



VARHAISKASVATUKSEN PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

Sivistyslautakunta 17.12.2018 §77

Sisällys

1. Palvelusetelipalvelujen tuottamisesta.....	3
2. Palvelusetelin määritelmä.....	3
3. Varhaiskasvatuksen palveluseteli.....	4
4. Varhaiskasvatuksen palvelusetelin arvo.....	5
5. Palveluiden hinnoittelu.....	7
6. Palvelun tuottajaksi hyväksymisen edellytykset.....	9
7. Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset.....	11
8. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen.....	11
9. Kunnan velvoitteet.....	11
10. Keskeinen sovellettava lainsäädäntö.....	13

1. Palvelusetelipalvelujen tuottamisesta

1.1 Sääntökirjan noudattamisen valvonta

Sääntökirja on laadittu ohjeistamaan Kiuruveden kaupungin, palveluntuottajan ja asiakkaan palvelusetelin käyttöä. Sääntökirjassa Kiuruveden kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä mainitut hyväksymisen edellytykset palveluntuottajille. Hyväksytty palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Kiuruveden kaupungin varhaiskasvatuksen palvelusetelin sääntökirjaa.

Mikäli palveluntuottaja ei täytä tai noudata sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, Kiuruveden kaupunki voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta. Poisto palveluntuottajarekisteristä on voimassa kaksi (2) vuotta, minkä jälkeen palveluntuottaja voi hakea hyväksymistä uudelleen.

Sääntökirja ei ole sopimus Kiuruveden kaupungin ja palveluntuottajan välillä.

1.2 Sääntökirjan muuttaminen

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Kiuruveden kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä kirjallisesti yksityisestä varhaiskasvatuksesta vastaavalle viranhaltijalle (varhaiskasvatuksen johtaja) kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli palveluntuottaja ei toimita Kiuruveden kaupungille edellä mainittua kieltäytymistä, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

2. Palvelusetelin määritelmä

Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämistä vastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.

Varhaiskasvatuksen palvelusetelillä ostettu palvelu on vaihtoehto kunnan järjestämälle varhaiskasvatukselle, joten palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa varhaiskasvatuspalveluntuottaja Kiuruveden kaupungin hyväksymien palvelusetelituottajien 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.

3. Varhaiskasvatuksen palveluseteli

3.1 Palveluseteliasiakas

Palveluseteli voidaan myöntää niille Kiuruveden kaupungin asukkaille, jotka ovat oikeutettuja kunnallisiin varhaiskasvatuspalveluihin. Palveluseteli voidaan myöntää varhaiskasvatuksen järjestämiseen yksityisessä päiväkodissa/ryhmäperhepäiväkodissa/perhepäivähoitokodissa. Palveluseteli on lapsikohtainen.

Perheellä on oikeus kieltäytyä heille tarjotusta palvelusetelistä, jolloin perhe tulee ohjata heidät kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Perheellä ei ole oikeutta vaatia palveluseteliä varhaiskasvatustoimintaan, jota kunta ei järjestä palvelusetelillä.

3.2 Palvelusetelin hakeminen

Palveluseteli myönnetään ensisijaisesti yli kuukauden kestävään varhaiskasvatukseen ja se astuu voimaan, kun asiakkaan laskutusperusteinen hoitosuhde varhaiskasvatuspaikkaan alkaa. Palveluseteliä haetaan Kiuruveden varhaiskasvatuksen sähköisessä asiointissa.

Perhe voi halutessaan itse kysyä varhaiskasvatuspaikkaa yksityiseltä, Kiuruveden kaupungin hyväksymältä palveluntuottajalta, tai heidät voidaan ohjata sinne kunnalliseen varhaiskasvatukseen tehdyn hakemuksen perusteella. Varhaiskasvatuspaikan saatuaan perhe täyttää palvelusetelihakemuslomakkeen, joka palautetaan varhaiskasvatustoimistoon tuloksetyksen kanssa. Tiedot hyväksytyistä palveluntuottajista ja heidän asiakasmaksuistaan löytyvät Kiuruveden kaupungin internet -sivustolta.

Palveluseteli on saajalleen henkilökohtainen veroton etuus eikä ole siirrettävissä toiselle henkilölle. Asiakas, jolle on myönnetty palveluseteli, ei voi saada kotihoidon tukea, yksityisen hoidon tukea eikä kunnallista varhaiskasvatuspaikkaa. Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaisissa säädetään, sovelletaan asiakkaan asemaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

3.3 Hoitopaikan vaihto

Kun perhe saa palvelusetelin ja siirtyy yksityisten palvelujen piiriin, heidän hakemuksensa kunnalliseen varhaiskasvatukseen poistuu.

Mikäli perhe haluaa vaihtaa lapsen varhaiskasvatuspaikkaa palveluntuottajalta toiselle palveluntuottajalle, tehdään kirjallinen ilmoitus määritettyjen irtisanomissääntöjen mukaan hoitosuhteen päättymisestä sekä tehdään uusi palvelusetelihakemus.

Mikäli perhe haluaa vaihtaa lapsen varhaiskasvatuspaikkaa palveluntuottajalta kaupungin palveluihin tulee perheen tehdä uusi varhaiskasvatushakemus. Hakemusta käsitellään pääsääntöisesti kiireettömänä.

3.4 Palvelusopimus

Palvelusetelijärjestelmässä sopimusosapuolina ovat perhe ja palveluntuottaja, jotka allekirjoittavat keskinäisen palvelusopimuksen. Palveluntuottaja valitsee lapset oman tilanteensa mukaan. Kiuruveden kaupunki ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa.

Perheen ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta säätelee kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Sopimukseen liittyvät erimielisyydet voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta ovat tältä osin toimivaltaisia. Reklamaatio palvelun laadusta tai havaituista puutteista on saatettava myös Kiuruveden kaupungin tietoon. Kaupungin sivistyslautakunta tai yksityisestä varhaiskasvatuksesta vastaava viranhaltija voi pyytää selvitystä palvelun tuottajalta reklamaation johdosta ja vaatia laadun korjausta.

3.5 Voimassaoloajat

Palveluseteli on voimassa toistaiseksi ja myönnetään vähintään kuukauden kestävään hoitosuhteeseen. Palveluseteli maksetaan palveluntuottajalle 12 kuukaudelta vuodessa, mikäli lapsen hoitosuhde jatkuu yhtäjaksoisesti.

Maksuton esiopetus on perusopetuslain mukaista opetusta. Laki sosiaali- ja terveyspalvelujen palvelusetelistä ei siis sovellu perusopetuslain mukaiseen maksuttomaan esiopetukseen. Palveluseteli koskee esiopetusta täydentävää varhaiskasvatusta. Esiopetuksen päättymisen jälkeen lapsen palvelusetelin arvo muodostuu lapsen varhaiskasvatustarpeen mukaan.

Lapsen huoltajilta perittävän esiopetusta täydentävän varhaiskasvatusmaksun tulee olla esiopetuksen lukuvuoden ajan pienempi kuin muuna toiminta-aikana. Esiopetuksen päättymisen jälkeen lapsen hoitopaikan hinta muodostuu varatun hoitoajan mukaan.

Asiakassuhde säilyy isyysvapaan ajan, vaikka lapsella ei ole oikeutta varhaiskasvatukseen. Kiuruveden kaupunki maksaa kyseiseltä ajalta palveluntuottajalle vastaavan korvauksen kuin lapsikohtaisen palvelusetelin arvo on. Palveluntuottaja ei voi periä kyseiseltä ajalta palvelusetelin omavastuuta (asiakasmaksua). Lapselle on turvattava oikeus palata samaan varhaiskasvatuspaikkaan.

Perheen tulee irtisanoa lapsen varhaiskasvatuspaikka yksi kuukausi ennen hoidon päättymistä. Oikeus palveluseteliin päättyy, kun asiakas irtisanoo varhaiskasvatuspaikan tai sen vuoden heinäkuun 31. päivänä, kun lapsi siirtyy oppivelvollisena perusopetukseen. Palveluseteliä maksetaan irtisanomiskuukauden loppuun.

4. Varhaiskasvatuksen palvelusetelin arvo

Kiuruveden kaupungin sivistyslautakunta määrittää palvelusetelin enimmäisarvon päiväkotij- ja perhepäivähoitoon. Palvelusetelin arvo on sama kaikilla palveluntuottajilla. Palvelusetelin arvoa tarkistetaan kahden vuoden välein, aina parillisina vuosina. Laskennan

perusteena käytetään edellistä palvelusetelin enimmäisarvoa kahden desimaalin tarkkuudella. Palvelusetelin arvo tarkistettaessa ohjeellisenä perusteena käytetään yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen palkankorotusprosenttia. Käyttöön otettava palveluseteli korotetaan seuraavaan täyteen euromäärään. Ensimmäinen tarkistus sääntökirjan hyväksymisen jälkeen tehdään 1.8.2020.

Kiuruveden kaupunki maksaa palvelusetelin arvon palvelun tuottajalle. Palvelusetelin arvo määräytyy perheen tulojen mukaan ja siihen vaikuttavat lapsen ikä, perheen koko ja lapsen varhaiskasvatuksen tarve. Perheelle myönnettävän lapsikohtaisen palvelusetelin arvo saadaan, kun palvelusetelin enimmäisarvosta vähennetään perheen tulojen mukainen laskennallinen varhaiskasvatuksen asiakasmaksu. Sosiaali- ja terveydenhuoltolain 14 a §:ssä säädetään viranomaisen oikeudesta saada tarvittavia tietoja tulosidonnaisen palvelusetelin määrittämistä varten. Mikäli palveluntuottajan perimä hinta palvelusta on palvelusetelin enimmäisarvoa korkeampi, jää perheen maksettavaksi palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan määrittämän palvelun hinnan välinen erotus. Kunnallisessa varhaiskasvatuksessa käytettävä sisaralennus koskee myös palveluseteliä.

Palveluseteli myönnetään jokaiselle kuukaudelle, jolloin lapsen hoitosopimus on voimassa. Mikäli varhaiskasvatus alkaa kesken kuukauden, palvelusetelin arvo lasketaan kuukausihinta/kalenteripäivät x varatut päivät. Palveluntuottajaa suositellaan perimään perheiden omavastuuosuus enintään 11 kuukaudelta vuodessa (heinäkuu maksuton kuukausi), mikäli lapsi on ollut varhaiskasvatuksessa toimintavuoden kaikkina kuukausina.

Palveluntuottaja perii suoraan asiakkaalta varhaiskasvatuksen asiakasmaksun.

Palvelusetelin arvoa määrittäessä ei oteta huomioon palveluja, jotka perhe ostaa oma-aloitteisesti palveluntuottajalta. Palveluseteli ei kata kuluja, mikäli palveluntuottaja kerää maksua esim. retkikulujen kattamiseksi.

Palvelusetelin arvo määrätään toistaiseksi. Palvelusetelin arvo päivitetään kun:

- lapsi täyttää kolme vuotta
- lapsen palvelutarve muuttuu
- perhesuhteessa tapahtuu muutoksia
- perheen tulot muuttuvat olennaisesti tai jos palvelunsaajan maksukyky on olennaisesti muuttunut tai maksu osoittautuu virheelliseksi. Olennaiseksi muutokseksi katsotaan maksun perusteena olevien perheen bruttotulojen muutos vähintään kymmenellä (10 %) prosentilla
- tulot tarkistetaan toimintakauden alussa

Muutoksia palvelusetelin arvoon em. syystä voidaan tehdä takautuvasti enintään vuoden ajalta. Palvelusetelin arvoon vaikuttavat muutokset on ilmoitettava palveluntuottajalle viipymättä. Muutokseen liittyvät asiakirjat liitteineen tulee palveluntuottajan toimittaa mahdollisimman pian kunnalle päätöksentekoa varten.

Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta toimitetaan postitse/sähköisesti. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa koskevaan 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.

4.1. Varhaiserityiskasvatuksen palvelusetelin arvon määräytyminen

Varhaiskasvatustilain mukaan erityistä hoitoa ja kasvatusta tarvitsevalle lapselle laaditaan lapsikohtainen varhaiskasvatussuunnitelma, jossa määritellään lapsen tuen tarpeet. Mikäli lapsella on tarvetta varhaiserityiskasvatuksen palveluihin, hänen palvelusetelissään huomioidaan erityisen tuen tarve ja määritellään kertoimilla 1,25- 3,00. Kerroin nostaa Kiuruveden kaupungin palvelujen tuottajalle maksettavan palvelusetelin arvoa, perheen mahdolliseen omavastuuseen kerroin ei vaikuta.

Palveluntuottajan tulee järjestää varhaiserityiskasvatuksen palvelujen ja tuen arviointi joko ostamalla palvelu tai tuottamalla palvelu itse. Arvioitsijalla tulee olla varhaiskasvatuksen erityisopettajan kelpoisuus.

Tuottaja sitoutuu varmistamaan, että jokaisessa varhaiskasvatusyksikössä on käynyt marraskuun loppuun mennessä varhaiskasvatuksen erityisopettaja kartoittamassa yksikön kokonaistilanteen varhaiserityiskasvatuksen osalta. Erityisopettaja raportoi käynnistään varhaiskasvatuksen johtajalle. Kiuruveden varhaiskasvatuksen tuen tiimi arvioi kertoimien perusteiden täyttymisen ja keston varhaiskasvatuksen erityisopettajan kirjallisen esityksen perusteella. Tuottaja huolehtii, että selvityksessä on kerroinehdotus, sekä siitä, että selvitys perusteista toimitetaan varhaiserityiskasvatuksesta vastaavalle viranomaiselle, joka päättää tuen suuruudesta.

Tahot, joiden lausuntojen perusteella voidaan myöntää varhaiserityiskasvatuksen kerroin:

- varhaiskasvatuksen erityisopettajan lausunto
- lastensuojeluviranomaisen lausunto
- alan erikoislääkärin ja /tai muun sosiaali- ja terveystieteiden asiantuntijan lausunto (varhaiskasvatusasetus 239/1973 2§ 4 mom)
- lastenneuvolan ja/tai kasvatus- ja perheneuvolan lausunto
- lasten neurologisen ja/tai lasten ja nuorten psykiatrisen poliklinikan lausunto

Muut perusteet:

- palvelusetelin arvo porrastetaan erityisen tuen tarpeen mukaisesti
- korotettu arvo on voimassa myöntämisestä toimintakauden loppuun, jonka jälkeen tarve arvioidaan uudelleen
- korotettua arvoa ei myönnetä takautuvasti
- tuottajan tulee huomioida varhaiserityiskasvatuksen tarpeet henkilöstöresursseissaan
- tuottajan tulee ottaa tarvittaessa käyttöön yksilöllisiä opetus- ja apuvälineitä

5. Palveluiden hinnoittelu

Palvelusetelin perushinta on määritelty 3 – 5 -vuotiaan kokopäiväisen varhaiskasvatuksen mukaan. Palvelusetelin arvo muuttuu aina lapsen syntymäpäivää seuraavan kuukaudesta alkaen. Enimmäishinnat määritellään kertoimien avulla seuraavasti:

Päiväkodeissa ja vuokratiloissa toimivat ryhmäperhepäiväkodit

Ikä	Palveluntarve		Kerroin	Kattohinta
esioppilaat	esiopetusta täydentävä varhaiskasvatus	yli 15 pv/ kk	0,6	498
		13-15pv/kk	0,428	355
		1-12pv/kk	0,342	284
yli 3 v	kokopäivä	yli 15 pv /kk	1	830
		13- 15 pv/kk	0,8	664
		1-12 pv/kk	0,6	498
	osapäivä max 5h/pv	yli 15 pv/kk	0,6	498
		13- 15 pv/kk	0,428	355
		1-12 pv/kk	0,342	284
	max 20h/vk		0,5	415
alle 3 v	kokopäivä	yli 15 pv /kk	1,6	1327
		13- 15 pv/kk	0,8	1061
		1-12 pv/kk	0,6	796
	osapäivä max 5H /pv	yli 15 pv/kk	0,6	796
		13- 15 pv/kk	0,428	567
		1-12 pv/kk	0,342	453
	max 20h/ vk		0,5	664

Perhepäivähoito

	Palveluntarve	Kerroin	Kattohinta
kokopäivä	yli 15 pv/kk	1	700
	13- 15 pv/kk	0,8	560
	1-12 pv/kk	0,6	420
osapäivä max 5h/pv	yli 15 pv	0,6	420
	13- 15 pv/kk	0,48	336
	1-12 pv/kk	0,342	238

Varhaiserityiskasvatus kerroin 1,5- 3,00

Jatkettu aukiolo kerroin 1,5
(klo 5.00- 6.30 / 18.00- 22.00)

Varhaiskasvatuksen erityisopettajan palveluista perittävä korvaus on 24 €/h

6. Palvelun tuottajaksi hyväksymisen edellytykset

Hakeutuessaan palvelusetelillä toimivaksi palveluntuottajaksi, palveluntuottajan on tehtävä ilmoitus yksityisestä sosiaalipalvelutoiminnasta siihen kuntaan, jossa varhaiskasvatustoimintaa harjoitetaan. Yksityisen päiväkodin tulee täyttää lomake ”ilmoitus yksityisestä sosiaalipalvelutoiminnasta” ja toimittaa se liitteinen varhaiskasvatusjohtajalle. Kunnalla on oikeus vaatia yksityistä palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät. Sivistyslautakunta hyväksyy palveluntuottajat.

6.1 Yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään seuraavat ehdot tullaan hyväksytyksi palveluntuottajaksi:

- olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä
- vastaa siitä, että toiminta täyttää palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset vaatimukset
- vastaa siitä, että toiminta täyttää varhaiskasvatuslain mukaiset vaatimukset
- vastaa siitä, että henkilöstöllä on sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusehdoista annetun asetuksen 804/92 4 tai 5 §:n mukaiset kelpoisuusehdot sekä huolehtii henkilöstön täydennyskoulutuksesta
- perhepäivähoitajalla on ammattipätevyys (perhepäivähoitajan ammattitutkinto tai muu vastaava tutkinto)
- sitoutuu selvittämään työntekijöidensä rikostaustan (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämistä 504/2002)
- on huolehtinut lakisääteisistä työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista, YEL -vakuutuksesta ja muista työnantajan velvoitteista ja sitoutuu pyydettyä esittämään tästä selvityksen
- toiminta täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista säädetyn lain (922/2011) mukaiset

vaatimukset

- toiminta täyttää julkisista hankinnoista (348/2007), 53–54 § annetun lain vaatimukset
- palveluntuottaja ei saa muuta kunnan antamaa tai julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin

6.2 Vähimmäispalvelutaso

- palvelun tulee vastata vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta
- palveluntuottajan on noudatettava valtakunnallista varhaiskasvatussuunnitelman perusteita sekä kunnallista varhaiskasvatussuunnitelmaa
- palveluntuottaja laatii lasten varhaiskasvatussuunnitelmat
- toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan lasten turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti
- palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset

Palvelun laatu tulee osoittaa seuraavilla tekijöillä:

- palveluntuottajan toiminnan toiminta-ajatus ja toimintasuunnitelma
- toimintayksikön toimitilat ja toimintavälineet sekä yksikön terveydelliset ja muut olosuhteet
- siivous- ja ruokahuollon järjestäminen
- pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat
- henkilökunnan määrä ja kelpoisuus, toiminnan vastuhenkilö
- laatujärjestelmä tai selvitys siitä, miten palvelun tuottaja muutoin valvoo asiakastyön laatua
- varhaiskasvatussuunnitelmatyön toteuttaminen

6.3 Muut yleiset ehdot

Palveluntuottaja

- pitää päiväkirjaa lasten läsnä - ja poissaoloista päivittäin ja toimittaa ne kunnan varhaiskasvatustoimistoon
- ilmoittaa lapsen varhaiskasvatuksen päättymisestä ja palvelusetelin arvoon liittyvistä muutoksista kirjallisesti varhaiskasvatustoimistoon.
- toimittaa kaupungille yleiset tiedot toiminnastaan ja sen kehittämissuunnitelmista sekä palvelutuotannossaan tapahtuvista muutoksista, mikäli niillä on vaikutusta palvelusetelillä tapahtuvaan palveluun.
- toimittaa tarjottavien palvelujen hintatiedot asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisena
- informoi kaupungin vastuullista viranhaltijaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä palvelujen osalta asiakasturvallisuudesta
- sitoutuu toimittamaan tiedot palveluistaan ja niiden voimassa olevista palvelujen hinnoista Kiuruveden kaupungille, joka pitää ne julkisesti nähtävillä. Palvelun tuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa palveluhintoihin toimintavuodeksi kerrallaan 1.8. - 31.7
- Kiuruveden kaupunki ei hyväksy laskutuslisää tai toimistomaksua palveluntuottajan laskuttaessa asiakasta tai kaupunkia.
- Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja ja säilyttää siten kuin henkilötietolaissa (523/1999), laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Kiuruveden kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakasrekisteriä ylläpidetään Kiuruveden kaupungin varhaiskasvatuksen asiakasrekisterijärjestelmän avulla.

Asiakkaalla on henkilötietolain mukainen oikeus omien asiakastietojensa tarkistamiseen ja hän voi erillisellä hakemuksella pyytää tietojansa nähtäväksi.

7. Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat palveluntuottajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan varhaiskasvatusta valvovalle viranomaiselle, joita ovat Kiuruveden kaupunki ja Itä-Suomen aluehallintovirasto (AVI).

Reklamaatiotilanteessa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle ja halutessaan myös valvovalle viranomaiselle eli Kiuruveden kaupungille tai AVI:lle.

Palveluntuottajan tulee raportoida kaupungille palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kiuruveden kaupunki ei vastaa palveluntuottajan perheelle, lapselle tai kolmannelle henkilölle aiheuttamista vahingoista.

8. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Kiuruveden kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta mikäli:

- palveluntuottaja ei noudata kaupungin kirjallisista kehoituksista huolimatta sopimuksen/sitoumuksen tai sen liitteiden ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, eikä ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottajaa, sen johtoon kuuluvaa henkilöä tai palveluntuottajan työntekijää tutkitaan viranomaisen taholta elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa tai muussa rikoksessa, joka on omiaan heikentämään kaupungin luottamusta palveluntuottajaa kohtaan.

Palveluntuottajalla on oikeus lopettaa palvelusetelijärjestelmässä toimivana yrittäjänä ilmoittamalla kunnalle kirjallisesti vähintään 6 kk ennen viimeistä toimintapäivää.

9. Kaupungin velvoitteet

- hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat yksityiset palveluntuottajat ja pitää heistä luettelo
- valvoo palvelujen laatua ja varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset
- huolehtii, että tiedot palveluntuottajista ja näiden tuottamista palveluista

- löytyvät Kiuruveden kaupungin internet-sivuilta
- selvittää asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvon, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioidun omavastuuosuuden suuruuden sekä vastaavasta palvelusta varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvän asiakasmaksun
 - informoi asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Kaupungin on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä
 - antaa palveluntuottajalle tietoja toimintansa kehittämissuunnitelmista, mikäli niillä on vaikutusta palvelusetelin sisältöön tai toimintamalliin
 - antaa palvelusetelistä ja sen arvosta päätöksen tiedoksi asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle. Mikäli palvelusetelin arvossa tapahtuu asiakkaalle muutoksia, Kiuruveden kaupunki ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle
 - tarjoaa yksityiselle palveluntuottajalle varhaiskasvatuksen erityisopettajan konsultaatiopalvelut asiakkaan tasapuolisen kohtelun ja käytössä olevien resurssien mukaan

10. Keskeinen sovellettava lainsäädäntö

Varhaiskasvatuslaki 36/1973

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036>)

Asetus lasten päivähoidosta 239/1973

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

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009

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

Laki lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta 1128/1996

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

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110922>)

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050272>)

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002

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

Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista 1503/2016

(<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161503>)

Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista annetun lain 5 ja 8 §:n muuttamisesta

(<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170959>)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007

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

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999

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

Lastensuojelulaki 417/2007

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

Sosiaalihuoltolaki 710/1982

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>)

Henkilötietolaki 523/1999

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

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38

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