

2.2. Perusturvapalvelut

Rovaniemen kaupungin perusturvan toimiala järjestää kaupunkilaisille lakien ja asetusten mukaiset sosiaali- ja terveyspalvelut ja pyrkii ennaltaehkäisemään sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien syntymistä. Kuntalaisten yhdenvertaisuus on oikeudenmukaista ja hyvinvoivaa yhteiskuntaa rakentava elementti. Yhdenvertaisilla ja oikeudenmukaisilla hyvinvointipalveluilla torjutaan eriarvoistumista Rovaniemellä. Toimiala jakaantuu neljään palvelualueeseen, **lasten ja perheiden lapsiperheiden**, aikuisten ja työikäisten, ikäihmisten ja terveydenhuollon palvelut.

Palveluverkon on suunniteltu tulevaisuudessa muodostuvan monialaisista hyvinvointi-
/terveyskeskuksista asemista. Näitä **keskuksia asemia** täydentäisivät hyvinvointipisteet, kotiin viettävät ja kiertävät palvelut, sähköiset **ja virtuaaliset** palvelut **sekä hyvinvointiteknologia**. Toimiala on suurten muutosten **edessä keskellä**, sillä sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuu siirtynee osana maakuntauudistusta maakuntien vastuulle **1.1.2019. 1.1.2020. Valmistelutyö jatkuu.**
Uudistuksen yhtenä tavoitteena on palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden edistäminen.

Perusturvapalvelut ovat tärkeässä asemassa tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämässä ja moninaisuutta kunnioittavan yhteiskunnan luomisessa eriarvoistumiskehitystä vastaan. Kaupungin palveluissa tunnistetaan ja poistetaan käytäntöjä ja rakenteita, jotka tuottavat ja ylläpitävät eriarvoisuutta. Kaikessa vuorovaikutuksessa edistetään luottamuksen ja arvostuksen syntymistä ihmisten kesken. Luottamuksen syntymistä edesauttaa sen ymmärtäminen, että ihmiset ovat erilaisia, mutta samanarvoisia. Päämääränä on luoda Rovaniemestä turvallinen elinympäristö jokaiselle. Turvallisuuden vastakohtana on eriarvoistuminen ja syrjäytyminen.

Keskeisimpiin lähitulevaisuuden haasteisiin kuuluu jokaisen oikeus hyvinvointiin. Koettu hyvinvointi, terveys, sosiaalinen turvallisuus ja toimintakyky estävät yhteiskunnan jakautumista ja syrjäytymistä. Yhteiskuntaa on rakennettava niin, että se kannustaa vastuullisesti osallistumaan päätöksentekoon ja yhteisölliseen toimintaan.

Syrjäytymisen ehkäisy tukee oikeudenmukaista yhteiskuntaa ja vakauttaa yhteiskunnallisia oloja. Sosiaaliturva lisää ihmisten hyvinvointia, vahvistaa yhteiskunnan tasapainoa ja edistää talouden kasvua ja kilpailukykyä. Hyvinvointiin liittyvinä haasteina on Rovaniemen kaupungin hyvinvointikertomuksessa nostettu esiin esimerkiksi työttömyyteen ja syrjäytymiseen liittyvät ongelmat, kuten toimeentulon ongelmat, epäterveelliset elintavat sekä yksinäisyys. Lisäksi Rovaniemen seudulla sairastetaan muuta maata enemmän.

Rovaniemellä yhdenvertaisuus ja tasa-arvo toimintatapana ovat kestävä kehityksen perusta, johon rakentuu sosiaalisesti hyvinvoiva yhteisö. Yhdenvertaisuuden näkökulmasta tulee tarkastella palvelujen käyttäjien asemaa, osallisuutta, vastuuta, näkyvyyttä ja roolia sekä teknologian, teknisten apuvälineiden ja tietotekniikan lisääntyvää käyttöä palveluissa ja hoivassa. Tarkastelua tarvitaan, sillä sosiaali- ja terveysministeriön mukaan terveyskeskus- ja sosiaalipalvelujen saatavuudessa on ongelmia ja väestön eriarvoistuminen on jatkanut kasvuaan.

~~Tarkoituksena on, että~~ **Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen tavoitteena on** palvelujen järjestäminen nykyistä suuremmilla ja taloudeltaan merkittävästi vahvemmillä alueilla. **Tämä** tasaa alueellisia eroja ja parantaa kuntalaisten yhdenvertaisuutta. Uudistumisen tarkoituksena on myös lisätä tehokkuutta ja vaikuttavuutta. Palveluiden saatavuuden näkökulmasta keskusteluun on noussut muun muassa esteettömyys, pitkät välimatkat ja alueen internet-yhteyksien toimimattomuus.

Lisäksi Asiakkaiden valinnanvapausmallin odotetaan edistävän yhdenvertaisuutta. Tämän odotetaan lisäävän myös tehokkuutta ja vaikuttavuutta. **Sote- ja maakuntauudistuksen sekä valinnanvapauden lait hyväksyttäneen toukokuussa 2018. Muutos- ja murrosvaihe nähdään mahdollisuutena.**

Sisäasianministeriö (2010) on todennut, että Suomessa yleisimpiä syrjinnän kohteita ovat romanit, saamelaiset, maahanmuuttajat, vammaiset, seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt, lapset ja nuoret, vanhuksat, sekä uskontoon ja vakaumukseen perustuvat ryhmät. Syrjintä voi olla myös moniperustaista, jolloin se johtuu monesta edellä luetellusta ja/tai lisäksi jostakin muusta syystä.

Tämän asiakirjan tarkoituksena on vahvistaa kuntalaisten ja palvelujen käyttäjien yhdenvertaisuutta edistäviä toimia Rovaniemen kaupungin perusturvapalvelujen toimialalla

- tunnistamalla syrjintätilanteita
- puuttamalla syrjintätilanteisiin jo ennakkoivasti
- toteuttamalla tavoitteellisesti yhdenvertaisuutta edistäviä toimenpiteitä
- lisäämällä osallisuutta

Toimialan yhteiset periaatteet

Toimialan yhteiset yhdenvertaisuuden edistämisen periaatteet ovat seuraavat:

- kaikissa toimialan palveluissa hyväksytään ihmisten moninaisuus
- toimialalla ei ole syrjiviä palvelukonsepteja
- viestinnässä edistetään monipuolista ihmiskuvaa
- kiinnitetään erityishuomiota esteettömyyteen
- noudatetaan hyvän hallinnon periaatteita
- edellytetään yhteistyökumppaneilta ja sidosryhmiltä samaa

Konkreettiset toimenpiteet

Esitetyt toimenpiteet perustuvat ~~jo hyväksyttyihin~~ perusturvapalvelujen strategiatietokarttaan, TALTO-talouden tasapainottamisohjelmaan ja sen toimeenpanoon, talousarvioon ja ~~toiminta~~ **talous**suunnitelmaan 2016–2018, 2017 - 2019, tulosohejauskortteihin ~~korttiin~~, sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämissuunnitelmaan sekä kaupungin lähipalveluperiaatteisiin.

Toiminta	Toimenpide
Palvelustrategian ja palveluverkon kehittäminen Arviointi: - Palvelujen kehittämisessä on erityisesti kiinnitetty huomiota varhaiseen ongelmien ehkäisyyn, asiakaslähtöiseen palvelujen integraatioon sekä monimuotoisen kuntoutuksen edistämiseen ja normaaliuteen. Asiantuntijuutta ja osaamista on vahvistettu, kehitetty ja integroitu. - Palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta on edistetty palvelusisältöjä uudistamalla, palveluohjausta ja neuvontaa sekä palvelu- ja hoidontarpeen arviointia kehittämällä ja vahvistamalla, puhelinpalvelu-, ajanvaraus- sekä yhteydenottotapoja (esim. sähköiset yhteydenottokanavat) uudistamalla ja vahvistamalla sekä jalkautumalla.	1. Asiakaslähtöistä palvelujen integraatiota jatketaan 2. Osallisuutta vahvistetaan edelleen kaikissa palveluissa (asukasosallisuus ja käyttäjälähtöinen kehittäminen monipuolisesta esim. verkostodialogiset työmenetelmät) 3. Palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta edistetään 4. Kotona asumista tuetaan eri keinoin 5. MT- ja päihdepalveluja kehitetään edelleen

- Asiakkaiden valinnanvapautta on laajennettu ottamalla käyttöön palveluseteleitä. - Hankkeissa on kehitetty uusia toimintamalleja. LIKELLÄ-hanke on vienyt kiertäviä hyvinvointipalveluja ja -tapahtumia kylille. - Palveluja on kehitetty käyttäjälähtöisesti ja osallisuutta edistävästi yhdessä maakunnan alueen toimijoiden sekä kaupungin muiden sektorien toimijoiden kanssa. - Monimuotoisen asumisen konsepteja on kehitetty ja edelleen kehitetään sekä erityisryhmille että ikäihmisille. - Uusia toimitiloja ja asumista suunniteltaessa on huomioitu esteettömyys ja turvallisuus. Teknologisia ratkaisuja kehitetään edelleen. - Järjestöyhteistyötä on jatkettu edelleen. Jo aiemman hyvän yhteistyön lisäksi järjestöt ovat jalkautuneet muun muassa sosiaalipalvelukeskukseen ja terveysasemille sekä LIKELLÄ-hankkeen liikkuviin palveluihin.	yhteistyössä LSHP:n kanssa - Esteettömyys otetaan huomioon palveluverkkoa kehitettäessä ja uudistaessa - Järjestöyhteistyötä jatketaan
Asiakaspalvelu Arviointi: - Palveluohjausta ja neuvontaa sekä palvelu- ja hoidontarpeen arviointia on kehitetty ja vahvistettu. Tätä jatketaan edelleen vuonna 2018 sekä kaupungin sisällä että osana maakunnan sote-valmistelua. - Kehitteillä on edelleen uudenlaisia vastaanoton malleja (ryhmätoiminnot/-vastaanotot, suun terveydenhuollon monihuonemalli, kokemusasiantuntija jne.) - Paljon tukea tarvitsevien toimintamallia on kehitetty hankkeessa ja otettu käyttöön. - Asukasosallisuuden menetelmiä ja asiakaslähtöisyyttä kehitetään edelleen. Muun muassa yhteistyössä järjestöalan kanssa on vahvistettu heikossa asemassa olevien osallisuuden vahvistamista. - Asiakaspalautejärjestelmiä ja -menetelmiä uudistetaan ja systematisoidaan edelleen.	- Asiakaan valinnanvapautta edistetään eri keinoin - Palveluohjausta ja neuvontaa vahvistetaan kaikissa palveluissa - Asiakaspalautejärjestelmiä ja -menetelmiä uudistetaan - Erityisesti heikossa asemassa olevien osallisuutta vahvistetaan - Paljon tukea ja palveluja tarvitsevat asiakkaiden tarpeisiin vastataan aikaisempaa vahvemmin tavoitteena yhdenvertaisuus palveluissa
Tulkki- ja omankielinen palvelu Arviointi: - Tulkkauspalvelut on toteutettu lainsäädännön puitteissa.	Tulkkauspalvelut toteutetaan asiakkaan tarpeen mukaisesti yksilöllisesti lainsäädännön puitteissa kaikissa palveluissa
Viestintä Arviointi: - Perusturvapalvelujen sisäistä ja ulkoista viestintää on lisätty eri keinoin ja kanavien yhteistyössä kaupungin viestintäyksikön kanssa. Jatketaan edelleen. - Asukasosallisuuden menetelmiä kehitetään edelleen.	Vuorovaikutteista ja monikanavaista viestintää edistetään