



PÄIVÄHOIDON SÄÄNTÖKIRJA

KARKKILAN KAUPUNKI

SISÄLLYSLUETTELO

1. Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

1.1 Palveluseteli	3
1.2 Sääntökirja	3
1.3 Määritelmät	4
1.4 Päivähoitopalvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö	4
1.5 Asiakkaan asema	5
1.6 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu	6
1.7 Palvelun tuottajan velvoitteet	8
1.7.1 Yleiset vaatimukset	8
1.7.2 Muut yleiset ehdot	10
1.8 Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset	11
1.9 Kunnan velvoitteet	12
1.10 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset	13
1.11 Kunta on rekisterinpitäjä	13
1.12 Verotus	13
1.12.1 Tuloverotus	13
1.12.2 Arvonlisäverotus	14
1.13 Sääntökirjan noudattamisen valvonta	14
1.14 Sääntökirjan vastuuhenkilöt	14
1.15 Sääntökirjan muuttaminen	14
1.16 Sääntökirjan voimassaoloaika	15
1.17 Palvelujen tuottajan hyväksymisen peruuttaminen	15

2. Palvelukohtainen osio – sääntökirjan erityinen osa

2.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat	16
2.2 Aika, jonka kuluessa palvelun tuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu	16
2.3 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	17
2.4 Palvelun sisältövaatimukset	17
2.5 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	18
2.6 Palvelupalautteen toimittaminen Karkkilan kaupungille	18
2.7 Laatumittarien seuranta ja raportointi	18
2.8 Vastuu virhetilanteista	18
2.8.1 Palvelujen tuottajan vastuulla olevat virhetilanteet	18
2.8.2 Kunnan vastuulla olevat virhetilanteet	18
2.9 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	18
2.10 Asiakkaan ja potilaan poistaminen Karkkilan kaupungin omasta palvelujonosta	19
2.11 Kunnan antamat tiedot palvelun tuottajalle	19
2.12 Palveluiden sallittu hinnoittelu	19
2.13 Palvelusopimuksen irtisanominen	21
2.14 Tietojärjestelmät	21
2.15 Muut erityiset vaatimukset	21

2. SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA – SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA

1 Palveluseteli

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

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuolto palveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- tai terveydenhuolto-palveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelujen tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

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

2 Sääntökirja

Sääntökirja ei ole sopimus Karkkilan kaupungin ja palvelujen tuottajan välillä. Sääntökirjassa Karkkilan kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä mainitut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Palvelujen tuottaja ja Karkkilan kaupunki allekirjoittavat erillisen sitoumuksen palvelusetelistä ja tämä sääntökirja on liitteenä ja laadun määrittäjänä palvelusetelin käytössä.

Sikäli kun sääntökirjassa on asetettu vaatimuksia/velvoitteita Karkkilan kaupungille, kyse ei ole Karkkilan kaupungin velvoitteista palvelujen tuottajaa tai muitakaan kohtaan.

Näissä vaatimuksissa/velvoitteissa on kyse Karkkilan kaupungin sisäisistä menettelytapaohjeista.

Yksityinen palvelujen tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelujen tuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalouksien tuottajaksi. Itse palvelua tuotettaessa sitä koskevan

sopimuksen osapuolina ovat palvelujen tuottaja ja asiakas ja sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

3 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

- asiakkaalla sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
- palvelusetelillä järjestämisvastuussa olevan Karkkilan kaupungin päivähoitopalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset Karkkilan kaupungin ennalta määräämään arvoon asti.
- tulosidonnaisella palvelusetelillä palveluseteliä, jonka arvo määräytyy Karkkilan kaupungin määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa.
- omavastuuosuudella sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelujen hinnasta, jota Karkkilan kaupungin myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

Se, mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös kuntayhtymään.

4 Päivähoitopalvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

Laki lasten päivähoidosta 19.1.1973/36

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

Asetus lasten päivähoidosta 16.3.1973/239

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

Perusopetuslaki 21.8.1998/628

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272

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

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734>

Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 9.10.1992/912

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920912>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

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

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Henkilötietolaki 22.4.1999/523
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

Kansanterveyslaki 28.1.1972/66
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1972/19720066>

Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta 380/2009
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090380>

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>

Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 9.8.1996/603
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960603>

5 Asiakkaan asema

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

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakkaan ja palvelujen tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelujen tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Karkkilan kaupungin varhaiskasvatus vastaa tiedottamisesta asiakkaille. Maksun arvioimista varten Karkkilan kaupungin Internet-sivustoilla on laskentaperiaatteet, joiden pohjalta asiakas voi arvioida maksunsa Karkkilan kaupungin kunnallisessa päivähoitossa ja myös omavastuunsa yksityisellä palvelujen tuottajalla palvelusetelin arvon mukaan. Laskenta antaa arvion maksuista, lopullinen palvelusetelin arvo

lasketaan Karkkilan kaupungin varhaiskasvatuksen päivähoidon toimistopalveluissa asiakkaan toimittaman tulonselvityksen jälkeen.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakas saa palvelusetelihakemuksen ja tulonselvityslomakkeen kaupungin sivuilta, jonka mukaan liitetään tulotietojen varmistamista varten asianmukaiset liitteet. Hakemus ja liitteet toimitetaan kaupungin varhaiskasvatukseen.

Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä.

Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee ennen palvelusetelin hakemista varmistaa päivähoitopaikan saaminen hyväksytyltä yksityiseltä palvelun tuottajalta, minkä jälkeen asiakkaan on haettava palveluseteliä ohjeistuksen mukaan. Tieto hyväksytyistä palvelujentuottajista ja heidän asiakasmaksuistaan löytyy Karkkilan kaupungin nettisivustolta. Palvelujen tuottaja valitsee asiakkaansa oman tilanteensa mukaan. Palvelujen tuottaja ja asiakas sopivat erikseen asiakassuhteesta ja palvelun aloituksesta.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa käyttää kulutushyödykettä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhtettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Reklamaatio palvelun laadusta tai havaituista puutteista on saatettava myös Karkkilan kaupungin tietoon.

6 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 ja 5 §:ssä tiettyjen asiakkaalle maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveystalvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että asiakkaalle ei jää maksettavaksi omavastuuosuutta. Päivähoitopalvelut ovat tämän määrittelyn ulkopuolella, eli asiakkaalta voidaan periä omavastuuosuus.

Päivähoidossa palvelusetelin arvo määräytyy perheen tulojen mukaan. Mikäli hoitopaikan hinta on korkeampi kuin palvelusetelin arvo, perii palvelujen tuottaja tämän erotuksen asiakasmaksuna asiakkaalta. Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta.

Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta on annettava päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §:n säädöksiä viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

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

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

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon määräytymisessä ja muuttamisesta käytetään samaa ohjeistusta kuin Karkkilan kaupungin kunnallisen päivähoidon asiakasmaksujen kohdalla. Kunnallisessa päivähoidossa käytettävä sisaralennus koskee palveluseteliä. Sisarusalennus myönnetään vain palvelusetelin piirissä olevien sisarusten osalta. Palvelusetelin arvo määrätään toistaiseksi. Palvelusetelin arvoa kuitenkin tarkistetaan, jos palvelun saajan maksukyky on olennaisesti muuttunut tai maksu osoittautuu virheelliseksi. Olennaiseksi muutokseksi katsotaan maksun perusteena olevien perheen bruttotulojen vähintään kymmenen (10 %) prosentin muutos. Palvelusetelin arvon korottamista/laskemista koskevasta asiasta on tehtävä päätös. Päätös palvelusetelin arvosta tehdään Karkkilan kaupungin varhaiskasvatuspalveluissa.

Muutoksia palvelusetelin arvoon voidaan tehdä takautuvasti enintään vuoden ajalta. Asiakkaan on toimitettava tarvittavat asiakirjat päätöksentekoa varten.

Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen, yksityisen hoidon tukeen, eikä kotihoidontukeen. Se ei myöskään oikeuta hakemaan mahdollista omavastuuosuutta toimeentulotukena.

Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta tai palvelusetelin arvon korottamista koskevasta päätöksestä ja toimielimen oikaisuvaatimuksen johdosta antama päätös voidaan toimittaa asiakkaalle tiedoksi kirjellä, postitse tai sähköisessä muodossa asiakkaan osoittamaan paikkaan. Tiedoksisääntöä 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.

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen ei saa valittamalla hakea muutosta. Asiakas saa tehdä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisääntöä kirjallisen oikaisuvaatimuksen kunnan monijäseniselle toimielimelle, joka vastaa asianomaisen palvelun järjestämisestä kunnassa. Oikaisuvaatimuksen tekemistä koskevien ohjeiden antamisesta säädetään hallintolain 46 §:ssä.

Toimielimen oikaisuvaatimuksen johdosta antamaan päätökseen haetaan muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään. Valitus voidaan antaa myös toimielimelle, jonka on toimitettava se oman lausuntonsa ohella hallinto-oikeudelle.

Hallinto-oikeuden päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

Päivähoidon palvelusetelin hinta hyväksytään Karkkilan kaupungin kasvatus- ja opetuslautakunnassa, kun palvelusetelijärjestelmä otetaan käyttöön. Palvelusetelin hinnan tarkastusperiaatteena käytetään sosiaalipalveluiden ansiotasoindeksiä ja elinkustannusindeksiä yhdistettyä indeksiä. Indeksillä muodostuu siten, että sosiaalipalveluiden ansiotason vaikutus on 70 % ja elinkustannusindeksiin vaikutus 30 %. Laskennassa käytetään viimeisintä käytössä olevaa Tilastokeskuksen ansiotasoindeksiä. Palvelusetelin arvoa tarkistetaan indeksin mukaan aina parillisen vuoden keväällä 30.4 mennessä. Uusi indeksillä tarkistettu setelin hinta otetaan käyttöön aina seuraavan toimintakauden alusta elokuun 1. päivä. Laskennan tuloksena saatu hinnankorotusesitys-prosentti pyöristetään aina kahden (2) desimaalin tarkkuuteen. Mikäli palvelusetelin hintaan on indeksikorotuksen lisäksi tehtävä muutoksia (esim. palvelun tarpeiden muuttumisen takia) käydään niistä Karkkilan kaupungin ja palveluntuottajien kanssa erilliset neuvottelut ja muutokset tulevat voimaan yleisen osan kohdan 1.15 mukaan.

7 Palvelun tuottajan velvoitteet

7.1 Yleiset vaatimukset

Palvelujen tuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palvelun tuottaja ja sitoutuu täyttämään seuraavat palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja päivähoitolain (36/1973) ja –asetuksen (239/1973) edellytykset. Lisäksi toimintaa ohjaavat kohdassa 1.4 mainitut lainkohdat.

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

- Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palvelujen tuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan perustunnusmerkeistä ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palvelun tuottajalta.

- Palvelujen tuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

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

- Vähimmäispalvelutaso

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

- Vakuutusturva

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

- Karkkilan kaupungin asettamat muut vaatimukset

Karkkilan 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. Karkkilan 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 Karkkilan kaupungille joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet.

7.2 Muut yleiset ehdot

Palvelujen tuottaja sitoutuu näiden sääntöjen kohdassa 7.1 esitetyn lisäksi jatkuvasti täyttämään Karkkilan kaupungin erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Palvelujen tuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat ehdot:

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palvelujen tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta ja että palvelun tuottaja toteuttaa asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään päivähoidopalveluun.

Palvelun tuottaja sitoutuu kuvaamaan Karkkilan kaupungille, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

Palvelujen tuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti ja täytettävä lain edellyttämät palvelujen tuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

Palvelujen tuottajalla on oltava Internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palvelujen tuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

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 laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai laiminlyöntiin, jonka perusteella palvelujen tuottaja sanotun lain 54 §:n nojalla hankintayksikön päätöksellä voidaan sulkea tarjouskilpailun ulkopuolelle.

Palvelujen tuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.

Palvelujen tuottaja toimittaa kopion asiakkaan ja palveluntuottajan välisestä palvelusopimuksesta Karkkilan kaupungille.

Palvelujen tuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä palvelujen osalta asiakasturvallisuudesta. Karkkilan

kaupunkia tulee erityisesti informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palvelujen tuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palvelujen tuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palvelujen tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Karkkilan kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakasrekisteri ylläpidetään Karkkilan kaupungin päivähoidon asiakasrekisterijärjestelmän (päivähoidon ProConsona) avulla. Palveluntuottaja luo ja säilyttää asiakastietonsa omassa yksikössään ja luovuttaa tarvittavat alkuperäiset asiakirjat asiakkaalle hoitosuhteen päätyttyä. Palvelujen tuottaja säilyttää arkistoitavat asiakirjat kuten henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Asiakkaalla on henkilötietolain mukainen oikeus omien asiakastietojensa tarkistamiseen ja hän voi erillisellä hakemuksella pyytää tietonsa nähtäväksi. Karkkilan kaupunki vastaa syntyneiden asiakastietojen arkistoinnista palvelun päätyttyä.

Palvelujen tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Palvelujen tuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palvelujen kysyntää. 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 hintojen voimassaolo, maksu kesäajan hoidosta, perusopetuslain mukaisen esiopetuksen sekä esiopetuksen ja päivähoidon hinta.

Hyväksytyllä palvelujen tuottajalla on oltava päivähoitolain, -asetuksen ja sosiaalihuollon kelpoisuusehdoista annetun asetuksen 804/92 4 ja 5 §:n mukaiset kelpoisuusehdot täyttävä henkilöstö. Edelleen tuottajan on nimettävä toimintayksikön toiminnasta vastaava kelpoisuusehdot täyttävä henkilö.

Palveluntuottaja on velvollinen jatkuvasti ylläpitämään ja päivittämään sekä tiedottamaan kaupunkia 1.3.2012 voimaan tulleen sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman muutoksista. (liite) Omavalvontasuunnitelma käydään läpi palveluntuottajien kanssa toimintakauden alussa.

Palvelujen tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta.

8 Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä kantelun tekeminen hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan päivähoitoa valvoville viranomaiselle, joita ovat Karkkilan kaupunki ja AVI. (aluehallintovirasto). Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee aina ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palvelujen tuottajalle sekä halutessaan myös valvovalle viranomaiselle eli Karkkilan kaupungille tai AVI:iin.

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

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

9 Kunnan velvoitteet

Karkkilan kaupungin on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja palveluiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla Internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla. Ennen kuin tuottaja voidaan hyväksyä palvelusetelitoimintaan, on Karkkilan kaupungin hyväksyttävä hoitopaikka (tilat, ympäristö, henkilökunta). Palvelujen tuottaja lähettää ilmoituksen AVI:iin.

Karkkilan kaupungin on asiakasohjauksen yhteydessä selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Karkkilan kaupungin täytyy informoida 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.

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

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

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

10 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset

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

11 Kunta on rekisterinpitäjä

Karkkilan kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakirjojen henkilötietolaisissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelujen tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja.

Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa Karkkilan kaupunki rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palvelujen tuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

Palvelujen tuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin omassa toiminnassaan. Omalla toiminnalla tarkoitetaan kunnan omaa palvelutuotantoa. Palvelujen tuottajan tulee noudattaa asiakas- ja potilasasiakirjoja käsitellessään myös mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään. Palvelujen tuottajan tulee toteuttaa asiakirjojen käsittely vastaavasti kuin laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä edellyttää. Jos palvelujen tuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, kunnan tulee huolehtia, että palveluseteliä käytettäessä kyseiset asiakirjat viedään sähköiseen järjestelmään mahdollisuuksien mukaan vastaavasti kuin Karkkilan kaupungin itsensä tuottamissa palveluissa.

12 Verotus

12.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

12.2 Arvonlisäverotus

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

13 Sääntökirjan noudattamisen valvonta

Kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palvelujen tuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palvelujen tuottajan hyväksytyjen palvelujen tuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kunta ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveyspalvelua tuottavaan yksityiseen palvelun tuottajaan, mutta palvelujen tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Mikäli palvelujen tuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, Karkkilan kaupunki voi poistaa palvelun tuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta. Palvelujen tuottaja poistetaan palvelutuottajarekisteristä, mikäli hän ei kahdesta kirjallisesta huomautuksesta huolimatta korjaa huomautukseen johtanutta asiaa. Jos palvelujen tuottaja rikkoo tämän sopimusliitteen kohtaa 7.2 ja/tai 17, voidaan palvelujen tuottaja poistaa välittömästi palvelutuottaja rekisteristä ja palvelusetelin maksaminen lopettaa. Poisto palveluntuottajarekisteristä on voimassa kaksi (2) vuotta minkä jälkeen palvelujen tuottaja voi uudelleen hakea palveluntuottajarekisteriin.

14 Sääntökirjan vastuuhenkilöt

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

15 Sääntökirjan muuttaminen

Karkkilan kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Karkkilan kaupunki ilmoittaa muutoksista palvelujen tuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palvelujen tuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Karkkilan kaupungille ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelun tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

16 Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

17 Palvelujen tuottajan hyväksymisen peruuttaminen

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

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- palvelujen tarjoaja ei noudata kunnan kirjallisista kehotuksista huolimatta sopimuksen/sitoumuksen tai sen liitteiden ehtoja;
- palvelujen tuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- palvelujen tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

2. PALVELUKOHTAINEN OSIO – SÄÄNTÖKIRJAN ERITYINEN OSA

1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Palveluseteli voidaan myöntää Karkkilan kaupungin asukkaalle, joka olisi muutoinkin oikeutettu päivähoitopalveluun Karkkilan kaupungin kunnallisessa päivähoitossa. Palveluseteliä hakevan tulee olla kirjoilla Karkkilan kaupungissa tai lapsella on oltava vähintään tilapäinen osoitteenmuutos Karkkilan kaupunkiin. Palvelusetelin arvon laskemiseen käytetään sen vanhemman perheen tuloja, jonka luona lapsi asuu. Jos lapsen vanhemmat asuvat erillään, mutta ovat lapsen yhteishuoltajia, on palvelusetelin hakijana lapsen pääasiallisen osoitteen vanhempi ja palvelusetelin arvon laskentaan käytetään kyseisen perheen tuloja. Palveluseteli myönnetään vähintään kuukauden ajaksi. Palveluseteli astuu voimaan, kun asiakkaan laskutusperusteinen hoitosuhde päivähoitopaikkaan alkaa. Jos hoito alkaa tai loppuu kesken kalenterikuukauden lasketaan palvelusetelin arvo käytettyjen hoitopäivien mukaan. Palvelusetelin arvon jakajana käytetään kahtakymmentäyhtä (21) päivää. Palvelusetelilainsäädäntö koskee sosiaali- ja terveystalouksia, joten perusopetuslain piiriin kuuluva maksuttoman esiopetuksen järjestäminen ei ole palvelusetelin avulla mahdollista.

Palveluseteliä voidaan myöhemmin laajentaa alle kouluikäisten kerhotoimintaan. Tällöin perheelle voidaan myöntää avoimeen varhaiskasvatukseen yksityisellä palvelujen tuottajalla oikeuttava kerhotoiminnan palveluseteli niille lapsille, jotka eivät ole päivähoitossa tai joiden hoitamiseksi ei makseta yksityisen hoidon tukea. Setelin arvo on perheen tuloista riippumaton.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä ja Karkkilan kaupungin on tällöin ohjattava hänet vastaavaan kunnalliseen palveluun päivähoitolain määräaikojen puitteissa.

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

Uusina asiakkaina yksityisessä päivähoitossa vuonna 2013 aloittavat perheet hakevat palveluseteliä. Kaupunki sanoo ostopalvelusopimukset irti 1.8.2013 alkaen.

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

Palveluseteli voidaan myöntää päivähoitolain mukaisten hakuaikojen puitteissa eli kiireettömissä hakutilanteissa neljän (4) kuukauden kuluessa tarpeen syntymisestä ja äkillisessä hoidon tarpeessa (työllistyminen, opiskelupaikan saanti) kahden (2) viikon kuluessa. Asiakas hakeutuu itse palvelusetelin saatuaan palvelujen tuottajan palvelun

piiriin. Mikäli asiakas saa varmistettua hoitopaikan ennen palvelusetelin hakemista, on hänen välittömästi saatuaan tiedon hoitopaikasta haettava palveluseteliä Karkkilan kaupungilta. Palveluseteliä tulee hakea viimeistään sen kalenterikuukauden aikana jolloin asiakassuhde palvelujen tuottajaan alkaa. Palveluseteliä ei voi hakea takautuvasti.

3 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palvelujen tuottajan henkilöstön on täytettävä vähintään Päivähoitolain (36/1973) ja

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

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

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

4 Palvelun sisältövaatimukset

Palvelujen tuottajan on tuotettava vähintään samantasoinen päivähoitopalvelu kuin Karkkilan kaupungin kunnallisessa päivähoidossa on. Palveluntuottaja toimittaa kopion asiakkaan ja palveluntuottajan välisestä palvelusopimuksesta Karkkilan kaupungille.

Edelleen palvelujen tuottajan on tarjottava riittävä tiedollinen ja taidollinen esiopetus niiltä osin kuin perusopetuslaki asiasta määrittää. Tuottaja määrittelee omassa yksikkökohtaisessa varhaiskasvatussuunnitelmassaan omat laadulliset ja toiminnalliset painopisteensä. Tuottajan on laadittava omassa toimintayksikössään yksikkönsä varhaiskasvatussuunnitelma (Vasu) ja esiopetussuunnitelma. Vasussa tuottaja määrittää ja kuvaa toimintansa laadulliset, ja toiminnalliset kriteerit ja painopistealueet. Varhaiskasvatussuunnitelmat ja esiopetussuunnitelmat hyväksyy Karkkilan kaupunki. Palvelun sisällöstä vaadittavasta laadusta on täytettävä tämän sääntökirjan liitteenä oleva omavalvontasuunnitelma. (liite)

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

5 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

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

6 Palvelupalautteen toimittaminen Karkkilan kaupungille

Palvelujen tuottajan vastuulla on toimittaa saamansa palvelupalautte mahdollisimman pian, vähintään kahden viikon kuluessa sen saapumisesta, tiedoksi myös Karkkilan kaupungin nimeämälle edustajalle. Mikäli palautteita ei toimiteta kahden viikon määräajassa, voi Karkkilan kaupunki saattaa asian kohdassa 1.17 käsittelyyn. Palvelun laadusta annetun reklamaation johdosta Karkkilan kaupunki voi pyytää selvitystä palvelujen tuottajalta ja vaatia laadun korjausta. Karkkilan kaupunki toimittaa tarvittaessa edelleen reklamaatiot AVI:iin tai ympäristövirastoon. Asiakas voi reklamoida saamastaan palvelusta myös suoraan Karkkilan kaupungin yksityistä päivähoitoa valvovalle viranomaiselle tai esim. AVI:iin.

7 Laatumittarien seuranta ja raportointi

Karkkilan kaupunki tekee palvelujen tuottajien asiakkaille laatumittareita omien asiakaskyselyjensä tapaan. Näiden kyselyiden tulokset ovat myös palvelujen tuottajien hyödynnettävissä. Laatumittareista tiedotetaan etukäteen ja ne suoritetaan yhdessä palvelujen tuottajien kanssa.

8 Vastuu virhetilanteista

8.1 Palvelujen tuottajan vastuulla olevat virhetilanteet

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

8.2 Kunnan vastuulla olevat virhetilanteet

Karkkilan kaupungilla on vastuu päivähoitoon palveluseteliin liittyvästä tietojärjestelmästä ja siitä johtuvista virhetilanteista sekä maksuliikenteestä ja sen sujuvuudesta.

9 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

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

10 Asiakkaan poistaminen Karkkilan kaupungin omasta palvelujonosta

Kun asiakas saa palvelusetelin ja siirtyy yksityisen palvelujen tuottajan palvelun piiriin, poistuu hänen hakemuksensa kunnalliseen päivähoidon.

11 Kunnan antamat tiedot palvelun tuottajalle

Asiakkaan hyväksytyä palvelusetelin palvelunjärjestämismuodoksi, hän täyttää palvelusetelihakemuksen. Palvelusetelistä ja sen arvosta annetaan kirjallinen päätös tiedoksi asiakkaan valitsemaalle palvelujen tuottajalle. Palvelujen tuottajalle toimitetaan niin ikään asiakkaan täyttämä päivähoitohakemus yhteystietoineen ja mahdolliset hakemuksen liitteet. Mikäli palvelusetelin arvossa tapahtuu muutoksia Karkkilan kaupungin laskuttaja toimittaa muutokset palvelusetelin arvosta palvelujen tuottajalle.

12 Palveluiden sallittu hinnoittelu

Palvelusetelin perushinta on määritelty 3 – 6 vuotiaiden palvelun mukaan. Alle kolmevuotiaiden tuottajalle maksettavan palvelusetelin arvo määräytyy erillisen kertoimen mukaan. Kolme vuotta täyttävästä lapsesta maksetaan kolmivuotissyntymäpäivää seuraavasta kuukaudesta alkaen perushintainen palvelusetelin mukainen arvo. Mikäli lapsella on tarvetta erityiseen tukeen varhaiskasvatuksessa ja hänellä on lääkärin lausunto tai diagnoosi, voidaan hänelle määrittää erityisen tuen kerroin palveluseteliin. Kerroin nostaa Karkkilan kaupungin palvelujen tuottajalle maksettavan palvelusetelin arvoa, perheen mahdolliseen omavastuuseen kerroin ei vaikuta. Kertoimen kriteerien täyttymisestä ja kestosta päättää Karkkilan kaupungin yksityisestä päivähoidosta vastaava varhaiskasvatusyksikön johtaja yhdessä kiertävän erityislastentarhanopettajan kanssa. Erityisen tuen tarpeessa olevalle lapselle laaditaan kuntoutussuunnitelma, jonka toteutumista arvioidaan säännöllisesti.

Kriteerit, joiden perusteella lapselle voidaan myöntää erityisen tuen kerroin:

- erityislastentarhanopettajan ja lastensuojelun lausunnon perusteella hoidossa olevat lapset, jos lapsella on tarve erityiseen tukeen
- diabeetikot, joiden sokeritasapaino on hallinnassa, mutta seurataan päivähoidossa
- astmaatitot, joilla lisälääkitys on säännöllisesti ja tarpeen mukaan päivähoidossa
- epileptitot, kohtauslääkitys päivähoidossa

Päivähoidon palvelusetelin hinta hyväksytään Karkkilan kasvatus- ja opetuslautakunnassa, kun palvelusetelijärjestelmä otetaan käyttöön. Palvelusetelin hinnan tarkistusperiaatteena käytetään sosiaalipalveluiden ansiotasoindeksiin ja elinkustannusindeksiin yhdistettyä indeksiä. Indeksillä muodostuu siten, että sosiaalipalveluiden ansiotason vaikutus on 70 % ja elinkustannusindeksiin vaikutus 30 %. Laskennassa käytetään viimeisintä käytössä olevaa Tilastokeskuksen ansiotasoindeksiä. Palvelusetelin arvoa tarkistetaan indeksin mukaan aina parillisen vuoden keväällä 30.4 mennessä. Uusi indeksillä tarkistettu setelin hinta otetaan käyttöön tarkistusta seuraavan toimintakauden alusta elokuun 1. päivä. Laskennan tuloksena saatu hinnankorotusesitys-prosentti pyöristetään aina kahden (2) desimaalin tarkkuuteen. Mikäli palvelusetelin hintaan on indeksikorotuksen lisäksi tehtävä muutoksia (esim. palvelun tarpeiden muuttumisen takia) käydään niistä Karkkilan kaupungin ja palveluntuottajien kanssa erilliset neuvottelut ja muutokset tulevat voimaan yleisen osan kohdan 15 mukaan.

Palveluseteli myönnetään jokaiselle kuukaudelle kun lapsi on asiakassuhteessa palvelujen tuottajaan. Kesäajalla Karkkilan kaupunki suosittaa palvelujen tuottajia olemaan perimättä asiakasmaksua siltä ajalta kun päivähoitoyksikkö on suljettuna, ts. palvelujen tuottajia suositellaan perimään asiakkaiden omavastuuosuus enintään 11 kuukaudelta vuodessa. Mikäli perhe tarvitsee yksityisen hoitopaikan ollessa suljettuna päivähoitoa, voidaan se järjestää esim. yhteistyössä muiden yksityisten päivähoitoyksiköiden kanssa.

Jos varahoito järjestetään hoitopaikan kiinniolon aikana kaupungin päivähoitoyksikössä, kaupunki laskuttaa hoidontuottajalta ko. päivien ajalta vastaavan ajan yksityisen päivähoitoyksikön kattohinnan mukaisen korvauksen. Yksityisen päivähoitoyksikön piirissä olevalle lapselle varahoitoa voidaan järjestää kunnallisessa päivähoitoyksikössä enintään viisi (5) hoitopäivää kuukaudessa. Jos asiakas ei käytä hänelle myönnettyä päivähoitopaikkaa kuuteenkymmeneen (60) päivään, menettää asiakas oikeuden palveluseteliin. Tämä ei koske kesäkuukausia (kesä-, heinä- ja elokuu).

Mikäli asiakkaan päivähoitoyksikön palveluntarve on normaalia kokopäivähoitoa vähäisempi, voivat he tehdä palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen vähäisemmästä palveluntarpeesta (esim. hoidon tarvetta on 10 päivää kuukaudessa). Palvelujen tuottajalla on oikeus tehdä omien käytäntöjensä mukainen palvelusopimus vähäisemmästä palveluntarpeesta. Palveluseteli maksetaan täysimääräisenä, jos perheen palveluntarve on yli 15 hoitopäivää kalenterikuukaudessa. Palvelujen tuottaja sitoutuu sovittamaan perheen mahdollista omavastuuosuutta hoitomaksusta suhteessa käytettäviin hoitopäiviin.

Mikäli lapsi osallistuu sekä esiopetukseen että päivähoitoon, määritellään hänen palvelusetelinsä arvo erillisen kertoimen mukaan. Kertoimen avulla lapsen päivähoitoyksikön omavastuuosuus muodostuu 60 % normaalista kokopäivähoitoyksikön maksusta. Syyslomasta, joululomasta ja talvilomasta johtuva katkos esiopetuksessa ei vaikuta omavastuuosuuteen, ts. omavastuuosuutta ei koroteta loman ajaksi. Esiopetus alkaa kunakin vuonna elokuussa ja päättyy toukokuussa Karkkilan

kaupungin kasvatus- ja opetuslautakunnan päätöksen mukaan. Esiopetuksen päättymisen jälkeen lapsen hoitopaikan hinta muodostuu kokopäivähoidon mukaan.

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

13 Palvelusopimuksen irtisanominen

Mikäli asiakas irtisanoo palvelusopimuksen palvelujen tuottajan kanssa, on palvelujen tuottajan ilmoitettava siitä välittömästi Karkkilan kaupungin varhaiskasvatustyöryhmän johtajalle. Asiakkaan sijoitus lopetetaan päivähoitojärjestelmässä. Palveluseteliä maksetaan palvelujen tuottajalle irtisanomiskauden loppuun.

Jos palvelujen tuottaja irtisanoo palvelusopimuksen asiakkaan kanssa, on palvelujen tuottajan ilmoitettava siitä välittömästi Karkkilan kaupungin varhaiskasvatustyöryhmän johtajalle. Irtisanomiselle on ilmoitettava myös irtisanomisen perusteet. Perusteena voi olla esim. lapsen muuttanut terveydentila, jonka vuoksi päivähoito palvelujen tuottajalla vaatisi huomattavia lisäresursseja. Luonnollisesti perheen asiakasmaksujen maksamattomuus voi olla irtisanomisen peruste. Perheen mahdollisesta uudesta hoitopaikasta on käytävä keskustelut Karkkilan kaupungin varhaiskasvatustyöryhmän johtajan kanssa.

14 Tietojärjestelmät

Yksityiset päivähoitojärjestäjät kirjaavat lasten läsnäolotiedot päivähoitojärjestäjien erilliseen kuukausiraporttiin. Karkkilan kaupunki vastaa asiakastieto- ja tietojärjestelmän ylläpidosta, siitä muodostuvasta asiakasrekisteristä ja asiakastieto- ja tietojärjestelmän kustannuksista. Ilmoitetut läsnäolot ja palvelusetelin voimassaolo muodostavat laskutusperusteen, jonka perusteella yksityinen palvelujen tuottaja voi hakea palvelusetelin mukaista korvausta Karkkilan kaupungilta.

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

Palvelusetelillä järjestettävän toiminnan järjestämisvastuu on Karkkilan kaupungilla ja näin ollen asiakasrekisteri on Karkkilan kaupungin vastuulla. Asiakassuhteen päätyttyä on palvelujen tuottajan toimitettava kaikki asiakasta koskevat asiakirjat Karkkilan kaupungille. Kaupunki vastaa asiakastietojen arkistoinnista ja mahdollisesta luovuttamisesta asiakkaan tietoon.

15 Muut erityiset vaatimukset

Palvelujen tuottaja ja tämän koko henkilöstö sitoutuu vaitiolovelvollisuuteen asiakasasioissa. Palvelujen tuottaja sitoutuu yhteistyöhön Karkkilan kaupungin

kanssa ja sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita koskevaan koulutus- tai kehittämistapaamisiin. Karkkilan kaupunki voi tehdä palvelun tuottajien asiakkaille asiakastyytyväisyyskyselyitä, joiden tulokset annetaan myös palvelujen tuottajien käyttöön.

LIITE

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Kunta	
Palvelujen tuottajan nimi	Kunnan nimi
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Sijaintikunta
Sijaintikunnan yhteystiedot	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi	Palvelujen tuottajan Y-tunnus
Toimintayksikön nimi	
Toimintayksikön postiosoite	
Postinumero	Postitoimipaikka
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi	Puhelin
Postiosoite	
Postinumero	Postitoimipaikka
Sähköposti	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä)	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Arvot ja toimintaperiaatteet

Päivittämissuunnitelma

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)
Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa
Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä
Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti
Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään
Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan
Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille
Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygientilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta
Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä
Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamisenmenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)
Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista
Vastuuhenkilön yhteystiedot
<p>Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms.</p> <p>Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.</p> <p>Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.</p> <p>Linkki Valviran määräyksiin: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf</p>
Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot
Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)
Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta
Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)
Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon
Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.
Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)
Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista
Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään
Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet
Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti
Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)
Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan
Sosiaaliamiehen yhteystiedot
Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä
Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa
Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta
Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritetty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: http://www.valvira.fi/
Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:
<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/>

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

THL:n liikuntasuositukset eri-ikäisille:
http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa
Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi
Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)
Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030
Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot
Potilasasiamiehen yhteystiedot
Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta
Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf
Tietosuojavastaavan yhteystiedot
Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgfj8w.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf)
Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa. Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla http://www.tietosuoja.fi/1582.htm : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä
Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)
Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

13. ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Luettelo alihankkijoita

Kehittämissuunnitelma

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus
(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys

