



Kotihoidon palvelujen palvelusetelisääntökirja

Voimassa xx.xx.2026 alkaen



Sisällys

II PALVELUKOHTAINEN OSA	4
1 Kotihoidon palvelujen palvelukohtainen osa	4
2 Kotihoidon palvelut	4
3 Kotihoidon tavoite ja sisältö	5
3.1 Kotihoidon tavoite	5
3.2 Asiakassuunnitelma	5
3.3 Kotihoitopalvelun sisältö	6
3.3.1 Kodinhoidolliset tehtävät	7
3.3.2 Sairaanhoidopalvelut	8
3.3.3 Apuvälineet ja kuntoutuspalvelut	9
3.3.4 Tukipalvelut	9
3.3.5 Turvalaitteet	9
3.3.6 Hoitotarvikkeet	10
3.3.7 Etuuksien haku	10
3.3.8 Raha-asioiden hoito	10
4 Palveluntuottajaa koskevat velvollisuudet kotihoidon palvelussa	11
5 Kotihoitopalvelun laatuvaatimukset	12
5.1 Yleiset vaatimukset	12
5.2 Asiakastietojen kirjaaminen	13
5.3 Toiminnassa tarvittavat välineet, suojaimet ja toimitilat	14
5.4 Asiakkaan toimintakyvyn muutokset ja myönnetyn palvelun seuranta	14
5.5 Henkilöstö	15
6 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat	17



6.1 Säännöllisen kotihoidon palveluseteli	17
6.2 Tilapäisen kotihoidon palveluseteli.....	17
7 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen	17
8 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	18
9 Sopimusehtoja	18
10 Palveluntuottajan laskutus asiakkaalta	19
11 Sitoumuksen voimassaoloaika	20
12 Palvelukohtaiset liitteet.....	20
12.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet	20
12.2 Vuosittain päivitettävät asiakirjat	22
12.3 Kotihoidon kustannusvastuutaulukko	22



II PALVELUKOHTAINEN OSA

1 Kotihoidon palvelujen palvelukohtainen osa

Kotihoidon palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa sisältää kotihoidon palvelusetelin osalta palvelun kuvauksen ja myöntämisperusteet, palvelun sisältövaatimukset, palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset, palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset ja palvelusetelien enimmäisarvon sekä muita palveluseteli-kohtaisia tietoja, erityisehtoja ja erillisen kotihoidon palvelukuvauksen.

Palvelukohtaisen osan lisäksi palveluntuottajan tulee huomioida palveluseteleitä koskevan yleisen osan kriteerit ja edellytykset. Sitoutuessaan palvelukohtaiseen osaan katsotaan palveluntuottajan sitoutuneen myös yleiseen osaan.

Palvelukohtaisen osan lisäksi palveluntuottajan tulee huomioida palveluseteleitä koskevan sääntökirjan yleisen osan vaatimukset, ehdot ja edellytykset ja kotihoidon palvelukuvauksen. Sitoutuessaan palvelukohtaiseen osaan katsotaan palveluntuottajan sitoutuneen myös yleiseen osaan ja kotihoidon palvelukuvaukseen.

Kotihoidon palvelusetelin arvo on kattohintainen ja Lapin hyvinvointialue määrittelee kotihoidon palvelusetelin arvon. Lapin hyvinvointialue hyväksyy palveluseteliluetteloon palveluntuottajat, jotka ovat valmiita tuottamaan kyseisellä hinnalla (kattohinta) palvelun tuottamaan. Palvelujen hinnat ovat voimassa vuoden.

Kotihoidon palveluseteli on asiakkaalle tulosidonnainen ja sen arvosta annetaan päätös. Hyvinvointialueen tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten.

2 Kotihoidon palvelut

Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen: hoito ja huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta, muu kuin edellä tarkoitettu



henkilön suoriutumista tukeva toiminta sekä terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 19 a §, terveydenhuoltolaki 1326/2010, 25 §).

Lapin hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää säännölliseen tai tilapäiseen kotihoitoon pääsyn kriteerit.

3 Kotihoidon tavoite ja sisältö

3.1 Kotihoidon tavoite

Kotihoidon tavoitteena on vahvistaa, tukea ja ylläpitää asiakkaan hyvää elämää ja toimintakykyä sekä mahdollistaa turvallinen asuminen kotona mahdollisimman pitkään järjestämällä kotona selviytymisen tueksi laadukkaita, oikea-aikaisia, yksilön tarpeista lähteviä ja hänen voimavarojaan tukevia ja kuntouttavia palveluita. Kotihoidon palvelussa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja muita lakisääteisiä oikeuksia (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992). Itsemääräämisoikeuden mukaan asiakkaalla on myös oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusta.

Kotihoidon palvelun painopisteenä on asiakkaan omatoimisuuden, toimintakyvyn, kuntoutumisen ja voimavarojen sekä osallisuuden tukeminen ja niihin liittyvä ohjaus ja apu. Näillä keinoin tuetaan asiakasta jokapäiväisen elämän toiminnoista selviytymisessä yhteistyössä omaisten ja läheisten kanssa.

Palveluntuottajalla tulee olla valmiudet tuottaa kotihoidon asiakkaille palveluita kello 7-22 välillä. Lisäksi palveluntuottajalla on mahdollisuus tuottaa kotihoidon palveluina kotihoidon yöaikaista palvelua klo 22-7 välisenä aikana.

3.2 Asiakassuunnitelma

Palvelun sisältö on määritelty tarkemmin asiakassuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn asiakassuunnitelman



mukaisista palveluista. Palveluntuottajan tulee dokumentoida asiakkaan saama palvelu niin, että asiakkaan palvelun todelliset toteuttamisajankohdat ovat jäljitettävissä.

Asiakassuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan aina, kun asiakkaan hoidontarve muuttuu ja vähintään vuoden välein. Arviointi tehdään yhdessä asiakkaan, omaisen, palveluntuottajan ja Lapin hyvinvointialueen viranhaltijan kanssa. Yhteisellä arviokäynnillä arvioidaan palveluiden tarve käyttämällä RAI-arviointia ja tarvittavia muita mittareita.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä palvelusetelin myöntäjään, jos asiakkaan tilassa tapahtuu toimintakyvyn tai terveydentilan muutoksia, jotka vaikuttavat asiakkaan avun ja palveluiden tarpeeseen. Esimerkiksi jos asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi, tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, ja palveluita pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin. Palveluntuottajan tulee seurata ja dokumentoida systemaattisesti asiakkaan vointia ja toimintakykyä.

Omahoitaja

Asiakkaalle tulee nimetä omahoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen. Asiakas sekä tämän omainen tai läheinen ovat tietoisia, kuka omahoitaja on. Omahoitaja on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta. Omahoitajan tehtävät ja rooli on määritelty ja kirjallisesti kuvattu palveluntuottajan toimesta.

3.3 Kotihoitopalvelun sisältö

Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon sisältyy terveydenhuoltolain 1326/2010 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido. Kotihoito on asiakkaalle laaditun asiakassuunnitelman ja tehdyn palvelupäätöksen mukaista palvelua. Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokauden ajasta riippumatta. Palveluntuottajalla tulee olla valmius tuottaa palvelua kello 7-22 välisenä aikana. Lisäksi palveluntuottajalla on mahdollisuus tuottaa kotihoidon palveluina kotihoidon yöaikaista kotihoidon palvelua klo 22-7 välisenä aikana. Yöaikainen kotihoidon palvelun sisältö on kuvattu kotihoidon palvelukuvauksessa kappaleessa 2.11.



Palveluntuottajalla on mahdollisuus tuottaa kotihoidon palveluita digietähoivana. Mikäli palveluntuottaja tuottaa digietähoivan palvelua, palveluntuottajalla on oltava asiiaan kuuluvat tilat, järjestelmät ja tietoverkkoyhteydet sekä toiminnan edellyttämä asianmukaisen koulutuksen saanut henkilökunta. Etäpalvelujen antamisessa käytettävien järjestelmien sekä asiakkaan tai potilaan tunnistamiseen käytettävien menetelmien on täytettävä salassapitoa, tietosuojaa sekä tietoturvaa koskevat säännökset. Digietähoivan palvelu toteutetaan asiakkaalle laaditun asiakassuunnitelman mukaisesti.

Kotihoito sisältää kotona selviytymisen kannalta riittävää kotiin järjestettävää apua, tukea, hoivaa ja ohjausta päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa (esimerkiksi ruokailuissa, peseytymisessä, wc käynneissä, pukeutumisessa tai päivittäisessä lääkeshoidon toteuttamisessa).

3.3.1 Kodinhoidolliset tehtävät

Kotihoidon palveluihin sisältyy myös pienissä kodinhoidollisissa tehtävissä avustaminen, jos asiakas ei kykene niitä toimintakykynsä vuoksi tekemään tai ei saa kodinhoidollisiin tehtäviin riittävästi tukea omaisiltaan. Palveluita toteutetaan kuntouttavalla työotteella, mikä tarkoittaa asiakkaan aktivoimista mukaan päivittäisten toimintojen ja kodinhoidollisten tehtävien hoitamiseen asiakkaan omien voimavarojen mukaisesti esimerkiksi yhdessä tehden, kannustaen ja ohjaten.

Esimerkkejä pienistä kodinhoidollisista tehtävistä, jotka tehdään osana kotihoidon muuta palvelua:

- pyykin peseminen ja ripustaminen
- tiskaaminen
- työtasojen/jääkaapin/mikron siistiminen näkyvästä liasta
- vuoteen sijaaminen, lakanoiden vaihto
- wc:n ja pesutilojen siistiminen
- roskien kerääminen ja vienti

Kodin perusteellinen siivous eivät kuulu pieniin kodinhoidollisiin tehtäviin. Myöskään kaupassa käynti ja asiointiapu kodin ulkopuolella eivät kuulu tämän palvelun piiriin.



Kotihoito sisältää myös asiakkaan turvallisuuteen ja esteettömyyteen liittyvät asiat, henkisen vireyden ylläpidon, yhteistyön ja neuvonnan asiakkaan, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa.

3.3.2 Sairaanhoidopalvelut

Kotihoito voi sisältää myös lääkärin määräämää kotona tapahtuvaa sairaanhoitoa ja seurantaa. Tähän sisältyy esimerkiksi lääkehoito ja erilaiset sairaanhoidolliset toimenpiteet, jos asiakas ei alentuneen toimintakykynsä tai sairautensa takia pysty käyttämään muita terveyden- ja sairaanhoidon palveluita.

Kotisairaanhoito sisältää esimerkiksi terveyden edistämisen ja sairaanhoidon suunnittelun, toteutuksen, ohjauksen ja neuvonnan, lääkehoidon toteutuksen, painon ja verenpaineen mittauksen ja seurannan sekä muun hoidon ja hoitotoimenpiteet lääkärin määräysten ja asiantuntijoilta saatujen ohjeistusten mukaisesti.

Palveluntuottajan on huolehdittava asiakkaiden rokotussuojasta kansallisen rokotusohjelman mukaisesti sekä muista THL:n antamien suositusten mukaisista rokotussuojista. Rokotusten järjestämisestä sovitaan yhteistyössä Lapin hyvinvointialueen tai muun rokotuksia koordinoivan tahon kanssa.

Lisätietoa rokotuksista löytyy tästä linkistä [Kansallinen rokotusohjelma - THL](#)

Palveluntuottajan tulee toteuttaa kotihoidon palvelu siten, että asiakkaan tarvitessa sekä kodinhoidollista että sairaanhoidollista apua asiakas saa molemmat palvelut samalla käynnillä.

Hoidon toteuttamisessa palveluntuottaja vastaa aseptisesta työskentelytavasta ja tavanomaisten varotoimien toteutumisesta. Tavanomaiset varotoimet sisältävät esimerkiksi hyvän käsihygienian ja tarvittaessa suojainten käytön. Moniresistenttien bakteerinkantajien osalta tarvittavat toimintatavat ja suojainten käyttö on selvitettävä tilannekohtaisesti. Palveluntuottajien hygieniaohjeistuksista vastaa Lapin hyvinvointialueen sairaalahygienia- ja infektion torjuntayksikkö. Tavanomaisiin varotoimiin liittyvät suojaimet palveluntuottaja kustantaa itse.

Kotihoidon palveluseteliasiakkaat voivat olla Lapin hyvinvointialueen lääkärin potilaita tai yksityisten lääkäripalvelujen potilaita. Palveluntuottajan tulee asiakkaan tarpeiden mukaan huolehtia myös lääkärin arvion järjestämisestä. Palveluntuottaja on vastuussa



suunnitellun hoidon ja lääkärin määräysten toteuttamisesta, seurannasta ja arvioinnista.

Kokonaisvastuu palvelusetelillä tuotetusta sairaanhoidosta on aina palveluntuottajan sairaanhoitajalla tai terveydenhoitajalla, joka toimii lääkäriltä ja muilta asiantuntijoilta saatujen ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa hoidon aikana asiakkaan luvalla riittävien tietojen siirtymisestä asiakkaan mukana sosiaali- ja terveydenhuollon eri yksiköiden välillä.

Asiakkaalla on oikeus käyttää Lapin hyvinvointialueen asiantuntijoiden palveluja, joihin palveluntuottaja ottaa suoraan yhteyttä esim. tilanteissa, joissa tuottaja tarvitsee tukea hoidon toteutukseen. Palveluntuottaja on aktiivisesti yhteydessä myös muihin ammatilaisiin asiakkaan tarpeen mukaan.

3.3.3 Apuvälineet ja kuntoutuspalvelut

Asiakkaalle voidaan hakea erilaisia kuntoutuspalveluita, kuntouttavaa päivätoimintaa ja lyhytaikaishoitajaksoja kotona asumisen tukemiseksi, jolloin palveluntuottaja ottaa yhteyttä Lapin hyvinvointialueen asiakas- ja palveluohjaukseen myöntäneeseen henkilöön.

Apuvälineen tarvitsija tai hänen edustajansa voi olla suoraan yhteydessä asiakkaan oman palvelualueen apuvälinelainaamoon tarvitessaan tavallisimpia liikkumisen, siirtymisen sekä hygienianhoidon apuvälineitä.

3.3.4 Tukipalvelut

Asiakkaalla voi olla kotihoidon lisäksi myös tukipalveluja, kuten ateriapalvelu ja turvapalvelu. Asiakkaan tarvitessa tukipalveluja, tulee tuottajan ottaa yhteyttä Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjaukseen palvelujen järjestämiseksi.

3.3.5 Turvalaitteet

Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan asiakkaan turvalaitteiden toimintavalmiuden kuukausittain.



3.3.6 Hoitotarvikkeet

Asiakas saa Lapin hyvinvointialueen hoitotarvikejakeluna sovitun määrän hoitotarvikkeita hyvinvointialueen käytännön mukaisesti. Hoitotarvikejakelun yhteystiedot ja audioloajat löytyvät Lapin hyvinvointialueen nettisivuilta. Palveluntuottaja on vastuussa asiakkaan hoitotarvikkeiden tilaamisesta riittävän hyvissä ajoin.

Hoitotarvikkeina myönnetään pitkäaikaisten sairauksien hoitoon tarkoitettuja, hoitosuunnitelman mukaisia tarvikkeita, esimerkiksi diabeteksen tai haavojen hoitoon tarkoitettuja tarvikkeita. Lisäksi myönnetään keskivaikean tai vaikean virtsainkontinenssin hoitoon tarkoitettuja hygieniasuojia palveluntuottajan ammattilaisen yksilölliseen tarpeen arvioon perustuen, huomioiden myös terveydenhuoltolaki ja Kuntaliiton suositukset.

Palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan palvelun tuottamisessa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden hankinnasta siltä osin, kuin ne eivät kuulu asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden piiriin.

3.3.7 Etuuksien haku

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakas hakee hänelle kuuluvia julkisia etuuksia (esimerkiksi Kelan hoitotukea ja asumistukea), ja avustaa tarvittaessa asiakasta hakemusten täyttämisessä. Raha-asioista vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja.

3.3.8 Raha-asoiden hoito

Palveluntuottaja ei ota asiakkaan raha-asoiden hoitoon liittyviä tehtäviä vastaan kuin poikkeustilanteissa, kun asiaa ei muulla tavalla voida järjestää. Tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee apua ja ohjausta raha-asioissa, sitä tulee kuitenkin hänelle antaa. Omaisuuden ja talletusten hoitamiseen ei tule osallistua. Jollei asiakas/omainen pysty huolehtimaan taloudellisista asioista, hänelle tulee hankkia edunvalvoja. Asiakasta ja/tai omaisia voi raha-asioihin liittyvän avun ja ohjauksen tarpeen osalta ohjata ottamaan yhteyttä Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjaukseen.



4 Palveluntuottajaa koskevat velvollisuudet koti- hoidon palvelussa

Yksityisen palveluntuottajan tulee täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) sekä muun tämän sääntökirjan mukaista palvelutoimintaa koskevan lainsäädännön vaatimukset. Lisäksi palveluntuottajan tulee olla rekisteröitynä Valviran ylläpitämässä valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä (Soteri). Ennen 1.1.2024 voimaan tulleen valvontalain voimaantuloa myönnettyt luvat ja tehdyt rekisteröinnit hyväksytään siihen asti, kunnes nämä palveluntuottajat on siirretty Soteri-rekisteriin. Valviralle ja aluehallintovirastoille on laissa määrätty kolmen vuoden aikaraja siirtojen toteuttamiselle (Valvontalaki 55§).

Palveluntuottaja voi tuottaa kotihoidossa sosiaalihuollon palveluita, terveydenhuollon palveluita tai näitä molempia. Kotihoito voi sisältää asiakkaan tarpeen mukaan:

1. hoitoa ja huolenpitoa
2. toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävää ja ylläpitävää toimintaa
3. muuta henkilön suoriutumista tukevaa toimintaa
4. kotisairaanhoitoa.

Jos palveluntuottaja tuottaa kohtien 1–3 palveluita, pitää palveluntuottajan merkitä rekisteröinnissä sosiaalihuollon palveluiksi asiakasryhmän mukaan iäkkäiden kotihoito ja/tai muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito.

Jos palveluntuottajan tuottama kotihoito sisältää myös kotisairaanhoitoa, pitää palveluntuottajan rekisteröityä sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluntuottajaksi. Jos palveluntuottaja tuottaa kotisairaanhoidon palveluita, pitää palveluntuottajan merkitä asiakasryhmän mukaan palveluiksi iäkkäiden kotisairaanhoito, muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotisairaanhoito ja/tai lapsiperheiden kotisairaanhoito.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu viimeisimmän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaan (Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa STM julkaisu 2021:6).

Palveluntuottajalla tulee olla nimettynä yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri, joka hyväksyy allekirjoituksellaan lääkehoitosuunnitelman, allekirjoittaa yksikön lääkeluvat



sekä kehittää lääkehoitoa yhdessä vastaavan sairaanhoitajan ja lääkehoitoon osallistuvan henkilökunnan kanssa. Henkilöstöllä tulee olla tarvittavat valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen.

Palveluntuottaja vastaa lääkehoidon toteutuksesta ja siitä, että lääkehoidon toteutukseen osallistuvilla työntekijöillä on asianmukaiset yksikkökohtaiset lääkeluvat.

Asiakkaan hoidossa ja seurannassa tarvittavien palveluntuottajan lääkintälaitteiden tulee olla terveydenhuollon käyttöön tarkoitettuja laitteita, ja niiden käytöstä tulee ylläpitää rekisteriä, johon on dokumentoitu säännöllinen huolto ja tarvittaessa laadunvalvonta/kalibrointi. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön perehdytyksestä lääkintälaitteiden käyttöön. Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021 (32§ ja 34§)

Kotihoidon palveluntuottaja voi hankkia palveluita alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan tulee tarkistaa alihankkijansa osalta, että alihankkija täyttää vaatimukset.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että ajan tasaiset yhteyshenkilön yhteystiedot on päivitetty PSOPiin ja lisäksi asiakkaan hoidosta vastaavien yhteyshenkilöiden yhteystiedot on ilmoitettu palvelun myöntäneelle taholle ja luovutettu myös asiakkaille. Yhteystietojen muuttuessa on niistä ilmoitettava viivytyksettä.

5 Kotihoitopalvelun laatuvaatimukset

5.1 Yleiset vaatimukset

Kotihoidossa omavalvonta toteutetaan sosiaalihuollon omavalvontana Valviran antaman määräyksen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisesta ja seurannasta (1/2024) mukaisesti. Omavalvontasuunnitelmaa tulee täydentää kotisairaanhoidon palvelujen osalta ja näin ollen ei kahta erillistä omavalvontasuunnitelmaa tarvitse laatia.



Palveluntuottajan tulee toiminnassaan huomioida vanhuspalvelulain (980/2012) sisältö. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksyttyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia, mm.:

- Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (Julkaisuarkisto Valto)
- Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen
- Vireyttä seniorivuosiin: ikääntyneiden ruokasuositus

5.2 Asiakastietojen kirjaaminen

Palveluntuottajalta edellytetään asiakkaan palveluun ja hoitoon liittyvien tietojen kirjaamista asiakastietojärjestelmään:

- kirjauksissa tulee huomioida THL:n määräykset sosiaalihuollon asiakirjoihin merkittävistä tiedoista
- hoitoprosessin ja hoitotyön toiminnot kirjataan huomioiden asiakkaalle laaditun asiakas- ja toteuttamissuunnitelmaan kirjatut tarpeet ja tavoitteet
- asiakkaasta laaditaan hoitotyön yhteenveto puolivuositain. Hoitotyön yhteenveto ja asiakkaan viimeisin RAI-arviointi toimitetaan palvelusetelit myöntäneelle palveluohjaajalle kirjallisena hoitosuunnitelmaan määriteltyn, seuraavaan puolivuositaiseen arviointiin mennessä tai erikseen pyydettyä ajankohtana.

Palveluntuottajalla on käytössään vanhuspalvelulain (980/2012) edellyttämä RAI-järjestelmä, jota palveluntuottaja käyttää THL:n ohjeiden mukaan. Asiakas arvioidaan vähintään puolivuositain tai aina kun asiakkaan tilassa tapahtuu merkittäviä muutoksia. RAI-järjestelmän lisäksi palveluntuottajan käytössä voi olla muita mittareita kuten MNA, GDS-15, Braden tai VAS. RAI arvioinnit sisältyvät asiakkaan asiakassuunnitelman mukaiseen asiakasaikaan eikä arvioinneista saa periä erillisiä maksuja.

Palveluntuottaja tekee ilmoitukset hoitoilmoitusjärjestelmään (Hilmo) THL:n ohjeiden mukaan.



5.3 Toiminnassa tarvittavat välineet, suojaimet ja toimitilat

Palveluntuottajalla tulee toimintaa aloitettaessa olla asiakkaan terveydentilan seurantaan vaadittavat mittarit ja välineet, esimerkiksi verenpainemittari, verensokerimittari, kuumemittari, vaaka, mittanauha. Palveluntuottajan tulee huolehtia voimassa olevien lääkinnällisiä laitteita koskevien lakien ja asetusten noudattamisesta.

Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla toimintaa aloitettaessa vähintään tavanomaisten varotoimien mukaiset suojaimet ja ihon sekä pintojen desinfiointiin tarkoitetut tuotteet.

Palveluntuottajalla tulee olla asianmukaiset, tietoturvalliset ja siistit tilat. Lisäksi toimiloissa tulee olla Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaiset tilat lääkkeiden säilyttämiseksi (sisältäen myös lääkejääkaapin), vaikka kotihoidon asiakkaiden lääkkeitä säilytetään pääasiassa asiakkaiden kotona. Palveluntuottajalla tulee olla mahdollisuus säilyttää asiakkaiden avaimia lukitus- ja avainkaapissa, ja avaimet tulee olla koodattuna niin että yksilöivät tiedot säilytetään erillään.

5.4 Asiakkaan toimintakyvyn muutokset ja myönnetyn palvelun seuranta

Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelun myöntäneeseen palveluohjaajaan, jos asiakkaan kuntoisuudessa tapahtuu oleellisia terveydentilan ja toimintakyvyn muutoksia. Lisäksi palveluntuottajan tulee muutostilanteissa tehdä hoidollinen arviointi ja huolehtia tarvittaessa jatkohoidon järjestämisestä asiakkaan tilanteen vaatimassa kiireellisyydessä.

Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota asiakassuunnitelmaan ja myönnetyn tuntimäärän noudattamiseen. Epäselvissä tilanteissa palveluntuottajan tulee pyydettäessä pitää manuaalista raporttia, jotka tulee käydä lävitse palvelusetelin myöntäneen palveluohjaajan kanssa. Palveluntuottajan tulee seurata asiakkaille suunniteltuja ja toteutuneita työtunteja kuukausittain sekä huomioida nämä henkilökunnan riittävyyden arvioinnissa. Palveluntuottajan tulee pyydettäessä toimittaa näistä kirjalliset dokumentit Lapin hyvinvointialueelle.



Jos myönnetty tuntimäärä ylittyy, palveluntuottajan tulee ottaa välittömästi yhteys palvelun myöntäneeseen palveluohjaajaan tai ylityksiä ei hyväksytä maksuun. Myös tilanteissa, jossa palveluntarve on alentunut, palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelun myöntäneeseen palveluohjaajaan.

5.5 Henkilöstö

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) ja asetuksen (564/1994) sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (817/2015) mukaisia vaatimuksia.

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikki tai JulkiSuosikki rekisteristä. Sijaisilla tulee olla työtehtäviin nähden riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Valvontaviranomaisen ohjeistuksen (ohje v/13869/2022) mukaan hoiva-avustajat työskentelevät sosiaalipalveluiden ympärivuorokautisissa toimintayksiköissä hoito- ja hoivatyön avustavissa työtehtävissä, jotka liittyvät asiakkaiden perustarpeista huolehtimiseen ja niissä avustamiseen. Työnantajan on omavalvonnan keinoin huolehdittava, että hoiva-avustajilla on tarvittava osaaminen edellä mainittuihin välittömän asiakastyön työtehtäviin. Hoiva-avustajien tulee saada aina tarvittaessa ammattihenkilöltä tukea ja apua, joten he eivät voi olla työvuorossa yksin ja vastata asiakkaiden hoidosta. Ammatillinen koulutus voi olla henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa ja ruokailussa muu kuin hoitotehtävissä (hoiva-avustajat). Hoiva-avustajat tai sosiaali- ja terveydenhuollon tutkintoa opiskelevat eivät kuitenkaan voi työskennellä työvuorossa yksin tai vastata lääkityksestä. Hoiva-avustajat voidaan laskea henkilöstömitoitukseen, kun he osallistuvat välittömään asiakastyöhön. Välittömässä asiakastyössä he voivat pääsääntöisesti huolehtia asiakkaiden perustarpeista sekä avustaa niissä, kuten peseytymisessä, pukeutumisessa, ruokailussa, liikkumisessa, ulkoilussa ja toimintakyvyn ylläpitämisessä.

Asiakassuunnitelmassa määriteltäjä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen.



Palveluntuottajan tulee huolehtia osaamisen varmentamisesta ja sen dokumentoinnista. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritelty tarkasti ammattiryhmittäin ja ovat kirjallisina.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito. Palveluntuottajan on nimettävä kotihoidon palveluysikköön vastuuhenkilö, joka johtaa palvelutoimintaa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset. Palveluysikön vastuuhenkilön lisäksi eri palvelualoilla voi olla vastuuhenkilöitä. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito. Lähtökohtaisesti saman tasoisen tai ylemmän tutkinnon suorittanut henkilö voi toimia vastuuhenkilönä sellaisessa palveluysikössä tai palvelualalla, jossa henkilöstön koulutus on saman tasoista tai alemman tasoista kuin vastuuhenkilön oma koulutus.

Esimerkiksi lähihoitaja voi joissain tilanteissa toimia kotihoidon vastuuhenkilönä, jos edellä mainitut edellytykset täyttyvät. Vastuuhenkilön edellytykset arvioidaan rekisteröinnin yhteydessä. Lähihoitaja voi toimia vastuuhenkilönä tuotettaessa kotihoitoa, jossa palveluina ovat hoito ja huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta sekä muu henkilön suoriutumista tukeva toiminta.

Kotisairaanhoidon vastuuhenkilönä voi toimia vain terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Henkilökunnalla tulee olla riittävä suomen kielen taito. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä muutosilmoitus PSOPiin välittömästi.

6 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Palveluseteliasiakkaat ovat henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut niin, että he tarvitsevat kotona selviytyäkseen toisen henkilön apua päivittäisissä henkilökohtaisissa toimissa ja hoidossa. Palveluseteliasiakkaiden palvelut perustuvat tehtyyn palvelutarpeen arviointiin.

6.1 Säännöllisen kotihoidon palveluseteli

Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, joka täyttää Lapin hyvinvointialueen kotihoitoon pääsyn kriteerit. Asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta palveluseteliin. Lapin hyvinvointialueen työntekijä on tehnyt asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin sekä laatinut asiakassuunnitelman, jossa on määritelty palvelun sisältö ja määrä.

Jos kyseessä on sairaalasta kotiutuva asiakas, palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että sairaalasta kotiin tuleva asiakas voidaan kotiuttaa turvallisesti eli palvelu käynnistyy asiakkaan kotiutushetkestä lukien. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoksia tai viivytyksiä.

6.2 Tilapäisen kotihoidon palveluseteli

Tilapäisen kotihoidon palveluseteli voidaan myöntää sairaalasta, poliklinikalta tai lääkärin vastaanotolta kotiutuvalle asiakkaalle, kun kyseessä on lyhytaikaisen, pääsääntöisesti sairaanhoidollinen toimenpide, esimerkiksi avustaminen leikkauksen jälkeisessä perushoidossa ja pienet hoitotoimenpiteet, tai johonkin toimenpiteeseen liittyvä tapahtumasarja, esimerkiksi silmätippojen laitto ennen kaihileikkausta. Asiakas voi saada tilapäisen kotihoidon palvelusetelin niissä tapauksissa, kun hän ei kuntoisuutensa vuoksi pysty käyttämään terveysaseman palveluja.

Tilapäinen kotihoidon palveluseteli voidaan myöntää kotihoidon asiakkaille hoitoon ja huolenpitoon Lapin hyvinvointialueen kotihoidon myöntämiskriteerien mukaisesti.

7 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelit myönnetään pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa olevana. Asiakassuunnitelman vuosittaisen tarkistuksen yhteydessä



arvioidaan asiakkaan palvelujen tarvetta. Arvioinnin tekee Lapin hyvinvointialueen työntekijä yhdessä asiakkaan, palveluntuottajan ja omaisten kanssa.

Jos palveluntarve muuttuu, Lapin hyvinvointialue arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin. Kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Palvelusetelin arvo riippuu kotitalouden koosta ja tuloista.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin myöntämisestä ja palvelusetelin arvon korottamisesta annetaan päätös asiakkaalle ja tehdään palveluseteli PSOPiin.

8 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli sisältää hoidon sekä huolenpidon palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itse maksettavaa lisäpalvelua. Asiakkaan itsensä maksama lisäpalvelu voi olla esimerkiksi siivousta, ikkunoiden pesua, kaupassa käyntiä tai ruuan valmistusta.

Asiakkaalle tarjottavat ja hänen mahdollisesti valitsemansa palveluntuottajan tuottamat lisäpalvelut tai muut, esimerkiksi asumiseen liittyvät palvelut on kuvailtava, hinnoiteltava ja laskutettava selkeästi ja ymmärrettävästi eriteltyinä, eivätkä ne voi sisältää päällekkäisiä palveluita asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin kanssa.

9 Sopimusehtoja

Yleisessä osassa on kerrottu yleisistä sopimusehdoista. Kotihoidon palvelussa tulee palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä kirjallisessa sopimuksessa sopia muun muassa asiakkaan avainten hallinnasta. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan avaimen turvallisuudesta säilyttämisestä ja palauttamisesta. Avainten luovutus kirjataan ylös ja



vahvistetaan allekirjoituksin. Palveluntuottaja vastaa henkilökunnan aiheuttamista vahingoista ja mm. kadonneen avaimen hankinnasta ja lukkojen sarjoituksesta.

10 Palveluntuottajan laskutus asiakkaalta

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisiin palveluihin.

Omapastuulaskutus tapahtuu käynnin todellisen keston mukaan. Poikkeuksena ovat alle 5 minuuttia kestäväksi suunnitellut käynnit, jotka palveluntuottaja voi pyöristää 5 minuuttiin.

Esimerkiksi jos käynti on klo 10.00-10.22, käynnin pituus on 22 minuuttia ja käynti tulee kirjata edellä mainitusti PSOPiin.

Matkakorvaus:

Palvelusetelipalvelujen tuottajat, jotka tuottavat palveluita asiakkaan kotiin, voivat laskea Lapin hyvinvointialueelta matkakorvauksia PSOP - järjestelmän avoimen arvon avustuspäalvelun kautta.

Matkakorvausta voi hakea, jos

- Palvelua tuottava yritys on rekisteröitynyt Lapin hyvinvointialueen palvelusetelituottajaksi ja asiakkaalle on myönnetty kyseiseen palveluun palveluseteli.
- Matka asiakkaan luona on yli 5 kilometriä palveluntuottajan lähimmästä toimipisteestä tai edellisen asiakkaan luota. Korvaus maksetaan 5 kilometriä ylittävältä osalta. Alle 5 kilometrin matkoilta ei makseta matkakorvauksia.
- Matkakorvausta voi hakea enintään 50 kilometrin yhdensuuntaiselta matkalta. Mikäli matka on pidempi kuin 50 kilometriä, maksetaan matkakorvaus vain 50 kilometriin asti.
- Matkat tulee tehdä lyhyintä reittiä käyttäen ja pyrkien asiakaskäyntien yhdistämiseen.

Matkakorvauksen suuruus on Verohallinnon määrittelemä kilometrikorvaus ja se tarkistetaan vuosittain Verohallinnon kilometrikorvauksia koskevan päätöksen mukaan.



11 Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä palvelukohtainen osa on voimassa xx.xx.2026 alkaen.

12 Palvelukohtaiset liitteet

12.1 Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet

Kaikki alla mainitut liitteet tulee olla liitetty hakemukseen PSOP:issa ennen hakemuksen lähettämistä. Katso myös hakeutumishje liitteiden lisäämisestä.

Aluehallintoviraston todistus kuulumisesta - yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin - yksityisten terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin TAI Valvovan viranomaisen (Valvira tai aluehallintovirasto) päätös valtakunnalliseen palveluntuottajien rekisteriin (Soteri) rekisteröimisestä	liitedokumentti
Luotettava Kumppani -palvelu välittää seuraavat liitteet: - Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkato- distus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväk- symä maksusuunnitelma on tehty - Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopi- mus on tehty	Ei liitetä erikseen dokumentteja
Potilasvakuutuslain mukaisen vakuutuksen voimassaolo (palvelun- tuottaja on antanut valtakirjan Vastuu Groupille vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi) TAI	liitedokumentti tarvittaessa



Jos palveluntuottaja ei ole antanut valtakirja, niin dokumentti / dokumentit tulee liittää PSOPiin	
Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen (kattaa sekä henkilö että esinevahingot), työtaturma- ja ammattitautivakuutusten voimassaolosta (palveluntuottaja on antanut valtakirjan Vastuu Groupille vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi) TAI Jos palveluntuottaja ei ole antanut valtakirjaa, niin dokumentti / dokumentit tulee liittää PSOPiin.	liitedokumentti
Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma	liitedokumentti
Omavalvontasuunnitelma	liitedokumentti
Palveluntuottajan tulee antaa hyvinvointialueelle nimitieto palvelun vastuuhenkilöstä, palveluntuottajan nimenkirjoitusoikeudellisesta henkilöstä ja toiminnan muutoksista ilmoittavasta henkilöstä. Lisäksi palveluntuottaja antaa palvelun henkilöstöstä tiedot ammattiryhmittäin ja henkilötyövuosittain.	liitedokumentti
Omavalvontaohjelma, jos palveluntuottaja antaa palveluja useamassa kuin yhdessä palveluyksikössä	liitedokumentti
Lapin hyvinvointialueen henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus	liitedokumentti
Lapin hyvinvointialueen tietoturva vaatimusten selvitys palvelujen hankintoihin	liitedokumentti
Toimintakertomus (toiminnassa pidempään ollut yritys), jossa palveluntuottajan toimintayksikköä koskevat tiedot TAI Toimintasuunnitelma (aloittava yritys) (kuvaava toiminnan sisältöä/suunniteltua laajuutta ja siitä ilmenee, mitä esim. sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14 §:n mukaisia sosiaalipalveluja tarjotaan, kenelle ja millä henkilökunnalla)	liitedokumentti liitedokumentti



12.2 Vuosittain päivitettävät asiakirjat

Sääntökirjan yleisen osan kappaleessa 9 Palvelutuotannon valvonta ja palveluntuottajan omavalvonta kohdassa 9.4 Palveluntuottajan vuosittain Lapin hyvinvointialueelle toimittamat asiakirjat ja raportointi on määritelty asiakirjat, jotka palveluntuottajan tulee päivittää ja liittää PSOP- järjestelmään vuosittain 31.3. mennessä.

Lapin hyvinvointialue voi tarvittaessa pyytää palveluntuottajalta asiakirjojen päivitystä tai muita asiakirjoja myös muulloin.

12.3 Kotihoidon kustannusvastuutaulukko

Tässä liitteessä kuvataan osapuolten vastuita kustannuksista. Liite on täydentävä ja se ei sisällä kaikkia palveluun kuuluvia asioita. Sääntökirja sisältää tarkemmat kuvauksen ja määrittelyn palvelun sisällöstä.

KOTIHOIDON KUSTANNUSVASTUUTAULUKKO

Palveluprosessin vastuut	Hyvinvointialue HVA	Palveluntuottaja	Asiakas	Lisätietoja
Perusterveydenhuollon palvelut (mm. lääkäri, suun terveydenhuolto)	x		x	HVA järjestää lääkäripalvelut, asiakas maksaa asiakasmaksun / omavastuun
Apuvälineisiin liittyvä opastus ja hankinnassa avustaminen	x	x		
Hoitotarvikejakeluun kuuluvat hoitotarvikkeet	x	x		Erillisten ohjeiden mukaan palveluntuottaja tekee tilaukset ja toimittaa asiakkaalle. HVA maksaa hoitotarvikkeet.
Yleiset hoito- ja kulu- tustarvikkeet	x	x	x	RR-, INR-, VS-, SAO2mittari, injektioneulat, ruiskut, riskijäteastiat, välineet



				perusensiapuun, hengityssuojaimet, käsihuhde ja käsisäippuat
Henkilöstön suojavälineet		x		Työasu, suojakäsineet ja suojaesiliinat, hengityssuojaimet, hiussuojat, kengänsuojat, kumijalkineet, käsihuhde ja käsisäippua
Lääkkeiden koneellisen annosjakelun kustannukset	x			Asiakkaalle laaditussa asiakassuunnitelmassa määritetään miten lääkkeiden jako toteutetaan
Palveluprosessin vastuut	Hyvinvointialue HVA	Palveluntuottaja	Asiakas	Lisätietoja
Turvateknologia / hoitajakutsu			x	
Hälytyskäynti	x	x	x	
Laboratorionäytteenottovälineet	x			Erillisen ohjeen mukaan
Laboratorionäytteiden otto ja vienti laboratorioon		x		
Laboratorionäytteiden analyysi ja vastaukset	x			
Potilastietojärjestelmä	x			Lapin hyvinvointialueen voimassa olevan käytännön mukaisesti palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti käytössä olevaa potilastietojärjestelmää asukkaan terveystietojen osalta. Järjestelmän käyttöön liittyvistä kustannuksista vastaa HVA.
Asiakastietojärjestelmä		x		Lapin hyvinvointialueen voimassa olevan käytännön mukaisesti palveluntuottaja sitoutuu käyttämään



				asiakastietojärjestelmää, jonka ominaisuudet (mm. Kanta -yhteensopivuus) vastaavat voimassa olevaa lainsäädäntöä. Palveluntuottaja vastaa asiakastietojärjestelmän kustannuksista. HVA voi tarjota asiakastieto-järjestelmän palveluntuottajan käyttöön ja laskuttaa käytöstä erikseen
RAI-järjestelmä	x			HVA tarjoaa mahdollisuuden liittyä HVA:n RAI-tietokantaan ja tehdä RAI-arvioinnit sinne. HVA tarjoaa tukea RAI-arviointiosaamisen kehittämiseen.
Sovellusten pääkäyttäjäys	x	x		Jokainen vastaa omien sovellusten pääkäyttäjäydestä.