

Rapport över social-, hälsovårds- och räddningssektorns delaktighetsplan 2023 - 2025

Rapporteringsperiod 24.10.2023-31.12.2025

Beslutsfattande: Social-, hälsovårds- och räddningsnämnden godkände delaktighetsplanen 24.10.2023.

Helsinki

Rapportens innehåll

1. Strukturer för arbete med och ledning av delaktighet
2. Stadsövergripande fokus för delaktighet 2023- 2025
3. Delaktighet bland barn och ungdomar.
4. Främjande av delaktighet bland den äldre befolkningen
5. Främjande av delaktighet bland den äldre befolkningen
6. Delaktighetskommunikation
7. Sektorns övriga centrala åtgärder för att främja delaktighet
8. Avvikelser, problem och risker
9. Centrala uppgifter under nästa rapporteringsperiod



Delaktighetsarbetet styrs av följande lagar:

- Grundlagen (731/1999)
- Kommunallagen (410/2015)
- Förvaltningslag (434/2003)
- Hälsa- och sjukvårdslagen (1326/2010) Socialvårdslagen(1301/2014)
- Lag om patientens ställning och rättigheter (785/1992)
- Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000)
- 29 §, 32 § o. 41 § i lagen om välfärdsområden (611/2021)

Stadens förvaltningsstadga (1 § 27 kap.)

Stadsstrategin och sektorns servicestrategi



Sektorernas delaktighet som del av stadens arbete med delaktighet

Varje sektor gör upp en egen delaktighetsplan. I dem samlas målsättningar och åtgärder för att öka invånarnas delaktighet under respektive strategiperiod.

Helsingfors stad främjar delaktighet baserat på den stadsövergripande modellen för interaktion och delaktighet. Sektorernas delaktighetsplaner grundar sig på en mall.

Social-, hälsovårds- och räddningsnämnden godkände 24.10.2023 delaktighetsplanen för som gäller fram till 2025.

Utgångspunkter för delaktighetsplanen:

- Att främja delaktighet är ingår i alla anställdas arbetsuppgifter
- Delaktighet har ett samband med all vår verksamhet.

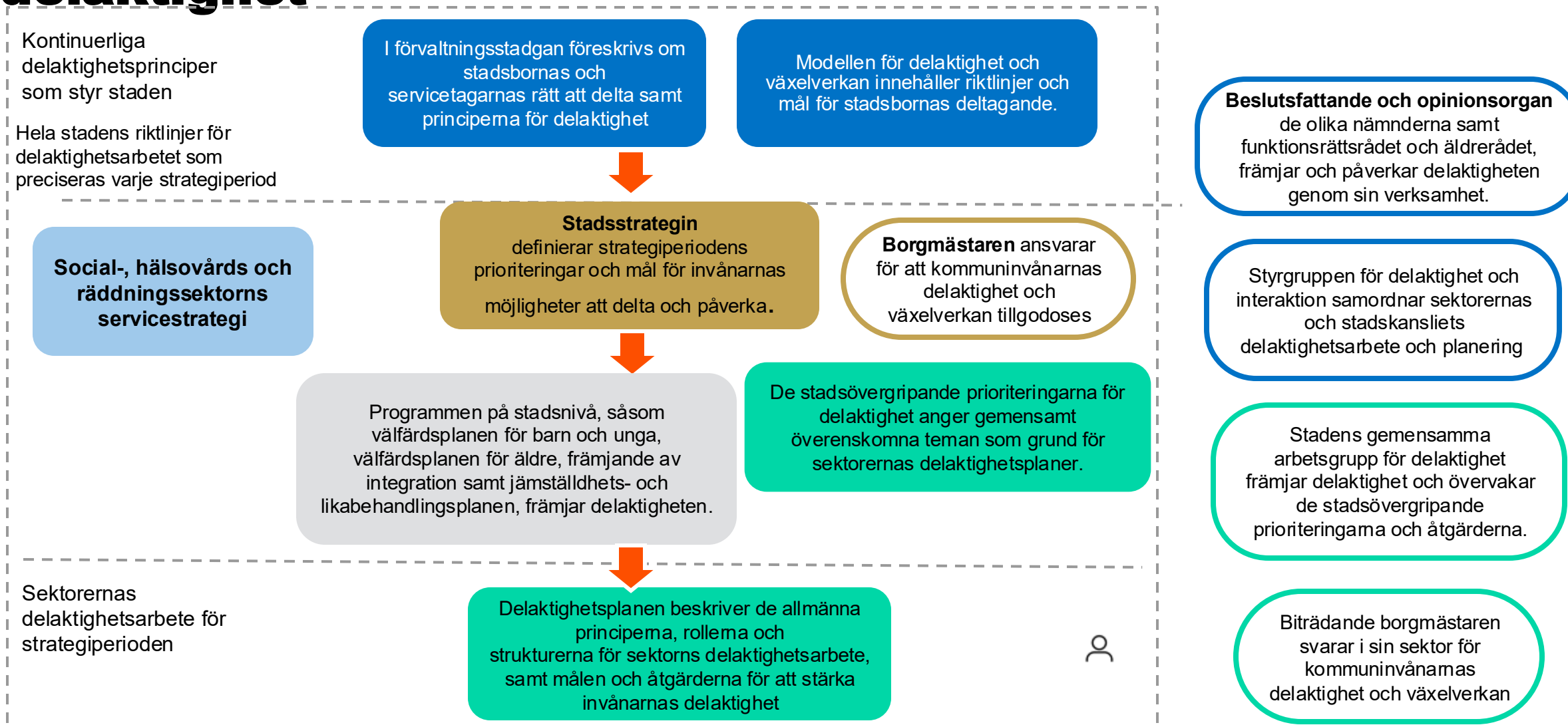
Principer för delaktighet i Helsingfors

Tillämpning av individuell och kollektiv kunskap och expertis

Möjliggörande av självständig verksamhet




Jämlika möjligheter till deltagande skapas

Verkställande och arbetsfördelning i samband med delaktighet



Rapportering av fokus för delaktighet

2. Stadsövergripande fokus för delaktighet 2023–2025

 <p>Förstärkt delaktighetsupplevelse</p>	<p>Vårt mål är att stadsborna ska ha en allt starkare upplevelse av tillhörighet och att bli hörda. Starkare delaktighetserfarenheter uppstår genom möten och växelverkan som respekterar den andra och sker i rätt tid.</p> <p>En invånare ska känna att hen kan främja frågor som är viktiga i staden.</p> <p>Möjligheterna för delaktighet ska även beaktas i den vardagliga verksamheten och servicen. Varje invånare får också information om och förstår sina möjligheter att påverka. Stadsbornas kundupplevelse styr utvecklingen av våra tjänster.</p> <p>Vi sänker och avlägsnar hindren för delaktighet. Stadsborna kan delta på många olika sätt: de får information, kan delta i planeringen och i beslutsfattandet eller kan själva vara aktiva. Vi satsar på att skapa delaktighetsupplevelser hos människor i utsatt position.</p>
 <p>Förstärkning av delaktighetskompetens och förståelse</p>	<p>Vårt mål är att medarbetarna i hela staden är medvetna om vad delaktighet innebär och dess möjligheter i det egna arbetet. Vid alla sektorer har både ledningen och medarbetarna en tydlig uppfattning om delaktighet och på vilket sätt den tillgodoses. Delaktighet ses som en integrerad del av vårt arbete.</p> <p>Medvetenheten om delaktighet och förståelsen för mångfald ökar i staden. Vi främjar delaktighet genom ledarskap och engagemang samt med tillräckliga resurser och lämpliga metoder. Delaktighet och att främja den är en del av vars och ens dagliga arbete.</p>
 <p>Förstärkning av flerstämmighet</p>	<p>Att beakta stadsbornas flerstämmighet är ett av våra mål och stadens sätt att agera. Vi erbjuder olika möjligheter att delta på de ställen där människorna är. Vi tar särskild hänsyn till stadsbor i svagare ställning. Vi strävar efter att aktivt nå ut till olika befolkningsgrupper även genom olika samfund och organisationer. Kunskapen styr vår verksamhet.</p> <p>Vi stärker också mångfalden i kommunikationen genom ett klart språk, flerspråkighet och många kanaler. Vår verksamhet är transparent och stadsborna får information om stadens beslut och riktlinjer. Vi identifierar i god tid vem som påverkas av besluten och främjar dialogen med stadsborna med beaktande av olika befolkningsgrupper</p>

Förstärkt delaktighetsupplevelse



Sektorns åtgärder	Indikatorer för uppföljning	Utfall
Vi utvecklar sektorns responsprocess och en systematisk insamling av kundrespons,	Vi samlar in kundrespons i servicehelheter : ja/nej Vi har startat mätarna för den nationella insamlingen av kundrespons: ja/nej 70 procent av responsen behandlas inom fem vardagar.	Ja Ja Ja
Vi utvecklar sektorns delaktighetskommunikation och stadens webbplats Delta och påverka	Vi har producerat planenligt innehåll på webbplatsen: ja/nej Vi har planlagt delaktighetskommunikation t: ja/nej. Vi följer upp webbplatsens analytik och besöksantal.	Ja Ja Ja
Vi säkerställer att kunderna kan delta i utvecklingen av tjänsterna.	Vi har producerat en mall för kommunikations- och delaktighetsplan och stödmaterial: ja/nej Vi har utarbetat en kommunikations- och delaktighetsplan för projekt: ja/nej	Ja Ja

Förstärkning av delaktighetskompetens och förståelse



Sektorns åtgärder	Indikatorer för uppföljning	Utfall
Vi producerar information om delaktighet och praxis för den, metoder samt stöd för de anställda på intranätet om delaktighet.	Vi har producerat nya innehåll om delaktighet på intranätet: ja/nej. Vi har presenterat innehållen inom sektorn: ja/nej. Respons på intranätets innehåll i enkäten om läget för delaktighet.	Ja Ja Ja
Vi ökar kompetensen hos och samarbetet mellan sektorns anställda genom verksamheten i delaktighetsnätverket och kundupplevelsenätverket.	Vi har ordnat nätverksmöten: 3- 4/år. Respons som samlats från deltagarna i nätverken, nöjdheten minst 4.	Ja Ja
Vi gör en enkät om läget för delaktighet.	Enkäten har gjorts ja/nej	Ja
Vi ökar personalens kunskaper om delaktighet med kurser.	Kurserna har planerats i samband med enheten Kompetensutveckling: ja/nej. Respons som samlats från kursdeltagarna, nöjdheten minst 4.	Ja Ja

Förstärkning av flerstämmighet



Sektorns åtgärder	Indikatorer för uppföljning	Utfall
Vi hjälper till att beakta olikhet och ser till att det är möjligt att delta på lika villkor på sektornivå.	Vi har utarbetat stödmaterial eller ordnat kurser: ja/nej. Vi utvärderar årligen samarbetet med opinionsorganen.	Ja Ja
Vi stärker erfarenhetsexpertisen och råden.	Nya metoder som drar nytta av erfarenhetsexperter och rådsarbete har testats eller införts: ja/nej. Vi har uppdaterat anvisningarna och avtalen för erfarenhetsexperter: ja/nej.	Ja Ja
Vi förstärker delaktigheten bland barn och ungdomar.	Sektorkvällar som planerat: ja/nej Vi har planerat utvecklingen av delaktighet för barn och unga: ja/nej.	Ja Ja

3. Främjande av delaktighet bland barn och ungdomar

Förstärkt delaktighetsupplevelse

- I tjänsterna för barnfamiljer har man i stor utsträckning tillämpat FIT (Feedback Informed Treatment), en arbetsmodell baserad på respons.
- Resultaten från enkäten Hälsa i skolan 2023 och 2025 behandlades omfattande i tjänsterna.
- Digitala tjänster och kommunikation har utvecklats med barn och ungdomar.

Förstärkning av delaktighetskompetens och förståelse

- Som en del av projektet Barnvänlig kommun har man i utvecklingssyfte samlat information om de former av delaktighet som är tillgängliga för barn och ungdomar.
- Sektorerna har förberett sig för förhandsbedömning av barnkonsekvenser och ökat sin kompetens för att höra barnens och ungdomarnas åsikter.

Förstärkning av flerstämmighet

- Medlemmar i ungdomsrådet har deltagit i möten med representanter för sektorerna och det har ordnats besök till tjänsterna.
- Verksamheten med erfarenhetsexperter inom barnskyddet har stärkts under 2025.

4. Främjande av delaktighet bland dem som talar främmande språk

Förstärkt delaktighetsupplevelse

- Delaktigheten bland invånare med främmande språk som modersmål har stärkts genom flerspråkig kommunikation i stadens olika kommunikationskanaler.
- Seniorinfo har främjat delaktigheten bland invånare med främmande språk som modersmål, särskilt genom kommunikation och samarbete med organisationer.
- Tjänster och modeller för invandrare och invånare med främmande språk som modersmål har utvecklats inom ramen för projektet för hållbar tillväxt (RRP).

Förstärkning av flerstämmighet

Inom ramen för organisationssamarbetet ordnades partnerskapsträffar samt kamrat- och gruppaktiviteter på olika språk.

De reviderade biståndskriterierna för social-, hälsovårds- och räddningssektorn (social-, hälsovårds- och räddningsnämnden 22.4.2025 § 69) bör inriktas på att stödja bland annat personer med invandrarbakgrund och olika minoriteter.



5. Främjande av delaktighet bland den äldre befolkningen

Förstärkt delaktighetsupplevelse

- Regelbundna invånarkvällar, kvällar för anhöriga och gemensamma möten ordnades på seniorcentren.
- Av de 2 604 personer som svarade på invånarenkäten om servicestrategin var hela 44 procent över 65 år.
- Klienthandledningen samlade in respons under hembesöken, i enlighet med den nationellt enhetliga modellen för kundrespons.
- I närståendevårdens och familjevårdens olika funktioner gjordes enkäter och ordnades kundevenemang.

Förstärkning av delaktighetskompetens och förståelse

- Verksamheten kring erfarenhetsexperterna har designats för sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänsterna.

Förstärkning av flerstämmighet

- Äldrerådet har haft en utsedd expert från sektorn som har försett rådet med information om sektorn och hjälpt till att samarbeta med sektorn.
- Klientforumen och råden vid servicecentralerna har utvecklats och deras verksamhet har diversifierats.
- Erfarenhetsexpertverksamheten har utvidgats med hjälp av projektet för hållbar tillväxt (RRP).



6. Kommunikation som främjar delaktighet

Målet för sektorns servicestrategi 2023 - 2025 har varit kärnan för kommunikationen. **Uppfattningen av kundernas övergripande servicebehov förtydligas och förståelsen för kundupplevelsen ökar.** I kommunikationen betonades tre fokus för delaktighetsplanen, vilka är stärkt delaktighetsupplevelse, delaktighetskompetens och -förståelse samt förstärkning av flerstämmigheten.

- Primära kanaler för delaktighetskommunikation:
- Stadens webbplats hel.fi: [Delta och påverka](#)
- Sektorns sidor på webbplatsen hel.fi [Väntetider och kundupplevelse](#)
 - På sidan finns en NPS-rapport i realtid och en kundupplevelseöversikt publiceras fyra gånger om året, och det görs även pressmeddelande och hel.fi-nyheter om detta.
- Stadens gemensamma intranät för delaktighet och växelverkan.
- Nyhetsbrev "Stadin sote ja brankkari", kansliets nyhetsbrev till organisationer
- Social- och hälsovårdstjänsternas kanaler på sociala medier: Facebook, Instagram
- Invånarevenemang och nätverk som riktar sig till intressenter
- Evenemang och kurser riktade till personalen



7. Sektorns övriga centrala åtgärder för att främja delaktighet

- I projektet för hållbar tillväxt (2023–2025) främjades insamlingen av nationellt enhetlig respons på uppdrag av social- och hälsovårdsministeriet.
 - Under 2023 harmoniserades metoderna för mätning av kundrespons och man började använda de nationella responspåståenden som THL och områdena gemensamt har definierat.
 - Under 2025 kunde responsen nyttjas bättre med hjälp av AI-baserad analys av öppen respons och genom att utvidga insamlingen av kundrespons till nya serviceområden.
- Strukturerna för det stadsövergripande organisationssamarbetet stärktes genom att grunda
 - Organisationsdelegationen
 - Styrgruppen för organisationssamarbete samt bidrag
- Betingelserna för organisationerna stöddes genom att bevilja bidrag till allmännyttiga organisationer och verksamhet som kompletterar social-, hälsovårds- och räddningstjänsterna. Bidragen har inriktats på att främja hälsa, välfärd och delaktighet bland utsatta invånare i Helsingfors.
- Räddningsverket har egna strukturer för delaktighet och interaktion. Strukturerna för växelverkan med organisationerna har stärkts inom räddningssektorn, och samarbetet inom sektorn har förtydligats under 2025.

8. Avvikelser, problem och risker

- I delaktighetsplanen för 2023–2025 har inte antecknats åtgärder för att främja organisationssamarbetet.
- Behoven av att utveckla kundupplevelsen är inte tillräckligt synliga i delaktighetsplanen.
- Social-, hälsovårds- och räddningssektorns personal och ledning inkluderades inte i tillräcklig grad i beredningen av delaktighetsplanen.



9. Centrala uppgifter under nästa rapporteringsperiod



- En ny delaktighetsplan för åren 2026 - 2029 håller på att utarbetas. Planen presenteras för social-, hälsovårds- och räddningsnämnden i maj 2026.
- Enheten delaktighet och växelverkan svarar för att utarbeta planen. Ett nära samarbete med tjänsterna är avgörande.
- Genom åtgärderna i delaktighetsplanen främjar man implementeringen av servicestrategin. Att utveckla delaktighet och kundupplevelse ingår i servicestrategins organiseringsprinciper.
- De preliminära prioriteringarna i delaktighetsplanen för 2026–2029 är att främja jämlikhet och flerstämmighet i delaktigheten, stärka lokalt inflytande och regional delaktighet samt smidig service och en god kundupplevelse genom delaktighet.
- Delaktighetsplanen för 2023–2025 gäller tills nämnden i maj 2026 godkänner delaktighetsplanen för 2026–2029 .

Länkar och bilagor

- [Delaktighetsplan 2023-2025](#)
- Rapport över social-, hälsovårds- och räddningssektorns delaktighetsplan 2023 - 2025 (bilaga)
- Slutrapport om sektorernas gemensamma prioriteringar 2023 - 2025 (på finska)

