

## Palveluseteli Oulun kaupungissa

### Yleistä palvelusetelistä

Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämistä vastaavassa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palvelusetelillä tarkoitetaan toisin sanoen kunnan sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palveluntuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palveluntuottajalla on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä.

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

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

### Asiakkaan asema

Palveluseteli voidaan myöntää Oulun kaupungin asukkaalle, joka olisi muutoinkin oikeutettu varhaiskasvatukseen Oulun kaupungin kunnallisessa varhaiskasvatuksessa. Palveluseteli voidaan myöntää Oulun kaupungissa kirjoilla olevalle tai lapsella on oltava vähintään tilapäinen osoitteenmuutos Oulun kaupunkiin. Palvelusetelin arvon laskemiseen käytetään sen vanhemman perheen tuloja, jonka luona lapsi asuu. Jos lapsen vanhemmat asuvat erillään, mutta ovat lapsen yhteishuoltajia, myönnetään palveluseteli lapsen pääasiallisen osoitteen vanhemmalle ja palvelusetelin arvon laskentaan käytetään sen perheen tuloja. Palveluseteli myönnetään vähintään kuukauden ajaksi. Palveluseteli astuu voimaan, kun asiakkaan laskutusperusteinen hoitosuhde päivähoitopaikkaan alkaa. Hoitosuhteen alkaessa kesken kalenterikuukauden lasketaan palvelusetelin arvo kalenteripäivien mukaan.

Palvelusetelilainsäädäntö koskee sosiaali- ja terveystalouden palveluja, joten perusopetuslain piiriin kuuluva maksuttoman esiopetuksen järjestäminen ei ole palvelusetelin avulla mahdollista. Yksityisessä päivähoitossa olevat kuusivuotiaat lapset osallistuvat varhaiskasvatukseen, jossa noudatetaan valtakunnallista esiopetuksen opetussuunnitelman perusteita. Esiopetusikäisen lapsen palveluseteli maksetaan korkeintaan koulun alkamiseen asti. Palveluseteli voidaan myöntää myös yksityisen varhaiskasvatuksen kerhotoimintaan. Tämä palveluseteli ei ole tulosidonnainen, vaan tasasuuruinen sitä hakeville. Palvelusetelitoiminta laajentui 1.8.2013 alkaen myös yksityiseen perhepäivähoitoon.

Oulun 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 varhaiskasvatukseen.

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

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja-oikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Oulun kaupungin varhaiskasvatuksen palveluohjaustiimi ja/tai asiakasmaksuyksikkö selvittävät asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvon, palvelujentuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvän asiakasmaksun. Maksun arvioimista varten Oulun kaupungin Internet-sivustoilla on maksulaskurit, joissa asiakas voi arvioida maksunsa Oulun kaupungin kunnallisissa päiväkodeissa ja myös omavastuunsa yksityisellä palvelujentuottajalla palvelusetelin arvon mukaan. Laskuri antaa arvion maksuista, lopullinen palvelusetelin arvo lasketaan Oulun konttorin asiakasmaksuyksikössä 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. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys. Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Palveluseteliä ei tarvitse hakea erillisellä hakemuksella; kun perhe hakee yksityiseen päivähoitoon, palveluseteli myönnetään, kun perhe on saanut varmistuksen saamastaan päivähoitopaikasta. Tieto hyväksytyistä palvelujentuottajista ja heidän asiakasmaksuistaan löytyy Oulun kaupungin nettisivustolta. Palvelujentuottaja valitsee asiakkaansa oman tilanteensa mukaan. Palvelujentuottaja ja asiakas sopivat erikseen asiakassuhteesta ja palvelun aloituksesta.

Kun asiakas saa palvelusetelin ja siirtyy yksityisen palvelujentuottajan palvelun piiriin, poistuu hänen hakemuksensa kunnalliseen varhaiskasvatukseen. Asiakasperhe voi erillisellä ilmoituksella pyytää säilyttämään kunnallisen päivähoitohakemuksen, jolloin päivähoiton hakua käsitellään kiireettömänä.

### **Asiakkaan asema reklamaatiotilanteessa**

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Reklamaatio palvelun laadusta tai havaituista puutteista on saatettava myös Oulun kaupungin tietoon.

### **Asiaksmaksun määräytyminen**

Varhaiskasvatuksessa palvelusetelin arvo määräytyy perheen tulojen mukaan. Palvelusetelin arvo määräytyy sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain- ja asetuksen mukaan. Palvelusetelin arvon määräytymisessä ja muuttamisesta käytetään samaa ohjeistusta kuin Oulun kaupungin kunnallisen päivähoiton asiakasmaksujen kohdalla. Myös kunnallisessa päivähoitossa käytettävä sisaralennus koskee palveluseteliasiakasta. Mikäli hoitopaikan hinta on korkeampi kuin palvelusetelin arvo, perii palvelujentuottaja tämän erotuksen asiakasmaksuna asiakkaalta. Kerhotoiminnassa palvelusetelin arvo on tasasuuruinen ja perheen tuloista riippumaton. Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta.

Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta on annettava päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määräämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä. Palvelusetelin arvoa määrättäessä ei oteta huomioon palveluja, jotka asiakas ostaa oma-aloitteisesti palvelujentuottajalta. Palveluseteli ei kata kuluja mikäli varhaiskasvatustalouden tuottaja kerää maksua asiakkailtaan esim. retkikulujen kattamiseksi.

Palvelusetelin arvon tarkistamiseksi perheeltä pyydetään uudet tulotiedot kerran vuodessa. Jos tulot olennaisesti muuttuvat tarkistusten välillä, maksu osoittautuu virheelliseksi tai palvelutarve muuttuu, perheen tulee ilmoittaa muutoksista oma-aloitteisesti palvelusetelistä päättäneelle viranomaiselle. 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 Oulun konttorin asiakasmaksuyksikössä.

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

### **Päätös palvelusetelin arvosta ja muutoksenhaku**

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

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

### **Palvelusetelin voimassaolo ja irtisanominen**

Palveluseteli myönnetään jokaiselle kuukaudelle, kun lapsi on asiakassuhteessa palvelujentuottajaan. Kesäajalla Oulun kaupunki suosittaa palvelujentuottajia olemaan perimättä asiakasmaksua siltä ajalta kun päivähoitopaikka on suljettuna, ts. palvelujentuottajia suositellaan perimään asiakkaiden omavastuuosuus enintään 11 kuukaudelta vuodessa. Mikäli perhe tarvitsee päivähoitoa lomaaikana, voidaan päivähoito järjestää esimerkiksi yhteistyössä muiden yksityisten palveluntuottajien kanssa. Ryhmäkoon tulee aina säilyä lain mukaisena. Jos kesäajan kiinniolon aikana perhe tarvitsee päivähoitoa enemmän kuin viisi (5) hoitopäivää kalenterikuukaudessa ja hoito järjestetään Oulun kaupungin varhaiskasvatuspalveluissa, menettää perhe oikeuden palveluseteliin. Myös palvelusetelin maksu palveluntuottajalle keskeytyy.

Jos asiakas ei käytä hänelle myönnettyä päivähoitopaikkaa kuuteenkymmeneen (60) päivään, menettää asiakas oikeuden palveluseteliin. Tämä ei koske kesäkuukausia (kesä-, heinä- ja elokuu). 1.8.2013 alkaen yksityisten päiväkotien asiakasperheillä ei ole oikeutta käyttää samanaikaisesti kunnallisia varhaiskasvatuspalveluita. Mikäli lapsi tarvitsee yksityisen päiväkodin ollessa suljettuna päivähoitoa, palveluntuottaja pyrkii järjestämään hoidon esimerkiksi yhteistyössä muiden yksityisten päiväkotien kanssa.

Oikeus palveluseteliin lakkaa kun asiakas irtisanoo päivähoitopaikkansa tai lapsi siirtyy oppivelvollisena perusopetuksen piiriin. Mikäli asiakas irtisanoo päivähoitopaikkansa, maksetaan palveluseteliä irtisanoutumiskuukauden loppuun. Palvelujentuottajalla on oikeus periä asiakkaan omavastuuosuus omien irtisanomissääntöjensä mukaan. Mikäli palveluntuottaja irtisanoo asiakkaan palvelusopimuksen, maksetaan palveluseteliä irtisanoutumiskuukauden loppuun.

Jos palvelujentuottaja irtisanoo palvelusopimuksen asiakkaan kanssa, on palvelujentuottajan ilmoitettava siitä välittömästi Oulun kaupungin varhaiskasvatuksen palveluohjaukseen. Irtisanomiselle on ilmoitettava myös irtisanomisen perusteet. Perusteena voi olla esim. lapsen muuttunut terveydentila, jonka vuoksi päivähoito palvelujentuottajalla vaatisi huomattavia lisäresursseja. Luonnollisesti perheen palveluntuottajalle maksettavien omavastuuosuuksien maksamattomuus voi olla irtisanomisen peruste. Perheen mahdollisesta uudesta hoitopaikasta on käytävä keskustelut Oulun kaupungin varhaiskasvatuksen palveluohjaustiimin kanssa.



12/2013

### **Vähäisempi palveluntarve ja kuusivuotiaiden päivähoito**

Mikäli asiakkaan päivähoiton palveluntarve on normaalia kokopäivähoitoa vähäisempi, voivat he tehdä palvelujentuottajan kanssa sopimuksen vähäisemmästä palveluntarpeesta. Hoidon on kuitenkin oltava kokopäivähoitoa. Palvelujentuottajalla on oikeus tehdä omien käytäntöjensä mukainen palvelusopimus vähäisemmästä palveluntarpeesta. Palveluseteli maksetaan, jos perheen palveluntarve on päiväkotihoidossa vähintään 12 päivää kuukaudessa ja perhepäivähoidossa vähintään 30 tuntia viikossa. Palvelujentuottajalla on mahdollisuus sovittaa perheen omavastuusuutta suhteessa käytettäviin hoitopäiviin.

Kuusivuotiaiden päivähoiton pienempi omavastuu on voimassa koulujen lukuvuoden aikana. Lapsen päivähoitopaikan omavastuuksi muodostuu 60 % normaalista kokopäivähoiton maksusta, kuten kunnallisessakin päivähoidossa. Mikäli palveluntuottajan hoitopaikan hinta on korkeampi, vanhemmat maksavat erotuksen.

### **Avoimen varhaiskasvatuksen palveluseteli**

Perheelle voidaan myöntää avoimeen varhaiskasvatukseen yksityisellä palvelujentuottajalla oikeutava kerhotoiminnan palveluseteli. Kerhotoiminnan palveluseteli voidaan myöntää kaikille lapsille, jotka eivät ole päivähoidossa tai joiden hoitamiseksi ei makseta yksityisen hoidon tukea. Lapsi voi siirtyä päivähoitopaikalta kerhotoimintaan määräaikaisesti ja säilyttää halutessaan päivähoitopaikkansa. Kerhotoimintaan voi osallistua 36 – 60 tuntia kuukaudessa.