

**TURUN YKSITYISEN PÄIVÄKOTITOIMINNAN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

# PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Palveluntuottaja  Päiväkoti Naperonummi Oy  Yksityinen palveluntuottaja  Nimi: Naperonummi  Palveluntuottajan Y-tunnus  1747139-4 | | | Kunnan nimi:  Turku  Kuntayhtymän nimi:  -  Sote –alueen nimi:  - |
| Toimintayksikön nimi  Päiväkoti Naperonummi Oy | | | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Turun kaupunki  Sivistystoimiala  Varhaiskasvatus PL 355  20101 Turku | | | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Päiväkotitoiminta/leikkikoulutoiminta  Alle esikoulu-ikäiset turkulaiset sekä lähikuntalaiset lapset | | | |
| Toimintayksikön katuosoite  Jaakontie 3 | | | |
| Postinumero  20540 | | Postitoimipaikka  Turku | |
| Toimintayksikön vastaava esimies  Mia-Maria Honkala ja Katri Kankare | | Puhelin  050352-3329 | |
| Sähköposti  naperonummi@naperonummi.fi | | | |
| **Ilmoituksenvarainen toiminta** (yksityiset sosiaalipalvelut) | | | |
| Palvelusetelituottajaksi hyväksytyn tuottajan osalta päätöksen ajankohta  05/15 | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta  04/2002 | | |

[kirjaamo@valvira.fi](http://www.valvira.fi/)

PL 210, 00531 Helsinki

Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki

Faksi 0295 209 700

[Puhelin](mailto:kirjaamo@valvira.fi) 0295 209 111

Koskenranta 3, 96100 Rovaniemi

|  |
| --- |
| **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat** |
| Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua |
| 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?  Toiminta-ajatuksenamme on korkealaatuisen yksityisen päivähoidon järjestäminen alle esikouluikäisille lapsille. Järjestämme monipuolista toimintaa, joka perustuu yksilöllisyyteen, leikinomaisuuteen ja kokemalla oppimiseen. |
| Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?  Päiväkotimme tarjoaa lapsille kodinomaisen ja turvallisen ilmapiirin. Arjessa pyrimme kiireettömyyteen ja ajan antamiseen jokaiselle lapselle. Pienissä ryhmissä pystymme huomioimaan ja kannustamaan heitä omatoimisuuteen, vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön, toisten lasten huomioon ottamiseen ja auttamiseen. Toivomme, että lapset muistavat meidät turvallisina ja iloisina opettajina, joiden puoleen on helppo kääntyä kaikenlaisissa tilanteissa.  Tämän lisäksi vahvuutenamme on, että henkilökuntamme on osaavaa, innokasta ja hyvin koulutettua.  Henkilökunta: päiväkodin johtajat (2) toimivat myös lastentarhan opettajina ryhmissä (toinen pienten, toinen isojen kanssa), lasten ohjaaja (2), lähihoitaja (2), lastenohjaajaopiskelija (1), VEO (varhaiskasvatuksen erityisopettaja) 1, ostopalvelu, siivooja (1) ostopalvelu. |

# 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 tie- toa 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, ky- kyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteutta- miseen ja kehittämiseen. |
| **Riskien tunnistaminen**  Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?  Turvallisuussuunnitelma löytyy keittiön kaapista kansiosta. Henkilökunta kertoo välittömästi esimiehille epäkohdista ja laatupoikkeamista, jotka tekevät päätöksen jatkotoimenpiteistä.  Covid-19 riskit kartoitetaan ja tarvittaessa päivitetään, koskien mm. maskien käyttöä eteistiloissa tuonti- ja hakuaikoina. |
| **Riskien käsitteleminen**  Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?  Välittömasti keskustelemalla muulle henkilökunnalle sekä esimiehille. Tapahtuma käydään läpi viikottaisessa palaverissa, jolloin se myös kirjataan ylös. Tarvittaessa ilmoitetaan aluepäällikölle. |
| **Korjaavat toimenpiteet**  Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?  Keskustellaan, mietitään vaihtoehdot sekä toimitaan asian edellyttämällä tavalla, esim. liukumäen lähellä on aina aikuinen, syksyisin pienet eivät käytä sitä ollenkaan. |
| **Muutoksista tiedottaminen**  Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökun- nalle ja muille yhteistyötahoille?  Välittömästi suullisesti sekä kirjaamalla infopöydälle sekä viikottaisissa palavereissa, tarvittaessa aluejohtajalle. |

# OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

|  |
| --- |
| **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt** |
| Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?  Esimiehet ja henkilökunta |
| Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:  Katri Kankare ja Mia-Maria Honkala/ naperonummi@naperonummi.fi |
| **Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**  Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia sekä toimintavuoden alkaessa vuosittain. |
| Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?  Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Esimiesten vastuulla muutosten tapahtuessa sekä syksyisin. |
| **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**  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?  Naperonummen kotisivuilla. |

# 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 * palveluntarpeet, mitä päiväkodissa on saatavilla * varausmaksut, hoitopaikan hinta ja laskutus perheiltä * poissaolojen vaikutus maksuihin * kesäajan hoito ja maksut * irtisanoutumisperiaatteet * Päiväkoti on avoinna arkipäivisin 7.15-17.00 . Käytössämme on Turun kaupungin palveluseteli sekä Kelan tarjoama yksityisen hoidon tuki. 1kk: irtisanoutumisaika Poissaolot ja lomat eivät vaikuta maksuihin. Päiväkodissa on käytössä ainoastaan kokoaikahoito (yli 35h/vko),poikkeuksena 5-vuotiaiden maksuton hoito (tällä hetkellä voimasssa elokuuhun 2021 asti). Tarvittaessa Naperonummi etsii varahoitopaikan kesäloman ajaksi jos päiväkoti on suljettu.  Hoitomaksu peritään 12 kuukaudelta. |
| **Palvelusopimus lapsen päivähoidosta**  Miten palvelusopimus laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?   * Ennen päivähoidon aloitusta laaditaan perheen kanssa hoitosopimus, josta ilmenee perheen tiedot, palveluntuottajan yhteystiedot, sovittu palveluntarve ja sen aloitus, päivähoitomaksuun liittyvät asiat, hoitopaikan irtisanominen, lapsen erityisruokavalio, toiminta tapaturmissa, luvat esim. saako lapsi esiintyä julkisissa valokuvissa, lehdissä? Varahakijoiden nimet ja yhteystiedot. |

|  |
| --- |
| Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen, tutustumisjakso?  Olemme suositelleet vanhemmille, että lapsen olisi hyvä tutustua parin viikon ajan päiväkodin arkeen ja aloittaa lyhyemmillä päivillä hoito. |
| **Lapsen varhaiskasvatussuunnitelma**  Miten lapsen varhaiskasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?  Lapsen varhaiskasvatuksen yleinen osio täytetään kaikille lapsille yhdessä vanhempien kanssa lapsen syntymäpäivän aikoihin ja sitä päivitetään tarvittaessa. |
| **Lapsen peruspedagogiikka ja lisätty tuki osana varhaiskasvatussuunnitelmaa**  Miten lapsen tarvitseman tuen tarve, tukitoimenpiteet ja niiden toteuttaminen laaditaan ja niiden toteutumista seurataan?  Päiväkodissamme käy VEO kerran kuukaudessa kartoittamassa ryhmien tilannetta ja mahdollisen tuen tarpeen. |
| **Tavoitteet ja menetelmät, miten toimintasuunnitelmassa, varhaiskasvatussuunnitelmassa tai lapsen vasussa kohdennetaan PD-rahaa rakenteellisiin ja pedagogisiin ratkaisuihin tai palveluihin**  **(**esim. ryhmärakenteet, veo- ja tulkkipalvelut, apuvälineet, asiantuntijakonsultaatiot, oppimisympäristöt, lapsikohtaista ohjaamista yms.) ja miten toiminnan vaikuttavuutta on tarkoitus päiväkodissa säännöllisesti arvioida)  Tällä hetkellä ei tarvetta. |
| **Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen**  Päivähoidon henkilöstö vastaa lapsen turvallisuudesta koko hoitopäivän ajan. Itsemääräämisoikeutta ja omantahdonvapautta voi joskus joutua rajoittamaan kielloilla ja rajoituksilla, mikäli on mahdollista, että lapsen käytös on vaaraksi hänelle itselleen tai muille lapsille. Naperonummessa tämä tarkoittaa esim. sitä, että lapsi ei saa avata portteja omin luvin eikä kiivetä aidalle tai sen yli ei ole lupa kiivetä. Kaikki lapset ovat meille samanarvoisia ja haluamme kohdella heitä mahdollisimman hyvin ja kunnioittavasti. Olemme kielitietoinen päiväkoti ja tuemme eri kulttuureista saapuvia maahanmuuttajia sopeutumisessa suomalaiseen kulttuuriin, kuitenkin huomioiden lapsen oman taustan. |
| **Huoltajien osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**  Eri-ikäisten lasten ja heidän perheidensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuu- den ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja perheille, on syste- maattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.  Lapsen varhaiskasvatusta suunniteltaessa, toteutettaessa ja arvioitaessa lapsen mielipide ja toivomukset on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehityksensä edellyttämällä tavalla.  Lapsen vanhemmille tai muille huoltajille on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa lapsensa varhaiskasvatuksen suun- nitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin.  Lapsille ja heidän vanhemmilleen tai muille huoltajilleen on toimintayksikössä järjestettävä säännöllisesti mahdollisuus osallis- tua varhaiskasvatuksen suunnitteluun ja arviointiin.  Vanhemmat saavat vuosittain mahdollisuuden vastata asikaskyselyyn Turun kaupungin toimesta. Aloitusjakson jälkeen, n 1kk päästä, mahdollisuus vastata nettikyselyn kautta hoidon aloituksesta ja sen onnistumisesta. Vasu-keskustelun yhteydessä kysely hoidosta ja osallisuudesta. Mahdolliset kehittäistoiveet pyritään otamaan huomioon reaaliaikaisesti. |
| **Lasten ja perheiden osallisuus**  Lasten ja heidän vanhemmille tai muille huoltajilleen on toimintayksikössä järjestettävä säännöllisesti mahdollisuus osallistua varhaiskasvatuksen suunnitteluun ja arviointiin (Varhaiskasvatuslaki)  Miten osallisuus toteutuu?  Kaupungin (sähköinen) vuosittainen palautelomake. Lapsille omat kaavakkeet.  Päivittäiset keskustelut.  Vanhempain-illan mielipideäänestys. Ryhmäkaavakkeiden täyttö vanhempain-illassa. Kindiedays-sovellus (pedagoginen asiakirjasovellus, sähköinen ”reissuvihko”). |
| **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 pa- lautteen antamisesta, tiedoksi valvovalle viranomaiselle. Palvelupalautteen toimittaminen on aina palvelun tuottajan vas- tuulla.  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**  Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittä-miseen? Miten asiakaspalautetta kerätään  Päivittäiset keskustelut sekä vuosittaiset laatukyselyt auttavat ohjaamaan toimintaa asiakkaiden toivomaan suuntaan. Lapset voivat myös itse osallistua suunnitelman laatimiseen ja arviointiin oman ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Päiväkodissa on omat arviointilomakkeet lapsille.  Jokaisella ryhmällä on oma sähköpostiosoitteensa, johon voi laittaa palautetta. |
| **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**  Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?  Henkilökunnan kanssa käydään läpi palautteet ja kehitämme toimintaamme mahdollisuuksien mukaan. |
| **Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva**  Muistutus  Palveluunsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymätön voi tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen hoitopaikkansa vastaavall e 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 ilmoite-  taan kantelijalle.  Turun kaupunki on hyväksymiskriteereissään velvoittanut palveluntuottajat antamaan tiedot palvelua koskevista reklamaati- oista, 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?  Otamme kantelun vakavasti ja keskustelemme asian henkilökunnan kanssa. Mikäli asia edellyttää jatkotoimenpiteitä ( huomautus, ilmoitus eteenpäin tms) toimimme ohjeistuksen mukaan. Kirjallinen anteeksipyyntö asianomaisen palautteen laittaneelle. |
| **Asiakkaan ja palvelun tuottajaa koskevat sopimuserimielisyydet**  Asiakasreklamaatioiden yhteydessä perheitä ohjataan ensisijaisesti selvittämään tilannetta varhaiskasvattajien tai tarvitta- essa heidän esimiehensä kanssa. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, perhe tai palveluntuottaja voi olla yhtey- dessä Turun kaupungin sivistystoimialan valvoviin viranomaisiin.  Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltä- väksi 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 lakisää-  teinen valvonta- ja ohjausvelvollisuus.  Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä ja yksityisen hoidon tuella sovelletaan kuluttajansuojalakia. Asiakkaalla on oikeus käyt-tää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Asiakas voi saattaa sopimussuh- dettaan 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 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. 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 maksa- misesta. Riitatilanteessa asiaa selvitetään ja sovitellaan kuluttajan aloitteesta, jos sovittelun edellytykset täyttyvät.

Saat nopeimmin yhteyden neuvojaan puhelimitse. Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvon- taan.

# PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

|  |
| --- |
| **Hyvinvointia ja kasvua tukeva toiminta (sisältää myös PD-rahoituksen toiminnan)**  Päiväkotimme varhaiskasvatussuunnitelman pohjalta tuemme lapsen fyysistä, psyykkistä sekä sosiaalista kasvua ja hyvinvointia sekä pidämme huolta, että oppimisympäristö vastaa kaikilta osin nykysäädöksiä. Oppimisympäristömme ei ole liian valmis, vaan lapsi saa itselleen onnistumisen kokemuksia ja kykenee itsenäisesti vaikuttamaan osallistumiseensa päivän aikana. Tilojen käyttö on optimaalisessa käytössä esim. pienryhmät huomioiden.  Yhteiseisti laaditut toimintasäännöt, esim. pihasäännöt. Vastuu päivittämisestä esimiehellä.  Isommat lapset osallistuvat itse ryhmien sääntöjen laadintaan.  Varhaiskasvatussuunnitelmassamme on kiusaamisenesto-suunnitelma omana osana yksikkömme vasua. |
| **Ravitsemus**  Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?  Naperonummessa aamupala ja välipala tehdään itse. Käytössä on kiertävä lista, jolla taataan välipalojen vaihtelevuus. Aamupala noudattaa ravitsemusoppien suosituksia ja on pääsääntöisesti puuroa, lisäksi tarjotaan tuorepalaa ja leipää. Lounas toimitetaan ostopalveluna Ravintola Macciavellistä ( osa Unicaa, Assistentinkatu 5,20500 Turku), joka valmistaa ravintosuositukset huomioiden ruoan pienille lapsille. Ruokailussa tarjotaan kevytmaitoa tai vanhempien toiveesta esim. kaurajuomaa. Ruokailussa otataan hyvin tarkasti huomioon allergiset lapset. Ruokailu tapahtuu kahdessa vuorossa, pienet syövät ensin. Aikuiset ruokailevat lasten kanssa. Aterioiden jälkeen lapsille tarjotaan ksylitolipastillit. Kesäisin on käytössä omat juomapullot (poikkeusaikana ei, esim. covid-19 epidemia).  Ravitsemuksen ja keittiön vastuuhenkilönä Liisa Tare (keittio@naperonummi.fi) |
| **Hygieniakäytännöt**  Päiväkodin päivittäisestä siivouksesta vastaa päiväkodin oma henkilökunta. Siivouksen vastuualueet toteutetaan työvuorottain.  Päiväkodissa käy ulkopuolinen siivooja joka toinen viikonloppu, joka siivoaa talon perusteellisesti, esim. korkeat pölyt. Päiväkodilla on oma pesukone, jota käytetään jos on kiireellinen tarve, muuten huolto on ulkoistettu.  Hyvä käsihygienia ehkäisee infektioiden leviämistä. Vanhemmat huolehtivat aamuisin lasten käsidesin käytöstä tuodessaan lapsensa päiväkotiin. Henkilökunta käyttää myös käsidesiä säännöllisesti ja tarvittaessa. Epidemia-aikana käsipesua tehostetaan ja käsidesin käyttöä lisätään.  Ennen ruokailua, ulkoa tultaessa sekä tarvittaessa pestään kädet. Käytössä on paperiset käsipyyhkeet.  Lasten lakanat vaihdetaan kuukausittain ja tyynyliinat tarvittaessa useammin. Epidemian aikana noudatetaan THL:n ohjeita hygienian suhteen, esim.maskien käyttö. |
| **Terveyden- ja sairaanhoito**  Miten yksikössä varmistetaan lasten hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja koskevien ohjeiden noudattaminen?  Kiireellisessä tapauksessa soitto 112, aina myös huoltajille.  Ensiaputilanteessa arvioidaan tilanne ja toimitaan tarpeen mukaan, ilmoitus aina huoltajille. Vanhempi voi viedä lapsensa yksityiselle lääkäriasemalle hoitoon jos päiväkodissa tapahtunut vahinko ei vaadi kiireellistä ambulanssi hoitoa. Päiväkodin vakuutus korvaa hoitokulut. Noudatamme Turun kaupungin ohjeistusta tartuntataudeista. Sairaan lapsen hoito tapahtuu kotona. Mikäli lapsi sairastuu hoitopäivän aikana otetaan vanhempiin yhteyttä ja pyydetään lapsi hakemaan pois päiväkodista. |
| Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?  Ensiaputapauksessa lähin päiväkodin työntekijä (kaikilla on suoritettuna ensiapukoulutus.) |
| **Lääkehoito**  Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?  Huolehditaan, että ensiapukaapit ovat siistit ja että tarpeelliset ensiaputarvikkeet ovat nopeasti saatavilla. Tarkistamme sen kuukausittain ja tarvittaessa.  Noudatamme Turun kaupungin ohjeistusta lääkehoidosta (diabetes, astma, epiPen(adrenaliiniruiske)  Jos lapsella on lääkitystä vaativa sairaus, laaditaan hänelle oma lääkehoitosuunnitelma. |

|  |
| --- |
| Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?  Katri Kankare 050-352 33 29  Lisätietoa lääkehoitosuunnitelmasta antaa Fimea, Emilia Laukkanen (emilia.laukkanen@fimea.fi) |
| **Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa**  Kuukausittaiset yhteistyökokoukset . Pääsääntöisesti palaverit hoidetaan etänä esimerkiksi Teams, Zoom tmv yhteyksien kautta. (syy:covid-19). |
| Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunan-  tajien kanssa toteutetaan?  Hoitosuhteen päättyessä annetaan vanhemmille kaikki lapsen paperit. Vanhemmat allekirjoittavat luvan tiedonsiirrosta (Turun kaupungin lomake) mm.neuvolaan ja lastensuojeluun. Tarvittaessa otetaan yhteyttä lastensuojeluun tai neuvolaan. Osa yhteydenpidosta on päiväkodin VEO: vastuulla, esimerkiksi lasten tehostetun tai erityisen tuen vastuualueet.  Neuvoloiden yhteystiedot: Neuvolapalvelut/ Turku.fi -Turun kaupunki  Lastensuojelu:Lastensuojelu/Turku.fi – Turun kaupunki |
| Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?  Soitamme sijaisen päiväkotiin jos oma henkilökuntamme ei riitä lain sallimiin resursseihin. |
| Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?  Tarkistetaan ryhmän lasten lukumäärä/ikä suhteessa aikuisiin. Työvuoroja mukautetaan tarpeen mukaan lasten suhdeluvut ja turvallisuus huomioiden. |
| **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**  Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?  Työtä vastaava koulutus pidempiaikaiseen sijaisuuteen. |
| Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Ensin haastattelemme sekä tarkistamme yli 3kk kestävässä työsuhteessa rikosrekisteriotteen |
| **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**  Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?  Kerromme salassapitovelvollisuudesta, joka tehdään myös kirjallisena. Kerromme talon tavoista suullisesti sekä paperiversiolla. Näytämme missä on päiväkodin eri suunnitelmat ja pyydämme tutustumaan niihin. |
| Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?  Esimiehet tarjoavat tulevia koulutuksia tasapuolisesti koko henkilökunnalle. 1-3 kertaa vuodessa / henkilö. Esimiehen vastuulla on, että kunnille asetettu täydennyskoulutusvelvoite täyttyy. |
| **Toimitilat**  Tilojen käytön periaatte  Naperonummi sijaitsee Nummen kaupunginosassa, Turussa. Päiväkoti on v. 1942 rakennettu 280neliön omakotitalo puutarhan keskellä. Päiväkoti toimii kolmessa kerroksessa: alin kerros: Päivänsäteet (alle 2v) ja Menninkäiset (2-3v) keskikerros: Tiitiäiset (3-4v) ylin kerros: Hippiäiset (4-5v).  Alakerrassa sijaitsee pienten eteinen, lepohuone, kaksi leikkihuonetta ja wc-tilat. Keskikerroksessa sijaitsee eteinen isommille, wc, keittiö, ruokailuhuone sekä leikkihuone. Yläkerrassa on ruokailuhuone, kaksi leikkihuonetta (toista niistä käytetään myös keskusteluhuoneena esimerkiksi vasu-keskusteluissa), henkilökunnan ja lasten wc.  aikuisten keskusteluhuoneena)wc ja |
| **Pihatarkastukset**  1-3 kk välein tehtävät tarkastukset  Tarkastamme ulkoilun yhteydessä lelujen, leikkivälineiden, aidan ja portin kunnon. Korjaukset pyritään tekeään välittömästi.  Laajempi ns. Vuositarkastus  Puuha Group Oy (Teollisuuskatu 28-30, 20540, Turku) teki tarkastuksen 05/2020 |
| Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?  Oma henkilökunta siivoaa päivittäin sekä huolehtii pyykeistä. Pyykinpesu on ulkoistettu.  Joka toinen viikonloppu siivooja tekee perusteellisen siivouksen, tarvittaessa (covid-19) useammin. |
| **Alihankintana tuotetut palvelut** (määräyksen kohta 4.1.1.)  Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?  Tarvittaessa päivitetään esimerkiksi siivouskerrat, käytettävät materiaalit ja aineet.  Siivouspalveluohjaaja ohjaa aineiden käytössä ja perehdyttää henkilökuntaa käyttämään niitä aineita oikein, joita henkilökunta joutuu päivittäin hygieniasta huolehtimisessa (esim. pottien pesu) käyttämään. |

# 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  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?  Päivänsäteet (alle 2 vuotiaat) 8 lasta , kaksi kasvattajaa  Menninkäiset 2-3v 6 lasta 1 kasvattaja  Tiitiäiset 14 lasta, kaksi kasvattajaa  sekä avustaja  Hippiäiset 7 lasta, 1 kasvattaja  Tarvittaessa toisen ryhmän kasvattaja avustaa toisessa ryhmässä. |

|  |
| --- |
| 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/ma>[teriaalia/lomakke](http://www.tietosuoja.fi/)et/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?  PSOP |
| Päiväkodin Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot  Mia-Maria Honkala 050-3523329 |

## 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 ke- hittämistarpeet 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. Naperonummessa on kansio, johon kirjataan tulevia korjaustöitä sekä tehdyt huoltotyöt niiden raportit . |

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

## (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastuuhenkilö)

|  |
| --- |
| Paikka ja päiväysTurussa 11.3.2021 |
| AllekirjoitusKatri Kankare ja Mia-Maria Honkala |

# 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>

**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&amp;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&amp;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&amp;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-](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&amp;name=DLFE-3779.pdf&amp;title=Vammaisten_asumispalveluiden_laatusuositus_fi.pdf) [ten\_asumispalveluiden\_laatusuositus\_fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&amp;name=DLFE-3779.pdf&amp;title=Vammaisten_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-](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf) [miseksi.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-suosi-](http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia) [tukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia](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>

## 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_ilmoitus.pdf>

## Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

* Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: [http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselos-](http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html) [teet.html](http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html)
* Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/at-](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

[tachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

* [Henkilotietolaki\_ja\_asiakastietojen\_kasittely\_yksityisessa\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_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-](http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon%2Basiakasasiakirjat.pdf) [9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf](http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon%2Basiakasasiakirjat.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 asiakokonaisuu- det ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytän- nössä. 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.