



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

## TURUN YKSITYISEN PÄIVÄKOTITOIMINNAN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

|   |   |
|---|---|
| Palveluntuottaja<br><br>Yksityinen palveluntuottaja<br>Nimi:<br>Vaahteramäen päiväkotiyhdistys ry<br>Palveluntuottajan Y-tunnus<br>0282513-Y                              | Kunnan nimi:<br>Turku<br>Kuntayhtymän nimi:<br>Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.<br>Sote –alueen nimi:<br>Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. |
| Toimintayksikön nimi<br>Vaahteramäen päiväkoti  |   |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen<br>Turun kaupunki<br>Sivistystoimiala<br>Varhaiskasvatus<br>PL 355<br>20101 Turku  |   |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Päiväkotitoiminta/leikkikoulutoiminta<br>1-6-vuotiaiden lasten varhaiskasvatus. Hoitopaikkoja 44 |   |
| Toimintayksikön katuosoite<br>Luolavuorentie 2  |   |
| Postinumero<br>20700  | Postitoimipaikka<br>Turku   |
| Toimintayksikön vastaava esimies<br>Johanna Valonen   | Puhelin<br>040 7608458  |
| Sähköposti<br>paivakoti@vaahteramaki.fi   |   |
| <b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)   |   |
| Palvelusetelituottajaksi hyväksytyn tuottajan osalta päätöksen ajankohta<br>24.6.2014   | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta   |



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

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua  
Alihankintana ostetaan siivouspalvelu. Siivouspalvelun tuottajalla on omavalvontasuunnitelmansa. Tehdyssä sopimuksessa on määritelty ostettava palvelu. Palvelun toteutumista sovitulla tavalla valvotaan silmämääräisesti ja pitämällä säännöllisesti puhelimitse yhteyttä siivouspalvelun tuottajaan.

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

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

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Laadukkaan varhaiskasvatuspalvelujen tarjoaminen asiakasperheille. Asiakkaiden kuuleminen ja heidän tarpeidensa kuuleminen on tärkeää.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Päiväkodin ilmapiiri pyritään pitämään kiireettömänä, rauhallisena ja kodinomaisena. Henkilökunta toimii tiiviissä yhteistyössä perheitten kanssa. Jokainen lapsi huomioidaan yksilönä ja tuetaan hänen kehitystään sen hetkisen tarpeen mukaisesti. Päiväkodissa toimitaan pienryhmissä. Suvaitsevaisuus ja erilaisuuden kunnioittaminen on keskeisiä asioita.

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

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

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

##### **Riskinhallinnan työnjako**

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

##### **Riskien tunnistaminen**

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja riskit?

Kertomalla suoraan havaitsemansa tai kuulemansa päiväkodinjohtajalle. Henkilökuntapalavereissa käsitellään asiat yhdessä koko henkilökunnan kanssa. Asioita voi myös viedä johtokunnalle henkilökunnan edustajan välityksellä.

**Riskien käsitteleminen**

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Vanhempia tiedotetaan asiasta.  
Koko henkilökuntaa tiedotetaan asiasta.  
Asiaa käsitellään yhteisesti henkilökuntapalaverissa.  
Tapahtumaselvitykset arkistoidaan.  
Tarvittaessa hankitaan lisäasiantuntemusta työterveydenhuollon kautta.

**Korjaavat toimenpiteet**

Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin laatueroihin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Asia käsitellään tapauskohtaisesti: jos asia koskee esim.yhtä työntekijää ja hänen toimintaansa, käydään keskustelu ensin kahden kesken. Jatkotoimenpiteet tapauskohtaisesti.

Yleisin tapa on käsitellä asia henkilökuntapalaverissa.

Luonnollisesti asiaan etsitään korjaava ratkaisu ja parannetaan toimintatapaa.

**Muutoksista tiedottaminen**

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Yhteinen henkilökuntapalaveri. Tiedote vanhemmille.

**OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)****Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Johanna Valonen

Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun?  
Sisäiltä on käyty läpi yhdessä henkilökunnan kanssa.

Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:  
päivödinjohtaja p. 040 7608458 Johanna Valonen

**Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

Omaavalonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia sekä toimintavuoden alkaessa vuosittain.

Miten yksikössä huolehditaan omaavalonntasuunnitelman päivittämisestä?

Päivitetään vuosittain syksyllä toimintakauden alkaessa ja tarvittaessa

**Omaavalonntasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omaavalonntasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että perheet ja omaavalonntasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?  
Vanhemmille on tiedotettu missä omavalvontasuunnitelman kirjallinen versio on luettavissa.  
Paikka on käytävätilan hylly.

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### Palvelutarpeen arviointi ja palveluihin ohjaaminen

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?

- aukioloajat
- palvelutarpeet, mitä päiväkodissa on saatavilla
- varausmaksut, hoitopaikan hinta ja laskutus perheiltä
- poissaolojen vaikutus maksuihin
- kesäajan hoito ja maksut
- irtisanoutumisperiaatteet

Ensimmäinen yhteydenotto tulee tavallisesti puhelimitse. Keskustelussa yleensä sovitaan huoltajan tutustumiskäynti päiväkotiin. Tällä käynnillä viimeistään käydään läpi kaikki ylläolevat asiat. Kaikki em. asiat käydään vielä läpi palvelusopimusta tehtäessä. Päiväkodin nettisivuilta löytyy myös tietoa.

### Palvelusopimus lapsen päivähoidosta

Miten palvelusopimus laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Huoltaja ja tuottaja kirjoittavat sopimuksen ennen lapsen hoidon aloituspäivää päiväkodissa. Huoltaja saa kopion sopimuksesta. Alkuperäinen sopimus jää päiväkotiin. Sopimusta päivitetään tarvittaessa.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen, tutustumisjakso?

Toivomme ja kannustamme kaikkia tulevia asiakasperheitä tutustumisjaksolle. Jakson pituuden voivat vanhemmat itse päättää. Ensimmäinen kerta on yleensä ulkoilua aamupäivällä lapsen tulevan ryhmän kanssa. Seuraavana päivänä seurataan myös sisätouhuja, osallistutaan mahdollisesti ruokailun, päiväunille mennään kotiin. Lapsi on oman vanhempansa valvonnassa ja vastuulla, henkilökunta tekee omaa työtään ja samalla kertoo asioita. Myös kirjallista materiaalia jaetaan esim. tapa- ja tottumuskaavake.

### Lapsen varhaiskasvatussuunnitelma

Miten lapsen varhaiskasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Suunnitelma laaditaan lapsen syntymäpäivän aikaan. Jos tämä osuu kesälle, myöhään keväälle tai lapsi on uusi syksyllä aloittava, voidaan suunnitelma tehdä parhaiten asiaa palvelevalla tavalla. Myös vanhempien toiveet kuunnellaan.

Suunnitelma laaditaan keskstelemalla tiimin kanssa, asioita kirjataan jo valmiiksi suunnitelmapohjaan. Pohja täydentyy keskustelussa huoltajan ja ko. lapsen kanssa. Suunnitelmaa täudennetään toimintavuoden mittaan. Toimintakauden lopulla palataan vielä suunnitelmaan yhdessä huoltajan kanssa.

|   |
|---|
| <p><b>Lapsen yleinen, tehostettu ja erityinen tuki osana varhaiskasvatussuunnitelmaa</b><br/>Miten lapsen tarvitseman tuen tarve, tukitoimenpiteet ja niiden toteuttaminen laaditaan ja niiden toteutumista seurataan?</p> <p>Henkilökunnan havaintojen ja vanhemman kanssa käydyn keskustelun pohjalta ollaan tarvittaessa yhteydessä varhaiskasvatuksen erityisopettajaan. Suunnitellaan toimintaympäristö ja toimintatavat sellaisiksi, että nämä tukevat lapsen kehitystä.</p>  |
| <p><b>Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen</b></p> <p>Avoin keskusteluyhteys vanhempien kanssa, jotka yleensä toimivat lapsen puhetorvena.</p>  |
| <p><b>Huoltajien osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</b><br/>Eri-ikäisten lasten ja heidän perheidensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja perheille, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.</p> <p>Lapsen varhaiskasvatusta suunniteltaessa, toteutettaessa ja arvioitaessa lapsen mielipide ja toivomukset on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehityksensä edellyttämällä tavalla.</p> <p>Lapsen vanhemmille tai muille huoltajille on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa lapsensa varhaiskasvatuksen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin.</p> <p>Lapsille ja heidän vanhemmilleen tai muille huoltajilleen on toimintayksikössä järjestettävä säännöllisesti mahdollisuus osallistua varhaiskasvatuksen suunnitteluun ja arviointiin.</p>                                 |
| <p><b>Lasten ja perheiden osallisuus</b><br/>Lasten ja heidän vanhemmilleen tai muille huoltajilleen on toimintayksikössä järjestettävä säännöllisesti mahdollisuus osallistua varhaiskasvatuksen suunnitteluun ja arviointiin (Varhaiskasvatuslaki)<br/>Miten osallisuus toteutuu?</p> <p>Vanhemmat voivat esittää toiveitaan ja näkemyksiään ja antaa palautetta mm. seuraavilla tavoilla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-päivittäiset kohtaamiset</li> <li>-sähköposti, puhelin</li> <li>-vanhempainillat</li> <li>-tyytyväisyyskysely</li> <li>-johtokunnan kautta ja johtokunnassa vaikuttaminen</li> </ul> <p>Lapsia haastatellaan ja pienryhmissä he voivat esittää toiveita. Pienempien lasten kohdalla tarkkailemalla saadaan tietoa heidän toiveistaan ja vanhempien kanssa keskustelemalla saadaan tietoa.</p>  |
| <p><b>Palaute</b><br/>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.<br/>Palveluntuottaja vastaa asiakkaan antamaan palautteeseen. Palautteeseen tulee vastata kahden viikon sisällä.</p> <p>Palvelujen tuottajan on toimitettava saamansa palvelupalaute mahdollisimman pian, vähintään kahden viikon kuluessa palautteen antamisesta, tiedoksi valvovalle viranomaiselle. Palvelupalautteen toimittaminen on aina palvelun tuottajan vastuulla.</p> <p>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.</p> |

### **Palautteen kerääminen**

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään

-tyytyväisyyskyselyt

-palvelusopimuksen päivittämistilanteet, myös lapsen varhaiskasvatussuunnitelman laatimisen yhteydessä

### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

-vastaanotettu palaute käsitellään henkilökuntakokouksissa ja tarvittaessa asia vedään mpäiväkodin johtokunnan tietoon

### **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 sivistystoimialan 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 kohtuullisessa 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 sovittuun 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 ratkaisuksista.

#### Muistutuksen vastaanottaja:

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

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

-asiaa käsitellään ja sovitaan paremmasta menettelytavasta. Tapauskohtaisesti asiasta tiedotetaan myös muille vanhemmille.

### **Asiakkaan ja palvelun tuottajaa koskevat sopimuserimielisyydet**

Asiakasrekламаatioiden 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 pidättäytyä 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 neuvoa-antava, hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuusia. 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. Sosiaaliasiamiehen tavoittaa sähköpostitse osoitteella [sosiaaliasiamies@turku.fi](mailto:sosiaaliasiamies@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. Riitatilanteessa asiaa selvitetään ja sovitellaan kuluttajan aloitteesta, 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**

### **Ravitsemus**

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

-Arkea toimittaa päiväkotiiin lounasruoan ja kuiva- ja tuoreaineita. Arkealla on omavalvontasuunnitelmansa laadunvalvontaan. Jos laadussa on huomautettavaa, olemme yhteydessä Arkeaan.

-aamupala ja välipala tehdään päiväkodin omassa keittiössä noudattaen voimassaolevia ravintosuosituksia.

-henkilökunta valvoo lasten riittävää ravinnon- ja nesteen saantia. Vanhemmille jaetaan tietoa asiassa usein päivittäinkin.



## Hygieniakäytännöt

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Miten yksikössä varmistetaan lasten hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja koskevien ohjeiden noudattaminen?

- turvallisuussuunnitelmassa ja lääkehoitosuunnitelmissa on toimintaohjeet tällaisten tapausten varalta. Jokainen työntekijä on velvollinen tutustumaan asiakirjoihin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

- sairaanhoitoa ei ole
- päiväkotipäivän aikana henkilökunta valvoo lasten hyvinvointia. Lapsen sairastuessa huoltajille ilmoitetaan heti.

### **Lääkehoito**

Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

- päiviteään vuosittain ja tarvittaessa.
- vastuuhenkilö huolehtii lääkekaapin varustelusta

Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

- akuuttivaivojen lääkkeet annetaan kotona tai huoltaja tulee päiväkotipäivän aikana antamaan tarvittavan lääkkeen.
- kroonisten sairauksien lääkintä sovitaan tapauskohtaisesti.

### **Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa**

|  |
|--|
| <p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan?</p> <p>-lapsen ryhmän lastentarhanopettaja toimii yhteyshenkilönä muiden tukevien tahojen kanssa</p>   |
| <p>Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- etukäteen tiedettäviin vakinaisen henkilökunnan poissaoloihin hankitaan sijainen, jos lapsimäärä (suhdeluku) sen vaatii. –äkillisiin sairastapauksiin pyritään saamaan sijainen, jos ko. päivän lapsimäärä sen vaatii.</li> <li>- aamu- ja iltavuorojen sujuminen järjestetään työvuoromuutoksin</li> </ul>                       |
| <p>Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- työvuorojen uudellen järjestely äkillisissä tapauksissa.</li> <li>- pidetään ajantasaista listaa mahdollisista sijaisista</li> <li>- työvoimatoimiston palvelu</li> </ul>  |
| <p><b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b></p> <p>Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ensisijaisesti haetaan aina riittävän tutkinnon omaavaa työntekijää</li> <li>-myös epäpätevä työntekijä voidaan palkata äkilliseen tarpeeseen, jos hän kokemuksensa puolesta on sopiva työhön.</li> <li>-vakinainen henkilöstö hoitaa äärivuorot</li> </ul>  |
| <p>Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-keskustelu, vaikutelma, kolutus, kokemus, suositukset</li> <li>-sijainen on aina vakituisen henkilöstön valvovan silmän alla</li> </ul>  |
| <p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p> <p>Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-opiskelijoille tähdennetään vaihtelovollisuutta</li> <li>-ohjaaja perehdyttää</li> </ul>   |
| <p>Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-täydennyskoulutuksista pidetään kirjaa</li> <li>-tasapuolisesti annetaan mahdollisuus kaikille täydennyskoulutuksiin, jos sopiva koulutus on tajolla</li> <li>-henkilökunta voi esittää toiveita täydennyskoulutuksista</li> <li>-johtokunta lopullisesti päättää maksullisiin koulutuksiin osallistumisesta</li> </ul> |
| <p><b>Toimitilat</b></p> <p>Tilojen käytön periaatteet</p>   |

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

- Siivouspalvelu Kota siivoaa päiväkotia ma-pe päiväkodin sulkemisajan jälkeen
- lasten liinavaatteet ja pyyhkeet pestään päiväkodissa
- päivän aikana likaantuneet lasten vaatteet ja kurahousut menevät kotiin pestäviksi

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

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

- seurataan palvelun toteutumista ja laatua. Ollaan yhteydessä palveluntarjoajaan, jos tarvetta.

## 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 )

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

- turvallisuussuunnitelma
- pihäsäännöt 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?

- kolme lastentarhanopettajaa, joista yksi toimii päiväkodinjohtajana
- viisi lastenhoitajaa
- yksi laitosapulainen

### 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-jatietosuojaselos-teet.html>

Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

-rekisteriseloste on mapissa käytävän hyllyllä. Vanhempia on tiedotettu asiasta.

-palvelusopimusta tehtäessä pyydetään vanhemmilta kirjallisesti lupa lasta koskevan tiedon siirtoon esim. seuraavaan päivähoitopaikkaan.

-vanhemmille kerrotaan myös, etteä mitään lasta koskevaa tietoa ei siirretä ilman keskustelua huoltajan kanssa.

Päiväkodin Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Johanna Valonen

### YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä (asiak- kaat, 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)

Tähän voi laittaa myös asioita, joita halutaan saattaa tietoon, esim. pihavälineiden, ilmastoinnin tms. tarkistukset.

-päiväkoti toimii omistamassaan kiinteistössä. Kiinteistöhuoltopalvelu ostetaan Arkealta. Sopimukseen kuuluu viikoittainen tarkastuskäynti päiväkodissa. Vihkoon kirjataan havaitut viat ja Arkean työntekijä kuittaa saaneensa tiedon ja hoitaa asiaa eteenpäin. Kiireellisissä asioissa otetaan yhteys Arkeaan heti.

-kiinteistöhoitosopimukseen kuuluu myös ilmastoinnin suodattimien vaihto ja palovaroittimien testaus. Ilmastointia ja lämmitystä tarkkaillaan etäluettuna.

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastuuhenkilö)

Paikka ja päiväys

Turku 19.2.2019

Allekirjoitus

Johanna Valonen

## 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\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.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/navta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/navta/_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-jatietosuojaoselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki+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.