



**Päiväkodin
palvelusetelin sääntökirja
1.8.2020-**

KOUVOLAN KAUPUNKI



Sisältö

1. Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta.....	1
1.1 Sääntökirjan noudattamisen valvonta.....	1
1.2 Sääntökirjan muuttaminen	1
2. Palvelusetelin määritelmä	1
3. Päiväkodin palveluseteli.....	2
3.1 Palveluseteliasiakas	2
3.2 Palvelusetelin hakeminen	2
3.3 Päiväkotipaikan vaihto.....	2
3.4 Palvelusopimus ja palvelusetelin arvon määrittäminen	3
3.5 Voimassaoloaika.....	4
4. Päiväkodin palvelusetelin arvo	4
5. Palveluiden hinnoittelu	6
6. Palvelun tuottajien hyväksymisen edellytykset	6
6.1 Yleiset vaatimukset.....	6
6.2 Vähimmäispalvelutaso	7
6.3 Muut yleiset ehdot.....	8
7. Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset	9
8. Palvelun tuottajan hyväksymisen peruuttaminen.....	9
9. Kaupungin velvoitteet	10
10. Keskeinen sovellettava lainsäädäntö.....	11

PÄIVÄKODIN PALVELUSETELI

1. Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta

1.1 Sääntökirjan noudattamisen valvonta

Sääntökirjassa Kouvolan kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä mainitut hyväksymisen edellytykset palvelun tuottajille. Hyväksytty palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan Kouvolan kaupungin päiväkodin palvelusetelin sääntökirjaa.

Mikäli palvelun tuottaja ei täytä tai noudata sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, Kouvolan kaupunki voi poistaa palvelun tuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta. Poisto palveluntuottajarekisteristä on voimassa kaksi (2) vuotta, minkä jälkeen palvelun tuottaja voi hakea hyväksymistä uudelleen.

Palvelun tuottaja ei voi tuottaa varhaiskasvatuksen päiväkotitoimintaa alihankintana.

1.2 Sääntökirjan muuttaminen

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Kouvolan kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ilmoittaa muutoksista palvelun tuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palvelun tuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee palvelun tuottajan ilmoittaa siitä kirjallisesti kaupungille kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli palvelun tuottaja ei toimita Kouvolan kaupungille edellä mainittua kieltäytymistä, sitoutuu palvelun tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan **kuusi-kymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta**.

2. Palvelusetelin määritelmä

Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan varhaiskasvatuspalvelun asiakkaalle myöntämää sitoumusta korvata palvelun tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.

Päiväkodin palvelusetelillä ostettu palvelu on vaihtoehto kunnan järjestämälle varhaiskasvatukselle, joten palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palvelun tuottaja kunnan hyväksymien yksityisten palvelun tuottajien joukosta. Tarkoituksena on lisätä asiakkaan valinnan mahdollisuuksia ja edistää yhteistyötä Kouvolan kaupungin ja yksityisten palvelun tuottajien välillä.

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

Kouvolan kaupunki myöntää palvelusetelin yksityiseen päiväkodin varhaiskasvatukseen. Muuhun yksityiseen hoitoon on mahdollisuus hakea yksityisen hoidon tukea ja kuntalisää

3. Päiväkodin palveluseteli

3.1 Palveluseteliasiakas

Palveluseteli voidaan myöntää henkilölle, jonka kotipaikka on kotikuntalain mukaan Kouvola ja joka olisi oikeutettu varhaiskasvatuspalveluihin kunnallisessa varhaiskasvatuksessa.

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

Perheellä ei ole oikeutta vaatia palveluseteliä varhaiskasvatustoimintaan jota kaupunki ei järjestä palvelusetelillä. Palveluseteliä ei myönnetä perheelle, jos esimerkiksi lapsen varhaiskasvatus vaatii lisää henkilöstöresursseja tai toimintaympäristöön tehtäviä kohtuuttoman laajoja muutoksia.

3.2 Palvelusetelin hakeminen

Päiväkodin palveluseteli myönnetään ensisijaisesti yli kaksi kuukautta kestävään varhaiskasvatukseen ja se astuu voimaan, kun asiakkaan laskutusperusteinen palvelusopimus päiväkodissa alkaa. Palveluseteliä ei myönnetä takautuvasti.

Palveluseteliä haetaan samalla lomakkeella kuin kunnallista päiväkotipaikkaa. Hakemuksen voi täyttää sähköisesti Kouvolan kaupungin internet -sivustolla tai hakemuksen voi jättää mihin tahansa päiväkotiin tai yhteispalvelupisteeseen.

Kun perheelle on myönnetty palveluseteli, he hakevat valitsemaltaan kaupungin hyväksymältä yksityiseltä päiväkotipalvelun tuottajalta paikkaa. Tieto hyväksytyistä palvelun tuottajista ja heidän asiakasmaksuistaan löytyvät Kouvolan kaupungin internet – sivustolta.

Palveluseteli on saajalleen henkilökohtainen veroton etuus eikä siirrettävissä toiselle henkilölle. Asiakas, jolle on myönnetty palveluseteli, ei voi saada kotihoidon tukea, yksityisen hoidon tukea eikä kunnallista varhaiskasvatuspaikkaa. Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuuosuus ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa eikä mahdollista omavastuuosuuden hakemista toimeentulotukena. Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

3.3 Päiväkotipaikan vaihto

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

Mikäli perhe haluaa vaihtaa lapsen päiväkotipaikkaa palvelun tuottajalta toiselle palvelun tuottajalle, tehdään kirjallinen ilmoitus määritettyjen irtisanomissääntöjen mukaan sekä tehdään uusi palvelusopimus toisen palvelun tuottajan kanssa.

Mikäli perhe haluaa vaihtaa lapsen varhaiskasvatuspaikkaa palvelun tuottajalta kaupungin varhaiskasvatuspalveluihin, tulee perheen tehdä uusi hakemus. Hakemusta käsitellään kiireettömänä varhaiskasvatuksen hakemuksena.

3.4 Palvelusopimus ja palvelusetelin arvon määrittäminen

Palvelusetelijärjestelmässä sopimusosapuolina ovat perhe ja palvelun tuottaja, jotka allekirjoittavat keskinäisen palvelusopimuksen. Kouvolan kaupunki ei ole sopimusosapuoli palvelusta sovittaessa.

Palvelun tuottaja valitsee lapset oman paikkatilanteensa mukaan. Myönnetty palveluseteli ei automaattisesti takaa varhaiskasvatuspaikkaa palvelun tuottajalta.

Palveluseteli tulee voimaan palvelusopimuksen mukaisesti. Palvelusetelin tulee olla voimassa palvelusopimuksen alkaessa. Palvelusopimus tulee tehdä viimeistään seitsemän (7) päivän kuluessa varhaiskasvatuksen alkamisesta tai silloin, kun lapsen palveluntarpeeseen tulee muutos. Palvelusopimus tulee toimittaa kaupungille heti sopimuksen teon jälkeen, viimeistään 30 päivän kuluessa palvelusopimukseen kirjatun hoitosuhteen alkamisesta tai palveluntarpeen muutoksesta. Jos palvelusopimus toimitetaan kaupungille myöhemmin kuin 30 päivän kuluessa, palvelusetelin arvo määritetään alkamaan tällöin palvelusopimuksen saapumispäivästä takautuvasti enintään 30 päivää.

Jos lapsen varhaiskasvatus alkaa tai loppuu kesken kalenterikuukauden, palveluseteli maksetaan toteutuneen varhaiskasvatusajan mukaan setelin arvoa pienempänä.

Palvelusetelin arvo määritetään

- kun palvelun tuottaja on toimittanut perheen ja palvelun tuottajan välisen palvelusopimuksen Kouvolan kaupungille

ja

- kun perhe on toimitanut tuloseelvityksen Kouvolan kaupungille palvelusetelin arvon määrittämiseksi.

Perheen on toimitettava tuloseelvitys viimeistään kuukauden kuluessa varhaiskasvatuksen alkamisesta. Jos tuloselevitystä ei ole tehty määräpäivään mennessä, niin asiakkaalle määritellään pienin palvelusetelin arvo ja palveluntuottaja voi periä asiakkaalta korkeimman asiakasmaksun. Palvelusetelin arvo tarkistetaan seuraavan kuukauden alusta siitä, kun perhe toimittaa tuloselevityksen.

Mikäli perhe hyväksyy pienimmän palvelusetelin arvon eli korkeimman asiakasmaksun, siitä tulee ilmoittaa kirjallisesti. Tällöin tulotietoja ei tarvitse toimittaa.

Perheen ja palvelun tuottajan 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 Kouvolan kaupungin tietoon. Kaupunki voi pyytää selvitystä palvelun tuottajalta reklamaation johdosta ja vaatia laadun korjausta.

3.5 Voimassaoloaika

Myönnetty palveluseteli on voimassa toistaiseksi lapsen varhaiskasvatusoikeuden ajan, ellei ole sovittu määräajasta. Esiopetus on perusopetuslain mukaisesti maksutonta perheelle. Laki sosiaali- ja terveyspalvelujen palvelusetelistä ei sovellu perusopetuslain mukaiseen maksutomaan esiopetukseen, vaikka se järjestettäisiinkin päiväkodissa. Esiopetuksen osalta kaupunki voi tehdä tuottajan kanssa erillisen ostopalvelusopimuksen.

Kun perhe irtisanoo palvelusopimuksen, niin irtisanomisaika on kuukausi. Irtisanominen tulee tehdä kirjallisesti. Kaupunki maksaa palvelusetelin irtisanomisajalta palveluntuottajalle, kuitenkin korkeintaan siihen asti, kun palvelusopimus on voimassa.

Määräaikainen palvelusopimus päättyy sopimuksen mukaisesti ilman erillistä irtisanomista. Esiopetuksen lisäksi tarvittavasta varhaiskasvatuksesta tehdään aina määräaikainen palvelusopimus koulujen lukuvuoden päättymiseen asti.

Mikäli palvelun tuottaja irtisanoo perustellusta syystä perheen kanssa tehdyn palvelusopimuksen, maksetaan palveluseteliä irtisanomisajan loppuun. Palvelun tuottaja ilmoittaa irtisanomisen perusteineen Kouvolan kaupungille.

4. Päiväkodin palvelusetelin arvo

Kouvolan kaupungin varhaiskasvatuksesta päättävä lautakunta määrittää päiväkodin palvelusetelin enimmäisarvon, joka on sama kaikilla palvelun tuottajilla.

Päiväkodin palvelusetelin arvoa tarkistetaan vuoden välein. Laskennan perusteena käytetään edellistä palvelusetelin enimmäisarvoa. Käyttöön otettava palveluseteli pyöristetään täyteen euromäärään.

Tarkistus tehdään huhtikuun loppuun mennessä niin, että uusi palvelusetelin arvo otetaan käyttöön 1.8. alkaen. Tarkistettaessa palvelusetelin arvoa palkkamuutokset vaikuttavat 70 %:n painoarvolla ja kuluttajahintamuutokset 30 %:n painoarvolla. Tämä jakosuhde perustuu päiväkotipalvelun kustannusrakenteeseen ja on yleisesti käytössä kunnissa palvelusetelin arvoa määriteltäessä. Palkkamuuutosprosenttina käytetään yksityisen sosiaalipalvelujen ansiotasoindeksiä kahden edellisen kalenterivuoden ajalta. Kuluttajahinnan muutosprosenttina käytetään tilastokeskuksen ilmoittamaa kahden edellisen kalenterivuoden kuluttajahintaindeksin muutosta.

Kouvolan kaupunki maksaa palvelusetelin suoraan palvelun tuottajalle. Palvelusetelin arvo määräytyy perheen tulojen mukaan ja siihen vaikuttavat lapsen ikä, perheen koko ja lapsen hoitotarve. Palvelusetelin arvo saadaan, kun palvelusetelin enimmäisarvosta vähennetään perheen tulojen mukainen varhaiskasvatuksen asiakasmaksu. Mikäli tuottajan perimä hinta palvelusta on palvelusetelin enimmäisarvoa korkeampi, jää perheen maksettavaksi palvelusetelin arvon ja palvelun tuottajan määrittämän palvelun hinnan välinen erotus. Kunnallisessa palvelussa käytettävä sisaralennus koskee myös palveluseteliä.

Kesäajalla palvelun tuottajaa suositellaan perimään perheiden omavastuuosuus enintään 11 kuukaudelta vuodessa, mikäli lapsi on ollut varhaiskasvatuksessa toimintavuoden kaikkina kuukausina.

Palvelun tuottaja perii suoraan asiakkaalta perheen kanssa sopimansa maksun. Oletuksena on, että tulosidonnainen palvelusetelin arvo ja asiakkaalta perittävä omavastuuosuus ei ylitä ko. palvelusta määritettyä palvelusetelin enimmäisarvoa.

Jos perheen ja palvelun tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kaupunki on velvollinen suorittamaan palvelun tuottajalle vain asiakkaan ja palvelun tuottajan sopiman hinnan.

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

Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta toimitetaan asiakkaalle ja palveluntuottajalle postitse. 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.

Toimielimen oikaisuvaatimuksesta antamaan päätökseen haetaan muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään.

Palvelusetelin arvo määrätään toistaiseksi. Palvelusetelin arvo päivitetään kun:

- lapsi täyttää yksi vuotta
- lapsi täyttää kolme vuotta
- lapsen palvelutarve muuttuu
- perhesuhteessa tapahtuu muutoksia
- lapsen varhaiskasvatusoikeus muuttuu
- perheen tulot muuttuvat olennaisesti tai jos palvelun saajan maksukyky on olennaisesti muuttunut (ohjearvona +/- 10 %) tai maksu osoittautuu virheelliseksi. Muutoksia palvelusetelin arvoon em. syystä voidaan tehdä takautuvasti enintään vuoden ajalta.
- perheen tulot tarkistetaan vuosittain ennen toimintavuoden alkua ja uusi palvelusetelin arvo on voimassa enintään toimintavuoden.

Huoltajan on ilmoitettava palveluntuottajalle lapsen palveluntarpeeseen tai muihin palvelusetelin arvoon vaikuttavista muutoksista heti muutoksen jälkeen. Tällöin palveluntuottajan tulee tehdä huoltajan kanssa uusi palvelusopimus.

5. Palveluiden hinnoittelu

Palvelusetelin perushinta on määritelty 3 – 5 -vuotiaan kokoaikaisen varhaiskasvatuksen mukaan.

Palvelusetelin enimmäisarvo lapsen palvelutarpeen mukaan

Varhaiskasvatus, ei esiopetusta:

- varhaiskasvatus yli 146 h/kk, kerroin 1
- varhaiskasvatus 107 – 146 h/kk, kerroin 0,85
- varhaiskasvatus enintään 106 h/kk, kerroin 0,6
- varhaiskasvatus (20 h / vko), 84h/ kk kerroin 0,5

Esiopetusta täydentävä varhaiskasvatus:

- varhaiskasvatus yli 62 h/kk, kerroin 0,6
- varhaiskasvatus 23 – 62 h/kk, kerroin 0,4
- varhaiskasvatus enintään 22 h/kk, kerroin 0,2

Palvelusetelin enimmäisarvo lapsen iän mukaan

- yli 3-vuotias, kerroin 1
- alle 3-vuotias, kerroin 1,75
- alle 1-vuotiaat, kerroin 2

Yksi vuotta täyttävästä lapsesta maksetaan syntymäpäivää seuraavasta kuukaudesta alkaen alle 3-vuotiaan palvelusetelin arvo, kerroin 1,75. Alle yksivuotiaan kerroin on 2.

Kolme vuotta täyttävästä lapsesta maksetaan syntymäpäivää seuraavasta kuukaudesta alkaen perushintainen palvelusetelin arvo.

Palvelun tuottajalla on oikeus tehdä omien käytäntöjensä mukainen palvelusopimus vähimmäisestä palvelun tarpeesta.

6. Palvelun tuottajien hyväksymisen edellytykset

Voidakseen hakeutua palvelusetelillä toimivaksi palvelun tuottajaksi, on palvelun tuottajan tehtävä ilmoitus yksityisestä sosiaalipalvelutoiminnasta siihen kuntaan, jossa päiväkotijäsen sijaitsee. Yksityisen päiväkodin tulee hakea hyväksyntää hakemus päivähoitopalvelun tuottajaksi -lomakkeella ja liittää siihen tarvittavat liitteet sekä tarvittaessa myös liite saaduista julkisista tuista.

Kunnalla on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

6.1 Yleiset vaatimukset

Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään seuraavat ehdot tullakseen hyväksytyksi palvelun tuottajaksi:

- olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.
- toiminta täyttää palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset vaatimukset.

- toiminta täyttää varhaiskasvatuslain (540/2018) mukaiset vaatimukset.
- vastaa siitä, että henkilöstöllä on varhaiskasvatuslain (540/2018) mukaiset kelpoisuusehdot sekä huolehtii henkilöstön täydennyskoulutuksesta.
- 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 pyydettäessä esittämään tästä selvityksen.
- toiminta täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista säädetyn lain (922/2011) mukaiset vaatimukset.
- toiminta täyttää julkisista hankinnoista (1397/2016), 80-81 § annetun lain vaatimukset. Palveluntuottaja ei saa kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin.

6.2 Vähimmäispalvelutaso

- palvelun tulee vastata vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.
- palvelun tuottajan on noudatettava valtakunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman perusteita sekä paikallista varhaiskasvatussuunnitelmaa.
- toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan lasten turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti.
- palvelun tuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset.

Palvelun laatu tulee osoittaa seuraavilla tekijöillä:

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

6.3 Muut yleiset ehdot

Palvelun tuottaja

- pitää päiväkirjaa lasten läsnäoloista ja poissaoloista
- toimittaa kuukausittain kirjallisesti Kouvolan kaupungille lapsilistan ja samalla tiedon hoitosuhteen päättymisestä ja alkamisesta sekä palvelusetelin arvoon liittyvistä muutoksista
- antaa kaupungille yleiset tiedot toiminnastaan ja sen kehittämissuunnitelmista sekä palvelutuotannossaan tapahtuvista muutoksista, mikäli niillä on vaikutusta palvelusetelillä tapahtuvaan palveluun.
- on oltava internetissä kotisivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisena.
- tulee informoida kaupunkia säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä palvelujen osalta asiakasturvallisuudesta.
- sitoutuu toimittamaan vuosittain Kouvolan kaupungille toimintasuunnitelman lisäksi arviointi- ja toimintakertomuksen sekä talouteen ja henkilöstöön liittyvät keskeiset tunnusluvut. Toimintakertomuksessa tulee myös raportoida yksityisestä sosiaalipalvelusta annetun lain (922/2011) 6 §:n tarkoitetun oma-valvontasuunnitelman toteutumisesta.)
- ilmoittaa yksikkönsä sulkemisajat
- sitoutuu toimittamaan tiedot palveluistaan ja niiden voimassa olevista palvelujen hinnoista Kouvolan kaupungille, joka pitää ne julkisesti nähtävillä. Palvelun tuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa palveluhintoihin toimintavuodeksi kerrallaan 1.8. - 31.7.

Kouvolan kaupunki ei hyväksy laskutuslisää tai toimistomaksua palveluntuottajan laskutuksessa asiakasta tai kaupunkia.

Palvelun tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja ja säilyttää siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018), laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007), Euroopan parlamentin ja neuvoston yleisessä tietosuoja asetuksessa sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Kouvolan kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakasrekisteriä ylläpidetään Kouvolan kaupungin varhaiskasvatuksen asiakasrekisterijärjestelmän avulla. Palvelun tuottaja toimittaa syntyneet asiakirjat Kouvolan kaupungille joka vastaa asiakastietojen arkistoinnista palvelun päätyttyä.

Asiakkaalla on EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukainen oikeus omien asiakastietojensa tarkistamiseen ja hän voi erillisellä hakemuksella pyytää tietojansa nähtäväksi.

7. Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat palvelun tuottajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan päivähoitoa valvovalle viranomaiselle joita ovat Kouvolan kaupunki ja aluehallintovirasto (AVI). Reklamaatiotilanteessa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palvelun tuottajalle ja halutessaan myös valvovalle viranomaiselle eli Kouvolan kaupungille tai AVI:iin.

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

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

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelun tuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kouvolan kaupunki ei vastaa palvelun tuottajan perheelle, lapselle tai kolmannelle henkilölle aiheuttamista vahingoista.

8. Palvelun tuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Kouvolan kaupungilla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien luettelosta mikäli:

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

Palvelun tuottajalla on oikeus lopettaa palvelusetelijärjestelmässä toimivana yrittäjänä ilmoittamalla kaupungille kirjallisesti vähintään 6 kk ennen viimeistä toimintapäivää.

9. Kaupungin velvoitteet

Kouvolan kaupunki:

- hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat yksityiset palvelun tuottajat ja pitää heistä luetteloa.
- valvoo palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelun tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.
- huolehtii, että tiedot palvelun tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista löytyvät Kouvolan kaupungin Internet-sivuilta
- selvittää asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvon, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioidun omavastuuosuuden suuruuden sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon 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 tuottajalle tietoja toimintansa kehittämissuunnitelmista, mikäli niillä on vaikutusta palvelusetelin sisältöön tai toimintamalliin.
- antaa palvelusetelistä ja sen arvosta päätöksen tiedoksi asiakkaan valitsemaalle palvelun tuottajalle. Palvelun tuottajalle toimitetaan niin ikään asiakkaan täyttämä päivähoitohakemus yhteystietoineen ja mahdolliset hakemuksen liitteet. Mikäli palvelusetelin arvossa tapahtuu asiakkaalle muutoksia, Kouvolan kaupunki ilmoittaa muutoksista palvelun tuottajalle.
- tarjoaa yksityiselle palveluntuottajalle erityisopettajan konsultaatiopalvelut asiakkaan tasapuolisen kohtelun ja käytössä olevien resurssien mukaan. Erityisopettajan konsultaatiosta tehdään suuntaava sopimus palveluntuottajan ja kaupungin erityisvarhaiskasvatuksen välillä.

10. Keskeinen sovellettava lainsäädäntö

Varhaiskasvatuslaki 540/2018

Valtioneuvoston asetus varhaiskasvatuksesta 753/2018

Laki sosiaali- ja terveyshuollon palvelusetelistä 569/2009

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011

Laki julkisista hankinnoista 1397/2016

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002

Varhaiskasvatuksen asiakasmaksulaki (1503/2016)

Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 912/1992

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007

Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuojaa-asetus 679/2016

Tietosuojalaki 1050/2018

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999

Hallintolaki 434/2003

Kuluttajansuojalaki 38/1978

Lastensuojelulaki 417/2007

Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta 338/2011