

VARHAISKASVATUSPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA TURUN KAUPUNKI

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja Palvelujen tuottajan nimi Lastentarha l' Hexagone		<input type="checkbox"/> Kunta Kunnan nimi Turku
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Päivähoito		Sijaintikunta Turku
Sijaintikunnan yhteystiedot Turun kaupunki Kasvatus- ja opetustoimi Varhaiskasvatus PL 355 20101 Turku		
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Lastentarha l' Hexagonen kannatusyhdistys ry		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 1078094-4
Toimintayksikön nimi Lastentarha l' Hexagone		
Toimintayksikön postiosoite Linnankatu 64		
Postinumero 20100	Postitoimipaikka Turku	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Maija Pohjankoski		Puhelin 0400 914235
Postiosoite Linnankatu 64		
Postinumero 20100	Postitoimipaikka Turku	
Sähköposti info@hexagone.fi ja maija.pohjankoski@hexagone.fi		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta 07.09.1997	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta	
Palvelusetelituottajaksi hyväksytyn tuottajan osalta päätöksen ajankohta 01.01.2011	Toimintayksikköä koskevan luvan ja mahdollisen muutoslunan myöntämisen ajankohdat	
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) 25.10.2011 Tapiola		

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Lastentarha l' Hexagone tarjoaa päiväkotipalveluja. Lapset on jaettu neljään ryhmään ikätason mukaan: 3-, 4- ja 5-vuotiaisiin sekä 6-vuotiaisiin, jotka osallistuvat esiopetukseen. Tavoitteena on turvallinen ja kannustava kasvu- ja oppimisympäristö, jossa toiminta on kullekin ikäryhmälle sopivaa. Päiväkodin arjessa lasten kasvatukseen osallistuvat kaikki yksikön aikuiset ryhmästä riippumatta. Lasten ja perheiden erilaiset tarpeet pyritään ottamaan mahdollisuuksien mukaan huomioon. Toiminta-ajatukseen kuuluu sovellettu kielikyöpy, jonka tavoitteena on kehittää lapsen valmiuksia ymmärtää ja tuottaa vierasta kieltä. Periaatteena on kuitenkin, että lapsi omaksuu kieltä omilla ehdoillaan ja omaan tahtiinsa.</p>
--

Arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelutoimintaa ohjaavat arvot perustuvat perustuslain ja kansainvälisten ihmisoikeussopimusten sekä vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen ilmaisemiin periaatteisiin. Päiväkodin arvoja ovat: lapsilähtöisyys, kunnioitus ja arvostus itseään sekä muita kohtaan, kaksikielisyys sekä kiireettömyys. Jokainen lapsi huomioidaan omana ainutlaatuisena itsenään, ja hänen kasvuaan ryhmän jäsenenä tuetaan kehittämällä sosiaalisia taitoja. Tavoitteena on yhteistyössä vanhempien kanssa vahvistaa lapsen myönteistä minäkuvaa sekä oppimisedellytyksiä hänen omista lähtökohdistaan käsin. Ryhmät suunnittelevat toimintansa etukäteen jättäen tilaa ja joustavuutta lasten mielenkiinnon kohteille, joita pyritään ottamaan mukaan toimintoihin.

Avoin, rohkaiseva ja lapsen toiminnalle aikaa antava kasvuympäristömme herättää lapsissa mielenkiintoa, kokeilunhalua ja uteliaisuutta sekä kannustaa heitä toimimaan ja ilmaisemaan itseään. Tavoitteena on lapsen henkilökohtaisen hyvinvoinnin edistäminen.

Päivittämissuunnitelma ja kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Omavalvontasuunnitelmaa täydennetään säännöllisin väliajoin ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei tulisikaan. Vastuuhenkilö: Maija Pohjankoski. Yhdessä henkilökunnan kanssa päivitämme omavalvontasuunnitelmaa säännöllisesti.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Omavalvonnasta vastaa Päiväkodin johtaja Maija Pohjankoski. Lisäksi meillä on vastuuhenkilö seuraavissa alueissa:

- laadunhallinta
- varhaiskasvatus
- esiopetus
- liikuntakasvatus
- uskontokasvatus
- oppilashuolto
- henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttäminen
- turvallisuussuunnitelma
- paloturvallisuus ensiapu-/lääkekaappi
- työturvallisuus ja työsuojelu

Muut laadunhallintaan liittyvät toimenpiteet

Asiakkaat:

Käytössä kaupungin ylläpitämä asiakastytyväisyys kysely. Päiväkodin oma kysely toteutetaan joulukuussa. Muuten asiakastytyväisyyttä tutkaillaan päivittäin kommunikoidessamme lasten vanhempien kanssa sekä yhteisissä tapahtumissa.

Henkilöstö:

Jokaisella ryhmällä on vastuu omasta ryhmästään. Ryhmä pitää kerran kuukaudessa tiimipalaverin, missä arvioi pedagogista toimintaansa. Lisäksi henkilökunta pitää puolivuositain kehittämispäivän, jossa mm. arvioidaan toimintaa ja päivitetään arvoja jos se nähdään tarpeellisenä. Työnohjausta saa tarvittaessa, jossa käydään läpi ja puretaan esille tulevia tai mahdollisia ongelmatilanteita tarpeen mukaan. Kaksi kertaa vuodessa järjestetään kehityskeskusteluja johtajan/hallituksen puolesta. Täydennyskoulutukseen kannustetaan ja jokainen saa osallistua oman mielenkiintonsa mukaan.

Varhaiskasvatus- ja esiopetussuunnitelma päivitetään vuosittain yhteisesti henkilökunnan kanssa. Jokaiselle lapselle tehdään päiväkodissamme lapsen henkilökohtainen varhaiskasvatussuunnitelma = lapsen Vasu. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelman laadimme jokaiselle päivähoitossa olevalle lapselle yhteistyössä vanhempien kanssa. KOS- lomake tehdään kaikille esikoululaisille syksyllä ja keväällä yhteistyössä vanhempien kanssa. Lisäksi päiväkodissamme on alkukeskustelu uuden lapsen aloittaessa.

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Päiväkodissa on olemassa perehdyttämiskansio kaikkien aikuisten saatavilla, myös opiskelijoiden. Perehdyttämiskansio pitää sisällään talon velvollisuudet ja vastuut, toimintaperiaatteet, arvot, yksikössämme olevat säännöt (mm. pihäsäännöt) sekä kaiken sen oleellisen tiedon, jonka uusi henkilö tarvitsee toimintamme ylläpitämiseen, jotta se olisi yhteneväistä kaikkien aikuisten kesken. Vaitiolo-velvollisuus lomake löytyy.

Opiskelijoita ohjaava perehtyy opiskelijan tavoitteisiin ja ohjaa häntä harjoittelun aikana sekä ottaa näytön vastaan. Lisäksi käy palautekeskustelun opiskelijan kanssa harjoittelun lopussa sekä harjoittelun aikana tarpeen mukaan.

4. HUOLTAJIEN JA LASTEN OSALLISTUMINEN SEKÄ ASIAKASPALAUTE

Asiakaspalaute (asiakkaan asema ja oikeudet)

Vanhemmilla on mahdollisuus päivittäin antaa palautetta palvelustamme joko suoraan tai sähköpostilla sekä puhelimitse. Palaute pyritään kirjaamaan ylös ja siihen vastataan niin pian kuin mahdollista kuitenkin niin, että asiakas ei joudu odottamaan vastaustaan kahta viikkoa pidempään.

Asiakas voi antaa saamastaan palvelusta palautetta myös suoraan Turun kasvatus- ja opetustoimen viranomaisille tai esimerkiksi aluehallintovirastoon. Otamme huomioon asiakaspalautteen toiminnassamme ja perustelemme asiakasta mietityttävät toimenpiteet/ tavat toimia yksikössämme.

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta ja käsittelystä yksikössä

Asiakkaalta kerätään päivittäin palautetta päivittäisissä kanssakäymisissä. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta niin nimellisenä kuin nimettömänäkin. Palaute otetaan huomioon toimintaa suunniteltaessa jos se on linjassa toimintatapojemme kanssa. Palaute pyritään käsittelemään mahdollisimman pian, jotta mahdollisiin toimenpiteisiin voitaisiin ruveta.

Vanhempiin otetaan heti yhteyttä tapaturman sattuessa. Vanhempia tiedotetaan mahdollisista haittatapahtumista. Tiedotuskanavana toimii keskustelut, puhelin ja sähköposti. Vanhemmilla on mahdollisuus tukeen jos he näkevät sen tarpeelliseksi.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Palautteesta riippuen asia käsitellään asiaa koskevan henkilökunnan kanssa tai yhteisissä palavereissa. Kaikenlainen palaute otetaan huomioon toimintaa suunnitellessamme.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Riskienn tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Turvallisuussuunnitelma on henkilökunnan saatavilla. Johdolla on keskeinen vastuu riskien ja kriittisten työvaiheiden arvioinnissa ja niihin varautumisessa sekä korjaavien toimenpiteiden toteuttamisessa.

Omavalvonta perustuu riskien hallintaan. Toiminnassa on pyrittävä tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet ja tilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten taso ei toteudu. Toimintaa ja toimintatapoja muutetaan kunkin tilanteen vaatimalle tasolle tavoitteiden mukaan.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään ja korjataan

Päiväkodin aukioloaikana sattuneet läheltäpiti tilanteet ja onnettomuudet kirjataan henkilökunnan työhuoneessa olevaan vihkoon. Tapaukset käsitellään henkilökunnan palaverissa ja niistä laaditaan riskianalyysi. Riskianalyysin tavoitteena on, että vahinko ja onnettomuustilanteet vältetään tulevaisuudessa kokonaan tai niiden riskit minimoidaan.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Tiedotus tapahtuu henkilökunnan yhteisissä palavereissa.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1571326>

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

Talossa työskentelee 10 aikuista, joista 9 työskentelee ryhmässä sekä yksi on henkilökohtainen avustaja. Henkilökunta on jaettu ryhmiin lapsimäärän mukaan. Lisäksi laitoshuoltaja. Tilanteen muuttuessa palkkaamme lisää työvoimaa. Sijaisia otetaan pidempiaikaisiin poissaoloihin esim. kesälomat.

Kuvaus henkilöstön rekrytointin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

Uutta työvoimaa rekrytoitaessa laitamme paikan julkiseen hakuun esim. työvoimatoimiston ylläpitämille internetsivuille. Lisäksi saatamme julkaista ilmoituksen paikallisessa lehdessä. Palkkaamisen perusteena on sopivuus työpaikallamme sekä tarvittava koulutus. Uutta väkeä palkatessamme tarkistamme hakijan taustat ja soittamme entiselle työnantajalle. Ennen työsuhteen alkua pyydämme toimittamaan rikosrekisteriotteen, työtodistukset sekä todistukset koulutuksesta. Työvuorotaulukot laaditaan niin, että henkilökuntaa on tarpeeksi koko ajan päiväkodin aukioloaikana.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

Perehdyttämiskansio löytyy kaikkien saatavilta henkilökunnan tiloista.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

Ammattitaitoa pidetään yllä ja kehitetään koulutuksilla, joihin jokainen saa osallistua tarpeen ja kiinnostuksen mukaan. Kehityskeskustelut ja kehityspäivät pidetään kaksi kertaa vuodessa. Henkilökunnalla on mahdollisuus työnohjaukseen. Henkilökunnalla on käytössään TYKY-setelit, joita voi kukin käyttää mielenkiintonsa mukaan. Lisäksi meillä on kahdesti vuodessa henkilökunnan virkistystapahtuma.

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.

Toimitilat:

Lapset on jaettu neljään ryhmään ikätason mukaan: 3-, 4-, 5- ja 6-vuotiaisiin. Jokaisella lapsiryhmällä on käytössään oma luokahuone. Lisäksi päiväkodissa on käytössä yhteiset tilat, joihin kuuluu: liikuntasali, käytävät ja aula. Ryhmät voivat jakaa toimintojaan päiväsuunnitelman mukaan. Piha-alue on aidattu ja hiekkapintainen. Kiinteitä kalusteita ovat välinevarasto, kiipeilyteline, liukumäki ja hiekkalaatikko. Lisäksi meillä on käytössämme ulkoilun aikana viereisen taloyhtiön piha/pelikenttä. Viranomaisten valvonta ja määräaikaistarkastukset toteutuvat säännöllisesti kaupungin puolesta. Pohjakuvat tiloista ja piha-alueesta löytyvät turvallisuussuunnitelmasta.

Laitteet ja tarvikkeet

Kalusteet on suunniteltu lapsille ja ne uusitaan tarpeen vaatiessa. Lelut, sähkölaitteet, sammuttimet, palovaroittimet ja hätäpoistumisvalot on suunniteltu käyttöön sopiviksi ja niiden kuntoa tarkkaillaan jatkuvasti. Tarpeen vaatiessa ne uusitaan. Pesuaineet ja muut lapsille haitalliset kemikaalit säilytetään lukollisessa kaapissa, jonne aikuisilla on pääsy. Ensiaputarvikkeet säilytetään kaapissa, johon vain aikuisilla on pääsy. Keittiönomavalvontasuunnitelma löytyy.

Sisäilman laadunvarmistusmenettely (kosteushaittojen toteamisenmenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)

Huoltoyhtiön ja/tai isännöitsijän kanssa ollaan yhteydessä jos on tarvetta. Sisäilmamittaukset on tehty vuonna 2010.

Vastuuhenkilön yhteystiedot

Maija Pohjankoski

Lastentarha l' Hexagone

Linnankatu 64, 20100 Turku puh.040-5565109

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Turvallisuussuunnitelma löytyy kaikkien aikuisten saatavilta ja vastuuhenkilö valitaan yhdelle toimintakaudelle kerrallaan. Myös sijaiset tutustutetaan turvallisuussuunnitelmaan.

Asiakasturvallisuus

Riskitilanteet on huomioitu (tapaturmat, sairastuminen, uhkaavat tilanteet, lapsen katoaminen) ja niistä on keskusteltu henkilökunnan kanssa. Tilanteita tarkkaillaan päivittäin ja niihin puututaan heti. Sairauksien sattuessa meillä on selvät suunnitelmat, miten kussakin tilanteessa toimitaan. Jos vaaditaan vaativampia toimenpiteitä, lähemme lapsen kanssa lähimpään lääkärikeskukseen. Muissa sairastapauksissa lapsi menee pois lapsiryhmästä lepäämään ja odottamaan hakijaa. Vaaralliseksi luokitellut aineet ovat lukkojen takana.

Kaikki käyttävät sisätossuja, jotta liukastumisilta vältyttäisiin. Päiväkodin pihäsäännöt on laadittu niin, että leikki ja liikkuminen pihalla olisi kaikille turvallista ja viihtyisää. Sääntöjä kerrataan yhdessä lasten kanssa tarvittaessa. Pihäsäännöt ovat myös esillä päiväkodin eteisessä ja ne on jaettu koteihin. Pihalla valvovia aikuisia on riittävä määrä, jotta valvonta ulottuu kaikkialle pihalle. Jokainen aikuinen, joka huomaa vaaratilanteen, kiusaamista tai sääntöjen rikkomista, puuttuu välittömästi tilanteeseen. Joka aamu piha tarkastetaan ennen kuin lapset menevät ulos. Tarkistaja varmistaa porttien olevan lukossa ja tarkistaa kiinteiden välineiden kunnon. Lisäksi hän katsoo, että pihalla ei ole mitään sinne sopimatonta. Vastuu lapsesta siirtyy vanhemmalle siinä vaiheessa, kun lapsi tulee kättelemään lähtiessään päiväkodin aikuiset.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Meillä ei ole käytössä valvontalaitteita.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelusopimus

Palvelusopimuksen tekee päiväkodin johtaja Turun kaupungin kanssa. Viimeisin sopimus on tehty Raili Kosken kanssa ja päiväkotia hyväksytty palveluntuottajaksi 1.1.2011.

Palvelusetelillä tarkoitetaan kunnan sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palvelujen tuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palvelujen tuottajalle on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelujen tuottaja.

Lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelma ja kuntoutussuunnitelma

Jokaiselle lapselle tehdään päiväkodissamme lapsen henkilökohtainen varhaiskasvatussuunnitelma = lapsen Vasu. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelman laadimme jokaiselle päivähoidossa olevalle lapselle yhteistyössä vanhempien kanssa. Suunnitelman toteutumista seuraamme ja arvioimme säännöllisesti. Varhaiskasvatussuunnitelman tavoitteena on lapsen yksilöllisyyden ja vanhempien näkemysten huomioon ottaminen toiminnan järjestämisessä. Suunnitelmassa huomioimme lapsen mielenkiinnon kohteet, vahvuudet ja lapsen yksilölliset tuen ja ohjauksen tarpeet.

Mikäli havaitsemme päiväkodissa lapsella tuen tarvetta, keskustelemme tilanteesta vanhempien kanssa. Henkilökunnan ja vanhempien tukena on päiväkodin oma lastentarhanopettaja, joka (oman toimensa ohella) hoitaa erityislastentarhanopettajan tehtäviä. Hän havainnoi, raportoi ja miettii tarvittavia tukitoimenpiteitä ja ohjaa vanhempia tarpeen vaatiessa. Lapsen tuen portaat ovat kolmitasoiset: yleinen tuki, tehostettu tuki ja erityinen tuki. Yleisellä tuella tarkoitetaan tuen tarjoamista kaikille lapsille varhaisvuosien aikana. Lapsen huoltajien ja henkilöstön toimiva kasvatuskumppanuus antaa edellytykset lapsen hyvälle

<p>kasvulle ja kehitykselle. Mahdollinen lapsen tarvitsema tuki aloitetaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen</p> <p>Ennen kuin lapsi aloittaa päiväkodissa perhe käy tutustumiskäynneillä, jossa lapsi tutustuu omaan ryhmäänsä yhdessä vanhemman/vanhempien kanssa. Vanhemmille kerrotaan päiväkodin toimintatavoista, päivärytmistä ym. Lisäksi järjestämme alkukeskustelun ennen hoidon aloitusta.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.</p> <p>Jo siinä vaiheessa kun perhe ilmoittaa kiinnostuksensa tulla päiväkotiin heitä informoidaan palvelun sisällöstä kuluineen. Informointi tapahtuu joko puhelimitse tai kasvotusten riippuen siitä, miten perhe ottaa yhteyttä.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen</p> <p>Jokaista asiakasta kohdellaan kunnioittaen ymmärtäen hänen taustansa. Meillä on yhteisesti sovitut säännöt päiväkodissa ja niitä noudattaen taataan jokaiselle samanlainen kohtelu. Kiusaamiseen puututaan heti ja jokaista osapuolta kuunnellaan. Talon säännöt ja periaatteet on tehty yhdessä henkilökunnan kanssa ja näin taataan, että jokainen saa samanlaisen kohtelun. Kiusaamisesta puhutaan lasten kanssa samalla kuin puhutaan tunteista.</p>
<p>Oikeusturva palveluseteliasiakkaana</p> <p>Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakea. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa käyttää kulutushyödykettä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus.</p> <p>Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.</p> <p>Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palvelun tuottajalle.</p>
<p>Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti (palveluseteli)</p> <p>Asiakkaalla on mahdollisuus valittaa saamastaan palvelusta jos hän kokee itseään loukattavan. Hän voi olla joko suoraan päiväkotiin yhteydessä tai ottaa yhteyttä Valviraan.</p>
<p>Muu oikeusturva</p> <p>Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti</p> <p>Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus sosiaalihuollossa toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Sosiaalihuollon osalta kuntaan nimetty sosiaaliamies avustaa muistutuksen tekemistä koskeissa asioissa. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asianomaisen oikeutta kantelun tekemiseen.</p> <p>http://www.laanhallitus.fi/lh/lansi/sto/home.nsf/pages/1C943A07DA3CDD3CC2256C2A002F49ED</p> <p>http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/u/Muistutusmenettelyn_k%C3%A4ytt%C3%B6_sosiaalipalveluissa.pdf</p>
<p>Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).</p>

<p>Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan</p> <p>Maija Pohjankoski Lastentarha l' Hexagone Linnankatu 64, 20100 Turku puh.040-5565109</p>
<p>Sosiaaliamiehen yhteystiedot</p> <p>Kristiinankatu 1, PL 670 20101 Turku</p> <p>puh. 02 262 6171</p>
<p>Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaana. Asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus sellaiselle sosiaalihuollon toimivaltaiselle vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, joka voi vaikuttaa muistutuksen tekijän tilanteen muuttamiseksi, jos muistutus on aiheellinen.</p> <p>Asiakas pitää ensisijaisesti ohjata selvittämään tilanne hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee.</p>
<p>Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa</p> <p>Yhteiset pelisäännöt yksityisten päiväkotien kanssa. Osallistumme yksityisten päivähoitotuottajien kuukausittaisiin kokouksiin. Tarvittaessa olemme yhteydessä kaupungin tahoihin.</p>
<p>Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta</p> <p>kuluttajansuojalaki turvaa kuluttajalle tietyt perusoikeudet virhetilanteissa.</p>
<p>Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)</p> <p>Hoitosuhteessa on kuukauden irtisanomisaika. Lasta koskevat tiedot siirtyvät lapsen mukana uuteen päivähoitoon.</p>

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kasvua/hyvinvointia tukeva palvelu

Lapsen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäminen on varhaiskasvatuksen ensisijainen tavoite, johon kasvattajan tulee pyrkiä niin asenteissaan kuin toiminnassaankin. Hyvinvoivalla lapsella on hyvät edellytykset kasvuun, oppimiseen ja kehittymiseen. Lapsi voi hyvin ympäristössä, jossa hänestä huolehditaan ja hän tuntee olonsa turvalliseksi. Hyvinvoiva lapsi leikkii, pystyy toimimaan ryhmässä sekä luottaa aikuisiin ja lapsiin. Lapsi ilmaisee omia tunteitaan ja tuo omia ajatuksiaan ja tahtoaan esiin.

Hyvinvoivalla lapsella on ympärillään pysyviä ja turvallisia ihmissuhteita. Vaikka toimimme pääsääntöisesti ryhmissä, silti meillä on periaatteena, että kaikki talon aikuiset osallistuvat lasten hoitoon ja kasvatukseen yli ryhmien. Yhdessä sovitut tavat ja säännöt auttavat tässä. Yhteisissä palavereissa kertaamme toimintatapoja ja keskustelemme niistä rakentavasti. Lapsen siirtyessä ryhmästä toiseen vaihtavat aikuiset tarpeellisen informaation keskenään.

<p>Ravitsemus</p> <p>Lapset saavat hyvän ja riittävän ravinnon päiväkodista. Meillä on oma keittiö, mutta ruoka toimitetaan meille yksityisestä keittiöstä ja laitoshuoltajamme/keittiöapulainen laittaa sen esille. Myös välipala tulee ulkopuolelta, mutta kahdesti viikossa laitoshuoltajamme tekee sen. Jokainen ryhmä syö luokassaan.</p>
<p>Valtion ravitsemusneuvottelukunta: http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksel/</p>
<p>Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot</p> <p>Laitoshuoltaja Linnankatu 64, 20100 Turku 040-5565109</p>
<p>Ulkoilu ja liikunta</p> <p>Päiväkodissa ulkoillaan päivittäin noin klo 12.00-13.45. uudestaan menemme pihalle noin klo 15.30 jälkeen. Lisäksi päiväkodin pienemmät ulkoilevat aamupäivisin pari kertaa viikossa. Meillä on käytössämme sali, jonka jokainen ryhmä voi varata vuorollaan. Vähintään kerran viikossa jokaisella ryhmällä on ohjattu liikuntatuokio salissa. Lisäksi meillä on kerran viikossa tanssitunti jokaiselle ryhmälle kerrallaan, jonka pitää talon ulkopuolinen henkilö. Liikuntaa on päivittäin sisällytetty päivän toimintoihin ja käytävillä saa juosta.</p> <p>Sääolosuhteet vaikuttavat ulkoiluamme niin, että kovilla pakkasilla ja rajulla sateella emme mene ulos. Kesällä UV-säteilyn vuoksi olemme siirtäneet ulkoilun ajankohdan aamupäiväksi keskipäivän sijaan.</p>
<p>THL:n liikuntasuosituksel eri-ikäisille: http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta</p>
<p>Hygieniakäytännöt</p> <p>Meillä on sopimus Raina-säätiön kanssa pesulapalvelusta. Heille kuuluu myös pyykin kuljetuspalvelut säännöllisin väliajoin ja myös tarvittaessa. Taloyhtiön jäteasiat ovat käytössämme.</p> <p>Käsienpesu ja käsidesi kuuluvat päivittäiseen arkeemme. Varsinkin ulkoilun ja wc-käynnin jälkeen käsienpesuun kiinnitetään huomiota. Eteisessä on käsidesi vanhempien käyttöön. Talossa on oma laitoshuoltaja sekä päiväkotiapulainen, jotka huolehtivat päiväkodin siivouksesta. Lelut pestään säännöllisin väliajoin infektioiden välttämiseksi.</p>
<p>Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä</p> <p>Uusia ideoita otetaan vastaan ja huomioidaan arjessa.</p>

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

<p>Sairaushoito</p> <p>Henkilökunnalla on käytössään Turun Työterveystalon palvelut. Henkilökunta ja lapset ovat vakuutettuja vakuutusyhtiö Tapiolassa. Henkilökunnalla on vapaa-ajan vakuutus. Lapsen sairastuessa päiväkotipäivän aikana saa hän tarvitsemansa ensiavun tai lepopaikan ja vanhempiin otetaan yhteyttä välittömästi. Sairas lapsi hoidetaan kotona.</p>
<p>Lääkehoito</p> <p>lääkehoitosuunnitelma löytyy ja sitä täydennetään tarvittaessa. Allergiat on huomioitu ja niistä tiedotetaan niin henkilökuntaa kuin myös ruuan toimittajaa. Jos ryhmässä on joku, jonka sairaus vaatii toimenpiteitä, koulutetaan henkilökunta esim. astma. Henkilökunnasta käy säännöllisesti joku päivittämässä tiedot ensiapukurssilla.</p>

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Ensiapuvastaava
Linnankatu 64, 20100 Turku
040-5565109

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Äkillisissä sairastapauksissa lapsi lähtee jonkun henkilökuntaan kuuluvan kanssa lähimpään lääkärikeskukseen. Pienemmissä tapaturmissa se, joka huomaa tilanteen tai on lähin saatavilla oleva ottaa asian hoitaakseen ja antaa lapselle tarvittavan ensiavun.

Varhaiserityiskasvatus ja muu erikoissairanhoidon käyttö ja saatavuus (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)

Henkilökunnan ja vanhempien tukena on päiväkodin oma koulutettu erityislastentarhanopettaja, joka oman toimensa ohella hoitaa erityislastentarhanopettajan tehtäviä. Hän havainnoi, raportoi ja miettii tarvittavia tukitoimenpiteitä ja ohjaa vanhempia tarpeen vaatiessa.

Lastensuojelu ja sosiaalipäivystys

Sosiaalipäivystys (virka-aikana klo 8.30–16)

Sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijät vastaavat Turussa kaikista kiireellisistä lastensuojelutarpeista, jotka vaativat välitöntä puuttumista. Yksikössä tehdään tarvittaessa myös lasten kiireellisiä sijoituksia.

Sosiaalipäivystyksessä otetaan vastaan lastensuojeluilmoituksia, tehdään kotikäyntejä ja annetaan ohjausta ja neuvontaa huolto- ja tapaamisoikeus- ynnä muissa lapsiin liittyvissä asioissa.

Palvelu on tarkoitettu kiireellisen sosiaalityön tarpeessa oleville lapsi- ja aikuisperheille.

Yhteydenotot kiireellisiin lapsi-, perhe- ja aikuissosiaalityön asioihin tehdään puhelimitse virka-aikana puh. **(02) 262 6003**.

Turun seudun sosiaalipäivystys (virka-ajan ulkopuolella ja viikonloppuisin)

Turun seudun sosiaalipäivystys vastaa ainoastaan virka-ajan ulkopuolella ja viikonloppuisin ilmenevään kiireelliseen sosiaalityön tarpeeseen. Yhteyttä voi ottaa Turun seudun sosiaalipäivystykseen ainoastaan hätäkeskuksen kautta numerosta 112.

Lastensuojelu

<http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=14585&culture=fi-FI&contentlan=1>

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Palveluseteli, Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Palvelujen tuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palvelujen tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Turun kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakasrekisteri ylläpidetään Turun kaupungin päivähoidon asiakasrekisteri järjestelmän (päivähoidon Effic) avulla. Edellä mainitut asiakirjat toimitetaan arkistoitavaksi kasvatus- ja opetusvirastoon kerran vuodessa kesäkuun toisella viikolla. Asiakirjat arkistoidaan 6 vuotta hoitosopimuksen päättymisen jälkeen.

Palveluntuottaja luo ja säilyttää asiakastietonsa omassa yksikössään ja luovuttaa tarvittavat muut alkuperäiset asiakirjat asiakkaalle hoitosuhteen päättyttyä.

Asiakkaalla on henkilötietolain mukainen oikeus omien asiakastietojensa tarkistamiseen ja hän voi erillisellä hakemuksella pyytää tietonsa nähtäväksi.

Palvelujen tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa.

Asiakirjat tulee säilyttää turvallisessa paikassa, minne kukaan muu ei pääse ja sähköiset asiakirjat asianmukaisesti suojattuina. Asiakirjoista ei saa antaa kopiota eikä niissä olevia tietoja ulkopuolisille ilman asianomaisen lupaa.

-Henkilötietolaki (523/1999)

-Asiakaslaki (812/2000)
-Laki asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
•Rekisteriseloste (Henkilötietolaki 10 §)

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Tietosuojavastaavan yhteystiedot
Päiväkodin johtaja
Linnankatu 64, 20100 Turku
040-5565109

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgfj8w.pdf> ja
<http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas
<http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja
<http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Alihankkijoiden tuottamia palveluja valvotaan ja puutummme epäkohtiin jos niitä ilmenee.

Luettelo alihankkijoista

Raina-säätiä (pesulapalvelu)
Puolikko (ruoka- ja kuljetuspalvelu)
tanssiopettaja Mariikka Kakko

14. OMAVALVONNAN ASIAKIRJAT

Omavalvonnan asiakirjat

Kaikki edellä mainitut asiakirjat löytyvät ja ovat henkilökunnan saatavilla yhteisissä tiloissa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus
(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys