

SÄÄNTÖKIRJAN ERITYINEN OSA

15 PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN PIIRIIN KUULUVAT ASIAKKAAT

Palveluseteli voidaan myöntää Salon kaupungin asukkaalle, joka on oikeutettu lakisääteiseen varhaiskasvatukseen.

Palveluseteli voidaan myöntää varhaiskasvatuksen järjestämiseen yksityisessä päiväkodissa tai ryhmäperhepäiväkodissa, joka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi.

Salon kaupunki hyväksyy yksityiset varhaiskasvatuksen palveluntuottajat. Varhaiskasvatuksen maksamiseen voi käyttää hakemuksesta myönnettyä palveluseteliä. Palvelusetelin saanut huoltaja tekee palveluntuottajan kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun antamisesta.

Palvelusopimukseen tulee kirjata ainakin seuraavat seikat:

- Sopimusosapuolet
- Palveluntarve ja mahdolliset poikkeamat palvelussa.
- Palvelun kokonaishinta ja mahdolliset muutokset yleisten loma-aikojen osalta.
- Sopimuksen irtisanomisaika ja perusteet (irtisanomisajan on oltava kohtuullinen).

16 HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET JA HENKILÖKUNNAN MÄÄRÄ

Palvelujen tuottajan henkilöstön on täytettävä vähintään varhaiskasvatuslain määräykset henkilökunnan määrästä ja kelpoisuusehdoista.

Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia henkilökunnan riittävästä täydennyskoulutuksesta.

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

17 PALVELUSETELIN ARVON LASKUTUS SALON KAUPUNGILTA

Varhaiskasvatukseen varattu aika, ilmoitetut läsnäolot ja palvelusetelin arvo sekä voimassaolo muodostavat perusteen, jonka pohjalta palveluntuottaja saa korvauksen tuotetusta palvelusta Salon kaupungin toimesta.

Palveluntuottajat laskuttavat Salon kaupungilta perheille myönnetyn palvelusetelin arvon mukaiset maksut kerran kuukaudessa seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä.

Salon kaupungille osoitettava lasku lähetetään sähköiseen laskutusosoitteeseen:

Verkkolaskuoperaattori: TeliaSonera Finland Oyj

Välittäjä tunnus: 003703575029

Salon kaupunki / Sivistystoimen palvelut

Verkkolaskuosoite: 0037013953313000

Jos palveluntuottajalla ei ole verkkolaskumahdollisuutta, lasku lähetetään osoitteeseen:

Salon kaupunki/Sivistystoimen palvelut

0037013953313000

PL 299

02066 DOCUSCAN

Laskulta tulee ilmetä verottomuuden peruste, veroton ALV 37 §:ssä tarkoitettu myynti.

Maksuehto on 14 päivää netto hyväksyttävän laskun saapumisesta lukien.

Lapsen aloittaessa tai lopettaessa varhaiskasvatuksen kesken kuukauden, hinta lasketaan kalenteripäivien mukaisesti. Palveluntarpeen muutos otetaan huomioon, jos muutos kestää vähintään 4 kuukautta. Viimeinen hoitopäivä on arkipäivä ja samalla viimeinen laskutuspäivä.

Jos huoltajien ja palveluntuottajan sopima hinta varhaiskasvatuksesta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, palveluntuottaja voi laskuttaa enintään huoltajien kanssa sovitun hinnan. Salon kaupunki ei maksa laskutus yms. lisiä, eikä vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

18 VARHAISERITYISKASVATUS PÄIVÄKOTIHOIDOSSA

18.1 Tuen rakenteelliset tukitoimenpiteet

Lapsen tuenportaat ovat kolmitasoiset: yleinen tuki, tehostettu tuki ja erityinen tuki. Lapsen tuen tarpeeseen liittyvät asiat kirjataan lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaan. Lapsen tukitoimet aloitetaan heti, kun lapsen tuen tarve on havaittu. Palvelusetelillä tuotetussa varhaiskasvatuksessa tarjottu tuki on pääasiassa yleistä ja tehostettua tukea.

Tuottaja sitoutuu varmistamaan, että päiväkodissa on käynyt marraskuun loppuun mennessä varhaiskasvatuksen erityisopettaja kartoittamassa varhaiserityiskasvatuksen tarpeet. Kartoituksesta kirjoitetaan vapaamuotoinen raportti Salon kaupungille. Lisäksi tuottaja toimittaa suunnitelman varhaiskasvatuksen erityisopettajan palveluiden käytöstä yksikössä.

Mikäli lapsen tuen tarve on tunnistettu ennen varhaiskasvatuksen aloittamista tai lapsen tuentarpeessa tapahtuu oleellinen muutos, lapsen sijoittuminen varhaiskasvatukseen arvioidaan lapsen huoltajien, palveluohjaajan ja palveluntuottajan kanssa.

18.2 Tuen määritelmät

18.2.1 Yleinen tuki

Yleisellä tuella tarkoitetaan tuen tarjoamista kaikille varhaiskasvatuksessa oleville lapsille. Tukitoimet perustuvat kehitysriskien tunnistamiseen, kehityksen tarkkaan havainnointiin ja arviointiin. Toimintaa suunniteltaessa ja toteutettaessa huomioidaan lapsen yksilölliset tarpeet. Yleiseen tukeen liittyy ennaltaehkäisevä, lapsen kasvun ja kehityksen riskitekijöihin sidoksissa oleva näkökulma, jossa lapsen tuen tarpeisiin vastataan välittömästi.

Varhaiskasvatuksen oppimisympäristössä yleinen tuki järjestetään osaksi lapsen arkea. Yleinen tuki on osa varhaiskasvatuksen perustehtävää ja lapsen omaa varhaiskasvatussuunnitelmaa. Varhaiskasvatushenkilöstö vastaa turvallisen ja lasta huomioivan vuorovaikutussuhteen toteutumisesta varhaiskasvatuksessa. Toimintatavat, pedagogiset ratkaisut ja oppimisympäristö muokataan lapsiryhmän tarpeisiin.

Lapsen huoltajien ja varhaiskasvatushenkilöstön toimiva kasvatusyhteistyö antaa edellytykset lapsen hyvälle kasvulle ja kehitykselle. Varhaiskasvatuksen erityisopettajan rooli tuen tarpeen arvioinnissa ja ennaltaehkäisyssä on merkittävä.

18.2.2 Tehostettu tuki varhaiskasvatuksessa

Tehostetun tuen avulla tuetaan lapsen oppimista ja kasvua sekä ehkäistään oppimiseen, sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja/ tai kehitykseen liittyvien ongelmien kasvamista ja kasautumista. Tehostetussa tuessa tarvitaan lapsen kehitystasosta ja tarpeista lähtevää toiminnallista ryhmä- tai yksilöohjausta sekä lapsen oppimisvalmiuksien tietoista tukemista. Lapsen huoltajien ja lapsiryhmän kasvatus- ja hoitohenkilökunnan lisäksi varhaiskasvatuksen erityisopettajan rooli tuen suunnittelussa ja toteuttamisessa on tärkeää. Sovitut asiat kirjataan lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaan. Moniammatillinen yhteistyö on olennaisen tärkeää tehostetun tuen suunnittelussa ja toteuttamisessa sekä niiden seurannassa ja arvioinnissa.

Rakenteellisia tukitoimia ovat:

- varhaiskasvatuksen erityisopettajan tuki
- ryhmän pienentäminen
- erityisavustajan tuki yhdelle tai useammalle lapselle

Rakenteelliset tukitoimet määritellään varhaiserityiskasvatuksessa enimmillään toiminta vuodeksi kerrallaan, jonka jälkeen tarve arvioidaan uudelleen.

18.2.3 Erityinen tuki varhaiskasvatuksessa

Lapsi tarvitsee erityistä tukea, kun yleinen ja tehostettu tuki eivät ole riittäviä lapsen kasvun ja kehityksen turvaamiseksi. Erityistä tukea saavalla lapsella tulee olla alan asiantuntijan lausunto. Sovitut asiat kirjataan lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaan.

Rakenteellisia tukitoimia ovat:

- varhaiskasvatuksen erityisopettajan tuki
- ryhmän pienentäminen
- erityisavustajan tuki yhdelle tai useammalle lapselle

Rakenteelliset tukitoimet määritellään varhaiserityiskasvatuksessa enimmillään toimivuodeksi kerrallaan, jonka jälkeen tarve arvioidaan uudelleen.

18.3 Palvelusetelin korotetun arvon määrittely tuen tarpeessa oleville lapsille

Mikäli lapsella on tarvetta varhaiserityiskasvatuksen palveluihin, hänen palvelusetelinsä arvo huomioidaan ja määritellään kertoimella 1,05 – 2,5. Kerroin määritellään aina erikseen jokaisen lapsen kohdalla. Korotettu palveluseteli astuu voimaan seuraavan kuukauden alusta.

Palveluntuottaja ottaa lapsen huoltajien kanssa neuvoteltuaan ensimmäisenä yhteyden varhaiskasvatuksen erityisopettajaan, joka arvioi lapsen tuen tarpeen varhaiskasvatuksessa. Päiväkodin johtaja laatii anomuksen korotettuun palvelusetelikertoimeen ja kunnan viranhaltija päättää kertoimesta.

Korotetun palvelusetelin arvon korotuksen edellytyksenä on, että yleisen tuen menetelmät ovat käytössä, ja että lapsen varhaiskasvatussuunnitelma on asianmukaisesti laadittu, tarkistettu ja arvioitu yhdessä huoltajien kanssa. Suunnitelmasta tulee ilmetä lapsen vahvuuksien ja tuen tarpeiden lisäksi yhdessä asetetut konkreettiset tavoitteet, tavoitteiden seuranta ja niiden toteutuminen. Jos lisätylle tuelle asetetut tavoitteet eivät täyty ja tarvittavia tukitoimia ei ole tehty, voidaan korotettu tuki evätä arviointiajan (3kk) jälkeen. Korotus astuu voimaan seuraavan kalenterikuukauden alusta.

Lapsen varhaiskasvatussuunnitelmassa tulee olla määriteltynä arviointi, jatkosuunnitelma ja säännöllinen asiantuntijayhteistyö.

19 SUOMI TOISENA KIELENÄ -LAPSET VARHAISKASVATUKSESSA (S2)

Palvelusetelin arvoa korotetaan kertoimella 0,05, mikäli lapsi tarvitsee tukea suomen kielen oppimiseen ja lapsen äidinkieli ei ole päiväkodin toimintakieli. Varhaiskasvatuksen erityisopettajan arviointi lapsen tuen tarpeesta toimitetaan palveluohjaukseen, jossa tehdään päätös korotetun palvelusetelin arvosta. Korotus astuu voimaan seuraavan kalenterikuukauden alusta.

Suunnitelma, menetelmät ja arviointi lapsen kielen tukemisesta kirjataan lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaan. Arviointi tavoitteiden toteutumisesta tehdään vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Korotettua kerrointa haetaan erillisellä lomakkeella ja korotettu palveluseteli astuu voimaan seuraavan kuukauden alusta.

20 PALVELUPALAUTE

Asiakas voi antaa saamastaan palvelusta palautetta sähköpostitse, puhelimitse tai paikan päällä. Palautteen vastaanottaja, joko kunnan tai palveluntuottajan edustaja, kirjaa palautteen.

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

Palveluntuottajan on toimitettava saamansa palvelupalaute mahdollisimman pian, vähintään kahden viikon kuluessa palautteen antamisesta, tiedoksi kunnan valvovalle viranomaiselle. Palvelupalautteen toimittaminen on aina palveluntuottajan vastuulla.

Mikäli palautteita ei toimiteta kahden viikon määräajassa, voi Salon kaupunki saattaa asian kohdassa sääntökirjan yleinen osio 7.1.3 mainittuun käsittelyyn (Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen).

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

Asiakas voi antaa saamastaan palvelusta palautetta myös suoraan Salon varhaiskasvatuksen viranomaisille tai esimerkiksi aluehallintovirastoon.

Muistutus

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan varhaiskasvatustyöryhmän vastuuhenkilölle tai varhaiskasvatuksen johtavalle viranhaltijalle. Puolueettomaksi neuvottelijaksi ja sovittelijaksi voi pyytää kotikunnan nimeämän sosiaaliamiehen. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Muistutuksesta annettuun lausuntoon ei saa hakea muutosta valittamalla.

Kantelu

Palvelua koskeva kantelu tehdään joko aluehallintoviraston lomakkeella tai vapaamuotoisesti. Kantelun voi tehdä, vaikka olisi jo tehnyt palvelusta muistutuksen varhaiskasvatuspaikkaan. Tarvittaessa viranomaiset siirtävät kantelut sovitun työnjaon mukaisesti asianmukaiseen käsittelypaikkaan. Siirrosta ilmoitetaan kantelijalle.

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

20 LAATUMITTARIEN SEURANTA JA RAPORTOINTI

Palveluntuottaja sitoutuu varhaiskasvatustilain edellyttämään arviointiin sekä Salon kaupungin varhaiskasvatuksen laadunhallintajärjestelmään. Salon kaupunki voi tehdä palveluntuottajien asiakkaille ja henkilöstölle laatukselyitä ja kyselyiden tulokset ovat myös palveluntuottajien hyödynnettävissä. Laatukselyistä tiedotetaan etukäteen ja ne suoritetaan yhdessä palveluntuottajien kanssa.

Salon kaupunki suorittaa säännöllisiä ohjaus- ja valvontakäyntejä, sekä vuosittaisen auditoinnin päiväkoteihin. Auditoinnissa käydään läpi Salon kaupungin yksityisen varhaiskasvatuksen Ohjaus- ja valvonta-asiakirjan mukaiset asiat.

21 VASTUUT JA VAHINGONKORVAUKSET

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelujen tuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Salon kaupunki ei vastaa palveluntuottajan asiakkaille aiheuttamista vahingoista.

21.1 Palveluntuottajan vastuulla olevat poikkeamatilanteet ja tiedottaminen

Palveluntuottajan vastuulla ovat käytössä olevien kiinteistöjen sisä- ja ulkotilojen (esim. pihat ja portit) turvallisuus ja palveluntuottajan (tai hänen alihankkijansa) aiheuttamat toiminnan keskeytykset.

Yksityisiltä palveluntuottajilta edellytetään avointa ja ennakoivaa asiakastiedotusta laadukkaana palvelun varmistamiseksi. Vastuu asiakastiedottamisesta eri tilanteissa, kuten haitta- tai häiriötilanteissa, on yksityisellä palveluntuottajalla.

21.2 Kunnan vastuulla olevat poikkeamatilanteet

Salon kaupungilla on vastuu varhaiskasvatuksen palveluseteliin liittyvästä tietojärjestelmästä ja siitä johtuvista poikkeamatilanteista sekä maksuliikenteestä ja sen sujuvuudesta.

22 TIETOJÄRJESTELMÄT

Palveluntuottajan on pystyttävä käsittelemään palveluseteliin liittyviä sähköisiä dokumentteja eli hänellä on oltava käytössään Internet – yhteydellä varustettu tietokone.

Palveluntuottaja antaa suostumuksensa käyttää sähköisiä välineitä raportoimiseen kaupungin osoittamasta paikasta. Tiedonsiirrosta hyödynnetään varhaiskasvatuksen asiakastietojärjestelmä Effican ominaisuuksia ja mahdollisuuksia. Palveluntuottajilla ei ole oikeutta käyttää varsinaista Effica- järjestelmää, vaan he käyttävät ns. WEB-sovellusta.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ylläpitää varhaiskasvatusyksikön jonotiedot, hoitopaikkatarjoukset, lasten sijoitus- ja läsnäolotiedot ajantasaisina varhaiskasvatuksen asiakastietojärjestelmää hyödyntäen. Mikäli palveluntuottaja ei näin toimi, on Salon kaupungilla oikeus sanktioida palveluntuottajaa tekemättömästä työstä. Sanktio riippuu laiminlyönnin laajuudesta, toistuvuudesta ja laiminlyönnin vakavuudesta.

Palveluseteliyksiköt kirjaavat lasten läsnäolot varhaiskasvatuksen Effica-asiakastietojärjestelmään. Salon kaupunki vastaa asiakastietojärjestelmän ylläpidosta, siitä muodostuvasta asiakasrekisteristä ja asiakastietojärjestelmän kustannuksista.

Ilmoitetut läsnäolot ja palvelusetelin voimassaolo muodostavat laskutusperusteen, jonka perusteella yksityinen palveluntuottaja saa palvelusetelin mukaisen korvauksen Salon kaupungilta.

22.1 Päiväkirjan täyttö

Palveluntuottaja pitää päiväkirjaa lasten läsnä -, ja poissaoloista.

Päiväkirjaan merkitään päivittäin lasten poissaolot, myös yksikön sulkemisajalta. Tuottajat huolehtivat, että lasten poissaolotiedot kirjataan varhaiskasvatuksen asiakastietojärjestelmään. Päiväkirjan tallentaa yksikön vastuhenkilö. Vastuhenkilö/johtaja tarkistaa päiväkirjasivun seuraavan kuukauden 1.päivä ja lasten sijoituksen tiedot päiväkirjalta sekä ilmoittaa mahdolliset muutokset välittömästi Salon kaupungin varhaiskasvatuksen viranomaiselle. Tietojen oikeellisuudesta on aina vastuussa toimintayksikön vastuhenkilö/johtaja tai hänen estyneenä ollessa varahenkilö.

22.2 Tilaajavastuulain mukaiset vaatimukset ja niiden tarkistaminen

Tilaajavastuun tarkoituksena on edistää tervettä kilpailua, torjua harmaata taloutta ja varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät tilaajavastuulain vaatimukset.

Tilaajavastuulain mukaiset asiakirjat tulee toimittaa neljännesvuosittain Salon kaupungille. Salon kaupunki suosittelee Tilaajavastuu.fi/Luotettava Kumppani -palvelun käyttöönottoa yrityksille. Lisätietoja <http://www.salo.fi/kaupunkijahallinto/hankinnat/>

23 OMAVALVONTASUUNNITELMA

Omaevalvontasuunnitelmasta määrätään yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa, laki koskee myös lasten varhaiskasvatuspalveluja, vaikka varhaiskasvatus ei ole sosiaalipalvelua. Yksityisillä sosiaalipalveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (710/1982) 17 §:ssä mainittuja sosiaalihuollon palveluja sekä niiden järjestämiseen liittyvää sosiaalialan ammatillista ohjausta ja neuvontaa, joita yksityinen henkilö, yhteisö tai säätiö taikka julkisyhteisön perustama liikeyritys tuottaa korvausta vastaan liike- tai ammattitoimintaa harjoittamalla. Määräys koskee sekä luvan- että ilmoituksenvaraisia sosiaalipalveluja.

Lain yksityisistä sosiaalipalveluista 6§:n 1 momentin mukaan yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omaevalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut ja palvelukokonaisuudet.

Lain 6 §:n 2 momenttiin, jonka mukaan Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) voi antaa määräyksiä omaevalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

23.1 Määritelmät

Omaevalvonnalla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja valvontaohjelmien edellyttämät sekä palvelujen tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset, joissa on otettu huomioon palvelujen laadusta annetut suositukset.

Omaevalvonta on osa toimintayksikössä tai toiminnassa toteutettavaa laadunhallintaa.

Omaevalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja.

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikkö- ja palvelukohtaisesti.

Omaevalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee olla asiakkaiden nähtävillä, joten siihen ei kirjata asiakkaiden salassa pidettäviä henkilötietoja.

Toiminta-ajatus ilmaisee, miksi toimintayksikkö tai yritys on olemassa, mitä palveluja se tuottaa ja mille asiakasryhmille sekä millä resursseilla palveluja tuotetaan.

Palvelutoimintaa ohjaavat arvot perustuvat perustuslain ja kansainvälisten ihmisoikeussopimusten sekä vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen ilmaisemiin periaatteisiin.

Laatupolitiikalla tarkoitetaan ylimmän johdon suhtautumista laatuun ja laadun kehittämiseen.

23.2 Omaevalvontasuunnitelman laatiminen

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

Uuden palveluntuottajan on laadittava omaevalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

Yksikkö- ja/tai toimintakohtainen, ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma tulee pitää julkisesti nähtävillä toimintayksikössä. Suunnitelman tiedot tulee kirjata siten, ettei siitä käy ilmi salassa pidettäviä asiakastietoja.

23.3 Omavalvontasuunnitelman sisältö

- Omavalvonnan toteuttaminen
 - Palveluntuottajaa koskevat tiedot
 - Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
 - Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt
 - Henkilöstön osallistuminen ja perehdyttäminen
 - Huoltajien ja lasten osallistuminen
 - Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

- Palvelun sisällön omavalvonta
 - Henkilöstö
 - Toimitilat
 - Laitteet ja tarvikkeet
 - Asiakasturvallisuus
 - Asiakkaan asema ja oikeudet
 - Asiakastyön sisällön omavalvonta
 - Asiakastietojen käsittely
 - Omavalvonnan asiakirjat

- Omavalvontasuunnitelman seuranta
- Ohjaus ja neuvonta
- Voimaantulo