

Toimintaohjeet, jos on tyytymätön varhaiskasvatukseen.

Kaikilla lapsilla on oikeus turvalliseen ja laadukkaaseen varhaiskasvatukseen. Joskus kuitenkin huoltajilla on kysymyksiä tai tyytymättömyyttä varhaiskasvatuksen toiminnasta. Tilanteissa kannattaa asian selvittämiseksi olla **ensisijaisesti yhteydessä henkilökuntaan, tarvittaessa varhaiskasvatusyksikön vastaavan tai varhaiskasvatusjohtajaan.**

Jos asiat eivät keskustellen selviä, huoltajien on mahdollista tehdä asiasta muistutus (Varhaiskasvatuslaki 54§) toiminnasta varhaiskasvatusyksikön vastaavalle tai varhaiskasvatuksen johtajalle.

Sosiaaliamies neuvoo asiakkaita varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä.

Jos herää kysymyksiä tai olet tyytymätön saamaasi palveluun varhaiskasvatuksessa, toimi alla olevien ohjeiden mukaan.

1. Käsittele asia palvelua antaneessa varhaiskasvatusyksikössä

Ensisijainen tapa selvittää palvelussa ilmennyt ongelma on keskustelu lapsesi toimintayksikössä. Keskustele kyseessä olevan henkilön tai yksikön vastaavan kanssa. Näin asiat voidaan selvittää nopeasti.

Jos keskustelu ei auta, voit tehdä kirjallisen muistutuksen varhaiskasvatusyksikköön.

2. Tee muistutus

Kirjoita mahdollisimman selkeä kuvaus asiasta, josta haluat tehdä muistutuksen. Kerro mahdollisimman tarkasti, milloin ja missä tapaus sattui. Kerro selkeästi, mihin olet tyytymätön saamassasi palvelussa. Voit tehdä muistutuksen vapaamuotoisesti tai käyttää lomaketta, joka löytyy <https://www.heinavesi.fi/varhaiskasvatus/> verkkosivuilta.

Lähetä muistutus toimintayksikön vastaavalle tai varhaiskasvatusjohtajalle. Heidän täytyy selvittää asia ja vastata sinulle kirjallisesti. Vastaus annetaan noin kuukauden sisällä.

Jos et ole tyytyväinen saamaasi vastaukseen, voit tehdä kantelun aluehallintovirastolle.

3. Tee kantelu aluehallintovirastoon (erityistapauksissa Valviraan)

Lähes kaikki sosiaali- tai terveydenhuoltoa koskevat kantelut kuuluvat aluehallintovirastoille. Linkin löydät täältä:

<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Varhaiskasvatuksen kanteluista Valviralle kuuluvat valtakunnalliset, merkittävät ja laajakantoiset asiat sekä kantelut, jotka koskevat kahden tai useamman aluehallintoviraston alueella annettuja palveluita. Voit tehdä kantelun sosiaalihuollon sähköisessä asiointissa, linkki löytyy täältä:

<https://services.valvira.fi/landing.html>

Jos Valvira joutuu siirtämään kantelun aluehallintovirastolle, se hidastaa kantelun käsittelyä merkittävästi.