



NOKIANKAUPUNKI

Sääntökirja päivähoidon palvelusetelipalvelujen tuottamisesta

Yleinen osa

Sisällysluettelo

SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA.....	3
1 Palveluseteli	3
2 Sääntökirja.....	3
3 Määritelmät	4
4 Päivähoitopalvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö	4
5 Asiakkaan asema	5
6 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu	6
6.1 Suurimman arvon hyväksyminen ja hinnan tarkistus.....	6
6.2 Voimassaoloaika ja palvelusetelin päättyminen	7
6.3 Palvelusetelin arvo.....	7
6.4 Palvelusetelipäätöksestä tiedottaminen.....	8
7 Palvelun tuottajan veloitteet	8
7.1 Yleiset vaatimukset.....	8
7.2 Muut yleiset ehdot.....	9
8 Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset.....	11
9 Kunnan veloitteet	11
9.1 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	12
10 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset.....	12
11 Kunta on rekisterinpitäjä	12
12 Verotus	13
12.1 Tuloverotus.....	13
12.2 Arvonlisäverotus	13
13 Sääntökirjan noudattamisen valvonta.....	13
13.1 Palvelujen tuottajan poistaminen palveluntuottajarekisteristä	13
14 Sääntökirjan vastuuhenkilöt	14
15 Sääntökirjan muuttaminen.....	14
16 Sääntökirjan voimassaoloaika	14

SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA

1 Palveluseteli

Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun 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 palveluntuottajilta hankittavista sosiaali- ja terveyspalveluista. Lakia ei näin ollen sovelleta julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Lakia sovelletaan tässä sääntökirjassa ainoastaan yksityisten varhaiskasvatuspalvelujen hankkimiseksi.

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

2 Sääntökirja

Sääntökirja on laadittu Nokian kaupungin menettelytapaohjeeksi päivähoiton palveluseteliin. Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palvelujen tuottajan välillä.

Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä mainitut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Palveluntuottaja 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 päivähoitopalvelujen tuottajaksi.

Päivähoitopalvelua tuotettaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelujen tuottaja ja asiakas. Tämän sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

3 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

- a) Kunnalla
päivähoidon palvelusetelin käyttöön ottanutta Nokian kaupunkia.
- b) Palveluntuottajalla
yksityistä varhaiskasvatuksen palveluntuottajaa, joka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi.
- c) Asiakkaalla
sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
- d) Palvelusetelillä
järjestämisvastuussa olevan kunnan päivähoitopalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.
- e) 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.
- f) Omavastuuosuudella
sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelujen hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

4 Päivähoitopalvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

Palvelusetelitoiminnassa noudatetaan voimassa olevaa varhaiskasvatusta/päivähoitopalvelujen järjestämistä koskevaa lainsäädäntöä.

1.9.2015 voimassa oleva lainsäädäntö:

- Laki lasten päivähoidosta annetun lain muuttamisesta 8.5.2015/580 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150580>)
- Laki opetushallituksesta annetun lain muuttamisesta 8.5.2015/581 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150581>)
- Laki Kansallisesta koulutuksen arviointikeskuksesta annetun lain 1 ja 2 §:n muuttamisesta 8.5.2015/582 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150582>)
- Asetus lasten päivähoidosta 16.3.1973/239 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730239>)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020504>)
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417> 20.3.2015/264)
- Henkilötietolaki 22.4.1999/523 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>)

- Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta 338/2011 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090380>)
- 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 lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta 1128/1996 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19961128>)
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>)
vanha (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>)
Edelleen sovellettava sosiaalihuollon säädöksiä sellaisena kuin ne ovat voimassa 1.1.2013.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 (lähinnä 6§, jossa edellytetään omavaltontasuunnitelmaa) 8/2012 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110922>)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734>)
- Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 9.10.1992/912 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920912>)
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050272>)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090569>), Muutos 22.7.2011/926

5 Asiakkaan asema

Päivähoidon palveluseteliin ei ole lakisääteistä subjektiivista oikeutta ja se on siten harkinnanvarainen etuus. Palveluseteli voidaan myöntää päivähoitoon järjestämiseen yksityisessä päiväkodissa joka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Palveluseteli voidaan myöntää vain päivähoito-oikeuden piirissä olevien lasten päivähoitosta aiheutuvien kustannusten korvaamiseen. Palveluseteli on lapsikohtainen. Sääntökirjan erityinen osa määrittää tarkemmin palvelusetelin ehdot.

Asiakas tekee päätöksen päivähoitomuodon 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 palvelujen tuottajan 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 tulonselvityksen 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. Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilain lisäksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Tieto hyväksytyistä palvelujentuottajista ja heidän asiakasmaksuistaan löytyy kunnan Internet-sivustoilta. Palvelujen tuottaja ja asiakas sopivat erikseen asiakassuhteesta ja palvelun aloituksesta.

6 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

6.1 Suurimman arvon hyväksyminen ja hinnan tarkistus

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

Päivähoitopalvelut ovat tämän määrittelyn ulkopuolella eli asiakkaalta voidaan periä omavastuuosuus. Päivähoidossa 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 määrättäessä ei oteta huomioon palveluja, jotka asiakas ostaa omaaloitteisesti palvelun tuottajalta.

Päiväkotihoidon palvelusetelin suurin arvo hyväksytään Nokian kaupungin kasvatus- ja opetuslautakunnassa. Suurimman arvon määrittelyperusteena käytetään kolme – kuusivuotiaan lapsen kokopäivähoitopaikan hintaa. Päiväkotihoidon arvot määritellään Sääntökirjan erityisosassa.

Palvelusetelin arvon ohjeellisena tarkistusperiaatteena käytetään sosiaalipalveluiden ansiotasoindeksiin ja elinkustannusindeksiin yhdistettyä indeksiä. Indeksii muodostuu siten, että sosiaalipalveluiden ansiotason vaikutus on 70% ja elinkustannusindeksiin vaikutus 30%. Laskennassa käytetään viimeisimpiä käytössä olevia tilastokeskuksen indeksejä.

Palveluntuottajan 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 lautakuntaan. Uusi tarkistettu setelin arvo otetaan käyttöön aina uuden 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 palveluntuottajien 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 kuukauden kestävään hoitosuhteeseen. Oikeus palveluseteliin lakkaa, kun asiakas irtisanoo päivähoitopaikkansa tai lapsi siirtyy oppivelvollisena perusopetuksen piiriin. Oikeus palveluseteliin lakkaa, mikäli perhe ei käytä heille myönnettyä päivähoitopaikkaa yhtäjaksoisesti 62 kalenteripäivään. Mikäli asiakas irtisanoo päivähoitopaikkansa, maksetaan palveluseteliä irtisanomispäivään asti. Palvelujen tuottajalla on oikeus periä asiakkaan omavastuuosuus. Mikäli palveluntuottaja joutuu irtisanomaan asiakkaan kanssa allekirjoitetun palvelusopimuksen, juridisesti perustellusta syystä, maksetaan palveluseteliä irtisanoutumiskuukauden loppuun. Irtisanomissäännöt tulee olla myös kunnan tiedossa.

6.3 Palvelusetelin arvo

Lapsikohtaisessa palvelusetelin arvon määräytymisessä ja muuttamisessa noudatetaan samoja periaatteita kuin kunnallisen päivähoidon asiakasmaksuissa. Kunnallisessa päivähoitossa 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 korottamista/laskemista koskevasta asiasta on tehtävä päätös. Päätös palvelusetelin arvosta tehdään kunnan asiasta päättävän viranomaisen toimesta.

Palvelusetelin arvo muuttuu seuraavan kalenterikuukauden alusta, kun lapsi on täyttänyt kolme vuotta. Perheelle ja palvelun tuottajalle toimitetaan automaattisesti uusi päätös palvelusetelin arvosta.

Maksuton esiopetus on perusopetuslain mukaista opetusta ja lapsella on oikeus siihen vuotta ennen oppivelvollisuuden alkua. Laki sosiaali- ja terveystalvelujen palvelusetelistä ei siis sovellu pelkkään perusopetuslain mukaiseen esiopetukseen, vaikka se järjestettäisiinkin päiväkodissa. Esiopetuksen jälkeisen päivähoiton palveluseteliarvo määritetään sääntökirjan erityisosassa.

Muutoksia palvelusetelin arvoon voidaan tehdä takautuvasti enintään vuoden ajalta, mikäli palvelusetelin määräämistä koskeva päätös on perustunut asiakkaan tai hänen edustajansa

antamiin virheellisiin tietoihin. 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.

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.

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

6.4 Palvelusetelipäätöksestä tiedottaminen

Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta, arvon korottamisesta ja toimielimen oikaisuvaatimuksesta voidaan toimittaa asiakkaalle tiedoksi kirjeellä postitse tai sähköisessä muodossa asiakkaan osoittamaan paikkaan. Tiedoksaannin 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 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksaannista kirjallisen oikaisuvaatimuksen asianomaisen palvelun järjestämisestä vastaavalle kunnan toimielimelle. Oikaisuvaatimuksen tekemistä koskevien ohjeiden antamisesta säädetään hallintolain 46 §:ssä.

Toimielimen oikaisuvaatimuksesta antamaan päätökseen haetaan muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään. Valitus voidaan antaa myös toimielimelle, jonka on toimitettava se oman lausuntonsa ohella hallinto-oikeudelle. Hallinto-oikeuden päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

7 Palvelun tuottajan velvoitteet

7.1 Yleiset vaatimukset

Palvelun tuottaja on palvelusetelijärjestelmässä yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palvelun tuottaja ja sitoutuu täyttämään seuraavat palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja varhaiskasvatustulolain (36/1973 ja 8.5.2015/580) ja -asetuksen (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 päivähoitopalvelun laatutasoa, joka määritellään liitteessä 1 (Päivähoitotoiminnan ehdottomat kelpoisuusehdot ja laatuvaatimukset).

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, joita se haluaa palvelujen tuottajan erillisissä tapauksissa tuottavan. 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 tarpeessaan. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kunnalle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet.

7.2 Muut yleiset ehdot

Nokian kaupungin varhaiskasvatuksen tavoite on, että myös tukea tarvitsevien lasten päivähoitopalvelut järjestetään lähipalveluna riippumatta palveluntuottajasta. Tämä edellyttää kunnan oman tuotannon asiantuntemuksen hyödyntämistä niissä tilanteissa, joissa esim. varhaista tukea tarvitseva lapsi on yksityisessä päivähoitossa. Tuen edellyttämät resurssit sovitaan yksilökohtaisesti samoin kuin tuen järjestämisen edellyttämä palvelusetelin arvo. Tuen järjestämisen periaatteet määritellään sääntökirjan erityisessä osassa.

Palvelujen tuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat ehdot:

a) 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.

b) Palvelujen tuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä asiakasasiakirjat palvelutapah-tuman 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.

- c) Asiakasrekisteri ylläpidetään kunnan päivähoiton asiakasrekisterijärjestelmän avulla. Palveluntuottaja 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.

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).

- d) 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 ja maksu kesäajan hoidosta.
- e) Hyväksytyllä palvelujen tuottajalla on osoitettava päivähoitolain, -asetuksen ja sosiaalihuollon kelpoisuusehdoista annetun asetuksen 804/92 4 ja 5 §:n mukaiset kelpoisuusehdot täyttävä henkilöstö. Edelleen tuottajan on nimettävä toimintayksikön toiminnasta vastaava kelpoisuusehdot täyttävä henkilö.
- f) Palvelujen tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta.
- g) Yksityisen sosiaalipalvelulain (922/2011) vaatima omavalvontasuunnitelma laadittava viimeistään 6kk toiminnan aloittamisesta.

8 Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palvelun tuottajalle.

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 pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhtettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sivistystoimialan viranomaisille tai Länsi-Suomen aluehallintovirastoon (AVI) tai sosiaali- ja terveystalantolupa- ja valvontavirasto Valviraan.

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

9 Kunnan velvoitteet

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelujen tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palvelujen tuottajan valintaa koskeva asia käsitteilyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palvelun tuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palvelujen tuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. 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 päiväkotitilat, ympäristö, henkilökunta).

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

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

Kunnan on asiakasohjauksen yhteydessä selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun 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 suostumuksettaan 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 päivähoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajaorganisaatiossa 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 henkilötietolaisissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelujen tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudata, 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 määriteltyihin 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 päivähoitosta, 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 terveystalveta tuottavaan yksityiseen palvelun tuottajaan, mutta palvelujen tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja.

13.1 Palvelujen tuottajan poistaminen palveluntuottajarekisteristä

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

1. sääntökirjaa ei noudateta;
2. palvelujen tarjoaja ei noudata kunnan kirjallisista kehotuksista huolimatta sopimuksen/sitoumuksen tai sen liitteiden ehtoja. Mikäli palvelun tuottajaa joudutaan huomauttamaan kirjallisesti samasta asiasta kahden (2) vuoden sisään (jo korjatusta asiasta); tai
3. 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
4. palvelujen tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

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 palvelun tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

16 Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa 1.11.2015 alkaen toistaiseksi.