



Palvelusetelin sääntökirja

yleinen osa

Hyväksytty kasvatus- ja opetuslautakunnan kokouksessa 14.2.2018

Päivitys hyväksytty kasvatus- ja opetuslautakunnan kokouksissa

8.12.2021 ja 16.3.2022

Sisältö

1.	Palveluseteli	3
2.	Sääntökirja	3
3.	Määritelmät	4
4.	Varhaiskasvatuspalvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö	4
5.	Asiakkaan asema	6
6.	Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu.....	8
6.1.	Suurimman arvon hyväksyminen ja hinnan tarkistus.....	8
6.2.	Voimassaoloaika ja palvelusetelin päätyminen	9
6.3.	Palvelusetelin arvo.....	9
6.4.	Palvelusetelipäätöksestä tiedottaminen ja muutoksenhaku	10
7.	Palvelujen tuottajan velvoitteet	10
7.1.	Yleiset vaatimukset.....	10
7.2.	Muut yleiset ehdot	11
8.	Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset	15
9.	Kunnan velvoitteet	16
9.1.	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	16
10.	Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset	17
11.	Kunta on rekisterinpitäjä	17
12.	Verotus	18
12.1.	Tuloverotus.....	18
12.2.	Arvonlisäverotus.....	18
13.	Sääntökirjan noudattamisen valvonta	18
14.	Sääntökirjan vastuuhenkilöt	19
15.	Sääntökirjan muuttaminen	19
16.	Sääntökirjan voimassaoloaika	19
17.	Palvelujen tuottajien hyväksyminen ja hyväksymisen peruuttaminen	19

1. Palveluseteli

Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palvelusetelillä tarkoitetaan toisin sanoen kunnan sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palvelujen tuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palvelujen tuottajalla on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- tai terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa palvelun tuottaja kunnan hyväksymien palvelun tuottajien joukosta.

Palvelusetelin käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Palvelusetelilakia sovelletaan yksityisiltä palvelujen tuottajilta hankittavista sosiaali- ja terveystalveluista. Lakia ei näin ollen sovelleta julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Palvelusetelijärjestelmässä sopimusosapuolina ovat asiakas ja palvelujen tuottaja. Kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa.

2. Sääntökirja

Sääntökirja on laadittu kunnan menettelytapaoheeksi varhaiskasvatuksen palveluseteliin. Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palvelujen tuottajien välillä.

Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä mainitut hyväksymiskriteerit palvelujen tuottajille. Palvelujen tuottaja vahvistaa hyväksymiskriteerit hakemuslomakkeella ja sen liitteellä sekä todentaa asiat kunnan valvontaviranomaisten suorittamilla valvontakäynneillä. Yksityinen palvelujen tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelujen tuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien varhaiskasvatuspalvelujen tuottajaksi.

Varhaiskasvatuspalvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelujen tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

3. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

a) Kunnalla

Varhaiskasvatuksen palvelusetelin käyttöön ottanut Vaasan kaupunkia.

b) Asiakkaalla

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.

c) Palvelusetelillä

Järjestämisvastuussa olevan kunnan varhaiskasvatuspalvelujen saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.

d) Tulosidonnaisella palvelusetelillä

Palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa.

e) Omavastuuosuudella

Sitä osuutta yksityisen palvelujen tuottajan tuottaman palvelujen hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

4. Varhaiskasvatuspalvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

Palvelusetelitoiminnassa noudatetaan voimassa olevaa varhaiskasvatuspalvelujen järjestämistä koskevaa lainsäädäntöä. Tässä maininnat oleellisimmasta, 8.12.2021 voimassa olevasta lainsäädännöstä:

Varhaiskasvatuslaki 1.9.2018/540

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20180540>

Valtioneuvoston asetus varhaiskasvatuksesta 1.9.2018/753

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180753>

Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus varhaiskasvatuksen yksityisen palveluntuottajan ilmoitusmenettelystä 2018/772

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180772>

Perusopetuslaki 21.8.1998/628

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>

Asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 1998/986

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980986>

Hallintolaki 2003/434

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Tietosuojalaki

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>

Laki tulotietojärjestelmästä 53/2018

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180053>

Laki opetushallituksesta annetun lain muuttamisesta 16.6.2017/371

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170371>

Laki Kansallisesta koulutuksen arviointikeskuksesta annetun lain 2 §:n muuttamisesta 11.8.2017/545

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170545>

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504 ja 28.12.2012/926

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020504>

Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista 29.12.2016/1503

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161503>

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 29.12.2016/1397

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397>

Laki lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta 20.12.1996/1128

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19961128>

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417> 20.3.2015/264

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>

Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta 6.4.2011/338

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110338>

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>

Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569 ja muutos 22.7.2011/926
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569>

5. Asiakkaan asema

Varhaiskasvatuksen palveluseteliin ei ole lakisääteistä subjektiivista oikeutta ja se on siten harkinnanvarainen etuus. Palveluseteli voidaan myöntää varhaiskasvatuksen järjestämiseen yksityisessä päiväkodissa, joka on hyväksytty palvelujen tuottajaksi. Palveluseteli voidaan myöntää vain varhaiskasvatusoikeuden piirissä olevien lasten varhaiskasvatuksesta aiheutuvien kustannusten korvaamiseen. Palveluseteli on lapsikohtainen. Sääntökirjan erityinen osa määrittää tarkemmin palvelusetelin ehdot.

Asiakas tekee päätöksen varhaiskasvatusmuodon ja paikan valinnasta ja se pyritään mahdollisuuksien mukaan toteuttamaan.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestämiensä palvelujen piiriin. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa kirjallisen sopimuksen palvelujen hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamista kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Kunnan on selvitettävä ja tiedotettava asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelujen tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu omavastuuosuuden suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Lopullinen palvelusetelin arvo lasketaan kunnan toimesta asiakkaan toimittaman tuloseselvityksen jälkeen.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Hänelle on myös varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä.

Asiakas voi täyttää palvelusetelihakemuksen sähköisesti ja liittää hakemukseensa tulotietojen varmistamista varten asianmukaiset liitteet ja toimittaa ne muuta kautta.

Mikäli palvelujen tuottaja toivoo, varhaiskasvatus voi yhdessä palvelujen tuottajan kanssa järjestää jatkuvan haun sijaan erikseen määritellyn hakuajan palvelusetelipäiväkotiin. Varhaiskasvatusjohtaja päättää erikseen määriteltyjen hakuprosessien hyväksymisestä.

Asiakkaan valittua palvelusetelin hänen on saatuaan tiedon vapaasta varhaiskasvatuspaikasta haettava palveluseteliä ohjeistuksen mukaan.

Palvelujen tuottaja ottaa asiakkaat kunkin päiväkodin vallitsevan paikkatilanteen mukaan. Palvelujen tuottajia edellytetään käsittelemään asiakkaitaan tasavertaisesti ja ottamaan asiakkaiksi sekä osa-aikaisia että kokoaikaisia lapsia perheiden toiveiden ja kunkin päiväkodin vallitsevan paikkatilanteen mukaan.

Palveluohjaus keskitetään varhaiskasvatuksen toiminnaksi ja sieltä käsin ohjataan asiakkaita tasapuolisesti sekä palvelusetelipäiväkoteihin että kunnan omiin päiväkoteihin.

Etukäteen (ennen paikan varmistamista palvelujen tuottajalta) haettu ja myönnetty palveluseteli ei automaattisesti takaa hoitopaikkaa palvelujen tuottajalta.

Tieto hyväksytyistä palvelujen tuottajista ja heidän asiakasmaksuistaan löytyy kunnan internetsivustoilta. Palvelujen tuottaja ja asiakas sopivat erikseen asiakassuhteesta ja palvelun aloituksesta.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palvelujen tuottajalle.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilain lisäksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

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. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhtettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Reklamaatio palvelun laadusta tai havaituista puutteista on saatettava myös kunnan tietoon.

6. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

6.1. Suurimman arvon hyväksyminen ja hinnan tarkistus

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 ja 5 §:ssä tiettyjen asiakkaalle maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveysten palvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että asiakkaalle ei jää maksettavaksi omavastuusuutta.

Varhaiskasvatuspalvelut ovat tämän määrittelyn ulkopuolella, eli asiakkaalta voidaan periä omavastuusuus. Varhaiskasvatuksessa palvelusetelin arvo määräytyy perheen tulojen mukaan. Palvelusetelin arvosta on annettava päätös asiakkaalle. Mikäli hoitopaikan hinta on korkeampi kuin palvelusetelin arvo, perii palvelujen tuottaja tämän erotuksen asiakasmaksuna asiakkaalta. Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta.

Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §:ssä.

Palvelusetelin arvoa määrittäessä ei oteta huomioon palveluja, jotka asiakas ostaa oma-aloitteisesti palvelujen tuottajalta. Palveluseteli ei kata kuluja, mikäli varhaiskasvatuspalvelun tuottaja kerää maksua asiakkailtaan esim. retkikulujen kattamiseksi.

Varhaiskasvatuksen palvelusetelin suurin arvo hyväksytään kunnan toimielimessä, joka vastaa asianomaisen palvelun järjestämisestä kunnassa. Suurimman arvon määrittelyperusteena käytetään 3–6-vuotiaan lapsen kokoaikaisen varhaiskasvatuksen hoitopaikan hintaa. Varhaiskasvatuksen palvelusetelin arvot määritellään Sääntökirjan erityisosassa (liite 2).

Palvelusetelin arvon ohjeellisena tarkistusperiaatteena käytetään sosiaalipalveluiden ansiotasoindeksin ja elinkustannusindeksin yhdistettyä indeksiä. Indeksit muodostuu siten, että sosiaalipalveluiden ansiotason vaikutus on 70 % ja elinkustannusindeksin vaikutus 30 %. Laskennassa käytetään viimeisimpiä käytössä olevia Tilastokeskuksen indeksejä. Palvelujen tuottajan tulee ilmoittaa varhaiskasvatuksen viranomaiselle vähintään kolme kuukautta ennen palvelunsa hintojen muutoksista. Palvelusetelin arvoa tarkistetaan aina parillisen vuoden keväällä 30.4. mennessä. Tarkistetun palvelusetelin uusi arvo tuodaan päätettäväksi kunnan toimielimelle, joka vastaa asianomaisen palvelun järjestämisestä kunnassa. Uusi tarkistettu setelin arvo otetaan käyttöön toimintakauden alusta elokuun 1. päivä.

Laskennan tuloksena saatu hinnankorotusprosentti pyöristetään aina kahden (2) desimaalin tarkkuuteen. Mikäli palvelusetelin hintaan on indeksikorotuksen lisäksi tehtävä muutoksia (esim. palvelun tarpeiden muuttumisen takia) käydään niistä kunnan ja palvelujen tuottajien kanssa erilliset neuvottelut ja muutokset tulevat voimaan yleisen osan kohdan 15 mukaan.

6.2. Voimassaoloaika ja palvelusetelin päättyminen

Palveluseteli on voimassa toistaiseksi ja se myönnetään vähintään yhden (1) kuukauden kestävään hoitosuhteeseen. Oikeus palveluseteliin lakkaa, kun asiakas irtisanoo varhaiskasvatuspaikan tai lapsi siirtyy oppivelvollisena perusopetuksen piiriin. Oikeus palveluseteliin lakkaa, mikäli perhe ei käytä heille myönnettyä varhaiskasvatuspaikkaa 60 päivään (ei koske kesäajan kuukausia: kesäkuu, heinäkuu, elokuu). Mikäli asiakas irtisanoo varhaiskasvatuspaikkansa, maksetaan palveluseteliä siihen päivään saakka, joka on viimein todellinen läsnäolopäivä. Palveluntuottajalla on oikeus periä asiakkaan omavastuuosuus omien irtisanomissääntöjensä mukaan.

Mikäli palvelujen tuottaja joutuu irtisanomaan asiakkaan kanssa allekirjoitetun palvelusopimuksen juridisesti perustellusta syystä, maksetaan palveluseteliä irtisanoutumiskuukauden loppuun. Irtisanomissäännöt tulee olla myös kunnan tiedossa.

6.3. Palvelusetelin arvo

Palvelusetelin arvon määräytymisessä ja muuttamisesta käytetään samaa ohjeistusta kuin kunnallisen varhaiskasvatuksen asiakasmaksuissa. Kunnallisessa varhaiskasvatuksessa käytettävä sisaralennus koskee myös palveluseteliä. Palvelusetelin arvo määrätään toistaiseksi.

Palvelusetelin arvoa kuitenkin tarkistetaan, jos palvelun saajan maksukyky on olennaisesti muuttunut tai maksu osoittautuu virheelliseksi. Olennaiseksi muutokseksi katsotaan maksun perusteena olevien perheen bruttotulojen muutos vähintään kymmenellä (10 %) prosentilla. Palvelusetelin arvon korottamisesta/laskemista koskevasta asiasta on tehtävä päätös. Päätös palvelusetelin arvosta tehdään Vaasan kaupungin varhaiskasvatuksessa.

Muutoksia palvelusetelin arvoon voidaan tehdä takautuvasti enintään vuoden ajalta. Asiakkaan on toimitettava tarvittavat asiakirjat päätöksentekoa varten. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen, yksityisen hoidon tukeen, kotihoidontukeen eikä hakemaan mahdollista omavastuuosuutta toimeentulotukena.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen.

6.4. Palvelusetelipäätöksestä tiedottaminen ja muutoksenhaku

Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta tai arvon korottamista koskevasta päätöksestä ja päätös toimielimen oikaisuvaatimuksesta voidaan toimittaa asiakkaalle tiedoksi kirjeellä postitse tai sähköisessä muodossa asiakkaan osoittamaan paikkaan. Tiedoksisaannin katsotaan tällöin tapahtuneen, jollei muuta näytetä, seitsemäntenä päivänä siitä, kun päätös on annettu postin kuljetettavaksi asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen. Muilta osin noudatettavasta menettelystä säädetään hallintolaissa.

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen ei saa valittamalla hakea muutosta. Asiakas saa tehdä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista kirjallisen oikaisuvaatimuksen asianomaisen palvelun järjestämisestä kunnan sille toimielimelle, joka vastaa asianomaisen palvelun järjestämisestä kunnassa. Oikaisuvaatimuksen tekemistä koskevien ohjeiden antamisesta säädetään hallintolain 46 §:ssä.

Toimielimen oikaisuvaatimuksesta antamaan päätökseen haetaan muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään. Hallinto-oikeuden päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

7. Palvelujen tuottajan velvoitteet

7.1. Yleiset vaatimukset

Palvelujen tuottaja on palvelusetelijärjestelmässä yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palvelujen tuottaja ja sitoutuu täyttämään seuraavat palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja varhaiskasvatuslain 36/1973 ja päivähoitoasetuksen (239/1973) edellytykset. Lisäksi toimintaa ohjaavat kohdassa 4 mainitut lainkohdat.

Kunnalla on oikeus vaatia palvelujen tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

a) Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palvelujen tuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

b) Vähimmäispalvelutaso

Palvelujen tuottajan palvelutason tulee vastata kunnan oman varhaiskasvatuspalvelun laatutasoa.

c) Vakuutusturva

Palvelujen tuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta.

d) Kunnan asettamat muut vaatimukset

Kunta voi neuvotella yksittäisen palvelujen tuottajan kanssa mahdollisista lisäpalveluista tai erityisistä palveluista. Näistä erillisistä vaatimuksista käydään tarvittaessa neuvottelu palvelujen tuottajan kanssa. Kunta voi esittää, että palvelujen tuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palvelujen tuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon. Edellä mainittu syy erillisistä vaatimuksista ja neuvotteluista voi olla esim. alueella tapahtuva muutos asiakaskunnassa ja heidän palvelujen tarpeensa. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kunnalle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet.

7.2. Muut yleiset ehdot

Kunnan varhaiskasvatuksen tavoite on, että myös tukea tarvitsevien lasten varhaiskasvatuspalvelut järjestetään lähipalveluna riippumatta palvelujen tuottajasta. Tämä edellyttää kunnan oman tuotannon asiantuntemuksen käyttämistä niissä tilanteissa, joissa esim. varhaista tukea tarvitseva lapsi on yksityisessä varhaiskasvatuksessa. Tuen edellyttämät resurssit sovitaan yksilökohtaisesti samoin kuin tuen järjestämisen edellyttämä korvaus palvelujen tuottajalle. Tuen järjestämisen periaatteet määritellään sääntökirjan erityisessä osassa.

Palvelujen tuottaja sitoutuu kohdassa 7.1 esitetyn lisäksi täyttämään jatkuvasti kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään, laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Palvelujen tuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat ehdot:

- a) Palvelujen tuottajan on noudatettava kaikkia palvelujen tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
- b) Palvelujen tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta ja että palvelujen tuottaja toteuttaa asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään varhaiskasvatuspalveluun. Palvelujen tuottaja sitoutuu kuvaamaan kunnalle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.
- c) Palvelujen tuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan hoidettavien turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti ja täytettävä lain edellyttämät palvelujen tuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.
- d) Palvelujen tuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisena. Palvelujen tuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.
- e) Palvelujen tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelujen tuottaja tai sen johto-, edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syylistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai laiminlyöntiin, jonka perusteella palvelujen tuottaja sanotun lain 54 §:n nojalla hankintayksikön päätöksellä voidaan sulkea tarjouskilpailun ulkopuolelle.
- f) Palvelujen tuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset vastaavat kunnan omille yksiköille asetettuja tavoitetta. Palvelun tuottaja sitoutuu osallistumaan kunnan asiakastyytyväisyyskyselyihin.
- g) Palvelujen tuottaja toimittaa kopion asiakkaan ja palveluntuottajan välisestä palvelusopimuksesta kuntaan. Palvelusopimuksesta tulee ilmetä varhaiskasvatuksen aloituspäivä sekä palvelun tarve.
- h) Palvelujen tuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä palvelujen osalta asiakasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

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

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakasrekisteri ylläpidetään kunnan varhaiskasvatuksen asiakasrekisterijärjestelmän avulla. Palvelujen tuottaja luo ja säilyttää asiakastietonsa omassa yksikössään ja luovuttaa tarvittavat alkuperäiset asiakirjat asiakkaalle hoitosuhteen päätyttyä. Palvelujen tuottaja säilyttää arkistoitavat asiakirjat kuten henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Asiakkaalla on henkilötietolain mukainen oikeus omien asiakastietojensa tarkistamiseen ja hän voi erillisellä hakemuksella pyytää tietonsa nähtäväksi. Kunta vastaa syntyneiden asiakastietojen arkistoinnista palvelun päätyttyä.

- j) 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. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).
- k) Palvelujen tuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaalipalvelujen kysyntää. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Hinnoissa on selvittävä myös hintojen voimassaolo, maksu keksäajan hoidosta ja esiopetusikäisten varhaiskasvatuksen hinta.
- l) Hyväksytyllä palvelujen tuottajalla on osoitettava varhaiskasvatuslain, -asetuksen ja sosiaali- ja terveydenhuollon kelpoisuusehdoista annetun asetuksen 804/92 4 ja 5 §:n mukaiset kelpoisuusehdot täytävä henkilöstö. Edelleen tuottajan on nimettävä toimintayksikön toiminnasta vastaava kelpoisuusehdot täyttävä henkilö.
- m) Palvelujen tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta.

- n) Yksityisen sosiaalipalvelulain (922/2011) vaatima omavalvontasuunnitelma laadittava viimeistään 6kk toiminnan aloittamisesta.
- o) Palvelujen tuottajat veloitetaan noudattamaan samoja terveyden edistämisen käytäntöjä kuin kunnan omat yksiköt noudattavat.

8. Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle.

Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Viranomaisilla on lakisääteinen valvonta- ja ohjausvelvollisuus.

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. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhteensa koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Lapsella on oikeus turvalliseen ja laadukkaaseen varhaiskasvatukseen. Joskus kuitenkin huoltajilla heittää varhaiskasvatusta koskevia kysymyksiä tai tyytymättömyyttä toimintaan. Näissä tilanteissa tulee asian selvittämiseksi olla ensisijaisesti yhteydessä henkilökuntaan tai tarvittaessa varhaiskasvatusyksikön johtajaan. Jos asiat eivät omassa varhaiskasvatuspaikassa keskustellen selviä, huoltajien on mahdollista tehdä asiasta varhaiskasvatuslain 54 §:ssä tarkoitettu muistutus toiminnasta vastaavalle varhaiskasvatusyksikön johtajalle (perhepäivähoidonohjaaja tai päiväkodin johtaja) tai varhaiskasvatusjohtajalle.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle mahdollisimman pian tai viimeistään kahden viikon kuluttua palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista reklamaatioista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista sekä ilmoittaa tehdyistä korjaavista toimenpiteistä.

Varhaiskasvatuslain mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (57 a ja b §) koskee myös yksityisiä palveluntuottajia. Velvoite koskee varhaiskasvatuslain 26–30 §:ssä tarkoitettua henkilöstöä. Lain mukaisesti kyseisen työ- tai virkasuhteisen henkilön on ilmoitettava viipymättä varhaiskasvatuksen toimipaikan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan lapsen varhaiskasvatuksen toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä kirjallisesti.

9. Kunnan velvoitteet

Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelujen tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palvelujen tuottajan hyväksymistä koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palvelujen tuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla. Ennen kuin tuottaja voidaan hyväksyä palvelusetelitoimintaan, on kunnan hyväksyttävä päiväkotia (tilat, ympäristö, henkilökunta).

Kunnalla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua. Kunnan tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Jos palvelujen tuottajan hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista, kunnan tulee poistaa palveluntuottaja palvelusetelijärjestelmästä.

Kunnan on asiakasohjauksen yhteydessä selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelujen tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu omavastuuosuuden suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Kunnan täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksetaan hankkia. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.

9.1. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla varhaiskasvatuksesta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palvelujen tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelujen tuottajan organisaatiossa tai palvelujen tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palvelujen tuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

10. Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelujen tuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelujen tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palvelujen tuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.

11. Kunta on rekisterinpitäjä

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelujen tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään. Palvelusetelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa syntyvät asiakaskirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kunnan omaan asiakasrekisteriin.

Palvelujen tuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hoidon, kasvatuksen ja opetuksen kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden.

Palvelujen tuottajan tulee toteuttaa asiakirjojen käsittely vastaavasti kuin laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä edellyttää.

Jos palvelujen tuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, kunnan tulee huolehtia mahdollisuuksien mukaan, että palveluseteliä käytettäessä kyseiset asiakirjat viedään sähköiseen järjestelmään vastaavasti kuin kunnan itsensä tuottamissa palveluissa.

12. Verotus

12.1. Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- a) myönnetään selkeästi määriteltuihin palveluihin
- b) on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- c) ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

12.2. Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten varhaiskasvatuksesta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

13. Sääntökirjan noudattamisen valvonta

Kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palvelujen tuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palvelujen tuottajan hyväksytyjen palvelujen tuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kunta ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveyspalvelua tuottavaan yksityiseen palvelujen tuottajaan, mutta palvelujen tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Mikäli palvelujen tuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, kunta voi poistaa palvelujen tuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta. Palvelujen tuottaja poistetaan palvelujen tuottajien rekisteristä, mikäli hän ei kahdesta kirjallisesta huomautuksesta huolimatta korjaa huomautukseen johtanutta asiaa.

Jos palvelujen tuottaja rikkoo tämän sopimusliitteen kohtaa 7.2 ja/tai 17, voidaan palvelujen tuottaja poistaa välittömästi palvelujen tuottajien rekisteristä ja palvelusetelin maksaminen lopettaa. Poisto palvelun tuottajien rekisteristä on voimassa kaksi (2) vuotta minkä jälkeen palvelujen tuottaja voi uudelleen hakea palvelujen tuottajien rekisteriin.

14. Sääntökirjan vastuuhenkilöt

Kunta ja palvelujen tuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sitoumuksen toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

15. Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa muutoksista palvelujen tuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen.

Mikäli palvelujen tuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelujen tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimitamisesta.

16. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

17. Palvelujen tuottajien hyväksyminen ja hyväksymisen peruuttaminen

Kunta hakee ja hyväksyy palvelujen tuottajat varhaiskasvatuspalvelujen tarpeen mukaan talousarvion puitteissa ottaen huomioon tarjolla olevien palvelujen määrän. Palvelun tuottajien on täytettävä heille asetetut tavoitteet.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palvelujen tuottajalle myönnetty valtuutus toimia palvelusetelijärjestelmässä ja poistaa palvelujen tuottajan nimi hyväksytyjen palvelujen tuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta,
- b) palvelujen tarjoaja ei noudata kunnan kirjallisista kehotuksista huolimatta sopimuksen/sitoumuksen tai sen liitteiden ehtoja,
- c) palvelujen tuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan, tai
- d) palvelujen tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.
- e) Mikäli palvelujen tuottaja haluaa lopettaa palvelujen tuottajana toimimisen, tulee siitä ilmoittaa kuntaan 6 kuukautta etukäteen.