
VARHAISKASVATUKSEN PALVELUSETELI

Sääntökirja

1.8.2019-

Turku, Sivistystoimiala

Varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunta hyväksyi 20.6.2012 sääntökirjan yleisen osan, joka otettiin käyttöön 1.8.2012 alkaen.

Sääntökirjan yleisen osan päivitys:

Kasvatus- ja opetuslautakunta 5.6.2013 § 107

Kasvatus- ja opetuslautakunta 27.4.2016 § 66

Kasvatus- ja opetuslautakunta 18.1.2017 § 10

Kasvatus- ja opetuslautakunta 24.4.2019 § 66

Sääntökirjan erityinen osa täsmentää eräitä yleisen osan yksityiskohtia. Sääntökirjan erityinen osa otettiin käyttöön 1.8.2012 lukien. Sääntökirjan erityisen osan hyväksyminen on kasvatus- ja opetustoimenjohtaja Timo Jalosen tekemä viranhaltijanpäättös 21.6.2012.

Sääntökirjan erityisen osan päivitys: 3.9.2013 § 131

Sääntökirjan erityisen osan päivitys: 20.6.2016 § 40

Sääntökirjan erityisen osan päivitys: 25.1.2017 § 5

Sääntökirjan erityisen osan päivitys: 9.5.2019 § 27

Sisällysluettelo

Sääntökirja	1
Sääntökirjan yleinen osa	5
Soveltamisala ja määritelmät	5
Toimintaa ohjaava lainsäädäntö	6
Asiakkaan asema	6
Varhaiskasvatusmuodon valinta	6
Palvelusetelin hakeminen	6
Palveluntuottajan valitseminen ja päätös palvelusetelistä	7
Sopimuksen tekeminen lapsen varhaiskasvatuksesta	7
Palvelusetelin voimassaolon päättyminen	7
Palvelusopimuksen irtisanominen	8
Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalveluiden sallittu hinnoittelu	8
Suurimman arvon hyväksyminen ja hinnantarkistus	8
Palvelusetelin arvosta	9
Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta	9
Asiakkaan omavastuuosuus	10
Loma-ajoista	10
Ehdottomat vastuut ja velvoitteet	10
Turun kaupungin asettamat muut keskeiset vastuut ja velvollisuudet	11
Verotus	13
Tuloverotus	13
Arvonlisäverotus	13
Turun kaupungin velvoitteet	13
Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	14
Turun kaupunki rekisterinpitäjänä	14
Asiakkaan ja palvelun tuottajaa koskevat sopimuserimielisyydet	15
Palaute	15
Muistutus	15
Kantelu	16
Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen	16
Sääntökirjan muuttaminen	16
Sääntökirjan voimassaoloaika	17
Sääntökirjan erityinen osa	18
Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat	18
Paikan vaihto toiseen yksityiseen palveluseteliyksikköön	18
Palvelusetelin arvoon liittyvistä tekijöistä	18
Osa-aikaisen varhaiskasvatuksen palveluseteli	19

Palvelusetelin arvon määrittäminen vanhempien yhteishuoltajuudessa	19
Tuen järjestämistä ohjaavat periaatteet.....	19
Palvelusetelin korotetun arvon määrittely tuen tarpeessa olevalle lapselle	20
Palvelusetelin korotetun arvon määrittely vieraskieliselle lapselle.....	20
Palvelutuotannon käynnistäminen.....	21
Ilmoituksen varaisesta toiminnasta	21
Täsmennyksiä palvelun tuottajille asetettuihin vastuisiin ja velvoitteisiin	23
Omavalvontasuunnitelma	23
Vastuut ja vahingonkorvaukset	23
Tietojärjestelmät	24
Sähköinen palvelusetelijärjestelmä (PSOP).....	24
Lasten varhaiskasvatuksen Effic.....	24
Palvelueteillä tuotetun palvelun maksatus Turun kaupungin toimesta.....	25

Sääntökirjan yleinen osa

Soveltamisala ja määritelmät

Soveltamisala

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä varhaiskasvatuspalveluja (laki 540/2018). Palveluseteli rinnastetaan kunnan järjestämään varhaiskasvatukseen, eikä lapselle voi saada samanaikaisesti lasten kotihoidontukea eikä yksityisen hoidon tukea. Palvelusetelin saaneella on muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita halumansa kunnan hyväksymä palvelujen tuottaja.

Sääntökirja

Sääntökirja on laadittu Turun kaupungin menettelytapaohjeeksi varhaiskasvatuksen palvelusetelijärjestelmään. Sääntökirja ei ole sopimus Turun kaupungin ja palvelujen tuottajan välillä. Sääntökirjassa Turun kaupunki asettaa hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Sääntökirja toimii myös ohjeena palveluseteliä saaneille asiakkaille tai asiakuutta suunnitteleville.

Palveluseteli järjestämistapana

Varhaiskasvatuksessa voidaan antaa palvelun käyttäjälle sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukainen palveluseteli. Turun kaupunki on velvollinen suorittamaan yksityiselle palveluntuottajalle korvausta vain osoittamiensa henkilöiden käyttämisestä lasten varhaiskasvatuspalveluista ja palveluseteliä käytettäessä hyväksymälleen yksityiselle palveluntuottajalle enintään palvelusetelin arvoon saakka.

Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelujen tuottajan välinen sopimus.

Määritelmät

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

Asiakkaalla tarkoitetaan varhaiskasvatuslaissa tarkoitettua varhaiskasvatukseen oikeutettua lasta tai hänen huoltajaansa.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä henkilöä, yhteisöä tai säätiötä taikka julkisyhteisön perustamaa liikeyritystä, joka tuottaa korvausta vastaan liike- tai ammattitoimintaa harjoittamalla varhaiskasvatusta.

Varhaiskasvatuksella tarkoitetaan lapsen suunnitelmallista ja tavoitteellista kasvatuksen, opetuksen ja hoidon muodostamaa kokonaisuutta, jossa painottuu erityisesti pedagogiikka.

Palvelusetelillä tarkoitetaan Turun kaupungin sitoumusta siitä, että se sitoutuu maksamaan asiakkaalle kunnan hyväksymältä yksityiseltä palveluntuottajalta asiakkaan hankkimat palvelut kunnan määräämään setelin arvoon asti.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan sitä, että asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. Palvelusetelillä on vähimmäis- ja enimmäisarvo Turun kaupungin ja lakien määrittämien perusteiden mukaisesti.

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

Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelusopimukseen ja varhaiskasvatussuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii palveluntuottajalta omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

Varhaiskasvatuksen asiakastietojärjestelmällä tarkoitetaan järjestelmää, jota käytetään palvelusetelipalvelujen piiriin hakeuduttaessa sekä toteutuneen palvelun kirjaamisessa ja maksatuksessa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista maksatusaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta antamistaan palveluista.

Sähköisellä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmällä (PSOP-järjestelmä) tarkoitetaan tietojärjestelmää, jonka avulla hakeudutaan palvelusetelituottajaksi ja jonka avulla Turun kaupunki suorittaa valvontatehtävänsä. Järjestelmä on Turun kaupungin ylläpitämä tuottajarekisteri. Aluehallintovirastolla on tarkasteluoikeudet järjestelmään suorittaessaan valvontatehtävää.

Toimintaa ohjaava lainsäädäntö

Toiminnan lähtökohtana on lapsen oikeus varhaiskasvatukseen. Toiminnan tulee olla lakisääteisten varhaiskasvatukseen asetettujen tavoitteiden ja määräysten mukaista. Keskeinen sovellettava lainsäädäntö:

Varhaiskasvatuslaki 540/2018

Valtioneuvoston asetus varhaiskasvatuksesta 753/2018

Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista 1503/2016

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016

Kuluttajansuojalaki 38/1978

Laki lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta 1128/1996

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999

Tietosuojalaki 1050/2018

Lastensuojelulaki 417/2007

Asiakkaan asema

Varhaiskasvatusmuodon valinta

Palveluohjauksen ja perheen yhteisessä keskustelussa selvitetään lapsen palvelutarvetta ja pyritään löytämään perheen arkeen ja lapsen kehitykseen sopiva varhaiskasvatuksen vaihtoehto varhaiskasvatuslain 16 §:n ja päätettyjen linjausten mukaisesti.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

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

Palvelusetelillä ostettavat palvelut ovat asiakkaalle arvonlisäverottomia. Palvelusetelillä maksettu palvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

Palvelusetelin hakeminen

Palveluseteliä tulee hakea neljä kuukautta ennen tarvetta Turun kaupungilta sähköisellä hakemuksella. Jos tarve johtuu äkillisestä työllistymisestä tai opiskelusta, vähimmäisjärjestelyaika on kaksi viikkoa. Palveluseteliä ei voi hakea takautuvasti. Jos tuottajalla on käytössä oma asiakastietojärjestelmä hakutoimintoinen, on perheen haettava palveluseteliä Turun kaupungin tietojärjestelmän kautta.

Asiakkaan mielipide palvelusetelin saamisesta tulee ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon, kun kunta järjestää palvelusetelillä asiakkaan tarvitsemaa palvelua. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palveluntuottajan valitseminen ja päätös palvelusetelistä

Perhe ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja neuvottelee varhaiskasvatuksesta. Perhe valitsee palveluntuottajaksi haluamansa yksityisen päiväkodin, joka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Luettelo Turun kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista hintoineen ja yhteystietoineen on julkisesti nähtävissä internetissä.

Palveluseteli myönnetään turkulaiselle lapselle vähintään kuukauden kestävään palvelusuhteeseen ja se tulee ottaa käyttöön kuukauden kuluessa sen voimassaolopäivästä alkaen. Päätös varhaiskasvatuksen järjestämisestä palvelusetelillä tehdään siihen asti, kunnes lapsi siirtyy oppivelvollisena perusopetukseen. Palvelusetelin myöntämisestä päättää viranomainen.

Palveluseteli myönnetään jokaiselle kuukaudelle kun turkulainen lapsi on asiakassuhteessa palvelujen tuottajaan. Asiakassuhde säilyy isyysvapaan ajan, vaikka lapsella ei ole oikeutta varhaiskasvatukseen ko. aikana. Kaupunki maksaa kyseiseltä ajalta palveluntuottajalle vastaavan korvauksen kuin lapsikohtaisen palvelusetelin arvo on. Tuottaja ei kuitenkaan voi periä kyseiseltä ajalta palvelusetelin omavastuuta. Tuottajan on varmistettava lapselle oikeus palata samaan varhaiskasvatuspaikkaan.

Sopimuksen tekeminen lapsen varhaiskasvatuksesta

Perhe ja palveluntuottaja tekevät sopimuksen varhaiskasvatuksesta hintatietoineen. Perheen ja tuottajan väliseen sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Palveluseteli aktivoituu palvelusopimuksen mukaisena ensimmäisenä läsnäolopäivänä.

Palvelusetelin voimassaolon päättyminen

Palvelusetelin voimassaolo päättyy, kun perheen ja palveluntuottajan välinen palvelusopimus sanotaan irti kirjallisesti tai lapsi muuttaa toiseen kuntaan, viimeistään kun lapsi aloittaa perusopetuksen. Tuottajalla on velvollisuus ilmoittaa kirjallisesti asiakassuhteen päättymisestä Turun kaupungille.

Mikäli lapsi siirtyy toiseen yksityiseen varhaiskasvatukseen palvelun keskeytymättä, palvelusetelin voimassaolo ei pääty.

Jos lapsi ei käytä palvelua kuuteenkymmeneen (60) kalenteripäivään (ei koske kesäajan kuukausia: kesäkuu, heinäkuu, elokuu), oikeus palveluseteliin päättyy. Turun kaupunki maksaa kuudenkymmenen kalenteripäivän ajalta ennalta määritellyn lapsikohtaisen palvelusetelin arvon ja suosittelee palvelujen tuottajia olemaan perimättä asiakasmaksua.

Palvelusetelin voimassaolo voi päättyä, jos varhaiskasvatuksen järjestämisessä tai toteuttamisessa havaitaan asiakasturvallisuutta vaarantavia puutteita tai muita epäkohtia taikka toiminta on muutoin lain vastaista taikka jos yksityinen palveluntuottaja ei ole täyttänyt ilmoitusvelvollisuuttaan, valvontaviranomainen voi antaa määräyksen puutteiden korjaamisesta tai epäkohtien poistamisesta. Määräystä annettaessa on asetettava määräaika, jonka kuluessa tarpeelliset toimenpiteet on suoritettava. Jos asiakasturvallisuus sitä edellyttää, toiminta voidaan määrätä välittömästi keskeytettäväksi taikka toimipaikan, sen osan tai laitteen käyttö kieltää välittömästi.

Palvelusopimuksen irtisanominen

Mikäli lapsi aloittaa tai lopettaa palvelun kesken kuukauden, Turun kaupunki maksaa palvelusetelikorvausta kalenteripäivien mukaisesti. Ensimmäinen ja viimeinen palvelusopimuksen voimassaolopäivä on aina arkipäivä.

Mikäli asiakas irtisanoo sopimuksen ja käyttää palvelua irtisanomisaikana, Turun kaupunki maksaa tuottajalle korvausta palvelun käyttämisestä irtisanomisaikana viimeiseen läsnäolopäivään asti.

Mikäli asiakas irtisanoo paikkansa eikä käytä palvelua, Turun kaupunki maksaa tuottajalle korvausta irtisanomisajan päättymiseen asti, kuitenkin enintään yhden kalenterikuukauden ajalta viimeisen läsnäolopäivän jälkeen.

Mikäli asiakas irtisanoo paikkansa kotikunnan muututtua, eikä käytä palvelua irtisanomisaikana, päättyy palvelusetelin maksatus välittömästi kotikunnan muututtua.

Mikäli sopimusosapuolet purkavat palvelusopimuksen perustellusta syystä (esimerkiksi vuorohoitoon siirtyminen), Turun kaupunki maksaa tuottajalle korvausta enintään yhden kalenterikuukauden ajalta viimeisen läsnäolopäivän jälkeen.

Mikäli palveluntuottaja irtisanoo asiakkaan palvelusopimuksen, on tuottajan ilmoitettava irtisanomisen perusteet Turun kaupungille.

Palvelujen tuottajalla on oikeus periä asiakkaan omavastuuosuus omien irtisanomissääntöjensä mukaan.

Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalveluiden sallittu hinnoittelu

Suurimman arvon hyväksyminen ja hinnantarkistus

Varhaiskasvatuksen palvelusetelin suurin arvo hyväksytään Turun kaupungin kasvatus- ja opetuslautakunnassa.

Palvelusetelin arvon ohjeellisena tarkistusperiaatteena käytetään sosiaalipalveluiden ansiotasoindeksin ja elinkustannusindeksin yhdistettyä indeksiä. Indeksit muodostuu siten, että sosiaalipalveluiden ansiotason vaikutus on 70 % ja elinkustannusindeksin vaikutus 30 %. Laskennassa käytetään viimeisimpiä käytössä olevia tilastokeskuksen indeksejä. Palvelusetelin arvoa tarkistetaan aina parillisen vuoden keväällä 30.4. mennessä. Tarkistetun palvelusetelin uusi arvo tuodaan päätettäväksi lautakuntaan. Uusi tarkistettu setelin arvo otetaan käyttöön aina uuden toimintakauden alusta elokuun 1. päivä.

Mikäli palvelusetelin hintaan tai hinnankorotusperiaatteisiin on tehtävä muutoksia (esim. palveluntarpeiden muuttamisen takia), käydään niistä Turun kaupungin ja palveluntuottajien kanssa erilliset neuvottelut. Neuvottelutulos tuodaan lautakunnan käsiteltäväksi sääntökirjan mukaisesti. Muutokset tulevat voimaan yleisen osan kohdan sääntökirjan muuttaminen mukaan.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa sivistystoimialan viranomaiselle vähintään kolme kuukautta ennen palvelunsa hintojen muutoksista.

Turussa tulosidonnaisen lapsikohtaisen palvelusetelin arvo varhaiskasvatuksessa määräytyy kasvatus- ja opetuslautakunnan määrittelemän suurimman arvon mukaan. Suurimman arvon määrittelyperusteena käytetään 3-6-vuotiaan lapsen kokoaikaisen varhaiskasvatuksen, vähintään keskimäärin 35 tuntia viikossa.

Muut palvelusetelin arvot määritellään siitä kertoimien avulla seuraavasti:

- alle 3-vuotias, kerroin 1,51

- osa-aikainen enintään 20 tuntia keskimäärin viikossa, kerroin 0,60
- osa-aikainen enintään 27,5 tuntia keskimäärin viikossa, kerroin 0,75
- osa-aikainen enintään 35 tuntia keskimäärin viikossa, kerroin 0,90

- iltahoito ma-pe klo 06-22, kerroin 1,50

- iltahoito ma-su klo 06-22, kerroin 1,70
- Lisäksi erikseen päätetään
 - 5-vuotaiden osittain maksuttoman varhaiskasvatuksen tasasuuruinen palvelusetelin arvo ja mahdolliset täydentävän varhaiskasvatuksen palvelusetelin arvot.
- korotettu arvo, lapsen saamaan tukeen liittyen, kerroin 1,50-3 (periaatteet kohdassa: Lapsen saama tuki varhaiskasvatuksessa)
- korotettu arvo, suomea tai ruotsia taitamattomat lapset, kerroin 1,05 (periaatteet kohdassa: Palvelusetelin korotetun arvon määrittely vieraskieliselle suomea taitamattomalle lapselle)

Lapsikohtaisen palvelusetelin arvo on euromäärä, joka saadaan vähentämällä suurimmasta arvosta asiakasmaksu, jonka perhe maksaisi lapsen kunnallisesta varhaiskasvatuksesta varhaiskasvatuksen asiakasmaksulain mukaisesti. Palvelusetelin lopullinen arvo määritellään toimitettujen dokumenttien pohjalta.

Palvelusetelin arvosta

Turun yksityisessä varhaiskasvatuksessa lapsikohtaisen palvelusetelin arvo määräytyy lapsen iän, perheen koon ja bruttotulojen sekä perheen ja tuottajan välisessä palvelusopimuksessa sovitun varatun ajan perusteella. Palveluntuottaja tiedottaa asiakasta palvelusetelin arvoon vaikuttavista tekijöistä. Kunnallisen varhaiskasvatuksen asiakasmaksuissa käytettävä sisaralennus koskee palveluseteliä. Osittain maksuttomassa 5 –vuotiaiden varhaiskasvatuksessa palvelusetelin arvo on tasasuuruinen ja perheen tuloista riippumaton. Palvelusetelin arvoa määrittäessä ei oteta huomioon palveluja, jotka asiakas ostaa oma-aloitteisesti palvelujen tuottajalta. Lisäpalvelun on oltava vapaaehtoista, eikä se saa syrjiä asiakkaita tai asettaa heitä eriarvoiseen asemaan.

Varhaiskasvatussuunnitelman mukainen kasvatus ja hoito ovat palveluseteliin kuuluvaa ja siitä ei erillistä maksua voida periä. Varhaiskasvatukseen liittyviä tapahtumia tai ulkopuolisen tahon järjestämää toimintaa voidaan tukea huoltajien yhteisesti keräämillä varoilla. Varojen keruun tulee olla huoltajille vapaaehtoista. Jokaisella lapsella tulee olla mahdollisuus osallistua varhaiskasvatussuunnitelman mukaiseen toimintaan huolimatta siitä, onko hänen huoltajansa osallistunut varojen keräykseen.

Mikäli palvelun hinta on korkeampi kuin palvelusetelin arvo, perii palvelujen tuottaja tämän erotuksen asiakasmaksuna asiakkaalta. Mikäli asiakkaan ja tuottajan sopima palvelun hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan tuottajalle enintään asiakkaan ja tuottajan sopiman hinnan.

Palvelusetelin arvoa on korotettava korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan laiskäiteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon määräytymisessä ja muuttamisesta käytetään samaa ohjeistusta kuin Turun kaupungin kunnallisen varhaiskasvatuksen asiakasmaksujen kohdalla.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta.

Palvelusetelin arvon tarkistaminen

Palvelusetelin arvo määrätään toistaiseksi. Palvelusetelin arvoa tarkistetaan, jos palvelun saajan maksukyky on olennaisesti muuttunut tai arvo osoittautuu virheelliseksi. Tulojen tarkistaminen tehdään säännöllisesti.

Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta

Palvelusetelin arvosta annetaan erillinen päätös asiakkaalle. Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta, palvelusetelin arvon korottamista koskeva päätös ja toimieliimen oikaisuvaatimuksen johdosta antama päätös voidaan toimittaa asiakkaalle tiedoksi kirjeellä, postitse tai sähköisessä muodossa asiakkaan osoittamaan paikkaan. Tiedoksaannin katsotaan tällöin tapahtuneen, jollei muuta näytetä, seitsemäntenä päivänä siitä, kun päätös asiakkaan ilmoittamalla osoitteella varustettuna on annettu postin kuljetettavaksi. Muilta osin noudatettavasta menettelystä säädetään hallintolaissa ja laissa sähköisestä asioinnista.

Muutoksenhaku palvelusetelin arvosta tehtyyn päätökseen

Päätökseen tyytymätön asianosainen saa tehdä siitä kirjallisen oikaisuvaatimuksen 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista kunnan monijäseniselle toimielimelle, joka vastaa asianomaisen palvelun järjestämisestä kunnassa. Oikaisuvaatimuksen tekemistä koskevien ohjeiden antamisesta säädetään hallintolaissa. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen ei saa valittamalla hakea muutosta.

Toimielimen oikaisuvaatimuksen johdosta antamaan päätökseen haetaan muutosta valittamalla 30 päivän kuluessa hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään. Valitus voidaan antaa myös toimielimelle, jonka on toimitettava se oman lausuntonsa ohella hallinto-oikeudelle. Hallinto-oikeuden päätökseen saa hakea muutosta valittamalla lain, jos korkein hallinto-oikeus myöntää valitusluvan.

Asiakkaan omavastuuosuus

Asiakas maksaa tuottajalle asiakasmaksun (omavastuuosuus), jonka suuruus on tuottajan perimän kokonaishinnan ja palvelusetelin arvon välinen erotus.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta ennen palvelunsa hintojen muutoksista.

Esiopetuksen loma-aikojen omavastuu

Syys- joului- ja talvilomasta johtuva katkos esiopetuksessa ei vaikuta omavastuuosuuteen, ts. omavastuuosuutta ei koroteta loman ajaksi.

Osa-aikaista varhaiskasvatusta käyttävien omavastuu

Asiakkaan palveluntarpeen ollessa osa-aikaista on huoltajan ja tuottajan sovittava käytettävästä tuntimäärästä kirjallisella sopimuksella. Laskettaessa keskimääräistä viikoittaista aikaa varhaiskasvatuksessa otetaan huomioon varhaiskasvatukseen ennalta varattu aika kalenterikuukaudelta.

Loma-ajoista

Kesäajalla Turun kaupunki suosittelee palvelujen tuottajia olemaan perimättä asiakasmaksua siltä ajalta kun päiväkotia on suljettu. Palvelun tuottajia suositellaan perimään asiakkaiden omavastuuosuus enintään 11 kuukaudelta vuodessa. Tuottajan tulee huolehtia siitä, että varhaiskasvatusta on saatavana tarvetta vastaavasti ympärivuotisesti, varhaiskasvatus voidaan järjestää esimerkiksi yhteistyössä muiden tuottajien kanssa. Palveluseteliasiakkaalla ei ole oikeutta kunnalliseen varhaiskasvatukseen.

Mikäli lapsi tarvitsee elokuussa ennen esiopetuksen alkua varhaiskasvatusta enemmän kuin esiopetuksen alettua, peritään siitä kyseisen varatun ajan mukainen omavastuuosuus.

Mikäli palveluseteliä jo aikaisemmin käyttänyt lapsi aloittaa esiopetuksen ja lapsi ei tarvitse elokuussa ennen esiopetuksen alkua varhaiskasvatusta, tulee palvelusopimus esiopetuksen täydentävästä varhaiskasvatuksesta tehdä alkamaan elokuun ensimmäisestä päivästä. Asiakkaan omavastuuosuus peritään esiopetuksen täydentävän varhaiskasvatuksen maksuna. Kaupunki maksaa edellä mainitulta ajalta esiopetuksen täydentävän varhaiskasvatuksen arvon.

Ehdottomat vastuut ja velvoitteet

Palveluntuottajan toimintaympäristön ja siellä annettavan varhaiskasvatuksen on vastattava varhaiskasvatukselle asetettuja vaatimuksia. Palvelujen tuottaja sitoutuu täyttämään varhaiskasvatukselle asetetut kulloinkin voimassa olevat lakisääteiset velvoitteet, joiden tulee täytyä koko ajan.

Palveluntuottaja ei ole konkurssissa ja, jos hän on yksityinen henkilö, hän on täyttänyt 18 vuotta eikä hänen toimintakelpoisuuttaan ole rajoitettu eikä hän ole liiketoimintakiellossa;

Palveluntuottaja ei ole käyttänyt määräämisvaltaa yhteisössä, joka on viimeksi kuluneiden kolmen vuoden aikana asetettu konkurssiin;

Palveluntuottajalla ei ole ulosotossa verovelkoja tai muita julkisia velkoja, velkoja, jotka on palautettu ulosotosta varattomuustodistuksin eikä muita sellaisia veroihin, lakisääteisiin eläke-, tapaturma- tai työttömyysvakuutusmaksuihin liittyvien velvollisuuksien laiminlyöntejä taikka ulosotossa muita hänen maksukykyynsä nähden vähäistä suurempia velkoja, jotka vaarantavat palveluntuottajan luotettavuuden;

Palveluntuottajan aikaisemmassa toiminnassa ei ole todettu vakavia puutteita asiakasturvallisuudessa tai jos tällaisia puutteita on ollut, valvontaviranomaisen aikaisemmat huomautukset ja määräykset ovat johtaneet toiminnassa esiintyneiden puutteiden korjaamiseen ja epäkohtien poistamiseen.

Varhaiskasvatuksen palvelusetelituottajan tulee tehdä ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista ja lopettamisesta Turun kaupungille rekisteröintiä varten. Tuottaja toimittaa ilmoituksen lakisääteisiin liitteineen PSOP-järjestelmään Turun kaupungin lausuntoa varten, kaupunki toimittaa ilmoituksen liitteineen aluehallintovirastoon.

Yksityisen palveluntuottajan on nimettävä päiväkodille toiminnasta vastaavaksi johtajaksi kelpoisuusvaatimuksen täyttävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että varhaiskasvatuksen järjestämispaikka ja siellä toteutettava varhaiskasvatus täyttävät niille asetetut vaatimukset. Yksityisen palveluntuottajan on viipymättä tehtävä kirjallinen ilmoitus vastuuhenkilön vaihtumisesta ja vastuuhenkilön yhteystietojen muutoksesta kaupungille.

Kunnalla on oikeus vaatia palvelujen tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset ja muut mahdolliset selvitykset siitä, että ehdottomat vastuut ja velvoitteet täyttyvät.

Tuottajan on liityttävä Luotettava Kumppani / Suomen Tilajavastuu Oy:n –ohjelmaan.

Varhaiskasvatus

Palveluntuottajan on sitouduttava noudattamaan kulloinkin voimassa olevaa Varhaiskasvatussuunnitelman perusteita.

Varhaiskasvatusta suunniteltaessa, järjestettäessä tai tuotettaessa ja siitä päätettäessä on ensisijaisesti huomioitava lapsen etu.

Varhaiskasvatuksessa on oltava erityisopettajan palveluita tarvetta vastaavasti. Varhaiskasvatuksessa tunnistetaan lapsen yksilöllinen tuen tarve ja järjestetään tarkoituksenmukaista tukea tarpeen ilmettyä tarvittaessa monialaisessa yhteistyössä noudattaen Turun varhaiskasvatussuunnitelmaa luvun 5 mukaan: Lapsen kehityksen ja oppimisen tuki.

Päiväkodissa olevalle lapselle on laadittava henkilökohtainen varhaiskasvatussuunnitelma lapsen kasvatuksen, opetuksen ja hoidon toteuttamiseksi. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaan on kirjattava tavoitteet lapsen varhaiskasvatuksen toteuttamiseksi lapsen kehitystä, oppimista ja hyvinvointia tukevalla tavalla sekä toimenpiteet tavoitteiden toteuttamiseksi. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan lapsen tuen tarve, tukitoimenpiteet ja niiden toteuttaminen.

Turun kaupungin asettamat muut keskeiset vastuut ja velvollisuudet

Tilat

- Palveluntuottajan sekä sisä- että ulkotoimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuus- ja esteettömyysmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti.
- Päiväkodissa tulee tehdä seuraavat tarkastukset ennen sen käyttöönottoa: sivistystoimialan viranomaisen tarkastus, rakennusvalvonnan tarkastus ja hyväksyntä, terveydensuojelun tarkastus ja hyväksyntä ja pelastusviranomaisen tarkastus ja hyväksyntä

Henkilöstö

- Palvelujen tuottajan henkilöstön on täytettävä vähintään varhaiskasvatustilain edellytykset.
- Palveluntuottajalla on oltava riittävä määrä eri kelpoisuusvaatimukset täyttävää henkilöstöä, jotta varhaiskasvatukselle säädetyt tavoitteet voidaan saavuttaa ja jotta myös vammaisten ja muiden lasten tuen tarpeisiin vastataan.
- Palveluntuottajan käytettävissä on oltava varhaiskasvatuksessa esiintyvää tarvetta vastaavasti varhaiskasvatuksen erityisopettajan palveluja.
- Turussa sijaitsevassa päiväkodissa tulee kasvatus-, opetus- ja hoitotehtävissä olla vähintään yksi henkilö, jolla on varhaiskasvatustilain säädetty ammatillinen kelpoisuus, enintään seitsemää enemmän kuin viisi tuntia päivässä varhaiskasvatuksessa olevaa kolme vuotta täyttäneitä lasta kohden. Enintään neljää alle kolmivuotiaista lasta kohden tulee päiväkodissa kasvatus-, opetus- ja hoitotehtävissä samoin olla vähintään yksi henkilö, jolla on edellä säädetty ammatillinen kelpoisuus.
- Palvelujen tuottajan tai toimintayksikön palvelujen vastuhenkilön tai hänen varahenkilönsä tulee olla tavoitettavissa puhelimitse tai sähköpostitse ilmoittaminaan aukioloaikoina.
- Palvelujen tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelujen tuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös-, tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla varhaiskasvatustilain mainittuun varhaiskasvatusrikkomukseen.
- Palveluntuottajan on vastattava työntekijöiden täydennyskoulutuksesta.

Varhaiskasvatus

Noudattaa Turun varhaiskasvatussuunnitelmaa tai laatii oman varhaiskasvatussuunnitelman.

Varhaiskasvatuksen tavoitteena on:

- Edistää jokaisen lapsen iän ja kehityksen mukaista kokonaisvaltaista kasvua, kehitystä, terveyttä ja hyvinvointia;
- Tukea lapsen oppimisen edellytyksiä ja edistää elinikäistä oppimista ja koulutuksellisen tasa-arvon toteuttamista;
- Toteuttaa lapsen leikkiin, liikkumiseen, taiteisiin ja kulttuuriperintöön perustuvaa monipuolista pedagogista toimintaa ja mahdollistaa myönteiset oppimiskokemukset;
- Varmistaa kehittävä, oppimista edistävä, terveellinen ja turvallinen varhaiskasvatusympäristö;
- Turvata lasta kunnioittava toimintatapa ja mahdollisimman pysyvät vuorovaikutussuhteet lasten ja varhaiskasvatushenkilöstön välillä;
- Antaa kaikille lapsille yhdenvertaiset mahdollisuudet varhaiskasvatukseen, edistää yhdenvertaisuutta ja sukupuolten tasa-arvoa sekä antaa valmiuksia ymmärtää ja kunnioittaa yleistä kulttuuriperinnettä sekä kunkin kielellistä, kulttuurista, uskonnollista ja katsomuksellista taustaa;
- Tunnistaa lapsen yksilöllisen tuen tarve ja järjestää tarkoituksenmukaista tukea varhaiskasvatuksessa tarpeen ilmettyä tarvittaessa monialaisessa yhteistyössä;
- Kehittää lapsen yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja, edistää lapsen toimimista vertaisryhmässä sekä ohjata eettisesti vastuulliseen ja kestävään toimintaan, toisten ihmisten kunnioittamiseen ja yhteiskunnan jäsenyyteen;
- Varmistaa lapsen mahdollisuus osallistua ja saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin;
- Toimii yhdessä lapsen sekä lapsen vanhemman tai muun huoltajan kanssa lapsen tasapainoisen kehityksen ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin parhaaksi sekä tukea lapsen vanhempaa tai muuta huoltajaa kasvatustyössä.

Palvelut

- Palveluntuottajan on tuotettava varhaiskasvatusta siinä laajuudessa ja sellaisin toimintamuodoin kuin päiväkodissa esiintyvä tarve edellyttää.
- Päiväkotien on tarjottava varhaiskasvatusta perheen tarpeen mukaan klo 6-18 sillä edellytyksellä, että klo 6-7 ja klo 17-18 välisen ajan todellinen hoidon tarve tarkistetaan palveluntuottajan toimesta ja että tarve johtuu huoltajien työstä tai opiskelusta. Aukioloajat voivat vaihdella päiväkotikohtaisesti.
- Palveluntuottajan on sitouduttava toimittamaan tiedot tuottamistaan palveluista ja niiden hinnoista sekä hinnanmuutoksista Turun kaupungin sivistystoimialalle kuten tässä sääntökirjassa on määritelty.

- Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Hinnoissa on selvittävä myös mahdollinen varausmaksu ja kesäajan asiakasmaksu sekä irtisanomiskäytännöt.
- Palvelujen tuottajan tulee informoida valvontaviranomaista säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta.
- Valvontaviranomaista tulee informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.
- Palvelun tuottajan tulee osallistua kaupungin järjestämiin tuottajakokouksiin ja palvelujärjestelmän kehittämistyöhön, mm. asiakastyytyväisyyskyselyihin ja auditointeihin.
- Palvelujen tuottajalla on oltava Internet-sivut, joilta käy ilmi:
 - toimitilojen osoite ja yhteystiedot
 - palvelujen hintatiedot
 - aukioloaika
 - varhaiskasvatussuunnitelma
 - omavalvontasuunnitelma
 - yleisen tietosuoja-asetuksen 30.artiklan mukainen käsittelyseloste
- Palvelujen tuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista.
- Palvelujen tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta.

Tietojen käsittely

- Palvelujen tuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palvelujen tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalainsäädännössä säädetään. Palveluntuottaja luo ja säilyttää asiakastietonsa omassa yksikössään ja luovuttaa tarvittavat muut alkuperäiset asiakirjat asiakkaalle asiakassuhteen päätyttyä.
- Palvelujen tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa.
- Asiakirjat tulee säilyttää turvallisessa paikassa, minne kukaan ulkopuolinen ei pääse ja sähköiset asiakirjat asianmukaisesti suojattuina. Asiakirjoista ei saa antaa kopiota eikä niissä olevia tietoja ulkopuolisille ilman asianomaisen lupaa.

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.

Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä viranomaisten valvomaan muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, varhaiskasvatuksesta (lasten päivähoito), vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Turun kaupungin velvoitteet

Turun kaupungin on nimettävä viranhaltija, joka toimii yhteyshenkilönä ja vastaa sääntökirjan sisällöstä ja omalta osaltaan sitoumusten toteuttamisesta.

Turun kaupungin tulee ilmoituksen varhaiskasvatuksen palveluntuottajaksi ryhtymisestä saatuaan välittömästi suorittaa tarkastus varhaiskasvatuksen toimipaikassa sen varmistamiseksi, että toimintaympäristö ja siellä annettava varhaiskasvatus vastaavat varhaiskasvatukselle asetettuja vaatimuksia.

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

Turun kaupungin on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Valvontaviranomainen toteuttaa valvontaa ensisijaisesti antamalla palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa palveluntuottajalle sekä seuraa toiminnan kehitystä yhteistyössä palveluntuottajan kanssa. Valvontaviranomainen voi tarkastaa palveluntuottajan toiminnan sekä toiminnan järjestämisessä käytettävät tilat.

Turun kaupunki voi neuvotella yksittäisen palvelujen tuottajan kanssa mahdollisista lisäpalveluista tai erityisistä palveluista, joita se haluaa palvelujen tuottajan erillisissä tapauksissa tuottavan. Näistä erillisistä vaatimuksista käydään tarvittaessa neuvottelu palvelujen tuottajan kanssa. Turun kaupunki voi esittää, että palvelujen tuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palvelujen tuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon. Edellä mainittu syy erillisistä vaatimuksista ja neuvotteluista voi olla esim. alueella tapahtuva muutos asiakaskunnassa ja heidän palvelujen tarpeessaan. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa Turun kaupungille joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet.

Turun kaupungin on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

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

Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Turun kaupungin puolesta toimintaa valvova tai palvelusetelin myöntämisestä päättävä viranomainen ei voi olla varhaiskasvatuksesta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajaorganisaatiossa tai palvelujen tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palvelujen tuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

Turun kaupunki rekisterinpitäjänä

Turun kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaisissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Asiakasrekisteri ylläpidetään Turun kaupungin varhaiskasvatuksen asiakasrekisteri järjestelmän (varhaiskasvatuksen LPH-Effica) avulla.

Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa Turun kaupunki rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kaupungin omaan asiakasrekisteriin. Palvelujen tuottajan ja kaupungin tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät

osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen palvelunsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon varhaiskasvatusta koskevat ratkaisut tulee perustaa.

Asiakkaan ja palvelun tuottajaa koskevat sopimuserimielisyydet

Asiakasreklamaatioiden yhteydessä perheitä ohjataan ensisijaisesti selvittämään tilannetta varhaiskasvattajien tai tarvittaessa heidän esimiehensä kanssa. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, perhe tai palveluntuottaja voi olla yhteydessä Turun kaupungin sivistystoimialan valvoviin viranomaisiin.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palvelun tuottajalle.

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 kuluttaja-oikeuden 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.

Palaute

Asiakas voi antaa saamastaan palvelusta palautetta sähköpostitse, puhelimitse tai paikan päällä. Palautteen vastaanottaja, joko palvelunjärjestäjän tai palveluntuottajan edustaja, kirjaa palautteen. Asiakas voi antaa saamastaan palvelusta palautetta myös suoraan Turun sivistystoimialan viranomaisille tai esimerkiksi aluehallintovirastoon.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan antamaan palautteeseen. Palautteeseen tulee vastata kahden viikon sisällä.

Palvelujen tuottajan on toimitettava saamansa palvelupalautte mahdollisimman pian, vähintään kahden viikon kuluessa palautteen antamisesta, tiedoksi valvovalle viranomaiselle. Palvelupalautteen toimittaminen on aina palvelun tuottajan vastuulla.

Mikäli palautteita ei toimiteta kahden viikon määräajassa, voi Turun kaupunki saattaa asian sääntökirjan kohdan ”Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen” mukaiseen käsittelyyn.

Palvelun laadusta annetun reklamaation johdosta voi Turun kaupunki pyytää selvitystä palvelujen tuottajalta ja vaatia laadun korjausta. Turun kaupunki toimittaa tarvittaessa edelleen reklamaatiot aluehallintovirastoon tai muille asiaa hoitaville viranomaisille.

Muistutus

Varhaiskasvatuksen laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä lapsen vanhemmalla tai muulla huoltajalla on oikeus tehdä muistutus toiminnasta vastaavalle päiväkodin johtajalle, toimipaikan vastuuhenkilölle tai varhaiskasvatuksen johtavalle viranhaltijalle.

Toimipaikan on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Muistutus on kirjattava ja käsiteltävä asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta oikeuteen kannella asiastaan valvoville viranomaisille.

Kantelu

Palvelua koskeva kantelu tehdään joko aluehallintovirastoon kantelulomakkeella tai vapaamuotoisesti. Kantelun voi tehdä, vaikka olisi jo tehnyt palvelusta muistutuksen varhaiskasvatuspaikkaan. Kantelua ei yleensä tutkita, jos tapahtumista on aikaa yli kaksi (2) vuotta.

Tarvittaessa viranomaiset siirtävät kantelut sovitun työnjaon mukaisesti asianmukaiseen käsittelypaikkaan. Siirrosta ilmoitetaan kantelijalle

Turun kaupunki velvoittaa palveluntuottajat antamaan tiedot palvelua koskevista reklamaatioista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen

Mikäli palvelujen tuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehdottomia vastuita ja velvoitteita, joiden tulee täytyä koko ajan, Turun kaupunki voi määrätä toiminnan välittömästi keskeytettäväksi ja poistaa tuottaja ylläpitämästään palveluntuottajarekisteristä ja palvelusetelin maksaminen lopettaa.

Mikäli Turun kaupungin asettamat muut keskeiset vastuut ja velvollisuudet eivät täyty ja sääntökirjassa määriteltyjä toimintatapoja ei noudateta, käynnistää Turun kaupunki reklamaation.

Reklamaatiossa palveluntuottajalle ilmoitetaan rikotut sääntökirjankohdat. Tuottajan tulee kahden viikon kuluessa huomautuksen vastaanottamisesta antaa kirjallinen selvitys siitä, mihin toimenpiteisiin tuottaja on ryhtynyt rikkomuksen korjaamiseksi sekä korjauksen aikataulusta. Tuottajan tulee käynnistää toimenpiteet välittömästi.

Reklamaatiossa palveluntuottaja kutsutaan neuvotteluun, jossa tuottajan kirjallinen selvitys käydään läpi ja Turun kaupunki arvioi selvityksen riittävyttä.

Mikäli asia ei anna aiheutta muihin toimenpiteisiin, Turun kaupunki voi varhaiskasvatuslain mukaan kiinnittää huomiota toiminnan asianmukaiseen järjestämiseen tai antaa huomautuksen vastaisen toiminnan varalle.

Mikäli määräyksiä puutteiden korjaamisesta Turun kaupungin ilmoittamaan määräaikaan mennessä ei ole korjattu, Turun kaupungilla on oikeus peruttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien listasta välittömästi vaikutuksin. Vaihtoehtoisesti Turun kaupungilla on oikeus päättää hyväksyntä neljän (4) kuukauden irtisanomisajalla.

Poisto palveluntuottajarekisteristä on voimassa kaksi (2) vuotta minkä jälkeen palvelujen tuottaja voi uudelleen hakea palveluntuottajarekisteriin.

Palveluntuottajan hyväksyminen perutaan myös, kun palveluntuottaja pyytää hyväksymisen perumista.

Sääntökirjan muuttaminen

Turun kaupungin kasvatus- ja opetuslautakunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja/tai sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kasvatus- ja opetuslautakunta päättää sääntökirjan yleisestä osasta ja toimialajohtaja päättää yleistä osaa selittävistä ja täydentävistä erityisistä osista. Mikäli tähän sääntökirjaan on tehtävä olennaisia muutoksia, tulee Turun kaupungin käydä palveluntuottajien kanssa erilliset neuvottelut.

Turun kaupunki ilmoittaa muutoksista palvelujen tuottajalle kirjallisesti sen jälkeen kun päätös on saanut lainvoiman. Mikäli palvelujen tuottaja ei sitoudu muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti Turun kaupungin sivistystoimialalle kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen vastaanottamisesta. Sähköposti voi toimia kirjallisena ilmoituksena. Mikäli Turun kaupungille ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelun tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Sääntökirjan erityinen osa

Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Palveluseteli voidaan myöntää Turun kaupungin asukkaalle, joka olisi muutoinkin oikeutettu lakisääteiseen varhaiskasvatukseen. Palveluseteli voidaan myöntää varhaiskasvatuksen järjestämiseen yksityisessä päiväkodissa, joka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi.

Palvelun maksamiseen voi käyttää hakemuksesta myönnettyä palveluseteliä. Palvelusetelin saanut huoltaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen varhaiskasvatuksesta. Turun kaupungilla on oikeus tarvittaessa saada nähtäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välinen palvelusopimus.

Palvelusopimus

Palvelusopimus laaditaan tuottajan ja asiakkaan välillä, sopimukseen tulisi kirjata mm. seuraavat seikat:

- Sopimusosapuolet
- Varattu aika varhaiskasvatuksessa ja mahdolliset poikkeamat palveluissa
- Palvelun kokonaishinta ja mahdolliset muutokset yleisten loma-aikojen osalta
- Sopimuksen irtisanomisaika ja -perusteet (irtisanomisaika on oltava kohtuullinen).

Paikan vaihto toiseen yksityiseen palveluseteliyksikköön

Jos perhe haluaa vaihtaa varhaiskasvatuspaikkaa toiseen yksityiseen päiväkotiin, perhe tekee kirjallisen ilmoituksen asiakassuhteen päättymisestä nykyiseen päiväkotiin ja kyseinen palveluntuottaja ilmoittaa asiasta Turun kaupungille. Perhe saa ilmoituksen päiväkodin vaihdosta ja palvelusetelin arvosta tehdään uusi päätös.

Palvelusetelin arvoon liittyvistä tekijöistä

Perheen tulee ilmoittaa palveluntuottajalle oma-aloitteisesti palvelusetelin arvoon ja omavastuuosuteen vaikuttavista tekijöistä, kuten perhesuhteiden muutokset, varhaiskasvatukseen varatun ajan muutokset tai perhe muuttaa Turusta muuhun kuntaan.

Turun kaupungille perheen tulee ilmoittaa oma-aloitteisesti palvelusetelin arvoon vaikuttavista muutoksista, jos perheen tulot, perhesuhteiden muutokset (lukumäärä muuttuu sisarusten syntymän tai parisuhteen muutosten vuoksi, lapsen huoltajuus muuttuu) tai perhe muuttaa Turusta muuhun kuntaan.

Palvelusetelin arvoon voidaan tehdä muutoksia takautuvasti enintään vuoden ajalta, jos päätös ilmeisesti perustuu asiakkaan tai hänen edustajansa antamin virheellisiin tietoihin. Asiakkaan on toimitettava tarvittavat asiakirjat päätöksentekoa varten. Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan huomioon asiakkaalta perittävässä omavastuusuudessa myös takautuvasti palvelusetelin arvoon tehdyt muutokset. Aiheettomasti maksettu palvelusetelin arvo peritään takaisin palvelun tuottajalta.

Tulojen tarkistaminen

Palvelusetelin arvon tarkistamiseksi perheeltä pyydetään uudet tulotiedot kerran vuodessa. Jos tulot olennaisesti muuttuvat tarkistusten välillä, perheen tulee ilmoittaa muutoksista oma-aloitteisesti Turun kaupungille.

Varhaiskasvatukseen varatun ajan muuttuminen

Palvelusetelin arvo tarkistetaan, jos lapsen varhaiskasvatukseen varattu aika muuttuu. Muutos huomioidaan, mikäli se kestää vähintään neljä (4) kalenterikuukautta. Perhe ja varhaiskasvatuksen tuottaja päivittävät sopimuksen uuden palveluntarpeen mukaisesti.

Lapsi täyttää kolme vuotta

Palvelusetelin arvo muuttuu seuraavan kalenterikuukauden alusta, kun lapsi on täyttänyt kolme vuotta, lukuun ottamatta kuukauden ensimmäisenä päivänä syntyneitä. Perheelle toimitetaan automaattisesti uusi päätös palvelusetelin arvosta ja tuottajalle toimitetaan tieto muutoksesta sähköisesti

Osa-aikaisen varhaiskasvatuksen palveluseteli

Varatun ajan ollessa osa-aikainen, sovittu aika astuu voimaan sopimuksessa määritellyn ajankohdan mukaisesti aikaisintaan seuraavan kalenterikuukauden alusta, eikä sitä voi tehdä takautuvasti. Tällöin palvelusetelin arvo laskee ja tuottajan on sovittava perheen mahdollista omavastuuosuutta uutta varattua aikaa vastaavaksi. Sopimus tehdään ennen palvelusetelin arvon määrittämistä vähintään neljän (4) kalenterikuukauden ajaksi.

Tuottaja sitoutuu seuraamaan varatun ajan toteutumista ja vertaa niitä sopimukseen. Mikäli varattu aika ylittyy jonnain kuukautena, on tuottajalla mahdollisuus periä omavastuu osuus seuraavan varattujen tuntimäärien mukaisesti. Esimerkiksi 20 tuntia ylittyä, jolloin tuottaja voi periä maksun 27,5 varatun tunnin mukaisesti.

Tuottajan on neuvoteltava ja sovittava sopimuksella varattu tuntimäärä keskimäärin viikossa, suurantajakso on yksi kalenterikuukausi. Sovittaessa varattua aikaa on huomioitava, että Turku ei ole rajannut lapsen oikeutta varhaiskasvatukseen. Huoltajalle tulee varata mahdollisuus päättää varatun ajan käytöstä. Annettavasta varhaiskasvatuksen sisällöstä on perusteltua keskustella ja tuoda esille, esimerkiksi se mitä lapsen saamaan varhaiskasvatukseen vaikuttaa se, jos varataan vain iltapäiväaikoja.

Mikäli varhaiskasvatuksessa olevan lapsen tarve ennakoimattomasti laajentuu varhaiskasvatuslaissa säädetyllä tavalla, palveluntuottajan on kuitenkin järjestettävä laajentuneen tarpeen mukainen paikka välittömästi saatuaan tiedon tarpeen muutoksesta.

Edelleen suunniteltaessa tehokasta varattujen aikojen kohdentumista suhteessa henkilöstöresursseihin on huomioitava varhaiskasvatuslain 36 § määräykset, jonka mukaan voidaan poiketa säädetyistä suhdeluvusta, jos lasten keskimääräiset hoitopäivät ovat jatkuvasti huomattavasti vähäisemmät kuin toimintapäivät. Poikkeaminen voi tapahtua siten, ettei lapsia ole muutoin kuin lyhytaikaisesti yhtäaikaaisesti hoidossa enempää kuin kokonaissuhdeluku edellyttää. Lisäksi säädetyistä suhdeluvusta voidaan poiketa tilapäisesti ja lyhytaikaisesti laajennettaessa lapsen hoitoaikaa edellä tarkoitetulla tavalla.

Palvelusetelin arvon määrittäminen vanhempien yhteishuoltajuudessa

Jos lapsen huoltajat asuvat eri osoitteissa, mutta lapselle järjestetään varhaiskasvatusta vain yhdessä kunnassa, määrätään palvelusetelin arvo sen perheen tulojen perusteella, jonka luona lapsella on väestötietojärjestelmästä ja Väestötietokeskuksen varmennepalveluista annetun lain (661/2009) mukainen asuinpaikka. Jos lapselle järjestetään varhaiskasvatusta kahden kunnan alueella, on palvelusetelin arvo määrättävä erikseen molemmissa kunnissa.

Lapsen kehityksen ja oppimisen tuki

Varhaiskasvatuksessa lapsen kehitystä ja oppimista tuetaan lapsen tarpeiden edellyttämällä tavalla. Tuki muodostaa johdonmukaisen jatkumon varhaiskasvatuksen aikana sekä lapsen aloittaessa esiopetuksen noudattaen varhaiskasvatussuunnitelman perusteita ja Turun kaupungin varhaiskasvatussuunnitelmaa.

Lapsen tuen tarpeen havaitsemisessa sekä tuen suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa edellytetään yhteistyötä lapsen, huoltajan, varhaiskasvatuksen opettajan, varhaiskasvatuksen erityisopettajan, päiväkodinjohtajan sekä varhaiskasvatuksen muun henkilöstön kanssa.

Tuen järjestämistä ohjaavat periaatteet

Kehityksen ja oppimisen tuki on osa laadukasta varhaiskasvatuksen peruspedagogiikkaa ja kuuluu kaikille sitä tarvitseville lapsille, tuen toteutuksessa noudatetaan Turun varhaiskasvatussuunnitelmaa. Varhaiskasvatuksessa tunnustetaan lapsen tuen tarve ja järjestetään tarkoituksenmukaista tukea tarpeen ilmettyä, tarvittaessa monialaisessa yhteistyössä. Inklusion periaatteen mukaisesti riittävän aikaisella ja oikein kohdennetulla tuella voidaan edistää lapsen

kehitystä, oppimista ja hyvinvointia. Tuen tarpeen havainnointi ja tuen antaminen kuuluvat koko henkilöstölle heidän koulutuksensa, työnkuviansa ja vastuidensa mukaan.

Tuen järjestämisen lähtökohtana ovat lapsen vahvuudet sekä oppimiseen ja kehitykseen liittyvät tarpeet. Lapsi osallistuu yhteistyöhön tarkoituksenmukaisella, ikäänsä ja kehitysvaiheeseensa sopivalla tavalla. Kehityksen ja oppimisen tuki rakentuu lasten yksilöllisiin tarpeisiin vastaamisesta sekä yhteisöllisistä ja oppimisympäristöihin liittyvistä ratkaisuista. Tuki sisältää pedagogisia, rakenteellisia ja hyvinvointia tukevia muita järjestelyjä. Varhaiskasvatuksessa huolehditaan siitä, että jokainen lapsi kokee itsensä hyväksytyksi omana itsenään sekä ryhmän jäsenenä. Lapsen kehityksen ja oppimisen tuki järjestetään osana varhaiskasvatuksen päivittäistä toimintaa. Tuki annetaan ensisijaisesti erilaisin joustavin järjestelyin lapsen omassa päiväkotitai perhepäivähoitoryhmässä.

Varhaiskasvatuksen erityisopettajien osaamista hyödynnetään tuen tarpeessa olevien lasten erityisopetus- ja kasvatustehtävissä sekä muun henkilöstön konsultoinnissa ja ohjauksessa ja sen tulee olla säännöllistä. Varhaiskasvatuksen erityisopettajan palveluiden käyttö tulee todentaa Turun kaupungille joko kyseisen henkilön kanssa laaditulla sopimuksella. Mikäli palveluntuottajan henkilöstössä on varhaiskasvatuksen erityisopettaja, tulee toiminta todentaa toimintasuunnitelmalla. Asiakirjat ladataan tietojärjestelmään.

Monialaista yhteistyötä ohjaa lapsen edun ensisijaisuus. Yhteistyökäytännöissä ja tuen järjestämisen periaatteissa noudatetaan erikseen palveluntuottajien kanssa yhdessä sovittua prosessia ja yksittäisiä käytäntöjä, esimerkkinä vuosikellot ja ohje ryhmäkartoitusten tekemiseen. Turun kaupunki vastaa siitä, että periaatteet ja käytännöt käydään läpi palveluntuottajien kanssa säännöllisesti.

Kun lapsi aloittaa varhaiskasvatuksessa, hän tulee varhaiskasvatuksen peruspedagogiikan piiriin. Lapsen tukeminen koskee jokaista varhaiskasvatuksen toimijaa ja se on osa varhaiskasvatuksen perustehtävää.

[Palvelusetelin korotetun arvon määrittely tuen tarpeessa olevalle lapselle](#)

Lapsen tuen tarve voi olla kestoaltaan ja määrältään vaihtelevaa. Silloin voi riittää yksittäinen tuen muoto tai järjestely, joilla tilanteeseen vaikutetaan mahdollisimman nopeasti ja varhaisessa vaiheessa. Osa lapsista tarvitsee enemmän ja säännöllistä tukea tai samanaikaisesti useita tuen muotoja toisiaan täydentävinä ja tällöin voi olla tarve tarkistaa lapsikohtaisen palvelusetelin arvoa tuen varmistamiseksi.

Mahdollinen korotettu arvo tulee voimaan sen kuukauden alusta, jolloin varhaiserityiskasvatuksen työryhmä on käsitellyt asian. Käsitteilyn pohjaksi tulee laatia Selvitys lisätystä tuesta –lomake. Tuki määritellään aina erikseen jokaisen lapsen kohdalla ja palvelusetelin lapsikohtainen arvo porrastetaan tuen tarpeen perusteella. Korotettu arvo on voimassa määräajan, mutta tuen toteutuminen arvioidaan sovittuun ajan kuluttua sen myöntämisestä. Arvioinnin perusteella lapsikohtaista palvelusetelin arvoa voidaan tarkistaa myös kesken kyseisen määräajan. Korotettua arvoa ei myönnetä takautuvasti.

Mikäli lapsella on tarvetta varhaiserityiskasvatuksen palveluihin, tarvittaessa hänen palvelusetelinsä arvo huomioidaan ja määritellään kertoimella 1,5 – 3. Turun kaupungilla on tarvittaessa oikeus pyytää palveluntuottajaa todentamaan lapsen saaman tuen toteutuminen.

[Palvelusetelin korotetun arvon määrittely vieraskieliselle lapselle](#)

Positiivinen syrjintä, positiivinen diskriminaatio tai positiivinen erityiskohtelu on toimintatapa, jossa henkilöä tai ryhmää tuetaan erityistoimin, jos hän ilman niitä vaarassa jäädä eriarvoiseen asemaan. Mallin tavoitteena on tunnistaa lapset, jotka tarvitsevat lisäresursseja. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä ongelmien kasautumista, lisätä tasa-arvoa ja sosiaalista tasapainoa.

Jokaiselle äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea puhuvalle lapselle maksetaan korotettua palvelusetelin arvoa. Korotettua arvoa ei kuitenkaan makseta, jos päiväkodin toimintakieli tai painotuskieli on lapsen äidinkieli (esimerkiksi venäjänkielinen lapsi on päiväkodissa, jonka toimintakieli on venäjä). Palvelusetelin arvo

muodostuu korottamalla palveluntarpeeseen ja ikään perustuvaa arvoa kertoimella 1,05. Lisäksi lapsella on oikeus sääntökirjassa määrättyihin lapsen muun tuen tarpeen kertoimiin.

Lisärahoitus tulee kohdentaa syrjäytymistä ehkäisevään toimintaan kielen oppimista korostaen noudattaen varhaiskasvatussuunnitelmaa. Päiväkodit/palveluntuottajat voivat käyttää lapsikohtaista määrärahaa harkintansa mukaan, kuitenkin seuraavat luetellut tavoitteet tulee toteuttaa. Tavoitteiden määrittelyssä ja niiden toteutumisen seurannassa hyödynnetään lähtökohtaisesti olemassa olevia asiakirjoja, kuten esimerkiksi lapsen varhaiskasvatus- ja esiopetussuunnitelmaa.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden asettamat vähimmäistavoitteet:

Varhaiskasvatuksessa tuetaan monipuolisesti vieraskielisten ja monikielisten lasten kielitaidon sekä kieli- ja kulttuuri-identiteettien ja itsetunnon kehittymistä. Suomen/ruotsin kielen taidon kehittymistä edistetään tavoitteellisesti kielitaidon eri osa-alueilla lasten tarpeista ja edellytyksistä lähtien.

Monipuolisten vuorovaikutustilanteiden ja oppimisympäristöjen avulla lapsille tarjotaan mahdollisuuksia käyttää ja omaksua suomea/ruotsia toisena kielenä. Suomen/ruotsin kielen omaksumisen lähtökohtana on arkielämän konkreettinen kieli ja sen ilmaisuväranä.

Lapsi saa valmiuksia havaintojen tekemiseen sekä oman ajattelunsa, tunteidensa ja mielipiteidensä ilmaisemiseen tilanteeseen ja itselleen sopivalla tavalla.

Lapsille järjestetään mahdollisuuksien mukaan tilaisuuksia käyttää ja omaksua myös omaa äidinkieltään tai omia äidinkieliään.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden mukaisia osaamisvaatimuksia ja menetelmiä

Edellä mainittujen tavoitteiden saavuttamiseksi tulee toteutua seuraavat seikat: Henkilöstöllä on tietoa toisista kulttuureista ja erilaisista katsomuksista sekä taitoa nähdä ja ymmärtää asioita monesta näkökulmasta ja asettua toisen asemaan. Henkilöstö ymmärtää kielen keskeisen merkityksen lasten kehityksessä ja oppimisessa, vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä sekä identiteettien rakentumisessa ja yhteiskuntaan kuulumisessa.

Henkilöstön tulee tiedostaa, että he ovat lapsille kielellisiä malleja, ja kiinnittää huomiota omaan kielenkäyttöön. Erilaisista ajattelu- ja toimintatavoista keskustellaan rakentavasti ja luodaan myös uusia tapoja toimia yhdessä. Henkilöstö rohkaisee lapsia käyttämään kieltä monipuolisesti. Lasten kielelliset lähtökohdat huomioidaan, ja heille annetaan aikaa ja mahdollisuuksia vaihteleviin kielenkäytön tilanteisiin.

Huoltajille kerrotaan suomalaisen varhaiskasvatustoiminnan tavoitteista, sisällöistä ja menetelmistä. Huoltajien kanssa keskustellaan perheen kielellisestä ympäristöstä, kielivalinnoista, monikielisten ja -kulttuuristen identiteettien muodostumisesta sekä äidinkielen tai -kielten kehityksen vaiheista ja merkityksestä. Tarvittaessa huoltajien kanssa käytävissä keskusteluissa käytetään tulkkia, jolla varmistetaan molemminpuolinen ymmärrys.

Toimintasuunnitelmassa, ryhmien varhaiskasvatussuunnitelmissa tai lapsen varhaiskasvatussuunnitelmassa tulee ottaa kantaa seuraaviin näkökulmiin:

Rakenteelliset ratkaisut ja palvelut: henkilöstön kelpoisuuteen, mitoitukseen ja ryhmärakenteeseen liittyvät ratkaisut, erityisasiantuntijoiden, kuten varhaiskasvatuksen erityisopettajan palvelujen käyttö, tulkitsemis- ja avustamispalvelut sekä apuvälineiden käyttö, sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoiden antama ohjaus ja konsultointi.

Palvelutuotannon käynnistäminen

Ilmoituksen varaisesta toiminnasta

Uusi palveluntuottaja/omistajan vaihdos

Yksityisen palveluntuottajan, joka korvausta vastaan harjoittaa varhaiskasvatustoimintaa päiväkodissa, on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista varhaiskasvatuksesta vastaavalle päiväkodin sijaintikunnan mukaisesti. Tuottajan on oma-aloitteisesti tehtävä vaadittavat ilmoitukset Turun kaupungille. Yksityinen palveluntuottaja vastaa siitä, että sopimuksen tai hallintopäätöksen perusteella asiakkaalle järjestettävä palvelukokonaisuus täyttää sille asetetut vaatimukset.

Tuottaja täyttää lomakkeen ” Ilmoitus yksityisten varhaiskasvatuspalveluiden tuottamisesta tai muutoksesta” www.avi.fi ja toimittaa sen PSOP järjestelmää käyttäen Turun kaupungin sivistystoimialan viranomaiselle ja ilmoittaa kaupungille uusista asiakirjoista sähköpostilla.

Varhaiskasvatuslaki ja opetus- ja kulttuuriministeriön asetus varhaiskasvatuksen yksityisen palveluntuottajan ilmoitusmenettelystä määrää ilmoituksen liitteistä:

Palveluntuottajaa koskevat liitteet

Ajantasainen kaupparekisteriote tai jäljennös elinkeinoilmoituksesta

- Jos hakijana on yhtiö, muu yhteisö tai säätiö, jäljennös yhtiösopimuksesta, yhtiöjärjestyksestä tai säännöistä
 - Patentti- ja rekisterihallitus
- Ote ennakkoperintälain mukaisesta työnantajarekisteristä
 - Verohallinto
- Ote liiketoimintakieltorekisteristä
 - Oikeusrekisterikeskus
- Ote edunvalvontarekisteristä
 - Maistraatti
- Ote kaupparekisteristä koskien määräysvaltaa yhtiössä käyttävien konkurssitaustaa
 - Oikeusrekisterikeskus
- Yleisen tietosuoja-asetuksen 30.artiklan mukainen käsittelyseloste
 - www.tietosuoja.fi
- Todistus konkurssi- ja yrityssaneerausrekisteristä ja todistus ulosottorekisteristä
 - Oikeusrekisterikeskus

Toimipaikkaa koskevat liitteet

- Toimintasuunnitelma
- Toiminnassa käytettävien huonetilojen ajantasainen pohjapiirustus ja käyttösuunnitelma
- Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys
- Oma- ja valvontasuunnitelma

Vastuuhenkilön todistukset

- Jäljennös palvelujen vastuuhenkilön tutkintotodistuksesta/todistuksista ja selvitys työkokemuksesta

Tarkastusasiakirjat

- Pelastusviranomaisen lausunto
- Terveysturvaviranomaisen lausunto
- Kunnan viranomaisen lausunto

Ilmoituksen ja kaikki edellä mainitut liitteet saatuaan, Turun kaupungin sivistystoimialan viranomainen tarkastaa varhaiskasvatuspaikan sen varmistamiseksi, että toimintaympäristö ja siellä annettava varhaiskasvatus vastaavat varhaiskasvatukselle säädetyt edellytykset. Tarkastuksessa noudatetaan, mitä hallintolain (434/2003) 39 §:ssä säädetään.

Turun kaupunki päättää toiminnan käynnistymisajankohdasta ja hoitopaikkojen määrästä. Palveluntuottaja voi aloittaa toiminnan tai toteuttaa olennaiset muutokset toiminnassa, kun kunnan viranomainen on todennut edellä mainittujen edellytysten täyttymisen. Kunnan viranomainen toimittaa oman lausuntonsa ja tiedon uudesta ilmoituksesta aluehallintoviranomaiselle.

Ilmoituksen vastaanottaa aluehallintovirasto ja palvelujen tuottaja rekisteröidään.

Täsmennyksiä palvelun tuottajille asetettuihin vastuisiin ja velvoitteisiin

Tukipalvelut

Palveluntuottaja vastaa toimintayksikkönsä tukipalveluiden laadusta (siivous, ruokapalvelu, turvallisuus ja kiinteistön kunto) ja toimintavälineiden asianmukaisesta kunnosta. Pyydettyessä palvelun tuottajan on toimitettava asiakirjat edellä mainituista palvelun laatuun vaikuttavista seikoista.

Varhaiskasvatus

Tuottajan on laadittava omassa toimintayksikössään varhaiskasvatussuunnitelma ohjaamaan yksikön varhaiskasvatustyötä. Suunnitelman tulee noudattaa Turun varhaiskasvatussuunnitelmaa. Varhaiskasvatussuunnitelmassa tuottaja määrittää ja kuvaa toimintansa mm. laadulliset, ja toiminnalliset kriteerit ja painopistealueet. Varhaiskasvatussuunnitelma tulee toimittaa valvovalle viranomaiselle ja sen tulee olla nähtävillä palveluntuottajan Internet-sivuilla.

Lapsen osallistuessa sekä esiopetukseen että siihen liittyvään varhaiskasvatukseen, on palvelujen tuottajan tarjottava perusopetuslain ja esiopetuksen opetussuunnitelman mukainen esiopetus, mukaan lukien oppilaan tuki ja oppilashuolto.

Turun kaupunki ja palveluntuottaja toimivat yhteistyössä lapsen varhaiskasvatuksen järjestämisessä ja muodostavat varhaiskasvatuksen palveluverkon. Palveluohjaus huolehtii lapsen sijoittumisesta palvelun piiriin.

Varhaiskasvatuksen järjestäjän ja tuottajan tulee arvioida antamaansa varhaiskasvatusta sekä osallistua ulkopuoliseen toimintansa arviointiin. Arviointien keskeiset tulokset tulee julkistaa. Turun kaupunki tekee palveluntuottajan asiakkaille laatukyselyitä ja kyselyiden tulokset ovat myös palveluntuottajan hyödynnettävissä. Laatukyselyistä tiedotetaan etukäteen ja ne suoritetaan yhdessä palveluntuottajan kanssa.

Omaevalvontasuunnitelma

Määritelmät

Omaevalvonta on työkalu, jonka avulla voidaan kehittää ja seurata palvelujen laatua päivittäisessä työssä. Omaevalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Yksityisen palveluntuottajan on laadittava omaevalvontasuunnitelma varhaiskasvatustoiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi. Yksityisen palveluntuottajan on pidettävä omaevalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä ja seurattava sen toteutumista. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksiä omaevalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta

Omaevalvonnalla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja valvontaohjelmien edellyttämät sekä palvelujen tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset.

Omaevalvontasuunnitelman laatiminen

Uuden palvelun tuottajan on laadittava omaevalvontasuunnitelma ennen toiminnan aloittamista. Omaevalvontasuunnitelma on pidettävä ajantasaisena ja todennettavasti päivitettävä kerran vuodessa..

Omaevalvontasuunnitelmaan kirjataan alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat. Omaevalvontasuunnitelmassa on oltava myös kuvaus menettelystä, jolla varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia.

Vastuut ja vahingonkorvaukset

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

Palvelujen tuottajan vastuulla olevat virhetilanteet

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

Kunnan vastuulla olevat virhetilanteet

Turun kaupungilla on vastuu varhaiskasvatuksen palveluseteliin liittyvästä tietojärjestelmästä ja siitä johtuvista virhetilanteista sekä maksuliikenteestä ja sen sujuvuudesta.

Tietojärjestelmät

Turun kaupunki edellyttää, että seuraavissa tietojärjestelmissä on ajantasaiset ja oikeat tiedot palvelun tuottajasta ja tuotetusta palvelusta sekä asiakkaista, jotta tuotetusta palvelusta voidaan maksaa korvaus palvelun tuottajalle. Turun kaupunki sitoutuu perehdyttämään tuottajat palvelusetelin hallinnointiin liittyvien tietojärjestelmien käyttöön.

Sähköinen palvelusetelijärjestelmä (PSOP)

Järjestelmä automatisoi yksityisten palvelun tuottajien yritys- ja lupatietojen tarkistuksen sekä helpottaa palvelun tuottajilta edellytettävien todistusten hankkimista ja käsittelyä. Järjestelmästä on rajapinta Suomen tilaajavastuu Oy:n järjestelmään. Aluehallintovirastolla on oikeudet katsella tietoja järjestelmästä.

Sähköisen palvelusetelijärjestelmän avulla hakeudutaan palvelusetelituottajaksi. Järjestelmä toimii tuottajarekisterinä ja se mahdollistaa palveluntuottajien vertailun.

Palveluntuottajien tilaajavastuulain mukainen valvonta (4 krt/vuodessa) tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti. Jos palveluntuottajan valvontaa ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut liitteet kolmen kuukauden välein kunnalle PSOP-järjestelmän välityksellä.

Kunta voi periä sekä palveluntuottajan hakeutumista että lakisääteiseen valvontaa koskien palveluntuottajalta tietojen manuaalisesta tarkistamisesta maksun.

Tietojen ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää järjestelmässä yritystä tai yhteisöä, toimipaikkoja ja tuotettavia palveluja koskevia tietoja ajantasaisesti kulloinkin voimassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan järjestelmällä koko päiväkodin lapsiryhmä- ja henkilökuntatiedot kaksi kertaa vuodessa syyskuun 15 päivän ja helmikuun 15 päivän tilanteen mukaisesti. Tiedot on tallennettava järjestelmään kyseistenkuukausien 20. päivään mennessä.

Lasten varhaiskasvatuksen Effica

Turun kaupungilla on käytössä lasten varhaiskasvatuksen Effica asiakastietojärjestelmä. Tietojärjestelmään on mm. tallennettu varhaiskasvatuksen asiakkaana olevien tai siihen hakevien lasten sekä heidän huoltajiensa nimet, yhteystiedot sekä henkilötunnukset. Palveluntuottajilla ei ole oikeutta käyttää varsinaista Effica järjestelmää, vaan ne hyödyntävä ns. WEB-sovelluksia.

Turun kaupunki vastaa asiakastietojärjestelmän ylläpidosta, siitä muodostuvasta asiakasrekisteristä ja asiakastietojärjestelmän kustannuksista.

Palvelun tuottajalla on velvollisuus ylläpitää varhaiskasvatussyksikön asiakastiedot ajantasaisena varhaiskasvatuksen asiakastietojärjestelmää hyödyntäen.

Päiväkirjan täyttö

Palvelujen tuottaja pitää päiväkirjaa lasten läsnä - ja poissaoloista annettujen ohjeiden mukaisesti.

Nimetty vastuuhenkilö tarkistaa päiväkirjasivun ja lasten sijoituksen tiedot sekä ilmoittaa mahdolliset muutokset mahdollisimman pian Turun kaupungille annettujen ohjeiden mukaisesti.

Palveluseillä tuotetun palvelun maksatus Turun kaupungin toimesta

Varhaiskasvatukseen varattu aika, ilmoitetut läsnäolot ja palvelusetelin arvo sekä voimassaolo muodostavat maksatusperusteen, jonka perusteella yksityiselle palveluntuottajalle maksetaan korvausta tuotetusta palvelusta Turun kaupungin toimesta.

Jos perheen ja palveluntuottajan sopima hinta varhaiskasvatuksesta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, niin palveluntuottaja voi laskuttaa enintään perheen kanssa sovitun hinnan. Turun kaupunki ei maksa laskutus- yms. lisiä eikä vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista. Kaupunki maksaa palveluntuottajalle vain myönnetyn palvelusetelin mukaisesti käytetystä palvelusta.