

VANHUSTEN OIKEUDET



VOIKO
OIKEUSASIAMIES
AUTTAA?



EDUSKUNNAN OIKEUSASIAMIES



EDUSKUNNAN OIKEUSASIAMIES

Eduskunnan oikeusasiamies valvoo, että viranomaiset noudattavat lakia työssään, täyttävät velvollisuutensa ja tekevät työnsä oikein. Oikeusasiamies valvoo myös yksityisiä tahoja silloin, kun ne tuottavat palvelujaan viranomaisen toimeksiannosta.

Kenen toimintaa valvotaan?

- Oikeusasiamiehellä on oikeus valvoa kaikkia viranomaisia ja muita, jotka hoitavat julkista tehtävää.
- Viranomainen voi olla henkilö tai laitos.
- Viranomaisia ovat esimerkiksi valtion ja kuntien virastot sekä sosiaalitoimistot ja terveysasemat.
- Valvottavia yksityisiä palveluntuottajia ovat esimerkiksi vanhusten palveluasumis- ja laitoshoidon toimintayksiköt, jotka toimivat viranomaisen toimeksiannosta ostopalveluna tai palveluseteliä vastaan.
- Oikeusasiamies valvoo mm. sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, lääkäreitä, sairaanhoitajia ja lähihoitajia.



MITEN OIKEUSASIAMIES TOIMII?

Oikeusasiamies tutkii hänelle tulevia kanteluita. Oikeusasiamies voi myös tutkia epäkohtaa, jonka hän on itse huomannut. Epäkohta tarkoittaa asiaa, joka on jollakin tavalla epäoikeudenmukainen tai väärin.

Oikeusasiamies tekee tarkastuksia virastoihin, laitoksiin ja myös suljettuihin toimintayksiköihin, kuten muistisairaiden henkilöiden palveluasumisyksiköihin, joista ei pääse pois, vaikka itse haluaisi.

Oikeusasiamies seuraa erityisesti, että iäkkäiden henkilöiden perusoikeudet ja ihmisoikeudet toteutuvat.

Oikeutesi toteutuvat, kun:

- sinulla on oikeus tehdä päätöksiä ja tahtoasi kunnioitetaan
- sinua kuullaan ja olet mukana itseäsi koskevassa päätöksenteossa
- tahtoasi selvitetään, vaikka sinun olisi vaikea ilmaista itseäsi
- saat apua ja tukea, kun sitä tarvitset
- saat palvelua ja hoitoa lain edellyttämällä tavalla

MISTÄ ASIOISTA VOI KANNELLA?

Kantelun oikeusasiamiehelle voi tehdä vanhuksen palvelua ja hoivaa koskevissa viranomaisten toimintaan liittyvissä asioissa sekä muissakin asioissa,

esimerkiksi:

- sinua tai omaistasi on kohdeltu epäasiallisesti viranomaisessa tai julkisessa palvelussa
- et ole saanut riittävästi tietoja ja neuvontaa
- palvelut eivät vastaa tarvetta
- palveluntarpeen arviointia ei ole tehty, vaikka arviointi olisi tarpeen tehdä
- et ole saanut hakemastasi palvelusta tai etuudesta kirjallista päätöstä, josta voisit tarvittaessa valittaa
- kotihoidon tai hoivan ja hoidon laatu palveluasumisessa, vanhainkodissa tai sairaalassa ei ole riittävä
- yksityisyyttäsi ei ole kunnioitettu
- mielipiteesi itseäsi koskevassa asiassa on ohitettu
- liikkumistasi on rajoitettu perusteettomasti
- palvelujen hinnoittelu on epäselvää

KANTELUN TEKEMINEN OIKEUSASIAMIEHELLE

Jos haluat tehdä kantelun, voit kirjoittaa oikeusasiamiehelle kirjeen. Voit kertoa kirjeessä omin sanoin, mitä on tapahtunut.

Voit kirjoittaa kantelun suomeksi, ruotsiksi tai saameksi. Voit tehdä kantelun myös englanniksi.

Voit tehdä kantelun myös niin, että täytät kantelulomakkeen. Löydät sen tästä esitteestä. Kantelulomake on myös internetissä oikeusasiamiehen verkkosivuilla. Osoite on www.oikeusasiamies.fi.

Muista kirjoittaa kanteluun, mitä henkilöä, virastoa tai toimintayksikköä kantelusi koskee. Kirjoita myös, mitä asiaa pidät laittomana. Kirjoita, miksi asia on mielestäsi laitton tai väärä. Voit myös kirjoittaa yleisemmästä epäkohdasta.

Kantelussa täytyy lukea kantelijan nimi ja osoite. Kantelussa saa mielellään olla myös kantelijan puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Jos kantelussa ei ole nimeä, oikeusasiamies ei tutki sitä kanteluna. Jos kirjoitat jonkun toisen henkilön asiassa, niin kanteluun tulee liittää tämän henkilön valtakirja.

Oikeusasiamieheen voi kuitenkin ottaa yhteyttä myös nimettömänä ja silloin, mikäli aihetta ilmenee, oikeusasiamies voi ottaa asian tutkittavakseen omana aloitteenaan.

Irrota kantelulomake tästä

Irrota kantelulomake tästä

OLETKO KANNELLUT TAI VALITTANUT ASIASTA
JO MUUALLE? *

KYLLÄ

EN

KENELLE VIRANOMAISELLE OLET ILMOITTANUT ASIASTA?

MILLOIN TEIT ILMOITUKSEN?

OLETKO JO SAANUT PÄÄTÖKSEN ASIASTA? *

KYLLÄ

EI

PÄIVÄYS *

ALLEKIRJOITUS *

Voit lähettää kantelun mukana asiakirjoja, jotka auttavat kantelussa. Voit lähettää ne postissa tai sähköpostissa. Postiosoite on: Oikeusasiamiehen kanslia, 00102 Eduskunta. Sähköpostiosoite on: oikeusasiamies@eduskunta.fi.

Suojattua sähköpostia on syytä käyttää, kun lähettää aineistoa, joka sisältää salassa pidettäviä tai muuten arkaluontoisia asioita. Suojattu sähköposti: <https://turvaposti.eduskunta.fi>. Vastaanottaja: oikeusasiamies@eduskunta.fi.



EDUSKUNNAN OIKEUSASIAMIES

KANTELU EDUSKUNNAN OIKEUSASIAMIEHELLE

Täytäkä kaikki kohdat, joissa on tähti (*).
Kerro, miksi haluat tehdä kantelun. Kerro, miksi olet sitä mieltä, että viranomaisen toiminta on laitonta tai väärin. Jos tila ei riitä, kirjoita toiselle paperille.

Voit lähettää kantelun mukana kaikki paperit, päätökset ja asiakirjat, jotka auttavat kantelussasi. Jos teet kantelun viran-omaisen päätöksestä, laita päätös tai sen kopio mukaan kanteluun. Oikeusasiamies palauttaa paperit myöhemmin.

SUKUNIMI *

ETUNIMI *

OSOITE *

POSTINUMERO *

POSTITOIMIPAIKKA *

PUHELIN PÄIVISIN

FAKSI

SÄHKÖPOSTI

KENEN TOIMINTAA ARVOSTELET? * (ESIMERKIKSI SOSIAALITYÖNTEKIJÄ, LÄÄKÄRI, LÄHIIHOITAJA)

MINKÄ VIRANOMAISEN MENETTELYÄ ARVOSTELET? * (ESIMERKIKSI KELA, SOSIAALITOIMI, TERVEYSKESKUS)

Kerro, miksi viranomaisen toiminta tai päätös ei mielestäsi noudata lakia.

MITÄ TAPAHTUI?

KÄÄNNÄ

MILLOIN JA MISSÄ?

MITÄ MUUTA HALUAT KERTOA?

MIKSI TOIMINTA TAI PÄÄTÖS EI MIELESTÄSI NOUDATA LAKIA? *

Kantelun liitteet ja lähettäminen oikeusasiamiehelle

Kun teet kantelun oikeusasiamiehelle, laita sen mukaan kopiot asiaan liittyvistä päätöksistä ja asiakirjoista.

Kantelun voi lähettää oikeusasiamiehelle postissa, faksilla tai sähköpostilla. Saat ilmoituksen, kun oikeusasiamies on vastaanottanut kantelun.

Kantelun tutkiminen ei maksa mitään.

Kantelun tutkiminen voi viedä paljon aikaa. Oikeusasiamies pyrkii ratkaisemaan kaikki kantelut alle vuodessa.

Tarvitsetko neuvoa kantelun tekemisessä?

Voit soittaa eduskunnan vaihteeseen ja pyytää yhdistämään oikeusasiamiehen kansliaan. Vaihteen numero on 09 4321.





MITEN OIKEUSASIAMIES TUTKII KANTELUN?

Kun oikeusasiamies tutkii kantelun, hän arvioi, onko kantelun kohde noudattanut lakia. Oikeusasiamies arvioi myös, ovatko perusoikeudet ja ihmisoikeudet toteutuneet.

Kun oikeusasiamies tutkii kantelua, hän voi kuulla sitä viranomaista, josta joku on tehnyt kantelun. Hän voi pyytää myös selvityksiä ja tietoja asiasta muilta viranomaisilta ja asiantuntijoilta. Hän voi määrätä tarkastajia tutkimaan asiaa. Hän voi myös pyytää poliisia tutkimaan asiaa.

Kantelun kohteena olevalla viranomaisella on oikeus kertoa oma mielipiteensä asioista. Samalla viranomainen saa tietää, kuka on tehnyt kantelun hänestä.

Kantelut ovat yleensä julkisia. Se tarkoittaa, että muutkin saavat tietää kantelusta, jos haluavat. Salaisia tietoja ovat kuitenkin esimerkiksi kantelijan terveystiedot tai sosiaalipalvelut ja -tuet.

Oikeusasiamies voi siirtää kantelun tutkimisen jollekin toiselle viranomaiselle, jos se on tarpeellista. Tällöin hän ilmoittaa siirrosta kantelijalle.

MITÄ KANTELUSTA SEURAA?

Oikeusasiamies antaa kantelun kirjoittajalle kirjallisen päätöksen. Kantelun seuraukset riippuvat siitä, mitä oikeusasiamies saa selville, kun hän tutkii asiaa.

Jos oikeusasiamies on huomannut virheitä esimerkiksi kotihoidon tai palveluasumisyksikön toiminnassa, hän voi pyytää näitä muuttamaan toimintaansa.

Oikeusasiamies voi antaa viranomaiselle huomautuksen, jos viranomainen on rikkonut lakia tai tehnyt työnsä huonosti. Oikeusasiamies voi nostaa syytteen, jos on tapahtunut rikos.

Oikeusasiamies voi kertoa, millaista on hyvä hallinto tai miten kantelijan oikeudet toteutuvat. Hän voi myös pyytää, että viranomainen oikaisee virheen tai hyvittää sen asiakkaalle.

Oikeusasiamies ei itse voi muuttaa viranomaisen ratkaisuja eikä määrätä vahingonkorvauksia. Hän ei voi myöskään puuttua sellaisiin kysymyksiin, jotka täytyy päättää oikeudessa.

YHTEYSTIEDOT

POSTIOSOITE

Eduskunnan oikeusasiamies
00102 Eduskunta

PUHELIN

09 4321 (eduskunnan vaihde)

SÄHKÖPOSTI

oikeusasiamies@eduskunta.fi

SUOJATTU SÄHKÖPOSTI

Suojattua yhteyttä on syytä käyttää, kun lähettää aineistoa, joka sisältää salassa pidettäviä tai muuten arkaluontoisia asioita.

suojattu sähköposti:
<https://turvaviesti.eduskunta.fi>

vastaanottaja:
oikeusasiamies@eduskunta.fi

FAKSI

09 432 2268

VALOKUVAT

KANSI Oktober Oy
SIVU 11 Oikeusasiamiehen kanslian kuva-arkisto

KÄYNTIOSOITE

Oikeusasiamiehen kanslia
Arkadiankatu 3, Helsinki

(Eduskunnan lisärakennus
Pikkuparlamentti)
Avoinna ma-pe klo 9-16

VERKKOSIVUT

www.oikeusasiamies.fi

ASIAKASPALVELU

Tarvitsetko neuvoa kantelun tekemisessä?
Puhelinnumero on 09 4321 (eduskunnan vaihde), josta voi pyytää yhdistämään oikeusasiamiehen kansliaan.



