

# VARHAISKASVATUSPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## TURUN KRISTILLINEN PÄIVÄHOITOYKSIKKÖ KARITSA RY

Omaevalvonta on osa päiväkodin toiminnassa toteutettavaa laadunhallintaa. Omaevalvontasuunnitelman tarkoitus on varmistaa palvelun laatu ja asiakasturvallisuus niin, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja valvontaohjelmien edellyttämät ja päiväkodin itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Se sisältää suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettyjä asiakirjoja. Omaevalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee olla asiakkaan nähtävillä.

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja	
<input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja	<input type="checkbox"/> Kunta
Palvelujen tuottajan nimi Turun Kristillinen Päivähoitoyksikkö Karitsa ry	Kunnan nimi
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: Varhaiskasvatus päiväkodissa	Sijaintikunta Turku
Sijaintikunnan yhteystiedot: Turun kaupunki Sivistystoimiala/Varhaiskasvatus Yliopistonkatu 27a 20100 Turku puh. 02-330 000	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Turun Kristillinen Päivähoitoyksikkö Karitsa ry	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 1551050-5
Toimintayksikön nimi Päiväkoti Karitsa	
Toimintayksikön postiosoite Paljetie 2	
Postinumero 20520	Postitoimipaikka Turku
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Junnikkala Merja, päiväkodin johtaja	Puhelin 044-3358567, 02-2358567
Postiosoite Paljetie 2	
Postinumero 20520	Postitoimipaikka Turku
Sähköposti <a href="mailto:paivakoti@karitsa.org">paivakoti@karitsa.org</a> , <a href="mailto:merja.junnikkala@karitsa.org">merja.junnikkala@karitsa.org</a>	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
	<b>28.7.1999, päivitys 28.8.2006</b>
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) On voimassa	

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Turun Kristillinen Päivähoitoyksikkö Karitsa ry. tuottaa kristilliseen arvopohjaan perustuvaa varhaiskasvatusta, esiopetusta ja sitä täydentävää hoitoa. Kristillinen arvopohja kulkee luontevasti mukana kaikessa päiväkotitoiminnassa.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Kristillinen arvopohja antaa lapselle mahdollisuuden oppia tuntemaan turvallinen Taivaan Isä ja hänen toimintansa. Arvopohjaa välitetään varhaiskasvatuskäisen lapsen ymmärryksen vuorovaikutustasolla. Kristillisen toiminnan sisältö kulkee käsi kädessä muiden tavoitteiden ja sisältöjen kanssa. Kristillinen kasvatusta sisältää kristilliset aamupiirit, rukoilemisen, ruoan siunaamisen, lasten hengelliset laulut ja joulun ja pääsiäisen vieton kristillisinä juhlina. Mukailimme kirkkovuoden ohjelmaa ja luemme lapsille lasten raamatusta raamatunkertomuksia. Toiminnan sisältö rikastuu kaikille lapsille rakkaista leikeistä, lastenlauluista, liikunnasta, saduista ja tarinoista.

Lapsi on kristillisen kasvatuksen helmi; kunnioittavalla ja tunne-elämän kehitystä tukevalla vuorovaikutuksella lapselle kehittyvä realistinen ja hyvä itsetunto ja kyky ottaa huomioon lähimmäiset.

Lasten hyvinvointia tuetaan aikuisten yhteistyöllä viihtyisässä työyhteisössä, jossa keskitytään olennaiseen, lasten tarpeisiin. Lapselle tarjotaan tasapainoinen ja turvallinen hoitopäivä pienessä ryhmässä, tukien perheiden toimivaa arkea. Aito läsnäoleminen lapsen ja lapsiryhmän arjessa edistää kokonaisvaltaisesti lapsen tasapainoista kasvuun, kehitystä ja oppimista. Pienissä ryhmissä lapsi opettelee toimintansa rajoja ja uskalltaa kokeilla ja tutkia uusia asioita kannustavassa ilmapiirissä.

Tutkimisen, ihmettelyn, toiminnallisuuden ja leikinomaisten menetelmien kautta lapsi saa merkityksellisiä kokemuksia itsestään ja ympäristöstä. Oppimisympäristön aktiviteetit vertaisryhmässä mahdollistavat lapsen oppimisen leikin ja omien kokemusten kautta. Karitsan jokaiseen päivään kuuluu liikuntaan aktivointi ja motoristen taitojen harjoittelu. Avoin oppimisympäristö mahdollistaa itsensä ilmaisun leikin, piirtämisen, laulun, rakentelun ja pelaamisen avulla.

Pienryhmillä on omat toimintahuoneet, jossa oppimisympäristö on järjestetty vastaamaan lapsen iän mukaista toimintaa ja tavoitteita. Leikki mahdollistetaan jokaisessa huoneessa. Kuukausisisältöjen ja projektien kautta tarjotaan lapselle yksilöllistä kehitystä tukeva, suunniteltu ja arvioitu sisältö hoitopäivälle.

Olemme kestävän kehityksen päiväkotia.

Asiakaslähtöisyys on hyvää ja oikeaan aikaan annettua palvelua, osaavaa ja luovaa kasvatusta ja hoitoa, kunnioittavaa ja kuuntelevaa asiakaspalvelua, oikeudenmukaista ja tasa-arvoista kohtelua ja vastuunkantoa omasta toiminnasta.

## 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Turussa on laadittu [sääntökirja](#) menettelytapaohjeeksi varhaiskasvatuksen palveluseteliin. Yksityisenä palveluntuottajana Karitsa sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Palvelua tuottaessa palvelusopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakasvastuut eivät kohdistu kuntaan.

Turun kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien palvelun tasoa. Karitsassa omavalvonnasta vastaa, sitä organisoii ja johtaa päiväkodinjohtaja Merja Junnikkala yhdistyksen hallituksen ohjaamana ja tukemana. Palvelujen tuottaja toimittaa kunnalle kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että edellytykset täyttyvät. Päiväkodin esimies vastaa asiakirjojen olemassaolosta, päivityksestä ja niiden toimittamisesta pyydettyäessä. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään, täydennetään ja vahvistetaan aina tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelma hyväksytään ja vahvistetaan vuosittain hallituksen kokouksessa, vaikkei tulisi muutoksia.

Omavalvonnassa on määritelty vastuuhenkilöt:

Laadunhallinta ja kehittäminen, päiväkodinjohtaja

Varhaiskasvatusta, päiväkodinjohtaja

Esiopetus, päiväkodinjohtaja

YTE ja oppilashuolto, päiväkodinjohtaja

Liikuntakasvatusta, päiväkodinjohtaja, lastenhoitaja

Kristillinen kasvatusta, päiväkodinjohtaja, lastentarhanopettaja

Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttäminen, opiskelijan ja työharjoittelijan asiat, päiväkodinjohtaja

Turvallisuus, päiväkodinjohtaja

Paloturvallisuus, päiväkodinjohtaja, Ito  
Ensiapu-/lääkekaappi, lastenhoitaja  
Työturvallisuus ja työsuojelu, päiväkodinjohtaja  
Atk-järjestelmä, mikrotukihenkilö  
TYKY-toiminta, päiväkodinjohtaja  
Sisäinen koulutus, täydennyskoulutus, päiväkodinjohtaja  
Siivous, ruokahuolto ja hygienia-asiat, päiväkodinjohtaja, laitoshuoltaja  
Kiinteistöön liittyvät asiat, päiväkodinjohtaja  
Taloushallinto, budjetti, taloudenhoitaja  
Valmistelevat toiminnot palkkahallinnossa ja taloushallinnossa, päiväkodinjohtaja  
Yhdistyksen toimintavastuu, yhdistyksen puheenjohtaja

Muut laadunhallintaan liittyvät toimenpiteet

Laadunhallinnalla varmistetaan kyky tuottaa ja ylläpitää hyvää, laadukasta palvelua. Laadullista palvelua ja laadunhallintaa suunnitellaan, toteutetaan, arvioidaan ja kehitetään yhteistyössä asiakkaiden, henkilöstön, hallituksen, muiden asiantuntijoiden ja Turun kaupungin kanssa. Palautteesta ja muistutuksista saatu tieto käytetään omavalvonnassa ja toiminnan kehittämisessä.

Asiakkaat ja laadunhallinta

Asiakastytyväisyyskysely **maalis-huhtikuussa ja loka-marraskuussa** huoltajille (pedagoginen kahvila)

Asiakastytyväisyyskysely **lapsille** syyskaudella ja keväällä (päiväkodissa)

Turun kaupunki lähettää oman asiakastytyväisyyskyselyn kohderyhmälle joulukuussa.

Henkilöstö ja laadunhallinta

Arvot määritelty yhdessä. Arvojen ilmenemistavat toiminnassa; koko työyhteisö yhdessä arvioi, antaa palautteen heti, ottaa vastaan palautteen ja käsittelee sen viikkopalaverissa. Laadunhallintaa valvoo päiväkodin esimies hallituksen ohjaamana..

Arvot näkyvät tiimisopimuksessa, Karitsan omassa VASU:ssa ja toimintasuunnitelmassa, esiopetussuunnitelmassa ja ryhmävasuissa. Työtytyväisyyskysely kehityskeskustelun osana henkilökunnalle.

Pedagogisen toiminnan arviointi ja ohjaus; yksilö ja yhteisarviointi koko toiminnasta. Pedagoginen sisältö/ohjaus kokousten osana, henkilökohtainen reflektointi esimiehen kanssa.

Yhteistyö vanhempien kanssa; kuukausitiedote, turvallisuuden valvonta, palautelaatikko, keskustelut tarvittaessa, vanhempain vartit, päivittäinen vuorovaikutus

Johtajuuden arviointi; kysely asiakastytyväisyyskyselyn keralla pedagogisessa kahvilassa, henkilökunnalla kehityskeskustelujen osana

Työyhteisön toimivuuden arviointi; osana viikkopalaveria

Muut laadunhallinnan ylläpitämiseen ja kehittämiseen vaikuttavat tekijät

Jokaisella työntekijällä oikeus ja velvollisuus kehittää ja vaikuttaa työhönsä ja tuottaa laadukasta asiakaspalvelua.

Työntekijällä muodollinen pätevyys työhönsä.

Yksilön erityisosaaminen koko työyhteisön käyttöön.

Huoltajien osallistuminen ja osallistaminen suunnitteluun ja arviointiin.

Tiivis ja avoin tiedotus

Täydennyskoulutus ja sisäinen koulutus vahvistavat osaamista; pkj:lla aineenopettajan koulutus ja hän on muodollisesti pätevä kouluttamaan työyhteisöä

Osallistuminen Turun kaupungin tarjoamiin koulutuksiin.

Koulutussuunnitelma toimintakertomuksineen on asiakirjamappihyllyssä.

Työntekijällä on oikeus tehdä työtä rauhassa

Työyhteisöllä on velvollisuus pitää yllä työturvallisuutta noudattamalla sääntöjä ja ohjeita.

Itse toteutetut toimitilatarkastukset.

Viikoittaiset henkilökunnan palaverit.

Henkilökunnan kehittämis-, arviointi- ja suunnittelupäivä.

Ammattikirjallisuuden hankintaa tarpeen mukaan.

Päiväkodin laadun ylläpitämistä ja kehittämistä tukee myös yhdistyksen hallituksen jäsenten ja puheenjohtajan tietotaito.

Kaikki päiväkodin toiminta on suunniteltua, suunnitelmat ovat kirjallisia, niitä arvioidaan ja muutetaan tarpeita vastaavaksi.

- varhaiskasvatussuunnitelma ja sen päivitys

- varhaiskasvatuksen toimintasuunnitelman päivitys

- lapsen varhaiskasvatussuunnitelma ja vk-arviointikeskustelu; elo-syyskuu, arviointia syyskauden loputtua joulukuussa ja mahdollinen uusi, lapsen ajankohtaista kehitystä tukevat tavoitteet ja tuki, arviointi keväällä huhti-toukokuussa.

- lapsen varhaiskasvatussuunnitelmat ja mahdollinen tarkastelu neuvolayhteistyössä, ryhmän alkukartoitukset ja kehityksen tukemisen arvioinnit varhaiskasvatuksen erityisopettajan kanssa yhteistyössä

- varhaiskasvatussuunnitelmaan liittyvät kasvatuskeskustelut, ainakin 3 kertaa toimintakaudella ja aina kun on tarpeen, työntekijä on aktiivinen
- ryhmävasut syksyllä (laatiminen aloitetaan arviointien jälkeen jo keväällä), arviointi joulutammikuussa ja uuden laatiminen
- tiimisopimus syksyllä, arviointi marraskuussa ja korjaavat toimenpiteet uuteen tiimisopimukseen, jota arvioidaan keväällä

**Henkilöstö osallistuu omavalvonnan toteuttamiseen.** Työntekijä perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan ja siihen liittyviin asiakirjoihin ja hän sitoutuu, häntä tuetaan toimintatapoihin, joilla tuotetaan hyvää laatutyötä. Perehdytys- ja koulutussuunnitelmaa säilytetään asiakirjahyllyssä.

#### 4. HUOLTAJIEN JA LASTEN OSALLISTUMINEN SEKÄ ASIAKASPALAUTE

##### Asiakaspalaute, asiakkaan asema ja oikeudet

Palautteista ja muistutuksista saatua tietoa käytetään hyväksi omavalvonnassa ja toiminnan kehittämisessä. Asiakkaalle annetaan kirjalliset menettelytavat palautteen annosta ja sen käsittelystä. Palautteeseen vastataan aina ja viimeistään kahden viikon sisällä kirjallisesti. Palautteen käsittelee heti päiväkodin esimies, vie asian eteenpäin, käsittelee sen asianosaisten henkilöiden kanssa, muuttaa käytännön, jos se on tarpeen ja antaa perustellun vastauksen palautteen antajalle. Jos palaute on asioista, jotka oleellisesti muuttavat päiväkodin suunnittelua, rytmiä, taloutta, työvuoroja jne, asia viedään käsiteltäväksi hallituksen kokoukseen päätettäväksi ja siitä annetaan tieto palautteen antajalle.

Palaute voi olla päivittäistä, jolloin asiakas voi antaa palautteen suullisesti, kirjallisesti palautelaatikkoon ja/tai sähköpostitse tai puhelimitse. Kotisivuilla on palautelomake. Palautteen vastaanottaja kirjaa palautteen. Palaute käsitellään heti seuraavassa viikkopalaverissa, mutta korjataan välittömästi tarvittaessa. Asiakkaalle järjestetään mahdollisimman pian mahdollisuus keskustella/neuvotella asiasta, jos hän niin haluaa.

##### Lapsiasiakkaan palaute

Hoitolapsi antaa palautteen asiakastytyväisyyskyselyn kautta, ilmaisemalla mielipiteensä hymiöiden kautta toiminnan aikana tai huoltajan välityksellä. Lapsilta kysytään palautetta myös ruuasta, leluista, leikeistä ja niiden määrästä, kiusaamisesta, peloista ja iloista kyselyillä/kyselylomakkeilla. Muita menetelmiä: kuvataide, tarinat, kuva-arvioinnit, laatupelejä, draamapedagogiikka.

Pienen päiväkodin henkilökunta voi käsitellä lapsilta saadun palautteen päivittäin ja päättää välittömästi toiminnan muutoksesta/tarttua ideoihin tai asiat käsitellään viimeistään viikkopalaverissa.

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.

Asiakas voi antaa saamastaan palvelusta palautetta myös suoraan Turun sivistystoimen/varhaiskasvatuksen viranomaisille tai esimerkiksi aluehallintovirastoon. Tapahtumaselvitys tehdään aina kirjallisesti, jokainen kohta täytetään ja siihen otetaan selvityksen laatijan allekirjoitus. Päiväkodin esimies antaa selvityksen ja lausunnon, tarvittaessa liitteellä.

Tapahtumaselvityslomake jaetaan palvelualueen päällikölle ja hallintojohtajalle/sihteerille.



Omavalvonta perustuu riskien hallintaan. Toiminnassa pyritään tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet ja tilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten taso ei toteudu. Päiväkodin johdolla on vastuu riskien ja työvaheiden arvioinnissa, niihin varautumisessa ja korjaavien toimenpiteiden toteuttamisessa.

**Turvallisuussuunnitelma, palo- ja sammutussuunnitelma ja riskienhallintasuunnitelma osana turvallisuussuunnitelmaa,** Suunnitelmia säilytetään asiakirjahyllyssä. Toimintakauden alussa jokainen työntekijä kertaasi asiakirjat ja kuittaa ymmärtäneensä asian. Muutokset päivitetään heti. Jokainen työntekijä on vastuussa turvallisen toiminnan takaamisesta, riskien havainnoimisesta, niihin tarttumista ja niiden poistamisesta. Esimies vastaa siitä, että riskienhallintaa toteutetaan organisaation kaikilla tasoilla, hyödynnetään palvelujen kehittämisessä ja toimintatapoja muutetaan vastaamaan laadulle asetettuja tavoitteita

#### **Menettelytapa, miten läheltä piti -tilanteet toimintapoikkeamat ja havaitut epäkohdat käsitellään ja korjataan**

Jokainen läheltä piti – tilanne käsitellään heti, Työntekijä on velvollinen antamaan välittömästi tiedon asiasta esimiehelle ja työtovereille. Jokainen läsnä ollut kertoo näkemyksensä tapahtuneesta päiväkodinjohtajalle heti, asia kirjataan ylös ja työntekijä allekirjoittaa paperin. Kun jokaisen, tilanteessa läsnä olleen työntekijän, muun aikuisen ja lapsen näkemykset on koottu, pidetään asiasta kokous niin pian kuin se on mahdollista. Sen seurauksena pidetään henkilökohtainen keskustelu tai annetaan asia hallituksen käsiteltäväksi. Jokainen asiakirja tuodaan esimiehelle. Havaittu epäkohta riippumatta siitä, mikä asia on, korjataan turvallisuussyistä välittömästi, jos se on mahdollista. Jos epäkohta kuuluu esim. kiinteistön omistajalle tai huoltajalle, siitä ilmoitetaan kirjallisesti suullisen ilmoituksen lisäksi ja valvotaan sen nopea korjautuminen. Kuvaus tapahtumaselvityksen käyttämisestä on edellä.

Korjaava toimenpide tiedotetaan ja otetaan heti käyttöön käytännössä, päiväkodinjohtaja laati myös kirjallisen tiedotteen henkilökunnalle, huoltajille ja/ tai muulle yhteistyötaholle. Tieto korjattavasta seikasta voi tulla myös huoltajalta. Jokaisen työntekijän on kuitattava ymmärtäneensä asian. Lisäksi tilanne ja sen käsittely lisätään osaksi riskienhallinta- suunnitelmaa. Lapsille opetetaan ja kerrataan uusi toimintatapa tai muutos

**Kehittämissuunnitelma;** turvallisuuteen liittyvien asiantuntijatietojen seuraaminen ja siirtäminen toimintaan. Yhteistoimijoiden ja palveluja käyttävien osallistaminen ja aktivoiminen turvallisuusvalvontaan.

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

## **6. HENKILÖSTÖ**

Karitsa on järjestäytyneen työnantaja, joka noudattaa lakia sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista. Henkilökuntaa on tällä hetkellä 5 kpl, joista kasvatushenkilöitä 4 kpl, joista 2 opettajaa ja 2 lastenhoitajaa. Lisäksi on kokopäiväinen päivähoitotyöntekijä (laitoshuoltaja), joka toimii myös avustavissa lastenhoitotöissä. Jokainen työntekijä, sijainen, opiskelija ja hallituksen jäsen allekirjoittaa vaitiolovelvollisuus-asiakirjan.

Sijaisten käytön suunnitelma: Sijainen otetaan lapsiryhmän koon niin vaatiessa, sijaisen hankkii päiväkodin esimies. Sijaiseksi otetaan aina ensisijassa päiväkodille ja lapsille tuttu, muodollisen pätevyyden omaava sijainen. Sijainen ei voi toimia äärivuoroissa. Karitsaan otetaan säännöllisesti kristillisestä varhaiskasvatuksesta kiinnostunut opiskelija eri koulutusasteilta, joiden kanssa on laadittu kirjallinen sopimus. Ohjauksesta ja perehdytyksestä vastaa päiväkodin esimies. Kahdella työntekijällä on näytön vastaanotto-pätevyys.

Työvoimaa haetaan ja rekrytoidaan kulloinkin tarkoituksenmukaisella tavalla, laillisesti ja hyvän tavan mukaisesti. Karitsa palkkaa ensisijaisesti muodollisesti pätevän henkilön. Rikosrekisteriote tarkistetaan aina. Korkeintaan kuukauden kestävästä sijaisuudesta päättää päiväkodinjohtaja. Pitimmistä työsuhteista päättää Karitsan hallitus, päiväkodin esimies hoitaa prosessin hallituksen kokouksen ohjeiden mukaisesti. Työsopimuksen laatii, kelpoisuuden tarkistaa, työtodistuksen antaa, rikosrekisteriotteen tarkistaa, vaitiolovelvollisuus lomakkeen laatii päiväkodinjohtaja. Koeaika laitetaan aina ensimmäiseen työsopimukseen ja uudelle työntekijälle annetaan perehdytys. Työvuorotaulukon laatii ja sen toteutumisesta vastaa päiväkodinjohtaja. Henkilökunnan riittävydestä vastaa päiväkodinjohtaja.

Henkilöstön perehdyttämissuunnitelmaa säilytetään asiakirjahyllyssä toimiston viereisellä käytävällä. Uutta työntekijää perehdytetään myös ”työnohjaukseskusteluilla” työn teon edetessä.

Henkilökunnan ammattitaidon ylläpitäminen ja osaamisen johtaminen

**Koulutussuunnitelmaa**, joka sisältää täydennyskoulutussuunnittelun ja sisäisen koulutussuunnittelun, säilytetään asiakirjahyllyssä. Suunnitelmassa on otettu huomioon työntekijöiden toiveet ja muutoksista syntyneet uudet oppimisen tarpeet. Koulutussuunnitelmaan liitetään toimintakauden päätyttyä toteutuneet koulutukset. Koulutussuunnitelmaan lisätään toimintakauden aikana ilmaantuneet koulutukset, joihin on osallistuttu.

Henkilökunnan hyvinvoinnin ylläpitäminen

Työntekijä käy työhöntulotarkastuksessa työterveyshuollossa ja määräaikaistarkastuksissa. Työn raskauttavia osa-alueita käsitellään sisäisissä palavereissa ja haetaan työyhteisönä uusia mahdollisuuksia. Hyvinvointi näkyy työn tuottavuutena. Työolot, sen määrä ja sisältö, työasennot ja työn rasittavuustekijät sisällytetään sisäisten palaverien/koulutusten aiheeksi. Ongelman syntyessä tai jatkuessa on jokainen oikeutettu tarttumaan asiaan ja tuomaan asian esimiehelle. Työhyvinvointiin budjetoidaan joka vuosi määrätty rahasumma, jonka käyttömuodosta tehdään esitys hallitukselle. Esityksenä on nyt käyttää raha virikeseteleihin ja/tai työvaatehankintoihin. Lisäksi virallisen kahvitauon yhteyteen on sovittu vuonna 2016 venyttely- ja voimistelutauko, 5 min./työntekijä, lisäämään päivittäistä hyvinvointia.

Työsuojeluun vaikuttaa jokainen omalta kohdaltaan ottamalla asian esille, korjaamalla tai pyytämällä korjaamaan tarvittavat muutokset. Työsuojelun toimintaohjelma päivitetään yhteistyössä vuosittain. Työsuojeluun liittyvää riskikartoitusta on laadittu yhdessä. Työoloja kehitetään kartoittamalla koettuja ja esiin muuten tulleita fyysisiä ja psyykkisiä ongelmia. Häirintää ja epäasiallista kohtelua ja sen käsittelyä on tarkasteltu riski- ja turvallisuussuunnitelmassa. Työyhteisössä kiinnitetään erityistä huomiota vuorovaikutukseen ja äänimaailmaan.

Työntekijöillä on kiertävät työvuorot. Sairauspoissaoloista ilmoitetaan ensimmäisen työpäivän aamuna päiväkodin esimiehelle henkilökohtaisesti soittamalla. Poissaolosta on esitettävä lääkärintodistus/terveydenhoitajan todistus tai muu luotettava selvitys. Poissaoloja seuraa ja niistä ilmoittaa tilitoimiston palkanlaskijalle päiväkodinjohtaja. Sairauslomastodistukset säilytetään Karitsassa.

Sairastumisissa käytetään omaa terveysasemaa, omaa päivystystä ja työterveydenhuoltoa riippuen sairastumisajasta ja tarpeesta. Jokainen on vastuussa omasta työergonomiastaan ja on velvollinen itse tuomaan esille ongelmat siinä, jos esimies ei ole sitä huomannut. Hän saa tarvittavan ohjeistuksen joko jo olemassa olevasta materiaalista tai hän hankkii/hänelle hankitaan asiantuntijatietoa.

Kehityskeskustelut käydään kerran toimintakaudella, syksyllä ja keväällä. Työhön ohjauksen ja työssä opastamisen hoitaa päiväkodin esimies, jolla on myös velvollisuus ja oikeus käytännön työnohjaukseen. Työntekijällä on oikeus ja velvollisuus tarttua heti muutosta vaativiin asioihin, ei odottaa viikkopalaveria. Nopeat operatiiviset päätökset ovat pienessä päiväkodissa mahdollisia.

**Kehittämissuunnitelma**; jatkuva, säännöllinen arviointi pitää yllä toimivia käytäntöjä, muuttaa tarvittaessa niitä ja vastaa yhteiskunnasta ja niiden rakenteista syntyviin muutostarpeisiin.

## 7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Toimitilat

Karitsassa on neljä, iän perusteella nimettyä lapsiryhmää; Pikkaraiset, Pikkukaritsat, Isot Karitsat ja Pikkueskarit. Pienryhmiin lapset on jaettu lapsen tarpeiden ja tavoitteiden perusteella, jotta yleisen tuen piirissä lapsi saa parasta mahdollista tukea. Jokaisella lapsiryhmällä on oma toimintahuone, joihin siirrytään pienryhmien toimintasuunnitelmien perusteella. Pikkukaritsat ja Pikkaraiset Karitsat ruokailevat yhdessä. Pikkueskarit ja Isot Karitsat ruokailevat yhdessä samoissa tiloissa. Ryhmät jaetaan tarkoituksenmukaisella tavalla kahteen eri toimintahuoneeseen niin, että melu ja hälinä eliminoidaan mahdollisimman pieneksi, mutta varmistetaan leikin ja kavereiden läsnäolo. Jokaisella lapsella on omat lokerot ja laatikot toimintahuoneiden lähellä. Kaikkein pienimmillä lapsilla on omat hygieniatilat. Aamulla kokoonnutaan yhteen huoneeseen, josta sitten lähdetään aamupalalle, kun toinen työntekijä tulee vuoroonsa. Nukkuminen /lepääminen sijoittuu yhteen/kahteen huoneeseen, huoneiden ovissa on lista nukkuvista ja lepävistä, läsnäolevista lapsista. Ruokailijoiden huonelistat lapsista ovat myös ovien ulkopuolella turvallisuuden ja hätätilanteiden varalta.

Yksityisyyden ja tietoturvan suoja

Lapsen/perheen asioista puhutaan yksityisesti. Tuonti- ja hakutilanteissa ei oteta esille asioita, jotka kuuluvat yksityisyyden piiriin tai eivät ole lapsen kuultavaksi sopivia. Huoltajia ohjataan hoitamaan asiansa joko laitoshuoltajalle kirjallisesti tai suullisesti, jos toimintahuoneissa on jo aloitettu päivän suunniteltu toiminta, jotta turhat keskeytykset eivät häiritse lapsiryhmää ja yksityisyyden suoja säilyy. Puhelimeen vastataan aina. Laitoshuoltaja vastaa puhelimeen silloin, kun kasvattajat ovat kiinni lapsiryhmissä. Päiväkodin esimiehen toimisto-aika on arkipäivinä 12 - 13.45, jolloin varmimmin esimiehen saa kiinni.

Toimintatilat ovat tiukan valvonnan alla, varsinkin siirtymässä, turvallisuuden vuoksi. Tiloissa kävellään ja siellä ollaan vain aikuisen valvonnassa. Ulos lähdetään ja sisään tullaan pienryhmäsuunnittelun mukaisesti. Ovet aukaisee ja sulkee aina aikuinen.

Pohjakuvat tiloista ovat jokaisen toimintahuoneen seinällä, käytävissä ja turvallisuuskansiossa. Toimintakauden alussa jokainen aikuinen päivittää uudelleen tietonsa ja osaamisensa liittyen tiloihin, riskeihin ja hätäteihin. Pientä keittiötä käytetään aamupuuron valmistamiseen, tiskaamiseen ja kahvinkeittoon. Keittiössä on jääkaappi-pakastin, jää-viileä-kaappi, mikro, kahvi- ja teekeitin sekä laitosastianpesukone.

Henkilöstön sosiaalituloissa on jokaiselle oma vaatekaappi. Henkilökunnalle on 2 wc:tä, toinen yläkerrassa ja toinen alakerrassa, aikuisen suihkutila on alakerrassa. Hallinnolliset asiat hoidetaan toimistohuoneessa. Sähköinen asiointi on mahdollista.

Ulkoilupihalle siirrytään aikuisen valvomassa ryhmässä. Ulkoilupihat on aidattu ja pihalla on leikkivälineitä. Pihalla on lähinnä hiekka-alueita.

#### Tarkastukset:

Terveystarkastusviranomaisen tarkastus 27.3.2006

Työterveyshuollon toimintasuunnitelma kuluvalle toimintakaudelle

Työpaikkaselvitys 27.2.2012

Turun sosiaali- ja terveystoimi, tarkastus 12.5.2010

Turun sosiaali- ja terveystoimi, tarkastus 23.11.2011

Sijaintikunnan tarkastus ja lausunto 24.3.2004, ed. Turun sosiaalilautakunta 16.2.2000

Pelastus- ja ympäristöterveydenhuollon viranomaisten valvonta ja tarkastukset,

Palotarkastuspöytäkirja 5.8.2011, 25.9.2012, 4.9.2014

Työsuojelutarkastus 1.10.2009

Turvallisuusselvitys 8/2012

Työsuojelun toimintasuunnitelma ja riskien kartoitus.

Pihaan ja ulkoiluun liittyvien alueiden turvallisuustarkastus suoritetaan itse säännöllisesti ns.turvallisuuskävelynä ja korjausta vaativat asiat välitetään kiinteistön omistajalle tai korjataan itse.

Piha-alueesta löytyy kuvaus turvallisuussuunnitelmapapista.

#### Päivitetään kun tarkastukset tehty

Riskienkartoitus ja -hallinta-asiakirjassa on työyhteisö yhdessä kartoittanut työsuojeluun liittyviä osa-alueita.

#### Laitteet ja tarvikkeet

**Kalusteet** ovat ergonomisesti oikean kokoisia sekä lapsille että aikuisille. Työntekijä on velvollinen poistamaan välittömästi kalusteen, joka aiheuttaa vaaran ja ilmoittamaan asian esimiehelle. Kalustetilaukset tekee päiväkodinjohtaja. Poistettavat kalusteet toimitetaan kuntansa mukaan kestävän kehityksen periaatteella asianmukaiseen kohteeseen. Lapsille/aikuisille on runsaasti rytmisoittimia, kellopelejä ja kitara. Liikuntavälineitä on runsaasti sisä- ja ulkokäyttöön.

Lasten vaatteiden kuivauskaapit sijaitsevat eteisten yhteydessä. Pesukone ja kuivausrumpu ovat asianmukaisesti laitoshuoltajan toimintatiloissa alakerrassa. Lapset eivät toimi samoissa tiloissa.

Jokaisen huoneen aikuinen tarkkailee oman toimintahuoneen lelujen ja kirjojen kuntoa, poistaa rikkinäiset ja ilmoittaa päiväkodinjohtajalle uuden tarpeesta. Lelut desinfioidaan kerran toimintakaudella syksyllä ja keväällä ja aina tarvittaessa poistetaan "varastoon"infektioiden aikana. Ulkoleikkivälineet säilytetään ulko-varastossa.

Karitsassa on kaksi puhelinta, joista molemmat käytännössä kännyköitä. Toinen on päiväkodinjohtajan käytössä. Digitaalikamera on toiminnan kuvaamista varten.

ATK-laitteet: kolme tietokonetta, joista toimistossa olevassa on internet-yhteys, tulostin ja skanneri, molemmissa tietokoneissa on mediointisto-vaatimukset ja toisessa kopiointimahdollisuus. Lisäksi on toinen erillinen kopiokone. Laminointikone on käytössä.



Valaistus: Loisteputket ja lamput on itse hankittavia, lamput säilytetään varastossa. Palosammuttimet tarkastetaan vuokranantajan toimesta kahden (2) vuoden välein. Palovaroittimet ja hätäpoistumisvalot ja niiden kunnon tarkkailu palotarkastuksen aikana, palohälyttimien kokeilu kerran kuussa vuokralaisen/vuokranantajan toimesta. Palopostin kunnon ja toimivuuden tarkastaa kiinteistön talonmies kerran vuodessa.

Päiväkodissa on sähköverkkoon kytketty ovikello, jonka huollosta vastaa kiinteistön omistaja. Kiinteistössä on etupihaamme ja ulko-ovea kuvaava nauhoittava valvontakamera, josta on ilmoitettu tarralla. Kameran seuranta on mahdollista vuokranantajan tiloissa. WC-tiloissa olevasta lattialämmityksestä vastaa kiinteistön omistaja.

Paloturvallisuudesta vastaava työntekijä pitää työturvallisuuskoulutuksen toimintakausien alussa syksyllä ja keväällä. Pesuaineiden ja muiden terveydelle haitallisten tarvikkeiden säilytys lukollisessa siivouskomerossa, omavalvonta laitoshuoltajalla. Ensiaputarvikkeiden säilytys lääkekaapissa ja retkilaukussa. Opastusvelvollisuus henkilökunnalle on lääkehuoltovastaavalla päiväkodinjohtajan lisäksi. Keittiön omavalvontasuunnitelmaa (ruokatarvikkeet, hygienia), jota suorittaa laitoshuoltaja, säilytetään asiakirjamappihyllyssä

### Sisäilman laadunvarmistusmenettely

Karitsan toimintatilat ja koko toimintaympäristö tarkastetaan toimintakauden alettua elokuussa ja tammikuussa sekä pitempien lomakausien jälkeen. Karitsalaiset ovat velvollisia ja oikeutettuja tarttumaan korjausta vaativiin asioihin ja informoimaan niistä päiväkodinjohtajaa, joka ilmoittaa asian kirjallisesti omistajalle. Silmämääräiseen kosteusvaurioon tartutaan välittömästi. Sisäilman muutoksiin (hajuhaitta) reagoidaan päivän alkaessa/aikana ja ilmoitetaan niistä kirjallisesti kiinteistön omistajalle. Silmämääräisen haitan toteamisen jälkeen tila eristetään ja otetaan lapsiryhmä/toiminta sieltä pois asian varmistamiseksi.

Kosteushaittojen epäily lapsen/työntekijän oireilla

Annetaan kiinteistön omistajalle epäilystä kirjallinen ja suullinen ilmoitus. Kiinteistönomistaja tekee päätöksen ja mahdollisesti käynnistää sisäilmamittaukset/teetättää työterveyslaitoksella selvityksen. Kirjallisen tiedon antaa asiasta hallituksen puheenjohtajalle päiväkodin esimies. Asiakasta/työntekijää informoidaan prosessista. Työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon tarvittaessa. Kiinteistön omistaja informoi kirjallisesti Karitsaa prosessin kulusta ja aikatauluista.

Vastuuhenkilön yhteystiedot

Junnikkala Merja, päiväkodinjohtaja

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaaavien yhteystiedot  
Junnikkala Merja, päiväkodinjohtaja, puh.044-3358567, Karitsan toimitilat  
Turvallisuussuunnitelmaa säilytetään asiakirjamappihyllyssä.

Asiakasturvallisuus sisältyy turvallisuussuunnitelmaan, palosuunnitelmaan / pelastussuunnitelmaan, riskienhallintasuunnitelmaan ja muihin asiakirjoihin. Välittömät asiakastyöhön liittyvät riskit käsitellään heti.

**Pihäsäännöt:** toimintaohjeet annetaan kirjallisesti ja huoltajat ja varahakijat perehdytetään turvallisuussääntöihin toimintakauden alussa.

Fyysiset tilat eivät ole esteettömät. Riskit on pyritty kartoittamaan osaamisen ja eteen tulevien haasteiden mukaisesti. Päiväkodissa ei ole mattoja eikä viherkasveja lasten toimintatiloissa. Liikennematot löytyvät autoleikkejä varten. Toimisto-, keittiö-, ja sosiaalitalat ovat aikuisten käytössä, sinne on lapsilta pääsy kielletty.

**Riskianalyysi ja kuntokartoitus** on tehty ulkotiloille ja leikkivälineille ja yritetty huomioida vuodenaikojen aiheuttamat riskit; lumi katolla ja aitojen vierustoilla, pimeys, liukkaus. Sääolojen muuttuessa mahdollinen riski kartoitetaan heti arjen käytännössä. Huone- ja tilakohtaiset riskit on kartoitettu ja uuden riskin ilmetessä, se käsitellään heti ja poistetaan toiminta tilasta. Huoltajalta kysytään mm. toimintatiloista pedagogisessa kahvilassa. Erityisten korkean riskin tiloja ovat keittiö, wc:t, eteiset ja ulko-ovet, riskikartoitus ja ohjeet laaditaan turvallisuussuunnitelmaan.

**Lapsen päivähoitoon tuomiseen ja päivähoidosta hakemiseen** liittyvät tilanteet: Äärivuoroissa on vain Karitsan vakinaisia työntekijöitä, jotta huoltajat tunnistetaan. Jos lasta ei haeta, toimitaan Turun kaupungin 2014 antamien ohjeiden mukaisesti.

Lasten sairaudet ja tapaturmat

Toimintaohje toimintapäivän aikana äkillisesti sairastuneen lapsen eristämiseksi ja tartunnan riskin minimoimiseksi: Lapsen kunto tarkastetaan aamulla hoitoon tullessa. Jos lapsi sairastuu äkillisesti, lapsen tila arvioidaan. Sairaanhoidon tarvitseva lapsi viedään terveyskeskukseen päiväkodin puolelta, otetaan mukaan palvelusopimus ja soitetaan huoltajille. Kesken toimintapäivän sairastunut lapsi eristetään muista lapsista ja soitetaan huoltajille lapsen välittömästä hausta päivähoidossa. Sillä aikaa lapselle tarjotaan oireenmukainen hoito. Ovi-ilmoituksella ilmoitetaan muille huoltajille mahdollisesti tarttuvasta sairaudesta

Tapaturman sattuessa lapselle annetaan ensiapua ja toimitetaan asianmukaisesti lääkäriin yhden työntekijän kanssa. Lapsen palvelusopimus otetaan mukaan. Mahdollisimman pian tavoitellaan huoltajaa puhelimitse. Tapaturman sattuessa estetään muiden lasten läsnäolo tapahtumissa niin hyvin kuin se on mahdollista.

Liikkuminen toimintayksikön ulkopuolella, retket ja matkustusturvallisuus  
Karitsan lapset retkeilevät puistoissa, kentillä ja metsässä. Ruukin kenttä on lähikenttä. Retkille kävellään pääosin mennessä tullen. Retkiä tehdään myös Turun kaupungin alueella mm. Kauppahalliin, Kauppatorille, kirkkoon jne. Sinne mennään mahdollisesti jompikumpi suunta julkisella liikenteellä. Turvallisuussäännöt kerrataan ennen jokaista retkeä ja arvioidaan erityisen valvonnan kohteena olevat lapset ja järjestetään valvonta niin kuin tarve vaatii. Sijaisten kyky huolehtia lapsiryhmästä on arvioitava erikseen. Retket suunnitellaan tarkasti, riittävä määrä vakituksia, tuttuja aikuisia mukana. Alle 3-vuotiaita lapsia ei viedä metsäretkelle. Lapset perehdytetään retken sääntöihin ja rajoihin ja huoltajia informoidaan ajoissa.

Toimintaohje **lapsen kadotessa päivähoidosta**; turvallisuussuunnitelma sisältää yksityiskohtaiset ohjeet.

Henkilökunnan sairaudet ja tapaturmat.

Sairastunut työntekijä lähtee kotiin tai lääkäriin tarpeen mukaan. Sairastumisensa työntekijä ilmoittaa työnantajalle aamulla tai iltapäivällä/illalla, ohjeet annettu erikseen. Tapaturman sattuessa työntekijälle annetaan asianmukainen ensiapu ja toimitetaan asiiantuntevaan hoitoon. Ensijainen ohjaus on läheiseen terveyskeskukseen. Turvallisuusmapissa /palkkalaskentamapissa ja toimiston seinällä on henkilökuntalista, jossa on työntekijän antama lähiomaisen nimi yhteydenottotietoineen. Omaiselle ilmoitetaan asiasta niin pian kuin se on mahdollista tai jos työntekijä ei itse siihen kykene.

Uhkaavasti käyttäytyvän henkilön kohtaaminen

Ulko-ovet on lukittuina. Tuntematonta ihmistä ei päästetä sisätiloihin. Uhkaavasti käyttäytyvää henkilöä ei päästetä sisätiloihin, vältetään ärsyttämistä, katsotaan, että henkilön kädet ovat näkyvillä. Jos henkilö on sisällä, yritetään ohjata ulos selvittämään asiaa. Yritetään sovittaa tilanne niin, että lapset pääsevät pois tilanteesta. Pyydetään lisäapua paikalle tai yritetään herättää ympärillä olevien aikuisten huomio. Pidetään ääni rauhallisena ja pyritään johdattamaan hänet pois päin. Ohjataan lapset pois näkyviltä. Soitetaan virkavalta apuun epäröimättä. Ei yritetä pelastaa omaisuutta, vaan saada lapset ja aikuiset turvaan. Tehdään havaintoja henkilöstä, jos mahdollista (koko, hiusten väri, silmien väri, tatuoinnit, arvet jne.) Jos kyetään ennakoimaan määrätyn ihmisen käytös, häntä voidaan kieltää tulemasta päiväkotiin. Tarvittaessa tehdään lastensuojeluilmoitus.

Ulkoiset uhkatekijät

Puhelimella soittavalle henkilölle ei voi antaa tietoja. Asiaa hoitavan henkilön puhelinnumero voidaan ottaa ja edustamansa yhteisön keskuksen kautta soittaa hänelle. Karitsan ulko-ovet ovat lukossa, huoltajat soittavat ovikelloa. Vanhemmat perehdytetään ulko-ovi-ohjeisiin. Henkilökunnalla saa olla ulkona omat kännykkäpuhelimet mukana turvallisuussyistä. Omat puhelut ja viestittäminen eivät ole sallittuja muutenkaan työaikana turvallisuussyistä. Huoltajat pysäköivät pysäköintihallin viereiselle parkkipaikalle tuodessaan ja hakiessaan lapsensa. Lisäksi Vanhan Littoistentien varteen, päiväkodin kohdalle, voi pysäköidä 15 minuutiksi.

## 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palveluseteli ja palvelusopimus

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. Palvelusetelijärjestelmässä on kyse kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Asiakas valitsee päivähoitomuodon, joka täyttää mahdollisimman hyvin perheen palvelutarpeen. Perhe voi hakea hoitopaikkaa sähköisesti Turun kaupungin järjestelmässä, ottamalla yhteyden palveluneuvontaan, ottamalla yhteyden päiväkotiin ja lähettämällä hakemuksen Karitsan kotisivuilla olevalla hakemuksella. Päiväkodin johtaja ohjaa asiakasta toiminnoissa yhteydenoton jälkeen, neuvottelee perheen kanssa palvelun järjestämisestä. Palvelusopimus tehdään jokaisesta lapsesta palvelusetelipäätöksen jälkeen ja siitä vastuussa on päiväkodin esimies. Palvelusopimuksen liiteasiakirja on Turun kaupungilta ja palvelusopimusasiakirja on Karitsan oma, joka on mukailtu kaupungin antamasta mallista. Palvelusopimus sisältää palvelusopimuskeskustelussa yhdessä sovitut palvelun sisällön, asiakkaan oikeudet, rajat ja mahdollisuudet. Sopimuksissa pitää aina olla huoltajan allekirjoitukset. Sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja periaatteita. Muutoksesta tehdään aina uusi palvelusopimus. Palvelusopimuksen irtisanomisaika on 1 kuukausi, se tehdään sähköisellä lomakkeella Turun kaupungin sivuilta saatavalla lomakkeella ja lisäksi paperilla allekirjoituksineen päiväkodin esimiehelle. Palvelusopimuksen sisältö jaetaan lasta hoitavalle henkilöstölle ja sopimusta säilytetään asiakirjahyllyssä.

Jokaisesta lapsesta tehdään hoito- ja kasvatussuunnitelma kasvatustilanteen aikana. Sen laatii lapsen opettaja/hoitaja huoltajan kanssa. Ennen kasvatussuunnitelman laatimista perhe lapsineen on käynyt yksilöllisen, perheen tarpeita vastaavan perehdytysjakson päiväkodissa. Alkukeskustelut ja tutustuminen päivähoitopäivän eri toimintoihin tehdään yksilöllisesti huoltajien toiveiden ja tarpeiden pohjalta. Alkukeskustelussa annetaan perheelle kotiin täytettäväksi ”Luottamuksella lapsestasi” -lomake, joka on kasvatustilanteen pohjana. Alkukeskustelussa informoidaan asiakasta hallinnollisista ja taloudellisista käytännöistä, päivähoiton käytännöistä ja rytmistä, kasvatustilanteesta, kristillisen kasvatuksen sisällöistä ja päivittäisestä, lapsen kehitystä edistävästä vuorovaikutuksesta. Kasvatustilanteita huoltajien kanssa voi olla toimintakauden aikana useita tarpeen mukaan. Vasu-keskusteluja järjestetään vähintään kaksi kappaletta ja yksi arviointikeskustelu.

Hoitolapsen tulo päiväkotiin ja haku hoidosta ovat aikuisten välisen viestinnän kulmakivet. Jokaisella lapsella on kasvun kansio, jota päivitetään tavalla, josta voi nähdä lapsen kehityksen. Lapsi osallistuu itse myös kasvun kansion sisällön valitsemiseen. Kansio siirtyy huoltajien kautta seuraavaan mahdolliseen hoitopaikkaan tai esikouluun. Kasvun kansiota säilytetään lapsen omassa toimintahuoneessa turvassa ulkopuolisilta.

Karitsa noudattaa Turun kaupungin sääntökirjassa määriteltyä tapaa tukea lapsen kehitystä. Lapsen kehityksen **tuki on kolmiportainen. Yleinen tuki** tarkoittaa tuen tarjoamista kaikille lapsille, se on osa perustehtävää ja luonnollinen osa arkipäivää. Huoltajat ja muut kasvatustilanteet toimivat yhteistyössä. Toiminnan suunnittelussa huomioidaan lapsen erityistarpeet ja tukitoimet perustuvat kehitysriskien tunnistamiseen, havainnointiin ja arviointiin. Varhaiskasvatuksen erityisopettajan palvelut ostetaan ulkopuolelta. Palvelusetelin arvo määritellään erityiskertoimella lapsen tarvitessa varhaiskasvatuksen palveluja sääntökirjan mukaisesti.

Asiakkaan tutustuminen yksikköön etukäteen

Päiväkodin toiminnasta kertoo puhelimitse päiväkodin esimies asiakkaan soittaessa ensimmäisen kerran. Asiakas ohjataan kotisivuille tutustumaan lähemmin Karitsan päiväkotiin ja/tai kaupungin omille sivuille tutustumaan varhaiskasvatussivuille. Perhe kutsutaan tutustumiskäynnille. Jos huoltajat eivät ole tehneet päätöstä päiväkotiin tulosta, suositellaan aikuisikäntä. Perheellä on perehdytysjakso päiväkodin toimintaan, perehtymisaika ja -tapa on yksilöllinen. Huoltajalle annetaan ”hyvä päivä lapsella” – lomake kotiin täytettäväksi, jossa annettua tietoa käydetään pohjana laspen hyvän hoidon takaamiseksi. Perheelle annetaan tervetuloa Karitsaan –lehtinen, josta löytyy toiminnan kannalta etukäteistietoa. Alkukeskustelun käy päiväkodin esimies ja mahdollisesti yhdessä hoitajan kanssa. Noudatamme Turun kaupungilta saatuja lomakkeita alkukeskusteluissa.

Palvelusopimukseen liittyvissä asioissa palvelee asiakasta päiväkodin johtaja sääntökirjan ohjeita noudattaen.

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Jokainen perhe, huoltaja ja lapsi saa tasa-arvoisen ja oikeudenmukaisen kohtelun ja tulee kuulluksi omana itsenään. Huoltaja päättää lapsensa asioista. Päiväkoti toimii palvellen mahdollisimman hyvin asiakkaitaan niin, että lapsen etu, lasten suojeleminen, henkilökunnan kunnioitus, lait ja asetukset tulevat täytetyiksi. Toiminta ja päätöksenteko pitää voida perustella ammatillisesta näkökulmasta. Toiminta on mahdollisimman läpinäkyvää ja avointa ja asiakkaalle on hankittava hänen tarvitsemansa tieto viipymättä, jos tietoa ei ole heti tarjolla. Jokaisella on omat työtehtävien mukaiset oikeudet ja velvollisuudet.

Kiusaamisen ehkäisy suunnitellaan säilytetään asiakirjahyllyssä. Fyysinen ja henkinen koskemattomuus on ehdoton. Epäasiallinen kohtelu käsitellään aina asianosaisten kanssa ja tapahtuma kirjataan ylös. Tarvittaessa asia viedään hallituksen käsittelyyn.

Asiakaspalvelun mahdollisuuksia määrittää myös turvallisuussäännöt: turvallisuussuunnitelmamappia ja pelastautumissuunnitelmaa säilytetään asiakirjakaapissa. Turvataitoja käsittelevää kirjallisuutta on hankittu ja lapsilla on turvataitokasvatusta sisällytettyä toimintaan. Turvataitoja käsitellään myös sisäisissä palavereissa sekä lasten että aikuisten näkökulmasta. Tilojen paloturvallisuutta valvovat paloviranomaiset. Laitteiden toimivuutta testataan säännöllisesti.

Poistumisharjoituksia/pelastautumisharjoituksia järjestetään lokakuussa, joulukuussa, maaliskuussa ja toukokuussa toimintakaudella. Suunnittelusta ja käytännön toteuttamisesta vastaa päiväkodin esimies.

#### Palveluseteliasiakkaan oikeusturva

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. 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. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömydestään sopimuskumppanilleen, palvelun tuottajalle.

#### Muu oikeusturva

Menettelytapa, jos todetaan palveluseteliasiakasta kohdellun epäasiallisesti tai loukkaavasti  
Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan kasvatus- ja opetustoimen viranomaisille tai Lounais-Suomen aluehallintovirastoon (AVI) tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon Valviraan

#### Muistutusmenettelyn käyttö sosiaalipalveluissa

Asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/200) tarkoituksena on edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Lain 23§ mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Kun kunta hankkii yksityiseltä palveluntuottajalta palveluja, on sen varmistuttava siitä, että hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, mitä vastaavalta kunnalliselta toimijalta edellytetään.

Jos sosiaali- ja terveyshuollon 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). Kunnan järjestämisvastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palvelusta muistutus osoitetaan vastaavalle viranomaiselle. Muistutusmenettelyllä halutaan tarjota hyvä palvelu ja tarjota asiakkaalle nopea ja joustava tapa antaa palaute saamastaan kohtelusta.

Ensisijaisesti asiakasta ohjataan selvittämään asia päiväkodin esimiehen kanssa, joka asiasta riippuen selvittää asian henkilökunnan kanssa. Neuvottelu- ja selvitystilanteesta laaditaan kirjallinen asiakirja. Asiakasta neuvotaan muistutuksen tekemisessä, jos se on tarpeen. Muistutus tehdään kirjallisesti, päiväkodin esimies auttaa tarvittaessa laatimisessa. Muistutus käsitellään asianmukaisesti kohtuullisessa ajassa, noin 1 – 4 viikossa. Asiasta riippuen muistutus käsitellään myös yhdistyksen hallituksessa. Muistutukseen vastataan kirjallisesti, selkeästi ja asiallisesti. Muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, mutta se voidaan ottaa uudelleen käsitelyyn. Muistutusmenettelyyn liittyvä palaute käytetään laadun kehittämisessä. Sosiaalihuollon osalta kuntaan nimetty sosiaaliasiamies avustaa muistutuksen tekemistä koskevissa asioissa. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asianomaisen oikeutta kantelun tekemiseen.

<http://www.laanhallitus.fi>, <http://www.valvira.fi>

#### Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

tavoitettavissa ma – to klo 10.00 – 12.00

Katuosoite: Kristiinankatu 1, asiakastapaamisesta sovitaan puhelimitse erikseen

postiosoite: PL 670, 20101 Turku

sähköposti: [sosiaaliasiamies@turku.fi](mailto:sosiaaliasiamies@turku.fi)

puhelin, suora 02 2626171 tai vaihde 02 2662211

Yhteystiedot löytyvät myös [www.turku.fi](http://www.turku.fi) - sivuilta

<p>Yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittely</p> <p>Muistutus otetaan vastaan ja tarkistetaan asiakkaalta tarvittaessa sisältö ja otetaan asiakkaan allekirjoitus. Päiväkodin esimies käsittelee asian heti henkilökunnan kanssa. Viikkopalaverissa käsitellään asia heti, vaikka käsittely olisi kesken. Jos muistutus tulee päiväkotiin, se lähetetään edelleen viranomaiselle.</p> <p>Muistutukset lähetetään /annetaan seuraaville henkilöille Merja Junnikkala, Turun Kristillinen Päivähoitoyksikkö Karitsa, Paljetie 2, 20520 Turku joka lähettää muistutuksen eteenpäin tai suoraan Pia Jokinen, Turun kaupunki, Sivistystoimi Varhaiskasvatuspalvelut</p>
<p>Kunnan ja palvelutuottajan välinen yhteistyö asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa</p> <p>Karitsa toimii sääntökirjan ohjeiden mukaan. Toiminta tarjotaan sellaisena kuin luvataan, pidetään asiakirjat kunnossa ja kunnioitetaan kunnan tarjoamaa tukea, ohjeistusta ja muuta palautetta. Päiväkirjat täytetään päivittäin ja muut pyydyt lomakkeet lähetetään aikataulujen mukaisesti. Tieto, muutokset ja tuottajan ja kunnan väliseen toimintaan liittyvät asiat lähetetään sähköisesti heti. Osallistutaan kokouksiin ja koulutuksiin. Päiväkodissa on asianmukaiset suunnitelmat, joiden mukaan toiminta etenee.</p>
<p>Kuluttajasuojaa koskevasta informaatio:</p> <p>Reklamaatiotilanteessa ohjeistetaan asiakasta kääntymään heti päiväkodin esimiehen puoleen, jotta asia saadaan korjattua. Asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Viranomaisella on lakisääteinen valvonta- ja ohjausvelvollisuus. Palveluntuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajasuojalakiä. Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan kasvatusta- ja opetustoimen viranomaisille tai Lounais-Suomen aluehallintovirastoon (AVI) tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan. Palveluntuottaja antaa tiedot palvelua koskevista reklamaatiosta, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista, kuten myös edellä mainituista mahdollisista ratkaisuksista viranhaltijalle.</p>
<p>Asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelu ja toteuttaminen</p> <p>Perheellä ja tuottajalla on velvollisuus ilmoittaa kirjallisesti palvelusetelistä päättäneelle viranomaiselle hoitosuhteen päättymisestä palvelusopimuksen liitteellä. Huoltajat sanovat irti palvelusetelihoitopaikan kirjallisesti Karitsaan. Irtisanoutumisaika on 1 kk. Lomakkeita saa päiväkodista. Tuottaja voi irtisanoa hoitopaikan maksamattomien hoitomaksujen vuoksi. Tuottaja ilmoittaa irtisanomisesta myös palvelusetelistä päättäneelle viranomaiselle. Jos perhe vaihtaa päivähoitopaikkaa toiseen yksityiseen päiväkotiin, asiakas tekee kirjallisen ilmoituksen hoitosuhteen päättymisestä ja tuottaja ilmoittaa tiedon palvelusetelistä päättäneelle viranomaiselle. Palvelusetelin voimassaolo päättyy, kun palvelusopimus sanotaan irti kirjallisesti ja viimeistään lapsen aloitettua perusopetuksen.</p>

## 10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

<p>Palvelun tuottajan on tuotettava vähintään samansisältöinen päivähoitopalvelu kuin Turun kaupungin kunnallisessa päivähoitossa tuotetaan.</p> <p><b>Kasvua/hyvinvointia tukeva palvelu</b></p> <p>Henkilökunnalla on riittävä tiedollinen ja taidollinen pätevyys kasvatukseen, opetukseen, huolenpitoon ja asiakaspalveluun. Karitsassa lapsia hoidetaan pienissä lapsiryhmissä. Lapsen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kasvua ja hyvinvointia tuetaan suunnitelmalla toiminta vastaamaan yksilöllisesti lapsen/ryhmän tarpeita.</p> <p>Kaikki lapset ovat päivähoitossa yleisen tuen piirissä. Varhaiskasvatussuunnitelma, varhaiskasvatussuunnitelman toimintasuunnitelma ja lapsen oma varhaiskasvatussuunnitelma sekä ryhmävasut päivitetään arvioinnin ja asiakaspalautteen perusteella vastaamaan niin hyvin lapsen/perheen tarpeita kuin se vain on mahdollista. Menetelminä käytetään varhaiskasvatusikäiselle lapselle/ryhmille sopivia toiminnallisia ja leikinomaisia menetelmiä.</p> <p>Karitsassa pidetään kasvatuskeskusteluja aina kun huoltaja sitä toivoo tai henkilökunta katsoo sen tarpeelliseksi, mutta aina kuitenkin 3-4 kertaa toimintakauden aikana. Matalan kynnyksen ja avoimuuden periaatteella asioihin tartutaan varhain ja työntekijä on aktiivinen osapuoli kasvatuskumppanuudessa. Perheen kotikasvatusta tuetaan antamalla vanhemmille mahdollisuus tavallisessa arjessa pyytää tukea ja neuvoja. Jos kasvatuskumppanuudessa on asioita, joita ei saada keskustelemalla selvitettyä, lapsen edun näkökulma ohjaa päätöksentekoa. Vanhemmat/huoltajat osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja arviointiin pedagogisen kahvilan, vanhempainiltojen kautta ja asiakastytyväisyyskyselyjen kautta. Henkilökuntakokous on kerran viikossa, kokouksesta kirjoitetaan pöytäkirja.</p>
--

<p><b>Ravitsemus</b></p> <p>Ruoka-annokset tilataan Arkeasta erityisruokavaliot huomioiden. Ruokalistat ovat huoltajille nähtävänä. Aamupuuron keittää päiväkotityöntekijä omassa keittiössämme. Lapsen hyvinvointia edistää riittävä ulkoilu ja liikunta ja sen kautta syntyvä luonnollinen hyvä ruokahalu, joka synnyttää lapsessa huolenpidon/hyvinvoinnin ja turvallisuuden tunteen. Karitsan henkilökunta seuraa ruokapalvelun toimintaa ja antaa välittömän palautetta. Ruokailussa opetellaan hyviä ruokailutapoja ja rohkaistaan kaikkien ruokien syömiseen.</p>
<p>Yksikön ruokahuollon vastuhenkilö on Junnikkala Merja</p>
<p><b>Ulkoilu ja liikunta</b></p> <p>Omaa pihaa käytetään ulkoiluun joka päivä kahteen otteeseen. Ulkoilussa edistetään liikunnallisia valmiuksia joka päivä. Liikunta on omaehtoista ja suunniteltua. Liikunta on suunniteltu Turun kaupungin liikuntasuunnitelmaa mukaillen ja lasten tarpeita huomioon ottaen. Karitsassa on hankittuna useita liikunnan ja sen arvioinnin tueksi hankittuja välineitä. Kävelemme lasten kanssa kaikki mahdolliset välimatkat. Ohjaamme vanhempia hyvien kävely- ja liikuntakenttien hankintaan. Talvella luistellaan ja keväällä, kesällä ja syksyllä pelataan yhteistoiminnallisia pelejä ulkona.</p> <p>Varaudumme sateen mahdollisuuteen vaatetuksen suhteen ja seurataan säätilan kehitystä. Sääolojen vaikutus ulkoiluun harkitaan tapauskohtaisesti; ukkos- ja rankkasateista tullaan heti sisälle, tuulen ja pakkasen yhteisvaikutus arvioidaan tapauskohtaisesti, samoin kuin auringon paiste. Kesällä lapset ohjataan leikkimään pihan eri osiin ottaen huomioon turvallisuus ja auringon säteily. Ohjaamme lapsen huoltajia lapsen vaatesuojauksesta ja pihakäyttytymisestä turvallisuusasioissa. Kesäkuukausina lapsille tarjotaan ulkoilussa vettä.</p>
<p><b>Hygieniakäytännöt</b></p> <p>Jokainen käyttää käsidesiä tullessaan ja lähtiessään hoidosta, samoin ennen ruokailua. Käsihygienian ohjeistus ja konkreettinen opetus toteutetaan toimintakauden alussa ja aina kun on tarpeen. Työntekijöillä on suojakäsineet tarvittaessa. Roskikset ovat kannellisia ja ulostevaipat viedään heti jätehuoltotynnyreihin. Karitsassa on oma, vakituinen, koulutettu laitoshuollon työntekijä. Päiväkodilla on siivoussuunnitelma ja pyykkihuoltosuunnitelma, suunnitelmat löytyvät asiakirjahyllystä. Jätehuollossa vastaa kiinteistön omistaja. Hygieniää ylläpidetään pitämällä tilat siisteinä ja tehostetulla siivouksella vuoden ajan niin vaatiessa. Infektioiden ehkäisyyn huoltajat saavat asianmukaisen tiedotuksen. Huoltajan pitää ilmoittaa lapsen sairauden laatu, myös viikonloppuna ollut, jotta voidaan ennaltaehkäistä uusia tartuntoja. Huoltajille ilmoitetaan ovi-ilmoituksella tarttuvat taudit. Konsultoimme terveydenhuoltoa tarvittaessa.</p>
<p><b>Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämistä</b></p> <p>Mahdollisimman hyvä palvelu on avainasia Karitsassa, oli asiakas pieni tai aikuinen. Asiakastyön laatu ja päivittäinen toiminta sujuu ja kehittyy suunnittelulla, havainnoimalla muutoksia ja vastaamalla tarpeeseen uuden suunnittelulla. Työntekijät keskittyvät olennaiseen työpäivän aikana. Selvät vastualueet ja niiden kehittäminen auttaa työntekijää jaksamaan muutoksissa. Jos lisätietoa tai -koulutusta tarvitaan, sitä hankitaan. Asiakas- ja yhteistyö kehittyy antamalla ja ottamalla kaikki toimijat mukaan ongelmanratkaisuun ja kehittämiseen. Aina ei kaikkea voi palautteesta huolimatta muuttaa, mutta voi tehdä mahdollisimman hyvän ratkaisun/tuloksen analysoimalla olemassa olevat riskit ja ottamalla huomioon perheiden yksilölliset tarpeet. Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittymisestä muodostuu kaikista päiväkodin asiakirjoista, toiminnan ja tilojen arvioinnista ja avoimesta tiedotuksesta ja huoltajien palautetta kunnioittaen, lisäksi taidosta ja motivaatiosta tarjota hyvää asiakaspalvelua.</p>

## 11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

<p>Karitsalla on sopimus Turun Työterveystalon kanssa henkilökunnan terveydenhuollon järjestämisestä. Osoite Hämeenkatu 10, 20500 Turku, puh. 02-267900</p> <p>Tapaturman sattuessa on hoitava terveysasema Kirkkotie 13 Hammastapaturmat viedään lähimpään hammashoitolaan, joka on Kirkkotien hammashoitola, Kirkkotie 13</p> <p>Päiväkodin terveydenhuollosta vastaa alueella Kirkkotien neuvola, Kirkkotie 13, 20540 Turku, puh. 02-2661379. Yhteyshenkilönä on terveydenhoitaja Jenni Heikkilä.</p>
--

<p><b>Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa</b> säilytetään asiakirjahyllyssä, siitä vastaa päiväkodin esimies, joka perehdyttää muun henkilökunnan. Asiakirjapohjana on käytetty Turun varhaiskasvatuksen lääkehoitosuunnitelmaa.</p> <p>Ruokavaliot perustuvat joko terveyteen tai eettisiin näkökulmiin. Ruoka-aineallergiat otetaan huomioon ruoka-annoksia tilattaessa. Ruoka-aineallergioista on lista sekä toimittavalla keittiöllä että päiväkodin ruokailutiloissa.</p> <p>Ulkoilu- ja liikuntatoiminnoissa otetaan huomioon mahdolliset astma-lapset. Lapsen kunto tarkastetaan aamuisin, sairas lapsi lähetetään kotiin. Hygieniakäytännöt ovat korkealla tasolla ja lapset ja huoltajat perehdytetään korkean hygieniatason ylläpitämiseksi. Hygieniapassikoulutus on 4/5 henkilökunnasta.</p> <p>Diabeteslapsia ei tällä hetkellä ole, mutta kaksi työntekijää on saanut diabeteskoulutuksen ja pistoluvan. Ensiapukaapin sisällöstä vastaa ja sitä valvoo päiväkodinjohtaja. Ensiapuvalmius on kaikilla.</p>
<p>Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot päiväkodin esimies 02-2358567</p>
<p>Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevalle asiakkaalle annetaan ensiapu ja toimitetaan sairaalaan tarpeen mukaisesti. Työntekijä lähtee saattajaksi ja ottaa lapsen palvelusopimuksen mukaan. Välitön ilmoitus huoltajalle.</p> <p>Vaikeat tapaturmat ohjataan TYKS:n lasten kirurgiselle poliklinikalle 02- 3132424. kello 15.30 jälkeen TYKS:n ensiapupoliklinikalle, puh. 02-3131222</p> <p>Lievät tapaturmat Kirkkotien neuvolan terveydenhoitajalle klo 8 -16, ellei ole paikalla, viedään terveyskeskukseen. Kello 16.00 jälkeen ohjataan terveyskeskuksen päivystysvastaanotolle. Äkillinen sairauskohtaus: tiedossa oleva sairaus, johon päiväkodissa annetaan ensiapu. Ennalta arvaamaton sairauskohtaus: helpotetaan oloa, välitön yhteys terveydenhuoltoon ja toimitus avun piiriin.</p> <p>Hammastapaturmissa yhteys lähimpään terveystoimen hammashoitolaan, Kirkkotien hammashoitolaan. Jos vakava hammastapaturma klo 16.00 jälkeen, viedään yksityisen sektorin hammaslääkärille.</p> <p>Lievät silmätapaturmat hoidetaan terveysasemalla. Vakavat silmätapaturmat suoraan silmälääkärille, jolloin asiakkaasta on aina ensin soitettava; virka-aikaan TKS:n silmäpoliklinikka puh. 266 2643, muina aikoina TYKS:n silmäpoliklinikka 02 313 1520</p> <p>Turvallisuussuunnitelmaa säilytetään asiakirjamapissa, jossa myös yhteystiedot. Lisäksi ilmoitusseinällä kohteiden puhelinnumerot erikseen.</p>
<p>Varhaiserityiskasvatuksen palvelujen ja tuen tarvitsijoiden arviointi ja jatkotyöskentely järjestetään yksilöllisesti tarpeen mukaan ostamalla palvelu, joka tarjotaan asiakkaalle hoitopaikan toimintakielellä. Ostopalveluna hankittu varhaiskasvatuksen erityisopettaja tekee lapsiarvioiteja yhteistyössä päiväkodin henkilökunnan kanssa, kartoittaa yksikön kokonaistilannetta varhaiserityiskasvatuksen osalta ja konsultoi.</p> <p>Kasvatus- ja perheneuvola Kun lapselle/huoltajalle annetaan lähete kasvatus- ja perheneuvolaan tai huoltajat ovat itse hakeutuneet sinne, jatkuu yhteistyömme yksilöllisen tarpeen mukaisesti ja vanhempien kanssa tehtävällä yhteistyöllä.</p>
<p>Lastensuojelu ja sosiaalipäivystys</p> <p><u>Sosiaalipäivystys (virka-aikana klo 8.30 – 16)</u> Sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijät vastaavat Turussa kaikista kiireellisistä lastensuojelutarpeista, jotka vaativat välitöntä puuttumista. 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 <b>sosiaalipäivystys vastaa ainoastaan virka-ajan ulkopuolella</b> ja viikonloppuisin ilmenevään kiireelliseen sosiaalityön tarpeeseen. Yhteyttä voi ottaa Turun seudun sosiaalipäivystykseen ainoastaan hätäkeskuksen kautta numerosta 112.</p>

## 12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Asiakastietojen käsittelystä on laadittu menettelyohjeet ja ne on jaettu henkilöstölle ja huoltajille. Palvelujen tuottajana noudatamme huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehdimme siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Käsittelemme asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään ja 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 säilytetään lukitussa arkistokaapissa, sähköiset asiakirjat asianmukaisesti suojattuina. Asiakirjoista ei saa antaa kopiota eikä niissä olevia tietoja ulkopuolisille ilman asianomaisen lupaa. Asiakkaat, huoltajat ja henkilökunta perehdytetään asiakastietojen käsittelyyn, oikeuksiin, velvollisuuksiin, salassapitoon ja vastuuseen niiden oikeellisuudesta. Asiakirjahyllissä säilytetään oleellinen paperinen ohjeistus.

Turun kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Karitsan rekisteriseloste säilytetään omavalvontasuunnitelman mukana ja molemmat ovat ilmoitustaululla.

Effican päiväkirjamerkinnot tehdään sähköisesti satelliittiyhteydessä Turun kaupunkiin päivittäin. Päiväkirjoihin pääsy on käyttäjätunnuksen ja salasanan takana. Päiväkirjoista on vastuussa päiväkodin esimies.

Palveluntuottaja luo ja säilyttää asiakastietonsa omassa yksikössään ja toimii Turun kaupungin asiakirjahallinnasta ja arkistoinnista saatujen ohjeiden mukaisesti. Asiakkaalla on henkilötietolain mukainen oikeus omien asiakastietojensa tarkistamiseen ja hän voi erillisellä hakemuksella pyytää tietonsa nähtäväksi. Hävitettävät asiakirjat poltetaan silppuamisen jälkeen huhtikuussa ja lokakuussa.

#### **Palveluseteli**

Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Kunnalle on asianmukaisesti toimitettu tuottajahintamme. Kehitettävästä PSOP-järjestelmästä löytyy hinnastot. Huoltajat hakevat hoitopaikkaa, palvelusetelin arvon määrittelee kunta tulotietojen ja perheeseen perusteella ja palvelun omavastuuosuus määräytyy niiden perusteella. Tuottaja tekee palvelusopimuksen huoltajan kanssa ja laskuttaa omavastuuosuuden. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua tietoihinsa ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Palvelusetelin arvonpäättökseen lapsikohtaisesta, tulosidonnaisesta palvelusetelin arvosta tekee kunta. Asiakkaalle menee kirjallinen, erillinen päätös. Päiväkodin esimiehen laatimat ja asiakkaan allekirjoittamat palvelusopimukset ja palvelusopimusten liitteet säilytetään paperiversioina asiakirjamapissa ja toimiston tietokoneella ja muistitikulla. Palvelusopimus on samalla hoitosopimus, siihen tutustuu myös hoitohenkilökunta. Kirjallista paperista irtisanoutumislomaketta säilytetään asiakirjamapissa. Työntekijällä on oikeus käsitellä vain hänen omaan työkuvaansa, lapsen hoitoon oleellisesti liittyvää asiakirjaa.

#### **Tietosuojaavastaavien yhteystiedot Karitsassa**

Päiväkodin johtaja Merja Junnikkala, 044-3358567 ja mikrotukihenkilö, 02-2358567

Henkilötietolaki (523/1999), Rekisteriseloste (Henkilötietolaki 10 §) Asiakaslaki (812/2000) ja laki asiakastietojen sähköisestä käsittelystä yksityisessä sosiaalihuollossa:  
<http://www.tietosuoja.fi>

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)

Karitsaan laadittu oma ohjelomake henkilötietojen käsittelyyn.

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi>)

Kaikille työntekijöille jaetaan paperiohje, se on osa turvallisuussuunnitelmaa. Ohje on myös perehdytysuunnitelmapapissa. Tietosuojaavastaavat kouluttavat koko henkilökunnan syystoimintakauden alkaessa ja päivittävät /kertaavat asiat kevättoimintakauden alussa.



Rekisteriseloste liitteenä.

Muita tietosuojan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi>:

Jokaisella työntekijällä oma henkilökohtainen käyttäjätili tietokoneessa. Kotikoneissa ei käsitellä Karitsan asiakirjoja. Karitsan muistitikut säilytetään Karitsassa. Toimiston koneelle on käyttäjätunnukset ainoastaan päiväkodin esimiehellä ja mikrotukihenkilöllä. Muut työntekijät eivät käytä toimiston tietokonetta.

#### Asiakirjojen arkistoinnin toteuttaminen

Asiakirjojen arkistointi toteutetaan Turun kaupungin ohjeiden mukaisesti. Arkistoinnista vastaa Merja Junnikkala. Yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen pitää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa.

#### Tiedonkulun järjestäminen muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Varhaiskasvatusikäisellä lapsella on oma **kasvun kansio**, johon on koottu oleellista tietoa lapsen yksilöllisestä osallistumisesta toimintaan ja hänelle itselleenkin merkityksellisistä kokemuksista. Kansio säilytetään lapsen oman ryhmän toimintatiloissa ja sitä voi lukea työntekijöiden lisäksi vain lapsen huoltaja/huoltajat. Kansio kulkee lapsen mukana hänen siirryttyään eri ryhmään. Kansio annetaan huoltajille mukaan lapsen lähdettyä hoidosta ja he vievät sen uuteen hoitopaikkaan. Lasten varhaiskasvatussuunnitelmat ja kasvatust keskusteluihin liittyvät asiakirjat säilytetään asiakirjahyllyssä toimiston käytävällä.

Ennen päiväkotiin tuloa. neuvolasta saadaan terveyslomake, joka liitetään lapsen papereihin. **Ruoka-allergia** -lomake toimitetaan Ensi- ja turvakodin keittiöön. Allergialapsista on lista ruoanjakopaikalla. Neuvola: hyvissä ajoin ennen lapsen vuosipäivää annetaan huoltajalle täytettäväksi neuvola-asiakirja, jonka huoltaja palauttaa päivähoitoon ja jos huoltajan ja työntekijän näkemykset eroavat, kutsutaan huoltaja kasvatust keskusteluun. Huoltaja vie neuvolaan asiakirjan. Neuvolasta **annetaan huoltajalle neuvolakäynnistä** asiakirja, jonka huoltaja tuo päiväkotiin. Lapsen siirtyessä toiseen hoitopaikkaan/esikouluun annetaan ajankohtaiset neuvolapaperit alkuperäisenä huoltajalle takaisin toimitettavaksi uuteen paikkaan. Neuvola-asiakirjat säilytetään asiakirja-kansiossa arkistokaapissa.

**Lastensuojeluviranomaisten** ottaessa yhteyttä, lupa tiedon välittämiseen pyydetään huoltajalta, jos kysymyksessä ei ole akuutti tarve ja /tai ilmoitetaan huoltajalle, että lastensuojelu on ottanut/olemme ottaneet yhteyden. **Lastensuojeluilmoitus tehdään** tarvittaessa ja asiasta ilmoitetaan huoltajalle kirjallisesti.

Kelan ja Karitsan välillä asiat hoidetaan kirjallisena. Tiedon siirtämiseen esimerkiksi toiseen päiväkotiin, esikouluun jne otetaan huoltajan lupa.

Yleiseen tukeen, tehostettuun tukeen ja erityistukeen liittyvät ryhmäkartoitukset ja muut tarvittavat asiakirjat välitetään/käsitellään varhaiskasvatuksen erityisopettajalle asianmukaisella lomakkeella ja mahdollisista moniammatillisista kokouksista saadut pöytäkirjat säilytetään lapsen papereissa. Turun kaupungin viranomaisiin ja heidän työhönsä liittyvät asiakirjat välitetään ohjeen mukaisesti postitse tai sähköisesti.

### 13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

#### Alihankkijoilta ostettujen palvelusten laatu ja niiden valvonta

Karitsa on vuokralaisena Esko ja Pirjo Laaksoella. Karitsan tilojen tarkastuksessa on mukana Karitsan työntekijä ja samalla tarkastetaan poistumistiet ja sammutusvälineet alkusammutukseen. Valvomme sopimusten noudattamista, tarkastuspöytäkirjojen sisältöjä ja vaadittujen muutosten etenemistä, toteutamme muutokset omalta kohdaltamme. Ruokapalvelujen valvonta: Arkeasta päivittäin tilattujen aterioiden riittävyys ja laatu tarkistetaan heti, samoin kuin erityisruokavalioiden oikeellisuus. Teemme kyselyjä lapsille ruokaan liittyen kerran toimintakaudessa (joulukuussa ja toukokuussa) ja palaute toimitetaan Arkeaan yhdessä henkilökunnan palautteen kanssa..

Ostamme varhaiskasvatuksen erityisopettajan palvelukset. Opettaja käy Karitsassa sopimuksen mukaisesti. Valvomme, että palvelu on saatavissa sitä tarvittaessa ja se kohdistuu oikea-aikaisesti tarvitseville. Lisäksi henkilökunta saa tukea ja konsultointia arjen työhön. Hinnan ja laadun suhdetta ja tarjonnan riittävyttä valvotaan. Valvomme toimintatapaa, missä ja miten palvelu annetaan. Palaute annetaan kirjallisena.

Kaarinan Tilitoimisto Oy hoitaa Karitsan kirjanpidon ja palkanlaskennan. Hallituksen jäsen, taloushallinnon asiantuntija, valvoo Karitsan taloudenhoitoa ja laatii budjetit. Päiväkodin esimies esikäsittelee kirjanpitoaineiston, palkanmaksuaineiston ja muut asiakirjat. Käteiskassaan liittyvän kirjanpidon ja edelleen lähetyksen hoitaa päiväkodin esimies. Tarvittavat ostot suorittaa esimies.

#### Luettelo alihankkijoista

Laaksonen Esko ja Pirjo, vuokranantaja

Arkea, ruokapalvelut

Varhaiskasvatuksen erityisopettaja Katri Vehanto-Lehtinen

Kaarinan Tilitoimisto Oy

#### 14. OMAVALVONNAN ASIAKIRJAT

Omaavalonnan asiakirjat: varhaiskasvatussuunnitelma, varhaiskasvatuksen toimintasuunnitelma, pelastus- ja sammutussuunnitelma, turvallisuussuunnitelma, perehdytysuunnitelma, koulutussuunnitelma, työsuojelun toimintasuunnitelma, tyky - suunnitelma, siivoussuunnitelma, kiusaamisen ehkäisy-suunnitelma, esiopetussuunnitelma, esiopetuksen toimintasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, kristillisen kasvatuksen suunnitelma osana vasua, tietoturva- ja arkistointisuunnitelma. Asiakirjat säilytetään asiakirjahyllyissä ja sähköisessä muodossa työkoneella ja muistitikulla. Suunnitelmat päivitetään kerran syyskaudella ja kevätkaudella ja aina tarvittaessa. Työntekijä tutustuu suunnitelmiin ja päivittää tietonsa toimintakausien alkaessa ja päivityksien jälkeen. Lausunnot, luvat, tarkastukset ym. omavalvontaan liittyvät viranomaisen asiakirjat säilytetään lukitussa arkistokaapissa.

Tämä omavalvontasuunnitelma on voimassa 1.8.2016 alkaen. Omavalvontaan liittyvä ohjaus, neuvonta, tiedotus ja seuranta on päiväkodin esimiehen vastuulla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan vuosittain syyskuussa ja vahvistetaan lokakuun 1.päivään mennessä.

Paikka ja päiväys  
Turussa 1.8.2016

Allekirjoitus

Nimenselvennys Junnikkala Merja