

## Mitä teen, jos en ole tyytyväinen varhaiskasvatukseen?

Lapsella on oikeus laadukkaaseen ja turvalliseen varhaiskasvatukseen. Joskus huoltajilla herää kuitenkin varhaiskasvatusta koskevia kysymyksiä tai tyytymättömyyttä varhaiskasvatuksen toimintaan. Näissä tilanteissa tulee aina olla ensisijaisesti yhteydessä oman lapsen varhaiskasvatuspaikan henkilökuntaan tai tarvittaessa päiväkodinjohtajaan.

Jos asiat eivät omassa varhaiskasvatuspaikassa keskustellen selviä, huoltajien on mahdollista tehdä asiasta muistutus (Varhaiskasvatuslaki 540/2018, 54§) toiminnasta vastaavalle varhaiskasvatuspaikan johtajalle, toimipaikan vastuuhenkilölle tai varhaiskasvatuksen johtavalle viranhaltijalle.

### Muistutuksen tekeminen kunnallisen, yksityisenä tai ostopalveluna tuotetun varhaiskasvatuksen toiminnasta

1. Asiakas laatii muistutuksen vapaamuotoisella kirjeellä, joka lähetetään pääsääntöisesti sähköpostitse osoitteeseen **muistutus.varhaiskasvatus@kerava.fi**.
2. Muistutuksessa kerrotaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön. Muistutuksen tekemiseen ei ole säädetty määräaikaa, mutta se on hyvä tehdä mahdollisimman pian asioiden käsittelyn helpottamiseksi.
3. Muistutus osoitetaan Keravan kaupungin varhaiskasvatukselle. Muistutuksesta tulee ilmetä, minkä yksikön toimintaa muistutus koskee.
4. Asiakas palauttaa muistutuksen sähköpostiosoitteeseen **muistutus.varhaiskasvatus@kerava.fi** tai postitse Keravan kaupungin kirjaamoon, PL 123, 04201 Kerava. Mikäli muistutuksesta ilmenee arkaluonteisia asioita (esim. lapsen terveys-/tukitoimitietoja), emme suosittele sähköpostin käyttöä vaan lähettämään muistutuksen Keravan kirjaamoon.
5. Muistutus käsitellään mahdollisimman pian muistutuksen tekemisestä. Loma-aikoina vastausaika saattaa olla pidempi. Mikäli asian selvittäminen vaatii pitkän ajan, ilmoitetaan arvioitu käsittelyaika muistutuksen tekijälle. Muistutukseen annetaan perusteltu vastaus, josta selviää, miten muistutusasiaa on selvitetty ja millaisiin jatkotoimiin muistutus on mahdollisesti johtanut. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei voi hakea muutosta valittamalla.

## Keravan kaupungin sosiaaliasiamies

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 24 §:ssä tarkoitetun kunnan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on myös varhaiskasvatuksen osalta neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle. (Varhaiskasvatuslaki 540/2018, 53 §)

Keravan kaupungin sosiaali- ja potilasasiamiespalvelut tuottaa nykyisin sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito. Tarkemmat tiedot löytyvät sivulta <http://sosiaalitaito.fi/>.

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmallisissa tilanteissa.