

Finnish Lapland Tourist Board ry (LME) and the Tourism Committee of the Lapland Chamber of Commerce (Sources: Lapland Hospital District and the Finnish Institute for Health and Welfare (THL))

Please note! The Finnish-language version can be found at the end of this document.

LAPLAND TOURIST DESTINATION-LEVEL COVID-19 RISK MANAGEMENT MODEL

BACKGROUND AND GOAL

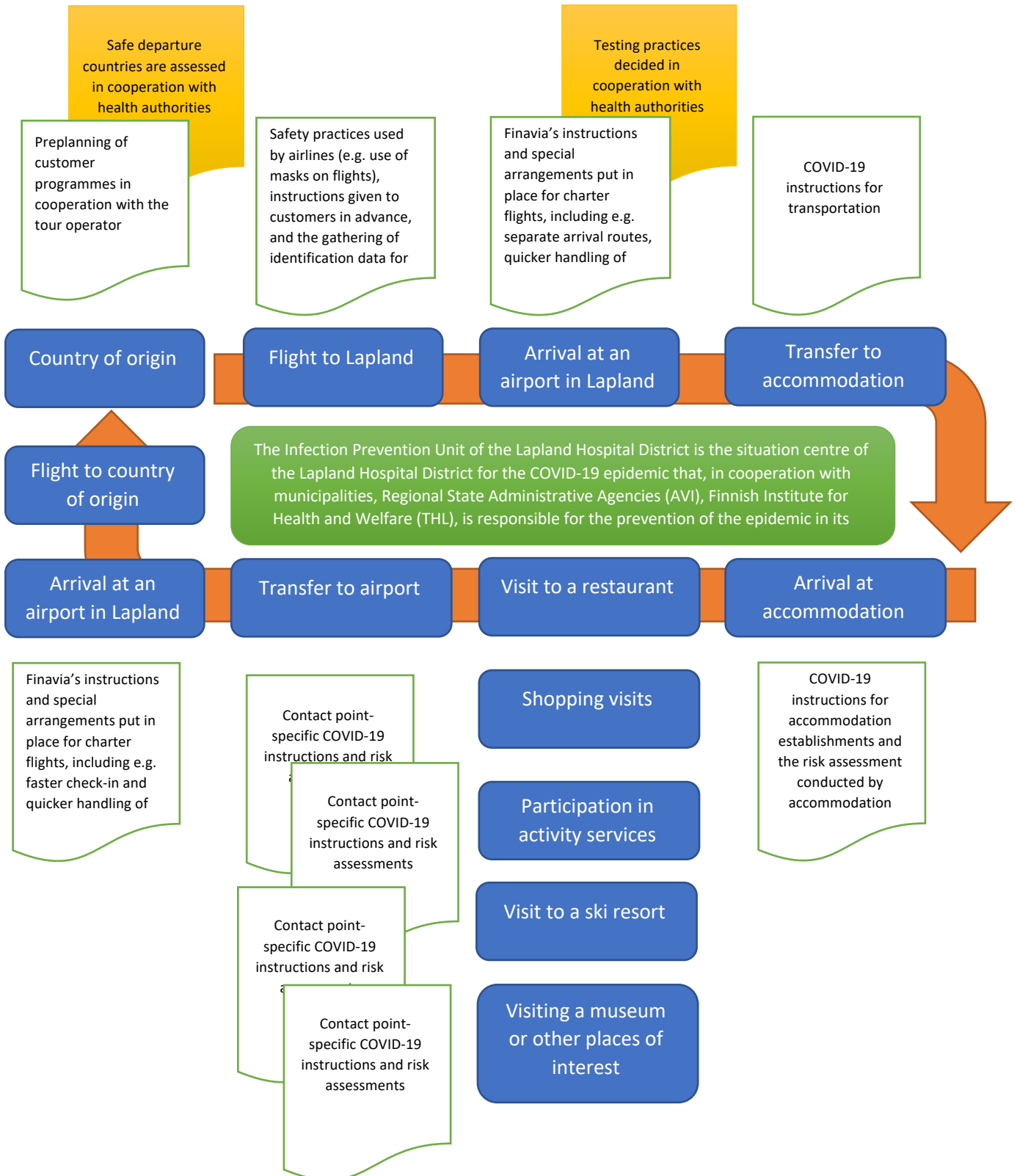
- Lapland's tourism industry has had a safety system with regional working groups in place for years, where matters related to safety are resolved in cooperation with the industry and authorities. Crisis communication also works in these groups.
- Today, the same form of cooperation has been applied to the management of COVID-19 risks by collaborating in creating a risk management programme that covers the entire customer path.
- The organisations involved in creating the model are numerous regional organisations for the Lapland tourism industry, the Finnish Lapland Tourist Board ry (LME), the Lapland Chamber of Commerce, the Regional Council of Lapland, enterprises, Finavia Corporation, and the infectious diseases specialists of the Lapland Hospital District.
- The goal for this model is to facilitate international group travel to Lapland for the coming winter season, in such a way that the risk of the virus spreading among the population, tourism industry workers and tourists is minimised.
- In addition, the model confirms procedures and role allocation in a situation where an individual is either suspected or confirmed as having contracted the COVID-19 infection.

SUMMARY OF THE BASIC PRINCIPLES FOR THE LAPLAND TOURIST DESTINATION-LEVEL COVID-19 RISK MANAGEMENT MODEL

- On the basis of the Communicable Diseases Act, the Lapland Hospital District is responsible for the situational picture for its own area, including the management of epidemic control and control of the epidemic in cooperation with the local municipalities. According to the Communicable Diseases Act, in addition to its control tasks and, if necessary, the Lapland Regional State Administrative Agency coordinates the activities of different authorities and, if required, makes administrative decisions on, for instance, cases that cross over municipal boundaries.
- The model covers the entire customer path from airport to airport.
- This model has been built to serve travel package customers travelling in a group, and therefore forms cohorts rather than a quarantine. The customer path, programme, timetables and participants serving these customers in groups are known in advance. This being the case, the contact points for these customers are already known in advance, which means that risk assessments and risk management plans can be made for these customers from the perspective of the control of infectious diseases. Furthermore, the contact points for customer groups can be minimised with tour operators already during the travel programme planning stage.
- According to the Government Resolution on a plan for a hybrid strategy to manage the COVID-19 crisis, widespread testing is implemented in Finland for anyone experiencing symptoms related to the COVID-19 infection (test, trace, isolate and treat). In addition to this, alongside normal testing, there will be separate testing of all charter flight passengers arriving at Lapland's airports. The extra testing capacity created is also available as a supplement to the normal testing capacity, when testing is not being used by travellers. The authorities responsible for the infectious diseases in the hospital district and municipalities decide on the extent of testing according to the prevailing epidemiological situation.
- The risk management measures are based on risk assessment, whereby the customer's contact points are assessed using a four-step risk assessment tool. If the customer's contact point belongs to the risk level of "medium" or "high", a general policy of tighter protection measures will be required. For example, the use of face masks by travellers will be required in this case.
- In addition to the target level risk assessment, every enterprise shall conduct a risk assessment and compile risk management plans in accordance with the COVID-19 Risk Management Model for Tourism Enterprises, and these shall be done from the perspectives of occupational health and safety as well as customer safety.
- Already at the country of departure / airport of arrival, travellers will be provided information about COVID-19 instructions intended for travellers at the travel destination that will include information about what to do if symptoms occur.

- The personal data and contact details of each traveller must be available for use by the authorities handling infectious diseases.
- It is recommended for everyone working in the tourism industry to use the Koronavilkku application.
- The model also takes into account the isolation of a patient who has possibly contracted the COVID-19 infection, including the quarantine of those exposed to this patient.

CUSTOMER PATH



CUSTOMER PATH CONTACT POINT-SPECIFIC COVID-19 INSTRUCTIONS AND RISK ASSESSMENTS

A travel destination level risk assessment has been made from the customer path. On the basis of the risk assessment, customer contact points and situations have been specified and decided on the Lapland travel destination level in cooperation with the industry and the Lapland Hospital District, concerning the requirement for customers to use face masks. In addition, the general hygiene instructions issued by the Finnish Institute for Health and Welfare (THL) and the Finnish Institute of Occupational Health (TTL) must be adhered to: hand washing and disinfection, social distancing, coughing hygiene, and instructions for the cleaning and disinfection of contact surfaces.

In the following situations, the use of face masks is required by tourism employees and tourists:

- airport
- transfers
- indoor spaces where there is more than one group present at the same time and close contact (distance of less than one metre and a duration of more than 15 minutes) cannot be avoided.

In addition to the upper level risk assessment, each enterprise that provides services for foreign travel groups shall create an enterprise-specific COVID-19 risk management plan according to the COVID-19 Risk Assessment Model for Tourism Enterprises (APPENDIX 1) described hereinunder. The enterprise-specific COVID-19 risk management plan can utilise the codes of practice already specified for the sector in question. For instance, these include: the self-monitoring instructions issued by the Finnish Hospitality Association (MaRa) for the coronavirus crisis.

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY FOR EMPLOYEES OF THE TOURISM INDUSTRY

- General instructions for occupational health and safety have also been issued as part of the **COVID-19 Risk Assessment Model for Tourism Enterprises**. In addition to this, enterprises and other operators shall also utilise any special instructions pertaining to their own sector as well as the instructions issued by the Finnish Institute of Occupational Health (TTL) <https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirusohjeistus>.
- An integral part of the protection of tourism industry employees is **low threshold testing** and access to testing. Furthermore, it is recommended for work teams to be isolated from one another within working communities, and in such a way that these work teams shall not encounter one another and the team members shall not move from one team to another, unless absolutely necessary.
- In addition, every employee of the tourism industry shall be instructed to use the Koronavilkku application for ensuring quick containment.

PROTECTING THE LOCAL POPULATION

- The local population will be protected by e.g. **distributing advance information and instructions for travellers** about how to behave at the travel destination.
- Another means for protecting the local population is the **effective testing of tourism industry employees and the advance testing of travellers**.
- A **recommendation for wearing masks** at the destination has taken a **stricter stance than the general policy** regarding travellers
- The average stay duration for arriving travellers is 2–4 nights. The holiday programme shall be intensive and full, which minimises situations of interaction with the local population. Tourism industry employees and shops are at the forefront.

MINIMISING EXPOSURE

- **The destination-level COVID-19 risk management emphasises the minimisation of exposure.** Efforts shall be made to keep traveller groups separate, i.e. the groups are placed in a cohort (so-called tourism bubble). A cohort is achieved by e.g. staging the schedules of customer groups, reducing the size of groups, minimising close contacts, and by utilising one-way routes of travel.
- In addition to **testing on arrival**, low threshold testing will show disease cases, thereby quickly preventing more infections.
- By employing **face mask practices that are stricter than the national recommendations** and by adhering to general hygiene practices (hand hygiene, social distancing and cough hygiene), further infections will be avoided.
- Effective cleansing and disinfection of contact surfaces and customer equipment will prevent infections from being communicated via these surfaces.

TESTING

- Separate physical testing stations and testing capacity will be arranged for tourist arrivals at Lapland's airports, which will be specified by the Lapland Hospital District and the infectious diseases authorities of the municipality where the airport is located and on the basis of the epidemiological situation.
- Identification data (name, date of birth, telephone number, flight number, tour operator and accommodation provider) will be collected from everyone entering the country for the purpose of the digital system used for testing.
- The data gathered can also be used in potential tracing tasks
- Lapland Education Centre REDU has confirmed that it can train the necessary persons for taking samples
- The Lapland Hospital District and Nordlab issue proposals concerning sampling equipment
- According to the Government Resolution on a plan for a hybrid strategy to manage the COVID-19 crisis, travellers and tourism industry employees will be actively encouraged to take a coronavirus test, even if their symptoms are mild.

COVID-19 TRACING OF INFECTIONS

- Once the Lapland Hospital District receives a positive COVID-19 test result from a patient, infection tracing work for the municipality in question commences immediately. The tracing work adheres to the instructions issued by the Lapland Hospital District: code of conduct in case of a suspected COVID-19 coronavirus infection. Advance information from the tour operator regarding the personal data of travellers, their programmes, schedules and timetables, assist with the tracing tasks.

ISOLATING A PATIENT WHO HAS TESTED POSITIVE FOR COVID-19

- A patient who has tested positive for COVID-19 shall be isolated immediately. The duration of the isolation is the duration of symptoms plus two (2) symptom-free days (48 hours), and shall nevertheless have a total duration of at least seven (7) days. The Communicable Disease Physician for the municipality in question shall make the isolation decision, as stipulated by the Communicable Diseases Act. If the patient decides not to receive treatment at the health care unit, a separate isolation space shall be arranged for the patient, for instance a cabin or hotel room. At the discretion of the infectious disease authorities, the accompanying family members or other accompanying people can be accommodated in the same space. The health care authorities are responsible for the contact/monitoring of the isolated patient, and upkeep of the patient shall be done in cooperation between the social and health care authorities and the tourism enterprises. The infectious diseases authorities of the health care service will provide guidance concerning the implementation of health safety.

QUARANTINING PERSONS EXPOSED TO THE PATIENT WHO HAS TESTED POSITIVE FOR COVID-19

- The infectious diseases authorities of the municipality will investigate who has been exposed to the patient who has been tested positive for COVID-19 and shall impose quarantine on these persons as intended by the Communicable Diseases Act. Tracing of exposure utilises, for instance, the timetables and schedules for service provider customer groups and participants by gathering and saving information. Persons who have been exposed are advised to avoid social contacts and travel, and to monitor the development of symptoms for a period of ten (10) days following the last time of exposure. In the case of family exposure, the duration of quarantine is 21 days (three weeks) from the start of the symptoms of a positive case or if no symptoms occur. A separate isolation space will be arranged for these persons, for example, a cabin or hotel room. The upkeep of those in quarantine shall be conducted in cooperation with the health care authorities. The infectious diseases authorities of the health care service will provide guidance concerning the implementation of health safety.

COVID-19 RISK MANAGEMENT AND OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MODEL FOR TOURISM ENTERPRISES

EMPLOYEES AND OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY

Responsibilities of employees

- Constant attention to hand hygiene. The use of hand disinfectants at regular intervals and the washing of hands with soap for at least 20 seconds, especially in cases where there is visible dirt on the hands and, for instance, after going to the toilet.
- Maintaining social distancing rules and avoiding close contact with other employees and customers whenever such is possible. (a distance of at least one (1) metre and a contact duration less than 15 minutes)
- **Use of face masks in situations where social distancing or other means of protection (such as plastic barriers) cannot be guaranteed**
- Immediately notify the employer if symptoms (high temperature, cough, difficulty breathing, sore throat, loss of taste, muscle pain, stomach symptoms) occur.
- Continual cleansing and disinfection of the employee's own workstation and spaces used by others

Use of face masks

- The use of face masks is required by employees, if sufficient social distancing (a distance of at least one (1) metre and a contact duration less than 15 minutes) from customers and colleagues cannot be assured and other means of protection, such as plastic barriers, are not in use.

Employees becoming ill

- If an employee experiences symptoms at home, this employee shall stay at home and contact their employer.
- If an employee experiences symptoms during the working day, this employee shall immediately contact their supervisor and leave the workplace.
 - In both the aforementioned situations, the employee in question must remain in self-imposed quarantine and immediately seek a coronavirus test. The employee can return to work once they have received a negative COVID-19 test result. In this case, the normal instructions issued by the occupational health care facility shall apply.
 - If the test result is positive, the regular guidelines of the health care unit shall be applied.
- If an employee has been in contact with another employee or customer who has tested positive for the coronavirus, this employee must follow the instructions issued by the health care unit.
<https://koronaturvallinenlappi.fi/>

Disinfection versus cleansing

- The so-called **low risk surfaces** can be cleansed in the normal manner. Surface such as these include floors and other surface at low contact levels, and surfaces that are not usually touched with the hands.
- **Surfaces that are often touched and particularly by using hands** must be regularly disinfected a number of times a day. Surfaces such as these include customer terminals, door handles, customer service desks, railings, switches, toilets and hand-washing points.
<https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirusohjeistus>
- **Rental equipment must be disinfected after each use.** Hard surfaces can be wiped using a disinfectant solution. In the case of rental equipment, the surfaces that must be disinfected in particular include handles and other surfaces that are often touched.
- **Clothing used by customers must be disinfected or washed at a temperature of at least 60 degrees after each time used.** Disinfection must either use ozonisation or a hydrogen peroxide aerosol.

CUSTOMER CONTACT POINTS

The enterprise must identify the customer contact points and infection risks for the customer contact points related to its service idea. Each contact point must be assessed using the risk assessment tool presented below.

Using the risk assessment tool, if the contact point is assessed as being MEDIUM or HIGH, customers and employees should use face masks in order to minimise the potential risk of exposure.

RISK ASSESSMENT

Contact point risk assessment model

Are two (2) or more people in close contact at the contact point? (less than 2 metres)

- NO (0)
- YES (1)

Duration of contact?

- N/A (0)
- <60 seconds (1)
- 1–10 minutes (2)
- >10min (3)

Is the contact point physically demanding? (causes a shortness of breath and the spreading of respiratory droplets)

- Mild (0)
- Medium (0)
- Very demanding (2)

How effectively can equipment be cleansed and disinfected?

- No need for disinfecting (0)
- Easy (<5 minutes) (1)
- Moderate (5–10 minutes) (2)
- Difficult (>10 minutes) (3)

Is there a risk of accident at the contact point?

- Low (0)
- Medium (1)
- High (2)

Contact point risk table (EXAMPLE)

Result = 0–3	Result = 4–5	Result = 6–7	Result = 8–11
Normal risk of spreading infection	Low risk of spreading infection	Medium risk of spreading infection	High risk of spreading infection

Summary of contact point risks (EXAMPLE OF CONTACT POINTS)

Contact point	Result of risk assessment	Risk level
1. Transfers and hotel collections	1+3+0+3+0	medium+
2. Check-in at reception	1+2+0+1+0	low
3. Dressing/changing clothes	1+3+1+2+0	medium+
4. Safety instructions issued indoors	1+2+0+1+0	low
5. Safety instructions issued outdoors	0+0+0+1+0	normal
6. Meals served in restaurant environments	1+3+0+1+0	low
7. Meals served outdoors	0+0+0+3+0	normal
8. Snowmobiling	1+3+0+0+1	low
9. Skiing, snowshoe hiking	0+0+1+2+0	normal
10. Husky and reindeer rides	1+3+0+0+1	low
11. Equipment hire	0+0+0+1+0	normal

RISK IDENTIFICATION AND MANAGEMENT STRATEGIES (EXAMPLE) A corresponding risk assessment must be performed on every contact point identified.

1. Transfers and hotel collections

Identified risks	Strategies
Risk 1: During transfers, customers are in close contact for a period exceeding 15 minutes	Strategy 1: Customers must use face masks.
Risk 2: Buses are closed indoor spaces where virus particles can spread among passengers	Strategy 2: Customers and employees must wear masks.
	Strategy 3: Bus passenger capacity must be restricted.
	Strategy 4: Customer collection meeting points must be located outdoors.
	Strategy 5: The driver should be the first to exit the vehicle and the last to enter the vehicle.
	Strategy 6: Cleansing of high contact surfaces between transfers.

CUSTOMERS

Customers shall be informed that they will be required to wear masks in certain situations. In addition, it is recommended for all customers to install the Koronavilkku application on their mobile telephones.

Arrival of customers

- Customer arrival times shall be staged in order to minimise the number of customers present in the same place at the same time
- Using signs and verbal instruction, customers will be directed about queueing policies, maintaining social distancing, and the requirements for using face masks during the check-in process.
- Queueing shall utilise a one-way queueing policy

Use of face masks

- **Customers are required to use face masks at all customer points or in all customer situations where maintaining a safe distance from other customers or employees is not possible.**
- **It is recommended for customers to use face masks whenever in public indoor areas, such as shops, chemists, and so on.**

Hand disinfection

Customers shall be instructed to disinfect their hands at the hand disinfection points (automatic or pump bottle dispensers)

- located by the entrances of buildings
- also in indoor areas at critical points, such as numerous hand disinfection points in dining areas and at reception desks that are easy to use
- at bus entrance points

DOCUMENTATION

1. Gathering of customer information from groups

A group can be formed, for instance, in a situation where the service provider forms a group of a number of separate bookings.

a. Timetables and schedules

- For the purpose of later inspection (especially for specifying potential exposure), the service provider shall inform in writing the timetables and schedules for every group. Particularly for situations where customers spend time indoors or maintaining social distancing rules is otherwise impossible to guarantee. The starting and ending times for time spent indoors must be recorded.
- b. Gathering customer information and retaining this information for a period of at least 14 days**
 - i. The service provider must receive a telephone number for each booking in advance or afterwards for the purpose of getting in contact (e.g. situations of exposure).
 1. In respect to individual customers, a telephone number must be obtained for each party/booking.
 2. When it is a question of a group, a telephone number must at least be obtained from the group leader for the group, and this group leader must have the contact details for each group member that shall be retained for a period of at least 14 days, and these details can also be handed over to the authorities responsible for the tracing of infectious diseases. **If the customer making the booking cannot guarantee the availability of information, the enterprise must collect the contact information of each group member and retain this information for at least 14 days.**
2. **Gathering customer information from individual consumers**
 - a. It is recommended for service providers (e.g. restaurants and bars) that use a customer data management system that is compliant with GDPR to collect the contact details and visiting time of its customers for the potential use by the authorities to contact those who have been exposed.
 3. **Documentation of the disinfecting of equipment (e.g. clothing provided for customers, rental equipment) used by customers**
 - a. Activity programme enterprises must document each time the equipment is disinfected, in cases where a large amount of equipment is disinfected at a single instance, for instance, once a day.
 - b. Alternatively, in situations where the disinfecting of equipment is a so-called continual process, the enterprise must document the process, thereby ensuring that used but not disinfected equipment is not given for a customer to use before it has been disinfected. For example, this can be achieved by placing clothing in separate, clearly labelled spaces or containers.

OTHER INSTRUCTIONS

1. THL INSTRUCTIONS www.thl.fi
2. INSTRUCTIONS FOR CUSTOMERS <https://koronaturvallinenlappi.fi/aineistopankki/>
3. KORONATURVALLINENLAPPI WEBSITE INSTRUCTIONS <https://koronaturvallinenlappi.fi/lisaohjeita/>
4. AVI INSTRUCTIONS FOR RESTAURANTS AND BARS <https://www.avi.fi/web/avi/ravintolat>
5. HEALTH SECURITY INSTRUCTIONS FOR LAPLAND'S TOURISM AND RESTAURANT SECTOR <https://koronaturvallinenlappi.fi/lisaohjeita/>
6. INSTRUCTIONS FOR TOURISM AND RESTAURANT SECTOR www.mara.fi
7. TRANSPORT SERVICES
 - a. <https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirus/ohje-kuljetusalalle>
 - b. <https://www.traficom.fi/fi/saadokset/suosituksia-liikenteen-palveluiden-tarjoajille-mahdollistetaan-turvallinen-liikkuminen>
8. FINAVIA'S INSTRUCTIONS AND SPECIAL ARRANGEMENTS PLANNED FOR SPECIFIC AIRPORTS THAT RECEIVE CHARTER FLIGHTS <https://www.finavia.fi/fi/lentomatkustus-koronan-aikana>
9. INSTRUCTIONS ISSUED BY THE FINNISH SKI AREA ASSOCIATION <https://www.ski.fi/info/rinneturvallisuus/covid-19/>

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

LAPIN MATKAILUKOHDETASON COVID-19 RISKIENHALLINTAMALLI (09102020)

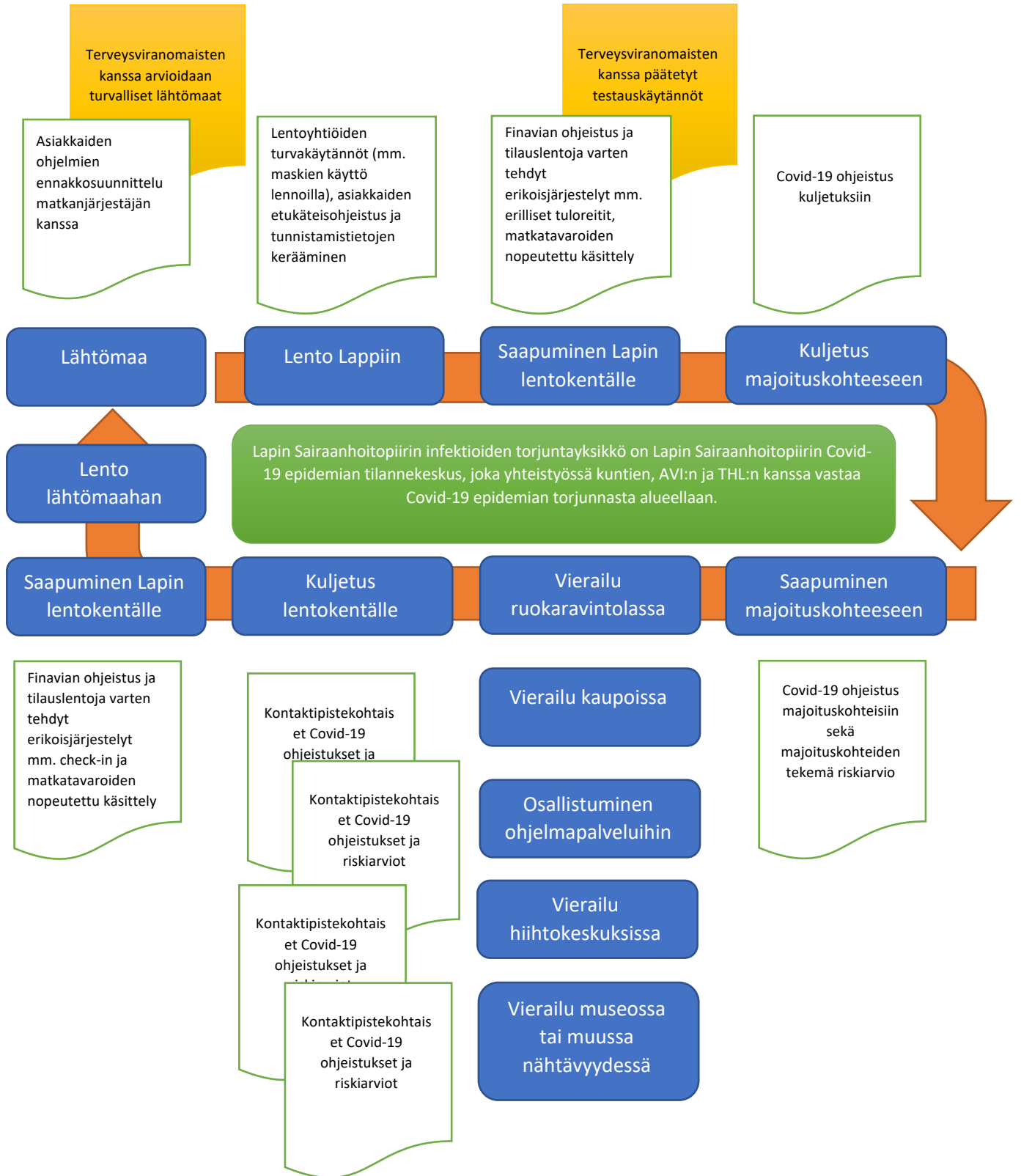
TAUSTAA JA TAVOITE

- 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 Liito (LME), Lapin Kauppakamari, Lapin liitto, yritykset, Finavia sekä Lapin Sairaanhoidopiirin infektio tautien asiantuntijat.
- Tavoitteena tällä mallilla on mahdollistaa kansainvälinen ryhmämatkailu Lappiin tulevalla talvikaudella siten, että taudin leviämisen riski 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 lisätetauskapasiteetti 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, joissa paikalla on yhtä aikaa enemmän kuin yksi seurue kerrallaan eikä lähikontakteja (alle 1m etäisyys ja kesto yli 15 minuuttia) pystyttyä varmuudella välttämään.

Ylätason riskiarvion lisäksi jokaisen ulkomaisia matkailijaryhmiä palvelevan elinkeinonharjoittajan on luotava jäljempänä esitetyn Matkailuyrityksen Covid-19 riskienhallintamallin (LIITE 1) mukainen yrityskohtainen 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 sekä matkailijoiden ennakkotestaus.**
- 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.
- **Tulotestaamisen** lisäksi matalan kynnyksen 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 näytteenottajat
- Lapin sairaanhoitopiiri ja Nordlab tekevät ehdotukset näytteenottolaitteistosta
- Suomen Valtioneuvoston hybridistrategian mukaisesti matkailijoita ja työntekijöitä ohjataan aktiivisesti testaukseen lievissäkin oireissa.

COVID-19 TARTUNTOJEN JÄLJITYSTYÖ

- Covid-19 potilaan positiivinen testitulos käynnistää Lapin sairaanhoitopiirin 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 7 vuorokautta. Eristämisspätöksen 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 terveystieteiden 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 10 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 (kuten suojapleksit) ei voida varmistua**
- Työnantajan välitön tiedottaminen, mikäli oireita (kuume, yskä, hengen ahdistus, kurkkukipu, makuuain 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 suojapleksejä.

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 testituloksella on positiivinen, toimitaan normaalisti terveydenhuollon ohjeistuksen mukaisesti.
- Jos työntekijä on ollut kontaktissa toiseen työntekijään tai asiakkaaseen, jolla on todettu positiivinen koronatestituloksella, 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 onnettomuusriskejä

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

Kontaktipisteen riskitaulukko (ESIMERKKI)

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

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 (ESIMERKKI) 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. Lisäksi kaikille asiakkaille suositellaan Koronavilkku-sovelluksen käyttöön ottamista.

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

- **Aasiakkailta edellytetään kasvomaskeiden käyttöä kaikissa niissä kontaktipisteissä tai asiakastilanteissa, joissa turvavälien säilyttäminen toisiin asiakkaisiin tai henkilökuntaan ei ole mahdollista.**
- **Asiakkaille suositellaan maskin käyttöä kaikissa julkisissa sisätiloissa kuten kaupat, apteekit jne.**

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

4. Asiakastietojen kerääminen ryhmiltä

Ryhmä voi muodostua esimerkiksi tilanteessa, jossa palvelutuottaja muodostaa ryhmän useista erillisistä varauksista.

a. Aikataulut

- Palvelutuottajan tulee kirjata ylös myöhempää tarkastelua (erityisesti altistuneiden määrittelyä varten) varten kunkin ryhmän aikataulut. Erityisesti tilanteet, joissa asiakkaat

oleskelevat sisätiloissa tai turvavälien säilyttämisestä ei muutoin pystytä varmistumaan. Sisätiloissa täytyy kirjata sisällöaloajan alku- ja loppumisaika.

b. Asiakkaiden yhteystietojen kerääminen ja säilyttäminen vähintään 14 pv

i. Palvelutuottajan tulee kerätä puhelinnumero jokaisesta tilauksesta etukäteen tai jälkikäteen tapahtuvaa kontaktointia varten (esim. altistumistilanteet).

1. Yksittäisten asiakkaiden kohdalla puhelinnumero tulee kerätä jokaista yksittäistä seuruetta/tilausta kohden.
2. 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.

5. Asiakastietojen kerääminen yksittäisiltä kuluttajilta

a. Palveluntarjoajia (esim. ravintolat), joilla on käytettävissään GDPR:n mukainen asiakastietojen hallintajärjestelmä, suositellaan keräämään asiakkaiden yhteystiedot ja vierailuajankohta mahdollista viranomaisen toteuttamaa altistuneiden kontaktointia varten.

6. Asiakasvarusteiden (esim. asiakasvaatteet, vuokravälineet) desinfiointin dokumentointi

- a. Ohjelmapalveluyrityksen tulee dokumentoida jokainen varusteiden desinfiointikerta tapauksissa, jossa varusteita desinfioidaan kerralla suuri määrä esimerkiksi kerran päivässä.
- b. 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

10. THL OHJEISTUS www.thl.fi
11. OHJEITA ASIAKKAILLE <https://koronaturvallinenlappi.fi/aineistopankki/>
12. KORONATURVALLINENLAPPI SIVUSTON OHJEET <https://koronaturvallinenlappi.fi/lisaohjeita/>
13. AVI OHJEET RAVINTOLOILLE <https://www.avi.fi/web/avi/ravintolat>
14. LAPIN ALUEEN MATKAILU- JA RAVINTOLA-ALAN TERVEYSTURVALLISUUSOHJEET <https://koronaturvallinenlappi.fi/lisaohjeita/>
15. MATKAILU- JA RAVINTOLA-ALAN OHJEET www.mara.fi
16. KULJETUSPALVELUT
 - a. <https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirus/ohje-kuljetusalalle>
 - b. <https://www.traficom.fi/fi/saadokset/suosituksia-liikenteen-palveluiden-tarjoajille-mahdollistetaan-turvallinen-liikkuminen>
17. FINAVIA OHJEISTUS SEKÄ TILAUSLENNOILLE SUUNNITELLUT LENTOKENTTÄKOHTAISET ERITYISJÄRJESTELYT <https://www.finavia.fi/fi/lentomatkustus-koronan-aikana>
18. HIIHTOKESKUSALAN OHJEISTUS <https://www.ski.fi/info/rinneturvallisuus/covid-19/>