

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan osallisuussuunnitelman 2023–2025 raportointi

Raportointiaika: 24.10.2023–31.12.2025

Päätöksenteko: Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta hyväksyi osallisuussuunnitelman 24.10.2023.

Helsinki

Raportin sisältö

1. Osallisuustyön ja -johtamisen rakenteet
2. Kaupunkiyhteiset osallisuuden painopisteet 2023-2025
3. Lasten ja nuorten osallisuus
4. Vieraskielisten osallisuuden edistäminen
5. Ikääntyneiden osallisuuden edistäminen
6. Osallisuusviestintä
7. Osallisuuden edistämisen muut keskeiset toimenpiteet toimialalla
8. Poikkeamat, ongelmat tai riskit
9. Keskeiset tehtävät seuraavalla raportointikaudella



Osallisuustyötä ohjaavat

Lait

- perustuslaki (731/1999)
- kuntalaki (410/2015)
- hallintolaki (434/2003)
- terveydenhuoltolaki (1326/2010) ja sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- laki hyvinvointialueista (611/2021; 5 luku 29 § ja 32§, 7 luku 41 §)

Kaupungin hallintosääntö (27 luku 1 §)

Kaupunkistrategia ja toimialan palvelustrategia



Toimialojen osallisuus osana kaupungin osallisuustyötä

Toimialat laativat toimialakohtaiset **osallisuussuunnitelmat**. Niihin kootaan tavoitteet ja toimenpiteet asukkaiden osallisuuden vahvistamiselle strategiakausittain.

Helsingin kaupungin osallisuuden edistäminen perustuu kaupunkiyhteiseen osallisuus- ja vuorovaikutusmalliin. Toimialojen osallisuussuunnitelmat pohjautuvat malliin.

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta hyväksyi nykyisen vuoden 2025 loppuun ulottuvan [osallisuussuunnitelman](#) 24.10.2023.

Osallisuussuunnitelman lähtökohtia:

- osallisuuden edistäminen kuuluu jokaisen työntekijän työtehtäviin
- osallisuus kytkeytyy kaikkeen toimintaamme.

Helsingin osallisuuden periaatteet

Yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen
ja asiantuntijuuden hyödyntäminen

Omaehtoisen toiminnan
mahdollistaminen




Yhdenvertaisten
osallistumismahdollisuuksien
luominen

Osallisuuden toimeenpano ja työnjako



Osallisuuden painopisteiden toteutuksen raportointi

2. Kaupunkiyhteiset osallisuuden painopisteet 2023–2025

 <p>Osallisuuskokemuksen vahvistaminen</p>	<p>Tavoitteenamme on, että kaupunkilaisen kokemus kuulumisesta ja kuulluksi tulemisesta vahvistuu. Osallisuuskokemuksen vahvistaminen syntyy kohtaamisesta ja toista arvostavasta oikea-aikaisesta vuorovaikutuksesta.</p> <p>Kaupunkilainen kokee pystyvänsä edistämään itselleen tärkeitä asioita kaupungissa, ja hänen osallistumismahdollisuutensa huomioidaan arjen toiminnassa ja palveluissa. Kaupunkilainen myös saa tietoa ja ymmärtää vaikuttamisen mahdollisuudet. Kaupunkilaisen asiakaskokemus ohjaa palvelujemme kehittämistä.</p> <p>Madallamme ja poistamme osallisuuden esteitä. Kaupunkilainen voi osallistua eri tavoin: saada tietoa, olla mukana suunnittelussa, osallistua päätöksentekoon tai olla aktiivisena toimijana. Panostamme haavoittuvassa asemassa olevien osallisuuden kokemuksen syntymiseen.</p>
 <p>Osallisuusosaamisen ja -ymmärryksen vahvistaminen</p>	<p>Tavoitteenamme on, että työntekijät kaikkialla kaupungilla tunnistavat osallisuuden merkityksen ja sen mahdollisuudet omassa työssään. Käsitteet osallisuudesta ja sen toteutustavoista on selkeää kaikilla toimialoilla, sekä johdolla että työntekijöillä. Osallisuus käsitetään tiiviiksi osaksi omaa työtämme.</p> <p>Osallisuustieto ja moninaisuuden ymmärtäminen kaupungissa vahvistuvat. Edistämme osallisuuden toteutumista johtamisella ja sitoutumisella sekä riittäväillä resursseilla ja oikeanlaisilla menetelmillä. Osallisuus ja sen edistäminen on osa arjen työtä ja kuuluu kaikille.</p>
 <p>Moniäänisyyden vahvistaminen</p>	<p>Tavoitteenamme on, että kaupunkilaisten moniäänisyyden huomioiminen on kaupungin tapa toimia. Tarjoamme erilaisia osallistumisvaihtoehtoja siellä, missä ihmiset ovat. Huomioimme erityisesti heikoimmassa asemassa olevat kaupunkilaiset. Pyrimme tavoittamaan aktiivisesti eri väestöryhmiä myös erilaisten yhteisöjen ja järjestöjen kautta. Tieto ohjaa toimintaamme.</p> <p>Vahvistamme moniäänisyyttä myös viestinnässä selkeän kielen, monikielisuuden ja monikanavaisuuden kautta. Toimintamme on läpinäkyvää ja kaupunkilainen saa tietoa kaupungin päätöksistä ja linjauksista. Tunnistamme hyvissä ajoin, keitä päätökset koskevat, ja edistämme dialogisuutta kaupunkilaisten kanssa huomioiden erilaiset väestöryhmät.</p>

Osallisuuskokemuksen vahvistaminen



Toimialan toimenpiteet	Seurantamittarit	Toteuma
Kehitämme toimialan asiakaspalauteprosessia ja asiakaspalautteen järjestelmällistä keräämistä.	Asiakaspalautetta kerätään toimialan palvelukokonaisuuksissa: kyllä/ei	Kyllä
	Kansallisen asiakaspalautteen keruun mittariston käyttöönotto on aloitettu: kyllä/ei	Kyllä
	Palautteista 70 % käsitellään viiden työpäivän sisällä.	Kyllä
Kehitämme toimialan osallisuusviestintää ja kaupungin Osallistu ja vaikuta – verkkosivuja.	Suunnitelman mukaiset sisällöt on tuotettu verkkosivuille: kyllä/ei	Kyllä
	Osallisuusviestintä on suunniteltua: kyllä/ei.	Kyllä
	Seurataan verkkosivujen analytiikkaa ja käyntimääriä.	Kyllä
Varmistamme asiakkaiden mahdollisuuden osallistua palvelujen kehittämiseen.	Viestintä- ja osallisuussuunnitelmapohja ja tukimateriaalia on tuotettu: kyllä/ei	Kyllä
	Hankkeisiin on tehty viestintä- ja osallisuussuunnitelma: kyllä/ei	Kyllä

Osallisuusosaamisen ja -ymmärryksen vahvistaminen



Toimialan toimenpiteet	Seurantamittarit	Toteuma
Tuotamme tietoa osallisuudesta ja siihen liittyvistä toimintatavoista, menetelmistä sekä tuesta toimialan työntekijöille intraan.	Intraan tuotettu uutta sisältöä osallisuudesta: kyllä/ei. Intran sisältöjä esitelty toimialalla: kyllä/ei. Palaute intrasisällöistä Osallisuuden tila -kyselyssä.	Kyllä Kyllä Kyllä
Vahvistamme toimialan työntekijöiden osaamista ja yhteistyötä osallisuusverkoston sekä asiakaskokemusverkoston toiminnalla.	Verkostotapaamisia järjestetty: 3-4/vuosi. Verkosto-osallistujilta kerätty palaute, tyytyväisyys vähintään 4.	Kyllä Kyllä
Toteutamme Osallisuuden tila -kyselyn.	Kysely toteutettu: kyllä/ei.	Kyllä
Lisäämme työntekijöiden osallisuusosaamista koulutuksilla.	Koulutussuunnitelut tehty yhdessä osaamisen kehittämisen yksikön kanssa: kyllä/ei. Koulutuksista kerätty palaute, tyytyväisyys vähintään 4.	Kyllä Kyllä

Moniäänisyyden vahvistaminen



Toimialan toimenpiteet	Seurantamittarit	Toteuma
Tuemme erilaisuuden huomioimista ja yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien toteutumista toimialalla.	Tukimateriaalia tai koulutuksia on toteutettu: kyllä/ei. Arvioidaan vuosittain vaikuttamistoimielinten kanssa tehtyä yhteistyötä.	Kyllä Kyllä
Vahvistamme kokemusasiantuntijatoimintaa ja raateja.	Uusia kokemusasiantuntijuutta ja raatityötä hyödyntäviä työmuotoja kokeiltu ja otettu käyttöön: kyllä/ei. Kokemusasiantuntijatoiminnan ohjeet ja sopimukset päivitetty: kyllä/ei.	Kyllä Kyllä
Vahvistamme lasten ja nuorten osallisuutta.	Toimialailat ovat toteutuneet suunnitellusti: kyllä/ei. Lasten ja nuorten osallisuuden kehittäminen suunniteltu: kyllä/ei.	Kyllä Kyllä

3. Lasten ja nuorten osallisuuden edistäminen

Osallisuuskokemuksen vahvistaminen

- Lapsiperheiden palveluissa on otettu laajasti käyttöön palautetietoinen työskentelymalli FIT (Feedback informed treatment)
- Kouluterveyskyselyjen 2023 ja 2025 tuloksia on käsitelty laajasti palveluissa.
- Lasten ja nuorten kanssa on kehitetty digitaalisia palveluja ja viestintää.

Osallisuusosaamisen ja -ymmärryksen vahvistaminen

- Osana Lapsiystävällinen kunta –työskentelyä on koottu kehittämistä varten tietoja lapsille ja nuorille tarjolla olevista osallisuuden muodoista.
- Toimialalla on valmistauduttu lapsivaikutusten ennakkovaikutusten arviointiin päätöksenteossa ja lisätty osaamista toteuttaa lasten ja nuorten kuulemisia.

Moniäänisyyden vahvistaminen

- Nuorisoneuvoston jäsenet ovat osallistuneet tapaamisiin toimialan edustajien kanssa ja heille on järjestetty vierailukäyntejä palveluihin.
- Lastensuojelun kokemusasiantuntijatoimintaa on vahvistettu vuonna 2025.

4. Vieraskielisten osallisuuden edistäminen

Osallisuuskokemuksen vahvistaminen

- Vieraskielisten asukkaiden osallisuutta on vahvistettu monikielisellä viestinnällä kaupungin eri viestintäkanavissa.
- Seniori-infossa vieraskielisten osallisuutta on edistetty erityisesti viestinnällä ja järjestöyhteistyöllä.
- Kestävän kasvun (RRP) hankkeissa on kehitetty vieraskielisten ja maahanmuuttajataustaisten asukkaiden palveluja ja toimintamalleja.

Moniäänisyyden vahvistaminen

- Järjestöyhteistyönä on toteutettu kumppanustapaamisia sekä vertais- ja ryhmätoimintaa eri kielillä.
- Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan uudistettujen avustuskriteerien (Sotepe-ltk 22.4.2025 § 69) tulee kohdentua muun muassa maahanmuuttajataustaisten sekä erilaisten vähemmistöjen tukemiseen.



5. Ikääntyneiden osallisuuden edistäminen

Osallisuuskokemuksen vahvistaminen

- Seniorikeskuksien asukasilloja, omaisten iltoja ja yhteisökokouksia on järjestetty säännöllisesti.
- Toimialan palvelustrategian asukaskyselyn 2 604 vastaajasta jopa 44 prosenttia oli yli 65-vuotiaita.
- Asiakasohjauksen kotikäynneillä kerättiin palautetta kansallisesti yhtenäisen asiakaspalautemallin mukaisesti.
- Omaishoidon sekä perhehoidon eri toiminnoissa on tehty kyselyjä ja järjestetty asiakastilaisuuksia.

Osallisuusosaamisen ja -ymmärryksen vahvistaminen

- Kokemusasiantuntijatoiminnan rakenteita on palvelumuotoiltu sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa.

Moniäänisyyden vahvistaminen

- Vanhusneuvostossa on ollut toimialalta nimettynä asiantuntija, joka on tuonut vanhusneuvostolle tietoa toimialan asioista ja auttanut vanhusneuvostoa toimimaan yhteistyössä toimialan kanssa.
- Palvelukeskuksien asiakasfoorumeja ja -neuvostoja on kehitetty ja niiden toimintaa monipuolistettu.
- Kokemusasiantuntijatoimintaa on laajennettu Kestävän kasvun hankkeen (RRP) pilottien avulla.



6. Osallisuutta edistävä viestintä

Viestinnän ytimessä on ollut toimialan palvelustrategian 2023–2025 tavoite: **Kokonaiskuva asukkaiden palvelutarpeista selkiytyy ja ymmärrys asiakaskokemuksesta lisääntyy**. Viestinnässä on korostettu osallisuussuunnitelman kolmea painopistettä, jotka ovat osallisuuskokemuksen, osallisuusosaamisen ja -ymmärryksen sekä moniäänisyyden vahvistaminen.

- Osallisuusviestinnän pääkanavat:
- Kaupungin hel.fi-verkkosivut: [Osallistu ja vaikuta](#)
- Sotepe-toimialan hel.fi-verkkosivut: [Odotusajat ja asiakaskokemus](#)
 - Sivulla sisältyy reaaliaikaisen NPS-raportoinnin asiakkaille ja neljä kertaa vuodessa julkaistavan [asiakaskokemuskatsauksen](#), josta tehdään myös mediatiedote ja uutisointia hel.fi-sivuille.
- Sotepe-toimialan osallisuuden ja vuorovaikutuksen intrasivut
- Kaupunkiyhteiset osallisuuden ja vuorovaikutuksen intrasivut
- Uutiskirjeet: Stadin sote ja brankkari, kanslian uutiskirje järjestöille
- Sotepe-palvelujen sosiaalisen median kanavat: Facebook, Instagram
- Sidosryhmille suunnatut asukas- ja verkostotilaisuudet
- Henkilöstölle suunnatut verkostotilaisuudet sekä koulutukset



7. Osallisuuden edistämisen muut keskeiset toimenpiteet toimialalla

- Kestävän kasvun hankkeessa (2023–2025) edistettiin kansallisesti yhtenäistä asiakaspalautteen keruuta sosiaali- ja terveystalveissa STM:n toimeksiannosta.
 - Vuonna 2023 yhtenäistettiin asiakaspalautteen mittaamisen käytännöt ja otettiin käyttöön kansalliset, THL:n ja alueiden yhdessä määrittelemät asiakaspalautteväittämät.
 - Vuonna 2025 palautteiden hyödyntämistä vahvistettiin ottamalla käyttöön tekoälypohjainen analyysi avoimelle palautteelle sekä laajentamalla asiakaspalautteen keruu uusille palvelualueille.
- Järjestöyhteistyön kaupunkitasoisia rakenteita vahvistettiin perustamalla
 - Järjestöneuvottelukunta
 - Järjestöyhteistyön ja avustustoiminnan ohjausryhmä
- Järjestöjen toimintaedellytyksiä tuettiin myöntämällä avustuksia järjestöjen yleishyödylliseen ja Sotepen palveluja täydentävän järjestötoimintaan. Avustukset ovat kohdentuneet haavoittuvassa asemassa olevien helsinkiläisten asukkaiden terveyden, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.
- Pelastuslaitoksella on omat osallisuuden ja vuorovaikutuksen rakenteensa. Pelastusalan järjestöyhteistyön vuorovaikutusrakenteita on vahvistettu ja vuoden 2025 aikana yhteistyötä on selkeytetty toimialan sisällä.

8. Poikkeamat, ongelmat tai riskit

- Osallisuunnitelmaan 2023–2025 ei ole kirjattu järjestyhteistyötä edistäviä toimenpiteitä.
- Asiakaskokemuksen kehittämistarpeet eivät näy riittävästi osallisuussuunnitelmassa.
- Osallisuunnitelman valmistelussa ei osallistettu riittävästi Sotepe-toimialan henkilöstöä ja johtoa



9. Keskeiset tehtävät seuraavalla raportointikaudella



- Uuden osallisuussuunnitelman laadinta vuosille 2026–2029 on käynnissä. Suunnitelma esitellään Sotepe-lautakunnalle toukokuussa 2026.
- Suunnitelman laatimisesta vastaa toimialan osallisuus- ja vuorovaikutusyksikkö. Tiivis yhteistyö palvelujen kanssa on keskeistä.
- Osallisuussuunnitelman toimenpiteiden kautta edistetään palvelustrategian toimeenpanoa. Osallisuuden ja asiakaskokemuksen kehittäminen ovat osa palvelustrategian järjestämisen periaatteita.
- Osallisuussuunnitelman 2026–2029 alustavat painopisteet ovat osallisuuden yhdenvertaisuuden ja moniäänisyyden edistäminen, paikallisen vaikuttamisen ja alueellisen osallisuuden vahvistaminen sekä sujuvat palvelut ja hyvä asiakaskokemus osallisuuden keinoin.
- Osallisuussuunnitelma 2023–2025 on voimassa aina siihen asti, kunnes osallisuussuunnitelma 2026–2029 on hyväksytty lautakunnassa toukokuussa 2026.

Linkit ja liitteet

- [Osallisuussuunnitelma 2023-2025](#)
- Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan osallisuussuunnitelman 2023–2025 raportointi (liite)
- Toimialojen yhteisten painopisteiden loppuraportti 2023–2025 (liite)



Helsinki