

Opinnäytetyö (YAMK)  
Sosiaali-alan koulutusohjelma  
Hyvinvointipalvelut  
2013

Anna Karlsson

# VARHAISKASVATUSPALVELUI- DEN JÄRJESTÄMINEN PALVELUSETELILLÄ TURUSSA

– Sääntökirjan laatiminen



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma | Sosionomi YAMK

Kevät 2013 | Sivumäärä 65+38

Ohjaaja Liisa Pirinen

Anna Karlsson

# VARHAISKASVATUSPALVELUIDEN JÄRJESTÄMINEN PALVELUSETELILLÄ TURUSSA

## – SÄÄNTÖKIRJAN LAATIMINEN

Tämän kehittämishankkeen taustalla on lainsäädännössä ja Turun varhaiskasvatuspalveluiden toimintaympäristössä tapahtunut päivähoitopaikkoja tarvitsevien lasten määrän lisääntyminen. Varhaiskasvatuksen tulosalueella on ollut käytössä palveluseteli vuodesta 2010 lähtien. Palvelusetelillä kunta tukee perhettä yksityiseltä palveluntuottajalta hankittujen päiväkotijä ja leikkikoulupalveluiden maksamisessa. Kunnan tehtävä on valvoa yksityistä varhaiskasvatusta. Ostopalvelupäivähoidosta luopumisen myötä poistuivat tuottajilta vaadittavat hyväksymiskriteerit. Kunnan suorittamaa valvontaa ja palveluntuottajien hyväksyntää varten tarvittiin uusi yhtenäinen toimintatapaohjeistus.

Palvelusetelillä järjestettyyn varhaiskasvatukseen laadittiin kehittämishankkeena sääntökirja. Sääntökirjan tavoitteena on yhtenäistää yksityisen varhaiskasvatuksen valvontaa. Aiemmin yksityisen varhaiskasvatuksen valvonta ja palveluntuottajaksi hyväksyminen liittyivät tiiviisti kilpailutettuun ostopalveluun. Sääntökirja on informatiivinen toimintatapaohjeistus ja kriteeristö palvelusetelin käytöstä. Sääntökirja on tarkoitettu kunnan ja palveluntuottajan väliseksi ohjeistukseksi.

Varhaiskasvatuksen tulosalueella työskentelevät virkamiehet muodostivat hankeryhmän ja toteuttivat kehittämishankkeen. Hankeryhmän lisäksi kehittämishankkeen toimijoihin kuuluivat turkulaiset palvelusetelipäivähoitopalveluiden tuottajat ja Turun seutukuntien varhaiskasvatuksen johto. Sääntökirjan hyväksyi varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunta. Kehittämistyö on usean toimijan yhteistyötä ja koko työyhteisön asia. Tässä kehittämishankkeessa yhteiseksi tekijäksi ja kantavaksi perustaksi kehittämistoiminnalle nousi hankeryhmän tiimityö, osallisuus ja dialoginen yhteistoiminnallinen reflektointi. Keskeisiä kehittämismenetelmiä olivat hankeryhmän palaverit, työpajat, dokumentointi, palautteen kerääminen ja keskusteluun ja reflektointiin perustuva arviointi.

Kehittämishanke toteutettiin kevään 2011 ja joulukuun 2012 välisenä aikana. Kehittämishankkeen tuloksena syntynyt sääntökirja otettiin käyttöön 1.8.2012 palvelusetelillä järjestettävässä varhaiskasvatuksessa. Kehittämishankkeen tuloksena syntyi tässä kehittämishankkeessa esitelty malli sääntökirjan laadintaan.

ASIASANAT:

varhaiskasvatus, päivähoito, palveluseteli, yksityisen päivähoiton valvonta, sääntökirja

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Social Services| Master of Social Services

Spring 2013 | Total number of pages 65+38

Instructor Liisa Pirinen

Anna Karlsson

# EARLY CHILDHOOD EDUCATION SERVICES BOUGHT WITH A SERVICE VOUCHER IN TURKU

## -WRITING THE RULEBOOK

This development project was carried out because the number of children in need of day care has increased due to legislation and the operational environment of early childhood education services in Turku. Early Childhood Education Organisation in Turku has used service vouchers from 2010 onwards and the municipality uses them to support families in paying for private day care services. Private early childhood education is supervised by the municipality. Outsourced day care services are no longer used and along with it the acceptance criteria of private service producers also went out of use. Therefore, the municipality needed new uniform working method instructions for the supervision and acceptance of private service producers.

That is why the purpose of this development project was to write a rulebook for early childhood education bought with a service voucher. The aim of the rulebook is to harmonise the supervision of early childhood education. Previously, the supervision and acceptance of private service producers were strongly linked to the outsourced day care service. The rulebook includes informative working method instructions and criteria for the use of the service voucher. The rulebook includes rules for cooperation between the municipality and the private service producer.

The development project was carried out by a group of municipal officials who work in Early Childhood Education Organisation in Turku. In addition to the project group, private day care service producers, who accept service vouchers, and early childhood education managers in the Turku area were a part of this project. Education Committee approved the rulebook. The development work was a cooperation of multiple actors and an issue for the whole work community. In this development project, teamwork, cooperation, dialogue and self-evaluation played an important role and ensured a successful project. Essential working methods used in this project included meetings with the project group, workshops, documentation, collection of feedback, discussion and self-evaluation.

The development project was carried out between spring 2011 and December 2012. The rulebook developed in this project has been in use from August 1st 2012 in early childhood education bought with a service voucher. The result of the development project was a model for the writing of a rulebook which is presented in this thesis.

### KEYWORDS:

early childhood education, day care, service voucher, private day care supervision, rulebook

# SISÄLTÖ

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 JOHDANTO</b>   | <b>6</b>  |
| <b>2 KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTA JA PERUSTELUT</b>                        | <b>10</b> |
| 2.1 Kehittämishankkeen lähtökohdat ja tarve                             | 10        |
| 2.2 Kehittämishankkeen tavoite ja kehittämistehtävät                    | 13        |
| 2.3 Kehittämishankkeen toimintaympäristö ja kehittämishankkeen toimijat | 14        |
| <b>3 KEHITTÄMISHANKKEEN TIETOPERUSTA</b>                                | <b>19</b> |
| 3.1 Kunnan velvoite järjestää varhaiskasvatuspalvelut lapsiperheille    | 19        |
| 3.2 Palveluseteli valinnanvapauden mahdollistajana                      | 22        |
| 3.3 Yksityisen päiväkotihoidon valvonta                                 | 29        |
| 3.4 Sääntökirja yksityisen varhaiskasvatuksen valvonnassa               | 31        |
| <b>4 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUMINEN</b>                                | <b>34</b> |
| 4.1 Kehittämishanke prosessina  | 34        |
| 4.2 Kehittämismenetelmät  | 36        |
| 4.3 Suunnittelu- ja organisointivaihe                                   | 37        |
| 4.4 Toteutusvaihe   | 39        |
| <b>5 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET</b>                                    | <b>49</b> |
| 5.1 Sääntökirja   | 49        |
| 5.2 Sääntökirjan laatimisen malli                                       | 51        |
| <b>6 KEHITTÄMISHANKKEEN ARVIOINTI</b>                                   | <b>55</b> |
| 6.1 Tulokset ja levittäminen  | 55        |
| 6.2 Prosessi ja toiminta  | 59        |
| <b>LÄHTEET</b>  | <b>62</b> |

## LIITTEET

Liite 1. Sääntökirja.

## KUVAT

Kuva 1. Hankeryhmän työpaja.

45

## KUVIOT

|   |    |
|---|----|
| Kuvio 1. Kasvatus- jaopetustoimen organisaatiokaavio 2012 (Turun kaupunki).                   | 15 |
| Kuvio 2. Turun kaupungin varhaiskasvatuksen tulosalue 2012.                                   | 17 |
| Kuvio 3. Varhaiskasvatuksen palvelujärjestelmä mukaillen Sosiaali- ja terveysministeriö 2002. | 21 |
| Kuvio 4. Palveluseteli – osapuolten väliset suhteet.  | 23 |
| Kuvio 5. Palveluseteli käsitteenä mukaillen Melin ym.2012.                                    | 24 |
| Kuvio 6. Palvelusetelin rooli palvelujärjestelmässä (Nieminen 2013).                          | 26 |
| Kuvio 7. Varhaiskasvatuksen palveluseteliasiakkaan valinnanvapaus mukaillen Lamberg 2012.     | 28 |
| Kuvio 8. Kehittämishankkeen prosessikuvaus mukaillen Toikko & Rantanen 2009.                  | 35 |
| Kuvio 9. Sääntökirjan toteutusvaiheen eteneminen.   | 40 |
| Kuvio 10. Turkulaisten palvelutuottajien SWOT- analyysi palvelusetelistä.                     | 42 |
| Kuvio 11. Turkulaisten palvelutuottajien SWOT- analyysi sääntökirjasta.                       | 44 |
| Kuvio 12. Palvelusetelin sääntökirjan poliittinen päätöksenteko 2012.                         | 47 |
| Kuvio 13. Sääntökirjan laatimisen malli.  | 53 |

# 1 JOHDANTO

Turun kaupungin varhaiskasvatuspalveluiden järjestämisen toimintaympäristössä tapahtunut muutos sai aikaan tämän kehittämishankkeena kuvatun kehittämistyön liikkeellelähdon. Kehittämistyön taustalla oli lisäksi palvelusetelilainsäädännön voimaantulo, ostopalveluiden kilpailutuksesta luopuminen, jatkuvasti kasvavaan palvelutarpeeseen vastaaminen, niukka kuntatalous, palvelustrategia ja organisaation asettamat tavoitteet.

Viimeisten vuosien aikana päivähoitoikäisten lasten määrä on kasvanut niin kunnallisessa kuin yksityisessä päivähoitossa. Turun varhaiskasvatuksen käyttönottaman varhaiskasvatuksen palvelusetelin myötä ovat yksityiset palveluntuottajat laajentaneet toimintaansa. Vuoden 2010 joulukuussa palvelusetelillä järjestetyssä päivähoitossa olevien lasten määrä oli 379 lasta. Viime vuodenvaihteen (31.12.2012) lopussa Turussa oli palvelusetelillä järjestettävän varhaiskasvatuksen piirissä noin 1000 lasta. (Kulmala 2013.)

Kehittämishankkeeni liittyy Turun kaupunginhallituksen asettaman strategisen linjauksen toteuttamiseen. Yhdeksi kaupunginhallituksen strategiseksi linjaukseksi on määritelty ohjata varhaiskasvatuspalveluiden kysyntään liittyvän kasvun painopistettä yksityisen päivähoiton osuuden kasvattamiseen vuoteen 2020 mennessä niin, että kaupungin oma palvelutuotanto kattaa 70 % päivähoitopalveluista ja yksityinen osuus on 30 %. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että kaupungin oma palvelutuotanto keskittyy pääsääntöisesti kehittämään ja lisäämään avointa varhaiskasvatusta. Jatkossa päiväkotitoiminta järjestetään enenevässä määrin yksityisesti joko palvelusetelillä tai yksityisen hoidon tuella. (Turun kaupunginhallitus 7.5.2012 § 234.)

Tämä kehittämishanke syntyi Turun kaupungin varhaiskasvatuksen tarpeesta kehittää varhaiskasvatuksen palvelusetelin palveluntuottajien ja yksityisen varhaiskasvatuksen valvontaa. Palvelusetelin avulla yksityiset päiväkodit ovat saaneet mahdollisuuden vakiinnuttaa toimintaansa ja kehittää palveluitaan yhä enemmän perheiden tarpeita vastaaviksi. Usea yksityinen varhaiskasvatuksen

palveluntuottaja on laajentanut toimintaansa palvelusetelin käyttöönoton myötä. Varhaiskasvatuksen palveluseteli on vakiinnuttamassa paikkansa sekä perheiden että palveluntuottajien keskuudessa.

Turun kaupungin varhaiskasvatuksessa on panostettava yksityisen varhaiskasvatuksen valvontaan. Kaupungilla oli käytössä monenlaisia yksityisen varhaiskasvatuksen valvonta- ja hyväksyntäasiakirjoja. Palvelusetelillä tuotettavan palvelun henkeen kuuluu, että palvelua ohjataan sääntökirjan avulla. Sana sääntökirja on suora käännös ruotsin sanasta ”regelbok”. Turun kaupunki oli mukana vuosina 2009–2011 Suomen itsenäisyyden juhlarahaston, Sitran<sup>1</sup> Palveluseteli-hankkeessa. Kyseisen hankkeen aikana palveluseteliä kehitettiin valtakunnallisesti Sitran rahoittamana. Turun kaupungin varhaiskasvatuksen edustajana osallistuin Sitran järjestämiin palveluseteliin liittyviin koulutuksiin. Ruotsissa ja muissa pohjoismaissa palveluseteli on ollut käytössä suhteellisen kauan ja sen käyttö on laajentunut Ruotsissa jopa koulumaailmaan, aina lukioihin saakka.

Palveluseteli on ajankohtainen aihe kuntaorganisaatioiden sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisessä. Sitra on viime vuosina tehnyt uraauurtavaa työtä palvelusetelin tunnettavuuden ja sitä myöden kansalaisten palveluiden valinnanvapauden lisäämiseksi. Suomessa aiheesta on tehty muutamia opinnäytteitä, ei kuitenkaan vielä yhtään väitöskirjaa. Ruotsissa palvelusetelin käytöllä on jo pidemmät perinteet kuin Suomessa. Tästä johtuen palvelusetelin käyttömahdollisuudet ovat naapurimaassamme luonnollisesti monipuolisemmat. Ruotsissa palveluseteliä ja sen käyttömahdollisuuksia ja vaikuttavuutta on myös tutkittu ja asiasta on saatavilla enemmän julkaisuja. (Hartman 2011, 11–34.) Suurin osa tässä kehittämisraportissani käyttämistä lähteistä on Sitran tuottamaa materiaalia, koska suomalaista aiheeseen liittyvää kirjallisuutta ei ole runsaasti saatavilla.

---

<sup>1</sup> Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra on julkisoikeudellinen eduskunnan valvoma säätiö vuonna 1967 Suomen Pankin yhteyteen perustettu Suomen itsenäisyyden 50-vuotisjuhlan kunniaksi. Sitran tehtävä on rakentaa huomisen menestyvää Suomea, ennakoida yhteiskunnan muutosvoimia ja niiden vaikutuksia, etsiä uusia käytännön toimintamalleja ja vauhdittaa kestävään hyvinvointiin tähtäävää liiketoimintaa

Kehittämishankkeessani konkreettisenä toimintana oli sääntökirjan laatiminen Turun kaupungin varhaiskasvatuksen palvelusetelijärjestelmän käyttöön, yhteistyönä varhaiskasvatuksen yksityisten palveluiden tilaajatiimin ja yksityisten palveluntuottajien ja seutukunnan varhaiskasvatuksen johdon kanssa.

Tässä kehittämishankkeessa kuvataan kuntaorganisaation kehittämistyötä omassa toimintaympäristössään Turun varhaiskasvatuksessa. Olen itse huomannut vuosien varrella, että kehittämistyö käynnistyy usein siellä missä työtä tehdään, ei päättäjiä käsistä. Virkamiehet ja asiantuntijat valmistelevat ja vievät asiat luottamuselinten päätettäväksi ilman virallisia annettuja toimeksiantoja. Prosessi voi olla usein hyvin pitkä ja päätöksenteko vie aikaa. Tämä on hyvä huomioida kunnassa tapahtuvassa kehittämistyössä. On tärkeää esitellä kehittämishanketta mahdollisuuksien mukaan heti aloitusvaiheessa luottamuselimestä ja saada poliittinen kenttä tietoiseksi hankkeen tarpeellisuudesta ja toteuttamisesta mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Peruslähtökohtana työelämässä tapahtuvalla kehittämistoiminnalla on luoda nykyistä tehokkaampia, toimivampia ja parempia käytäntöjä. Kehittämistyön merkitys työelämän strategisena vaikuttamisen välineenä yhteiskunnassa on viime vuosina entisestään korostunut. Kehittämistyö on pitkälti käytännöllistä toimintaa, jossa kiinnostus kohdistuu arjen tutkimiseen. (Toikko & Rantanen 2009.)

Heti kehittämishankkeen jälkeen kaupungin organisaatiossa tapahtui uudistuksia. Kasvatus- ja opetustoimi muuttui sivistystoimialaksi ja kasvatus- ja opetus-toimen johtaja -nimike muuttui sivistystoimialajohtajaksi vuoden 2013 alusta samalla, kun Turun kaupungin hallinnon toimintamalli uudistettiin. Varhaiskasvatuksen osalta ruotsinkielinen varhaiskasvatus eriytyi omaksi tulosalueekseen.

Kehittämishankkeeni raportin alussa esittelen hankkeen taustaa ja tarvetta, perusteluita, hankkeen tavoitetta, hankkeeseen osallistuneet toimijat sekä toimintayksikön. Luvussa kolme on sääntökirjan laadintaan liittyvää ja ohjeistavaa viitekehystä. Työni neljännessä luvussa kuvaan kehittämisprosessin ja siihen liittyvät eri vaiheet, jonka kautta hanke on edennyt arvioinnin ja levityksen kautta käytäntöön. Viidennessä luvussa olen kuvannut lyhyesti kehittämishankkeen



tulokset. Viimeiseen lukuun olen kirjannut kehittämishankkeen arviointia ja tulosten levittämistä.

## 2 KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTA JA PERUSTELUT

### 2.1 Kehittämishankkeen lähtökohdat ja tarve

Tämän kehittämishankkeen taustalla on Turun kaupungin varhaiskasvatuksen palvelusetelikokeilu, joka käynnistyi tammikuussa 2010. Syksyllä 2009 ennen palvelusetelikokeilua tuli voimaan laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (2009/569) sekä siihen liittyvät sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain 12§:n muutokset (2009/507) jotka mahdollistivat palvelusetelin käyttöönoton varhaiskasvatuksessa. Lain myötä kunnat ovat voineet päättää palvelusetelijärjestelmän käyttöönotosta, palvelusetelillä hankittavista palveluista, palveluntuottajien hyväksymiskriteereistä ja palvelusetelin arvosta. Kunnan tehtävä on hyväksyä palveluntuottajat, joiden on täytettävä lakisääteiset ja kunnan asettamat hyväksymisehdot. (Seppänen 2010.)

Palveluseteli mahdollistaa uusia yhteistyömuotoja kunnan ja yksityisten varhaiskasvatuspalveluiden tuottajien välillä. Palvelusetelillä tuotetuissa palveluissa ei kunnan ja palveluntuottajien välillä ole kilpailutettua hankintaprosessia määrittämässä palvelun laatua ja muita valvontaan liittyviä määritelmiä. Palvelusetelillä palveluja tuottavat yrittäjät joutuvat kilpailemaan jokaisesta asiakkaasta, koska palveluseteli antaa asiakkaalle valinnanvapauden ja mahdollisuuden valita palveluntuottaja. Kunnan kannalta palvelusetelin optimaalinen hyödyntäminen edellyttää viranhaltijoiden ja palveluntuottajien välille avointa ja aktiivista keskustelua. (Uotinen 2009, 76–77.)

Turun valtuustoryhmien välisessä sopimuksessa vuosille 2009–2012 ja kaupungin palvelustrategiassa on kirjattu varhaiskasvatuksen palvelusetelijärjestelmän käytön laajentaminen ja säännöistä sopiminen. Turun kaupungin palvelustrategiassa korostuu asiakkaan valinnanvapaus ja palvelusetelimallin antamat lisämahdollisuudet asiakkaalle palveluiden valinnan suhteen. (Turun kaupungin palvelustrategia 2009–2012.)

Lasten päivähoidon kilpailuttamisesta luovuttiin Turun varhaiskasvatuksen tulosalueella vuoden 2010 alussa ottamalla käyttöön määräaikainen palveluseteli. Palvelusetelikokeilu antoi varhaiskasvatuksen tulosalueelle mahdollisuuden luopua aiemmin kilpailutetusta ostopalveluna hankitusta päivähoidosta. Määräaikaiset ostopalvelusopimukset päättyivät 31.7.2010. Turku oli ensimmäisiä kuntia varhaiskasvatuksen palvelusetelin käyttöönotossa. Palvelusetelikokeilulla haettiin ratkaisuja päiväkotihoidossa ilmeneviin lapsimäärien kausivaihteluihin ja niiden tuomiin haasteisiin. Suuret kausivaihtelut aiheuttavat kevään ja syyskauden välillä resurssipulaa hoitopaikoissa, ja lisähenkilöstön palkkaaminen aiheuttaa lisäkustannuksia. (Koski 2012.)

Viime vuosina tapahtunut päivähoitoikäisten lasten määrän kasvu aiheutti tarpeen syventyä perusteellisesti tarkastelemaan varhaiskasvatuksen tulevaisuuden lisäresurssitarpeita. Vuosia jatkunut muuttoliike kaupungista pois Turun seutukuntiin hiljentyi ja päivähoitopaikkojen lisääntynyt kysyntä aiheutti jonoja päivähoitoon. Turun kaupungin kasvatus- ja opetustoimessa valmisteltiin päivähoidon järjestämisselvitystä, jonka perusteella voisi visioida ja osoittaa taloudellisesti parhaat mahdolliset tavat tuottaa laadukkaat ja kattavat varhaiskasvatuspalvelut. (Arve 2012.)

Kehittämishankkeen taustalla on Turun osallistuminen vuosina 2009 – 2011 Sitran rahoittamaan Palvelusetelihankkeeseen. Kyseisen hankkeen tavoitteena oli palvelusetelin käytön laajentaminen kunnissa palveluseteliin liittyvien pilottikokeilujen avulla. Sitra rahoitti Palvelusetelihanketta ja järjesti keväällä 2011 koulutusta palvelusetelin sääntökirjan laadinnasta. Samaan aikaan oli valmistumassa palvelusetelihankkeena Oulun kaupungin laatima yleinen malli päivähoidon palvelusetelin sääntökirjasta. (Melin 2011.)

Turun varhaiskasvatuksessa palveluseteli otettiin aluksi käyttöön tammikuussa 2010 vuoden mittaisena kokeiluna, kyseistä kokeilua jatkettiin peruspalvelulautakunnan toimesta 31.7.2011 asti. Siirtyminen sosiaali- ja terveystoimesta kasvatus- ja opetustoimeen vei asian uudelleen päätettäväksi. Varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunta päätti tammikuussa 2011 palvelusetelikokeilun jatkamisesta 31.7.2011 asti. Keväällä 2011 yksityisen varhaiskasvatuksen palveluva-

likkoon lisättiin leikkikoulutoiminnan palveluseteli varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunnassa. Kasvatus- ja opetustoimessa lopullinen päätös palvelusetelin vakinaistamisesta tehtiin kasvatus- ja perusopetuslautakunnassa 28.3.2012 § 39.)

Kilpailutetun ostopalvelupäivähoidon väistyminen varhaiskasvatuksen palveluvalikosta poisti yksityisiltä palveluntuottajilta vaaditut kilpailutuksen kautta hyväksytyt laatukriteerit. Tämä aiheutti Turun kaupungin varhaiskasvatuksessa tarpeen vahvistaa yksityisen varhaiskasvatuksen valvontaa ja suunnitelmaa valvonnan toteuttamisesta.

Osallistuin keväällä 2011 Sitran järjestämään sääntökirjakoulutukseen. Koulutuksesta tuomani tietopaketti toi vahvistusta ja uskoa organisaationi tarpeeseen laatia sääntökirja Turun varhaiskasvatuksen palvelusetelijärjestelmään. Sääntökirja on asiakirja, joka muodostuu tuottajaksi hyväksymisen ja laadun kriteereistä sekä muista menettelytapaohjeista. Sääntökirja korvaa kilpailutuksessa käytössä olleet kriteerit. (Melin, Koila, Tuominen-Thuesen & Uotinen 2012, 16–17.)

Lasten kasvatuksen ja opetuksen pääprosessin palvelujohtaja teki päätöksen sääntökirjan laadinnasta keväällä 2011 ja hankkeelle suunniteltiin alustava työryhmä oman tulosalueen sisältä. Hankkeelle ei ollut suunniteltu erillistä rahoitusta tai ulkopuolista resurssointia. Varhaiskasvatuksen tulosalueella uusien asioiden kehittäminen tehdään usein oman työn ohella. Hallintokunnassamme oli käytettävissä riittävästi substanssiosaamista hankkeen läpiviemiseen. Olimme myös tutustuneet huolella Sitran tuottamaan hanketta käsittelevään materiaaliin. Hankkeen aikatauluksi asetettiin aikaa yksi vuosi. Hanketyö tehtiin oman työn ohella, joten hankkeelle oli varattava riittävästi aikaa.

Tämän opinnäytetyönä tehdyn kehittämishankkeen tarve linkittyy vahvasti valtakunnallisesti palvelusetelilainsäädännön kunnille asettamiin uusiin haasteisiin ja tarpeisiin. Kehittämishankkeen ajankohtaisuus tukee Turun kaupungin palvelustrategian painopisteitä liittyen varhaiskasvatuksen järjestämismallityöryhmään. Kehittämishankkeen lähtökohdat muodostuvat organisaation, työyhteisön ja lainsäädännöstä johtuvista valtakunnallisista tarpeista. Kuntien tehtävien paino-

piste on siirtynyt perinteisestä palveluiden tuottajan roolista palveluiden valvontatehtäviin kentälle. ( Koskiaho 2008.)

## 2.2 Kehittämishankkeen tavoite ja kehittämistehtävät

Silfverbergin (2007, 21–22) mukaan kehittämishankkeissa on kyse toimintojen, organisaatioiden, tuotteiden ja palveluiden kehittämisestä. Hankkeen suunnittelussa tärkein painopiste on hankkeen tavoitteen määrittelyssä. Tavoitteella voidaan kuvata monitasoisesti sitä tavoiteltua parannusta, joka hankkeen avulla pyritään saamaan aikaan. Välittömällä tavoitteella kuvataan hankkeen lopputulosta, jonka lisäksi kehittämishankkeelle on määriteltävä sen konkreettisenä tuloksena syntyvä tuotos. Tämän kehittämishankkeen tavoite on palvelusetelillä järjestettävän yksityisen varhaiskasvatuksen valvontaan liittyvän toimintatapaohjeistuksen ja kriteeristön yhtenäistäminen. Sääntökirjan tarkoituksena on ohjata ja määritellä Turun kaupungin yksityisen palvelusetelillä tuotetun varhaiskasvatuksen valvontatehtävää. Sääntökirja ohjaa palvelusetelijärjestelmän piirissä olevia palveluntuottajia, mutta ennen kaikkea uusia palveluntuottajia, jotka harkitsevat ilmoittautumista Turun kaupungin palvelusetelillä järjestettävän varhaiskasvatuksen palveluntuottajarekisteriin.

Hankkeen kehittämistehtävät:

1. Laatia palvelusetelillä järjestettävään varhaiskasvatukseen sääntökirja
2. Luoda malli sääntökirjan laatimisesta

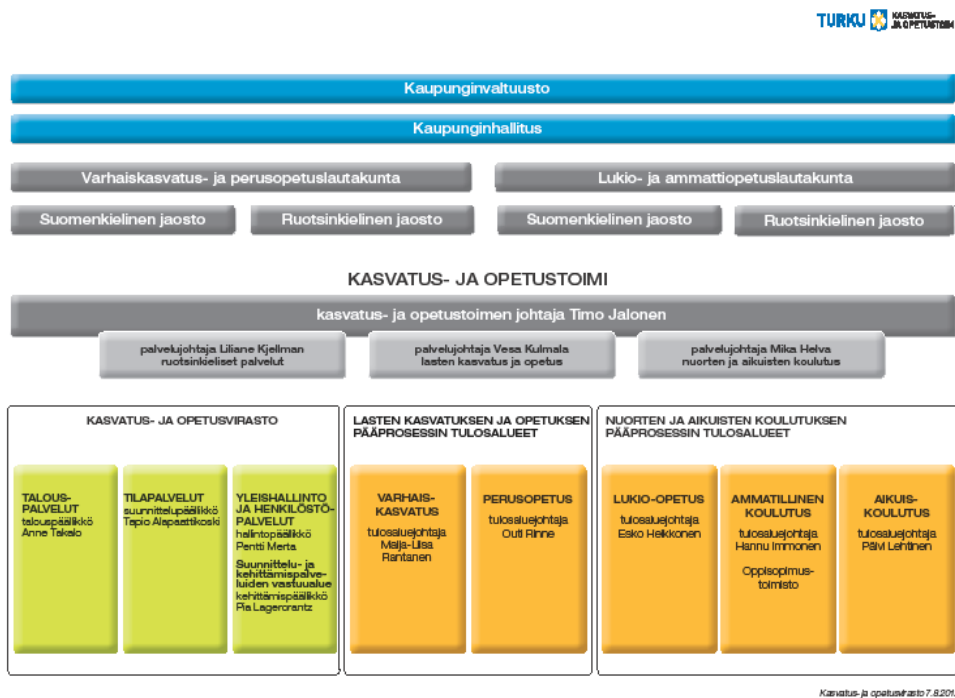
### 2.3 Kehittämishankkeen toimintaympäristö ja kehittämishankkeen toimijat

Varhaiskasvatuksen tulosalue siirtyi 1.8.2010 sosiaali- ja terveystoimesta opetustoimeen. Hallintokunnan uudistamisen myötä kasvatus- ja opetustoimi aloitti toimintansa 1.1.2011. Kuviossa 1 on kuvattu kasvatus- ja opetustoimen silloin voimassa ollut organisaatiokaavio. Uudessa hallintokunnassa yhdistyivät varhaiskasvatus, perusopetus, lukio-opetus, ammatillinen koulutus ja aikuiskoulutus muodostaen kaksi pääprosessia: Lasten kasvatuksen ja opetuksen pääprosessin tulosalueet sekä Nuorten ja aikuisten koulutuksen pääprosessintulosalueet, joita johtavat palvelujohtajat. Ruotsinkielisiä palveluita johtaa oma palvelujohtaja. Hallintokunnassa otettiin samalla käyttöön sopimusohjausmalli. (Jalonen 2011.)

Sopimusohjaus on sisäisen tilaaja-tuottaja -mallin<sup>2</sup> versio, jossa palvelujohtajat hoitavat tilaajatehtävien kokonaisuuden. Kunnan omasta palvelutuotannosta vastaavat tulosaluejohtajat. Mallissa korostuu sopiminen, yhteistoiminta ja kumppanuus tilaajan ja tuottajan välillä. Tämä tarkoittaa sitä, että tarvittava palvelutuotannon suunnittelu, kehittäminen, laajuus ja tarvittava resurssi laaditaan yhteistyössä. Kaupunginhallituksen ja varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunnan välinen strateginen palvelusopimus (SPS) on pohjana tulosalueen kanssa tehtävälle operatiiviselle palvelutuotantosopimukselle (OPTS), joka käytännössä ohjaa tulosalueen toimintaa. ( Strateginen palvelusopimus ja operatiivinen palvelutuotantosopimus 2012.)

---

<sup>22</sup> ”Tilaaja-tuottaja malli on ohjaus- ja johtamisjärjestelmä ja tarkoittaa palveluiden tilaajan ja tuottajan organisatorista erottamista toisistaan ja siihen liittyvää yhteistyötä. Toiminnalle on tunnusomaista sopimuksilla ohjaaminen ja tilaajan ja tuottajan välille luotava ostaja-myyjä-suhde. Sosiaali- ja terveystoimissa tunnusomaista on palvelun ostaminen kolmannelle osapuolelle.” (Junnila & Fredriksson 2012.).



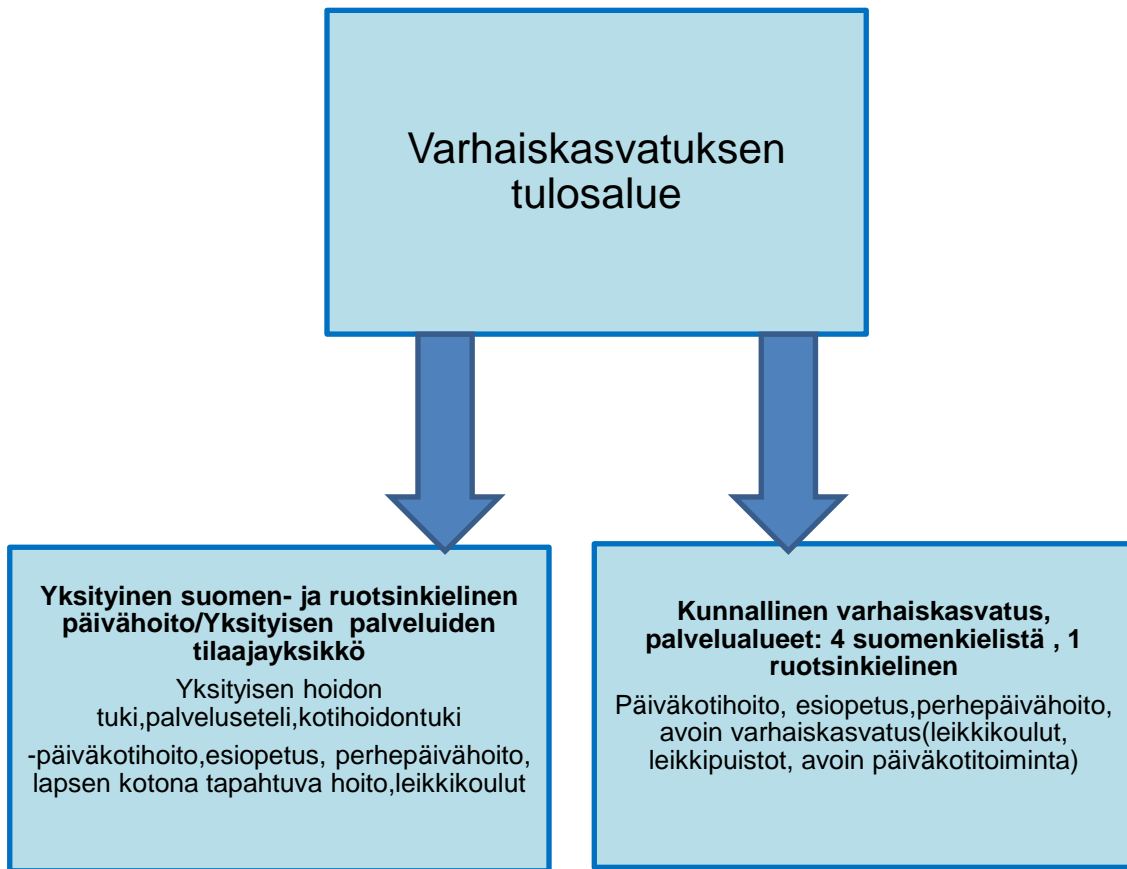
Kuvio 1. Kasvatus- ja opetustoimen organisaatiokaavio 2012 (Turun kaupunki).

Varhaiskasvatuksen tulosalue jakautuu kunnalliseen ja yksityiseen tuotantoon. Kuviossa 2 on kuvattu varhaiskasvatuksen tulosalueen jakautuminen tarkemmin. Kunnallinen varhaiskasvatus on kuntien itse tuottamaa palvelua. Palvelun toimintamuotoja on päiväkodeissa tapahtuva päiväkotihoidon, kunnan tuottama perhepäivähoito ja muut varhaiskasvatuspalvelut. (Siren & Tuominen - Thuesen 2009,7.) Turussa kunnallinen varhaiskasvatus jakautui maantieteellisesti neljään suomenkieliseen ja yhteen ruotsinkieliseen palvelualueeseen. Turussa yksityinen varhaiskasvatus koostuu päiväkotij- ja leikkikoulutoiminnan ja perhepäivähoidon kokonaisuudesta. Yksityinen perhepäivähoito käsittää hoitajan omassa kodissa tapahtuvan lapsen hoidon, perheiden kotiinsa palkkaamat hoitajat ja ryhmäperhepäiväkodissa tapahtuvan hoidon. Yksityistä päivähoitoa rahoitetaan lakisääteisellä yksityisen hoidon tuella ja sen kuntalisällä. Vaihtoehtona perheille on tu-

losidonnainen palveluseteli päiväkotihoidon ja tasasuuruinen palveluseteli leikki-koulutoimintaan. Alle 3-vuotiaiden lasten vanhemmilla on vaihtoehtona kunnallisel-le päivähoidolle lakisääteinen oikeus saada kotihoidontukea lapsen hoitamiseen jommankumman vanhemmista tai muun hoitajan hoitaessa lasta. ( Karlsson & Kulmala 2011, Laki lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta 20.12.1996/1128.)

Turun kaupungin varhaiskasvatuksen yksityisten palveluiden tilaajayksikkö vastaa yksityisen varhaiskasvatuksen valvonnasta. Yksityisen varhaiskasvatuk-sen tulee laadullisesti vastata samaa tasoa kuin kunnan oman toiminnan. Turus-sa tarjolla olevasta varhaiskasvatuksesta kaupunki tuottaa vajaat 80 prosenttia, joten tiivis yhteistyö kaupungin oman tuotannon kanssa korostuu. Yksityisen palveluiden tilaajayksikkö käsittelee palvelusetelihakemukset, tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä ja palvelusetelin arvosta. Säännöllisen yhteistyön tekeminen palveluntuottajien ja yksityisen palveluiden tilaajayksikön välillä on tärkeää jokapäiväistä työtä. Yhteistyömuotoja ovat säännölliset kokoukset ja tapaamiset. Yhteistyön tavoitteen on toiminnan kokonaisvaltainen kehittäminen. (Kulmala 2012.)





Kuvio 2. Turun kaupungin varhaiskasvatuksen tulosalue 2012.

Tässä kehittämishankkeessa hankeryhmän toimijoita olivat palvelualueen päällikkö ja perhepäivähoidon ohjaaja, jotka molemmat työskentelivät yksityisten palveluiden tilaajayksikössä. Ruotsinkielisten palveluiden palvelupäällikkö työskenteli osan työajastaan kyseisessä tilaajayksikössä. Palvelujohtajan vastuualueeseen kuului yksityisten palveluiden tilaajayksikön toiminta. Itse toimin kehittämishankkeen hankekoordinaattorina oman työni ohessa ja edustin hankeryhmässä varhaiskasvatuksen yhteistä hallintoa.

Hankeryhmän jäsenet työskentelivät Turun kaupungin kasvatus- ja opetustoimessa ja varhaiskasvatuksen tulosalueella. Lainsäädännöllistä asiantuntijuutta ja osaamista hankeryhmässä edusti kasvatus- ja opetustoimen lakimies. Osalla hankeryhmän jäsenistä oli pitkä hallinnollinen varhaiskasvatuksen tausta. Kaikil-

la hankeryhmän jäsenillä oli pitkä kokemus varhaiskasvatuksesta. Yksityisen varhaiskasvatuksen valvontaan liittyvät asiat olivat tuttuja kaikille hankeryhmän jäsenille. Palveluseteliin liittyvää substanssiosaamista löytyi kaikilta hankeryhmän jäseniltä. Yksi hankeryhmän jäsen oli ollut alusta alkaen mukana Turun kaupungin varhaiskasvatuksen palvelusetelikokeilussa, joten hänen osaamisensa tässä kehittämishankkeessa oli huomattavaa. Kaikki hankeryhmän jäsenet omasivat kokemusta kuntaorganisaation projektimaisesta kehittämistyöstä. Kiinnostusta ja sitoutumista kehittämishanketta kohtaan löytyi kaikilta hankeryhmän jäseniltä.

Hankeryhmän lisäksi tämän kehittämishankkeen toimijoihin kuuluivat turkulaiset palvelusetelillä päivähoitopalveluita tuottavat tuottajat, Turun seutukuntien varhaiskasvatuksen johto ja lopullisena sääntökirjan hyväksyjänä kasvatusta ja opetustoimen johtaja sekä varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunta.

## 3 KEHITTÄMISHANKKEEN TIETOPERUSTA

### 3.1 Kunnan velvoite järjestää varhaiskasvatuspalvelut lapsiperheille

Kuntalaki (17.3.1995/365) määrittelee kunnalle kuuluvat palveluiden järjestämistehtävät. Kunta voi halutessaan järjestää päivähoitopalvelut joko omana tai kunnan valvomana yksityisenä toimintana. Päivähoitolain (19.1.1973/36) myötä yksityinen päivähoito tuli julkisesti valvottavaksi. Sosiaalhallitus valvoi vuoteen 1986 kunnalle asetettua päivähoidonjärjestämisvastuuta. Kyseisen vuoden jälkeen varhaiskasvatuksen kehittämisen ja ohjauksen vastuu on siirtynyt kunnan tehtäväksi. Laki lasten päivähoidosta (19.1.1973/36) tarkentaa kunnan vastuuta päivähoidon järjestäjänä ja valvojana. Laissa määritellään, että lapsen hoito voidaan järjestää päiväkotihoidona, perhepäivähoitona, leikkitoimintana tai muuna päiväkotitoimintana.

Päivähoitopalveluiden tarve on lisääntynyt kunnissa huomattavasti vuoden 1996 jälkeen, jolloin subjektiivisen päivähoito-oikeuden laajentumisen myötä kunnat ovat olleet velvollisia tarjoamaan päivähoitopaikan kaikille sitä hakeville (Hujala & Lindberg 1998,8–16). Kilponen (2009, 1) määrittelee päivähoitopalveluiden muodostuvan kunnallisesta eli omana tuotantona järjestetystä päivähoidosta sekä yksityisestä päivähoidosta. Kunta voi järjestää päivähoidon ostopalveluna yksityiseen päivähoitoon. Lisäksi kunnissa on vaihtoehtoja, kuten lakisääteinen lastenhoidontuki ja siihen liittyvät kuntien päätettävissä olevat kuntalisät, jotka mahdollistavat perheelle valinnanvapauden järjestää lapsensa hoito joko yksityisessä päivähoidossa tai hoitaa alle 3-vuotias lapsi kotihoidontuella kotona tai muun kuin perheenjäsen hoitamana.

Vuodesta 2009 lähtien ovat kunnat voineet palvelusetelilainsäädännön myötä lisätä yksityisen varhaiskasvatuksen palveluvalikkoa ottamalla käyttöön palvelusetelin. Yksityisen hoidon tuki ja palveluseteli mahdollistavat asiakkaalle hakeutumisen yksityiseen varhaiskasvatukseen. Yksityisen hoidon tuki antaa lapsen hoidon suhteen enemmän vaihtoehtoja verrattuna palveluseteliin. Yksityi-

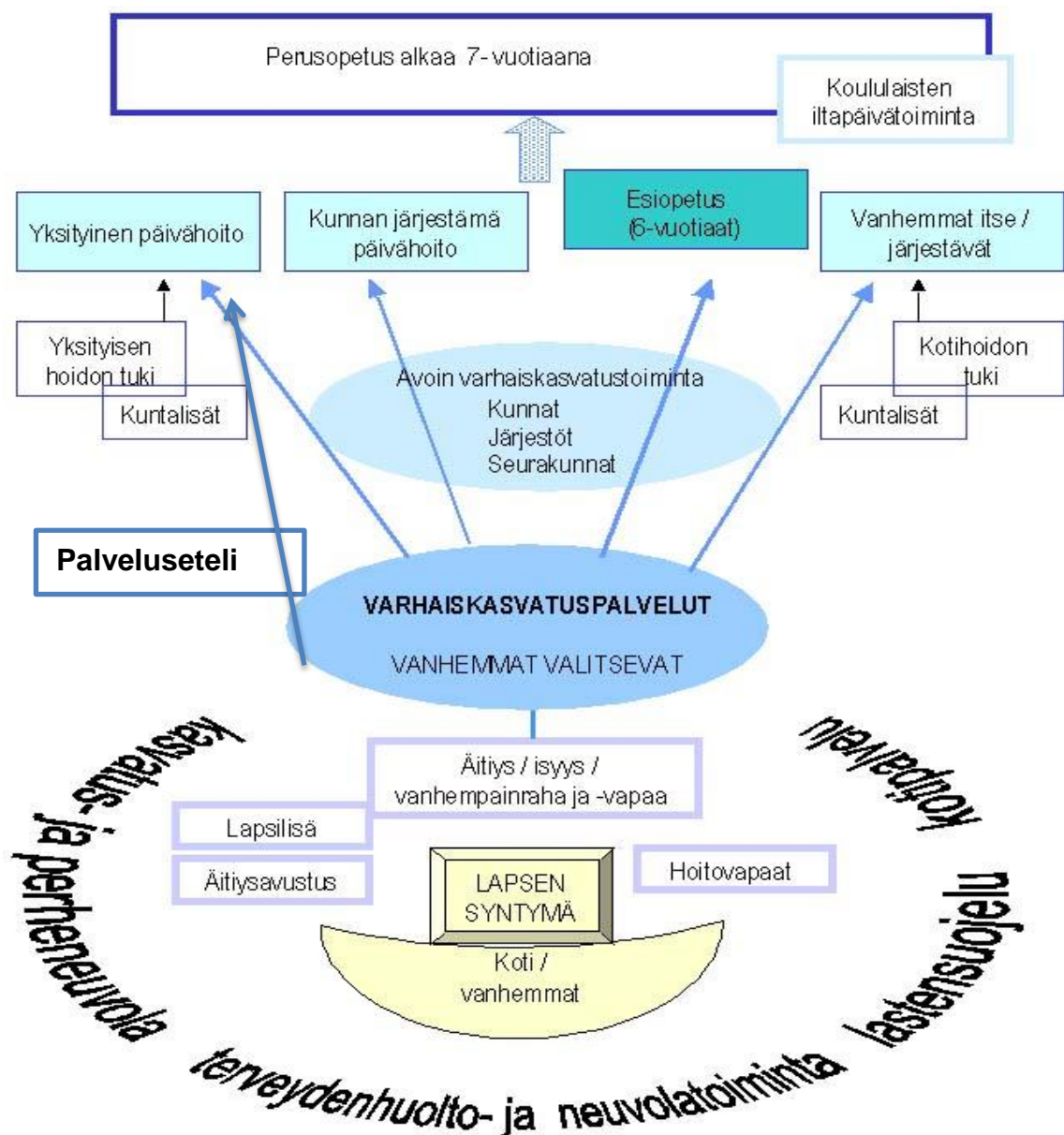
sen hoidon tuella perhe voi myös palkata työsopimussuhteisen hoitajan hoitamaan lasta. Turussa tämä järjestely ei ole palvelusetelillä mahdollista. Muutamia kuntia on ottanut käyttöön palvelusetelin perhepäivähoidossa. Molemmissa tapauksissa, niin yksityisen hoidon tuella kuin palvelusetelillä, perhe valitsee itse päivähoitotuottajan ja on suorassa juridisessa asiakassuhteessa palveluntuottajan kanssa. Tältä osin molemmat päivähoiton järjestämismallit muistuttavat toisiaan. Kunnan velvoitteet eroavat kunnan alueella järjestettävän yksityisen varhaiskasvatuspalvelun valvonnassa. Yksityisen hoidon tuki ei velvoita palveluntuottajilta palveluseteliin liittyvää kunnan hyväksyntämenettelyä, vaan pelkkä ilmoitusmenettely ja päiväkotitilojen tarkastus riittävät täyttämään päivähoitolain määräykset. (Uotinen 2009,67.)

Varhaiskasvatuksella<sup>3</sup> tarkoitetaan alle kouluikäisille lapsille suunnattua julkisen palvelujärjestelmän piirissä tapahtuvaa ammatillista toimintaa, joka tukee lapsen kasvua, kehittymistä ja oppimista. Myös lapsen kotona tapahtuvaa hoito- ja kasvatustoimintaa voidaan pitää varhaiskasvatuksena. Varhaiskasvatus käsittelee hoidon, kasvatuksen ja opetuksen muodostaman kokonaisuuden. Käsitteinä päivähoito ja varhaiskasvatus eivät korvaa toisiaan. Päivähoito on laajempi käsite palvelujärjestelmästä, joka kattaa kunnan eri tavat järjestää varhaiskasvatus. (Mahkonen 2012, 33–36.) Päivähoito ja sen eri muodot ovat julkisen varhaiskasvatuksen toimintaympäristöön kuuluva osa. Päivähoito on konkreettisesti yksi toimintamuoto, jolla varhaiskasvatusta toteutetaan päiväkodeissa. Samalla voidaan yhdistää lapsen hoidon, kasvatuksen ja esiopetuksen tarpeet. (Tirronen 2009,10.) Päivähoidolla tarkoitetaan yhteiskunnan järjestämää, valvomaa ja rahoittamaa palvelua. Palvelun tavoitteena on lapsen tasapainoisen kasvun, kehityksen ja oppimisen edistäminen. Päivähoito voi olla kunnan tai yksityisen tuottajan järjestämää. (Siren & Tuominen-Thuesen 2009,7.)

---

<sup>3</sup> Valtioneuvoston päätöksen mukaan käsite varhaiskasvatus on eri elämäntilanteissa tapahtuvaa kasvatuksellista vuorovaikutusta, jonka tavoitteena on edistää lapsen tervettä kasvua, kehitystä ja oppimista. Varhaiskasvatus toteutuu vanhempien itsensä järjestämänä tai julkisena varhaiskasvatuksena. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002.)

Kuvio 3 selkeyttää kunnan velvoitetta järjestää varhaiskasvatuspalvelut lapsiperheille palvelujärjestelmän muodossa. Lisäksi kuvio 3 antaa kokonaiskuvan julkisesta varhaiskasvatuksesta, joka kattaa kunnallisen päivähoidon ja esiopetuksen, yksityisen järjestämän päivähoidon sekä avoimen varhaiskasvatustoiminnan. Kunnan järjestämät ja tukemat monipuoliset varhaiskasvatuspalvelut mahdollistavat vanhemmille valita sopivin palvelu- tai tukimuoto lapsen hoidon järjestämiseksi ennen lapsen siirtymistä perusopetukseen.



Kuvio 3. Varhaiskasvatuksen järjestäminen kunnassa mukailien Sosiaali- ja terveysministeriö 2002.

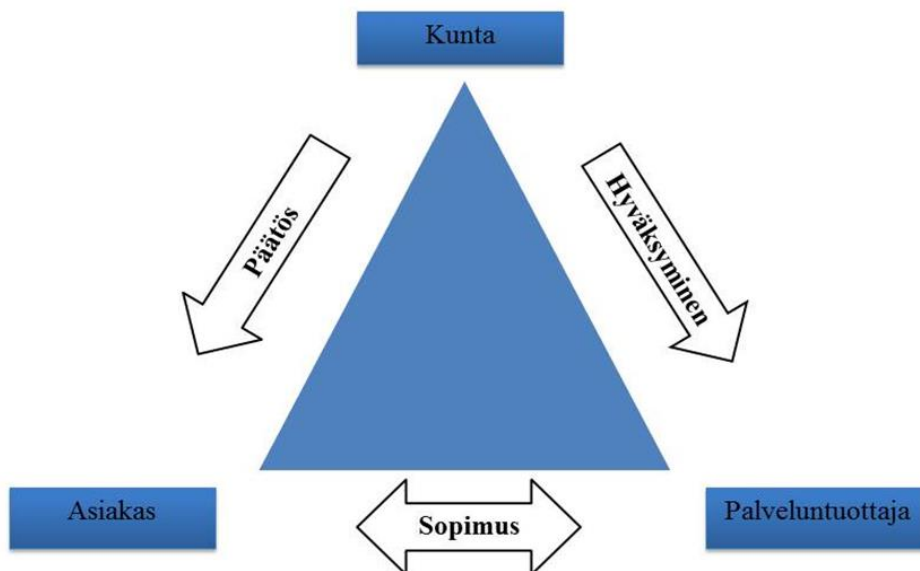
Varhaiskasvatuksen periaatteet ja kehittämistavoitteet on hyväksytty valtakunnallisissa linjauksissa. Linjausten mukaan yhteiskunnan tehtävä on vanhempien kasvatustehtävän tukeminen yhteistyössä vanhempien kanssa ennen lapsen siirtymistä kouluun. Vanhemmilla on kasvatusvastuu lapsistaan, ja he valitsevat lapselleen ja perheen tarpeille sopivan varhaiskasvatuspalvelun. Lapsiperheiden palvelujärjestelmä ja sen eri tukimuodot tukevat vanhempia lapsen syntymästä kouluun siirtymiseen saakka. Varhaiskasvatuksen palvelujärjestelmä mahdollistaa laajan verkoston vanhempien kasvatustehtävän tueksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002.)

Päivähoito tarkoittaa sekä päivähoitojärjestelmää että sen sisällä tarjottavia palveluita. Päivähoitojärjestelmä tarkoittaa alle kouluikäisten lasten päivähoitopalveluita ja niitä täydentävien tukien kokonaisuutta (Petäjäniemi & Pokki 2010). Päivähoito ja varhaiskasvatus käsitteinä perustuvat erilaisiin painotuksiin sisällöllisesti. Tämä kuvastuu päivähoitokeskustelun muuttumisesta keskusteluksi varhaiskasvatuksesta. Päivähoito on palvelujärjestelmän tarpeista nouseva hallinnollinen käsite. Palvelun asiakkaita ovat lasten vanhemmat. Varhaiskasvatuksesta puhuttaessa asiakkaina ovat lapset, jolloin vanhempien ja henkilöstön yhteistyöllä linjaama sisältö on lasten kasvatustoimintaa ja vanhempien kanssa toteutettavaa kasvatuskumppanuutta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002.)

### 3.2 Palveluseteli valinnanvapauden mahdollistajana

Varhaiskasvatuksessa palvelusetelillä tarkoitetaan kunnan sitoumusta suorittaa tietyn suuruinen, sen ennalta määräämä rahamäärä palvelujen tuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palvelujen tuottajalla on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta varhaiskasvatuspalvelusta. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei ole sopimusosapuolena palvelusta sovittaessa, toisin kuin esimerkiksi kunnan hankkimissa ostopalveluissa. Palvelusetelijärjestelmässä sopimus palvelun hankkimisesta syntyy kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välille. (Melin ym. 2012,9–13.)

Palvelusetelillä järjestettyihin palveluihin kuuluvat tiiviisti kolme osapuolta; asiakas, kunta ja palveluntuottaja. Kunta tekee viranhaltijapäätöksen asiakkaalle myönnettävästä palvelusetelistä. Asiakas voi kieltäytyä vastaanottamasta palveluseteliä, jolloin asiakkaalle on järjestettävä vastaava kunnallinen palvelu. Kunta toimii myös palveluntuottajien hyväksyjänä ja valvojana. Palvelusetelillä järjestetyissä palveluissa on tärkeää informoida asiakasta palveluntuottajan ja asiakkaan välille syntyvästä sopimuksesta. Kuvio 4 esittää palvelusetelin eri osapuolten välisiä suhteita. (Lamberg 2012.)

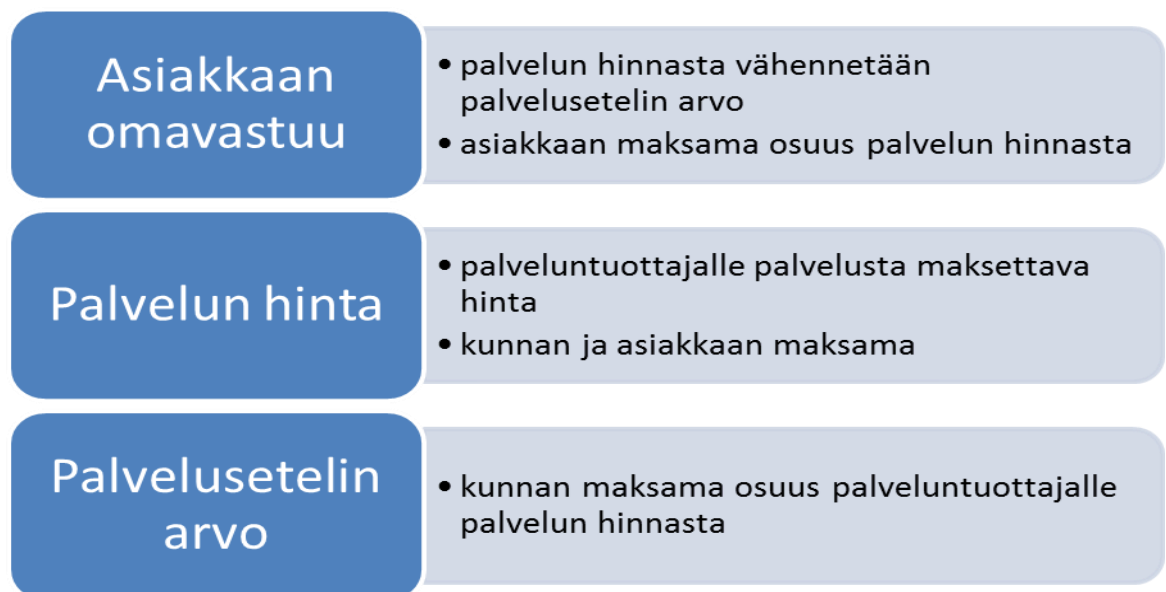


Kuvio 4. Palveluseteli – osapuolten väliset suhteet (Lamberg 2012).

Palveluseteliin liittyvän teorian mukaan palvelunkäyttäjän eli asiakkaan valinnat ja palveluntuottajien välinen kilpailu yhdessä saavat aikaan positiivisia muutoksia palveluiden tarjontaan. Kyseiset muutokset ovat havaittavissa palvelun hinnassa, laadussa ja tarjonnan laajuudessa (Parker 1989). Kuntien palvelusetelin käyttöönottoon liittyviä perusteita ovat nopeasti lisääntynyt palvelujen tarve, palvelutarjonnan monipuolistuminen ja tahto edistää yrittäjyyttä kunnassa. Kunta tai kuntayhtymä voi käyttää palveluseteliä järjestämissään sosiaali- ja terveys

palveluissa, joiden tuottamisesta vastaavat kunnan hyväksymät yksityiset palveluntuottajat. Palvelusetelijärjestelmässä kunnan tehtävä on arvioida asiakkaan palvelutarve, myöntää palveluseteli ja sitoutua samalla maksamaan asiakkaan hankkimat palvelut palvelusetelin arvoon saakka. Palvelusetelin arvon suuruuden päättää kunta. (Uotinen 2009,34,51, Melin 2011.)

Palveluseteli käsitteenä ja palveluseteliin kiinteästi liittyvät termit kuten asiakkaan omavastuu, palvelun hinta ja palvelusetelin arvo tarkentuvat kuvioissa 5. Asiakkaan omavastuu on asiakkaan itsensä maksama osuus palvelun hinnasta. Puhuttaessa asiakkaan omavastuusta on palvelun hinnasta vähennetty asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin arvo. Palvelun hinta on palveluntuottajan palvelulle asettama hinta. Palveluntuottaja saa maksuna antamansa palvelun hinnan osaksi kunnan asiakkaalle myöntämänä palvelusetelinä ja osan asiakkaan itsensä maksamana omavastuuosuutena. Mikäli kunta käyttää tulosidonnaista palveluseteliä, ei vähävaraisen asiakkaan tarvitse maksaa omavastuuosuutta, jos hänen valitsemansa palveluntuottajan hinta on sama kuin korkein myönnettävä palvelusetelin arvo. Palvelusetelin arvo on kunnan määrittelemä summa, jonka kunta maksaa asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle. Tuottajan palvelulle asettamasta hinnasta vähennetään kunnan korvaama palvelusetelin arvo, jolloin saadaan asiakkaan maksama osuus palvelun hinnasta.



Kuvio 5. Palveluseteli käsitteenä mukaillen Melin ym.2012.



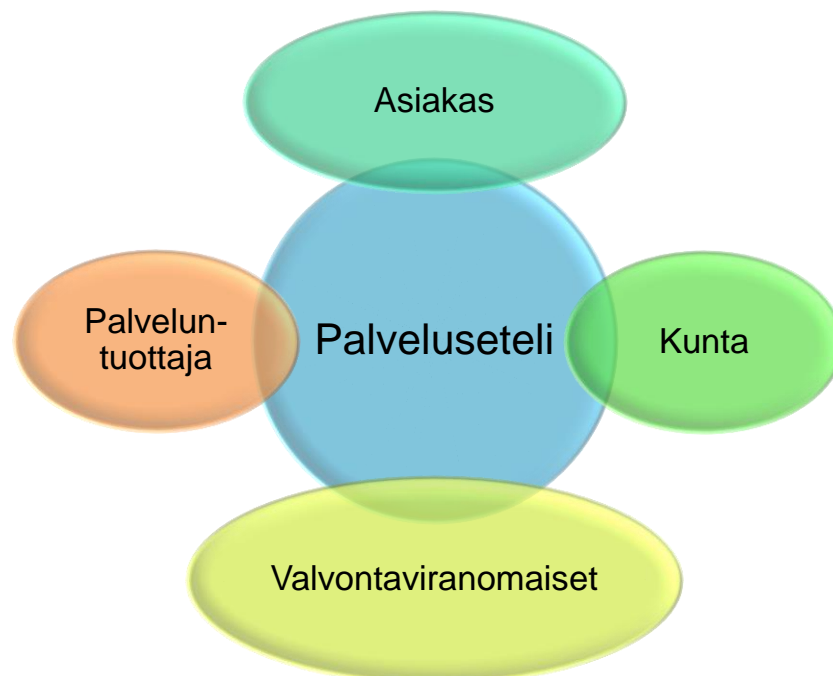
Suomessa toteutettiin vuosina 1995 – 1997 sosiaali- ja terveysministeriön valvoma valtakunnallinen lasten päivähoidon palveluraha- eli palvelusetelikokeilu. Tämän kokeilun taustalla oli kuntien hyvinvointipalvelujen järjestämiseen kohdistuneiden kustannusten nousu. Vuonna 1996 voimaanastunut subjektiivinen päivähoito-oikeus lisäsi entisestään kuntien haasteita järjestää päivähoitoa kaikille oikeuden piiriin kuuluville alle kouluikäisille lapsille. Kunnissa oli tarve kehittää uusia malleja palveluiden tuottamiseen ja rahoittamiseen. Kokeilussa oli mukana 33 kuntaa. Kuntien kokemuksen mukaan palveluseteli toi taloudellista säästöä ja vähensi päivähoitoa jonottaneiden lasten määrää. Myös vanhempien valinnanvapaus yksityiseen päivähoitoon lisääntyi huolimatta perheen tulotasosta. Kokeilun aikana kunnissa ei ollut riittävästi tarjolla kunnallisia päivähoitopaikkoja, joten perheillä ei myöskään ollut muuta vaihtoehtoa. Kyseisen tutkimuksen mukaan joka viides perhe ilmoitti palvelusetelin olleen ainoa vaihtoehto saada päivähoitopaikka. (Uotinen 2009, 21- 24.)

Vanhempien mukaan yksityinen päivähoito oli laadullisesti parempaa kuin kunnallinen päivähoito, mikä tuli yllätyksenä tutkimuksen tekijöille. Laadullinen paremmuus ilmeni toiminnassa virikkeellisyytenä, lasten yksilöllisyyden huomioimisena, vanhempien mahdollisuutena olla mukana vaikuttamassa toimintaan ja hoitopaikan turvallisessa ilmapiirissä. (Heikkilä, Törmä & Mattila. 1997, 88–92.) Takala (2000,54–55) on tutkinut lasten hoitoon liittyviä asioita ja syitä miksi vanhemmat valitsevat tietyn hoitomuodon lapselleen. Yksityisen hoitopaikan valinneet vanhemmat mainitsivat valintansa erityisiksi syiksi hoitopaikan kasvatuksellisesti erikoistuneen hoidon ja yhteiskunnan antaman taloudellisen tuen, joka mahdollisti perheen yksityisen palveluntuottajan valinnan. Lisäksi vanhemmat mainitsivat syyksi valita yksityinen päivähoito, koska perhe ei saanut kunnan järjestämää päivähoitopaikkaa.

Tällä hetkellä päivähoidon palveluseteli on käytössä 25 kunnassa ja käyttöönottoa suunnittelee 23 kuntaa. Kunnat myöntävät sekä tasasuuruisia että tulosidonnaisia palveluseteleitä päiväkotij- ja perhepäivähoitoon sekä kerhotoimintaan. Palveluseteleiden arvon suuruus vaihtelee 70 eurosta 1374 euroon. Palveluseteliä käyttävistä kunnista 20 kuntaa ilmoitti palvelusetelillä olleen vaiku-

tusta kunnallisen päivähoidon kysyntään. Näin on voitu tarjota perheille erilaisia vaihtoehtoja päivähoidon suhteen ja palveluseteli on tällä tavoin täydentänyt kunnallisia palveluita ja vähentänyt päivähoitojonoja. (Haliseva – Lahtinen 2012.)

Nieminen (2013) määrittelee kuviossa 6 palvelusetelin roolin palvelujärjestelmässä. Palvelusetelijärjestelmän ympärillä on itse asiassa neljä osapuolta. Kunta ylläpitää palveluntuottajarekisteriä ja valvoo palveluntuotantoa yhdessä muiden valvontaviranomaisten kanssa. Palveluntuottaja tuottaa palvelua. Asiakas valitsee palveluntuottajan ja on palveluiden käyttäjä.



Kuvio 6. Palvelusetelin rooli palvelujärjestelmässä (Nieminen 2013).

## Valinnanvapaus

Varhaiskasvatuspalveluiden asiakkaiden valinnanvapaus lisääntyy palvelusetelin käyttöön otolla. Päätöksenteko palveluiden valitsemisessa kuuluu asiakkaalle, ei kunnan viranhaltijalle. Uudella järjestämistavalla on tarkoituksena tarjota asiakkaalle vaihtoehtoja palveluihin. Asiakas nähdään itsenäisenä ja hänen rooliaan omien palveluidensa kehittäjänä halutaan vahvistaa. On huomioitava asiakkaan riittävä kyky ymmärtää palvelusetelin eri osapuolten velvoitteet ja erityisesti asiakkaan ja tuottajan välinen sopimussuhde. Kunta päättää rajojensa sisällä järjestettävän palvelun valinnoista ja sisällöstä, eli kunnan asukkaiden valinnanvapaus riippuu toistaiseksi siitä, missä kunnassa he asuvat. (Liukko & Tuominen-Thuesen 2010, 20–26.) Palvelusetelijärjestelmässä kunnalla on yhtä merkittävä rooli palvelutarpeen arvioijana kuin palvelusetelin myöntäjänä. Kunta sitoutuu maksamaan asiakkaan itse hankkimat palvelut tiettyyn palvelusetelin arvoon saakka. Näin ollen palveluseteli antaa asiakkaalle valinnanvapauden hankkia palvelu kunnan hyväksymien palveluntuottajien piiristä. (Siren & Tuominen-Thuesen 2009, 5–17.)

Kansalaisten valinnanvapautta lisääviä palveluseteliä vastaavia palvelunjärjestämiskokemuksia on olemassa muista pohjoismaista. Ruotsissa palveluseteliä vastaava järjestelmä on ollut käytössä jo 1990-luvulta lähtien. Nackan kunta otti käyttöön kotipalveluissa palvelusetelin 1992 ilman virallista lainsäädäntöä (Nacka kommun 2012.) Ruotsissa järjestelmästä käytetään nimeä ”kundval”. Järjestelmä ei ole palveluseteli vaan kyseessä on asiakkaan valinnanvapauden mahdollistava periaate. Kyseinen järjestelmä on käytössä lasten päivähoidossa, esi- ja perusopetuksessa, koululaisten aamu- ja iltapäiväkerhoissa, lukiossa, vanhusten sekä vammaisten palveluissa ja perusterveydenhuollossa. ”Kunval”-järjestelmää ohjaa voimassaoleva lainsäädäntö. Tällaisia esimerkkejä ovat: LOU-lag om offentlig upphandling eli hankintalaki ja LOV-lag om valfrietssystem eli laki valinnanvapaudesta. (Axelsson ym. 2010, 5–18.)

Kunnan mahdollistama valinnanvapaus ilmenee perheen hakeutuessa varhaiskasvatuspalveluiden piiriin. Valinnanvapaus toteutuu parhaiten kunnissa, joissa on käytössä palveluseteli sekä yksityisen hoidon- ja kotihoidon tuen kuntalisät.

Kuvio 7 esittää perheen näkökulmasta katsottuna valinnanvapautta, jonka päivähoiton tulossidonnainen<sup>4</sup> palveluseteli mahdollista. Subjektiviisen päivähoito-oikeuden myötä perhe voi tehdä erilaisia valintoja hoidon järjestämisen suhteen. Yhtenä vaihtoehtona on palvelusetelillä järjestetty varhaiskasvatus. Sosiaalinen oikeudenmukaisuus eli kansalaisten sosioekonominen yhdenvertaisuus tuloista huolimatta toteutuu palvelusetelillä järjestetyssä palvelussa.



Kuvio 7. Varhaiskasvatuksen palveluseteliasiakkaan valinnanvapaus mukailten Lamberg 2012.

<sup>4</sup> Asiakkaan tulot vaikuttavat tulossidonnaisen palvelusetelin arvoon, periaatteella mitä suurempi tuloinen asiakas on, sitä suurempi on asiakkaan maksama omavastuu. Tasasuuruinen palveluseteli on kaikille asiakkaille samanarvoinen riippumatta asiakkaan tulotasosta. (Melin 2011.)

### 3.3 Yksityisen päiväkotihoidon valvonta

Yksityinen ja palvelusetelillä järjestettävä päivähoito kuuluu valvonnan piiriin. Syksyllä 2011 uudistettu laki yksityisistä sosiaalipalveluista (22.7.2011/922) takaa yksityisiä päivähoitopalveluita käyttävälle asiakkaalle oikeudet laadullisesti hyviin palveluihin. Yksityisten sosiaalipalveluiden ohjaus ja valvonta kuuluvat lupaviranomaisille, joita ovat aluehallintovirastot ja sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. Valvontaviranomaisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (17.9.1982/710) 6§:n tarkoittamaa kunnan toimielintä tai sen määräämää viranhaltijaa, aluehallintovirastoa sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoa. (Pakkala 2012.)

Yksityisen päiväkotihoidon palvelutuotantoa valvoo aluehallintovirasto, joka pitää yllä yksityisten päivähoitopalveluiden tuottajarekisteriä. Käytännön valvontatyöstä vastaa kunta kerran vuodessa tai tarvittaessa useamminkin toimintayksiköihin tapahtuvilla valvontakäynneillä. Turussa jatkuva valvonta varmistetaan säännöllisillä yhteistyökokouksilla ja koulutustilaisuuksilla. Palveluntuottaja vahvistaa hyväksymiskriteerit hakemuslomakkeella ja sen liitteellä sekä todentaa asiat kaupungin suorittamilla tarkastuskäynneillä. Ennen kuin uusi tuottaja voi aloittaa toimintansa palvelusetelituottajana, on kaupungin hyväksyttävä tuottaja varhaiskasvatuspalvelun tuottajaksi ja merkittävä tuottaja palvelusetelituottajien rekisteriin. Palveluntuottajien hyväksyminen ja valvonta kuuluvat yksityisten palveluiden tilaajatiimin tehtäviin. Kunta päättää palvelun laadusta ja luo siten perusteet palvelun tuottajien hyväksymiselle. Palveluntuottaja vahvistaa hyväksymiskriteerit hakemuslomakkeella ja sen liitteellä sekä todentaa asiat kaupungin suorittamilla tarkastuskäynneillä. (Jokinen 2012.)

Toimintaedellytykset palveluille täytyvät, kun toimintayksikössä on riittävät ja asianmukaiset toimitilat, varusteet ja toiminnan edellyttämä henkilöstön kelpoisuusvaatimukset täyttävä henkilökunta. Vastuu tuotettavan palvelun laadusta on perustuttava asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:n edellyttämään palvelu-, hoito-, huolto- tai kuntoutussuunnitelmaan. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.) Toimintayksikössä tulee

olla vastuhenkilö, joka vastaa tuotettavien palveluiden niille asetettujen tavoitteiden toteutumisesta. (Peltola 2011.)

Valvontaviranomainen on oikeutettu saamaan maksutta tehtävänsä suorittamista varten tarpeelliset tiedot ja selvitykset palveluiden tuottajalta sekä oikeus päästä suorittamaan tarkastuskäynti. Aluehallintovirasto voi myös pyytää kuntaa tarvittaessa suorittamaan valvottavaan toimintayksikköön tarkastuskäynnin. Kunnan tehtävä on välittömästi ilmoittaa aluehallintoviranomaisille tietoon tulleista yksityistä palvelutuotantoa kohtaan ilmenneestä puutteellisuudesta tai epäkohdasta. (Narikka 2001,499–500.)

Yksityisiä päivähoitopalveluita tuottavan palveluntuottajan on toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi laadittava omavalvontasuunnitelma, joka on pidettävä julkisesti nähtävillä. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja. Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat toiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi. Omavalvonta tarkoittaa yksityisiä päivähoitopalveluita tuottavan yrittäjän omatoimista laadun varmistamista niin, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännöstä, valvontaohjelmista ja laatusuosituksista johtuvat sekä palvelun tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. (Flemming 2011.)

Myös lasten päivähoidosta annetussa laissa on erityissäännöksiä kunnan velvollisuuksiin valvoa rajojensa sisällä tapahtuvia päivähoitopalveluja ja pitää niistä luetteloa. Kunta vastaanottaa ilmoituksen uudesta palvelujen tuottajaksi ryhtyneestä yrittäjästä. Lisäksi kunnan tehtäviin kuuluu samalla ottaa kantaa, täyttääkö uusi yrittäjä yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukaisen ilmoituksenvaraisen toiminnan edellytykset. Arvioinnin ja hyväksynnän jälkeen kunta antaa asiasta tiedot ja lausunnon aluehallintovirastolle. (Tanner 2011.)

### 3.4 Sääntökirja yksityisen varhaiskasvatuksen valvonnassa

Sääntökirja on palvelusetelin käyttöön liittyvä informatiivinen toimintatapaohjeistus, kriteeristö ja palveluntuottajaksi ryhtyvälle tuottajalle hyväksymisehdot määrittelevä asiakirja. Sääntökirja on tarkoitettu palveluita järjestävän kunnan ja yksityisten palveluntuottajien väliseksi ohjeistukseksi. Sääntökirjalla korvataan aiemmin ostopalvelutoiminnassa käytössä olleet kilpailutuksen kriteerit. Hyväksymisehdot ovat asioita, joihin palveluntuottajat sitoutuvat ryhtyessään palveluntuottajiksi. Hyväksymisehtoja voidaan verrata ostopalvelun sopimusehdoiksi. (Siren & Tuominen-Thuesen 2009.)

Sääntökirjassa kaupunki velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjan ehtoihin siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien varhaiskasvatuspalveluiden tuottajaksi. Lakisääteiset edellytykset palvelusetelillä tuotettavien palveluiden tuottamiseen on määritelty palvelusetelilaisissa. (Melin ym. 2012,17–30.)

Sääntökirjassa ei ole kyse kunnan ja palveluiden tuottajan välisestä sopimuksesta. Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569 ) § 5:ssä mainitut seuraavat hyväksymiskriteerit palveluiden tuottajille. Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin ja täyttää kyseiselle toiminnalle lain mukaiset vaatimukset. Tuottajan tuottamien palveluiden tulee vastata vähintään samaa tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Tuottajalla tulee lisäksi olla voimassa lain edellyttämät vakuutusasiakirjat. Palveluntuottaja päättää, haluaako ryhtyä palvelusetelituottajaksi kunnan määrittelemien ehtojen mukaan. Kunnan määrittämällä tavalla palveluntuottajaksi ilmoittautunut tuottaja hyväksyy kyseisen kunnan sääntökirjassa määritellyt ehdot. Hyväksymisehdoissa tarkennetaan kunnan ja palveluntuottajan tehtävät, oikeudet, velvollisuudet ja vastuut. (Siren & Tuominen-Thuesen 2009.)

Melinin (2011) mukaan palveluseteliä käyttävien kuntien tulisi laatia palvelusetelillä järjestettäville palveluille oma sääntökirja. Sääntökirjassa kunta ilmoittaa

hankittavat palvelut eli sääntökirja kohdistuu aina tiettyyn palveluun. Lisäksi sääntökirjassa määritellään palvelusetelin kohderyhmä, asiakkaat kenelle palvelu on tarkoitettu ja ketkä palvelusetelin voivat saada. Oleellista sääntökirjan sisällössä on palvelusetelin arvo ja palvelun hinnan määrittäminen. Sääntökirjan avulla kunta hallitsee kustannuksia, joita palvelusetelijärjestelmästä koituu. Tällä tavalla kunta kykenee suunnittelemaan paremmin kunnallista palvelutuotantoon.

Kunnan ottaessa käyttöön palvelusetelijärjestelmän on sääntökirjasta apua. Sääntökirja määrittelee kunnan, palveluntuottajan ja asiakkaan oikeudelliset suhteet. Palvelua tuottaessa ovat palveluun kohdistuvan palvelusopimuksen osapuolina aina palveluntuottaja ja asiakas. Näin ollen sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kunnalle. Kunnan tehtävät ovat palveluntuottajien valvonta ja palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle. (Koila 2011.)

Viime kädessä kunnan velvoite on huolehtia palvelusetelilainsäädännön mukaisesti asiakkaista, joille on myönnetty palveluseteli. Siksi kunnan on tärkeää huolehtia asiakkaan ja palveluntuottajan tasa-arvoisesta ja toimivasta suhteesta. Tähän tehtävään sääntökirja antaa hyvät eväät, toisin sanoen sääntökirja ohjaa asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta. Asiakas voi riitatilanteessa luopua palvelusetelin käytöstä ja siirtyä asiakkaaksi kunnan toisella tavalla järjestämiin palveluihin. Sääntökirjaan kirjattujen palveluntuottajien hyväksymisehdoilla pyritään etukäteen - ennen palvelusopimuksen allekirjoittamista turvaamaan kaikkien asiakasryhmien oikeudet. Myös palveluiden tuottajaksi hakeutuminen tulee olla yhdenvertaista. Kunta voi esimerkiksi hyväksyä rekisteriinsä kaikki palveluntuottajat, jotka täyttävät hyväksymiskriteerit. (Melin ym. 2012,18.)

Sääntökirja jakautuu yleiseen ja erityiseen osaan. Yleinen osa perustuu lainsäädäntöön, erityisesti palvelusetelilainsäädäntöön, ja on pääasiassa samanlainen eri palvelumuotojen välillä. Yleinen osa sisältää pakolliset hyväksymisehdot. Erityinen osa kuvaa kunnan itsensä asettamia ns. harkinnanvaraisia hyväksymisehtoja oma valvontaan liittyvää prosessia kyseisessä palvelussa. Palve-



luntuottajilta edellytetään molempien osien ehtojen täyttämistä tarjoamissaan palveluissa. (Melin ym. 2012, 19–20.)

## 4 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUMINEN

### 4.1 Kehittämishanke prosessina

Kehittämishankkeen prosessi voidaan kuvata monella eri tavalla, koska jokainen kehittämis- ja tutkimustyö on erilainen ja ainutkertainen (Kyrö 2004,27). Vilkan (2005) mukaan kehittämisprosessi etenee viiden vaiheen kautta: ideata-so, sitoutuminen, toteuttaminen, kirjoittaminen ja tiedottaminen. Kehittämisprosessilla tarkoitetaan ei- lineaarista ajallista jatkumoa. Jatkumo koostuu yhtenäisistä palasista ja nämä etenevät ajallisesti tavoitetta kohden. Prosessi on kokonaisuus ainutkertaisuudessaan, johon vaikuttavat yksilön toiminta, ajattelu ja havainnointi. (Seppänen - Järvelä 2006, 21.) Myös Toikko ja Rantanen (2009, 56–64) kuvaavat kehittämisprosessia viiden eri tehtävän kautta. Näitä tehtäviä ovat perustelut, organisointi, toteuttaminen, arviointi ja levittäminen.

Tässä kehittämistyössä kehittämisprosessia on tarkasteltu edellä mainittujen Toikko – Rantasen (2009) viiden eri tehtävän kautta. Prosessiarviointia on käytetty toiminnan jatkuvassa kehittämisessä. Prosessiarvioin avulla saadaan väli-neitä ja ajattelumalli kehittämisprosessin ymmärtämiseen, prosessin ohjaami- seen ja seuraamiseen. Prosessiarviointi helpottaa dokumentointia sekä arvioin- nista saatujen tulosten hyödyntämistä. Muutostarpeisiin vastaamisessa voidaan suorittaa välittömästi prosessiarvioinnin avulla, lopullisia hankkeen tuloksia ei tarvitse odottaa. (Seppänen – Järvelä 2006, 19–21.)

Tämän kehittämishankkeen prosessikuvauksessa (kuvio 8) on vasemmalla yl- häällä alas aika sarakkeen alle kirjattuna kuukaudet ja vuosi. Sitä seuraaviin sarakkeisiin on kirjattu hankkeen kannalta oleelliset menetelmät, toimijat ja syn- tyneet dokumentit ja tuotokset, joilla hanketta on viety eteenpäin. Kuviossa 8 oikealla puolella ylhäältä alaspäin olevat nuolet kuvaavat sääntökirjan laatimis- prosessin eri vaiheita: suunnittelu- ja organisointivaihetta, toteutusvaihetta ja valmiin tuotoksen arviointi- ja levitysvaihetta.

| AIKA           | KEHITTÄMISMENETELMÄT                           | TOIMIJAT   | DOKUMENTTI  | VAIHE                              |
|----------------|--|--|---|------------------------------------|
| 5/2011         | Sääntökirjakoulutus                            | Hankekoordinaattori  | Hankkeen alustava suunnitelma                         | Suunnittelu - ja organisointivaihe |
| 6-10/2011      | Kokous, hankeryhmän perustaminen               | Palvelujohtaja, Hankekoordinaattori, Hankeryhmä, Asiantuntijat                           | Hankesuunnitelma<br>Hankkeen aikataulu                |                                    |
| 9/2011         | Kokous   | Palvelualueen päällikkö, Hankekoordinaattori, Palveluntuottajat                          | Hankkeen ja aikataulun esittelymateriaali             |                                    |
| 11/2011-3/2012 | Työpajat, Kokoukset, Sähköposti, Dokumentointi | Hankeryhmä, Hankekoordinaattori, Palveluntuottajat, Seutukuntien varhaiskasvatusjohtajat | Kehittämispäiväkirja, SWOT-analyysit                  | Toteutusvaihe                      |
| 3/2012         | Sääntökirjan esittely lautakunnalle            | Palvelualueen päällikkö  | Esittelymateriaali                                    |                                    |
| 3-4/2012       | Kokoukset, Dokumentointi                       | Hankeryhmä   | Valmis sääntökirja                                    |                                    |
| 4-6/2012       | Kokoukset                                      | Varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunta  | Kokouspöytäkirjat, Päätös sääntökirjan käyttöönotosta |                                    |
| 7/2012         | Sääntökirjan ulkoasun muokaus ja painatus      | Turun kaupungin Kasvatus- ja opetustoimen viestintä ja Painatuskeskus                    | Painettu sääntökirja                                  |                                    |
| 9-12/2012      | Sääntökirjan jalkauttaminen, Seminaarit        | Hankeryhmä ja asiantuntijat  | Valmiin Sääntökirjan esittelymateriaali               | Arviointi - ja levitysvaihe        |
| 12/2012-2/2013 | Kehittämishankkeen puhtaaksi kirjoittaminen    | Hankekoordinaattori  | Valmis opinnäytetyö                                   |                                    |
| kevät 2013     | Kehittämishankkeen esittely                    | Hankekoordinaattori  | Hankkeen päättäminen, arviointi ja palaute            |                                    |

Kuvio 8. Kehittämishankkeen prosessikuvaus mukailen Toikko & Rantanen 2009.

## 4.2 Kehittämismenetelmät

Oikarainen ja Kauppinen (2002, 21) toteavat kehittämistyön ensisijaisen tavoitteen olevan kehittää työtä ja työyhteisöä edelleen niiden työkalujen avulla, joita jokaisella työntekijällä on käytettävissä. Tämä tarkoittaa työyhteisössä yksilöllisten ja yhteisöllisten menestystekijöiden löytämistä ja hyödyntämistä. Menetelmä on käsitteenä selitettävissä monella eri tavalla. Menetelmän avulla ratkaistaan käytännön ongelmat, ja ratkaisut löytyvät usein läheltä käytäntöä – työelämästä. Työelämässä käytetyiltä kehittämismenetelmiltä edellytetään vakuuttavuutta, uskottavuutta ja luotettavuutta. Kehittämismenetelmänä osallisuus korostaa yksilöä ja työyhteisöä erillisinä, itsenäisinä ja omaehtoisina kehittämishankkeeseen osallistuvina toimijoina ja vaikuttajina. Kehittämishankkeen menetelminä käytetyt osallisuus, kokemuksellisuus, vuorovaikutuksellisuus ja yhteistoiminnallisuus auttavat kehittämishankkeen lopputulokseen positiivisesti. Yksilön sisäinen kokemus ja subjektiivinen itsereflektointiin perustuva kehittämisote kannattaa hyödyntää. (Anttila, 2007.)

Kehittämistyö on usean toimijan yhteistyötä ja on koko työyhteisön asia. Yhteiseksi tekijäksi ja kantavaksi perustaksi kaikelle kehittämistoiminnalle nähdään menetelmien lisäksi ihmiset. Osallisuuden ja osallistamisen merkitystä ei voi sivuuttaa. (Toikko & Rantanen, 2009.) Dialoginen yhteistoiminnallinen reflektointi ja arviointiin perustuva kehittämismenetelmä toimivat tässä kehittämishankkeessa keskeisinä kehittämismenetelminä (Anttila, 2007). Tässä kehittämishankkeessa konkreettisia käytettyjä kehittämismenetelmiä olivat palaverikäytännöt, työpajat, dokumentointi, palautteen kerääminen ja keskusteluun ja reflektointiin perustuva arviointi. SWOT- analyysin<sup>5</sup> avulla kerättiin palautetta palveluntuottajilta. Kehittämismenetelmät kuvataan prosessin eri vaiheissa tekemisenä ja toimintana seuraavissa alaluvuissa ( 4.3 ja 4.4) tarkemmin.

---

<sup>5</sup> SWOT- analyysi on lyhenne sanoista S= strength, vahvuus, W= weakness, heikkous, O= opportunity, mahdollisuus, T= threat, uhka. SWOT on yksinkertainen ja yleisesti käytetty analysointimenetelmä. Analyysin avulla voidaan selvittää yrityksen vahvuudet ja heikkoudet sekä tulevaisuuden mahdollisuudet ja uhat. (Qualitas Forum 2013.)

### 4.3 Suunnittelu- ja organisointivaihe

Ennen kehittämishankkeen suunnittelu- ja organisointivaihetta on hyvä kiinnittää huomioita aloituksen ja organisoinnin hyvään suunnitteluun, jolloin hankkeeseen mukaan tulijoilla on realistinen kuva kokonaisuudesta sekä heihin kohdistuvista odotuksista ja sitoutumisen tasosta. Hanketoimijoille on hyvä korostaa onnistumiseen tähtäviä asioita kuten työskentelyyn sitoutumista. Tällä on merkitystä hankkeen onnistumiselle. (Salonen 2013.) Kehittämishankkeen onnistuminen vaatii kokonaisuudessaan, että kehittämistoiminnan tavoitteet ja lähtökohta tulee olla heti määritelty ja perusteltu. On hyvä pystyä vastaamaan kysymykseen, miksi jotain asiaa on kehittävä organisaatiossa. Lähtökohtana kehittämishankkeen perusteluille voidaan pitää organisaatiosta lähtevää tarvetta. Tämän vuoksi kehittämisen tulisi perustua tilannekohtaiseen harkintaan. (Toikko & Rantanen 2009, 57–58.)

Kehittämishankkeen raportin luvussa kaksi olen kuvannut tämän kehittämishankkeen lähtökohtaa ja tarvetta. Hankkeen suunnitteluvaihe alkoi heti touko-kuussa 2011 Sitran Helsingissä järjestämän sääntökirjakoulutuksen jälkeen. Koulutuspäivän aikana sain asiantuntijoilta kattavan perehdytyksen palvelusetelijärjestelmään, palvelusetelituottajille asetettaviin hyväksymiskriteereihin ja sääntökirjan merkitykseen. Tärkein asia koulutuksessa oli sääntökirjan laadinnan toimintamallin kuvaus, joka herätti keskustelua ja mielipiteiden vaihtoa sääntökirjojen laadinnasta. Sitran palvelusetelihankkeen aikana oli laadittu muutamia sääntökirjoja esimerkkinä; vammais- ja vanhuspalvelut, perusterveydenhuolto ja silmätaudit. Päivähoidon sääntökirjan Oulun laatima yleinen malli oli valmistumassa ja menossa päätöksentekoon kesäkuun alussa 2011. Yleisen sääntökirjan sisältöä suositeltiin suuntaava-antavaksi malliksi kunnille, jotka lähtevät laatimaan sääntökirjoja. Koulutuspäivä antoi informaatiota, intoa ja rohkeutta aloittaa sääntökirjan laadintaprosessi palvelujohtajan toimeksiannosta omassa organisaatiossa.

Touko-kesäkuun vaihteessa laadin alustavan suunnitelman hankkeen sisältöön kuuluvista aiheista yleisen sääntökirjamallin mukaisesti. Palvelujohtajan ja pal-

velualueen päällikön kanssa pidetyissä palavereissa valitsimme alustavasti hankeryhmän jäsenet. Asian käsittely jatkui elokuussa ja tarkensin vielä alustavaa hankesuunnitelmaa elo-syyskuussa. Syyskuun lopussa pidimme ensimmäisen kokouksen, jossa esittelin alustavan hankesuunnitelman, menetelmät ja aikataulun hankkeen toteuttamiseksi. Samassa kokouksessa vahvistimme hankeryhmän jäsenet, hankkeen aikataulun ja jaoimme sääntökirjan sisällöt alustavaa valmistelua varten.

Yleisen sääntökirjan mallin mukaisesti luokittelin kehittämishankkeena laadittavan sääntökirjan sisällöt yleiseen ja erityiseen osaan. Yleisen osan piti alustavan suunnitelman mukaan valmistua joulukuun 2011 mennessä. Erityisen osan oli määrä valmistua tammikuun 2012 aikana. Aikataulu venyi odotettua pidemmäksi ja joulukuussa 2011 varasin työpajoille lisäpäiviä keväälle 2012. Hanke oli syyskuussa 2011 esittelyssä varhaiskasvatuksen tulosalueen johtotiimissä ja kävin syyskuussa esittelemässä hanketta myös palveluntuottajille järjestetyssä tuottajakokouksessa.

Turun seudun ympäristökuntien varhaiskasvatuksen johtajia informoitiin asiasta seutukunnallisessa yhteistyöpalaverissa sekä sähköpostitse. Tärkeää oli muiden toimijoiden mielipiteiden kuuleminen ja heiltä tulleisiin kysymyksiin vastaaminen. Tällä tavalla he saivat mahdollisuuden osallistua ja sitoutua hankkeen käynnistämiseen.

Hankeryhmä piti syys - lokakuun 2011 aikana yhteensä neljä parin tunnin palaveria, joiden aikana hankkeen suunnittelu ja organisointi saatiin tehtyä valmiiksi. Hankekoordinaattorina konsultoin kasvatus- ja opetustoimen lakimiestä ja esittelin hankkeen sisältöä hänelle ja myös hänen substanssiosaamiseensa kuuluvia hankkeen sisältöasioita. Hankeryhmänä saimme suunnitelluksi sääntökirjan yleiseen osaan kuuluvat otsikot sisältöineen: palveluseteli, sääntökirja, määritelmät ja tuottajille asetettavat kriteerit. Hyvän pohjan tälle suunnittelulle antoivat Turun kaupungin varhaiskasvatuksen käytössä olevat valvontaan ja yksityiseksi palveluntuottajaksi hyväksymiseen liittyvät asiakirjat.

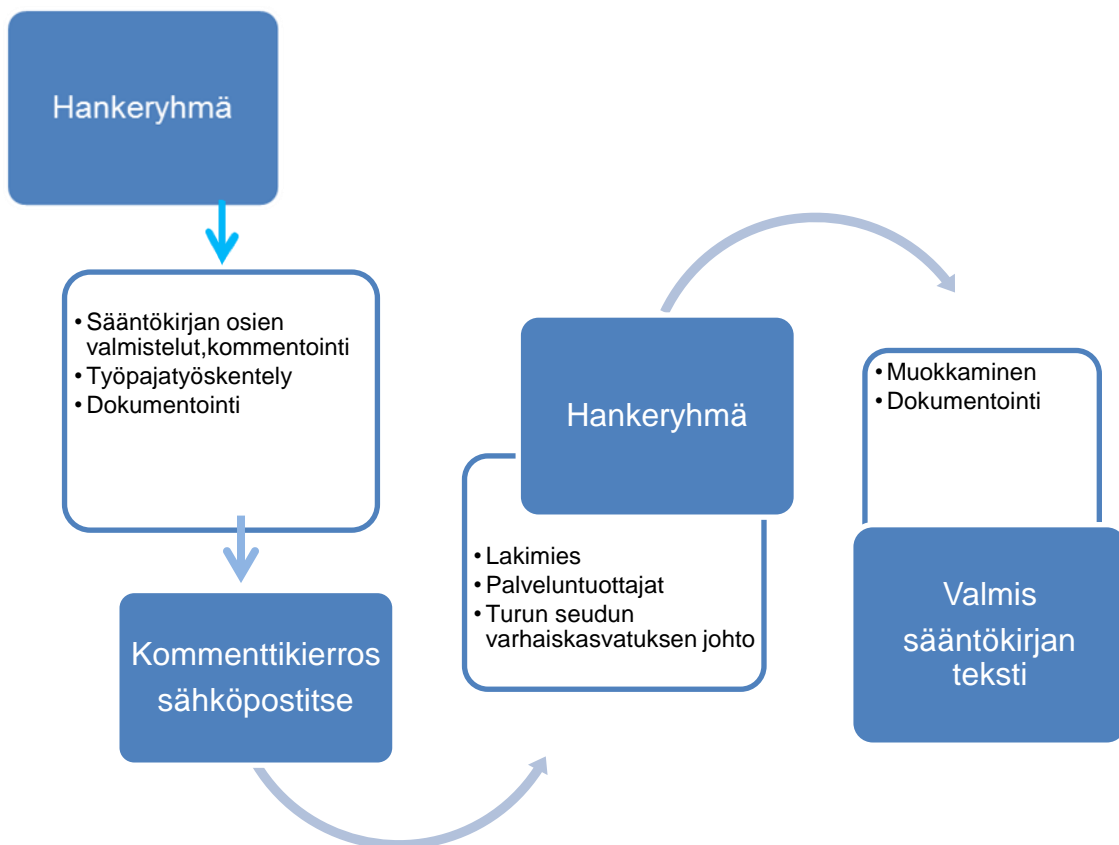
#### 4.4 Toteutusvaihe

Kehittämistoiminta työyhteisössä on sosiaalinen prosessi, joka edellyttää siihen osallistuvilta aktiivista osallistumista ja vuorovaikutusta. Osallistuminen perustuu dialogiin, jonka avulla eri osapuolet voivat avoimesti tarkastella kehittämistoiminnan perusteita, toimintatapoja ja tavoitteita. (Toikko & Rantanen 2009, 89.) Mikäli jokaisen työntekijän halutaan sitoutuvan muutokseen, olisi työyhteisössä kyettävä luomaan malleja ja järjestelmiä, joihin jokaisen olisi mahdollista kiinnittyä. Kiinnittyminen ei saa olla yksittäisen työntekijän oivalluksen varassa, vaan yhteinen työnjako ja suunnitelma muutokselle varmistetaan koko työntekijäryhmää koskevilla sopimuksilla. (Oikarinen & Kauppinen 2002, 22.)

Laatimaani hankesuunnitelmaan olin kirjannut valmiiksi etukäteen sovitut päivämäärät, kellonajat, kokoontumispaikat, käsiteltävien asioiden otsikot, jotka noudattivat yleisen sääntökirjamallin yleisen osan sisältöjä. Jokaiselle sisällölle oli määritelty hankeryhmässä vastuuhenkilö. Hänen tehtävänsä oli valmistella ja esitellä hänelle merkityn asian sisältö hankeryhmälle aikataulun mukaisesti. Tämä suunnitelma toimi yhteisenä hankeryhmän sopimuksena.

Kehittämishankkeen toteutusvaiheen ensimmäinen hankeryhmän työpaja pidettiin 3.11.2011. Suunnitelman mukaisesti palvelualueen päällikkö oli valmistellut tekstin asiakkaan asemaa käsittelevään kohtaan. Hän esitteli tekstin sisällön, jonka jälkeen keskustelimme ja muokkasimme tekstiä sääntökirjaan sopivaksi. Tämän jälkeen lähetin tekstin sähköpostitse kommentoitavaksi kasvatus- ja opetustoimen lakimiehelle, turkulaisille päivähoidon palveluntuottajille ja Turun seutukuntien varhaiskasvatuksen johtajille. Aikaa kommentointiin oli yksi viikko. Palautteet/kommentit tulivat minun sähköpostiin. Kokosin kommentit ja kävin ne vielä yhdessä lakimiehen kanssa läpi. Seuraavaksi palvelunjohtaja tarkasti lopullisen sääntökirjaan kirjattavan tekstin. Kuviossa 9 on havainnollistettu toteutusvaiheen prosessia, jossa oli oleellista kommenttien kerääminen. Niiden pohjalta syntyvän tekstin voidaan nähdä vievän prosessia uudella tavalla eteenpäin. Sääntökirjan työstäminen kehittämishankkeena eteni ja noudatti edellä mainittua mallia.

Kuvio 9 tarkentaa kehittämishankkeena laaditun sääntökirjan toteutusvaiheen etenemistä. Kuviosta on nähtävissä hankeryhmän sääntökirjan laadinnan toteutusvaiheen tehtävät vaiheittain. Sääntökirjan sisällön osat jaettiin hankeryhmän jäsenille valmisteltaviksi. Sisältö kommentoitiin ja dokumentoitiin hankeryhmän työpajatyöskentelyssä. Seuraavaksi lähetin hankekoordinaattorina kootut sisällöt kommentointia varten palveluntuottajille ja Turun seudun varhaiskasvatuksen johdolle. Heillä oli tekstiin liittyvää kommentointiaikaa yksi viikko. Keräsin saadut kommentit yhteen, jonka jälkeen niistä keskusteltiin ja konsultoitiin vielä tarvittaessa lakimiestä. Kommentointikierroksen jälkeen hankeryhmä muokkasi ja dokumentoi tekstin valmiiksi sääntökirjan tekstiksi.



Kuvio 9. Sääntökirjan toteutusvaiheen eteneminen.

Vataja (2009,65) kirjoittaa työyhteisölähtöisen kehittämisen sisältävän tilanneehtoisuutta, ennakoimattomuutta ja joustavuutta. Silti kehittämistä ei voida pitää



sattumanvaraisena tai hallitsemattomana. Kehittämistyön aikana tulee vastaan uusia asioita, jolloin on pysähdyttävä arviomaan tilannetta uudelleen.

Joulukuun 2011 alussa huomasimme hankeryhmässä, että suunniteltu aikataulu ei riitä hankkeelle. Sääntökirjan sisällöt olivat laajemmat, mihin olimme varautuneet, ja niihin perehtyminen vei paljon aikaa. Aikataulun päivittäminen ja sisältöjen valmistelun määrittäminen tehtiin uudelleen. Yleisen osan työstämiseen varattiin kaksi kokonaista työpajapäivää lisää, jolloin yleistä osaa työstettiin yhteensä kuudessa työpajassa. Yksityisen tilaajatiimin palvelualueen päällikkö kutsui yksityiset palveluntuottajat kuukausipalaveriinkin. Näissä palaverissa asialistalla oli myös sääntökirjahanke ja sen edistyminen.

Kehittämishankkeen toteutusvaiheessa on hyvä tehdä väliarviointia, hankkeen seuranta. Hankkeen toteuttajat eivät pysty arvioimaan hanketta objektiivisesti. Hanketoteutus voi olla tarkoitukseton, tuloksia vääristävä. Väliarvioinnin tuloksia voidaan hyödyntää hankkeen loppuunsaattamisessa, jos arviointi tehdään riittävän varhaisessa vaiheessa hanketta, saadaan uusia näkemyksiä hankkeen jatkokehittämiseen (Silfverberg 2007,40,120.) Hankkeen väliarviointia suoritettiin tammikuussa 2012. Kehittämishankkeen suunnitelman mukaisesti esittelin kehittämishankkeena laadittavaa sääntökirjaa ja hankkeen etenemistä yksityisen tilaajatiimin järjestämässä turkulaisten yksityisten päivähoiton palveluntuottajien kuukausipalaverissa. Teetin kokouksessa mukana olleille päivähoiton palveluntuottajille ryhmätöinä palveluseteliin ja sääntökirjaan liittyvät SWOT-analyysit, koska hankkeen prosessin arvioinnin kannalta oli tarpeellista saada kirjatuksi heidän näkemyksiään palvelusetelistä ja sääntökirjasta. Palveluntuottajat tekivät ryhmätyön neljän hengen ryhmissä. Ryhmätyöt purettiin ja koottiin kahdeksi erilliseksi dokumentiksi (kuviot 10 ja 11). SWOT- analyysien kautta tehty väliarviointi ei osoittanut tarvetta muuttaa hankkeen työskentelytapaa.

| Vahvuudet   | Heikkoudet   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- tasavertaisuus ja oikeudenmukaisuus perheitä kohtaan</li> <li>- selkeä järjestelmä</li> <li>- tuottajia alettu kuuntelemaan, osa järjestelmää, tasapuolisia tuottajia kohtaan</li> <li>- hyvä informaation kulku, palvelu avointa</li> <li>- valinnanvapaus: perheet valitsevat päiväkodin – ei virkamiehet</li> <li>- ei kilpailutusta</li> <li>- ennustettavuus helpottuu</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- taloudellinen epävarmuus (täyttö)</li> <li>- ei maksuvapautuksia kesäisin</li> <li>- vaikeat ohjeet</li> <li>- kaikki huoltajat eivät kykene internet-palveluihin</li> <li>- teettää tuottajalle paljon paperitöitä</li> <li>- asiakkaille uusi systeemi</li> <li>- toiminnan pitkäjänteinen suunnittelu voi olla hankalaa</li> <li>- tuottajan tulevaisuus epävarma – lasten määrä?</li> <li>•</li> </ul>  |
| Mahdollisuudet  | Uhat   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- mahdollisuus ylittää kuntarajoja</li> <li>- tuo erilaisia vaihtoehtoja, valinnanvapauksia vanhemmille</li> <li>- yhteistyö muiden tuottajien kanssa myös yli kuntarajojen</li> <li>- monipuolinen järjestelmä, valinnanvapaus</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- kaupunki ei ohjaa vapautuville paikoille lapsia vaan täyttää ensin omat talonsa</li> <li>- palvelusetelikokeilun jatko?</li> <li>- tietojärjestelmän puutteet, päätäjien käsissä, lama yms.</li> <li>- byrokratia</li> <li>- Kelto:n palvelujen saatavuus</li> <li>- epävarmuus tulevaisuudesta</li> <li>- syö kunnallisen järjestelmän poliittiset päätökset</li> <li>- kustannusten noustessa hintojen korotus= säilyykö setelin arvo?</li> </ul> |

Kuvio 10. Turkulaisten palveluntuottajien SWOT - analyysi palvelusetelistä.

SWOT- analyysin tarkasteluna tuloksena tuottajat kirjasivat seuraavia asioita palvelusetelin **vahvuuksina**. Tuottajat kokivat, että heitä on alettu kuunnella,

heitä kohdellaan tasapuolisesti ja he tuntevat olevansa osa varhaiskasvatuspalvelujärjestelmää. He tietävät keneen ottavat yhteyttä varhaiskasvatuksessa. Selkeä laskutusjärjestelmä ja hyvä informaation kulku koettiin vahvuutena. Asiaksmäärien ennustettavuus helpottuu. Järjestelmä ei tarvitse kilpailutusta. Asiakkaiden kannalta katsottuna järjestelmän vahvuudeksi koettiin tasavertaisuus ja oikeudenmukaisuus, koska kaikki asiakkaat kulkevat saman organisaation kautta. Asiakkaille todellinen vaihtoehto, jos palveluseteli on kaikille mahdollinen ja mahdollisuus valita haluamansa hoitopaikka, virkamiehet eivät suorita valintaa. Järjestelmä on asiakasystävällinen palvelun avoimuuden kautta.

**Mahdollisuuksina** nähtiin asiakkaiden mahdollisuus ylittää kuntarajoja. Monipuolinen järjestelmä tuo erilaisia vaihtoehtoja, lisää valittavia kohteita ja valinnanvapauksia vanhemmille. Tuottajat kokevat yli kuntarajojen tarjottavan palvelun positiivisena. Yhteistyö muiden tuottajien kanssa on luonut uusia mahdollisuuksia verkostoitumiseen.

**Heikkoudet**, joita tuottajat toivat esille, liittyivät taloudelliseen epävarmuuteen ja kesäajan toimintaan, jolloin perheet eivät saa tasavertaisesti maksuvapautuksia kunnalliseen palveluun verrattuna. Kaikki vanhemmat eivät löydä palvelun piiriin eivätkä ehkä osaa hakea palveluseteliä. Tästä syystä olisi kehitettävä selkeämmät ohjeet vanhemmille. Lomakkeet ovat vaikeita asiakkaiden täytettäväksi. Kaikki huoltajat eivät kykene internet-palveluihin. Järjestelmä on uusi asiakkaille. Heikkoutena koettiin myös voimattomat, varattomat tai syrjäytymisuhassa olevat perheet, jotka eivät yllä mainituista syistä johtuen osaa hakeutua tai joilla ei ole taloudellisesti mahdollista maksaa palvelusetelin arvon ylimenevää osuutta. Tai heillä ei ole mahdollisuutta saada palvelusetelipaikkaa. Tuottajat kokivat palvelusetelin päätöksenteon byrokraattisuuden tuottavan heille paljon erilaisia paperitöitä. Tulevaisuuden epävarmuus ja pelko lasten määrän riittävydestä hankaloittaa toiminnan pitkäjänteistä suunnittelua.

Palveluntuottajien kirjaamat **uhat** liittyivät pelkoon, mikäli kaupunki ei myönnäkään palveluseteliä perheille tai kaupunki ei ohjaa vapautuville paikoille lapsia, vaan täyttää ensin omat kunnalliset päiväkotinsa. Uhkana koettiin vielä siinä vaiheessa tulevaisuus ja palvelusetelin jatkon epävarmuus. Yhtenäisen sähköi-

sen tietojärjestelmän puute ja kaupungin heikentynyt taloudellinen tilanne koettiin uhkana. Kysymyksenä heräsi; riittävätkö kaupungin resurssit järjestelmän kehittämiseen ja ylläpitämiseen? Tuottajat kokivat mahdollisena uhkana poliittisten päättäjien suhtautumisen palveluseteliin negatiivisesti kustannusten noustessa, säilyykö palvelusetelin arvo? Uhkaksi koettiin palveluseteliin liittyvä byrokratia. Varhaiserityiskasvatukseen liittyvät lapsen tuen tarpeet ja niihin vastaaminen, kuten konsultoivien erityislastentarhanopettajien saatavuus. Palveluntuottajat kokivat palvelusetelin uhkana kunnalliselle järjestelmälle. Kaupunki ei lisää omaa tuotantoaan vaan kaikki lisäys tapahtuu yksityistä palvelua lisäämällä. Seuraavassa kuviossa 11 on turkulaisten palveluntuottajien yhteistyönä laatima SWOT- analyysi sääntökirjasta tammikuussa 2012.

| Vahvuudet  | Heikkoudet   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- luo turvallisuutta</li> <li>- yhtenäiset käytännöt tuottajille/tasapuolisuus</li> <li>- selkeyttää oman roolin tuottajana</li> <li>- vähentää asiakirjoja</li> <li>- kaikkien palveluntuottajien täytettävä samat kriteerit</li> <li>- selkeyttää järjestelmää</li> <li>- selvä monipuolinen ohjeistus</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ei mahdollisuutta ilmaiseen kesään</li> <li>- kapulakieltä</li> <li>- valmisteluvaiheessa on vaikea ottaa kantaa teksteihin, kun ei ole lakimies</li> <li>- sääntöjä sääntöjen vuoksi/ oikea käytäntö?</li> </ul> |

Kuvio 11. Turkulaisten palveluntuottajien SWOT - analyysi sääntökirjasta.

Ennen sääntökirjan valmistumista palvelusetelituottajien näkemysten mukaan sääntökirjan **vahvuutena** on palvelusetelijärjestelmän, tuottajan ja asiakkaan roolin selkeytyminen, kaikinpuolinen tasapuolisuus. Yhtenäisten selkein ohjeiden avulla on helppo sitoutua tuottajaksi.

**Mahdollisuuksina** nähtiin niin kunnan kuin tuottajien suuntautuvana. Kunnan valvontatehtävien helpottuminen ja tuottajien tietoisuus mitä heiltä odotetaan.

Yrittäjien määrän lisääntyminen vahvistaa palvelusetelin asemaa kunnassa. Analyysiä tehtäessä ei palvelusetelin vakinaistamisesta ollut päätöstä.

Sääntökirjan **heikkoutena** palveluntuottajat pitivät sääntökirjan vaikeaa lakitekstimäistä sisältöä. Joka vaikeuttaa myös hankkeen kommentointiin. Epäilyinä tuotiin esille, onko ollenkaan oikea käytäntö? Tuottajat näkevät kesäajan asiakkaan kannalta huonona koska he eivät pysty antamaan kunnallisen käytännön mukaisesti ilmaisia kesäkuukausia lasten lomaillessa.

**Uhkina** nähtiin mahdollisen byrokratian ja paperitöiden lisääntyminen entisestään. Vaikutus yksityisen hoidon tuella olevien perheiden arkeen. Erilaisia dokumentteja liikaa hukkuvatko hyllyihin vaikealukuisuuden ja runsaan sisällön takia. Vai jäävätkö elämään käytäntöön tukien arjen työtä?

Kehittämishankkeen toteutuksen aikana dokumentoin omaan kehittämispäiväkirjaani hankkeen etenemistä ja arviointia. Alla oleva valokuva on otettu tammi-kuussa 2012 hankeryhmän työpajapäivältä.



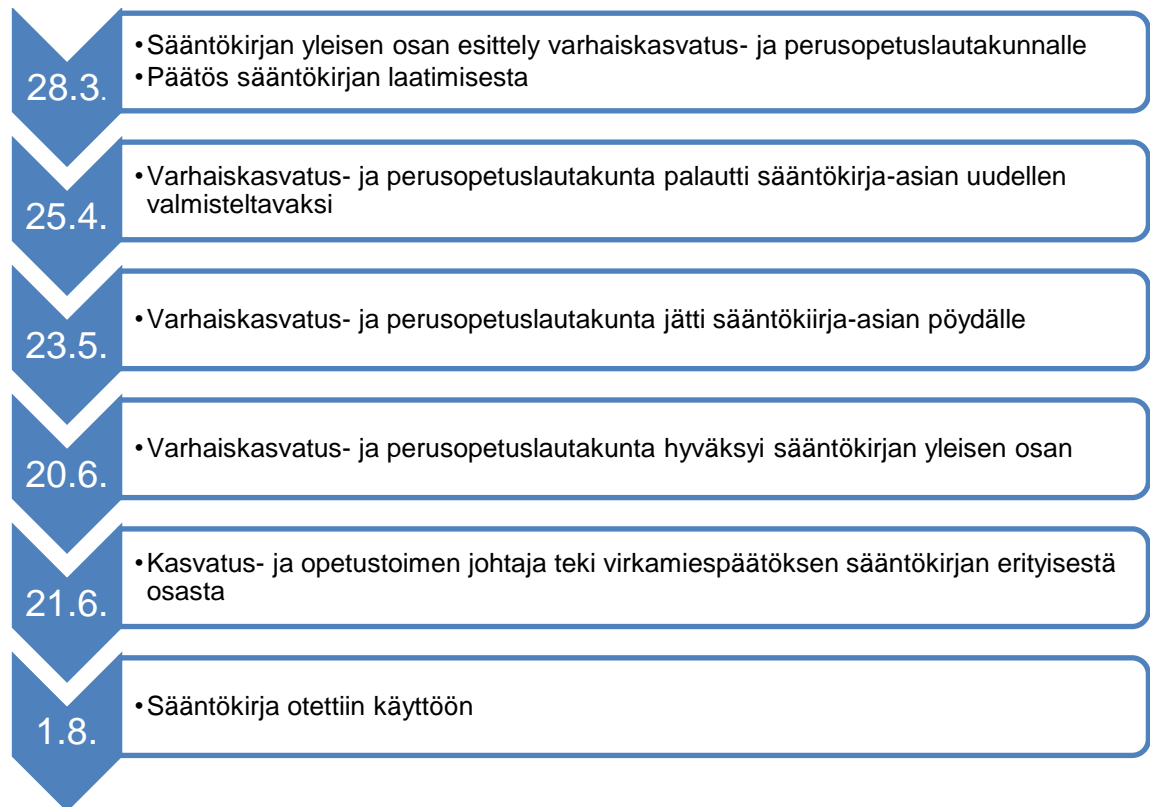
Kuva 1. Hankeryhmän työpaja.

Palvelualueen päällikkö esitteli sääntökirjaluonnosta maaliskuussa 2012 varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunnalle. Kyseisessä lautakunnan kokouk-

sessä päätettiin, että palvelusetelikäytäntöjä ohjaamaan laaditaan sääntökirja, joka on valmis huhtikuussa 2012. (Varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunta 28.3.2012.) Varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunnan kokouksissa sääntökirjan käsittelyssä toimi palvelujohtaja asiantuntijana. Seuraavan kerran sääntökirja-asia oli varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunnan käsittelyssä 25.4.2012. Kyseisessä kokouksessa asia palautettiin palvelusetelin arvon osalta uudelleen valmisteltavaksi. Varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunta käsitteli sääntökirja-asiaa kokouksessa 23.5.2012, jolloin asia pantiin pöydälle. Hankeryhmä sai palvelujohtajalta sääntökirjaan kohdistuneet korjausehdotukset lautakunnan kokousten jälkeen. Muutosehdotukset liittivät palvelusetelin arvon määrittämiseen, siksi ulkopuolinen kommentointi jätettiin pois tässä vaiheessa kehittämishanketta.

Kevään 2012 aikana valmistui sääntökirjan erityinen osa ja palasimme kehittämisprosessissa Toikko & Rantasen(2009, 59–60.) mukaisesti takaisin ideointivaiheeseen. Hankeryhmä oli alun perin suunnitellut, että yleinen ja erityinen sääntökirjan osa menisivät lautakunnan päätettäväksi. Osittain pitkittynyt varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunnan päätösprosessi oli myös vahvistanut sitä, että sääntökirjan yleinen osa olisi lautakunnan päätettävä ja erityinen osa on kasvatus- ja opetustoimen johtajan viranhaltijapäätös. Tämä järjestelmä helpottaisi tulevaisuudessa nopeasti muuttuvien sisältöjen päivittämistä ja päätöksentekoa.

Hankkeen toteutusvaiheeseen kuuluneen poliittisen päätöksentekovaiheen aikana tarkensin alustavasti laadittua valmiin sääntökirjan käyttöönoton aikataulua, levittämistä eli jalkauttamista käytäntöön. Kesäkuun 2012 aikana tein lopullisen suunnitelman ja aikataulun, jonka mukaisesti hyväksytty sääntökirja vietäisiin käytäntöön. Päätös sääntökirjan yleisen osan hyväksymisestä tehtiin varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunnassa 20.6.2012. Seuraavana päivänä kasvatus- ja opetustoimen johtaja hyväksyi sääntökirjan erityisen osan virkamiespäätöksellä. Kuvio 12 havainnollistaa sääntökirjan toteutusvaiheen aikana tapahtunutta poliittista päätöksentekoa.



Kuvio 12. Palvelusetelin sääntökirjan poliittinen päätöksenteko 2012.

Edellä olevassa kuviossa 12 on havainnollistettu palvelusetelin sääntökirjan poliittisen päätöksenteon loppumetrit ennen sääntökirjan hyväksymistä. Päätöksenteko palvelusetelin sääntökirjasta tapahtui kaksivaiheisena. Elokuun 2012 alussa sääntökirja otettiin käyttöön palvelusetelillä järjestetyssä varhaiskasvatuksessa.

Sääntökirja oli saatava visuaalisesti luettavaan muotoon ja painettava kirjaksi ennen sen levittämistä. Heinäkuun aikana olin yhteydessä kasvatus- ja opetustoimen viestintään, joka laati sääntökirjan ulkoasun ja lay-outin painettavaan muotoon. Asia hoitui sähköpostitse muutamilla kommentilla ja hyväksynnällä. Heinäkuussa sääntökirja julkaistiin kasvatus- ja opetustoimen internetsivuilla. Sääntökirja oli voimassa 1.8.2012 alkaen. Kasvatus- ja opetustoimen viestinnän asiantuntijan muokkauksen jälkeen sääntökirja sai lopullisen muotonsa Turun kaupungin painatuskeskuksessa. Elokuun alussa painetut sääntökirjat voitiin

jakaa palveluntuottajille. Sääntökirja lähetettiin vielä kielenkääntäjälle, jotta saatiin ruotsinkielinen versio jaettavaksi ruotsinkielistä päivähoitopalvelua tuottaville yksityisille palveluntuottajille.



## 5 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET

### 5.1 Sääntökirja

Kehittämistehtävän tuloksena syntyi Turun kaupungin varhaiskasvatuksen palvelusetelillä järjestettävään varhaiskasvatukseen laadittu sääntökirja. Kehittämishanke toteutettiin Turun varhaiskasvatuksessa työskentelevien virkamiehistä koostuneen hankeryhmän toimesta kevään 2011 ja syksyn 2012 välisenä aikana. Turun varhaiskasvatuksen palvelusetelin sääntökirja otettiin käyttöön alustavan aikataulun mukaisesti 1.8.2012.

Sääntökirja sisältää asiakkaan, palveluiden tuottajan ja kunnan oikeudet ja velvoitteet. Sääntökirja koostuu kahdesta osasta. Yleinen osa sisältää pakolliset lainsäädäntöön liittyvät palveluntuottajaksi hyväksymisen ehdot. Pakolliset ehdot koskevat palveluntuottajan velvoitteita ja asiakkaan asemaa. Erityinen osa painottuu palvelukohtaiseen kunnan omiin määrittelemiin harkinnanvarsiin toimintatapa- ja hyväksymisohjeisiin. Ilmoittautuessaan varhaiskasvatuksen palveluntuottajaksi on palveluntuottajan täytettävä sääntökirjan yleisen osan hyväksymisehdot. Erityisen osan harkinnanvaraiset toimintatapa- ja hyväksymisehdot eivät voi olla ristiriidassa yleisen osan lainsäädäntöön perustuvien hyväksymisehtojen kanssa. (Melin ym.2012, 18- 19.)

Kehittämistoiminnan tavoitteellisuus ja kehittämistoiminnan kohde suuntaavat toiminnan tai rakenteen muutokseen. Muutoksella tavoitellaan tehokkaampaa ja parempaa toimintatapaa verrattuna entiseen toimintaan. Tällaisia muutoksia voi kohdistua työn tekemisen tapoihin tai menetelmiin. Tarve muutokseen voi kohdistua myös rakenteisiin ja prosesseihin. Laadunvarmennukseen kohdistuva kehittäminen on tyypillistä organisaation sisäistä kehittämistä. (Toikko & Rantanen 2009,14- 17.) Tässä kehittämishankkeessa tavoitteena oli yksityisen varhaiskasvatuksen valvontaan ja laadunvarmistukseen liittyvän ohjeistuksen laatiminen. Kehittämisen lähtökohtana oli tarve valvontaprossin tarkempaan tarkasteluun ja tällä tavalla entistä paremman toimintatavan omaksuminen. Kehit-

tämishankkeena laadittu sääntökirja antaa mahdollisuudet valvontaprosessin tarkempaan tarkasteluun.

Varhaiskasvatuksen palveluseteli sääntökirjan (liite 1) yleinen osa jakautuu neljääntoista lukuun. Alussa kolme ensimmäistä lukua ovat palvelusetelin, sääntökirjan ja yleistä käsitteiden määrittelyä. Luku neljä käsittelee tuottajille asetettavia kriteerejä. Luku viisi käsittelee asiakkaan asemaa, käsitellen päivähoitomuodon valinnan, palvelusetelin hakemisen, päätöksen saannin ja muut asiakkaaksi hakeutumiseen liittyvät seikat. Kuudes luku keskittyy palvelusetelin arvoon ja palvelusetelipalveluiden sallittuun hinnoitteluun. Seitsemäs luku käsittelee palveluntuottajan velvoitteita ja kahdeksas luku puolestaan käsittelee kunnan velvoitteita. Luvussa yhdeksän avataan asiakastietoihin liittyvää kunnan rekisterinpitoa. Kymmenes luku käsittelee verotukseen liittyviä asioita. Luvut yhdestätoista neljääntoista kuvaavat sääntökirjan noudattamisen valvontaa, sääntökirjan vastuuhenkilöitä, sääntökirjan noudattamista ja sen voimassaoloa.

Sääntökirjan erityinen osa (liite 1) jakautuu lukuihin 15 – 26. Luku viisitoista kuvaa tarkentaen kenelle Turun varhaiskasvatuksen palvelusetelijärjestelmään hakeutuvalle asiakkaalle palveluseteli voidaan myöntää. Luku kuusitoista käsittelee leikkikoulun palveluseteliä. Luvussa seitsemäntoista määritellään henkilökunnan määrä ja pätevyysvaatimukset. Luvut kahdeksantoista ja yhdeksäntoista ovat palvelusetelin arvon laskutukseen ja palvelun sisältövaatimuksiin liittyviä. Luvussa kaksikymmentä määritellään varhaiserityiskasvatukseen liittyvät tuen rakenteelliset tukitoimenpiteet, määritelmät ja kertoimet. Palvelupalautte ja laatu on kirjattu lukukuihin kaksikymmentäyksi ja – kaksi. Luku kaksikymmentäkolme käsittelee vastuut ja vahingonkorvaukset. Kaksi seuraavaa lukua sisältävät kunnan antamat tiedot palveluntuottajalle ja tietojärjestelmät. Sääntökirjan viimeinen luku määrittelee omavalvontasuunnitelmaa.

## 5.2 Sääntökirjan laatimisen malli

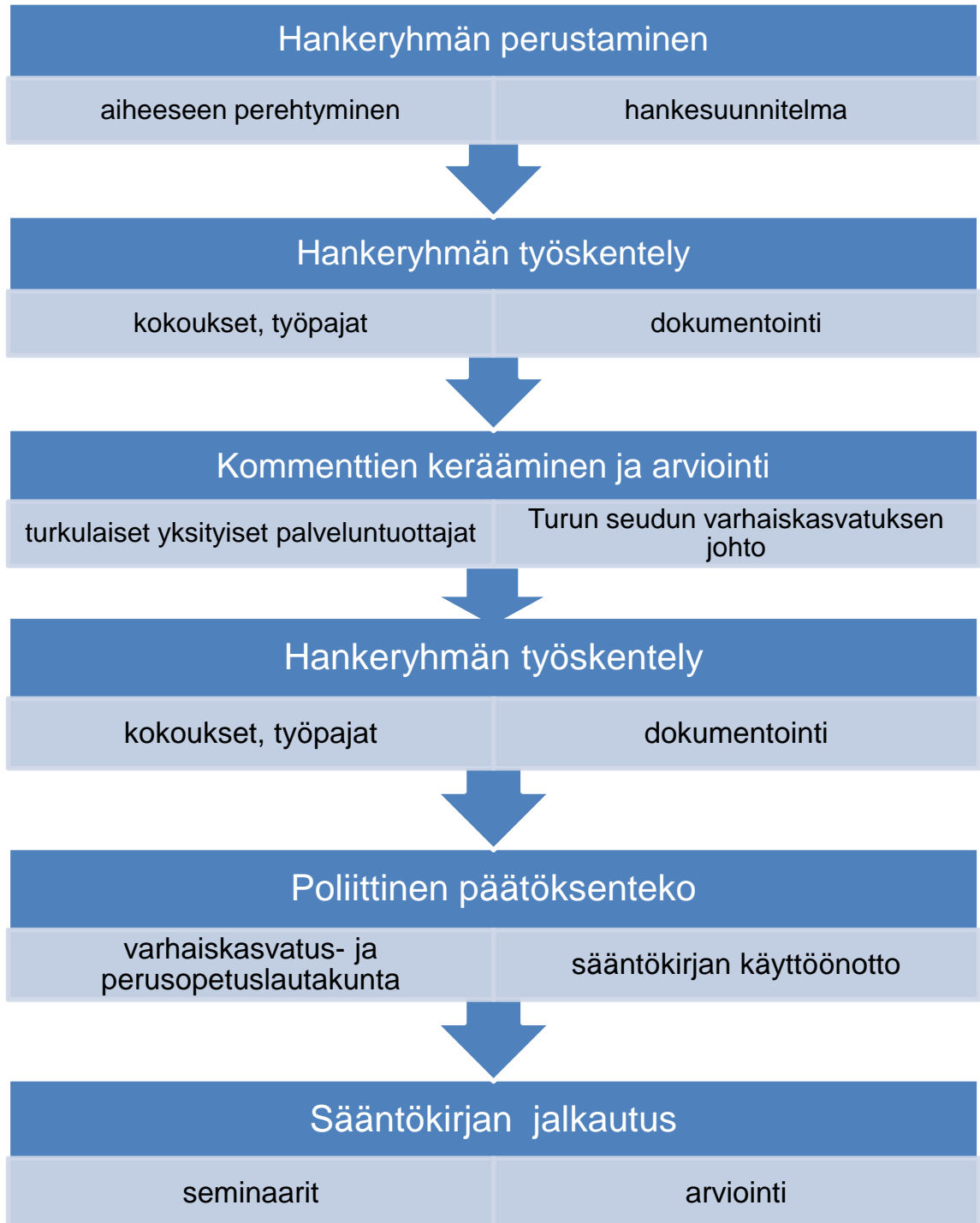
Kehittämistehtävän tuloksena syntyi myös malli sääntökirjan laadinnasta. Kyseistä mallia, hyvää käytäntöä, voidaan hyödyntää muihin vastaavanlaisiin kuntaorganisaation hankkeisiin. Kehittämishankkeen tai muutoksen lähtökohtana työyhteisössä on tarve tehdä asioita paremmin (Oikarinen & Kauppinen 2002,37). Työpaikalla kehittäminen on usein konkreettista toimintaa, jonka avulla pyritään jonkin selkeästi määritellyn tavoitteen saavuttamiseen tai toimintatavan tai – rakenteen kehittämiseen. Kehittäminen voi olla yksikkökohtaista, jolloin samanaikaisesti tavoitellaan sekä toiminnallisia että rakenteellisia uudistuksia. Tällöin kehittäminen on käytännöllistä asioiden tai epäkohtien korjaamista, parantamista ja edistämistä. Kehittämisen voidaan katsoa tähtäävän uuden tiedon tai taidon siirtämisen kautta muutokseen työyhteisössä. Kehittämisen keskeisenä elementtinä on tavoitteellisuus. Toimijoilta edellytetään jatkuvaa prosessin tarkastelua, reflektiivisyyttä. Kehittämisen luonteeseen kuuluu toiminnan muuttuvuus ja vahva sosiaalisuus toimijoiden välillä. (Toikko & Rantanen 2009, 16,53.)

Tässä kehittämishankkeessa hyödynnettiin aiempaa Turun kaupungin varhaiskasvatuksen yksityisen varhaiskasvatuksen valvontaan liittyvää materiaalia. Hankeryhmä tutustui ja haki tietoa muutamista jo tehdyistä sääntökirjoista. Sitran järjestämä sääntökirja koulutus antoi selkeän pohjan työn suunnittelemiselle ja esimerkkejä tavoista, joiden avulla hanketta voi viedä eteenpäin.

Sääntökirjan laadinnan aloitusvaiheessa oli tärkeä löytää asiaan perehtynyt hankeryhmä, joka sitoutui tehtäväänsä. Hankkeelle oli varattava riittävästi aikaa, huomioiden luottamuselin käsittelyt ja muut kuntaorganisaation päätöksentekoon liittyvät seikat. Vaikka tarjolla olisikin valmiita sääntökirjoja, niitä ei voi lähteä suoraan mallintamaan omaan kuntaansa. Sääntökirjan laadinnan yhteydessä oli syytä arvioida kunnan senhetkiset yksityisen varhaiskasvatuksen valvontaan liittyvät dokumentit ja hyväksyntäkriteerit. Lainsäädäntö on kaikille kunnille sama, mutta kunnat voivat määritellä tiettyjä valvontaan liittyviä asioita itsenäisesti. Asiantuntijoiden kuuleminen on tärkeää silloin, kun on tarve huomioida

kunnan ja palveluntuottajan sekä palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusten suhteista lakisääteisten perusteiden lisänä. Sääntökirjan laadintaan on hyvä ottaa mukaan palveluntuottajat. Tässä kehittämishankkeessa palveluntuottajien rooli oli kommentoida tekstiä ja olla tällä tavalla mukana vaikuttamassa ja tutustumassa asian sisältöön. Sääntökirjan laadinnassa ja kirjoittamisessa on hyvä huomioida palvelu, laatu, sisältö, asiakkaat, palveluntuottajat ja prosessit. (Melin ym. 2012, 43–45.)

Seuraavassa kuviossa 13 on tiivistetty sääntökirjan laatimisen malli.



Kuvio 13. Sääntökirjan laatimisen malli.

Hankkeen suunnittelu- ja organisointivaihe noudatti Sitran sääntökirjakoulutuksen ohjeistamia sääntökirjan laatimisen liittyviä esivalmisteluja. Ohjeistuksen mukaan on hyvä tutustua muihin sääntökirjoihin ja palvelusetelilakiin. Seuraa-

vaksi on laadittava hankesuunnitelma ja nimettävä hankeryhmä, määriteltävä heidän tehtävänsä ja heille kuuluva vastuu. Aikataulu olisi järkevää suunnitella niin, että kaikki toimijat voivat sitoutua siihen. Juridisen osaamisen riittävä tuntemus on huomioitava hankeryhmän ja asiantuntijoiden jäsenyydessä. (Koila 2011.)

Tämän kehittämishankkeen toteutusvaiheeseen oli helppo siirtyä valmiin suunnitelman ja aikataulun pohjalta. Sitralta oli malli sääntökirjasta sekä ohjeistus sääntökirjan laadintaan. Tässä kehittämishankkeessa edettiin Sitran mallin mukaisesti. Sääntökirjan laatiminen oli hyvä vaiheistaa eri työvaiheisiin. Esivalmistelun aikana oli hankesuunnitelman laadinta, asiantuntijaryhmän ja heidän tehtävien määrittelyä. Aikataulun suunnitteluun ja työstövaiheeseen riittävän ajan varaaminen auttoi prosessin loppuunsaattamisessa. Kehittämishankkeen hankeryhmän ja tarvittavien asiantuntijoiden nimittäminen oli järkevää tehdä heti hankkeen suunnitteluvaiheessa, samoin aikatauluvaraukset ja tapaamisten etukäteen sopiminen. Työtehtävien jakautuminen ja käytettävistä menetelmistä oli hyvä sopia etukäteen. (Koila, 2011.)

## 6 KEHITTÄMISHANKKEEN ARVIOINTI

### 6.1 Tulokset ja levittäminen

Kehittämistoiminnassa on monisuuntaisella jatkuvalla arvioinnilla tärkeä tehtävä. Arviointi ei vain sijoitu kehittämishankkeen loppuun, vaan parhaiten arviointi tapahtuu, olemalla koko hankkeen ajan osana prosessia. Arviointia on mahdollista luokitella eri tavoin. Yksi tapa luokitteluun on arvioinnin jakaminen esimerkiksi kehittämis- ja tiedontuottamisarviointiin ja tilivelvollisuusarviointiin. Kehittämisarvioinnissa on tarkoitus kehittää hanketta eteenpäin. Tiedontuottamisarviointia hyödynnetään arviointi tutkimuksissa. Tilivelvollisuus arvioinnissa tarkoittaa hankkeen saavutettujen tulosten arviointia ja resurssien käytön suunnitelman arviointia. (Seppänen – Järvelä 2006, 11–21.)

Hankkeen arviointia voidaan suorittaa vertaisarviointina, jolloin hankeryhmän jäsenet suorittavat arvioinnin. Usein tämäntyyppinen menettelytapa sopii esimerkiksi verkostomaisiin hankkeisiin, joissa on mukana useita yhteistyökumppaneita. Vertaisarviointi vahvistaa hankeryhmän sisäistä ja myös verkoston yhteistyötä. (Silfverberg 2007, 121–122.)

Kehittämishanketta voidaan parhaimmillaan kutsua oppivaksi projektiksi. Oppiva projekti liittyy oppivaan organisaation, jolloin on kyse hankkeen ja hankeryhmän kyvystä hyödyntää omia kokemuksiaan toimintansa kehittämiseksi ja myös siirtämään kokemuksensa muihin hankkeisiin. Oppivissa organisaatioissa avainvalmiuksien on todettu olevan yhteisön sosiaalisessa prosessissa. Painoarvo on hankeryhmän ongelman ja haasteiden ratkaisutaidoilla sekä kokous- ja vuorovaikutustaidoilla. Myös hankeryhmän sisäisillä sosiaalisilla rooleilla on merkitys. Avoin ja runsas keskustelu edistää oppimisprosessia. (Rissanen 2002, 117–121.)

Tämän kehittämishankkeen aikana arviointia suoritettiin koko prosessin ajan. Hankeryhmä käytti vertaisarviointia työskentelyn aikana. Vertaisarviointi tapahtui hankeryhmän jokaisella kokoontumiskerralla. Hankeryhmäläisen etukäteen

valmisteleva ja muille hankeryhmäläisille esittelemä asiasisältö keskusteltiin ja tarvittaessa sisältöjä muutettiin. Hankeryhmä on pitänyt yhteyttä palveluntuottajiin koko prosessin ajan säännöllisesti. Palveluntuottajilla on ollut mahdollisuus kommentoida sääntökirjan osioiden sisältöä kommenttikierroksien aikana. Lisäksi heille on pidetty muutamia erillisiä sääntökirjaan kohdistuvia tapaamisia sekä kuukausikokoukset, joissa asiaa on käsitelty. Palveluntuottajat ja seutukuntien varhaiskasvatuksen johtajat olivat suunnittelu- ja organisointivaiheessa saaneet tietoa hankkeen käynnistämisestä ja tavasta, miten he ovat osallisina hankkeessa sääntökirjan sisältöjen kommentoinnissa. Tämä asia koettiin hyväksi tavaksi toimia niin hankeryhmän kuin asianosaisten palveluntuottajien ja seutukuntien varhaiskasvatusjohtajien antamasta välittömästä palautteesta. Kehittämishanke toteutui alustavan suunnitelman mukaisesti.

Näin jälkikäteen katsottuna olisin voinut tehdä palveluntuottajille SWOT- analyysin heti kesällä 2011 kehittämishankkeen suunnitteluvaiheessa. Toteutusvaiheessa olisin voinut suorittaa esimerkiksi palveluntuottajille suunnatun kyselyn tai pitää heille lakiasiantuntijatyöpajan. Muutaman palveluntuottajan edustusta hankeryhmä jäseniksi pohdittiin hankkeen suunnitteluvaiheessa. Asia ei herättänyt innostusta palveluntuottajissa, joten asia jätettiin, ja heidän hankkeessa mukanaolonsa ja osallisuutensa tapahtuivat kommentoimalla ja tuottajakokouksissa keskustelemalla.

Tämän kehittämishankkeen tavoite toteutui, sillä hankkeen aikana koottiin yhteen yksityisen varhaiskasvatuksen valvontaan liittyvä toimintatapaohjeistus ja kriteeristö. Nämä dokumentit olivat pohjana kehittämishankkeen tehtävän, varhaiskasvatuksen palvelusetelisääntökirjan laadinnassa. Toinen kehittämistehtävä oli luoda malli sääntökirjan laadinnasta.

Alustavasti suunniteltu aikataulu ei ollut riittävän pitkä hankkeen kokonaisuuden läpisaattamiseen. Oletuksena oli, että sisältöasiat saataisiin nopeammin käsiteltyä. Kokonaisuuden käsittely vei yllättävän paljon aikaa, aikataulu venyi laajojen sisältöjen suhteen ja toisaalta poliittinen päätöksenteko vaati oman aikansa. Hankkeen alussa oli huomioitu mahdollinen pitkittyvä poliittinen päätöksenteko.



Sääntökirja auttaa kunnan suorittamaa yksityisen päivähoiton valvontatehtävää. Kunta varmistaa palvelukohtaisella sääntökirjalla palveluiden laadun ja palvelusetelijärjestelmän toimivuuden. Sääntökirja ei poista tai vapauta kunnalle kuuluvaa yksityisen palvelutuottajan toiminnan seuraamiseen tapahtuvaa jalkautuvaa toimintaa. Tähän tärkeään asiaan kuntien tulee kiinnittää tulevaisuudessa entistä enemmän huomioita. (Uotinen 2009, Melin ym.2012.)

Mehtonen (2012) toteaa palveluseteliä käyttävien asiakkaiden tuntevan parhaiten omat tarpeensa ja osaavan usein valita palvelusetelillä heille itselleen parhaiten sopivan palveluntuottajan. Tähän valinnanvapauteen kuuluu osana riskit, joita lisääntynyt valinnanvapaus tuo mukanaan. Asiakkaat eivät aina ymmärrä heihin itseensä kohdistuvan valinnanvapauden tuomaa velvoitetta ja vastuuta. Ottaessaan vastaan palvelusetelin asiakas ja palveluntuottaja ovat sopimus-kumppaneita keskenään. Kunta ei ole sopimussuhteessa palveluntuottajaan, vaan asiakas itse. Palvelusetelillä tuotetuissa palveluissa asiakas on kuluttajan asemassa oleva ja mahdolliset palveluntuottajan ja asiakkaan väliset erimielisyydet ratkaistaan kuluttajariitalautakunnassa. (Melin ym. 2012,1–19.)

Varhaiskasvatuksen yksityinen tilaajatiimi suorittaa jatkuvaa sääntökirjan arviointia. Sääntökirjan päivittäminen on jo aloitettu joidenkin muuttuneiden tietojen osalta. Myös käänösvaiheessa kielenkääntäjältä saadut kommentit on laitettu päivityslistalle. Yhteisellä päivähoiton palvelimella on tilaajatiimin kansiossa sääntökirjan päivitettävä Word-versio, johon merkitään tarvittavat korjaukset. Tämä helpottaa asioiden muistamista sääntökirjan päivityksen tuloa ajankoh- taiseksi.

Kehittämistyö arvioidaan tavoitteiden toteutumisen kannalta. Ruuskan (2007, 275) mielestä voidaan puhua onnistuneesta kehittämistyöstä ja hankkeesta, kun tavoite saavutetaan aikataulun mukaisesti. Hankkeen tavoite toteutui ja kehittämisprosessin aikana luotiin toimintamalli, jonka mukaisesti hankkeen tuotteen valmistui sääntökirja.

## Levittäminen

Kehittämishankkeen levittäminen tarvitsee oman prosessin. Levittäminen, jota voidaan kutsua juurruttamiseksi tai valtaistamiseksi, tarvitsee markkinointia, jotta kehitetty malli tai tuote tulee sisäistettyä ja jää elämään käytäntöön. Levityksen kannalta kohderyhmän fokusointi kannattaa. Hankeen levittämiseen kannattaa panostaa osallistavana suunnitelmallisesti, samalla tavalla kuin muihin vaiheisiin on laadittu suunnitelmat. Koulutusten ja seminaarien järjestäminen edistää hankkeen sisällön levittämistä. (Toikko & Rantanen 2009, 62–63.)

Kehittämishankkeen levittämistä varten laadittu aikataulu, suunnitelma ja sisältö vahvistettiin yhdessä palvelualueen päällikön kanssa elokuun 2012 alussa ja kutsut kahteen samansisältöiseen sääntökirjaseminaariin lähetettiin palvelualueiden päälliköille, päiväkodinjohtajille ja varajohtajille sekä yksityisille palveluntuottajille. Syyskuussa pidettiin kaksi samansisältöistä seminaaria, joissa molemmissa käsiteltiin sääntökirjan sisältöä myös juridiselta näkökulmalta. Palvelusetelituottajille tekemieni palveluseteliin ja sääntökirjaan liittyvien SWOT-analysien pohjalta pystyimme huomioimaan ja resursoimaan tarvittavan osaamisen seminaarien luennoitsijoissa. Seminaareihin ilmoittautuneet osallistajat saivat lähettää etukäteen kysymyksiä sääntökirjaan liittyen. Kysymyksiä ei tullut, mutta paikan päällä käytiin vilkasta keskustelua ja kysymyksiä tehtiin kasvatus- ja opetustoimen lakimiehelle.

Ruotsinkielinen sääntökirjaseminaari pidettiin joulukuussa 2012 samansisältöisenä kuin kaksi aiempaa seminaaria. Käännetty ruotsinkielinen sääntökirja lähetettiin ruotsinkielisille palveluntuottajille sähköpostitse. Varsinainen painettu versio saatiin jakoon vuoden vaihteen jälkeen. Kehittämishanke ja oma osuuteni hankekoordinaattorina päättyi pidettyihin seminaareihin, joissa olin esittelemässä kehittämishankkeen prosessia.

Kehittämishankkeen jatkona ja tulevaisuuden visiona voisi olla palvelusetelin käyttöönoton laajeneminen yksityiseen ryhmäperhepäivähoitoon. Turun seutukunnista Lieto on jo ottanut käyttöön palvelusetelin perhepäivähoidossa. Jotta palvelusetelin käyttömahdollisuudet laajenisivat, olisi tarpeellista laatia sääntö-

kirja palvelusetelillä järjestettyyn yksityiseen ryhmäperhepäivähoitoon. Tässä kehittämishankkeessa laadittua sääntökirjaa voisi hyödyntää mallina sekä mallintaa työskentelytapaa, jolla lopputulos saavutettiin.

## 6.2 Prosessi ja toiminta

Kehittämistoiminnassa hankesuunnitelman tarkoitus on kiinnittää huomio itse prosessin kehittämiseen. Prosessin suunnittelu tapahtuu yhdessä tutkijan ja asianosaisten toimijoiden kanssa, jotka ovat aktiivisia osallisia prosessiin. Lisäksi tyypillistä prosessille on syklinen eteneminen. Keskeisenä kehittämismenetelmänä käytetään yhteisesti hyväksytyjä mielipiteitä ja näkemyksiä, joihin päästään keskustelemalla. (Anttila 2007, 135–136.) Kehittämismenetelmät ja niiden reflektiivinen käyttö edistävät kehittämisprosessia, edellyttäen, että kehittämistoiminta nähdään sosiaalisena prosessina. Sosiaalinen kehittämistoiminta on dialogista toimintaa, jolle ominaista on vuorovaikutteisuus. (Toikko & Rantanen 2009, 72.)

Tämän kehittämishankkeen tavoitteet ja menetelmät muotoiltiin yhdessä hankeryhmän kanssa. Itse prosessi eteni hankesuunnitelman mukaisesti. Olimme tutustuneet ja hyödynsimme olemassa olevaa materiaalia, jota oli saatavilla Sitran verkkosivuilla. Myös koulutus- ja seminaaripäivien materiaalit olivat käytössä. Konsultoimme Oulun varhaiskasvatuksen asiantuntijoita, koska he olivat aiemmin laatineet sääntökirjan. Vertailimme hankeryhmässä eri palveluihin laadittuja sääntökirjoja, jolloin saimme muodostettua käsityksen tämän kehittämishankkeen tuloksena syntyvästä sääntökirjasta. (Melin ym.2012,43.)

Kehittämishankkeet etenevät prosessimaisesti. Kehittämishankkeen arvioinnissa tulisi kohdentua prosessiin, ei pelkästään tuloksien arviointiin. On olemassa erilaisia arvioinnin menetelmiä. Yhtenä esimerkkinä on neuvotteleva arviointi. Käytettäessä neuvottelevaa arviointia, on toimijoiden tehtävänä tarkastella omaa toimintaansa monelta eri näkökulmalta ja myös etsiä uusia malleja toimintaansa. Myös prosessiarviointia voidaan hyödyntää sen monien toteuttamista-

pojen kautta. Prosessiarvioinnissa johtopäätöksiä tehdään palautteen ja reflektion välityksellä. Kehittämistyötä ohjataan näiden saatujen palautteiden pohjalta kohti tavoitetta. (Toikko & Rantanen 2009,83–84; Seppänen – Järvelä 2006, 25.)

Sääntökirjan yleisen osan toteutus oli alkuperäisen suunnitelman mukaan kaavailtu toteutuvan joulun 2011 mennessä neljällä parin tunnin työpajalla. Erityisen osion työstämiseen oli suunnitelmissa varattu kolme työpajatapaamista, joista kaksi oli kokopäiväistä. Kehittämishankkeen onnistumista voidaan Anttilan (2007,15) mukaan arvioida arvoperusteisilla kriteereillä. Kehittämistyön suunnitteluvaiheessa on hyvä tiedostaa arvot ja esimerkiksi tässä hankkeessa lainsäädäntöön perustuvat kriteerit, joihin toiminta perustuu tai mitä se tavoittelee.

Rissasen (2007, 167) mukaan kehittämistyö tavoittelee käytännön hyötyä. Työyhteisön käyttöön suunnitellaan, parannetaan ja kehitellään uusia tuotteita tai toimintamalleja. Syntyville tuloksille on luonteenomaista käytännönläheisyys, hyödynnettävyys ja innovatiivisuus (Anttila 2007, 13). Keskeisin tie onnistumiseen on Caven - Pöysän, ym. (2007, 320) mielestä kehittämisteeman todellinen tarve.

Tämän kehittämishankkeen tulokset hyödyttävät organisaatiolle määritettyä perustehtävää ja toimintaa. Organisaation perustehtävä on päivähoitopalvelujen tuottaminen kuntalaisille. Yksityisen tilaajatiimin työtehtävä on yksityisen varhaiskasvatuksen valvontatehtävä ja siihen liittyvä palvelujen tuottajien hyväksyntä. Tässä tehtävässä kehittämishankkeen tuloksena syntynyt sääntökirja toimii kunnan ja palveluntuottajan välisenä ohjaavana asiakirjana. Tämän hankkeen aikana tuli esille palveluntuottajien kommentteissa ja heidän tekemissä SWOT- analyyseissä, että varhaiskasvatuksen tulosalueella tulisi vielä tarkentaa ja selkeyttää palveluohjaukseen ja palvelusetelikäytäntöön liittyvää prosessia.

Hankkeen tuotoksen käyttöönotosta ja levittämisestä on kulunut suhteellisen vähän aikaa tätä kehittämisraporttia kirjoittaessa. Tässä vaiheessa ei ole käytettävissä sääntökirjan käyttäjiltä saatua mitattavissa olevaa tietoa, jolla arvioin-

tia voisi suorittaa. Varhaiskasvatuksen yksityinen tilaajatiimi on syksyn aikana käynyt palveluntuottajien kanssa keskustelua ja arviointia sääntökirjasta yksityisten palveluntuottajien kuukausikokouksissa. Niin tilaajatiimi kuin palveluntuottajat kokevat sääntökirjan tukevan yhteistyötä, jonka puitteissa kaikki ovat samanarvoisia ja tietävät, mitä heiltä odotetaan tuottajina.

## LÄHTEET

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi.

Arve, M. 2012. Hyvät ja kattavat päivähoitopalvelut jatkossakin. Aamuset. 14.3.2012.

Axelsson, K. ; Tillmar, M.& Wihllborg, E. 2010. Kundval-dilemma i gränssnittet mellan privat och offentliga organisationer. Teoksessa Friberg, T. & Thelander, S. Samtal pågår...från forskare till politiker och tjänstemän i kommuner. Rapport 2010:1. Centrum för kommunstrategiska studier. Linköpings universitet.

Caven- Pöysä, O.; Hedberg, N. & Neuvonen – Rauhala, M-L. 2007. Monta roolia - tutkimus ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon aikuisopiskelijasta tutkijana ja oman työpaikkansa kehittäjänä. Teoksessa Ramstad, E. & Alasoini, T. (toim.) 2007. Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Lähestymistapoja, menetelmiä, kokemuksia, tulevaisuudenhaasteita. Raportteja 53. Helsinki: Tykes & Työministeriö. 312–326.

Hartman, L. 2011. Konkurensens konsekvenser. Vad händer med svensk välfärd? Stockholm: SNS Förlag.

Heikkilä, M.; Törmä, S. & Mattila, K. 1997. Palveluseteli lasten päivähoidossa. Raportti valtakunnallisesta kokeilusta. Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Sosiaali- ja terveysministeriö. Raportteja 216. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hujala, E. & Lindberg, P. 1998. Suomalainen päivähoito- lapsen oikeus varhaiskasvatukseen. Helsinki: Lastentarhanopettajaliitto.

Junnila, M. & Fredriksson, S. 2012. Tilaaminen ja tuottaminen sosiaali- ja terveystaloudissa. Tilaaja-tuottaja - toimintatapa. Tampere: Juvenes Print-Tampereen Yliopistopaino Oy.

Kilponen, M-L. 2009. Suomen kuuden suurimman kaupungin lasten päivähoidon palvelujen ja kustannusten vertailu 2008. Helsinki: Edita.

Koskiaho, B. 2008. Hyvinvointipalveluiden tavaratalossa. Tampere: Vastapaino.

Kuntalaki 17.3.1995/365.

Kyrö, P. 2004. Tutkimusprosessi valintojen polkuna. Tampere: Tampereen yliopisto.

Laki lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta 20.12.1996/1128.

Laki lasten päivähoidosta 19.1.1973/36.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569.

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922.

Liukko, M. & Tuominen - Thuesen, M. 2010. Palveluseteli perusterveydenhuollossa ja erikoissairaanhoidossa. Sitran selvityksiä 26. Helsinki: Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra.

Mahkonen, S. 2012. Päivähoito ja laki. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Mehtonen, M. 2012. Lisäävätkö palvelusetelit tuloksellisuutta? [viitattu 15.8.2012] <http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/uutiskirjeet/kolumnit/2012/Sivut/lisaavatko-palvelusetelit-tuloksellisuutta.aspx>.

Melin, T.; Koila, T.; Tuominen-Thuesen, M. & Uotinen, S. 2012. Palveluseteliopas. Käsikirja palvelusetelin käyttöönotolle ja hinnoittelulle. Helsinki: KL-Kustannus Oy.

Nacka kommun. [viitattu 16.1.2013] [http://www.nacka.se/web/politik\\_organisation/sa\\_styrs\\_nacka/sa\\_styrs/kundval/Sidor/default.aspx](http://www.nacka.se/web/politik_organisation/sa_styrs_nacka/sa_styrs/kundval/Sidor/default.aspx)

Narikka, J. 2001. Sosiaali- ja terveystalvelujen lainsäädäntö käytännössä. Helsinki: Tietosano- ma Oy.

Nieminen, P. 2013. Kokemuksia seudullisesta yhteistyöstä Päijät-Hämeessä. Päijät-Hämeen hyvinvointipalveluiden kehitys ry.

Oikarinen, M; Kauppinen, P. 2002. Sopimusjohtaminen – työyhteisön sopimukset työn johtami- sen välineenä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Parker, M.D.1989.Vouchers for Day care of Children: Evaluating a Modell Program. Child welfa- re, Vol LXVII(6), 633–642.

Rissanen, R. 2007. Opinnäytetyö osaamisen kehittämisen välineenä. Teoksessa Levonen, J. (toim). Ylempi ammattikorkeakoulututkinto- Työelämäläheistä asiantuntemusta kehittämässä. Hämeenlinna: HAMK julkaisu. 161–172.

Rissanen, T. 2002. Projektilla tulokseen. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Ruuska, K. 2007. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Helsinki: Talentum.

Seppänen, E. 2010. Kansalaisten palveluseteli. Selvitys kansalaisten osallistumisesta palve- lusetelin kehittämiseen syksystä 2009 kesään 2010. Sitran selvityksiä 33. Helsinki: Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra.

Seppänen - Järvelä, R. 2006. Suunnittelurationalismista hyviin käytäntöihin. Kehittämisen me- netelmien ja ajattelutapojen muodonmuutos. Teoksessa Seppänen - Järvelä. R. & Karjalainen. V. (toim.) Kehittämistyön risteyksiä. Helsinki: Stakes, 17–33.

Silfverberg, P. 2007. Ideasta projektiksi. Projektityön käsikirja. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Siren, K. & Tuominen-Thuesen, M. 2009. Palveluseteli päivähoitossa. Sitran selvityksiä 17. Helsinki: Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2002. Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valta- kunnallisista linjauksista. Julkaisuja 2002:9, Helsinki.

Takala, P. 2000. Lastenhoito ja sen julkinen tuki. Sosiaali – ja terveysalan tutkimus – ja kehittä- miskeskus & kansaneläkelaitos. Tutkimuksia 110. Helsinki. Stakes & Kela.

Tirronen, J. 2009. Muuttuva päivähoito. Lastentarhan- ja luokanopettajien näkemyksiä päivä- hoidon ja opetustoimen hallinnon yhdistymisestä. Kasvatustieteiden laitos. Varhaiskasvatustie- teiden Pro-gradu - tutkielma. Jyväskylä:Jyväskylän Yliopisto.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Uotinen, S. 2009. Palveluseteli. Helsinki: Gummerus Kirjapaino.

Vataja, K. 2009. Arvioiva työote - kehittämisen peruslähtökohta. Teoksessa Seppänen – Järvelä, R; Vataja, K. (toim.) Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Juva: Ps-kustannus. 51–61.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

QualitasForum, viitattu [16.1.2013.]

[www.qualitasforum.fi/Laadunty%C3%B6kalut/SWOTanalyysi/tabid/132/Default.aspx](http://www.qualitasforum.fi/Laadunty%C3%B6kalut/SWOTanalyysi/tabid/132/Default.aspx)

## Julkaisettomat lähteet

Flemming, R. 2011. Omavalvontasuunnitelma. Yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajien omavalvontasuunnitelman laatimista, sisältöä ja seuranta koskevat määräykset. Lounais-Suomen aluehallintovirasto. 1.12.2011. Kuntoutuskeskus Petrea, Turku.

Haliseva - Lahtinen, A-M. Tulevaisuuden päiväkotit. Luento 13.11.2012. Helsingin Messukeskus, Helsinki.

Jalonen, T. 27.1.2012. Kasvatus- ja opetustoimenjohtaja. Henkilökohtainen tiedoksianto. Turku.

Jokinen, P. Turun kaupunki. Varhaiskasvatuksen työkokous. 2.4.2012. Liedon kunnanvirasto. Lieto.

Karlsson, A. & Kulmala, V. 2011. Turun kaupunki kasvatus- ja opetustoimi. Varhaiskasvatus. Lasten päivähoiton järjestämiselvitys 2011. Turku.

Koila, T. Sitran kuntaohjelman palvelusetelihanke. Sääntökirjakoulutus. 26.5.2011. Kuntatalo, Helsinki.

Koski, R. 9.2.2012. Tulosaluejohtaja. Henkilökohtainen tiedoksianto. Turku.

Kulmala, V. 18.10.2012. Palvelujohtaja. Henkilökohtainen tiedoksianto. Turku.

Kulmala, V. 18.2.2013. Palvelujohtaja. Henkilökohtainen tiedoksianto. Turku.

Lamberg, A. Kuusikko tapaaminen. 6-7.6.2012. Oulun kaupungintalo, Oulu.

Melin, T. Sitran Kuntaohjelman palvelusetelihanke. Palvelusetelipäivät. 12.–13.5.2011. Kuntatalo, Helsinki.

Pakkala, P. Lounais-Suomen Aluehallintovirasto. Varhaiskasvatuksen työkokous. 2.4.2012. Liedon kunnanvirasto, Lieto.

Peltola, U. Lounais-Suomen Aluehallintovirasto. Luento. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista. 1.12.2011. Kuntoutuskeskus Petrea, Turku.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia toiminnallisen ja tutkimuksellisen opinnäytetyön samankaltaisuuksiin ja eroihin. Kehittämistoiminta ja kehittämishanke opinnäytetyönä. Opas & opintomoniste. Turun ammattikorkeakoulu, Turku.

Tanner, T. Lounais-Suomen Aluehallintovirasto. Ilmoituksenvaraiset sosiaalipalvelut. Luento. 1.12.2011. Kuntoutuskeskus Petrea, Turku.

Turun kaupunki. Kasvatus- ja opetustoimi. Strateginen palvelusopimus 2012.

Turun kaupunki. Kaupunginhallitus 7.5.2012. § 234.



Turun kaupunki. Lasten kasvatuksen ja opetuksen pääprosessi. Operatiivinen palvelutuotantosopimus. 2012. Turku.

Turun kaupunki. Palvelustrategia 2009- 2012.

Turun kaupunki. Varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunta 28.3.2012.§39,§45.

Turun kaupunki. Varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunta 25.4.2012.§66.

Turun kaupunki. Varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunta 23.5.2012.§85.

Turun kaupunki. Varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunta 20.6.2012.§120.



# VARHAISKASVATUKSEN PALVELUSETELI

**Sääntökirja**

elokuu 2012

**TURKU**  **KASVATUS- JA OPETUSTOIMI**

Varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunta hyväksyi 20.6.2012 sääntökirjan yleisen osan, joka otetaan käyttöön 1.8.2012 alkaen ja se on voimassa toistaiseksi.

Sääntökirjan erityinen osa täsmentää eräitä yleisen osan yksityiskohtia. Sääntökirjan erityinen osa otetaan käyttöön 1.8.2012 lukien. Sääntökirjan erityisen osan hyväksymisen on kasvatus- ja opetustoimenjohtaja Timo Jalosen tekemä virkamiespäätös 21.6.2012.

|  |    |
|--|----|
| <u>SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA</u> .....  | 6  |
| <u>1 PALVELUSETELI</u> .....   | 6  |
| <u>2 SÄÄNTÖKIRJA</u> .....   | 6  |
| <u>3 MÄÄRITELMÄT</u> .....   | 7  |
| <u>4 TUOTTAJILLE ASETTAVAT KRITTEERIT</u> .....  | 7  |
| <u>5 ASIAKKAAN ASEMA</u> .....   | 9  |
| <u>5.1 Päivähoitomuodon valinta</u> .....  | 9  |
| <u>5.2 Palvelusetelin hakeminen</u> .....  | 10 |
| <u>5.3 Päätös palvelusetelistä</u> .....   | 10 |
| <u>5.4 Palvelusetelin käyttöönotto ja palveluntuottajan valitseminen</u> .....         | 10 |
| <u>5.5 Sopimuksen tekeminen lapsen päivähoidosta</u> .....                             | 10 |
| <u>5.6 Päivähoito yksityisessä päiväkodissa</u> .....                                  | 11 |
| <u>5.7 Hoitopaikan vaihto toiseen yksityiseen päiväkotiin</u> .....                    | 11 |
| <u>5.8 Palvelusetelin voimassaolon päättyminen</u> .....                               | 11 |
| <u>5.9 Asiakkaan ja palvelun tuottajaa koskevat erimielisyydet</u> .....               | 11 |
| <u>6 PALVELUSETELIN ARVO JA PALVELUSETELIPALVELUIDEN SALLITTU HINNOITTELU</u> .....    | 12 |
| <u>6.1 Suurimman arvon hyväksyminen ja hinnantarkistus</u> .....                       | 12 |
| <u>6.2 Palvelusetelin arvo</u> .....   | 13 |
| <u>6.2.1 Päiväkotitoiminnan palvelusetelin arvo</u> .....                              | 13 |
| <u>6.2.2 Leikkikoulu- ja kerhotoiminnan palvelusetelin arvo</u> .....                  | 14 |
| <u>6.2.3 Esiopetukseen liittyvän päivähoiton palvelusetelin arvon määräytyminen</u> .. | 14 |
| <u>6.2.4 Varhaiserityiskasvatuksen palvelusetelin arvon määräytyminen</u> .....        | 14 |
| <u>6.2.5 Ummikkolapsen palvelusetelin arvon määräytyminen</u> .....                    | 16 |
| <u>6.3 Koulunkäynnin aloittaminen säädettyä vuotta myöhemmin</u> .....                 | 16 |
| <u>6.4 Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta</u> .....                         | 16 |
| <u>6.5 Palvelusetelin arvon tarkistaminen</u> .....                                    | 17 |
| <u>6.6 Palvelusetelin arvon määrittäminen vanhempien yhteishuoltajuudessa</u> .....    | 17 |
| <u>6.7 Muutoksenhaku palvelusetelin arvon päätökseen</u> .....                         | 18 |
| <u>6.8 Asiakkaan omavastuuosuus</u> .....  | 18 |
| <u>6.9 Esiopetuksen loma-aikojen omavastuu</u> .....                                   | 18 |
| <u>6.10 Säännönmukaisesti lyhyempää hoitoaikaa käyttävien omavastuu</u> .....          | 19 |
| <u>6.11 Kesä ja varahoito</u> .....  | 19 |
| <u>6.12 Palvelusopimuksen irtisanominen</u> .....                                      | 20 |

|   |    |
|---|----|
| <u>7 PALVELUN TUOTTAJAN VELVOITTEET</u> .....   | 20 |
| <u>7.1 Yleiset vaatimukset</u> .....  | 20 |
| <u>7.1.1 Ilmoitus yksityisestä sosiaalipalvelutoiminnasta</u> .....                         | 20 |
| <u>7.1.2 Hakeutuminen palvelusetelituottajaksi</u> .....                                    | 21 |
| <u>7.1.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen</u> .....                                 | 23 |
| <u>7.2 Muut yleiset vaatimukset</u> .....   | 24 |
| <u>8 KUNNAN VELVOITTEET</u> .....   | 25 |
| <u>8.1 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus</u> .....                                   | 26 |
| <u>9 KUNTA REKISTERINPITÄJÄNÄ</u> .....   | 26 |
| <u>10 VEROTUS</u> .....   | 27 |
| <u>10.1 Tuloverotus</u> .....   | 27 |
| <u>10.2 Arvonlisäverotus</u> .....  | 27 |
| <u>11 SÄÄNTÖKIRJAN NOUDATTAMISEN VALVONTA</u> .....   | 28 |
| <u>12 SÄÄNTÖKIRJAN VASTUUHENKILÖT</u> .....   | 28 |
| <u>13 SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN</u> .....  | 28 |
| <u>14 SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLOAIKA</u> .....  | 28 |
| <u>SÄÄNTÖKIRJAN ERITYINEN OSA</u> .....   | 29 |
| <u>15 PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN PIIRIIN KUULUVAT ASIAKKAAT</u> .....                        | 29 |
| <u>16 LEIKKIKOULUTOIMINNAN PALVELUSETELI</u> .....  | 29 |
| <u>17 HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET JA HENKILÖKUNNAN MÄÄRÄ</u> .                        | 30 |
| <u>17.1 Uusi palveluntuottaja/omistajan vaihdos</u> .....                                   | 30 |
| <u>18 PALVELUSETELIN ARVON LASKUTUS TURUN KAUPUNGILTA</u> .....                             | 30 |
| <u>19 PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET</u> .....   | 31 |
| <u>20 VARHAISERITYISKASVATUS PÄIVÄKOTITOIMINNASSA</u> .....                                 | 31 |
| <u>20.1 Tuen rakenteelliset tukitoimenpiteet ja niille määritellyt kertoimet</u> .....      | 31 |
| <u>20.2 Tuen määritelmät</u> .....  | 32 |
| <u>20.2.1 Yleinen tuki (koskee jokaista päivähoidon toimijaa)</u> .....                     | 32 |
| <u>20.2.2 Tehostettu tuki varhaiskasvatuksessa</u> .....                                    | 32 |
| <u>20.2.3 Erityinen tuki</u> .....  | 33 |
| <u>20.3 Palvelusetelin arvon määrittelyn kertoimet tuen tarpeessa oleville lapsille</u> ... | 33 |
| <u>20.3.1 Kerroin 1,25</u> .....  | 33 |
| <u>20.3.2 Kerroin 1,50</u> .....  | 34 |
| <u>20.3.3 Kerroin 1,85</u> .....  | 34 |
| <u>21 PALVELUPALAUTE</u> .....  | 35 |

|   |    |
|---|----|
| <u>21.1</u> <u>Palvelupalautteen toimittaminen Turun kaupungille</u> .....    | 35 |
| <u>22</u> <u>LAATUMITTARIEN SEURANTA JA RAPORTOINTI</u> .....                 | 35 |
| <u>23</u> <u>VASTUUT JA VAHINGONKORVAUKSET</u> .....                          | 36 |
| <u>23.1</u> <u>Palvelujen tuottajan vastuulla olevat virhetilanteet</u> ..... | 36 |
| <u>23.2</u> <u>Kunnan vastuulla olevat virhetilanteet</u> .....               | 36 |
| <u>24</u> <u>KUNNAN ANTAMAT TIEDOT PALVELUN TUOTTAJALLE</u> .....             | 36 |
| <u>25</u> <u>TIETOJÄRJESTELMÄT</u> .....                                      | 36 |
| <u>25.1</u> <u>Päiväkirjan täyttö</u> .....                                   | 36 |
| <u>26</u> <u>OMAVALVONTASUUNNITELMA</u> .....                                 | 37 |
| <u>26.1</u> <u>Määritelmät</u> .....  | 37 |
| <u>26.2</u> <u>Omavalvontasuunnitelman laatiminen</u> .....                   | 38 |
| <u>26.3</u> <u>Omavalvontasuunnitelman sisältö</u> .....                      | 38 |

## SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA

### 1 PALVELUSETELI

Palvelusetelillä tarkoitetaan kunnan sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palvelujen tuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palvelujen tuottajalle on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta. Palveluseteli voi konkreettisesti maksuvälineenä olla esimerkiksi painettu palveluseteli, sähköinen kortti tai 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 terveydenhuoltopalveluissa. 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 järjestämässä sosiaali- ja terveystaluuissa. Lakia sovelletaan tässä sääntökirjassa ainoastaan yksityisten varhaiskasvatuspalvelujen 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.

Palveluseteli rinnastetaan päivähoitolain 11a §:n mukaiseen kunnan järjestämään päivähoitoon, eikä lapselle voi saada samanaikaisesti lasten kotihoidontukea eikä yksityisen hoidon tukea lukuun ottamatta kerho-/leikkikoulutoimintaa.

### 2 SÄÄNTÖKIRJA

Sääntökirja on laadittu Turun kaupungin menettelytapaohjeeksi varhaiskasvatuksen palveluseteliin. Sääntökirja ei ole sopimus Turun kaupungin ja palvelujen tuottajan välillä.

Sääntökirjassa Turun kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä mainitut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Lakisääteiset edellytykset palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä on määritelty palvelusetelilaissa. Palveluntuottaja vahvistaa hyväksymiskriteerit hakemuslomakkeella ja sen liitteellä sekä todentaa asiat kaupungin suorittamilla tarkastuskäynneillä. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Yksityinen palvelujen tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelujen tuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien varhaiskasvatuspalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuotettaessa sitä koskevan palvelusopimuksen osapuolina ovat palvelujen tuottaja ja asiakas ja sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

### 3 MÄÄRITELMÄT

**Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:**

- 1) Asiakkaalla sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
- 2) Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä päiväkotia ja/tai leikkikoulua/kerhoa, joka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi.
- 3) Palveluseteli on yksi tapa järjestää Turun kaupungin lakisääteisiä varhaiskasvatuspalveluita. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä yksityinen palveluntuottaja.
- 4) Palvelusetelillä Turun kaupunki sitoutuu maksamaan asiakkaalle kunnan hyväksymältä yksityiseltä palveluntuottajalta asiakkaan hankkimat palvelut kunnan määräämään setelin arvoon asti.
- 5) Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan sitä, että asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. Palvelusetelillä on vähimmäis- ja enimmäisarvo Turun kaupungin ja lakien määrittämien perusteiden mukaisesti.
- 6) Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelujen hinnasta, jota Turun kaupungin myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

### 4 TUOTTAJILLE ASETTAVAT KRITTEERIT

Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun. Toiminnan tulee olla asiakaslähtöistä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812). Palveluntuottajan toiminnan tulee vastata sitä tasoa, mitä kunnan vastaavalta toiminnalta edellytetään.

**Keskeinen 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>)

**Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569**

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569>)

**Laki julkisista hankinnoista (348/2007), 53 – 54 §**

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070348>)



**Laki lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta (20.12.1996/1128)**

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19961128>)

**Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922**

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110922>)

**Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista**

**29.4.2005/272** (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050272>)

**Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002,**

**22.7.2011/932 4 §** (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020504>)

**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>)

**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>)

**Lastensuojelulaki 13.4.2007/417**

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>)

**Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710**

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>)

**Henkilötietolaki 22.4.1999/523**

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>)

**Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326**

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>)

**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>)

**Toiminnan laaduntekijöitä ovat:**

- palveluntuottajan toiminnan toiminta-ajatus ja toimintasuunnitelma
- henkilöstö ja johtaminen
- henkilökunnan määrä ja kelpoisuus, toiminnan vastuuhenkilö
- henkilöstön osaamisen kehittäminen
- varhaiskasvatussuunnitelmatyön toteuttaminen
- varhaiserityiskasvatuksen suunnitelmat
- käytössä oleva lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelma
- toimintayksikön terveydelliset ja muut olosuhteet
- toimintayksikön toimitilat ja toimintavälineet
- siivous- ja ruokahuollon järjestäminen
- pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat
- asiakaspalautejärjestelmä
- laatujärjestelmä tai selvitys siitä, miten palveluntuottaja muutoin valvoo asiakastyön laatua
- hankkeisiin osallistuminen ja niihin resursointi
- äkilliseen palveluntarpeeseen vastaaminen

## 5 ASIAKKAAN ASEMA

### 5.1 Päivähoitomuodon valinta

Yhteisessä keskustelussa perheen kanssa pyritään selvittämään ja arvioimaan lapsen päivähoiton palvelutarvetta. Pyritään löytämään perheen arkeen ja lapsen kehitykseen sopiva päivähoiton vaihtoehto.

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

Palveluseteli voidaan myöntää päivähoiton järjestämiseksi yksityisessä päiväkodissa, joka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Palveluseteli rinnastetaan päivähoitolain 11 a §:n mukaiseen kunnan järjestämään päivähoitoon eikä lapselle voi saada samanaikaisesti lasten kotihoidon tukea eikä yksityisen hoidon tukea.

Palveluseteli voidaan myös myöntää yksityiseen leikkikouluun tai kerhoon, joka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Lapsi ei voi saada samanaikaisesti päiväkotihoidon palveluseteliä eikä olla kunnallisessa kokopäivähoidossa.

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

## 5.2 Palvelusetelin hakeminen

Palveluseteliä tulee hakea neljä kuukautta ennen hoidon tarvetta päivähoito/palvelusetelihakemuksella. Jos hoidontarve johtuu äkillisestä työllistymisestä tai opiskelusta, vähimmäisjärjestelyaika on kaksi viikkoa. Palveluseteliä ei voi hakea takautuvasti.

Palvelusetelin myöntämiseksi ja arvon määrittämiseksi hakemuksen liitteenä tulee olla tuloseselvityslomake ja tulotiedot, yrittäjiltä lisäksi yrittäjälomake. Mikäli perhe kirjallisesti ilmoittaa suostuvansa pienimpään palvelusetelin arvoon, ei tulotietoja tarvitse toimittaa.

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

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 tarpeellista selvitystä.

## 5.3 Päätös palvelusetelistä

Palveluseteli myönnetään vähintään kuukauden kestävään hoitosuhteeseen. Päätös päivähoiton järjestämisestä palvelusetelillä tehdään siihen asti, kunnes lapsi siirtyy oppivelvollisena perusopetukseen.

Päätöksen palvelusetelin myöntämisestä tekee varhaiskasvatuksen kasvatus- ja opetustoimen viranomainen. Asiakkaalle toimitetaan kirjallinen päätös. Tähän päätökseen tyytymätön asianosainen saa tehdä siitä oikaisuvaatimuksen siltä osin kuin kysymys ei ole virka- ja työehtosopimuksen tulkinnasta tai soveltamisesta. Oikaisuvaatimus on tehtävä varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunnalle kirjallisesti.

## 5.4 Palvelusetelin käyttöönotto ja palveluntuottajan valitseminen

Perhe ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja neuvottelee palveluiden järjestämisestä. Palveluseteli tulee ottaa käyttöön neljän (4) kuukauden kuluessa sen myöntämisestä lukien.

Perhe valitsee palveluntuottajaksi haluamansa yksityisen päiväkodin, joka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Luettelo kunnan hyväksymistä palveluntuottajista hintoineen ja yhteystietoineen ovat osoitteessa [www.turku.fi/paivahoidonpalveluseteli](http://www.turku.fi/paivahoidonpalveluseteli)

## 5.5 Sopimuksen tekeminen lapsen päivähoidosta

Perhe ja päivähoitotuottaja tekevät palvelusopimuksen päivähoiton antamisesta. Perheen ja tuottajan väliseen sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Palveluntuottaja toimittaa huoltajien ja palveluntuottajan tekemän palvelusopimuksen liitteen palvelusetelistä päättäneelle viranomaiselle.

### **5.6 Päivähoito yksityisessä päiväkodissa**

Palveluseteli astuu voimaan vasta sitten, kun palveluntuottaja toimittaa perheen ja palveluntuottajan välisen palvelusopimuksen liitteineen lapsen päivähoidosta palvelusetelin päättäjälle ja palvelusetelin arvo on määritelty.

Palveluntuottajan järjestämän päivähoidon tulee vastata sitä tasoa, mitä kunnan vastaavalta toiminnalta edellytetään sekä perheen kanssa tehtyä palvelusopimusta. Tuottaja pitää päiväkirjaa lapsen läsnä - ja poissaoloista.

### **5.7 Hoitopaikan vaihto toiseen yksityiseen päiväkotiin**

Jos perhe haluaa vaihtaa päivähoitopaikkaa toiseen yksityiseen päiväkotiin, perhe tekee kirjallisen ilmoituksen hoitosuhteen päättymisestä nykyisessä päiväkodissa ja kyseinen palveluntuottaja ilmoittaa asiasta palvelusetelistä päättäneelle viranomaiselle.

Perheelle palvelusetelin arvosta tehdään uusi päätös uutta palveluntuottajaa varten. Uusi palveluntuottaja toimittaa vanhempien ja tuottajan tekemän palvelusopimuksen liitteen palvelusetelistä päättäneelle viranomaiselle.

### **5.8 Palvelusetelin voimassaolon päättyminen**

Palvelusetelin voimassaolo päättyy, kun perheen ja palveluntuottajan välinen palvelusopimus sanotaan irti kirjallisesti, viimeistään kuitenkin lapsen aloitettua perusopetuksen. Perheellä ja tuottajalla on velvollisuus ilmoittaa kirjallisesti palvelusetelistä päättäneelle viranomaiselle hoitosuhteen päättymisestä palvelusopimuksen liitteellä.

### **5.9 Asiakkaan ja palvelun tuottajaa koskevat erimielisyydet**

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

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumpanilleen eli palvelun tuottajalle.

Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Viranomaisilla on lakisääteinen valvonta- ja ohjausvelvollisuus.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakea. 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 sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan kasvat- ja opetustoimen viranomaisille tai Lounais-Suomen aluehallintovirastoon (AVI) tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan.

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

## **6 PALVELUSETELIN ARVO JA PALVELUSETELIPALVELUIDEN SALLITTU HINNOITTELU**

### **6.1 Suurimman arvon hyväksyminen ja hinnantarkistus**

Päiväkotihoidon palvelusetelin suurin arvo (kattohinta) ja leikkikoulu- ja kerhotoiminnan tasasuuruinen arvo hyväksytään Turun kaupungin varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunnassa.

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

Mikäli palvelusetelin hintaan tai hinnankorotusperiaatteisiin on tehtävä muutoksia (esim. palveluntarpeiden muuttumisen takia), käydään niistä Turun kaupungin ja palveluntuottajien kanssa erilliset neuvottelut. Neuvottelutulos tuodaan lautakunnan käsiteltäväksi sääntökirjan kohta 13 mukaisesti. Muutokset tulevat voimaan yleisen osan kohdan 13 mukaan (sääntökirjan muuttaminen).

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kasvat- ja opetustoimen viranomaiselle vähintään kolme kuukautta ennen palvelunsa hintojen muutoksista.

## 6.2 Palvelusetelin arvo

Turun yksityisessä päiväkotihoidossa lapsikohtaisen palvelusetelin arvo määräytyy lapsen iän, perheen koon ja bruttotulojen sekä perheen ja tuottajan välisessä palvelusopimuksessa sovitun palveluntarpeen/hoidoajan perusteella. Kunnallisessa päivähoitossa käytettävä sisaralennus koskee palveluseteliä.

Leikkikoulu- ja kerhotoiminnassa palvelusetelin arvo on tasasuuruinen ja perheen tuloista riippumaton. Palvelusetelin arvoa määrättäessä ei oteta huomioon palveluja, jotka asiakas ostaa oma-aloitteisesti palvelujen tuottajalta. Lisäpalvelun on oltava vapaaehtoista, eikä se saa syrjiä asiakkaita tai asettaa heitä eriarvoiseen asemaan.

Varhaiskasvatussuunnitelman mukainen hoito ja kasvatusta ovat palveluseteliin kuuluvaa ja siitä ei erillistä maksua voida periä, pois lukien esim. retkimaksu tms.

Lapsen aloittaessa tai lopettaessa hoidon kesken kuukauden, palvelusetelin arvo lasketaan kuukauden kalenteripäivien mukaan.

Mikäli hoitopaikan hinta on korkeampi kuin palvelusetelin arvo, perii palvelujen tuottaja tämän erotuksen asiakasmaksuna asiakkaalta.

Mikäli asiakkaan ja tuottajan sopima hoitopaikan hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan tuottajalle enintään asiakkaan ja tuottajan sopiman hinnan.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta.

Palveluntuottaja sitoutuu tiedottamaan asiakasta palvelusetelin arvon maksamista koskevista ehdoista ja toimimaan niiden mukaisesti.

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 Turun kaupungin kunnallisen päivähoiton asiakasmaksujen kohdalla.

### 6.2.1 Päiväkotitoiminnan palvelusetelin arvo

Turussa tulosidonnaisen lapsikohtaisen palvelusetelin arvo päiväkotitoiminnassa määräytyy varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunnan määrittelemän suurimman arvon mukaan. Suurimman arvon määrittelyperusteena käytetään 3-6-vuotiaan lapsen kokopäivähoitopaikan hintaa.

Muut päiväkotihoidon arvot määritellään siitä kertoimien avulla seuraavasti:

- alle 3-vuotias, kerroin 1,51
- osapäivähoito, kerroin 0,54
- päivähoito 11 päivää kuukaudessa, kerroin 0,6

- päivähoito 16 päivää kuukaudessa, kerroin 0,9
- esiopetukseen liittyvä päivähoito, kerroin 0,54
- iltahoito, kerroin 1,1 (klo 18 jälkeen tapahtuva päivähoito)
- korotettu arvo, varhaiserityiskasvatus, kerroin 1,25–1,85 (periaatteet kohdassa: Varhaiserityiskasvatuksen palvelusetelin arvon määräytyminen)
- korotettu arvo, ummikkolapset, kerroin 1,25 (periaatteet kohdassa: Ummikkolapsen palvelusetelin arvon määräytyminen)

Palvelusetelin arvo on euromäärä, joka saadaan vähentämällä suurimmasta arvosta asiakasmaksu, jonka perhe maksaisi lapsen kunnallisesta päivähoitosta. Palvelusetelin lopullinen arvo määritellään toimitettujen dokumenttien pohjalta.

### **6.2.2 Leikkikoulu- ja kerhotoiminnan palvelusetelin arvo**

Leikkikoulu- ja kerhotoiminnan palvelusetelin tasasuuruinen arvo määräytyy varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunnan päätöksen mukaan.

### **6.2.3 Esiopetukseen liittyvän päivähoiton palvelusetelin arvon määräytyminen**

Maksuton esiopetus on perusopetuslain mukaista opetusta. Laki sosiaali- ja terveyspalvelujen palvelusetelistä ei siis sovellu pelkkään perusopetuslain mukaiseen esiopetukseen, vaikka se järjestettäisiinkin päiväkodissa. Esiopetus alkaa ja päättyy vuosittain Turun kaupungin varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunnan päätöksen mukaan. Esiopetuksen päättymisen jälkeen lapsen hoitopaikan hinta muodostuu kokopäivähoiton mukaan.

Mikäli lapsi osallistuu sekä esiopetukseen että siihen liittyvään päivähoitoon, hänen palvelusetelinsä arvo määritellään 0,54 kertoimella.

### **6.2.4 Varhaiserityiskasvatuksen palvelusetelin arvon määräytyminen**

Lapsen tukimuotoina puhutaan yleisestä, tehostetusta ja erityisestä tuesta. Mikäli lapsella on tarvetta varhaiserityiskasvatuksen palveluihin, hänen palvelusetelinsä arvo huomioidaan ja määritellään kertoimella 1,25 – 1,85.

Kerroin nostaa Turun kaupungin palvelujen tuottajalle maksettavan palvelusetelin arvoa, perheen mahdolliseen omavastuuseen kerroin ei vaikuta.

Tuottajien tulee järjestää varhaiserityiskasvatuksen palvelujen ja tuen tarvitsijoiden arviointi joko ostamalla palvelu tai tuottamalla palvelu itse. Arviointijalla tulee olla erityislastentarhanopettajan tutkinto. Palvelu tulee tarjota asiakkaalle hoitopaikan toimintakielellä.

Tuottaja sitoutuu varmistamaan, että jokaisessa päivähoitoyksikössä on käynyt marraskuun loppuun mennessä erityislastentarhanopettaja kartoittamassa yksikön kokonaistilanteen varhaiserityiskasvatuksen osalta. Erityislastentarhanopettaja raportoi käynnistä Turun varhaiserityiskasvatuksen tiimille joulukuun puoleen väliin mennessä.

Turun varhaiserityiskasvatuksen tiimi käsittelee tukea tarvitsevan lapsen asian.

Varhaiserityiskasvatuksen tiimi arvioi kertoimien perusteiden täyttymisen ja keston erityislastentarhanopettajan kirjallisen selvityksen perusteella. Tuottaja huolehtii, että selvityksessä on kerroinehdotus, sekä siitä, että selvitys perusteista toimitetaan varhaiserityiskasvatuksesta vastaavalle viranomaiselle, joka päättää tuen suuruudesta.

Toimintakauden alussa tukea tarvitsevien lasten kertoimet määritellään edellisen kevään aikana. Selvitykset tuen tarpeesta tulee toimittaa varhaiserityiskasvatuksen viranomaiselle 15.5. mennessä. Mikäli lapsen tuen tarve ilmenee kesken toimintakauden, korotettu arvo tulee voimaan sen kuukauden alusta, jolloin varhaiserityiskasvatuksen tiimi on käsitellyt selvityksen.

Tuen tarpeen ilmetessä lapselle laaditaan (erityislastentarhanopettaja, ryhmän lastentarhanopettaja /päiväkodin toiminnasta vastaava ja huoltajat) varhaiskasvatussuunnitelman kuntouttava osio (kuntoutussuunnitelma), jonka vanhemmat allekirjoittavat ja antavat näin luvan lapsen tietojen siirtoon. Suunnitelma tarkistetaan huoltajien kanssa vähintään kaksi kertaa toimintakauden aikana. Kopio varhaiskasvatussuunnitelman kuntouttavasta osiosta toimitetaan yhdessä selvityksen kanssa varhaiserityiskasvatuksesta vastaavalle viranomaiselle.

Tahot, joiden lausuntojen perusteella lapselle voidaan myöntää varhaiserityiskasvatuksen kerroin:

- erityislastentarhanopettajan lausunto (kerroin korkeintaan puoleksi vuodeksi)
- lastensuojeluviranomaisen lausunto
- alan erikoislääkärin ja / tai muun sosiaali- ja terveysalan asiantuntijan lausunto (Päivähoitoasetus 239/1973 2§ 4mom.)
- lastenneuvolan ja / tai kasvatus- ja perheneuvolan lausunto
- lasten neurologisen ja / tai lasten ja nuorten psykiatrisen poliklinikan lausunto
- muiden edellä mainittua vastaavien tahojen lausunto

Muut perusteet:

- palvelusetelin arvo porrastetaan erityisen tuen tarpeen mukaisesti (kriteerit erityisessä osiossa)
- korotettu arvo on voimassa myöntämisestä toimintakauden loppuun, jonka jälkeen tarve arvioidaan uudelleen
- korotettua arvoa ei myönnetä takautuvasti
- tuottajan tulee huomioida varhaiserityiskasvatuksen tarpeet henkilöstöresursseissaan
- tuottajan tulee ottaa tarvittaessa käyttöön yksilöllisiä opetus- ja apuvälineitä



- tuottajan tulee huolehtia lapsen tarvitsemista vaativista hoitotoimenpiteistä / lääkehoidosta lääkehoito-suunnitelman mukaisesti

### **6.2.5 Ummikkolapsen palvelusetelin arvon määräytyminen**

Mikäli lapsella ei ole lainkaan suomen kieltä ja seuraavana olevat muut perusteet täyttyvät. Huomioidaan asia palvelusetelin arvoa määriteltäessä kertoimella 1,25. Kerroin nostaa Turun kaupungin palvelujen tuottajalle maksettavan palvelusetelin arvoa, perheen mahdolliseen omavastuuseen kerroin ei vaikuta.

Muut perusteet:

- yli 3 -vuotiaalla lapsella ei ole lainkaan tai juuri lainkaan suomen kieltä
- lapsi ei ymmärrä puhuttuja ohjeita / ei tule kielellisesti ymmärretyksi
- lapsen kehityksessä ei ole havaittavissa muuta huolen aihetta kuin kielen oppiminen ja henkilökunta ja vanhemmat voivat todeta lapsen oman kielen taidot ikätasoisiksi

Ummikkolapsen hoitopaikkakertoimen (1,25) päättää monikulttuurisesta varhaiskasvatuksesta vastaava viranomaisen erityislastentarhanopettajan lausunnosta puoleksi vuodeksi (ja tarvittaessa uudelleen puoleksi vuodeksi) silloin, kun lapsiryhmässä on vieraskielisiä lapsia vähintään 25 %. Kertoimen saaneelle lapselle tehdään aina kieli-suunnitelma.

### **6.3 Koulunkäynnin aloittaminen säädettyä vuotta myöhemmin**

Mikäli lapselle ajatellaan koulunkäynnin aloittamista vuotta säädettyä myöhemmin tai aikaisemmin, tulee lapselle saada koulupsykologin tai muun tutkivan tahon lausunto. Lapsen tulevan koulun rehtori päättää lausunnon perusteella koulunkäynnin aloittamisesta (PoL § 27).

### **6.4 Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta**

Palvelusetelin arvosta annetaan erillinen päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä. Lapsen palvelusetelin arvo määräytyy lapsen iän ja perheen bruttotulojen sekä perheen ja tuottajan välisessä palvelusopimuksessa sovitun palveluntarpeen perusteella.

Turussa päätöksen lapsikohtaisesta tulosidonnaisesta palvelusetelin arvosta tekee kasvatusta- ja opetustoimen viranomaisen. Asiakkaalle toimitetaan kirjallinen päätös palvelusetelin arvosta. Päivähoidon tuottajalle toimitetaan kirjallinen päätös palvelusetelin arvosta, jossa perheen tulotietoja ei mainita.

Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta, 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 ja laissa sähköisestä asioinnista (13/2003).

### **6.5 Palvelusetelin arvon tarkistaminen**

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.

Perheen tulee ilmoittaa oma-aloitteisesti palvelusetelin arvoon vaikuttavista muutoksista päättäneelle viranomaiselle, jos perheen tulot, perhesuhteet (lukumäärä muuttuu sisarusten syntymän tai avioliiton/avoliiton vuoksi, lapsen huoltajuus muuttuu) tai sovitun palveluntarve muuttuu.

### **Tulojen tarkistaminen**

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

### **Lapsen hoitoajan muuttuminen**

Palvelusetelin arvo tarkistetaan, jos lapsen hoitotarve muuttuu. Muutos otetaan huomioon, jos se kestää vähintään kolme (3) kuukautta (esimerkiksi kokopäivähoito / vähäisempi hoitopäivien tarve). Perhe ja päivähoitotuottaja päivittävät palvelusopimuksen uuden hoitotarpeen mukaisesti. Kopio sopimusmuutoksesta toimitetaan palvelusetelin arvosta päättäneelle viranomaiselle.

### **Lapsi täyttää kolme vuotta**

Palvelusetelin arvo muuttuu seuraavasta päivästä, kun lapsi on täyttänyt kolme vuotta. Lapsen täyttäessä kolme vuotta, perheelle ja palvelun tuottajalle toimitetaan automaattisesti uusi päätös palvelusetelin arvosta.

### **6.6 Palvelusetelin arvon määrittäminen vanhempien yhteishuoltajuudessa**

Jos lapsi asuu vuoroviikoin kummankin huoltajan luona ja elatusavusta ja pääasiallisesta asumisesta ei ole määräyksiä, otetaan huomioon ko. lapsen sekä erillään asuvan huoltajan tulot. Lisäksi otetaan huomioon erillään asuvan huoltajan kanssa yhteistaloudessa elävän puolison tai avioliitonomaisissa olosuhteissa elävän henkilön tulot. Perhekoossa huomioidaan heidän kanssaan yhteistaloudessa elävät alaikäiset lapset. Kummallekin huoltajalle lähetetään lapsesta oma arvoseteli. Palvelujen tuottaja sitoutuu huomioimaan tämän omavastuusuuden suuruudessa ja jakamisessa.

### **6.7 Muutoksenhaku palvelusetelin arvon päätökseen**

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen ei saa valittamalla hakea muutosta. Päätökseen tyytymätön asianosainen saa tehdä siitä kirjallisen oikaisuvaatimuksen siltä osin kuin kysymys ei ole virka- ja työehtosopimuksen tulkinnasta tai soveltamisesta 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista 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.

Muutoksia palvelusetelin arvoon voidaan tehdä takautuvasti enintään vuoden ajalta. Asiakkaan on toimitettava tarvittavat asiakirjat päätöksentekoa varten. Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan huomioon asiakkaalta perittävässä omavastuusuudessa myös takautuvasti palvelusetelin arvoon tehdyt muutokset.

Aiheettomasti maksettu palvelusetelin arvo peritään takaisin palvelun tuottajalta.

### **6.8 Asiakkaan omavastuuosuus**

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

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

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

Palveluseteli on voimassa toistaiseksi. Oikeus palveluseteliin lakkaa, kun huoltaja irtisanoo lapsen päivähoitopaikan tai lapsi siirtyy oppivelvollisena perusopetuksen piiriin.

Jos lapsi ei käytä päivähoitopaikkaa kuuteenkymmeneen (60) päivään (ei koske kesäajan kuukausia: kesäkuu, heinäkuu, elokuu), oikeus palveluseteliin päättyy.

### **6.9 Esiopetuksen loma-aikojen omavastuu**

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

### **6.10 Säännönmukaisesti lyhyempää hoitoaikaa käyttävien omavastuu**

Asiakkaan palveluntarpeen ollessa normaalia kokopäivähoitoa vähäisempi, voivat vanhemmat ja tuottaja sopia palvelusopimuksessa, että lapsi on jatkuvasti ja säännöllisesti poissa päivähoidosta osan kalenterikuukaudesta, enintään joko 11 päivää tai 16 päivää kuukaudessa. Sovittu hoidon tarve astuu voimaan palvelusopimuksessa määritellyn ajankohdan mukaisesti aikaisintaan seuraavan kalenterikuukauden alusta, eikä sitä voi tehdä takautuvasti.

Tällöin perheen omavastuuosuus laskee ja palvelujen tuottaja sitoutuu sovittamaan perheen mahdollista omavastuuosuutta hoitomaksusta suhteessa käytettäviin hoitopäiviin. Sopimus tehdään ennen palvelusetelin arvon määrittämistä vähintään kolmen (3) kalenterikuukauden ajaksi. Palveluseteli maksetaan täysimääräisenä, jos perheen palveluntarve on 17 hoitopäivää tai enemmän kalenterikuukaudessa.

Tuottaja sitoutuu seuraamaan kuukausittain päiväkirjalta perheen kanssa sovittujen hoitopäivien toteutumista ja vertaa niitä palvelusopimukseen. Mikäli todelliset päivät ylittyvät sopimuksen jonain kuukautena, on tuottajalla mahdollisuus periä omavastuu kokopäivähoidon kuukausimaksun mukaisena.

Kun lapsi aloittaa tai lopettaa palvelusetelipäiväkodissa kesken kalenterikuukauden, voi lapsi olla hoidossa jäljellä olevista kuukauden toimintapäivistä vain sen osuuden (75 % tai 50 %), mitä palvelusopimuksessa on sovittu.

### **6.11 Kesä ja varahoito**

Palveluseteli myönnetään jokaiselle kuukaudelle kun lapsi on asiakassuhteessa palvelujen tuottajaan. Kesäajalla Turun kaupunki suosittelee palvelujen tuottajia olemaan perimättä asiakasmaksua siltä ajalta kun päiväkotia on suljettuna, ts. palvelujen tuottajia suositellaan perimään asiakkaiden omavastuuosuus enintään 11 kuukaudelta vuodessa. Mikäli tuottaja perii omavastuuosuuden 12 kuukaudelta, tulee tuottajan huolehtia siitä, että päivähoitoa on saatavana tarvetta vastaavasti ympärivuotisesti, päivähoito voidaan järjestää esimerkiksi yhteistyössä muiden tuottajien kanssa.

Mikäli lapsi tarvitsee yksityisen päiväkodin ollessa suljettuna päivähoitoa, tuottaja sitoutuu järjestämään hoidon esimerkiksi yhteistyössä muiden yksityisten päiväkotien kanssa.

Esiopetusikäisen lapsen toivotaan tulevan elokuussa alkavaan maksuttomaan nelituntiseen esiopetukseen, vaikka vanhemmat ovat ilmoittaneet, että lapsi on elokuun pois päivähoidosta.

Mikäli lapsi tarvitsee elokuussa ennen esiopetuksen alkua kokopäivähoitoa, peritään siitä kokopäivähoidon omavastuuosuus.

Mikäli esiopetukseen tuleva lapsi ei tarvitse elokuussa ennen esiopetuksen alkua päivähoitoa, tulee palvelusopimus esiopetukseen liittyvästä päivähoidosta tehdä alkamaan elokuun ensimmäisestä arkipäivästä. Asiakkaan omavastuuosuus peritään esiopetukseen liittyvän päivähoidon maksuna. Kaupunki maksaa edellä mainitulta ajalta esiopetukseen liittyvän päivähoidon arvon.

### **6.12 Palvelusopimuksen irtisanominen**

Mikäli palveluntuottaja irtisanoo asiakkaan palvelusopimuksen, on tuottajan ilmoitettava irtisanomisen perusteet palvelusetelistä päättäneelle viranomaiselle. Tuottajalle maksetaan palvelusetelin arvo irtisanoutumiskuukauden loppuun.

Palvelujen tuottajalla on oikeus periä asiakkaan omavastuuosuus omien irtisanomis sääntöjensä mukaan.

## **7 PALVELUN TUOTTAJAN VELVOITTEET**

### **7.1 Yleiset vaatimukset**

Palvelujen tuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava yksityinen henkilö tai yhteisö, (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011) joka sitoutuu täyttämään seuraavat palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja päivähoitolain (36/1973) ja – asetuksen (239/1973) edellytykset. Lisäksi toimintaa ohjaavat kohdassa 4 mainitut lainkohdat.

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

#### **7.1.1 Ilmoitus yksityisestä sosiaalipalvelutoiminnasta**

Yksityinen henkilö tai yhteisö, joka korvausta vastaan harjoittaa lasten päivähoitotoimintaa, on velvollinen kahden viikon kuluessa toiminnan aloittamisesta tekemään kirjallisen ilmoituksen päivähoidosta vastaavalle sosiaalihuoltolain 6 §:n 1 momentin tarkoittamalle toimielimelle (Päivähoitolain 28 §, 2.12.2006/1330).

Tuottaja täyttää lomakkeen ”Ilmoitus yksityisestä sosiaalipalvelutoiminnasta” [www.avi.fi](http://www.avi.fi) ja toimittaa sen Turun kaupungin kasvatus- ja opetustoimen viranomaiselle.

Ilmoituksenvaraista toimintaa koskevat asiakirjat yksityisestä sosiaalipalvelutoiminnasta ovat:

- ajantasainen kaupparekisteriote tai jäljennös elinkeinoilmoituksesta
- jäljennös yhtiöjärjestyksestä, yhtiösopimuksesta tai säännöistä, jos hakijana on yhtiö, muu yhteisö tai säätiö
- toimintasuunnitelma

- toiminnassa käytettävien tilojen ajantasainen, virallinen pohjapiirustus ja käyttösuunnitelma
- pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys
- pelastusviranomaisen lausunto
- ympäristöterveydenhuollon viranomaisen lausunto
- sijaintikunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen tai sen määräämän vi-  
ranhaltijan lausunto
- jäljennös palvelujen vastuuhenkilön tutkintotodistuksista ja selvitys työkoke-  
muksesta
- omavalvontasuunnitelma (6kk kuluttua toiminnan aloittamisesta)

Ilmoituksen saatuaan Turun kaupungin kasvatus- ja opetustoimen viranomainen tarkastaa päivähoitopaikan sekä huolehtii siitä, että päivähoitopaikka ja siellä annettava hoito vastaavat asetettuja terveydellisiä ja muita vaatimuksia.

Perustamisluvan päiväkotitoiminnan osalta myöntää / ilmoituksen vastaanottaa (toimi-  
valtainen) aluehallintovirasto (AVI) ja luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään  
yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVI ylläpitää  
yhdessä Valviran kanssa.

### **7.1.2 Hakeutuminen palvelusetelituottajaksi**

#### **Hakemuslomake ja liitteet**

Palveluntuottajan tulee täyttää hakemuslomake sekä hakemuksen liite palveluseteli-  
tuottajaksi.

Jokaisesta päiväkotiyksiköstä (päiväkodista), jossa halutaan tuottaa päivähoitoa palve-  
luselutellillä, täytetään oma hakemuslomake. Palvelusetelitoiminnan aloituspäivä ei tarvit-  
se olla kaikissa palveluntuottajan päivähoitoyksiköissä sama.

Lakisääteiset edellytykset palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä on määritelty palve-  
luselilaisissa.

Palveluntuottaja vahvistaa edellytysten täyttymisen hakumenettelyn hakemuslomak-  
keilla ja todentaa asiakirjat viranomaisten tarkastuskäynneillä.

Edellytykset palvelusetelituottajaksi päiväkotihoidossa:

- Palveluntuottajan toiminta täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)  
annetun lain vaatimukset
- Palveluntuottajan toiminta täyttää lasten päivähoitolaista (36/1973) annetun lain  
ja asetuksen vaatimukset
- Palveluntuottaja on rekisteröity yksityisten palvelujen antajien rekisteriin (laki  
yksityisistä sosiaali-palveluista (922/2011))
- Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin

- Palvelujen tuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan perustunnusmerkeistä ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palvelun tuottajalta
- Palveluntuottajan tulee selvittää henkilöstönsä rikostaustat ja esittää otteet rikosrekisteristä (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002, 22.7.2011/932 4 §)
  - Tätä lakia sovelletaan työ- ja virkasuhteessa tehtävään työhön, johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ilman huoltajan läsnäoloa tapahtuvaa alaikäisen kasvatusta, opetusta, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa alaikäisen kanssa
  - Lakia sovelletaan 1 momentissa säädetyin edellytyksin myös yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettuun palvelun tuottajaan; (22.7.2011/932)
- Palveluntuottaja sitoutuu asiakirjoja käsitellessään noudattamaan tietoturvallista rekisterinpitoa ja mahdollistaa kunnan pääsyn sen lukuun pitämiinsä henkilörekistereihin

- Vakuutusturva

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

- Palveluntuottajalla on palvelusetelilaissa tarkoitettu vastuuvakuutus (Palvelusetelilaki 569/2009,5 § 1 mom. 4-kohta)
- Palveluntuottaja on huolehtinut lakisääteisistä työnantajan sosiaalivakuutusmaksujen maksamisesta ja muista työnantajan velvoitteista (= työeläke-, tapaturmavakuutus-, työttömyys-vakuutus- ja ryhmähenkivakuutus- sekä sosiaaliturvamaksu) ja sitoutuu pyydettyä esittämään selvityksen
- Palveluntuottajalla on voimassa oleva YEL-vakuutus (koskee yksityisiä elinkeinonharjoittajia).
- Palveluntuottajan luottokelpoisuus voidaan tarkistaa [www.asiakastieto.fi](http://www.asiakastieto.fi) verkkopalvelusta.
- Palveluntuottaja sitoutuu pyydettyä esittämään veroviranomaisen todistuksen verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta tai selvityksen viranomaisen hyväksymästä maksusuunnitelmasta

Turun kaupungin asettamat muut vaatimukset:

- Palvelun tuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti ja täytettävä lain edellyttämät palvelun tuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin.

- Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan valtakunnallista päiväkodeissa noudatettavaksi hyväksytyä voimassaolevaa varhaiskasvatuksen suunnitelmaa.
- Palveluntuottaja vastaa työntekijöidensä täydennyskoulutuksesta.
- Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan tiedot tuottamistaan palveluista ja niiden hinnoista sekä hinnanmuutoksista kaupungille, joka pitää ne julkisesti nähtävillä.
- Palveluntuottajaksi hyväksytyt sitoutuu ottamaan palvelusetelin saaneita asiakkaakseen.
- Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan päätöstä asiakkaalle myönnetystä palvelusetelistä.
- Kaupunki voi tehdä palveluntuottajan asiakkaiden keskuudessa asiakaskyselyjä.
- Sitoutuu osallistumaan kaupungin järjestämiin kokouksiin ja kehittämistyöhön (tuottajakokoukset kerran kuukaudessa ja kehittämispäivät 2 x vuodessa).

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

### **Vähimmäispalvelutaso**

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

Turun kaupunki valvoo yksityistä päiväkotitoimintaa säännöllisillä viranomaistarkastuksilla vähintään kerran vuodessa Turun kaupungin alueella.

### **7.1.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen**

Turun kaupunki peruuttaa palvelujen tuottajalle myönnetyn valtuutuksen toimia palvelusetelijärjestelmässä ja poistaa palvelujen tuottajan nimen hyväksytyjen palvelujen tuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli palveluntuottajaksi määritellyt hyväksymiskriteerit eivät enää täyty (kohta 4. Palvelusetelillä tuotettavan varhaiskasvatuksen tuottajille asettavat kriteerit).

Turun kaupungilla on myös oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien listasta, mikäli:

**a)** hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta



**b)** palvelun tuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja

**c)** palvelun 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

**d)** palvelun tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa

Palveluntuottajan hyväksyminen perutaan myös, kun palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

## 7.2 Muut yleiset vaatimukset

Palvelujen tuottaja sitoutuu näiden sääntöjen kohdassa 7.1 esitetyn lisäksi jatkuvasti täyttämään Turun 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:

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

**b)** 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.

**c)** 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 (348/2007), 53–54 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai laiminlyöntiin.

**d)** Palvelujen tuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Palvelujen tuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä palvelujen osalta asiakasturvallisuudesta. Turun kaupunkia tulee erityisesti informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

**e)** Palvelujen tuottaja toimittaa päiväkodistaan yhden kopion asiakkaan ja palveluntuottajan välisestä palvelusopimuksesta sekä jokaisesta lapsesta palvelusopimuksen liitteen Turun kaupungille.

**f)** Palvelujen tuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja 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. Turun kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakasrekisteri ylläpidetään Turun kaupungin päivähoiton asiakasrekisteri järjestelmän (päivähoidon Effic) avulla. Edellä mainitut asiakirjat toimitetaan arkistoitavaksi kasvatukseen ja opetusvirastoon kerran vuodessa kesäkuun toisella viikolla. Asiakirjat arkistoidaan 6 vuotta hoitosopimuksen päättymisen jälkeen. Palveluntuottaja luo ja säilyttää asiakastietonsa omassa yksikössään ja luovuttaa tarvittavat muut alkuperäiset asiakirjat asiakkaalle hoitosuhteen päättyttyä.

**g)** Asiakkaalla on henkilötietolain mukainen oikeus omien asiakastietojensa tarkistamiseen ja hän voi erillisellä hakemuksella pyytää tietonsa nähtäväksi.

**h)** 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.

Asiakirjat tulee säilyttää turvallisessa paikassa, minne kukaan muu ei pääse ja sähköiset asiakirjat asianmukaisesti suojattuina. Asiakirjoista ei saa antaa kopiota eikä niissä olevia tietoja ulko-puolisille ilman asianomaisen lupaa.

**i)** Palvelujen tuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Yli-sanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. 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, sekä esiopetukseen liittyvän päivähoiton hinta.

**j)** Hyväksytyllä palvelujen tuottajalla on osoitettava 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.

**k)** Palvelujen tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta.

## **8 KUNNAN VELVOITTEET**

Turun kaupungin on pidettävä luettelo hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla internetissä tai muulla soveltuvalla tavalla.

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

Turun 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 selvitys.

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

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

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

### **8.1 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus**

Turun kaupungin 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 palveluntuottajaorganisaatiossa tai palvelujen tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palvelujen tuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

## **9 KUNTA REKISTERINPITÄJÄNÄ**

Turun kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja.

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

Palvelujen tuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin omassa toiminnassaan. Omalla toiminnalla tarkoitetaan Turun kaupungin omaa palvelutuotantoa. Palvelujen tuottajan tulee noudattaa asiakasasiakirjoja käsitellessään myös, mitä kaupungin 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, kaupungin tulee huolehtia, että palveluseteliä käytettäessä kyseiset asiakirjat viedään sähköiseen järjestelmään mahdollisuuksien mukaan vastaavasti kuin Turun kaupungin itsensä tuottamissa palveluissa.

## **10 VEROTUS**

### **10.1 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

### **10.2 Arvonlisäverotus**

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

## **11 SÄÄNTÖKIRJAN NOUDATTAMISEN VALVONTA**

Turun kaupunki 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 Turun kaupunki ei ole sopimussuhteessa sosiaali- palveluja tuottavaan yksityiseen palvelun tuottajaan, mutta palvelujen tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Mikäli palvelujen tuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, Turun 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 sääntökirjan kohtaa 7.1.3 ja/tai 7.2, voidaan palvelujen tuottaja poistaa välittömästi palvelutuottajarekisteristä ja palvelusetelin maksaminen lopettaa. Poisto palveluntuottajarekisteristä on voimassa kaksi (2) vuotta minkä jälkeen palvelujen tuottaja voi uudelleen hakea palveluntuottajarekisteriin.

## **12 SÄÄNTÖKIRJAN VASTUUHENKILÖT**

Turun kaupungin kasvatus- ja opetustoimi ja palvelujen tuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sitoumuksen toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

## **13 SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN**

Turun kaupungin varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja/tai sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Turun kaupunki ilmoittaa muutoksista palvelujen tuottajalle kirjallisesti sen jälkeen kun päätös on saanut lainvoiman. Mikäli palvelujen tuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen vastaanottamisesta. Sähköposti voi toimia kirjallisena ilmoituksena. Mikäli Turun kaupungille ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelun tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

## **14 SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLOAIKA**

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## SÄÄNTÖKIRJAN ERITYINEN OSA

### 15 PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN PIIRIIN KUULUVAT ASIAKKAAT

Palveluseteli voidaan myöntää Turun kaupungin asukkaalle, joka olisi muutoinkin oikeutettu päivähoitopalveluun Turun kaupungin kunnallisessa päivähoitossa.

Palveluseteli voidaan myöntää päivähoiton järjestämiseen yksityisessä päiväkodissa tai leikkikoulussa/kerhossa, joka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi.

Palveluseteli voidaan myöntää vain päivähoito-oikeuden piirissä olevien lasten päivähoitosta ja leikkitoiminnasta aiheutuvien kustannusten korvaamiseen. Palveluseteli on lapsikohtainen. Palvelusetelin arvo määräytyy lapsen iän, hoitoajan ja lapsen kanssa samassa taloudessa asuvien tulojen mukaan. Perheen kokona otetaan huomioon yhteistaloudessa avioliitossa tai avioliitonomaisissa olosuhteissa elävät henkilöt sekä heidän kanssaan samassa taloudessa asuvat molempien alaikäiset lapset. Huoltajien maksettavaksi jää palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan perimän palvelun hinnan välinen erotus.

Turun kaupunki hyväksyy yksityiset päivähoiton palveluntuottajat. Päiväkotihoidon/leikkitoiminnan maksamiseen voi käyttää hakemuksesta myönnettyä palveluseteliä. Palvelusetelin saanut huoltaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun antamisesta.

### 16 LEIKKIKOULUTOIMINNAN PALVELUSETELI

Palvelusetelin leikkikoulu- tai kerhotoimintaan voi saada 1,5 vuotta täyttänyt lapsi. Oikeus leikkitoiminnan palveluseteliin päättyy, kun lapsi aloittaa maksuttomassa esiopetuksessa.

Palveluseteli oikeuttaa enintään 63 tuntia (21 päivänä kuukaudessa 3 tuntia päivässä) ja vähintään 24 tuntia kuukaudessa (8 päivänä kuukaudessa 3 tuntia päivässä) järjestettävään toimintaan. Päivittäinen toiminta-aika voi olla maksimissaan kolme tuntia.

Toimintaympäristöltä edellytetään rakennusvalvonnan, paloviranomaisten ja yleisen terveysvalvonnan hyväksymiä tiloja ja henkilöstön soveltuvaa koulutusta tai vastaavaa kokemusta toiminnasta.

Lisäksi toiminnan tuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin ja tuottajalla pitää olla leikkikoulussa oleville lapsille tapaturmavakuutus. Hyväksyminen palvelusetelituottajaksi tapahtuu samoin kuin yksityiseksi päiväkotipalvelun tuottajaksi hyväksyminen. Samalla tuottaja sitoutuu palvelusetelimaksujen ehtoihin. Turun kaupunki ylläpitää julkista luettelo leikkikoulutoiminnan palveluntuottajista. Palveluntuottajalla on mahdollisuus laskuttaa asiakkaan omavastuuosuus, minkä tulee olla kohtuullinen ja suhteessa toimintamuotoon ja sen laajuuteen nähden.

## **17 HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET JA HENKILÖKUNNAN MÄÄRÄ**

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.

Leikkikoulu- ja kerhotoiminnan henkilöstöllä tulee olla soveltuva koulutus tai vastaava kokemus toiminnasta.

Leikkikoulutoiminnan palveluseteliyrittäjältä edellytetään henkilöstömitoitusta 13 lasta ohjaaja kohden. Alle 3-vuotiaiden määrän tulee vaikuttaa vähentävästi ryhmän kokoon vähintään kertoimella 1,25 riippuen toimintamuodosta.

Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia henkilökunnan riittävästä täydennyskoulutuksesta (2-3-koulutuspäivää vuodessa).

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

### **17.1 Uusi palveluntuottaja/omistajan vaihdos**

Kun uusi tuottaja aloittaa toiminnan tai omistaja vaihtuu, tuottaja huolehtii, että toiminnan vastuuhenkilöllä on 7 §:n mukainen kelpoisuus sekä riittävä johtamistaito lasten päivähoidon ammatillisiin johtotehtäviin. Riittävä johtamistaito edellyttää joko tutkintoon sisältyvää tai sen lisäksi suoritettua johtamiskoulutusta tai käytännön kokemuksen kautta hankittua johtamistaitoa (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005).

Lisäksi tuottaja huolehtii, että vastuuhenkilö sitoutuu osallistumaan kaupungin järjestämiin yhteistyökokouksiin ja kehittämistyöhön (tuottajakokoukset kerran kuukaudessa ja kehittämispäivät 2 x vuodessa).

## **18 PALVELUSETELIN ARVON LASKUTUS TURUN KAUPUNGILTA**

Palveluntuottaja laskuttaa Turun kaupunkia kerran kuukaudessa seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä. Turun kaupunki maksaa laskun 30 päivän kuluessa sen saapumisesta. Suorituksen viivästyessä kaupunki maksaa sille voimassa olevan korkolain mukaista viivästyskorkoa. Kaupunki vastaanottaa pääsääntöisesti vain verkkolaskuja.

Kaupunki maksaa palveluntuottajalle vain myönnetyn palvelusetelin mukaisesti käytetystä palvelusta.

Lapsen aloittaessa tai lopettaessa hoidon kesken kuukauden, hinta lasketaan kalenteripäivien mukaisesti. Hoidon tarpeen muutos otetaan huomioon, jos muutos kestää vähintään 3 kuukautta. Viimeinen hoitopäivä on arkipäivä ja samalla viimeinen laskutuspäivä.

Jos perheen ja palveluntuottajan sopima hinta päivähoidosta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, niin palveluntuottaja voi laskuttaa enintään perheen kanssa sovitun hinnan.

Turun kaupunki ei maksa laskutus- yms. lisiä eikä vastaa peruuntuneista palvelutapah- tumista aiheutuneista kustannuksista.

Mikäli asiakas irtisanoo palvelusopimuksen palvelujen tuottajan kanssa, on palvelujen tuottajan ilmoitettava siitä välittömästi Turun kaupungin kasvatus- ja opetustoimen viranomaiselle. Asiakkaan hoitosijoitus päätetään päivähoidon asiakastietojärjestelmäsä.

## **19 PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET**

Palvelujen tuottajan on tuotettava vähintään samantasoinen päivähoitopalvelu kuin Turun kaupungin kunnallisessa päivähoidossa on. Lapsen osallistuessa sekä esiopetukseen että siihen liittyvään päivähoitoon, on palvelujen tuottajan tarjottava riittävä tiedollinen ja taidollinen esiopetus niiltä osin kuin perusopetuslaki asiasta määrää.

Tuottajan on laadittava omassa toimintayksikössään yksikkönsä varhaiskasvatussuunnitelma (Vasu). Yksikkökohtaisessa varhaiskasvatussuunnitelmassa tuottaja määrittää ja kuvaa toimintansa laadulliset, ja toiminnalliset kriteerit ja painopistealueet. Varhaiskasvatussuunnitelman hyväksyy Turun kaupunki.

Leikkikoulu- ja kerhotoiminnassa laaditaan suunnitelma toimintakaudeksi, jonka tulee noudattaa Varhaiskasvatussuunnitelman perusteita.

## **20 VARHAISERITYISKASVATUS PÄIVÄKOTITOIMINNASSA**

### **20.1 Tuen rakenteelliset tukitoimenpiteet ja niille määritellyt kertoimet**

Lapsen tuenportaavat ovat kolmitasoiset: yleinen tuki, tehostettu tuki ja erityinen tuki. Lapsen tuen tarpeeseen liittyvät asiat käydään läpi kuntouttavaa osiota täytettäessä, jossa huoltajat antavat luvan tiedon siirtoon. Lapsen siirtyessä integroituihin erityisryhmään tai erityisryhmään, tarvitaan huoltajien suostumus.



## 20.2 Tuen määritelmät

### 20.2.1 Yleinen tuki (koskee jokaista päivähoidon toimijaa)

Yleisellä tuella tarkoitetaan tuen tarjoamista kaikille lapsille varhaisvuosien aikana. 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. Varhaiskasvatushenkilöstö vastaa turvallisen ja lasta huomioivan vuorovaikutussuhteen toteutumisesta päivähoitossa. Toimintatavat ja oppimisympäristö muokataan lapsiryhmän tarpeisiin.

Lapsen huoltajien ja varhaiskasvatushenkilöstön toimiva kasvatuskumppanuus antaa edellytykset lapsen hyvälle kasvulle ja kehitykselle.

Yleinen tuki on osa varhaiskasvatuksen perustehtävää ja lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaa tai lapsen esiopetussuunnitelmaa. Oppilashuollon toiminnalla on merkittävä tehtävä lapsen ollessa esiopetusikäinen ja nivelvaiheessa lapsen siirtyessä varhaiskasvatuksesta perusopetukseen.

### 20.2.2 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- ja yksilöohjausta sekä lapsen oppimisvalmiuksien tietoista tukemista.

Lapsen huoltajien ja lapsiryhmän kasvatus- ja hoitohenkilökunnan lisäksi konsultoivan erityislastentarhanopettajan rooli tuen suunnittelussa ja toteuttamisessa on tärkeää.

Sovitut asiat kirjataan kuntouttavaan osioon, joka on osa lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaa.

Moniammatillinen yhteistyö on olennaisen tärkeää tehostetun tuen suunnittelussa ja toteuttamisessa sekä niiden seurannassa ja arvioinnissa.

Kunnan järjestämässä toiminnassa rakenteellisia tukitoimia ovat

- ryhmän väljennys, lapsiryhmän kokoa pienennetään kertoimilla 1,5 -2
- ryhmäavustaja kahdelle tai kolmelle lapselle
- alueelliset pienennetyt ryhmät, joissa lisäresurssina päivähoitoavustaja
- konsultoivan erityislastentarhanopettajan säännöllinen tuki
- alue-erityislastentarhanopettajan toiminta
- lapsen varhaiskasvatussuunnitelman kuntouttava osio

Rakenteelliset tukitoimet määritellään varhaiserityiskasvatuksen tiimissä enimmillään toimikaudeksi kerrallaan, jonka jälkeen tarve arvioidaan uudelleen.

### 20.2.3 Erityinen tuki

Kun yleinen ja tehostettu tuki eivät ole riittäviä lapsen kasvun ja kehityksen turvaamiseksi, lapsi tarvitsee merkittävää erityistä hoitoa ja kasvatusta. Lapsi voi tarvita eripituisia aikoja tukea ja kuntoutusta fyysisen, tiedollisen, taidollisen, tunne-elämän ja sosiaalisen kehityksen osa-alueilla.

Erityistä hoitoa ja kasvatusta saavalla lapsella tulee olla alan erikoislääkärin tai muun asiantuntijan lausunto (Päivähoitoasetus 239/1973 2§ 4mom). Päätös tuen järjestämisen muodosta tehdään varhaiserityiskasvatuksen tiimissä.

Turun kaupungissa lapsen kuntoutuksen suunnittelussa tehdään merkittävää yhteistyötä varhaiskasvatuksen, lasten neuvolan, kasvatus- ja perheneuvolan, lasten neurologisen yksikön, lasten ja nuorten psykiatrisen poliklinikan sekä perusopetuksen ja sosiaali- ja terveystoimen kanssa.

Erityistä hoitoa ja kasvatusta tarvitsevan lapsen kuntoutuksen yhteensovittamiseksi laaditaan lapselle lapsen varhaiskasvatussuunnitelman kuntouttava osio yhteistyössä lapsen huoltajien ja tarpeen mukaan perusopetuksen ja sosiaali- ja terveystoimen kanssa (Laki lasten päivähoidosta 1973/36 7a§).

Kunnan järjestämässä toiminnassa rakenteellisia tukitoimia ovat

- integroidut erityisryhmät
- erityisryhmät
- ryhmän väljennys, lapsiryhmän kokoa pienennetään kertoimilla 3 – 6
- konsultoivan erityislastentarhanopettajan säännöllinen tuki
- alue-erityislastentarhanopettajatoiminta
- henkilökohtainen - tai ryhmäavustaja kahdelle tai kolmelle lapselle
- lapsen varhaiskasvatussuunnitelman kuntouttava osio

### 20.3 Palvelusetelin arvon määrittelyn kertoimet tuen tarpeessa oleville lapsille

Mikäli lapsella on tarvetta varhaiserityiskasvatuksen palveluihin, hänen palvelusetelinsä arvo huomioidaan ja määritellään kertoimella 1,25 – 1,85.

#### 20.3.1 Kerroin 1,25

Tuottaja ottaa lapsen huoltajien kanssa neuvoteltuaan ensimmäisenä yhteyden erityislastentarhanopettajaan, joka käy päiväkodissa katsomassa lasta ja tuo tiedon varhaiserityiskasvatuksen tiimiin, jossa kerroin päätetään.

Muut edellytykset:

- tuottaja käynnistää huoltajien kanssa prosessin, jossa lapselle varataan aika tutkivilta tahoilta
- päiväkodinjohtaja tai toiminnan vastuuhenkilö vastaa siitä, että ryhmän lastentarhanopettaja laatii yhdessä huoltajien ja tarvittaessa erityislastentarhanopettajan kanssa varhaiskasvatussuunnitelman kuntouttavan osion sekä että kuntouttavaa osiota toteutetaan lapsen arjessa

- päiväkodinjohtaja tai toiminnan vastuhenkilö toimittaa kuntouttavan osion tiedoksi varhaiserityiskasvatuksesta päättävälle viranomaiselle
- erityislastentarhanopettaja antaa tuen tarpeen huomattuaan kirjallisen selvityksen lapsesta varhaiserityiskasvatuksesta vastaavalle viranomaiselle, joka yhdessä varhaiserityiskasvatuksen tiimin kanssa päättää palvelusetelin arvoa korottavasta kertoimesta (lähtökohtana kuusi kuukautta)
- kerroin astuu voimaan sen kuukauden alusta, kun erityislastentarhanopettajan kirjallinen selvitys on toimitettu varhaiserityiskasvatuksen viranomaiselle
- lapsen kanssa toimittaessa huomioidaan toimintaympäristön rakenne ja tarvittaessa otetaan käyttöön kuvat sekä muut kommunikointia ja vuorovaikutusta tukevat menetelmät esim. tukiviittomat
- pienryhmätoiminta
- ryhmän toiminnan eriyttäminen

kertoimen 1,25 saa lapsi, jolla on esimerkiksi:

- hallinnassa oleva diabetes, joka vaatii aikuisen seurantaa
- ummikko lapsi
- sosiaalisemotionaalisen tuen tarpeessa oleva lapsi, joka on vetäytyvä tai ylivilkas / impulsiivinen
- lapsi, jolla on selvää tuen tarvetta ja jonottaa tutkimuksiin – päätös maksimi puoleksi vuodeksi

### 20.3.2 Kerroin 1,50

Tuottaja ottaa lapsen huoltajien kanssa neuvoteltuaan ensimmäisenä yhteyden erityislastentarhanopettajaan, joka käy päiväkodissa katsomassa lasta ja tuo tiedon varhaiserityiskasvatuksen tiimiin, jossa kerroin päätetään.

Muut edellytykset:

- 1,25 kertoimen muut edellytykset sekä sen lisäksi
  - ryhmäkoko tulee väljentää kerrointen mukaan tai palkata ryhmäavustaja
  - lapsella tulee olla tutkivan tahon lausunto

Kertoimen 1,50 saa lapsi, jolla on esimerkiksi:

- kuulovamma (ei muita kehityksen viiveitä)
- puhe- / kieli- tai kommunikaatiohäiriö

### 20.3.3 Kerroin 1,85

Tuottaja ottaa lapsen huoltajien kanssa neuvoteltuaan ensimmäisenä yhteyden erityislastentarhanopettajaan, joka käy päiväkodissa katsomassa lasta ja tuo tiedon varhaiserityiskasvatuksen tiimiin, jossa kerroin päätetään.

Lapsella tulee olla tutkivan tahon lausunto.

Muut edellytykset:

- 1,25 ja 1.50 kertoimen muut edellytykset sekä sen lisäksi

- ehdoton lakisääteisyys henkilöstön ja lasten suhdeluvuissa kyseessä olevassa ryhmässä
- mahdollisesti avustajan palkkaaminen ryhmään
- kuvien käyttäminen ryhmätoiminnassa

Kertoimen 1,85 saa lapsi, jolla on esimerkiksi:

- vaikea diabetes tai jokin muu krooninen sairaus
- leukemia
- merkittävä aistivamma
- laaja-alainen erityisviive
- suuret puheen tuottamisen ongelmat
- merkittävä sosioemotionaalisen tuen tarve

## **21 PALVELUPALAUTE**

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

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

### **21.1 Palvelupalautteen toimittaminen Turun kaupungille**

Palvelujen tuottajan on toimitettava saamansa palvelupalaute mahdollisimman pian, vähintään kahden viikon kuluessa palautteen antamisesta, tiedoksi Turun kasvatus- ja opetustoimen viranomaiselle. Palvelupalautteen toimittaminen on aina palvelun tuottajan vastuulla.

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

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

Asiakas voi antaa saamastaan palvelusta palautetta myös suoraan Turun kasvatus- ja opetustoimen viranomaisille tai esimerkiksi aluehallintovirastoon.

## **22 LAATUMITTARIEN SEURANTA JA RAPORTOINTI**

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Turun kaupungin laadunhallintajärjestelmää. Turun kaupunki voi tehdä palveluiden tuottajien asiakkaille laatukselyitä ja kyselyiden tulokset ovat myös palveluiden tuottajien hyödynnettävissä. Laatukselyistä tiedotetaan etukäteen ja ne suoritetaan yhdessä palveluntuottajien kanssa.

## **23 VASTUUT JA VAHINGONKORVAUKSET**

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

### **23.1 Palvelujen tuottajan vastuulla olevat virhetilanteet**

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

### **23.2 Kunnan vastuulla olevat virhetilanteet**

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

## **24 KUNNAN ANTAMAT TIEDOT PALVELUN TUOTTAJALLE**

Asiakkaan hyväksytyä palvelusetelin varhaiskasvatuspalvelun järjestämisuudoksi, hän täyttää palvelusetelihakemuksen. Palvelusetelistä ja sen arvosta annetaan sähköinen päätös tiedoksi asiakkaan valitsemalle palvelujen tuottajalle.

Palvelujen tuottajalle toimitetaan niin ikään asiakkaan täyttämä päivähoitohakemus yhteystietoineen ja mahdolliset hakemuksen liitteet. Mikäli palvelusetelin arvossa tapahtuu muutoksia, toimittaa Turun kaupunki muutokset palvelusetelin arvosta palvelujen tuottajalle.

## **25 TIETOJÄRJESTELMÄT**

Palvelujen tuottajan on pystyttävä käsittelemään palveluseteliin liittyviä sähköisiä dokumentteja eli hänellä on oltava käytössään Internet – yhteydellä varustettu tietokone. Palvelujen tuottaja antaa suostumuksensa käyttää sähköisiä välineitä raportointiin kaupungin osoittamasta paikasta.

Palveluseteliyksiköt kirjaavat lasten läsnäolot päivähoiton Effican asiakastietojärjestelmään. Turun kaupunki vastaa asiakastietojärjestelmän ylläpidosta, siitä muodostuvasta asiakasrekisteristä ja asiakastietojärjestelmän kustannuksista.

Ilmoitetut läsnäolot ja palvelusetelin voimassaolo muodostavat laskutusperusteen, jonka perusteella yksityinen palvelujen tuottaja voi hakea palvelusetelin mukaista korvausta Turun kaupungilta.

Palvelujen tuottajalla on velvollisuus pitää tai ilmoittaa Turun kaupungille lasten sijoitus- ja läsnäolotiedot ajantasaisina ja oikeina asiakastietojärjestelmässä.

Mikäli palvelujen tuottaja ei näin toimi, on Turun kaupungilla oikeus sanktioida palvelujen tuottajaa tekemättömästä työstä. Sanktio riippuu laiminlyönnin laajuudesta, toistuvuudesta ja laiminlyönnin vakavuudesta.

### **25.1 Päiväkirjan täyttö**

Palvelujen tuottaja pitää päiväkirjaa lasten läsnä -, ja poissaoloista.

Päiväkirjaan merkitään päivittäin lasten poissaolot, myös päiväkodin sulkemisajalta. Tuottajat huolehtivat, että lasten poissaolotiedot kirjataan Effican satelliitin kautta työasemilta.

Palvelusetelipäiväkotien päiväkirjan tallentaa yksikön vastuhenkilö. Päiväkodin vastuhenkilö/johtaja tarkistaa päiväkirjasivun ja lasten sijoituksen tiedot päiväkirjalta sekä ilmoittaa mahdolliset muutokset välittömästi Turun kaupungin kasvatus- ja opetusvirastoon.

Tietojen oikeellisuudesta on aina vastuussa toimintayksikön esimies tai hänen estyneenä ollessa varahenkilö.

## **26 OMAVALVONTASUUNNITELMA**

Omaevalvontasuunnitelmasta määrätään yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa.

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

Tässä määräyksessä säädetyt velvoitteet perustuvat yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 6 §:n 2 momenttiin, jonka mukaan Sosiaali- ja terveystieteiden valvontavirasto (Valvira) voi antaa määräyksiä omaevalvontasuunnitelman sisällöstä, laadinnasta ja seurannasta.

### **26.1 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.

Toimintayksiköllä tarkoitetaan toiminnallista kokonaisuutta, jossa tuotetaan asiakkaalle yksityisiä sosiaalipalveluja.

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.

## 26.2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

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

## 26.3 Omavalvontasuunnitelman sisältö

- Omavalvonnan toteuttaminen
  - Palvelujen tuottajaa 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