

**TURUN YKSITYISEN PÄIVÄKOTITOIMINNAN OMAVALVONTASUUNNITELMA****PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)**

Palveluntuottaja Oy Ankkalampi - Ankdammen Ab Nimi: Heidi Ruhala Palveluntuottajan Y-tunnus 2227260-5	Kunnan nimi: Turku Kuntayhtymän nimi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. Sote –alueen nimi: Varsinais-Suomi
Toimintayksikön nimi Ankkalammen Peppiina Pääskyvuori	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Turun kaupunki Sivistystoimiala Varhaiskasvatus PL 355 20101 Turku	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Päiväkotitoiminta/leikkikoulutoiminta Päiväkotitoiminta, varhaiskasvatus. Varhaiskasvatus: 47, 1-5-vuotiasta lasta.	
Toimintayksikön katuosoite Käenkuja 3	
Postinumero 20610	Postitoimipaikka Turku
Toimintayksikön vastaava esimies Helena Rytö-Jokinen/Saija Stolt vt. johtaja	Puhelin 050 5424 349
Sähköposti johtaja@peppiina.com	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut) 5.1.2000	
Palvelusetelituottajaksi hyväksytyn tuottajan osalta päätöksen ajankohta 9.12.2009	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 30.3.2015

### **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua

Ankkalammen Peppiina Pääskyvuori ostaa alihankintana ateriapalvelut Arkealta ja veo-palvelut Kaisa Laaksoilta. Arkea valvoo ruuan laatua ja kuljetuksia oman omavalvontasuunnitelmansa mukaisesti sekä suorittaa vuosittain asiakastytyväisyyskyselyn sekä laadun arvioinnin kyselyn Peppiinan kanssa. Mahdollisista laatueroista ilmoitamme heti alihankkijalle. Tarkistamme ruuan laadun päivittäin aistinvaraisesti sekä lämpötilamittareilla.

Veo Kaisa Laakso vierailee päiväkodissamme säännöllisesti. Häneltä ostetun palvelun laatua valvomme vertaamalla toteutunutta työtä sopimuksessa olevaan työnkuvaan ja sisältöihin. Lisäksi veon työn ja prosessien laatua valvoo Turun kaupungin erityisvarhaiskasvatuksen työryhmä.

Yksityisten palvelujen rekisteriin ei talleteta tietoa sellaisista palvelujen tuottajista, jotka tuottavat ainoastaan kotipalveluihin kuuluvia tukipalveluja tai niihin rinnastettavia palveluja. Tällaisia palveluja ovat mm. ateria-, vaatehuolto-, siivous-, kuljetus- palvelut

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

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Ankkalammen Peppiina Pääskyvuori tarjoaa alle kouluikäisille lapsille kodinomaisen päiväkotiympäristön, jossa lapsen yksilöllisyyttä arvostetaan ja hänen mielipiteensä otetaan huomioon. Pieni päiväkotikoti (47 lasta), ryhmien väljät fyysiset rajat ja koko henkilökunnan tutuus lapsille sekä vanhemmille luovat mahdollisuuden avoimeen kasvatuskumppanuuteen. Pienet ryhmäkoot mahdollistavat lasten yksilöllisen huomioonottamisen ja edistävät lapsen tasapainoista kasvua, kehitystä ja oppimista kokonaisvaltaisesti. Pääskyvuoressa tuetaan lapsen fyysistä, psyykkistä, sosiaalista, kognitiivista ja emotionaalista kasvua ja kehitystä. Lapselle taataan tasavertaiset mahdollisuudet kasvuun, kehittymiseen ja oppimiseen.

Toiminta-ajatus perustuu toimintaa ohjaaviin lakeihin sekä Turun kaupungin varhaiskasvatussuunnitelmaan.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Päivittäisessä toiminnassa pyrimme tukemaan lapsen itsetuntoa, korostamme toisen kunnioittamista ja huomioonottamista sekä luonnon kunnioittamista. Jokaista lasta rohkaistaan etsimään omia näkemyksiä ja kehittämään niitä. Lisäksi pidämme tärkeänä oikeudenmukaisuutta ja rehellisyyttä. Tätä kaikkea toteutamme vanhempien kanssa yhteistyössä huomioiden perheiden ja lasten erilaisuus.

Pääskyvuoressa on kolme tärkeää kasvatuspäämäärää; edistää lapsen henkilökohtaista hyvinvointia, lisätä lapsen itsenäisyyttä ja opettaa muiden hyväksymistä ja huomioonottamista. Nämä kasvatuspäämäärät luovat perustan kaikelle kasvatus työlle arjen konkreettisissa opetus-, kasvatus- ja hoitotilanteissa. Lapsella on oikeus tulla ymmärretyksi ja kuulluksi ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti.

Toiminnassa pyrimme monipuolisuuteen ja elämyksellisyyteen, painottamatta mitään yksittäistä osa-aluetta muita enemmän. Toiminnassa käytössä ovat pienryhmätyöskentely, erilaiset projektit ja teemat, jotka muokkautuvat kehkeytyvän opetussuunnitelman mukaisesti. Toimintaperiaatteisiin kuuluvat yksilöllisyys, turvallisuus, lasten ja vanhempien osallisuus sekä henkilökunnan ammatillisuus.

### **RISKINHALLINTA (4.1.3) <http://www.ttk.fi/riskienarviointi>**

#### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Käytössä olevasta turvallisuussuunnitelmasta löytyvät kaikki riskienhallintaan ja vaaratilanteisiin liittyvä ajantasainen ohjeistus. Vaarojen ja riskien arviointia tehdään henkilökunnan toimesta jatkuvasti sekä lisäksi kaupunkitasoisen vaarojen arviointiohjelman mukaan 2-3 vuoden välein. Turun kaupungin viranomaiset varmistavat toiminnan turvallisuuden myös yhteistyö- ja tarkastuskäynnillä.

Työvuorojen mukaan päiväkodissa työskentelee aina kaksi työntekijää äärivuoroissa aamulla ja iltapäivällä. Näin taataan sekä henkilökunnan että lasten turvallisuus. Vastuullisia aikuisia on oltava riittävä määrä suhteessa lapsiin. Henkilökunnan on oltava pihalla niin, että näköyhteys säilyy koko pihaan ja portteihin. Työntekijät ovat velvollisia poistamaan rikkinaiset/vaaralliset lelut pihavälineistä sekä muut mahdolliset vieraat esineet. Palvelun tuottajalle ilmoitetaan ulko- ja sisätilojen turvallisuuteen liittyvistä asioista.

Pääskyvuoren turvallisuussuunnitelmassa on tarkkaan eriteltynä tarkat ohjeet ulkoiluun ja retkiin liittyen sekä ohjeistus mahdollisiin vaaratilanteisiin. Turvallisuussuunnitelmasta löytyy myös ohjeistus lapsen katoamiseen sekä kartta lähiympäristöstä.

Lasten turvallisuutta arvioitaessa on otettu huomioon tilojen ja kalusteiden sopivuus ja mitoitus. Lisäksi lasten pääsy on estetty vaarallisiksi luokiteltuihin tiloihin, käyttämällä lukkoja ja portteja. Tällaisia tiloja ovat mm. portaat, siivousvälineet, jossa pesuaineita säilytetään sekä keittiön sähkölaitteet. Tilojen, laitteiden ja kalusteiden kuntoa valvotaan jatkuvasti ja tarvittavat korjaustoimet suoritetaan välittömästi. Lasten tarpeeton pääsy keittiö-tiloihin estetään porteilla.

Uusille perheille jaetaan infolehtinen, jossa ohjeistetaan vanhemmat päivähoitoon liittyvistä asioista, kuten piha-alueelta poistuminen ja vastuun siirtyminen vanhemmille hakutilanteessa. Henkilökunnalla on jatkuva päivitetty tieto päiväkodissa vielä olevista ja haetuista lapsista.

Päivähoidon aikana sattuneesta haittatahtumasta tehdään aina virallinen tapahtumaselvitys Turun kaupungin ohjeistuksen mukaisesti. Ohjeistus ja vakuutus käytäntö löytyvät turvallisuussuunnitelmasta, kansio löytyy johtajan toimistosta.

#### **Riskinhallinnan työnjako**

Ankkalammen työsuojelutoimikunta arvioi säännöllisesti vuosittain mahdolliset vaarat ja riskitekijät ja huolehtii tarvittavista toimenpiteistä. Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvastuu havaitsemastaan mahdollisesta riskitekijästä. Henkilökunnan vastuulla on ohjeistaa ja opastaa uutta työntekijää päiväkodin käytäntöihin. Käytössä on ajan tasalla oleva perehdyttämiskansio, josta löytyvät linkit mm. turvallisuuskansioon.

#### **Riskien tunnistaminen**

Turvallisuussuunnitelmaan on kirjattu kaikki riskinhallintaprosessiin liittyvät osa-alueet. Henkilökunta tuo välittömästi esille mahdollisesti havaitsemansa riski-/vaaratekijän ja se huomioidaan toiminnassa välittömästi. Turvallisuussuunnitelmaa päivitettäessä kirjataan asiat ajantasaisesti.

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan vaara- ja riskitekijöistä sekä haittatahtumista palvelun tuottajalle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin laatu- ja turvallisuuskokeamien korjaamiseksi toimintayksikössä.

#### **Riskien käsitteleminen**

Haittatahtuman tai vaaratilanteen jälkeen suoritetaan aina henkilökunnan kesken jälkiarviointi, jossa selvitetään mm. häiriötilanteen syy, vakavuus ja toiminta. Jälkiarvioinnissa tulee myös selvittää, miten tilanne on päätynyt ja millaisiin toimenpiteisiin ryhdytään vastaavan tilanteen ehkäisemiseksi. Häiriötilanteesta ja toimenpiteistä ilmoitetaan aina lasten vanhemmille.

Haittatahtumasta tai vaaratilanteesta tiedottamisen pääperiaatteina ovat nopeus, luotettavuus ja vuorovaikutteisuus. Tiedon kulku tulee tapahtua nopeasti ja sen tulee olla suunniteltua, miten toimitaan tiedottamisessa ja ketä kaikkia tiedottaminen koskee, huoltajat ja tarvittaessa viranomaiset. Tiedottamisessa annettujen asioiden tulee olla selkeitä, riittävän tarkkoja ja luotettavia. Viestintävastuu ja organisointi tiedottamisesta kuuluvat omistajalle ja päiväkodin johtajalle.

#### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatu- ja turvallisuuskokeaman, läheltä piti-tilanteen ja haittatahtumien varalle on määriteltävä korjaavat toimenpiteet. Näillä toimenpiteillä estetään ja ennaltaehkäistään mahdollisten tilanteiden toistumisen jatkossa. Kaikista henkilökunnasta, lapsiin tai päiväkodin toimintaympäristöihin liittyvistä toimenpiteistä ja tilanteista tehdään asianmukaiset seuranta- ja ilmoitukset.

Riskianalyysia ja kuntokartoitusta tehdään jatkuvasti. Vuodenaikojen aiheuttamat riskit (lumi katolla ja aidan vierustoilla sekä pimeys yms.) huomioidaan valvonnassa sekä korjataan mahdolliset riskitekijät.

#### **Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista ilmoitetaan aina erillisillä tiedotteilla, keskustelemalla sekä henkilökunnan kanssa yhteisillä palaverilla.

### **OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

#### **Oma- ja yhteisvalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Oma- ja yhteisvalvonnan suunnittelusta päävastuussa on päiväkodin johtaja. Oma- ja yhteisvalvonnan suunnittelua tehdään yhteistyössä henkilökunnan ja huoltajien kanssa. Oma- ja yhteisvalvonta on lisäksi jaettu eri osa-alueisiin. Jokaisella osa-alueella on oma vastuuhenkilö, joka vastaa oman osa-alueensa toteuttamisesta ja seurannasta.

Ketkä ovat osallistuneet oma- ja yhteisvalvonnan suunnitteluun?

Päiväkodin omistaja ja johtaja ovat olleet vastuussa oma- ja yhteisvalvonnan aloitusvaiheessa ja ovat vastuullisia vuosittaisesta päivittäisestä toiminnasta. Henkilökunta osallistuu prosessiin omalta osaltaan.

Oma- ja yhteisvalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Maikku Kuusela, [paivakoti@peppiina.com](mailto:paivakoti@peppiina.com), p. 040 7018652

Helena Rytö-Jokinen/Saija Stolt, [johtaja@peppiina.com](mailto:johtaja@peppiina.com), p. 050 5424349

#### **Oma- ja yhteisvalvonnan seuranta (määräyksen kohta 5)**

Oma- ja yhteisvalvonnan suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia sekä toimintavuoden alkaessa vuosittain.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?
Omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä päivitetään myös muut päiväkodin toimintaa ohjaavat suunnitelmat ja asiakirjat.
<b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b> Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että perheet ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.
Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?
Omavalvontasuunnitelma on luettavissa päiväkodin nettisivuilla sekä päiväkodin tiloissa, johtajan toimistossa ja sen saa pyydettäessä luettavaksi.

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<b>Palvelutarpeen arviointi ja palveluihin ohjaaminen</b> Palveluohjauksen ja perheen yhteisessä keskustelussa selvitetään lapsen päivähoidon palvelutarvetta ja pyritään löytämään perheen arkeen ja lapsen kehitykseen sopiva päivähoidon vaihtoehto. Päivähoitoa suunniteltaessa ja järjestettäessä on huomioitava lapsen etu. Palvelun tuottaja myöntää päivähoitopaikan, kaupunki päättää palvelusetelistä, yksityisen hoidon tuki anotaan Kelalta.
Kuvaus siitä, miten tuottaja ohjaa asiakasta palvelujen osalta? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pääskyvuori on avoinna arkisin klo 6.30- 17.00.</li> <li>• Palveluntarpeet kartoitetaan palvelusopimusta tehdessä. Tarjolla on kokoaikaista, osa-aikaista sekä täydentävää päivähoitoa 5-vuotiaiden varhaiskasvatukseen ja esiopetuksen lisäksi.</li> <li>– Päivähoitopaikan hinta ja laskutus määräytyvät palvelusetelipäiväkotien laskutuksen, Kelan yksityisen hoidon tuen tai ostopalvelusopimuksen mukaan.</li> <li>– Kesäaikana Pääskyvuoren yksikkö päivystää parillisina vuosina, jolloin päiväkotia on avoinna koko kesän. Pääskyvuoren ollessa kiinni, varahoitopaikkana toimivat Ankkalammen toiset Raunistulan tai Martinmäen yksiköt.</li> <li>– Irtisanoutumisaika on yksi kokonainen kalenterikuukausi. Irtisanoutuminen annetaan kirjallisena päiväkodin johtajalle.</li> </ul>
<b>Palvelusopimus lapsen päivähoidosta</b> Miten palvelusopimus laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?  Perhe ja päivähoitotuottaja tekevät palvelusopimuksen päivähoiton tuottamisesta hintatietoineen. Perheen ja tuottajan väliseen sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Palvelusopimuksella sovitaan palvelusta, jota perhe ostaa lapselleen. Palvelusopimus osaltaan määrittelee sekä asiakkaan, että päivähoitoa antavan hoitopaikan oikeuksia ja velvollisuuksia.  Päiväkodin johtaja tekee palvelusopimuksen lapsen päivähoidosta huoltajien kanssa ennen päivähoiton aloittamista. Palvelusopimukseen kirjataan lapsen päivähoitoon liittyvät viralliset asiat (esim. henkilötiedot, huoltajien yhteystiedot, varattu hoidontarve, hoitopäivien määrä, mahdolliset allergiat/sairaudet, varahakijat, irtisanomisaika, päivähoitomaksun määräytyminen), joista vanhemmat ja päiväkodin johtaja sopivat. Sopimusta päivitetään tarvittaessa.
Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen, tutustumisjakso?  Tutustumisjakson ajankohdasta sovitaan perheen kanssa alkukeskustelun yhteydessä. Tutustumisjakson pituus sovitaan perheen tarpeiden mukaan. Perhe tutustuu päiväkodin fyysisiin tiloihin, tapoihin, toimintaan ja toiminnan sisältöön liittyviin asioihin. Lapsen vanhemmat hoitavat tutustumisjakson aikana itse omaa lastaan, jolloin henkilökunnalle jää rauha keskittyä omaan työhönsä. Lapsi voi jäädä päivähoitoon ilman vanhempia, palvelusopimuksen astuttua voimaan.
<b>Lapsen varhaiskasvatussuunnitelma</b> Alkukeskustelu käydään hyvissä ajoin ennen hoidon aloitusta. Huoltajille toimitetaan ennen alkukeskustelua etukäteen pohdittavaksi lomake, jonka pohjalta keskustelu käydään. Alkukeskustelussa sovitaan tutustumisjakso ennen hoidon aloitusta. Päivittäisiä kuulumisia vaihdetaan huoltajien kanssa tulo- ja hakutilanteissa ja mikäli huoltajat tai henkilökunta kokevat tarpeelliseksi, järjestetään myös erillisiä keskusteluaikoja lapsen tai perheen tilanteeseen liittyen.  Lapselle laaditaan henkilökohtainen varhaiskasvatussuunnitelma lapsen kasvatukseen, opetuksen ja hoidon toteuttamiseksi. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaan kirjataan tavoitteet varhaiskasvatukseen toteuttamiseksi lapsen kehitystä, oppimista ja hyvinvointia tukevalla tavalla sekä toimenpiteet tavoitteiden toteuttamiseksi. Lapsen mielipide huomioidaan varhaiskasvatussuunnitelmaa laadittaessa. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelmassa yhdistyvät lapsen, huoltajan ja henkilöstön havainnot ja näkemykset lapsen hyvinvoinnin, kehityksen ja oppimisen keskeisistä tekijöistä sekä ryhmässä toimimisesta. Lapsen vasussa painottuvat varhaiskasvatussuunnitelman mukaiset tavoitteet pedagogiselle toiminnalle. Toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi sovitaan yhteistyössä lapsen ja huoltajan kanssa. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelman laatimiseen voivat osallistua lapsen kehitystä ja oppimista tukevat muut tarvittavat tahot, esim. veo. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelman toteutumista arvioidaan ja suunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa lapsen syntymäpäivän aikoihin. Mikäli lapsen tarpeet edellyttävät, suunnitelma on tarkastettava useammin.

## Lapsen peruspedagogiikka ja lisätty tuki osana varhaiskasvatussuunnitelmaa

Lapsen varhaiskasvatussuunnitelman avulla asetetaan yhteiset tavoitteet ja sovitaan, miten lapsen yksilöllistä kehitystä, oppimista ja hyvinvointia edistetään suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Lapselle annetaan yksilöllistä tukea hyvinvointiin, oppimiseen ja kasvuun lähtökohtina lapsen omat tarpeet ja vahuudet. Päiväkodin käytettävissä on koko toimintakauden ajan varhaiskasvatuksen erityisopettaja, joka osallistuu lapsen/ryhmän toimintaan sekä tuen arviointiin ja toteutukseen.

Mikäli lapsesta herää huoli jollain kehityksen osa-alueilla tai muuta huolenaihetta, otetaan aihe välittömästi puheeksi huoltajien kanssa ja arvioidaan vaatiiko tilanne erityistä huomiointoa. Lapsen tarpeen mukaan varhaiskasvatukseen voidaan liittää tukipalveluja. Kuntoutuksen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa vanhemmat, varhaiskasvatus ja muut lasta hoitavat asiantuntijat tekevät yhteistyötä. Kuntoutus- ja tukitoimet kirjataan lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaan, jota päivitetään tarpeen mukaan. Eri tahoilla lapselle laaditut kasvatus-, kuntoutus- ja lapsen esiopetuksen suunnitelmat sovitetaan yhtenäiseksi kokonaisuudeksi.

## Tavoitteet ja menetelmät, miten toimintasuunnitelmassa, varhaiskasvatussuunnitelmassa tai lapsen vasussa kohdennetaan PD-rahaa rakenteellisiin ja pedagogisiin ratkaisuihin tai palveluihin

- VEO:n käyttö.
- Pienryhmätoiminta, ryhmärakenteet.
- Paula-ryhmä v. 2014 syntyneille vieraskielisille lapsille.
- Pedagogisiin tukipalveluihin liittyviä apumateriaaleja: kirjallisuus, kuvamateriaalit, yms.
- Asiantuntijakonsultaatiot tarpeen mukaan esim. puhe-, toiminta- fysioterapeutit, psykologit
- Oppimisympäristöjen muokkaus sekä lapsikohtainen yksilöllinen ohjaus.
- Arvioidaan jatkuvasti ja muunnellaan tarpeen mukaan.

## Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Jokaiselle lapselle taataan fyysisesti ja psyykkisesti turvallinen ympäristö toimia, kasvaa ja kehittyä. Jokaista lasta ja hänen huoltajiaan ja heidän tarpeitaan kunnioitetaan ja kuunnellaan yksilöllisesti huomioiden lapsiryhmän kokonaisuus. Perhettä ja lasta koskevat asiat ovat kaikki salassapidon alaisia. Mikäli lapseen tai lapsen huoltajiin kohdistuu epäasiallista kohtelua, asiaan puututaan välittömästi ja toimitaan asian edellyttämällä tavalla. Asianomaisten kanssa käydään rakentava ja korjaava keskustelu kuunnellen tasapuolisesti kaikkia tilanteeseen liittyviä henkilöitä ja tilanne pyritään korjaamaan välittömästi. Keskustelu kirjataan.

Jokainen päiväkodin työntekijä on ilmoitusvelvollinen ja tulee viipymättä ilmoittaa lastensuojelu-viranomaisille, mikäli mikään lastensuojelulaissa mainittu osa-alue täyttää ilmoituksen kriteerit.

Vanhemmille ja lapsille tehdään vuosittain kiusaamiseen liittyvä kysely sekä ohjeistetaan reagoimaan herkästi kiusaamiseen. Kiusaamisen ehkäisyn suunnitelma laaditaan yhdessä koko henkilökunnan kanssa. Kiusaamisen ehkäisyn suunnitelma on luettavissa päiväkodin tiloissa. Turvallisuussuunnitelma löytyy johtajan toimistosta ja ryhmäsuunnitelmat myös jokaisen ryhmän tiloista.

## Huoltajien osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Lapsen varhaiskasvatusta suunniteltaessa, toteutettaessa ja arvioitaessa lapsen mielipide ja toivomukset selvitetään ja otetaan huomioon hänen ikänsä ja kehityksensä edellyttämällä tavalla.

Lapsen vanhemmille tai muille huoltajille annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa lapsensa varhaiskasvatuksen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin.

Lapsille ja heidän vanhemmilleen tai muille huoltajilleen toimintayksikössä järjestetään säännöllisesti mahdollisuus osallistua varhaiskasvatuksen suunnitteluun ja arviointiin.

## Lasten ja perheiden osallisuus

Huoltajat ja lapset voivat antaa päivähoiton laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvää palautetta asiakastytyväisyyskyselyjen kautta, jotka teetetään kerran vuodessa keväällä. Saadun palautteen pohjalta henkilöstö tekee tarvittavia kehittämistoimenpiteitä. Huoltajilta ja lapsilta saadaan myös palautetta päivittäisissä kanssakäymisissä sekä huoltajien kanssa käytävissä kasvatus-keskusteluissa.

Huoltajien osallisuutta varhaiskasvatuksen suunnitteluun ja arviointiin tuetaan ryhmäsuunnitelman teossa sekä etukäteiskyselyillä, keskusteluilla ja palautekyselyillä. Lisäksi Turun kaupunki lähettää kyselyjä aiheeseen liittyen.

## Palaute

Asiakas voi antaa saamastaan palvelusta palautetta sähköpostitse, puhelimitse tai paikan päällä. Palautteen vastaanottaja, joko palvelunjärjestäjän tai palveluntuottajan edustaja, kirjaa palautteen. Asiakas voi antaa saamastaan palvelusta palautetta myös suoraan Turun sivistystoimialan viranomaisille tai esimerkiksi Lounais-Suomen aluehallintovirastoon.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan antamaan palautteeseen. Palautteeseen tulee vastata kahden viikon sisällä.

Palvelujen tuottajan on toimitettava saamansa palvelupalaute mahdollisimman pian, vähintään kahden viikon kuluessa palautteen antamisesta, tiedoksi valvovalle viranomaiselle. Palvelupalautteen toimittaminen on aina palvelun tuottajan vastuulla.

Palvelun laadusta annetun reklamaation johdosta voi Turun kaupunki pyytää selvitystä palvelujen tuottajalta ja vaatia laadun korjausta. Turun kaupunki toimittaa tarvittaessa edelleen reklamaatiot aluehallintovirastoon tai muille asiaa hoitaville viranomaisille.

## Palautteen kerääminen

Huoltajien osallisuutta tuetaan ja heidän mielipiteitään ja palautetta vastaanotetaan jatkuvasti. Asiakaspalautetta kerätään lisäksi joka kevät laajalla asiakastytyväisyyskyselyllä, joissa kysellään menneeseen toimintakauteen liittyviä kaikkia osa-alueita.

## Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Kehittämisideat ja palaute vastaanotetaan rakentavasti ja pyritään yhdessä toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan toimivia ratkaisuja.

Kevään asiakaskyselyistä kootaan kooste ja henkilökunnan kehittämis- ja suunnittelupäivässä käydään palautteet läpi.

## Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva

### Muistutus

Palveluunsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymätön voi tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen hoitopaikkansa vastaavalle tai sivistystoimialan valvovalle viranomaiselle. Palvelun perustuessa ostosopimukseen (esiopetus) muistutus tehdään sivistys- toimialan valvovalle viranomaiselle.

Ennen muistutuksen tekemistä asia kannattaa yrittää selvittää henkilöstön kanssa. Usein asiat ratkeavat keskustelun avulla, eikä muita toimenpiteitä tarvita.

Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti. Muistutus on lakisääteinen oikeus, ja vastaavan henkilön on vastattava siihen koh- tuullisessa ajassa, mikä tarkoittaa enintään muutamaa viikkoa.

Muistutuksesta annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

### Kantelu

Suuri osa tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Palvelua koskeva kantelu tehdään joko aluehallintovirastoon kantelulomakkeella tai vapaamuotoisesti. Kantelun voi tehdä, vaikka olisi jo tehnyt palvelusta muistutuksen hoitopaikkaan. Kantelua ei yleensä tutkita, jos tapahtumista on aikaa yli viisi vuotta.

Tarvittaessa viranomaiset siirtävät kantelut sovitun työnjaon mukaisesti asianmukaiseen käsittelypaikkaan. Siirrosta ilmoitetaan kantelijalle.

Turun kaupunki on hyväksymiskriteereissään velvoittanut palveluntuottajat antamaan tiedot palvelua koskevista reklamaatioista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

### Muistutuksen vastaanottaja:

Varhaiskasvatuspaikan vastaava/tarvittaessa Turun kaupunki, Sivistystoimiala, PL 355, 20101 Turku

Kuvaus menettelytavasta, miten yksikön toimintaa koskevat kantelut käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Kantelujen osalta toimitaan virallisten toimintaohjeiden mukaan, tekemällä selvitys ja keskustelemalla asianomaisten kanssa.

## Asiakkaan ja palvelun tuottajaa koskevat sopimuserimielisyydet

Asiakasreklamaatioiden yhteydessä perheitä ohjataan ensisijaisesti selvittämään tilannetta varhaiskasvattajien tai tarvittaessa heidän esimiehensä kanssa. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, perhe tai palveluntuottaja voi olla yhteydessä Turun kaupungin sivistystoimialan valvoviin viranomaisiin.

Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palvelun tuottajalle.

Asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Viranomaisilla on lakisääteinen valvonta- ja ohjausvelvollisuus.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä ja yksityisen hoidon tuella sovelletaan kuluttajansuojalakia. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

## Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamies toimii asiakkaiden edun valvojana sosiaalihuollon palveluita koskevissa kysymyksissä. Sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon asiakasta sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoo-antava, hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuk- sia. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi pyytää sosiaaliasiamiestä toimimaan henkilöstön ja asiakkaan sovittelijana.

Puhelinaika ma - to klo 10.00 - 12.00, puhelinnumero 02 262 6171

Asiakastapaamisesta sovitaan puhelimitse etukäteen. Palvelu on maksutonta. Sosiaaliamiehen tavoittaa sähköpostitse osoitteella [sosiaaliamies@turku.fi](mailto:sosiaaliamies@turku.fi)

### **Kuluttajaneuvoja**

Maistraattien kuluttajaneuvonta, Neuvontanumero: 029 553 6901, arkisin 9–15

Asiakas tai yritys voi ottaa yhteyttä maistraattien kuluttajaneuvontaan kuluttajan ja yrityksen välisessä, yksittäistä tavaraa tai palvelua koskevassa kiistatilanteessa. Neuvonnasta saa tietoa muun muassa virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta. Riittämättömässä asiassa selvitetään ja sovittelun aloituksesta, jos sovittelun edellytykset täyttyvät. Saat nopeimmin yhteyden neuvojaan puhelimitse. Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan.

## **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

### **Hyvinvointia ja kasvua tukeva toiminta (sisältää myös PD-rahoituksen toiminnan)**

Lapselle luodaan myönteinen, luova, kannustava, virikkeellinen ja innostava kasvatus- ja toimintaympäristö, joka tukee monipuolisesti lapsen kasvua, kehitystä ja oppimista sekä antaa mahdollisuuden vuorovaikutukseen. Lapsiryhmät ovat pieniä ja koostuvat saman ikäisistä lapsista. Lisäksi toimintaa jaetaan pienryhmiin, jolloin annamme lapselle mahdollisuuden rauhalliseen ja mahdollisimman lapsilähtöiseen toimintaan. Koko talon aikuisten ja tilojen tutuus lapsille luo turvallisuuden tunnetta ja joustava ja monipuolinen tilankäyttö kannustaa lasta leikkimään, kokeilemaan, tutkimaan, liikkumaan ja ilmaisemaan itseään.

Lapsiryhmän oma työtiimi kokoontuu kerran viikossa suunnittelemaan ja arvioimaan toimintaansa lapsiryhmässä sekä keskustelemaan lasta koskevista asioista. 2 kertaa viikossa pidetään koko henkilökunnan palaveri, jossa keskustellaan lyhyen aikavälin suunnitelmista, tapahtumista, toiminnasta ja käytännöistä sekä käsitellään ajankohtaisia informaatiota ja toinen palaveri koskee pedagogisia asioita. Lisäksi varhaiskasvatuksen opettajilla on erilliset palaverit. Lapsen siirtyessä toiseen lapsiryhmään henkilökunta keskustelee lapsen hoitoon, kasvatukseen ja opetukseen liittyvistä asioista ennen siirtoa.

Syksyllä, uuden toimintavuoden alkaessa, järjestetään kehittämis-/suunnittelupäivä, jossa keskustellaan yhdessä pedagogisista linjauksista ja työhön liittyvistä käytännön järjestelyistä. Jokainen työtiimi laatii myös oman tiimisopimuksen.

### **Ravitsemus**

Päivähoitossa ruokailu on osa lasten perushoitoa, kasvatusta ja opetusta. Ruoka on lapsen hoivan ja huolenpidon keskeinen osa sekä kasvun ja kehittymisen edellytys. Ravitsemus ja ruokakasvatuksella pyritään kehittämään lapsen omia edellytyksiä omatoimiseen ruokailuun ja monipuoliseen, riittävään syömiseen. Ruokaan ja ravitsemukseen liittyvät asiat (tiedot, taidot, asenteet, jne.) lapsi oppii kokonaisvaltaisain tavoin.

Lasten lounas ja välipalat tulevat päiväkotiin ostopalveluna Arkeasta. Ruoka on suositusten mukaisesti ravitsevaa ja hyvää, lasten tarpeisiin ja vaatimusten mukaisesti valmistettua. Aamupalat Pääskyvuoren henkilökunta suunnittelee itse ja niiden valmistuksesta vastaa hygieniapassin omaava laitoshuoltaja tai henkilökunnan muu jäsen. Kaikissa ruokailutilanteissa opetamme ja noudatamme hyviä ruokailutapoja, isommat lapset käyttävät syödessään haarukkaa ja veistä, kaatavat itse ruokajuomansa sekä voitelevat leipänsä. Pienten lasten kanssa näitä taitoja harjoitellaan vähitellen lapsen taitojen karttuessa. Kasvaessaan lapsi oppii myös arvioimaan pyytämänsä ruuan määrän sekä oppii maistamaan erilaisia ruokia monipuolisesti.

Ruokailu tapahtuu kunkin ryhmän omissa tiloissa. Jokaisessa ryhmässä on oma jakelukeittiö ja ruuat jaetaan lapsille ryhmän henkilökunnan toimesta.

### **Hygieniakäytännöt**

Hygieniakäytännöistä on laadittu yksikön oma ohje. Toimintaohjeet sisältävät asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisyyn ja estämiseen liittyvät ohjeistukset.

Hygieniaa ylläpidetään:

- Käsihygienia: Käsihuuhdetta käytetään päiväkotiin tultaessa sekä ennen jokaista ruokailua. Käsien pesu suoritetaan wc-käyntien lisäksi päiväkotiin tultaessa, ulkoilun jälkeen ja ennen ruokailua sekä aina, kun käsissä on näkyvää likaa. Käsihygieniaa tehostetaan tarvittaessa esim. tartuntatautien ilmetessä. Käytämme kertakäyttöisiä käsipapereita.
- Pienten (0-3-v.) omat henkilökohtaiset potat, pyyhkeet ja vaippalokero, tuteille on omat säilytysrasiat.
- Kertakäyttöhanskat eritteiden käsittelyä varten.
- Suuhygieniasta huolehditaan nauttimalla xylitol-pastilli joka aterian jälkeen. Esiopetusryhmässä toimitaan Turun kaupungin hammashuollon ohjeistuksen mukaan.
- Siivous- ja pyykkihuolto:
  - Wc-tilojen päivittäinen desinfiointi ja siivous.
  - Päiväkotitilojen päivittäinen siivous.
  - Petivaatteiden ja pyyhkeiden säännöllinen pesu, tehostetaan esim. tartuntatautien ilmetessä
  - Päiväkodissa oma laitosapulainen. Laitosapulaisella on erillinen lukittu siivoushuone, jossa säilytetään siivousvälineitä ja puhdistus- ja pesuaineita. Tilassa on myös pesukone ja kuivausrumpu. Kellarin pyykkihuoltotilassa on pyykinpesukone ja kuivausrumpu sekä kaapit, jossa säilytetään mm. puhtaat liinavaatteet ja pyyhkeet sekä likapyykki ja puukinpesuaineet.
- Jätehuolto ulkoistettu. L&T tyhjentää jäteastian kerran viikossa.

## Terveyden- ja sairaanhoito

- Lapsen sairastuessa: Välittömästi yhteys huoltajiin ja varahakijoihin ja sovitaan lapsen noutamisesta päiväkodista. Sairaalan lapsen hoidossa noudatetaan neuvolan ohjeistusta kotihoidon suhteen (Tietoja lapsen terveydenhuollosta).
- Lapsen tapaturmat: lievissä tapaturmissa käytetään Varisuon terveysaseman palveluita, Nisse Kavonkatu 3 (klo 08.00 – 15.30). Klo 15.30 jälkeen käytetään T-sairaalan päivystystä, Savitehtaankatu 1. Tapaturman sattuessa otetaan ensisijaisesti yhteyttä lapsen huoltajiin. Lapsen kuljetukseen käytetään taksia. Taksiraha löytyy turvakansista. Mikäli lasta lähdetään kuljettamaan henkilökunnan omalla autolla, niin se tapahtuu ainoastaan vanhempien luvalla ja henkilökunnasta lähtee 2 työntekijää lapsen mukaan. Hammastapaturmien suhteen toimitaan erillisen ohjeistuksen mukaan.
- Vakavimmissa tapaturmissa hälytetään ambulanssi.
- Epävarmoissa tilanteissa voi soittaa Tyks:in lastenklinalle neuvoja saadakseen.
- Myrkytystapauksissa soitto myrkytyskeskukseen ja toiminta annettujen ohjeiden mukaan.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Päiväkodissa ei ole terveyden- ja sairaanhoidon koulutusta omaavaa henkilöstöä.

## Lääkehoito

- Yksikössä on voimassa oleva erillinen lääkehoitosuunnitelma, jonka mukaan toimitaan. Suunnitelma löytyy johtajan toimistosta. Suunnitelmaa päivitetään asetusten ja lasten lääkehoidon tarpeen muuttuessa.
- Lasten allergioihin liittyviä toimintaohjeita noudatetaan ja päivitetään. Ruoka-aineallergioista toimitetaan ajan tasalla olevat listat ruokahuoltoon Arkealle, josta toimitetaan erilliset allergiaruuat. Koko henkilökunta seuraa ja valvoo allergioiden noudattamista. Kaikista ryhmistä löytyvät ajan tasalla olevat allergialistat.
- Anafylaktisen shokin vaaran omaavilla lapsilla on oma adrenaliini-kynä (Epi-pen), jonka säilytyspaikka on koko henkilökunnan tiedossa. Käyttöohjeet ovat kaikkien tiedossa.
- Henkilökunnalla on voimassa oleva ensiapukoulutus ja ensiapua annetaan tarvittaessa heti tapaturman sattuessa.
- Henkilökunnan käytössä on lukittu ensiapukaappi, josta löytyvät ajantasalla oleva ensiapuvälineistö.
- Tällä hetkellä päiväkodissa ei ole yhtään säännöllistä lääkitystä tarvitsevaa lasta.

Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Lääkehoidosta saa vastata lääkehoidon koulutuksen saaneet lähihoitajat.

## Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa

- Varhaiskasvatuksen erityisopettaja
- Lastenneuvola, kasvatus- ja perheneuvola
- Lastensuojelu sekä muut sosiaalipalvelut
- Erityisasiantuntijat: toiminta-, puhe-, fysioterapeutit, yms. ja psykologit
- Muut Turun yksityiset palveluntuottajat
- Alueelliset työryhmät
- Lähikoulu

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?

Omaaloitteinen yhteydenotto tarpeen mukaan. Tiedonkulku hoidetaan yleisten toimintaohjeiden mukaan. Ajantasainen tieto saadaan yllämainituissa kokouksissa.

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Ensisijaisesti lyhytaikaisiin sijaisuuksiin pyritään järjestämään sijainen yksikön työvuorojärjestelyillä ja talon sisäisillä siirroilla. Pidempiaikaisiin poissaoloihin palkataan ammattipätevyys omaava sijainen.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Työterveyshuolto ja työyhteisön tuki.

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Virallisen työhaun kautta haetaan työntekijöitä. Työnhausta poimitaan soveltuvat hakijat ja heidät haastatellaan yksilöllisesti omistajan, aluevastaavan ja/tai johtajan toimesta.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Työnhakijan persoona sekä soveltuvuus alalle otetaan huomioon työntekijän valinnassa. Rikosrekisteriote tarkastetaan ennen työsuhteen alkamista.



**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Päiväkodin henkilökunta perehdyttää käytännössä. Lisäksi uusi työntekijä veloitetaan perehtymään perehdyttämissuunnitelmaan sekä ajantasaisiin muihin virallisiin asiakirjoihin.

Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Täydennyskoulutuksiin osallistutaan tarjonnan ja mahdollisuuksien mukaan.

**Toimitilat**

Tilojen käytön periaatteet

Tilat ovat ainoastaan varhaiskasvatuksen käytössä arkisin 6.30-17.00. Arkisin kerran viikossa hoitopäivän aikana tiloja käyttävät muskarin ja englannin kielikerhon ohjaajat. Lisäksi tiloissa järjestetään satunnaisesti vanhempaintoimikunnan kokouksia ja tilaisuuksia sekä henkilökunnan suunnittelu- ja kehittämisiltoja.

**Pihatarkastukset**

- 1-3 kk välein tehtävät yksikön sisäiset tarkastukset
- Laajempi vuositarkastus tehdään virallisen ulkopuolisen tahon toimesta

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

Yksiköllä on oma laitosapulainen, joka on vastuussa siivous- ja pyykinhuollosta.

**Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)**

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Ruokahuollosta vastaa Arkea. Toiminta pohjautuu erilliseen keittiösuunnitelmaan, joka löytyy johtajan toimistosta.

**ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)****Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Turun kaupunki valvoo yksityisen varhaiskasvatuksen toimintaa ja eri viranomaistarkastusten asiakirjat löytyvät sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä (PSOP, [parastapalvelua.fi](http://parastapalvelua.fi))

Päiväkodilla on seuraavat suunnitelmat tehtynä, mistä löytyvät: (rasti ruutuun, kun tällainen löytyy päiväkodista)

- turvallisuussuunnitelma
- pihasäännöt ja toimintaohjeet
- lapsen päivähoidosta hakemiseen liittyvät tilanteet
- lasten ja henkilökunnan sairaudet ja tapaturmat
- toimintaohje toimintapäivän aikana äkillisesti sairastuneen lapsen eristämiseksi ja tartunnan riskin minimoimiseksi
- liikkuminen toimintayksikön ulkopuolella, retket ja matkustusturvallisuuteen vaikuttavat asiat
- ulkoiset uhkatekijät (ovien lukitseminen, tietojen luovutus puhelimitse yms.)
- toimintaohje lapsen katoaminen päivähoidosta
- uhkaavasti käyttäytyvän henkilön kohtaaminen
- ulkoiset uhkatekijät (ovien lukitseminen, tietojen luo
- kiusaamisen ehkäisyn suunnitelma
- työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- perehdytyskansio

**Henkilöstö****Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Mikä on yksikön hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä ja rakenne?

- Yksikön johtaja + vt johtaja
- 4 varhaiskasvatuksen opettajaa
- 4 varhaiskasvatuksen lastenhoitaja
- 1 päiväkotiharjoittelija
- 1 laitosapulainen
- 1 kiinteistönhoitaja

## Asiakas- ja henkilöstöhallinnan rekisterit sekä tietojen käsittely

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet

[www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)

Tietosuoja- ja rekisteriselostelomakkeet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaoselos-teet.html>

Tietosuojaoseloste on julkisesti nähtävissä nettisivuilla, lisäksi se löytyy johtajan toimistosta. Asiakkaita informoidaan tietojenkäsittelyyn liittyvistä asioista virallisten ohjeiden mukaan.

Ankkalammen Tietosuojaavastaavan:

Nina Lampén [toimisto@ankkalampi-ankdammen.fi](mailto:toimisto@ankkalampi-ankdammen.fi) 050 4622611

Ankkalammen Rekisterinpitäjä:

Anniina Järvenpää [anniina@ankkalampi-ankdammen.fi](mailto:anniina@ankkalampi-ankdammen.fi) sekä Maikku Kuusela [paivakoti@peppiina.com](mailto:paivakoti@peppiina.com) 040 7018652

Pääskyvuoren tietosuojaavastaava ja rekisterinpitäjä:

Helena Rytö-Jokinen/ Saija Stolt [johtaja@peppiina.com](mailto:johtaja@peppiina.com) 050 5424 349

## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä (asiakkaat, henkilökunta ja riskienhallinta). Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon (esim. kiipeilyteline rikki, korjattu, pvm)

Yksiköstä löytyvät päivitettyt suunnitelmat ja toimintaohjeet palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyen. Lisäksi järjestään kehittämissuunnitelmapäiviä, joissa koko henkilökunta yhdessä pohtii ja ratkaisee kehittämiskohteita. Toimintaratkaisut kirjataan ja koosteet arkistoidaan.

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN

(Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastuuhenkilö)

Paikka ja päiväys

Turussa 19.12.2019

Allekirjoitus

Maikku Kuusela

## LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATU-SUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf)

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammais- ten\\_ asumispalveluiden\\_ laatusuositus\\_ fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammais- ten_ asumispalveluiden_ laatusuositus_ fi.pdf)

## Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- [http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppi-miseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppi-miseksi.pdf)

**Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa** <http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

### Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

### Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmointus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmointus.pdf)

### Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

### TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.