

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	4
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi .....	4
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma .....	4
4.2.2 Asiakkaan kohtelu .....	4
4.2.3 Asiakkaan osallisuus .....	5
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	5
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	6
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	6
4.3.2 Ravitsemus.....	
4.3.3 Hygieniäkäytännöt.....	6
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito .....	6
4.3.5 Lääkehoito.....	6
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	6
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	6
4.4.1 Henkilöstö.....	6
4.4.2 Toimitilat.....	7
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	7
4.4.4 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	7
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	8
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	8
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Validia Oy	Kunnan nimi: Helsinki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1948154-5	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Henkilökohtainen apu PK-seutu ja Kouvola	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Henkilökohtainen apu, PK-seutu ja Kouvola Ruusuhelmenkatu 1 B, 00960 Helsinki p. 044 765 0852	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu; asiakkaita Helsingissä 21, Kouvola 38, Vantaalla 4	
Toimintayksikön katuosoite Ruusuhelmenkatu 1 B	
Postinumero 00960	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esimies Marja Palkki	Puhelin 044 765 0852
Sähköposti marja.palkki@validia.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 10.8.2015/Helsinki 17.5.2017/Kouvola	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Avustajapalvelut Vantaan ammatilliseen henkilökohtaiseen apuun: KotipalveluEve Toimitilan siivous: Puhtauspalvelut/ SOL Oy	

v.1.0/Akle/ 20.1.2020/Ekos

Validia Oy Y-tunnus 1948154-5

Asumispalvelut Mannerheimintie 107, 00280 Helsinki p. 020 33 1200

Kuntoutuspalvelut Nordenskiöldinkatu 18 B, 00250 Helsinki p. 09 777 071

validia.fi

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

### Toiminta-ajatus

Tuotamme vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua. Toiminta-ajatuksenamme on auttaa vaikeavammaista henkilöä suoriutumaan tavanomaisissa elämään liittyvissä asioissa ja toiminnoissa, joihin hän tarvitsee avustajan tukea vamman tai sairauden vuoksi.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Ihmisarvo: Arvostamme jokaista ainutkertaisena ihmisenä. Luotettavuus: Pyrimme tekemään, mitä lupamme. Uudistuminen: Haluamme muuttua maailman ja asiakkaiden mukana, opimme virheistä.

## 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Kriisiviestintäohje  
Poikkeamien ja palautteiden vakavuusluokittelu  
Poikkeamien ja palautteiden hallinta  
Kaltoin kohteluun puuttumisen menettelyohje  
Henkilöstön perehdytysohjelmat  
Hygieniaohje  
Poikkeustilanteiden toimintasuunnitelma  
Työsuojelun riskikartoitus  
Influenssarokoteohje  
Asiakaspalautteiden käsittelyohje

### Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Yleinen, koko toimintaa koskeva riskien arviointi suoritetaan Validia Oy:n ohjeistuksella ja sitä varten valmistetulla materiaalilla. Tämä tehdään vähintään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa. Siinä arvioidaan palvelun tuottamiseen liittyviä riskejä, lääkehoidon toteuttamiseen liittyviä riskejä, tietosuojaan ja asiakasrekisteriin liittyviä riskejä, henkilöstöön liittyviä riskejä, tiloihin ja asiakkaan kotona käytettäviin laitteisiin liittyviä riskejä, palvelun aiheuttamia riskejä henkilöstölle ja jätteiden käsittelyyn liittyviä riskejä.

Henkilöstöä on ohjeistettu ottamaan viipymättä yhteys esimieheen havaitessaan jonkin epäkohdan tai riskin.

### Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet käsitellään henkilöstön kanssa viipymättä, kun niitä tulee. Ne kirjataan IMS-järjestelmään ja niistä tehdään yhteenvetoreportit.

### Korjaavat toimenpiteet

Henkilökohtainen apu -palvelussa tapahtuneista haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista tiedotetaan välittömästi palvelun esimiehelle. Korjaavat toimenpiteet aloitetaan heti. Havaitut tilanteet kirjataan yhtiön ohjeistuksen mukaisesti IMS-toimintajärjestelmään, jossa on menettelyohjeet poikkeamien ja asiakaspalautteiden käsittelyyn, korjaavien toimenpiteiden suorittamiseen sekä ehkäisevien toimenpiteiden suunnitteluun.

Havaitut haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja niiden korjaavat toimenpiteet käsitellään henkilöstön kanssa, samalla pohditaan, miten vastaavaa tapahtuma voidaan jatkossa ehkäistä ja välttää.

Tarvittaessa ja sopimuksen mukaan asiakkaita ja muita yhteistyökumppaneita tiedotetaan tapahtumasta.

### Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan sähköpostilla tai puhelimitse, kulloiseenkin asiaan ja tilanteeseen sopivalla tavalla. Tarvittaessa asiaan voidaan palata, joko henkilökohtaisesti tai puhelimitse keskustellen.

v.1.0/Akle/ 20.1.2020/Ekos

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<b>Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b>
Omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut esimies ja alueen henkilökohtaiset avustajat antamallaan erilaisilla huomioilla ja jatkuvalla palautteella.
Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Marja Palkki, Ruusuhelmenkatu 1 B, 00960 Helsinki. P. 044 765 0852, marja.palkki(at)validia.fi
<b>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b>
Kun toimijoissa, palvelun toteuttamisessa tai palvelua ohjaavissa laeissa tapahtuu muutoksia, tehdään vaativat muutokset myös omavalvontasuunnitelmaan.
<b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b>
Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Validian www-sivuilla ja alueen toimistossa.

#### 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<b>4.2.1 Palvelutarpeen arviointi</b>
Henkilökohtaisessa avussa palvelun tarpeen arviointi on tehty kunnassa, jonka mukaan asiakkaalle on myönnetty tuntimäärä, jonka hän voi käyttää henkilökohtaiseen apuun.
Asiakkaan kanssa tai tarvittaessa hänen omaisen tai läheisen avulla voidaan pohtia asiakkaan tarvetta henkilökohtaiseen apuun liittyen: milloin ja millaisissa asioissa apua tarvitaan.
<b>4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b>
Palvelun toteuttamissuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas, tai sovitusti hänen lähi-ihminen tai avustaja kertoo, jos olosuhteissa on tapahtunut muutoksia, eikä toteuttamissuunnitelma enää ole ajantasainen. Tällöin suunnitelmaa päivitetään.
Palvelujen toteuttamissuunnitelmat ovat asiakkaiden luona ja asiakastietojärjestelmässä avustajien luettavissa, jotta palvelua voidaan toteuttaa sovitusti. Päivittämisestä tiedotetaan työntekijöitä.
<b>4.2.2 Asiakkaan kohtelu</b>
<b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b>
Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa henkilöä toteuttamaan omia valintojaan heidän omassa elämässään. Avustaja opastetaan ja muistutetaan, että avustajat ovat avustamassa asiakkaita asiakkaiden toivomissa asioissa, heidän toivomallaan tavalla.
<b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</b>
Henkilökohtaisessa avussa ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä. Jos asiakkaan kanssa ilmenee tilanne, jossa tarvitaan rajoitustoimenpiteitä, on avustajia ohjeistettu soittamaan 112.
<b>Asiakkaan asiallinen kohtelu</b>
Asiakkaiden kunnioittamisesta ja asiallisesta kohtelusta puhutaan aina uusia avustajia palkatessa. Työntekijöitä on ohjeistettu ottamaan välittömästi yhteyttä esimieheen, jos työntekijöiden taholta havaitaan asiakkaan kaltoin kohtelua. Esimies ottaa asian puheeksi asianomaisen kaltoin kohtelijan kanssa ja ryhtyy muihin tarvittaviin toimenpiteisiin. Jos havaitaan ulkopuolisen tahon asiakkaaseen kohdistuvaa kaltoin kohtelua, työntekijöitä on ohjeistettu ottamaan välittömästi yhteys esimieheen. Esimies ottaa huolen puheeksi asiakkaan sosiaalityöntekijän ja/ tai omaisten kanssa.
Mahdollinen haittatapahtuma, vaaratilanne ja epäasiallinen kohtelu käsitellään sopimuksen ja asiaan liittyvän ohjeistuksen mukaan, sekä asiakkaan kanssa sovitulla tavalla, riippuen tapahtumasta.

v.1.0/Akle/ 20.1.2020/Ekos

Validia Oy Y-tunnus 1948154-5

Asumispalvelut Mannerheimintie 107, 00280 Helsinki p. 020 33 1200

Kuntoutuspalvelut Nordenskiöldinkatu 18 B, 00250 Helsinki p. 09 777 071

validia.fi

#### 4.2.3 Asiakkaan osallisuus

##### Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

##### Palautteen kerääminen

Asiakkaat antavat palautetta suoraan avustajille avustamiskäynnin yhteydessä tai esimiehelle, useimmiten puhelimitse. Palaute kirjataan myös IMS –järjestelmään. Vuosittain tehdään myös asiakastytyväisyyskysely.

##### Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautetta käytetään joko välittömästi korjaamaan toimintaa, tai se välitetään eteenpäin sen toiminnan kehittämisestä vastaaville henkilöille, mistä palaute on annettu.

#### 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Henkilökohtaisen avun esimies Marja Palkki

044 765 0852

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

##### Helsinki:

**Neuvonta** puh. 09 3104 3355

ma, ke ja to klo 9–11.30, ti klo 12–14.30

##### Sosiaali- ja potilasasiamiehet:

Sari Herlevi, Anna Holmström ja Teija Tanska

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Helsingin sosiaali- ja potilasasiamies

- neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.

##### Kouvola:

##### Sosiaali- ja potilasasiamies Heli Kulmala

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom

**Osoite:** Karhulan teollisuuspuisto, Pajatie 69, 48600 Kotka

**Puhelinnumero:** 040 728 7313

**Puhelinaika:** ma klo 12–15, ti-to klo 9–11

**Sähköpostiosoite on muotoa:** [etunimi.sukunimi@socom.fi](mailto:etunimi.sukunimi@socom.fi)

Kouvolassa tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiamies voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen, jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaali- ja terveydenhuollossa.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

**Kuluttajaneuvonta** on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto

PL 5, 00531 Helsinki

**Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (arkisin 9–15)**

v.1.0/Akle/ 20.1.2020/Ekos

Ohjeita sähköiseen asiointiin on osoitteessa: <a href="https://www.kkv.fi/yhteystiedot/">https://www.kkv.fi/yhteystiedot/</a>
d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Käsittelemme saamamme muistutukset ja kirjaamme ne IMS-järjestelmäämme. Muistutukseen vastaa yksikön esimies kirjallisesti, kohtuullisessa ajassa. Muistutuksessa esiin tulleet asiat käsitellään ja pohditaan, onko vastaava asia jatkossa vältettävissä ja jos on, niin miten.
e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Kohtuullinen aika on muistutuksen vastaanottamisesta 4 viikkoa.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<b>4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</b>
a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen Henkilökohtainen apu toteutetaan asiakkaan toiveiden mukaan hänen osallisuuttaan ja toimintakykyään tukien. Asiakkaiden palvelu toteutetaan toteuttamissuunnitelman mukaan. Jos asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu sellaisia muutoksia, että henkilökohtaista apua ei pystytä toteuttamaan, avustajat on ohjeistettu ottamaan yhteyttä esimieheen.
<b>4.3.3 Hygieniaikäytännöt</b> Yleisten hygieniaohjeiden lisäksi noudatetaan kulloisenkin asiakkaan tarvitsemia ja toteuttamia tapoja hygieniassa. Näistä on sovittu ja ne on kirjattu toteuttamissuunnitelmaan.
<b>4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito</b> Avustajia on ohjeistettu soittamaan kaikissa kiireellisissä ja äkillisissä terveyteen liittyvissä tilanteissa ja äkillisissä kuolemantapauksissa 112.
<b>4.3.5 Lääkehoito</b> Tavanomaisessa henkilökohtaisessa avussa ei toteuteta lääkehoitoa.
b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?
<b>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</b> Teemme yhteistyötä asiakkaan toivomalla ja tarvitsemalla tavalla hänen omaisten/ läheisten kanssa. Tarvittaessa, asiakkaan kanssa sovitusti, ollaan yhteydessä salatulla sähköpostilla tai puhelimitse asiakkaan sosiaalityöntekijään tai sovitusti muuhun tahoon, esimerkiksi kotihoitoon. <b>Alihankintana tuotetut palvelut</b> (määräyksen kohta 4.1.1.) Alihankkijalle tehdään tilaus, jossa on määritelty vaadittava palvelusisältö ja laatu. Kun alihankkija alkaa toteuttamaan palvelua, sitoutuu se tuottamaan sitä tilauksen mukaan. Asiakkailta varmistetaan, että palvelu tapahtuu tilauksen mukaan.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b> Poikkeamat asiakasturvallisuudessa ja läheltä piti –tilanteet kirjataan IMS –järjestelmään ja käydään läpi henkilöstön kanssa, tavoitteena löytää toimintatapa, jolla vältetään vastaava tapahtuma tulevaisuudessa.
<b>4.4.1 Henkilöstö</b> <b>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</b> Helsingissä on 11 henkilökohtaista avustajaa, Kouvolassa 13 ja Vantaalla 6. Avustajalle pyritään aina etsimään sijainen silloin, kun asiakkaan kanssa on niin sovittu.

v.1.0/Akle/ 20.1.2020/Ekos

Validia Oy Y-tunnus 1948154-5

Asumispalvelut Mannerheimintie 107, 00280 Helsinki p. 020 33 1200

Kuntoutuspalvelut Nordenskiöldinkatu 18 B, 00250 Helsinki p. 09 777 071

validia.fi

Avustajia rekrytoidaan uusien asiakkaiden ja kasvaneen palvelutarpeen myötä ja lopettaneiden avustajien tilalle.
<b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b>
Validiassa sovelletaan hyvän rekrytointikäytännön mukaisia periaatteita kaikissa rekrytointitilanteissa. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat mm. työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinneissa huomioidaan aina kulloinkin voimassa olevat viranomais määräykset. Lasten kanssa työskenteleviltä vaaditaan aina lisäksi rikosrekisteriotteen esittämistä ennen työsuhteen alkua.
Työntekijöiden soveltuvuutta selvitetään haastateltaessa, kysyen erilaisia asiaa tarkentavia kysymyksiä ja keskustelemalla vaitiolosta ja salassapidosta. Korostetaan myös asiakkaiden oikeutta omanlaiseen elämäntapaan. Avustajia haastatellaan ja heidän sopivuuttaan kyseiseen paikkaan arvioidaan, mm. työkokemukseen perustuen. Asiakas itse arvioi myös avustajan sopivuutta.
<b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b>
Avustajat perehdytetään perehdytysohjelman mukaan asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös opiskelijoita.
Avustajat on ohjeistettu ottamaan viipymättä yhteys esimieheen aina huomattessaan jonkin epäkohdan tai jonkin asian mietittyttäessä. Epäkohdasta ja sen korjaamisesta keskustellaan ja sovitaan henkilöstön ja tarvittaessa asiakkaan, hänen lähi-ihmisensä ja palvelun järjestäjän edustajan kanssa. Tarvittaessa toimintaohjeita muokataan ja lisätään perehdytysohjelmaan.
Henkilöstöä täydennyskoulutetaan kunnan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti ja henkilökohtaisen palvelun vaatimalla tavalla.
<b>4.4.2 Toimitilat</b>
Henkilökohtaisella avulla on Helsingissä ja Kouvolassa esimiehen toimisto, jossa voi tavata sekä asiakkaita, että henkilöstöä. Tapaamisesta kannattaa sopia etukäteen. Toiminnalla on myös välinevarastot, jossa avustajille tarkoitettuja suojavarusteita. Näihin avustajilla on vapaa pääsy.
<b>4.4.3 Teknologiset ratkaisut</b>
Henkilökohtaisella avulla on käytössä netissä toimiva ajanvarauskalenteri, jonka avulla asiakkaat voivat varata itselleen avustajapalveluita. Työntekijät voivat kalenterin avulla viestiä, milloin ovat käytettävissä ja saavat sitä kautta tietoonsa avustamisen käynnit.
<b>8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)</b>
Kaikki työntekijät ovat allekirjoittaneet vaitiolo- ja salassapitosopimuksen, joka myös käydään läpi työntekijän kanssa varmistaen, että hän ymmärtää sen merkityksen.
Esimies perehdyttää kaikki uudet työntekijät vaitioloon ja salassapitoon sekä henkilötietojen käsittelyyn. Avustajien kanssa keskustellaan myös erilaisien esimerkkien kautta, miten huomioida asiakastiedon salassapito. Uusista ohjeista ja käytännöistä tiedotetaan sitä mukaa kun niitä tulee.
Tietosuojaseloste on Validia Oy:n nettisivuilla: <a href="https://www.validia-asuminen.fi/tietosuojaseloste">https://www.validia-asuminen.fi/tietosuojaseloste</a> . Toteuttamissuunnitelmaan asiakassuostumukseen on kirjattu tietojen käsittelyyn ja säilyttämiseen liittyvät asiat. Suunnitelman teon yhteydessä ne käsitellään asiakkaan kanssa.
Tietosuojavastaavana toimii: Susanna Ylisuvanto 050 468 4085 <a href="mailto:susanna.ylisuvanto@validia.fi">susanna.ylisuvanto@validia.fi</a>

v.1.0/Akle/ 20.1.2020/Ekos

Validia Oy Y-tunnus 1948154-5

Asumispalvelut Mannerheimintie 107, 00280 Helsinki p. 020 33 1200

Kuntoutuspalvelut Nordenskiöldinkatu 18 B, 00250 Helsinki p. 09 777 071

[validia.fi](http://validia.fi)

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

--

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Paikka ja päiväys Helsinki 27.1.2020
Allekirjoitus