

# MITÄ TEHDÄ, KUN OLET TYYTYMÄTÖN SOSIAALIHUOLTOON?

**Kun haluat antaa palautetta laadusta tai kohtelusta taikka selvittää toiminnan lainmukaisuutta**

## MUISTUTUS

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

- Vapaamuotoinen, ei aikarajoja.
- Jos asiakas ei kykene, omainen voi tehdä.
- Toimitetaan kunnan/kuntayhtymän kirjaamoon.

## KANTELU

Viranomaisen, siihen palvelussuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi jokainen tehdä hallintokantelun toimintaa valvovalle viranomaiselle.

- Vaihtoehdot: eduskunnan oikeusasiamies, valtioneuvoston oikeuskansleri, aluehallintovirasto ja Valvira.
- Tehtävä pääsääntöisesti kahden vuoden sisään tapahtuneista asioista.

*Huom! Muistutus on ensisijainen! Jos muistutusta ei tehdä ensin, kanteluviranomainen voi siirtää asian muistutuksena käsiteltäväksi.*

## MUUTOKSENHAKUAIKA ALKAA TIEDOKSIANTOA SEURAAVANA PÄIVÄNÄ

- Tavallisen tiedoksiannon (postitse kirjeellä) katsotaan saapuneen seitsemäntenä päivänä kirjeen lähettämisestä, jollei muuta näytetä.
- Sähköisen tiedoksiannon katsotaan tapahtuneen kolmantena päivänä viestin lähettämisestä, jollei muuta näytetä.
- Velvoittavat päätökset toimitetaan saantitodistusta vastaan ja lasketaan saapuneeksi, kun haetaan postista.
- Jos asiakirja luovutetaan vastaanottajalle, laaditaan kirjallinen todistus, josta käy ilmi tiedoksiannon ajankohta.
- Lähettäjän vastuulla on, että muutoksenhakuasia on perillä viranomaisessa ajoissa!

## Poikkeustapauksia

Tietyissä asioissa voi hakea muutosta suoraan hallinto-oikeudelta (esim. tietyt tapaukset lastensuojelussa ja kehitysvammanhuollossa). Kehitysvammanhuollossa osa muutoksenhausta on keskitetty aluehallintovirastoon.

Lisäksi on olemassa mm. ylimääräinen muutoksenhaku, hallintorita (esim. omaishoitosopimusasiat), menetetyn määräajan palauttaminen ja päätöksen purku.

Lisäksi voit pyytää **asiakastietojasi oikaistavaksi**, jos niissä on virheitä tai epätarkkuuksia. Myös poistoa voi pyytää.

**Kun olet tyytymätön saamaasi päätökseen**

## ITSEOIKAISU

Viranhaltija voi korjata päätöksen itse, jos siinä on esimerkiksi virhe tai on olemassa uutta selvitystä.

- Yhteydenotto suoraan päätöksen tehneeseen viranhaltijaan, joka päättää asiasta.
- Huom! Ei vaikuta oikaisuvaatimusajan tai muun määräajan kulumiseen.

## OIKAISUVAATIMUS

Sosiaalihuollon päätöksiin saa vaatia oikaisua kunnalliselta sosiaalihuollosta vastaavalta toimielimeltä (esim. jaosto tai lautakunta).

- Oikaisuvaatimus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.
- Oikaisuvaatimuskirjelmässä on ilmoitettava päätös, johon vaaditaan oikaisua sekä se, millaista oikaisua ja millä perusteilla vaaditaan.

## VALITUS HALLINTO-OIKEUTEEN

Oikaisuvaatimuksen johdosta annettuun päätökseen liittyvä valitus.

- Valituksen saa tehdä sillä perusteella, että päätös on lainvastainen.
- Tehtävä kirjallisesti 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.
- Ilmoitettava mm. päätös, johon haetaan muutosta, vaatimukset perusteluineen, valittajan nimi ja yhteystiedot ja tarvittaessa laillisen edustajan/asiamiehen yhteystiedot.
- Oikaisuvaatimuksen tekijä voi esittää vaatimuksilleen uusia perusteluja, mutta uuden vaatimuksen vain, jos se perustuu olosuhteiden muutokseen tai oikaisuvaatimuksen tekemisen määräajan päättymisen jälkeen valittajan tietoon tulleeseen seikkaan.
- Liitteet: valituksen kohteena oleva päätös, selvitys tiedoksisaannista sekä asiakirjat, joihin vedotaan.
- Melkein aina kirjallinen menettely; suullista käsittelyä voi vaatia.

## VALITUS KORKEIMPAAN HALLINTO-OIKEUTEEN

Hallinto-oikeuden päätökseen saa hakea muutosta valittamalla vain, jos korkein hallinto-oikeus myöntää valitusluvan.

- Tehtävä kirjallisesti 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.
- Valituskirjelmässä ilmoitettava, miksi valituslupa tulisi myöntää (ennakkopäätös, ilmeinen virhe tai muu painava syy).

Oikeusturvakeinot ovat maksuttomia, ja saat lisätietoja kuntasi sosiaaliasiamieheltä.