



MERIKRATOS

Sosiaaliasiamies

SOSIAALIASIAMIEHEN RAPORTTI VUODESTA 2016 ROVANIEMEN KAUPUNGINHALLITUKSELLE

Viite: Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812



MERIKRATOS

SISÄLLYSLUETTELO

1. LAKI

1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuollon asiakaslaki

1.2. Sosiaaliasiamiehen tehtävät

2. SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA VUONNA 2016 ROVANIEMEN KAUPUNGISSA

2.1. Merikratos sosiaalipalvelut Oy:n sosiaaliasiamiespalvelun palvelukuvaus

2.2. Merikratosin sosiaaliasiamiesyhteisö

3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN

3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti

3.2. Kuntakohtaiset asiakastilastot

4. MUISTUTUKSET, KANTELUT, MUUTOKSENHAKU

4.1. Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut vuonna 2016

5. VUODEN 2016 YHTEENVETO

LIITTEET



MERIKRATOS

1. LAKI

1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuollon asiakaslaki

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan 1.1.2001. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki koskee asiakkaan asemaa ja oikeuksia niin viranomaisten kuin yksityisten palveluntuottajien järjestämässä sosiaalihuollossa.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Sosiaalihuoltoa toteuttaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeuksien lisäksi myös velvoitteita. Asiakas on esimerkiksi velvollinen antamaan viranhaltijalle ne tiedot, jotka ovat välttämättömiä sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Itsemääräämisoikeutta koskevassa säännöksessä on korostettu sitä, että sosiaalihuollon toimista tulisi toteuttaa valittavista olevista vaihtoehdoista se, mikä parhaiten vastaa asiakkaan tarpeita. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.



1.2. Sosiaaliasiamiehen tehtävät

Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta (22.9.2000/812) määrittelee sosiaaliasiamiehen tehtävät seuraavasti (5 luku, 24 §):

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- 1) neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) avustaa asiakasta 23 §:n 1 momentissa tarkoitettussa asiassa (muistutus);
- 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista;
- 4) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi; sekä
- 5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kaupungissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kaupunginhallitukselle

Lain mukaan kunnan tulee nimetä sosiaaliasiamies, joka voi olla kahden tai useamman kunnan yhteinen. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita asioissa, jotka liittyvät asiakaslakiin. Hänen tulee myös avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Hänen tulee toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kaupungissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kaupunginhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole laissa annettua itsenäistä päätösvaltaa. Hänen työhönsä kuuluu neuvonta ja neuvottelu viranhaltijoiden ja asiakkaan kanssa. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on tiedottaa asiakkaan oikeuksista asiakkaille, sosiaalihuollon henkilöstölle ja mahdollisille muille tahoille. Tiedottamisessa on pyrittävä aktiiviseen tiedonvälittämiseen niin, ettei tiedon puuttuminen estäisi asiakkaan oikeuksien toteutumista. Epäkohtia ja puutteita havaitessaan sosiaaliasiamies voi saattaa asian aluehallintoviraston tai perusturvalautakunnan tietoisuuteen mahdollisia toimenpiteitä varten. Vuosittaisessa selvityksessään kaupunginhallitukselle



MERIKRATOS

sosiaaliasiamies voi yleisellä tasolla puutua niihin ongelmiin ja epäkohtiin, joita on työssään havainnut.

Sosiaaliasiamies ei toimessaan ryhdy asiakkaiden avustajaksi esimerkiksi valitusasiassa, vaan hänen pidättäytyy yleisneuvojan asemassa ja tarvittaessa ohjattava asiakas esimerkiksi yleiselle oikeusavustajalle. Jos asiakas kuitenkin on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, voi sosiaaliasiamies asiakkaan pyynnöstä tarvittaessa ryhtyä toimimaan sosiaalihuollon henkilöstön ja asiakkaan välisenä sovittelijana ja välittäjänä. Jotta sosiaaliasiamiehen puolueettomuus ja riippumattomuus voidaan turvata, hän ei saa olla asiakastyössä päätöksiä tekemässä. Sosiaaliasiamiehen palveluiden tulee olla kuntalaisille kaikissa tilanteissa maksuttomia.

2. SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA VUONNA 2016 ROVANIEMEN KAUPUNGISSA

Merikratos sosiaalipalvelut Oy:n ja Rovaniemen kaupungin välisellä ostopalvelusopimuksella Merikratos sosiaalipalvelut Oy tuottaa sosiaaliasiamiespalvelun Rovaniemen kaupungin sosiaalihuollon asiakkaille.

Tämä sosiaaliasiamiehen antama raportti ei ole kokonaiskuvaus sosiaalihuollosta eikä kattava kuvaus sosiaalihuollon palveluiden tilasta ja laadusta. Sosiaalihuollossa tehdään paljon erilaisia päätöksiä. Sosiaaliasiamiehen taas voittopuolisesti otetaan yhteyttä vain silloin kun tässä prosessissa asiakkaan näkökulmasta ilmenee ongelmia: asiakas on jäänyt avun tai tuen ulkopuolelle, palvelu ei ole vastannut asiakkaan odotuksia tai kohtelu on ollut hänen näkemyksensä mukaan epäoikeudenmukaista. Sosiaaliasiamies on useimmiten osana prosessia vain siis niissä tapauksissa, joissa eri osapuolilla / jollakin osapuolella on tullut kokemus, että prosessi ei ole edennyt toivotulla tavalla. Sosiaaliasiamies ei juurikaan ole osallisena prosesseissa, joissa kaupungin viranhaltijaprosessit toimivat moitteettomasti ja hyvin. Tämä luonnollisesti rajoittaa sosiaaliasiamiehen näkökulma.



MERIKRATOS

Sosiaaliasiamiehen työ on ollut suurimmalta osin tulkkina toimista sosiaalihuollon asiakkaiden ja viranomaisten välillä. Asiakkaila on varsin usein vaikeuksia ymmärtää saamiensa päätösten oikeellisuutta (perusteluja) ja niiden tekstuaalista sisältöä usein vaikeine käsitteineen.

Sosiaaliasiamiehen täydellinen puolueettomuus takaa mahdollisuuden tarkastella objektiivisesti syntyneitä päätöksiä. Onko viranomainen tehnyt päätöksensä asiapohjalta eikä esimerkiksi henkilökohtaisten syiden perusteella? Erityisen oleellista on, että luottamuksensuojan periaate pidetään sosiaalitoimen päätöksenteossa esillä. Tämä tarkoittaa, että kuntalaiset voivat luottaa viranomaisten toiminnan oikeellisuuteen ja virheettömyyteen sekä päätösten pysyvyyteen.

Lähtökohta on, että sosiaaliasiamies asioi suoraan asiakkaan kanssa. Sosiaaliasiamieheen tapahtuvat yhteydenotot tulee tapahtua aina henkilön itsensä tai tämän huoltajan toimesta. Muulloin on oltava kirjallinen valtakirja. Vain näin yksityisyyden suoja säilyy. Merikratoksen sosiaaliasiamiehet pyytävät aina luvan asiakkaitaan koskevien tietojen käsittelemistä varten.

Tietosuojavaltuutetun toimiston (päiväty 21.11.2001) ohjeiden mukaan kaupunkiin toimitettavasta tilastosta ei ole käynyt ilmi, keitä kaupunkilaisia sosiaaliasiamies on neuvonut tai ohjannut. AVIn sosiaalitarkastajan mukaan sosiaaliasiamies on vastuussa siitä, että neuvontaa saava sosiaalihuollon asiakas on kaupungin asukas ilman erillisen henkilötietolistan toimittamista. Sosiaaliasiamies on tarkistanut soittajan asuinkunnan tai minkä kunnan päätöstä asia koskee soittajalta heti puhelun aluksi. Tämän raportin pohjana käytettävä tilastointi tapahtuu tämän perusteella.

2.1. Merikratos sosiaalipalvelut Oy:n sosiaaliasiamiespalvelun palvelukuvaus

Yksityiskohtainen sosiaaliasiamiestoiminnan palvelukuvaus (ns. palvelukansio) on toimitettu kunnan sosiaalitoimelle palvelusopimuksen solmimisen yhteydessä ja myöhemmin virallisen



MERIKRATOS

sosiaaliasiamiehen kuntakäynnin yhteydessä. Palvelukansiossa on työprosessi esitetty yksityiskohtaisesti. Merikratoksen sosiaaliasiamiehillä on sama sähköinen työohje käytettävissään asiakaspalvelutilanteissa.

Kuntalainen saa yhteyden sosiaaliasiamieheen

a) soittamalla numeroon 010 8305 106 (vastataan tiistai- torstai klo 10 -13)

b) ottamalla yhteyttä sähköpostitse sosiaaliasiamies@merikratos.fi

Koska puhelinpalveluun soittaminen maksaa, sosiaaliasiamiespalvelussa toimivat ottavat vastaan soittopyyntöjä niin puhelimitse kuin sähköpostitse / kirjeitse. Myös kuntien viranhaltijat välittävät soittopyyntöjä tarvittaessa. Näin asiakkaan varattomuus ei tule esteeksi puhelinneuvonnan saamiseksi.

2.2. Merikratoksen sosiaaliasiamiesyhteisö

Rovaniemen kaupungin sosiaaliasiamieheksi on vuonna 2015 ollut nimettynä sosiaalityöntekijä Terttu Stöckell. Merikratoksessa työ on kuitenkin organisoitu niin, että sosiaaliasiamiestyötä tehdään asiantuntijajoukkona, ei pelkästään yksilönä.

Merikratoksen sosiaaliasiamiespalveluiden esimiehenä toimii lakimies, VT Mirjam Araneva.

Muu sosiaaliasiamiesyhteisö on kokeneita alan ammattilaisia:

- Seppo Niskanen (YTM, stt.)
- Terttu Stöckell (sosiaalihuoltaja, stt.)



MERIKRATOS

3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN

Merikratoksen sosiaaliasiamiestoiminnassa tehtiin valtakunnallisesti (kaikki sosiaaliasiamieskunnat) vuonna 2014 tehtiin valtakunnallisesti 1578 yhteydenottoa. Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun piirissä olevien kuntien asukasmäärissä ei vuoden 2014 aikana tapahtunut merkittäviä muutoksia.

Vuonna 2015 tehtiin sosiaaliasiamieheen valtakunnallisesti 1253 yhteydenottoa. Useana edeltävänä vuonna yhteydenottojen määrä on ollut päälle 1500, tarkasteluvuonna se putosi noin kolmella sadalla.

Vuonna 2016 tehtiin sosiaaliasiamieheen valtakunnallisesti 1182 yhteydenottoa. Edelliseen vuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä putosi noin seitsemälläkymmenellä. Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun piirissä olevien kuntien määrässä ei vuoden 2016 aikana tapahtunut merkittäviä muutoksia.

3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti

Vuonna 2014 valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa (69, 8 %) Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle asiakkailta tulleista yhteydenotoista tehtiin puhelimitse. Sähköpostitse tapahtuneet yhteydenotot olivat 24,6 % kaikista yhteydenotoista. Henkilökohtaisissa tapaamisissa asioita selvitettiin 3,5 % prosentissa yhteydenotoista. Pari prosenttia yhteydenotoista tehtiin kirjeitse.

Vuonna 2015 valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa (69, 7 %) Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle asiakkailta tulleista yhteydenotoista tehtiin puhelimitse. Sähköpostitse tapahtuneet yhteydenotot olivat 26,3 % kaikista yhteydenotoista. Henkilökohtaisissa



MERIKRATOS

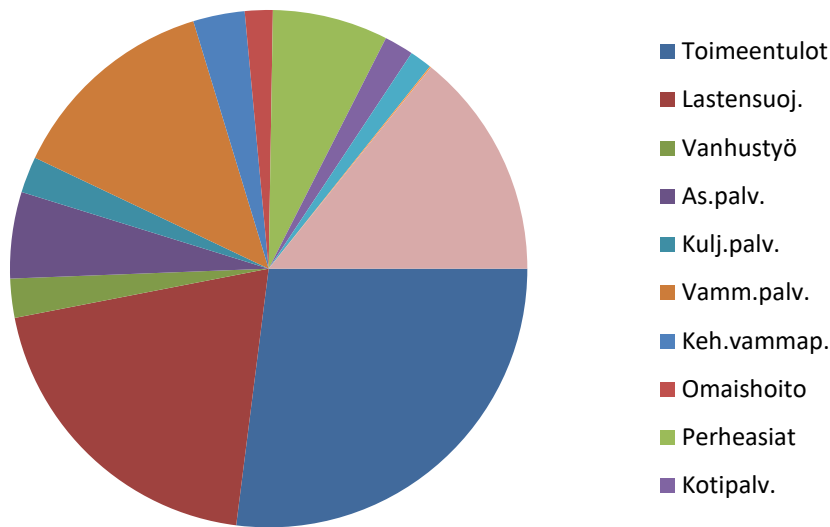
tapaamisissa asioita selvitettiin 2,5 prosentissa yhteydenotoista. Muutamassa tapauksessa otettiin yhteyttä myös kirjeellä.

Vuonna 2016 valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa (87,73 %) Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle asiakkailta tulleista yhteydenotoista tehtiin puhelimitse. Sähköpostitse tapahtuneet yhteydenotot olivat 8,97 % kaikista yhteydenotoista. Henkilökohtaisissa tapaamisissa asioita selvitettiin 3,3 % prosentissa yhteydenotoista. Edellisiin vuosiin verrattuna yhteydenotot puhelimitse kasvoivat reilusti ja vastaavasti yhteydenotot sähköpostitse vähenivät

Merikratoksen asiakaskuntien asiakasyhteydenottojen vertailu 2016 vs. 2015

(osuus kaikista yhteydenotoista)

	Os2016	Os2015	MUUTOS
Toimeentulotuki	26,22%	32,13%	-5,91%
Lastensuojelu	19,37%	16,75%	2,62%
Vanhustyö	2,37%	6,95%	-4,58%
Asumispalvelut	5,25%	2,15%	3,10%
Kuljetuspalvelut	2,20%	2,25%	-0,05%
Vammaispalvelut	12,86%	9,01%	3,85%
Kehitysvammahuolto	3,13%	2,74%	0,39%
Omaishoito	1,69%	3,13%	-1,44%
Perheasiat	7,02%	6,07%	0,95%
Kotipalvelut	1,77%	3,72%	-1,95%
Päihdehuolto	1,35%	0,88%	0,88%
Päivähoito	0,08%	0,88%	-0,80%
Sosiaalityö	0,00%	0,29%	-0,29%
MUU	13,80%	13,03%	0,77%



Valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa Merikratosen sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista koski toimeentulotukea (26,22 %). Vuoteen 2015 verrattuna yhteydenotot putosivat 5,91 prosenttiyksikköä. Lastensuojelua koskevat yhteydenotot olivat 19,37 % kokonaismäärästä, jossa on nousua yli kaksi ja puoli prosenttiyksikköä edellisvuoteen verrattuna.

Kolmanneksi eniten, niin kuin edellisenäkin vuonna, yhteydenottoja tuli vammaispalveluja koskevista asioista, lähes kolmetoista prosenttia kaikista yhteydenotoista, nousua edellisvuoteen oli lähes neljän prosenttiyksikön verran. Vanhustyöstä yhteyttä otettiin yli neljä ja puoli prosenttiyksikköä vähemmän kuin edellisenä vuonna. Asumispalveluiden yhteydenotot nousivat yli kolme prosenttiyksikköä edelliseen vuoteen verrattuna. Huomattava on, että ”asumispalvelut” - otsakkeen alle kirjautuvat edellisvuoden tapaan myös palvelu- ja tehostettuun palveluasumiseen liittyvät yhteydenotot. Osa asumispalveluihin kirjatuihin yhteydenotoista olisi voinut kirjata vaihtoehtoisesti myös vanhustyön alle.

Kotipalvelua koskevat yhteydenotot putosivat jo toisena vuonna peräkkäin lähes parin prosenttiyksikön verran ollen 1,77 prosenttia, kun taas kuljetuspalveluita koskevat yhteydenotot pysyivät lähes ennallaan, ollen 2.20 prosenttia. Edellisvuoden tapaan yhteydenottomäärät omaishoitoa, päihdehuoltoa, päivähoitoa, kehitysvammahuoltoa ja yleistä sosiaalityötä koskevissa asioissa pysyivät matalina



MERIKRATOS

3.2. Kuntakohtaiset asiakastilastot

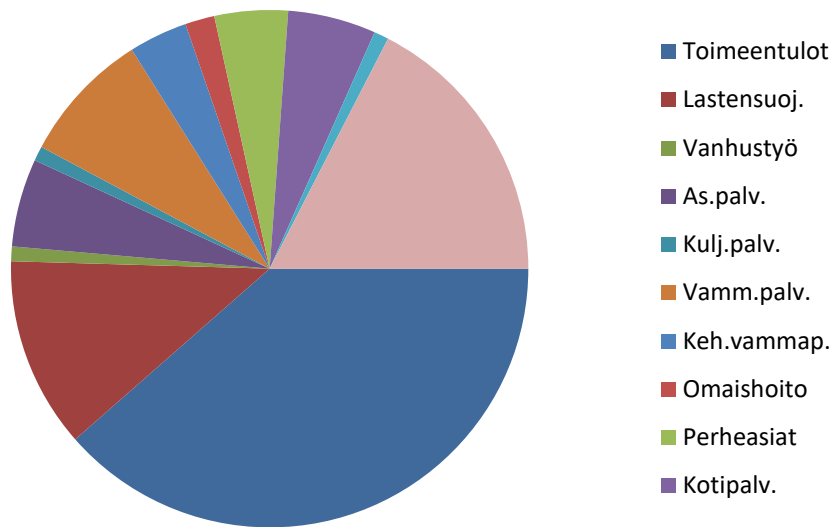
Sosiaaliasiamieheen otti Rovaniemeltä yhteyttä toimintavuoden 2016 aikana 109 asiakasta . Asiakkaiden yhteydenotot Merikratoksen sosiaaliasiamieheen laskivat vuonna 2016 40 %:lla. edelliseen vuoteen verrattuna

Asiakasyhteydenottojen aihealueiden jakauma oli:

- toimeentulotuki 42 (yhteydenottoa)
- lastensuojelu (13)
- vanhustyö (1)
- asumispalvelut (6)
- kuljetuspalvelut (1)
- vammaispalvelut (9)
- kehitysvamma palvelut (4)
- omaishoito (2)
- perheasiat (LHT- ja elatusasiat) (5)
- kotipalvelut (6)
- päihdetyö (1)
- muu (19)



MERIKRATOS



Rovaniemen kaupungista toimeentulotukeen liittyviä yhteydenottoja tuli tilastollisen vertailuaineistoon verrattuna enemmän (n. 39 % kaikista yhteydenotoista) kuin valtakunnallisessa keskiwertojakaumassa (ks. yllä olevat kuviot)

Lastensuojelun yhteydenotot suhteessa vertailuaineistoon olivat valtakunnallisesti ottaen alle keskiwertojakauman myös tänä vuonna. Muuten Rovaniemen kaupungin asukkaiden sosiaaliasiamiehen yhteydenotot noudattelivat valtakunnallista keskiarvoa.

Vuonna 2015 yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen 1000 kuntalaista kohti tehtiin 2.96. Mediaani vuonna 2015 oli 3.36

Vuonna 2016 yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen 1000 kuntalaista kohti tehtiin 1,79. Mediaani vuonna 2016 oli 3.54.



MERIKRATOS

4. MUISTUTUKSET, KANTELUT, MUUTOKSENHAKU

4.1. Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakumäärät vuonna 2016

Rovaniemen sosiaalihuollon asiakkaat tekivät vuonna 2016 kaikkiaan 208 muutoksenhakua

Oikaisuvaatimuksia näistä muutoksenhauista oli 189 koskien toimeentulotukea, lastensuojelua, vanhustyötä, asumispalvelua, kuljetuspalvelua, vammaispalvelua, kehitysvammahuoltoa, omaishoidontukea, kotipalvelua/kotihoitoa ja sosiaalityötä

Hallinto-oikeuteen valitettiin 16 kertaa: toimentulotuesta, asumispalveluista, kuljetuspalveluista, vammaispalveluista ja omaishoidontuesta. Hallinto-oikeus palautti kaksi näistä hallintovalituksista uuteen käsittelyyn. Palautetut valitukset koskivat asumispalvelua ja vammaispalvelua.

Korkeimpaan hallinto-oikeuteen valitettiin kolme kertaa; lastensuojelusta, asumispalvelusta ja vammaispalvelusta. . Korkein hallinto-oikeus palautti asumispalvelua ja vammaispalvelua koskevat valitukset uudelleen käsittelyyn.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin 22. Muistutukset koskivat vanhustyötä, asumispalveluita, kuljetuspalveluita, vammaispalveluita ja kotipalvelua/kotihoitoa.

.

5. VUODEN 2016 YHTEENVETO

Rovaniemen kaupungin sosiaaliasiamiespalvelut on tuotettu Merikratoksen toimesta vuoden 2011 alusta lukien. Vertailutietoja aikaisempiin vuosiin ei myöskään ole ollut käytettävissä. Vuoden 2012 huhtikuusta alkaen kunnan nimettynä sosiaaliasiamiehenä on toiminut sosiaalityöntekijä Terttu Stöckell.

Sosiaaliasiamiesyhteydenottojen valtakunnallisena vertailun perusteella toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot ovat valtakunnallisen Merikratos-keskiarvon yläpuolella. Rovaniemen



MERIKRATOS

asukasmäärä ja yhteydenottojen määrä on siinä määrin merkittävä, että jotakin johtopäätöksiä niiden perusteella voidaan jo tehdä (toisin kuin pienessä kunnassa). Kaikkia toimeentulotukihakemuksia ei ole pystytty käsittelemään lain edellyttämän seitsemän arkivuorokauden sisällä. Pisimmillään käsittely on kestänyt 12 arkipäivää. Toimeentulotuesta tehtiin 111 oikaisuvaatimusta toimintavuonna 2016. Ehkäisevän toimeentulotuen määrä oli 2,23 % koko perus- ja täydentävän tt-tuen määrästä

Sosiaalihuoltolain uudistuksessa kiinnitettiin huomiota lapsiperheiden oikeuteen saada kotipalvelua ilman, että heillä on lastensuojelun asiakkuutta. Rovaniemellä palvelua on haettu ja annettu. Palvelusta tehdään aina kirjallinen päätös, joka annetaan perheelle. Vuonna 2016 ei ole tehty yhtään kielteistä palvelupäätöstä. Mikäli kotipalvelu ei ole oikea palvelu vastaamaan perheen palvelutarpeeseen, palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tehdään palveluohjausta. Palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakasperheen kanssa ja palvelupyyntöön vastataan viimeistään seuraavana arkipäivänä.

Lakimuutos on huomioitu työn resurssoinnissa siten, että henkilökuntarakennetta on muutettu toimia muuttamalla vastaamaan sosiaalihuoltolain vaatimuksia. Ennen lain voimaan tuloa ennaltaehkäisevässä perhetyössä oli 10 vakanssia. vuonna 2016 vakanssit vähenivät yhdeksään, koska henkilöstöä siirrettiin ennaltaehkäisevään sosiaalityöhön. 1.8.2017 vakanssien määrä nousee 11:een. Lastensuojeluun on lisätty kaksi sosiaalityöntekijää ja yksi ohjaaja.

Rovaniemellä lapsiperheiden kotipalvelua on järjestetty ennen sosiaalihuoltolain muutosta ja ennaltaehkäisevän perhetyön henkilöstörakennetta ja määrää on vahvistettu pikkuhiljaa. Vuonna 2016 vakanssit olivat: johtava perhetyöntekijä, sosionomi, sosiaaliohjaaja ja kuusi perhetyöntekijää lähihoitajan koulutuksella.

Lastensuojeluilmoituksia vuonna 2016 tuli 845 kappaletta, joista 598 johti lastensuojeluasiakkuuteen. Kaikki ilmoitukset on pystytty käsittelemään 2,4 päivän kuluessa, eli hyvin lain edellyttämän seitsemän arkivuorokauden sisällä. Lastensuojeluilmoitusten lisäksi on SHL:n mukaiset palvelutarpeen arvioinnit, joista syntyy myös asiakkuuksia lastensuojeluun.

Lastensuojelutarpeen selvitys valmistui jokaisessa tapauksessa lakisääteisen kolmen kuukauden määräajan sisällä.

Lastensuojeluasiakkuuksien määrä on pysynyt lähes samana edelliseen vuoteen verrattuna



MERIKRATOS

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä on 35 -60 perhettä asiakkaana työntekijää kohden.

Omaishoidon tukeen budjetoitu määräraha on ollut riittävä vuodelle 2016. Päätöksiä on tehty 102, joista seitsemän on ollut hylkääviä. Sosiaalihuoltolain mukaisista kuljetuspalveluhakemuksista on tehty hylkääviä päätöksiä, koska myöntämisperusteet eivät ole täyttyneet.

Rovaniemen yhteydenottomäärät sosiaaliasiamieheen kuten myös asiakasmäärät suhteessa asukasmäärään ovat kummatkin merkittävästi valtakunnallisen keskiarvon alapuolella. Suurimpien kaupunkien vertailuluvuissa (pitää sisällään Merikratoksen suurimmat kaupunkiasiakkaat) Rovaniemi sijoittuu keskiarvon tuntumaan. Mitenkään erityisen paljon asukkaiden ei voida sanoa ottaneen sosiaaliasiamieheen yhteyttä.

Sosiaaliasiamies on kuitenkin tarpeellinen toimija Rovaniemen kaupungin organisaatiossa ja palvelurakenteessa. Kuudes palveluvuosi on osoittanut, että sosiaaliasiamiestä tarvitaan Rovaniemen kaupungissa erityisesti päätösperusteiden avaajana, asiakkaiden kuuntelijana ja joskus neuvottelijana. Myös siitä on pidetty, että sosiaaliasiamies tulee selvästi kaupungin oman organisaation ulkopuolelta ja näin pystyy katsomaan asia objektiivisemmin.

Sosiaaliasiamiehen tietoon ei tullut Rovaniemen osalta mitään poikkeuksellista vuonna 2016. Käsityksemme mukaan sosiaalipalvelut toimivat Rovaniemen kaupungissa kokonaisuudessaan melko hyvin.



MERIKRATOS

17.5.2017

Seppo Niskanen

sosiaaliasiamies

Merikratos sosiaalipalvelut Oy

LIITTEET

1 Rekisteriseloste