

# Selvitys asiakastiedoista

– Muutoksenhaku,  
virheen korjaaminen  
ja virka-apupyyntö

Vanhentunut



RAPORTTI 61/2011

Anu Jäppinen ja Heli Sahala

**Selvitys asiakastiedoista**  
**Muutoksenhaku, virheen korjaaminen**  
**ja virka-apupyyntö**

Vanhentunut



TERVEYDEN JA  
HYVINVOINNIN LAITOS

© Kirjoittajat ja THL

Kannen kuva: Glow Images Stock Photography

ISSN 1798-0070 (painettu)

ISSN 1798-0089 (pdf)

Juvenes Print - Tampereen yliopistopaino Oy  
Tampere 2011

# Tiivistelmä

Anu Jäppinen ja Heli Sahala. Selvitys asiakastiedoista – Muutoksenhaku, virheen korjaaminen ja virka-apupyynnö. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), Raportti 61/2011, 37 sivua, Helsinki 2011, ISSN 1798-0070 (painettu), ISSN 1798-0089 (pdf).

Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa (2008–2011) on määritelty ja yhdenmukaistettu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmissä käytettäviä asiakirjojen tietosisältöjä ja asiakirjarakenteita. Määrittelyn tavoitteena on tehdä mahdolliseksi sosiaalihuollon asiakkaasta tehtävien merkintöjen tallentaminen yhtenäisessä muodossa riippumatta asiakkaan asuinpaikasta tai käytössä olevasta tietojärjestelmästä. Tämä mahdollistaa myös sähköisen tiedonsiirron tietojärjestelmien välillä. Lisäksi kansallisesti yhtenäinen sähköinen arkistointi sekä yhtenäisten tietojen säilytysaikojen säateleminen edellyttävät sitä, että tallennettavia tietoja säilytetään tiettyssä yleisesti sovitussa muodossa.

Yhtenäisten tietosisältöjen ja -rakenteiden määrittelyn tärkeimpänä lähtökohtana on, että kaikki sosiaalihuollon lakisäätöiden tehtäväalueiden asiakastiedot ensin kartoitetaan ja kuvataan. Yhdessä henkilön yksilöintitietojen ja sosiaalihuollossa yleisesti käytettävien asiakirjan kuvailutietojen ne muodostavat eriytyneitä tietokokonaisuuksia. Niitä ehdotetaan käytettäväksi tulevaisuudessa kaikkien sosiaalipalvelujen sisällön sähköisessä kirjaamisessa.

Tässä julkaisussa esitellään hankkeen dokumentaatio-osiossa valmistellut sosiaalihuollon asiakkaasta kerättävät, kirjattavat ja tallennettavat palvelukohtaiset asiakastiedot:

- muutoksenhaku
- virheen korjaaminen
- virka-apupyynnö.

Asiakastietojen lisäksi selostetaan kunkin kuvattavan palvelun tai tehtävän lainsäädännöllinen tausta ja palveluprosessien vaiheet yleisellä tasolla. Tehtävien osalta kuvataan myös niistä kerättävät valtakunnalliset tilastotiedot, tiedonsiirtotarpeet yhteistyötahojen kanssa sekä määrittelytyön aikana esiin nousseet kehittämissuhteet.

Kaikki julkaisussa esitetyt tiedot ja materiaalit perustuvat hankkeen yhteydessä tuotettuihin raportteihin sosiaalipalveluiden asiakastiedoista. Kunkin sosiaalipalvelun asiakastietojen kuvaukset on tehty työryhmissä, joiden jäsenenä toimi kyseisen aihealueen asiantuntijoita ja tehtävissä toimivia käytännön ammattilaisia.

Avainsanat: sosiaalihuolto, sosiaalityö, sosiaalipalvelut, asiakastyö, tiedonhallinta, tietojärjestelmät, asiakirjat, dokumentointi, lomakkeet, sähköiset asiakirjat, tieto, tiedonkeruu, muutoksenhaku, valitukset, valitusoikeus, virheet, korjaus, tarkkuus, päätökset, hallintopäätökset, ratkaisut, virka-apu, sosiaalipäivystys, viranomaistehtävät.

# Sammandrag

Anu Jäppinen och Heli Sahala. Selvitys asiakastiedoista – Muutoksenhaku, virheen korjaaminen ja virka-apupyynnö. Institutet för hälsa och välfärd (THL), Rapport 61/2011, 37 sidor, Helsingfors 2011, ISSN 1798-0070 (tryckt), ISSN 1798-0089 (pdf).

I IT-projektet inom socialvården (2008–2011) definieras och förenhetligas dokumentinnehållet och dokumentstrukturen i socialvårdens klientdatasystem. Definitionen syftar till att möjliggöra lagring av noteringarna om socialvårdens klienter i enhetlig form, oavsett klientens hemort eller det använda datasystemet.

Detta möjliggör även elektronisk dataöverföring mellan systemen. Nationellt enhetlig elektronisk arkivering och reglering av förvaringstiderna för de enhetliga uppgifterna förutsätter att data lagras i en allmänt överenskommen form.

Den viktigaste utgångspunkten för definitionen av det enhetliga datainnehållet och den enhetliga datastrukturen är att klientuppgifterna inom socialvårdens alla lagstadgade verksamhetsområden kartläggs och beskrivs. I kombination med personens identifikationsuppgifter och socialvårdens allmänna beskrivningsdata bildar uppgifterna distinkta datahelheter. Rekommendationen är att uppgifterna framöver alltid används vid socialvårdens elektroniska registrering.

I denna publikation presenteras de servicespecifika klientuppgifter som socialvården samlar in, registrerar och lagrar. Uppgifterna definieras i projektets dokumentationsavsnitt.

- ändringsansökan
- korrigerig av fel
- begäran om handräckning.

Utöver klientuppgifterna behandlas tjänsternas och arbetsuppgifternas lagmässiga grund samt serviceprocessernas olika faser på en allmän nivå. Ifråga om arbetsuppgifterna beskrivs även de nationella statistikuppgifter som samlas in, behovet av dataöverföring till olika medarbetare och de utvecklingsförslag som framkommit under definitionsarbetet.

Uppgifterna och materialet i publikationen bygger på de rapporter om socialvårdens klientuppgifter som utarbetats i anslutning till projektet. Klientuppgifterna inom respektive socialtjänst beskrivs av en arbetsgrupp vars medlemmar är experter inom området och/eller arbetar inom området.

Nyckelord: socialvård, socialarbete, socialtjänster, klientarbete, databehandling, datasystem, dokument, dokumentering, blanketter, elektroniska dokument, data, datainsamling, ändringsansökan, besvär, besvärslätt, fel, korrigerig, noggrannhet, beslut, förvaltningsbeslut, lösningar, handräckning, socialjour, myndighetsuppgifter.

# Abstract

Anu Jäppinen and Heli Sahala. Selvitys asiakastiedoista – Muutoksenhaku, virheen korjaaminen ja virka-apupyynnö. National Institute for Health and Welfare (THL), Report 61/2011, 37 pages, Helsinki 2011, ISSN 1798-0070 (print), ISSN 1798-0089 (pdf).

The purpose of the social sector information technology project (2008–2011) is to determine in a uniform way the data contents and document structures to be used in social care client information systems. This uniform scheme will enable entries on social welfare clients to be recorded in a compatible form wherever in the country they are located and whatever IT system is used. It will also enable electronic transfer of data between IT systems. Nationally uniform e-archiving and regulation of the retention periods for compatible data also require a format to be agreed for the data that is required to be stored.

The principal task in determining uniform data contents and structures is to survey and describe all the client data that are required in the statutory task areas of social welfare. Together with the information generally used in social welfare, such as personal identification data and document description data, they will form unique datasets that, as proposed in the present publication, should be used for the electronic entering of all social services contents in the future.

This publication presents the service-specific client data structures to be collected, recorded and stored, as outlined in the documentation portion of the project:

- appeal,
- correcting errors, and
- request for official assistance.

In addition to the client data, the statutory basis and the stages of the service process are described on a general level for each service or task discussed. Tehtävien osalta kuvataan myös niistä kerättävät valtakunnalliset tilastotiedot, tiedonsiirtotarpeet yhteistyötahojen kanssa sekä määrittelytyön aikana esiin nousseet kehittämissuhteet. Regarding tasks, the national statistical data collected, the needs for professionals to exchange data with their partner bodies and the development proposals arising during the determination process are discussed.

All the information and materials presented in this publication are based on reports on client data in the social services generated in the course of the project. The client data descriptions for each service were drawn up in working groups consisting of experts in the subject at hand and professionals with practical experience in the field.

Keywords: social welfare, social work, social services, client work, information management, information systems, documents, documentation, forms, electronic documents, information, data collection, appeal, complaints, right of appeal, errors, correction, precision, decisions, administrative decisions, judgments, official assistance, emergency social services, official duties.

## Sisällys

Johdanto .....	9
1. Muutoksenhaku sosiaalihuollossa.....	11
1.1 Taustaa muutoksenhakuun liittyvän tiedon keräämisestä .....	11
1.2 Muutoksenhaku ja siihen liittyvä lainsäädäntö .....	11
1.3 Muutoksenhaku ja sen dokumentointi sosiaalihuollossa .....	14
1.4 Muutoksenhaun prosessit .....	14
1.5 Oikaisuvaatimus.....	15
1.6 Vastine oikaisuvaatimukseen .....	16
1.7 Päätös oikaisuvaatimukseen .....	18
1.8 Oikaisuvaatimuksen peruuttaminen.....	20
Muutoksenhaun toimintaprosessit .....	21
2. Virheen korjaaminen .....	25
2.1 Virheenkorjauspyyntö.....	26
2.2 Vastaus virheenkorjauspyyntöön.....	26
Virheen korjaamisen toimintaprosessit .....	26
3. Virka-apupyyntö .....	29
3.1 Taustaa virka-apupyyntöön liittyvien tietojen määrittelystä .....	29
3.2 Keskeiset käsitteet.....	30
3.3 Virka-apupyyntö ja sitä ohjaava lainsäädäntö .....	31
3.4 Virka-avun pyytämisen prosessi sosiaalihuollossa .....	32
3.6 Virka-avun pyytäminen .....	33
3.7 Virka-avun antaminen.....	34
Virka-apupyynnön toimintaprosessit.....	33
Lähteet .....	38



# Johdanto

Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa (2004–2011) määritellään sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmissä käytettävät tietosisällöt ja asiakirjarakenteet yhtenäisellä tavalla. Määrittelyn tavoitteena on tehdä mahdolliseksi sosiaalihuollon asiakkaasta tehtävien merkintöjen tallentaminen yhtenäisessä muodossa asiakkaan asuinpaikasta riippumatta. Asiakastietojen yhtenäistäminen hyödyttää erityisesti sosiaalialan sähköistä tiedonhallintaa, kuten tietojen kirjaamista, käyttöä, saatavuutta ja säilyttämistä sekä tiedon jalostamista tilastoiksi ja indikaattoreiksi. Näin yhdenmukaisesti käytetty tieto edistää sekä asiakkaan saamaa palvelua että alan ammattilaisten työtä, mutta myös johtamista ja päätöksentekoa kaikilla hallinnon tasoilla.

Tietojen yhtenäistäminen on edellytys tehokkaalle asiakastietojen käsittelylle ja sähköiselle tiedonsiirrolle tietojärjestelmien välillä sekä vertailtavan tilastotiedon tuottamiselle. Kun käytetään yhteisesti sovitun määrityksiä, sosiaalityön asiakkaan tiedot voidaan tallentaa yhtenäisessä muodossa asuinpaikasta tai ohjelmistosovelluksesta riippumatta. Näin mahdollistuu sähköinen tietojen siirto tietojärjestelmien välillä. Myös kansallisesti yhtenäisen sähköisen arkistoinnin järjestäminen sekä tietojen yhtenäisten säilytysaikojen säätely edellyttävät tallennettavien tietojen säilyttämistä tietyssä yleisesti sovitussa muodossa.

Kun sosiaalipalvelujen antamiseen liittyvät asiakastietotarpeet on määritelty, ne sovitetaan sosiaalihuollon yleisiin asiakirjarakenteisiin. Asiakirjarakenteet (esimerkiksi suunnitelmalle tai hakemukselle) sisältävät valmiiksi yhtenäiset perustietoelementit, muun muassa asiakkaan perustiedot ja metatiedot. Asiakirjarakenteiden valmistuttua kuvataan lopuksi niiden tekniset määritykset tietokomponentteina, jotka mahdollistavat tietojen ja tietorakenteiden käyttöönoton tietojärjestelmissä (ks. tarkemmin hankkeen verkkosivut [www.tikesos.fi](http://www.tikesos.fi) – aineistot – määritykset – tekniset määritykset). Tässä dokumentissa tietojen esitysmuotoa kuvataan sanoilla ”teksti”, ”numero”, ”tunnus” ja ”luokitus”. Nämä viittaavat siihen, millä tavoin kukin tieto on esitettävä, että ne merkitään yhdenmukaisesti asiakirjoihin.

Yhtenäisten tietosisäلتöjen ja -rakenteiden määrittelyn yhtenä edellytyksenä on, että kaikilla sosiaalihuollon lakisäätöalueilla tehtäväläueilla tarvittavat asiakastiedot ensin kartoitetaan ja kuvataan. Vuosina 2005–2009 Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen dokumentaatio-osiossa määriteltiin 21:ssä eri sosiaalihuollon palvelutehtävissä dokumentoitavia asiakastietoja. Näiden lisäksi tunnistettiin muutamia sosiaalihuollon erityisalueita, joiden tietotarpeet päätettiin erikseen kartoittaa vuonna 2010 – näitä ovat mm. tässä julkaisussa kuvattavat tiedot.

Julkaisun ensimmäisessä luvussa kuvataan ne asiakastiedot, joita asiakkaasta kirjataan, kun hän hakee samaansa päätöksen oikaisua tai peruuttaa oikaisuvaatimuksen tai kun päätöksen tehnyt viranhaltija antaa oikaisuvaatimukseen vastineen. Toisessa luvussa määritellään asiakastiedot, jotka tallennetaan, kun asiakas pyytää korjaamaan omassa asiakirjassaan olevan virheen tai peruuttaa pyyntönsä. Kolmanteen lukuun sisältyvät asiakastiedot, jotka tallennetaan, kun asiakkaan asiaan liittyen pyydetään ja annetaan virka-apua toiselta viranomaiselta. Kaikissa luvuissa esitellään myös tiedonkeruun taustaa, lainsäädännöllistä perustaa, ja keskeisiä käsitteitä sekä toimintaprosesseja ja asiakirjoja.

Julkaisu on tarkoitettu ensisijaisesti Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen jatkotyön materiaaliksi. Lisäksi tätä tietokuvausta voidaan käyttää asiakkaille suunnattujen palvelujen dokumentaation ja tiedonhallinnan kehittämisessä. Julkaisu on hyväksytty Tikesos-hankkeen johtoryhmässä 7.6.2011, ja se on temaatteisesti jatkoa seuraaville palvelukohtaisilla asiakastietoja koskeville raporteille, jotka on julkaistu aiemmin:

- Vuonna 2009 THL:n raportteja-sarjassa julkaistulle selvitykselle, joka käsittelee palvelukohtaisia asiakastietoja aikuissosiaalityössä, toimeentulotussa ja sosiaalisen luototuksen tehtävissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), Helsinki. Raportti 24/2009.
- Vuonna 2010 THL:n raportteja-sarjassa julkaistulle selvitykselle, joka koskee palvelukohtaisia asiakastietoja vammaisten, ikäihmisten ja päihteiden ongelmakäyttäjien sosiaalipalveluissa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), Helsinki. Raportti 8/2010.



# 1 Muutoksenhaku sosiaalihuollossa

Tämä luku koskee oikaisuvaatimuksen ja valituksen tekemistä sosiaaliviranomaisten tekemistä päätöksistä ja palveluista ja siinä kuvataan ne tiedot, jotka asiakkaasta täytyy kirjata, kun hän hakee oikaisua tai tekee valituksen saamastaan päätöksestä tai palvelusta.

Kunnan on huolehdittava siitä, että kuntalaiset tietävät, että heillä on oikeus hakea oikaisua, päätöksen purkua tai päätöksen korjaamista ja oikeus tehdä valitus. Sen vuoksi kaikkiin päätöksiin tulee liittää joko muutoksenhakuohje tai valitusosoitus. Jos valittaminen on kielletty erityisen säännöksen perusteella, päätöksessä on ilmoitettava muutoksenhakukiellosta. Ilmoituksessa on mainittava, mihin säännökseen kielto perustuu.

## 1.1 Taustaa muutoksenhakuun liittyvän tiedon keräämisestä

Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa (Tikesos-hanke) sosiaalipalveluihin kuuluvien tietotarpeiden yleinen määrittelytyö toteutettiin vuosina 2006–2008. Sosiaalipalveluiden määrittelyjen tuotokset raportoitiin pdf-muotoisina tietokuvauksina. Lopulta määriteltäväksi jäivät muut tiedot, kuten muutoksenhaku, virheen korjaaminen ja virka-apupyynnö, jotka liittyvät moniin eri sosiaalipalveluihin.

Muutoksenhakuun liittyvien tietotarpeiden määrittelytyö käynnistyi keväällä 2010. Tietomäärittelyssä hyödynnettiin Kaarlo Tuorin teosta Sosiaalioikeus (Tuori ym. 2008) sekä päihdehuollon, lastensuojelun avohuollon, vammaispalvelun ja kehitysvammahuollon, sosiaalisen luototuksen ja lastenvalvojan työn sisältö määrityksiä (ks. tarkemmin [www.tikesos.fi](http://www.tikesos.fi) – aineistot – määritykset - sisältö määritykset). Useimmissa niistä on sivuttu muutoksenhakua, mutta oikaisuvaatimusta tai sen sisältöä tai muotoa ei ole määritelty tarkemmin. Lisäksi kerättiin aktiivisesti muutoksenhakuun liittyviä kirjaamistietoja myös internetistä: Muutoksenhakuun liittyviä asiakastietoja määriteltiin verkosta (mm. [www.lomake.fi](http://www.lomake.fi)-palvelu) löytyneiden eräiden kuntien (Helsinki, Naantali, Inari) sosiaalitoimen muutoksenhakuohjeiden ja -lomakkeiden, Kehitysvammaisten tukiliiton omaishoidon tukipäätöksen oikaisuvaatimusmallin sekä sosiaali- ja terveysministeriön ohjeiden pohjalta (ks. sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivut, sosiaali- ja terveyspalvelut, asiakkaan oikeudet, valittaminen). Anu Jäppinen kokosi tiedonhaun tulokset raportiksi, jonka viimeistelivät Anu Jäppinen ja Heli Sahala. Raporttia ovat kommentoineet valmistelun loppuvaiheessa kärjäviskaali Päijät-Hämeen kärjäoikeudesta ja Kuntaliiton sosiaali- ja terveysyksikön lakimiehet. Kommenttien perusteella tekstiä muokattiin ja sen pohjalta kuvattiin asiakasasiakirjojen rakenteita.

Asiakastietojen soveltamisalaa esitellään seuraavassa kuvaamalla sosiaalipalveluihin liittyvää muutoksenhakua ja sitä ohjaavaa lainsäädäntöä, muutoksenhakuun liittyvää palveluprosessia ja lopuksi siihen liittyvien asiakastietojen käyttöä. Tässä julkaisussa muutoksenhaun dokumentit ja prosessikuvaukset on rajattu koskemaan kunnan sosiaalihuollossa tapahtuvaa asiakaspäätösten käsittelyä.

## 1.2 Muutoksenhaku ja siihen liittyvä lainsäädäntö

Sosiaalihuollossa asiakkaalla on yleensä hallintolain (434/2003) suoma oikeus hakea muutosta myönnettyihin palveluihin tai päätöksiin, kuten muillakin hallinnonaloilla. Myös sosiaalihuoltolaissa (710/1982 § 45–51) on erillisiä säädöksiä muutoksenhausta sosiaalihuollossa. Sosiaalihuollossa asiakkaan pitää osoittaa oikaisuvaatimus aina kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle monijäseniselle toimielimelle, eli esimerkiksi sosiaali- tai perusturvalautakunnalle.

Kun asiakas on tyytymätön saamaansa päätökseen sosiaalihuollossa, hän voi pyytää siihen muutosta palvelunjärjestäjältä eli päätöksentekijältä. Jos tehdyssä päätöksessä ei ole ilmeistä lasku- tai kirjoitusvirhettä tai siihen verrattavaa virhettä tai saadussa palvelussa sellaista virhettä, jonka viranhaltija voi korjata tai pyytää korjaamaan, asiakas ohjataan tekemään oikaisuvaatimus. Selvän asia-, kirjoitus- ja laskuvirheen korjaamista voi sen sijaan pyytää suoraan viranhaltijalta, eikä oikaisuvaatimusta välttämättä tarvita (hallintolainkäyttölaki 586/1996 § 56 ja hallintolaki 434/2003 § 51).

Asiakas voi peruuttaa oikaisuvaatimuksen vielä ennen kunnan sosiaalihuollon toimielimen käsittelyä, jos esimerkiksi havaitaan, että mahdollinen muutos tuottaa asiakkaalle epäedullisen päätöksen. Otettuaan oikaisuvaatimuksen käsittelyyn kunnan sosiaalihuollon toimielin eli sosiaalilautakunta voi pyytää vastinetta alkuperäisen päätöksen tehneeltä viranhaltijalta.

### 1.2.1 Oikaisuvaatimus palvelua tai etuutta koskevaan hallintopäätökseen

Sosiaalihuollon asioissa sovelletaan ensisijaisesti sosiaalihuoltolakiin kirjattuja muutoksenhakusäännöksiä (710/1982 § 45–51). Jos sosiaalihuoltolaista ei löydy ratkaisua asiaan, se voidaan ratkaista hallintolain (434/2009 § 49) sekä muiden yleisten hallintoa ja päätöksentekoa säätelevien lakien, kuten kuntalain 365/1995 § 88–100) ja hallintolainkäyttölain (586/1996 § 58–68), perusteella. Niihin viitataan sosiaalihuoltolain (710/1982) muutoksenhakua koskevissa pykälissä. Sosiaalihuoltolain (mt.) yleiset säännökset eivät kuitenkaan päde, jos jossakin erityislaissa on säännöksiä muutoksenhausta, jotka poikkeavat sosiaalihuoltolaista (ks. esimerkiksi lastensuojelulaki 417/2007 § 89–92). Sosiaalihuoltolain (710/1982 § 45) mukaan asiakas voi hakea oikaisua viranhaltijan tekemään päätökseen kunnan sosiaalitoimielimeltä 14 päivän kuluessa. Lisäksi saman lain (mt.) mukaan päätökseen on aina liitettävä ohjeet siitä, kuinka oikaisuvaatimus annetaan toimielimen käsiteltäväksi. Tässä julkaisussa kuvatut muutoksenhaun dokumentit ja prosessikuvaukset rajataan siten, että ne koskevat ainoastaan sosiaalihuollon asiakasta koskevia päätöksiä.

### 1.2.2 Kunnan sosiaalihuollon toimielimen päätöksestä valittaminen

#### Hallintovalitus

Sosiaalihuolto- ja hallintolaissa (mt. ja 434/2003 § 47–49) sekä hallintolainkäyttölaissa 586/1996 § 4–16) tarkoitetaan valituksella hallintovalitusta. Se eroaa kunnallisvalituksesta (ks. kuntalaki 365/1995 § 88–100) siinä, että se voidaan tehdä laillisuusperusteiden lisäksi nk. tarkoituksenmukaisuusperusteilla. Valittajan on siis esitettävä valituksessaan perusteita, joiden mukaan päätös on epätarkoituksenmukainen. Hallintovalituksen voi tehdä vain asianosainen eli se, jota päätös koskee tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa. Valitusaika on 30 päivää päätöksen tiedoksiannosta, jos missään laissa ole toisin säädetty. Monet erityislait sisältävät säännöksiä oikaisuvaatimusmenettelyistä, jotka on tehtävä ennen valittamista. Erityislakeihin, esimerkiksi päihdehuoltolaki (41/1986 § 19–23), lastensuojelulaki (417/2007 § 89–92) ja vammaispalvelulaki (380/1987 § 17–19), sisältyy myös muutoksenhakukieltoja. Pöytäkirjaan ja päätökseen liitettävistä muutoksenhakuohjeista ilmenee tarkemmin, miten muutoksen hakeminen tapahtuu.

#### Kunnallisvalitus

Kuten edellä todettiin, siinä tapauksessa että sosiaalihuoltolaista (710/1982) ei löydy ratkaisua oikaisuvaatimukseen, toimitaan hallintolain (434/2003) sekä muiden yleisten hallintoa ja päätöksentekoa säätelevien lakien, kuten kuntalain (365/1995) ja hallintolainkäyttölain (586/1996) mukaan. Kuntalaissa oikaisuvaatimusta kutsutaan kunnallisvalitukseksi. Kun haetaan muutosta päätökseen, jonka on tehnyt valtuusto - tai kuntayhtymän vastaava päätöksentekoeelin - kunnanhallitus, lautakunta tai liikelaitoksen johtokunta, kyseessä on kunnallisvalitus (kuntalaki 365/1995 § 89). Kunnallisvalitus voidaan tehdä vain niin sanotuilla laillisuusperusteilla eli vain seuraavilla perusteilla:

1. päätös on syntynyt virheellisessä järjestyksessä;
2. päätöksen tehnyt viranomais on ylittänyt toimivaltansa; tai
3. päätös on muuten lainvastainen.

Kunnallisvalituksen voi tehdä kunnan jäsen tai asianosainen eli se, jota päätös koskee tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa. Kunnallisvalitus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista kirjallisella valituksella. Se osoitetaan sille hallinto-oikeudelle,

jonka tuomiopiirissä alkuperäisen päätöksen tehnyt kunta tai kuntayhtymä sijaitsee. Kunnallisvalitus ei koske asiakaskohtaisia päätöksiä, jotka tehdään sosiaalihuollon yleis- ja erityislakien perusteella. Tämän vuoksi kunnallisvalitusta ei tässä käsitellä laajemmin.

### Valitus korkeimpaan hallinto-oikeuteen

Sosiaalihuollossa voidaan tehdä jatkovalitus hallinto-oikeuden päätöksestä korkeimpaan hallinto-oikeuteen vain poikkeustapauksessa (sosiaalihuoltolaki 710/1982 § 49). Sellaiseen hallinto-oikeuden päätökseen, joka koskee sosiaalipalvelun antamista, sosiaalipalvelusta määrätyn maksun suuruutta, sosiaalisen luoton myöntämistä tai luoton määrää, ei saa hakea muutosta valittamalla korkeimmalle hallinto-oikeudelle. Sen sijaan toimeentulotuen antamista tai sen määrää koskevasta hallinto-oikeuden päätöksestä saa valittaa, jos asiakas saa valituslupaa. Valituslupaa haetaan korkeimmalta hallinto-oikeudelta. Lupa myönnetään kuitenkin vain siinä tapauksessa, että asia on tärkeää saattaa korkeimman hallinto-oikeuden tutkittavaksi (mt.). Synä siihen voi olla esimerkiksi se, että lain soveltaminen olisi mahdollista muissa samanlaisissa tapauksissa, tai se, että oikeuskäytäntö olisi kansalaisille yhtäläinen. Lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuihin, jotka määritellään asiakasmaksulaissa, voi hakea muutosta perustevalituksella (hallinnonkäyttölaki 586/1996 § 71). Perustevalitus pohjautuu tällöin lakiin (laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta 706/2007), ja se on tehtävä viiden vuoden vanhentumisajan kuluessa maksun määräämisestä tai maksuunpanosta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/992 § 17). Perustevalituksessa perusteina voivat olla

- lainvastaisuus
- erehdys tai
- menettelyvirhe, jonka voidaan olettaa vaikuttaneen asiaa koskevaan päätökseen.

### 1.2.3 Keskeiset käsitteet

**Muutoksenhaku** on määräaika, jonka kuluessa oikaisuvaatimus on tehtävä. Se alkaa kirjallisen päätöksen tiedoksisaannista. Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän tai 30 päivän kuluessa siitä, kun päätös tieto päätöksestä on saapunut asiakkaalle (hallintolaki 434/2003 § 49c).

**Muutoksenhakukiello** on kiello, joka poistaa asiakkaan muutoksenhakuoikeuden tai rajoittaa sitä. Muutoksenhakukiellosta säädetään laissa aina erikseen. Sosiaalihuollon erityislainsäädännössä on säädetty valituskiellosta mm. laissa lasten päivähoitosta (36/1973 § 31).

**Oikaisuvaatimusoikeus** takaa oikeuden sille, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa eli asianosaiselle, sekä kunnan jäsenelle.

**Oikaisuvaatimuksen sisällöstä** on käytävä ilmi seuraavat seikat (hallintolaki 434/2003 § 49d):

- päätös, johon haetaan muutosta
- miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi
- perusteet, joilla muutosta vaaditaan

**Oikaisuvaatimusohje tai valitusosoitus** on liitettävä päätökseen, josta saa tehdä oikaisuvaatimuksen (hallintolaki 434/2003 § 46). Päätökseen, josta saa tehdä kunnallisvalituksen, on liitettävä valitusosoitus. Päätökseen, josta ei saa tehdä oikaisuvaatimusta eikä kunnallisvalitusta, on liitettävä ilmoitus muutoksenhakukiellosta.

**Virheen korjaaminen** viranomaisen itseoikaisuna on mahdollista, jos päätökseen on tullut selvä kirjoitus- tai laskuvirhe (hallintolaki 434/2003 § 51). Tällöin kunnan sosiaalihuollon toimielin (sosiaalihuoltolaki 710/1982 § 6) tai viranhaltija voi poistaa virheellisen päätöksensä ja ratkaista asian uudelleen.

**Päätös** on asiakirja, jolla esitetään asiakkaan asiaa, esimerkiksi palvelun saamista tai epäämistä tai sen toteuttamista, koskeva ratkaisu ja sen perustelut. Päätös tallennetaan kunnan hallintoasioiden arkistoon.

**Päätöksen tiedoksianto** on asianosaiselle ja muulle tiedossa olevalle, jolla on oikeus hakea siihen muutosta oikaisuvaatimuksin tai valittamalla, annettava tieto päätöksestä ja sen perusteluista (hallintolaki 434/2003 § 54). Viranomaisen on annettava tiedoksi myös sellainen päätös, johon liittyy muutoksenhakukiello (mt.).

**Todisteellinen tiedoksianto** on tiedoksianto (ks. yllä päätöksen tiedoksianto), joka toimitetaan postitse saantitodistusta vastaan. Todisteellinen tiedoksianto annetaan yleensä, jos se koskee sellaista velvoittavaa päätöstä, esimerkiksi huostaanottoa tai päätöstä etuuden takaisinmaksusta, jonka tiedoksisaannista alkaa kulua muutoksenhakuaika (hallintolaki 434/2003 § 60). Muut tiedoksiantotavat ovat tavallinen tiedoksianto, sijaistiedoksianto ja yleistiedoksianto (hallintolaki 434/2003 § 59–63).

**Valitusaika** ks. muutoksenhakuaika

**Valituskielto** ks. muutoksenhakukiello

**Valituslupa** on lupa, jota haetaan korkeimmalta hallinto-oikeudelta, jotta voitaisiin tehdä valitus hallinto-oikeuden päätöksestä. Pääsääntöisesti valituslupaa ei tarvita, mutta joissakin tapauksissa valitus-oikeutta on rajattu: Lupa voidaan myöntää ainoastaan, jos a) lain soveltamisen kannalta muissa samantyyppisissä tapauksissa tai b) oikeuskäytännön yhtäläisyyden vuoksi on tärkeää saattaa asia korkeimman hallinto-oikeuden tutkittavaksi. (ks. myös sosiaalihuoltolaki 710/1982, hallintolainkäyttölaki 586/1996)

**Valitusoikeus** on kansalaisen hallintolaissa määritelty oikeus valittaa hallintoasiassa tehdystä päätöksestä (mt. § 4). Hallintovalituksen voi yleensä tehdä vain asianosainen eli se, jonka oikeutta, velvollisuutta tai etua päätös koskee. Kunnallisvalituksen voi tehdä asianosaisen ohella kuka tahansa kunnan jäsen. Erityislakien mukainen muutoksenhakujärjestelmä ei tunne kuntalain mukaista kunnan jäsenen kansalaisvalitusoikeutta (ks. myös sosiaalihuoltolaki 710/1982 46 § ja kuntalaki 365/1995 § 88–100)

**Valitusosoitus** ks. muutoksenhakuohje

**Vireillepano** tarkoittaa oikaisuvaatimukseen tai valitukseen liittyvien muutosvaatimusten esittämistä valitusviranomaiselle tai oikaisuvaatimuksen käsittelevälle viranomaiselle (hallintolaki 434/2003 § 19).

### 1.3 Muutoksenhaku ja sen dokumentointi sosiaalihuollossa

Sosiaalihuoltolaissa (710/1982 § 45–51) on erikseen säännöksiä sosiaalihuollon muutoksenhausta. Oikaisuvaatimuksen käsittelyssä sovelletaan sosiaalihuoltolain (mt.) lisäksi hallintolakia (434/2003). Menettelystä valitusasiassa säädetään hallintolainkäyttölaissa (586/1996).

Otettuaan oikaisuvaatimuksen käsittelyyn kunnan sosiaalihuollon toimielin (sosiaalihuoltolaki 710/1982 § 6), eli esimerkiksi sosiaalilautakunta, voi tarvittaessa pyytää päätöksen tehneeltä viranhaltijalta vastineen, jossa tämä kirjallisesti tai suullisesti kuvaa päätöstään ja sen perusteita. Kunnan sosiaalihuollon toimielimen (mt.) käsittelystä annetaan asiakkaalle tiedoksi päätös, josta voi edelleen valittaa hallinto-oikeuteen. Jos toimielin päätyy siihen, että aiempaa päätöstä on muutettava, se voi tehdä asiasta uuden päätöksen tai palauttaa asian uudelleen käsiteltäväksi viranhaltijalle. Molemmissa tapauksissa uusi päätös arkistoidaan kunnan hallintoasioiden arkistoon.

Asiakirja annetaan tiedoksi alkuperäisenä tai jäljennöksenä. Jos tiedoksi annettavaan asiakirjaan on liitetty asian käsittelyssä kertyneitä asiakirjoja, joita ei voida luovuttaa vastaanottajalle, viranomaisen on varattava tälle tilaisuus tutustua asiakirjoihin viranomaisen tai haastemiehen luona. Tiedoksiannon yhteydessä on ilmoitettava, missä ja mihin saakka asiakirjoja pidetään nähtävillä. Kirjallisesta päätöksestä on käytävä selvästi ilmi päätöksen tehnyt viranomainen ja päätöksen tekemisen ajankohta, asianosaiset, joihin päätös välittömästi kohdistuu, yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu, tai miten asia on muutoin ratkaistu, päätöksen perustelut sekä sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta asianosainen voi pyytää tarvittaessa lisätietoja päätöksestä. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet päätökseen, sekä mainittava sovelletut säännökset. Päätös voidaan antaa suullisesti, jos se on välttämätöntä asian kiireellisyyden vuoksi, mutta muussa tapauksessa päätös on annettava tiedoksi kirjallisesti. Suullinen päätös on viipymättä annettava myös kirjallisena oikaisuvaatimusohjeineen tai valitusosoituksineen.

### 1.4 Muutoksenhaun prosessit

Tässä luvussa kuvataan muutoksenhaun prosessia. Muutoksenhaun perusprosessi on varsin yksinkertainen, jossa oikaisuvaatimuksesta edetään sen käsittelyyn, mahdolliseen vastineen pyytämiseen ja asian ratkaisuun. Muutoksenhaun peruuttamisella voidaan prosessin päättää ennen käsittelyyn ottamista.

## Muutoksenhaun prosessi (liite 1)

Muutoksenhaun ydinprosessi on kuvattu ja yleinen toimintaprosessi on kuvattu liitteessä (1 kuvat 1 ja 2).

- 1. Muutoksenhaun vireilletuleminen** eli oikaisuvaatimuksen jättäminen (liite 1, kuva 3). Asiakas hakee muutosta saamaansa päätökseen viranhaltijalta tai kunnan sosiaalihuollon toimielimeltä kirjallisesti tai suullisesti ja vaatimus kirjataan saapuneeksi. Muutoksenhakuasia tulee vireille, kun asiakas tekee oikaisuvaatimuksen saamastaan päätöksestä.
- 2. Oikaisuvaatimuksen peruuttaminen** Asiakas voi peruuttaa oikaisuvaatimuksensa ennen sen käsittelyyn ottamista vapaamuotoisella kirjallisella pyynnöllä, puhelimitse tai suullisesti. Kirjallista pyyntöä kuitenkin suositellaan.
- 3. Muutoksenhaun selvittäminen** eli oikaisuvaatimuksen selvittäminen (liite 1, kuva 4) Viranhaltija valmistele alkuperäistä päätöstä koskevat tiedot toimielimen käsiteltäväksi, ja kunnan sosiaalihuollon toimielin käsittelee oikaisuvaatimusta ja pyytää tarvittaessa lisätietoa muutoksenhakijalta. Kunnan sosiaalihuollon toimielin, eli esimerkiksi sosiaalilautakunta, voi myös tarvittaessa pyytää valmistelua täydentämään päätöksen tehneeltä viranhaltijalta suullisen tai kirjallisen vastineen, jossa hän perustelee tekemäänsä päätöstä.
- 4. Muutoksenhaun ratkaiseminen** eli oikaisuvaatimuksen ratkaiseminen (liite 1, kuva 5) Kunnan sosiaalihuollon toimielin, eli esimerkiksi sosiaalilautakunta, antaa päätöksen oikaisuvaatimukseen. Päätös annetaan asiakkaalle tiedoksi.
- 5. Mahdollisen uuden päätöksen tekeminen tai valittaminen** (liite 1, kuva 5) Jos kunnan sosiaalihuollon toimielin päättää, että alkuperäistä päätöstä tulee muuttaa, se voi muuttaa päätöksen itse tai palauttaa sen viranhaltijalle uudelleenkäsiteltäväksi. Muutettu päätös annetaan tiedoksi asiakkaalle ja tallennetaan lautakunnan asiakirjoihin. Jos alkuperäistä päätöstä ei kunnan sosiaalihuollon toimielimen päätöksellä muuteta, asiakas voi valittaa asiassa edelleen hallinto-oikeuteen, ellei asiassa ole valituskieltoa.

## 1.5 Oikaisuvaatimus

Päätös, joka koskee sosiaalihuollon palveluja, on pääsääntöisesti muutoksenhakukelpoinen hallintolain (434/2003) mukaan. Sosiaalihuoltolaissa säädetään erikseen sosiaalihuollon muutoksenhausta (710/1982 § 45–51). Ne palvelut tai päätökset, joihin ei voi hakea muutosta, on mainittu erikseen erityislaeissa. Oikaisuvaatimukset, jotka koskevat sosiaalihuollon palveluja, käsittelee sosiaalihuollon viranhaltija tai kunnan sosiaalihuollon toimielin (mt. § 6), esimerkiksi sosiaalilautakunta, perusturvalautakunta. Sen vuoksi tällaiset oikaisuvaatimukset ovat sosiaalihuollon asiakirjoja, jotka määritellään tässä julkaisussa. Ne myös tallennetaan sosiaalihuollon toimielimen asiakirjoina kunnan arkistoon.

Asiakas voi hakea muutosta saamaansa päätökseen tai palveluun kirjallisella oikaisuvaatimuksella (suositus) tai suullisesti. Tässä kuvataan tiedot, jotka tarvitaan oikaisuvaatimuksen tekemiseksi. Oikaisuvaatimuksen sisältö määritellään hallintolaissa (hallintolaki 434/2003 § 49d).

### Asiakkaan ja muiden osallistujien tiedot

#### 1.5.1 Asiakas

Asiakkaan sukunimi, etunimet, henkilötunnus, osoite ja puhelinnumero.  
Esitysmuoto: teksti

#### 1.5.2 Muutoksenhakuviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus osoitetaan, nimi ja yhteystiedot.

#### 1.5.3 Vastaanottaja

Oikaisuvaatimuksen vastaanottajan tiedot



Oikaisuvaatimuksen vastaanottajana voi olla organisaation tai sen alaisen viraston kirjaamo tai sosiaalihuollon ammattihenkilö tai muu viranhaltija. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilön sukunimi, etunimet, virkanimike, organisaation nimi, osoite ja puhelinnumero.

Esitysmuoto: teksti

### **Tiedonkeruun perustelu**

Oikaisuvaatimuksen vastaanottaja voi olla eri taho kuin sen käsittelijä, ja sen vuoksi vastaanottajan tiedot on kirjattava. Näin voidaan varmistaa oikaisuvaatimuksen saapuminen määräajassa, joka on 14 päivää päätöksen saapumisesta.

### **Oikaisuvaatimuksen tiedot**

#### **1.5.4 Laatumisaika**

Aika, jolloin oikaisuvaatimus on laadittu.

Esitysmuoto: pvm

#### **1.5.5 Saapumisaika**

Aika, jolloin viranomainen on vastaanottanut asiakirjan.

Esitysmuoto: pvm

#### **1.5.6 Oikaisuvaatimuksen sisältö**

Pyyntöä esitetään kuvaus alkuperäisistä päätöksen kohdista tai palveluun liittyvistä yksityiskohdista, joihin on tyytymätön, sekä yksilöidyt vaatimukset, virheet tai puutteet, jotka asiakas haluaa korjattavan tai täydennettävän. Vaihtoehtoisesti voidaan esittää suullisesti tai kirjallisesti vaatimus virheellisen tiedon oikaisemisesta tai puutteellisen tiedon täydentämisestä.

Esitysmuoto: teksti

#### **1.5.7 Perustelut**

Tosiasiaperustelut, miksi ja millä perusteella asiakas haluaa muutosta vaatimiinsa asioihin sekä mahdolliset lainkohdat, joihin asiakas haluaa vedota asiassaan.

Esitysmuoto: teksti

#### **1.5.8 Allekirjoitus**

Oikaisuvaatimuksen esittäjän allekirjoitus.

Esitysmuoto: allekirjoitus.

## **1.6 Vastine oikaisuvaatimukseen**

Yleensä oikaisuvaatimus valmistellaan kunnan sosiaalihuollon toimielimen käsittelyyn niin, että päätöksenteolle on koottu kaikki tarvittava tietoa alkuperäisestä hakemuksesta ja sen käsittelystä sekä päätöksestä perusteluineen. Kunnan sosiaalihuollon toimielin voi lisäksi tarvittaessa pyytää lisätietoa tai -selvitystä päätöksen perusteista viranhaltijalta vastineen avulla kirjallisesti tai suullisesti.

## **Asiakkaan ja muiden osallistujien tiedot**

### **1.6.1 Asiakas**

Asiakkaan sukunimi, etunimet, henkilötunnus, osoite ja puhelinnumero.

Eesitysmuoto: teksti

### **1.6.2 Muutoksenhakuviranomainen**

Viranomainen, jonka pyynnöstä vastine annetaan, nimi ja yhteystiedot.

Eesitysmuoto: teksti

### **1.6.3 Vastineen antaja**

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilön sukunimi, etunimet, virkanimike, organisaation nimi, osoite ja puhelinnumero.

Eesitysmuoto: teksti

## **Vastineen tiedot**

### **1.6.4 Laatimisaika**

Eesitysmuoto: pvm

### **1.6.5 Lausunto**

#### **1.6.5.1 Kohde**

Asia, jota koskevaan oikaisuvaatimukseen lausunto liittyy.

Eesitysmuoto: teksti

#### **1.6.5.2 Tarkoitus**

Syy, jota varten lausunto annetaan, esimerkiksi annetaan kunnan monijäsenisen toimielimen eli lautakunnan pyynnöstä.

Eesitysmuoto: teksti

#### **1.6.5.3 Asiasisältö**

Vastineen sisältö

Viranhaltijan päätöstä koskevat yksilöintitiedot. Viranhaltijan vastaus oikaisuvaatimukseen, jossa viranhaltija perustelee kunnan sosiaalihuollon toimielimelle tekemänsä päätöstä.

Eesitysmuoto: teksti

### **1.6.6 Allekirjoitus**

Vastineen antajan allekirjoitus.

Eesitysmuoto: allekirjoitus

### **1.6.7 Asiakirjaviittaus**

Viittaus siihen alkuperäiseen päätökseen tai palvelusopimukseen, jota oikaisuvaatimus koskee

Eesitysmuoto: OID-koodi. (Järjestelmätoimittajille: Koodia ei saa tulostaa, järjestelmän täytyy tulostaa asiakirjan nimi ja laatimispäivämäärä.)



## 1.7 Päätös oikaisuvaatimukseen

Kun kunnan sosiaalihuollon toimielin on ottanut oikaisuvaatimuksen käsittelyyn, se antaa siitä päätöksen, jossa oikaisuvaatimus hylätään, tai päätökseen alkuperäisen päätöksen kumoamisesta tai sen muuttamisesta. Hallintolain (434/2003 § 49g) mukaan oikaisuvaatimukseen on annettava perusteltu päätös ja vastaus siinä esitettyihin vaatimuksiin.

### Asiakkaan ja muiden osallistujien tiedot

#### 1.7.1 Asiakas

Asiakkaan sukunimi, etunimet, henkilötunnus, osoite ja puhelinnumero.

Esitysmuoto: teksti

#### 1.7.2 Muutoksenhakuviranomaisen

Viranomaisen, joka antaa tämän päätöksen oikaisuvaatimukseen liittyen, nimi ja yhteystiedot.

Esitysmuoto: teksti

#### 1.7.3 Päätöksen valmistelija

Ammattihenkilön etunimet, sukunimi, virkanimike, organisaation nimi, osoite, puhelinnumero.

Esitysmuoto: teksti

#### 1.7.4 Päätöksentekijä

Ammattihenkilön etunimet, sukunimi, virkanimike, organisaation nimi, osoite, puhelinnumero.

Esitysmuoto: teksti

#### 1.7.5 Lisätietojen antaja

Ammattihenkilön etunimet, sukunimi, virkanimike, organisaation nimi, osoite, puhelinnumero.

Esitysmuoto: teksti

#### 1.7.6 Tiedoksisaja

Yksityishenkilön tai ammattihenkilön etunimet, sukunimi, virkanimike, organisaation nimi, osoite, puhelinnumero.

Esitysmuoto: teksti

### Päätöksen tiedot

#### 1.7.7 Päätös muutoksenhakuun

##### 1.7.7.1 Vireilletulopäivämäärä

Esitysmuoto: pvm

##### 1.7.7.2 Palvelu

Palvelu, jota päätös oikaisuvaatimuksesta koskee.

Esitysmuoto: OID koodi (Huom! Koodia ei saa tulostaa, järjestelmän täytyy tulostaa asiakirjan nimi ja laatimispäivämäärä).

### 1.7.7.3 Lauselma

Oikaisuvaatimukseen annetun päätöksen kuvaus eli alkuperäisen päätöksen muuttaminen, kumoaminen, oikaisuvaatimuksen hylkääminen tai tutkimatta jättäminen.

Esitysmuoto: teksti

### 1.7.7.4 Perustelut

Vastaus vaatimuksittain ja perustelut kunnan sosiaalihuollon toimielimen päätökselle (sekä kielteiselle että myönteiselle) sekä lainkohdat, joilla päätös perustellaan.

Esitysmuoto: teksti

### 1.7.7.5 Tiedoksiantomenettely

Miten tiedoksianto tehtiin, esimerkiksi postitse tai sähköisesti.

Esitysmuoto: tiedoksiantoluokitus

## Tiedonkeruun perustelu

Hallintolain (434/2003 § 42) mukaan saapuneet asiakirjat on kirjattava tai niiden saapuminen on muulla luotettavalla tavalla rekisteröitävä. Sama koskee sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain mukaan sähköisiä asiakirjoja (laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003 § 13). Kirjaus- tai muista vastaavista merkinnöistä on käytävä ilmi asiakirjan saapumisajankohta sekä merkinnät asiakirjan eheyden ja alkuperäisyyden toteamisesta.

## Muutoksenhakutiedot

### 1.7.8 Muutoksenhakuosoitus

Muutoksenhakuosoituksessa kuvataan, kuinka päätöksestä valitetaan hallinto-oikeuteen tai ilmaistaan muutoksenhakukielto ja sen perusteena olevat säännökset.

#### 1.7.8.1 Keino

Muutoksenhakukeino.

Esitystapa: automaattiteksti: Oikaisuvaatimukseen saa hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen.

#### 1.7.8.2 Ohjeteksti

Selitys muutoksenhaun menettelystä. Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen valituksen. Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen. Oikaisuvaatimus osoitetaan hallinto-oikeudelle.

Esitysmuoto: teksti

#### 1.7.8.3 Viranomainen

Viranomainen, jolle valitus osoitetaan, hallinto-oikeuden nimi ja yhteystiedot.

Esitysmuoto: teksti

#### 1.7.8.4 Kirjelmän vastaanottaja

Viranomainen, jolle valituskirjelmän voi toimittaa. Asiakkaalle voidaan ilmoittaa useita vaihtoehtoisia valituskirjelmän vastaanottajia, jos laki sen mahdollistaa.

Esitysmuoto: teksti

#### 1.7.8.5 Aika

Valitusaika 15/30 päivää.

Eesitysmuoto: numero

#### 1.7.8.6 Aikayksikkö

Valitusaikayksikkö kuvaa valitusajan pituutta riippuen valitustyyppistä.

Eesitysmuoto: koodi vuorokausi

#### 1.7.9 Päivämäärä

Päätöksen hyväksymisaika.

Eesitysmuoto: pvm

#### 1.7.10 Allekirjoitus

Muutoksenhakuviranomaisen allekirjoitus.

Eesitysmuoto: allekirjoitus

### 1.8 Oikaisuvaatimuksen peruuttaminen

Asiakirjalla voi peruuttaa tekemänsä oikaisuvaatimuksen, esimerkiksi jos oikaisuvaatimuksen käsittelemisen lopettaminen on asiakkaan edun mukaista.

#### Asiakkaan ja muiden osallistujien tiedot

##### 1.8.1 Asiakas

Asiakkaan sukunimi, etunimet, henkilötunnus, osoite ja puhelinnumero.

Eesitysmuoto: teksti

##### 1.8.2 Laatija

Ammatillisen henkilön sukunimi, etunimet, virkanimike, organisaation nimi, osoite, puhelinnumero.

Eesitysmuoto: teksti

##### 1.8.3 Muutoksenhakuviranomainen

Viranomainen, joka vastaanottaa peruutuksen, nimi ja yhteystiedot.

Eesitysmuoto: teksti

##### 1.8.4 Vastaanottaja

Ammatillisen henkilön sukunimi, etunimet, virkanimike, organisaation nimi, osoite, puhelinnumero.

Eesitysmuoto: teksti

#### Peruutuksen tiedot

##### 1.8.5 Vastaanottoaika

Eesitysmuoto: pvm

### 1.8.6 Peruutuksen asiasisältö

Asiakkaan peruutuspyynnön vapaamuotoinen sisältö, jolla hän haluaa lopettaa muutospyynnön käsittelyn ennen viranomaisen antamaa päätöstä.

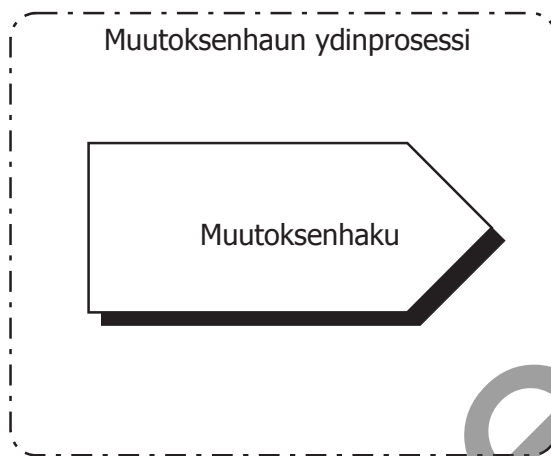
Esitysmuoto: teksti tai suullinen ilmoitus, josta kirjataan merkintä asiakastietoihin.

### 1.8.7 Allekirjoitus

Esitysmuoto: allekirjoitus

## Muutoksenhaun toimintaprosessit

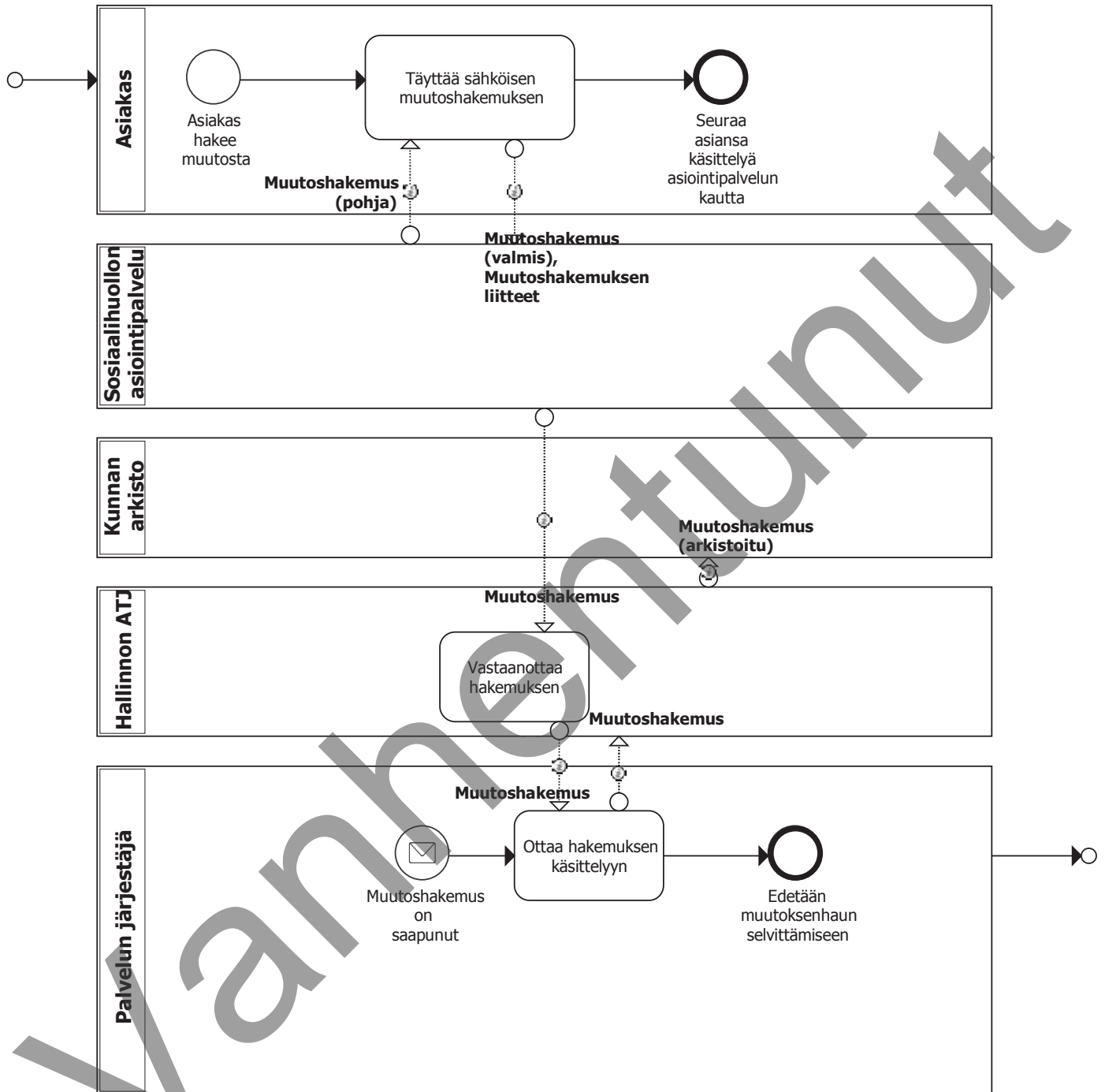
Kuva 1. Muutoksenhaun ydinprosessi



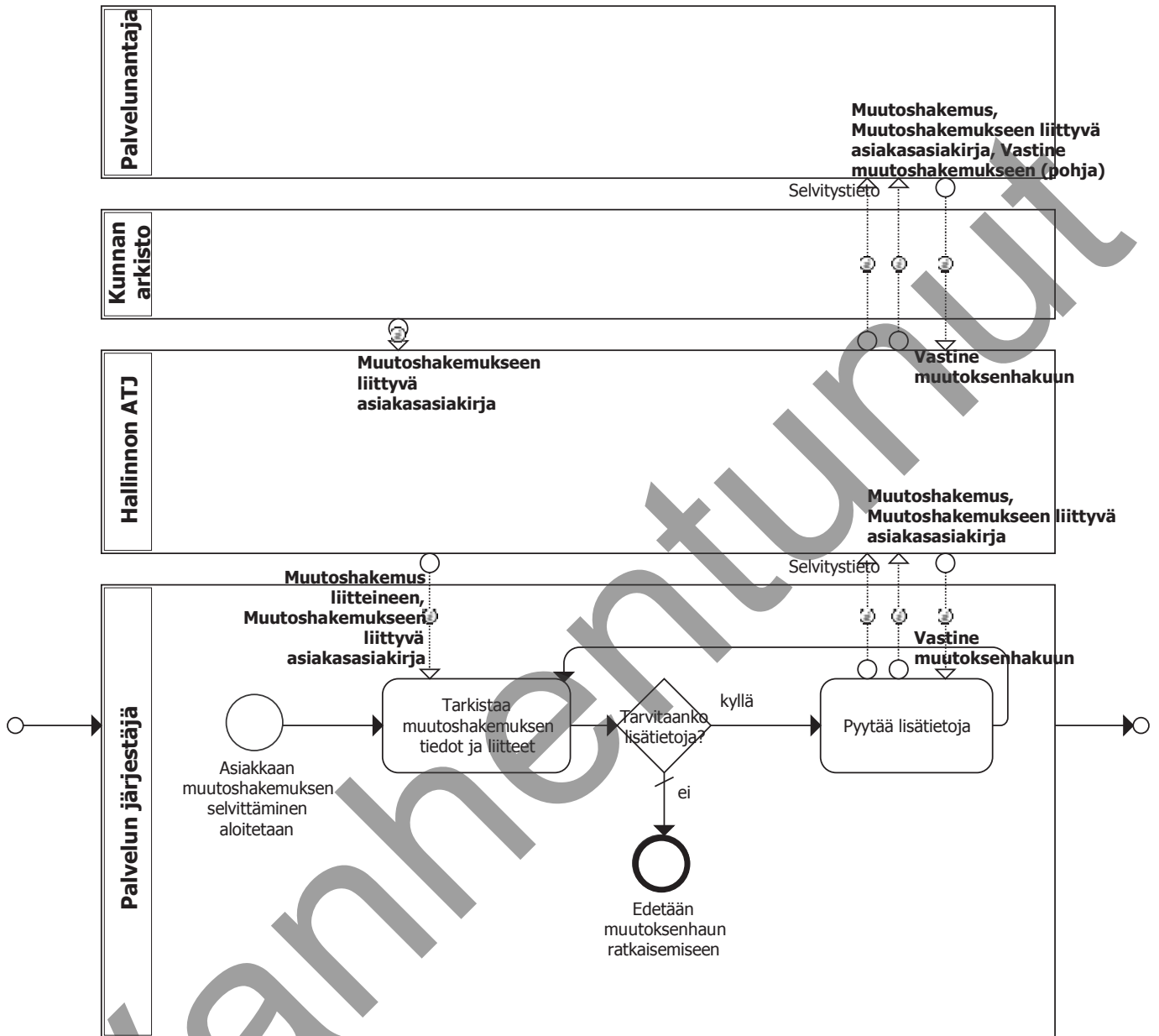
Kuva 2. Muutoksenhaun prosessit.



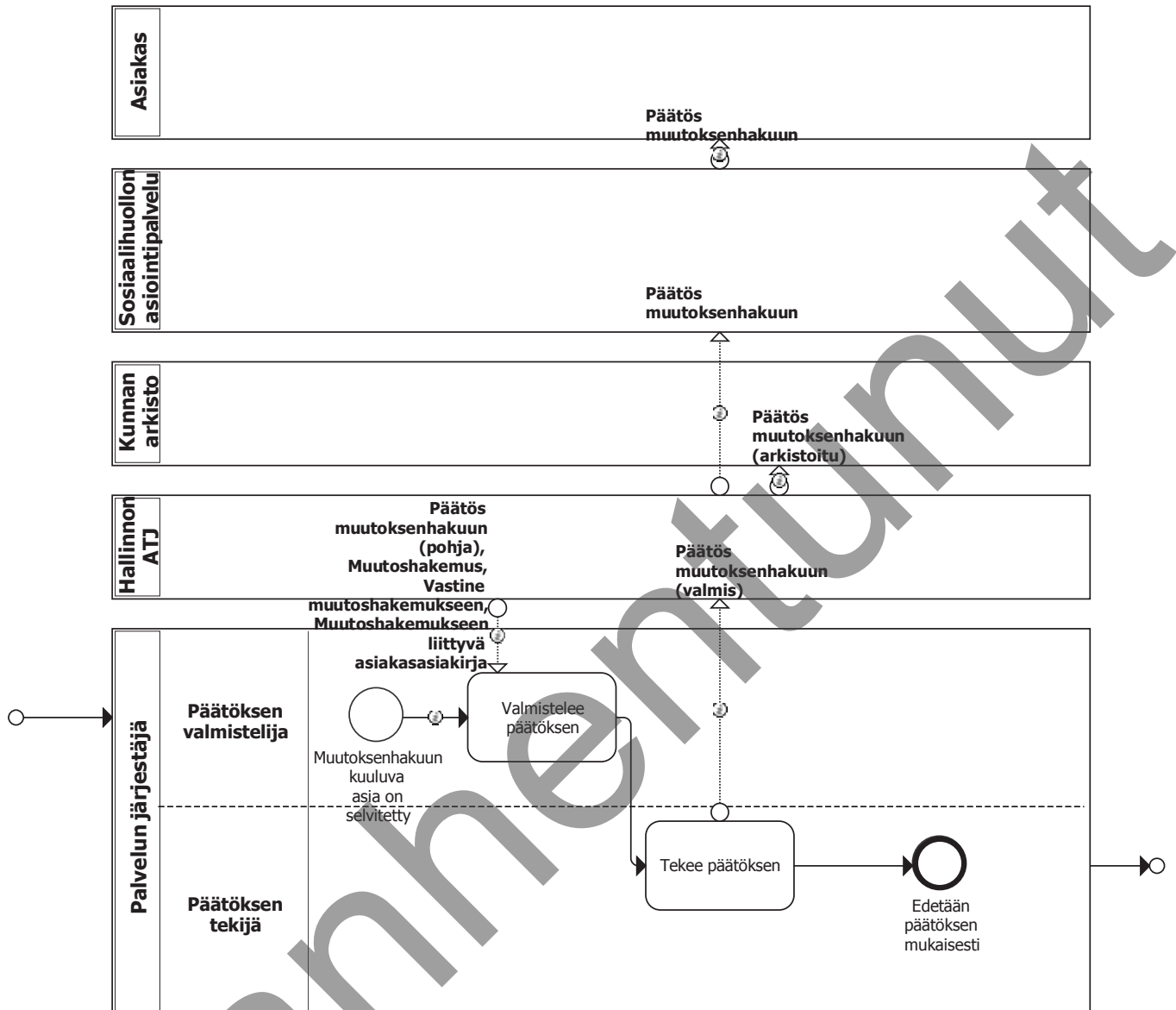
Liite 3. Oikaisuvaatimuksen vireilletuleminen.



Liite 4. Oikaisuvaatimuksen selvittäminen.



Liite 5. Oikaisuvaatimuksen ratkaiseminen.





## 2 Virheen korjaaminen

Jos rekisterissä olevat henkilötiedot ovat rekisterin käyttötarkoituksen kannalta virheellisiä, tarpeettomia, puutteellisia tai vanhentuneita, ne on henkilötietolain (523/1999 § 29) mukaan oikaistava, poistettava tai täydennettävä. Virheellinen tieto voidaan oikaista, poistaa tai päivittää (mt.) asiakkaan pyynnöstä tai viranomaisen omasta aloitteesta (hallintolaki 434/2003 § 52). Sen sijaan virheellisen päätöksen, joka on syntynyt kirjoitus- tai laskuvirheen tai muun vastaavan virheen vuoksi, viranhaltija voi hallintolain mukaan korjata myös itseoikaisuna (mt. § 50–53). Virheen korjaamisesta on ilmoitettava paitsi asianosaiselle myös valitusviranomaiselle siltä varalta, että päätöksestä on jo ehditty valittaa valitusviranomaiselle.

Viranomaisella on siis velvollisuus korjata kirjoitus- tai laskuvirhe, mutta asiavirheen korjaamisvelvollisuutta sillä ei ole. Päätös voidaan korjata asiakkaan vaatimuksesta viiden vuoden kuluessa päätöksen tekemisestä. Asiavirheen korjaamisesta voi olla asiakkaalle etua, mutta se voi aiheuttaa hänelle myös vahinkoa. Asiavirheen korjaaminen siten, että se aiheuttaa asiakkaalle vahinkoa, edellyttää kuitenkin asiakkaan suostumusta (hallintolaki 434/2003 § 50). Virhettä ei saa korjata, jos se johtaa asiakkaan kannalta kohtuuttomaan lopputulokseen eikä se ole aiheutunut asiakkaan omasta toiminnasta (mt. § 51). Kuten aiheuttomasti maksetun etuuden takaisinperinnässä, kohtuuttomuuden arvioinnissa otetaan huomioon esimerkiksi se, onko asiakas ollut vilpiton ja se, kuinka kauan päätöksen tekemisestä on kulunut. Virhe korjataan siis aina yhteistyössä asiakkaan kanssa (mt. § 34).

Jos asiakirja korjataan asiavirheen vuoksi, se on käsiteltävä uudelleen ja siitä on annettava uusi päätös (hallintolaki 434/2003 § 52). Kirjoitus- tai laskuvirheen korjaamisesta annetaan uusi laissa toimituskirjaksi kutsuttu dokumentti, joka on korjattua kohtaa lukuun ottamatta samankaltainen asiakirja kuin aiemmin tehty asiakirja (mt.). Päätöksen toteuttaminen voidaan keskeyttää tai kieltää virheen korjaamisen vuoksi. Jos viranomaisen on päättänyt, että virhettä ei voida korjata, korjaamista koskevasta päätöksestä ei voi valittaa (mt. § 52–53). Sen sijaan asiakkaalla on oikeus hakea asiaan muutosta oikaisuvaatimuksella kunnan sosiaalihuollon toimielimeltä 14 vuorokauden sisällä alkuperäisen päätöksen vastaanottamisesta.

### Virheen korjaamisen yleinen prosessi

Virheen korjaamisen prosessi alkaa usein asiakkaan käynnillä sosiaalialan ammattilaisen luona tai muunlaisella yhteydenotolla. Korjaamisen prosessi voi alkaa myös viranhaltijan omasta aloitteesta hänen huomattuun virheen asiakirjassa. Ilmeinen virhe on lain (hallintolaki 434/2003 § 50–53) mukaan korjattava, mutta aina ei ole selvää, onko kyseessä hallintolain (mt.) tarkoittama virhe, jonka viranhaltija voi itse korjata. Toisinaan virheen korjaamisen prosessi siis johtaa oikaisuvaatimuksen tekemiseen ja siten muutoksenhaun perusprosessiin. Yleinen virhekorjaamisen prosessi on kuvattu liitteessä 2 (ydinprosessi ks. kuva 1).

- 1. Virheenkorjauspyynnön vastaanottaminen** (liite 2, kuva 2) Kun asiakas huomaa päätöksessä tai palvelussa virheen, johon hän haluaa korjausta, hän pyytää kirjallisesti tai suullisesti virheen korjaamista päätöksen tehneeltä tai palvelun myöntäneeltä viranhaltijalta virheen korjaamista. Viranhaltija voi korjata virheen myös omasta aloitteestaan, kun hän huomaa virheen.
- 2. Virheenkorjauspyynnön käsitteleminen** (liite 2, kuva 3) Kun viranhaltija vastaanottaa pyynnön virheen korjaamisesta, hän arvioi, onko kyseessä hallintolaissa (mt. § 50–52) tarkoitettu ilmeinen kirjoitus-, lasku- tai asiavirhe, jonka hän voi korjata itseoikaisuna, vai pitäisikö asiakkaan tehdä sen sijaan oikaisuvaatimus.
- 3. Korjataan virhe tai ohjataan asiakas tekemään oikaisuvaatimus** (liite 2 kuva 3) Jos viranhaltija arviossaan päätyy siihen, että hän voi korjata virheen itse, hän antaa asian tiedoksi asiakkaalle ja toimittaa asiakkaalle uuden asiakirjan eli toimituskirjan (kirjoitus- tai laskuvirhe) tai käsittelee asian uudelleen ja tekee uuden päätöksen (asiavirhe). Jos virhe on sellainen, että viranhaltija ei voi sitä itse korjata, hän ohjaa asiakasta tekemään oikaisuvaatimuksen.

## 2.1 Virheenkorjauspyyntö

### Asiakkaan ja osallistujien tiedot

#### 2.1.1 Asiakas

Asiakkaan etunimet, sukunimi, henkilötunnus, osoite ja puhelinnumero.

Esitysmuoto: teksti

#### 2.1.2 Vastaanottaja

Sosiaalihuollon ammattihenkilön nimi, virkanimike, organisaation nimi, osoite ja puhelinnumero.

Esitysmuoto: teksti

#### 2.1.3 Päivämäärä

Pyynnön vastaanottoaika.

Esitysmuoto: pvm

Ilmoituksen tiedot

#### 2.1.4 Palvelunjärjestäjä

Sen palvelun järjestäjä, jonka tekemään päätökseen halutaan korjausta.

Esitysmuoto: palvelunjärjestäjä

#### 2.1.5 Asiasisältö

Pyyntö, jolla pyydetään korjaamaan kirjoitus-, lasku- tai muu ilmeinen virhe asiakirjassa tai palvelussa.

Esitysmuoto: teksti

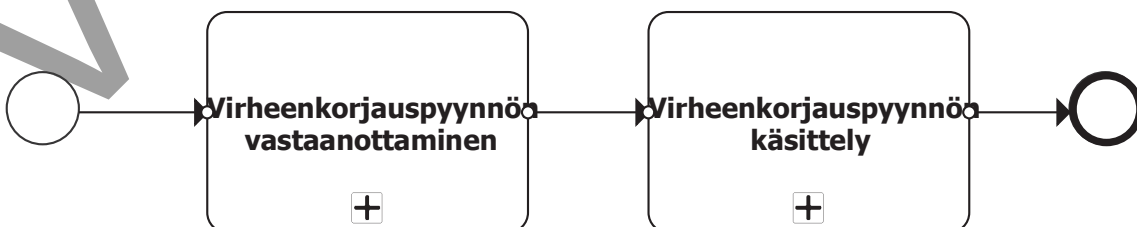
## 2.2 Vastaus virheenkorjauspyyntöön

### 2.2.1 Vastauksena virheenkorjauspyyntöön

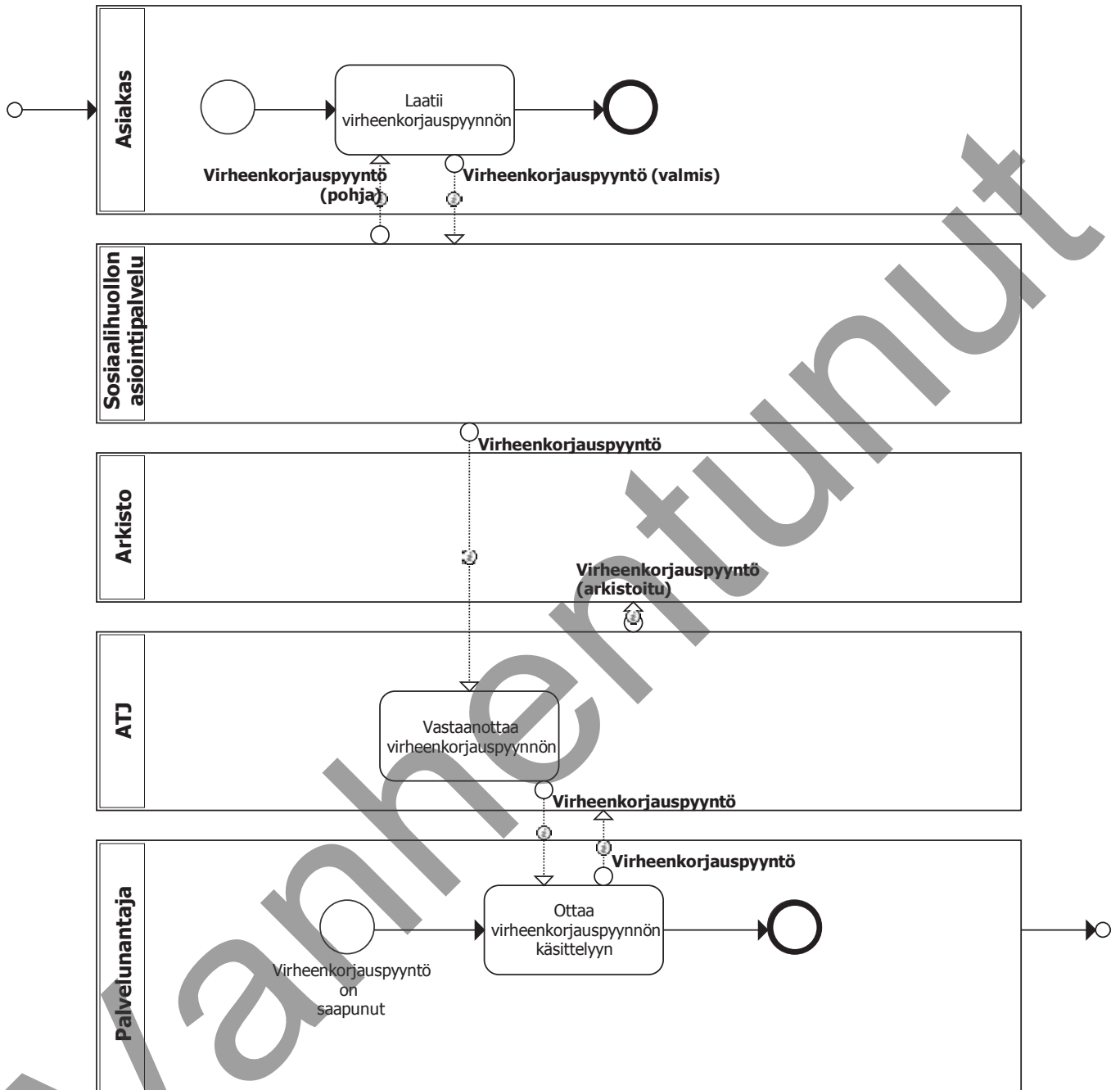
joko korjataan virhe ja tehdään uusi toimituskirja (kirjoitus- ja laskuvirhe) tai tehdään uusi päätös (asiavirhe) tai ohjataan asiakas tekemään oikaisuvaatimus. Vastaukselle ei sen vuoksi ole määriteltä omaa asiakirjaa.

### Virheen korjaamisen toimintaprosessit

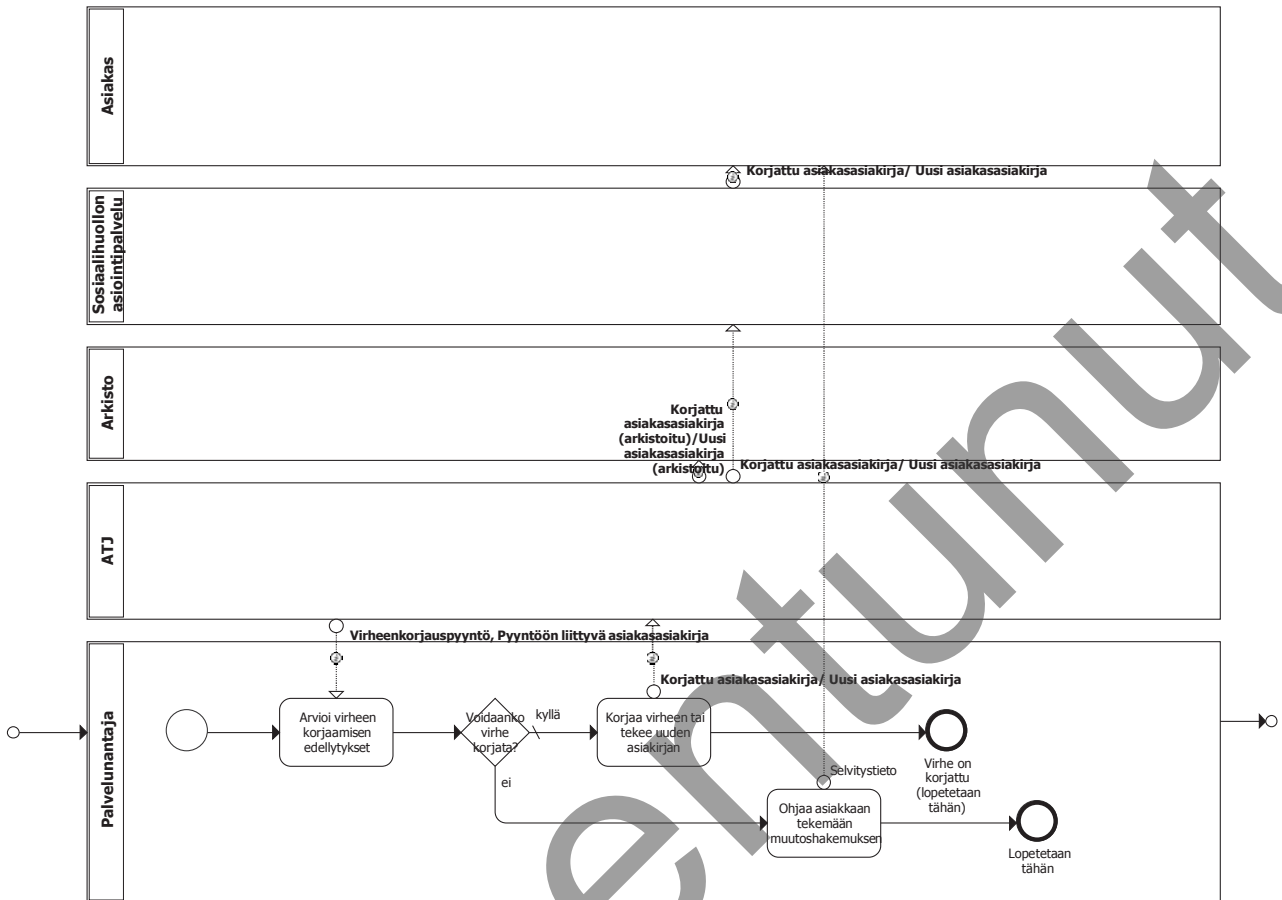
Kuva 1. Virheen korjaamisen yleinen prosessi.



Kuva 2 Virheenkorjauspyynnön vastaanottaminen.



Kuva 3. Virheenkorjauspyynnön käsitteleminen.



## 3 Virka-apupyynnön

Sosiaalihuollon viranomaisella on oikeus saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta. Virka-avun antajan tulee salassapitovelvollisuuden estämättä ilmaista sosiaalihuollon viranomaiselle virka-aputehtävän edellyttämät tiedot. Virka-avun tarkoituksena on avustaa pyytävää viranomaista sen laillisten virkatehtävien suorittamiseksi, mikäli viranomaisella itsellään ei ole siihen riittäviä keinoja. Virka-avun tarkoituksena voi olla myös auttaa pyytävää viranomaista, jos sen tavoitteiden toteuttamisessa ilmenee tai on odotettavissa vastarintaa.

### 3.1 Taustaa virka-apupyynnön liittyvien tietojen määrittelystä

Tietotarpeiden määrittelytyö käynnistyi syksyllä 2010. Tietomäärittelyssä hyödynnettiin Helsingin poliisin, Helsingin kaupungin sosiaalipäivystyksen ja perheoikeudellisten asioiden yksikön sekä Tampereen sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijän asiantuntemusta.

Virka-apupyynnön liittyviä asiakastietoja määriteltiin myös internetistä haettujen lomakkeiden sekä aiempien sisältömäärittelyjen pohjalta tiedossa olevien tietotarpeiden avulla. Määrittelyjen pohjaksi etsittiin tietoja myös internetistä, mutta sosiaalihuollon osalta niitä löytyi hyvin vähän: vain sosiaali- ja terveysministeriön oppaassa Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet 2001:11 (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001) ja Helsingin sosiaaliviraston pysyväsohjeesta (Helsingin kaupunki 2000) sekä Lastensuojelun käsikirjasta ([www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi)) löytyi tietoa määrittelyyn tueksi. Anu Jäppinen kokosi tiedonkeruun tulokset tähän raporttiin. Sen jälkeen dokumentti lähetettiin laajemmalle kommenttikierrokselle Helsingin ja Turun sosiaalipäivystyksen työntekijöille. Saadut kommentit on otettu huomioon tässä dokumentissa.

Tässä raportissa kuvataan ne tiedot, jotka sosiaalihuollon työntekijän täytyy kirjata, kun hän haluaa esimerkiksi:

- a) virka-apua toisen kunnan sosiaalihuollon työntekijältä esimerkiksi isyyden selvittämisessä, kadonneen lapsen tai nuoren etsimisessä TAI
- b) virka-apua poliisilta epäiltäessä työssä eteen tulevaa väkivaltatilannetta, päästäkseen ilmeisesti sosiaalihuollon tarpeessa olevan henkilön asuntoon tai saadakseen kiinni henkilön, jota epäillään rikoksesta. Asiakastietojen soveltamisalaa esitellään seuraavassa kuvaamalla virka-apupyynnön liittyvää sosiaalityötä ja virka-apuun liittyvää palveluprosessia ja lopuksi siihen liittyvien asiakastietojen käyttöä.

### 3.2 Keskeiset käsitteet

Asiakas on sosiaalihuoltoa hakeva tai käyttävä henkilö. Asiakas voi olla yksittäinen henkilö, henkilöryhmä tai organisaatio. Asiakkaita voivat olla sekä todelliset että mahdolliset asiakkaat, jotka yhdessä muodostavat palveluntuottajan asiakaskunnan. Henkilötietolain (523/1999 § 8) mukaan tietoa saa tallentaa vain, jos henkilöllä on asiakas- tai palvelussuhteen, jäsenyyden tai muun sellaisen suhteen vuoksi yhteys siihen tahoon, joka tallentaa hänestä tietoja.

**Lakiperustelu** on hallintolain (434/2003 § 45) mukaan päätöksen perusteluina ilmoitettavat säännökset, jotka ovat vaikuttaneet päätökseen, ja kyseiset sovellettavat säännökset on mainittava.

**Sosiaalihuolto** viittaa sosiaalihuoltolaissa (710/1982 § 1) tarkoitettuihin sosiaalipalveluihin, toimeentulotukeen, sosiaaliavustuksiin, sosiaaliseen luottoon ja niihin liittyviin toimintoihin, joiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä.

**Tosiasia-perustelut** ovat hallintolain (434/2003 § 45) mukaan päätöksen perusteluissa ilmoitettavat seikat ja selvitykset, jotka ovat vaikuttaneet päätökseen, sekä päätöksen perusteena olevat pääasialliset syyt. Viranomaisen perusteluvollisuudesta on joitakin hallintolaissa (mt.) säädettyjä poikkeuksia, joiden kohdalla lainsäätäjä on katsonut, ettei perustelujen esittämisellä ole oikeusturvan kannalta merkitystä. Tarkoitus on, että tätä lainkohtaa sovelletaan suppeasti. Pääsääntönä siten on viranomaisen

perusteluvollisuus, jonka katsotaan osaltaan ilmentävän perustuslaissa (perustuslaki 731/1999 § 21) säädettyä hyvän hallinnon vaatimusta. Jos säännöstä ei noudateta, hallintopäätös voidaan kumota lainvastaisena (ks. esimerkiksi KHO 2005:37).

**Viranomaisia** ovat sosiaalihuollossa esimerkiksi sosiaalihuollosta vastaava kunnallinen sosiaalihuollon toimielin (esimerkiksi perusturvalautakunta) ja viranhaltija, jolla on suoraan lakiin perustuvaa toimivaltaa tai kunnallisen toimielimen siirtämää päätösvaltaa.

**Virka-apu** on apua, jota sosiaaliviranomainen saa esimerkiksi poliisilta tai muulta viranomaiselta. Sosiaalihuollon viranomaisella on oikeus saada virka-apua laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 22). Virka-avun antajan tulee salassapitovelvollisuuden estämättä ilmaista sosiaalihuollon viranomaiselle virka-aputehtävän edellyttämät tiedot.

### 3.3 Virka-apupyynnö ja sitä ohjaava lainsäädäntö

Virka-apua voidaan pyytää, kun kyseessä on esimerkiksi väkivallan uhka, vastarinnan murtaminen, sisäänpääsyn turvaaminen tai väkivaltaisen tai karkailualttiin henkilön kuljetuksen varmistaminen. Poliisi kuitenkin kuljettaa ainoastaan silloin, kun on perusteet odottaa vastarintaa, jonka murtamiseen sosiaalitoimella ei ole valtuuksia tai kun sosiaalihuollon toimenpiteet voidaan käytännössä toteuttaa vain pakolla. Poliisi ei kuljeta kalustollaan tilanteissa, joissa edellä mainitut ehdot eivät täyty ja kuljetuksen voidaan katsoa kuuluvan normaalin laitos- ym. hoidon rutiinien piiriin.

Virka-apupyynnön tarkoituksena voi olla myös esimerkiksi tietojen saanti sekä yhteistyö päihdehuollossa. Poliisin virka-apua tarvitaan myös kadonneen henkilön löytämiseksi ja palauttamiseksi. Normaali poliisin hälytyskäynti esimerkiksi tilanteissa, joissa epäillään väkivallan uhkaa, voi tehtävää suoritettaessa muuttua virka-avunannoksi. Poliisilla on luettelo nk. varo-osoitteista, joissa on aiemmin ollut väkivaltatilanteita tai väkivallan uhkaa (Helsingin kaupunki 2000). Näiden tehtävien lisäksi sosiaalityöntekijä osallistuu erilaisiin oikeusedustukseen kuuluviin tehtäviin. Näitä ovat esimerkiksi poliisikonsultaatio, kuulustelu sekä henkilötutkinta.

Sosiaaliviranomaisen hoidossa olevan henkilön etsimiseksi virka-apua pyytää sosiaaliviranomainen. Virka-apupyynnö voidaan tehdä mm. silloin, kun lapsi on lastensuojelulain (417/2007 § 16 tai § 18 sekä § 19) mukaan huostassa. Sosiaaliviranomaisella on tällöin oikeus päättää lapsen hoidosta, kasvatuksesta, valvonnasta, muusta huolenpidosta ja olinpaikasta. Huoltajansa hoidossa olevan henkilön osalta huoltaja tai omainen tekee poliisille katoamisilmoituksen. Jos lapsen huoltajia ei tavoiteta tai on tiedossa, etteivät he voi hoitaa asiaa, sosiaaliviranomaiset voivat tehdä katoamisilmoituksen huoltajien puolesta. Vaikka lapsi on sijoitettuna lastensuojelulain (mt. § 16) mukaan, mutta on oletettavaa, että lapsi on ilmeisessä vaarassa (yksin tai huoltajiensa kanssakin), on aina selvitettävä kiireellisen huostaanoton tarve ja, jos tilanne vaatii, laadittava virka-apupyynnö. Muutoinkin jos on ilmeistä, että sosiaalihuollon asiakas on kiireisen ja välittömän avun tai huollon tarpeessa, eikä apua voida antaa ilman, että asiakas löydetään, voidaan etsintäpyynnö laatia. Sama koskee kehitysvammaisia ja vanhuksia. Oikeutus etsintäpyynnön esittämiseen kiireellisenä toimenpiteenä voidaan johtaa mm. tarpeessa olevan olosuhteista, iästä, terveydentilasta yms. Käytännössä poliisi ei aktiivisesti huollon etsi karkailevaa nuorta, joka oletettavasti ei ole välittömässä vaarassa. Etsintä merkitsee tällöin havaitsemista ja siitä ilmoittamista tavattaessa tai kiinniottoa, mikäli siihen on perusteita. Etsintäpyynnö tehdään katoamispaikan, esimerkiksi laitoksen poliisipiiriin, josta nuori on karannut.

Jos lasta tai nuorta epäillään rikoksesta, poliisi ja sosiaaliviranomainen ovat lastensuojelulain (mt. 25-25d) perusteella velvoitettuja yhteistyöhön. Alle 15-vuotiaiden rikosepäilyt poliisi ilmoittaa lastensuojeluviranomaisille, joille kuuluu vastuu jatkotoimista. Lastensuojelulain rikosoikeudellisessa vastuussa oleviin 15–17-vuotiaisiin nuoriin voidaan kohdistaa samat poliisitoimet kuin aikuisiin, mutta poliisi ilmoittaa usein nuorten tekemistä rikoksista myös sosiaaliviranomaisille, jotka kokoavat nuoria rikoksentehtäjiä koskevat tiedot ja toimittavat ne välittömästi alueen lastensuojelutyöntekijälle. Lisäksi lastensuojelulain (mt. § 24) perusteella poliisin on varattava lastensuojelun edustajalle mahdollisuus olla läsnä nuoren kuulustelussa, lapsen tekemäksi ilmoitetun rangaistavan teon esitutkinnassa ja tuomioistuin-käsittelyssä. 15–17-vuotiaana rikoksen tehneen osalta sosiaalityöntekijät tekevät henkilötutkinnan, jonka

pohjalta he mm. toimivat lausunnonantajina rikosoikeudellisessa käsittelyssä. 18–20-vuotiaana rikoksen tehneen osalta henkilötutkinnan tekijänä ja lausunnon antajana toimii Kriminaalihuoltoyhdistys.

Poliisilla on oikeus ottaa päihtynyt henkilö säilöön henkilön itsensä suojaamiseksi 8 tunniksi, enintään 12 tunniksi ja vain poikkeustapauksissa rikoksilta ja häiriöiltä suojaamiseksi 24 tunniksi (poliisilaki 493/1995 § 11 ja § 20). Lisäksi, jos edellytykset tahdosta riippumattomaan hoitoon väkivaltaisuuden perusteella täyttyvät, voidaan säilöönoton aikana valmistella ja tehdä päätös hoitoon määräämisestä (päihdehuoltolaki 41/1986 § 12).

Silloin kun sosiaalihuollon päämäärän toteuttamiseksi on tarkoituksenmukaista, voidaan poliisilta pyytää apua asiassa, jonka osalta ratkaisuvälillä on poliisitoimella, esimerkiksi pyyntö väliaikaisen lähestymiskiellon määräämisestä lapsikaappausasiassa, matkustuskieltoon määräämisestä. Apua voidaan saada myös sen selvittämiseksi, mikä on kunnan ulkopuolella toimiva lähin päivystävän sosiaaliviranomainen.

Poliisi kohtaa päivittäisessä työssään lapsia ja nuoria, joiden henkilökohtaiset olosuhteet, elämäntilanne, päihteiden käyttö, rikoksiin syyllistyminen ja muut samankaltaiset ongelmat vaativat sosiaaliviranomaisten toteuttamia lastensuojelutoimia. Lapsella tarkoitetaan alle 18-vuotiasta henkilöä. Lastensuojelulain (417/2007 § 40) mukaan poliisitoimessa olevan on ilmoitettava virkaa hoitaessaan tietoonsa tulleesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta sosiaalilautakunnalle, mutta käytännön lastensuojelutoimenpiteistä vastaavat ja ilmoituksia vastaanottavat kaikki sosiaaliviranomaiset. Sosiaalityöntekijä arvioi yksittäistapauksissa tilanteen kiireellisuuden ja välittömän sosiaaliviranomaisen paikalle tulon tai muiden lastensuojelutoimien tarpeen. Arviointiin vaikuttavat mm. sosiaaliviranomaisten taustatiedot lapsen tai nuoren tilanteesta.

## Lainsäädäntö

Sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada virka-apua on säädetty sosiaalihuoltolaissa (710/1982 § 41), asiakaslaissa (812/2000 § 20–22) sekä julkisuuslaissa (laki viranomaistoiminnan julkisuudesta 621/1999 § 26). Sosiaaliviranomaisen oikeus virka-apuun on rajoitettu sosiaalihuoltolaissa vain niihin tehtäviin, jotka ovat sosiaalihuollon toimeenpanon kannalta tarpeellisia. Lisäksi sosiaalihuoltolain (710/1982 § 56) mukaan virka-avun tarpeen eli perusteen sosiaalihuollossa voi arvioida vain sosiaalityö. Virka-apua voi antaa siis ainoastaan viranomaistaho (esimerkiksi toinen sosiaalihuollon viranomainen, poliisi tai muu viranomaistaho).

Virka-avun antajan on annettava sosiaalihuollon viranomaiselle asiakaslain (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 22) mukaan ne tiedot, jotka ovat välttämättömiä virka-aputehtävän suorittamiseksi ja toimeenpanemiseksi. Sosiaalihuollon viranomaisten oikeus luovuttaa virka-aputehtävän suorittamiseksi salassa pidettävästä asiakirjasta tietoja on kirjattu asiakaslakiin (mt. § 17–19). Salassa pidettäviä tietoja voidaan siis luovuttaa sille taholle, jolta virka-apua pyydetään, jos se on tehtävän kannalta tarpeellista ja välttämätöntä (mt.). Toisaalta myös virka-avun antajalla on velvollisuus salassapitovelvollisuuden estämättä ilmaista sosiaalihuollon viranomaiselle virka-aputehtävänsä toteuttamisen kannalta merkittävät mahdolliset salassa pidettävät tiedot.

Sosiaalihuoltolaki (710/1982 § 41) antaa sosiaaliviranomaiselle oikeuden virka-apuun myös silloin, kun henkilö on sosiaalihuollon ilmeisessä tarpeessa tai henkilön terveys, kehitys tai turvallisuus on vakavasti vaarantunut ja hänen etunsa välttämättä vaatii sosiaalihuollon tarpeen selvittämistä eikä sosiaalihuollon tarve muutoin ole selvitettävissä. Tällaisessa tapauksessa sosiaalityöntekijällä on oikeus päästä kyseisen henkilön asuntoon tai muuhun olinpaikkaan sosiaalihuollon tarpeen määrittämiseksi, jos kunnallisen sosiaalihuollon toimielimen määräämä johtava sosiaalihuollon viranhaltija niin määrää. Jos pääsy henkilön asuntoon tai muuhun olinpaikkaan on estetty, voi sosiaaliviranomainen pyytää asiakaslaissa (812/2000 § 22) tarkoitettua virka-apua poliisiviranomaiselta.

Virka-avusta säädetään lisäksi laissa lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen täytäntöönpanosta (619/1996 § 8), eli niin kutsutussa täytäntöönpanolaissa, päihdehuoltolaissa (41/1986 § 14), esitutkintalaissa (esitutkintalaki 449/1987 § 30) sekä poliisilaissa (poliisilaki 493/1995 § 13 ja § 40–41). Täytäntöönpanolaki (619/1996) viittaa nk. Haagin sopimukseen, jonka mukaan viranomaisten on annettava virka-apua, että vieraassa valtiossa annettu päätös lapsen huollosta voitaisiin panna täytäntöön ja/



tai lapsi voitaisiin palauttaa päätöksen mukaisesti vieraaseen valtioon tai että häntä ei vietäisi maasta luvattomasti. Päihdehuoltolaki (41/1986) antaa mahdollisuuden poliisin ja sosiaaliviranomaisen väliseen yhteistoimintaan siten, että päihitteiden käytöstä johtuvaan väkivaltaisuuteen sovelletaan ensimmäisenä poliisin toimenpiteitä. Poliisilla on oikeus ottaa päihtynyt henkilö säilöön henkilön itsensä suojaamiseksi 8–12 tunniksi tai rikoksilta ja häiriöiltä suojaamiseksi 24 tunniksi (vain poikkeustapauksissa) (poliisilaki 493/1995 § 11 ja § 20). Esitutkintalaissa (esitutkintalaki 449/1987 § 30) puolestaan määrätään, että jos alaikäistä kuulustellaan rikokseen epäiltynä, hänellä tulee olla kuulustelussa läsnä avustaja, laillinen edustaja tai sosiaalilautakunnan edustaja (mt.). Poliisilain (493/1995 § 13) mukaan taas poliisilla on velvollisuus auttaa kiinniotettavan henkilön etsimisessä, jos muu viranomainen tarvitsee apua henkilön kiinniottamiseksi.

### 3.4 Virka-avun pyytämisen prosessi sosiaalihuollossa

Tämän luvun tarkoituksena on kuvata virka-avun pyytämiseen liittyviä prosesseja, joihin osallistuu sosiaalialan ammattihenkilöitä eri kunnista sekä joissakin tapauksissa poliisi. Yleensä prosessi etenee virka-apupyynnön lähettämisestä pyynnön arviointiin ja tietojen antamiseen tai kielteiseen päätökseen, esimerkiksi siinä tapauksessa, että asiakas ei asu kunnan alueella tai häntä ei tavoiteta.

#### Virka-apupyynnön keskeiset vaiheet

Virka-apupyynnön ydinprosessikaavio ja yleinen toimintaprosessi löytyvät liitteestä 3, kuvat 1 ja 2.

##### 1. Virka-avun pyytäminen (liite 3, kuva 3)

Sosiaaliviranomainen voi joutua arvioimaan virka-avun tarvetta esimerkiksi seuraavissa tilanteissa:

- a) asiakkaan pyynnöstä esimerkiksi isyyden vahvistamiseksi, kun mahdollinen isä asuu toisen kunnan alueella, tai
- b) sen vuoksi, että epäilee oman turvallisuutensa olevan uhattuna virkatehtävää hoitaessaan tai
- c) asiakas, esimerkiksi lapsi tai nuori, on esimerkiksi karannut kotoaan tai lastensuojelulaitoksesta toisen kunnan alueelle.

Saadakseen virka-apua viranomaisen pitää kuvata tilanne ja perustella virka-avun tarve paitsi tosiasiaperusteluin myös lakiperustein. Tosiasiaperusteluissa pitää kuvata virka-avun tarve sekä perustelut sille, miksi sosiaaliviranomaisella on syytä epäillä tarvitsevansa virka-apua. Jos virka-apua toivotaan poliisilta, sitä pyydetään tavallisimmin lähimmältä poliisipiiriltä, mutta apua voidaan pyytää myös poliisin hälytyskeskukselta, kun kyseessä on erityisen kiireellinen suullinen avun tarve, esimerkiksi silloin, kun on tarpeen saada välittömästi kaikille poliisiautoille tiedoksi pienen lapsen katoaminen.

##### 2. Virka-apupyynnön käsitteleminen (liite 3, kuva 4)

Perusteen virka-avun pyytämiseksi voi arvioida vain virka-apua antava viranomainen. Sosiaalihuollon viranomaisten oikeutta pyytää ja saada virka-apua ei ole rajoitettu säännöksillä muutoin kuin edellä mainitulla tarpeellisuuskriteerillä. Virka-avun antajalla tai virka-apupyynnön kohteella ei ole lähtökohteisesti oikeutta arvioida virka-apupyynnön tarpeellisuutta.

##### 3. Virka-avun antaminen tai sen epääminen (liite 3, kuva 5)

- a) Virka-avun antaminen: virka-apu myönnetään

Luovutetaan tai saadaan tietoja asiakkaasta virka-apuna (esimerkiksi isyyden selvittämisen asiakirjoja tai alaikäisen karanteen asiakkaan olinpaikka) TAI

- b) Annetaan lisätietoa virka-avun käytännön toteuttamiseksi ja saadaan toiminnallista virka-apua toteuttamalla virka-apupyynnössä kuvatut tehtävät.

- c) Virka-apuna muut sosiaaliviranomaiset ja muut viranomaiset voivat lähettää toisilleen tietoja asiakkaan asioista tai antaa virka-apua konkreettisen toiminnan muodossa, kuten apua karanteen henkilön etsimisessä. Tiedot voidaan siirtää myös teknisen käyttöyhteyden välityksellä (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008 § 21).

d) Virka-avun antaminen: virka-apu evätään

Virka-avusta ja sen antamisesta voidaan kieltäytyä ainoastaan tilanteissa, joissa virka-avun pyytäjällä ei ole toimivaltaa pyynnön tekemiseen, tai tilanteissa, joissa kyse on selkeästi lainvastaisesta virka-apupyynnöstä, esimerkiksi, kun virka-avun pyytäjän asiakkaan asiaan liittyvä henkilö ei asu ko. kunnan alueella. Virka-avun tarpeen arvioi siten lähtökohtaisesti aina sosiaalihuollon viranomainen. Mikäli virka-apupyynnö on täysin yksilöimätön, voidaan virka-avun antamisesta myös kieltäytyä.

Virka-apupyynnö on yksilöitävä. Yksilöinti merkitsee sitä, että virka-avun kohde on yksilöinnin kautta käytävä selville ja myös sitä, että peruste, jonka vuoksi virka-apua pyydetään, ilmenee virka-apupyynnöstä. Sosiaalihuollon virka-apupyynnöjen luonteesta, siitä että ne ovat kiireellisiä toimenpiteitä, johtuu kuitenkin usein, että virka-apupyynnöltä ei voida kaikissa tilanteissa edellyttää kirjallista muotoa ja tarkkaa yksilöintiä. Kiiretapauksissa myös suulliset virka-apupyynnöt täyttävät vaadittavat vaatimukset. Edellytyksenä tietysti on, että virka-apupyynnön tavoite on laillinen ja että pyytävällä viranomaisella on toimivalta pyynnön tekemiseen ja virka-avun tarpeellisuuskriteeri täyttyy (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001). Kiireellisenä toteutettu virka-apupyynnö siihen mahdollisesti liittyvine muine toimenpiteineen usein vahvistetaan jälkikäteen. Virka-apupyynnöt käsitellään hallinnon asianhallintajärjestelmissä ja ne tallennetaan hallintoasioiden arkistoon.

### 3.6 Virka-avun pyytäminen

Sosiaalihuollon ammatillinen henkilö lähettää toiselle sosiaalihuollon ammatilliselle henkilölle pyynnön virka-avun saamiseksi ja yksilöi ja perustelee pyynnön.

#### Asiakkaan ja muiden osallistujien tiedot

##### 3.6.1.1 Asiakas

Asiakkaan sukunimi, etunimet, henkilötunnus, osoite tai olinpaikka tai sijoituspaikka tai alue, kuvaus, puhelinnumero.

Esitysmuoto: teksti

##### 3.6.1.2 Pynnön esittävä viranomainen

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilön sukunimi, etunimet, virkanimike, organisaation nimi, osoite, puhelinnumero.

Esitysmuoto: teksti

##### 3.6.1.3 Virka-apua antava viranomainen

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilön sukunimi, etunimet, virkanimike, organisaation nimi, osoite, puhelinnumero.

Esitysmuoto: teksti

##### 3.6.1.4 Asiakkaan oikeudet

Asiakas on tietoinen (salaisten) tietojen hankinnasta tai antamisesta toiselle viranomaiselle.

Esitysmuoto: Kytkin: Kyllä/ei

##### 3.6.1.5 Asiakkaan laillinen edustaja tai lähiomainen

Laillisen edustajan tai lähiomaisen sukunimi, etunimet, osoite, puhelinnumero.

Esitysmuoto: teksti

## **Seikkaperäinen kuvaus tilanteesta**

### **3.6.1.6 Päivämäärä**

Aika, jolloin virka-apupyynnö on laadittu.

Esitysmuoto: pvm

### **3.6.1.7 Kuvaus toimenpiteestä**

Esitysmuoto: teksti

### **3.6.1.8 Toivottu toimenpiteen suorittamisajankohta**

Jos virka-apua halutaan saada tietyssä ajankohtana, toivottu ajankohta kirjataan tähän.

Esitysmuoto: teksti

### **3.6.1.9 Muut virka-apupyynnön täyttämiseen liittyvät toivomukset**

Käytetään tarvittaessa, esimerkiksi toivottaessa virka-apua siten, että sosiaaliviranomainen on läsnä virka-apua annettaessa.

Esitysmuoto: teksti

### **3.6.1.10 Perustelut virka-apupyynnölle**

Kaikki ne seikat ja selvitykset, jotka ovat vaikuttaneet päätökseen, sekä päätökseen sovellettavat säännökset. Esimerkiksi kadonneen alaikäisen olinpaikka on muun kunnan alueella tai syyt, joiden perusteella on aihetta epäillä sosiaalityöntekijän kohtaavan väkivaltaa jne.

Esitysmuoto: teksti

### **3.6.1.11 Allekirjoitus**

Toimivaltaisen henkilön allekirjoitus.

Esitysmuoto: allekirjoitus

## **3.7 Virka-avun antaminen**

### **Asiakkaan ja muiden osallistujien tiedot**

#### **3.7.2.1 Asiakas**

Asiakkaan sukunimi, etunimet, henkilötunnus, osoite, puhelinnumero.

Esitysmuoto: teksti

#### **3.7.2.2 Valmistelija**

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilön sukunimi, etunimet, virkanimike, organisaation nimi, osoite, puhelinnumero.

Esitysmuoto: teksti

#### **3.7.2.3 Päätöksentekijä**

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilön sukunimi, etunimet, virkanimike, organisaation nimi, osoite, puhelinnumero.

Esitysmuoto: teksti

#### 3.7.2.4 Lisätietojen antaja

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilön sukunimi, etunimet, virkanimike, organisaation nimi, osoite, puhelinnumero.

Esitysmuoto: teksti

#### 3.7.2.5 Vastaanottaja

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilön sukunimi, etunimet, virkanimike, organisaation nimi, osoite, puhelinnumero.

Esitysmuoto: teksti

#### **Ilmoituksen tiedot**

##### 3.7.2.6 Asiasisältö: Myönnetäänkö vai kielletäänkö virka-apu.

Esitysmuoto: kytin ”Virka-apu kielletään”/”Virka-apu myönnetään”

#### 3.7.2.7 Vastauksen sisältö

Pyydetty tieto, jos on pyydetty tietoa esimerkiksi isyyden vahvistamisesta tai tieto kadonneen etsintöjen aloittamisesta

Esitysmuoto: teksti

#### 3.7.2.8 Perustelut

Kaikki ne seikat ja selvitykset, jotka ovat vaikuttaneet päätökseen, sekä päätökseen sovellettavat säännökset.

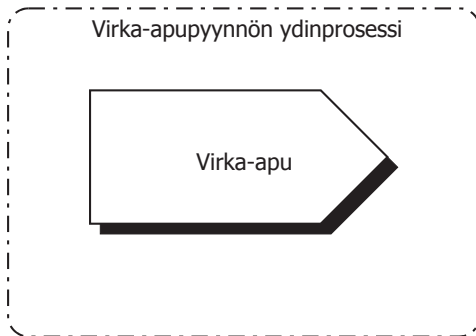
Esitysmuoto: teksti

#### 3.7.2.9 Lisätieto

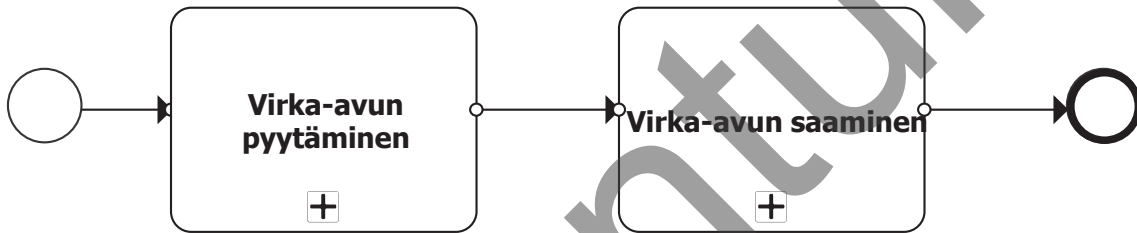
Lisätietopyyntö asiakkaan tilanteesta, jotta virka-avun toteuttaminen voidaan aloittaa käytännössä.

# Virka-apupyynnön toimintaprosessit

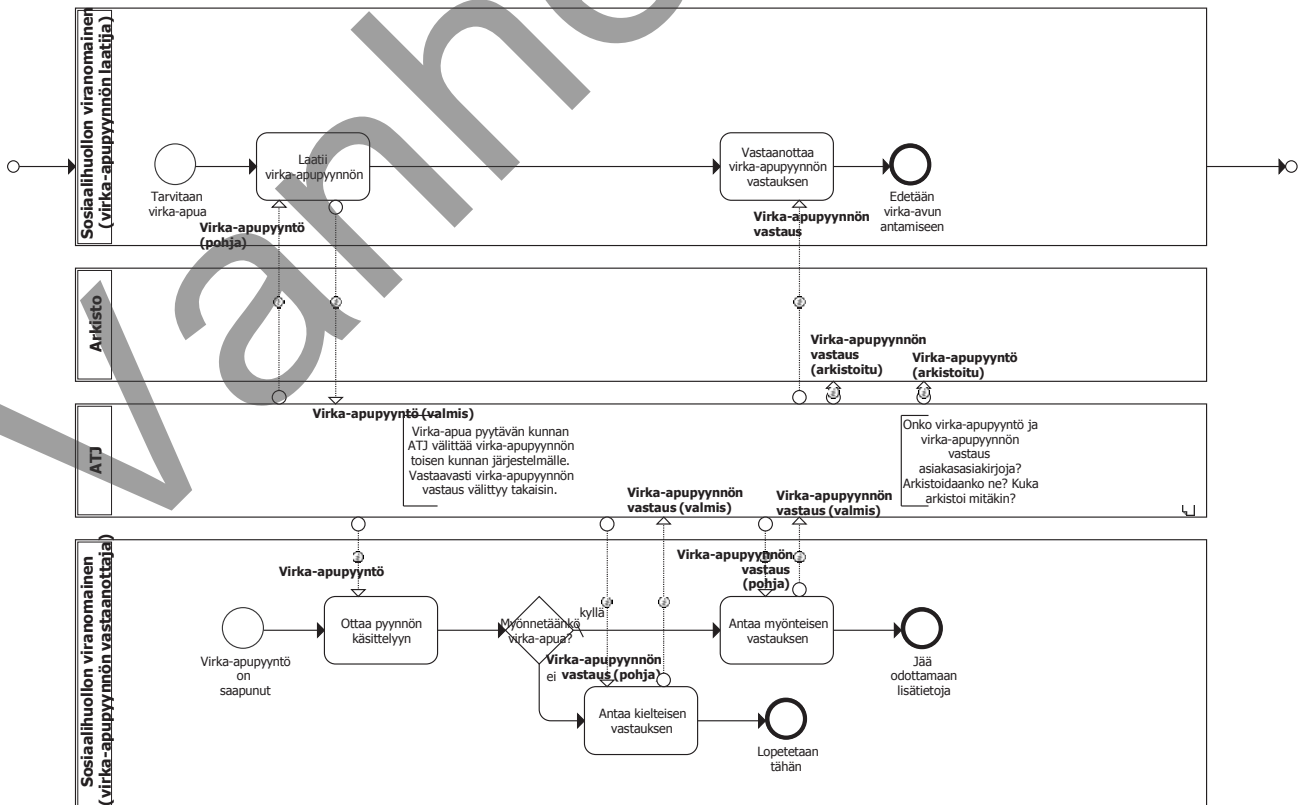
Kuva 1. Virka-apupyynnön ydinprosessit.



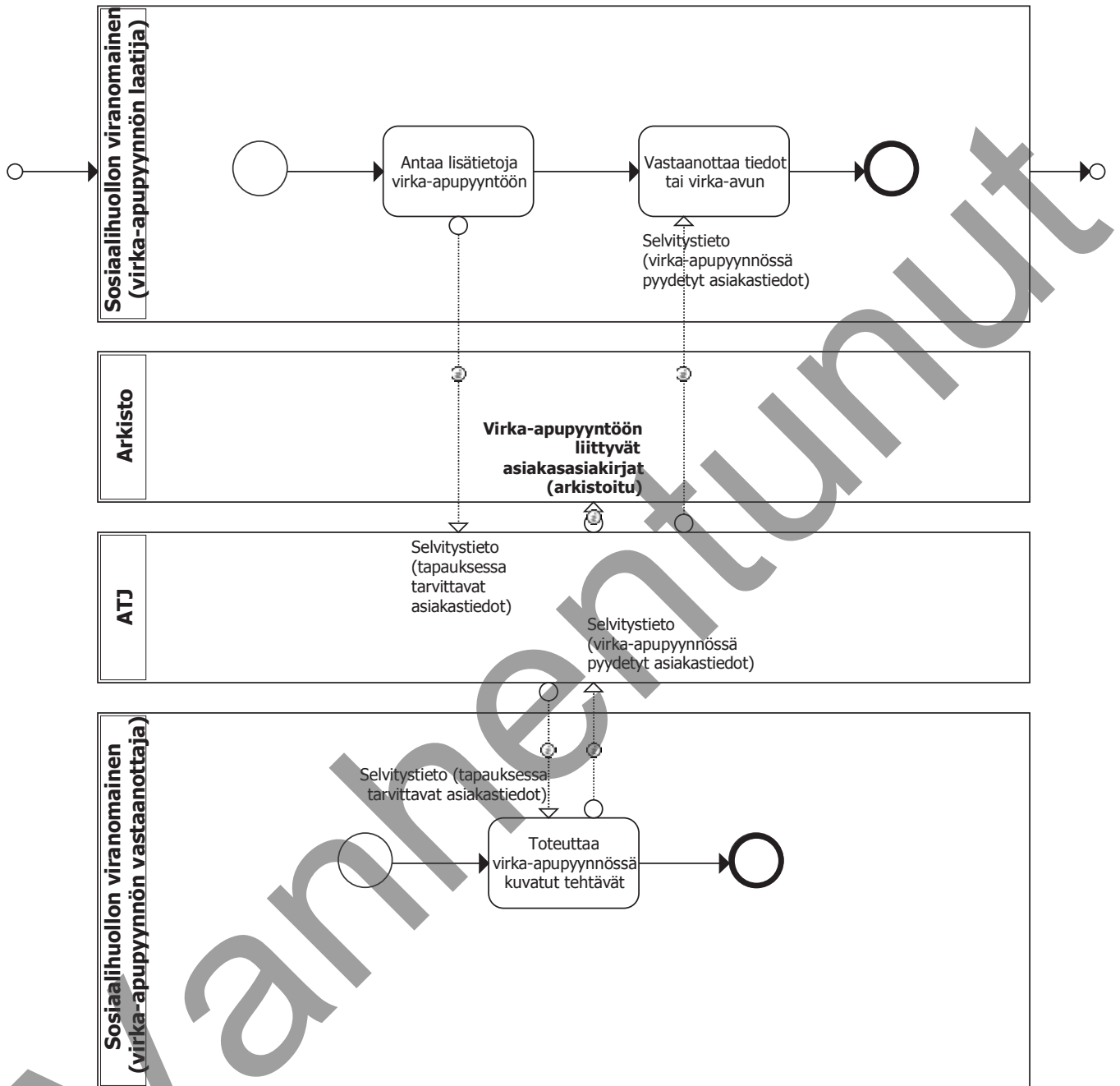
Kuva 2. Virka-apu.



Kuva 3. Virka-avun pyytäminen.



Kuva 4. Virka-apupyynnön käsitteleminen.



## Lähteet

- Tuori, K. & Kotkas, T. 2008. Sosiaalioikeus. Korkein hallinto-oikeus 2005:37. Päätöksen perustelemine - Asian palauttaminen. Antopäivä 10.6.2005. Diaarinumero 1923/3/04. <http://www.kho.fi/paatokset/31756.htm>
- Kärki, J. & Tossavainen, P. & Väyrynen, R. 2009. Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista: Aikuissosiaalityön, toimeentulotuen ja sosiaalisen luototuksen tehtävissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), Helsinki. Raportti 24/2009. ([www.tikesos.fi](http://www.tikesos.fi) – aineistot, määritykset, sisältömääritykset)
- Räsänen, J.-M. & Kärki, J. 2007. Sosiaalipäivystyksen asiakastiedot asiakastietojärjestelmässä. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. <http://www.sosiaaliportti.fi/File/1b38ed96-c812-4105-85b9-cb70aa9485f5/Sosiaalip%20A4ivystys.pdf>
- Väinälä, A. & Kärki, J. & Suhonen, A. & Väyrynen, R. (toim.) 2010. Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista: Lastensuojelun, kasvatus- ja perheneuvonnan sekä koulun sosiaalityön tehtävissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), Helsinki. Raportti 1/2010. ([www.tikesos.fi](http://www.tikesos.fi) – aineistot, määritykset, sisältömääritykset)
- Väyrynen, R. & Kärki, J. & Heinonen, H. & Kaisla, S. & Metsävainio, M. (toim.) 2010. Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista vammaisten, ikäihmisten ja päihteiden ongelmakäyttäjien sosiaalipalveluissa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), Helsinki. Raportti 8/2010. ([www.tikesos.fi](http://www.tikesos.fi) – aineistot, määritykset, sisältömääritykset)

## Internet-lähteet

- Helsingin kaupunki 2000. Sosiaaliviraston pysyväsohje poliisin virka-avusta ja sosiaalitoimen yhteistyöstä poliisin kanssa S-SO7.8 [www.intermin.fi/lh/etela/bulletin.nsf/files/8B7147382EB8058AC225727300437288/%24file/Salin\\_PolVirkaApu\\_2000.pdf](http://www.intermin.fi/lh/etela/bulletin.nsf/files/8B7147382EB8058AC225727300437288/%24file/Salin_PolVirkaApu_2000.pdf)
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2001. Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet, Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:11. [http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/opas01\\_11/osa6.html](http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/opas01_11/osa6.html)
- Sosiaali- ja terveysministeriö. verkkosivut, sosiaali- ja terveyspalvelut, asiakkaan oikeudet, välittäminen [http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/asiakkaanoikeudet/valittaminen](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/asiakkaanoikeudet/valittaminen)
- Sosiaaliportti 2011. Lastensuojelun käsikirja. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-fi/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/pahoinpitelyjahyvaksikaytto/viranomaistenroolit/>

## Säädökset

- Esitutkintalaki 449/1987  
Hallintolaki 434/2003  
Hallintolainkäyttölaki 586/1996  
Henkilötietolaki 523/1999  
Kuntalaki 365/1995  
Laki lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen täytäntöönpanosta 619/1996  
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008  
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/992  
Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003  
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/992  
Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/87  
Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta 706/2007  
Laki viranomaistoiminnan julkisuudesta 621/1999  
Lastensuojelulaki 417/2007  
Poliisilaki 493/1995  
Perustuslaki 731/1999  
Päihdehuoltolaki 41/1986  
Sosiaalihuoltolaki 710/1982