

2023

Omavalvontaohjelma

NONNA
GROUP

Laatinut Nonna Groupin jory

SISÄLLYSLUETTELO

1.	Johdanto	2
2.	Tehtävien lainmukainen hoitaminen	4
3.	Palveluseteli-sopimusten noudattaminen	5
4.	Palveluiden saatavuus	6
5.	Palveluiden jatkuvuus	7
6.	Palveluiden turvallisuus	8
7.	Palveluiden laatu	11
7.1	Laatulupauksemme	12
7.2	Omavalvontasuunnitelma	15
7.3	Omavalvonnan seuranta	15
7.4	RAI-arvioinnit ja muut toimintakykymittarit	16
7.5	Lääkehoito ja lääkehoitosuunnitelma	17
7.6	Riskienhallintasuunnitelma	18
8.	Palveluiden yhdenvertaisuus	19
9.	Havaittujen puutteiden korjaaminen	19
10.	Havaintojen ja korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen	20

Johdanto

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, jolla pyritään varmistamaan palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttyminen. Omavalvonnalla varmistetaan asukkaiden perusoikeudet, asukasturvallisuus ja laadultaan hyvät sekä kattavat palvelut. Omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asukkaiden näkökulmasta.

Vuoden 2023 alusta voimaan astunut laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) määrittää kuudennessa luvussa hyvinvointialueiden järjestämisvastuun piiriin kuuluvien palvelujen järjestämisen ja tuottamisen omavalvontaa ja viranomaisvalvontaa seuraavasti:

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on tämän lain mukaisessa toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat, asukas- ja tietoturvaluussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma ja omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Nonna Groupissa omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat löytyvät Nonna-talojen nettisivuilta ja asukkaiden ilmoitustauluilta.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä omavalvontaohjelman yleisestä sisällöstä ja laatimisesta. Valvira voi antaa määräyksiä omavalvontaohjelman tarkemmasta sisällöstä ja sen toteutumisen seurannasta.

Tämä omavalvontaohjelma kattaa seuraavat Nonna Groupin alueyhtiöiden neljälle hyvinvointialueelle tuottamat ja järjestämislain piiriin kuuluvat sosiaalihuollon palvelut Nonna-taloihin. Nonna-talot ovat ikäihmisten yhteisöllisiä palvelutaloja ns. välimuotoista asumista.

- Varsinais-Suomen hyvinvointialue VARHA Nonna West Oy:n talo Nonna Linna.
- Lapin hyvinvointialue LAPHA Nonna North Oy:n talo Nonna Napapiiri.
- Pohjois-Savon hyvinvointialue PS Nonna East Oy:n talo Nonna Kallavesi
- Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue POHDE Nonna North Oy:n talo Nonna Lumina 1.12.2023

Nonna Groupin sosiaalipalveluissa ja omavalvontasuunnitelmissa ja -ohjelmassa käytetään termiä asukas.

Tällä omavalvontaohjelmalla varmistetaan toiminnan läpinäkyvyys, Nonna Groupin asukkaiden saamista sosiaalipalveluista. Palvelut tuotetaan yhdenvertaisesti, asukkaiden tarpeiden mukaisesti oikeaan aikaan. Ne ovat laadukkaita ja turvallisia, sekä helposti saavutettavissa. Tavoitteeseen päästään panostamalla hyvään johtamiseen ja jokaisen Nonna-talon johtaja on avainroolissa. Taloille varmistetaan riittävät ja koulutetut henkilöstöresurssit. Ensimmäinen Nonna-talo starttasi 1.9.2022, ja jatkuva toiminnan kehittäminen on päivittäistä yhteistyössä asukkaiden ja henkilöstön kanssa. Uuden toiminnan onnistuminen varmistetaan työprosessien ja toiminnanohjauksen jatkuvalla seurannalla ja kehittämisellä. Talojen johtajat ovat säännöllisesti yhteydessä ja vuoropuhelussa hyvinvointialueiden viranomaisten kanssa.

Omavalvontaohjelma on kiinteä osa laatujärjestelmäämme. Toimintaa ohjaavat periaatteet ja arvot koskevat koko henkilöstöä ja johtoa.

Alueyhtiöiden startatessa on jokaiselle Nonna-talolle tehty omavalvontasuunnitelma ja käytännön omavalvontaa alusta asti. Omavalvontasuunnitelmaa käydään säännöllisesti läpi asukas- ja henkilöstökokouksissa. Nonna-talojen omavalvontasuunnitelmat ovat tärkeä osa tätä koko palvelutuotantoamme ohjaavaa omavalvontaohjelmaa.

Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan:

- Tehtävien lainmukainen hoitaminen
- Tehtyjen sopimusten noudattaminen
- Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
- Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen
- Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen

1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Tuottamiemme palveluiden tulee täyttää kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Lähtökohtana tehtävien lainmukaisessa hoitamisessa on se, että johto, esihenkilöt ja koko henkilöstömme tuntee keskeisen lainsäädännön sisällön niin peruskoulutuksensa kuin Nonna-talon toteuttaman perehdytyksen ansiosta. Lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan niin omavalvonnan kuin palveluiden tilaajien ja viranomaisvalvonnan kautta saadun palautteen perusteella. Omavalvonnan seuranta tekevät myös asukkaat ja omaiset.

Keskeinen toimintaamme ohjaava lainsäädäntö:

Perustuslaki	Sosiaalihuoltolaki
Asuinhuoneistovuokralaki	Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista
Esteettömyysdirektiivi	Terveystieteiden lae
Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023	Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä
STM Turvallinen lääkehoito. Opas lääkehoidosuunnitelman laatimiseen 2021.	Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
Hyvinvointialueiden palvelusetelisäätökirjat	Laki hyvinvointialueesta
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista henkilötietolaki	Laki yksityisistä sosiaalipalveluista
Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä ja asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä	Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä
Julkisuuslaki	Laki yksityisestä terveydenhuollosta
Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista ja STM:n asetus potilasasiakirjoista	Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä	
Hallintolaki	
Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista	

Tartuntatautilaki	
Laki ja asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista	

Alueyhtiöiden Nonna-talojen sosiaalihuollon toimintaa ohjaavat lait- ja direktiivit

Toimintaa ohjaavat muut lait:

Pelastuslaki	Vuosilomalaki
Terveydensuojelulaki	Jätelaki
Arkistolaki	Tietosuojalaki
EU-tietosuoja-asetus	Tartuntatautilaki
Työterveyshuoltolaki	Elintarvikelaki
Asuinhuoneen vuokralaki	
Työaikalaki	
Maa- ja metsätalousministeriön asetus elintarvikehygieniasta	
Yleinen elintarvikehygienia-asetus	
Ruokaviraston ohjeet elintarvikehygieniasta	

2. Palveluseteli-sopimusten noudattaminen

Nonna Groupin alueyhtiöiden Nonna-talot ovat yksityisiä ja vapaarahoitteisia ikäihmisille soveltuvia vuokra-asumiseen pohjautuvia taloja. Nonna-talot ovat yhteisöllisen asumisen palvelutaloja, ns. välimuotoista asumista. Nonna-talojen tavoite on siirtää, oikea-aikaistaa tai jopa poistaa ikäihmisen tehostetun palveluasumisen tarve. Nonna-talot ovat tehneet hyvinvointialueille ilmoitukset sosiaalihuollon tukipalveluista ja hakeneet Valviralta yksityisen terveydenhuollon luvat, jotta voivat tuottaa asukkaalleen kotisairaanhoidon. VARHASSA Nonna Linna on hakenut luvan AVIn sosiaalipalveluihin yhteisölliseen asumiseen. Nonna-talot ovat hakeutuneet hyvinvointialueiden kotihoidon palvelujen palvelusetelituottajaksi ja VARHASSA yhteisöllisen asumisen palvelusetelituottajaksi.

Palveluntuottajana Nonna-talot sitoutuvat noudattamaan palvelusetelisääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Hakeutuessaan palvelusetelituottajaksi, Nonna-talot sitoutuvat laatimaan kaikki vaadittavat lakisääteiset sekä palvelukohtaiset asiakirjat, jotka on mainittu palvelukohtaisissa sääntökirjoissa. Jokainen Nonna-talo on hyväksytty Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston ylläpitämään yksityisten palvelujen antajien rekisteriin tai hyvinvointialueiden ylläpitämään tukipalvelurekisteriin.

Palvelusetelin saaminen sosiaali- ja terveyspalveluihin edellyttää, että hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon edustaja arvioi henkilön palvelun tarpeen. Hyvinvointialue myöntää palvelusetelin ja antaa myös lisätietoja palvelusetelistä. Jos asukas ei halua käyttää palveluseteliä, hyvinvointialueen on ohjattava hänet muulla tavoin järjestettävien palvelujen piiriin. Yksityisen palvelujen tuottajan palveluiden on oltava vähintään vastaavien hyvinvointialueen palvelujen tasoisia. Hyvinvointialue voi asettaa palveluille lisäksi vaatimuksia, jotka liittyvät asiakkaiden tarpeisiin, palvelujen määrään, laatuun tai kunnan olosuhteisiin. Vaatimusten on oltava syrjimättömiä ja perustuttava puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin. Hyvinvointialueen pitää peruuttaa hyväksymisensä, jos palvelujen tuottaja ei enää täytä näitä edellytyksiä. Palveluseteli sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin talon vastuuhenkilön vastuulla. Sopimusten noudattamiseksi ja varmistamiseksi käymme hyvinvointialueen kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita tai palveluntuottajien vuoropuhelupalavereita sekä toimitamme heille toiminnan seurantatietoja ja –raportteja tarvittaessa. Hyvinvointialue myös vastaa palveluiden tuottajien valvonnasta.

3. Palveluiden saatavuus

Palveluiden ostajana toimiva hyvinvointialue tekee palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää sosiaali- palveluja asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Nonna-talojen palvelut täydentävät hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa erityisesti ikääntyvien asumista yhteisöllisesti tukipalveluiden ja kotihoidon turvin LAPHAN, PS:n ja POHTEEN hyvinvointialueella. VARHAN hyvinvointialueella tuotamme sosiaalipalvelulain mukaista yhteisöllistä asumista. Nonna Group kehittää palveluverkostoa ja tavoitteena on olla ns. välimuotoisessa ikääntyvien asumisessa vahva valtakunnallinen toimija.

Nonna Groupin tavoitteena on avata Nonna-taloja kaksi- kolme kohdetta vuodessa paikkakunnille missä täydennämme hyvinvointialueen tarpeita yksityisellä palvelutuotannolla ja alueilla missä on otettu käyttöön yhteisöllisen asumisen tai kotihoidon palvelusetelit.

Nonna-talojen strategiassa ei ole kilpailutuksien kautta kasvu, vaan yksityisessä palvelutuotannossa ja hakeutuminen hyvinvointialueiden tukipalvelu- ja palvelusetelituottajaksi.

Nonna Groupin arvoissa ja strategiassa on jatkuva kehittyminen ja innovaatiot. Nonna Group sitoutuu etsimään uudenlaisia ratkaisuja yhteiskunnallisena yrityksenä niin, että vanhuutta ei tarvitse pelätä ja ikäihmisille turvataan omannäköinen sekä laadukas vanhuus.

Nonna Groupissa me kuuntelemme ja kuulemme. Jokainen Nonna-talo on asukkaiden ja henkilökunnan näköinen sekä omalaatuinen. Nonna Groupin organisaatiossa ja päätöksenteossa on aina sote-alan ammattilainen ja luvan omaava. Näin varmistamme, että toimintamme on aina sosiaali- ja terveydenhuollon lain ja asetusten mukaista. Nonna Group HR:n painopisteenä on henkilöstön jatkuva kehittyminen ja rekrytoinnin onnistuminen.

4. Palveluiden jatkuvuus

Nonna Groupin alueyhtiöiden tuottamissa sosiaalipalveluissa asiakkaina ovat ikäihmiset, joiden oma toimintakyky on pääsääntöisesti heikentynyt. Tämän vuoksi on tärkeää, että pystymme tuottamaan ikäihmisten sosiaalihuollon palveluita luotettavasti ja pitkäjänteisesti sekä tukemaan heidän kotona asumistaan mahdollisimman pitkään. Nonna-talot tuottavat itse tai alihankintana tukipalveluita kuten turva, ruoka, siivous, pyykki ja yhteisötoiminta. Koti- ja sairaanhoidon asukkaat saavat valinnanvapauden mukaan ottaa hyvinvointialueen tuottamana tai palvelusetelillä Nonna-talon hoitajilta. Palveluiden jatkuvuuden kannalta henkilöstön vaihtuvuuden minimointi ja mahdollisimman suuri vakituisen, oman henkilöstön osuus on tärkeä. Asukkaidemme ja heidän tarpeidensa tunteminen edesauttaa hoidon ja kuntoutuksen tavoitteiden toteutumista. Teemme jatkuvasti ja aktiivisesti toimenpiteitä, joilla pyrimme pienentämään henkilöstön vaihtuvuutta ja vähentämään ulkopuolisen vuokratyövoiman käyttöä mm. työhyvinvointiin panostamalla.

Tällä hetkellä käytössämme olevat kiinteistöt ovat esteettömiä ja aisti- sekä muistiystävällisiä rakennuksia, joita vuokraamme. Toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi ylläpidämme ja huollamme käytössämme olevia kiinteistöjä säännöllisesti yhteistyössä kiinteistön omistajatahojen kanssa. Pyrimme minimoimaan mahdolliset kiinteistöjen tekniseen kuntoon liittyvät ongelmat etukäteen ja varmistamaan palveluiden jatkuvuuden.

Jokaisella Nonna-talolla on pelastussuunnitelma ja valmiussuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle.

Asukasturvallisuus

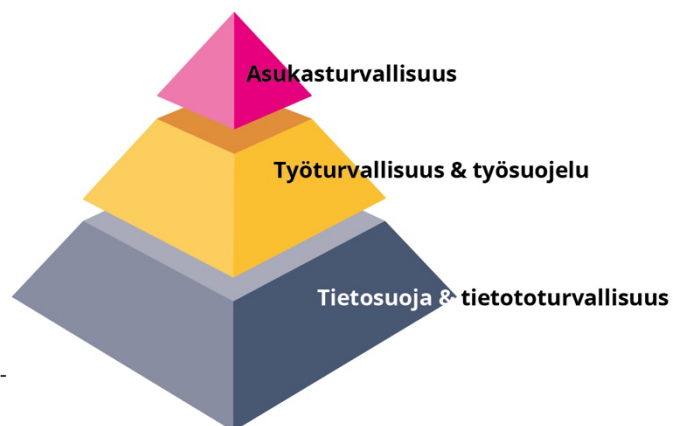
Kaiken tekemisen keskiössä.

Työturvallisuus & työsuojelu

Työsuojelu on työympäristön ja työolosuhteiden parantamista työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Työsuojelu on osa työhyvinvointia.

Tietosuoja & tietoturvallisuus

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa henkilön oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Tietoturva on yksi tietosuojan toteuttamisen keino.



5. Palveluiden turvallisuus

Nonna Groupin sosiaalipalveluiden turvallisuus koostuu asukasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta.

Asukasturvallisuus koostuu useasta osa-alueesta. Palo- ja pelastusturvallisuus taataan ajantasaisella pelastus- ja valmiussuunnittelulla sekä henkilöstön ja asukkaiden osaamisen turvaamisella. Meillä on asiaankuuluvat välineet ja järjestämme palo- ja poistumisturvallisuusharjoituksia sekä asukkaille että henkilökunnalle. Toimitilojen turvallisuus varmistetaan toimitilatarkastuksilla ja turvallisuuskävelyillä vähintään kaksi kertaa vuodessa ja kesäsijaisten kanssa alku-kesästä. Turvapuhelimet, ovivahdit ja hälyttimet testataan yksiköissä valmistajan ohjeiden mukaan. Securitas vastaa jokaisessa Nonna-talossa virtuaalivalvonnasta ja hoitajien yksintyöskentelyhälyttimestä. Ensiapuosaaminen varmistetaan koulutuksella ja harjoittelulla.

Laiteturvallisuus on osa asukasturvallisuutta. Laitteiden käyttöön järjestetään koulutus kaikille työntekijöille. Työnantajan varmistaa yksiköissä, että kaikki työntekijät osaavat käyttää laitteita. Kaikki palvelulinjojen lääkinälliset laitteet on viety laiterekisteriin. Sillä varmistamme, että laitteet huolletaan asianmukaisesti. Lääkinällisten laitteiden käyttöön liittyvistä vaaratilanteista tehdään ilmoitus Fimean sivuilla olevaan sähköisellä vaaratilanne ilmoituslomakkeella ([Lääkinällisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus \(fimea.fi\)](https://fimea.fi/fi/terveys/terveyslaitokset/laakinnallisten-laitteiden-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus)).

Kun varmistamme yksikön turvallisen toiminnan ja riittävien palveluiden saannin, asukas kokee saamansa palvelun ja ympäristön turvalliseksi. Henkilöstön perehdytys ja osaaminen ovat tärkeä osa asukasturvallisuutta.



Työturvallisuus varmistetaan yksiköissä toiminnan tuntemisella. Työn ja toimintaympäristön riskien ja vaarojen tunnistaminen on jatkuvaa toimintaa vuosittaisen riskien arvioinnin lisäksi, joka parantaa sekä työ- että asukasturvallisuutta. Se on omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen.

Toimintaympäristön riskien arviointi kohdistetaan työympäristöön, työmenetelmiin ja työtapoihin sekä -prosesseihin, henkilöstöön, talouteen ja asukkaisiin.

Työturvallisuuslain edellyttämällä työhön liittyvien riskien arvioinnista tehdään oma dokumentti ja se toimitetaan hyvinvointialueille. Riskienarvioinnin johtopäätöksenä kootaan sovitut toimenpiteet, aikataulu ja vastuuhenkilö. Vuosittaisella riskien arvioinnilla varmistetaan turvallinen ja terveellinen työympäristö ja asuminen asukkaille. Riskienarviointi tehdään tois- taiseksi manuaalisesti yhteistyössä henkilöstön kanssa. Nonna-talojen kiinteistöt ovat uudis- kohteita ja niitä ei oteta käyttöön ennen viranomaistarkastuksia. Ensimmäisen toimintavuoden aikana johtaja, henkilökunta, kiinteistöhuolto ja asukkaat kirjallisesti raportoivat kaikki takuu- korjaukseen kuuluvat puutteet.

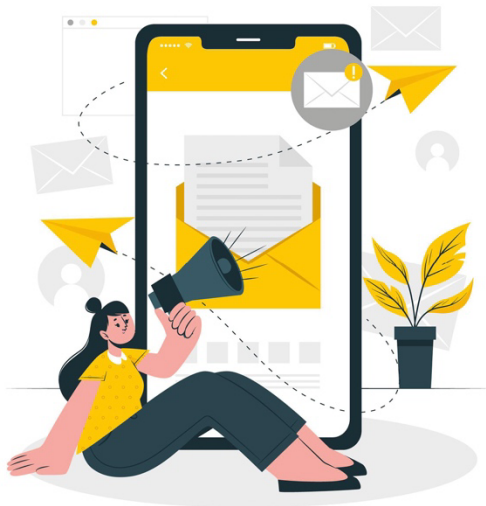
Työkyvyn ja työhyvinvoinnin tukeminen on esihenkilön tärkeä tehtävä. Tavoitteena on ylläpi- tää työntekijöiden hyvää työkykyä ja edistää pitkää työuraa. Työkykyjohtamisessa esihenkilöllä on tärkeää puuttua työkykyriskeihin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja ennaltaehkäistä niitä varhaisen välittämisen toimintamallimme mukaisesti. Sairauspoissaolojen seuranta, var- haisen puuttumisen malli ja hallinta yhteistyössä työterveyskumppanimme Pihlajalinnan kanssa ovat keino havaita ajoissa työkykyä heikentävät tekijät ja löytää niihin sopivat ratkaisut. Esihenkilö seuraa työntekijöiden työhyvinvointia jatkuvasti ja ohjaa tarvittaessa työntekijän työterveyshuoltoon.

Työtapaturmien ennaltaehkäisy liittyy oleellisesti työn-, työolosuhteiden ja -menetelmien ris- kienarviointiin ja tunnistettujen riskien ja vaarojen poistamiseen. Sekä sairausloman että työ- tapaturman työhön paluuta tuetaan mahdollisuuksien mukaan tehtävänkuvan muutoksilla.

Tietosuoja

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa henkilön oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Tietoturva on yksi tietosuojan toteuttamisen keino. Sen tarkoitus on suojata tietoaineisto ja tietojärjestelmät. Tietoturvallisuuteen ja -suojaan liittyvät periaatteet, organisointi, vastuut ja tavoitteet on kuvattu Nonna Groupin tietoturvasuunnitelma- ja tietosuoja-politiikka-dokumenteissa.

Tietosuojakoulutus kuuluu koko henkilöstön perehdytysohjelmaan. Jokainen työntekijä suorittaa perehdytyksen yhteydessä kattavan tietosuoja-koulutuskokonaisuuden, joka antaa selkeät toimintaohjeet työarjen tietosuoja- ja turvallisuuskäytäntöihin.



Tietosuoja

Tietosuojan tarkoituksena on osoittaa, milloin ja millä edellytyksillä henkilötietoja voidaan käsitellä.

Tietoturva

Tietoturva on yksi tietosuojan toteuttamisen keino. Sen tarkoitus on suojata tietoaineisto ja tietojärjestelmät. Tietoturva käsittää muun muassa organisatorisia ja teknisiä toimenpiteitä.

Tietoturvallisuus- & tietosuoja-politiikka

Tietoturvallisuusasiat ovat osa Nonna Groupin laadunhallinnan kokonaisuutta ja toimintastrategian tärkeä tukipilari.

Nonna Groupilla on myös tietoturvasuunnitelma, joka on laadittu kaikkien työntekijöiden perehdytymisen ja osaamisen ylläpitämisen tueksi kattamaan Nonna Groupin, ja alueyhtiöiden kaikilla toimialoilla toimivat ammattilaiset sekä tietojärjestelmät.

6. Palveluiden laatu

Nonna Groupin sosiaalipalveluiden tavoitteena on olla korkeaan laatuun keskittyvä toimialan edelläkävijä. Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa Nonnan johtamis- ja toimintajärjestelmää. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Jokaisen toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työskentelevällä työntekijällä.

Palveluiden laatua toimintavuosien aikana alamme mittaamaan asukaskokousten, ruokaraadin ja henkilökunnan viikkokokousten lisäksi säännöllisesti asukkaiden, omaisten ja henkilökunnan kyselyillä.

Asukas on laadun mittaamisen keskiössä. Hoidon ja yhteisötoiminnan lisäksi haluamme ymmärtää asukkaan kokemuspoltuja. Asukaskokemusta mitataan ja kehitetään aktiivisesti Nonna-talojen arjessa. Asukasta kuullaan ja hän pystyy antamaan palautteen myös nimettömänä. Nonna-taloissa on säännöllisesti kokoontuva asukas- ja yhteisökokous. Kokouksista tehdään muistio ja siihen palataan seuraavassa kokouksessa. Johtaja ja yhteisötyöntekijä kertovat mitä toimenpiteitä on aloitettu tai aloitetaan. Kaikkia toiveita ei voida toteuttaa mm. paloturvallisuuden takia, mutta näihin on aina kirjalliset perusteet. Nonna-taloissa lähtökohtana on aina mahdollistaa asiat ja tuoda asukkaille elämään joka päivä merkityksellistä sisältöä.

7.1 Palvelulupauksemme

ATERIAT

Hyvä ruoka on yksi elämän suurista nautinnoista ja siitä emme tingi.

Hyvän kotiruuuan ääreen kokoonnumme päivittäin.

Ateriat valmistetaan asukkaita kuunnellen ja juhlat huomioiden.

Palvelulupaus:

Hyvä ja monipuolinen kotiruoka – parempi mieli

.....

TURVA

Ikääntyminen ei ole sairaus, mutta altistaa elämän toimintakyvyn muutoksille, sairauksille ja tapaturmille. Talossa on turvallisuutta lisääviä teknisiä ratkaisuja, ja se on vartioitu ja paloturvallinen sekä henkilökunta on läsnä aamusta iltaan.

Palvelulupaus:

Turvallisuuden tunne lisääntyy.

.....

NONNA-TALON ELÄMYKSET

Kaikki juhlat juhlitaan yhdessä perinteitä kunnioittaen ja hauskaa pitäen. Näihin kuuluvat niin joulut, juhannukset, pääsiäiset, vaput kuin muutkin juhlapäivät. Omaiset ovat myös lämpimästi tervetulleita näihin tilaisuuksiin. Tarjoamme monenlaisia elämyksiä, ohjelmaa ja tekemistä joka päivä. Voit valita itsellesi sopivimmat.

Palvelulupaus:

Nonna talossa tapahtuu 365 päivää.

Asukastoimintaa kehitetään yhdessä.

.....

YHTEISÖTYÖNTEKIJÄN PALVELUOHJAUS JA NEUVONTA

Nonna-talolla on yhteisötyöntekijä, joka auttaa yhdessä henkilökunnan kanssa löytämään arjen parhaat ratkaisut liittyen terveyteen, hyvinvointiin tai palveluihin. Asukkaamme voi kysyä esim. kotitalousvähennysten hyödyntämisestä tai Kela-asioinnista. Hän on auttamassa niin puhelin- kuin pienten tietokoneongelmienkin kanssa. Hän varaa ja organisoii talon ulkopuolelle erilaisiin tilaisuuksiin lippuja kiinnostuksen ja toiveiden mukaan. Ryhmänä saamme aina paremmat hinnat.

Palvelulupaus:

Jokaista asukasta avustetaan hyödyntämään kotitalousvähennys ja hakemaan muut etuudet sekä tuet.

.....

KOTIKUNTOUTUSTA

Nonna-talossa järjestetään monipuolista toimintakykyä edistävää arkikuntoutusta ja yhteistyökumppanin kautta saa fysioterapiaa. Ulkoilemme ja pelaamme pihapelejä yhdessä. Monitoimi tai kuntoilutila mahdollistaa myös omatoimisen kunnon ylläpitämisen.

Palvelulupaus:

Nonnassa ulkoillaan yhdessä säällä kuin säällä.

Jokainen asukas liikkuu päivittäin.

.....

AISTIYSTÄVÄLLINEN, ESTEETTINEN JA ESTEETÖN YHTEISÖTALO

Kaikki talon asukkaat saavat nauttia kauniista aisti- ja ikäystävällisistä asukastiloista ympäristöineen ja omasta vuokratodistaan. Meillä löytyy aina:

- Ravintola ja kabinetti
- Sauna ja esteettömät suihkutilat sekä vilvoitteluterassi
- Monitoimitila/ Kuntoilutila
- Pyykkitupa ja kuivaushuone
- Kerhuhuone
- Vierashuone
- Asukasolohuone
- Turvallinen sisäpiha
- Ulkoterassi

Palvelulupaus:

Vuokraan sisältyy runsaasti asukkaiden käytössä olevia yhteisötiloja.

.....

TIEDOTTAMISTA JA VIESTINTÄÄ

Asukkaat ja omaiset pidetään ajan tasalla Nonna-talossa tapahtuvista asioista viikkokirjeellä tai uutiskirjeellä. Nonna-talossa on sähköinen ja fyysinen infotaulu, joka kertoo asukkaille mitä mielenkin päivänä tapahtuu, ja mitä lounasta on tarjolla yms. Talojen omat Facebook sivustot päivittyvät ahkerasti.

Palvelulupaus:

Asukas saa ajankohtaista ja avointa viestintää talon asioista viikoittain.

.....

APTEEKKIPALVELUT

Nonnalla on yhteistyösopimus apteekin kanssa. Apteekki annostelee lääkkeitä ja toimittaa tarvittaessa ne sekä muut apteekin tuotteet Nonna-talon asukkaille, sopimusta vastaan.

Palvelulupaus:

Lääkkeet ja apteekkituotteet vaivattomasti kotiin.

.....

SAUNAELÄMYS

Nonna-talon oma sauna lämpiää ahkerasti ja kruunaa viikon. Olemme varanneet asukkaillemme kiireettömän saunahetken. Pukuhuoneesta löytyy alkoholittomia saunajuomia, mutta asukas voi ja saa ottaa mukaan myös omat saunaoluet. Lisäpalveluna tarjoamme myös selänpesuapua ja käyttämämme tuotteet soveltuvat herkälle iholle.

Palvelulupaus:

Kiireetön ja turvallinen saunahetki.

.....

PALVELUSETELILLÄ KOTIHOITOA TAI YHTEISÖLLISTÄ ASUMISTA

Nonna-talo on oman paikkakuntansa palvelusetelituottaja.

Palvelulupaus:

Asiakkaan tarpeita vastaava laadukas hoito kuntouttavalla työotteella.

.....

SAIRAANHOITO

Meillä on VALVIRAN yksityisterveydenhuollon lupa. Kauttamme onnistuvat haavanhoidot, injektiot, verinäytteet, lääkäriyhteistyö ja lääkehoidon asiantuntemus.

Palvelulupaus:

Kotona asumista tukevaa kotisairaanhoitoa.

.....

7.2 Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on tärkeä talojemme toimintaa ohjaava toimintalupaus; ”näin meillä tehdään”. Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu talon johtajan lisäksi koko henkilöstö. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään tiimipalaverissa sekä henkilöstöllä on kommentointimahdollisuus. Lisäksi omavalvontasuunnitelma käydään läpi asukastoimikunnassa ja asukaskokouksessa, jotta asukkaat voivat myös vaikuttaa sen sisältöön. Nonna-talojen turvallisuudesta vastaava henkilö talonjohtajan lisäksi nimitetään aina henkilöstön edustaja.

Nonna Groupin lääkehoitosuunnitelmasta vastaa sote-johtaja Saija Mustonen ja yksikkökohtaisesta lääkehoitosuunnitelmasta vastaa vastaava sairaanhoitaja. Taloille nimetään myös RAI-vastaava ja yhteisötoiminnasta vastaava työntekijä. He valvovat omien rooliensa kautta omavalvontasuunnitelman toimenpiteiden toteutumista. Nonna-talojen omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat talon johtajat yhdessä sote-johtajan kanssa. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää vähintään vuosittain ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa arvioidaan jatkuvasti.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain vuosikellon mukaisesti maaliskuussa tai toiminnan muuttuessa. Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä talon ilmoitustaululla, asukkaiden olohuoneen asukaskansiossa sekä Nonna-talon www sivuilla sekä henkilöstön ohjekansiossa.

7.3 Omavalvonnan seuranta

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai alihankkijat tukipalveluissa tai itsenäisenä ammatinharjoittajana toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut tuotetaan laadukkaasti. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle talon johtajalle tai sote-johtajalle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Henkilöstön kanssa on käyty läpi mitä on ilmoitusvelvollisuus ja miten se tehdään.

Talon johtaja ja sote-johtaja vastaa, että Nonna Groupin Nonna-talot toimivat aina viranomaisvaatimusten mukaisesti ja käy aktiivista vuoropuhelua valvovan viranomaisten kanssa, että olemme ymmärtäneet/tulkinneet ohjeet, lait ja sääntökirjat oikein. Puutteen tai virheen huomattessaan Nonna Groupin talojen tehdään heti korjaavia toimenpiteitä ja seurataan, että ne toteutuvat jatkossa vaatimusten mukaisesti.

Taloilla ovat hyvinvointialueet/ aluehallintovirasto tehneet ennalta ilmoitettuja ja suunniteltuja valvontakäyntejä. Niihin valmistaudutaan huolellisesti ja toimitetaan ennakoon kaikki pyydyt materiaalit. Sovituilla valvontakäynneillä otamme vastaan viranomaisilta kaiken ohjauksen ja neuvot, että voimme aina toimintaamme kehittää ja parantaa meidän asukkaiden hyväksi.

7.4 RAI-arvioinnit ja muut toimintakykymittarit

Palvelujen ja hoidon lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet. RAI-arviointi on järjestelmällinen ja monipuolinen palvelutarpeen arviointiprosessi, joka toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Huolellisesti toteutetusta RAI-arvioinnista saadaan ajantasainen kuvaus asiakkaasta, hänen voinnistaan ja elämäntilanteestaan.

Asiakkaiden arviointi yhdenmukaisesti RAI-välineellä luo pohjan tavoitteelliselle ja suunnitelmalliselle hoidolle ja palveluille, joilla vastataan asiakkaiden tarpeisiin.

Palvelutarpeen arvioinnissa kartoitetaan vanhuspalveluissa asiakkaan elämänlaatuun vaikuttavat toiminnalliset, lääketieteelliset ja sosiaaliset olosuhteet sekä mahdolliset yksilölliset palvelutarpeet.

Kattavalla palvelutarpeen arvioinnilla selvitetään asiakkaan voimavarat ja avuntarve sekä näihin vaikuttavat tekijät. Arvioinnin pohjalta asiakas- tai palveluohjaaja laatii tarvittaessa suunnitelman palveluista, hoidosta, kuntoutuksesta tai muista toimista, jotka ylläpitävät tai parantavat asiakkaan tilannetta. Nonna-taloissa valitaan henkilöstöstä RAI-vastaava ja koko henkilöstö käy koulutuksen. Kotihoidon sääntökirjassa vaaditaan palvelutuottajilta RAI-arvioinnit. VARHASSA RAI-arviointi kuuluu vielä hyvinvointialueen palveluohjaukselle ja siirtyy palveluntuottajille siirtymä ajan kuluessa.

7.5 Lääkehoito ja lääkehoitosuunnitelma

Valtakunnallinen Turvallinen lääkehoito, Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen, päivitettiin helmikuussa 2021. Oppaan tarkoituksena on yhtenäistää ja selkiyttää lääkehoidon toteuttamisen periaatteita sekä siihen liittyvää vastuunjakoa. Suunnitelmassa määritetään lääkehoidon vähimmäisvaatimukset.

Turvallinen lääkehoito -opas velvoittaa toimintayksiköitä laatimaan oman yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman, jonka tarkoituksena on toimia käytännön työvälineenä lääkehoidon hallinnalle ja kehittämiselle.

Lääkehoitosuunnitelma on osa terveydenhuoltolain 8 §:ssä säädettyä laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelmaa. Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen. Tämän lääkehoitosuunnitelman tarkoituksena on varmistaa turvallisen lääkehoidon toteutuminen Nonna Group Oy:n kaikissa toimintayksiköissä (eli Nonna-taloilla). Kaikille taloille on hankittu Valviran lupa yksityisen terveydenhuollon palveluiden tuottamista varten. Talokohtaisesti voidaan myös hankkia Aluehallintovirastoilta lupa sosiaalipalveluiden tuottamista varten palveluasumiseen esim. Turun Nonna Linna.

Nonna Groupin lääkehoitosuunnitelmaa täydennetään yksikkökohtaisella lääkehoitosuunnitelmalla, jossa kuvataan mm. Kotihoidon/yhteisöllisen asumisen koko lääkehoidon prosessi, vaatimustaso ja tehtävät, lääkehoito, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt sekä asukkaan ohjaukseen liittyviä asioita. Suunnitelma pitää sisällään myös lääkehoitoa, lääkehoidon dokumentointia ja vaikuttavuuden arviointia. Suunnitelmassa huomioidaan yksikössä käytettävien lääkkeiden, lääkehoidon ja hoidettavien potilaiden erityispiirteet. Siihen kirjataan työyksikön tunnistetut lääkehoidon keskeiset ja toiminnan kannalta kriittiset alueet sekä potentiaaliset lääkehoidon riskit ja suunnitelma niihin varautumisesta sekä poikkeamien ja vaaratilanteiden käsittelytavat ja seuranta. Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja tarpeen mukaan säädösten, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa.

Vastaava sairaanhoitajat vastaavat suunnitelman teosta ja päivityksestä. Päivityksistä tiedotetaan työntekijöille ja pyydetään lukukuittaus. Työntekijän vastuulla on toimia lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään lääkehoitosuunnitelman sisältöön heti työsuhteen tai harjoittelujakson alkaessa. Lääkehoitosuunnitelma on osa toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa.

7.6 Riskienhallintasuunnitelma

Riskienhallinta on osa omavalvontaamme. Asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaiden ja henkilöstön näkökulmasta. Riskienhallinnan kokonaisuuteen kuuluvat riskien tunnistus, niiden käsittely ja korjaavien toimenpiteiden suunnittelu.

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme useilla menetelmillä: toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain jokaisella Nonna-talolla. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet sekä valvonta.

Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, otetaan vastaan palautetta asukkailta, omaisilta, henkilöstöltä, pidetään henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä. Ilmoitusvelvollisuus on lakisääteinen (Sosiaalihuoltolaki 48 §), työntekijän on ilmoitettava, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että ilmoitus menee myös tilaajalle (Sosiaalihuoltolaki 49 §).

Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haittatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatupoikkeamien syyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen

Havaittujen puutteiden korjaamisen mahdollistamiseksi keräämme palautetta eri kanavien kautta sekä sisäisesti että ulkoisesti. Johto saa tiedon välittömästi reklamaatioista ja vakavista poikkeamista sekä osallistuu niiden käsittelyyn yhdessä yksiköiden vastuuhenkilöiden kanssa aktiivisesti, jotta puutteet ja epäkohdat saadaan nopeasti korjattua.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet ilmoitetaan hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle.

Mikään inhimillinen toiminta ei ole virheetöntä tai tasalaatuista, vaan laatupoikkeamia ja virheitä tapahtuu. Poikkeamien ja virheiden vähentäminen edellyttää niiden raportoimista ja yhteistä käsittelyä siten, että syntyy vaikuttavia tekijöitä tarkastellaan objektiivisesti syyllistämättä asianosaisia. Tarkastelun myötä pyrimme muuttamaan toimintakäytäntöjämme siten, että vastaavien laatupoikkeamien ja virheiden todennäköisyys pienenee jatkossa.

Poikkeamat raportoidaan jokaisen talon omaan toiminnanohjausjärjestelmään tai Excelin Sharepointiin. Työntekijä esihenkilön kanssa arvioi tapahtuman vakavuuden. Poikkeaman vakavuudella tarkoitetaan sitä, miten vakavat seuraamukset yksittäisellä tapahtumalla on esimerkiksi aiheutunut haittaa asukkaalle tai työntekijälle.

8. Palveluiden yhdenvertaisuus

Palveluiden yhdenvertaisuuden toteutuminen ja varmistaminen on perusasia, joka kuuluu jokaisen Nonna-talon työntekijän vastuulle. Varmistamme yhdenvertaisuuden toteutumista palveluissamme seuraavin tavoin:

- Kannustamme asukkaidemme osallisuutta ja moninaisuutta taloillamme ja arvostamme yksilöiden erilaisuutta ikään, sukupuoleen, kansalaisuuteen, kieleen, uskontoon, vammaukseen, seksuaaliseen suuntautumiseen, poliittiseen mielipiteeseen ja muihin henkilöön liittyviin ominaisuuksiin katsomatta.
- Kohtaamme jokaisen asukkaamme yksilönä, ja suunnittelemme palvelukokonaisuuden yhdessä asukkaan kanssa hänen yksilöllisistä tarpeistaan lähtien ja pyrimme näin mahdollistamaan jokaiselle asukkaalle omanlaisen arjen Nonna-taloissa.
- Osallistamme asukkaitamme hoitosuunnitelmien tekemiseen, arjen puuhasteluun ja yhteisölliseen toimintaan ja järjestämme mahdollisuuksia monipuoliseen toimintaan kaikille tasavertaisesti
- Otamme perehdytyksessä ja täydennyskoulutuksessa huomioon yhdenvertaisuuteen liittyvät asiat ja kannustamme henkilöstöämme toteuttamaan näitä arjessa
- Seuraamme asukkaita ja heidän läheisiltään kerättyä palautetta, pyrimme tunnistamaan yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyviä kehityskohteita ja toteutamme tarvittaessa toimenpiteitä niihin liittyen

9. Havaittujen puutteiden korjaaminen

Havaittujen puutteiden korjaamisen mahdollistamiseksi keräämme palautetta sekä sisäisesti että ulkoisesti. Johto saa reaaliaikaisesti tietoa reklamaatioista ja vakavista poikkeamista ja osallistuu niiden käsittelyyn yksiköiden vastuuhenkilöiden kanssa aktiivisesti, jotta puutteet ja epäkohdat saadaan nopeasti korjattua.

Poikkeamien ja virheiden vähentäminen edellyttää niiden raportoimista ja yhteistä käsittelyä. Poikkeamaprosessin tarkoitus ei ole etsiä syyllisiä, vaan parantaa omaa toimintaamme ja vähentää uusia virheitä.

Poikkeamat raportoidaan talojen omaan toiminnanohjausjärjestelmään ja työntekijä kertoo esihenkilölle tai vastaavalle tapahtuneen välittömästi. He yhdessä arvioivat poikkeaman vakavuuden ja ryhtyvät tarvittaviin toimenpiteisiin. Vakavat poikkeamat ilmoitetaan hyvinvointialueen viranhaltijalle kuukausittain ja kaikki poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet raportoidaan talon omaan toiminnanohjaukseen tai SharePointiin.

10. Havaintojen ja korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen

Nonna Groupin sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelma julkaistaan www.nonnagroup.fi-sivustolla sekä jokaisen yksikön/talon sivustolla. Taloilla johtajien toimesta käsitellään vuosikellon mukaisesti poikkeamat, palautteet, seuranta ja toimenpiteet joka kuukausi asukaskokouksessa. Asukaskokouksesta tehdään myös kirjallinen muistio, joka julkaistaan viikkokirjeen yhteydessä. Turvallisuuspoikkeamat tiedotetaan välittömästi asukkaille, omaisille, työntekijöille ja alihankkijoille. Työntekijöille järjestetään viikoittain tiimikokous, jonka asiat kirjataan teamisin muistioon. Asukkaille ja heidän nimeämilleen omaisille sekä alihankkijoille tiedotetaan viikkokirjeessä akuutteja asioita ja seuraavan viikon ohjelma.

Hyväksytty:

Nonna Group jory

Nonna-talojen johtajat

Helsinki 29.09.