

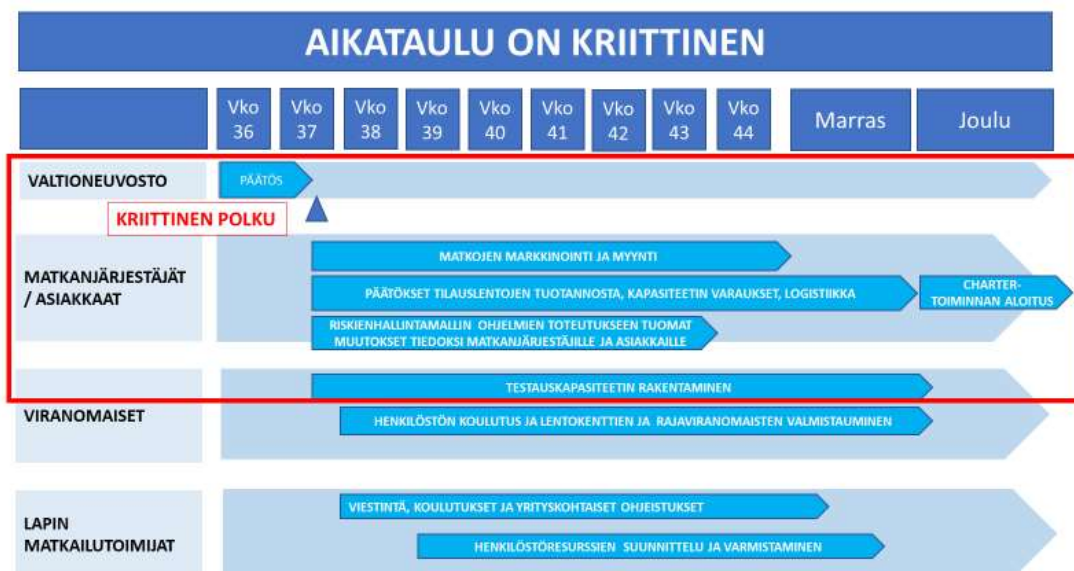
**Lapin matkailuelinkeinon liitto ry.**

**LAPIN MATKAILUKOHDETASON COVID-19 RISKIENHALLINTAMALLI**

## ***Matkailun erityistapaus: Lapin kansainvälisiin ryhmämatkapaketteihin liittyvä riskienhallintamalli (ns. ”matkailukupla”)***

- **Tavoitteena riskienhallintamallilla on mahdollistaa kansainvälinen ryhmämatkailu Lappiin tulevalla talvikaudella siten, että taudin leviämisen riski väestössä, matkailutyöntekijöiden ja matkailijoiden keskuudessa on minimoitu**
  - Riskienhallintamalli on kehitetty laajana yhteistyönä Lapissa eri viranomaisten ja matkailutoimijoiden kanssa
  - Riskienhallintamallin kohteena ovat hyvin kontrolloidut kansainvälisten matkailuoperaattoreiden ryhminä operoivat tilauslentomatkapaketit, jotka ovat suunnattu pääasiassa perheille
  - Matkapaketti sisältää tilauslennon, kuljetukset, majoituksen, ruuat ja päivittäisen ohjelman.
  - Tyypillinen tiivis ja ohjelmallinen matka kestää joulunaikaan 2-4 päivää.
  - Riskienhallintamalli kattaa koko matkustajan polun lähdöstä paluuseen saakka
  - Riskienhallintamallissa on kuvattu:
    - ASIAKKAAN POLKU
    - ASIAKKAAN POLUN KONTAKTIPISTEKOHTAISET COVID-19 OHJEISTUKSET JA RISKIARVIOT
    - MATKAILUTYÖNTEKIJÖIDEN TYÖSUOJELU
    - PAIKALLISVÄESTÖN SUOJELEMINEN
    - ALTISTUMISTEN MINIMOINTI JA JÄLJITYS
    - TESTAUSKÄYTÄNNÖT JA TESTAUSKAPASITEETIN ORGANISOINTI
    - TOIMINTAMALLIT COVID-19 TAUTITAPAUSTEN ILMETESSÄ

- **Reunaehdot ryhmämatkatilauslentojen käynnistämiseksi matkanjärjestäjien näkökulmasta:**
  - **Ennustettavuus Suomen tilanteesta ja tieto Suomen käytännöistä**
  - **Lähtöpään Covid-19 ilmaantuvuuslukua ei voida käyttää kriteerinä** (Luvut voivat muuttua nopeastikin ja matkanjärjestäjä ja matkustajat tarvitsevat ennakoitavuutta)
  - **Lähtöpäässä matkustajien testausta ei voida edellyttää** (Käytännössä mahdoton järjestää. Tartuntatautiviranomainen Lapissa vastaa ja suunnittelee tulopään testauksen sen hetkisen epidemiologisen tilanteen mukaisesti)
  - **Automaattista matkustajien karanteenia ei voida edellyttää** (Matkat tyyppillisesti joulunaikaan ainoastaan 2-4 päivää)
- **Lapin erityistapauksen hyväksynnällä on kiire, koska tilauslentojen pääsesonki on joulukuu.**
- **Matkanjärjestäjät tarvitsevat varman tiedon Suomen tilanteesta viimeistään syyskuun puoleen väliin mennessä.**
- **Matkustuskuplan aiheuttamat erityisjärjestelyt on pystyttävä tiedottamaan matkanjärjestäjille syyskuun aikana lopullisten operaatiosuunnitelmien tekemistä varten. Myös jo matkansa varanneita asiakkaita on tiedotettava muutosten mahdollisista vaikutuksista matkaan.**
- **Matkanjärjestäjien peruutuksia on jo tullut paljon johtuen Suomen epävarmasta tilanteesta. Noin 50 % viime sesongin liikevaihdosta arvioidaan jo menetetyksi.**



## **Lapin Matkailuelinkeinon liitto (LME) ja Lapin Kauppakamarin Matkailuvaliokunta (Lähteinä Lapin Sairaanhoidopiiri ja THL)**

### **LAPIN MATKAILUKOHDETASON COVID-19 RISKIENHALLINTAMALLI (07092020)**

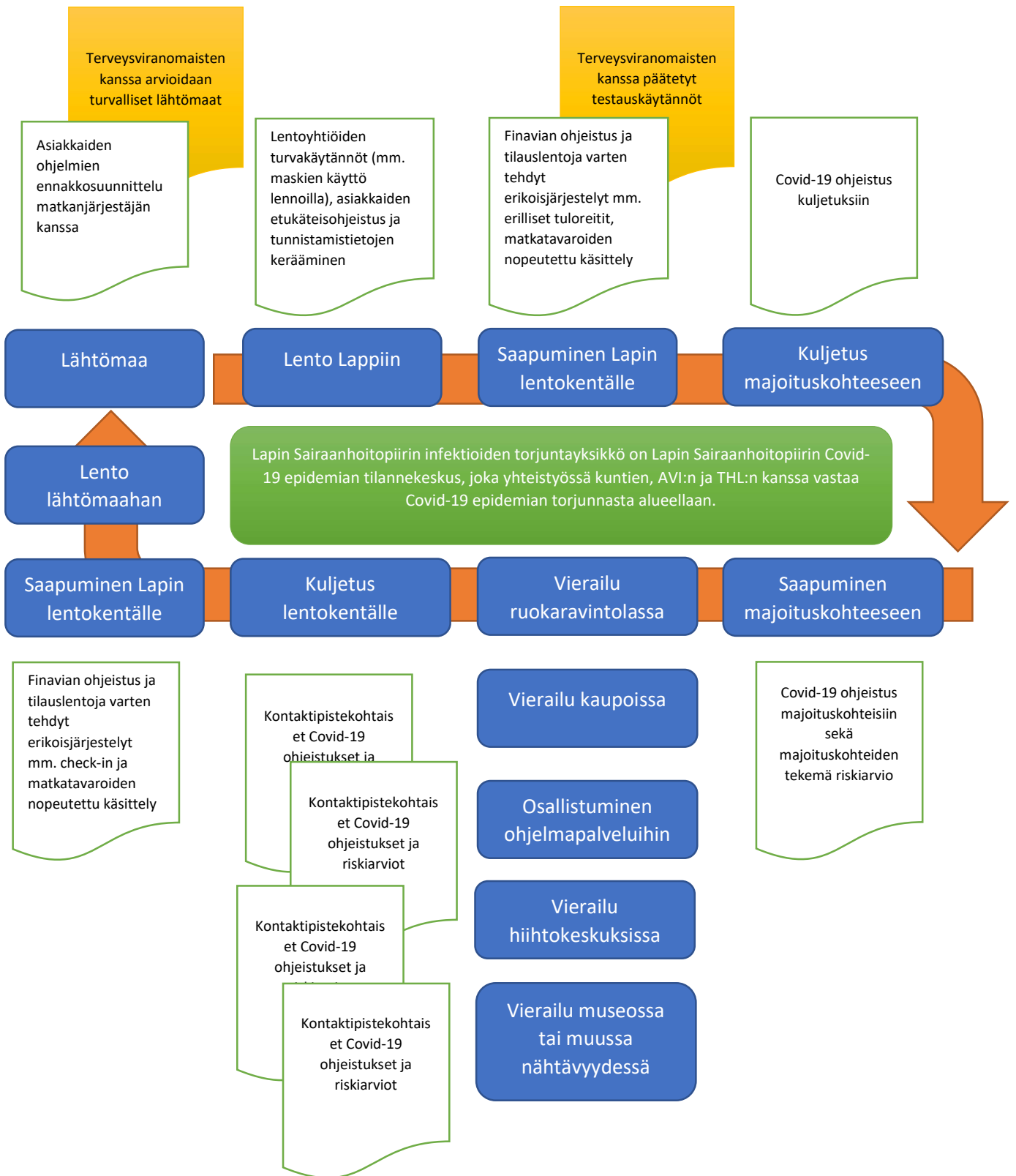
#### **TAUSTAA JA TAVOITE**

- Lapin matkailulla on jo vuosia ollut turvallisuusjärjestelmä ja sen alueelliset työryhmät, joissa turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä ratkotaan yhteistyössä elinkeinon ja viranomaisten kanssa. Myös kriisiviestintä toimii näissä ryhmissä.
- Nyt samaa yhteistyötapaa on sovellettu myös Covid-19 riskien hallintaan luomalla yhteistyössä koko asiakkaan polun kattava riskienhallintaohjelma.
- Mallin työstössä ovat olleet mukana lukuisat Lapin matkailun alueorganisaatiot, Lapin Matkailuelinkeinon Liitto (LME), Lapin Kauppakamari, Lapin liitto, yritykset, Finavia sekä Lapin Sairaanhoidopiirin infektiotautien asiantuntijat.
- Tavoitteena tällä mallilla on mahdollistaa kansainvälinen ryhmämatkailu Lappiin tulevalla talvikaudella siten, että taudin leviämiskeskittymä väestössä, matkailutyöntekijöiden ja matkailijoiden keskuudessa on minimoitu.
- Lisäksi mallilla varmistetaan toimintatavat ja roolitus tilanteessa, jossa yksilöllä epäillään tai on todettu Covid-19 tartunta.

#### **YHTEENVETO MATKAILUN KOHDETASON COVID-19 –RISKIENHALLINTAMALLIN PERUSPERIAATTEISTA**

- Tartuntatautilain perusteella Lapin sairaanhoidopiirillä on vastuu oman alueensa Covid-19 tilannekuvasta ja epidemian torjunnan johtamisesta ja torjunnasta yhdessä kuntien kanssa. Tartuntatautilain mukaisesti Lapin aluehallintovirasto valvontatehtävänsä ohella tarvittaessa yhteen sovittaa eri viranomaisten toimintaa, sekä tekee tarvittaessa hallinnollisia päätöksiä esimerkiksi kuntarajat ylittävissä tapauksissa.
- Mallissa katetaan koko asiakkaan polku lentokentältä lentokentälle.
- Malli on rakennettu ryhmissä palveltavia matkapakettiasiakkaita varten ja näin ollen ryhmät ovat kohortoituja vrt. karanteeni. Näiden ryhmienä palveltavien asiakkaiden asiakkaan polku, ohjelma, aikataulut ja osanottajat on tiedossa jo etukäteen. Näin ollen asiakkaiden kontaktipisteet ovat etukäteen tiedossa ja niille voidaan valmistella tartuntatautien hallinnan näkökulmasta riskiarviot ja riskien hallintasuunnitelmat. Lisäksi asiakasryhmien kontaktipisteet voidaan minimoida jo ohjelman suunnitteluvaiheessa yhdessä matkanjärjestäjien kanssa.
- Valtioneuvoston Covid-19 hybridistrategian mukaisesti Suomessa toteutetaan laajaa testaamista kaikille joiden oireet voivat viitata Covid-19 infektiin (testaa, jäljitä, eristä ja hoida). Tämän lisäksi järjestetään normaalin testaamisen rinnalle Lapin lentokentille tuleville charter-matkailijoille erillinen testaaminen. Synnytetty lisätestauskapasiteetti on käytettävissä normaalin testauskapasiteetin ohella, kun se ei ole matkailijoiden testauskäytössä. Sairaanhoidopiiriin ja kuntien tartuntataudeista vastaavat viranomaiset päättävät testauksen laajuudesta sen hetkisen epidemiologisen tilanteen mukaan.
- Riskienhallintatoimenpiteet perustuvat riskiarviointiin, jossa asiakkaan kontaktipisteet arvioidaan neliportaisella riskiarviolla. Mikäli asiakkaan kontaktipiste kuuluu ”keskikorkea” tai ”korkea” riskitasoon, edellytetään yleistä linjaa tiukempia suojaamistoimia. Tällöin matkailijoilta edellytetään mm. kasvosuojainten käyttöä.
- Kohdetason riskiarvion lisäksi jokaisen yrityksen tulee tehdä jäljempänä esitetyn Matkailuyrityksen Covid-19 riskienhallintamallin mukainen riskiarvio ja riskienhallintasuunnitelmat sekä työsuojelun että asiakasturvallisuuden näkökulmasta.
- Matkailijoita jaetaan jo lähtömaassaan/ tulolentokentällä tietoa matkailukohteen matkailijoille suunnatusta Covid-19 ohjeistuksista, joissa annetaan mm. ohjeet miten toimia jos oireita ilmenee.
- Jokaisesta matkailijasta on käytettävissä tartuntatautiviranomaisia varten henkilö- ja yhteystiedot.
- Kaikille matkailutyöntekijöille suositellaan Koronavilkun käyttöä.
- Mallissa otetaan huomioon myös mahdollisten Covid-19 tartunnan saaneen potilaan eristäminen ja hänelle altistuneiden karanteenin toteuttaminen.

# ASIAKKAAN POLKU



## ASIAKKAAN POLUN KONTAKTIPISTEKOHTAISET COVID-19 OHJEISTUKSET JA RISKIARVIOT

**Asiakkaan polusta on tehty koko matkailukohdetason riskiarvio.** Riskiarvion pohjalta on määritelty asiakaskontaktipisteet ja tilanteet, joissa Lapin matkailukohdetasolla on yhteistyössä elinkeinon ja Lapin sairaanhoitopiirin kanssa päätetty vaadittavan myös asiakkailta kasvomaskien käyttöä. Tämän lisäksi tulee aina noudattaa THL ja TTL yleisiä hygieniaohteita: käsidesinfektio/-pesu, turvavälit, yskimishygienia sekä ohjeistukset pintojen puhdistuksesta ja desinfiointista.

**Seuraavissa tilanteissa kasvomaskin käyttöä edellytetään matkailutyöntekijöiden lisäksi myös matkailijoilta:**

- lentokenttä
- kuljetukset
- sisätilat (pois lukien ravintolat joissa vain hlökunta käyttää kasvomaskia), joissa paikalla on yhtä aikaa enemmän kuin yksi seurue kerrallaan eikä lähikontakteja (alle 1m etäisyys ja kesto yli 15 minuuttia) pystytävä varmuudella välttämään.

**Ylätason riskiarvion lisäksi jokaisen ulkomaisia matkailijaryhmiä palvelevan elinkeinonharjoittajan on luotava jäljempänä esitetyn Matkailuyrityksen Covid-19 riskienhallintamallin (LIITE 1) mukainen yritysکوhtainen Covid-19 riskienhallintasuunnitelma.** Yrityskohtaisissa hallintasuunnitelmissa voidaan hyödyntää kyseiselle toimialalle jo määriteltyjä Covid-19 toimintaohjeita. Tällaisia ovat esimerkiksi: MaRan omavalvontaohje ravintoloiden toiminnasta poikkeusaikana.

## MATKAILUTYÖNTEKIJÖIDEN TYÖSUOJELU

- Osana **Matkailuyrityksen Covid-19 riskienhallintamallia** on annettu myös yleiset ohjeet työsuojelulle. Tämän lisäksi yritykset ja muut toimijat hyödyntävät myös oman alansa erityisohjeita sekä Työterveyslaitoksen ohjeita <https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirusohjeistus> .
- Osa matkailutyöntekijöiden suojaamista on **matalan kynnykset testaus** ja testiin pääsy. Lisäksi työyhteisöissä on syytä pyrkiä noudattamaan työtiimien eriyttämistä siten, että tiimit eivät kohtaa eivätkä tiimien jäsenet siirry tiimistä toiseen ilman pakottavaa syytä.
- Lisäksi jokaista matkailutyöntekijää ohjeistetaan käyttämään Koronavilkku sovellusta altistumisten nopean rajaamisen varmistamiseksi.

## PAIKALLISVÄESTÖN SUOJAAMINEN

- Paikallisväestöä suojataan mm. **jakamalla matkailijoille etukäteistietoa** ja ohjeistusta siitä miten matkakohteessa tulee toimia.
- Osa paikallisväestön suojaamista on myös **matkailutyöntekijöiden tehokas testaaminen**
- Kohteessa on käytössä **yleistä linjaa tiukempi maskisuositus** matkailijoille
- Saapuvien matkailijoiden viipymä on keskimäärin 2-4 yötä. Lomaohjelma tiivis ja täyteläinen, jolloin tilaisuudet kanssakäymiseen paikallisväestön kanssa vähäistä. Etulinjassa matkailutyöntekijät ja kaupat.

## ALTISTUMISTEN MINIMOINTI

- **Matkailukohdetason Covid-19 riskienhallinnassa korostuu altistumisten minimointi.** Matkailijaryhmät pyritään pitämään erillään eli ryhmät on kohortoitu (ns. matkailukupla). Kohortointiin päästään mm. asiakasryhmien aikataulujen porrastuksilla, ryhmäkokoja pienentämällä, lähikontaktien minimoinnilla ja yksisuuntaisia liikkumisreittejä hyödyntäen.
- **Tulotestauksen** lisäksi matalankynnyksen testaamisella havaitaan tautitapaukset ja näin katkaistaan nopeasti lisätartunnat.
- **Kansallista suositusta tiukemmalla kasvomaskikäytännöllä** ja tavanomaisilla hygieniaohteilla (käsihygienia, turvavälit ja yskimishygienia) estetään lisätartuntoja.
- Tehokkaalla pintojen ja asiakasvarusteiden puhdistuksella ja desinfiointilla vältetään pinnan välityksellä tapahtuvia tartuntoja.

## **TESTAAMINEN**

- Lapin tulolentokentille järjestetään erilliset fyysiset testauspisteet ja testauskapasiteetti, jonka määrittelee Lapin sairaanhoitopiirin ja lentokenttäkuntien tartuntatautiviranomaiset epidemiologisen tilanteen perusteella.
- Kaikilta maahan tulevilta kerätään tunnistetiedot (nimi, syntymäaika, puhelinnumero, lennon numero, matkanjärjestäjä ja majoituspaikka) testausta varten sähköiseen järjestelmään
- Kerättyä tietoa voidaan hyödyntää myös jäljitystyössä
- Rovaniemen ammattioppilaitos REDU on vahvistanut voivansa kouluttaa tarvittavat näyttöteonottajat
- Lapin sairaanhoitopiiri ja Nordlab tekevät ehdotukset näyttöteonottolaitteistosta
- Suomen Valtioneuvoston hybridistrategian mukaisesti matkailijoita ja työntekijöitä ohjataan aktiivisesti testaukseen lievissäkin oireissa.

## **COVID-19 TARTUNTOJEN JÄLJITYSTYÖ**

- Covid-19 potilaan positiivinen testitulokäynnistä Lapin sairaanhoitopiiriin ja kyseisen kunnan tartunnan jäljitystyön välittömästi. Tässä noudatetaan LSHP ohjetta: Toimintaohje koronavirusinfektion Covid-19 epäilyssä. Etukäteinen matkanjärjestäjän tieto matkustajien henkilötiedoista, ohjelmista ja aikatauluista edesauttaa tartuntojen jäljitystyötä.

## **COVID-19 POSITIIVISEN POSITIIVISEN POTILAAN ERISTÄMINEN**

- Covid-19 positiivinen potilas tulee eristää välittömästi. Eristyksen kesto on oireiden kesto ja 2 oireetonta päivää (48 t), kuitenkin vähintään 14 vuorokautta. Eristämissä päätöksien tekee tartuntatautilain perusteella kunnan tartuntatautilääkäri. Mikäli potilas ei vaadi terveydenhuollon yksikössä tapahtuvaa hoitoa, hänelle järjestetään oma erillinen eristystila, esimerkiksi mökki tai hotellihuone. Perhe tai muu vastaava seurue voivat tartuntatautiviranomaisen harkinnan perusteella majoittua samaan yksikköön. Eristyspotilaan kontaktoinnista / seurannasta vastaa terveydenhuollon viranomaiset ja hänen huoltonsa tehdään yhteistyössä sosiaali- ja terveysviranomaisten ja matkailuyritysten kanssa. Terveydenhuollon tartuntatautiviranomaiset ohjeistavat terveysturvallisuuden toteuttamisesta.

## **COVID-19 POSITIIVISELLE POTILAALLE ALTISTUNEEN KARANTEENI**

- Kunnan tartuntatautiviranomaiset selvittävät Covid-19 positiiviselle potilaalle altistuneet ja asettavat heidät tartuntatautilain perusteella karanteeniin. Altistumisten jäljityksessä hyödynnetään mm. palvelutuottajien asiakasryhmien aikatauluista ja osallistujista keräämää ja tallentamaa tietoa. Altistuneita neuvotaan välttämään sosiaalisia kontakteja ja matkustamista sekä seuraamaan oireiden kehittymistä 14 vrk ajan viimeisen altistumisen jälkeen. Perhealtistuksissa karanteenin pituus on 21 vuorokautta (3 viikkoa) positiivisen tapauksen oireiden alusta tai oireettoman. Hänelle/ heille järjestetään oma erillinen eristystila, esimerkiksi mökki tai hotellihuone. Karanteenissa olevien huolto järjestetään yhteistyössä terveydenhuoltoviranomaisten kanssa. Terveydenhuollon tartuntatautiviranomaiset ohjeistavat terveysturvallisuuden toteuttamisesta.

## MATKAILUYRITYKSEN COVID-19 RISKIENHALLINTA- JA TYÖSUOJELUMALLI

### HENKILÖSTÖ JA TYÖSUOJELU

#### Työntekijöiden vastuut

- Jatkuva käsihygieniasta huolehtiminen. Käsidesin käyttö säännöllisin väliajoin sekä käsien pesu saippualla ja vedellä vähintään 20 sekuntia tilanteissa, joissa käsissä näkyvää likaa ja esim. wc:ssä käynnin jälkeen.
- Turvaväleistä huolehtiminen ja lähikontaktien välttäminen sekä muihin työntekijöihin että asiakkaisiin silloin kun se on mahdollista. (etäisyys vähintään 1 metri ja kontaktin kesto alle 15 minuuttia)
- Kasvomaskien käyttö tilanteissa, joissa turvaväleistä tai muusta suojauksesta ei voida varmistua
- Työnantajan välitön tiedottaminen, mikäli oireita (kuume, yskä, hengen ahdistus, kurkkukipu, makuuistin heikkeneminen, lihassäryt, vatsaoireet) ilmaantuu.
- Oman työaseman ja muiden tilojen jatkuva puhdistus ja desinfiointi

#### Kasvomaskien käyttö

- Kasvomaskien käyttöä edellytetään työntekijältä, mikäli riittäviä turvavälejä (etäisyys vähintään 1 metri ja kontaktin kesto alle 15 minuuttia) asiakkaisiin tai kollegoihin ei pystytä varmistamaan eikä käytössä ole esimerkiksi suojaplexejä.

#### Työntekijöiden sairastuminen

- Jos työntekijä kokee oireita kotona, tulee hänen jäädä kotiin ja ottaa yhteys työnantajaan
- Jos työntekijä kokee oireita työpäivän aikana, tulee hänen ottaa välittömästi yhteys esimieheen ja poistua työpaikalta
  - Molemmissa edellä mainituissa tapauksissa työntekijän on jäätävä omaehtoiseen eristykseen ja hakeuduttava välittömästi testiin. Työntekijä voi palata työhön, kun hän on saanut negatiivisen covid-testituloksen. Tällöin toimitaan normaalien työterveyshuollon ohjeiden mukaisesti.
  - Mikäli testitulokset on positiivinen, toimitaan normaalisti terveydenhuollon ohjeistuksen mukaisesti.
- Jos työntekijä on ollut kontaktissa toiseen työntekijään tai asiakkaaseen, jolla on todettu positiivinen koronatestitulokset, tulee hänen seurata terveydenhuollon antamia ohjeita <https://koronaturvallinenlappi.fi/>

#### Desinfiointi vs. puhdistus

- Niin sanotut **alhaisen riskiluokan pinnat** voidaan puhdistaa normaaliin tapaan. Tällaisia pintoja ovat mm. lattiat ja muut alhaisen koskettelutaajuuden pinnat ja pinnat joihin ei yleensä kosketa käsin.
- **Pinnat, joita kosketellaan usein ja erityisesti käsin** tulee desinfioida säännöllisesti useita kertoja päivässä. Tällaisia pintoja ovat mm. asiakaspäätteet, ovenkahvat, asiakaspalvelutiskit, kaiteet, katkaisijat, WC ja käsienpesupisteet. <https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirusohjeistus>
- **Vuokravälineet tulee desinfioida jokaisen käytön jälkeen.** Kovat pinnat voidaan pyyhkiä desinfiointiliuoksella. Vuokravälineissä desinfioidaan erityisesti kahvat ja muut usein kosketeltavat pinnat.



- **Asiakasvaatteet tulee desinfioida tai pestä vähintään 60 asteessa jokaisen käyttökerran jälkeen.**  
Desinfiointissa on käytettävä joko otsonointia tai vetyperoxidiaerosolia.

## ASIAKASKONTAKTIPISTEET

**Yrityksen tulee identifioida asiakaskontaktipisteet ja tartuntariskit palveluidensa asiakaskontaktipisteissä.** Jokainen kontaktipiste arvioidaan alla esitetyn riskiarviotyökalun avulla.

Mikäli kontaktipiste saa riskiarviossa arvon MEDIUM tai HIGH, tulee sekä asiakkaiden että työntekijöiden käyttää kasvomaskoja mahdollisten altistumisriskien minimoimiseksi.

## RISKIARVIO

### Kontaktipisteen riskiarviomalli

Onko kontaktipisteessä 2 tai useampi henkilöä lähikontaktissa? (alle 2 metriä)

- EI (0)
- KYLLÄ (1)

Kuinka kauan kontakti kestää?

- N/A (0)
- < 60s (1)
- 1-10min (2)
- >10min (3)

Onko kontaktipiste fyysisesti raskas? (aiheuttaa hengästyistä ja hengitysaerosolien leviämistä)

- Lievä (0)
- Keskiraskas (1)
- Hyvin raskas (2)

Kuinka tehokkaasti välineet voidaan puhdistaa ja desinfioida?

- Ei desinfiointitarvetta (0)
- Helppo (<5min) (1)
- Keskivaikea (5-10min) (2)
- Vaikea (10+min) (3)

Onko kontaktipisteessä onnettomuusriskiä

- Lievä (0)
- Keskikorkea (1)
- Korkea (2)

### Kontaktipisteen riskitaulukko (SAMPLE)

Tulos = 0-3	Tulos = 4-5	Tulos = 6-7	Tulos = 8-11
Normaali infektion leviämiseriski	Matala infektion leviämiseriski	Keskikorkea infektion leviämiseriski	Korkea infektion leviämiseriski

### Kontaktipisteiden riskit yhteenveto (ESIMERKKI KONTAKTIPISTEISTÄ)

Kontaktipiste	Riskiarvion tulos	Riskitaso
1. Kuljetukset ja hotellihaut	1+3+0+3+0	keskikorkea+
2. Vastaanotto check in	1+2+0+1+0	matala
3. Pukeutuminen	1+3+1+2+0	keskikorkea+
4. Sisätiloissa annettavat turvallisuusohjeet	1+2+0+1+0	matala
5. Ulkotiloissa annettavat turvallisuusohjeet	0+0+0+1+0	normaali
6. Ateriat ravintolaympäristössä	1+3+0+1+0	matala
7. Ateriat maastossa	0+0+0+3+0	normaali
8. Moottorikelkkailu	1+3+0+0+1	matala

9. Hiihto, lumikenkäily	0+0+1+2+0	normaali
10. Husky- ja poroajot	1+3+0+0+1	matala
11. Varusteiden vuokraaminen	0+0+0+1+0	normaali

**RISKIEN IDENTIFIOINTI JA HALLINTASTRATEGIAT (SAMPLE)** Vastaava riskiarvio tulee tehdä jokaisesta tunnistetusta kontaktipisteestä.

### 1. Kuljetukset ja hotellihaut

Tunnistetut riskit	Strategiat
Riski 1: Kuljetuksissa asiakkaat asettuvat lähikontaktiin yli 15 minuutin ajaksi	Strategia 1: Asiakkaiden on käytettävä kasvomaskeja.
Riski 2: Bussit ovat suljettuja sisätiloja, joissa viruspartikkelit voivat levitä matkustajien keskuudessa	Strategia 2: Sekä asiakkaat että työntekijät käyttävät maskeja.
	Strategia 3: Rajoitetaan bussien asiakaskapasiteettia
	Strategia 4: Asiakashakujen kokoontumispisteet sijoitetaan ulos
	Strategia 5: Kuljettaja ensimmäisenä ulos ja viimeisenä sisään
	Strategia 6: Korkean koskettelu pintojen puhdistus kuljetusten välissä

## ASIAKKAAT

Asiakkaita informoidaan etukäteen siitä, että asiakkailta tullaan edellyttämään omia maskeja tietyissä tilanteissa

### Asiakkaiden saapuminen

- Asiakkaiden saapumisaikoja porrastetaan asiakasmäärien minimoimiseksi
- Asiakkaita ohjeistetaan kyltein ja suullisin ohjein jonotuslinjoista, etäisyyksien säilyttämisestä ja kasvomaskeiden käyttövaatimuksesta check-in prosessin aikana.
- Jonotuksessa hyödynnetään yksisuuntaisia jonotuslinjoja

### Kasvomaskien käyttö

- Myös asiakkailta edellytetään kasvomaskeiden käyttöä kaikissa niissä kontaktipisteissä, jotka saavat riskiarviossa **arvon keskikorkea tai korkea riski**.

### Käsien puhdistus

Asiakkaita ohjeistetaan puhdistamaan kätensä käsidesinfiointipisteissä (automaatti tai pumppupullot)

- rakennusten sisään-tulo-ovilla
- lisäksi sisätiloissa myös kriittisissä pisteissä kuten ruokailutiloissa useita ja vastaanottotiskeillä jotta käyttö helppoa
- bussien sisäänmenopisteillä

## DOKUMENTAATIO

### Ryhmien aikataulujen dokumentointi

- Jokaisen ryhmän aikataulu tulee kirjata ylös myöhempää tarkastelua (erityisesti altistuneiden määrittelyä varten) varten aina kun ryhmä on kontaktissa muihin ihmisryhmiin sekä ryhmän oleskellessa sisätiloissa. Sisätiloissa täytyy kirjata sisällöoloajan alku- ja loppumisaika.

### Asiakkaiden yhteystietojen kerääminen ja säilyttäminen vähintään 14 pv

- Ohjelmapalveluyrityksen **tulee kerätä puhelinnumero jokaisesta tilauksesta etukäteen** tai jälkikäteen tapahtuvaa kontaktointia varten (esim. altistumistilanteet).
- Yksittäisten asiakkaiden kohdalla puhelinnumero tulee kerätä jokaista yksittäistä seuruetta/tilausta kohden.
- Ryhmien kyseessä ollessa puhelinnumero tulee saada vähintään ryhmän ryhmänjohtajalta tilanteissa, joissa ryhmänjohtajalla on kaikkien ryhmän jäsenten yhteystiedot ja niitä säilytetään vähintään 14pv ja ne voidaan tarvittaessa luovuttaa tartuntatautijäljitysviranomaisten käyttöä varten. **Mikäli tilaaja-asiakas ei voi taata tietojen saatavuutta, on yrityksen kerättävä jokaisen ryhmän jäsenen yhteystiedot ja säilytettävä niitä vähintään 14 pv.**

### Varusteiden desinfiointin dokumentointi

- Ohjelmapalveluyrityksen tulee dokumentoida jokainen varusteiden desinfiointikerta tapauksissa, jossa varusteita desinfioidaan kerralla suuri määrä esimerkiksi kerran päivässä.
- Vaihtoehtoisesti tilanteissa, joissa varustedesinfiointi on ns. jatkuva prosessi, tulee yrityksen dokumentoida prosessi, jolla varmistetaan, että käytetty mutta desinfiomaton varuste ei päädy takaisin asiakaskäyttöön ennen desinfiointia. Esimerkiksi sijoittamalla käytetyt varusteet selvästi merkittyyn erilliseen tilaan tai säiliöön.

## MUUT OHJEET

1. THL OHJEITUS [www.thl.fi](http://www.thl.fi)
2. LSHP ohjeet
  - a. Toimintaohje koronavirusinfektion Covid-19 epäilyssä  
<https://www.lshp.fi/download/noname/%7BD838CAF9-329F-4844-A909-2987D9A549A2%7D/16047>
  - b. Covid-19 potilaan kontaktikartoitus  
<https://www.lshp.fi/download/noname/%7B3CE98D47-47BA-4A2E-98C4-E1DDFCA661AB%7D/16027>
  - c. Pisaravarotoimet <https://www.lshp.fi/download/noname/%7BA3E46C1D-F504-4C25-B56A-034F8FED2B69%7D/10784>
  - d. Suojainten pukeminen ja riisuminen pisaravarotoimissa  
<https://www.lshp.fi/download/noname/%7B48DFA211-B1A6-48BC-8102-A08D1E99E9A3%7D/15607>
  - e. Hengityksensuojaimen pukemisohje  
<https://www.lshp.fi/download/noname/%7B9F7077DE-E4FD-4C8C-B218-BB7342AC720E%7D/4032>

- f. Toimintaohje kuljetusalalle henkilöliikenteeseen COVID-19 tautitartuntojen ehkäisemiseksi <https://www.lshp.fi/download/noname/%7BDB6996F3-EAA8-4FF0-A81B-5B328B5DA061%7D/15718>
- g. Ohje potilaalle: Suu-nenäsuojaimen pukemisohje <https://www.lshp.fi/download/noname/%7BDC914597-7136-44EA-93D4-BE0680ECE9F9%7D/15782>
- h. Ohje COVID-19 positiivisuuden vuoksi eristykseen määrätylle <https://www.lshp.fi/download/noname/%7B965E0A13-2C38-4C9A-8EE6-07ADB9AC7769%7D/15707>
- i. Ohje Covid-19 altistuksen vuoksi karanteeniin määrätylle <https://www.lshp.fi/download/noname/%7BAB9879A1-183F-424F-BD57-F0D5EF9D4139%7D/16024>

- 3. KULJETUSPALVELUT / CHARTER-, REITTI- TAI TAKSILIIKENNE OHJEISTUS
- 4. MATKAILU- JA RAVINTOLA-ALAN OHJEET [www.mara.fi](http://www.mara.fi)
- 5. FINAVIA OHJEISTUS SEKÄ TILAUSLENNOILLE SUUNNITELLUT LENTOKENTTÄKOHTAISET ERITYISJÄRJESTELYT
- 6. HIIHTOKESKUSALAN OHJEISTUS
- 7. KAUPPAKESKUSTEN OHJEISTUS