

Laatukriteerit työterveyshuoltopalvelujen kilpailutukseen

Tarjouslomakkeeseen merkataan kaikki kysytyt kohdat. Liitettä tai väitteiden muotoilua ei saa muuttaa.

Palveluntarjoajan nimi ja toimipaikka:	
Lisätietoja antavan henkilön yhteystiedot:	

Valitse alla jokaiseen kohtaan, täyttyykö vaihtoehto vai ei (rastita kyllä tai ei, tarkoittavat vähimmäisvaatimuksia, ei pisteytetä)

KELA 1	<i>Hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaiset lakisääteiset, ennalta ehkäisevät työterveyshuoltopalvelut</i>
Työpaikkaselvitys	Eri työtehtävien fyysinen ja psyykinen kuormitus sekä vaaratekijät sekä niiden riskitaso (kemialliset, fysikaaliset ja biologiset tekijät sekä tapaturmanvaara) arvioidaan työpaikkaselvitysten yhteydessä systemaattisesti ja laadukkaasti.
Työn ja työskentelyolosuhteiden terveellisyys ja turvallisuus työoloihin vaikuttaminen	Työpaikkaselvityksen yhteydessä havaittujen kuormitustekijöiden merkitys henkilöstön terveydelle ja työkyvylle arvioidaan hyödyntäen eri ammattihenkilöitä ja <u>asiantuntijoita tarpeen mukaan</u> .
	Työpaikkaselvitysraportista ilmenee sekä oleellisimpien havaintojen terveydellisen merkityksen arviointi että laadukkaat työterveyshuollon toimenpidesuosituks.
	Työterveyshuollon palveluntarjoaja toteuttaa omalta osaltaan seurantaan työpaikkaselvityksien yhteydessä tehtyihin toimenpidesuosituksiin.
	Muutokset työolosuhteissa ja -toiminnassa, epäiltäessä terveyshaittaa sekä työpaikan tuntemus ovat perusta tehtäville terveystarkastuksille ja työterveysyhteistyölle.
	Tietoa ja asiakasymmärrystä työpaikan eri työtehtäviin liittyvästä kuormituksesta ja työn haitta- tai vaaratekijöistä kerätään ja hyödynnetään aktiivisesti (sähköiset terveystarkastukset, esitietokyselyt, muut yhdessä sovitut työyhteisötasoiset kyselyt) työterveysyhteistyössä.
	Työpaikan voimavaratekijät on tunnistettu työterveysyhteistyössä ja niitä vahvistetaan toiminnassa työpaikan edustajien ja henkilöstön kanssa.
	Työpaikkaselvityksissä hyödynnetään sähköisiä menetelmiä (sähköinen esitietokysely, videovälitteinen osallistuminen työpaikkakäynnille ym.) ja työpaikkakäyntikohteet sovitaan yhdessä työnantajan kanssa.
	Suunnattujen työpaikkaselvitysten tarve ja toteuttamistapa määritellään työterveyshuollon ammattihenkilöiden ja työpaikan välisessä yhteistyössä.
	Työpaikkaselvitysprosessissa läpimenoaika työpaikkakäynnistä työpaikkaselvitysraporttiin on pääsääntöisesti 14 vrk.
	ESV-työpaikkaselvityksiin osallistuu tarvittaessa työterveyshuollon erikoislääkäri tai työterveyslääkäri.
	Työpaikkaselvitysprosessi on kuvattu.
Työkyvyn- ja terveyden edistäminen yksilö- ja yhteisötasolla	Työterveyshuollossa toteutettava työkyvyn ja terveyden edistäminen sovitetaan vastaamaan työpaikan työterveys- ja työkykytarpeisiin (ammattihenkilöstön sijoittaminen eri palvelupisteisiin, eri palvelupisteissä tuotettavat lähipalvelut, palvelumuodot lähi-/etävastanottotoiminta/työterveyshuollon ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden tuottama chat-palvelu).
Terveystarkastukset, ESV-tarkastukset, TANO- toiminta ja muu yhteisöllinen tuki	Palveluntarjoaja seuraa aktiivisesti palveluiden saavutettavuutta ja raportoi työnantaja-asiakkaalle vakioraportoinnin yhteydessä myös kappalemäärinä kertoja, jolloin asiakkaan tarpeeseen ei ole kyetty tarjoamaan vastaanottoaikaa.
	Työterveyshuollon ammattihenkilöt määrittelevät toimintasuunnitelmassa terveystarkastustarpeen ja toteutuksen yhteistyössä työpaikan kanssa.
	Terveystarkastustarpeita ohjaa työuran mittainen työkyky- ja hyvinvointiajattelu. Henkilöasiakkaalle laaditaan työterveyshuollossa henkilökohtainen kirjallinen terveystarkastustarpeiden mukaisesti.

Terveystarkastukset kohdentuvat työhön liittyvien sairauksien ja oireiden ennaltaehkäisyyn (tarveharkintaiset työhöntulotarkastukset, erityistä sairastumisen varaa aiheuttavien töiden alku- ja määräaikaistarkastukset, muiden terveydelle erityisvaatimuksia aiheuttavien työtehtävien edellyttämät terveystarkastukset).
Terveystarkastukset toteutetaan pitkään työstä poissa olleille (60 sairauspoissaolopäivää) ennen työhön paluuta tai merkittävän terveydentilan muutoksen yhteydessä työntekijän työkykyriskin uudelleen arvioimiseksi.
Työntekijäasiakkaalla on mahdollisuus varata työterveystarkastusaika mistä tahansa palveluntuottajan toimipisteestä monikunnallisissa toiminnoissa.
Lakisääteisen määräaikaistarkastuksen tai muun terveystarkastuksen prosessiin liittyen terveystarkastuksiin kutsutaessa hyödynnetään sähköisiä kyselyjä.
Työnantajalle raportoidaan yhteisesti sovittavalla tarkkuudella sähköisistä kyselyistä ja terveystarkastuksista syntyntä yhteisötasoaista tietoa, jota hyödynnetään tiedolla johtamisessa sekä toiminnan suunnittelussa.
Palveluntarjoaja tuntee eläke-, tapaturmavakuutusyhtiöiden sekä Kansaneläkelaitoksen ammatillisen kuntoutuksen käytännöt, kohderyhmät ja hakukriteerit hyödyntäen niiden palveluvalikoimaa toiminnassaan.
Palveluntarjoaja osallistuu kuntoutukseen liittyvien toimintamallien kehittämiseen ja raportoi kuntoutusmuotojen hyödyntämisestä.
Moniammatilliset ryhmämuotoiset työterveyshuollon tuottamat palvelut tukevat työkyvyn-, terveyden ja työyhteisön toimivuuden edistämistä.
Palveluntarjoaja suosittelee yksilö- ja yhteisötasolle kohteita ryhmämuotoiselle toiminnalle.
Palveluntarjoaja sitoutuu hyödyntämään aktiivisesti työnantaja-asiakkaan toimintatapoja ja -malleja (varhaisen välittämisen malli, korvaavan työn malli, päihdeohjelma, hoitoonohjausmalli...) ja osallistuu sovittaessa aktiivisesti asiantuntijatahona toimintamallien kehittämiseen.
Työterveysneuvotteluja hyödynnetään oikea-aikaisesti osana työkykyprosessia - työterveysneuvottelun järjestymisen vasteaika (pääsääntöisesti korkeintaan 2 viikkoa työterveysneuvottelun pyytämisestä) ei viivästyä työhön paluuta.
Työkykyprosessin läpimenoaika mitataan ja raportoidaan säännöllisesti sovitulla tavalla vakioraportoinnin yhteydessä ja merkittävistä poikkeamista raportoidaan viiveettömästi.
Työterveys- tai työterveyshuollon erikoislääkärin muodostama arvio työntekijän työ- ja toimintakyvystä on kirjattavissa selkeästi työterveysneuvottelumuistioon. Työnantajalle annetaan tieto työ- ja toimintakyvystä suhteessa nykyiseen työtehtävään sekä mahdollisiin muihin tehtäviin asiakasorganisaatiossa ja tämä kirjataan työterveysneuvottelumuistioon.
Työterveysneuvottelutoiminnan laadullista seurantaa tehdään työterveysyhteistyössä ja saatujen asiakaspalautteiden mukaisesti.
Palveluntarjoaja arvioi jatkuvasti henkilöstön työkyvyn tuen kohteita ja tuottaa ratkaisuehdotuksia sekä toimenpidesuosituksia terveydellisten haitta- ja vaaratekijöiden poistamiseksi tai vähentämiseksi hyödyntäen työterveysyhteistyön eri tasoja.
Palveluntarjoaja käyttää aktiivisesti työnantajan työn muokkauksmahdollisuuksia ja työkyvyn tuen toimintamalleja tuettaessa osatyökykyisen työhön paluuta tai työssä jatkamista yhteistyössä työnantajan kanssa.
Palveluntarjoaja arvioi jatkuvasti vaikuttavan TANO-toiminnan tarpeita sairauspoissaoloseurannan, työterveystarkastuksista kertyneen tiedon ja työpaikkaselvitysten perusteella ja suosittelee aktiivisesti työnantajalle erityisesti työterveyspsykologien ja työfysioterapeuttien tuottamaa TANO- toimintaa työkyvyttömyyden vähentämiseksi.
Palveluntarjoaja seuraa ja arvioi sovitun toiminnan toteutumista (terveystarkastukset, työpaikkaselvitykset, TANO:t, muu yhteisesti sovittu toiminta työpaikalla) sovitulla tarkkuudella ja raportoi työnantajalle työterveysyhteistyössä.
TANO-toiminnan vaikuttavuuden mittareina hyödynnetään sairauspoissaoloseurannasta, hyvinvointikyselyistä- ja asiakastyytyväisyyskyselyistä saatavaa tietoa.
Työn vuoksi vaadittavat rokotukset ja riskiryhmien influenssakausirokotukset on mahdollista toteuttaa työnantajan työn luonne huomioiden.
Työstä ja työtilanteista johtuvan äkillisen kriisiavun / psyykkisesti kuormittavan tilanteen jälkipurku toteutuu suosituksen mukaisesti (3-5vrk).
Pelastusalan henkilöstön työterveyshuoltopalvelut toteuttaa alan erityispiirteisiin ja lainsäädännön vaatimuksiin perehtynyt ja koulutettu henkilöstö (mm. vaativat pelastus- ja palo- sekä vesi- ja kemikaalisukellustehtäviin osallistuvien henkilöiden terveystarkastukset, laivaväen terveyden seurannan vaatimukset). Tarpeella viitataan Pelastushenkilöstön työterveysseuranta- oppaaseen (TTL) https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140128/TTL_978-952-261-862-7.pdf
Työnantajan pyytämistä työkykyarvioista syntyy kirjallinen loppuarviointi/palaute työnantajalle.
Työkykyprosessin toimivuutta seurataan sovitusti työterveysyhteistyössä.
Työkykyarvioon ja työkyvyn tukeen liittyvät työterveysneuvottelua edeltävät käynnit toteutuu poikkeuksetta lääkärin lähivastaanotolla.

	Työterveystarkastukseen käytetty aika on yksittäisen ammattiryhmän suorittamana enintään 90 min. sisältäen kaiken tarkastuksen toteuttamiseen käytetyn ajan (esitiedot, vastaanotto, kirjaaminen).
	Palveluntarjoaja tukee työnantajaa työ- ja urapolkuajattelussa ja toimii proaktiivisesti yksilön työkyvyn tukemisessa työuran kaikissa vaiheissa.
	Terveystarkastusprosessi on kuvattu.
	ESV-työssä lausunnon työhönsopivuudesta laatii pääsääntöisesti lääkäri.
	Palveluntarjoaja kehittää aktiivisesti erilaisia toimintamalleja erityisesti mielenterveyshäiriöiden ja tuki- ja liikuntaelinsairauksien aiheuttaman työkyvyttömyyden vähentämiseksi sekä kohdentaa palveluja ikäryhmittäin todetun tarpeen mukaisesti. Toiminnasta sovitaan erikseen työterveysyhteistyössä.
	Palveluntarjoaja osallistuu työturvallisuuslain (738/2002) 46§:ssä tarkoitetun ensiavun järjestämiseen.

Työterveysyhteistyö, yhteistyön rakenteet ja vuorovaikutus	
	Palveluntarjoajan toiminta toteutetaan hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteiden mukaisesti asiakaslähtöisesti ja riippumattomasti.
	Palveluntarjoajalla on toimintamalli, jonka mukaan palveluntarjoaja toimii työnantajan strategisena kumppanina ja tukee työnantajaa tiedolla johtamisessa.
	Yhteistyön rakenteet (johtoryhmät, operatiivinen ohjaus) ja vuorovaikutus (käytettävät yhteiset alustat, viestinnän keinot) sovitetaan vastaamaan työnantaja-asiakkaan työterveystarpeita ja yhteisiä tavoitteita (suunnittelu, seuranta, raportointi ja arviointi).
	Palveluntarjoaja sitoutuu noudattamaan yhteisesti sovittua vuosisuunnitelmaa toimenpiteiden oikea-aikaisuuden varmistamiseksi. Työterveysyhteistyö on tavoitteellista, tiivistä ja sujuvaa.
	Vaikuttavassa vuorovaikutuksessa hyödynnetään monipuolisesti erilisiä sähköisiä kanavia (extranet, chat) ja säännöllisiä tapaamisia.
	Toimintasuunnitelma perustuu ajantasaisiin työpaikkaselvityksiin ja konkreettiset tavoitteet tarkistetaan vuosittain.
	Toimintasuunnitelmat valmistellaan yhteistyössä työnantajan kanssa ja työpaikan tarpeita vastaavasti.
	Toimintasuunnitelman tavoitteita ja toiminnan vaikuttavuutta arvioidaan vuosittain työterveysyhteistyössä.
	Työterveyspalvelujen laskutus on selkeää ja läpinäkyvää ja helposti verrattavissa palvelusopimukseen sekä käytettäviin mittareihin.
	Laskun asiataarkastaminen on helppoa työnantaja-asiakkaalle ja sähköisesti toimitetut liitteet ja laskuerittelyt on selkeitä.
	Reklamointiin reagoidaan kohtuullisessa ajassa ja mahdolliset hyvitykset toteutuvat sujuvasti.
	Palveluntarjoajalla on prosessikuvaus laskutuksesta ja nimetty vastuuhenkilö, jonka kanssa laskutukseen liittyvät asiat käsitellään. Vastuuhenkilö tuntee asiakkaan palvelusopimuksen hinnoitteluineen ja työterveyshuollon toimintasuunnitelman.
	Työterveyshuollon budjetin toteutumista seurataan aktiivisesti työterveyshuollossa yhteisesti sovitulla tavalla.
	Palveluntarjoajan toiminta painottuu ennalta ehkäisevään työterveyshuoltopalveluun.
	Työterveyshuollon edustaja(t) osallistuu kutsuttaessa työsuojelutarkastuksiin ja työnantajan yhteistoimintaan.
	Työterveyshuollon sisäilma-asioihin erikoistunut lääkäri ja/tai -työterveyshoitaja osallistuu kutsuttaessa työnantajan sisäilmatyöryhmään ja/tai yhteistoiminta/työsuojeluryhmään asiantuntijana.
	Palveluntarjoaja suosittelee asiantuntijatahona aktiivisesti erilaisia toimintoja kuntasektorin ja kunkin organisaation todettujen työkykyhaasteiden vähentämiseksi ja työhyvinvoinnin kehittämiseksi sekä kannustaa työntekijöitä omatoimiseen ja aktiiviseen hyvinvoinnin ylläpitämiseen sekä sairauksien ehkäisyyn koko työuran ajan.
	Palveluntarjoaja osallistuu aktiivisesti työnantajan ohjeiden ja toimintamallien kehittämiseen asiantuntijana (mm. työkykyjohtamisen mallit, päihdeohjelma ja hoitoon ohjausmalli, korvaavan työn mallit, tuki esihenkilötyöhön ja henkilöstön työssä jatkamiselle työn muokkauksen avulla, ohjeet liittyen erityiseen sairastumisen vaaraan).
	Palveluntarjoaja toimii aktiivisessa yhteistyössä eläke- ja tapaturmavakuuttajien kanssa työkykyisyyden lisäämiseksi ja poissaolokustannuksien hillitsemiseksi.
KELA 2	Hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaiset työterveyspainotteiset, yleislääkäritasoiset sairaanhoitopalvelut.
	Työterveyspainotteisessa sairaanhoitopalvelussa huomioidaan työn ja työolosuhteiden vaikutus sairauden syntyyn sekä toipumiseen ja työkykyennusteeseen.
	Palveluntarjoajan työterveyspainotteinen sairaanhoitopalvelu tukee ennalta ehkäisevän työterveyshuoltotoiminnan tavoitteita ja lisää työkykyisiä päiviä. Sairaanhoitopalvelut ei sisällä akuuttia päivystys- tai kiirevastaanottotoimintaa. Kiirevastaanotto on tarkoitettu äkillisesti ja vakavasti sairastuneille sekä kiireellistä apua tarvitseville potilaille joiden yleiskunto on äkillisesti ja merkittävästi heikentynyt. Ennalta ehkäisevän työterveyshuoltotoiminnan tavoitteet on määritelty Työterveyshuoltolaissa.
	Asiakkaan terveydentilan vaikutus työssä jaksamiseen ja työssä jatkamiseen huomioidaan rutiininomaisesti ja työjärjestelyjen tarvetta arvioidaan jokaisen vastaanottokäynnin yhteydessä.
	Esihenkilöön otetaan yhteyttä työterveyshuollon yksilövastaanotolta, mikäli työn muokkauksen tarvetta ilmenee.
	Korvaavan työn mahdollisuus otetaan aina huomioon sairausvastaanottokäynnillä ja sitä suositellaan aktiivisesti aina työkyvyttömyyden keston arvioimisen yhteydessä.

	Työterveyspainotteinen sairaanhoito on tutkimusmahdollisuuksineen yleislääkäritasoista avosairaanhoitoa. Erikoislääkärikonsultaatioihin liittyvistä käytännöistä sovitaan työnantajan kanssa yhteisesti. Sisällön sopiminen on asiakasorganisaatiokohtaista. Samat työterveyshuollon ammattihenkilöt toteuttavat sekä ennaltaehkäisevää toimintaa että työterveyspainotteista sairaanhoitoa. Työnantajalle on nimetty vastuulääkärit sairaanhoitopalveluissa. Nimetään sopimusneuvotteluissa. Sairaanhoidossa arvioidaan sairauksien työperäisyys työlääketieteen perustuen ja vaikutetaan työpaikan olosuhteisiin aktiivisesti tarvittaessa. Sairaanhoitoa tekevät lääkärit ja hoitajat tuntevat työnantajan henkilöstöohjeet ja erilaiset työkykyjohtamiseen liittyvät toimintamallit ja sitoutuvat toimimaan niiden mukaisesti. Sairaanhoidossa tuetaan yksilön ja yhteisön työ- ja toimintakykyä vaikuttamalla yksilön lisäksi myös työympäristöön ja työyhteisöön. Sairaanhoidossa estetään työhön liittyvien sairauksien paheneminen ja toistuminen. Työterveyspainotteinen sairaanhoito ja siihen liittyvät sopimustarkennukset sovitaan työnantajan määrittelemällä laajuudella toimintasuunnitelmaan (palvelukuvaus liitteenä tai suunnitelman sisällä). Etävastaanotolla myönnettyjen sairauslomien käytännöistä sovitaan yhteistyössä työnantajan kanssa. Lähtökohtaisesti etävastaanotolla ei voi jatkaa aiemmin myönnettyä sairauspoissaoloa (poikkeavista malleista mahdollista sopia työnantajakohtaisesti esim. jonkun diagnoosiryhmän kohdalla). Sairaanhoidossa seurataan yksilön työssä selviytymistä, jotta kuntoutus, hoitoonohjaus ja muut työkyvyn tukitoimet voidaan käynnistää työnantajan mallien mukaisesti ja oikea-aikaisesti. Esimerkiksi pitkäaikaissairauksien hoito ja seuranta, vapaa-ajan tapaturmat tai muualla kirjoitettujen reseptien uusinta ei kuulu työterveyshuoltoon. Sairaanhoidossa huomioidaan työn asettamat vaatimukset ja mahdollisuudet hoitoja valittaessa sekä työhön paluuta suunniteltaessa. Sairasvastaanoton lääkäri aloittaa työkykyprosessin aina havaitessaan tarpeen erityiselle työkyvyn tuelle. Työterveyshuollossa on prosessi laadittuna osatyökykyisen työntekijän tukemiseen ja varhaiseen ohjautumiseen sairaanhoidosta KL1 prosesseihin ja vastuutiimin prosessiin. Sairasvastaanotolla lääkärin etävastaanottoaika voi kestää enintään 30min. Sairasvastaanotolla hoitajan etävastaanottoaika voi kestää enintään 20min. Hoidon tarpeen arviointi on edellytys sairaanhoidon vastaanoton ajanvaraukseen. Tuki- ja liikuntaelinsairauksien ja -oireiden tutkimisessa ja hoitamisessa työfysioterapeutin suoravastaanottokäynti(-käynnit) edeltää lääkärin vastaanottokäyntiä. Työntekijäasiakkaalla on mahdollisuus varata työterveyspainotteiseen sairaanhoitopalveluun kuuluva vastaanottoaika mistä tahansa palveluntuottajan toimipisteestä.
KELA O	Ei-Kela-korvattavaa hyvinvointipalvelua ei sisällytetä työterveyshuoltopalveluun (sairaanhoitajan palvelut, muut hyvinvointi- ja sairaanhoidolliset palvelut kuten fysioterapia, hieronta, hammashuolto ym.) lukuunottamatta huumausainetestausta, hoitotarvikkeita tai influenssarokotuksia. Lyhytpsykoterapiapalvelu toteutetaan nimetyn työterveyshuollon erikoislääkärin läheteellä, työnantaja-asiakkaan kanssa erikseen sovituin käytännöin. Ryhmämuotoisesta toiminnasta (KL O) sovitaan tarvittaessa erikseen työnantaja-asiakkaan kanssa. Palveluntarjoaja erittelee ei-Kela-korvattavat oheispalvelut (kuten eri ammattiryhmien tekemä laskutettava toimisto- ja asiakaspalvelutyö ilman vastaanottokäyntiä, Kanta-maksut, eReseptimaksu, toimisto- ja palvelumaksut, laskutuslisät, hoitotarvike- ja lääkemaksut, toimenpidemaksut, perus-/yleismaksut, tietojen siirrosta veloittavat maksut) sekä esittää asiaan liittyvän kustannusarvion edeltävästi tilikausittain.

RAPORTOINTI JA MITTARIT	<i>Toteutetun työterveystoiminnan seuranta, arviointi ja raportointi on systemaattista ja erikokoisia työnantajia tukevaa. Sovitaan asiakaskohtaisesti sopimusneuvotteluissa ja työterveysyhteistyössä.</i>
	Raportoinnissa huomioidaan organisaation koko ja työterveysyhteistyön mahdolliset tasot (koko henkilöstö - työntekijä, työnantaja-työyksikkö, työkykyisyys, hyvinvointi - työkykyriski, sairastavuus, terveyskäyttäytyminen, toimintatiedot ja ennusteet työkyvyn tuen tarpeesta).
	Palveluntarjoajan tuottama raportointi tukee työnantajan tiedolla johtamista.
	Palveluntarjoajan työpaikasta tuottamaa toimintatietoa hyödynnetään aktiivisesti työterveysyhteistyössä ja toiminnan suunnittelussa sekä arvioinnissa.
	Työterveystoiminnalle asetetaan konkreettiset ja selkeät tavoitteet eli määrälliset ja laadulliset mittarit.
	Palveluntarjoaja raportoi erikseen sovituksi henkilöstönsä vaihtuvuus- ja työtyytyväisyyksmittausten tulokset työnantajan työterveyshuollon ohjausryhmälle.
	Asiakastytytyväisyyden seuranta toteutetaan työnantajan yksilöasiakas- ja esihenkilötyöhön systemaattisesti ja raportointi on säännöllistä. Raportoinnin yhteydessä palveluntarjoaja kertoo myös toimenpiteistä, joihin on ryhdytty asiakaspalautteiden perusteella.
	Asiakaspalautteita käytetään jatkuvan kehittämisen pohjana palveluntuottajan ja tilaajan toiminnassa.
	Palveluntarjoaja seuraa aktiivisesti sairauspoissaolokehitystä diagnoosi- ja ikäryhmä- sekä organisaatiotasolla esiintyvyyksiperusteisesti ja suosittelee toimenpiteitä työkykyisten päivien lisäämiseksi.
	Palveluntarjoajalla on prosessikuvaus Kelan korvaushakemuksesta, korvaushakemukseen liittyvistä tiedonsiirroista ja tavoiteaikataulu.
	Palveluntarjoaja toimittaa asiakkaan käyttöön veloituksetta Kela-korvauksen hakemiseen vaadittavan työterveyshuollon kustannusraportin sähköisessä muodossa.
	Palveluntarjoaja raportoi, asiakkuutta koskevat, toiminnassaan havaitut asiakasturvallisuuden vaarantaneet tapahtumat työnantaja-asiakkaan nimetylle yhteyshenkilölle kahden vuorokauden kuluessa tai viikonloppua seuraavana arkipäivänä.
PALVELUNTARJOAJA	<i>Palveluntarjoaja sitoutuu hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaisiin palveluprosesseihin ja käytössä on hyvää työterveyshuoltokäytäntöä noudattava kirjallinen laatujärjestelmä</i>
Tavoitesaavutettavuus	Palveluntarjoaja varmistaa VNA:n mukaisesti osaavan työterveyshenkilökunnan (pätevyys, työkokemus, työnantajatuntemus, moniammatillinen toiminta) palvelutuotannossa.
	Palveluntarjoaja varmistaa työnantajan tarpeita vastaavan työterveyshuollon henkilökunnan (laajasti tarkasteltu ammatillinen erikoisosaaminen, riittävä henkilömäärä, sijoittuminen palvelupisteisiin maakunnan alueella siten, että kriittisten toimintojen saavutettavuus on varmistettu).
	Palveluntarjoaja kehittää aktiivisesti raportointiaan työnantajan tarpeisiin sopivaksi ja vakioraportoinnissa hyödynnetään palveluntuottajan määrällisten ja laadullisten mittarien lisäksi myös tarvittaessa muita yhteisesti sovittuja mittareita ilman lisäkustannuksia.
	Palveluntarjoaja kehittää raportointia ilman erillistä veloitusta.
	Palveluntarjoajan prosessikuvauksia kehitetään tarvittaessa yhteistyössä työnantaja-asiakkaan kanssa.
	Työnantajaorganisaatiolle / toimialueille on nimetty ammattiryhmittäin työterveyshuollon vastuuhenkilöt (vastuutyöterveyshoitaja, -työterveyslääkäri, -työfysioterapeutti, -työterveyspsykologi).
	Työterveyshuollon palvelupisteisiin on nimetty/sijoitettu vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilöt nimetään sopimusneuvottelussa.
	Palveluntarjoaja toimii sujuvasti yhteistyössä erikoissairaanhoidon ja muiden terveydenhuollon toimijoiden kanssa. Sairauspoissaolojen ja osatyökykyisten työhön paluun hallinta ja -hoitopolut kehittyvät jatkuvasti yhteistyössä työterveyshuollon palveluntarjoajan ja erikoissairaanhoidon kanssa.
	Palveluntuottaja toimii koordinoivana tahona eri terveydenhuollon toimijoiden välisessä yhteistyössä (ESH, PTH, TTH) asiakasorganisaation sairaspöissaolojen hallinnassa ja työkykyisten päivien lisäämiseksi.
	Työkykyarviossa työterveyshoitajan vastaanottoaika tarjotaan pääsääntöisesti 2 arkipäivän kuluessa ajanvarauksessa (jos on kyse lähivastaanotosta, niin pääsääntöisesti omaan toimipisteeseen tai asiakkaalle saavutettavimpaan toimipisteeseen)
	Työkykyarviossa lääkärin ja tarvittavien asiantuntijoiden lähivastaanottoaika tarjotaan pääsääntöisesti 7 vuorokauden kuluessa ajanvarauksesta. (Kun on kyse lähivastaanotosta, niin pääsääntöisesti omaan toimipisteeseen tai asiakkaalle saavutettavimpaan toimipisteeseen)
	Työterveystarkastus hoitajan vastaanotolle tarjotaan pääsääntöisesti 7 vuorokauden kuluessa ajanvarauksesta.
	Työterveyslääkärin vastaanottoaika työterveystarkastukseen tarjotaan pääsääntöisesti 7 vuorokauden kuluessa ajanvarauksesta.
	Puhelimitse tai chat-palvelun kautta työterveyshuollon saavutettavuus toteutuu saman päivän aikana.

	Työterveyshoitajan sairausvastaanotolle pääsee 2 arkipäivän kuluessa.
	Työterveyslääkärin sairausvastaanotolle pääsee 2 arkipäivän kuluessa.
	Työterveyspsykologin vastaanotolle pääsee pääsääntöisesti 14 arkipäivän kuluessa, akuuttitilanteessa 7 arkipäivän kuluessa.
	Työfysioterapeutin suoravastaanotolle pääsee 2 arkipäivän kuluessa.
Sijainti ja tavoiteaukioloajat sopimuskaudella pl. juhlapyhät ja -aatot.	Työterveyshuollon palvelusteverkostossa palvelutuotantoon osallistuu työterveyshuollon erikoislääkäri ja /tai työterveyslääkäri, työterveyshoitaja, työterveyspsykologi ja työfysioterapeutti Joensuun lisäksi Nurmeksessa tai Lieksassa, Outokummussa tai Liperissä, Kiteellä, Ilomantsissa ja Juuassa. Kesälomakaudella aukiolot sovitetään palvelutarpeeseen maakunnan yksiköissä.
	Joensuun kantakaupungin alueella sijaitseva toimipiste palvelee koko maakunnan alueen asiakkaita.
	Joensuun kantakaupungin alueella sijaitseva toimipiste on avoinna ma-to klo 8-16 ja pe klo 8-15. Joensuun palveluyksikkö tukee Joensuun alueen (Pyhäselkä, Vaarat, Eno) lisäksi Kontiolahden alueen asiakkaita.
	Kiteellä sijaitseva toimipiste on avoinna vähintään neljä (4) arkipäivää viikossa, klo 8-16 tai asiakastarpeen mukaan, tukee eteläistä aluetta.
	Juuassa sijaitseva toimipiste on avoinna vähintään neljä (4) arkipäivää viikossa, klo 8-16 tai asiakastarpeen mukaan.
	Ilomantsissa sijaitseva toimipiste on avoinna vähintään neljä (4) arkipäivää viikossa, klo 8-16 tai asiakastarpeen mukaan.
	Nurmeksessa tai Lieksassa sijaitseva toimipiste on avoinna vähintään neljä (4) arkipäivää viikossa, klo 8-16 tai asiakastarpeen mukaan, tukee pohjoisen aluetta.
	Outokummussa tai Liperissä sijaitseva toimipiste on avoinna vähintään neljä (4) arkipäivää viikossa, klo 8-16 tai asiakastarpeen mukaan, tukee läntisen aluetta.
	Palveluntarjoajan liikkuvat palvelut täydentävät palvelusteverkostoa esim. työpaikalla tai tilanteeseen soveltuvassa pisteessä toteutettavin määräaikaistarkastuksin, tutkimuksin, rokotuksin.
	Muusta toiminnasta (henkilöasiakkaan käytössä olevat työterveyshuollon vastaanottotilat maakunnan alueella) sovitaan tarvittaessa työnantaja-asiakkaan kanssa erikseen.
	Työterveyspalvelujen mahdollisesta tuottamisesta alihankintana sovitaan työnantajan kanssa. Lähtokohtaisesti alihankintaa ei sallita perustyöterveyspalvelujen tuottamiseen.
	Palveluntarjoaja tuottaa matalan kynnyksen mielenterveyden tuen palveluja työnantajan toimintamallien mukaisesti, erikseen sovitusti.
	Palveluntarjoajan nimeämä asiakkuuspäällikkö toimii kaikissa tilaajan asiakkuuden hoitoon liittyvissä asioissa ilman erillistä laskutusta.
	Asiakasorganisaatiolle nimetty asiakkuuspäällikkö tai hänen sijaisensa on työnantajan tavoitettavissa kaikissa yhteiseen toimintaan liittyvissä asioissa virka-aikana. kahden arkipäivän kuluessa. Asiakkuuspäällikön työ sisältyy palvelun hintaan.
	Asiakkuuspäällikkö toimii aktiivisesti kehittäjänä työterveysyhteistyössä.
	Palveluntarjoajalla on riittävä määrä työterveyshuollon erikoislääkäreitä nimettynä vastuulääkäriksi työnantaja-asiakalle / eri toimialueille.
	Nimetty vastuulääkäri osallistuu aktiivisesti vastuualueensa työpaikkaselvityksiin ja työkykyprosesseihin sekä työkykyarviointiin ja muuhun työterveysyhteistyöhön.
	Palveluntarjoaja nimeää eri työnantaja-asiakaalle/toimialueille moniammatillisen vastuutiimin, jossa on työterveyslääkäri, vähintään kaksi vuotta työkokemusta omaavat, työterveyshuollon pätevytymisopinnot suorittaneet työterveyshoitaja, työfysioterapeutti ja työterveyspsykologi sekä tarvittaessa ja erikseen sovittaessa muita työterveyshuollon asiantuntijoita.
	Moniammatilliset vastuutiimit koordinoivat operatiivista toimintaa ja varmistavat osaltaan yhteisesti asetettujen tavoitteiden saavuttamisen vastuualueellaan.
	Vastuutiimin nimetyt henkilöt tai heidän sijaisensa ovat työnantaja-asiakkaan tavoitettavissa 2 arkipäivän kuluessa.
	Palveluntarjoaja hankkii omalla kustannuksellaan lain edellyttämän osaamisen ja valmiudet kaikkiin yrittäjien/yritysten mahdollisiin erityistarpeisiin liittyen (säteilytyö, pelastusalan tutkimukset yms.).
	Työterveyshuollon moniammatilliset vastuutiimit ja ammattihenkilöt sekä asiantuntijat toimivat aktiivisessa yhteistyössä työnantajan nimeämien asiantuntijoiden tai työkyvyn koordinoimisesta vastaavien tahojen kanssa työkykyprosesseihin liittyen ja havaitessaan työyhteisötasoisia tai johtamiseen liittyviä ilmiöitä.
	Sähköiset palvelut, kuten etävastaanotto toiminta ja chat-palvelut, tukevat oikea-aikaista työterveyspalvelujen saavutettavuutta.
	Chat-palvelun (hoitajachat) käyttönoton aikataulusta sovitaan työnantaja-asiakkaan kanssa.
	Palveluntarjoajan asiakkuuspäällikkö raportoi työterveysyhteistyön ohjausryhmälle säännöllisesti saadut työterveyshuollon henkilöstöön/toimintaan liittyvät asiakaspalautteet ja kertoo toimenpiteistä, joihin on ryhdytty saatujen asiakaspalautteiden perusteella.

	Työnantajalla on mahdollisuus vaikuttaa työterveyshuollon moniammatillisten vastuutiimien kokoonpanoon, mikäli negatiivinen asiakaspalaute on toistuvaa, eikä palautteen laatu tai määrä muutu palveluntuottajan korjaavista toimenpiteistä huolimatta. Palveluntarjoajalla on malli työtapaturmatilanteiden hoitamiseen. Työnantajan edustajalla/esihenkilöllä on suora, erillinen yhteydenottokanava työterveyshuoltoon kiireellisissä tapauksissa.
PALVELUNTUOTTAJAVAIHDOS	<i>Palveluntuottajavaihdoksen yhteydessä vaikutukset palvelujen saatavuuteen pyritään minimoimaan.</i> Palveluntarjoaja nimeää integraatioon projektipäällikön, jolla on kokemusta vastaavista yrityshankinnoista. Palveluntarjoajan henkilöstösuunnitelmassa on huomioitu henkilöstön sitouttaminen palveluntuottajavaihdoksen aikana. Potilastietojärjestelmävaihdos toteutetaan 6kk sisällä. Palveluntuottajavaihdoksen integraatiosuunnitelma sisältää riskienarviointi- ja riskienhallintasuunnitelman. Palveluntarjoajan tuottama raportointi järjestämisvastuunalaisen työterveyshuoltopalvelun toteuttamisesta ei aiheuta lisälaskutusta. Työterveystoimijan arvio palveluntuottajavaihdoksen ja toimintojen siirron vaikutuksista palveluntuotantoon (arvio tilanteen kestosta)? Poikkeamat palveluntuotannossa, arvio maantieteellisesti alueittain ja ammattiryhmittäin- sekä palveluittain (vastaanottotoiminta, työpaikkaselvitykset, työterveysyhteistyö) tarkasteltuna. Palveluntuottajalla on voimassa oleva lupa terveydenhuoltopalvelujen tuottamiseen sekä käy-tössä Valviran määräyksen (Valvira 25.7.2012 Dnro 7018/00.01.00/2012) mukainen omaval-vontasuunnitelma, johon on kirjattu kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja itse valvoo toimintayksikköä, henkilökunnan toimintaa ja tuottamiensa palvelujen laatua.

Laatukriteerien täyttymisen saavuttaminen viimeistään 12kk kuluessa toiminnan aloituksesta		
Kyllä	Ei	Liite vaaditaan
		Työpaikkaselvitysraporttipohja
		Työpaikkaselvitysprosessikuvaus

		Työkykyprosessin prosessikuvaus

		Terveystarkastusprosessikuvaus

[illegible]

[illegible]

[illegible]

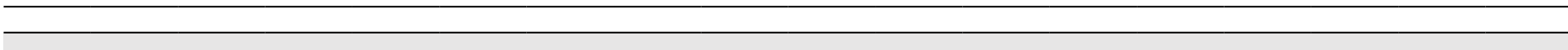
		Työtaturmatilanne-prosessikuvaus	
		Projektipäällikön CV	
		Suunnitelma potilastietojärjestelmävaihdoksesta	
		Integraatiosuunnitelma	
		Palveluntarjoajan arvio	

Täyttykö ehto



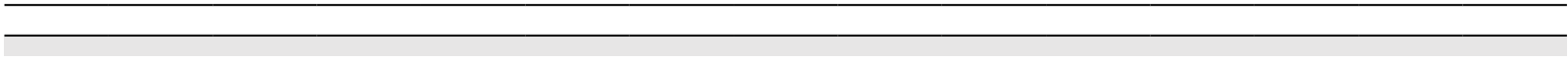


[illegible]





[illegible]



Laatukriteerit työterveyshuoltopalvelujen kilpailutukseen

Tarjouslomakkeeseen merkataan kaikki kysytyt kohdat. Liitettä tai väitteiden muotoilua ei saa muuttaa.

Palveluntarjoajan nimi ja toimipaikka:	
Lisätietoja antavan henkilön yhteystiedot:	

Valitse alla jokaiseen kohtaan, täyttykö vaihtoehto vai ei (rastita kyllä tai ei)

KELA 1	Hyvän työterveyshuoltokäytännön ja työterveyslain mukaiset lakisääteiset, ennalta ehkäisevät työterveyshuoltopalvelut alueen yrityksille.
Työpaikkaselvitys	Eri työtehtävien fyysinen ja psyykinen kuormitus sekä vaaratekijät sekä niiden riskitaso (kemialliset, fysikaaliset ja biologiset tekijät sekä tapaturmanvaara) arvioidaan työpaikkaselvitysten yhteydessä systemaattisesti ja laadukkaasti. Työpaikkaselvityksen yhteydessä havaittujen kuormitustekijöiden merkitys henkilöstön terveydelle ja työkyvyille arvioidaan hyödyntäen eri ammattihenkilöitä ja asiantuntijoita tarpeen mukaan. Työpaikkaselvitysraportista ilmenee sekä oleellisimpien havaintojen terveydellisen merkityksen arviointi että laadukkaat työterveyshuollon toimenpidesuosituks ^{et} . Työterveyshuollon palveluntarjoaja toteuttaa seurantaa työpaikkaselvityksien yhteydessä tehtyihin toimenpidesuosituksiin osaltaan. Muutokset työolosuhteissa ja -toiminnassa ja työpaikan tuntemus on perusta tehtäville terveystarkastuksille ja työterveysyhteistyölle. Palveluntarjoajalle kertynyttä tietoa ja asiakasymmärrystä työpaikan eri työtehtäviin liittyvästä kuormituksesta ja työn haitta- tai vaaratekijöistä kerätään ja hyödynnetään aktiivisesti (mm. riskien arviointi, sähköiset terveystarkastukset, esitietokyselyt, muut yhdessä sovitut työyhteisötasoiset kyselyt) työterveysyhteistyössä. Työpaikan voimavaratekijät on tunnistettu työterveysyhteistyössä ja niitä vahvistetaan toiminnassa työpaikan edustajien ja henkilöstön kanssa. Työpaikkaselvityksissä hyödynnetään sähköisiä menetelmiä ja työpaikkakäyntikohteet sovitaan yhdessä työnantajan kanssa. Suunnattujen työpaikkaselvitysten tarve ja toteuttamistapa määritellään työterveyshuollon ammattihenkilöiden ja työpaikan välisessä yhteistyössä. Työpaikkaselvitysprosessissa tavoitellapimenoaika työpaikkakäynnistä työpaikkaselvitysraporttiin on 14 vrk. ESV-työpaikkaselvityksiin osallistuu tarvittaessa työterveyslääkäri (osallistuminen työpaikkaselvityskäyntiin tai työpaikkaselvitysraportin täydentämiseen havaintojen terveydellisen merkityksen tai toimenpidesuosistusten osalta). Työpaikkaselvitysprosessi on kuvattu.
Työn ja työskentelyolosuhteiden terveellisyys ja turvallisuus työoloihin vaikuttaminen	
Työkyvyn- ja terveyden edistäminen yksilö- ja yhteisötasolla	Työterveyshuollossa toteutettava työkyvyn ja terveyden edistäminen sovitetaan vastaamaan työpaikan työterveys- ja työkykytarpeisiin (ammattihenkilöstön sijoittaminen eri palvelupisteisiin, eri palvelupisteissä tuotettavat lähipalvelut, palvelumuodot lähi-/etävästäänottotoiminta/työterveyshuollon ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden tuottama chat-palvelu).
Terveystarkastukset, ESV- tarkastukset, TANO- toiminta ja muu yhteisöllinen tuki	Palveluntarjoaja seuraa sovittaessa palveluiden saavutettavuutta ja raportoi siitä yritykselle.
	Työterveyshuollon ammattihenkilöt määrittelevät terveystarkastustarpeen yhteistyössä työpaikan kanssa. Terveystarkastusten toteuttamisesta sovitaan työterveyshuollon toimintasuunnitelmassa.
	Terveystarkastustarpeita ohjaa työuran mittainen työkyky- ja hyvinvointiajattelu. Jokaiselle henkilöasiakkaalle laaditaan työterveyshuollossa henkilökohtainen kirjallinen terveysuunnitelma jokaisen terveystarkastuksen yhteydessä.
	Työnantajalle raportoidaan yhteisesti sovittavalla tarkkuudella sähköisistä terveystarkastuksista syntynyttä yhteisötasois ^{ta} tietoa.
	Palveluntarjoajan toiminnassa hyödynnetään monipuolisesti erilaisia kuntoutusmahdollisuuksia.
	Palveluntarjoaja suosittelee harkintansa mukaan yksilö- ja yhteisötasolle kohteita ryhmämuotoiselle toiminnalle.
	Palveluntarjoaja sitoutuu hyödyntämään aktiivisesti työnantaja-asiakkaan toimintatapoja ja -malleja (varhaisen välittämisen malli, korvaavan työn malli, päihdeohjelma, hoitoonohjausmalli...) ja osallistuu sovittaessa aktiivisesti asiantuntijatahona toimintamallien kehittämiseen.
	Työterveysneuvotteluja hyödynnetään oikea-aikaisesti osana työkykyprosessia - työterveysneuvottelun järjestymisen vasteaika (pääsääntöisesti enintään kaksi viikkoa työterveysneuvottelupyyntöstä) ei viivästytä työhön paluuta.
	Työkykyprosessin läpimenoaikaa tarkastellaan sovitu ^{sti} tarpeen mukaan.
	Työterveysneuvotteluissa lääkäri muodostaa aina työnantajatahon edustajalle selkeän kuvan henkilön sen hetkisestä työ- ja toimintakyvystä tukien konkreettisesti työnantajatahoa työhön palaamisen suunnittelemisessa tai työssä jatkamisen tukemisessa.
	Työterveysneuvottelutoiminnan laadullista seurantaa tehdään työterveysyhteistyössä ja saatujen asiakaspalautteiden mukaisesti.
	Palveluntarjoaja arvioi jatkuvasti yrittäjän/henkilöstön työkyvyn tuen kohteita ja tuottaa ratkaisuehdotuksia sekä toimenpidesuosituksia terveydellisten haitta- ja vaaratekijöiden poistamiseksi tai vähentämiseksi.
	Palveluntarjoaja käyttää aktiivisesti työnantajan työn muokkausmahdollisuuksia ja työkyvyn tuen toimintamalleja tuettaessa osatyökykyisen työhön paluuta tai työssä jatkamista.
	Palveluntarjoaja arvioi jatkuvasti vaikuttavan TANO-toiminnan tarpeita sairauspoissaoloseurannan, työtervestarkastuksista kertyneen tiedon ja työpaikkaselvitysten perusteella ja suosittelee aktiivisesti työnantajalle erityisesti työterveyspsykologien ja työfysioterapeuttien tuottamaa TANO- toimintaa työkyvyttömyyden vähentämiseksi.
Palveluntarjoaja seuraa ja arvioi sovitun toiminnan toteutumista (terveystarkastukset, työpaikkaselvitykset, TANO:t, muu yhteisesti sovittu toiminta työpaikalla) sovitulla tarkkuudella ja raportoi työnantajalle työterveysyhteistyössä.	
TANO-toiminnan vaikuttavuuden mittareina hyödynnetään sairauspoissaoloseurannasta, hyvinvointikyselyistä- ja asiakastytytyväisyyskyselyistä saatavaa tietoa.	

	Työnantajan pyytämistä työkykyarvioista syntyy kirjallinen loppuarvointi/palaute työnantajalle. Työkykyarvioon ja työkyvyn tukeen liittyvät työterveysneuvottelua edeltävät käynnit toteutuu poikkeuksetta lääkärin lähivastaanotolla. Palveluntarjoaja tukee yrittäjää/työnantajaa työ- ja urapolkuajattelussa ja toimii proaktiivisesti yksilön työkyvyn tukemisessa työuran kaikissa vaiheissa. Terveystarkastusprosessi on kuvattu. ESV-työssä lausunnon työhönsopivuudesta laatii pääsääntöisesti lääkäri. Palveluntarjoaja kehittää aktiivisesti erilaisia toimintamalleja erityisesti mielenterveyshäiriöiden ja tuki- ja liikuntaelsairauksien aiheuttaman työkyvyttömyyden vähentämiseksi sekä kohdentaa palveluja ikäryhmittäin todetun tarpeen mukaisesti. Toiminnasta sovitaan erikseen työterveysyhteistyössä.
Työterveysyhteistyö, yhteistyön rakenteet ja vuorovaikutus	<i>Työterveysyhteistyön perustana on työnantajan henkilöstöstrategia ja työterveysyhteistyötä ohjaavat hyvät käytännöt sekä ajankohtaiset suositukset</i> Palveluntarjoajan toiminta toteutetaan hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteiden mukaisesti asiakaslähtöisesti ja riippumattomasti. Palveluntarjoajalla on toimintamalli, jonka mukaan palveluntarjoaja toimii työnantajan strategisena kumppanina ja tukee työnantajaa tiedolla johtamisessa. Yhteistyön rakenteet (johtoryhmät, operatiivinen ohjaus) ja vuorovaikutus (käytettävät yhteiset alustat, viestinnän keinot) sovitetaan vastaamaan työnantaja-asiakkaan työterveystarpeita ja yhteisiä tavoitteita (suunnittelu, seuranta, raportointi ja arviointi). Palveluntarjoaja sitoutuu noudattamaan yhteisesti sovittua vuosisuunnitelmaa toimenpiteiden oikea-aikaisuuden varmistamiseksi. Työterveysyhteistyö on tavoitteellista, tiivistä ja sujuvaa. Toimintasuunnitelma perustuu ajantasaisiin työpaikkaselvityksiin ja konkreettiset tavoitteet tarkistetaan sekä toimintasuunnitelma päivitetään vuosittain. Toimintasuunnitelmat valmistellaan yhteistyössä työnantajan kanssa ja työpaikan tarpeita vastaavasti. Toimintasuunnitelman tavoitteita ja toiminnan vaikuttavuutta arvioidaan vuosittain työterveysyhteistyössä. Työterveyspalvelujen laskutus on selkeää ja läpinäkyvää ja helposti verrattavissa palvelusopimukseen sekä käytettäviin mittareihin. Laskun asiataarkastaminen on helppoa työnantaja-asiakkaalle ja laskuerittelyt on selkeitä. Mahdolliseen reklamointiin reagoidaan kohtuullisessa ajassa ja mahdolliset hyvitykset toteutuvat sujuvasti. Palveluntarjoajalla on nimetty vastuuhenkilö, joka tuntee asiakkaan palvelusopimuksen hinnoitteluiheen ja työterveyshuollon toimintasuunnitelman. Työterveyshuollon budjetin toteutumista seurataan aktiivisesti työterveyshuollossa yhteisesti sovitulla tavalla. Palveluntarjoajan toiminta painottuu ennalta ehkäisevään työterveyshuoltopalveluun. Palveluntarjoaja osallistuu sovittaessa aktiivisesti työnantajan ohjeiden ja toimintamallien kehittämiseen asiantuntijana (mm. työkykyjohtamisen mallit, päihdeohjelma ja hoitoon ohjausmalli, korvaavan työn mallit, tuki esihenkilötyöhön ja henkilöstön työssä jatkamiselle työn muokkauksen avulla, henkilöstöohjeet liittyen erityiseen sairastumisen vaaraan).
KELA 2	<i>Hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaiset työterveyspainotteiset, yleislääkäritasoiset sairaanhoitopalvelut. Sovitaan tarvittaessa erikseen.</i> Palveluntarjoaja tuottaa samoilla resursseilla ennalta ehkäiseviä- ja sairaanhoitopalveluja resurssien sallissa. Työterveyspainotteisessa sairaahoitopalvelussa ja sairauksien hoidossa huomioidaan työn ja työolosuhteiden vaikutus sairauden syntyyn sekä toipumiseen ja työkykyennusteeseen. Palveluntarjoajan työterveyspainotteinen sairaanhoitopalvelu tukee ennalta ehkäisevän työterveyshuoltotoiminnan tavoitteita ja lisää työkykyisiä päiviä. Sairaanhoitopalvelut ei sisällä akuuttia päivystys- tai kiirevastaanottotoimintaa. Korvaavan työn mahdollisuus otetaan aina huomioon sairausvastaanottokäynnillä ja sitä suositellaan aktiivisesti aina työkyvyttömyyden keston arvioimisen yhteydessä.
KELA 0	Ei-Kela-korvattavista hyvinvointipalveluista ei sisällytetä palvelusopimukseen sairaanhoitajan palveluita, fysioterapiaa, hierontaa, hammashuoltoa ym. Palveluntarjoaja erittelee ei-Kela-korvattavat oheispalvelut (kuten eri ammattiryhmien tekemä laskutettava toimisto- ja asiakaspalvelutyö ilman vastaanottokäyntiä, Kanta-maksut, eReseptimaksu, toimisto- ja palvelumaksut, laskutuslisät, hoitotarvike- ja lääkemaksut, toimenpidemaksut, perus-/yleismaksut, tietojen siirrosta veloittettavat maksut).
RAPORTOINTI	<i>Toteutetun työterveystoiminnan seuranta, arviointi ja raportointi on systemaattista ja erikokoisten yritysten tarpeisiin vastaavaa.</i> Raportoinnissa huomioidaan organisaation koko ja työterveysyhteistyön mahdolliset tasot (koko henkilöstö - työntekijä, työnantaja-työyksikkö, työkykyisyys, hyvinvointi - työkykyriski, sairastavuus, terveyskäyttäytyminen, toimintatiedot ja ennusteet työkyvyn tuen tarpeesta) tietosuoja huomioon ottaen. Palveluntarjoajan työpaikasta tuottamaa toimintatietoa hyödynnetään aktiivisesti työterveysyhteistyössä ja toiminnan suunnittelussa sekä arvioinnissa. Työterveystoiminnalle asetetaan konkreettiset eli määrälliset ja laadulliset mittarit. Asiakastytytyväisyyden seuranta toteutetaan yrittäjäasiakkaiden lisäksi työnantajan yksilöasiakas- ja esihenkilötyöhön systemaattisesti ja raportointi on säännöllistä. Raportoinnin yhteydessä palveluntarjoaja kertoo myös toimenpiteistä, joihin on ryhdytty asiakaspalautteiden perusteella. Palveluntarjoaja seuraa sovittaessa aktiivisesti sairauspoissaolokehitystä diagnoosi- ja ikäryhmä- sekä organisaatiotasolla esiintyvyyserusteisesti ja suosittelee toimenpiteitä työkykyisten päivien lisäämiseksi tietosuoja vaatimukset huomioiden. Palveluntarjoajalla on prosessikuvaus Kelan korvaushakemuksesta, korvaushakemukseen liittyvistä tiedonsiirroista ja tavoiteaikataulu. Palveluntarjoaja raportoi viiveettömästi toiminnassaan havaitut asiakasturvallisuuden vaarantaneet tapahtumat hyvinvointialueen nimeämälle taholle (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021§41).
PALVELUNTARJOAJA	<i>Palveluntarjoaja sitoutuu hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaisiin palveluprosesseihin ja käytössä on hyvää työterveyshuoltokäytäntöä noudattava kirjallinen laatujärjestelmä</i>

	Palveluntarjoaja varmistaa VNA:n mukaisesti osaavan työterveyshenkilökunnan (pätevyys, työkokemus, työnantajatuntemus, moniammatillinen toiminta) palvelutuotannossa. Palveluntarjoaja varmistaa yrittäjän/tönnantajan tarpeita vastaavan työterveyshuollon henkilökunnan (laajasti tarkasteltu ammatillinen erikoisosaaminen, riittävä henkilömäärä, sijoittuminen palvelupisteisiin maakunnan alueella siten, että kriittisten toimintojen saavutettavuus on varmistettu). Palveluntarjoaja kehittää tarvittaessa raportointia ilman erillistä veloistusta. Yrittäjälle/yritykselle on nimetty ammattiryhmittäin työterveyshuollon vastuuhenkilöt (vastuutyöterveyshoitaja, -työterveyslääkäri, -työfysioterapeutti, -työterveyspsykologi). Työterveyshuollon palvelupisteisiin nimitään/sijoitetaan vastuuhenkilöt. Palveluntarjoaja toimii sujuvasti yhteistyössä perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja muiden terveydenhuollon toimijoiden kanssa. Sairauspoissaolojen ja osatyökykyisten työhön paluun hallinta ja -hoitopolut kehittyvät jatkuvasti yhteistyössä työterveyshuollon palveluntarjoajan ja perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon kanssa. Palveluntarjoajan edustaja (työterveyshuollon erikoislääkäri tai työterveyslääkäri) osallistuu sovittaessa asiantuntijana työterveyden tuen tiimiin sote-keskuksessa. Työkykyarviossa työterveyshoitajan vastaanottoaika tarjotaan pääsääntöisesti 2 arkipäivän kuluessa ajanvarauksessa (jos on kyse lähivastaanotosta, niin pääsääntöisesti omaan toimipisteeseen tai asiakkaalle saatutettavimpaan toimipisteeseen) Työkykyarviossa lääkärin ja tarvittavien asiantuntijoiden lähivastaanottoaika tarjotaan pääsääntöisesti 7 vuorokauden kuluessa ajanvarauksesta. (Kun on kyse lähivastaanotosta, niin pääsääntöisesti omaan toimipisteeseen tai asiakkaalle saatutettavimpaan toimipisteeseen) Työterveystarkastus hoitajan vastaanotolle tarjotaan pääsääntöisesti 7 vuorokauden kuluessa ajanvarauksesta. Työterveyslääkärin vastaanottoaika työtervestarkastukseen tarjotaan pääsääntöisesti 7 vuorokauden kuluessa ajanvarauksesta. Puhelimitse tai chat-palvelun kautta työterveyshuollon saavutettavuus toteutuu saman päivän aikana. Työterveyspsykologin vastaanottoille pääsee pääsääntöisesti 14 arkipäivän kuluessa, akuuttitilanteissa 7 arkipäivän kuluessa.
Tavoitesaavutettavuus	
Sijainti ja tavoiteaukioloajat sopimuskautella p.h. juhlapyhä ja -aatot.	Työterveyshuollon palvelupisteverkostossa palvelutuotantoon osallistuu työterveyshuollon erikoislääkäri ja /tai työterveyslääkäri, työterveyshoitaja, työterveyspsykologi ja työfysioterapeutti Joensuun lisäksi Nurmeksessa tai Lieksassa, Outokummussa tai Liperissä, Kiteellä, Ilomantsissa ja Juuassa. Kesälomakaudella aukiolot sovitetaan palvelutarpeeseen maakunnan yksiköissä. Joensuun kantakaupungin alueella sijaitseva toimipiste palvelee koko maakunnan alueen asiakkaita. Joensuun kantakaupungin alueella sijaitseva toimipiste on avoinna ma-to klo 8-16 ja pe klo 8-15. Joensuun palveluyksikkö tukee Joensuun alueen (Pyhäselkä, Vaarat, Eno) lisäksi Kontiolahden alueen asiakkaita. Kiteellä sijaitseva toimipiste on avoinna vähintään neljä (4) arkipäivää viikossa, klo 8-16 tai asiakstarpeen mukaan, tukee eteläistä aluetta. Juuassa sijaitseva toimipiste on avoinna vähintään neljä (4) arkipäivää viikossa, klo 8-16 tai asiakstarpeen mukaan. Ilomantsissa sijaitseva toimipiste on avoinna vähintään neljä (4) arkipäivää viikossa, klo 8-16 tai asiakstarpeen mukaan. Nurmeksessa tai Lieksassa sijaitseva toimipiste on avoinna vähintään neljä (4) arkipäivää viikossa, klo 8-16 tai asiakstarpeen mukaan, tukee pohjoisen aluetta. Outokummussa tai Liperissä sijaitseva toimipiste on avoinna vähintään neljä (4) arkipäivää viikossa, klo 8-16 tai asiakstarpeen mukaan, tukee läntisen aluetta. Asiakasorganisaatioille/yrittäjälle nimetty vastuutyöterveyshoitaja on tönnantajan tavoitettavissa kaikissa yhteiseen toimintaan liittyvissä asioissa 2 arkipäivän aikana. Palveluntarjoajalla on riittävä määrä työterveyslääkäreitä nimettynä vastuulääkäriksi hyvinvointialueen järjestämismuunaalaiseen työterveyshuoltotoimintaan. Palveluntarjoajan sähköiset palvelut, kuten etävastaanottotoiminta, tukevat oikea-aikaista työterveyspalvelujen saavutettavuutta. Palveluntarjoajan asiakkuuspäällikkö raportoi hyvinvointialueen nimeämälle ohjausryhmälle säännöllisesti saadut työterveyshuollon henkilöstöön/toimintaan liittyvät asiakaspalauteet ja kertoo toimenpiteistä, joihin on ryhdytty saatujen asiakaspalauteiden perusteella. Palveluntarjoajan liikkuvat palvelut täydentävät palvelupisteverkostoa esim. työpaikalla tai tilanteeseen soveltuvassa pisteessä toteutettavin määräaikaistarkastuksin, tutkimuksin, rokotuksin.
HYVINVOINTIALUEEN JÄRJESTÄMISVASTUUNALAINEN PALVELUTUOTANTO	Palvelun piiriin kuuluvat Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen (Siun soten) alueen yrittäjät ja tönnantajat harkintansa mukaan sekä ne henkilökohtaiset avustajat, jotka hyvinvointialue on myöntänyt asukkaalleen vammaispalvelulin perusteella. Henkilökohtaiset avustajat ovat työsuhteessa avustettavaan henkilöön, eivät hyvinvointialueeseen. Hyvinvointialueen järjestämismuunaalainen työterveyspalvelujen mahdollisesta tuottamisesta alihankintana alueen yrittäjille ja tönnantajille sovitaa hyvinvointialueen nimeämän edustajan kanssa. Kunnan järjestämismuunaalain piiriin kuuluvat yritykset päättävät itsenäisesti työterveyshuollon palvelujen tuottajastaan, joten ne voivat hankkia palvelut joko valittavalta toimittajalta tai muulta palveluntuottajalta. Palvelua ostavilla yrityksillä on oltava mahdollisuus neuvotella lakisääteisen työterveyshuollon ylittävän työterveyshuollon ostmisesta palveluntuottajan soveltaman, yleisen hinnaston mukaisilla hinnoilla. Vähimmäisasiakasmäärä ei luovata palveluntarjoajalle. Palveluntarjoaja ei voi yksipuolisesti irtisanoa palvelusopimusta yrittäjän tai tönnantaja-asiakkaan suuntaan ellei kyseessä ole sopimusrikkomus tai yrityssaneeraukseen- tai konkurssiin asetettu yritys. Palveluntarjoaja ei voi sopia työterveyspalvelujen tuottamisesta alihankintana kesken sopimuksen ilman hyvinvointialueen nimeämän ohjausryhmän hyväksyntää.
	Palveluntarjoaja osallistuu työturvallisuuslain (738/2002) 46§:ssä tarkoitetun ensiavun järjestämiseen. Palveluntarjoaja toimii aktiivisessa yhteistyössä eläke- ja tapaturmavakuuttajien kanssa työkykyisyyden lisäämiseksi ja poissaolokustannuksien hillitsemiseksi. Palveluntarjoaja osallistuu sovittaessa asiantuntijatona työkykyjohtamisen kehittämiseen asiakasorganisaatioissa ja tuo aktiivisesti viimeisintä tutkimustietoa ja hyvaksi todettuja käytänteitä työterveysyhteistyöhön omista verkostoista. Palveluntarjoaja hyödyntää palveluntuotannossa moniammatillisuutta, asiakas- ja tarvelähtöisyyttä ja varmistaa sopimuksenmukaisesti työterveyspalveluiden saatavuuden. Palveluntarjoaja tiedottaa aktiivisesti työterveyshuollon sisällöstä asiakkaille.

Palveluntarjoajalla on tarvittava, laaja-alaisesti tarkasteltu, mkl. asiantuntija- ja lääkäripalveluiden erikoisosaaminen järjestämisvastuunalaisen työterveyshuoltopalvelun toteuttamiseen (maatalous-, säteily-, kemikaali-, meri- ym. mahdolliset erikoisalat ja -vaatimukset) ja vaadittavan osaamisen ylläpitäminen tapahtuu palveluntarjoajan kustannuksella.
Yrittäjäasiakkaille on käytössä suorakorvausjärjestelmä.
Uusiasiakas saa palvelusopimuksen pääsääntöisesti 1-2 viikon kuluessa ensimmäisestä yhteydenotosta.
Asiakas saa työpaikkaselvityksen perusteella laaditun työterveyshuollon toimintasuunnitelman 2 kuukauden kuluessa palvelusopimuksen laatimisesta.
Palveluntarjoaja käyttää ilman erillisveloitusta tarvittavia järjestelmiä ja ohjelmistoja (Mm. Melan järjestelmä).
Palveluntarjoaja nimeää integraatioon projektipäällikön, jolla on kokemusta vastaavista yrityshankinnoista.
Palveluntuottajavaihdoksen integraatiosuunnitelma sisältää riskienarviointi- ja riskienhallintasuunnitelman.
Työterveystoimijan arvio palveluntuottajavaihdoksen ja toimintojen siirron vaikutuksista palveluntuotantoon (arvio tilanteen kestosta)? Poikkeamat palveluntuotannossa, arvio maantieteellisesti alueittain ja ammattiryhmittäin- sekä palveluittain (vastaanottotoiminta, työpaikkaselvitykset, työterveysyhteistyö) tarkasteltuna.
Palveluntarjoaja(-t) sitoutuu tuottamaan järjestämisvastuunalaisen lakisääteiden työterveyshuoltotoiminnan hyvinvointialueelle 4 vuoden määräajaksi.
Palveluntarjoaja raportoi erikseen sovitulla tavalla ja -tiheydellä järjestämisvastuunalaisesta palveluntuotannosta määrällisesti sekä laadullisesti (sopimusmäärät, uuden asiakkaan prosessin läpimenoaika, segmentoidusti toimintasuunnitelmien päivitysprosentti, toteutuneiden työpaikkaselvitysten määrä, erilaisten terveystarkastusten määrä, yrittäjä-, työntekijä- ja esihenkilöasiakkaiden asiakastytyvyisyys, ym.) hyvinvointialueen nimeämälle taholle (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021§41). Raportoinnista sovitaan erikseen.
Palveluntarjoajan tuottama raportointi järjestämisvastuunalaisen työterveyshuoltopalvelun toteuttamisesta ei aiheuta lisälaskutusta.
Palveluntuottajalla on voimassa oleva lupa terveydenhuoltopalvelujen tuottamiseen sekä käytössä Valviran määräyksen (Valvira 25.7.2012 Dnro 7018/00.01.00/2012) mukainen omavalvontasuunnitelma, johon on kirjattu kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja itse valvoo toimintayksikköä, henkilökunnan toimintaa ja tuottamiensa palvelujen laatua.
Palveluntuottajalla on ajantasainen hyvää työterveyshuoltokäytäntöä noudattava kirjallinen laatujärjestelmä, jossa työterveyshuollon prosessit ja toiminta on kuvattu.

© 2006 The Authors
Journal compilation © 2006 Blackwell Publishing Ltd

[illegible]

[illegible]

Täyttöyky ehto



