paikoitus toteutetaan tontille.

Rakennuksen kaikki osat tehdään esteettömästi saavutettavaksi. Kaikki esteettömyyden osa-alueet tulee huomioida suunnittelussa.

1.5.4 Jalankulku ja polkupyöräily

Hyvinvointiasema on saavutettavissa Terveystien kautta sekä lähiympäristön jalankulkureitistön, jotka kytkeytyvät alueen laajempiin reittiverkostoihin. Henkilökunnan polkupyörien säilytys sijoituu heidän oman sisäänkäynnin läheisyyteen.

2 Hyvinvointiaseman sisältö ja laajuus

Hankeen tavoitteena on rakentaa uudisrakennus tiloiltaan ja olosuhteiltaan nykyaikaiset työtilat hyvinvointiaseman henkilökunnan ja asiakkaiden käyttöön.

Tavoitteena on uudistaa toimintatapoja ja asiakasprosesseja asiakaskokemuksen parantamiseksi ja taloudellisesti tehokkaan ja vaikuttavan palvelun mahdollistamiseksi.

Hyvinvointiaseman laajuus on yhteensä 4 364 htm^2 ja bruttoala-arvio 4 800 brm^2. Rakennus on ajateltu toteutettavaksi kaksi-kolmikerroksisena siten, että se mahdollistaa tontille mahdollisimman laajat ja liikenteeltä turvalliset toiminnot.

Uudet tilat suunnitellaan toiminnan kannalta optimaalisiksi, jolloin hyötyneliömäärää sekä tilavuutta suhteessa käyttäjämäärään voidaan tiivistää.

3 Hyvinvointiaseman toiminnalliset tavoitteet

3.1 Toiminnalliset tavoitteet

Hankkeen tavoitteena on tehokas laajan palvelun sosiaali- ja terveyspalveluja tuottava, tulevaisuuden palveluprosessit ennakoiva muuntojoustava hyvinvointiasema Hollolaan, jossa väestön tulevat palvelutarpeet on ennakoitu asiakaslähtöisesti. Hanke tukee kansallisia sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen tavoitteita. Hankkeen avulla voidaan mahdollistaa sosiaali- ja terveyspalveluiden peruspalveluiden saatavuus kuntakeskuksessa.

Uusi, asiakasta moniammatillisesti tukeva palveluohjauksen toimintamalli tarjoaa asiakkaalle nopeat ja tarkoituksenmukaiset palvelut sekä mahdollistaa kunnalle kustannussäästöjä.

3.1.1 Sote-uudistuksen vaikutus hyvinvointikeskuksen toteuttamiseen

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenneuudistuksen tavoitteena on ihmisen hyvinvoinnin ja terveyden kannalta tärkeä palveluketjujen saumaton kokonaisuus ja toimivammat peruspalvelut (lähde: www.stm.fi/sote-uudistus).

Sote-uudistuksessa on kysymys palvelujen järjestämisestä, siihen liittyvästä päätöksenteosta ja palveluiden rahoittamisesta. Palveluiden tuottamisesta säädetään edelleenkin muussa lainsäädännössä. Sote-uudistus ei kyseenalaista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden, kuten esimerkiksi lääkäreiden ja hoitajien vastaanottopalveluiden, päihde- tai mielenterveyspalveluiden, tarvetta. Uudistuksella haetaan näiden palveluiden parempaa

integraatiota, sosiaali- ja terveydenhuollon perustason palveluiden vahvistamista sekä kustannustehokkuutta.

Integraation syventäminen ja asiakaslähtöisyyden kehittäminen edellyttävät perustason sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten työskentelyä samoissa, yhteistyötä tukevissa tiloissa.

Hollolan hyvinvointikeskushanke luo edellytyksiä näiden tavoitteiden toteutumiselle. Sote-uudistus ja hyvinvointikeskushanke tukevat toisiaan.

3.1.2 Hyvinvointiaseman tilatavoiteet

Hyvinvointiasema hankkeen tavoitteena on saada Hollolaan toimiva ja palveleva hyvinvointiasema, jossa on ennakoitu asiakaslähtöisesti väestön tulevat palvelutarpeet. Tavoitteena on tehostaa toimintatapoja ja asiakasprosesseja mm. sähköisiä palvelumahdollisuuksia hyödyntämällä, omahoitoa ja hoitoa kotiin tehostamalla. Asianmukaiset toimitilat sekä yhdessä henkilöstön kanssa luodut logistiset ja toiminnalliset ratkaisut tukevat työssä jaksamista ja motivoivat henkilöstöä. Näin varmistetaan osaavan henkilöstön saatavuus tulevaisuudessa.
Hanke tukee kansallisia sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen tavoitteita. Hankkeen avulla voidaan mahdollistaa myös tulevaisuudessa sosiaali- ja terveyspalveluiden peruspalveluiden saatavuus kuntakeskuksessa.

3.2 Toimintatavat ja palveluprosessit

Suunniteltu tuleva toiminta sisältää nykyistä laajemman palvelukokonaisuuden asiakkaille loogisiksi kokonaisuuksiksi rakennukseen sijoitettuna. Tilasuunnittelussa on huomioitu toiminnan tarpeet, moniammatillisten tiimien työskentely, ryhmätilat ja tilojen tehokas käyttö.

3.2.1 Yleistä

Hyvinvointiaseman toimintatavat ja prosessit on suunniteltu tukemaan parasta mahdollista hyvinvointi-/terveyshyödyn syntymistä ja kustannusten hallintaa. Toimitilojen tulee olla tehokkaassa käytössä ja palveluiden tuottamisen joustavaa.

Hyvinvointiasema-hankkeen tavoitteena on mahdollistaa lasten ja nuorten hyvinvointia tukevien palveluiden saumaton palvelukokonaisuus sekä ikäihmisten avopalveluiden integrointi unohtamatta työikäisen väestön palveluiden tarpeeseen vastaamista erityisesti silloin, kun heillä on tarvetta monen eri asiantuntijan palveluille.

Tavoitteena on mm. madaltaa kuntalaisten kynnystä hakea apua esimerkiksi tilanteissa, joissa heillä on tarve saada hoitoa päihteiden käyttöön liittyviin pulmiin ja/tai masennusoireisiin.

Hyvinvointiaseman suunnittelussa on eräänä lähtökohtana, että samoissa työtiloissa voidaan palvella niin päihde- tai mielenterveysongelmista kärsiviä kuin somaattisien vaivojen takia hoitoon hakeutuvia.

3.2.1 Palveluohjausmalli

Hyvinvointiaseman palveluissa pyritään ohjaamaan kuntalainen tarkoituksenmukaiseen palveluun joustavasti. Sen mahdollistaa palveluohjaustiimi, joka on uudenlainen tapa toimia. Tiimi koostuu eri sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista. Palveluohjauksessa voi työskennellä esimerkiksi sairaanhoitaja, sosiaalityöntekijä, lääkäri, päihdetyöntekijä jne. sovitun suunnitelman mukaisesti. Palveluohjaus toimii verkossa, puhelimessa ja hyvinvointikeskuksen palvelupisteessä. Toimintamalli parantaa palveluja ja säästää kustannuksia, kun asiaa voidaan hoitaa suoraan oikeassa paikassa.

Kuntalaisen palvelutarvetta arvioidaan samalla kertaa niin, että hänet voidaan ohjata sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluihin. Asiakkaalle etsitään tarvittavan henkilön yhteystiedot tai varataan suoraan vastaanottoaika kyseisen työntekijän luokse. Tämä ei tarkoita sitä, että asiakkaan asia ratkaistaan, mutta tämä auttaa varsinkin asiakasta, jolla on monen ammattilaisen palvelun tarve, eikä hän tiedä, mistä aloittaisi.

Palveluohjauksen tueksi on ideoitu muun muassa ns. palvelukarttaa. Se ohjaisi tulevaisuudessa kuntalaisten sähköistä asiointia sekä helpottaisi työntekijöitä hahmottamaan organisaatiota ja sen palveluita.

Palveluohjaustiimin toiminnan aloittaminen vaatii uusia tiloja, jotka on keskitetty hyvinvointiaseman ensimmäiseen kerrokseen, sillä tällä hetkellä sosiaali- ja terveyspalveluiden asiantuntijat työskentelevät hajautetusti. Kyseinen tiimi tulee muodostamaan kokonaan uudenlaisen toiminnallisen kokonaisuuden, mikä kehittyy jatkuvasti matkan varrella.

Jatkossakin hyvinvointiasemalle voi varata suoraan aikoja puhelimella tai verkossa palveluihin. Potilastoimisto hoitaa ns. normaalit rutiinit palveluohjauksen keskittyessä moninaisimpiin kysymyksiin. Hoidon tarpeen arviointia tehdään normaalisti vastaanottotoiminnan ja päivystyksen yhteydessä.

3.3 Palvelut ja toiminnot

Hyvinvointiasema hankkeeseen sijoittuvat seuraavat palvelut ja toiminnot:

3.3.1 Terveys- ja sairaanhoitopalvelut

3.3.1.1 Avosairaanhoito

Avosairaanhoidon osalta tiloihin sijoittuu lääkäreiden ja sairaanhoitajien vastaanotto sisältäen myös terveysaseman akuuttihoidon sekä hoitotarvikejakelu. Käyttäjien ikäjakauma on vauvasta vaariin.
Tilojen pitää mahdollistaa niin satunnaisten kuin monisairaiden potilaiden tutkimuksen ja hoidon toteuttaminen. Suunnittelussa huomioidaan myös eri sairausryhmien erityistyöntekijät ja hoidon toteuttamisen edellyttämät erityistilat.

3.3.1.2 Suunterveydenhuolto

Suun terveydenhuollon toiminnallisena tavoitteena on taata asiakkaan pääsy palvelujärjestelmän piiriin hoitotakuun mukaisesti ja palvelun järjestäminen hoidon kiireellisyyden edellyttämällä tavalla.

§ 12, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2: Hollolan hyvinvointiaseman hankesuunnitelma 29.8.2018

Hammaslääkäri ja hammashoitaja toimivat työparina, suuhygienisti ottaa yksin vastaan asiakkaat.

Uuden potilaan ensimmäinen käynti on suuhygienistille, jonka suorittaman terveystarkastuksen ja hammaslääkärin arvion perusteella suunnitellaan hoitotoimenpiteet.
Vastaanottohuoneet ryhmitellään niin, että ns. monihuonemalli on mahdollinen. Mallissa lääkäri käy useammassa hoitohuoneessa katsomassa potilaita päivän aikana. Huoneiden välillä on ovet ja huoneet sijaitsevat mahdollisimman lähekkäin. Imumoottorit ja kompressorit sijoitetaan teknisiin tiloihin.

Suun terveydenhoidon henkilökunta käsittää hammaslääkärit (n.8 kpl), vastaavat hammashoitajat (n.2 kpl), hammashoitajat (n.8 kpl), suuhygienistit (n.5 kpl), vastaanottoavustaja palvelussa ja vastaanottoavustaja välinehuollossa, yhteensä n. 2 kpl henkilöä.

3.3.2 Ikääntyvien palvelut ja kuntoutus

Kuntoutuksen tulosalueelta tiloihin tulee sijoittumaan lasten ja nuorten kuntoutuksen avopalveluita, kotikuntoutuksen tiimi ja aikuisten ja ikäihmisten kuntoutuksen avopalveluita sekä apuvälinepalautuspiste. Kyseiset palvelut tulee integroida vahvasti tukemaan etenkin lapsiperhepalveluita ja terveyden – ja sairaanhoidon palveluita.

Kyseisten palveluiden osalta tilojen tulee soveltua niin asiakkaan arviointiin, testaamiseen, tutkimiseen sekä eri terapioiden ja kuntoutuksen toteuttamiseen. Tiloissa tapahtuu myös asiakasprosessien valmistelua, asiakastapaamisia ja kirjaamista että erilaista kokonaisvaltaista ja vaikuttavaa palvelua mahdollistavaa monialaista yhteistyötä.

3.3.3 Perhe- ja sosiaalipalvelut

Perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialalta tiloihin tulee sijoittumaan psykososiaaliset palvelut, lapsiperhepalvelut, työikäisten palvelut sekä vammaispalvelut.
Näiden palvelukokonaisuuksien osalta tiloissa on erilaisia palvelutuotantoon soveltuvia tiloja. Tiloissa tapahtuu sekä asiakasprosessien valmistelua, asiakastapaamisia ja kirjaamista että erilaista kokonaisvaltaista ja vaikuttavaa palvelua mahdollistavaa monialaista yhteistyötä.

3.3.4 Laboratorio

Laboratoriossa tehdään nykyisin perusterveydenhuollon tarvitsemia kliinisen kemian, hematologian, mikrobiologian ja kliinisen fysiologian tutkimuksia.

Laboratorion henkilökunta käsittää laboratoriohoitajia (n.4 kpl)

3.3.5 Kuvantaminen

Hyvinvointiasemalla sijoittuvat perusterveydenhuollon natiivikuvantaminen, ultraäänitutkimukset ja suu- ja hammaskuvantaminen.

Kuvantamisen henkilökunta käsittää röntgenhoitajia (n. 2 kpl), muuta henkilökunta (n. 9 kpl)

3.4 Yhteiset palvelut

Yhteiskäyttöisyyttä muiden käyttäjätahojen kanssa on mahdollista kehittää erityisesti kiinteistön neuvottelutilojen ja muiden yhteistilojen osalta.
Tilojen suunnittelussa otetaan huomioon sisäänkäynnin ja aulan toiminnallisuus siten, että tilojen monikäyttöisyys ja tilankäytöntehokkuus varmistetaan.

Aulan yhteyteen tulee kuntalaisille piste, jossa voi hoitaa asiointia verkossa sekä tehdä omahoitoon liittyviä mittauksia kuten pituus, paino, verenpaine tai kirjallisia testejä. Materiaalia löytyy eri aiheista sekä paikan päältä ja päivystyksen yhteydestä.

Uudessa hyvinvointiasemassa voidaan ottaa käyttöön hyvinvointiteknologinen oppimisympäristö. Tällöin esimerkiksi ikäihmisten on mahdollista testata kotona asumista tukevia laitteita päivätoiminnan henkilökunnan avustuksella. Eri yritykset tuovat markkinoille jatkuvasti uudenlaisia ratkaisuja, joita asiakkaat voivat lainata koekäyttöön.

3.4.1 Jakelukeittiö, kahvio ja ruokailutila

3.4.1.1 Jakelukeittiö, kahvio ja ruokailutila

Jakelukeittiön tarjoilulinjastot ovat joko kiinteitä tai siirrettäviä. Kahvion tulee sijaita välittömästi jakelukeittiötilan yhteydessä. Ruokailutilassa on oltava riittävät tilat ruokailuun sekä tarvittavat tarjoilulinjastot aterioiden tarjolle laittoon.

Astianpalautuksen tulee olla mitoitukseltaan riittävä, että palautus on asiakas määrälle sujuva, eikä jonoja pääse syntymään. Astianpalautus sijoitetaan näkösuojaan ruokailutilasta katsoen. Astiat palautetaan koreihin rullaradalle, joka vie ne astianpesukoneeseen. Astianpalautuksen yhteydessä on jätteiden ja roskien lajittelu.

Ruokailutilojen, tarjoilulinjaston sekä astianpalautuksen pitää olla oikein mitoitettu ruuhkien välttämiseksi. On myös otettava huomioon eri- ikäiset ja kokoiset ruokailijat.

Ruokailutilat ja niiden sijainti suunnitellaan niin, että niitä voidaan hyödyntää yhteiskäyttöön muuhunkin toimintaan kun ruokailuun joustavasti muunnellen.

3.4.2 Neuvottelut ja koulutus

Neuvottelutiloja on esitetty yksikköjen yhteyteen ja taukotiloja voidaan käyttää yksikköjen sisäisiin palavereihin. Yhteisissä palveluissa on lisäksi keskitettyjä kokoustiloja n. 2 kappaletta.

3.4.3 Konttoritukipalvelut

Yksikköjen yhteyteen on esitetty tilat toimistotarvikkeille, kopioinnille ja mahdollisille käsiarkistoille.

3.4.4 Arkistointi, varastointi ja logistiikka

Sähköinen potilaskertomus ja kansallinen terveysarkiston käyttö - tarve paperiaineistojen säilyttämiseen ei ole.

Hoitotarvikkeiden osalta on syytä olla kerroskohtainen käsivarasto, jossa hyllytäyttö.

Henkilökunnansuojavaatteet toimitetaan muutamaan keskitettyyn suojavaatevarastoon, josta henkilökunta hakee ne. Henkilökunnan vaatekaapit ovat työhuoneissa ja sosiaalitiloissa.
Tilapäisen henkilökunnan vaatteet saadaan samoista jakelupisteistä kuin vakituisen henkilökunnan osalta.

3.4.5 Puku- ja pesutoiminnot

Henkilökohtainen pukukaappi on yleensä työhuoneessa tai väestönsuojassa. Vaihtoehtoisesti käytetään yhteisissä sosiaalitiloissa olevia suihkuja ja vaatekaappeja, joita käyttävät myös työmatkaliikkujat.

3.4.6 Saniteetti

Yksikköjen tiloihin on merkitty wc-tilat henkilökunnalle ja asiakkaille.

3.4.7 Kiinteintön hoito, siivous ja jätehuolto

Rakennukseen ei tehdä varsinaisia kiinteistöhoidon tiloja. Teknisten tilojen yhteyteen tehdään tilat kiinteistövalvomolle. Lisäksi teknisten tilojen yhteyteen voidaan tarvittaessa sijoittaa pieni talovarasto
Laitoshuoltoa palvelevat kerroskohtaiset siivoushuoneet ja yhteinen siivouskeskus.
Laitoshuoltoa palvelevat kerroskohtaiset jätehuone ja yhteinen jätekeskus.
Kiinteistöautomaatio, kamera-, turvallisuus- ja kulunvalvonta keskitetään keskusvalvomoon.

3.4.8 Väestönsuojelu

Rakennukseen tulee väestönsuoja, joka mitoitetaan pinta-alaperustaisesti ja johon sijoitetaan ohjelmallisia tiloja.

3.4.9 Hissit

Hissien mitoituksessa ja varustuksessa otetaan huomioon Valtioneuvoston asetuksen 241/2017 rakennuksen esteettömyydestä vaatimukset.

3.5 Tilojen muu käyttö

Tavoitteet tilojen muun käytön osalta:

- 3.-sektori yms järjestöjen palveluihin ja toimintaan
- Iltakäyttö: oltava oma sisäänkäynti, naulakot ja wc-tilat eikä pääsyä hyvinvointiaseman muihin tiloihin.
- Suunnitellaan rajattu LVISA:n ja lukituksen käyttömahdollisuus.

4. Tulevat tarpeet

4.1 Väestömäärän muutos

4.1.1 Perusturvan palveluiden kysynnän muutos

Yli 75-vuotiaiden osuus väestöstä vuonna 2015 oli 7,6 %, vuonna 2020 sen arvioidaan olevan

9,4 % ja vuonna 2025 12,4 %. Ikäihmisten terveyteen liittyvien palveluiden käytön arvioidaan lisääntyvän vähintään samassa suhteessa Voidaan olettaa, että myös muiden avopalveluiden tarve kasvaa vähintään samassa suhteessa.

4.1.2 Toiminnan kehittämistarpeet

Tulevaisuudessa asiakasmäärän kasvu sekä perusterveydenhuollon asiakkaiden moniongelmaisuus edellyttävät nykyisestä poikkeavaa toimintatapaa, jotta asiakkaita voidaan palvella tehokkaasti ja oikea-aikaisesti.

Hyvinvointikeskuksen ideana on koota saman katon alle mahdollisimman laajasti sosiaali- ja terveydenhuollon avopalveluita, jotta kuntalaisia voidaan palvella ja hoitaa kokonaisvaltaisesti.

Näin saadaan eri ammattilaisten osaaminen palvelemaan parhaiten asiakkaita ja moniammatillinen yhteistyö sujuvaksi. Keskittämisen avulla parannetaan tuloksellisuutta ja tehostetaan työajan käyttöä.

5. Hankkeen tärkeys, tarpeellisuus ja kiirellisyys

Nykyinen terveysasema on rakennettu 1979 ja sitä on laajennettu 1983, 1986 ja 2003. Rakennuksen kunto on heikko. Trellum Oy:n Harri Isoniemen tammikuussa 2017 tekemän selvityksen mukaan Salpakankaan terveysaseman kunto on Päijät-Hämeen huonoimpia ja rakennus on lähes välittömässä peruskorjaus- ja perusparannustarpeessa. Raportin mukaan rakennus on välttävässä kunnossa. Sen kuntoluokka 57, kun tavoitetasona pidetään lukua 75. Uuden rakennuksen kuntoluokka on 100 ja huonokuntoisen < 50.

Rakennuksessa on koettu jatkuvasti sisäilmaongelmia. Käyttövesiputkisto on vuotanut usein ja se oli pakko korjata v. 2017. Muilta osin rakennus on niin huonossa kunnossa, että se jouduttaisiin peruskorjaamaan perusteellisesti. Nykyinen rakennus on peruskorjauksen kannalta liian suuri. Rakennuksen rungon mataluus ja sijainti, palvelutoiminnan oleellinen muuttuminen sekä korjauksen laajuus tekevät peruskorjaamisesta kannattamatonta.

Yllä mainittujen selvitysten perusteella oli todettavissa,että rakennuksen huono kunto voi nopeasti johtaa vaikeasti hallittaviin sisäilmaongelmiin ja tilojen sulkemiseen. Rakennus vaatisi välitöntä huomattavan kallista ja tuloksiltaan epävarmaa peruskorjaamista tai uudisrakentamista sisäilmariskien poistamiseksi. Näistä syistä Hollolan kunta päätyi myymään nykyisen terveysaseman Attendolle ja ryhtyi suunnittelemaan kiireellisesti uuden hyvinvointiaseman rakentamista Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän käyttöön. Hollolan kunnan ja Attendon välisen sopimuksen perusteella nykyisen terveysaseman toiminta lakkaa Attendon omistamissa tiloissa vuoden 2021 loppuun mennessä. Siihen mennessä rakennus on tyhjennettävä.

6 Hyvinvointiaseman laadulliset ja tekniset tavoitteet ja vaatimukset

6.1 Laadulliset

Hankeen tavoitteena on rakentaa uudisrakennus tiloiltaan ja olosuhteiltaan nykyaikaiset

työtilat hyvinvointiaseman henkilökunnan ja asiakkaiden käyttöön.
Tavoitteena on uudistaa toimintatapoja ja asiakasprosesseja asiakaskokemuksen parantamiseksi ja taloudellisesti tehokkaan ja vaikuttavan palvelun mahdollistamiseksi.

Hankeessa noudatetaan Kuivaketju10-periaatteita. rakentaminen tehdään sääsuojan alla.

6.1.1 Kaupunkikuvalliset tavoitteet

Rakennus on uudisrakennus. Rakennus on julkinen rakennus, jonka sopeuttamisessa ympäristöönsä on kiinnitettävä erityistä huomiota kaupunkikuvallisiin vaatimuksiin.

6.1.2 Arkkitehtoniset tavoitteet

Rakennuksen tulee antaa viesti kestävästä rakentamisesta, joka sekä ulkoisella ilmeellään että interiööreillään ja rakennusosillaan on osa julkisen terveyshuollon laadukasta imagoa.

Hyvinvointiaseman tilaratkaisuilla pyritään luonnonvaloa ja tilallista avoimuutta korostavaan arkkitehtuuriin, joka tukee asioinnin helppoutta ja miellyttävyyttä.

Tilaratkaisujen tulee mahdollistaa asiakkaiden vaivaton ja itsenäinen liikkuminen oikeaan paikkaan. Ympäristön tulee olla on viihtyisä, esim. aulan kahvila / ravintola.

6.2 Yleistä

Tavoitteena on muuntojoustava elinkaariedullinen ja energiatehokas rakennus, mihin pyritään seuraavassa kirjatuin keinoin. Muuntojoustavuus rakennuksen muuhun käyttöön huomioidaan runkoratkaisussa, kerroskorkeudessa, rakennuksen massoittelussa pienepiin osiin ja talotekniikan hajauttamisessa rakennusosittain (A, B ja C).

6.2.1 Piha-alueet, tontin liikenne ja pysäköinti

6.2.1.1 Piha-alueet

Hyvinvointiaseman piha-alue sijoittuu oman tontin puolelle. Piha-alueiden suunnittelussa tulee tehdä yhteistyötä Attendon suunnittelijoiden kanssa.
Piha-alueen tulee olla ilmeeltään selkeä ja laadukas. Piha-alueet ovat pinnoitettuja, esim. asfaltti ja–betonilaatta. Liikennettä voidaan rajata pollareilla, penkeillä tai muilla vastaavilla rakenteilla.
Johtuen 1. kerroksen korkeusasemasta ympäröivään katupintaan nähden, tehdään pääsisäänkäynnin yhteyteen määräysten mukainen invaluiska. Pääsisäänkäynnin edusta ja luiska tehdään lämmitettyinä rakenteina. Pihan varusteita ovat polkupyörätelineet, istuskelupaikat, opasteet ja jäteastiat.

6.2.1.2 Toimintaan liittyvä ajoliikenne

Liikenteen osalta erityispiirteitä ovat:

- kaikki autoliikenne lähialueelle Terveystien kautta
- kevyt liikenne alueelle monesta eri suunnasta
- vain välttämättömät saatto- ja huoltopaikat sijoitetaan tontille

Toimintaan liittyvä ajoneuvoliikenne voidaan jaotella seuraavasti:

1. Taksi- ja invabussikuljetukset
   Kuljetuksille järjestetään l erillinen jättöpaikka tontille.
2. Liikuntaesteisten paikat
   Tontille rakennetaan suunnittelun yhteydessä varmistettava määrä le-paikkoja.
3. Hyvinvointiaseman saattopaikat
   erillinen saattopaikka sisäänkäynnin tai pihan läheisyyteen
4. Huoltopiha
   Rakennukseen sijoitettavia toimintoja suunniteltaessa on otettava huomioon huoltoliikenne niin, että se ei vaaranna liikenneturvallisuutta, huoltoajo erotetaan muusta tontin liikenteestä
5. Asiakaspaikoitus sekä henkilökunnan paikoitus
   osoitetaan tontilta

6.2.1.3 Pysäkointipaikkojen mitoitus

Hyvinvointiaseman autopaikkanormina sovelletaan käytettäväksi 130 ap ja 1 ap/40 k-m2 muuta toimistotilaa kohden. Autopaikkatarpeeksi on arvioitu yhteensä noin 130 ap. Lisäksi tontille tulee sijoittaa edellä mainitut välttämättömät saatto- ym paikat. Paikat sisältävät laskennallisesti kaikki hyvinvointiaseman toimintaan liittyvät pysäköintipaikat; henkilökunta/käyttäjät/asiakkaat/saattajat/inva/huolto ym autopaikat.

6.2.1.4 Saapuminen jalan ja pyörällä

Alueen sisäinen liikenne on suunniteltava niin, että sisäänkäynnille saapuminen on turvallista saapumissuunnasta huolimatta.

Pyörätelineiden sijoittelun avulla varmistetaan turvallisuutta. Polkupyörien pysäköintipaikat ja -telineet tulee sijoittaa sisäänkäyntien yhteyteen.

6.2.1.5 Polkupyöräpaikkojen mitoitus

Pyöräpysäköintipaikoitukselle mitoituksena sovelletaan 1 polkupyöräpaikka / 80 kerrosalaneliömetri. Paikkojen tulee olla runkolukittavia ja ainakin puolet paikoista tulisi olla katettuja.

6.3 Sisäilmasto

Sisäilmaluokka tulee olla S2, eli tilojen sisäilman laadun tulee olla hyvä ja lämpöolojen vedottomat. Kaikki työskentely-, vastaanotto- ja odotustilat varustetaan jäähdytyksellä. Suunnittelussa ja toteutuksessa tulee ottaa huomioon seuraavat rakennuksessa käytettävät luokitukset:

- Rakentamisen puhtausluokka P1.
- IV-järjestelmien puhtausluokka P1.
- Rakennusvaipan ilmanvuotoluvun tulee olla q50 < 1,0 $m^3/(m^2h)$.
- Toteutussuunnitteluvaiheessa on tehtävä paloturvallisuuden tarkastelu pelastussuunnitelmineen ja riskikartoituksineen.
- Rakennusmateriaalien päästöluokitus M1 kaikissa sisätiloissa.
- Luokiteltuja tuotteita tulee käyttää vain niille tarkoitetuissa käyttökohteissa ja

käyttöolosuhteissa.
- Tarkemmat ohjeistukset on määritelty suunnitteluohjeissa

Suunnitteluratkaisujen tulee olla sellaisia, jotka takaavat käyttäjälle puhtaan ja terveellisen sisäilmaston kaikissa käyttötilanteissa. Tavoitteen saavuttaminen edellyttää rakenteiden kuivana pysymistä, puhtaiden materiaalien käyttöä, puhdasta rakentamista yleensä ja etenkin ilmanvaihtolaitoksen osalta sekä riittävää, erilaisiin käyttötilanteisiin mukautuvaa ilmanvaihtoa. Kaikkien valittujen materiaalien tulee olla terveydelle vaarattomia ja kestäviä. Rakennusosien myöhemmästä uusimisesta tai purkamisesta ei saa aiheutua terveydellistä haittoja eikä tarpeettomia ympäristörasituksia. Rakennuksen huoltotoimenpiteet on voitava suorittaa esteettömästi.
Suunnittelussa on huomioitava radonsäteilyn edellyttämät alapohjan tiivistys ja tuuletustapa ja sekä varauduttava ilmanvaihdon mahdolliseen tehostamistarpeeseen.

6.4 Talotekniset järjestelmät

Uudisrakennuksen toteutussuunnittelussa haetaan energiatehokkaita ratkaisuja ja järjestelmien käyttö ja huolto tulee olla helppoa ja turvallista. LVI-järjestelmät pyritään suunnittelemaan ratkaisultaan yksinkertaiseksi sisäilmaongelmienkin välttämiseksi. Esimerkiksi tarpeenmukainen ilmanvaihto tulee pyrkiä suunnittelemaan ilman tilakohtaisia ilmamääräsäätimiä.

LVIS- järjestelmien säätö, ohjaus ja valvonta toteutetaan rakennusautomaatiojärjestelmällä. Rakennuskohtaiset säätö- ja valvontalaitteet liitetään kiinteistöverkon kautta valvomoon tai valvomopalvelimelle.

Uusi rakennus on suunniteltava ja rakennettava lähes nollaenergiarakennuksiksi (Laki maankäyttö- ja rakennuslain muuttamisesta 1151/2016). Tämä asettaa erityisiä vaatimuksia rakennuksen ulkovaipalle, lämmitys-, ilmanvaihto- sekä sähköjärjestelmille. Arkkitehtuurissa on huomioitava aurinkoenergian hyödyntämismahdollisuudet.

Rakennus liitetään Lahti Energian kaukolämpö- sekä sähköverkkoon ja Hollolan kunnan vesi- ja viemäriverkostoon. Nykyiset liittymäsopimukset huomioidaan uusissa sopimuksissa liittymämaksujen pienentämiseksi. Suunnitteluryhmä selvittää mahdollisuudet uusiutuvan energian aktiiviseen ja passiiviseen hyödyntämiseen.

Lämmönjakelussa käytetään pääasiassa patterilämmitystä ja vain tarvittavin osin lattialämmitystä.

Sisäilmaston tavoitearvot määräytyvät Sisäilmaluokituksen 2018 mukaisesti, huomioiden tilaajan suunnitteluohjeiden poikkeamat laatutasojen nostamiseksi. Rakennuksen kaikkien tilojen jatkuva(ei jaksottainen) ilmavaihto tulee suunnitella.

Käytön ulkopuolinen jatkuva ilmanvaihto tulee tapahtua myös energiatehokkaasti.

Erityisiä järjestelmävaatimuksia ovat: puhelin-, antenni/kaapeli-TV-, kameravalvonta-, paloilmoitus-, rikosilmoitus-, äänentoisto-, kulunvalvonta- ja rakennusautomaatiojärjestelmät.
Erityisesti tulee kiinnittää huomiota talotekniikkajärjestelmien energiatehokkuuteen sekä

tilojen ääniolo-suhteisiin laitoksien huollettavuudesta, toimintavarmuudesta ja käytettävyydestä tinkimättä.

6.5 Sairaalalaitteet ja -järjestelmät

Kiinteiden sairaalalaitteiden hankintaan kuuluvat kaikki hyvinvointiasemalle kiinteästi kiinnitettävät laitteet tai laitteet, jotka vaativat kiinteän sähkön tai veden tai muun vastaavan syötön.
Tässä kohteessa hankintoihin kuuluvat mm seuraavat pääryhmät.

- Tutkimus- ja toimenpidetilojen valaisimet ja kattokeskukset.
- Kuvantamisen laitteet
- Lääkejako-, toimenpidetilojen ja muiden vastaavien tilojen lääkkeiden kylmäsäilytykseen tarvittavat lääkejääkaapit.
- Lisäksi PHHYKY:n muista tiloista siirrettävät sairaalalaitteet ja varusteet

6.5.1 Kalusteet, varusteet ja laitteet

Kalusteet ja varusteiden tulee suunnitella ja tehdä kovaa julkiseen käyttöön soveltuvina. Hyvinvointiaseman erillaiset toiminnat tulee huomioida pinnoitusmenetelmiä valittaessa.

Laitteiden laatutaso tulee olla korkeatasoisia julkisen tilan käyttöä kestäviä. Koneissa ei ole mallimerkintää, näiden laitteiden on oltava A-luokan tuotteita ja kotimaan markkinoilla olevia, julkiseen käyttöön soveltuvia, vakuutusehdot täyttäviä tuotteita.

6.6 Valaistus

- Valaistuksen suunnittelussa on huomioitava energiatehokkuus
- Tasainen yleisvalaistus
- Valo jaetaan tarkoituksenmukaisesti ja sillä korostetaan sisätilan luonnetta ja yksityiskohtia
- Valolla voi luoda tilaa esim. ryhmätyöskentelytiloissa
- Pihavalot toimivat myös opasteina ja kulkureittien osoittajina
- Tarpeenmukainen valon määrä eri tilanteissa.

6.7 Akustiikka ja ääneneristys

- Terveydenhuoltotyö edellyttää hyvin toimivaa akustista toimintaympäristöä. Tilojen akustointi ratkaistaan toimivasti kaikissa työskentely- aulatiloissa, mukaan lukien käytävät.
- Rakennuksen tilojen ja rakenteiden akustisiksi tavoitearvioiksi asetetaan tavanomaisissa toimisto yms. tiloissa suunnittelun, rakentamisen ja rakennuksen käytön aikana kuin yleisesti on vaatimuksia määritelty Ympäristöministeriön asetuksessa 796/2017 sekä lisäksi SFS-standardin 5907 Luokan B tavoitetason vaatimukset, kuitenkin siten, että luokan C asetettu vähimmäistaso täyttyy
- Erityistiloissa tulee huomioida aina tilan käyttötarkoituksen asettamat erityisvaatimukset.
- Puheäänen hyvä kuuluvuus ja erotettavuus edellyttävät lyhyttä jälkikaiunta-aikaa 0,3–0,6 s.

- Tilojen äänieristyksen on oltava sellainen, että arkaluontoisia asioita voidaan käsitellä hallinto- ja neuvottelutilojen lisäksi myös vastaanottotiloissa ja toimistotiloissa ilman että ulkopuoliset kuulevat niitä.
- Kaikissa tiloissa täytyy olla riittävä äänieristys ja tilan käyttötarkoituksen mukainen akustiikka (työrauha).
- LVI- järjestelmät tulee suunnitella niin, että niiden aiheuttamat äänitasot kaikkien tilojen oleskeluvyöhykkeillä on maksimissaan rakentamismääräysten vaatimuksien mukaisia vähennettynä 2dB(A). IV- suunnittelussa tulee todentaa tämä vaatimus äänilaskelmin.

6.8 Energiatehokkuus

Uudisrakentaminen toteutetaan vähintään matalaenergia ratkaisuina.

Suunnitelmissa ja rakentamisessa tulee huomioida ”lähes nollaenergiarakentamisen” kansalliset vaatimukset valtioneuvoston ja ympäristöministeriön antamien asetuksien 788/2017 ja 1010/2017 mukaisesti. Matalaenergiatasosta johtuen hyvinvointiasemasrakennuksen laskennallinen energiatehokkuuden vertailuluvun (E-luku) tulee olla enintään 90 kWhE/m2 vuodessa. Tämä uudisrakennuksen energiatehokkuustaso tulee saavuttaa ilman uusiutuvien omavaraisenergioiden hyödyntämistä. Uusiutuvan energian hyödyntämisen mahdollisuudet ja investointien kannattavuus takaisinmaksuaikoineen tulee kuitenkin selvittää suunnittelun yhteydessä. Energiatehokkuuden vähimmäisvaatimusten täyttyminen on osoitettava laskelmin dynaamista laskentaohjelmaa käyttäen.

Rakennuksessa käytettävien rakennustuotteiden ja taloteknisten järjestelmien sekä niiden säätö- ja mittausjärjestelmien on oltava sellaisia, että energiankulutus ja tehontarve rakennusta ja sen järjestelmiä käyttötarkoituksensa mukaisesti käytettäessä jää vähäiseksi ja että energiankulutusta voidaan seurata. Erityisesti sähkölämmityksien ja ilmanvaihdon toteutuksiin tulee valita tavanomaisia ratkaisuja energiataloudellisimpia vaihtoehtoja.

6.9 Käyttöikätavoitteet

Uudisrakennuksen suunnittelukäyttöikä on 50 vuotta. (RIL 216-2013 Rakenteiden elinkaaritekniikka, taulukko 4.2. Taulukon lisäsuosituksen mukaisesti primäärisesti kantavien rakenteiden suunnitteluiän luokka on yhtä ylempi luokka).

Rakennuksen arvon säilyttämiseksi rakennusosat ja järjestelmät suunnitellaan mahdollisimman pitkäikäisiksi kokonaiselinkaaren kannalta taloudellisimman ratkaisun mukaisesti. Rakennusosille ja järjestelmille on asetettu seuraavat käyttöikätavoitteet:

1.	Rakennus	50 v
2.	Perustukset	100 v
3.	Kantava runko	100 v
4.	Ulkoseinät	50-100 v
5.	Vesikattorakenteet	50-100 v
6.	Sisäseinät	50 v
7.	Laitteistojen suoja- ja kannatinrakenteet	50-100 v

8.	Kiinteät kalusteet	25-50 v
9.	Vesi- ja kosteuseristeet	
	a. vesikatossa	15-50 v
	b. rakennuksen sisällä	25-50 v
10.	Ikkunat ja ulko-ovet	25-50 v
11.	Ulkopinnoitteet	10-40 v
12.	Sisäpinnoitteet	10-50 v
13.	Talotekniikka	
	a. LVI-laitteet	10-50 v
	b. sähkölaitteet	15-50 v
	c. tietotekniset laitteet	2-30 v
	d. jätehuoltolaitteet	20-40 v

7 Hankeaikataulu

Alustava hankeaikataulu on seuraava:

Hankesuunnitelma valmis 14.8.2018
Hankesuunnitelma valtuustossa 24.9.2018
Rakennuksen tilavaraukset ja rakennuksen massoittelu 15.10.2018
Ehdotukset valmiit varten 5.12.2018
STM:n poikkeuslupa (arvio) 1/2019
Pääpiirustukset ja rakennuslupa-asiakirjat valmiit 28.2.2019
Asemakaava valmis 3/2019
Rakentamisen aloitus aikaisintaan 10/2019
Rakennus valmis viimeistään 11/2021

Kohteen toteutusmuoto on ns. SR-hanke, jossa urakoitsija vastaa suunnittelusta ja sitoutuu rakentamaan hyvinvointiaseman kiinteällä urakkahinnalla.

SR-hankkeeseen laadittujen sopimusasiakirjojen, pääpiirustusten ja rakennusluvan pohjalta jatketaan täydentävää ja tarkempaa suunnittelua ja sen ohjausta yhdessä SR-urakoitsijan suunnittelijoiden ja tilaajan asettaman työryhmän sekä käyttäjien kanssa.

Uudisrakennuksen tavoiteaikataulu rakennustöiden aloituksen osalta kesä 2019 ja valmistumisen osalta vuoden 2021 loppuvuosi.
Aikataulu on laadittu olettaen, että urakoiden kilpailutus tapahtuu tilaajan teettämien suunnitelmien pohjalta.

8 Kustannukset

8.1 Tavoitehintalaskelma

Rakennuksen rakennuskustannukset ovat 8/2018 hintatasossa (haahtelaindeksi = 94,8)
14 200 000 € (alv 0%).

Rakennuskustannukset jakaantuvat seuraavasti:

Kustannuserä	**Euroa (alv 0 %)**
Rakennuttajan kustannukset	1 620 000 €
Rakennustekniset työt	8 593 000 €
LVIA-työt	1 838 000 €
Sähkötyöt	1 214 000 €
Erillishankinnat	221 000 €
Hankevaraukset	712 000 €
Yhteensä	**14 200 000 €**

Yksikkökustannus on **2 958 € / brm2**

Ylläpidon kustannukset ovat n. 5,51 €/m2/kk ja pääomakustannukset n. 16,27 €/m2/kk eli vuokran suuruus on n. 21,78 €/m2/kk. Vuokarahinta tarkastetaan yhdessä Lahden kaupungin ja hyvinvointikuntayhtymän kanssa. STM:n luvan jälkeen tehdään hankkeesta esivuokrasopimus.

Investointikustannus ja vuokrahinta sisältää rakennusinvestoinnin ja kiintokalusteet. Käyttäjä hankkii irtokalusteet ja toimintaan liittyvät varustukset. Vastuunjako noudattelee nykyistä terveysaseman vuokrasopimusta ja sen vastuunjakotaulukkoa. Vastuunjako tarkennetaan esivuokrasopimuksen yhteydessä. Tavoitehintalaskelman on laatinut PH-Rakennuttajapalvelu Oy. Laskenta on tehty tarkennetun tilaohjelman ja voimassa olevien rakentamismääräysten ja ohjeiden mukaisesti.

8.2 Rakennuksen vuokrat

Hankesuunnitteluvaiheen kustannusarvion perusteella Hyvinvointiaseman kokonaisvuokra muodostuu seuraavasti:
n. 95 000 € / kk n. 1 140 000 € /vuosi
Pääomavuokrat on arvioitu Maakuntien Tilakeskuksen käyttämien yleisten periaatteiden mukaan ja ylläpitovuokrat muissa hankkeissa toteutuneiden kustannusten perusteella..

29 elokuuta 2018

Tuomo Vesikko
rakennuttajapäällikkö
Hollolan Tilapalvelu Oy

Markku Ovaskainen
pääsuunnittelija
Arkkitehtuuritoimisto Ovaskainen Oy

Liitteet:

Liite 1. Huonetilaohjelma
Liite 2. Tavoitehinta
Liite 3. Vuokravaikutuslaskelma (alustava arvio)

Tilaohjelma hankesuunnitelmaan

HOLLOLAN HYVINVOINTIASEMA

Toimija	Tilan käyttötarkoitus	Huoneiden määrä kpl	hum2	Huoneala yhteensä
TERVEYS- JA SAIRAANHOITOPALVELUT				
Avosairaanhoito (yht. 40)	lääkärin vastaanottohuone	13	15	195
	hoitajan vastaanottohuone	18	15	270
	tarkkailuhuone	1	28	28
	toimenpidehuone	1	23	23
	tutkimushuone/kipsihuone	1	15	15
	huuhteluhuone	1	6	6
	haavanhoitohuone	1	15	15
	varasto	1	10	10
	ylilääkärin- /neuvotteluhuone	1	14	14
	osastonhoitaja/apulaisosastonhoitaja	1	28	28
	palvelutoimisto	1	20	20
	sihteeri / tekstinkäsittelijät / kirjaamistila	3	14	42
	odotustila	1	20	20
SUUN TERVEYSDENHUOLTO (yht. 35)				
	vastaanottohuone	18	16	288
	toimisto/kirjaamistila	1	26	26
	konehuone	1	4	4
	välinehuoltotila (yhteinen kaikille toimijoille)	1	20	20
	osastonhoitajan huone	1	14	14
	vast. hammaslääkärin huone	1	17	17
	varasto hoitotarvikkeille/hyllytys/röntgenskanneri	1	15	15
	röntgenhuone	1	19	19
	odotustila	1	20	20
	harjausopetus/terv.edistäminen	1	10	10
IKÄÄNTYVIEN PALVELUT JA KUNTOUTUS (yht. 24-25)				
	vastaanotto	6	14	84
	toimisto/kirjaamishuone	2	14	28
	muistihoitaja	1	14	14
	Ryhmätila/terapiatila	1	48	48
	Terapiavälinevarasto/tuet	1	10	10
	Apuvälinevarasto	1	10	10
	vastaanotto	4	14	56
	toimisto/kirjaamishuone	1	14	14
	Ryhmätila/Terapiatila	3	28	84
	Terapiavälinevarasto	1	10	10
	Odotustila	1	20	20

PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT (yht. 47)				
psykosos.palvelut	Psyk.sh x 3, psykologix3, psykiatri, päihdeterapeutti, päihdesairaanhoitaja	9	14	126
lapsiperhepalvelut	Neuvolapalvelut th:n vast.	6	17	102
	neuvol.lääkärinvast.otto	1	17	17
	neuvolapsykolgit	1	15	15
Sosiaalityö/sosiaaliohjaus	vastaanotto	20	15	300
	vastaanotto	3	20	60
	kirjaamistila	1	60	60
	odotustila	1	20	20
KUVANTAMINEN (yht. 4)				
	Natiivikuvaukset, ultraäänet	1	90	90
	odotustila	1	15	15
	Toimistotila	1	14	14
LABORATORIO (yht. 3-4)				
	verinäytteenotto	1	12	12
	verinäytteenotto	1	12	12
	verikoe +EKG huone	1	19	19
	pukuhuoneet	2	3	6
	verikoe+gynekologinen	1	19	19
	pukuhuone	1	4	4
	näytteiden käsittely: lajittelu, logistiikka, virtsat	1	15	15
	varasto	1	10	10
	odotustila	1	20	20
YHTEISTILAT				
	palvelutoimisto yhteinen kaikille toimialoille / pääaula	1	45	45
	palvelutoimistot kerroksissa	3	10	30
	Kokoustila iso	1	50	50
	Kokoustila pieni	1	20	20
	Taukotila/kokoustila, 1/kerros	3	30	90
	asiakas WC 2kpl/kerros	8	4	32
	inva-WC	4	8	32
	henkilökunnan WC	11	3	33
	WC -neuvola	1	6	6
	WC laboratorio	1	6	6
	Pukuhuoneet	2	50	0
	Arkisto			0
	Sisääntuloaula	1	25	25
	Vartiointi	1	5	5
	Kerrosaula	2	25	50
	Itseilmottautuminen	1	10	10
	Ulkovaatesäilytys	3	5	15
	Neuvolan, vaunusäilytys	1	10	10
	Keskusvarasto (hyllytys) / hoitotarvikejakelu	1	45	45
	Ruokailutila + kahvio	1	80	80
	Jakelukeittiö	1	30	30
	Väestösuoja	1	100	100

	Siivous	3	5	15
	Siivouskeskus	1	10	10
Hyötyalan tarve yhteensä		188		3172
Muu ala				
	Liikennetilat,käytävät, tuulikaapit porrashuoneet, hissit			875
	Tekniset tilat		10 %	317
Yhteensä 154 - 155 työntekijää				
Huonealan tarve yhteensä				4364
Rakennusosat			10 %	436
Kokonaisala yhteensä				4801

Hanke:
641 1 Hollolan hyvinvointiasema

Terveystie 2

Vaihe:
Paikkakunta: Hollola
Haahtela-ind.: 88,0 / 1.2017
Hintataso: 94,8 / 8.2018
Laajuus: 4 364 m2, 5 049 brm2, 21 692 rm3
Hankekoko: 4 801 brm2
Jakaja: 4 801 brm2

PERUSTAMISKUSTANNUKSET, UUDIS - PÄÄRYHMITTÄIN

Talo 80 -nimikkeistö	€	€/brm2	%
B1 Rakennuttajan kustannukset			
Suunnittelu ja tutkimukset	920 000	192	6,5
Rakennuttaminen ja valvonta	557 000	116	3,9
Liittymismaksut	145 000	30	1,0
Muut rakennuttajan kustannukset			
Yhteensä	**1 622 000**	**338**	**11,4**
B2 Rakennustekniset työt			
1 Aluetyöt	842 000	175	5,9
1 Rakennuksen maatyöt	201 000	42	1,4
2 Perustukset ja kellarin erityisrakenteet	262 000	55	1,8
3 Runko- ja vesikattorakenteet	2 150 000	448	15,1
4 Täydentävät rakenteet	1 420 000	296	10,0
5 Sisäpuoliset pintarakenteet	906 000	189	6,4
6 Kalusteet, varusteet, laitteet	323 000	67	2,3
7 Konetekniset työt	217 000	45	1,5
8,9 Työmaan käyttö- ja yhteiskust.	880 000	183	6,2
Kate	1 393 000	290	9,8
Yhteensä	**8 593 000**	**1 790**	**60,5**
B3 LVI-työt			
71 Lämmityslaitteet	138 000	29	1,0
71 Vesi- ja viemärityöt	331 000	69	2,3
71 Muut putkityöt	282 000	59	2,0
72 Ilmanvaihtotyöt	929 000	194	6,5
72 Säätölaitteet	79 000	16	0,6
72 Muut iv-työt	79 000	16	0,6
Yhteensä	**1 838 000**	**383**	**12,9**

Kustannustieto 2017 © Haahtela-kehitys Oy

Talo 80 -nimikkeistö	€	€/brm2	%
B4 Sähkötyöt			
Valaistus	257 000	54	1,8
Sähkön jakelu	66 000	14	0,5
Sähkökeskukset	87 000	18	0,6
Muu sähkö	805 000	168	5,7
Yhteensä	**1 214 000**	**253**	**8,5**
B5 Erillishankinnat	**221 000**	**46**	**1,6**
B1...B5 Rakennuskustannukset yhteensä	**13 488 000**	**2 809**	**95,0**
Muut kustannukset			
Tontti			
Toimintavarustus			
Toiminnan ylläpito			
Rahoitus			
Hankevaraukset	712 000	148	5,0
Muut kustannukset	**712 000**	**148**	**5,0**
PERUSTAMISKUSTANNUKSET	**14 200 000**	**2 958**	**100,0**
Arvonlisävero 24% (ei sis. tontin hankintaa ja hankerahoitusta)	3 408 000	710	
PERUSTAMISKUSTANNUKSET YHTEENSÄ	**17 608 000**	**3 668**	

Kustannustieto 2017 © Haahtela-kehitys Oy

Hollolan hyvinvointiaseman vuokralaskelma

Vuokraerittely (alv 0 %)

Vuokrattava pinta-ala	**4 364**	hum2
Investointikustannukset	**14 200 000**	€ (alv 0%)

	€/vuosi	€/m2/kk	€/kk
Pääomavuokra 6 % investointikustannuksesta	**852 000**	**16,27**	**71 000**
Ylläpitovuokra	**288 327**	**5,51**	**24 027**
Hallinto ja kiinteistönhoito	78 552	1,50	6 546
Kunnossapito 0,5 % investointisummasta	71 000	1,36	5 917
Kiinteistönhoito	57 605	1,10	4 800
Lämpö ja jäähdytys	41 894	0,80	3 491
Sähkö	31 421	0,60	2 618
Vesi-ja jätevesi	7 855	0,15	655
Kokonaisvuokra	**1 140 327**	**21,78**	**95 027**

NASTOLAN SOSIAALI- JA TERVEYSKESKUS

HANKESUUNNITELMA

18.6.2020

Sisällys

1 Hankkeen yleis- ja lähtötiedot 4
1.1 Johdanto 4
1.2 Hankesuunnitelman laatijat ja yhdyshenkilöt 5
1.3 Sijainti 6
1.4 Kaava 7
1.5 Ympäristö, tontti ja rakennukset 8
2 Sote- keskuksen toiminnan sisältö ja laajuus 8
3 Sote- keskuksen toiminta ja tavoitteet 9
3.1 Toiminnalliset tavoitteet 9
3.1.1 Sote-uudistuksen vaikutus sote- keskuksen toteuttamiseen 10
3.1.2 Sote-keskuksen tilatavoitteet 10
3.2 Toimintatavat ja palveluprosessit 11
3.2.1 Yleistä 11
3.2.2 Asiakasohjausmalli 11
3.3 Palvelut ja toiminnot 12
3.3.1 Terveys- ja sairaanhoitopalvelut 12
3.3.1.1 Avosairaanhoito 12
3.3.1.2 Suun terveydenhuolto 13
3.3.2 Ikääntyvien palvelut ja kuntoutus 13
3.3.3 Perhe- ja sosiaalipalvelut 14
3.3.4 Laboratorio 14
3.3.5 Kuvantaminen 14
3.4 Yhteiset palvelut 15
3.4.1 Keittiö, kahvio ja ruokailutila 15
3.4.2 Neuvottelu- ja koulutustilat 15
3.4.3 Konttoritukipalvelut 16
3.4.4 Arkistointi, varastointi ja logistiikka 16
3.4.5 Puku- ja pesutoiminnot 16
3.4.6 Saniteettitilat 16
3.4.7 Kiinteistön hoito, siivous ja jätehuolto 16
3.4.8 Väestönsuojelu 16
3.4.9 Hissit 16

3.5 Tilojen muu käyttö 17
4 Tulevat tarpeet 17
4.1 Väestömäärän muutos 17
4.1.1 Perusturvan palveluiden kysynnän muutos 17
4.1.2 Toiminnan kehittämistarpeet 17
5 Hankkeen tärkeys, tarpeellisuus ja kiireellisyys 18
6 Sote-keskuksen laadulliset ja tekniset tavoitteet ja vaatimukset 19
6.1 Laadulliset 19
6.1.1 Kaupunkikuvalliset tavoitteet 19
6.1.2 Arkkitehtoniset tavoitteet 19
6.2 Yleistä 19
6.2.1 Piha-alueet, tontin liikenne ja pysäköinti 19
6.2.1.1 Piha-alueet 19
6.2.1.2 Toimintaan liittyvä ajoliikenne 20
6.2.1.3 Pysäköintipaikkojen mitoitus 20
6.2.1.4 Saapuminen jalan ja pyörällä 21
6.2.1.5 Polkupyöräpaikkojen mitoitus 21
6.3 Sisäilmasto 21
6.4 Talotekniset järjestelmät 22
6.5 Kalusteet, varusteet ja laitteet 22
6.5.1 Sairaalalaitteet ja -järjestelmät 22
6.6 Valaistus 23
6.7 Akustiikka ja ääneneristys 23
6.8 Energiatehokkuus 24
6.9 Käyttöikätavoitteet 24
7 Hankeaikataulu 25
8 Kustannukset 25
8.1 Tavoitehintalaskelma 25
8.2 Tonttikustannus 26
Liitteet: 26

1 Hankkeen yleis- ja lähtötiedot

Hankesuunnitelma on asiakirja, joka kuvaa tulevan rakennushankkeen päälinjat. Sen tarkoituksena on olla suunnittelun lähtötietoasiakirja ja antaa investointipäätöksen tekijälle tarvittavat tiedot hankkeesta.

1.1 Johdanto

Nastolan sosiaali- ja terveyskeskus toteutetaan uudisrakennushankkeena. Nastolan Sote-keskus hankenimellä toteutetaan rakennushanke Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän (PHHYKY) tarpeita varten kuntayhtymän hallituksen ja yhtymäkokouksen antamien linjausten pohjalta. PHHYKY on linjannut, että Nastolan sote-keskus on laajan palvelun sosiaali- ja terveyskeskus. Nastolan Sote-keskus toimii tukiyksikkönä myös alueensa perustason Sote-keskuksille. Sote-keskuksen vaikutusalueella on noin 15 000 asukasta, huomioituna itäiset kaupunginosat ja kolmen kilometrin säteellä nykyisestä terveysasemasta asuu noin 6500 asukasta. Mikäli Iitti huomioidaan Sote-keskuksen käyttäjien piiriin, lisää se käyttäjiä 6500 asukkaalla.

Hanke käsittää Nastolan sote-keskuksen uudisrakennuksen rakentamisen piha- ja paikoitusalueineen. Sote-keskuksen tiloihin sijoittuu sosiaali-, terveydenhuollon ja soveltuvin osin kolmannen sektorin sekä järjestöjen palveluja

Tavoitteena on saada Lahden itäiseen osaan sosiaali- ja terveyskeskus, jossa väestön tulevat palvelutarpeet on ennakoitu asiakaslähtöisesti. Hanke tukee kansallisia sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen tavoitteita. Hankkeen avulla voidaan mahdollistaa sosiaali- ja terveyspalveluiden saatavuus taajamassa.

Hankkeella on varauduttu tuleviin sote-uudistuksen sekä hyvinvointikuntayhtymän muutosohjelman mukaisiin ratkaisuihin. Hankkeessa toteutetaan uusien nykyaikaisten toimintamallien mukainen sote-keskus, jossa tuotetaan kokonaisvaltaisia sosiaali- ja terveyspalveluja asiakkaiden tarpeiden mukaan soveltuvin osin yhteistyössä järjestöjen ja kolmannen sektorin kanssa.

Uusi, asiakasta moniammatillisesti tukeva toimintamalli tarjoaa asiakkaalle, joustavat, nopeat ja tarpeen mukaiset palvelut sekä mahdollistaa nykytilannetta parempaa kustannusten hallintaa.

Sote-keskushankkeessa pyritään ajanmukaiseen, synergiaa ja uusia toimintamalleja tukevaan ja tarkoituksenmukaiseen toimitilaratkaisuun.

1.2 Hankesuunnitelman laatijat ja yhdyshenkilöt

Käyttäjä / rakennuttaja:

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

Terveys- ja sairaanhoitopalvelut
Petteri Jyrkinen, hallinnollinen asiantuntijaylilääkäri, 044 440 6524
Pertti Sopanen, hallintoylihoitaja, 044 482 3171
Kimmo Kuosmanen, tulosaluejohtaja, 050 539 1648
Teija Niiranen, tulosaluejohtaja, 044 440 6566
Christel Sarelli, hankekoordinaattori, 044 482 3094

Perhe- ja sosiaalipalvelut:
Pinja Salmi, vs tulosyksikköpäällikkö 050 398 7975

Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus:
Veli-Pekka Hakanen, tulosaluejohtaja, 044 780 2367

Yhtymäpalvelut:
Jarmo Koskinen, tulosyksikköpäällikkö, kiinteistöpalvelut, 044 719 5560
sähköposti: etunimi.sukunimi@phhyky.fi

Asiantuntijat:

Granlund Saimaa Oy:
Markku Ovaskainen, hankesuunnittelujohtaja, pääsuunnittelija, 040 535 2396
Aleksandra Jastrzebska, hankesuunnittelija, 050 55 1952
Arja Björk, hankesuunnittelija, 040 774 6688
Tanja Kaarna, palvelutuotannon asiantuntija, 044 791 4727
sähköposti: etunimi.sukunimi@granlund.fi

Kustannuslaskenta-asiantuntija:
PH-Rakennuttajapalvelu Oy
Pertti Helin, 020 743 1400
sähköposti: etunimi.sukunimi@phrak.fi

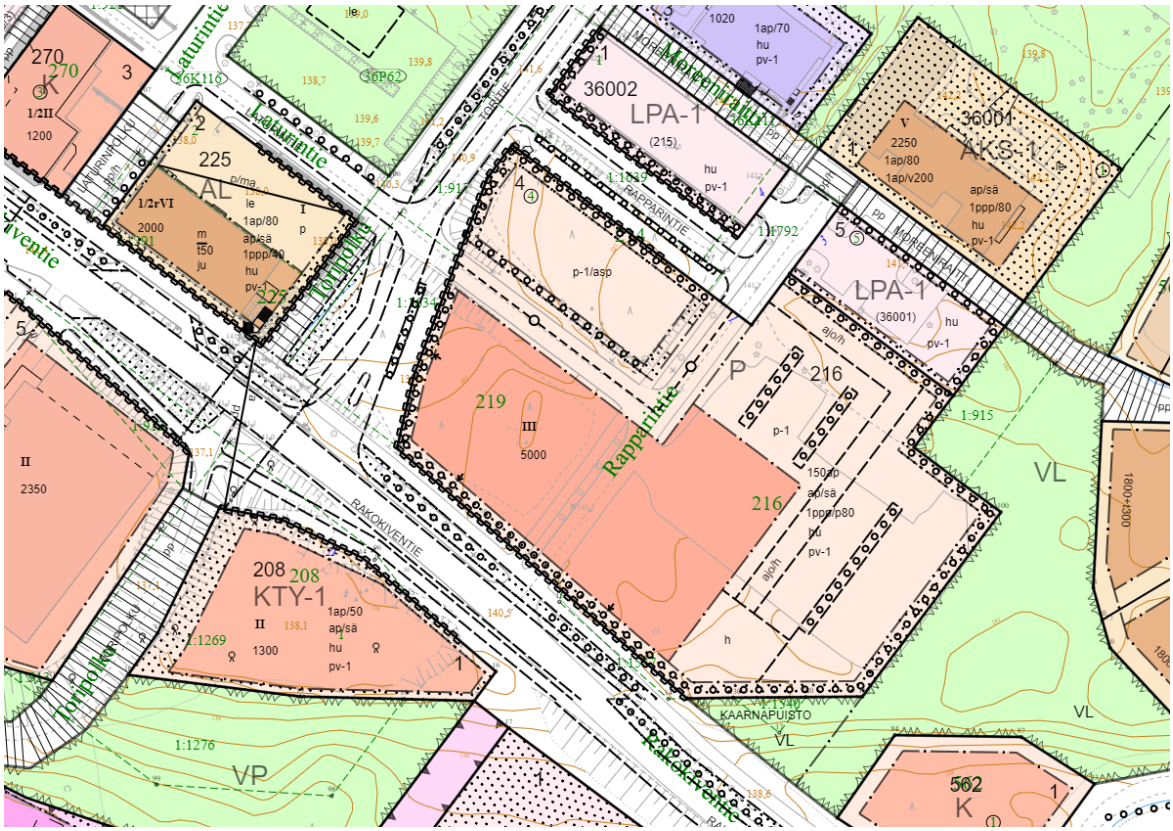
1.3 Sijainti



Sosiaali- ja terveyskeskuksen toteutuksen mahdollistamiseksi on muodostettu asemakaava muutoksella A-2741a rakentamattomista liike- ja asuintonteista riittävän iso kokonaisuus, joka rajautuu Rakokiven liikekeskuksen Toritiehen, Moreeniraittiin, Rakokiventien ja Toripolun risteyksen itäpuolelle korttelin 216 tontin 4 alueeksi, jonka osoite on Rapparintie 1, 15550 NASTOLA.

1.4 Kaava

Alueella on voimassa 7.10.2019 hyväksytty asemakaavamuutos A-2741a.



Ote asemakaavamuutoksesta A-2741a.

Asemakaavamuutoksessa Toritie yhdistetään Rakokiventiehen ja samalla nykyinen Rapparintie ja Kivitie poistuvat. Tontille ajetaan Rapparintien kautta, jolle ajo on muutettu Toritien kautta. Rakennusala on osoitettu Rakokiventien ja Toritien kulmaukseen. Rakennuksen sijoittamisella lähelle katutilaa halutaan tukea liikekeskuksen tiivistämistä, palvelujen sijoittumista toistensa läheisyyteen ja lyhyitä asiointimatkoja niiden välillä.

Alue on kaupungin omistuksessa

Kaavamuutoksessa määritellyt korttelin 216 kaavamääräykset:

käyttötarkoitus	P (Palvelurakennusten korttelialue)
pinta-ala	12 649 m2
rakennusoikeus	5 000 kem2
korttelitehokkuus	e=0,4
kerrosluku	III
autopaikkavelvoite	50 ap
pyöräpaikkavelvoite	1 ppp/80 kem2

Asemakaavan perusteella autopaikat sijaitsevat tontilla. Asiakaspaikoitus sijoittuu pääsisäänkäynnin lähelle, työntekijöiden paikoitus tontin itäosiin. Riittävän asiakaspaikoituksen sijoittaminen tontille on tärkeää ja tarve tulee kartoittaa suunnittelun

yhteydessä. Huoltoliikenne tulee erottaa tontin muusta liikenteestä. Tontille voi sijoittaa enemmän autopaikkoja, mikäli muut toiminnot sallivat.

1.5 Ympäristö, tontti ja rakennukset

Lähiympäristö on jalankulku- ja autoliikennevyöhykettä. Eri kulkutapamuodot tulee ottaa huomioon suunnittelussa. Lähiympäristössä ja tontilla tulee ottaa erityisesti huomioon esteettömän liikkumisen ja saavutettavuuden yhteydet sekä tontin sisäiset kulkujärjestelyt.

Nykyinen Kivitie ja Rapparintie kulkevat alueen läpi, mutta kaavamuutoksen yhteydessä Toritien ja edellä mainittujen teiden järjestelyt muuttuvat.

Rakentaminen edellyttää kadun rakennustöiden valmistumista ensin. Kaikki infra on rakennettava uudisrakennuksen yhteydessä.

Tontti sijaitsee Salpausselän reunamuodostuman laella. Maanpinnan korkeusasema vaihtelee kohteen alueella välillä +138.60 - +141,50 (N2000–korkeusjärjestelmä).

Alue on 1. luokan pohjaveden muodostumisen aluetta. Pohjaveden suojelu ja hulevesien käsittely tulee ottaa huomioon kaupungin ohjeistuksen mukaisesti suunnittelussa ja toteutuksessa. Pohjavedenpinta on useiden metrien syvyydessä maanpinnasta.

Rakennettavuuden osalta kohde on helpohko. Perustukset voidaan tehdä hyvin kantavan kitkamaan varaan. Kuivatusolosuhteet ovat hyvät pohjavedenpinnan korkeusaseman ja maaperän hyvän vedenläpäisevyyden takia. Mahdollisten routivien maakerrosten vaikutus pitää varmistaa yksityiskohtaisten tutkimusten yhteydessä. Maanpinnan korkeusvaihtelu aiheuttaa kuitenkin vaativuutta uudisrakennuksen sijoitteluun, lattiatasovalintaan ja kohteen massatalouteen.

Rakennuksen sijoitteluun vaikuttaa myös alueen läpi kulkeva maanalaisten verkostojen linja, joka jatkuu länteen kohti Nastopolin rakennusta.

Verkostot kulkevat pääasiassa nykyisen Kivitien ja Rapparintien kohdalla. Verkostojen tarkempi sijainti tulee selvittää ja ottaa huomioon rakennuksen sijoittamisessa tontille. Rakennusalalla kulkee 20 kv:n sähkölinja, joka tulee siirtää rakennushankeen yhteydessä.

Rakennus liitetään Lahti Energian kaukolämpö- sekä sähköverkkoon ja Lahti Aquan vesi- ja viemäriverkostoon.

2 Sote- keskuksen toiminnan sisältö ja laajuus

Hankkeen tavoitteena on rakentaa uudisrakennus, joka on tiloiltaan ja olosuhteiltaan nykyaikainen ja soveltuva sote-keskuksen asiakkaiden ja henkilökunnan käyttöön. Tilojen suunnittelussa hyödynnetään myös mahdollisuus toimia yhteistyössä järjestöjen ja kolmannen sektorin kanssa.

Tavoitteena on uudistaa toimintatapoja ja asiakasprosesseja asiakaskokemuksen parantamiseksi ja taloudellisesti tehokkaan ja vaikuttavan palvelun mahdollistamiseksi.

Nykyinen Nastolan terveysasema on kokonaisneliöiltään 6054 neliötä. Lisäksi uuteen rakennukseen sijoittuu toimintoja, jotka toimivat nyt terveysaseman ulkopuolisissa tiloissa. Uuden sote-keskuksen alustavan tilaohjelman kokonaisneliöt ovat noin 4 630 br-m2.

Sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestäminen samoihin tiloihin on synergiaetujen vuoksi tarkoituksenmukaista. Sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteisten palveluiden järjestämispaikka on luontevaa suunnitella yhdessä paikassa tapahtuvaksi myös toiminnan samankaltaisuuden vuoksi. Saman rakennuksen sisällä voidaan mm. tilojen, varusteiden, työvälineiden ja tukipalveluiden käyttöä tehostaa. Lisäksi henkilöstön osaamista voidaan hyödyntää monipuolisesti.

Uudet tilat suunnitellaan toiminnan kannalta optimaalisiksi, jolloin hyötyneliömäärää sekä tilavuutta suhteessa käyttäjämäärään voidaan tiivistää. Keskeisenä suunnitteluperiaatteena on tilojen monikäyttöisyys ja muuntojoustavuus. Uusien toimintamallien mukaiset vaatimukset modernille työympäristölle on helpoimmin toteutettavissa uudessa rakennuksessa.

Hyvinvointiaseman mitoitus ja laajuus:

- henkilökuntamäärä yhteensä n.114 henkilöä
    - Avosairaanhoito 28 henkilöä
    - Suunterveydenhoito 25 henkilöä
    - Ikääntyvien palvelut ja kuntoutus 15 henkilöä
    - Perhe- ja sosiaalipalvelut 34 henkilöä
    - Laboratorio 3 henkilöä
    - Kuvantaminen 2 henkilöä
    - Tukipalvelut 7 henkilöä

Nastolan sote-keskuksen hyötyalan laajuus on yhteensä 4 226 hy-m2 ja tilaohjelman perusteella arvioitu bruttoala on noin 4 630 br-m2.

Rakennus on suunniteltu toteutettavaksi kaksikerroksisena siten, että se mahdollistaa tontille mahdollisimman laajat ja liikenteeltä turvalliset toiminnot.

3 Sote- keskuksen toiminta ja tavoitteet

3.1 Toiminnalliset tavoitteet

Hankkeen tavoitteena on rakentaa Lahden itäiseen osaan tehokas, laajan palvelun sosiaali- ja terveyspalveluja tuottava, tulevaisuuden palveluprosessit ennakoiva ja muuntojoustava sote-keskus, jossa väestön tulevat palvelutarpeet on ennakoitu asiakaskeskeisesti. Hanke tukee kansallisia sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen tavoitteita. Hankkeen avulla voidaan turvata sosiaali- ja terveyspalveluiden saatavuus taajamassa.

Uusi, asiakasta moniammatillisesti tukeva toimintamalli tarjoaa asiakkaalle nopeat ja tarkoituksenmukaiset palvelut sekä mahdollistaa kustannussäästöjä.

3.1.1 Sote-uudistuksen vaikutus sote- keskuksen toteuttamiseen

Sote-uudistuksen tavoitteena on turvata yhdenvertaiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveyspalvelut kaikille suomalaisille, parantaa palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta, kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja, turvata ammattitaitoisen työvoiman saanti sosiaali- ja terveyspalveluihin, vastata ikääntymisen ja syntyvyyden laskun aiheuttamiin haasteisiin sekä hillitä kustannusten kasvua.

Sote-uudistus muodostuu sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen sisällöllisestä uudistamisesta että rakenteellisesta uudistuksesta. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän sote-keskustoiminnalle asettama tarkoitus ja tavoitteet sisältää hallitusohjelman päätavoitteet sote-keskushankkeelle: 1) parantaa palveluiden saatavuutta, yhdenvertaisuutta ja jatkuvuutta, 2) siirtää toiminnan painotusta raskaista palveluista ehkäisevään ja ennakoivaan työhön, 3) parantaa palveluiden laatua ja vaikuttavuutta, 4) varmistaa palveluiden monialaisuus ja yhteentoimivuus, sekä edellisistä seuraten, 5) hillitä kustannusten nousua. Nämä hallitusohjelman tavoitteet huomioidaan Nastolan sote- keskuksen suunnittelussa. Kuntayhtymässä valmistellaan lisäksi rakenneuudistusta ja palveluja kehitetään maakunnan alueella, mikä on huomioitu sosiaali- ja terveysministeriön rakenneuudistushaussa.

Nastolan sote- keskuksen hankesuunnitelmassa huomioidaan kuntayhtymässä tehty palveluverkkoselvitys ja muutosohjelma. Niissä on huomioitu tulevaisuuden kehittämisen tarpeet, joiden mukaan väestön palvelutarve ja kuntien tarve kustannuskehityksen hillitsemiseen tulee kasvamaan. Toimitilojen suunnittelussa huomioidaan toiminnalliset prosessit, jotta hallitusohjelmassa esitetty hoitotakuun kiristyminen 7 vuorokauteen ja tiedossa olevat valtakunnallisen sote-keskusvalmistelun tavoitteet peruspalveluiden vahvistamisesta, palveluiden toiminnallisesta integraatiosta, sote-keskusten kehittämisestä sekä avun saanti suoraan ensikontaktista pystytään toteuttamaan. Nastolan sote-keskushanke luo edellytyksiä näiden tavoitteiden toteutumiselle. Sote-uudistus ja sote-keskushanke tukevat toisiaan.

3.1.2 Sote-keskuksen tilatavoitteet

Sote-keskushankkeen tavoitteena on saada Lahden itäiseen osaan toimiva ja palveleva sote-keskus, jossa on ennakoitu asiakaslähtöisesti väestön tulevat palvelutarpeet ja maakunnallinen tulevaisuuden sote- keskusmallin valmistelu.

Tavoitteena on kehittää toimintatapoja ja asiakasprosesseja kustannustehokkaaksi mm. digitalisia palvelumahdollisuuksia hyödyntämällä, työnjakoa tarkastelemalla, omahoitoa ja kotiin annettavaa hoitoa tehostamalla.Asianmukaiset toimitilat sekä yhdessä henkilöstön kanssa luodut palveluprosessit ja toiminnalliset ratkaisut tukevat työssä jaksamista ja motivoivat henkilöstöä kehittämään toimintaa. Näin varmistetaan osaavan henkilöstön pysyvyys ja saatavuus tulevaisuudessa. Tilasuunnittelu ja – ratkaisut tukevat kansallisen sote-uudistuksen tavoitteita. Hankkeen avulla voidaan mahdollistaa myös tulevaisuudessa sosiaali- ja terveyspalveluiden peruspalveluiden saatavuus alueella.

Uudenlaisen sote- keskusmallin tilojen suunnittelussa huomioidaan soveltuvin osin myös ns. “Back office” - työskentely mahdollisuus. Uudenlaisella toimintatavalla tavoitellaan tilojen ja toiminnan tehokkuuden lisäämistä. Back- office työskentelymalli tukee myös moniammatillisen tiimin asiantuntijoiden hyödyntämistä asiakkaiden moninaisten ongelmien ja tarpeiden suunnittelussa.

3.2 Toimintatavat ja palveluprosessit

Suunniteltu tuleva toiminta sisältää nykyistä laajemman palvelukokonaisuuden asiakkaille loogisiksi kokonaisuuksiksi rakennukseen sijoitettuna. Tilasuunnittelussa on huomioitu toiminnan tarpeet, moniammatillisten tiimien työskentely, ryhmätilat ja tilojen tehokas käyttö myös mahdollista iltavastaanottoa varten. Tilasuunnittelussa huomioidaan tukipalveluiden toiminnan yhteensopivuus peruspalveluiden ydinpalveluihin.

3.2.1 Yleistä

Sote-keskuksen toimintatavat ja prosessit on suunniteltu tukemaan parasta mahdollista hyvinvointi-/terveyshyödyn saavuttamista ja kustannusten hallintaa. Toimitilojen tulee olla tehokkaassa käytössä ja palveluiden tuottamisen joustavaa. Toimitilojen suunnittelussa huomioidaan asiakkaan näkökulmasta esteettömyys ja selkeä ympäristö.

Uuden sote-keskuksen tavoitteena on mahdollistaa lasten ja nuorten hyvinvointia tukevien palveluiden saumaton palvelukokonaisuus sekä ikäihmisten avopalveluiden integrointi unohtamatta työikäisen väestön palveluiden tarpeeseen vastaamista erityisesti silloin, kun heillä on tarvetta monen eri asiantuntijan palveluille. Tavoitteena on mm. madaltaa asukkaiden kynnystä hakea apua esimerkiksi tilanteissa, joissa heillä on tarve saada hoitoa päihteiden käyttöön liittyviin pulmiin ja/tai masennusoireisiin.

3.2.2 Asiakasohjausmalli

Sote-keskuksen palveluissa ohjataan asiakas tarkoituksenmukaiseen palveluun joustavasti. Sen mahdollistaa asiakasohjaustiimi, joka on uudenlainen tapa toimia. Tiimi koostuu monialaisista sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista. Asiakasohjauksessa voi työskennellä esimerkiksi sairaanhoitaja, sosiaalityöntekijä, lääkäri, päihdetyöntekijä, fysioterapeutti jne. laaditun suunnitelman mukaisesti. Asiakasohjaus toimii verkossa, puhelimessa ja sote-keskuksen palvelupisteessä. Toimintamalli parantaa palveluja asiakaslähtöisesti ja säästää kustannuksia, kun asiakkaan asiaa voidaan hoitaa suoraan oikeassa paikassa heti ensikontaktin jälkeen ja hänet voidaan ohjata oikean sosiaali- että terveydenhuollon ammattilaisen palveluihin. Keskeistä mallissa on, että asiakasta ei pallotella asiantuntijalta toiselle vaan hänen tarvitsemansa avun tarve käynnistyy joustavasti.

Uusi toimintamalli muodostaa kokonaan uudenlaisen toiminnallisen kokonaisuuden ja sitä kehitetään sote- keskuksen toiminnallisia prosesseja suunniteltaessa. Suunnittelussa huomioidaan nykyisiä käytäntöjä ja mm. palvelutoimistossa hoidetaan edelleen sote-keskuksen toimintaan liittyviä ns. “rutiinitehtäviä”. Hoidon ja palvelutarpeen arviointi tapahtuu kuitenkin uudella tavalla moniammatillista tiimiä hyödyntäen ja tämä toiminnan muutos huomioidaan hankesuunnittelussa.

3.3 Palvelut ja toiminnot

Sote-keskukseen sijoittuvat seuraavat palvelut ja toiminnot:

Avosairaanhoito, Suun terveydenhuolto, terveyssosiaalityö, fysioterapian suoravastaanotto, matalan kynnyksen päihde- ja mielenterveyspalveluita ja terveyssosiaalityö.

Lasten ja nuorten avokuntoutuspalveluja, aikuisten avokuntoutuspalveluja, kotikuntoutus, apuvälinepalveluja, muistihoitajan palvelut

Psykososiaaliset palvelut (perustason päihde- ja mielenterveyspalvelut), lapsiperhepalvelut (äitiys- ja lastenneuvola, lapsiperheiden kotipalvelu, perhesosiaalityö ja lastensuojelu) työikäisten sosiaalipalveluiden asiakasohjaus ja vammaispalvelujen asiakasohjaus

Laboratorio ja kuvantaminen

3.3.1 Terveys- ja sairaanhoitopalvelut

3.3.1.1 Avosairaanhoito

Avosairaanhoidon osalta tiloihin sijoittuu lääkäreiden ja sairaanhoitajien vastaanotot, sisältäen myös terveysaseman akuuttihoidon ja hoitotarvikejakelun sekä terveyssosiaalityön. Käyttäjien ikäjakauma on vauvasta vaariin. Tilojen pitää mahdollistaa niin satunnaisten kuin monisairaiden potilaiden tutkimuksen ja hoidon toteuttaminen. Suunnittelussa huomioidaan myös eri sairausryhmien erityistyöntekijät ja hoidon toteuttamisen edellyttämät erityistilat mukaan lukien ryhmävastaanottotilat.

Toimitilojen suunnittelussa huomioidaan mahdolliset erikoislääkärin vastaanotot ja konsultaatiotoiminta sote-keskuksessa. Akuuttihoidon tiloissa huomioidaan myös erotettavat ja eristettävät tilat infektiopotilaille (esim. Influenssa- tai muu pandemiavastaanotto).

Avosairaanhoidon toimitilojen suunnittelussa huomioidaan myös etävastaanottomahdollisuus. Nastolan laajan palvelun sote- keskus toimii ns. tukiasemana Iitin perustason sote- keskukselle.

Alustavaksi henkilömitoitukseksi on laskettu 10 terveyskeskuslääkäriä, joista yksi ylilääkäri ja 18 sairaanhoitajaa, joista yksi osastonhoitaja. Tilat rakennetaan muuntojoustaviksi niin että henkilökohtaisia huoneita ei ole ja tiloja voivat käyttää eri ammattilaiset aina tarpeen mukaan.

Terveydenhuoltolain mukainen sairauden hoitoon kuuluvien hoitotarvikkeiden jakelu perustuu yksilöllisesti määriteltyyn tarpeeseen ja terveydenhuollon suorittamaan arviointiin ja seurantaan. Hoitotarvikejakelu on keskitetty Lahden kaupunginsairaalassa toimivaan yksikköön, jossa Nastolan sote- keskukseen tilatut tuotteet pakataan ja toimitetaan ns. noutokaappiin asiakkaiden noudettavaksi.

Terveyssosiaalityö on sosiaalityötä terveydenhuollon organisaatiossa. Lähtökohtana on

kokonaisnäkemys sairauden ja sosiaalisten tekijöiden yhteydestä. Työikäisten kanssa tehtävä terveyssosiaalityö voi tukea työelämässä pysymistä tai sinne pääsemistä. Moniammatillisessa terveyssosiaalityössä rakennettu kuntoutussuunnitelma, onnistunut kuntoutus ja muut tukitoimet ehkäisevät työmarkkinoilta syrjäytymistä.

3.3.1.2 Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuollon palveluita annetaan koko väestölle ja tiloihin sijoittuvat hammaslääkärit, suuhygienistit, hammashoitajat sekä konsultoivat erikoishammaslääkärit. Henkilöstömitoitukseksi on laskettu 7 hammaslääkäriä, joista yksi on vastaava hammaslääkäri ja yksi vakanssi on jaettu kahden erityishoitoja antavan/konsultoivan hammaslääkärin kesken, suuhygienistejä on 3, joista yksi osastonhoitaja, hammashoitajia 11, joista vähintään 2 pitää itsenäistä vastaanottoa ja hoidon tarpeen arvioinnissa/palvelupisteessä työskentelee 1-2 hammashoitajaa.

Palveluita annetaan osana neuvola- ja kouluterveydenhuoltoa ja läheisyys lapsi- ja perhepalveluiden kanssa on tärkeää. Satunnaista hoitoa tarvitsevan aikuisväestön osalta joustava kerralla kuntoon toimintamalli on asiakaslähtöinen uusi tapa toimia. Ikäihmiset hyötyvät esteettömistä ja muiden toimijoiden kanssa yhteisistä tiloista. Heidän suun terveydenhoidon tarve on lisääntynyt huomattavasti.

Vastaanottohuoneet ryhmitellään niin, että ns. kerralla kuntoon /monihuonemalli on mahdollinen. Malleissa potilas saa tarvitsemaansa hoitoa usean eri ammattilaisen antamana saman käynnin aikana. Ammattilaiset siirtyvät huoneiden välillä tarpeen mukaan. Huoneiden välillä on ovet ja huoneet sijaitsevat mahdollisimman lähekkäin ja ne varustetaan yhtenäisesti.

Suun terveydenhuollossa kuvantamista tehdään kaikissa vastaanottohuoneissa (intraoraalikuvantaminen) ja erillisessä rtg-kuvaushuoneessa, johon sijoittuu ortopantomografialaite.

3.3.2 Ikääntyvien palvelut ja kuntoutus

Kuntoutuksen tulosalueelta sote-keskuksen tiloihin tulee sijoittumaan lasten ja nuorten kuntoutuksen avopalveluita, kotikuntoutuksen toimisto ja aikuisten ja ikäihmisten kuntoutuksen avopalveluita sekä apuvälinepalautuspiste ja apuvälinevarasto (satelliitti).

Kyseisten palveluiden osalta tilojen tulee soveltua niin asiakkaan arviointiin, testaamiseen, tutkimiseen sekä eri terapioiden ja kuntoutuksen toteuttamiseen. Tiloissa tapahtuu myös asiakasprosessien valmistelua, asiakastapaamisia ja kirjaamista, että erilaista kokonaisvaltaista ja vaikuttavaa palvelua mahdollistavaa monialaista yhteistyötä. Kyseiset palvelut tulee integroida vahvasti tukemaan etenkin lapsiperhepalveluita ja terveyden – ja sairaanhoidon palveluita.

Geriatrisen keskuksen tulosalueelta tiloihin tulee muistihoitajan vastaanotto. Tarvittaessa toimipisteeseen jalkautuu myös alueellinen Geriatri mutta tähän toimintaan ei varata erillistä huonetta. Kyseisten palveluiden tilat sijoitetaan vastaanottopalveluiden yhteyteen.

Kotiin vietävien palveluiden- ja ikäihmisten asiakasohjauksen tulosalueiden osalta ei sote-keskukseen ole tulossa tiloja, mutta kotihoidon yms. palvelut sijoittuvat fyysisesti lähelle tulevaa sote-keskusta ja palvelut integroidaan verkostomaisesti kokonaisuuteen. Ikäihmisten asiakasohjausta tuodaan sote-keskuksen palvelutoimistoon ja omatoimipisteestä mahdollistetaan myös sähköinen asiointi ja etäyhteydenotto.

3.3.3 Perhe- ja sosiaalipalvelut

Perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialalta tiloihin sijoittuvat psykososiaaliset palvelut (perustason päihde- ja mielenterveyspalvelut), lapsiperhepalvelut (äitiys- ja lastenneuvola, lapsiperheiden kotipalvelu, perhesosiaalityö ja lastensuojelu) sekä työikäisten ja vammaispalveluiden asiakasohjaukset.

Tilasuunnitellussa on huomioitu erilaiset ympäristöt, joissa asiakastyötä tehdään. Asiakastyötä tehdään vastaanotoilla, kotikäynneillä sekä muissa yksiköissä. Tilat mahdollistavat kotiin tehtävälle työlle vaadittavat kirjaamistilat, riittävät tilamitoitukset asiakasvastaanotoille ja ryhmätoiminnoille sekä äitiys- ja lastenneuvolan edellyttämät toiminallisuudet. Tilat ovat esteettömiä sekä viihtyisiä ja niissä huomioidaan eri palvelujen erityistarpeet kuten turvallisuus ja salassapitovelvollisuus.

Palvelut pitävät sisällään asiakasprosessien valmistelua, verkostoyhteistyötä, asiakastapaamisia, kirjaamista, etävastaanottoja ja ryhmätoimintaa. Toiminnassa huomioidaan sujuvat asiakasprosessit, kokonaisvaltainen käsitys asiakkaan ja perheen tilanteesta sekä palvelujen vaikuttavuus. Tilat mahdollistavat myös monialaisen yhteistyön ja yhteistyön tiivistämisen järjestöjen ja kolmannen sektorin kanssa esimerkiksi ryhmätoimintojen osalta. Lapsiperhepalvelujen osalta palvelujen tuottamisessa ja sijoittelussa hyödynnetään perhekeskusajatusta.

3.3.4 Laboratorio

Laboratoriotilat suunnitellaan perusterveydenhuollon tarvitsemien kliinisen kemian, hematologian, mikrobiologian ja kliinisen fysiologian tutkimusten näytteenottoa ja vieridiagnostiikkaa varten. Tilaa tarvitaan kaksi näytteenottohuonetta, joista toinen suurempi kahdella pukuhuoneella, näytteenotto-wc sekä näytteiden käsittelytila. Laboratorion työntekijämäärä on noin 2-3 näytteenottajaa.

3.3.5 Kuvantaminen

Sote-keskuksen kuvantamisen tiloihin sijoittuvat perusterveydenhuollon natiivikuvantaminen ja ultraäänitutkimukset. Kuvantamisen henkilökunta käsittää 1-2 röntgenhoitajaa ja röntgenlääkärin 1-2 kertaa viikossa.

Suu- ja hammaskuvantaminen sijoittuu suun terveydenhuollon tiloihin. Intraoraalilaitteisto on jokaisessa vastaanottohuoneessa ja ortopantomografia erillisessä kuvantamisen tilassa. Kuvantaminen tapahtuu suun terveydenhuollon henkilöstön toimesta.

Kuvantamisen tiloissa huomioidaan säteilysuojelun vaatimukset.

3.4 Yhteiset palvelut

Yhteiskäyttöisyyttä muiden käyttäjätahojen kanssa (esim. järjestöt) on mahdollista kehittää erityisesti kiinteistön neuvottelutilojen ja muiden yhteistilojen osalta. Tilojen suunnittelussa otetaan huomioon sisäänkäynnin ja aulan toiminnallisuus siten, että tilojen monikäyttöisyys ja tilankäytöntehokkuus varmistetaan myös ilta-aikaisessa käytössä. Ilta-aikaisia toimintoja varten neuvottelutiloihin suunnitellaan minikeittiö tms.

Aulan yhteyteen tulee asukkaille oma-asiointipiste, jossa voi hoitaa asiointia verkossa sekä tehdä omahoitoon liittyviä mittauksia kuten pituus, paino, verenpaine tai erilaisia testejä. Materiaalia löytyy eri aiheista sekä sähköisesti että kirjallisessa muodossa.

Uudessa sote-keskuksessa voidaan ottaa käyttöön hyvinvointiteknologinen oppimisympäristö. Tällöin esimerkiksi ikäihmisten on mahdollista testata kotona asumista tukevia laitteita päivätoiminnan henkilökunnan avustuksella. Eri yritykset tuovat markkinoille jatkuvasti uudenlaisia ratkaisuja, joita asiakkaat voivat lainata koekäyttöön.

Hoitotarvikkeiden ilmaisjakelua varten yhteisiin aulatiloihin tulee noutokaappi, josta asiakkaat voivat noutaa saamallaan koodilla paketin. Kaapistoa voidaan tulevaisuudessa hyödyntää mahdollisesti myös muissakin palveluissa.

3.4.1 Keittiö, kahvio ja ruokailutila

Keittiö / kahvio varustetaan pienellä tarjoilulinjastolla, jotta lounasruokailumahdollisuus voidaan taata ja tarvittaessa myös aamupalatarjoilu voidaan järjestää henkilökunnalle ja asiakkaille. Myös lähialueen asukkaat voisivat käyttää palveluja.

Tarjoilulinjaston lisäksi keittiö / kahvio varustetaan kylmävitriinillä, yhdistelmäuunilla ja riittävillä varasto- ja kylmätiloilla. Vesipisteet tulee olla erikseen käsienpesulle ja elintarvikkeiden käsittelyyn. Siivousvälineille varattava asianmukaiset tilat. Huomioidaan jätelajittelu, helppokulkuisuus keittiötilaan ulkoa ja henkilökunnan sosiaalitilojen läheisyys.

Ruokailutilojen, tarjoilulinjaston sekä astiainpalautuksen tulee olla oikein mitoitettu ruuhkien välttämiseksi. On myös otettava huomioon eri ikäiset ja -kokoiset ruokailijat. Varaudutaan myös vaihtoehtoon, että lounaat toimitetaan valmiina paketteina sote-keskukseen ulkopuolelta.

Ruokailutilat ja niiden sijainti suunnitellaan niin, että niitä voidaan hyödyntää yhteiskäyttöön muuhunkin toimintaan kuin ruokailuun joustavasti muunnellen. Tällaista toimintaa ovat muun muassa erilaiset kokoukset, ryhmät sekä perhekahvila toiminta.

3.4.2 Neuvottelu- ja koulutustilat

Neuvottelutiloja suunnitellaan yksiköiden yhteyteen. Myös henkilökunnan taukotiloja voidaan käyttää yksikköjen sisäisiin palavereihin. Lisäksi yhteisiä kokoustiloja on kaksi ja kahvion / keittiön tilojen hyödyntäminen kokouskäyttöön mahdollistetaan soveltuvin osin. Tilojen käytön optimointi mahdollistetaan sähköisellä toiminnanohjausjärjestelmällä tms.

3.4.3 Konttoritukipalvelut

Toimistotarvikkeille, kopioinnille, tekstinkäsittelylle ja postitukselle yms. tukitoiminnoille vartaan tilat alakerran palvelutoimiston yhteyteen.

3.4.4 Arkistointi, varastointi ja logistiikka

Sähköinen potilas-ja asiakaskertomus sekä kansallisen arkiston käyttö vähentää paperiaineiston säilyttämisen tarvetta eikä perinteiselle arkistotilalle ole tarvetta. Talletettavien, salassa pidettävien papereiden säilytystarve ja tietosuoja varmistetaan työhuonekohtaisilla lukollisilla kaapeilla. Sosiaalipalveluissa tarvitaan lisäksi mahdollisesti pieni väliarkisto.

Hoitotarvikkeiden varastointi toteutetaan kerros-/yksikkökohtaisella hyllytyspalveluvarastoilla.

Yhteisissä tiloissa on varastot suoja- ja liinavaatteille. Henkilökunnan suojavaatteet toimitetaan muutamaan keskitettyyn suojavaatevarastoon, josta henkilökunta hakee ne itse. Henkilökunnan vaatekaapit ovat työhuoneissa ja sosiaalitiloissa.

3.4.5 Puku- ja pesutoiminnot

Henkilökohtainen pukukaappi on työhuoneessa milloin mahdollista. Vaihtoehtoisesti käytetään yhteisissä sosiaalitiloissa olevia suihkuja ja vaatekaappeja. Yhteisten sosiaalitilojen sijoittelussa hyödynnetään väestösuojat yms. mahdollisuuksien mukaan.

3.4.6 Saniteettitilat

Yksikköjen tiloihin on merkitty wc-tilat henkilökunnalle ja asiakkaille.

3.4.7 Kiinteistön hoito, siivous ja jätehuolto

Rakennukseen ei tehdä varsinaisia kiinteistöhoidon tiloja. Teknisten tilojen yhteyteen voidaan tarvittaessa sijoittaa pieni talovarasto.

Laitoshuoltoa palvelevat kerroskohtaiset siivoushuoneet ja yhteinen siivouskeskus. sekä talokohtainen jätekeskus.

Kiinteistöautomaatio, kamera-, turvallisuus- ja kulunvalvonta yhdistetään Päijät-Hämeen keskussairaalan järjestelmiin ja valvomoihin.

3.4.8 Väestönsuojelu

Rakennukseen tulee väestönsuoja, joka mitoitetaan pinta-alaperustaisesti tai henkilömäärän mukaisesti. Väestönsuojaan sijoitetaan ohjelmallisia tiloja.

3.4.9 Hissit

Hissien mitoituksessa ja varustuksessa otetaan huomioon Valtioneuvoston asetuksen 241/2017 rakennuksen esteettömyydestä vaatimukset.

3.5 Tilojen muu käyttö

Kokous- ja aulatilan suunnittelulla mahdollistetaan tilojen käyttö esim. järjestöjen palveluihin ja toimintaan. Iltakäyttöä varten em. tiloihin mahdollistetaan sisäänkäynti ilman pääsyä sote-keskuksen muihin tiloihin sekä minikeittiö ja wc-tilat. Suunnitellaan rajattu LVISA:n ja lukituksen käyttömahdollisuus.

4 Tulevat tarpeet

4.1 Väestömäärän muutos

4.1.1 Perusturvan palveluiden kysynnän muutos

Yli 75-vuotiaiden osuus Lahden väestöstä vuonna 2019 oli 10,26 %, vuonna 2020 sen arvioidaan olevan 10,76 % ja vuonna 2025 13,95 %. Ikäihmisten terveyteen liittyvien palveluiden käytön arvioidaan lisääntyvän vähintään samassa suhteessa. Voidaan olettaa, että myös muiden avopalveluiden tarve kasvaa vähintään samassa suhteessa. Lasten osalta syntyvyys on laskussa, mutta perheiden palvelutarpeet ovat kasvaneet ja moninaistuneet. Varhaisen monialaisen tuen antaminen perustasolla ehkäisee korjaavaa työtä. Myös mielenterveys- ja päihdepalveluissa korostuu kokonaisvaltaisten ja oikea-aikaisten palvelujen varmistaminen perustasolla.

4.1.2 Toiminnan kehittämistarpeet

Tulevaisuudessa asiakasmäärän kasvu, väestön ikääntyminen sekä asiakkaiden moniongelmaisuus edellyttävät uudenlaista toimintatapaa, jotta asiakkaita voidaan palvella tehokkaasti ja oikea-aikaisesti.

Sote-keskuksen ideana on koota yhteen mahdollisimman laajasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, jotta asukkaita voidaan palvella ja hoitaa kokonaisvaltaisesti ilman, että asiakas itse joutuu ottamaan yhteyttä moniin eri toimijoihin. Tulevaisuuden toiminnan suunnittelussa huomioidaan myös mahdollisuus tarjota palvelua joustavasti oman toiminta-alueen ulkopuolisille alueille. Jatkossa tiettyjä palveluita tullaan keskittämään Nastolan uuden sote-keskuksen kaltaisiin ns. laajan palvelun sote- keskuksiin, mikä otetaan huomioon tässä hankesuunnittelussa. Laajan palvelun sote- keskukset Päijät- Hämeen kuntayhtymässä toimivat ns. tukiyksikköinä pienemmille perustason sote keskuksille.

Myös kuntien kanssa tehtävä yhteistyö tulee tulevaisuudessa saamaan uudenlaisia toimintamalleja. Mm. lasten ja nuorten matalankynnyksen peruspalveluita tulee lisätä, samoin sote- keskukset ovat aktiivisemmin mukana työllisyyden tukemista edistävissä toiminnoissa. Nämä toiminnalliset kehittämistarpeet huomioidaan tässä hankesuunnitelmassa.

Uudenlaisten toimintamallien käyttöönotto ja yhteistyötahojen yhteistoiminta palvelee parhaiten asiakkaita ja kehittää moniammatillista yhteistyötä sujuvaksi. Keskittämisen avulla parannetaan tuloksellisuutta ja tehostetaan työajan käyttöä.

5 Hankkeen tärkeys, tarpeellisuus ja kiireellisyys

Uudisrakennus tarjoaa sosiaali- ja terveydenhuollolle tarkoituksenmukaiset, terveelliset ja turvalliset toimitilat. Uudet tilat mahdollistavat asiakaslähtöiset toimintatavat ja toiminnan moniammatillisen kehittämisen vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tulevia tarpeita.

Kansallisessa sote-uudistuksessa tavoitellaan perustason sote-palvelujen vahvistamista. Vaikka omahoito ja erilaiset digitaaliset palvelut lisääntyvät tulevaisuudessa, tarvitaan perustason sote-palvelujen järjestämisessä myös asianmukaisia fyysisiä tiloja. Integroimalla palveluja yhteen saadaan kustannussäästöjä ja toiminnan tuloksellisuus paranee. Kun käytettävissä on asianmukaiset ja modernit, uudella teknologialla varustetut tilat ja toimivat palvelu- ja hoitoketjut sekä tehokas tietojärjestelmä, saadaan nykyistä parempi hyvinvointihyöty ja palvelujen vaikuttavuus ja kustannustehokkuus paranee.

Sote-keskukseen suunnitellut Sote-palvelut toimivat tällä hetkellä Lahden kaupungilta vuokratussa Nastolan terveysaseman tiloissa. Vähäisemmässä määrin palveluita on myös muissa vuokratiloissa.

Työterveyshuollon tutkimusten ja sisäilmakyselyiden perusteella Nastolan nykyisen terveysaseman tiloissa on terveydellisesti merkittävää haittaa aiheuttavia sisäilmaongelmia. Lahden tilakeskuksen tilaamassa altistumisolosuhdearviossa todettiin, että työterveyslaitoksen altistumisolosuhdetason arviointiohjetta soveltaen tiloissa tavanomaisesta poikkeava altistumisolosuhde on todennäköinen, arvio neljäportaisella asteikolla sijoittuu toiseksi korkeimmaksi.

Terveydellisessä vaarassa oleville sekä hankalasti oireleville on pyritty järjestämään työpaikka toiseen työpisteeseen joko nykyisen terveysaseman muihin tiloihin tai PHHYKY:n muihin toimipisteisiin, jotta voidaan välttää altistumista sisäilmaongelmille Nastolan terveysasemalla. Ilmanpuhdistimia on hankittu lähes kaikkiin terveysaseman tiloihin.

Nykyinen heikkokuntoinen ja tarpeettoman isokokoinen terveysasema ei vastaa sote-keskuksen tulevia tarpeita. Sen perusparantaminen ja muuntaminen uudenlaista palveluajattelua tukevaksi yksiköksi merkitsisi korkeaa korjausastetta ja olisi toiminnallisesti ja taloudellisesti kannattamatonta. Lahden tilakeskuksen arvio tarvittavasta peruskorjausasteesta on 90%. Uudisrakentamista puoltavat lisäksi hyvinvointikuntayhtymän palveluverkollinen näkemys ja nykyistä terveysasemaa vähäisempi tilantarve sekä toiminnallisen suunnittelun tehostaminen. Lisäksi uudisrakennusvaihtoehto turvaa toiminnan keskeytymättömyyden ja poistaa väistötilatarpeet rakennusaikana.

Tehtyjen selvitysten perusteella on odotettavissa, että rakennuksen huono kunto voi nopeasti johtaa entistä vaikeammin hallittaviin sisäilmaongelmiin ja tilojen sulkemiseen. Aluehallintovirasto on suorittamassaan työsuojelutarkastuksessa kiinnittänyt huomiota terveysaseman laajoihin sisäilmaongelmiin ja edellyttänyt lisäselvityksiä sekä korjaavia toimenpiteitä asiassa.

6 Sote-keskuksen laadulliset ja tekniset tavoitteet ja vaatimukset

6.1 Laadulliset

Hankkeen tavoitteena on rakentaa uudisrakennuksena tiloiltaan ja olosuhteiltaan nykyaikaiset ja asianmukaiset toimitilat sote-keskuksen henkilökunnan ja asiakkaiden käyttöön. Tavoitteena on uudistaa toimintatapoja ja asiakasprosesseja asiakaskokemuksen parantamiseksi ja taloudellisesti tehokkaan ja vaikuttavan palvelun mahdollistamiseksi.

Hankkeessa noudatetaan Kuivaketju10-periaatteita. Rakentaminen toteutetaan sääsuojattuna.

6.1.1 Kaupunkikuvalliset tavoitteet

Rakentamisen tulee olla massoittelun, julkisivujen, materiaalien ja toiminnan kannalta laadukasta, ympäristön huomioon ottavaa ja kestävän kehityksen mukaista. Hankkeen suunnittelussa tulee ottaa huomioon julkisen rakennuksen monipuolinen käyttö nyt ja tulevaisuudessa.

6.1.2 Arkkitehtoniset tavoitteet

Rakennuksen tulee antaa viesti kestävästä rakentamisesta, joka sekä ulkoisella ilmeellään että interiööreillään ja rakennusosillaan on osa julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon laadukasta imagoa.

Sote-keskuksen tilaratkaisuilla pyritään luonnonvaloa ja tilallista avoimuutta korostavaan arkkitehtuuriin, joka tukee asioinnin helppoutta ja miellyttävyyttä.

Tilaratkaisujen tulee mahdollistaa asiakkaiden vaivaton ja itsenäinen liikkuminen oikeaan paikkaan. Yleisten asiakastilojen tulee olla viihtyisiä

6.2 Yleistä

Tavoitteena on muuntojoustava elinkaariedullinen ja energiatehokas rakennus. Tähän pyritään muuntojoustavuudella runkoratkaisussa, kerroskorkeudessa, rakennuksen massoittelussa pienempiin osiin ja talotekniikan hajauttamisessa rakennusosittain.

6.2.1 Piha-alueet, tontin liikenne ja pysäköinti

6.2.1.1 Piha-alueet

Esteettömyys:
Piha-alueiden suunnittelussa ja järjestelyissä on otettava huomioon tontin korkeusvaihtelut ja tontin liittyminen viereisen maanpinnan korkeustasoihin. Pihan suunnittelussa on otettava huomioon esteettömyys.

Toiminnalliset vyöhykkeet:
Piha jaetaan toiminnallisiin vyöhykkeisiin siten, että välttämätön huolto-, taksi- ja muu

saattoajoneuvoliikenne varmistetaan niin, että eri ryhmien käytössä olevat alueet rajautuvat selkeästi ja ovat turvallisia.

Pelastusajoneuvoliikenne:
Pelastusajolle tulee varata riittävät väylät tontilla.

Istutukset:
Tontille tulee laatia istutussuunnitelma, joka ottaa huomioon julkiselle rakennukselle asetettavat laatu- ja hoitovaatimukset. Tontille tulee sijoittaa puita Rakokiventien ja Toritien varteen tontille. Laajat pysäköintialueet tulee jäsennellä ja jakaa istutuksilla.

Valaistus:
Valaistuksen tulee auttaa turvallista kulkua piha-alueella ja korostaa julkista rakennusta

Pintamateriaalit, kalusteet ja varusteet:
Piha-alueen tulee olla ilmeeltään selkeä ja laadukas. Piha-alueet ovat pinnoitettuja, esim, asfaltti tai betonilaatta. Liikennettä voidaan rajata pollareilla, penkeillä tai muilla vastaavilla rakenteilla. Pääsisäänkäynnin edusta ja luiska tehdään lämmitettyinä rakenteina. Pihan varusteita ovat polkupyörätelineet ja -katokset, istuskelupaikat, opasteet ja jäteastiat.

6.2.1.2 Toimintaan liittyvä ajoliikenne

Tontin sisäisessä liikkumisessa eri kulkutavat jalankulku ja pyöräily mukaan lukien erotellaan ja niille järjestetään esteettömät ja turvalliset reitit. Pyöräilyn tarpeet tulee ottaa huomioon myös sisätilojen suunnittelussa mm. vaatteiden vaihto- ym. sosiaalitiloissa.

Kaikki paikoitus osoitetaan tontille.

<u>Toimintaan liittyvä ajoneuvoliikenne voidaan jaotella seuraavasti:</u>

1. Asiakaspaikoitus, sisältäen suunnittelun yhteydessä tarkentuvan määrän le-autopaikkoja
2. Sote-keskuksen asiakassaattopaikat - erillinen saattopaikka sisäänkäynnin tai pihan läheisyyteen
3. Taksi- ja invabussikuljetukset
   Kuljetuksille järjestetään erillinen jättöpaikka tontille.
4. henkilökunnan paikoitus osoitetaan tontilta
5. Huoltopiha
   Rakennukseen sijoitettavia toimintoja suunniteltaessa on otettava huomioon huoltoliikenne niin, että se ei vaaranna liikenneturvallisuutta

6.2.1.3 Pysäköintipaikkojen mitoitus

Kaavan velvoittaman autopaikkamäärä on 50 ap.

Sote-keskuksen autopaikkatarvetta on tarkasteltu nykyisen autopaikkatarpeen pohjalta ottaen huomioon Lahden itäisen osan joukkoliikenteen suppea kattavuus ja pitkät välimatkat hyvinvointiaseman vaikutusalueella.

Uuden sote-keskuksen suunnittelussa asiakasmääränä on noin 700 asiakasta / päivä ja henkilökuntaa 114 sisältäen tontin kaikki nykyiset toiminnot.

Käyttäjän esittämä toiminnan autopaikkatarve olisi 120-130 ap tontilla, joka sisältää asiakaspaikat invapaikkoineen ja henkilökuntapaikat.

Rakokiven liikekeskuksessa paikoitus voi toimia jonkin verran päällekkäiskäytössä ja tasata ruuhkahuippuja. Toimintaa varten varattujen paikkojen tulee kuitenkin sijoittua tontille.

6.2.1.4 Saapuminen jalan ja pyörällä

Alueen sisäinen liikenne on suunniteltava niin, että sisäänkäynnille saapuminen on turvallista saapumissuunnasta huolimatta pyöräilyn reittejä pitkin. Reittien tulee olla hyvin valaistuja.

Pyörätelineiden sijoittelun avulla varmistetaan turvallisuutta. Polkupyörien pysäköintipaikat ja -telineet tulee sijoittaa sisäänkäyntien yhteyteen. Henkilökunnan polkupyörien säilytys sijoitetaan heidän omien sisäänkäyntiensä läheisyyteen.

6.2.1.5 Polkupyöräpaikkojen mitoitus

Pyöräpysäköintipaikoitukselle mitoituksena sovelletaan 1 polkupyöräpaikka / 80 kerrosalaneliömetri. Paikkojen tulee olla runkolukittavia ja ainakin puolet paikoista tulisi olla katettuja.

6.3 Sisäilmasto

Sisäilmaluokka tulee olla S2, eli tilojen sisäilman laadun tulee olla hyvä ja lämpöolojen vedottomat. Kaikki työskentely-, vastaanotto- ja odotustilat varustetaan jäähdytyksellä. Suunnittelussa ja toteutuksessa tulee ottaa huomioon seuraavat rakennuksessa käytettävät luokitukset:

- Rakentamisen puhtausluokka P1.
- IV-järjestelmien puhtausluokka P1.
- Rakennusvaipan ilmanvuotoluvun tulee olla q50 < 1,0 $m^3/(m^2h)$.
- Toteutussuunnitteluvaiheessa on tehtävä paloturvallisuuden tarkastelu pelastussuunnitelmineen ja riskikartoituksineen.
- Rakennusmateriaalien päästöluokitus M1 kaikissa sisätiloissa.

Suunnitteluratkaisujen tulee olla sellaisia, jotka takaavat käyttäjälle puhtaan ja terveellisen sisäilmaston kaikissa käyttötilanteissa. Tavoitteen saavuttaminen edellyttää rakenteiden kuivana pysymistä, puhtaiden materiaalien käyttöä, puhdasta rakentamista yleensä ja etenkin ilmanvaihtolaitoksen osalta sekä riittävää, erilaisiin käyttötilanteisiin mukautuvaa ilmanvaihtoa. Kaikkien valittujen materiaalien tulee olla terveydelle vaarattomia ja kestäviä. Rakennusosien myöhemmästä uusimisesta tai purkamisesta ei saa aiheutua terveydellistä haittoja eikä tarpeettomia ympäristörasituksia. Rakennuksen huoltotoimenpiteet on voitava suorittaa esteettömästi.
Suunnittelussa on huomioitava radonsäteilyn edellyttämät alapohjan tiivistys ja tuuletustapa ja sekä varauduttava tuuletuksen mahdolliseen tehostamistarpeeseen.

6.4 Talotekniset järjestelmät

Uudisrakennuksen toteutussuunnittelussa haetaan energiatehokkaita ratkaisuja ja järjestelmien käyttö ja huolto tulee olla helppoa ja turvallista. LVI-järjestelmät pyritään suunnittelemaan ratkaisultaan yksinkertaiseksi sisäilmaongelmienkin välttämiseksi. Esimerkiksi tarpeenmukainen ilmanvaihto tulee pyrkiä suunnittelemaan ilman tilakohtaisia ilmamääräsäätimiä.

LVIS- järjestelmien säätö, ohjaus ja valvonta toteutetaan rakennusautomaatiojärjestelmällä. Rakennuskohtaiset säätö- ja valvontalaitteet liitetään kiinteistöverkon kautta valvomoon tai valvomopalvelimelle.

Energiatehokkuusvaatimukset asettavat erityisiä vaatimuksia rakennuksen ulkovaipalle, lämmitys-, ilmanvaihto- sekä sähköjärjestelmille.

Lämmönjakelussa käytetään pääasiassa patterilämmitystä tai katossa olevia säteilijöitä ja vain tarvittavin osin lattialämmitystä.

Sisäilmaston tavoitearvot määräytyvät Sisäilmaluokituksen 2018 mukaisesti, huomioiden tilaajan suunnitteluohjeiden poikkeamat laatutasojen nostamiseksi.

Erityisiä järjestelmävaatimuksia ovat: puhelin-, antenni/kaapeli-TV-, kameravalvonta-, paloilmoitus-, rikosilmoitus-, äänentoisto-, kulunvalvonta- ja rakennusautomaatio-järjestelmät.
Erityisesti tulee kiinnittää huomiota talotekniikkajärjestelmien energiatehokkuuteen sekä tilojen ääniolo-suhteisiin laitoksien huollettavuudesta, toimintavarmuudesta ja käytettävyydestä tinkimättä.

6.5 Kalusteet, varusteet ja laitteet

Kalusteet ja varusteet tulee suunnitella ja tehdä kovaan julkiseen käyttöön soveltuvina. Sote-keskuksen erilaiset toiminnat tulee huomioida pinnoitusmenetelmiä valittaessa.

Laitteiden on oltava laadukkaita, julkisen tilan käyttöä kestäviä. Koneiden tulee olla A-luokan tuotteita ja kotimaan markkinoilla olevia, julkiseen käyttöön soveltuvia, vakuutusehdot täyttäviä tuotteita.

Irtaimisto hankitaan erillisen hankintasuunnitelman mukaisesti, irtaimistokustannukset eivät sisälly hankkeen kustannusarvioon.

6.5.1 Sairaalalaitteet ja -järjestelmät

Kiinteiden sairaalalaitteiden ja -järjestelmien hankinta tehdään erillishankintana, eikä niiden kustannuksia ole sisällytetty hankkeen kustannusarvioon. Näihin kuuluvat kaikki sote-keskukseen kiinteästi kiinnitettävät sairaalalaitteet ja - järjestelmät tai laitteet, jotka vaativat kiinteän sähkön tai veden tai muun vastaavan syötön.
Tässä kohteessa hankintoihin kuuluvat mm seuraavat pääryhmät:

- Tutkimus- ja toimenpidetilojen valaisimet ja kattokeskukset.
- Kuvantamisen laitteet
- Lääkejako-, toimenpidetilojen ja muiden vastaavien tilojen lääkkeiden kylmäsäilytykseen tarvittavat lääkejääkaapit
- Tietotekniset järjestelmät sisältäen mm. potilastietojärjestelmän ja toiminnanohjausjärjestelmät
- Suun terveydenhuollon hoitokoneyksiköt tarvittavine imu- ja paineilmajärjestelmineen

Hankkeessa hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan PHHYKY:n muista tiloista siirrettäviä sairaalalaitteita ja varusteita

6.6 Valaistus

- Valaistuksen suunnittelussa on huomioitava energiatehokkuus
- Tasainen yleisvalaistus
- Valo jaetaan tarkoituksenmukaisesti ja sillä korostetaan sisätilan luonnetta ja yksityiskohtia
- Valolla voi luoda tilaa esim. ryhmätyöskentelytiloissa
- Pihavalot toimivat myös opasteina ja kulkureittien osoittajina
- Tarpeenmukainen valon määrä eri tilanteissa

6.7 Akustiikka ja ääneneristys

- Sosiaali- ja terveydenhuoltotyö edellyttää hyvin toimivaa akustista toimintaympäristöä. Tilojen akustointi ratkaistaan toimivasti kaikissa työskentely-aulatiloissa, mukaan lukien käytävät.
- Rakennuksen tilojen ja rakenteiden akustisiksi tavoitearvioiksi asetetaan tavanomaisissa toimisto yms. tiloissa suunnittelun, rakentamisen ja rakennuksen käytön aikana kuin yleisesti on vaatimuksia määritelty Ympäristöministeriön asetuksessa 796/2017 sekä lisäksi SFS-standardin 5907 Luokan B tavoitetason vaatimukset, kuitenkin siten, että luokan C asetettu vähimmäistaso täyttyy
- Eritystiloissa tulee huomioida aina tilan käyttötarkoituksen asettamat erityisvaatimukset.
- Puheäänen hyvä kuuluvuus ja erotettavuus edellyttävät lyhyttä jälkikaiunta-aikaa 0,3–0,6 s.
- Tilojen äänieristyksen on oltava sellainen, että arkaluontoisia asioita voidaan käsitellä hallinto- ja neuvottelutilojen lisäksi myös vastaanottotiloissa ja toimistotiloissa ilman että ulkopuoliset kuulevat niitä.
- Kaikissa tiloissa täytyy olla riittävä äänieristys ja tilan käyttötarkoituksen mukainen akustiikka (työrauha).
- LVI- järjestelmät tulee suunnitella niin, että niiden aiheuttamat äänitasot kaikkien tilojen oleskeluvyöhykkeillä on maksimissaan rakentamismääräysten vaatimuksien mukaisia vähennettynä 2 dB(A). IV- suunnittelussa tulee todentaa tämä vaatimus äänilaskelmin.

6.8 Energiatehokkuus

Matalaenergiatasosta johtuen soterakennuksen laskennallinen energiatehokkuuden vertailuluvun (E-luku) tulee olla enintään 90 kWhE/m2 vuodessa. Tämä uudisrakennuksen energiatehokkuustaso tulee saavuttaa ilman uusiutuvien omavaraisenergioiden hyödyntämistä.

Rakennuksessa käytettävien rakennustuotteiden ja taloteknisten järjestelmien sekä niiden säätö- ja mittausjärjestelmien on oltava sellaisia, että energiankulutus ja tehontarve rakennusta ja sen järjestelmiä käyttötarkoituksensa mukaisesti käytettäessä jää vähäiseksi ja että energiankulutusta voidaan seurata. Erityisesti sähkölämmityksien ja ilmanvaihdon toteutuksiin tulee valita tavanomaisia ratkaisuja energiataloudellisimpia vaihtoehtoja.

6.9 Käyttöikätavoitteet

Uudisrakennuksen suunnittelukäyttöikä on 50 vuotta. (RIL 216-2013 Rakenteiden elinkaaritekniikka, taulukko 4.2. Taulukon lisäsuosituksen mukaisesti primäärisesti kantavien rakenteiden suunnitteluiän luokka on yhtä ylempi luokka).

Rakennuksen arvon säilyttämiseksi rakennusosat ja järjestelmät suunnitellaan mahdollisimman pitkäikäisiksi kokonaiselinkaaren kannalta taloudellisimman ratkaisun mukaisesti.

Rakennusosille ja järjestelmille on asetettu seuraavat käyttöikätavoitteet:

1. Rakennus	50 v
2. Perustukset	100 v
3. Kantava runko	100 v
4. Ulkoseinät	50-100 v
5. Vesikattorakenteet	50-100 v
6. Sisäseinät	50 v
7. Laitteistojen suoja- ja kannatinrakenteet	50-100 v
8. Kiinteät kalusteet	25-50 v
9. Vesi- ja kosteuseristeet	
a. vesikatossa	15-50 v
b. rakennuksen sisällä	25-50 v
10. Ikkunat ja ulko-ovet	25-50 v
11. Ulkopinnoitteet	10-40 v
12. Sisäpinnoitteet	10-50 v
13. Talotekniikka	
a. LVI-laitteet	10-50 v
b. sähkölaitteet	15-50 v
c. tietotekniset laitteet	2-30 v
d. jätehuoltolaitteet	20-40 v

7 Hankeaikataulu

Alustava hankeaikataulu on seuraava:

Hankesuunnitelma valmis	18.6.2020
Käsittely hallituksessa	29.6.2020
Käsittely yhtymäkokouksessa	3.8.2020
STM:n poikkeuslupa (arvio)	10 / 2020
Alustava suunnitteluttaminen ja kilpailutus n. 12 kk	8 / 2021
Suunnittelu ja rakentaminen (SR) n. 24 kk	8 / 2023
Kalustaminen ja muutto n. 4kk	12 / 2023

Mikäli jokin hankkeen em. vaiheista viivästyy, siirtyvät hankkeen myöhemmät vaiheet vastaavasti

Ns. rajoittamislain (L548/2016, muutos 1299/2019) edellyttää investointia koskevan poikkeusluvan saamista sosiaali- ja terveysministeriöltä.

Kohde toteutetaan myöhemmin päätettävän urakkamuodon mukaisesti. Jos kohteen toteutusmuotona on ns. SR-hanke, jossa urakoitsija vastaa suunnittelusta ja sitoutuu rakentamaan hyvinvointiaseman kiinteällä urakkahinnalla.

SR-hankkeeseen laadittujen sopimusasiakirjojen, pääpiirustusten ja rakennusluvan pohjalta jatketaan täydentävää ja tarkempaa suunnittelua ja sen ohjausta yhdessä SR-urakoitsijan suunnittelijoiden ja tilaajan asettaman työryhmän sekä käyttäjien kanssa.

Aikataulu on laadittu olettaen, että urakoiden kilpailutus tapahtuu tilaajan teettämien SR-suunnitelmien pohjalta.

8 Kustannukset

8.1 Tavoitehintalaskelma

Rakennuksen rakennuskustannukset ovat 6/2020 hintatasossa (haahtelaindeksi =97,0) **13 188 000 €** (alv 0%).

Rakennuskustannukset jakaantuvat seuraavasti:

Kustannuserä	**Euroa (alv 0 %)**
Rakennuttajan kustannukset	1 543 000 €
Rakennustekniset työt 8	005 000 €
LVIA-työt	1 589 000 €
Sähkötyöt	1 080 000 €
Erillishankinnat	247 000 €
Hankevaraukset	724 000 €
Yhteensä	**13 188 000 €**

Tilaohjelman perusteella arvioitu bruttoala on noin 4630 brm2.
Yksikkökustannus on **2 848 € / brm2**

Laskennalliset ylläpidon kustannukset ovat 6/2020 hintatasossa (haahtelaindeksi =97,0) **387 000 €/v** (alv 0%), keskimäärin n. 6,96 €/m2/kk.

Investointikustannus sisältää rakennusinvestoinnin ja kiintokalusteet.
Käyttäjä hankkii irtokalusteet ja toimintaan liittyvät laitteet ja varustukset, näiden kustannukset eivät sisälly em. kustannusarvioon.

Tavoitehintalaskelmat on laatinut PH-Rakennuttajapalvelu Oy. Laskenta on tehty tarkennetun tilaohjelman ja voimassa olevien rakentamismääräysten ja ohjeiden mukaisesti.

8.2 Tonttikustannus

Rakennuspaikan tontin omistaa Lahden kaupunki. Kaupungingeodeetilta saadun tiedon mukaan kaupunki on lähtökohtaisesti vuokrannut tontit palvelurakentamiselle, mutta tontin ostaminenkin on mahdollista.
Tontti on asemakaavassa osoitettu palvelurakennusten korttelialueeksi. Tontin pinta-ala on 12670 m2 ja rakennusoikeus 5000 km2. Vanhan Nastolan alueella palvelurakentamiseen ja siitä vastaavaan tuotantoon osoitettujen tonttien rakennusoikeuden kerrosneliömetrihinnaksi kaupunki on arvioinut 70-75 €/km2, ko. yksikköhinnalla tontin arvoksi saadaan 350.000 – 375.000 €. Vuokratessa tontista peritään 5 % suuruista maan vuokraa, joka on sidottu elinkustannusindeksiin. Tällöin tontin vuosivuokra on 17.500 - 18.750 €. Maanvuokrasopimukset ovat yleensä 50 vuoden mittaisia.

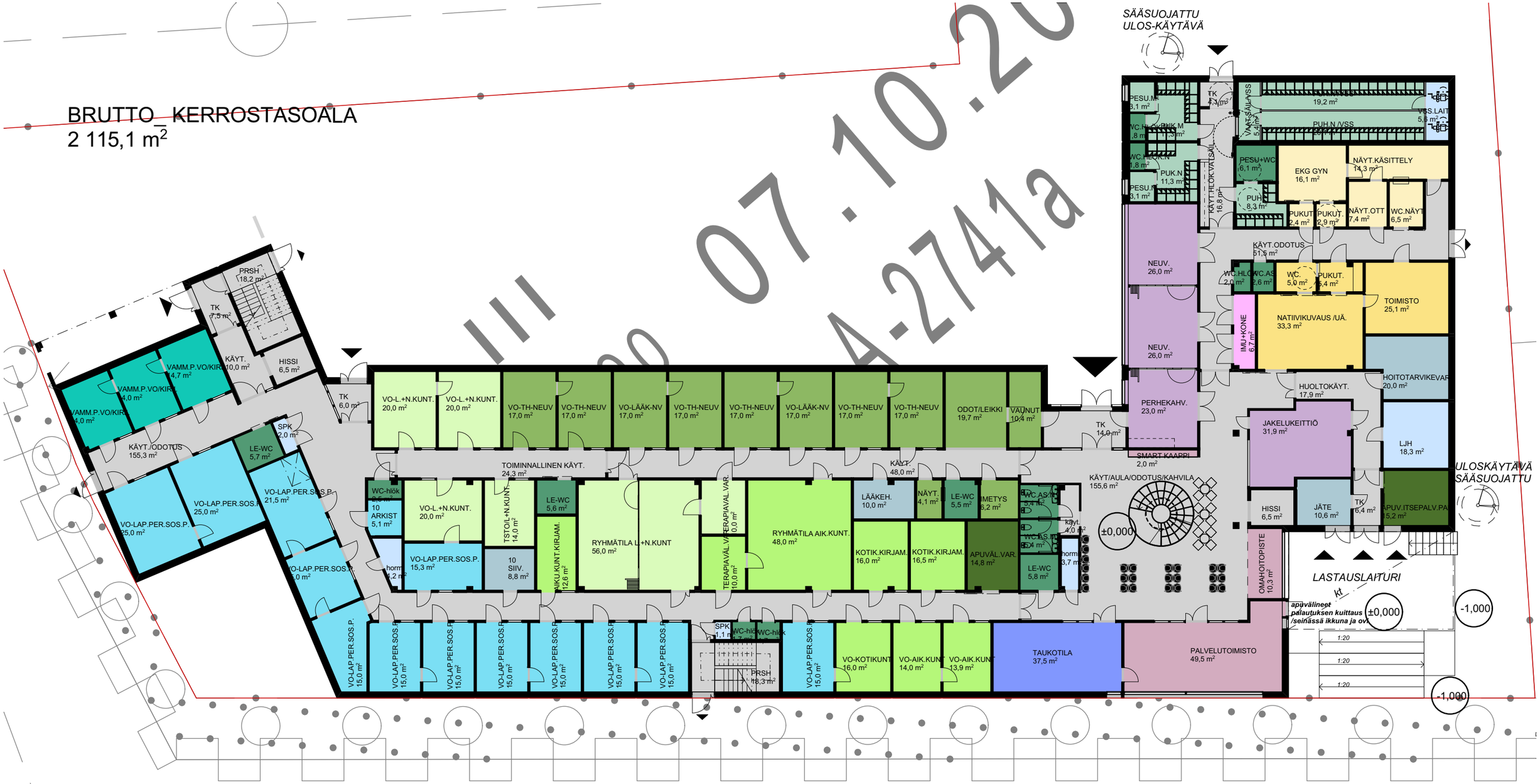
Lahdessa 18. kesäkuuta 2020

Petteri Jyrkinen
Hallinnollinen asiantuntijaylilääkäri
Hankesuunnitteluryhmän puheenjohtaja

Liitteet:

Liite 1. Tilakaavio ja tilaluettelo
Liite 2. Rakennus- ja ylläpitokustannusten tavoitehintalaskelma

BRUTTO_KERROSTASOALA
2 115,1 m²



LAPSET SOSIAALIPALV.	AIKUISET SOSIAALIPALV.	KUVANTAMINEN	LABORATORIO	RUOKAILU JA KEITTIÖ	TAUKO- JA KOKOUSTILAT
SISÄÄNKÄYNTI-ALUEEN PALVELUT	VAAKA- JA PYSTY-LIIKENNE, AULAT	APUVÄLINE-KESKUS	LASTEN JA NUOR-TEN KUNTOUTUS	NEUVOLA-PALVELUT	TEKNISET TILAT, APUTILAT
PUKUH.HLÖK.	YHTEISKÄYTÖSSÄ OLEVAT TILAT	WC-TILAT	IKÄIHMISTEN PALV. JA KUNTOUTUS	SUUN TERVEYDENHUOLTO	

PÄÄRAKENNUKSEN BRUTTOALA: 4630 br-m2

PÄÄRAKENNUKSEN KERROSALA: 4226 k-m2

Päärakennuksen lisäksi tontille rakennetaan kylmä polkupyörävarasto 76-lle pyöräpaikalle:
- pinta-ala noin 137m2
- bruttoala=kerrosala noin 147brm2

LUONNOS

Rakennuskohde
SOTE-KESKUS NASTOLA - TILAKAAVIO HANKESUUNNITELMAA VARTEN

Piirustuksen sisältö
MAANTASOKERROS

Mittakaava
1:250

Yhteyshenkilö, suunnittelija
Arja Björk, RA / A.Jastrzebska ark.SAFA
p. +358-40-774-6688 / p.050 555 1952
arja.bjork@granlund.fi / ola.jas@granlund.fi

Suunnitteluala
AR
18.6.2020

Tiedosto
NASTOLA-SOTEKESKUS-TILAKAAVIO

Granlund
Granlund Saimaa Oy
Satamatie 25
53900 Lappeenranta

Piirustuksen tunnus
AR-001

Muutos
-

BRUTTO_ KERROSTASOALA
2 110,6 m^2



AVOSAIRAANHOITO	SUUN TERVEYDENHUOLTO	VAAKA- JA PYSTY-LIIKENNE, AULAT
IKÄIHMISTEN PALV. JA KUNTOUTUS	AIKUISET SOSIAALI PALV.	WC-TILAT
TILAT YHTEISKÄYTTÖ TAUKO- JA KOKOUS-	YHTEISKÄYTÖSSÄ OLEVAT TILAT	TEKNISET TILAT, APUTILAT

Rakennuskohde
SOTE-KESKUS NASTOLA - TILAKAAVIO HANKESUUNNITELMAA VARTEN

Piirustuksen sisältö
2.KRS

Mittakaava
1:250

Yhteyshenkilö, suunnittelija
Arja Björk, RA / A.Jastrzebska ark.SAFA
p. +358-40-774-6688 / p.050 555 1952
arja.bjork@granlund.fi / ola.jas@granlund.fi

Suunnitteluala
AR
18.6.2020

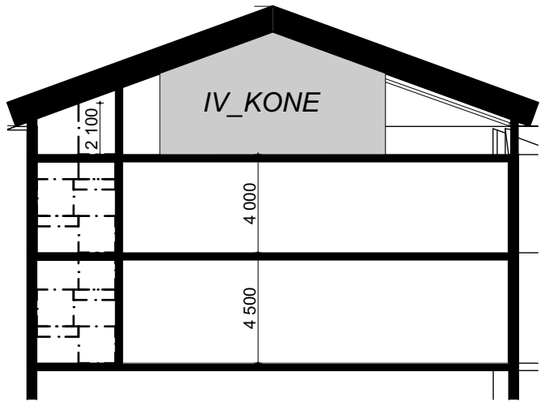
Tiedosto
NASTOLA-SOTEKESKUS-TILAKAAVIO

Granlund

Granlund Saimaa Oy
Satamatie 25
53900 Lappeenranta

Piirustuksen tunnus
AR-002

Muutos
-



BRUTTOALA: 404,2 br-m2

EI KERROSALAAN KUULUVIA TILOJA

BRUTTOALA
115,2 m²

PRSH
16,2 m²

+8,500

IV-KONE
82,1 m²

BRUTTOALA
289,0 m²

IV-KONE
253,5 m²

+8,500

PRSH
23,4 m²

VAAKA- JA PYSTY-LIIKENNE, AULAT

TEKNISET TILAT, APUTILAT

ULLAKKO-ONTELO

Rakennuskohde
SOTE-KESKUS NASTOLA - TILAKAAVIO HANKESUUNNITELMAA VARTEN

Piirustuksen sisältö
ULLAKKO

Mittakaava
1:250

Yhteyshenkilö, suunnittelija
Arja Björk, RA / A.Jastrzebska ark.SAFA
p. +358-40-774-6688 / p.050 555 1952
arja.bjork@granlund.fi / ola.jas@granlund.fi

Suunnitteluala
AR
18.6.2020

Tiedosto
NASTOLA-SOTEKESKUS-TILAKAAVIO

Granlund

Granlund Saimaa Oy
Satamatie 25
53900 Lappeenranta

Piirustuksen tunnus
AR-003

Muutos
-

1 - Avosairaanhoito		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
AVOSAIRAANHOITO	BACK.OFC/KIRJAMIS/SIIHT	40,38
AVOSAIRAANHOITO	BACK.OFFICE	74,84
AVOSAIRAANHOITO	HAAVANHOITO	15,01
AVOSAIRAANHOITO	HUUHTELU	6,96
AVOSAIRAANHOITO	KIPSIHUONE	14,40
AVOSAIRAANHOITO	OSASTONHOITAJA	12,49
AVOSAIRAANHOITO	PALVELUPISTE	32,11
AVOSAIRAANHOITO	TARKKAILU	29,07
AVOSAIRAANHOITO	TOIMENPIDEH,	23,00
AVOSAIRAANHOITO	TOIMENPIDEH,	23,42
AVOSAIRAANHOITO	VAR	10,22
AVOSAIRAANHOITO	VO.HOITAJA	14,98
AVOSAIRAANHOITO	VO.HOITAJA	14,98
AVOSAIRAANHOITO	VO.HOITAJA	14,98
AVOSAIRAANHOITO	VO.HOITAJA	14,98
AVOSAIRAANHOITO	VO.HOITAJA	14,99
AVOSAIRAANHOITO	VO.HOITAJA	14,99
AVOSAIRAANHOITO	VO.LÄÄK	15,20
AVOSAIRAANHOITO	VO.LÄÄK	15,20
AVOSAIRAANHOITO	VO.LÄÄK	15,20
AVOSAIRAANHOITO	VO.LÄÄK	15,20
AVOSAIRAANHOITO	VO.LÄÄK.	14,98
AVOSAIRAANHOITO	VO.LÄÄK.	14,98
AVOSAIRAANHOITO	VO.LÄÄK.	14,98
AVOSAIRAANHOITO	VO-HOIT	15,20
AVOSAIRAANHOITO	VO-HOIT	15,20
AVOSAIRAANHOITO	VO-HOIT	15,20
AVOSAIRAANHOITO	VO-HOIT	15,20
AVOSAIRAANHOITO	VO-LÄÄK.	14,99
AVOSAIRAANHOITO	VO-LÄÄK.	14,99
AVOSAIRAANHOITO	YLILÄÄKÄRI	12,49
		596,01 m²

2 Suun terveydenhuolto		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
SUUN TERVEYDENHUOLTO	BACK OFFICE	75,78
SUUN TERVEYDENHUOLTO	IMU+KONE	6,75
SUUN TERVEYDENHUOLTO	osastonhoitaja	11,78
SUUN TERVEYDENHUOLTO	PALVELUPISTE	25,45
SUUN TERVEYDENHUOLTO	RTG.H	9,39
SUUN TERVEYDENHUOLTO	SKANNERIT	4,86
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VARASTO.PUHDAS	13,88
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VO.H-ST	16,02
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VO.H-ST	16,02
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VO.H-ST	16,02
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VO.H-ST	16,02
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VO.H-ST	16,03
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VO.H-ST	16,03
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VO.H-ST	16,03
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VO.H-ST	16,03
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VO.H-ST	16,03
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VO.H-ST	17,26
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VÄLINEH.LIK	10,19
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VÄLINEH.PUHD	10,17
SUUN TERVEYDENHUOLTO	YLILÄÄK	11,37
		341,11 m²

3 Ikääntyvien palvelut ja kuntoutus		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
IKÄIHMISTEN PALVELUT JA KUNTOUTUS	AIKU.KUNT.KIRJAM.	12,59
IKÄIHMISTEN PALVELUT JA KUNTOUTUS	KOTIK.KIRJAM.	15,95
IKÄIHMISTEN PALVELUT JA KUNTOUTUS	KOTIK.KIRJAM.	16,46
IKÄIHMISTEN PALVELUT JA KUNTOUTUS	RYHMÄTILA AIK.KUNT.	48,00
IKÄIHMISTEN PALVELUT JA KUNTOUTUS	TERAPIAVÄL.VAR	10,04
IKÄIHMISTEN PALVELUT JA KUNTOUTUS	VO-AIK.KUNT	13,94
IKÄIHMISTEN PALVELUT JA KUNTOUTUS	VO-AIK.KUNT	13,96
IKÄIHMISTEN PALVELUT JA KUNTOUTUS	VO-AIK.KUNT	13,99
IKÄIHMISTEN PALVELUT JA KUNTOUTUS	VO-KOTIKUNT.	15,98
IKÄIHMISTEN PALVELUT JA KUNTOUTUS	VO-MUISTIHOITAJA	15,07
		175,98 m²

4 Apuvälinetilat		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
APUVÄLINETILAT	APUV.ITSEPALV.PAL.	15,18
APUVÄLINETILAT	APUVÄL.VAR.	14,77
		29,95 m²

5 Kuntoutus		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
LASTEN JA NUORTEN KUNTOUTUS	RYHMÄTILA L.+N.KUNT	56,03
LASTEN JA NUORTEN KUNTOUTUS	TERAPIAVAL.VAR.	10,04
LASTEN JA NUORTEN KUNTOUTUS	TSTO/L+N.KUNT.	13,97
LASTEN JA NUORTEN KUNTOUTUS	VO-L.+N.KUNT.	19,99
LASTEN JA NUORTEN KUNTOUTUS	VO-L.+N.KUNT.	20,00
LASTEN JA NUORTEN KUNTOUTUS	VO-L.+N.KUNT.	20,00
		140,03 m²

6 Perhe- ja sosiaalipalvelut		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	ARKIST	5,12
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	14,97
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	14,99
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	14,99
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	14,99
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	14,99
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	14,99
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	14,99
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	14,99
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	14,99
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	15,33
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	21,46
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	24,99
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	25,03
		226,82 m²

7 Neuvolapalvelut		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
NEUVOLAPALVELUT	IMETYS	6,19
NEUVOLAPALVELUT	NÄYT.	4,11
NEUVOLAPALVELUT	ODOT/LEIKKI	19,66
NEUVOLAPALVELUT	VAUNUT	10,40
NEUVOLAPALVELUT	VO-LÄÄK-NV	17,03
NEUVOLAPALVELUT	VO-LÄÄK-NV	17,03
NEUVOLAPALVELUT	VO-TH-NEUV	17,03
NEUVOLAPALVELUT	VO-TH-NEUV	17,03
NEUVOLAPALVELUT	VO-TH-NEUV	17,03
NEUVOLAPALVELUT	VO-TH-NEUV	17,03
NEUVOLAPALVELUT	VO-TH-NEUV	17,03
NEUVOLAPALVELUT	VO-TH-NEUV	17,03
		176,60 m²

8 Aikuisten sosiaalipalvelut		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VAMM.P.VO/KIRJ.	14,01
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VAMM.P.VO/KIRJ.	14,01
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VAMM.P.VO/KIRJ.	14,66
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VO / KRIJ.-TYÖIK.	14,01
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VO / KRIJ.-TYÖIK.	14,01
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VO / KRIJ.-TYÖIK.	14,87
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VO / KRIJ.-TYÖIK.	15,28
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VO / KRIJ.-TYÖIK.	15,29
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VO-PSYK.SH	14,25
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VO-PSYK.SH	16,44
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VO-PÄIHDE.SH	14,25
		161,08 m²

9 Laboratorio		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
LABORATORIO	EKG GYN	16,10
LABORATORIO	NÄYT.KÄSITTELY	14,30
LABORATORIO	NÄYT.OTT	7,38
LABORATORIO	PUKUT.	2,40
LABORATORIO	PUKUT.	2,93
LABORATORIO	WC.NÄYT	6,50
		49,61 m²

10 Kuvantaminen		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
KUVANTAMINEN	NATIIVIKUVAUS /UÄ.	33,33
KUVANTAMINEN	PUKUT.	5,42
KUVANTAMINEN	TOIMISTO	25,12
KUVANTAMINEN	WC.	4,97
		68,84 m²

11 Tauko- ja kokoustilat		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
TAUKO- JA KOKOUSTILAT YHTEISKÄYTTÖ	KOKOUSTILA ISO	49,88
TAUKO- JA KOKOUSTILAT YHTEISKÄYTTÖ	KOKOUSTILA PIENI	20,65
TAUKO- JA KOKOUSTILAT YHTEISKÄYTTÖ	TAUKOTILA	37,54
TAUKO- JA KOKOUSTILAT YHTEISKÄYTTÖ	TAUKOTILA	41,47
		149,54 m²

Rakennuskohde

SOTE-KESKUS NASTOLA - TILAKAAVIO HANKESUUNNITELMAA VARTEN

Piirustuksen sisältö

TILALUETTELO - OSA1

Mittakaava

Yhteyshenkilö, suunnittelija
Arja Björk, RA / A.Jastrzebska ark.SAFA
p. +358-40-774-6688 / p.050 555 1952
arja.bjork@granlund.fi / ola.jas@granlund.fi

Suunnitteluala

AR
18.6.2020

Tiedosto

NASTOLA-SOTEKESKUS-TILAKAAVIO

Granlund Saimaa Oy
Satamatie 25
53900 Lappeenranta

Piirustuksen tunnus

AR-004

Muutos

-

12 WC-tilat		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
WC-TILAT	LE-WC	4,38
WC-TILAT	LE-WC	5,52
WC-TILAT	LE-WC	5,54
WC-TILAT	LE-WC	5,59
WC-TILAT	LE-WC	5,74
WC-TILAT	LE-WC	5,81
WC-TILAT	LE-WC	5,99
WC-TILAT	PESU+WC	6,09
WC-TILAT	WC.AS.	2,58
WC-TILAT	WC.AS..N	5,41
WC-TILAT	WC.AS.M	5,40
WC-TILAT	WC.AS.M	5,40
WC-TILAT	WC.AS.N	5,41
WC-TILAT	WC.hlök	1,53
WC-TILAT	WC.hlök	1,56
WC-TILAT	WC.HLÖK	2,00
WC-TILAT	WC.HLÖK.	2,31
WC-TILAT	WC.HLÖK.M	1,79
WC-TILAT	WC.HLÖK.N	1,79
WC-TILAT	wc-hlök	3,08
WC-TILAT	wc-hlök	3,51
WC-TILAT	WC-hlök	1,72
WC-TILAT	WC-hlök	1,72
WC-TILAT	WC-hlök	1,72
WC-TILAT	WC-hlök	1,78
WC-TILAT	WC-hlök	2,55
WC-TILAT	WC-hlök.	2,57
		96,77 m²

13 Pukutilat		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
PUKUTILAT	PESU.M	3,12
PUKUTILAT	PESU.N	3,12
PUKUTILAT	PUH	8,34
PUKUTILAT	PUH.N /VSS	19,16
PUKUTILAT	PUH.N /VSS	20,13
PUKUTILAT	PUK.M	11,32
PUKUTILAT	PUK.N	11,31
PUKUTILAT	VAAT-SÄIL/VSS	5,38
		81,88 m²

14 Yhteiskäyttötilat		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
YHTEISKÄYTTÖTILAT	HOITOTARVIKEVAR.	19,99
YHTEISKÄYTTÖTILAT	JÄTE	10,57
YHTEISKÄYTTÖTILAT	LÄÄKEH.	9,98
YHTEISKÄYTTÖTILAT	LÄÄKEH.	10,22
YHTEISKÄYTTÖTILAT	SIIV.	5,86
YHTEISKÄYTTÖTILAT	SIIV.	8,77
		65,39 m²

15 Sisäänkäyntialueen palvelut		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
SISÄÄNKÄYNTIALUEEN PALVELUT	OMAHOITOPISTE	10,25
SISÄÄNKÄYNTIALUEEN PALVELUT	PALVELUTOIMISTO	49,46
SISÄÄNKÄYNTIALUEEN PALVELUT	SMART KAAPPI	2,02
		61,73 m²

16 Tekniset tilat, hormit		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
TEKNISET TILAT, HORMIT	hormi	3,25
TEKNISET TILAT, HORMIT	hormi	3,70
TEKNISET TILAT, HORMIT	hormi	3,70
TEKNISET TILAT, HORMIT	hormi	4,16
TEKNISET TILAT, HORMIT	hormi	7,55
TEKNISET TILAT, HORMIT	IV-KONE	82,05
TEKNISET TILAT, HORMIT	IV-KONE	253,51
TEKNISET TILAT, HORMIT	LJH	18,32
TEKNISET TILAT, HORMIT	SPK	0,83
TEKNISET TILAT, HORMIT	SPK	1,15
TEKNISET TILAT, HORMIT	SPK	1,31
TEKNISET TILAT, HORMIT	SPK	2,00
TEKNISET TILAT, HORMIT	SPK	2,52
TEKNISET TILAT, HORMIT	SPK	2,85
TEKNISET TILAT, HORMIT	SPK	6,63
TEKNISET TILAT, HORMIT	SPK	14,04
TEKNISET TILAT, HORMIT	VSS.LAITT	5,65
		413,22 m²

14 Vaaka- ja pystyliikenne, aulat		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	AULA/KÄYT/ODOTUS.	123,07
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	HISSI	6,50
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	HISSI	6,50
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	HISSI	6,50
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	HISSI	6,50
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	HUOLTOKÄYT.	17,92
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT	219,46
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	käyt.	4,01
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	käyt.	4,01
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT.	10,01
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT.	33,13
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT.	47,97
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT.	57,72
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT./ODOTUS	155,31
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT.HLÖK.VATSÄIL.	16,83
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT.JULK	31,01
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT.ODOTUS	51,47
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT/AULA/ODOTUS/KAHVILA	155,61
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT/ODOT.	45,96
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	ODOTUS	11,65
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	PRSH	18,23

14 Vaaka- ja pystyliikenne, aulat		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	PRSH	18,24
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	PRSH	18,26
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	PRSH	18,26
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	PRSH.	13,86
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	PRSH.	18,23
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	PRSH.	18,26
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	TK	4,10
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	TK	5,96
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	TK	6,43
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	TK	7,46
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	TK	13,99
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	TOIMINNALLINEN KÄYT.	24,33
		1 196,75 m²

Päärakennuksen lisäksi tontille rakennetaan kylmä polkupyörävarasto 76-lle pyöräpaikalle,
pinta-ala noin 137m2
bruttoala=kerrosala noin 147brm2

Rakennuskohde
SOTE-KESKUS NASTOLA - TILAKAAVIO HANKESUUNNITELMAA VARTEN

Piirustuksen sisältö
TILALUETTELO - OSA2

Mittakaava

Yhteyshenkilö, suunnittelija
Arja Björk, RA / A.Jastrzebska ark.SAFA
p. +358-40-774-6688 / p.050 555 1952
arja.bjork@granlund.fi / ola.jas@granlund.fi

Suunnitteluala
AR
18.6.2020

Tiedosto
NASTOLA-SOTEKESKUS-TILAKAAVIO

Granlund
Granlund Saimaa Oy
Satamatie 25
53900 Lappeenranta

Piirustuksen tunnus
AR-005

Muutos
-

S KAIKKI TILAT OLA		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VAMM.P.VO/KIRJ.	14,01
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VAMM.P.VO/KIRJ.	14,01
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VAMM.P.VO/KIRJ.	14,66
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VO / KRIJ.-TYÖIK.	14,01
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VO / KRIJ.-TYÖIK.	14,01
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VO / KRIJ.-TYÖIK.	14,87
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VO / KRIJ.-TYÖIK.	15,28
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VO / KRIJ.-TYÖIK.	15,29
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VO-PSYK.SH	14,25
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VO-PSYK.SH	16,44
AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT	VO-PÄIHDE.SH	14,25
		161,08 m²
APUVÄLINETILAT	APUV.ITSEPALV.PAL.	15,18
APUVÄLINETILAT	APUVÄL.VAR.	14,77
		29,95 m²
AVOSAIRAANHOITO	BACK.OFC/KIRJAMIS/SIIHT	40,38
AVOSAIRAANHOITO	BACK.OFFICE	74,84
AVOSAIRAANHOITO	HAAVANHOITO	15,01
AVOSAIRAANHOITO	HUUHTELU	6,96
AVOSAIRAANHOITO	KIPSIHUONE	14,40
AVOSAIRAANHOITO	OSASTONHOITAJA	12,49
AVOSAIRAANHOITO	PALVELUPISTE	32,11
AVOSAIRAANHOITO	TARKKAILU	29,07
AVOSAIRAANHOITO	TOIMENPIDEH,	23,00
AVOSAIRAANHOITO	TOIMENPIDEH,	23,42
AVOSAIRAANHOITO	VAR	10,22
AVOSAIRAANHOITO	VO.HOITAJA	14,98
AVOSAIRAANHOITO	VO.HOITAJA	14,98
AVOSAIRAANHOITO	VO.HOITAJA	14,98
AVOSAIRAANHOITO	VO.HOITAJA	14,98
AVOSAIRAANHOITO	VO.HOITAJA	14,99
AVOSAIRAANHOITO	VO.HOITAJA	14,99
AVOSAIRAANHOITO	VO.LÄÄK	15,20
AVOSAIRAANHOITO	VO.LÄÄK	15,20
AVOSAIRAANHOITO	VO.LÄÄK	15,20
AVOSAIRAANHOITO	VO.LÄÄK	15,20
AVOSAIRAANHOITO	VO.LÄÄK	15,20
AVOSAIRAANHOITO	VO.LÄÄK.	14,98
AVOSAIRAANHOITO	VO.LÄÄK.	14,98

S KAIKKI TILAT OLA		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
AVOSAIRAANHOITO	VO.LÄÄK.	14,98
AVOSAIRAANHOITO	VO-HOIT	15,20
AVOSAIRAANHOITO	VO-HOIT	15,20
AVOSAIRAANHOITO	VO-HOIT	15,20
AVOSAIRAANHOITO	VO-HOIT	15,20
AVOSAIRAANHOITO	VO-LÄÄK.	14,99
AVOSAIRAANHOITO	VO-LÄÄK.	14,99
AVOSAIRAANHOITO	YLILÄÄKÄRI	12,49
		596,01 m²
IKÄIHMISTEN PALVELUT JA KUNTOUTUS	AIKU.KUNT.KIRJAM.	12,59
IKÄIHMISTEN PALVELUT JA KUNTOUTUS	KOTIK.KIRJAM.	15,95
IKÄIHMISTEN PALVELUT JA KUNTOUTUS	KOTIK.KIRJAM.	16,46
IKÄIHMISTEN PALVELUT JA KUNTOUTUS	RYHMÄTILA AIK.KUNT.	48,00
IKÄIHMISTEN PALVELUT JA KUNTOUTUS	TERAPIAVÄL.VAR	10,04
IKÄIHMISTEN PALVELUT JA KUNTOUTUS	VO-AIK.KUNT	13,94
IKÄIHMISTEN PALVELUT JA KUNTOUTUS	VO-AIK.KUNT	13,96
IKÄIHMISTEN PALVELUT JA KUNTOUTUS	VO-AIK.KUNT	13,99
IKÄIHMISTEN PALVELUT JA KUNTOUTUS	VO-KOTIKUNT.	15,98
IKÄIHMISTEN PALVELUT JA KUNTOUTUS	VO-MUISTIHOITAJA	15,07
		175,98 m²
KUVANTAMINEN	NATIIVIKUVAUS /UÄ.	33,33
KUVANTAMINEN	PUKUT.	5,42
KUVANTAMINEN	TOIMISTO	25,12
KUVANTAMINEN	WC.	4,97
		68,84 m²
LABORATORIO	EKG GYN	16,10
LABORATORIO	NÄYT.KÄSITTELY	14,30
LABORATORIO	NÄYT.OTT	7,38
LABORATORIO	PUKUT.	2,40
LABORATORIO	PUKUT.	2,93
LABORATORIO	WC.NÄYT	6,50
		49,61 m²
LASTEN JA NUORTEN KUNTOUTUS	RYHMÄTILA L.+N.KUNT	56,03
LASTEN JA NUORTEN KUNTOUTUS	TERAPIAVAL.VAR.	10,04
LASTEN JA NUORTEN KUNTOUTUS	TSTO/L+N.KUNT.	13,97
LASTEN JA NUORTEN KUNTOUTUS	VO-L.+N.KUNT.	19,99
LASTEN JA NUORTEN KUNTOUTUS	VO-L.+N.KUNT.	20,00
LASTEN JA NUORTEN KUNTOUTUS	VO-L.+N.KUNT.	20,00
		140,03 m²

S KAIKKI TILAT OLA		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
NEUVOLAPALVELUT	IMETYS	6,19
NEUVOLAPALVELUT	NÄYT.	4,11
NEUVOLAPALVELUT	ODOT/LEIKKI	19,66
NEUVOLAPALVELUT	VAUNUT	10,40
NEUVOLAPALVELUT	VO-LÄÄK-NV	17,03
NEUVOLAPALVELUT	VO-LÄÄK-NV	17,03
NEUVOLAPALVELUT	VO-TH-NEUV	17,03
NEUVOLAPALVELUT	VO-TH-NEUV	17,03
NEUVOLAPALVELUT	VO-TH-NEUV	17,03
NEUVOLAPALVELUT	VO-TH-NEUV	17,03
NEUVOLAPALVELUT	VO-TH-NEUV	17,03
		176,60 m²
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	ARKIST	5,12
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	14,97
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	14,99
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	14,99
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	14,99
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	14,99
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	14,99
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	14,99
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	14,99
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	14,99
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	15,33
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	21,46
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	24,99
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT	VO-LAP.PER.SOS.P.	25,03
		226,82 m²
PUKUTILAT	PESU.M	3,12
PUKUTILAT	PESU.N	3,12
PUKUTILAT	PUH	8,34
PUKUTILAT	PUH.N /VSS	19,16
PUKUTILAT	PUH.N /VSS	20,13
PUKUTILAT	PUK.M	11,32
PUKUTILAT	PUK.N	11,31
PUKUTILAT	VAAT-SÄIL/VSS	5,38
		81,88 m²
RUOKAILU- JA KEITTIÖTILAT	JAKELUKEITTIÖ	31,89
RUOKAILU- JA KEITTIÖTILAT	NEUV.	26,03

S KAIKKI TILAT OLA		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
RUOKAILU- JA KEITTIÖTILAT	NEUV.	26,04
RUOKAILU- JA KEITTIÖTILAT	PERHEKAHV.	22,98
		106,94 m²
SISÄÄNKÄYNTIALUEEN PALVELUT	OMAHOITOPISTE	10,25
SISÄÄNKÄYNTIALUEEN PALVELUT	PALVELUTOIMISTO	49,46
SISÄÄNKÄYNTIALUEEN PALVELUT	SMART KAAPPI	2,02
		61,73 m²
SUUN TERVEYDENHUOLTO	BACK OFFICE	75,78
SUUN TERVEYDENHUOLTO	IMU+KONE	6,75
SUUN TERVEYDENHUOLTO	osastonhoitaja	11,78
SUUN TERVEYDENHUOLTO	PALVELUPISTE	25,45
SUUN TERVEYDENHUOLTO	RTG.H	9,39
SUUN TERVEYDENHUOLTO	SKANNERIT	4,86
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VARASTO.PUHDAS	13,88
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VO.H-ST	16,02
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VO.H-ST	16,02
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VO.H-ST	16,02
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VO.H-ST	16,02
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VO.H-ST	16,03
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VO.H-ST	16,03
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VO.H-ST	16,03
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VO.H-ST	16,03
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VO.H-ST	16,03
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VO.H-ST	17,26
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VÄLINEH.LIK	10,19
SUUN TERVEYDENHUOLTO	VÄLINEH.PUHD	10,17
SUUN TERVEYDENHUOLTO	YLILÄÄK	11,37
		341,11 m²
TAUKO- JA KOKOUSTILAT YHTEISKÄYTTÖ	KOKOUSTILA ISO	49,88
TAUKO- JA KOKOUSTILAT YHTEISKÄYTTÖ	KOKOUSTILA PIENI	20,65
TAUKO- JA KOKOUSTILAT YHTEISKÄYTTÖ	TAUKOTILA	37,54
TAUKO- JA KOKOUSTILAT YHTEISKÄYTTÖ	TAUKOTILA	41,47
		149,54 m²
TEKNISET TILAT, HORMIT	hormi	3,25
TEKNISET TILAT, HORMIT	hormi	3,70
TEKNISET TILAT, HORMIT	hormi	3,70
TEKNISET TILAT, HORMIT	hormi	4,16
TEKNISET TILAT, HORMIT	hormi	7,55
TEKNISET TILAT, HORMIT	IV-KONE	82,05

Rakennuskohde
SOTE-KESKUS NASTOLA - TILAKAAVIO HANKESUUNNITELMAA VARTEN

Piirustuksen sisältö
TILALUETTELO KAIKKI - OSA1

Mittakaava

Yhteyshenkilö, suunnittelija
Arja Björk, RA / A.Jastrzebska ark.SAFA
p. +358-40-774-6688 / p.050 555 1952
arja.bjork@granlund.fi / ola.jas@granlund.fi

Suunnitteluala
AR
18.6.2020

Tiedosto
NASTOLA-SOTEKESKUS-TILAKAAVIO

Granlund

Granlund Saimaa Oy
Satamatie 25
53900 Lappeenranta

Piirustuksen tunnus
AR-006

Muutos
-

S KAIKKI TILAT OLA		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
TEKNISET TILAT, HORMIT	IV-KONE	253,51
TEKNISET TILAT, HORMIT	LJH	18,32
TEKNISET TILAT, HORMIT	SPK	0,83
TEKNISET TILAT, HORMIT	SPK	1,15
TEKNISET TILAT, HORMIT	SPK	1,31
TEKNISET TILAT, HORMIT	SPK	2,00
TEKNISET TILAT, HORMIT	SPK	2,52
TEKNISET TILAT, HORMIT	SPK	2,85
TEKNISET TILAT, HORMIT	SPK	6,63
TEKNISET TILAT, HORMIT	SPK	14,04
TEKNISET TILAT, HORMIT	VSS.LAITT	5,65
		413,22 m²
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	AULA/KÄYT/ODOTUS.	123,07
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	HISSI	6,50
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	HISSI	6,50
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	HISSI	6,50
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	HISSI	6,50
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	HUOLTOKÄYT.	17,92
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT	219,46
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	käyt.	4,01
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	käyt.	4,01
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT.	10,01
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT.	33,13
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT.	47,97
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT.	57,72
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT./ODOTUS	155,31
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT.HLÖK.VATSÄIL.	16,83
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT.JULK	31,01
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT.ODOTUS	51,47
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT/AULA/ODOTUS/KAHVILA	155,61
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	KÄYT/ODOT.	45,96
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	ODOTUS	11,65
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	PRSH	18,23
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	PRSH	18,24
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	PRSH	18,26
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	PRSH	18,26
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	PRSH.	13,86
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	PRSH.	18,23
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	PRSH.	18,26

S KAIKKI TILAT OLA		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	TK	4,10
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	TK	5,96
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	TK	6,43
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	TK	7,46
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	TK	13,99
VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE, AULAT	TOIMINNALLINEN KÄYT.	24,33
		1 196,75 m²
WC-TILAT	LE-WC	4,38
WC-TILAT	LE-WC	5,52
WC-TILAT	LE-WC	5,54
WC-TILAT	LE-WC	5,59
WC-TILAT	LE-WC	5,74
WC-TILAT	LE-WC	5,81
WC-TILAT	LE-WC	5,99
WC-TILAT	PESU+WC	6,09
WC-TILAT	WC.AS.	2,58
WC-TILAT	WC.AS..N	5,41
WC-TILAT	WC.AS.M	5,40
WC-TILAT	WC.AS.M	5,40
WC-TILAT	WC.AS.N	5,41
WC-TILAT	WC.hlök	1,53
WC-TILAT	WC.hlök	1,56
WC-TILAT	WC.HLÖK	2,00
WC-TILAT	WC.HLÖK.	2,31
WC-TILAT	WC.HLÖK.M	1,79
WC-TILAT	WC.HLÖK.N	1,79
WC-TILAT	wc-hlök	3,08
WC-TILAT	wc-hlök	3,51
WC-TILAT	WC-hlök	1,72
WC-TILAT	WC-hlök	1,72
WC-TILAT	WC-hlök	1,78
WC-TILAT	WC-hlök	2,55
WC-TILAT	WC-hlök.	2,57
		96,77 m²
YHTEISKÄYTTÖTILAT	HOITOTARVIKEVAR.	19,99
YHTEISKÄYTTÖTILAT	JÄTE	10,57
YHTEISKÄYTTÖTILAT	LÄÄKEH.	9,98
YHTEISKÄYTTÖTILAT	LÄÄKEH.	10,22
YHTEISKÄYTTÖTILAT	SIIV.	5,86

S KAIKKI TILAT OLA		
Vyöhyketyyppi	Vyöhykkeen nimi	Mitattu pinta-ala
YHTEISKÄYTTÖTILAT	SIIV.	8,77
		65,39 m²
		4 138,25 m²

Päärakennuksen lisäksi tontille rakennetaan kylmä polkupyörävarasto 76-lle pyöräpaikalle,
pinta-ala noin 137m2
bruttoala=kerrosala noin 147brm2

Rakennuskohde
SOTE-KESKUS NASTOLA - TILAKAAVIO HANKESUUNNITELMAA VARTEN

Piirustuksen sisältö
TILALUETTELO KAIKKI - OSA2

Mittakaava

Yhteyshenkilö, suunnittelija
Arja Björk, RA / A.Jastrzebska ark.SAFA
p. +358-40-774-6688 / p.050 555 1952
arja.bjork@granlund.fi / ola.jas@granlund.fi

Suunnitteluala
AR
18.6.2020

Tiedosto
NASTOLA-SOTEKESKUS-TILAKAAVIO

Granlund

Granlund Saimaa Oy
Satamatie 25
53900 Lappeenranta

Piirustuksen tunnus
AR-007

Muutos
-

PH-Rakennuttajapalvelu Oy
Sepänkatu 14 C, 1.krs
40720 JYVÄSKYLÄ

Hanke:
Nastolan hyvinvointiasema

Uudisrakennuksen tavoitehintalaskelma (alv 0 %)

- Laskelma perustuu tilaohjelmaan 10.6.2020 ja tilakaavioon 9.6.2020
- Palaverit arkkitehdin kanssa
- Laajuus 4088 ohm2, 4646 brm2, 20361 rm3
- Kustannustaso 97,0 (6/2020)

Rakennuttajan kustannukset	1 543 000 €
Rakennustekniset työt	8 005 000 €
LVI- työt	1 589 000 €
Sähkötyöt	1 080 000 €
Erillishankinnat	247 000 €
Hankevaraus 5,5 %	724 000 €
PERUSTAMISKUSTANNUKSET alv 0 %	**13 188 000 € (2 848 €/brm2)**
PERUSTAMISKUSTANNUKSET alv 24 %	16 353 000 € (3 532 €/brm2)

Huomioita laskelmasta:

- Laskelman tilaluettelon hyötyala on 67 m2 pienempi arkkitehdin tilaluetteloon verrattuna. Puuttuvat neliöt, kuten hissit, hormit ja pyöreät porrashuoneet on huomioitu kuitenkin laskelman hanketekijöissä.
- Laskelmassa väestönsuojaan sijoitettu pukuhuoneet, varastot ja väestönsuojan laitehuone (yhteensä 51m2)
- Pyörävarasto, parveke ja sisäänkäyntikatokset on otettu huomioon hanketekijöissä.
- Rakennuttamis- ja suunnittelukulut perustuvat arvioon.
- Vesi ja viemäriliittymät Lahti Aquan hinnaston mukaan. Sähköliittymän kokoa ei ole suunniteltu ja kaukolämpöliittymille ei ole hinnastoa, joten ne perustuvat arvioon
- Kunnallistekniikan siirtoon varattu 20 000 €
- Oletuksena tavanomaiset perustamisolosuhteet. Tontin täyttötöihin varattu 80 000 € lisäkustannus
- Pihan väliaikaisiin liikennejärjestelyihin varattu laskelmassa 80 000 €
- Laskelmassa huomioitu tontille huleveden viivytyskasetteja, kustannusvaraus kaivutöineen 30 000 €
- Pihan pintarakenteet kustannussuunnittelijan arvion mukaisesti, laajuus tarkastettava suunnittelun edetessä. Laatoitus betonilaattaa, hintaluokka tavanomainen
- Sisäänkäyntikäytävät varustetaan sulanapitolämmityksellä, laajuus 200m2
- Rakennus on 2- 3 kerroksinen. Ensimmäisessä kerroksessa kerroskorkeus 4,5 m ja ylemmissä kerroksissa 4,0 m. (3.kerroksessa iv-konehuoneet)
- Laskettu siirtoseinä isoon neuvottelutilaan
- Vastaanottohuoneiden väliseinät 48db ja ovet 34db. Vastaanottohuoneissa pako-ovet
- Oletuksena, että rakennuksessa on kaksi hissiä. Hissit kaksikerroksisia
- Sisäilmaluokka S2
- Rakennuksessa jäähdytys. Jäähdytys huonekohtaisesti säädettävissä. Käytävätiloissa tuloilman jäähdytys.
- Hammaslääkäreiden vastaanottohuoneissa kaasupisteet laskettu sekä ylä- että alakautta
- Hammaslääkäreiden vastaanottohuoneisiin ei ole huomioitu hammashoitotuoleja
- Valaistus toteutetaan led-valaistuksena
- Autolämmityspaikkoja 100 kpl, joista 5 kpl sähköautojen latauspisteitä
- Ulkovalaistukseen varattu 60 000 €
- Jakelukeittiön koneisiin ja kalusteisiin varattu 64 000 €
- Lukitus ILoq-lukitus ja automaattiovet 40 000 €

PH-Rakennuttajapalvelu Oy
Sepänkatu 14 C, 1.krs
40720 Jyväskylä
puh. 020 743 1400, www.phrak.fi, etunimi.sukunimi@phrak.fi

- Hanke toteutetaan kuivaketju 10 ja puhtausluokka P1 35 000 €
- Laskelma sisältää varavoimakoneen, kustannusvaraus 150 000 €
- Laskelmassa varattu 50 000 € aurinkopaneeleiden asennukselle
- Laskelma sisältää rakennusaikaisen sääsuojan. Sääsuojan kustannusvaraus 150 000 €

Laskelma ei sisällä seuraavia kustannuksia:

- Sairaalakoneita ja laitteita

Liitteet: Tavoitehintalaskelma

Pertti Helin
PH-Rakennuttajapalvelu Oy

Hanke:
642 3 Nastolan hyvinvointiasema

Vaihe:	Hankesuunnitelma
Paikkakunta:	Nastola
Haahtela-ind.:	88,0 / 1.2017
Hintataso:	97,0 / 15.6.2020
Laajuus:	4 088 m2, 4 646 brm2, 20 361 rm3
Hankekoko:	4 630 brm2
Jakaja:	4 630 brm2

PERUSTAMISKUSTANNUKSET, UUDIS - PÄÄRYHMITTÄIN

Talo 80 -nimikkeistö	€	€/brm2	%
B1 Rakennuttajan kustannukset			
Suunnittelu ja tutkimukset	892 000	193	6,8
Rakennuttaminen ja valvonta	502 000	108	3,8
Liittymismaksut	150 000	32	1,1
Muut rakennuttajan kustannukset			
Yhteensä	**1 543 000**	**333**	**11,7**
B2 Rakennustekniset työt			
1 Aluetyöt	787 000	170	6,0
1 Rakennuksen maatyöt	227 000	49	1,7
2 Perustukset ja kellarin erityisrakenteet	324 000	70	2,5
3 Runko- ja vesikattorakenteet	1 919 000	414	14,6
4 Täydentävät rakenteet	1 353 000	292	10,3
5 Sisäpuoliset pintarakenteet	840 000	181	6,4
6 Kalusteet, varusteet, laitteet	285 000	62	2,2
7 Konetekniset työt	170 000	37	1,3
8,9 Työmaan käyttö- ja yhteiskust.	817 000	176	6,2
Kate	1 282 000	277	9,7
Yhteensä	**8 005 000**	**1 729**	**60,7**
B3 LVI-työt			
71 Lämmityslaitteet	126 000	27	1,0
71 Vesi- ja viemärityöt	275 000	59	2,1
71 Muut putkityöt	250 000	54	1,9
72 Ilmanvaihtotyöt	781 000	169	5,9
72 Säätölaitteet	69 000	15	0,5
72 Muut iv-työt	87 000	19	0,7
Yhteensä	**1 589 000**	**343**	**12,0**

Kustannustieto 2017 © Haahtela-kehitys Oy

Talo 80 -nimikkeistö	€	€/brm2	%
B4 Sähkötyöt			
Valaistus	243 000	52	1,8
Sähkön jakelu	53 000	11	0,4
Sähkökeskukset	64 000	14	0,5
Muu sähkö	721 000	156	5,5
Yhteensä	**1 080 000**	**233**	**8,2**
B5 Erillishankinnat	**247 000**	**53**	**1,9**
B1...B5 Rakennuskustannukset yhteensä	**12 464 000**	**2 692**	**94,5**
Muut kustannukset			
Tontti			
Toimintavarustus			
Toiminnan ylläpito			
Rahoitus			
Hankevaraukset	724 000	156	5,5
Muut kustannukset	**724 000**	**156**	**5,5**
PERUSTAMISKUSTANNUKSET	**13 188 000**	**2 848**	**100,0**
Arvonlisävero 24% (ei sis. tontin hankintaa ja hankerahoitusta)	3 165 000	684	
PERUSTAMISKUSTANNUKSET YHTEENSÄ	**16 353 000**	**3 532**	

Kustannustieto 2017 © Haahtela-kehitys Oy

Hanke:
642 3 Nastolan hyvinvointiasema

Vaihe:	Hankesuunnitelma
Paikkakunta:	Nastola
Haahtela-ind.:	88,0 / 1.2017
Hintataso:	97,0 / 15.6.2020
Laajuus:	4 088 m2, 4 646 brm2, 20 361 rm3
Hankekoko:	4 630 brm2

TILALUETTELO, UUDISHINTA

Osa	Käyttäjä	Huonro	Tila/Toiminta	m²/tila	kpl	m²	€/m²	€
1			**AVOSAIRAANHOITO**					
1			Vastaanotto, lääkäri	15,2	10,0	152	3 248	493 600
1			Osastonhoitaja	12,6	1,0	13	2 930	36 900
1			Lääkäri/Neuv.	12,6	1,0	13	2 958	37 300
1			Vastaanotto, hoitaja	15,0	10,0	150	3 299	494 800
1			Tarkkailuhuone	29,0	1,0	29	3 043	88 300
1			Haavanhoito	15,0	1,0	15	3 777	56 700
1			Kipsihuone	14,4	1,0	14	3 855	55 500
1			Varastohuone	10,0	1,0	10	2 458	24 600
1			Toimenpide	23,0	2,0	46	3 504	161 200
1			Huuhtelu	7,0	1,0	7	4 831	33 800
1			Back. Ofc. Kirjaamis/siht	44,0	1,0	44	2 267	99 700
1			Back. Ofc.	71,2	1,0	71	2 349	167 200
1				32,1	1,0	32	2 951	94 700
Yhteensä					**32**	**596**	**3 095**	**1 844 400**
2			**SUUN TERVEYDENHUOLTO**					
2			Back. Ofc. Kirjaamis/siht	75,8	1,0	76	2 336	177 100
2			Osastonhoitaja	11,8	1,0	12	3 336	39 400
2			Palvelupiste	25,4	1,0	25	2 603	66 100
2			Varasto.Puhdas	13,9	1,0	14	2 454	34 100
2			RTG.h	9,4	1,0	9	4 829	45 400
2			Skanneri	5,0	1,0	5	2 807	14 000
2			Ylilääk.	11,4	1,0	11	3 545	40 400
2			Hammashoito, vastaanotto	16,1	10,0	161	4 118	663 000
2			Välineh. puhdas	10,2	1,0	10	5 291	54 000
2			Imu+kone	6,8	1,0	7	3 164	21 500
2			Välineh. likainen	10,2	1,0	10	5 292	54 000
Yhteensä					**20**	**341**	**3 547**	**1 209 000**
3			**IKÄÄNTYVIEN PALVELUT JA KU**					
3			Terapiavälinevarastp	10,0	1,0	10	2 434	24 300

Kustannustieto 2017 © Haahtela-kehitys Oy

Osa	Käyttäjä	Huonro	Tila/Toiminta	m²/tila	kpl	m²	€/m²	€
3			Ryhmätila.Aik.Kunt.	48,0	1,0	48	3 060	146 900
3			Aiku. Kunt. Kirjam.	12,6	1,0	13	2 798	35 300
3			Kotik.Kirjam.	16,0	2,0	32	2 769	88 600
3			Vastaanotto	14,5	3,0	44	3 452	150 200
3			Vastaanotto	14,5	1,0	15	3 347	48 500
3			Muistihoitaja	15,1	1,0	15	3 600	54 400
Yhteensä					**10**	**176**	**3 120**	**548 200**
4			**LASTEN JA NUORTEN KUNTOUT**					
4			Vo-l.+n.kunt	20,0	3,0	60	3 105	186 300
4			Ryhmätila l + n.kunt	56,0	1,0	56	2 983	167 000
4			Terapiavälinevarastp	10,0	1,0	10	2 434	24 300
4			Tsto/l + n kunt.	14,0	1,0	14	2 840	39 800
Yhteensä					**6**	**140**	**2 982**	**417 500**
5			**LAPSET SOSIAALIPALV:**					
5			Vo-lap.per.sos.p	15,0	10,0	150	3 694	554 200
5			Vo-lap.per.sos.p	24,0	3,0	72	3 209	231 000
5			Arkisto	5,1	1,0	5	4 803	24 500
Yhteensä					**14**	**227**	**3 565**	**809 700**
6			**AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT**					
6			Vamm.p.vo/kirj	14,0	3,0	42	3 498	146 900
6			Vo/kirj-Työk	15,0	5,0	75	3 307	248 000
6			Vo. sos/päihde/psyk	14,5	3,0	44	3 347	145 600
Yhteensä					**11**	**161**	**3 368**	**540 500**
7			**NEUVOLAPALVELUT**					
7			Vo-lääk-neuv.	17,1	8,0	137	3 535	483 600
7			Odotus/leikki	20,0	1,0	20	2 815	56 300
7			Vaunusäilytys	10,0	1,0	10	2 920	29 200
7			Näyt.	4,1	1,0	4	4 938	20 200
7			Imetys	6,2	1,0	6	2 767	17 200
Yhteensä					**12**	**177**	**3 424**	**606 500**
8			**KUVANTAMINEN**					
8			Natiivikuvaus/Uä	33,3	1,0	33	7 257	241 700
8			Wc-huone, inva	5,0	1,0	5	4 694	23 500
8			Pukuhuone	5,5	1,0	6	3 874	21 300
8			Toimisto	25,0	1,0	25	2 838	71 000
Yhteensä					**4**	**69**	**5 195**	**357 400**
9			**LABORATORIO**					
9			EKG gyn	16,1	1,0	16	3 046	49 000
9			Näytteiden käsittely	14,3	1,0	14	3 744	53 500

Kustannustieto 2017 © Haahtela-kehitys Oy

Osa	Käyttäjä	Huonro	Tila/Toiminta	m²/tila	kpl	m²	€/m²	€
9			Näyt. Ott.	7,4	1,0	7	3 892	28 800
9			Pukuhuone	2,7	2,0	5	5 092	27 500
9			Wc-huone, inva	6,5	1,0	7	4 280	27 800
Yhteensä					**6**	**50**	**3 756**	**186 700**
10			**APUVÄLINETILAT**					
10			Apuv.itsepalv.palv.	15,0	1,0	15	2 776	41 600
10			Apuväline.var.	15,0	1,0	15	2 404	36 100
Yhteensä					**2**	**30**	**2 590**	**77 700**
11			**PUKUH.HLÖK.**					
11			S1-suoja, pukuhuone	51,0	1,0	51	3 862	196 900
11			Puk. M ja N	11,3	2,0	23	2 822	63 800
11			Pukuhuone	8,3	1,0	8	2 893	24 000
11			Pesu.m ja n	3,1	2,0	6	5 530	34 300
Yhteensä					**6**	**88**	**3 621**	**319 000**
12			**RUOKAILU JA KEITTIÖ**					
12			Ruokailutila+kahvio	22,9	1,0	23	4 677	107 100
12			Ruokailu/neuv.	23,6	2,0	47	4 307	203 300
12			Jakelukeittiö	33,7	1,0	34	5 427	182 900
Yhteensä					**4**	**104**	**4 753**	**493 300**
13			**SISÄÄNKÄYNTIALUEEN PALVEL**					
13			Palvelutoimisto	49,5	1,0	50	2 640	130 700
13			Itsepalvelu tsto	10,0	1,0	10	2 498	25 000
13			Smart-kaappi	2,0	1,0	2	2 264	4 500
Yhteensä					**3**	**62**	**2 604**	**160 200**
14			**YHTEISKÄYTÖSSÄ OLEVAT TILA**					
14			Terapiavälinevarastp	20,0	1,0	20	2 244	44 900
14			Jätehuone	10,6	1,0	11	3 513	37 200
14			Lääkeh.	10,0	1,0	10	3 075	30 700
14			Siivous	8,8	1,0	9	3 337	29 400
14			Lääkeh.	10,0	1,0	10	2 995	30 000
14			Siivous	5,9	1,0	6	3 581	21 100
Yhteensä					**6**	**65**	**2 960**	**193 300**
15			**WC-TILAT**					
15			Pesu-wc	6,0	1,0	6	4 363	26 200
15			Wc-huone hlökunta	2,0	7,0	14	6 016	84 200
15			Le-wc	6,0	4,0	24	4 289	102 900
15			Wc-huone asiakas	5,4	2,0	11	4 484	48 400
15			Le-wc	6,0	3,0	18	4 133	74 400
15			Wc-huone hlökunta	2,0	7,0	14	5 764	80 700

Kustannustieto 2017 © Haahtela-kehitys Oy

Osa	Käyttäjä	Huonro	Tila/Toiminta	m²/tila	kpl	m²	€/m²	€
15			Wc-huone asiakas	5,4	2,0	11	4 317	46 600
Yhteensä					**26**	**98**	**4 749**	**463 500**
16			**VAAKA- JA PYSTYLIIKENNE,AUL**					
16			Käyt.Odot	52,0	1,0	52	2 789	145 000
16			Käyt. Hlök. Vatsäil	16,8	1,0	17	2 853	47 900
16			Huoltokäyt.	25,4	1,0	25	3 451	87 600
16			Käyt/aula/odot/kahvila	154,9	1,0	155	2 348	363 700
16			Käyt.	27,9	1,0	28	2 760	77 000
16			Käyt.	44,7	1,0	43	2 753	118 400
16			Käyt.	154,9	1,0	155	2 629	407 300
16			Käyt.	4,0	1,0	4	3 774	15 500
16			Käyt.	10,0	1,0	10	2 818	28 200
16			Aula/käyt/odot	124,2	1,0	124	2 586	321 200
16			Käyt.	4,0	1,0	4	3 640	14 600
16			Käyt.	32,0	1,0	32	2 764	88 400
16			Käyt.Odot	42,6	1,0	43	2 562	109 200
16			Käyt.	216,8	1,0	217	2 604	564 600
16			Käyt.	60,3	1,0	60	2 778	167 500
16			Käyt.Odot	46,0	1,0	46	3 349	154 100
16			Tuulikaappi	7,0	5,0	35	4 596	160 900
16			Porrashuone	18,0	6,0	108	2 796	302 000
Yhteensä					**27**	**1 158**	**2 740**	**3 173 100**
17			**TILAT YHTEISKÄYTTÖ TAUKO- J**					
17			Kokoustila, iso	50,0	1,0	50	3 131	156 500
17			Kokoushuone, pieni	20,6	1,0	20	2 687	53 700
17			Taukotila	41,5	1,0	42	3 124	129 600
17			Taukotila	38,0	1,0	38	3 250	123 500
Yhteensä					**4**	**150**	**3 100**	**463 400**
18			**TEKNISET TILAT**					
18			Ilmanvaihto	253,5	1,0	254	1 957	496 000
18			Ilmanvaihto	82,1	1,0	82	1 986	163 000
18			LJH	18,6	1,0	19	2 175	40 400
18			SPK	13,9	1,0	14	2 245	31 200
18			Hormi	4,4	3,0	13	3 624	47 800
18			Tekniikkakomero	2,5	7,0	18	2 644	46 300
Yhteensä					**14**	**399**	**2 068**	**824 800**
Yhteensä					**207**	**4 088**	**3 104**	**12 688 000**

Kustannustieto 2017 © Haahtela-kehitys Oy

Osa	Käyttäjä	Huonro	Tila/Toiminta	m²/tila	kpl	m²	€/m²	€
Tiloille kohdistamattomat hanketekijät								
41			Maa-aluetehtävät					
42			Rahoitus ja markkinointi					
51			Tilavarustus					
52			Toiminnan ylläpito					
6			Hankevaraukset				122	500 000
Tiloille kohdistamattomat hanketekijät yhteensä							**122**	**500 000**
HANKINTAHINTA							**3 226**	**13 188 000**
			Arvonlisävero 24% (ei sis. tontin hankintaa ja hankerahoitusta)				774	3 165 000
HANKINTAHINTA YHTEENSÄ							**4 000**	**16 353 000**

Kustannustieto 2017 © Haahtela-kehitys Oy

Pertti Helin
PH- Rakennuttajapalvelu Oy

Hanke:
642 3 Nastolan hyvinvointiasema

Vaihe:	Hankesuunnitelma
Paikkakunta:	Nastola
Haahtela-ind.:	88,0 / 1.2017
Hintataso:	97,0 / 15.6.2020
Laajuus:	4 088 m2, 4 646 brm2, 20 361 rm3
Hankekoko:	4 630 brm2
Jakaja:	4 630 brm2

HANKETEKIJÄT

Aluetyöt

Tontti pinta-ala	11 000	m²	Sadevesiviemäröinti	400	m²/kaiv
			Ulkovarusteet	30 000	€
Liikennealue, kestopäällyste	4 500	m²	Ulkopuoliset rakenteet	220 000	€
Liikennealue, sora		m²	Autokatokset		ap
Liikennealue, vaativa	2 400	m²	Lämmityspistorasiat	95	kpl
Pensasistutukset	1 100	m²	Ulkovalaistus	60 000	€
Nurmikot	1 000	m²			
Piha-alue yhteensä	9 000	m²			

Maa- ja pohjarakenteet

Esirakenteet			Rakennuksen perustaminen		
Tontin raivaus	15 000	€	Kantavan alapohjan osuus		%
			Paalutussyvyys		jm
Rakennuksen lisäkustannukset					
Pihan pintarakenteet: laatta t	100 000	€			
Kaukolämpölinjan siirto (tila	20 000	€			
		€			
Salaoja ja radonputket, viivy	60 000	€			
Täyttötyöt tontilla, ei kellarir	80 000	€			

Hissit

Asuntohissit		kpl	Kerrosluku	0	krs
Henkilöhissit	2	kpl	Kerrosluku	2	krs
			Henkilöluku	8	kpl
			Nopeus m/s	2	m/s
Tavarahissit		kpl	Kerrosluku		krs
			Kuorma		kg

Talokoko

Keskim. kerrosluku	2	krs
Keskim. kerroskoko	2 315	m²
Hankekoko	4 630	brm²

Kustannustieto 2017 © Haahtela-kehitys Oy

Tietotekniikka

Dataverkko	50 000 €		Kulunvalvonta		35 000 €
Rikosilmoitus	20 000 €		Paloilmoitus		65 000 €
Videovalvonta	25 000 €		AV-järjestelmä		10 000 €

Tilalaitteet

Sääsuoja	150 000 €		Perusmuuri,-pilarit ja		100 000 €
Kuivaketju10 ja P	35 000 €		Vesikattorakenteet		60 000 €
ILoq lukitus ja automaattiov	40 000 €		Ikkunat	1	35 000 €
			Ulkoseinät		100 000 €
			Ulkoseinät		50 000 €
			Muut putkijärjestelmät		35 000 €
			Lämmönluovuttimet		40 000 €
			Käyttövesiverkosto		30 000 €
			Erit. ilmastointijärjestel		30 000 €
			Erit. ilmastointijärjestel		30 000 €
			Erit. sähköjärjestelmät		50 000 €
			Erit. sähköjärjestelmät		150 000 €
			Erit. sähköjärjestelmät		70 000 €

Rakennuttaminen

Rakennuttamistehtävät	€	+ 4,5 %	Suunnitelu- ja hallintotehtävät	
Suunnitelutehtävät	€	+ 8, %		€
				€
				€
				€

Tontti

Tonttitehtävät	€	
Liittyminen	150 000 €	%
Maa-alueen kehittäminen	€	

Tilavarustus

Irtaimisto	€
Irtaimisto	€
Irtaimisto	€
Toiminnan kojeet	€
Toiminnan kojeet	€

Rahoitus ja markkinointi

Väliaikainen toiminta	€
Käyttöönotto	€
Rahoitus	€
Markkinointi	€

Varaukset

Hankevaraukset	€
Hankevaraukset	500 000 €

Kustannustieto 2017 © Haahtela-kehitys Oy

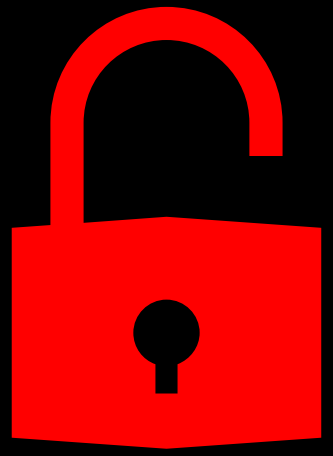
Hanke:
642 3 Nastolan hyvinvointiasema

Vaihe:	Hankesuunnitelma
Paikkakunta:	Nastola
Haahtela-ind.:	88,0 / 1.2017
Hintataso:	97,0 / 15.6.2020
Laajuus:	4 088 m2, 4 646 brm2, 20 361 rm3
Hankekoko:	4 630 brm2
Jakaja:	4 630 brm2

YLLÄPITOKUSTANNUKSET

Ylläpitokustannukset	määrä	yks	€/yks	€/vuosi	€/m2/v
Hallintokustannukset					
53 Isännöinti	4 646	m²	2,88	13 382	2,9
Hoito ja huolto					
54 Rakennuksen hoito ja huolto	1 119	h	20,96	23 448	5,1
55 Ulkoalueiden hoito	9 000	m²	2,92	26 315	5,7
60 Jätehuolto	815	m³	35,65	29 039	6,3
Siivous					
56 Siivous	8 126	h	17,46	141 879	30,6
Energia ja vesi					
57 Lämpöenergia	263 850	kWh	0,065	17 150	3,7
58 Vesi ja jätevesi	4 089	m³	3,53	14 434	3,1
59 Sähköenergia	338 925	kWh	0,103	34 909	7,5
Vuosikorjaukset					
65 Vuosikorjaukset	11 488 876	€	0,40 %	45 956	9,9
Muut ylläpitokustannukset					
61 Vahinkovakuutukset				3 447	0,7
62 Vuokrat	4 646	brm²			0,0
63 Kiinteistövero, tontti	68 302	€	0,93 %	635	0,1
64 Kiinteistövero, rakennus	8 042 213	€	0,45 %	36 190	7,8
68 Muut hoitokulut	4 646	brm²			0,0
Ylläpitokustannukset (0% alv) yht.				**386 784**	**83,5**
Arvonlisävero 24% hintaerille 53…62+65+68				83 990	18,1
Ylläpitokustannukset yht.				**470 774**	**101,7**

Kustannustieto 2017 © Haahtela-kehitys Oy



ICT:n teknisen velan korjaushanke 2020

Salainen

1.6.2020

Teemu Mäkelä, CIO

0405522988, teemu.makela@phhyky.fi

SALAINEN

§ 15, Y



Teknisen velan korjaushanke

- 30. syyskuuta 2019 hallitukselle on esitetty teknisen velan korjaushanke, jossa arvioitiin
  - Käyttöjärjestelmäpäivitykset, Win10-päivitys, palvelinkapasiteetti ja levyjärjestelmä, virtualisointialusta, tietoliikenneinfrastruktuuri, WLAN

2019	2020	2021
0,4 M€ → 0,2 M€	Max 2,1 M€	0,5 M€ → 1,0 M€(?)

- Vuoden 2019 aikana ehdittiin tekemään toimenpiteitä 193 500 € arvosta. Lyhyellä kolmen kuukauden jaksolla ei ehditty toteuttaa valmiiksi lukuisia hankintoja.

SALAINEN

Alkuvuodesta 2020 työtä on jatkettu

- Vuoden 2020 suunnitelma vastaa syksyn linjausta – kokonaisuus on suunnitelman mukainen max 2,1 M€ ja pureutuu kriittisessä tilassa oleviin ICT-komponentteihin.
- Työ on organisoitu hankkeeksi, jonka tavoitteena on koostaa yhdeksi hallituksi kokonaisuudeksi moninaiset riippuvuudet niiden ratkaisu
  - Oireena riippuvuudet: LifeCare versiopäivitys ei onnistu, koska ei ole palvelintilaa – palvelintilaa ei ole koska HIB-palvelinalusta on täynnä – lisätilaa ei saada ennen kuin tehdään käyttöjärjestelmän versiopäivitys – jne. → Ratkaisu: Kapasiteetin hallinnan riippuvuuksien haltuunotto
- Työ on teknisen velan korjausta eikä sisällä kehitystoimia.
  - Esimerkiksi muutosohjelman tietojohtaminen ja Yhteisyritys-hankkeessa keskeisellä sijalla olevat digipalvelut edellyttävät erillisiä kehitystoimia.
  - Rakenneuudistus-hakemus sisältää tietojohtamisen osia. Digipalvelut tulevat edellyttämään merkittäviä panostuksia Yhteisyritykseltä ja myös Yhtymältä.

SALAINEN

Hallituksen kokous 3.2.2020

ICT:n komponentit ja niiden tila
2020 korjaustoimet kohdistuvat kriittisiin kohteisiin

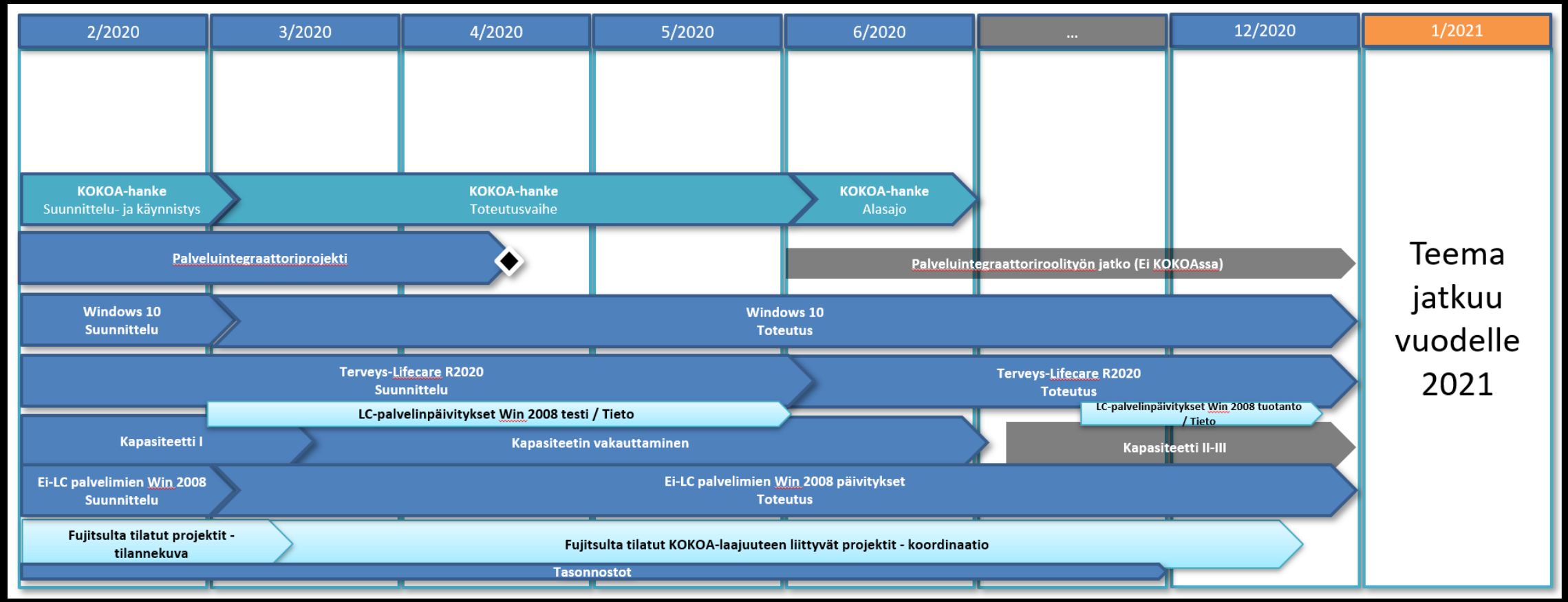
Käyttäjä

Ohjeislaitteet (kokoushuonetekniikka, tulostimet…)	Elinkaareen pää häämöttää lähellä
Mobiililaitteet (älypuhelimet)	Etähallinta puutteellista, tieto- ja kyberturvaratkaisut puutteelliset
Työasemat (laite, käyttöjärjestelmä…)	Win7:n elinkaaren pää saavutettu, tieto- ja kyberturvaratkaisut puutteelliset
Sovellukset (toimialasovellukset, tukifunktioiden sovellukset, etähoivaratkaisut)	Epäselvät vastuut, monet sovellukset elinkaarensa loppuvaiheessa
Pilvisovellukset (SaaS, PrivateCloud, PaaS)	Epäselvät vastuut ja tieto&kyberturvaratkaisut
Infra-alustat (IaaS, esim. Tieto OneCloud)	Epäselvät vastuut ja tieto&kyberturvaratkaisut
Tietoliikenne (toimistoverkko, toimipisteiden väliset yhteydet, WAN-yhteys internettiin…)	Kyberturvattomia yhteyksiä Lahden verkkoon, WLAN-toimistoverkko elinkaaren pää saavutettu
Tietokannat	Monta toimijaa ja siten epäselvät vastuut
Middleware (esim. Citrix)	Elinkaaren pää saavutettu
Palvelimen käyttöjärjestelmä	Elinkaaren pää saavutettu
Palvelimien virtualisointi	Monta toimijaa ja siten epäselvät vastuut
Palvelinlaitteet (rauta)	Tila loppunut
Konesaliverkot	Elinkaaren pää saavutettu
Konesali (sähkö, ilmastointi, pääsynhallinta)	Epäselvää kenen vastuulla

Selite:
- Hyvä tilanne
- Huono tilanne
- Kriittinen tilanne

SALAINEN

ICT-teknisen velan korjaushankkeen järjestäytyminen 2020



SALAINEN



Korona muuttanut ulkoista tietoturvasäätä

Etätyöhön siirtyminen

- Toimistolta kotiin siirtyminen nostanut tietoturvariskiä: esimerkiksi etäyhteydet kodin ja työpaikan välillä
- Liikkuvan työn mahdollistavat ratkaisut ovat alttiita tietomurroille: esimerkiksi O365 pilvisähköposti
- Tietojenkalasteluviestit erittäin yleisiä

Hyökkäykset terveydenhuoltoon

- Korona-teemaa hyödynnetään huijauksissa
- Sosiaali- ja terveydenhuoltoala on maailmanlaajuisesti yksi rikollisten kohde, koska se on kriittinen toimija pandemian aikana
- Maailmalla raportoitu kiristyshaittaohjelmia sairaaloissa ja laboratorioissa

Lähde: Kyberturvallisuuskeskus

SALAINEN

Teknisen velan korjaushankkeen tiivistelmä vuodelle 2020

Projekti	M€
Kokonaisuuden hallinta	0,1
Palvelintilaa ja uusi käyttöjärjestelmä	0,5
Työasemien käyttöjärjestelmäpäivitys	0,5
Langattoman verkon uusintaa	0,2
Muut infran & tietoturvan tasonnostot	0,3
Tietoliikennekorjaukset	0,2
LifeCare alustan käyttöjärjestelmäpäivitys	0,2
Hankkeen riskivaraus	0,1
YHTEENSÄ	**2,1**
Yhteensä kertaluontoinen työ	*1,8*
Yhteensä lisäys jatkuvaan palveluun & laitteiden leasing-kuluihin	*0,3*

Korjausten toteuttaminen parantaa tietoturvaa; esim. Win10 (vrt. auton törmäystesti)

Parannukset ovat esiehto digipalveluille; avoimet palvelut asettavat uusia vaatimuksia

Lisäksi tehtävää jää tuleville vuosille; listalta puuttuu esim. Lahdessa tehtyjä korjauksia

SALAINEN

✕ Jos ei tehdä, niin…

- Vaarannamme toimintavarmuuden
  - Palvelintila on ollut vähissä – ilman toimenpiteitä olisi loppunut 3 vko kuluttua tarkasteluhetkestä – loppuessaan estää esim. kuvantamisen kuvien tallentamisen ja hyödyntämisen
  - Langaton kirjaaminen ei onnistu, mikäli WLAN-langatonta verkkoa ei saada korjattua
- Lipsumme lakien/ohjeistusten noudattamisesta
  - LifeCare on päivitetty viimeksi 9/2019. Uudessa vuosipäivityksessä 12/2020 saataisiin lakisääteiset MDR direktiivin muutoksen tuomat vaatimukset sekä Hilmo2019 muutokset.
    - MDR on LifeCarea koskeva lääkintälaitedirektiivi. Vain syksyksi päivitettäväksi suunnitellulla 2020-versiolla on tuki 26.5.2020 jälkeen.
    - Hilmo2019 on valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonkeruu- ja raportointijärjestelmä. Tällä hetkellä toimitamme poikkeusluvalla puutteellisia raportteja.
- Jäämme jälkeen tietoturvatasossa nostaen riskitasoa
  - Ks. seuraava sivu
- Digipalveluiden kehitys estyy
  - Itsenäinen digipalveluiden kehittäminen hankalaa, jos IT-alustat eivät ole kunnossa
  - Yhteisyrityksen kattavan digi-alustan käyttöönotto mahdotonta

SALAINEN

Kesän 2019 kyberhyökkäys tapahtui Lahden kautta – *Yhtymässä olemme jäljessä korjaavien toimien toteuttamisessa*

Toimenpide	Lahden kaupunki	Yhtymä
AD, tunnusten hallinta	Valmis	Aloitettu
AD, salasanapolitiikka	Valmis	Aloitettu
Intune, mobiililaitteet yms.	Valmis	Aloitettu
Palveluajat ja -tasot luokiteltu	Valmis	Ei
Palomuurien säännöstöt	Valmis	Ei
Kolmansien osapuolten etäyhteydet	Valmis	Aloitettu
Win10-käyttöjärjestelmä	Valmistumassa	Aloitettu
SOC – hyökkäysten torjunta	Valmistumassa	Ei
SIEM – tietoverkkojen tarkkailu	Valmistumassa	Ei
O365 hallinta, sähköposti yms.	Aloitettu	Ei
Varmuuskopioinnin hallinta	Aloitettu	Aloitettu
Haavoittuvuuksien hallinta	Suunnitteilla	Ei

SALAINEN



Päätösesitys

Yhtymähallitus päättää vuoden 2020 aikana toteutettavasta hankekokonaisuudesta, jolla PHHYKY:n ICT-infrastruktuuriin kohdistetut kriittisimmät uudistamistarpeet toteutetaan. Hankekokonaisuuteen osoitetaan maksimissaan 2,1 M€.

Rahoitus 2,1 M€ tulee myöntää muutostalousarviossa yhtymäkokouksessa. Rahoitus toteutetaan joko yhtymän sisäisenä talousarvion muutoksena (kustannusneutraali) talouden toteuman sen salliessa tai jäsenkuntalaskutukseen vaikuttavana raamin nostona. Toimenpiteitä ICT-infravelan maksamiseksi on käynnistetty jo alkuvuonna voimassaolevan talousarvion puitteissa. Mikäli lisärahoitusta tai uudelleenkohdennusta ei tehdä, toimenpiteiden jatko on vaarassa.



Tiedoksi

Vuoden 2020 aikana saadaan korjattua osa kriittisessä tilassa olevista asioista. Tehtävää jää tuleville vuosille vielä paljon liittyen sekä vanhan teknisen velan maksuun, tietoturvaparannuksiin, ja uusiin asioihin. IT-komponenttien elinkaari on 2-10 vuotta ja tietoturvauhista johtuen päivityksiä on tehtävä koko ajan – täten uutta korjattavaa syntyy koko ajan lisää.

SALAINEN

Kiitos!



SALAINEN

TRAFICOM

Liikenne- ja viestintävirasto
Kyberturvallisuuskeskus

Kyberturvallisuus ja yrityksen hallituksen vastuu



Traficomin julkaisuja
2/2020

§ 15, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, Kyberturvallisuus ja yrityksen hallituksen vastuu -opas

Sisältö

Johdanto 3

I OSA Mitä kyberturvallisuus on? 4

II OSA Organisaation tilanteen selvittäminen 10

III OSA Riskienhallinta ja kyberturvallisuus 14

IV OSA Mikä organisaatiotamme uhkaa? 18

V OSA Kyberturvallisuus osaksi organisaation tavoitteita 22

VI OSA Turvallisuuskulttuuri 24

VII OSA Kyberturvallisuusosaaminen 26

VIII OSA Toimenpiteiden seuranta 28

IX OSA Yhteistyö 32

X OSA Kun pahin tapahtuu 36

LIITE 1 Keskeinen lainsäädäntö 42

LIITE 2 Viranomaistoimijat Suomessa 43

Liikenne- ja viestintävirasto Traficom
Kyberturvallisuuskeskus
ISBN 978-952-311-465-4
ISSN 2669-8757

Johdanto

Yritykset ovat entistä riippuvaisempia digitaalisista palveluista ja järjestelmistä. Samalla niihin kohdistuvat kyberuhkat lisääntyvät jatkuvasti. Hyvin rakennettu kyberturvallisuus suojaa yrityksen toimintakykyä ja varmistaa, että liiketoiminnassa voidaan hyödyntää digitaaliteknologian tarjoamia hyötyjä täysimääräisesti. Yrityksessä hallituksen keskeinen tehtävä on edistää yhtiön etua. Siksi sen jäsenillä on oltava riittävät tiedot myös kyberturvallisuudesta ja siihen liittyvistä liiketoimintariskeistä.

Oppaan tarkoitus

Tämä opas antaa yritysten hallituksille työkaluja ja tukea oman organisaation kyberturvallisuuden edistämiseen. Siinä ei niinkään keskitytä teknologiaan, vaan autetaan hallituksen jäseniä kysymään oikeat ja kriittiset kysymykset johdolta ja henkilöstöltä.

Opas on suunnattu erityisesti suurten ja keskisuurten organisaatioiden hallitusten jäsenille, mutta se toimii myös kyberturvallisuudesta vastaavien henkilöiden arjen työkaluna. Käytännössä opasta voivat hyödyntää kaikenkokoiset organisaatiot toimialaan katsomatta.

Oppaan rakenne

Opas sisältää yleisen johdannon kyberturvallisuuteen ja sen eri luvuissa käsitellään teemaa hallituksen ja organisaation näkökulmasta. Osioissa:

- selitetään mistä kyberturvallisuudessa on kysymys ja miksi siihen pitää suhtautua vakavasti
- annetaan toimintamalleja hallitukselle ja organisaatiolle
- esitetään kysymyksiä, joita hallitus voi käsitellä organisaation sisällä.

Osa 1 sisältää johdannon kyberturvallisuuteen sekä esimerkkejä yleisimmistä uhkista. Osa 2 antaa ohjeistusta nykytilan kartoittamiseen. Osat 3, 4 ja 5 käsittelevät riskienhallintaa, organisaation uhkaympäristön ymmärtämistä sekä kyberturvallisuuden vastuita ja järjestämistä. Osat 6, 7 ja 8 tarjoavat toimintamalleja, joilla hallitus voi edistää kyberturvallisuuden ylläpitoa ja kehittämistä. Osat 9 ja 10 käsittelevät yhteistyötä ja suunnittelua kriisitilanteiden varalle.

Oppaan lopussa on liitteinä kuvaukset kyberturvallisuuteen liittyvästä keskeisestä lainsäädännöstä ja viranomaisvastuista.

Oppaan ovat toteuttaneet Liikenne- ja viestintäviraston Kyberturvallisuuskeskus sekä Huoltovarmuusorganisaation Digipooli. Opasta ovat luonnosvaiheessa kommentoineet Anne Berner, Satu Koskinen, Harri Pynnä, Tuija Soanjärvi ja Juhani Strömberg. Opas perustuu NCSC-UK:n julkaisuun Cyber Security Toolkit for Boards.

Lisätietoa ja ohjeistusta kyberturvallisuudesta löydät Liikenne- ja viestintäviraston Kyberturvallisuuskeskuksen internetsivuilta: https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/

I OSA

Mitä kyberturvallisuus on?

Kyberturvallisuus on suhteellisen uusi ja sisällöltään vielä vakiintumaton termi. Käytännössä sillä viitataan organisaatioiden ja yhteiskunnan digitalisoitumisen aiheuttamiin uudenlaisiin turvallisuushaasteisiin. Tässä oppaassa kyberturvallisuudella tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joilla organisaatio suojaa liiketoiminnassa tarvittavat järjestelmät, ohjelmistot, laitteet ja tietoliikenneyhteydet kyberuhkilta.

Kyberuhkat ovat haitallisia tapahtumia tai kehityskulkuja, jotka voivat vaikuttaa organisaation toimintaan, talouteen, sen hallussa olevaan tietoon ja pahimmillaan jopa liiketoiminnan jatkuvuuteen.

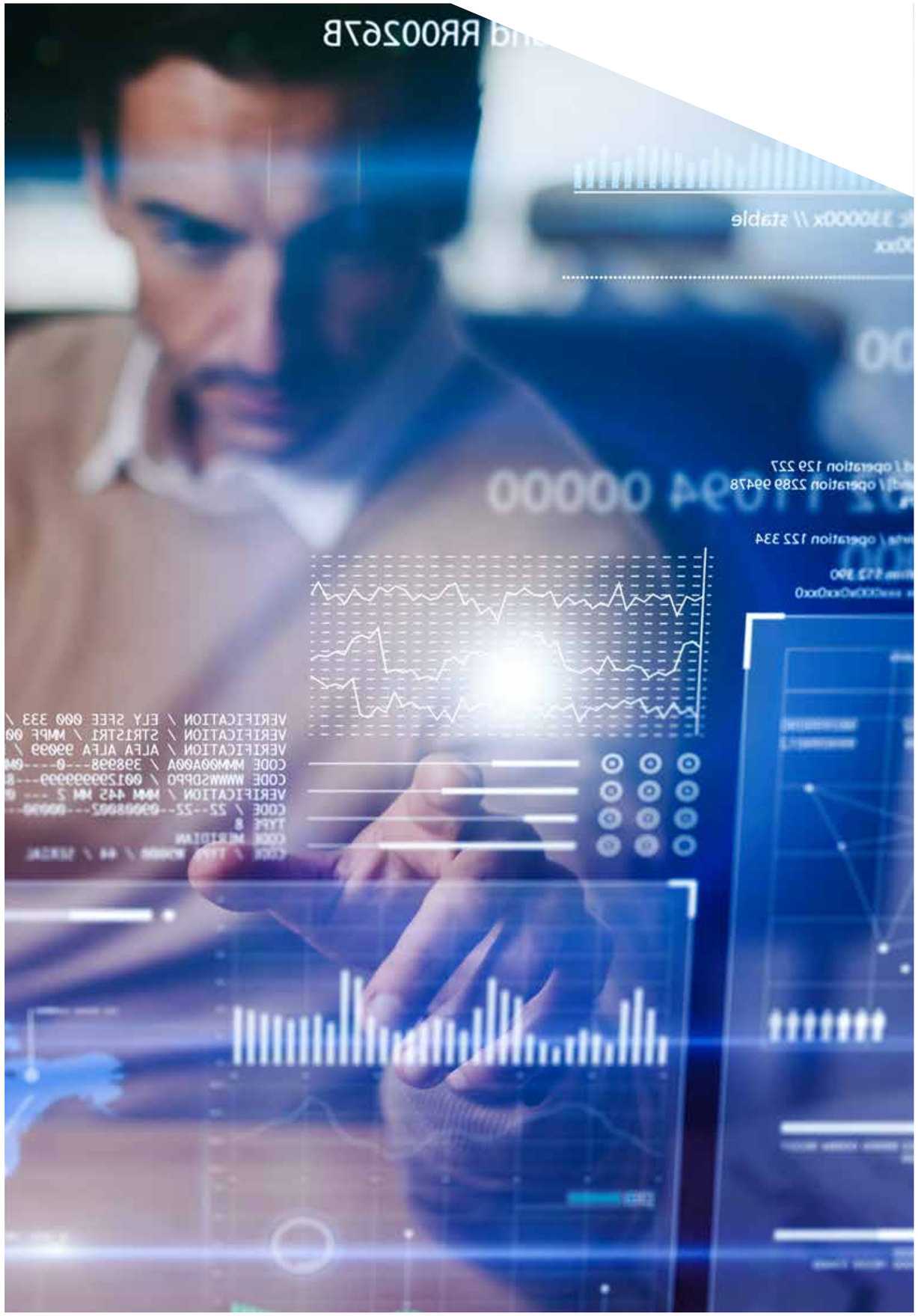
Esimerkkejä kyberuhkista

Tietojenkalastelu

Tietojenkalastelun (eng. phishing) tavoitteena on saada rikollisten haltuun käyttäjätunnus- ja salasanapareja tai muita käyttäjälle tai organisaatiolle arvokkaita tietoja, kuten maksukorttitietoja. Esimerkiksi verkkopalvelun käyttäjä voidaan huijata vierailemaan rikollisten tekemällä

Esimerkki Office 365 huijausviestistä.





internetsivustolla, joka muistuttaa ulkoasultaan palvelun aitoa sisäänkirjautumissivustoa. Kun käyttäjä syöttää tiedot huijaussivustolle, ne päätyvät rikollisten käyttöön. Näitä tietoja voidaan hyödyntää monin tavoin riippuen rikollisten motiiveista, haltuun saadun käyttäjätilin haltijan roolista tai tehtävistä organisaatiossa.

Useimmiten rikolliset pyrkivät huijaamaan itselleen mahdollisimman monta sähköpostitunnusta. Tämän jälkeen he kirjautuvat tileille ja etsivät laskutukseen liittyviä hakusanoja. Näiden tietojen pohjalta luodaan valelaskuja, jossa hyödynnetään oikean laskun tietoja ja kontekstia.

Tiliä voidaan hyödyntää myös uusiin tietojenkalasteluviesteihin, joita lähetetään uhrin kontakteille. Varastetuilla käyttäjätunnuksilla on puolestaan mahdollista vakoilla yrityssalaisuuksia. Onnistuneeseen tietojenkalasteluun voi liittyä myös maine- ja sääntelyriskejä.

Erityisen yleistä tietojenkalastelu on Microsoft Office 365 -ympäristössä. Se on Suomessa suosittu palvelu, eivätkä kaikki organisaatiot osaa käyttää riittävästi sen suojauskeinoja.

Suomessa Microsoft Office 365 -tietojenkalastelun uhriksi on joutunut jo useita satoja organisaatioita. Niistä aiheutuneet vahingot lasketaan useissa miljoonissa euroissa.

Hallituksen jäsenenä pääset käsiksi monenlaiseen rikollisia kiinnostavaan tietoon. Tämän vuoksi voit joutua kyberrikollisten kohteeksi. Hyökkääjät voivat esimerkiksi udella käyttämiesi IT-palvelujen käyttäjätunnuksia ja salasanoja tai tekeytyä sinuksi sähköpostissa. Sen jälkeen he voivat luoda ja lähettää esimerkiksi huijaussähköposteja, joiden avulla organisaation taloushallintoa harhautetaan maksamaan väärennettyjä laskuja.

Esimerkki 1

Tekniseen kauppaan erikoistunut Algol Oy joutui taitavan Office 365 -tietomurron kohteeksi. Tuntemattomaksi jääneen varkaan jäljet päättyivät lokitietojen mukaan Ruotsiin ja hän onnistui murtautumaan yrityksen sähköpostijärjestelmään. Sieltä varas lähetti väärennettyjä, uskottavan näköisiä tilausvahvistuksia ja maksuohjeita talousosastolle. Seurauksena oli 140 000 euron lasku, joka oli osoitettu huijarin pankkitilille. Menetys olisi voinut olla vielä suurempi, mutta hongkongilaispankin valppaus esti toisen suorituksen perillemenon.

Esimerkki 2

Suomalaisen finanssialan yrityksen Office 365 -pilvipalveluun murtauduttiin tietojenkalastelun avulla. Yrityksen kahdelle työntekijälle lähetettiin sähköpostia, jossa oli linkki tietojenkalastelusivulle. Rikollinen seurasi järjestelmässä yrityksen sähköpostiliikennettä useamman kuukauden ajan ja loi sähköpostin edelleenlähetykseen sääntömuutoksia yrityksen tietämättä. Yrityksellä ei näin ollen ollut tarkkaa käsitystä siitä, kuinka kauan sen sähköpostiliikennettä oli seurattu eikä myöskään tietoa siitä, mitä dataa yrityksestä on saattanut vuotaa.

Myös yrityksen maksuliikenteeseen oli yritetty lisätä laskuja, jotka olisivat maksettaessa siirtäneet rahat huijareiden tilille. Laskussa oli käytetty hyväksi normaalista sähköpostiliikenteestä saatuja tietoja ja saatu lasku näin näyttämään mahdollisimman aidolta.

Haittaohjelmat

Haittaohjelmat ovat tietokoneohjelmia, jotka aiheuttavat ei-toivottuja tapahtumia tietojärjestelmässä tai sen osissa. Yleensä haittaohjelmat leviävät sähköpostien liitetiedostojen, haittaohjelmilla saastutettujen verkkosivustojen sekä haavoittuvien palvelinten kautta. Haittaohjelma voi olla lähes harmiton, mutta entistä useammin niistä on myös vakavaa haittaa.

Maailmalla onkin yleistynyt ilmiö, jota kutsutaan nimellä Big Game Hunting. Termillä viitataan siihen, että rikollinen valitsee kohteikseen erityisen houkuttelevia ja rahakkaita organisaatioita.

Hyökkäyksessä rikollinen tunkeutuu organisaation järjestelmiin ja levittäytyy sen verkkoon. Lopuksi hyökkääjä käynnistää salatun kiristyshaittaohjelman, joka hidastaa ja haittaa organisaation toimintaa tai lamauttaa sen lähes kokonaan. Tämän jälkeen kiristetään lunnaita salauksen purkamiseksi. Nimensä mukaisesti hyökkääjät pyrkivät löytämään kohteita, joilla on hyvä maksukyky. Myös suuri käyttäjä- tai asiakasmäärä tekevät kohteesta houkuttelevan.

Esimerkki 3

Kyberturvallisuuskeskuksella on tiedossaan Suomessa lukuisia tapauksia, joissa kiristyshaittaohjelmatartunta on aiheuttanut organisaatiolle merkittäviä kustannuksia. Ne ovat syntyneet liiketoiminnan keskeytyksestä sekä IT-järjestelmien palauttamisesta toimintakuntoon. Ainakin yksi suomalainen yritys on joutunut lopettamaan koko liiketoimintansa, koska kiristyshaittaohjelman tuhoaman ICT-ympäristön uudelleenrakentaminen olisi tullut liian kalliiksi.

Palvelunestohyökkäykset

Palvelunestohyökkäykset ovat internetissä jo arkipäivää ja niitä tehdään Suomessakin tuhansittain joka vuosi. Palveluestohyökkäyksessä verkkoa kuormitetaan ylimääräisellä tietoliikenteellä. Tavoitteena on lamaannuttaa jokin palvelu tai tietojärjestelmä. Usein hyökkäyksen kohteena on organisaation julkinen internetsivusto tai esimerkiksi asiakkaiden hyödyntämä palvelu. Hyökkäykset kestävät yleensä niin kauan, kun niillä on vaikutusta kohteen toimintaan. Useimmiten se loppuu, kun palvelunestohyökkäys saadaan torjuttua ja palvelun toiminta palautettua entiselleen. Monesti hyökkääjä kuitenkin vain vaihtaa kohdetta, ja keskittyy seuraavaksi johonkin muuhun saman kohdeorganisaation palveluun.

Suurin osa kohdatuista kyberuhkista ei kohdistu yhteen ja tietoisesti valittuun organisaatioon. Kyberrikollisuus on luonteeltaan varsin opportunistista. Tavoitteena on lähinnä löytää organisaatioiden järjestelmistä ja prosesseista heikkouksia, joita voi hyödyntää rikolliseen tarkoitukseen. Toiminta on usein kansainvälistä ja pitkälle automatisoitua. Muiden rikollisten tavoin kyberrikollisia kiinnostaa mahdollisuus nopeaan rahan saantiin.

Suurin osa kohdatuista kyberuhkista ei kohdistu vain yhteen ja tietoisesti valittuun organisaatioon.

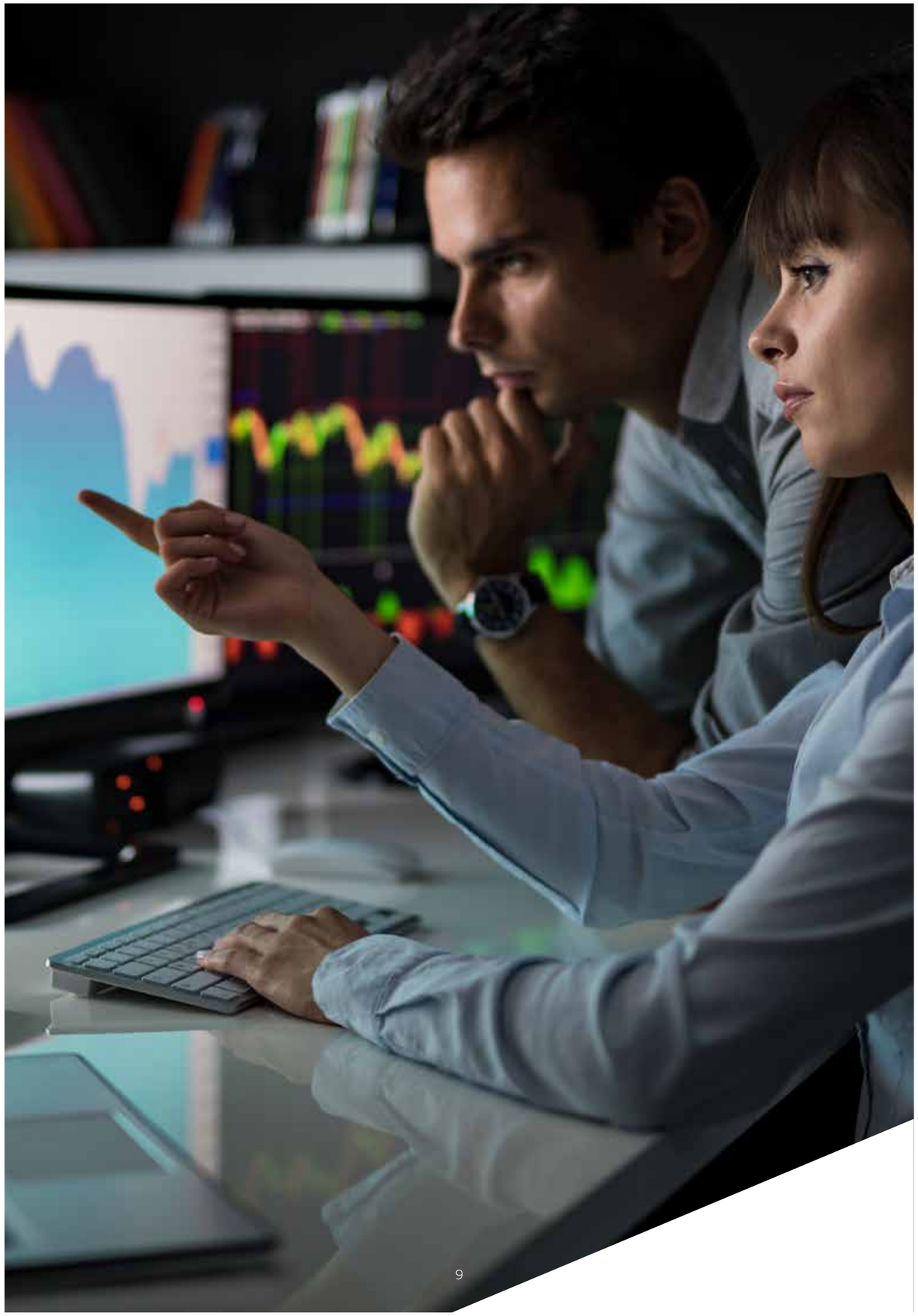
Kaiken lisäksi merkittävä osa kyberhyökkäyksistä toteutetaan hyvin yksinkertaisilla välineillä. Tällaisia ovat muun muassa erilaiset huijaussähköpostit, joiden avulla pyritään keräämään esimerkiksi organisaation käyttäjien käyttäjätunnuksia ja salasanoja. Siksi kyberturvallisuutta voi parantaa yksinkertaisillakin keinoilla, kuten kouluttamalla henkilöstöä tunnistamaan huijausyritykset.

Organisaation pitää kehittää kyberturvallisuutta johdonmukaisesti ja riskilähtöisesti. Tarvittavat toimenpiteet voivat olla luonteeltaan sekä teknisiä että ei-teknisiä. Hallituksen tehtävänä on huolehtia siitä, että organisaatiolla on riittävästi kyberturvallisuusosaamista. Johdolla on puolestaan oltava tarvittava tieto oikeiden ja tehokkaiden päätösten pohjaksi.

Esimerkki 4

Internetverkon kannalta useimmat palvelunestohyökkäykset ovat normaalia liikennettä ja vain hyökkäyksen kohde voi kunnolla arvioida, onko kyse hyökkäyksestä. Palvelunestohyökkäyksiä ei pystytä kokonaan estämään, joten organisaatioiden kannattaa varautua sietämään niitä ja sopia internetpalveluntarjoajiensa kanssa torjuntakeinoista. Palvelunestohyökkäyksen kohteeksi voi joutua myös sivullisena uhrina, jos hyökkäys kohdistuu esimerkiksi organisaation käyttämään palvelinhotelliin.

Palvelunestohyökkäysten kohteeksi joutuu Suomessa useita organisaatioita joka päivä ja ne on huomioitava myös riskiarviossa. Jos yrityksen palveluiden on oltava jatkuvasti saatavilla verkossa, on myös suunniteltava suojautuminen palvelunestohyökkäyksiä vastaan. Lisäksi niihin on varauduttava hyvissä ajoin.



§ 15, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, Kyberturvallisuus ja yrityksen hallituksen vastuu -opas

II OSA

Organisaation tilanteen selvittäminen

Organisaatiossa on selvitettävä, mitkä tietoteknisen ympäristön (järjestelmät, tiedot, palvelut ja verkot) osat ovat kaikkein kriittisimpiä organisaatiolle asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa. Lisäksi organisaatiossa pitää olla ymmärrys, mistä sen tietotekninen ympäristö käytännössä koostuu.

Organisaatiossa tulisi määrittää, mitkä tietoteknisen ympäristön osat ovat kriittisiä liiketoimintatavoitteiden saavuttamiseksi.

Mitä hallitus voi tehdä?

Selvittäkää tärkeimmät asiat

Liiketoimintariskien tavoin organisaatio ei voi koskaan poistaa kaikkia kyberturvallisuusriskejä. Hallituksen on kuitenkin varmistettava, että organisaatiossa suojataan erityisesti niitä asioita, jotka tukevat liiketoimintatavoitteiden saavuttamista.

Hallituksen on pohdittava riskejä laaja-alaisesti. Hallitus ja johto saattavat esimerkiksi tietää, että tietty kumppani on organisaatiolle ratkaisevan tärkeä ja että kyseisen kumppanin tietojen vaarantuminen olisi katastrofaalista organisaation taloudelle tai maineelle. Näistä riskeistä on aina viestittävä myös organisaation kyberturvallisuudesta vastaaville tahoille.

Viestinnän on oltava hallituksen, johdon ja asiantuntijoiden välillä aktiivista ja jatkuvaa, koska hallituksella ja johdolla on liiketoimintaan liittyviä tietoja, joita teknisillä asiantuntijoilla ei välttämättä ole. Tällaista on esimerkiksi tieto siitä, mitä kumppanuussuhteita organisaatio priorisoi. Teknisillä asiantuntijoilla on puolestaan tietoja keskeisten tavoitteiden saavuttamisen edellytyksistä. Tällaista on esimerkiksi tieto siitä, mistä järjestelmistä tai tiedosta kumppanit ovat riippuvaisia.

Tärkeimmät liiketoimintatekijät ovat organisaatiolle arvokkaimpia asioita. Ne voivat olla arvokkaita yksinkertaisesti siksi, että organisaatio ei kykene toimimaan ilman niitä. Liiketoimintatekijöiden vaarantuminen voi vahingoittaa myös organisaation mainetta tai aiheuttaa taloudellisia tappioita. Tällaisia voivat olla esimerkiksi:

- organisaation hallussa olevat henkilötiedot
- organisaation immateriaalioikeudet
- julkinen verkkosivusto
- teollisuuden ohjausjärjestelmät
- sisäverkon käyttäjien- ja pääsynhallinta järjestelmä.

Mitä organisaatiossa voidaan tehdä?

Lähtötilanteen määrittely

Lähtötilanteen määrittely on tärkeää, koska sen myötä saadaan kuva organisaation tarvitsemista ja mahdollisista suojautumistoimenpiteistä. Niiden määrittämisessä on ratkaisevan tärkeää tietää:

- mitkä järjestelmät ovat yhteydessä toisiinsa
- kenellä on pääsy tiettyihin tietoihin
- kuka omistaa minkäkin verkon tai palvelun.

Näiden tietojen kerääminen mahdollistaa muun muassa haavoittuvien järjestelmien päivittämisen ja suojautumisen hyökkäyksiltä. Tietoja saatetaan tarvita myös hyökkäykseen reagoitaessa. Näin voidaan arvioida, millaista vahinkoa hyökkääjä voi tehdä tai millainen vaikutus mahdollisilla korjaavilla toimenpiteillä on.

Koko ympäristön täydellinen ymmärtäminen voi olla haasteellista erityisesti organisaatioissa, joiden verkot ja järjestelmät ovat kasvaneet ajan myötä orgaanisesti. Jo perusasioiden ymmärtäminen, kuten mitä järjestelmiä organisaation eri verkoissa on, auttaa kuitenkin käynnistämään tarvittavia toimenpiteitä.

Kriittisten tietoteknisten resurssien määrittely

Organisaatiossa tulisi määrittää, mitkä tietoteknisen ympäristön osat ovat tärkeimpiä liiketoimintatavoitteiden saavuttamiseksi. Organisaatiolle voi olla esimerkiksi tärkeää huolehtia pitkäaikaisista asiakkuuksista. Kyberturvallisuustoimenpiteillä voidaan tukea tämän tavoitteen toteutumista esimerkiksi suojaamalla asiakastiedot, varmistamalla tilaus-toimitusjärjestelmän häiriötön toimivuus sekä varmistamalla organisaation internetsivujen toimivuus kaikissa tilanteissa.

Yhteistyö palveluntarjoajien ja kumppanien kanssa

Suurimmalla osalla organisaatioista on palveluntarjoajia tai kumppaneita, joilta ne saavat, jakavat tai toimittavat tietoja, järjestelmiä tai palveluja. Organisaation on huomioitava nämä ulkopuoliset palveluntarjoajat ja kumppanit riskienhallinnassaan. Keskeinen keino on sopia kyberturvallisuuteen liittyvistä vastuista ja oikeuksista kumppaneiden kanssa.

§ 15, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, Kyberturvallisuus ja yrityksen hallituksen vastuu -opas

Kysymyksiä pohdittavaksi

Ymmärrämmekö organisaationa, miten tekniset järjestelmät, prosessit tai resurssit edistävät tavoitteidemme saavuttamista?

- Mitkä ovat organisaatiomme kriittiset tietotekniset resurssit, joita ilman organisaatiomme ei selviäisi?
- Mitä vaatimuksia meidän on täytettävä (esimerkiksi oikeudelliset vaatimukset tai sopimusvelvoitteet)?
- Mitä emme halua tapahtuvan ja miten se voisi tapahtua?
- Onko organisaatiollamme prosessi tärkeiden järjestelmien, tietojen ja palvelujen tunnistamiseen sekä näiden toimivuuden ja turvallisuuden seuraamiseen.

Onko organisaatiossa viestitty selkeästi organisaation tärkeimmistä tavoitteista ja varmistettu, että nämä prioriteetit ohjaavat myös kyberturvallisuustoimenpiteitä?

- Kyberturvallisuuden tulee tukea organisaation strategiaa. Kyberturvallisuutta ohjaavien dokumenttien, kuten kyberturvallisuusstrategian tai -politiikan, on suojattava organisaation strategisia tavoitteita.



§ 15, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, Kyberturvallisuus ja yrityksen hallituksen vastuu -opas

III OSA

Riskienhallinta ja kyberturvallisuus

Organisaatiot tekevät usein riskiarviointeja ainoastaan vaatimustenmukaisuuden noudattamiseksi. Näitä voivat olla esimerkiksi:

- ulkoisista tekijöistä, kuten sääntely-vaatimuksista johtuvat velvoitteet
- asiakkaiden vaatimukset
- lakisääteiset vaatimukset.

Näillä perusteilla on kuitenkin vaarana, että riskinhallinnasta tulee vain ”rasti ruutuun” toimintaa. Tällaisessa tilanteessa organisaatiot voivat luulla hallitsevansa riskejä, vaikka ne ovat ainoastaan toimineet määritellyn prosessin mukaisesti.

Vaatimusten noudattaminen ja turvallisuus eivät ole sama asia. Ne voivat olla päällekkäisiä, mutta yleisiä turvallisuusvaatimuksia voidaan noudattaa käytännössä heikoilla turvallisuuskäytännöillä. Hyvä riskienhallinta ulottuu pelkkää vaatimusten noudattamista pidemmälle.

Hyvä riskienhallinta ulottuu vaatimusten noudattamista pidemmälle.

Mitä hallitus voi tehdä?

Sisällyttäkää kyberturvallisuus organisaation riskinhallintaprosesseihin

Kyberriskien on oltava osa organisaation arjen riskienhallintaa. Kyberriskien käsitteleminen erillään tai niiden luokitteleminen yksinkertaisesti ’tietoteknisiksi riskeiksi’ vaikeuttaa niiden vaikutusten tunnistamista. Samalla voi jäädä myös epäselväksi, mitä vaikutuksia organisaation muilla riskeillä voi olla sen kyberturvallisuuteen.

Kyberturvallisuustoimenpiteiden tulee tukea ja mahdollistaa liiketoimintaa hallitsemalla digitaaliteknologian käytöstä johtuvia riskejä. Ne eivät kuitenkaan saa estää tai hidastaa olennaisia liiketoimintaa edistäviä toimenpiteitä tai aiheuttaa kohtuuttomia kustannuksia.

Älkää mitatko onnistumista riskitason pienentymisellä

Myös toimenpiteiden onnistumisen mittaaminen voi olla vaikeaa. Hyvän kyberturvallisuuden tyypillinen lopputulos on toiminnan häiriöttömyys. Tätä voi olla kuitenkin hankala mitata, koska häiriöt voivat johtua myös organisaation kyberturvallisuustoimenpiteistä riippumattomista asioista.

Riskiarvioinneissa esitetään tavallisesti jonkinlainen arvio riskin todennäköisyydestä ja vaikutuksista (esimerkiksi suuri - keskisuuri - pieni). Tällaisen arviomenetelmän käyttäminen toimenpiteiden onnistumisen mittarina voi olla houkuttelevaa. On kuitenkin syytä huomioida, että tällaiset arviot saattavat mitata vajavaisesti organisaation toteuttamia toimenpiteitä. Tämä johtuu siitä, että kyberriskeihin vaikuttavat ulkoiset tekijät, kuten ohjelmistohaavoittuvuudet, muuttuvat nopeasti ja ovat usein organisaation vaikutusmahdollisuuksien ulottumattomissa.

Esimerkkejä toimenpiteiden mittareista kuvaillaan jäljempänä osassa VIII Toimenpiteiden seuranta.

Mitä organisaatiossa voidaan tehdä?

Kyberriskien hallintaan sovelletaan samoja riskienhallinnan periaatteita kuin muihinkin riskeihin. Kyberturvallisuuden ratkaisut ja teknologiat kehittyvät kuitenkin niin nopeasti, että vaarana on jäädä jälkeen ja käyttää kyberriskien arviointiin vanhentuneita menetelmiä. Siksi kyberriskejä olisi hyvä arvioida useammin kuin muita riskejä.

Kyberturvallisuus on vielä uusi termi ja sen käyttö vakiintumatonta. Niinpä organisaatiolla ei välttämättä ole samanlaista ymmärrystä kyberriskeistä kuin esimerkiksi taloudellisista tai työntekijöiden turvallisuuteen liittyvistä riskeistä. Käytettävissä ei välttämättä ole myöskään tietopohjaa, jonka perusteella riskien arviointi voitaisiin tehdä. Tämä on syytä huomioida, kun pohditaan kyberriskien arvioinnin luotettavuutta – etenkin jos sen tuloksia verrataan suoraan ”perinteisiin” riskiarviointeihin.

§ 15, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, Kyberturvallisuus ja yrityksen hallituksen vastuu -opas

Kysymyksiä pohdittavaksi

Onko organisaatiolla käytössään prosessi, jolla varmistetaan, että päätöksentekijät saavat mahdollisimman kattavat tiedot?

- Prosessissa on keskityttävä ensisijaisesti siihen, että päätöksentekijät voivat tehdä päätöksiä parhaiden mahdollisten saatavilla olevien tietojen pohjalta. Päätöksentekijöitä voivat olla hallitus, johto tai muut organisaation työntekijät. Sekä hallituksen että toimenpiteen toteuttajan on saatava mahdollisimman paljon ymmärrettävää tietoa päätöksenteon tueksi.
- Riskiarviointien tulokset on jäsenneltävä niiden merkityksellisyyden perusteella. Useimmiten laadulliset tulokset ovat parempi vaihtoehto kuin tulokset, joihin lisätään mielivaltaisia numeroita tai kertoimia pistearvon saamiseksi.

Onko organisaatiolla prosessi, jossa kyberriskien arviointi on sidottu osaksi liiketoimintariskien arviointia?

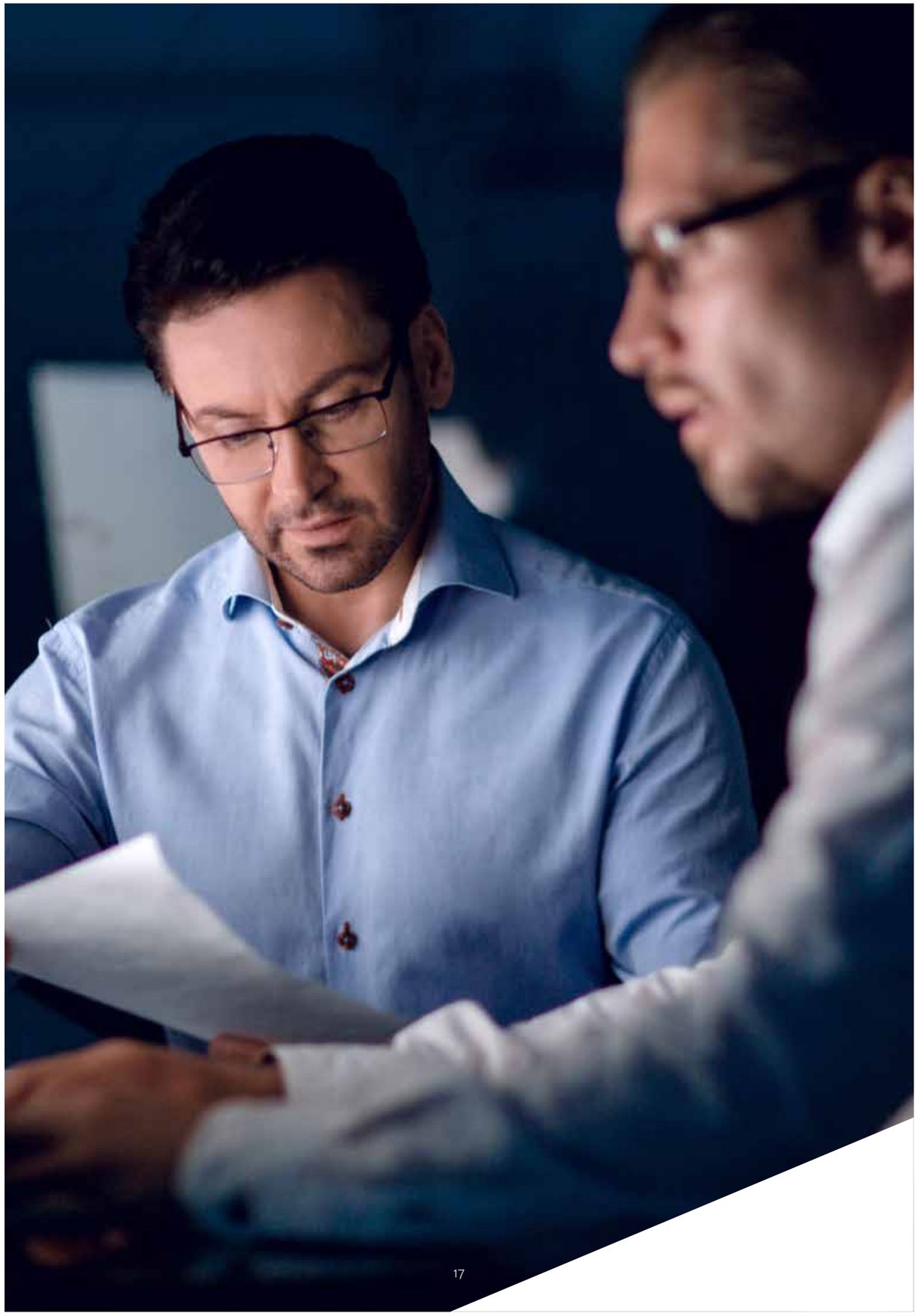
- Arvioidaanko kyberriskejä osana liiketoiminta- ja muita päätöksiä?

Onko organisaatiolla tehokas ja asianmukainen lähestymistapa kyberriskien hallintaan?
Hallituksen ja muiden organisaation toimijoiden on kyettävä esittämään prosessi selvästi ja yksinkertaisesti muutamassa minuutissa esimerkiksi seuraavien tietojen avulla:

- Miten riskit eskaloidaan?
- Mikä on kynnys hallituksen osallistumiselle riskiä koskevaan päätökseen?
- Kuinka usein riskejä arvioidaan?
- Mikä riski kuuluu kenenkin vastuulle?
- Kuka on vastuussa riskienarviointiprosessista ja sen tarkoituksenmukaisuudesta?

Ovatko hallitus ja johto määritelleet selvästi, miten riskejä organisaatiossa hallitaan?

- Ovatko riskien raportointia koskevat prosessit selkeät?
- Onko eri riskejä arvioitu keskenään? Onko eri riskien merkitys viestitty organisaatiossa? Organisaatio saattaa esimerkiksi hyväksyä riskinä sen, että sähköposti ei toimi yhden päivän ajan, mutta ei sitä, että organisaatiosta vuotaa julkisuuteen henkilötietoja.
- Onko kasautuvat riskit huomioitu? Mitä organisaatiossa toimitaan, jos kaksi tai useampia riskejä toteutuu yhtä aikaa?



§ 15, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, Kyberturvallisuus ja yrityksen hallituksen vastuu -opas

IV OSA

Mikä organisaatiotamme uhkaa?

Kun organisaatioon tai sen yhteistyökumppaneihin kohdistuvat uhkat ymmärretään, voidaan määrittää myös organisaation kyberturvallisuustoimenpiteet ja -investoinnit. Organisaatiossa onkin tehtävä tietoinen päätös siitä, miltä uhkilta se pyrkii suojautumaan. Muutoin vaarana on, että yritetään suojautua kaikelta. Se taas johtaa helposti tehottomiin toimenpiteisiin.

Mitä hallitus voi tehdä?

Ymmärtäkää uhka

Kyberuhkien ymmärtäminen auttaa hallitusta tekemään tietoisia toimintaa ohjaavia päätöksiä. Keskeistä on tietoisuus hyökkääjien vaikuttimista: Miksi he olisivat kiinnostuneita juuri teidän organisaatiostanne? Hyökkääjän motiivina voi toki olla vain se, että organisaatiollanne on internetiin kytkettyjä ja helposti haavoitettavia tietokoneita, joita voidaan hyödyntää rikolliseen toimintaan.

Varmistakaa, että organisaatio tekee turvallisuuteen liittyvää yhteistyötä

Kumppanit ja vertaisorganisaatiot ovat usein hyviä lähteitä saada tietoa uhkista ja hyvistä suojauskäytännöistä. Yhteistyösuhteiden ja tiedonvaihdon kehittäminen voikin parantaa merkittävästi kykyä suojautua kyberuhkilta. Tätä ei myöskään tule nähdä kilpailuriskinä: jaettu tieto koituu lopulta kaikkien hyödyksi.

Arvioikaa uhkat

Merkittävien uhkien ja mahdollisten hyökkääjien kartoittaminen helpottaa päätöksentekoa siitä, miltä uhkilta organisaation tulisi suojautua aktiivisesti.

Organisaation johdon, hallituksen ja asiantuntijoiden välinen jatkuva keskustelu auttaa organisaatiota priorisoimaan uhkia ja tarvittavia suojaustoimenpiteitä. Asiantuntijat ymmärtävät uhkien teknisen luonteen. Hallitus puolestaan tiedostaa, miksi organisaatio voi olla houkutteleva kohde hyökkääjille. Lisäksi on tärkeää keskustella jo etukäteen kaikista sellaisista päätöksistä, joilla voi olla merkittävää vaikutusta organisaation uhkaprofiiliin. Näin teknisillä asiantuntijoilla on riittävästi aikaa toteuttaa tarvittavat suojautumistoimenpiteet.

Kyberturvallisuuskeskus kehottaa kaikkia organisaatioita aktiiviseen tiedonvaihtoon. Kyberturvallisuuskeskus ylläpitää toimialakohtaisia tiedonjakoon keskittyviä ISAC-tiedonvaihtoryhmiä (Information Sharing and Analysis Centre). Varmistakaa, että organisaatio osallistuu aktiivisesti kyberturvallisuuteen liittyvään tiedonvaihtoon esimerkiksi osana toimialan ISAC-ryhmää tai muuta tiedonvaihtotoimintaa. Lisätietoa ISAC-toiminnasta: https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/palvelumme/tilannekuva-ja-verkostojohtaminen/isac-tiedonvaihtoryhmat

Mitä organisaatiossa voidaan tehdä?

Kohdistamattomia hyökkäyksiä ei saa aliarvioida

Kohdistamattomassa hyökkäyksessä hyökkääjä haluaa saavuttaa samalla kertaa tuhansia potentiaalisia uhreja yhden valikoidun kohteen sijaan. Hyökkääjät käyttävät usein automaattisia ja yleisesti saatavilla olevia välineitä, jotka esimerkiksi skannaavat julkisia verkkosivustoja tai muita palveluja haavoittuvien järjestelmien tai palvelujen löytämiseksi. Kun sellainen löytyy, sama työkalu hyödyntää automaattisesti sen haavoittuvuutta esimerkiksi tietomurron toteuttamiseksi. Tällaisen massahyökkäyksen vaikutukset voivat olla yhtä vakavia kuin kohdistetun hyökkäyksen. Kyberturvallisuuden hyvä perustaso kuitenkin suojaa järjestelmät valtaosasta kohdistamattomia hyökkäyksiä.

Hankkikaa hyviä tilannekuvatietoja ja hyödyntäkää niitä

Toimintaa ohjaavia päätöksiä varten tarvitaan tilannekuvatietoa kyberturvallisuudesta. Markkinoilta löytyy paljon toimijoita, jotka tarjoavat tätä tietoa. Niiden sisältö voi vaihdella yleisiä suuntauksia koskevista vuosikertomuksista tietynlaisia haittaohjelmia käsitteleviin teknisiin raportteihin. Suomessa kyberturvallisuuden tilannekuvaa tuottaa muun muassa Kyberturvallisuuskeskus: https://kyberturvallisuuskeskus.fi/fi

§ 15, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, Kyberturvallisuus ja yrityksen hallituksen vastuu -opas

Kysymyksiä pohdittavaksi

Mitkä uhkat ovat merkityksellisiä organisaatiolle ja miksi?

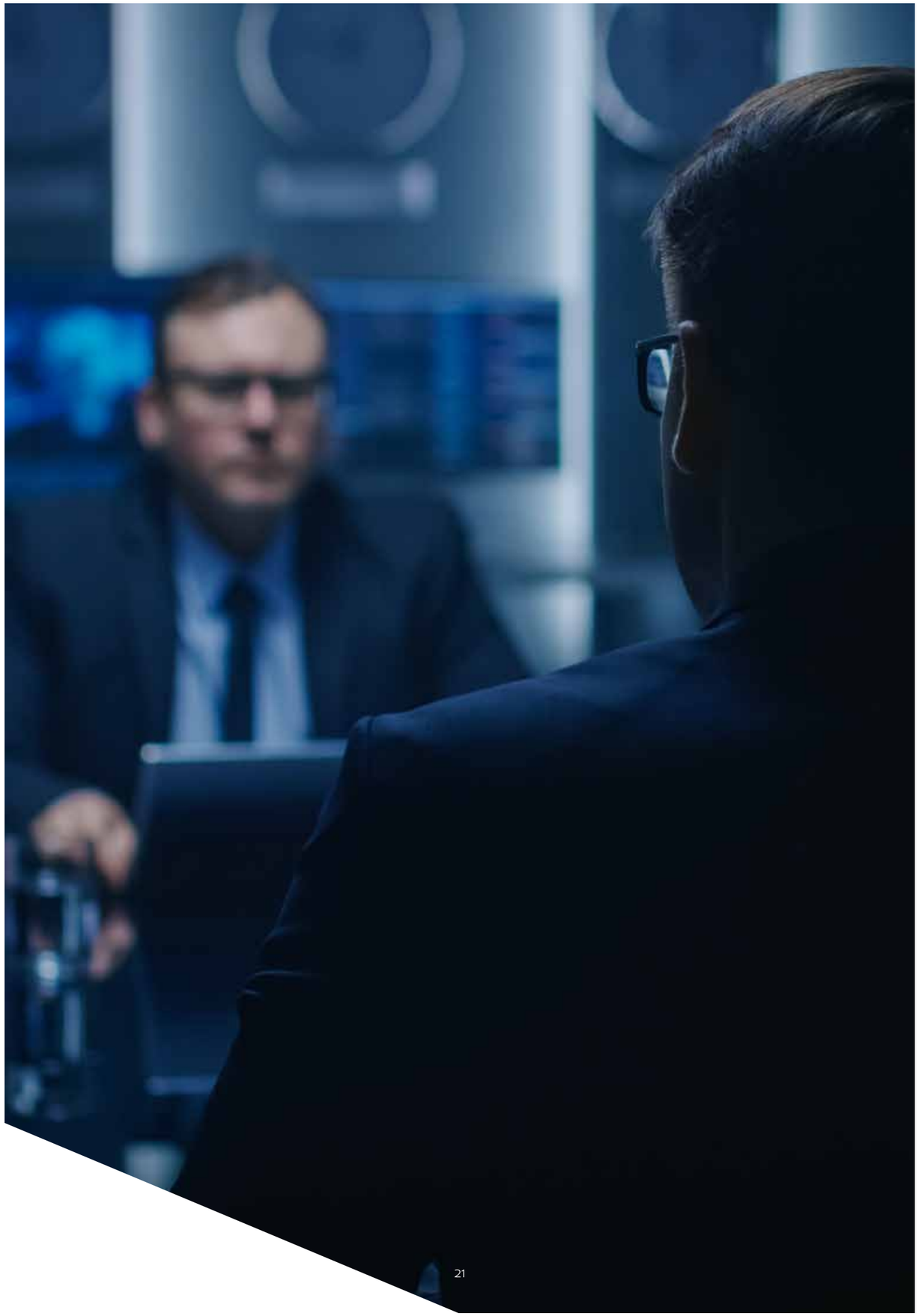
Arvioinnissa:

- määritellään uhkien mahdolliset vaikutukset ja sen todennäköisyys, että uhkat kohdistuvat organisaatioon
- määritellään, millaisia riskejä organisaatio on valmis sietämään
- käytetään hyväksi aineistoa organisaation aiemmin kohtaamista hyökkäyksistä.

Kuinka organisaatiomme pysyy ajan tasalla kyberuhkista?

Organisaatio voi:

- etsiä todisteita hyökkäyksistä mahdollisista järjestelmälokitiedoistaan
- hyödyntää erilaisia tilannekuvatuotteita (esimerkiksi Kyberturvallisuuskeskuksen tilannekuvatuotteet)
- osallistua tiedonvaihtoon (esimerkiksi ISAC-tiedonvaihtoryhmässä)
- ottaa käyttöön keinoja, joilla voi jakaa sisäisesti tietoa keskeisistä kyberuhkista.



§ 15, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, Kyberturvallisuus ja yrityksen hallituksen vastuu -opas

V OSA

Kyberturvallisuus osaksi organisaation tavoitteita

Kyberturvallisuus on tärkeä elementti organisaation tavoitteiden toteuttamisessa ja se nähdään yhä useammin myös kilpailukykytekijänä. Tämä edellyttää myönteistä kyberturvallisuuskulttuuria, investointeja kyberturvallisuuteen ja sen asianmukaista hallintaa organisaatiossa.

Mitä hallitus voi tehdä?

Kyberturvallisuus on osa organisaation tavoitteita ja riskejä

Kyberturvallisuus vaikuttaa organisaatioon kokonaisvaltaisesti. Siksi sen on oltava myös osa organisaation riskienhallintaa ja päätöksentekoa – näin sitä voidaan hallita asianmukaisesti. Esimerkiksi:

- Kyberturvallisuus vaikuttaa todennäköisesti operatiivisiin riskeihin, sillä organisaatio on riippuvainen useiden digitaalisten palvelujen turvallisuudesta (sähköpostipalvelut, ohjelmistot, jne.).
- Kyberriski on sidoksissa oikeudellisiin riskeihin, kuten liiketoimintakumppanien tietojen suojaamista koskeviin sopimusvaatimuksiin ja lakisääteisiin vaatimuksiin erityisistä tietojenkäsittelytavoista.
- Kyberriskit voivat olla taloudellisia riskejä. Tällaisia ovat esimerkiksi varojen menettäminen verkkohuijauksissa tai kyberhyökkäyksen aiheuttamat katkot palvelutarjonnassa.
- Kun kyberturvallisuus on hyvällä tasolla, voi organisaatio ottaa suunnitelmallisesti riskejä ja hyödyntää täysimääräisesti uusia teknologioita.

Kyberturvallisuuden tulisi olla sisäänrakennettuna organisaation toimintaan. Kyberturvallisuuden hyvä taso edellyttää toimivan teknologian lisäksi myös sitä, että koko henkilöstö on perehtynyt ja sitoutunut hyviin tietoturvakäytäntöihin. Organisaatio voi estää hyökkääjää saamasta arkaluonteisia tietoja ja varmistaa, että pääsy näihin tietoihin on ainoastaan henkilöillä, joilla on ajantasainen ja todennettu tiedonsaantitarve. Organisaation on tällöin huolehdittava, että:

- Tietojen tekninen säilytysratkaisu on asianmukainen.
- Tietoja käsittelevälle henkilöstölle tarjotaan siihen koulutusta.

Mitä organisaatiossa voidaan tehdä?

Kyberturvallisuus vaikuttaa koko organisaatioon – ei pelkästään tietohallintoon. Siksi sitä ei saa jättää yhden henkilön varaan. Onnistuneet kyberhyökkäykset voivat vaikuttaa esimerkiksi verkkomyyntiin ja sopimussuhteisiin tai johtaa oikeudellisiin tai sääntelyllisiin toimenpiteisiin. Hallituksessa olisikin oltava riittävästi asiantuntemusta, jotta se voi ohjata organisaation kyberturvallisuutta.

Osallistakaa asiantuntijoita

Pohtikaa, saako hallitus tarvitsemansa tiedot organisaation kyberturvallisuudesta. On tärkeää, että organisaatiossa kyberturvallisuudesta vastaavalla henkilöllä on sujuva yhteys organisaation johtoon ja että kyberturvallisuuteen liittyvä raportointi on järjestetty toimivalla tavalla.

Kysymyksiä pohdittavaksi

Ymmärrämmekö, miten kyberturvallisuus vaikuttaa hallituksen ja johdon vastuisiin? Pohtikaa seuraavia asioita:

- Onko hallituksella riittävästi asiantuntemusta, jotta se ymmärtää kyberturvallisuuden merkityksen organisaation liiketoiminnalle ja strategisille tavoitteille?
- Kuka vastaa kyberturvallisuuden valvonnasta?
- Olemmeko viestineet selkeästi, mitä tietoa kyberturvallisuudesta hallitus ja johto tarvitsevat?

Kenellä on vastuu kyberturvallisuudesta tällä hetkellä? Vastuun tulee kuulua nimetylle henkilölle. Pohtikaa seuraavia asioita:

- Miten hän on yhteydessä hallitukseen? Raportoiko hän suoraan hallitukselle tai osallistuuko hän johonkin muuhun raportointiprosessiin? Kannustaako tämä hallitusta osallistumaan aktiivisesti kyberturvallisuutta käsitteleviin keskusteluihin?
- Mitkä hänen tavoitteensa ovat ja kuka ne asettaa? Edistävätkö nämä tavoitteet kyberturvallisuutta koko organisaatiota hyödyttävällä tavalla?
- Onko hänellä yhteydet kaikkiin tarvittaviin henkilöihin tehokkaan kyberturvallisuuden varmistamiseksi? Yksinkertaisimmillaan tämä tarkoittaa, että kyberturvallisuuden parissa työskentelee riittävä määrä henkilöstöä. Sillä voidaan tarkoittaa myös muita organisaation osa-alueita, kuten henkilöstöhallintoa ja taloushallintoa.

Millä tavoin varmistamme hallituksessa sen, että organisaation kyberturvallisuustoimenpiteet ovat tehokkaita? Hallituksen kannattaa varmistaa, että:

- Organisaatiolla on käytössään asianmukaiset tekniset suojautumisratkaisut ja niiden tuloksista tiedotetaan ymmärrettävällä tavalla hallitukselle.
- Uhka-arviot ja tarvittavat suojautumisratkaisut tarkistetaan säännöllisesti ja suojaustoimet päivitetään sen mukaisesti.

Onko organisaatiollamme prosessi, jolla varmistetaan kyberriskien sisällyttäminen osaksi liiketoimintaan liittyviä riskejä?

- Onko organisaatiolla prosessi, jonka avulla eri toimintojen riskejä ja vaikutuksia voidaan arvioida keskenään? Onko organisaatiossa esimerkiksi tehty päätös omien päätelaitteiden, kuten matkapuhelinten käytöstä työasioihin? Tämä voi tuoda tehokkuutta ja joustavuutta työskentelyyn, mutta samalla se vähentää organisaation näkyvyyttä siihen kohdistuviin kyberuhkiin.

§ 15, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, Kyberturvallisuus ja yrityksen hallituksen vastuu -opas

VI OSA

Turvallisuuskulttuuri

Organisaatiot keskittyvät usein kyberturvallisuuden teknisiin kysymyksiin ja sivuuttavat ihmisten tarpeet ja heidän arkiset työskentelytapansa. Tämä johtaa harvoin onnistumisiin. Jos virallinen käytäntö vaikeuttaa tai hidastaa työntekoa, ihmiset etsivät tilalle oikoteitä ja epävirallisia työtapoja. Onkin hyvä ymmärtää, ettei henkilöstö sitoudu kyberturvallisuuteen ilman hyvää turvallisuuskulttuuria.

Joissakin organisaatioissa henkilöstöä pidetään kyberturvallisuuden ”heikkona lenkkinä”. Tästä ajattelusta on päästävä eroon.

Mitä hallitus voi tehdä?

Johtakaa näyttämällä esimerkkiä

Hallituksella ja ylimmällä johdolla on merkittävä vaikutus muiden asenteisiin. Voi olla, ettei ylemmän johdon tarvitse noudattaa turvallisuuskäytäntöjä ja prosesseja. He saattavat saada myös erityiskohtelua, kuten organisaation IT-politiikasta poikkeavan laitteen. Tämä kuitenkin viestittää muulle organisaatiolle, että sääntöjä ei välttämättä pidetä tarkoituksenmukaisina tai niiden kiertäminen on hyväksyttävää.

Jos johto ja hallituksen jäsenet eivät itse noudata organisaatiossa sovittuja käytäntöjä, niitä tuskin noudattavat muutkaan. Jos jollakin käytännöllä on haitallinen vaikutus organisaatioon, sitä on muokattava paremmaksi.

Kulttuurin kehittyminen vie aikaa ja vaatii yhteisiä ponnisteluja. Hallituksen ja johdon vaatima turvallisuusasenne ei leviä itsestään ja automaattisesti koko organisaatioon.

Mitä organisaatiossa voidaan tehdä?

Henkilöstö turvallisuuden keskiöön

Joissakin organisaatioissa pidetään henkilöstöä kyberturvallisuuden heikkona lenkkinä. Tästä ajattelusta on päästävä eroon. Tehokas kyberturvallisuuden toteuttaminen edellyttää kaikkien eri tekijöiden tasapainottamista – ei pelkästään olettamusta, että ihmiset taipuvat aina teknologian vaatimuksiin. Jos henkilöstö pyrkii kiertämään sovittuja toimintamalleja, se voi kertoa käytäntöjen tai prosessien kaipaavan tarkistamista.

Koulutettu ja valpas henkilöstö on turvallisuuspoikkeamien havaitsemisessa keskeisessä roolissa. Organisaatiossa onkin varmistettava, että henkilöstö raportoi havaitsemistaan uhkista ja poikkeamista. Lisäksi niiden käsittelyyn on oltava selkeät prosessit.

Kohti avoimuuden kulttuuria

Varmistakaa, että henkilöstöä kannustetaan puhumaan ja raportoimaan huolenaiheistaan. Samalla on tähdennettävä, että niiden pohjalta tartutaan asianmukaisiin toimenpiteisiin eikä syyllisiä etsitä. Näin henkilöstö voi keskittyä organisaation turvallisuuden kehittämiseen sen sijaan, että he keskittyisivät suojelemaan itseään.

Kysymyksiä pohdittavaksi

Miten hallituksen jäsenet ja johto voivat näyttää esimerkkiä?

- Varmistakaa, että työntekijät kokevat voivansa vaikuttaa organisaation turvallisuuteen ja että heillä on välineet tuoda esiin turvallisuuteen liittyviä huolenaiheita.
- Sitoutukaa jo tehtyihin turvallisuutta koskeviin päätöksiin, noudattakaa niitä ja nostakaa esiin tehottomia käytäntöjä yhteistyössä työntekijöiden kanssa.
- Varmistakaa, että organisaatiossa puhutaan avoimesti ja myönteisesti henkilöstölle siitä, miksi kyberturvallisuus on tärkeää.

Vallitseeko organisaatiossamme hyvä turvallisuuskulttuuri?
Hyvästä turvallisuuskulttuurista kertoo esimerkiksi se, että:

- Henkilöstö tietää, miten ja kenelle huolenaiheista tai poikkeamista voi raportoida. He myös kokevat olevansa kannustettuja raportointiin.
- Henkilöstö ei pelkää negatiivisia seurauksia raportoidessaan huolenaiheista tai poikkeamista.
- Henkilöstö kokee voivansa kyseenalaistaa toimintamalleja rakentavalla tavalla.
- Henkilöstön näkemyksiä hyödynnetään aidosti turvallisuuskäytäntöjen muovaamisessa.
- Henkilöstö ymmärtää kyberturvallisuuden tärkeyden ja merkityksen organisaatiolle.
- Epäonnistumisten sijaan raportoinnissa ja sisäisessä viestinnässä keskitytään onnistumisiin (kerrotaan esimerkiksi moniko raportoi tietojenkalastelusähköposteista, eikä sitä moniko lankesi niihin).

§ 15, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, Kyberturvallisuus ja yrityksen hallituksen vastuu -opas

VII OSA

Kyberturvallisuusosaaminen

Kyberturvallisuusosaajien kysyntä kasvaa jatkuvasti. Tämä aiheuttaa haasteita organisaatioiden tarvitseman osaamisen saatavuudelle. Sikäli on tärkeää miettiä, millaista asiantuntemusta tarvitaan nyt ja tulevaisuudessa sekä miten tuo osaaminen hankitaan.

Mitä hallitus voi tehdä?

Ymmärtäkää organisaation tilanne

Onko organisaatiossa tietoturvapäällikkö tai -johtaja? Entä tietoturvaryhmä? Poikkeamien hallinnasta vastaavia henkilöitä? Jos ei, niin pitäisikö olla?

Nämä tiedot antavat käsityksen organisaation kyberturvallisuuskyvystä. Ne auttavat myös ymmärtämään, mistä hallituksen saamat tiedot organisaation kyberturvallisuudesta ovat peräisin.

Hallituksen kannattaa myös pohtia omaa asiantuntemustaan. Onko hallituksessa tällä hetkellä riittävästi asiantuntemusta sen varmistamiseksi, että hallitus kykenee tekemään asianmukaisia strategisia päätöksiä kyberturvallisuuteen liittyen? Pysyykö hallitus kehityksen mukana, kun uudet teknologiat tuovat mukanaan uusia turvallisuushaasteita?

Global Information Security Workforcen tekemän tutkimuksen mukaan pelkästään Euroopassa tulee olemaan vuoteen 2022 mennessä 350 000 kyberturvallisuusammattilaisen saatavuusvaje.

Mitä organisaatiossa voidaan tehdä?

Laatikaa suunnitelma

Organisaatiossa tulee selvittää, millaista kyberturvallisuuteen liittyvää asiantuntemusta se tarvitsee. Kyberturvallisuuteen liittyy monia erilaisia taitoja, jotka vaihtelevat esimerkiksi tietoverkkojen turvallisuudesta aina riskien- ja poikkeamienhallintaan asti. Ensiksi onkin hyvä pohtia, mitä taitoja organisaatio tarvitsee tärkeimpien tavoitteiden saavuttamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Sen jälkeen voidaan arvioida, mitä näistä taidoista ei voida hankkia ulkoistettuna.

Määritelkää, miten nopeasti organisaatio tarvitsee näitä taitoja. Jos ajatuksena on kehittää nykyisen henkilöstön osaamista, kannattaa huomioida, että riittävän asiantuntemuksen saavuttaminen vie aina aikaa. Yksittäiset kurssit eivät vielä tee kenestäkään kyberturvallisuuden asiantuntijaa – sen lisäksi on oltava myös mahdollisuus kehittää käytännön osaamistaan. Jos asiantuntemusta tarvitaan nopeasti, konsultin tai asiantuntijan palkkaaminen on usein parempi vaihtoehto.

Kysymyksiä pohdittavaksi

Millaista kyberturvallisuusasiantuntemusta organisaatiomme tarvitsee ja millaista asiantuntemusta organisaatiollamme on?

- Millaista asiantuntemusta organisaatiomme tarvitsee kyberriskien hallitsemiseksi?
- Mitkä tehtävät on säilytettävä talon sisäisinä ja mitkä kannattaa ulkoistaa?
- Millaista osaamista kaikilla organisaation työntekijöillä on oltava kyberturvallisuudesta?
- Miten hyvin ja kuinka usein järjestämme henkilöstölle koulutusta turvallisuuskäytännöistä? Entä erityisistä uhkista, joille organisaatiomme voi olla haavoittuvainen?

Millainen suunnitelma organisaatiolla on puuttuvan asiantuntemuksen kehittämiseksi?

- Ketkä ovat vastuussa kyberturvallisuuteen liittyvän asiantuntemuksen kehittämisestä?
- Perustuuko kehittäminen suunnitelmaan ja kenelle/keille he ovat vastuussa sen toteuttamisesta?
- Mistä tarvittavat ihmiset löydetään? Työskentelevätkö he organisaatiossamme vai hankintaanko tarvittava osaaminen esimerkiksi ulkoistuksena?
- Miten hallitus voi tukea tätä työtä?

Onko hallituksella riittävä tietämys ja asiantuntemus, jotta se voi olla vastuussa kyberturvallisuutta koskevista päätöksistä?

- Ymmärretäänkö hallituksessa tarpeeksi hyvin organisaatiossa tehtävät kyberturvallisuutta koskevat päätökset?
- Jos ei, niin miten hallituksen jäsenet voivat parantaa ymmärrystään?
    - Voitte aloittaa lukemalla tämän oppaan. Monet tahot järjestävät myös koulutuksia kyberturvallisuudesta erityisesti hallituksen jäsenille.

Miten varmistamme, että meillä on tulevaisuuden kyberturvallisuushaasteiden ratkaisemiseen kykenevä henkilöstö?

- Saammeko tarvittavaa tietoa organisaation kyberturvallisuuteen liittyvistä osaamis- ja rekrytointitarpeista?
- Käytämmekö monipuolisesti erilaisia rekrytointikanavia?

§ 15, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, Kyberturvallisuus ja yrityksen hallituksen vastuu -opas

VIII OSA

Toimenpiteiden seuranta

Jopa hyvin yksinkertaisten toimenpiteiden toteuttaminen auttaa vähentämään poikkeamien todennäköisyyttä tai vaikuttavuutta.

Mitä hallitus voi tehdä?

Perehtykää hieman teknologiaan

Perusymmärrys kyberturvallisuudesta auttaa esittämään oikeita kysymyksiä, joiden avulla hallituksen jäsenet voivat varmistaa organisaation kyberturvallisuuden tason. Voitte aloittaa keskustelemalla nykyisistä kyberturvallisuustoimenpiteistä organisaation asiantuntijoiden kanssa. Alla esitetyt kysymykset antavat suuntaa siitä, mitä kannattaa kysyä.

Mitä organisaatiossa voidaan tehdä?

Aloittakaa kyberturvallisuuden perustasosta

Hyökkääjät käyttävät usein tavanomaisia, julkisesti saatavilla olevia sovelluksia ja menetelmiä, joista monet ovat torjuttavissa varmistamalla kyberturvallisuuden perustaso. On olemassa useita kehyksiä, joissa määritellään, millaisia hyvät kyberturvallisuuden perustason toimenpiteet ovat. Niitä ovat esimerkiksi ISO/IEC 27000 -tietoturvastandardit ja NIST:n (National Institute of Standards and Technology) kyberturvallisuuskehys. Kyberturvallisuuskeskus julkaisee vuonna 2020 Kybermittarin. Se on kansallinen arviointimittaristo, jonka avulla organisaatio voi arvioida omaa kyberturvallisuuden tilaansa.

Räätälöikää toimenpiteet tärkeimpien riskien mukaisesti

Kyberturvallisuuden perustason toimenpiteet auttavat torjumaan yleisimpiä kyberhyökkäyksiä. Kun perustaso on määritetty ja saavutettu, on syytä toteuttaa tarvittavat toimenpiteet priorisoitujen riskien hallitsemiseksi. Nämä toimenpiteet tulee räätälöidä liiketoimintatavoitteiden, organisaation teknisen ympäristön ja organisaation uhkaprofiilin (suojautuminen tietyiltä uhkilta ja/tai hyökkääjiltä) mukaisesti.

Monikerroksisen tietoturva-arkkitehtuurin avulla varaudutaan siihen, että yksittäisen osa-alueen pettäessä tai murtautujan päästessä yhdestä kerroksesta läpi, estävät seuraavat kerrokset hyökkääjän etenemisen. Organisaatiossa tulisikin toteuttaa samanaikaisesti useita eri toimenpiteitä, jotka yhdessä käytettynä auttavat pienentämään kyberuhkien vaikutuksia. Kun organisaatiossa on määritelty kyberturvallisuuden tavoitteet, voidaan keskittyä suojatoimien kerrostamiseen tärkeimpien asioiden ympärille.

> Kyberturvallisuuskeskuksen HAVARO-palvelu havainnoi ja varoittaa organisaatiota vakavista tietoturvaloukkauksista. Tällaisia ovat esimerkiksi organisaation talouteen, sen hallussa olevaan tietoon tai liiketoiminnan jatkuvuuteen vaikuttavat tietoturvauhkat. Lisätietoa HAVARO-palvelusta https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/havaro-palvelu

Suojautukaa myös sisäisiltä uhkilta

Suojaustoimenpiteet eivät pääty organisaation verkon rajalle. Hyvässä suojautumisessa oletetaan, että hyökkääjä voi koska tahansa päästä sisälle organisaatioon verkkoon. Sisäverkon suojauksella pyritään minimoimaan vahingot, joita hyökkääjä voi saada aikaan.

Tässä kohtaa yksi keskeisistä toimista on identiteetin- ja pääsynhallinta. Yleisiä menetelmiä ovat käyttäjien valtuuksien tehokas hallinta ja organisaation verkon jakaminen osiin eli segmentointi. Järjestelmään tunkeutumisen mahdollisimman nopea tunnistaminen vähentää hyökkääjän mahdollisuuksia aiheuttaa vahinkoa. Lokien kerääminen ja niiden seuranta ovat keskeisiä toimenpiteitä tällaisen haitallisen toiminnan havaitsemisessa.

Nämä toimenpiteet auttavat myös rajoittamaan organisaation sisältä tulevaa uhkaa. Tällä tarkoitetaan henkilöä, jolla on luvallinen pääsy järjestelmiin, mutta joka pyrkii aiheuttamaan organisaatiolle vahinkoa. Tämä uhka vaihtelee työntekijän luvattomista toimista aina suunnitelmalliseen yritysvakoiluun asti.

Tarkistakaa ja arvioikaa toimenpiteet

Hyvässä kyberturvallisuudessa on kyse jatkuvasta toiminnasta, johon kuuluvat oikean ja riittävän tiedon saatavuus, tietoon perustuvat päätökset ja toimenpiteet riskien vähentämiseksi. Organisaatiossa on arvioitava ja mukautettava suojatoimia sitä mukaa, kun organisaatio ja sen uhkaprofiili muuttuvat. Siksi on tärkeää omata välineet, joilla voi arvioida organisaation toteuttamien toimenpiteiden tehokkuutta.

Toimenpiteiden tehokkuutta voidaan arvioida eri tavoin, kuten esimerkiksi testaamalla organisaation verkkojen ja palvelujen turvallisuutta (ns. penetraatiotestaus) tai harjoittelemalla prosessien toimivuutta. On myös mahdollista yhdistää sisäisiä arviointitoimenpiteitä ulkoisen tahon tekemään arviointiin.

Henkilöstön osallistaminen auttaa saamaan tarkemman kuvan organisaation toteuttamien toimenpiteiden tehokkuudesta. Sen avulla voidaan myös saada arvokasta tietoa siitä, miten käytäntöjä tai prosesseja voitaisiin parantaa. Erilaiset mittarit ja indikaattorit voivat osoittaa, missä asioissa organisaation on muutettava tai kehitettävä toimintaansa.

§ 15, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, Kyberturvallisuus ja yrityksen hallituksen vastuu -opas

Kysymyksiä pohdittavaksi

Kuinka organisaatiomme varmistaa, että toimenpiteemme ovat tehokkaita?

Organisaatiossa voidaan käyttää tämän varmistamiseen esimerkiksi seuraavia toimenpiteitä:

- Ulkoisen organisaation tekemä penetraatiotestaus ja sen tulosten perusteella toteutetut kehitystoimenpiteet.
- Suojaustoimenpiteiden automaattinen testaus ja verkossa tapahtuvan toiminnan lokitus ja seuranta.
- Tehtyjen toimenpiteiden arviointi soveltuvien kehysten perusteella. Kyseessä voi olla sisäinen tai riippumattoman konsultin tekemä arviointi. Soveltuvia kehyksiä voivat olla esimerkiksi ISO/IEC 27002 standardi, NIST:n kyberturvallisuuskehys tai Kyberturvallisuuskeskuksen kansallinen Kybermittari.
- Varmistetaan, että uhka-arvioinnit ja kyberturvallisuutta koskevat painopisteet tarkistetaan säännöllisesti ja suojatoimet päivitetään sen mukaisesti.
- Varmistetaan, että kyberturvallisuustoimenpiteiden painopisteet on yhdenmukaistettu hallituksen määrittelemien ja painottamien riskien kanssa.

Mihin toimenpiteisiin organisaatiomme on ryhtynyt minimoidakseen hyökkäyksestä aiheutuvat vahingot?

Varmistakaa, että organisaatiossa pohditaan esimerkiksi seuraavia asioita:

- Kuinka käyttäjät ja päätelaitteet todennetaan ja miten näille myönnetään käyttöoikeuksia?
- Kuinka hyökkääjän läsnäolo organisaation verkossa havaitaan?
- Onko organisaation verkot eriytetty siten, ettei hyökkääjä pääse yhden laitteen tai verkkoalueen kautta muihin organisaation verkkoalueisiin?

Millä tavoin organisaatiomme suojautuu tietojenkalasteluhyökkäyksiltä?

- Suodatamme tai estämme saapuvat tietojenkalastelusähköpostit.
- Varmistamme, että ulkoiset postit merkitään ulkoisiksi.
- Estämme hyökkääjiä väärentämästä omia sähköpostiviestejämme.
- Autamme henkilöstöämme tunnistamaan epäilyttävät sähköpostiviestit ja raportoimaan niistä.

Millä tavoin organisaatiomme valvoo tietoteknisten käyttäjätilien valtuuksien käyttöä?

- Sovellamme pienimmän valtuuden periaatetta, kun luomme henkilöstön käyttäjätilejä.
- Rajoitamme hyökkäysten vaikutusta valvomalla valtuutettuja käyttäjätilejä.

Millä tavoin organisaatiomme varmistaa, että ohjelmistomme ja laitteemme ovat ajan tasalla?

- Olemme määritelleet prosessit, joiden avulla havaitsemme, luokittelemme ja korjaamme hyödynnettävissä olevat haavoittuvuudet teknisessä ympäristössämme.
- Olemme laatineet elinkaaren päättymistä koskevat suunnitelmat laitteille ja ohjelmistoille, joiden käyttöä ei enää tueta.
- Verkkoarkkitehtuurimme minimoi vahingot, joita hyökkääjä voi aiheuttaa.
- Hyödynnämme asianmukaisesti kolmannen osapuolen palveluja tai pilvipalveluja ja keskitymme siihen, mihin voimme vaikuttaa eniten.

Miten henkilöiden tunnistaminen sekä pääsy järjestelmiin ja dataan on toteutettu?

- Organisaatiossa noudatetaan hyviä salasanakäytäntöjä.
- Organisaatiossa käytetään kaksivaiheista tunnistautumista, kun se on mahdollista.

§ 15, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, Kyberturvallisuus ja yrityksen hallituksen vastuu -opas

IX OSA

Yhteistyö

Kyberturvallisuus on keskeinen asia tehtäessä yhteistyötä palveluntarjoajien ja kumppaneiden kanssa. Tämä johtuu siitä, että:

- Ulkoiset hyökkäysreitit organisaatioon lisääntyvät erilaisten yhteyksien ja palvelujen määrän kasvaessa. Jos joku niistä vaarantuu, myös organisaationne voi olla vaarassa.
- Organisaationne kautta voidaan yrittää tunkeutumista toiseen organisaatioon, jolle tarjoatte palveluja.
- Organisaatioonne voidaan yrittää tunkeutua palveluntarjoajanne kautta.
- Organisaationne saattaa käsitellä kumppaneillenne arkaluonteisia tai arvokkaita tietoja.

Mitä hallitus voi tehdä?

Sisällyttäkää kyberturvallisuus päätöksiin

Kaikki organisaatiot ovat tekemisissä ainakin yhden muun organisaation kanssa. Näihin suhteisiin liittyy tavallisesti pääsy organisaation järjestelmiin, verkkoon tai tietoihin. Varmistakaa seuraavat kolme asiaa:

1. Hyökkääjälle ei saa tarjota reittiä, jota pitkin hän pääsee organisaatioonne sisälle.
2. Kaikkien kumppanien ja palveluntarjoajien on käsiteltävä organisaationne arkaluonteisia tietoja asianmukaisella ja turvallisella tavalla.
3. Kyberturvallisuuden tulee olla huomioituna kaikissa ostetuissa tuotteissa tai palveluissa.

Kyberturvallisuuden on oltava mukana uusia suhteita tai kumppanuuksia koskevissa päätöksissä. Tähän sisältyvät palveluntarjoajia, tavarantoimittajia, fuusioita, yritysostoja ja kumppaneita koskevat päätökset. Myös vanhoissa suhteissa kannattaa varmistaa kyberturvallisuuteen liittyvien vastuiden ja velvollisuuksien ajantasaisuus.

Mitä organisaatiossa voidaan tehdä?

Määritelkää palveluntarjoajilta ja kumppaneilta odotetut turvallisuusvaatimukset ja viestikää niistä heille selkeästi.

Tarkistakaa nykyiset palveluntarjoajia koskevat järjestelyt ja varmistakaa, että niihin liittyvät turvallisuusvaatimukset on huomioitu. Jos organisaationne on itse palveluntarjoaja, teidän on täytettävä myös asiakkaan asettamat turvallisuusvaatimukset.

Varmistakaa, että määrittelemänne turvallisuusvaatimukset ovat perusteltuja, oikeasuhteisia ja että ne sopivat yhteen arvioitujen riskien kanssa. Huomioikaa palveluntarjoajien nykyinen tilanne ja antakaa niille tarpeeksi aikaa tehdä tarvittavat parannukset.

Pyytäkää takeet

Turvallisuus on sisällytettävä alusta alkaen kaikkiin sopimuksiin. Organisaation on voitava luottaa siihen, että sovitut turvallisuusvaatimukset on täytetty. Tämä voidaan varmistaa esimerkiksi testien, tarkastusten tai standardien noudattamisen avulla. Kyberturvallisuuden ylläpidon ja poikkeamien hallinnan prosessien käyttöä kannattaa harjoitella kumppanien kanssa.

Huomioikaa palveluntarjoajan vaarantumisen seuraukset.

Riippumatta turvallisuutta koskevista sopimuksista tai kumppanienne kyberturvallisuustasosta, on oletettavaa, että kumppanit vaarantuvat jossain vaiheessa. Suunnitelkaa verkkojen, järjestelmien ja tietojen turvallisuus tämän olettamuksen mukaisesti. Tämä on hyvä huomioida myös turvallisuutta koskevissa sopimuksissa. Miten kumppanien odotetaan toimivan? Onko heidän esimerkiksi ilmoitettava poikkeamista organisaatiollenne?

§ 15, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, Kyberturvallisuus ja yrityksen hallituksen vastuu -opas

Kysymyksiä pohdittavaksi

Millä tavoin organisaatio rajoittaa riskejä, jotka liittyvät tietojen, järjestelmien ja yhteyksien jakamiseen muiden organisaatioiden kanssa?

Varmistakaa seuraavat:

- Organisaatiolla on oltava hyvä ymmärrys palveluntarjoajistaan ja siitä, mihin tietoihin ja järjestelmiin heillä on pääsy. Lisäksi tarvitaan prosessi pääsyoikeuksien myöntämiselle ja poistamiselle.
- Määritelkää selkeästi odotukset siitä, miten kumppanien on suojeltava organisaationne tietoja ja käytettävä järjestelmiänne.
- Sisällyttäkää kyberturvallisuus kaikkiin sopimuksiin alusta alkaen.

Toimikaa seuraavasti:

- Jos toimitusketjuun kuuluu hyvin suuri määrä yrityksiä, sopikaa tärkeimpien palveluntarjoajien kanssa prosesseista, jotka ohjaavat niiden alihankintoja ja ilmoitusvelvollisuuksia teitä kohtaan.
- Valitkaa organisaatioita, jotka voivat osoittaa toimintansa turvallisuuden.
- Minimoikaa muiden organisaatioiden pääsy palveluihinne ja niiden kanssa vaihtamienne tietojen määrä.
- Todentakaa ja varmentakaa alihankkijoiden käyttäjät ennen käyttöoikeuksien myöntämistä.

Millä tavoin organisaatiomme varmistaa sen, että kyberturvallisuus otetaan huomioon liiketoimintaan liittyvissä päätöksissä?

- Varmistakaa, että turvallisuus on osa organisaation kulttuuria ja strategiaa.
- Huolehtikaa, että turvallisuus otetaan tietoisesti huomioon kaikissa hankintoja, fuusioita tai yritysostoja koskevissa päätöksissä.

Onko organisaatiomme varma siitä, että se täyttää siltä palveluntarjoajana edellytetyt turvallisuutta koskevat vaatimukset?

- Jos organisaatio tarjoaa palveluita muille organisaatioille, on sen riskit suuremmat. Varmistakaa, että organisaatio on valmistautunut vastaamaan tilanteisiin, joissa hallussanne oleva asiakastieto on vaarantunut.

Onko organisaatiolla selvät palveluntarjoajien käyttöä koskevat ehdot? Entä olemmeko tiedottaneet niistä? Onko seuraavat asiat selkeästi kuvattu palvelutarjoajia ja hankintoja koskevassa strategiassa tai ohjeistuksissa?

- Mitä riskejä organisaatio on valmis hyväksymään, kun se käyttää palveluntarjoajia? Esimerkiksi poikkeamatilanteista syntyvät maineriskit voivat olla pienempiä, jos vastuun kantaa palveluntarjoaja. Taloudellinen riski voi kuitenkin olla yhtä suuri kuin ilman palveluntarjoajaa.
- Mitä organisaatio odottaa palveluntarjoajien turvallisuudelta? Kuinka paljon se on valmis maksamaan paremmasta turvallisuuden tasosta?

X OSA

Kun pahin tapahtuu

Tietoturvaloukkauksilla voi olla merkittävä vaikutus organisaation talouteen, tuottavuuteen ja maineeseen. Poikkeama voi kehittyä myös koko organisaation toimintaan laajasti vaikuttavaksi häiriöksi. Valmistautuminen loukkausten havainnointiin ja nopeaan reagointiin auttaa rajoittamaan vahinkoja. Tämä puolestaan vähentää taloudellisia ja muita toimintaan liittyviä vaikutuksia.

Kyberturvallisuuskeskus auttaa kaikkia tietoturvaloukkauksen kohteeksi joutuneita suomalaisia organisaatioita. Kyberturvallisuuskeskuksen yhteystiedot löytyvät tämän oppaan takasivulta.

Mitä hallitus voi tehdä?

Varmistakaa, että organisaatiolla on suunnitelma

Suurella osalla suomalaisista organisaatioista ei ole suunnitelmaa siitä, miten se toimii tietoturvaloukkauksissa tai näistä johtuvissa vakavissa häiriötilanteissa. Varmistakaa, että organisaatiollanne on suunnitelma tietoturvaloukkausten ja vakavien häiriöitilanteiden varalle.

Ymmärtäkää roolinne tietoturvaloukkausten hallinnassa

Erityisesti laajojen häiriöiden kohdalla yksilöiden ja organisaatioiden päätöksentekokyky usein heikkenee. Tämän vuoksi kaikkien on sisäistettävä oma roolinsa ja organisaation toimintatapa jo etukäteen.

Hallituksen on tehtävä selväksi, milloin sille on raportoitava tietoturvaloukkauksista.

- Missä vaiheessa hallitukselle pitää ilmoittaa loukkauksesta?
- Entä millainen loukkaus ylittää ilmoituskynnyksen?

Osallistukaa harjoituksiin

Paras tapa testata organisaation prosesseja ja rooleja on harjoitella kyberhäiriötilanteiden hallintaa. Jos henkilön tehtäviin kuuluu osallistua todellisen häiriön hallintaan, sitä tulisi myös harjoitella. Harjoittelu yhdessä henkilöstön kanssa voi nostaa esiin esimerkiksi päätöksentekoon liittyviä ongelmia. Harjoitus voidaan mieltää organisaatiota kohtaavaksi kriisiksi, jonka ajankohta ja vaikutukset voidaan itse valita. Kriisitilanteista oppiminen on erittäin arvokasta. Harjoituksen avulla tätä oppimisen tapaa voidaan soveltaa ilman, että kriisi haittaisi organisaation toimintaa.

Edistäkää kulttuuria, jossa ei syytellä

Tietoturvaloukkauksen jälkeisellä analyysillä pyritään vähentämään loukkausten todennäköisyyttä ja vaikutuksia tulevaisuudessa. Tärkeintä on olla rehellinen ja objektiivinen siitä, mitä on tapahtunut. Tämä onnistuu organisaatiokulttuurissa, jossa ei pyritä löytämään syyllisiä. Hallituksen kannattaa huomioida, että suurin osa sääntelystä, kuten esimerkiksi EU:n yleinen tietosuoja-asetus, siirtää vastuun tietoturvaloukkauksista organisaatiolle eikä yksittäisille henkilöille. Siksi hallitus on hallintoelimenä lopulta vastuussa kaikista poikkeamista organisaation kyberturvallisuudessa.

Mitä organisaatiossa voi tehdä?

Selvittäkää, miltä tietoturvaloukkaus näyttäisi

Yksi yleisimmistä huomiotta jätetyistä asioista on kyky määritellä, mitä tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan. Tähän liittyy kolme eri näkökohtaa:

- miten tapahtuma tai poikkeama alun alkaen havaitaan?
- missä vaiheessa tapahtumasta tai poikkeamasta tulee tietoturvaloukkaus?
- missä vaiheessa siitä kehittyy niin vakava häiriö, että tilanne vaatii normaaliprosessista poikkeavia toimintamalleja?

KUINKA TAPAHTUMA HAVAITAAN?

Seurannalla tarkoitetaan verkoista tai järjestelmistä kerättyjen tietojen tai lokien tarkkailemista sellaisten poikkeamien havaitsemiseksi, jotka voivat viitata haitalliseen toimintaan. Vaikka käytössä ei olisi varsinaista seurantamekanismia, on järjestelmä- ja verkkolokitietojen kerääminen tärkeää. Niitä voidaan käyttää poikkeaman selvittämiseen ja jatkossa myös niiltä suojautumiseen.

MILLOIN TAPAHTUMASTA TULEE TIETOTURVALOUKKAUS?

Tämä ei ole aina täysin selvää. Organisaatio voi yrittää kerätä mahdollisimman paljon tietoja ”tapahtumaa” koskevan arvioinnin pohjaksi, mutta sillä ei ole todennäköisesti kokonaiskuvaa siitä mitä on tapahtunut. Usein tapahtuman selvittäminen ja siihen reagointi voivat aiheuttaa kustannuksia. Mikäli tapahtuma on vakava, voi se vaikuttaa organisaation maineeseen ja tuottavuuteen. Organisaatiossa tuleekin määrittää etukäteen, kenellä on valtuudet tehdä päätös tapahtumaan reagoinnista ja mitkä ovat päätöksentekoon liittyvät kynnysarvot.

Lisäksi on suunniteltava, miten rajoitetaan kumppaneihin tai asiakkaisiin kohdistuvia vaikutuksia, jos organisaation kyberturvallisuus vaarantuu. Milloin heille on ilmoitettava? Millä keinoin heille aiheutuvia vahinkoja voidaan rajoittaa?

Lisäksi tulee pohtia, miten organisaatio toimii, jos palveluntarjoajan tietoturva vaarantuu. Organisaatio ei voi välttämättä vaikuttaa siihen, miten palveluntarjoaja käsittelee tietoturvaloukkauksen. Mitä organisaatio voi tehdä itsenäisesti vaikutusten rajoittamiseksi?

MIKÄ ON TIETOTURVALOUKKAUS?

Tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan järjestelmän tai palvelun turvallisuuteen kohdistunutta loukkausta. Tavallisesti kyse on jostakin seuraavista:

- järjestelmään ja/tai tietoihin tunkeutuminen tai sen yritys
- tietojen käsittelyyn tai säilyttämiseen käytettyjen järjestelmien luvaton käyttö
- järjestelmien laiteohjelmistoihin, ohjelmistoihin tai laitteisiin ilman järjestelmän omistajan lupaa tehdyt muutokset
- palvelun tahallinen häirintä ja/tai estäminen.

Hyödyntäkää jo valmiiksi olevia tietoja

Uhkista ja teknisestä ympäristöstä kerätyt tiedot tarjoavat tärkeitä tietoja kahdella tavalla:

- Ne tarjoavat tietoja loukkauksen vaikutuksista. Mihin hyökkääjällä voi olla pääsy, jos hän on päässyt johonkin tiettyyn laitteeseen? Voiko hyökkääjä päästä käsiksi organisaatiosi kriittisiin tekijöihin?

§ 15, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, Kyberturvallisuus ja yrityksen hallituksen vastuu -opas

- Ne auttavat määrittelemään tarvittavat toimenpiteet. Jos hyökkääjä on päässyt sisään tiettyyn verkkoon, onko kyseinen verkko mahdollista eristää? Jos eristäminen on mahdollista, mitä vaikutusta sillä on organisaation toimintaan?

Ryhtykää ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin

Ottakaa käyttöön toimenpiteet, jotka auttavat rajoittamaan hyökkäyksen aiheuttamia vahinkoja. Tällaisia toimenpiteitä voivat olla:

- organisaation verkkoon päässeiden hyökkääjien etenemisen rajoittaminen
- hyökkäysten vaikutuksen ennaltaehkäisevä rajoittaminen – esimerkiksi tietojen varmuuskopiointi auttaa rajoittamaan kiristyshaittaohjelman vaikutusta.

Kuten muissakin suojatoimissa, näissä toimenpiteissä on keskityttävä suojelemaan organisaatiolle tärkeimpiä asioita.

Laatikaa suunnitelma tietoturvaloukkausten ja niiden aiheuttamien kyberhäiriöiden hallitsemiseksi

Suunnitelman on katettava teknisten osa-alueiden lisäksi:

- ihmiset ja prosessit, kuten tiedotusvälineet sekä viestintä asiakkaille ja sidosryhmille
- ilmoituksen tekeminen Kyberturvallisuuskeskukselle
- raportointi sääntelyviranomaisille
- rikosilmoituksen tekeminen Poliisille.

Yleisimpiä poikkeamia varten voi olla hyödyllistä laatia erityinen suunnitelma, jossa määritellään organisaation toimenpiteet.

Muistakaa myös harjoitella!

Saadut kokemukset

Tietoturvaloukkauksen jälkeinen arviointi jää usein tekemättä. Loukkaus voi tarjota arvokkaita tietoja organisaation kyberturvallisuudesta. Esimerkiksi:

1. Organisaatioon kohdistunut uhka
   - Kuka teki hyökkäyksen? Oliko se kohdistettu?
   - Tehtiinkö hyökkäys odotetulla tavalla?
   - Oliko hyökkäyksen kohteena odotetut asiat?

2. Suojaustoimien tehokkuus
   - Mitä suojaustoimet suojasivat?
   - Mitä ne eivät suojanneet?
   - Voidaanko niitä parantaa?

3. Loukkaukseen reagointiin liittyvien toimenpiteiden tehokkuus
   - Mitä olisi pitänyt tehdä toisin?
   - Auttoivatko toimenpiteet rajoittamaan loukkauksen vaikutuksia?
   - Pahensivatko tai vaikeuttivatko ne joitakin asioita?

Kyberturvallisuuskeskus tukee organisaatioita harjoitusten järjestämisessä. Palvelujemme avulla organisaatio voi käynnistää oman harjoitustoimintansa tai saada asiantuntijoiltamme apua jo olemassa olevan harjoitusohjelman sisällön suunnitteluun. Lisätietoa harjoitustoiminnasta: https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/palvelumme/harjoitustoiminta

Kysymyksiä pohdittavaksi

Onko organisaatiollamme käytössään poikkeamienhallintasuunnitelma? Miten varmistamme, että suunnitelma toimii tehokkaasti? Suunnitelmaan täytyy sisältyä ainakin seuraavat asiat:

- Keskeiset sisäiset ja ulkoiset yhteystiedot.
- Selvät eskalointireitit (esimerkiksi ylemmälle johdolle) ja määritellyt prosessit kriittisiä päätöksiä varten.
- Selvä vastuunjako ja maininta siitä, koskeeko se tavallisia työaikoja vai onko se aina voimassa.
- Yleinen vuokaavio tai prosessikuvaus tapahtuman ja tietoturvaloukkauksen koko elinkaarta varten.
- Ohjeet sääntelyvaatimuksista – esimerkiksi siitä, milloin tietoturvaloukkauksista on ilmoitettava ja kenelle.

Tiedetäänkö organisaatiossamme, mistä voi pyytää apua tietoturvaloukkauksen yhteydessä?

- Onko organisaatiossa listattu tärkeät yhteystiedot?
- Ovatko yhteystiedot oikeiden henkilöiden saatavilla myös tilanteessa, jossa pääsy tietojärjestelmiin on estynyt?

Opimmeko organisaationa tietoturvaloukkauksista ja läheltä piti tilanteista?

- Kerätäänkö organisaatiossa opit ja kokemukset?
- Kehitetäänkö organisaation toimintaa niiden perusteella?

Miten tietoturvaloukkaukset tulevat organisaatiomme tietoon?

- Miten organisaatiossa seurataan kriittisiä tietoja (esimerkiksi henkilötiedot), joiden vaarantuminen, häviäminen tai muuttuminen on oleellista?
- Kuka tarkastaa lokitiedot? Onko tällaisilla henkilöillä riittävä koulutus poikkeavan toiminnan tunnistamiseksi?
- Miten henkilöstö voi raportoida epäilyttävästä toiminnasta?
- Onko hälytyskynnykset määritelty oikealle tasolle? Ovatko ne riittävän matalia soveltuvan varoituksen antamiseksi mahdollisista poikkeamista? Tai riittävän korkeita, ettei niitä käsitteleviä henkilöitä kuormiteta merkityksettömillä tiedoilla?

Organisaatiossa tulee huomioida seuraavat asiat, kun pohditaan tietoturvaloukkauksien sisäistä tiedonjakoa:

- Mikä on tietoturvaloukkaus?
- Kenellä on valtuudet päättää, onko kyseessä tietoturvaloukkaus?
- Kenen on saatava tarkemmat tiedot tietoturvaloukkauksesta?
- Onko hallitus ilmoittanut selvästi kynnyksen, jolloin sille on tiedotettava tietoturvaloukkauksesta?

Onko hallituksella tiedossa, kuka johtaa toimintaa tietoturvaloukkauksissa ja kenellä on valtuudet tehdä päätöksiä?

Tämä riippuu organisaatiorakenteesta. Valtuudet voivat olla hallituksen jäsenellä, toimitusjohtajalla tai jollakulla johtajista tai ne on voitu jakaa eri tehtäville. Varmistakaa organisaatiossa mahdollisuuksien mukaan seuraavat asiat:

- Kuka voi tehdä päätöksiä mistäkin asiasta? Jos mahdollista, välttäkää ohjeissa vastuun henkilöimistä. Sen sijaan vastuu tulee antaa tehtävälle tai toiminnolle.
- Laatikaa varasuunnitelmat siltä varalta, että kyseiset päätöksentekijät eivät ole tavoitettavissa.
- Harjoitelkaa organisaatiossa päätöksentekomenettelyn toimivuutta.



§ 15, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, Kyberturvallisuus ja yrityksen hallituksen vastuu -opas

Liite I

Keskeinen lainsäädäntö

Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014)

Keskeisin sähköisen viestinnän säädös Suomessa on laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014). Laissa säädetään kattavasti mm. tietoturvaan ja luottamuksellisen viestinnän suojaan liittyvistä asioista. Sääntely koskee teleyrityksiä, viestinnän välittäjiä, yhteisötilaajia ja verkkotunnusvälittäjiä. Suurimmalle osalle suomalaisista organisaatioista tärkeitä ovat lain yhteisötilaajia koskevat säädökset. Yhteisötilaajalla tarkoitetaan viestintäpalvelun tai lisäarvopalvelun tilaajana olevaa yritystä ja yhteisöä, joka käsittelee viestintäverkossaan käyttäjien viestejä, välitystietoja tai sijaintitietoja. Siten yhteisötilaaja voi olla esimerkiksi elinkeinonharjoittaja, osuuskunta, osakeyhtiö, yhdistys, oppilaitos tai valtion virasto. Yhteisötilaaja voi olla esimerkiksi yritys, joka hankkii ja tarjoaa puhelin- ja laajakaistaliittymät työntekijöilleen ja WLAN-yhteyden toimitiloissaan vieraileville henkilöille. Yhteisötilaajia koskevista toimivuudesta, tietoturvasta ja luottamuksellisen viestinnän suojasta huolehtimisen velvoitteista säädetään erityisesti lain osissa VI ja X.

EU:n verkko- ja tietoturvadirektiivi (ns. NIS-direktiivi)

EU:n verkko- ja tietoturvadirektiivillä pyritään varmistamaan korkeatasoinen verkko- ja tietojärjestelmien turvallisuus koko unionissa. Direktiivissä säädetään tietoturvavelvollisuuksista ja häiriöraportoinnista.

Sääntelyllä velvoitetaan keskeiset palveluntarjoajat sekä tietyt digitaalisten palvelujen tarjoajat kattavaan verkko- ja tietoturvallisuusriskienhallintaan, palveluiden jatkuvuuden hallintaan poikkeamatilanteissa sekä raportoimaan vastuuviranomaisille turvallisuuspoikkeamista, jotka haittaavat tai uhkaavat toiminnan jatkuvuutta.

Direktiivin velvoitteet kohdistuvat yhteiskunnan toimivuuden kannalta tärkeille toimialoille. Suomessa velvoitteet on saatettu voimaan sektorikohtaisessa lainsäädännössä, ja niiden noudattamista valvovat toimialakohtaiset viranomaiset.

- Liikenne - Traficom
- Energiahuolto - Energiavirasto
- Terveydenhuolto - Valvira
- Finanssiala - Finanssivalvonta
- Finanssialan infrastruktuuri - Finanssivalvonta
- Vesihuolto - ELY-keskukset
- Digitaalinen infrastruktuuri - Traficom
- Digitaaliset palvelut – Traficom

EU:n yleinen tietosuoja-asetus

Yleisessä tietosuoja-asetuksessa asetetaan yrityksille ja organisaatioille henkilötietojen keräämistä, säilytystä ja hallinnointia koskevia vaatimuksia. Vaatimuksia sovelletaan sekä eurooppalaisiin organisaatioihin, jotka käsittelevät ihmisten henkilötietoja Euroopan unionissa, että Euroopan unionin ulkopuolisiin organisaatioihin, joiden suorittama tietojen käsittely kohdistuu EU:n alueella asuviin ihmisiin. Yleistä tietosuoja-asetusta sovelletaan, jos yritys käsittelee henkilötietoja ja sijaitsee EU:ssa. Näin tehdään riippumatta siitä, missä itse henkilötietojen käsittely tapahtuu tai jos yritys sijaitsee EU:n ulkopuolella, mutta käsittelee henkilötietoja, jotka liittyvät tavaroiden tai palvelujen tarjoamiseen henkilöille EU:ssa, tai yritys seuraa yksilöiden käyttäytymistä EU:ssa.

Tietosuojalaki (1050/2018)

Tietosuojalaki täsmentää ja täydentää Euroopan unionin yleistä tietosuoja-asetusta. Laki on henkilötietojen käsittelyyn sovellettava yleislaki. Yleistä tietosuoja-asetusta täydentävänä ja täsmentävänä se ei muodosta itsenäistä ja kattavaa sääntelykokonaisuutta, vaan sitä sovelletaan rinnakkain tietosuoja-asetuksen kanssa.

Rikoslaki (39/1889)

Suomen rikoslaki ei tunne käsitettä kyberrikos, vaan kyberrikokset määritellään tyypillisesti tietotekniikka- tai tietoverkkorikoksiksi. Näistä on säädetty erityisesti rikoslain 38 luvussa. Lisäksi kyberrikoksiin liittyvistä rikoksista on säädetty myös muissa rikoslain luvuissa. Esimerkiksi yrityssalaisuuden rikkomisesta ja väärinkäytöstä säädetään erikseen elinkeinorikoksia käsittelevässä rikoslain 30 luvussa.

Liite II

Viranomaistoimijat Suomessa

Liikenne- ja viestintäviraston Kyberturvallisuuskeskus

Liikenne- ja viestintävirasto Traficomin Kyberturvallisuuskeskus on kansallinen tietoturvaviranomainen, jonka tehtävinä on:

- kerätä tietoa tietoturvaloukkauksista ja niiden uhkista
- tiedottaa tietoturva-asioista sekä viestintäverkkojen ja viestintäpalvelujen toimivuudesta;
- selvittää verkkopalveluihin, viestintäpalveluihin ja lisäarvopalveluihin kohdistuvia tietoturvaloukkauksia ja niiden uhkia
- teleyritysten tietoturvallisuuden ja varautumisen valvonta ja ohjaus
- järjestelmien ja verkkojen tarkastus ja hyväksyntä
- sähköisen viestinnän yksityisyyden- suojaan liittyvien velvoitteiden valvominen

Yksityiset henkilöt, yritykset ja muut organisaatiot voivat ilmoittaa luottamuksellisesti Kyberturvallisuuskeskukselle niihin kohdistuneista tietoturvaloukkauksista, kuten haittaohjelmaepäilyistä, tietojen kalastelusta tai palvelunestohyökkäyksistä sekä näiden yrityksistä. Yhteydenottojen perusteella Kyberturvallisuuskeskus voi tarjota tarvittaessa tietoturvaloukkauksen selvittämiseksi ja tutkimiseksi apua sekä koordinoida tarvittavia toimenpiteitä.

Kyberturvallisuuskeskukselle voi ilmoittaa tietoturvaloukkauksista sähköpostitse cert@traficom.fi sekä internetsivustolla https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi "Ilmoita tietoturvaloukkauksesta" -painikkeesta.

Lisätietoa Kyberturvallisuuskeskuksesta https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/

Poliisi

Tietoverkkorikosten ennalta estämisessä, selvittämisessä ja syyteharkintaan saattamisessa toimivaltaisena viranomaisena toimii poliisi. Tietoverkkorikoksista valtaosa tutkitaan paikallispoliisissa. Kaikissa poliisilaitoksissa toimii digitaalisen todistusaineiston käsittelyyn ja analysoimiseen erikoistuneita yksiköitä. Poliisin valtakunnallinen neuvontapalvelu toimii numerossa 0295 419 800 (arkisin 08-16.15) / neuvontapalvelu@poliisi.fi

Keskusrikospoliisi (KRP) on poliisin valtakunnallinen yksikkö, jonka toimialueena on koko Suomi. Keskusrikospoliisissa toimii tietoverkkorikosten esitutkintaan erikoistunut yksikkö, Poliisin kyberrikostorjuntakeskus, jossa tutkitaan pääasiallisesti tietoverkkoympäristöihin kohdennettuja laajoja, ennakkotapausluonteisia ja yhteiskunnallisesti merkittäviä tietoverkkorikoskokonaisuuksia.

Rikosilmoitus tulee tehdä sähköisellä rikosilmoituslomakkeella tai ilmoittamalla asiasta paikallispoliisille. Rikosilmoituksen voi tehdä verkossa osoitteissa https://www.poliisi.fi/rikokset/sahkoinen_rikosilmoitus tai käymällä paikallisella poliisiasemalla. Nettivinkki (https://www.poliisi.fi/nettivinkki) on ilmoituskanava, jonne voi tehdä ilmoituksen pienimmistäkin, ei rikoksen tunnusmerkistön täyttävistä, kyberhäiriöistä tai havainnosta.

Organisaatio vastaa itse havaitsemansa tietoturvatapahtuman ensivasteesta sekä rajoittamis- ja muista toimenpiteistä. Poliisin suorittamaa tutkintaa varten organisaation on syytä varmistaa todistusaineiston turvaaminen myöhempää mahdollista rikostutkintaa varten. Käytännössä tämä tarkoittaa kohteiden, tapahtumien, toimenpiteiden ja ajankohtien mahdollisimman tarkkaa dokumentointia. Järjestelmien ja tietoliikennelokien mahdollisimman laaja ja kattava talteenotto on ensisijaisen tärkeää. Lokitedot tulee ottaa talteen sekä säilyttää alkuperäisinä ja muuttumattomina.

Suojelupoliisi

Suojelupoliisi on turvallisuus- ja tiedustelupalvelu, joka tiedustelee ja estää ennalta kansalliseen turvallisuuteen kohdistuvia uhkia. Lisäksi se tuottaa valtiojohdolle ja muille viranomaisille päätöksentekoa tukevaa turvallisuustietoa.

Suojelupoliisin yhtenä tehtävänä on paljastaa ja torjua ulkovaltojen Suomeen kohdistuvaa vakoilua tietoverkoissa ja estää ennalta sitä aiheutuvia vahinkoja. Kybervakoilu kohdistuu valtionhallinnon ohella myös yrityksiin. Kybervakoilun torjunnassa Suojelupoliisi tekee yhteistyötä sekä kansallisten että kansainvälisten kumppaneiden kanssa. Yhteistyötä tehdään viranomaisten ohella myös elinkeinoelämän kanssa.

Suojelupoliisin pyrkii ennaltaehkäisemään kybervakoilua tietoisuutta lisäävällä sidosryhmäyhteistyöllä, muun muassa kouluttamalla kriittistä infrastruktuuria ylläpitäviä sekä huoltovarmuuteen liittyviä yrityksiä.

Suojelupoliisin vaihteen numero on 0295 48013 ja sähköpostiosoite suojelupoliisi@supo.fi.

Tietosuojavaltuutetun toimisto

Tietosuojavaltuutettu on kansallinen valvontaviranomainen, joka valvoo tietosuojalainsäädännön noudattamista. Tietosuojavaltuutetun tehtävinä on mm. valvoa tietosuojalainsäädännön ja muiden henkilötietojen käsittelyä koskevien lakien noudattamista, edistää tietoisuutta henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä riskeistä, säännöistä, suojatoimista, velvollisuuksista ja oikeuksista, tehdä selvityksiä ja tarkastuksia sekä määrätä hallinnollisia seuraamuksia tietosuoja-asetuksen rikkomisesta.

Tietosuojavaltuutetulle voi tehdä ilmoituksen henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta osoitteessa https://tietosuoja.fi/ilmoitus-tietoturvaloukkauksesta

Huoltovarmuuskeskus ja poolit

Huoltovarmuuskeskus (HVK) on työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan laitos, jonka tehtävänä on maan huoltovarmuuden ylläpitämiseen ja kehittämiseen liittyvä suunnittelu ja operatiivinen toiminta. Tehtävinään Huoltovarmuuskeskus sovittaa yhteen elinkeinoelämän ja julkishallinnon yhteistyötä varautumisessa, hoitaa valtion varmuusvarastointia sekä turva- ja velvoitevarastointia, varmistaa välttämättömien teknisten järjestelmien toimivuutta ja turvaa kriittistä tavara- ja palvelutuotantoa sekä seuraa kansainvälistä kehitystä ja pitää yhteyttä ulkomaisiin viranomaisiin ja laitoksiin.

Poolit vastaavat operatiivisesta varautumisesta elinkeinoelämän johdolla toimivina toimieliminä. Niiden tehtävänä on yhdessä alan yritysten kanssa seurata, selvittää, suunnitella ja valmistella toimenpiteitä omien alojensa huoltovarmuuden kehittämiseksi. Digipooli on tietotekniikka-ja tietoverkkoalan sekä viranomaisten välinen yhteyselin, jonka toiminnassa ovat mukana kyseisten alojen yritykset ja eri viranomaisia. Pooliin kuuluvat merkittävät tietotekniikkapalveluiden tuottajat, ohjelmisto- ja laitetoimittajat, tietoturva-alan yrityksiä sekä teleyritykset. Viranomaisista tärkeimmät ovat valtiovarainministeriö, Traficom, Pääesikunta ja Huoltovarmuuskeskus.

§ 15, Yhtymäkokous, 07.08.2020, : Liite 2, Kyberturvallisuus ja yrityksen hallituksen vastuu -opas

Lisätietoa kyberturvallisuudesta saat ottamalla meihin yhteyttä:
cert@traficom.fi

Liikenne- ja viestintävirasto Traficom
Kyberturvallisuuskeskus
PL 320, 00059 TRAFICOM
p. 029 534 5000

traficom.fi

Liikenne- ja viestintävirasto
Kyberturvallisuuskeskus