

Hämeenlinnan kaupunki

# Varhaiskasvatuksen päiväkotihoidon sääntökirja

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen

Sivistyksen ja hyvinvoinnin lautakunta

Hyväksytty 6.2.2018

Muutettu voimassaolevan lainsäädännön mukaiseksi 6.11.2018

Lisäksi päivitetty 1.8.2019 voimaan tulleilla uusilla palvelusetelin arvoilla

2019



# Sisällys

1 PÄIVÄKOTIHOIDON SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA – YLEINEN OSA	3
1.1 Palveluseteli	3
1.2 Sääntökirja	3
1.3 Määritelmät	3
1.4 Päivähoitopalvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö	4
1.5 Asiakkaan asema	4
1.6 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu	5
1.7 Palvelun tuottajan velvoitteet	6
1.7.1 Yleiset vaatimukset	6
1.7.2 Muut yleiset ehdot	7
1.8 Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset	8
1.9 Kunnan velvoitteet	9
1.10 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset	9
1.11 Asiakastietoihin liittyvät rekisterit	9
1.12 Verotus	10
1.13 Sääntökirjan noudattamisen valvonta	10
1.14 Sääntökirjan vastuuhenkilöt	10
1.15 Sääntökirjan muuttaminen	11
1.16 Sääntökirjan voimassaoloaika	11
1.17 Palvelujen tuottajan hyväksymisen peruuttaminen	11
2 PALVELUKOHTAINEN OSIO – SÄÄNTÖKIRJAN ERITYINEN OSA	12
2.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat	12
2.2 Palvelusetelillä tuotettavaan palveluun hakeutuminen	12
2.3 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	13
2.4 Palvelun sisältövaatimukset	13
2.5 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	13
2.6 Palvelua koskevan palautteen toimittaminen Hämeenlinnan kaupungille	13
2.7 Laatumittarien seuranta ja raportointi	14
2.8 Vastuu virhetilanteista	14
2.9 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	14
2.10 Asiakkaan poistaminen Hämeenlinnan kaupungin omasta palvelujonosta	14
2.11 Kunnan antamat tiedot palvelun tuottajalle	14
2.12 Palveluiden sallittu hinnoittelu	15
2.13 Palvelusopimuksen irtisanominen	16
2.14 Tietojärjestelmät	16

Liitteet

# 1 Päiväkotihoidon sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

## 1.1 Palveluseteli

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

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

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

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

## 1.2 Sääntökirja

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

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

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

## 1.3 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
2. palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan Hämeenlinnan kaupungin päivähoitopalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset Hämeenlinnan kaupungin ennalta määräämään arvoon asti.
3. tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy Hämeenlinnan kaupungin määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa määritellyllä tavalla

4. omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelujen hinnasta, jota Hämeenlinnan kaupungin myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

## 1.4 Päivähoitopalvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

- Varhaiskasvatustalaki 13.7.2018/540 (<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180540>)
- Perusopetuslaki 21.8.1998/628 (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>)
- Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista 29.12.2016/1503 (<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161503>)
- Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista annetun lain 5 ja 8 §:n muuttamisesta, 19.12.2017/959 (<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170959>)
- 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>)

## 1.5 Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin Hämeenlinnan kaupungin tulee ohjata hänet Hämeenlinnan 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. Hämeenlinnan kaupungin sivistyksen ja hyvinvoinnin palveluohjausyksikkö vastaa tiedottamisesta asiakkaille.

Maksun arvioimista varten Hämeenlinnan kaupungin internet-sivustoilla on maksulaskurit, joissa asiakas voi arvioida maksunsa Hämeenlinnan kaupungin kunnallisissa päiväkodeissa ja myös omavastuunsa yksityisellä palvelujen tuottajalla palvelusetelin arvon mukaan. Laskuri antaa arvion maksuista ja lopullinen palvelusetelin arvo lasketaan Hämeenlinnan kaupungin sivistyksen ja hyvinvoinnin palveluohjausyksikössä 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.

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. 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.

Tieto hyväksytyistä palvelujentuottajista löytyy Hämeenlinnan kaupungin nettisivustolta. Palvelujen tuottaja valitsee asiakkaansa oman tilanteensa mukaan. 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 oikeusturvakeinoja 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 Hämeenlinnan kaupungin tietoon.

Mikäli palveluntuottaja irtisanoo asiakkaan palvelusopimuksen, on tuottajan ilmoitettava irtisanomisen perusteet palvelusetelipäätöksen tehneelle viranomaiselle. Kun asiakkaan palvelusopimus on irtisanottu, maksetaan palveluseteliä viimeiseen hoitopäivään asti.

## 1.6 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 omavastuusuutta. Päivähoitopalvelut ovat tämän määrittelyn ulkopuolella, eli asiakkaalta voidaan periä omavastuusuus.

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 arvon 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 asiakkailtaan 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 kuuteenkymmeneen (60) päivään (ei koske kesäajan kuukausia: kesäkuu, heinäkuu, elokuu). Mikäli asiakas irtisanoo päivähoitopaikkansa, maksetaan palveluseteliä irtisanoutumiskuukauden loppuun. Palvelujen tuottajalla on oikeus periä asiakkaan omavastuusuus omien irtisanomissääntöjensä mukaan.

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 Hämeenlinnan 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 korottamisesta/laskemista koskevasta asiasta on tehtävä päätös. Päätös palvelusetelin arvosta tehdään Hämeenlinnan kaupungin sivistyksen ja hyvinvoinnin palveluohjausyksikössä. 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 kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista kirjallisen oikaisu-vaatimuksen asianomaisen palvelun järjestämisestä vastaavalle kunnan toimielimelle. Oikaisuvaatimuksen tekemistä koskevien ohjeiden antamisesta säädetään hallintolain 46 §:ssä.

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

Päivähoidon palvelusetelin hinta hyväksytään Hämeenlinnan kaupungin sivistyksen ja hyvinvoinnin lautakunnassa. Palvelusetelin hinnan tarkistusperiaatteena käytetään sosiaalipalveluiden ansiotasoindeksiä ja elinkustannusindeksiä yhdistettyä indeksiä. Indeksimuodostus siten, että sosiaalipalveluiden ansiotasoindeksin vaikutus on 70 % ja elinkustannusindeksin vaikutus 30 %. Laskennassa käytetään viimeisintä käytössä olevaa Tilastokeskuksen ansiotasoindeksiä. Mikäli Hämeenlinnan kaupunki muuttaa päivähoidon suhdelukua varhaiskasvatustilain mahdollistaman 1/8 mukaiseksi, tarkistetaan palvelusetelin kattohintaa vastaavassa suhteessa.

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 Hämeenlinnan kaupungin ja palveluntuottajien kanssa erilliset neuvottelut ja muutokset tulevat voimaan luvun 1.15 mukaan.

## 1.7 Palvelun tuottajan velvoitteet

### 1.7.1 Yleiset vaatimukset

Palvelujen tuottaja on palvelusetelijärjestelmässä yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palvelun tuottaja ja sitoutuu täyttämään seuraavat palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja Varhaiskasvatustilain (540/2018) edellytykset. Lisäksi toimintaa ohjaavat luvussa 1.4 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 sosiaali- palvelujen 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 terveystalouden Ysteri- rekisteriin, jota AVI ylläpitää yhdessä Valviran kanssa. Muuta kuin ympärivuorokautista sosiaali- palvelutoimintaa 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 Hämeenlinnan kaupungin omana palvelunaan tuottaman palvelun taso. Käytännössä Hämeenlinnan kaupunki hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palvelujentuottajan mukaan palvelusetelijär- jestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.
- d. Vakuutusturva:  
Palvelujen tuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisäätei- set vakuutukset vastuun varalta.
- e. Hämeenlinnan kaupungin asettamat muut vaatimukset:  
Hämeenlinnan kaupunki voi neuvotella yksittäisen palvelujen tuottajan kanssa mahdollisista li- säpalveluista tai erityisistä palveluista, joita se haluaa palvelujen tuottajan erillisissä tapauksissa tuottavan. Näistä erillisistä vaatimuksista käydään tarvittaessa neuvottelu palvelujen tuottajan kanssa. Hämeenlinnan kaupunki voi esittää, että palvelujen tuottaja ylittää tietyt minimiedelly- tykset 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 tar- peessaan. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa Hämeenlinnan kaupungille joustavat mah- dollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet.

### 1.7.2 Muut yleiset ehdot

Palvelujen tuottaja sitoutuu kohdassa 1.7.1 esitetyn lisäksi täyttämään jatkuvasti Hämeenlinnan kaupun- gin erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään, laatuun tai kun- nan 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 lainsää- däntöä ja viranomais määräyksiä 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 Hä- meenlinnan kaupungille, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.
- c. Palvelujen tuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksi- kössä 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 tarjot- tavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hä- nen pyynnöstään myös kirjallisena. Palvelujen tuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse vir- ka-aikana.
- e. Palvelujen tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelujen tuottaja tai sen johto-, edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lain- voimaisella 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 Hämeenlinnan kaupungille.
- h. Palvelujen tuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä palvelujen osalta asiakasturvallisuudesta. Hämeenlinnan 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. Hämeenlinnan kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakasrekisteri ylläpidetään Hämeenlinnan kaupungin päivähoidon asiakasrekisteri järjestelmän 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. Hämeenlinnan 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. Hinnosta ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Hinnossa on selvittävä myös hintojen voimassaolo, maksu kesäajan hoidosta ja kuusivuotiaiden päivähoidon hinta.
- l. Hyväksytyllä palvelujen tuottajalla on osoitettava Varhaiskasvatuslain (420/2018) mukaiset kelpoisuusehdot täyttävä henkilöstö. Edelleen tuottajan on nimettävä toimintayksikön toiminnasta vastaava kelpoisuusehdot täyttävä henkilö.
- m. Palvelujen tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta.
- n. Palvelujen tuottaja ja koko henkilöstö sitoutuvat vaitiolovelvollisuuteen asiakasasioissa. Palvelujen tuottaja sitoutuu yhteistyöhön Hämeenlinnan kaupungin kanssa. Hän sitoutuu myös osallistumaan palveluseteliasioita koskevaan koulutus- tai kehittämistapaamisiin. Hämeenlinnan kaupunki järjestää palveluseteliin liittyvät koulutukset.
- o. Palvelujen tuottajan on pystyttävä vastaanottamaan sähköisiä palveluseteleitä.

## 1.8 Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan päivähoidon valvovalle viranomaiselle, joita ovat Hämeenlinnan kaupunki ja AVI. Reklamaatiotilanteessa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palvelujen tuottajalle ja halutessaan myös valvovalle viranomaiselle eli Hämeenlinnan 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 14 vuorokauden kuluessa kunnalle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista.

## 1.9 Kunnan velvoitteet

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

Hämeenlinnan kaupungin on sivistyksen ja hyvinvoinnin palveluohjauksen yhteydessä selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu omavastuuosuuden suuruus sekä vastaavasta palvelusta lasten varhaiskasvatuksen maksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

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

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

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

Hämeenlinnan kaupunki valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelujen tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Hämeenlinnan 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.

## 1.10 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset

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

## 1.11 Asiakastietoihin liittyvät rekisterit

Hämeenlinnan 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 Hämeenlinnan 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 asiakastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä 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 Hämeenlinnan kaupungin itsensä tuottamissa palveluissa.

Hoitosuhteen tai palvelusetelitoiminnan päätyttyä palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään arkistoitavia asiakirjoja arkistointiohjeen mukaisesti. Palveluntuottaja huolehtii omien tiedostojensa ja saamiensa kopiokappaleiden tuhoamisesta.

## 1.12 Verotus

### 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.

### Arvonlisäverotus

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

## 1.13 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 terveystaloutta tuottavaan yksityiseen palvelun tuottajaan, mutta palvelujen tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Mikäli palvelujen tuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, Hämeenlinnan kaupunki voi poistaa palvelun tuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta. Palvelujen tuottaja poistetaan palvelutuottajarekisteristä, mikäli hän ei kahdesta toistuvasta samaan aiheeseen liittyvästä kirjallisesta huomautuksesta huolimatta korjaa huomautukseen johtanutta asiaa.

Jos palvelujen tuottaja rikkoo tämän sopimusliitteen kohtaa 1.7.2 ja/tai 1.17, voidaan palvelujen tuottaja poistaa välittömästi palvelutuottajarekisteristä ja palvelusetelin maksaminen lopettaa. Poisto palvelutuottajarekisteristä on voimassa kaksi (2) vuotta minkä jälkeen palvelujen tuottaja voi uudelleen hakea palveluntuottajarekisteriin.

## 1.14 Sääntökirjan vastuuhenkilöt

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

## 1.15 Sääntökirjan muuttaminen

Hämeenlinnan kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Hämeenlinnan 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 kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä.

Mikäli Hämeenlinnan kaupungille ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelun tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

## 1.16 Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## 1.17 Palvelujen tuottajan hyväksymisen peruuttaminen

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

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta,
- b) palvelujen tarjoaja ei noudata kunnan kirjallisista kehotuksista huolimatta sopimuksen/sitoumuksen tai sen liitteiden ehtoja,
- c) palvelujen tuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan, tai
- d) palvelujen tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa,
- e) palvelun tuottajalla on oikeus lopettaa palvelusetelijärjestelmässä toimivana yrittäjänä ilmoittamalla kaupungille kirjallisesti vähintään 6 kk ennen viimeistä toimintapäivää.

## 2 Palvelukohtainen osio – sääntökirjan erityinen osa

### 2.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Palveluseteli voidaan myöntää Hämeenlinnan kaupungin asukkaalle, joka olisi muutoinkin oikeutettu varhaiskasvatuspalveluun Hämeenlinnan kaupungin kunnallisessa varhaiskasvatuksessa. Palveluseteliä hakevan tulee olla kirjoilla Hämeenlinnan kaupungissa tai lapsella on oltava vähintään tilapäinen osoite Hämeenlinnan kaupunkiin.

Palvelusetelin arvon laskemiseen käytetään sen vanhemman perheen tuloja, jonka luona lapsi virallisesti 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 kahtakymmentäyhtä (21) päivää. Palveluseteli maksetaan viimeisen todellisen hoitopäivän mukaan ja palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan todelliset päivät.

Palvelusetelilainsäädäntö koskee sosiaali- ja terveystalouksia, joten perusopetuslain piiriin kuuluva maksuttoman esiopetuksen järjestäminen ei ole palvelusetelin avulla mahdollista. Kuusivuotiaiden lasten yksityisen päivähoiton palvelusetelin osalta asiakkaan omavastuu lasketaan erillisen kertoimen avulla. Kuusivuotiaiden päivähoiton pienempi omavastuu on voimassa Hämeenlinnan lukuvuoden aikana.

Palveluseteli voidaan myös myöntää kerhotoimintaan yksityisessä varhaiskasvatuksessa. Tämä palveluseteli ei ole tulosidonnainen, vaan tasasuuruinen sitä hakeville. Palvelusetelillä tuotettavaa kerhotoimintaa varten palvelun tuottajan on tehtävä erillinen hakemus.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä ja Hämeenlinnan kaupungin on tällöin ohjattava hänet vastaavaan kunnalliseen palveluun Varhaiskasvatuslain määräaikojen rajoissa.

Hämeenlinnan kaupunki voi rajata palvelusetelin käyttöä kulloisenkin päivähoitotilanteen mukaan.

Hämeenlinnan 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.

Palveluseteliryttäjäksi hakeutuvan, aikaisemmin yksityisen hoidon tuella toimineen ryttäjän asiakkaat voivat jatkaa Kelan yksityisen hoidon ja Hämeenlinnan kaupungin kuntalisän tuella tai he voivat hakea palveluseteliä sen jälkeen, kun ryttäjä on hyväksytty palveluseteliryttäjäksi. Palveluseteliä ei myönnetä yksityiseen perhepäivähoitoon.

### 2.2 Palvelusetelillä tuotettavaan palveluun hakeutuminen

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

Palveluseteliä tulee hakea ja sen saatavuus tulee varmistaa sivistyksen ja hyvinvoinnin palveluohjauksesta ennen hoitosuhteen alkamista. Kun palvelusetelin ja päivähoitopaikan saatavuus on varmistunut, asiakas hakee palveluseteliä Hämeenlinnan kaupungin internet-sivujen kautta sähköisellä haulla tai tulostettavan paperihakemuksen kautta. Palveluseteliä tulee hakea ennen hoitosuhteen alkua.

## 2.3 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palvelujen tuottajan henkilöstön on täytettävä vähintään Varhaiskasvatuslain (540/2018) määrittämät henkilökunnan määrä ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset. Palvelujen tuottaja vastaa toimintayksikössään siitä, että lapsiryhmien lapsimäärä on Varhaiskasvatuslain mukainen.

Avoimen varhaiskasvatuksen ryhmissä (kerhoryhmät tms.) henkilökunnasta vähintään yhden on täytettävä varhaiskasvatuslain (540/2018) määrittämät henkilöstön kelpoisuusvaatimukset.

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. Pyydettyä palvelun tuottajan on toimitettava asiakirjat edellä mainituista palvelun laatuun vaikuttavista seikoista.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan vuosittain syyskuussa kaupungille toimintakausi-ilmoituksen, joka sisältää tiedot henkilökunnan määrästä, kelpoisuudesta ja täydennyskoulutuksesta sekä toiminnassa ja tiloissa tapahtuneista tai suunnitelmassa olevista muutoksista.

## 2.4 Palvelun sisältövaatimukset

Palvelujen tuottajan on tuotettava vähintään sama tasoista varhaiskasvatuspalvelua kuin Hämeenlinnan kaupungin kunnallisessa varhaiskasvatuksessa on. Palvelusetelituottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Hämeenlinnan kaupungissa käytössä olevan kasvatuskumppanuuden toimintamallia, sekä varhaiskasvatussuunnitelmaan kirjatun Satakielipedagogiikan sisältöjä ja toimintamalleja.

Palveluntuottaja toimittaa kopion asiakkaan ja palveluntuottajan välisestä palvelusopimuksesta Hämeenlinnan 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.

Palvelun tuottajan on sitouduttava noudattamaan valtakunnallista ja kunnallista varhaiskasvatussuunnitelmaa (Vasu) ja esiopetussuunnitelmaa. Lisäksi vasun liitteenä voi olla yksikkökohtaiset kuvaukset sisälön ja toiminnan painopisteistä.

Palvelun sisällöstä vaadittavasta laadusta on täytettävä tämän sääntökirjan liitteenä oleva palvelukuvaus (liite1)

Palvelun tuottajalla tulee olla laadittuna turvallisuus-/pelastussuunnitelma.

## 2.5 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 kasvatus ovat palveluseteliin kuuluvaa ja siitä ei voida periä erillistä maksua, pois lukien esim. retkimaksut tms.

## 2.6 Palvelua koskevan palautteen toimittaminen Hämeenlinnan kaupungille

Palvelujen tuottajan on toimitettava saamansa palvelupalaute välittömästi tiedoksi myös Hämeenlinnan kaupungin nimeämälle edustajalle. Palvelupalautteen toimittaminen Hämeenlinnan kaupungin ni-

meämälle viranhaltijalle on aina palvelun tuottajan vastuulla. Mikäli palautteita ei toimiteta määräajassa, voi Hämeenlinnan kaupunki saattaa asian kohdassa 17 mainittuun käsittelyyn.

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

## **2.7 Laatumittarien seuranta ja raportointi**

Hämeenlinnan kaupunki tekee palvelujen tuottajien asiakkaille asiakaskyselyitä ja näiden kyselyiden tulokset ovat myös palvelujen tuottajien hyödynnettävissä. Kyselyistä tiedotetaan etukäteen ja ne suoritetaan yhdessä palvelujen tuottajien kanssa. Samat kyselyt toteutetaan myös kunnallisessa varhaiskasvatustalossa. Palvelun tuottaja voi tehdä myös omia asiakaskyselyitä.

## **2.8 Vastuu virhetilanteista**

Palvelujen tuottajan vastuulla olevat virhetilanteet:

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

Kunnan vastuulla olevat virhetilanteet:

Hämeenlinnan kaupungilla on vastuu päivähoiton palveluseteliin liittyvästä tietojärjestelmästä ja siitä johtuvista virhetilanteista sekä maksuliikenteestä ja sen sujuvuudesta.

## **2.9 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 arvopaperipörssissä.

## **2.10 Asiakkaan poistaminen Hämeenlinnan 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.

## **2.11 Kunnan antamat tiedot palvelun tuottajalle**

Asiakkaan hyväksytyä palvelusetelin palvelunjärjestämismuodoksi, hän täyttää palvelusetelihakemuksen. Palvelusetelistä ja sen arvosta annetaan sähköinen päätös tiedoksi asiakkaan valitsemalle palvelujen tuottajalle. Mikäli palvelusetelin arvossa tapahtuu muutoksia Hämeenlinnan kaupungin sivistyksen ja hyvinvoinnin palveluohjausyksikkö toimittaa tiedot muutoksista palvelujen tuottajalle.

## 2.12 Palveluiden sallittu hinnoittelu

Palveluntuottaja ei saa periä asiakkailta Hämeenlinnan kaupungin määrittämää korkeinta asiakasmaksua ylittävää hintaa, kun kysymyksessä on kunnallisia päivähoitopalveluja vastaavat palvelut. Palveluntuottajalla on oikeus tarjota asiakkaille erikseen hinnoiteltuja lisäpalveluja, joiden ei katsota kuuluvan päivähoiton peruspalveluihin. Palvelujen käytön tulee olla asiakkaalle vapaaehtoista ja hänelle on kerrottava palvelusta aiheutuva lisäkustannus ennakolta. Edellä mainituista lisäpalveluista ja niiden hinnoittelusta on aina tehtävä ilmoitus Hämeenlinnan kaupungille. Ilmoituksessa tulee ilmetä myös se, kuka ulkopuolista toimintaa järjestää.

Palvelusetelin perushinta on määritelty 3–6-vuotiaiden palvelun mukaan. Perushinnasta poikkeavat palvelusetelin arvot määritetään kertoimilla, jotka on kirjattu liitteeseen 3.

Alle kolmevuotiaiden palvelujen 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. Tuen tarkoituksena on mahdollistaa lapselle tarjottava erityisvarhaiskasvatus. Kertoimen ja sen voimassaolon määrittää Hämeenlinnan kaupungin erityislastentarhanopettaja. Kriteerit, joiden täytyessä erityisvarhaiskasvatuksen tuki myönnetään, on kuvattu liitteessä 2, erityisvarhaiskasvatuksen kriteerit. Päivähoiton palvelusetelin hinta hyväksytään Hämeenlinnan kaupungin sivistyksen ja hyvinvoinnin lautakunnassa. Korotetusta palvelusetelistä palvelun tuottajalle maksetaan palvelusetelin arvo vähennettynä asiakasmaksulla kaksinkertaisena.

Palvelusetelin hinnan tarkistusperiaatteena käytetään sosiaalipalveluiden ansiotasoindeksin ja elinkustannusindeksin yhdistettyä indeksiä. Indeksissä 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 hinnankorotusesitysprosentti pyöristetään aina kahden (2) desimaalin tarkkuuteen. Mikäli palvelusetelin hintaan on indeksikorotuksen lisäksi tehtävä muutoksia (esim. palvelun tarpeiden muuttumisen takia) käydään niistä Hämeenlinnan kaupungin ja palveluntuottajien kanssa erilliset neuvottelut ja muutokset tulevat voimaan yleisen osan kohdan 1.15 mukaan.

Palveluseteli myönnetään jokaiselle kuukaudelle, jona asiakassuhde on voimassa. Palveluntuottaja periä asiakkaalta maksun enintään 11 kuukaudelta vuodessa. Kun heinäkuu on asiakkaalle maksuton, palveluntuottajalla on oikeus veloittaa täysimääräinen palveluseteli heinäkuulta. Hämeenlinnan kaupunki ei ole velvollinen järjestämään varahoitoa yksityisen yksikön ollessa suljettuna. Mikäli perhe tarvitsee yksityisen päiväkodin ollessa suljettuna päivähoitoa, voidaan se järjestää esim. yhteistyössä muiden yksityisten päiväkotien kanssa. Jos kesäajan kiinniolon aikana perhe tarvitsee päivähoitoa enemmän kuin viisi (5) hoitopäivää kalenterikuukaudessa ja hoito järjestetään Hämeenlinnan kaupungin päivähoitossa, menettää perhe oikeuden palveluseteliin ko. ajalle. Perheen on tämän jälkeen haettava tarvittaessa seteliä uudelleen.

Hämeenlinnan kaupunki edellyttää, että palveluntuottaja ei peri asiakasmaksua 12 kuukaudelta, mikäli lapsen hoitosuhde on alkanut viimeistään edellisen vuoden elokuussa. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä asiakkaalta korkeampaa asiakasmaksua, kuin mikä asetuksen mukaan voidaan periä kunnallisesta palvelusta (laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista).

Kuusivuotiaiden, esiopetukseen osallistuvien lasten yksityisen päivähoiton palvelusetelin omavastuu lasketaan erillisen kertoimen avulla. Lapsen palvelusetelin omavastuuosuutta pienennetään kertoimen mukaan. Kuusivuotiaiden päivähoiton pienempi omavastuu on voimassa koulujen lukuvuoden aikana. Kertoimen avulla lapsen päivähoitopaikan omavastuuksi muodostuu 40-60 % normaalista kokopäivähoidon maksusta, kuten kunnallisessakin päivähoitossa. Omavastuuosuutta ei koroteta koulujen lomakausajalle. Lukuvuoden päättymisen jälkeen lapsen hoitopaikan hinta muodostuu osa- tai kokopäivähoidon mukaan riippuen lapsen hoidon tarpeesta.

Maksuton esiopetus on perusopetuslain mukaista opetusta. Laki sosiaali- ja terveystalvvelujen palvelusetelistä ei siis sovellu pelkkään Perusopetuslain mukaiseen esiopetukseen, vaikka se järjestettäisiinkin päiväkodissa. Esiopetuksen toimintavuoden ajalta esioppilaille myönnetään osapäivähoidon palveluseteli silloin, kun lapsi käyttää esiopetusta täydentävää päivähoitoa. Mikäli päivähoidon tarvetta ei ole, esiopetusikäiselle ei myönnetä palveluseteliä luvuvuoden ajalle. Esiopetuksesta suoritettava korvaus palveluntuottajalle maksetaan erillisen laskituksen mukaan (sopimus esiopetuksen hankinnasta yksityiseltä palvelun tuottajalta).

Lapsen täyttäessä 3 vuotta, palvelusetelin arvo muuttuu pienemmäksi. Palveluntuottajan tulee laskea syntymäpäiväkuukaudelle kaksi eri setelinarvoa. Palvelusetelin arvon jakajan käytetään kahtakymmentäyhtä (21).

## 2.13 Palvelusopimuksen irtisanominen

Mikäli asiakas irtisanoo palvelusopimuksen palvelujen tuottajan kanssa, on palvelujen tuottajan ilmoitettava siitä välittömästi Hämeenlinnan kaupungin sivistyksen ja hyvinvoinnin palveluohjausyksikköön. Palveluohjaus lopettaa asiakkaan sijoituksen päivähoidon asiakastietojärjestelmässä. Palveluseteliä maksetaan palvelujen tuottajalle irtisanomiskuukauden loppuun.

Jos palvelujen tuottaja irtisanoo palvelusopimuksen asiakkaan kanssa, on palvelujen tuottajan ilmoitettava siitä välittömästi Hämeenlinnan kaupungin sivistyksen ja hyvinvoinnin palveluohjausyksikköön. Irtisanomiselle on ilmoitettava myös irtisanomisen perusteet. Perusteena voi olla esim. lapsen muuttanut terveydentila, jonka vuoksi päivähoito palvelujen tuottajalla vaatisi huomattavia lisäresursseja.

Mikäli lapsen erityisen tuen tarpeet ovat niin haasteellisia, että palveluntuottajalla ei ole mahdollisuutta vastata tarpeisiin lapsen edun mukaisesti, palveluntuottaja ottaa yhteyttä sivistyksen ja hyvinvoinnin palveluohjausyksikköön. Palveluohjauksessa selvitetään yhdessä huoltajien kanssa lapsen tarpeet ja paras mahdollinen sijoituspaikka, minkä jälkeen huoltajat, palveluntuottaja ja tulevan hoitopaikan edustajat yhdessä sopivat hoitopaikan vaihdon aikataulusta.

Myös perheen asiakasmaksujen maksamattomuus voi olla irtisanomisen peruste. Perheen mahdollisesta uudesta hoitopaikasta on aina ensin käytävä keskustelut Hämeenlinnan kaupungin sivistyksen ja hyvinvoinnin palveluohjausyksikön kanssa.

## 2.14 Tietojärjestelmät

Hämeenlinnan kaupunki käyttää Smartum Oy:n sähköistä palveluseteliä lasten päiväkotitoiminnassa. Palvelusetelillä tuotetusta työstä ei lähetetä laskua kaupungille, vaan palveluntuottaja hoitaa laskituksen Smartum Oy:n Internet-pohjaisessa ohjelmassa.

Hämeenlinnan kaupunki ilmoittaa hyväksymänsä palveluntuottajan Smartum Oy:lle. Smartum ohjeistaa palveluntuottajan käyttämään sähköistä palveluseteliä. Yrityksen tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä [www.palveluseteli.fi](http://www.palveluseteli.fi), jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti. Palveluntuottaja sitoutuu suorittamaan palvelusetelin maksuliikennekorvauksen 0,7 % setelin arvosta Smartum Oy:lle.

Palvelujen tuottajalla on velvollisuus pitää lasten sijoitus- ja läsnäolotiedot ajantasaisina ja oikeina asiakastietojärjestelmässä. Mikäli palvelujen tuottaja ei näin toimi, on Hämeenlinnan kaupungilla oikeus sanktioida palvelujen tuottajaa tekemättömästä työstä. Sanktion vakavuus riippuu laiminlyönnin laajuudesta, toistuvuudesta ja laiminlyönnin vakavuudesta. Koska Smartumin tietokantaan ei tallenneta asiakkaiden henkilötietoja, ei tuottajalle toimitettavassa setelissä ole tunnistetietoja. Setelin kohdentaminen (tunnistaminen) oikealle asiakkaalle on palveluntuottajan vastuulla. Palveluntuottajan on myös huolehdittava siitä, että palveluun tulossa oleva asiakas on tietoinen palvelusetelin hakuprosessista ja toimittaa hakemuksen ennen hoitosuhteen alkamista sivistyksen ja hyvinvoinnin palveluohjausyksikköön. Päätöstä palvelusetelistä ei tehdä takautuvasti.



Palvelusetelillä järjestettävällä toiminnalla järjestämisvastuu on Hämeenlinnan kaupungilla ja näin ollen asiakasrekisteri on Hämeenlinnan kaupungin vastuulla. Asiakassuhteen päätyttyä on palvelujen tuottajan talletettava kaikki asiakasta koskevat asiakirjat. Palvelun tuottaja vastaa asiakastietojen lainmukaisesta arkistoinnista ja mahdollisesta luovuttamisesta asiakkaan tietoon.

## **PALVELUSETELILLÄ TUOTETTAVAN PÄIVÄKOTIPALVELUN PALVELUKUVAUS**

### **1. YLEISKUVAUS PALVELUSTA**

Palveluntuottaja toteuttaa palvelut Varhaiskasvatuslain (540/2018) mukaisesti. Palveluntuottajan on tarjottava lapselle jatkuvat, turvalliset ja lämpimät ihmissuhteet, tarjottava lapsen kehitystä monipuolisesti tukevaa toimintaa sekä lapsen lähtökohdat edellyttäen suotuisa kasvuympäristö.

### **2. PALVELUN SISÄLTÖ JA TUOTTAMINEN**

Palvelusetelillä tuotettava palvelu on tarkoitettu hämeenlinnalaisille päivähoiton valintaoikeuden piirissä oleville lapsille. Palvelu on päivähoitoa 1-6 -vuotiaille lapsille.

Tarvittaessa päiväkodeissa järjestetään myös esiopetusta.

Palvelu järjestetään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti arkipäivinä päivittäin kello 6.00–18.00 välisenä aikana. Päivähoiton toimintavuosi on 1.8.–31.7. Mikäli palvelua tuotetaan pidennetyllä aukioloajalla, tulee toimintaa järjestää klo 5.30- 22.30 välisenä aikana.

### **3. LISÄPALVELUT**

#### **3.1. Ateriat**

Päivähoitossa tarjotaan lapselle valtakunnallisten ravintosuositusten mukaiset ateriat (kokopäivähoitossa aamupala, lounas, välipala sekä osapäivähoitossa tai pelkästään esiopetuksessa olevalle lounas).

#### **3.2. Siivous**

Palveluntuottaja huolehtii tilojen puhtaanapidosta päivittäin. Tilojen puhtaanapidon tulee vastata Hämeenlinnan Tekme Oy:n siivouksen palvelukuvauksessa määriteltyä tasoa.

### **4. PALVELUN KÄYTTÄJÄT**

Hämeenlinnan kaupungin palvelusetelillä päivähoitopalvelua käyttävät hämeenlinnalaiset lapset. Palveluntuottaja voi tarjota palvelua myös muiden kuntien lapsille kuntien päättämällä palvelusetelin tai yksityisen hoidon tuen ehtoilla.

Päiväkodissa vapautuvista hoitopaikoista tulee yksikön vastuuhenkilön ilmoittaa sivistyksen ja hyvinvoinnin palveluohjausyksikköön. Asiakkaan tulee toimittaa palvelusetelihakemus sivistyksen ja hyvinvoinnin palvelujen palveluohjausyksikköön ennen hoitosuhteen alkua. Päätöstä ei tehdä takautuvasti.

### **5. PALVELUSUUNNITELMA**

Päivähoitopalvelu perustuu Varhaiskasvatuslain (540/2018) mukaiseen palvelun järjestämisvelvollisuuteen, Valtakunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman perusteisiin sekä Hämeenlinnan varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen suunnittelua ja toteutusta ohjaaviin asiakirjoihin.

Palvelua käyttävien perheiden kanssa tehdään palvelusopimus, jossa määritellään lapsen päivähoitoon liittyvät keskeiset asiat. Sopimus laaditaan jokaiselle lapselle hoitosuhteen alkaessa yhdessä huoltajien kanssa. Palvelusopimusta päivitetään vuosittain toimintavuoden alussa ja aina tarvittaessa, mikäli jokin sovittava asia lapsen kohdalla muuttuu.

Jokaiselle lapselle laaditaan varhaiskasvatussuunnitelma tai esiopetusikäiselle lapselle esiopetussuunnitelma, jossa määritellään lapsen hoitoon, kasvuun ja oppimiseen liittyvät asiat. Mikäli lapsi tarvitsee kasvun ja oppimisen tehostettua tai erityistä tukea, noudatetaan tuen tarpeen määrittelyssä ja järjestämisessä Hämeenlinnan erityisvarhaiskasvatuksen laatimia kriteereitä ja ohjeistuksia.

Varhaiskasvatus-/esiopetussuunnitelma laaditaan viimeistään 1-2 kuukautta hoitosuhteen alkamisen jälkeen yhdessä huoltajien kanssa. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa. Mikäli päiväkodissa järjestetään esiopetusta, tulee yksiköllä olla Hämeenlinnan kaupungin hyväksymä esiopetussuunnitelma.

Palveluntuottaja laatii Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) ja Valviran sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston ohjeen 7/2012 (Omavalvonta yksityisessä sosiaalihuollossa) mukaisen omavalvontasuunnitelman.

## **6. HÄMEENLINNAN KAUPUNGIN JA PALVELUNTUOTTAJAN ASIAKASKOHTAINEN YHTEISTYÖ**

Palveluntuottajan edellytetään noudattavan samoja ohjeita ja määräyksiä ja yhteistyön muotoja sivistyksen ja hyvinvoinnin toimialan sekä muiden toimijoiden kanssa (neuvolapalvelut, lastensuojelu, psykososiaaliset palvelut, opetuspalvelut) kuin mitä edellytetään kunnan omilta varhaiskasvatuspalveluilta.

Palveluntuottaja osallistuu asiakaskohtaisiin yhteistyö- ja asiakasneuvotteluihin.

## **7. PALVELUTUOTANNON TOTEUTUMISEN SEURANTA**

Julkisten hankintojen yleisien sopimusehtojen (JYSE PALVELUT 2009) kohta 5 luvun lisäksi palvelun asiakaskohtaisten tavoitteiden toteutumista arvioidaan yhdessä palveluntuottajan ja Hämeenlinnan kaupungin kanssa vähintään kerran vuodessa valvonta- ja auditointikäynneillä. Hämeenlinnan kaupunki laatii käynneistä muistion.

Hämeenlinnan kaupungin tekemät huomautukset palveluun laatuun lähetään muistiossa sähköisesti palveluntuottajalle sekä yksikön vastuuhenkilölle. Palveluntuottajalla on 30 päivää aikaa korjata palvelun virheet. Lasten turvallisuuteen tai hyvinvointiin välittömästi vaikuttavat tai muuten välitöntä puuttumista edellyttävät virheet on korjattava heti.

## **8. ASIAKASKOHTAISEN PALVELUNTARPEEN MUUTTUMINEN**

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan viipymättä tiedossa olevat asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuvat muutokset Hämeenlinnan kaupungin sivistyksen ja hyvinvoinnin palveluohjausyksikölle.

Asiakkaan palveluntarpeen päättyessä palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan asiakkaan hoitosuhteen aikaisten asiakirjojen arkistoinnista Hämeenlinnan kaupungin määrittelemien ohjeiden mukaisesti.

## **9. ASIAKASKOHTAINEN SEKÄ PALVELUIDEN KÄYTÖN RAPORTOINTI JA LAUSUNNOT**

Palveluntuottaja kirjaa päivittäin lasten ja henkilökunnan läsnäolotiedot sekä täyttöasteen kuukausittain Hämeenlinnan kaupungin määrittelemällä tavalla. Päiväkirjat toimitetaan Hämeenlinnan kaupungin sivistyksen ja hyvinvoinnin palveluohjausyksikköön, [sihy.palveluohjaus@hameenlinna.fi](mailto:sihy.palveluohjaus@hameenlinna.fi)

Palveluntuottaja on velvollinen pyydettäessä toimittamaan myös erillisen asiakaskohtaisen lausunnon tai selvityksen esimerkiksi oikeuskäsittelyyn, muistutukseen tai kanteluun liittyen. Lausunto on laadittava huolellisesti, toimitettava pyydettyssä määräajassa ja sen on sisällettävä pyydetty tiedot. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa lausunnosta tai selvityksestä.

Palvelujen tuottaja pitää päiväkirjaa lasten ja henkilöstön läsnä- ja poissaoloista. Päiväkirjaan merkitään päivittäin lasten poissaolot, myös päiväkodin sulkemisajalta. Ilmoitetut läsnäolot ja palvelusetelin voimassaolo muodostavat laskutusperusteen, jonka perusteella yksityinen palveluntuottaja voi hakea palvelusetelin mukaista korvausta Hämeenlinna kaupungilta.

Palvelujen tuottajalla on velvollisuus pitää ja ilmoittaa Hämeenlinnan kaupungille sijoitus- ja läsnäolotiedot ajantaisina seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä Hämeenlinna kaupungin määrittämällä tavalla. Mikäli palveluntuottaja ei näin toimi, on Hämeenlinnan kaupungilla oikeus sanktoida palvelun tuottajaa tekemättömästä työstä. Sanktio riippuu laiminlyönnin laajuudesta, toistuvuudesta ja laiminlyönnin vakavuudesta.

## **10. PALVELUA TOTEUTTAVA HENKILÖSTÖ**

### **PÄIVÄKODIN HENKILÖSTÖLLE ASETETTAVAT VAATIMUKSET**

Palvelua toteuttavan henkilöstön on täytettävä vähintään seuraavat vaatimukset:

Varhaiskasvatuksen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksissa noudatetaan Varhaiskasvatuslain (540/2018) vaatimuksia. Päiväkodissa tulee hoito- ja kasvatustehtävissä olla vähintään yksi henkilö, jolla on Varhaiskasvatuslain (540/2018) mukainen varhaiskasvatuksen opettajan tai varhaiskasvatuksen hoitajan kelpoisuus, enintään seitsemää kokopäivähoidossa olevaa kolme vuotta täyttänyttä lasta kohden. Enintään neljää alle kolmivuotiaista lasta kohden tulee päiväkodissa hoito- ja kasvatustehtävissä samoin olla vähintään yksi henkilö, jolla on edellä säädetty ammatillinen kelpoisuus.

Jos päiväkodissa on yksi tai useampia erityisen hoidon ja kasvatuksen tarpeessa olevia lapsia, on tämä otettava huomioon hoidettavien lasten lukumäärässä tai hoito- ja kasvatustehtävään osallistuvien henkilöiden lukumäärässä, jollei päiväkodissa ole tällaista lasta varten erityistä avustajaa.

Palveluntuottaja voi poiketa asetuksessa säädetystä suhdeluvusta, jos lasten keskimääräiset hoitopäivät ovat jatkuvasti huomattavasti vähäisemmät kuin toimintapäivät. Poikkeaminen voi tapahtua siten, ettei lapsia ole jatkuvasti yhtäaikaaisesti hoidossa enempää kuin kokonaissuhdeluku edellyttää.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että edellä mainittu henkilöstömitoitus toteutuu jatkuvasti.

### **PÄIVÄHOITOYKSIKÖN VASTUUHENKILÖLLE ASETETTAVAT VAATIMUKSET**

Yksikön vastuuhenkilöllä tulee olla Varhaiskasvatuslain (540/2018) henkilöstön kelpoisuusvaatimusten mukainen koulutus.

Palveluntuottajalla on sijaisjärjestelmä, jolla turvataan palvelun jatkuvuus ja laatu henkilökunnan poissaolojen aikana.

## KRITEERIT - Rakenteelliset tukipaikat / toinen palveluseteli

Keskeistä on laadukas pedagoginen arki, yleinen tuki kaikille lapsille ja miten kasvattaja tukee lapsen kasvua ja oppimista.

### Ryhmäkoon pienennyksen kriteerit

#### Ikäodotusten mukaisesta kehitystasosta poiketen lapsi tarvitsee:

- perustaitojen harjaannuttamiseksi selvästi keskimääräistä enemmän yksilöllistä tukea
  - huomattavaa tukea ja yksilöllistä ohjausta usein eri tilanteissa sekä valvontaa
  - huomattavaa tukea hankalista tilanteista selviytymiseen; toiminnan strukturointi
  - jatkuvasti tukea ja sanallista ohjausta/muistuttamista/yhteisesti annettujen ohjeiden selventämistä toiminnan aloittamisessa, loppuun saattamisessa tai tilanteiden jäsentämisessä
  - laajennettu vasu- / tehostetun tuen suunnitelman tai HOJKS:n
- Lapsella on**
- taitojen harjaannuttamisen tueksi yksilöllinen harjoitusohjelma (korit) tai suomen kielen opetus
  - arjen toimintatilanteita vaikeuttava kuulo- tai näkövamma
  - diabetes tai jokin muu päivittäistä seurantaa ja hoitoa vaativa pitkäaikaissairaus

### Monikulttuuristen / maahanmuuttaja lasten kertoimet / kriteerit

- ryhmäkoko ei pienennetä alle 3 -vuotiaiden lasten kohdalla
- Yli 3-vuotiaat lapset**
- lapsi on 2:n paikalla (kaksi palveluseteliä) 6 kk, mikäli suomen kielen taitoa ei ole
  - lapsen kielenkehitystä arvioidaan 6 kk:n kuluessa
  - lapsi saa suomen kielen opetusta yksilöllisesti tai pienryhmässä (kielikoulu)
- Mikäli 2-paikkaa jatketaan** konsultoivan varhaiskasvatuksen erityisopettajan kanssa arvioiden 6 kuukauden jälkeen, lapsen tuen tarve on silloin jokin muu kuin suomen kielen opettelu
- Kriteerit 2-paikan jatkamiseen:**
- suomen kielellä selviytyminen tai oman toiminnan ohjaus arjen tilanteissa on huomattavan vaikeaa:
    - lapsella on isoja haasteita oppia kieltä ja toimia ryhmässä
    - satu-, toiminta- ja esiopetushetkillä keskittyminen on vaikeaa. Lapsi ei ymmärrä eikä jaksaa keskittyä
    - lapsi tarvitsee paljon tukea arjen tilanteista selviytymiseen
  - lapsi saa suomen kielen opetusta yksilöllisesti tai pienryhmässä (kielikoulu)
  - lapsella on jokin kehitykseen liittyvä pulma

**PALVELUSETELIN ARVOT JA KERTOIMET**

Katto/perushintana on 3-5 vuotiaan kokopäivähoidon kustannus

			Normaali	Laajennettu aukiolo
3-5-v. (aktiivinen)	100 %	Tulosidonnainen, asiakkaan omavastuuosuus vähennetään arvosta.	784,00 €	980,00 €
3-5-v. (aktiivinen)	40 %	Tulosidonnainen, asiakkaan omavastuuosuus vähennetään arvosta.	313,00 €	391,00 €
3-5-v. (aktiivinen)	60 %	Tulosidonnainen, asiakkaan omavastuuosuus vähennetään arvosta.	470,00 €	588,00 €
3-5-v. (aktiivinen)	80 %	Tulosidonnainen, asiakkaan omavastuuosuus vähennetään arvosta.	626,00 €	783,00 €
alle 3-v. (aktiivinen)	100 %	Tulosidonnainen, asiakkaan omavastuuosuus vähennetään arvosta.	1183,00 €	1479,00 €
alle 3-v. (aktiivinen)	40 %	Tulosidonnainen, asiakkaan omavastuuosuus vähennetään arvosta.	473,00 €	591,00 €
alle 3-v. (aktiivinen)	60 %	Tulosidonnainen, asiakkaan omavastuuosuus vähennetään arvosta.	709,00 €	886,00 €
alle 3-v. (aktiivinen)	80 %	Tulosidonnainen, asiakkaan omavastuuosuus vähennetään arvosta.	946,00 €	1183,00 €
esioppilaan päivä 40 (aktiivinen)	osa- % (aktii- vinen)	Tulosidonnainen, asiakkaan omavastuuosuus vähennetään arvosta. Käytössä elo-toukokuussa	216,00 €	373,00 €
esioppilaan päivä 60 (aktiivinen)	osa- % (aktii- vinen)	Tulosidonnainen, asiakkaan omavastuuosuus vähennetään arvosta. Käytössä elo-toukokuussa	374,00 €	570,00 €