

Päivähoidon sääntökirja

Oulun kaupunki

Elokuu 2011

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa	3
1 Palveluseteli	3
2 Sääntökirja	3
3 Määritelmät	3
4 Päivähoitopalvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö	4
5 Asiakkaan asema	4
6 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu	5
7 Palvelun tuottajan velvoitteet	6
7.1 Yleiset vaatimukset	6
7.2 Muut yleiset ehdot	7
8 Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset	9
9 Kunnan velvoitteet	9
10 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset	10
11 Kunta on rekisterinpitäjä	10
12 Verotus	10
12.1 Tuloverotus	10
12.2 Arvonlisäverotus	10
13 Sääntökirjan noudattamisen valvonta	11
14 Sääntökirjan vastuuhenkilöt	11
15 Sääntökirjan muuttaminen	11
16 Sääntökirjan voimassaoloaika	11
17 Palvelujen tuottajan hyväksymisen peruuttaminen	11
Palvelukohtainen osio – sääntökirjan erityinen osa	12
18 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat	12
19 Aika, jonka kuluessa palvelun tuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu	12
20 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	13
21 Palvelun sisältövaatimukset	13
22 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	13
23 Palvelupalautteen toimittaminen Oulun kaupungille	14
24 Laatumittarien seuranta ja raportointi	14
25 Vastuu virhetilanteista	14
25.1 Palvelujen tuottajan vastuulla olevat virhetilanteet	14
25.2 Kunnan vastuulla olevat virhetilanteet	14
26 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	14
27 Asiakkaan ja potilaan poistaminen Oulun kaupungin omasta palvelujonosta	15
28 Kunnan antamat tiedot palvelun tuottajalle	15
29 Palveluiden sallittu hinnoittelu	15
30 Palvelusopimuksen irtisanominen	16
31 Tietojärjestelmät	16
32 Muut erityiset vaatimukset	17

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

1 Palveluseteli

Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämistä vastaavassa 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.

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

2 Sääntökirja

Sääntökirjassa Oulun kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä mainitut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Palvelujen tuottaja ja Oulun kaupunki allekirjoittavat erillisen sopimuksen palvelusetelistä ja tämä sääntökirja on liitteenä ja laadun määrittäjänä palvelusetelin käytössä. Sääntökirja ei ole sopimus Oulun kaupungin ja palvelujen tuottajan välillä. Palveluseteli voi konkreettisesti maksuvälineenä olla esimerkiksi painettu palveluseteli, sähköinen kortti tai viranomaispäätös.

Sikäli kun sääntökirjassa on asetettu vaatimuksia/velvoitteita Oulun kaupungille, kyse ei ole Oulun kaupungin velvoitteista palvelujen tuottajaa tai muitakaan kohtaan. Näissä vaatimuksissa/velvoitteissa on kyse Oulun kaupungin sisäisistä menettelytapaohjeista.

Yksityinen palvelujen tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelujen tuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelujen tuottaja. Asiakas ja sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

3 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

1. asiakkaalla sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
2. palvelusetelillä järjestämistä vastaavassa olevan Oulun kaupungin päivähoitopalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset Oulun kaupungin ennalta määräämään arvoon asti;

3. tulosidonnaisella palvelusetelillä palveluseteliä, jonka arvo määräytyy Oulun kaupungin määrittämien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomiointiin ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa.
4. omavastuuosuudella sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelujen hinnasta, jota Oulun kaupungin myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
Se, mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös kuntayhtymään.

4 Päivähoitopalvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

Laki lasten päivähoidosta 19.1.1973/36 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036>)
Asetus lasten päivähoidosta 16.3.1973/239 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730239>)
Perusopetuslaki 21.8.1998/628 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>)
Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050272>)
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 asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>)
Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>)
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>)
Kansanterveyslaki 28.1.1972/66 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1972/19720066>)
Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta 380/2009 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090380>)
Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>)
Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 9.8.1996/603 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960603>)

5 Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin Oulun kaupungin tulee ohjata hänet Oulun kaupungin muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelujen tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Kunnan on 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. Oulun kaupungin Päivähoidon hakutiimi vastaa tiedottamisesta asiakkaille. Maksun arvioimista varten Oulun kaupungin internet-sivustoilla on maksulaskurit, joissa asiakas voi arvioida maksunsa Oulun kaupungin kunnallisissa päiväkodeissa ja myös omavastuunsa yksityisellä palvelujen tuottajalla palvelusetelin arvon mukaan. Laskuri antaa arvion maksuista ja lopullinen palvelusetelin arvo lasketaan Oulun kaupungin Sosiaali- ja terveystoimen asiakasmaksuyksikössä 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 (tai toimittaa ne muuta kautta) tulotietojen varmistamista varten asianmukaiset liitteet.

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

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palvelujen tuottajalle, tai saatuaan tiedon vapaasta päivähoitopaikasta hänen on haettava palveluseteliä ohjeistuksen mukaan. Tieto hyväksytyistä palvelujentuottajista ja heidän asiakasmaksuistaan löytyy Oulun kaupungin nettisivustolta. Palvelujen tuottaja valitsee asiakkaansa oman tilanteensa mukaan. Etukäteen (ennen paikan varmistamista palvelujen tuottajalta) haettu ja myönnetty palveluseteli ei automaattisesti takaa hoitopaikkaa palvelujen tuottajalta. Palvelujen tuottaja ja asiakas sopivat erikseen asiakassuhteesta ja palvelun aloituksesta.

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 oikeusturva-keinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Reklamaatio palvelun laadusta tai havaituista puutteista on saatettava myös Oulun kaupungin tietoon.

6 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 ja 5 §:ssä tiettyjen asiakkaalle maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveyspalvelujen 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. Mikäli hoitopaikan hinta on korkeampi kuin palvelusetelin arvo, perii palvelujen tuottaja tämän erotuksen asiakasmaksuna asiakkaalta.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta.

Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta on annettava päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvonn määräämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Palvelusetelin arvoa määrättäessä ei oteta huomioon palveluja, jotka asiakas ostaa oma-aloitteisesti palvelun tuottajalta. Palveluseteli ei kata kuluja, mikäli päivähoitopalvelun tuottaja kerää maksua asiakailtaan esim. retkikulujen kattamiseksi.

Palveluseteli on voimassa toistaiseksi. Oikeus palveluseteliin lakkaa, kun asiakas irtisanoo päivähoitopaikkansa tai lapsi siirtyy oppivelvollisena perusopetuksen piiriin. Oikeus palveluseteliin lakkaa, mikäli perhe ei käytä heille myönnettyä päivähoitopaikkaa 60 päivään (ei koske kesäajan kuukausia: kesäkuu, heinäkuu, elokuu). Mikäli asiakas irtisanoo päivähoitopaikkansa, maksetaan palveluseteliä irtisanoutumiskuukauden loppuun. Palvelujen tuottajalla on oikeus periä asiakkaan omavastuuosuus omien irtisanomissääntöjensä mukaan. Mikäli palveluntuottaja irtisanoo asiakkaan palvelusopimuksen, maksetaan palveluseteliä irtisanoutumiskuukauden loppuun.

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. Palvelusetelin arvon määräytymisessä ja muuttamisesta käytetään samaa ohjeistusta kuin Oulun Kaupungin kunnallisen päivähoiton asiakasmaksujen kohdalla. 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 Oulun Kaupungin sosiaali- ja terveystoimen asiakasmaksuysikössä.

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.

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 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista 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 toimielmelle, jonka on toimitettava se oman lausuntonsa ohella hallinto-oikeudelle.

Hallinto-oikeuden päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

Päivähoidon palvelusetelin hinta hyväksytään Oulun Kaupungin Sosiaali- ja terveyslautakunnassa. (voiko jättää pois sivulauseen, kun palveluseteli järjestelmä otetaan käyttöön?) Palvelusetelin hinnan tarkistusperiaatteena käytetään sosiaalipalveluiden ansiotasoindeksin ja elinkustannusindeksin yhdistettyä indeksiä. Indeksi muodostuu siten, että sosiaalipalveluiden ansiotason vaikutus on 70 % ja elinkustannusindeksin vaikutus 30 %. Laskennassa käytetään viimeisintä käytössä olevaa Tilastokeskuksen ansiotasoindeksiä. Palvelusetelin arvoa tarkistetaan indeksin mukaan aina parittoman vuoden keväällä 30.4 mennessä. Uusi indeksillä tarkistettu setelin hinta otetaan käyttöön aina uuden toimintakauden alusta elokuun 1. päivä. Laskennan tuloksena saatu hinnankorotusesitys -prosentti pyöristetään aina kahden (2) desimaalin tarkkuuteen. Mikäli palvelusetelin hintaan on indeksikorotuksen lisäksi tehtävä muutoksia (esim. palvelun tarpeiden muuttumisen takia) käydään niistä Oulun Kaupungin ja palveluntuottajien kanssa erilliset neuvottelut ja muutokset tulevat voimaan yleisen osan kohdan 15 mukaan.

7 Palvelun tuottajan velvoitteet

7.1 Yleiset vaatimukset

Palvelujen tuottaja on palvelusetelijärjestelmässä yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettussa laissa (603/1996) tarkoitettu palvelun tuottaja ja sitoutuu täyttämään seuraavat palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja päivähoitolain (36/1973) 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) Palvelujen tuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää / ilmoituksen vastaanottaa toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) eli entinen lääninhallitus ja luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVI ylläpitää yhdessä Valviran kanssa. Muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa harjoittava palvelujen tuottaja on toimiluvan hakemisen sijaan velvollinen tekemään ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja annetaan.

c) Vähimmäispalvelutaso

Palvelujen tuottajan palvelutason tulee olla vähintään yhtä hyvä kuin Oulun kaupungin omana palvelunaan tuottaman palvelun taso. Käytännössä Oulun kaupunki hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palvelujentuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

d) Vakuutusturva

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

e) Oulun kaupungin asettamat muut vaatimukset

Oulun kaupunki 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. Oulun kaupunki 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 Oulun kaupungille joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet.

7.2 Muut yleiset ehdot

Palvelujen tuottaja sitoutuu kohdassa 7.1 esitetyn lisäksi täyttämään jatkuvasti Oulun kaupungin 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) Palvelun tuottajan on noudatettava kaikkia palvelun 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 palvelun tuottaja toteuttaa asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään päivähoitopalveluun. Palvelun tuottaja sitoutuu kuvaamaan Oulun kaupungille, 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 puhe-imitse virka-aikana.
- e) Palvelujen tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelujen tuottaja tai sen johto-, edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt 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 asiakastyytyväisyys on hyvä.
- g) Palvelujen tuottaja toimittaa kopion asiakkaan ja palveluntuottajan välisestä palvelusopimuksesta Oulun kaupungille.
- h) Palvelujen tuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä palvelujen osalta asiakasturvallisuudesta. Oulun kaupunkia 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. Oulun kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakasrekisteri ylläpidetään Oulun kaupungin päivähoidon asiakasrekisteri järjestelmän (päivähoidon Effica) 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. Oulun Kaupunki 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. Hainnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Hainnoissa on selvittävä myös hintojen voimassaolo, maksu kesäajan hoidosta ja kuusivuotiaiden päivähoidon hinta.

- l) 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.
- m) Palvelujen tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta.

8 Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan päivähoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat Oulun Kaupunki ja AVI. Reklamaatiotilanteessa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömydestään sopimuskumppanilleen eli palvelujen tuottajalle ja halutessaan myös valvovalle viranomaiselle eli Oulun Kaupungille tai AVI:iin.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

Palvelujen tuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

9 Kunnan velvoitteet

Oulun kaupungin on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalta tavalla. Ennen kuin tuottaja voidaan hyväksyä palvelusetelitoimintaan, on Oulun Kaupungin hyväksyttävä päiväkotia (tilat, ympäristö, henkilökunta). Palvelujen tuottaja lähettää ilmoituksen AVI:iin.

Oulun kaupungin 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.

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

Oulun kaupungin tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Oulun kaupungilla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laadun hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

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

10 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset

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

11 Kunta on rekisterinpitäjä

Oulun kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakirjojen 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 Oulun kaupunki rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. 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 potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

Palvelujen tuottajan tulee laatia asiakas(- ja potilas)tietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämillä tavoilla vastaavasti kuin kunnan omassa palvelutuotannossa. Palvelujen tuottajan tulee noudattaa asiakas- ja potilasasiakirjoja käsitellessään myös, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään. 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, että palveluseteliä käytettäessä kyseiset asiakirjat viedään sähköiseen järjestelmään mahdollisuuksien mukaan vastaavasti kuin Oulun kaupungin itsensä tuottamissa palveluissa.

12 Verotus

12.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- 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 sosiaaliviranomaisen valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, 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 palvelun tuottajaan, mutta palvelujen tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Mikäli palvelujen tuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, Oulun kaupunki voi poistaa palvelun tuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta. Palvelujen tuottaja poistetaan palvelutuottajarekisteristä, 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 palvelutuottajarekisteristä ja palvelusetelin maksaminen lopettaa. Poisto palveluntuottajarekisteristä on voimassa kaksi (2) vuotta minkä jälkeen palvelujen tuottaja voi uudelleen hakea palveluntuottajarekisteriin.

14 Sääntökirjan vastuuhenkilöt

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

15 Sääntökirjan muuttaminen

Oulun kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Oulun kaupunki 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 Oulun kaupungille 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 toistaiseksi.

17 Palvelujen tuottajan hyväksymisen peruuttaminen

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

1. hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
2. palvelujen tarjoaja ei noudata kunnan kirjallisista kehotuksista huolimatta sopimuksen/sitoumuksen tai sen liitteiden ehtoja;
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.

Palvelukohtainen osio

– sääntökirjan erityinen osa

18 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Palveluseteli voidaan myöntää Oulun kaupungin asukkaalle, joka olisi muutoinkin oikeutettu päivähoitopalveluun Oulun kaupungin kunnallisessa päivähoitossa. Palveluseteliä hakevan tulee olla kirjoilla Oulun kaupungissa tai lapsella on oltava vähintään tilapäinen osoitteenmuutos Oulun kaupunkiin.

Palvelusetelin arvon laskemiseen käytetään sen vanhemman perheen tuloja, jonka luona lapsi asuu. Jos lapsen vanhemmat asuvat erillään, mutta ovat lapsen yhteishuoltajia, on palvelusetelin hakijana lapsen pääasiallisen osoitteen vanhempi ja palvelusetelin arvon laskentaan käytetään sen perheen tuloja.

Palveluseteli myönnetään vähintään kuukauden ajaksi. Palveluseteli astuu voimaan kun asiakkaan laskutusperusteinen hoitosuhde päivähoitopaikkaan alkaa. Jos hoito alkaa tai loppuu kesken kalenterikuukauden lasketaan palvelusetelin arvo käytettyjen hoitopäivien mukaan. Palvelusetelin arvon jakajana käytetään kahtakymmentä (20) päivää.

Palvelusetelilainsäädäntö koskee sosiaali- ja terveystalouksia, joten perusopetuslain piiriin kuuluva maksuttoman esiopetuksen järjestäminen ei ole palvelusetelin avulla mahdollista. Kuusivuotiaiden lasten yksityisen päivähoiton palvelusetelin omavastuu lasketaan erillisen kertoimen (palvelusetelin arvo x 1,40) avulla. Kuusivuotiaiden päivähoiton pienempi omavastuu on voimassa koulujen lukuvuoden aikana.

Palveluseteli voidaan myös myöntää kerhotoimintaan yksityisessä päivähoitossa. Tämä palveluseteli ei ole tulosidonnainen, vaan tasasuuruinen sitä hakeville.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä ja Oulun kaupungin on tällöin ohjattava hänet vastaavaan kunnalliseen palveluun päivähoitolain määräaika- ja rajoissa.

Oulun kaupungilla on oikeus rajata harkintansa mukaan asiakkaat, joille palveluseteliä ei myönnetä. Palvelusetelin käytön ulkopuolelle voi jäädä esimerkiksi asiakas, jolla on vaikea liikuntavamma ja palvelujen tarjoajan olisi kohtuuttoman vaikea saada toimintaympäristöään asiakkaalle sopivaksi. Mikäli asiakkaan päivähoito vaatii isoja henkilöstöresursseja tai toimintaympäristöön tehtäviä laajoja muutoksia, asiakas ohjataan kunnalliseen päivähoitoon.

Uusina asiakkaina elokuussa 2011 aloittavat perheet hakevat palveluseteliä ja yksityisten päiväkotien vanhat asiakkaat saavat joko jatkaa Kelan yksityisen hoidon ja Oulun kaupungin kuntalisän tuella tai he voivat hakea palveluseteliä. Palveluseteliä ei myönnetä yksityiseen perhepäivähoitoon.

19 Aika, jonka kuluessa palvelun tuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu

Palveluseteli voidaan myöntää päivähoitolain mukaisten hakuajankohden puitteissa, eli kiireettömissä hakutilanteissa neljän (4) kuukauden kuluessa tarpeen syntymisestä ja äkillisessä hoidon tarpeessa (työllistyminen, opiskelupaikan saanti) kahden (2) viikon kuluessa.

Asiakas hakeutuu itse palvelusetelin saatuaan palvelujen tuottajan palvelun piiriin. Mikäli asiakas saa varmistettua hoitopaikan ennen palvelusetelin hakemista, on hänen välittömästi saatuaan tiedon hoitopaikasta haettava palveluseteliä Oulun kaupungin internet-sivujen kautta sähköisellä haulla tai tulostettavan paperihakemuksen kautta.

Palveluseteliä tulee hakea viimeistään sen kalenterikuukauden aikana, jolloin asiakassuhde palvelujen tuottajaan alkaa. Palveluseteliä ei voi hakea takautuvasti, muutoin kuin edellä mainitun säännön mukaan.

20 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palvelujen tuottajan henkilöstön on täytettävä vähintään Päivähoitolain (36/1973) ja –asetuksen (239/1973) määrittämät henkilökunnan määrä ja sosiaalihuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimuksissa (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272) § 7,8,10,15,16 ja 17 määrittämät henkilökunnan pätevyysvaatimukset. Päiväkodissa tulee vähintään joka kolmannella hoito- ja kasvatustehtävissä toimivalla olla sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusehdoista annetun asetuksen 7 §:ssä säädetty ammatillinen kelpoisuus ja muilla hoito- ja kasvatustehtävissä toimivilla 8 §:ssä säädetty ammatillinen kelpoisuus. Palvelujen tuottaja vastaa toimintayksikössään siitä, että lapsiryhmien lapsimäärä on päivähoitolain ja –asetuksen mukainen.

Avoimen varhaiskasvatuksen ryhmissä (kerhoryhmät tms.) henkilökunnasta vähintään yhden on täytettävä päivähoitolain (36/1973) ja –asetuksen (239/1973) määrittämät sosiaalihuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset ja sosiaalihuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272 § 7,8,10,15,16 ja 17).

Edelleen palveluntuottajan vastuulla on huolehtia henkilökunnan riittävästä koulutustasosta, määrästä ja jatkokoulutautumismahdollisuudesta. Palveluntuottaja vastaa toimintayksikkönsä tukipalveluiden (siivous, ruokapalvelu, turvallisuus ja kiinteistön kunto) ja toimintavälineiden asianmukaisesta kunnosta. Pyydettyessä palvelun tuottajan on toimitettava asiakirjat edellä mainituista palvelun laatuun vaikuttavista seikoista.

21 Palvelun sisältövaatimukset

Palvelujen tuottajan on tuotettava vähintään samantasoinen päivähoitopalvelu kuin Oulun kaupungin kunnallisessa päivähoidossa on. Palveluntuottaja toimittaa kopion asiakkaan ja palveluntuottajan välisestä palvelusopimuksesta Oulun kaupungille. Edelleen palvelujen tuottajan on tarjottava riittävä tiedollinen ja taidollinen esiopetus niiltä osin kuin perusopetuslaki asiasta määrittää. Tuottaja määrittelee omassa yksikkökohtaisessa varhaiskasvatussuunnitelmassaan omat laadulliset ja toiminnalliset painopisteensä. Tuottajan on laadittava omassa toimintayksikössään yksikkönsä varhaiskasvatussuunnitelma (Vasu) ja esiopetussuunnitelma. Vasussa tuottaja määrittää ja kuvaa toimintansa laadulliset ja toiminnalliset kriteerit sekä painopistealueet. Varhaiskasvatussuunnitelmat ja esiopetussuunnitelmat hyväksyy Oulun kaupunki. Palvelun sisällöstä vaadittavasta laadusta on täytettävä tämän sääntökirjan liitteenä oleva palvelukuvaus (Liite 1.)

Avoimen varhaiskasvatuksen ryhmissä (kerhoryhmät tms.) tehdään palvelusopimus, jossa yhdessä asiakkaan kanssa sovitaan palvelujen määrä ja sisältö. Avoimen varhaiskasvatuksen ryhmässä laaditaan opetussuunnitelma toimintakaudeksi, jossa määritellään toiminnan kuvaukset.

22 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Jos palvelujen tuottajalla on omaa maksullista päivähoitopalvelun lisäarvoa tuottavaa palvelua, asiakas maksaa kyseisen lisäpalvelun hinnan itse. Lisäpalvelun on oltava vapaaehtoista, eikä se saa syrjiä asiakkaita tai asettaa heitä eriarvoiseen asemaan. Esimerkiksi palvelujen tuottajan antama erillinen yksilöllinen musiikinopetus ei kuulu palvelusetelin piiriin. Varhaiskasvatussuunnitelman mukainen hoito ja kasvatustilat ovat palveluseteliin kuuluvaa ja siitä ei erillistä maksua voida periä, pois lukien esim. retkimaksu tms.

23 Palvelupalautteen toimittaminen Oulun kaupungille

Palvelujen tuottajan on toimittava saamansa palvelupalaute mahdollisimman pian, mutta vähintään kahden viikon kuluessa sen saapumisesta, tiedoksi myös Oulun kaupungin nimeämälle edustajalle. Palvelupalautteen toimittaminen Oulun kaupungin nimeämälle viranhaltijalle on aina palvelun tuottajan vastuulla. Mikäli palautteita ei toimiteta määräajassa, voi Oulun kaupunki saattaa asian kohdassa 17 määrittyyn käsittelyyn.

Palvelun laadusta annetun reklamaation johdosta voi Oulun kaupunki pyytää selvitystä palvelujen tuottajalta ja vaatia laadun korjausta. Oulun kaupunki toimittaa tarvittaessa edelleen reklamaatiot AVI:iin tai ympäristövirastoon. Asiakas voi reklamoida saamastaan palvelusta myös suoraan Oulun kaupungin yksityistä päivähoitoa valvovalle viranomaiselle tai esim. AVI:iin.

24 Laatumittarien seuranta ja raportointi

Oulun kaupunki voi tehdä palvelujen tuottajien asiakkaille laatukselyitä ja näiden kyselyiden tulokset ovat myös palvelujen tuottajien hyödynnettävissä. Laatukselyistä tiedotetaan etukäteen ja ne suoritetaan yhdessä palvelujen tuottajien kanssa.

25 Vastuu virhetilanteista

25.1 Palvelujen tuottajan vastuulla olevat virhetilanteet

Palvelujen tuottajan vastuulla ovat päiväkotitilojen ja pihan turvallisuus sekä palvelujen tuottajan (tai hänen alihankkijansa) aiheuttamat toiminnan keskeytykset.

25.2 Kunnan vastuulla olevat virhetilanteet

Oulun kaupungilla on vastuu päivähoidon palveluseteliin liittyvästä tietojärjestelmästä ja siitä johtuvista virhetilanteista sekä maksuliikenteestä ja sen sujuvuudesta.

26 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

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

27 Asiakkaan ja potilaan poistaminen Oulun kaupungin omasta palvelujonosta

Kun asiakas saa palvelusetelin ja siirtyy yksityisen palvelujen tuottajan palvelun piiriin, poistuu hänen hakemuksensa kunnalliseen päivähoitoon. Asiakasperhe voi erillisellä ilmoituksella pyytää säilyttämään kunnallisen päivähoitohakemuksen, jolloin päivähoiton hakua käsitellään kiireettömänä.

28 Kunnan antamat tiedot palvelun tuottajalle

Asiakkaan hyväksytyä palvelusetelin palvelunjärjestämisluodoksi, hän täyttää palvelusetelihakemuksen. Palvelusetelistä ja sen arvosta annetaan sähköinen päätös tiedoksi asiakkaan valitsemalle palvelujen tuottajalle. Palvelujen tuottajalle toimitetaan niin ikään asiakkaan täyttämä päivähoitohakemus yhteystietoineen ja mahdolliset hakemuksen liitteet. Mikäli palvelusetelin arvossa tapahtuu muutoksia Oulun kaupungin sosiaali- ja terveystoimen asiakasmaksuyksikkö toimittaa tiedot muutoksista palvelujen tuottajalle.

29 Palveluiden sallittu hinnoittelu

Palvelusetelin perushinta on määritelty 3 – 6 -vuotiaiden palvelun mukaan. Alle kolmevuotiaiden tuottajalle maksettavan palvelusetelin arvo määräytyy erillisen kertoimen mukaan. Kolme vuotta täyttävästä lapsesta maksetaan kolmivuotissyntymäpäivää seuraavasta kuukaudesta alkaen perushintainen palvelusetelin mukainen arvo. Mikäli lapsella on diagnoosi tai lääkärinlausunto voidaan hänelle myöntää erityistä tukea tarvitsevan lapsen kerroin palveluseteliin. Erityisvarhaiskasvatuksen kerroin Oulussa on 1,45. Tuen tarkoituksena on mahdollistaa lapselle tarjottava erityisvarhaiskasvatus. Kertoimen ja sen voimassaolon määrittää Oulun kaupungin erityislastentarhanopettaja. Kriteerit, joiden täytyessä erityisvarhaiskasvatuksen tuki myönnetään, on kuvattu liitteessä 2, erityisvarhaiskasvatuksen kriteerit.

Päivähoidon palvelusetelin hinta hyväksytään Oulun Kaupungin Sosiaali- ja terveystalokunnassa. Palvelusetelin hinnan tarkistusperiaatteena käytetään sosiaalipalveluiden ansiotasoindeksiin ja elinkustannusindeksiin yhdistettyä indeksiä. Indeksissä sosiaalipalveluiden ansiotason vaikutus on 70 % ja elinkustannusindeksiin vaikutus 30 %. Laskennassa käytetään viimeisintä käytössä olevaa Tilastokeskuksen ansiotasoindeksiä. Palvelusetelin arvoa tarkistetaan indeksin mukaan aina parittoman vuoden keväällä 30.4 mennessä. Uusi indeksillä tarkistettu setelin hinta otetaan käyttöön aina uuden toimintakauden alusta elokuun 1. päivä. Laskennan tuloksena saatu hinnankorotusesitysprosentti pyöristetään aina kahden (2) desimaalin tarkkuuteen. Mikäli palvelusetelin hintaan on indeksikorotuksen lisäksi tehtävä muutoksia (esim. palvelun tarpeiden muuttumisen takia) käydään niistä Oulun Kaupungin ja palveluntuottajien kanssa erilliset neuvottelut ja muutokset tulevat voimaan yleisen osan kohdan 15 mukaan.

Palveluseteli myönnetään jokaiselle kuukaudelle, jolloin lapsi on asiakassuhteessa palvelujen tuottajaan. Kesäajalla Oulun Kaupunki suosittaa palvelujen tuottajia olemaan perimättä asiakasmaksua siltä ajalta, kun päivähoito on suljettuna, ts. palvelujen tuottajia suositellaan perimään asiakkaiden omavastuuosuus enintään 11 kuukaudelta vuodessa. Mikäli perhe tarvitsee yksityisen päiväkodin ollessa suljettuna päivähoitoa, voidaan se järjestää esim. yhteistyössä muiden yksityisten päiväkotien kanssa. Jos kesäajan kiinnion aikana perhe tarvitsee päivähoitoa enemmän kuin viisi (5) hoitopäivää kalenterikuukaudessa ja hoito järjestetään Oulun Kaupungin päivähoitossa, menettää perhe oikeuden palveluseteliin ko. ajalle. Perheen on tämän jälkeen haettava tarvittaessa seteliä uudelleen. Jos asiakas ei käytä hänelle myönnettyä päivähoitopaikkaa kuuteenkymmeneen (60) päivään, menettää asiakas oikeuden palveluseteliin. Tämä ei koske kesäkuukausia (kesä-, heinä- ja elokuu).

Mikäli asiakkaan päivähoiton palveluntarve on normaalia kokopäivähoitoa vähäisempi, voivat hän tehdä palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen vähäisemmästä palveluntarpeesta (esim. hoidon tarvetta on 12 päivää kuukaudessa). Palvelujen tuottajalla on oikeus tehdä omien käytäntöjensä mukainen palvelusopimus vähäisemmästä palveluntarpeesta. Palveluseteli maksetaan täysimääräisenä, jos perheen palveluntarve on 12 hoitopäivää tai enemmän kalenterikuukaudessa. Palvelujen tuottaja sitoutuu sovittamaan perheen mahdollista omavastuuosuutta hoitomaksusta suhteessa käytettäviin hoitopäiviin.

Kuusivuotiaiden lasten yksityisen päivähoidon palvelusetelin omavastuu lasketaan erillisen kertoimen (palvelusetelin arvo x 1,40) avulla. Lapsen palvelusetelin omavastuuosuutta pienennetään kertoimen mukaan. Kuusivuotiaiden päivähoidon pienempi omavastuu on voimassa koulujen lukuvuoden aikana. Kertoimen avulla lapsen päivähoitopaikan omavastuuksi muodostuu 60 % normaalista kokopäivähoidon maksusta, kuten kunnallisessakin päivähoitossa. Omavastuuosuutta ei koroteta koulujen loma-aikojen ajalle. Lukuvuoden päättymisen jälkeen lapsen hoitopaikan hinta muodostuu kokopäivähoidon mukaan.

Maksuton esiopetus on perusopetuslain mukaista opetusta. Laki sosiaali- ja terveystieteiden palvelusetelistä ei siis sovellu pelkkään perusopetuslain mukaiseen esiopetukseen, vaikka se järjestettäisiinkin päiväkodissa.

Perheelle voidaan myöntää myös kerhotoiminnan palveluseteli, joka oikeuttaa yksityisen palvelun tuottajan tuottamaan avoimeen varhaiskasvatukseen. Kerhotoiminnan palveluseteli voidaan myöntää myös (kaikille) lapsille, jotka eivät ole päivähoitossa tai joiden hoitamiseksi ei makseta yksityisen hoidon tukea. Lapsi voi siirtyä päivähoitopaikalta kerhotoimintaan määräaikaisesti ja säilyttää halutessaan päivähoitopaikkansa. Palvelusetelin suuruus on 125 euroa kuukaudessa lasta kohden. Tämän lisäksi palveluntuottajalla on mahdollisuus periä omavastuuosuutena asiakkaalta enintään 35 euroa/kuukaudessa kerhotoiminnasta. Kerhotoimintaan voi osallistua 36 – 60 tuntia kuukaudessa. Setelin arvo on tuloista riippumaton.

30 Palvelusopimuksen irtisanominen

Mikäli asiakas irtisanoo palvelusopimuksen palvelujen tuottajan kanssa, on palvelujen tuottajan ilmoitettava siitä välittömästi Oulun kaupungin päivähoiton hakutiimiin. Hakutiimi lopettaa asiakkaan sijoituksen päivähoiton asiakastietojärjestelmässä. Palveluseteliä maksetaan palvelujen tuottajalle irtisanomiskuukauden loppuun.

Jos palvelujen tuottaja irtisanoo palvelusopimuksen asiakkaan kanssa, on palvelujen tuottajan ilmoitettava siitä välittömästi Oulun kaupungin päivähoiton hakutiimiin. Irtisanomiselle on ilmoitettava myös irtisanomisen perusteet. Perusteena voi olla esim. lapsen muuttunut terveydentila, jonka vuoksi päivähoito palvelujen tuottajalla vaatisi huomattavia lisäresursseja. Myös perheen asiakasmaksujen maksamattomuus voi olla irtisanomisen peruste. Perheen mahdollisesta uudesta hoitopaikasta on käytävä keskustelut Oulun kaupungin päivähoiton hakutiimin kanssa.

31 Tietojärjestelmät

Yksityiset päiväkodit kirjaavat lasten läsnäolot päivähoiton Effic-asiakastietojärjestelmään. Oulun kaupunki vastaa asiakastietojärjestelmän ylläpidosta, asiakasrekisteristä ja asiakastietojärjestelmän kustannuksista. Ilmoitetut läsnäolot ja palvelusetelin voimassaolo muodostavat laskutusperusteen, jonka perusteella yksityinen palvelujen tuottaja voi hakea palvelusetelin mukaista korvausta Oulun kaupungilta.

Palvelujen tuottajalla on velvollisuus pitää lasten sijoitus- ja läsnäolotiedot ajantasaisina ja oikeina asiakastietojärjestelmässä. Mikäli palvelujen tuottaja ei näin toimi, on Oulun kaupungilla oikeus sanktioida palvelujen tuottajaa tekemättömästä työstä. Sanktion vakavuus riippuu laiminlyönnin laajuudesta, toistuvuudesta ja laiminlyönnin vakavuudesta.

Palvelusetelillä järjestettävällä toiminnalla järjestämisvastuu on Oulun Kaupungilla ja näin ollen asiakasrekisteri on Oulun kaupungin vastuulla. Asiakassuhteen päätyttyä on palvelujen tuottajan toimitettava kaikki asiakasta koskevat asiakirjat Oulun kaupungille. Oulun kaupunki vastaa asiakastietojen arkistoinnista ja mahdollisesta luovuttamisesta asiakkaan tietoon.

32 Muut erityiset vaatimukset

Palvelujen tuottaja ja koko henkilöstö sitoutuvat vaitiolovelvollisuuteen asiakasasioissa. Palvelujen tuottaja sitoutuu yhteistyöhön Oulun kaupungin kanssa. Hän sitoutuu myös osallistumaan palveluseteli-asioita koskevaan koulutus- tai kehittämistapaamisiin. Oulun kaupunki järjestää palveluseteliin liittyvät koulutukset. Oulun kaupunki voi tehdä palvelujen tuottajan asiakkaille asiakastyytyväisyyskyselyitä. Tulokset annetaan myös palvelujen tuottajien käyttöön. Palvelujen tuottajan on pystyttävä vastaanottamaan sähköisiä palveluseleitä eli hänellä on oltava käytössään internet-yhteydellä varustettu tietokone.

PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJAT 2011

Palvelusetelin sääntökirja – yleinen malli

PERUSTERVEYDENHUOLTO

Perusterveydenhuoltopalvelujen sääntökirja

Sisältö:

Yleislääkärin vastaanotto – sairaan lapsen tutkiminen ja hoito

Yleislääkärin vastaanotto – nuoren tai aikuisen elämä takaisin raiteilleen

Erikoislääkärin vastaanotto ja diagnostinen toimenpide

Perusterveydenhuollon sääntökirja – Oulun valinnanvapausmalli (*Tulossa syksyllä 2011*)

ERIKOISSAIRAANHOITO

Ortopedian sääntökirjat

Napsusormipotilaan leikkauksen sääntökirja

Polven nivelkierukan repeämän tähytysavusteisen leikkauksen sääntökirja

Keskihermopinnetilaan sääntökirja

Hyytelörakkopotilaan leikkauksen sääntökirja

Isovarpaan vaivasenluun (Hallux valgus) leikkauksen sääntökirja

Silmäsairauksien sääntökirjat

Glaukoomahoidon sääntökirja

Kaihileikkausten sääntökirja

SUUN TERVEYS

Hammashuollon sääntökirja (*Tulossa syksyllä 2011*)

KUNTOUTUS

Vuodeosastokuntoutuksen sääntökirja

VANHUSPALVELUT

Kotihoidon sääntökirja

Tehostetun palveluasumisen sääntökirja

VAMMAISPALVELUT

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun sääntökirja

PÄIVÄHOITO

Päivähoidon sääntökirja

Lisää tietoa palvelusetelin käyttöönotosta ja
sääntökirjoista Kuntaliiton verkkopalvelusta Kunnat.net.

Sääntökirjat ovat sähköisesti saatavilla osoitteessa
www.kunnat.net/palveluseteli ja www.sitra.fi/fi/Julkaisut.