

YKSITYISEN VARHAISKASVATUKSEN PALVELUSETELIKÄSIKIRJA

Hyväksytty opetuslautakunnassa 24.8.2022



Sisällysluettelo

1. MÄÄRITELMÄT	3
1.1. Palvelusetelikäsikirja	3
1.2. Palveluseteli	3
2. PALVELUSETELIASIAKKUUS	4
2.1. Palveluseteliin oikeutetut asiakkaat	4
2.2. Asiakkaan asema	5
2.3. Palvelusetelin hakeminen	5
2.4. Tulosidonnainen palveluseteli	6
2.5. Palvelusetelipäätös	7
2.6. Palvelusetelin arvon tarkistaminen	7
2.7. Esiopetus ja sitä täydentävän varhaiskasvatuksen palvelusetelin arvon määräytyminen...	8
2.8. Palvelusetelin maksaminen korotettuna	8
2.9. Hallintopäätökset	9
2.10. Muutoksen hakeminen palvelusetelipäätökseen	9
2.11. Palvelusetelin voimassaoloaika ja irtisanominen	10
2.12. Kuluttajasuoja	10
3. PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMISEN EDELLYTYKSET	11
3.1. Palveluntuottajaa koskevat yleiset vaatimukset	11
3.2. Henkilöstö ja osaaminen	12
3.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen	13
3.4. Palvelujen hinnat ja maksukäytäntö	13
3.5. Asiakirjojen käsittely ja arkistointi	13
3.6. Pieksämäen kaupungin velvoitteet	14
3.7. Kaupunki rekisterinpitäjänä	15
3.8. Vastuut ja vahingonkorvaukset	15
4. PALVELUN SISÄLTÖ JA LAADUN HALLINTA	16
4.1. Palvelun sisältövaatimukset	16
4.2. Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset	17
5. PALVELUSETELIN ARVON MAKSATUS PALVELUNTUOTTAJALLE	17
6. VARHAISKASVATUSPALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ ...	18
Palvelusetelituotteet	19

1. MÄÄRITELMÄT

1.1. Palvelusetelikäsikirja

Sääntökirja on laadittu Pieksämäen kaupungin varhaiskasvatuspalveluiden menettelytapaohjeeksi varhaiskasvatuksen palvelujärjestelmään. Käsikirja ei ole sopimus Pieksämäen kaupungin ja palveluntuottajan välillä. Käsikirjassa Pieksämäen kaupunki asettaa palvelusetelilain (569/2009) 5§:ssä olevat hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Käsikirja toimii myös ohjeena palveluseteliä käyttävälle asiakkaalle tai asiakkuutta suunnittelevalle.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän käsikirjan ehtoja, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien varhaiskasvatuspalvelujen tuottajaksi. Lisäksi käsikirjaa edellytetään noudatettavan jo palveluntuottajaksi hyväksytyjen osalta siitä alkaen, kun tämä käsikirja on hyväksytty opetuslautakunnassa. Pieksämäen kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän käsikirjan sisältämiin määräyksiin. Ennen muutoksia kaupunki kuulee palveluntuottajia ja tiedottaa muutoksista kirjallisesti yksityisille palveluntuottajille. Tämä käsikirja on voimassa toistaiseksi.

Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan palvelusopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas eivätkä sopimuksen sitoumukset ja vastuut kohdistu kuntaan.

Jos palveluntuottaja rikkoo (luvun 5) tuottajalle asetettuja hyväksymisen edellytyksiä, voidaan palveluntuottaja poistaa välittömästi palveluntuottajarekisteristä ja palvelusetelin maksaminen lopettaa. Poisto palveluntuottajarekisteristä on voimassa kaksi (2) vuotta, minkä jälkeen palveluntuottaja voi uudelleen hakea palveluntuottajarekisteriin.

Pieksämäen kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sitoumuksen toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

1.2. Palveluseteli

Palvelusetelillä tarkoitetaan kaupungin sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palveluntuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palveluntuottajalle on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali-, terveydenhuolto- ja varhaiskasvatuspalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä vastaavissa palveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa palveluntuottaja kunnan hyväksymien palveluntuottajien joukosta.

Palvelusetelin käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Lakia sovelletaan tässä sääntökirjassa ainoastaan yksityisten varhaiskasvatuspalveluiden hankkimiseksi.

Palveluseteli voidaan myöntää varhaiskasvatuksen järjestämiseksi yksityisessä päiväkodissa tai perhepäivähoitopaikassa, joka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi.

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

- 1) **asiakkaalla** lapsen huoltajaa, joka hakee lapselleen varhaiskasvatusta
- 2) **palveluntuottajalla** yksityistä päiväkotia/perhepäivähoitajaa, joka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi
- 3) **palvelusetelillä** Pieksämäen kaupungin varhaiskasvatuspalveluiden myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti
- 4) **tulosidonnaisella palvelusetelillä** sitä, että asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. Palvelusetelillä on vähimmäis- ja enimmäisarvo Pieksämäen kaupungin ja lakien määrittämien perusteiden mukaisesti.
- 5) **omavastuuosuudella** sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Pieksämäen kaupungin myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- 6) **palvelunohjauksella** Pieksämäen kaupungin varhaiskasvatuksen palveluohjaajia, jotka käsittelevät kaikki varhaiskasvatukseen tulevat hakemukset ja ovat perheisiin yhteydessä hakemusten saavuttua.

2. PALVELUSETELIASIAKKUUS

2.1. Palveluseteliin oikeutetut asiakkaat

Palveluseteli voidaan myöntää Pieksämäen kaupungin asukkaalle, joka olisi muutoinkin oikeutettu varhaiskasvatuspalveluun kunnallisessa varhaiskasvatuksessa. Palveluseteliä hakevan tulee olla kirjoilla Pieksämäen kaupungissa.

Palveluseteli on lapsikohtainen ja se voidaan myöntää vain varhaiskasvatusoikeuden piirissä olevien lasten varhaiskasvatuksesta aiheutuvien kustannusten korvaamiseen, kun varhaiskasvatusta järjestetään yksityisessä päiväkodissa tai hoitajan kotona tapahtuvassa yksityisessä perhepäivähoidossa. Se rinnastetaan varhaiskasvatuslain 14 §:n mukaiseen kunnan järjestämään varhaiskasvatukseen. *Perhe ei voi näin ollen saada palvelusetelin kanssa samanaikaisesti lasten kotihoidon eikä yksityisen hoidon tukea.* Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin Pieksämäen kaupungin tulee ohjata hänet kunnallisen varhaiskasvatuksen piiriin varhaiskasvatuslain määräaikojen rajoissa.

Palveluntuottaja voi tarjota varhaiskasvatuspalvelua muiden kuntien asiakkaille. Tällöin palveluntuottaja, lapsen huoltajat ja asiakkaan kotikunta sopivat kustannusten korvaamisesta. Kyseinen palvelu ei kuulu Pieksämäen kaupungin palvelujärjestelmään, eli muiden kuntien asiakkaat eivät ole oikeutettuja palveluseteliin.

Pieksämäen kaupungilla on oikeus rajata harkintansa mukaan asiakkaat, joille palveluseteli myönnetään. Palvelusetelin ulkopuolelle voi jäädä asiakas, jolle palvelun tarjoaminen palvelusetelipäiväkodissa olisi kohtuuttoman vaikea toteuttaa. Mikäli asiakkaan varhaiskasvatus vaatii isoja henkilöstöresursseja tai toimintaympäristöön tehtäviä laajoja muutoksia, asiakas ohjataan kunnallisen palvelun piiriin.

Pieksämäen kaupunki rajaa palvelusetelioikeutta siten, että kaupungin omat päiväkodeissa ja perhepäiväkodeissa vapaana olevat varhaiskasvatuspaikat pyritään täyttämään ensisijaisesti ensin. Esiopetus pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan siinä päiväkodissa, joka on lähinnä lapsen tulevaa koulua. Lapsen edun mukaisesti pyritään madaltamaan varhaiskasvatuksesta ja esiopetuksesta kouluun siirtyvän lapsen opintopolkua siten, että lapsella olisi mahdollisuus aloittaa koulu tuttujen kavereiden ja ystävien kanssa lähikoulussa.

2.2. Asiakkaan asema

Varhaiskasvatuksen palveluseteliin ei ole lakisääteistä subjektiivista oikeutta ja se on siten harkinnanvarainen etuus. Kunnan on selvitettävä palveluseteliä käytettäessä asiakkaalle tämän asema, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä omavastuuosuus.

Asiakkaalla on henkilötietolain mukainen oikeus omien asiakastietojensa tarkistamiseen ja hän voi kirjallisesti pyytää tietonsa nähtäväksi. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia.

Palvelusetelillä ostettavat palvelut ovat asiakkaalle arvonlisäverottomia eikä palvelusetelillä maksettu palvelu oikeuta kotitalousvähennykseen.

2.3. Palvelusetelin hakeminen

Kaikki varhaiskasvatuspaikkaa lapselleen hakevat perheet täyttävät varhaiskasvatuspaikkahakemuksen kaupungin nettisivuilla olevalla sähköisellä hakemuksella tai päiväkodeista ja avoimen varhaiskasvatuksen toimipisteestä saatavalla paperilomakkeella, johon he merkitsevät omat toiveensa lapsen varhaiskasvatuspaikasta. Varhaiskasvatuspaikkaa tulee hakea 4 kk ennen varhaiskasvatuspaikan tarvetta. Jos paikan tarve johtuu äkillisestä työllistymisestä tai opiskelusta, vähimmäisjärjestelyaika on 2 viikkoa.

Perheen ja varhaiskasvatuksen palvelunohjauksen yhteistyönä pyritään löytämään perheen arkeen ja lapsen kehitykseen sopiva varhaiskasvatuksen muoto, määrä ja paikka, joko kunnallisesta varhaiskasvatuksesta tai yksityiseltä palveluntuottajalta. Mikäli lapsella on erityisen tuen tarve tai epäily siitä, sijoitetaan lapsi kunnalliseen varhaiskasvatukseen, jossa lapsella on mahdollisuus erityiseen tukeen. Hakemukseen tulee kirjata tiedot lapsen tuen tarpeesta, allergioista ym. asioista, jotka vaikuttavat lapsen varhaiskasvatuspaikkaan.

Jos perheen lapsen varhaiskasvatuspaikka on yksityisellä palveluntuottajalla, niin perhe ja palveluntuottaja sopivat varhaiskasvatuksen aloittamisesta ja tekevät palvelusopimuksen, jonka jälkeen perhe voi hakea palveluseteliä varhaiskasvatuksen kulujen kattamiseksi. Palveluntuottaja toimittaa kopion palvelusopimuksesta kunnan varhaiskasvatukseen. Palvelusetelin turvin huoltajien maksettavaksi jää omavastuuosuus (varhaiskasvatusmaksu), joka on palveluntuottajan perimän hinnan ja palvelusetelin arvon välinen erotus.

Palveluseteliä haetaan sähköisesti Pieksämäen kaupungin varhaiskasvatuspalveluiden internet-sivujen kautta ennen varhaiskasvatuksen alkua. Palveluseteliä ei voi hakea takautuvasti eikä sitä myönnetä alle kuukauden kestävään varhaiskasvatukseen.

Kaupungin järjestäessä palvelusetelillä asiakkaan tarvitsemaa palvelua, tulee asiakkaan mielipide palvelusetelin saamisesta ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan on järjestettävä varhaiskasvatuspalvelu. Palvelusetelin myöntämisestä päättää kaupungin määräämä viranomainen.

2.4. Tulosidonnainen palveluseteli

Pieksämäellä on käytössä tulosidonnainen palveluseteli, jossa perheen tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. Palveluseteliin määritellään omavastuuosuus, joka määritellään samoin kuin kunnallisen varhaiskasvatuksen maksu. Tämän vuoksi palvelusetelin arvon määrittämiseksi tulee perheen toimittaa tulotiedot sähköisesti kaupungin varhaiskasvatuksen nettisivuilla tai erillisellä tuloksetyslomakkeella. Tuloksetys tulee tehdä ennen varhaiskasvatuksen alkamista tai viimeistään lapsen varhaiskasvatuksen alkamiskuukauden 10.päivä.

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvo määräytyy lapsen iän, varhaiskasvatusajan ja lapsen kanssa samassa taloudessa asuvien henkilöiden tulojen mukaan. Perheen koossa otetaan huomioon yhteistaloudessa avioliitossa tai avioliitonomaisissa olosuhteissa elävät henkilöt sekä heidän kanssaan samassa taloudessa asuvat molempien alaikäiset lapset.

Perhe voi myös hyväksyä korkeimman omavastuuosuuden (varhaiskasvatusmaksun), jolloin tuloksetystä ei tarvitse toimittaa. Korkein omavastuuosuus määritellään myös silloin, jos perhe ei ole toimittanut tuloksetystä määraaikaan mennessä. (Korkeimman maksun voi hyväksyä sähköisesti Pieksämäen kaupungin internet-sivuilla tai ilmoittamalla varhaiskasvatuksen toimistosihteerille.)

2.5. Palvelusetelipäätös

Palvelusetelipäätös lähetetään sekä huoltajalle että palveluntuottajalle. Huoltajan päätöksessä näkyy laskennassa huomioon otetut perheen tulot ja niiden perusteella laskettu kunnallisen varhaiskasvatusmaksun suuruinen omavastuuosuus.

Palvelusetelin arvo muuttuu lapsen täyttäessä 3 vuotta, kuitenkin perheen omavastuuosuus (varhaiskasvatusmaksu) ei muutu tämän vuoksi. Muutos astuu voimaan seuraavan kuukauden alusta, jolloin perheelle ja palveluntuottajalle toimitetaan automaattisesti uusi palvelusetelipäätös.

2.6. Palvelusetelin arvon tarkistaminen

Yksityisessä päiväkodissa ja perhepäivähoidossa annettavan varhaiskasvatuksen palvelusetelin kattohinnat hyväksytään Pieksämäen kaupungin opetuslautakunnassa. Lapsen palvelusetelin arvo määrätään sen vuoden heinäkuun loppuun saakka, jolloin lapsi aloittaa esikoulun. Palvelusetelin arvoa kuitenkin tarkistetaan vähintään kahden vuoden välein elokuussa samaan aikaan, kun kunnallisen varhaiskasvatuksen asiakasmaksuihin tulee indeksiin tai muihin syihin liittyviä muutoksia. (esim. hoitoaikaperusteiseen käytäntöön siirtyminen)

Varhaiskasvatussuunnitelman mukainen kasvatus, opetus ja hoito ovat palveluseteliin kuuluvaa. Palvelusetelin arvoa määrittäessä ei oteta huomioon palveluja, jotka asiakas ostaa oma-aloitteisesti palveluntuottajalta. Lisäpalvelun on oltava vapaaehtoista, eikä se saa syrjiä asiakkaita tai asettaa heitä eriarvoiseen asemaan. Mikäli palveluntuottajan palvelun hinta on korkeampi kuin palvelusetelin enimmäisarvo, voidaan asiakkaalta periä omavastuuosuutta varhaiskasvatusmaksun lisäksi.

Perheen tulee ilmoittaa varhaiskasvatusyksikköön muutoksista, jotka vaikuttavat palvelusetelin arvoon. Päiväkodinjohtaja tai perhepäivähoitaja ilmoittaa muutoksen varhaiskasvatuksen toimistosihteerille. Muutoksia voivat olla mm, äitiysloma, isyysloma, työttömyys ja perheen koossa tapahtuvat muutokset. Palvelusetelin arvo tarkistetaan myös aina silloin, kun palveluntarve muuttuu. Mikäli lapsen palveluntarve muuttuu kesken kuukauden, muutetaan palveluntarve seuraavan kuukauden alusta alkaen, mutta sopimus tehdään vähintään kolmeksi kuukaudeksi kerrallaan.

Palvelusetelin arvo tarkistetaan, jos palvelun saajan maksukyky olennaisesti muuttunut tai maksu osoittautuu virheelliseksi. Perheen bruttotulojen muuttuessa vähintään +/- 10% määritellään palveluseteli uudestaan.

Palvelusetelin arvon määrytyksessä ja muuttamisessa noudatetaan samoja periaatteita, kuin kunnallisen varhaiskasvatuksen asiakasmaksuissa. Kunnallisessa varhaiskasvatuksessa käytettävä sisarusalennus koskee myös palveluseteliä.

Samoin kuin kunnallisessa varhaiskasvatuksessa, voidaan muutoksia palvelusetelin arvoon tehdä takautuvasti enintään vuoden ajalta, jos palveluseteli on maksettu liian korkeana.

Virheellisesti maksetun palvelusetelin erotus peritään palvelujen tuottajalta ja palvelujen tuottaja perii sen asiakkaalta.

2.7. Esiopetus ja sitä täydentävän varhaiskasvatuksen palvelusetelin arvon määrittäminen

Esiopetus on perusopetuslain mukaista maksutonta opetusta. Esiopetus ei kuulu palvelusetelilain piiriin. Pieksämäen kaupunki ostaa tarvittaessa esiopetusta yksityisiltä päiväkodeilta. Pieksämäen kaupunki sitoutuu maksamaan palveluntuottajalle esiopetuksen ajalta erillisen esiopetuskorvauksen, jonka suoritteen opetuslautakunta päättää vuosittain. Korvaus maksetaan elokuusta toukokuuhun täysinä kuukausina myös lukuvuoden ajalle sijoittuvilta lomapäiviltä.

Palveluseteli koskee päivittäin ennen esiopetusta ja esiopetuksen jälkeen tarjottavaa varhaiskasvatusta. Mikäli lapsi osallistuu sekä esiopetukseen että sitä täydentävään varhaiskasvatukseen, niin palvelusetelin arvo määritellään hoitoaikaperusteisen varhaiskasvatuksen mukaan. Esiopetusta täydentävään varhaiskasvatukseen osallistuvan lapsen palvelusopimus laaditaan alkamaan elokuun ensimmäisestä arkipäivästä toukokuun loppuun ja asiakkaalta veloitetaan varhaiskasvatuksen asiakasmaksu/omavastuuosuus. Kaupunki maksaa edellä mainitulta ajalta esiopetukseen liittyvän varhaiskasvatuksen palvelusetelin arvon. Mikäli lapsen varhaiskasvatuksen tarve ei jatku esiopetuksen päättymisen jälkeen, maksetaan palveluseteli täydentävästä varhaiskasvatuksesta viimeiseen todelliseen läsnäolopäivään.

Opetuslautakunta päättää vuosittain perusopetuksen ja esiopetuksen lukuvuoden toiminta- ja loma-ajat. Sen mukaan määräytyvinä koulujen syys-, joului- ja talvilomien aikana ei järjestetä esiopetusta. Näinä loma-aikoina varhaiskasvatusmaksun omavastuuosuuden palveluntuottaja voi muuttaa vastaamaan palveluntarvetta. Kunnan maksamaa palveluseteliä ei muuteta.

2.8. Palvelusetelin maksaminen korotettuna

Kun tuen tarve johtuu lapsen vaikeasta vammasta, sairaudesta, kehityksen viivästyisestä tai sosioemotionaaliseen kehitykseen liittyvästä tuen tarpeesta ja lapsi tarvitsee koko-aikaista, jatkuvaa ja yksilöllistä tukea, voidaan tehdä päätös korotetusta palvelusetelistä. Käytössä olevat tuen kertoimet ovat 1.50-2.00. Varhaiskasvatuksen erityisopettajan kanssa voidaan sopia tuesta/ vahvasta seuraamisesta ennen kuin lapselle määritellään kerroin. Kun lapsesta maksetaan korotettua palveluseteliä, niin kunnallisen varhaiskasvatuksen erityisopettaja tarjoaa konsultointipalvelua. Mikäli lapsen varhaiskasvatus vaatii isoja henkilöstöresursseja tai toimintaympäristöön tehtäviä laajoja muutoksia, ohjataan lapsi kunnallisten palveluiden piiriin. Mikäli kerrointa varten laadittavat dokumentit jää toiminnan järjestäjästä johtuvasta syystä tekemättä, maksetaan korotettua palveluseteliä takautuvasti enintään kahden kuukauden ajalta.

Lapsen tuen tarve edellyttää toimijalta:

- varhaiskasvatuslain mukaisten tukitoimien järjestämistä
- yleisen tuen käytäntöjen laaja-alaista hallintaa (Yleisen tuen "checklist")

- yhteistyötä konsultoivan varhaiskasvatuksen erityisopettajan kanssa
- laajaa pedagogisen tuen keinojen hallintaa
- rakenteellisia ja hoidollisia tuen keinoja tai apuvälineitä
- suunnitelmallisuutta ja toiminnan eriyttämistä
- erityisosaamista
- aikaa perustaitojen harjoitteluun sekä apua ryhmässä toimimiseen
- muita yhteisesti sovittuja käytänteitä

Tuen tarpeen arvioinnin käynnistämiseksi yksityisen palveluntuottajan vastuuhenkilö ottaa yhteyttä varhaiskasvatuksen erityisopettajaan. Keskustelun ja havainnoinnin pohjalta erityisopettaja tekee esityksen tehostetusta tai erityisestä tuesta, mikäli yleisen tuen käytänteet eivät riitä. Esitykseen kirjataan pedagogiset, rakenteelliset ja hyvinvointia tukevat järjestelyt sekä tuen keinot, joihin palveluntuottaja sitoutuu. Tämän jälkeen yksityinen palveluntuottaja hakee korotettua palveluseteliä hakemuksella, jonka liitteenä on erityisopettajan esitys korotetusta palvelusetelin kertoimesta lapsen tuen toteuttamiseksi. Kerroin määritellään erillisen ohjeistuksen mukaan. Varhaiskasvatuksen johtaja tekee päätöksen korotetusta palvelusetelistä. Päätös on määräaikainen, joka tarkistetaan sovitusti vähintään kahdesti toimintavuodessa palveluntuottajan ja varhaiskasvatuksen erityisopettajan toimesta. Jos suunnitelman mukainen tuki ei toteudu, ei korotettua palveluseteliä myöskään makseta. Korotettu palveluseteli tulee voimaan sen kuukauden alusta, jolloin päätös on tehty. Lapsen poissaolon kestäessä vähintään kuukauden maksetaan palveluntarpeen ja lapsen iänmukainen palvelusetelin arvo.

2.9. Hallintopäätökset

Jos lapsi tarvitsee tehostettua tai erityistä tukea yksityisessä varhaiskasvatuksessa, tehdään näistä hallintopäätökset samoin kuin kunnallisessa varhaiskasvatuksessa. Hallintopäätösten valmistelu kuuluu varhaiskasvatuksen erityisopettajille sekä tehostetun että erityisen tuen osalta. Tämä tehdään yhteistyössä lapsen varhaiskasvatuksen opettajan ja yksikön johtajan kanssa. Kunnan varhaiskasvatuksen johtaja tekee esitysten perusteella hallintopäätökset sekä tehostetusta että erityisestä tuesta.

2.10. Muutoksen hakeminen palvelusetelipäätökseen

Palvelusetelipäätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen opetuslautakunnalle 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Usein virheet johtuvat tulojen määrittelystä tai väärästä palveluntarpeesta. Näissä tapauksissa on hyvä olla yhteydessä päätöksen tehneeseen viranhaltijaan, jolloin asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn ja tarvittaessa tehdä uusi päätös. Tällöin asiaa ei tarvitse käsitellä lautakunnassa.

2.11. Palvelusetelin voimassaoloaika ja irtisanominen

Palveluseteli tulee ottaa käyttöön 4 kk:n kuluessa sen myöntämispäivästä lukien. Palveluseteli astuu voimaan sitten, kun varhaiskasvatuspalvelu on tosiasiallisesti alkanut ja se on kirjattu palvelusopimukseen ja kun palveluntuottaja toimittaa *ilmoituksen palvelusopimuksen sisällöstä* (lomake) varhaiskasvatuksen toimistosihteerille.

Palveluseteli on voimassa toistaiseksi ja myönnetään vähintään kuukauden kestävään varhaiskasvatuspaikkaan. Palveluseteli maksetaan palveluntuottajalle 12 kuukaudelta vuodessa, mikäli lapsen hoitosuhde jatkuu yhtäjaksoisesti. Palveluseteli on voimassa myös lomien aikaan edellyttäen, että perhe ei hae kyseiselle lapselle Kelalta kotihoidon- tai yksityisen hoidon tukea.

Pieksämäen kaupunki suosittelee, että palveluntuottaja perii asiakasmaksut enintään 11 kuukaudelta vuodessa. Jos lapsi on ollut elokuusta alkaen kunnallisessa varhaiskasvatuksessa ja siirtyy kesken toimintavuoden yksityiseen varhaiskasvatukseen ilman katkoa, niin Pieksämäen kaupunki maksaa palveluntuottajalle perheen heinäkuun omavastuuosuuden. Heinäkuun varhaiskasvatus on perheelle tällöin maksuton. Tällöin perheet ovat tasavertaisessa asemassa ja yksityinen palveluntuottajalle ei tule tulonmenetystä.

Lapsi, jonka vuoksi isyyysvapaa on myönnetty, ei voi olla varhaiskasvatuksessa isyyysvapaan aikana eikä palveluntuottaja voi periä lapsesta omavastuuosuutta. Palveluseteli maksetaan tältä ajalta palveluntuottajalle niin, että lapsen varhaiskasvatuspaikka säilyy ja mikäli lapsen varhaiskasvatus jatkuu välittömästi isyyysvapaan jälkeen.

Oikeus palveluseteliin lakkaa, kun asiakas irtisanoo varhaiskasvatuspaikkansa tai sen vuoden elokuussa, jolloin lapsi aloittaa perusopetuksen. Asiakkaan irtisanoessa varhaiskasvatuspaikan, maksetaan palveluseteli lapsen viimeiseen todelliseen hoitopäivään saakka, kun lapsi on ollut varhaiskasvatuksessa. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan irtisanomisilmoituksen Pieksämäen kaupungin varhaiskasvatuksen toimistosihteerille, jolloin asiakkaan irtisanominen tallennetaan palvelusetelin osalta ja palvelusetelipäätös lakkaa. Palveluntuottajan irtisanoessa palvelusopimuksen asiakkaan kanssa, on tästä ilmoitettava ja kerrottava irtisanomisperusteet palveluseteliasioita hoitavalle toimistosihteerille.

2.12. Kuluttajasuoja

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajasuojalakia. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteissa.

Reklamaatio palvelujen laadusta tai havaituista puutteista on saatettava Pieksämäen kaupungin varhaiskasvatuksen johtajan tietoon. Kaupunki on velvollinen pyytämään selvitystä palveluntuottajalta reklamaation johdosta ja aloittamaan toimenpiteet laadun korjaamiseksi.

3. PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMISEN EDELLYTYKSET

Voidakseen hakeutua palvelusetelituottajaksi on tuottajan tehtävä ilmoitus yksityisestä sosiaalipalvelutoiminnasta ennen toiminnan aloittamista Pieksämäen kaupungin varhaiskasvatuspalveluihin. Pieksämäellä neuvottelut päiväkodin perustamisesta on tehtävä varhaiskasvatuksen johtajan kanssa, joka hyväksyy uudet palvelusetelituottajat. Yksityiseksi perhepäivähoitajaksi ryhtyvän hoitajan kodin tarkistaa varhaiskasvatuksen palveluesimies.

Päiväkodin perustajan on tehtävä ilmoitus yksityisen sosiaalipalvelun tuottamisesta aluehallintovirastolle. Tämä ilmoitus tehdään erillisellä lomakkeella. Lomake liitteineen toimitetaan Pieksämäen kaupungin varhaiskasvatuspalveluihin. Varhaiskasvatuksen johtaja tekee siihen Pieksämäen kaupungin varhaiskasvatuspalvelujen lausunnon. Lomake liitteineen lähetetään kaupungin toimesta Itä-Suomen aluehallintovirastoon, jossa pidetään rekisteriä ilmoituksen varaisesta toiminnasta.

Palveluntuottajien hyväksymisedellytykset ja ehdot on määritelty hakemuksessa palvelusetelituottajaksi. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan näitä ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään Pieksämäen kaupungin varhaiskasvatuspalvelujen palvelusetelituottajaksi.

3.1. Palveluntuottajaa koskevat yleiset vaatimukset

- Palveluntuottajan toiminta täyttää varhaiskasvatuslain (540/2018) ja varhaiskasvatusasetuksen (753/2018) mukaiset vaatimukset
- Palveluntuottajan toiminta täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) 5§ mukaiset vaatimukset
- Palveluntuottaja täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista säädetyn lain (922/2011) mukaiset vaatimukset
- Palveluntuottaja on huolehtinut lakisääteisistä työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista, YEL-vakuutuksesta ja muista työnantajan velvoitteista sekä sitoutuu pyydettyä esittämään näistä selvityksen
- Palveluntuottajan toiminta täyttää julkisista hankinnoista (348/2007), 53-54 § annetun lain vaatimukset
- Palveluntuottaja ei saa kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin
- Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan
- Tilojen on jatkuvasti täytettävä terveys- ja turvallisuusmääräykset sekä sisä- että ulkotilojen osalta
- Päiväkotien tulee tarjota varhaiskasvatuspalvelua 12 kuukautta vuodessa. Lomien aikaan voi varahoidon järjestää toisessa yksityisessä päiväkodissa tai perhepäivähoidossa, jos se ei aiheuta perheille ylivoimaisia hankaluuksia

3.2. Henkilöstö ja osaaminen

- Palveluntuottajan on nimettävä palvelujen vastuuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä ja joka vastaa sääntökirjan sitoumusten toteuttamisesta
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö täyttää laissa säädetyt (varhaiskasvatuslaki 540/2018 ja varhaiskasvatusasetus 753/2018) kelpoisuusvaatimukset
- Palveluntuottaja sitoutuu selvittämään työntekijöidensä rikostaustan (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002)
- Toiminnan vastuuhenkilöllä on varhaiskasvatuslain (540/2018) 31 §:n mukainen kelpoisuus 1.9.2018 alkaen, jos vastuuhenkilö vaihtuu, sekä riittävä johtamistaito
- Palveluntuottaja huolehtii työnantajalle kuuluvien maksujen, kuten sotu-, vero- ja tyel-maksujen suorittamisesta
- Palvelun tulee olla vähintään saman tasoista kuin Pieksämäen kunnallinen varhaiskasvatus, joka on kuvattu Pieksämäen kaupungin varhaiskasvatussuunnitelmassa
- Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan valtakunnallista varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2018- asiakirjaa sekä Pieksämäen kaupungin varhaiskasvatussuunnitelmaa
- Palveluntuottaja vastaa henkilökunnan täydennyskoulutuksesta
- Palveluntuottaja ja henkilökunta sitoutuvat vaitiolovelvollisuuteen asiakasasioissa
- Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan alle kouluikäisten lasten ravitsemussuosituksia ja ruokapalvelun omavalvontaohjeita. Perhepäivähoitajalta vaaditaan hygieniapassin suorittamista
- Perhepäivähoitajan tulee olla riittävästi perehtynyt varhaiskasvatukseen ja suositellaan alan koulutusta
- Perhepäivähoitajan vaaditaan sitoutuvan perhepäivähoitajan työhön vähintään 5 kuukaudeksi
- Perhepäivähoitajalta vaaditaan vähintään 18- ja enintään 68- vuoden ikää

3.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen

Kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien rekisteristä, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

Pieksämäen kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty valtuutus toimia palvelusetelijärjestelmässä välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- Hyviä varhaiskasvatus-, hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- Palveluntuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta tämän sääntökirjan ehtoja
- Johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa tai syyllistynyt muuhun vakavaan virheeseen ammattia harjoittaessaan
- Varhaiskasvatuksen tilat todetaan toimintaan sopimattomiksi.

Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös kunnan muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta muuta ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, palveluntuottaja poistetaan palveluntuottajien rekisteristä.

3.4. Palvelujen hinnat ja maksukäytäntö

- Palveluntuottaja toimittaa tiedot palveluistaan ja niiden voimassaolevista palvelujen hinnoista Pieksämäen kaupungille, joka pitää ne julkisesti nähtävillä.
- Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa palveluhintoihin toimintavuodeksi (1.8. – 31.7.) kerrallaan. Palvelujen hinnat tulee toimittaa Pieksämäen kaupungille viimeistään 30.4. mennessä
- Palveluntuottaja sitoutuu tiedottamaan asiakasta palvelusetelin arvon maksamista koskevista ehdoista ja toimimaan niiden mukaisesti
- Pieksämäen kaupunki ei määrittele palveluntuottajien hintoja
- Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden. Palveluntuottajalla on oikeus periä asiakkaan omavastuuosuus omien irtisanomissääntöjensä mukaisesti.
- Pieksämäen kaupunki ei hyväksy laskutuslisää tai toimistomaksua palveluntuottajan laskuttaessa asiakasta tai kaupunkia

3.5. Asiakirjojen käsittely ja arkistointi

- Palveluntuottaja noudattaa tietosuojalain (1050/2018) velvoitteita sekä siihen liittyvää kansallista lainsäädäntöä
- Palveluntuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä asiakirjat siten, ettei kenenkään yksityisyys tule vaarannetuksi eikä loukatuksi
- Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä viranomaisen asiakirjojen käsittelyssä säädetään laissa viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999). Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen

käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveyshuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) ja tietosuojalaki (9/2018).

- Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä palvelua järjestettäessä, ovat kaupungin viranomaisen asiakirjoja, jotka arkistoidaan kaupungin viranomaisen toimesta
- Palvelusetelitoiminnan päättyessä palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan arkistoitavat asiakastiedot veloituksetta kaupungin viranomaisen käyttöön kaupungin pyytämällä tavalla ja muodossa
- Palveluntuottaja huolehtii palveluseteliin liittyvien omien tiedostojensa ja saamiensa kopiokappaleiden tuhoamisesta

3.6. Pieksämäen kaupungin velvoitteet

- Pieksämäen kaupungin on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, palveluista ja hinnoista on oltava julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla
- Pieksämäen kaupungin on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palvelusetelin käytössä, palvelusetelin arvo, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta kunnallisesta palvelusta varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu
- Pieksämäen kaupungin tulee tiedottaa asiakkaalle siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Kaupungin on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa annettava asiaa koskeva selvitys
- Pieksämäen kaupungin tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymiselle peruutusta.
- Pieksämäen kaupungilla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelun laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kaupungin tulee varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.
- Pieksämäen kaupunki valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Pieksämäen kaupungin tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.
- Pieksämäen kaupungin puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ- tai toimeksiantosuhteessa tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajaorganisaatiossa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhtiössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.
- Pieksämäen kaupunki antaa tiedoksi ilmoituksen palvelusetelistä ja sen arvosta asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle.

3.7. Kaupunki rekisterinpitäjänä

- Pieksämäen kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakirjojen tietosuojalaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Kaupunki vastaa tietosuojaselosteen laatimisesta ja edellyttää, että se on varhaiskasvatussyksiköissä nähtävillä. Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteuttaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja
- Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa Pieksämäen kaupunki rekisterinpitäjänä niiden käsittelystä. Tämä palvelusetelikäsikirja toimii rekisterinpitäjän ohjeena henkilötietojen käsittelijälle. Palveluntuottajan ja kaupungin 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 hänen varhaiskasvatuksen järjestämisen kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon järjestämistä koskevat ratkaisut tulee perustaa
- Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat tietosuojalain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin Pieksämäen kaupunki omassa toiminnassaan. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakasasiakirjoja käsitellessään myös, mitä viranomaisen asiakirjojen käsittelystä säädetään. Palveluntuottajan tulee toteuttaa asiakirjojen käsittely siten kuin laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä edellyttää. Jos palveluntuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, palveluntuottajan tulee huolehtia, että palveluseteliä käytettäessä kyseiset asiakirjat säilytetään vastaavasti kuin Pieksämäen kaupungin itsensä tuottamissa palveluissa
- Pieksämäen kaupunki vastaa asiakastietojärjestelmän ylläpidosta, siitä muodostuvasta asiakasrekisteristä ja asiakastietojärjestelmän kustannuksista

3.8. Vastuut ja vahingonkorvaukset

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Pieksämäen kaupunki ei vastaa palveluntuottajan palvelunsaajalle aiheuttamista vahingoista.

Palveluntuottajan vastuulla ovat päiväkotitilojen ja pihan turvallisuus sekä palveluntuottajan (tai hänen alihankkijansa) aiheuttamat toiminnan keskeytykset.

Kaupungin vastuulla ovat virhetilanteet:

Pieksämäen kaupungilla on vastuu päiväkotivarhaiskasvatuksen palveluseteliin liittyvästä tietojärjestelmästä ja siitä johtuvista virhetilanteista.

4. PALVELUN SISÄLTÖ JA LAADUN HALLINTA

4.1. Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottajan on tuotettava vähintään saman tasoista varhaiskasvatuspalvelua kuin Pieksämäen kaupungin kunnallisessa varhaiskasvatuksessa. Palveluntuottajan tulee täyttää lisäksi seuraavat velvoitteet:

- Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan lasten turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti.
- Palveluntuottaja huolehtii tilojen puhtaanapidosta päivittäin
- Varhaiskasvatuksessa tarjotaan lapselle valtakunnallisten ruokailusuositusten mukaiset ateriat
- Palveluntuottaja huolehtii laadun valvonnan toteutumisesta laatimalla omavalvontasuunnitelman, joka tarkistetaan vuosittain. Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen ja palvelujen tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävillä
- Palveluntuottajan on noudatettava valtakunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman perusteita ja Pieksämäen kaupungin varhaiskasvatussuunnitelman keskeisiä linjauksia.
- Palveluntuottaja laatii vuosittain varhaiskasvatuksen vuosisuunnitelman ja esiopetuksen vuosisuunnitelman, jotka toimitetaan 31.8. mennessä kaupungin varhaiskasvatuksen johtajalle
- Palveluntuottaja laatii jokaiselle lapselle varhaiskasvatussuunnitelman.
- Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä täydennyskoulutuksesta
- Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan vuosittain 31.7. mennessä kaupungin varhaiskasvatuksen johtajalle edellisen vuoden toimintakertomuksen, joka sisältää tiedot *henkilökunnan määrästä, kelpoisuudesta ja täydennyskoulutuksesta sekä toiminnassa ja toimitiloissa tapahtuneista muutoksista.*
- Palveluntuottajan edellytetään noudattavan samoja ohjeita ja määräyksiä ja yhteistyön muotoja lapsiperhepalvelujen eri toimijoiden kanssa (lastenneuvola, perheneuvola, lastensuojelu, opetuspalvelut) kuin mitä edellytetään kunnalliselta varhaiskasvatuspalvelulta. Palveluntuottaja osallistuu asiakaskohtaisiin yhteistyö- ja asiakasneuvotteluihin
- Palveluntuottajan tulee huolehtia varhais erityiskasvatuksen tukipalvelujen järjestämisestä riittävässä laajuudessa. Varhaiskasvatuksen tukipalveluja antavalla on oltava varhaiskasvatuksen erityisopettajan kelpoisuus
- Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan 4- vuotiaiden lasten kanssa käytettävää varhaiskasvatuksen ja neuvolan yhteistyölomaketta
- Palveluntuottajalla on velvollisuus pitää lasten sijoitus- ja läsnäolotiedot ajantasaisina sekä oikeina sekä toimittaa tiedot kaupungille pyydettyä
- Palveluntuottajalla on oltava verkkosivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot, yhteystiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisena

- Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista
- Palveluntuottaja sitoutuu ohjaamaan kasvatustieteen kandidaatti-, sosionomi (AMK)-, lähihoitaja- ja lastenohjaajaopiskelijoita opetusharjoittelussa.

4.2. Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset

Palveluntuottaja kuvaa kirjallisesti päiväkodin palautejärjestelmän yksikön omavalvontasuunnitelmassa. Menettelytavoista sovittaessa on hyvä korostaa, että asiakkaita tulisi ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai tarvittaessa esimiesten kanssa heti, kun ongelma ilmenee. Jos ongelmia ei saada ratkaistua keskustelemalla, asianomaisen toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittämisessä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu varhaiskasvatuksesta ja varhaiskasvatukseen liittyvästä kohtelustaan varhaiskasvatusta valvovalle viranomaiselle, joita ovat Pieksämäen kaupunki sekä Aluehallintovirasto. Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle ja halutessaan myös Pieksämäen kaupungin valvovalle viranomaiselle tai aluehallintovirastoon. Palveluntuottajan tulee raportoida kaupungille palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista.

5. PALVELUSETELIN ARVON MAKSATUS PALVELUNTUOTTAJALLE

Kaupunki maksaa palveluntuottajalle vain myönnetyn palvelusetelin mukaisesti käytetystä palvelusta. Pieksämäen kaupunki ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista. Mikäli asiakas irtisanoo palvelusopimuksen palveluntuottajan kanssa, palveluntuottajan on ilmoitettava siitä välittömästi varhaiskasvatustoimiston toimistosihteerille.

Palveluntuottajalle maksetaan palvelusetelit kerran kuukaudessa. Pieksämäen kaupungin ja palveluntuottajien välisen palvelusetelijärjestelmän ylläpitämiseen käytetään Effic-satelliitti sovellusta. Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan oman osuutensa sovelluksen käyttökustannuksista vuosittain. Palveluntuottajan tulee tarkistaa palvelusetelilista ja kirjata lasten läsnäolot järjestelmään kuukausittain. Yksityisten perhepäivähoitajien osalta käytänteistä sovitaan erikseen.

Kuntalaskenta Oy maksaa takautuvasti edellisen kuukauden palvelusetelien arvon seuraavan kuukauden 10. päivä palveluntuottajan pankkitilille.

6. VARHAISKASVATUSPALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Varhaiskasvatuslaki 1.9.2018/540

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

Asetus lasten päivähoidosta 16.3.1973/239

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730239>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569>

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 29.12.2016/1397

<http://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>

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621

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

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110922>

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

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

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Henkilötietolaki 22.4.1999/523 (Tietosuojalaki)

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38

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

Palvelusetelituotteet

Pieksämäen kaupungin opetuslautakunta päättää tulosidonnaisen palvelusetelin enimmäisarvon erillisellä päätöksellä. Päätöksessä määritellään kokopäiväisen yli 3-vuotiaan lapsen varhaiskasvatuksen hinta, josta kertoimilla muodostuu eri palvelusetelituotteiden hinnat.

Eri palvelusetelituotteiden arvot määritellään kertoimien avulla seuraavasti:

PÄIVÄKODIT:

Palveluaika tunteina/kk	alle 3-vuotiaat / kerroin	yli 3-vuotiaat /kerroin
0-60 (vain esiopetuksen yhteydessä)		0,3
0-84	0,75	0,5
85-105	0,9	0,6
106-146	1,2	0,8
147-	1,5	1,0

PERHEPÄIVÄHOITO:

Palveluaika tunteina/kk	alle ja yli 3-vuotiaat / kerroin
0-60 (vain esiopetuksen yhteydessä)	0,3
0-84	0,5
85-105	0,6
106-146	0,8
147-	1,0



PIEKSÄMÄEN KAUPUNKI

PL 125, Kauppakatu 1

76100 Pieksämäki

015 788 2111

kirjaamo@pieksamaki.fi

www.pieksamaki.fi

www.visitpieksamaki.fi