

# Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan vuosi 2023

## Sisällys

Selvisimme hyvin ensimmäisestä vuodesta .....	1	Kehitimme määrätietoisesti palveluja .....	9
Näin järjestämme palvelut .....	2	Kuuntelimme asiakkaitamme .....	12
Tätä tavoittelemme 2023–2025 ...	3	Huolehdimme ympäristöstä .....	12
Hyvän elämän tekijät .....	4	Organisaatiomme .....	13
Kestävää taloutta haasteellisessa toimintaympäristössä .....	5		
Miljoonia asiakaskohtauksia .....	8		

## Selvisimme hyvin ensimmäisestä vuodesta

”

Roolimme helsinkiläisten arjen turvallisuuden edistämässä ja varmistamisessa vahvistui, kun Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala ja pelastuslaitos yhdistyivät osana kansallista sote-uudistusta. Ammattilaistemme yhteisellä työllä pystyimme tarjoamaan helsinkiläisille entistä vahvempaa tukea heidän arkeensa”, toimialajohtaja **Juha Jolkkonen toteaa.**

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ensimmäinen toimintavuosi on takana.

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaan liitettiin vuoden alussa ruotsinkielistä kehitysvammaisten palvelua tuottavan Kärkullan kuntayhtymän tehtäviä. Opiskeluhuollon kuraattori- ja psykologipalvelut jäivät kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle, vaikka niiden järjestämisvastuu ja rahoitus siirtyivät uudelle toimialallemme.

Toimialamme on osa Helsingin kaupunkia, mutta taloutemme on eriytetty kaupungin taloudesta.

Uudellamaalla toteutettiin erilliskäytäntö, jossa erikoissairaanhoidon palvelut Helsingille ja Uudenmaan hyvinvointialueille tuottaa HUS-yhtymä. Teemme tiivistä yhteistyötä Uudenmaan hyvinvointialueiden ja HUS-yhtymän kanssa.

## Näin järjestämme palvelut

Järjestämme palveluja **675 000** helsinkiläiselle.

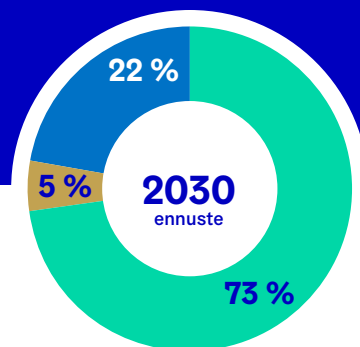
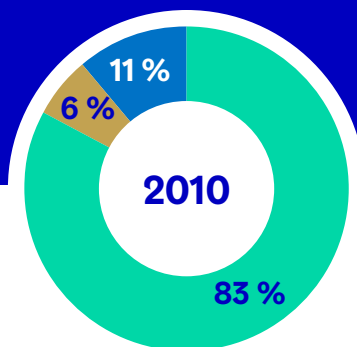
Tuotamme **hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta** helsinkiläisille vahvalla osaamisella ja yhteistyöllä.



# 143

rekisteröityä äidinkieltä

Toimintaamme ohjaavat **kaupunkistrategia** ja **palvelustrategia**.



● Suomi ● Muu kieli ● Ruotsi



# 77%

väestönkasvusta viimeisen 10 vuoden aikana on lähtöisin muualta Suomesta ja maailmalta.

Palvelustrategian lähtökohtana on, että Helsingin palvelut vastaavat entistä paremmin asukkaiden tarpeisiin.

Palvelustrategiassa kuvataan, miten varmistamme kaupunkilaisille yhdenvertaiset, toimivat ja laadukkaat palvelut.

**Järjestämme helsinkiläisille lain edellyttämät sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palvelut.**



Osan palveluista tuotamme itse ja osan hankimme yksityisiltä tai kolmannen sektorin palveluntuottajilta.

**Johdamme, seuraamme ja ohjaamme palveluja jatkossa yhä enemmän kokonaisuutena.**



Toteutamme palveluja aiempaa suunnitelmallisemmin, jotta ne riittävät kaikille niitä tarvitseville.



**Valtio rahoittaa lain edellyttämät sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palvelut.**



Käytämme rahaa taloudellisesti, vastuullisesti ja vaikuttavasti. Tarjoamme parhaat mahdolliset palvelut sillä rahalla, joka Helsingillä on käytettävissä.



## Tätä tavoittelemme 2023–2025

Palvelut saa nopeasti ja sujuvasti.

Kaikki palvelumme ovat laadukkaita, turvallisia ja yhdenmukaisia riippumatta siitä, mikä taho ne tuottaa.



Tunnistamme asukkaiden palvelutarpeet.

Kuuntelemme asiakkaita ja ohjaamme heidät oikeaan palveluun.

Palveluja tarjoaa hyvinvoiva, osaava ja riittävä henkilöstö.



Järjestämme palvelut suunnitelmallisesti, taloudellisesti ja läpinäkyvästi.

Tarjoamme yhdenvertaiset suomen- ja ruotsinkieliset palvelut.

Digitaaliset yhteydenottokanavat ovat käytössä ympäri vuorokauden. Vastaamme niiden kautta tuleviin yhteydenottoihin kahden arkipäivän kuluessa. Varmistamme sujuvat palvelut myös niille asiakkaille, jotka eivät käytä digitaalisia palveluja.



## Hyvän elämän tekijät

**75 %** henkilöstöstämme suosittelisi meitä työnantajana. Henkilöstökyselyn mukaan työ on merkityksellistä, työyhteisö koetaan voimavarana ja olemme kehittyneet valmentavassa johtamisessa.

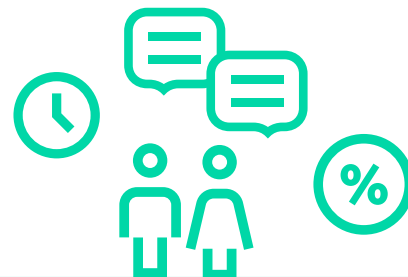
# 15 000

aitojen tekojen ja kohtaamisten ammattilaista työskenteli meillä vuoden 2023 lopussa.

**80** ulkomailta rekrytoitua työntekijää aloitti ikään-tyneiden palveluissa. Henkilöstön saatavuus vaikeutui entisestään, joten edistimme kansainvälistä rekrytointia. Lisäsimme oppisopimuskoulutusmahdollisuuksia ja aloitimme ruotsinkielisen lähihoitajaoppisopimuskoulutuksen.

# >67 000

koulutuskertaa: työntekijämme olivat koulutuksessa keskimäärin 2,5 päivää vuoden aikana.



Palvelukokonaisuus	Henkilöstömäärä	Prosenttia
Pelastustoimi	752	5
Toimialan yhteiset palvelut (hallinto)	939	6
Perhe- ja sosiaalipalvelut	3 838	26
Terveys- ja päihdepalvelut	3 608	24
Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut	5 775	39
<b>Yhteensä</b>	<b>14 912</b>	<b>100</b>

Taulukko 1. Henkilöstömäärä 29.12.2023

# Kestävää taloutta haasteellisessa toimintaympäristössä

Järjestämiemme palvelujen kokonaisrahoitus muodostui valtionrahoituksesta, asiakasmaksutuloista ja muista toimintatuotoista, kuten hankeavustuksista.



**Kokonaismenot**  
**2 800 milj. €**



**Tulot**  
**231 milj. €**

**Valtion kokonaisrahoitus**  
**2 601 milj. €**

sis. HUS-yhtymälle kohdennetun erikoissairaanhoidon rahoituksen

Tilikauden tulos 29 miljoonaa euroa ylijäämäinen (sis. poistot)

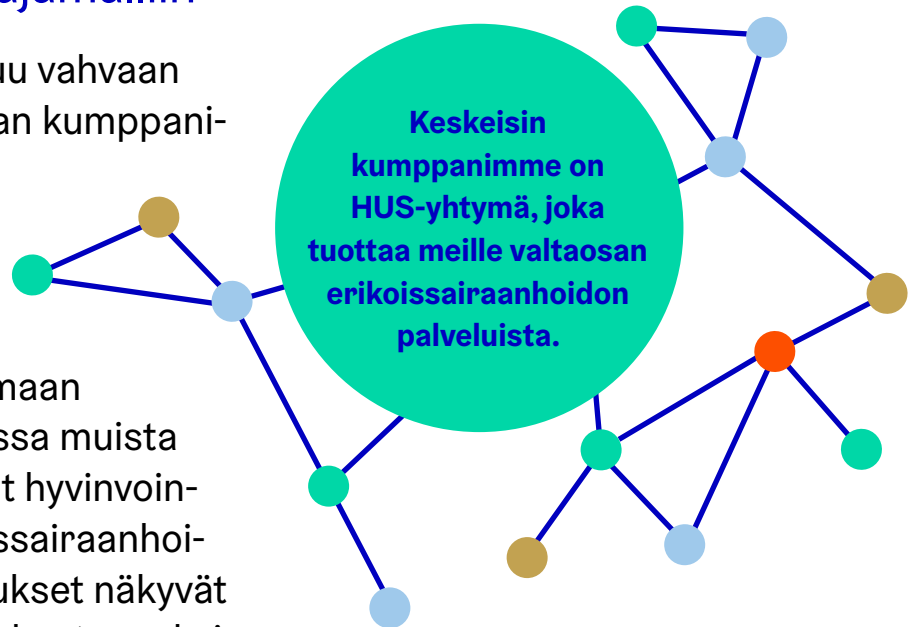
Talouden ennustaminen oli ensimmäisen toimintavuoden aikana haastavaa. Valtionrahoitus muuttui kolme kertaa ja talouden toimintaympäristössä ja ohjauksessa tapahtui muutoksia.

Vuoden ensimmäinen talouden ennuste näytti merkittävää alijäämää. Näistä lähtökohdista valmistelimme valtion edellyttämän muutosohjelman taloutemme sopeuttamiseksi vuosille 2023–2026. Muutosohjelmaan koottiin yli sata mahdollista toimenpidettä tulojen lisäämiseksi tai menojen sopeuttamiseksi. Myös henkilöstöllä oli mahdollisuus esittää säästöehdotuksia ideaboksin kautta.

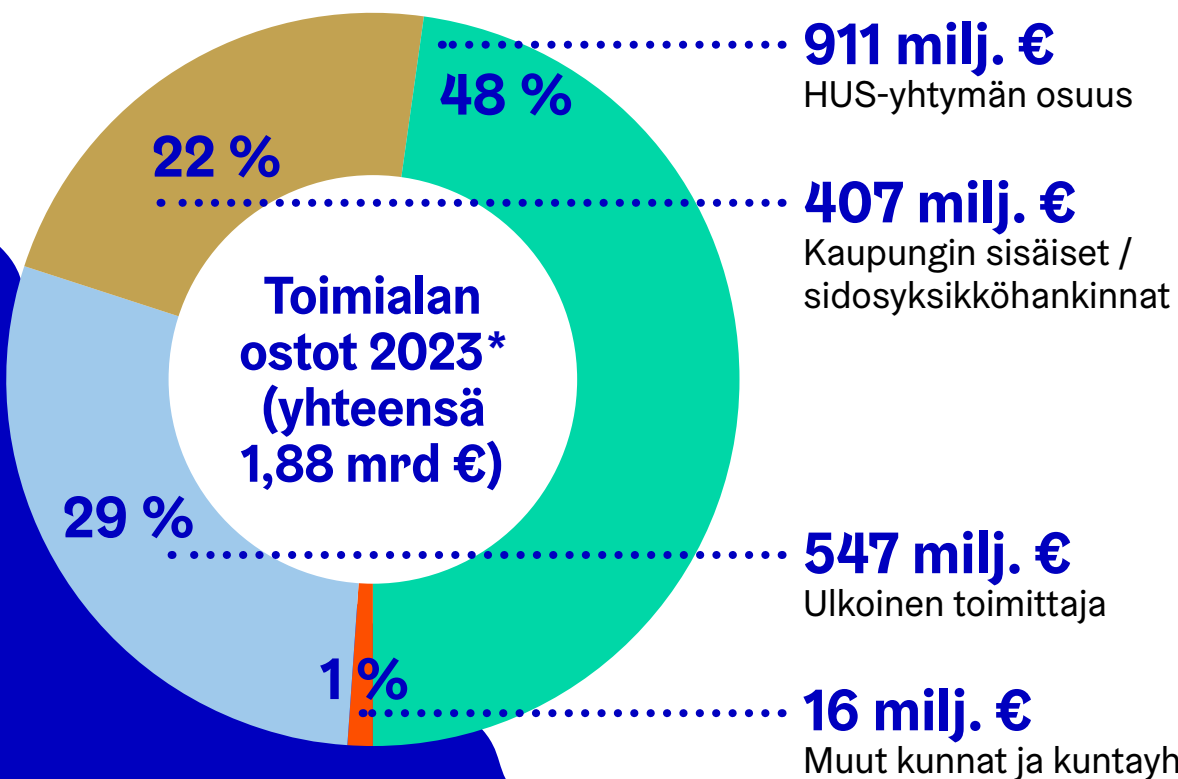
Taloutemme toteutui lopulta ennakoitua parempana. Saimme arvioitua enemmän asiakasmaksutuloja ja etupainotteisesti valtionavustusten korkotuottoja. Onnistuimme myös ensimmäisissä sopeutustoimenpiteissä. Henkilöstön saatavuuteen liittyvien haasteiden vuoksi henkilöstömenot alittivat budjetoidun.

## Palvelutuotanto perustuu vahvaan monituottajamalliin

Palvelutuotanto perustuu vahvaan monituottajamalliin laajan kumppaniverkostomme kanssa.



Eroamme tässä Uudenmaan hyvinvointialueiden kanssa muista hyvinvointialueista. Muut hyvinvointialueet tuottavat erikoissairaanhoidon itse ja sen kustannukset näkyvät hyvinvointialueen omina kustannuksina. Helsingissä ja Uudellamaalla nämä kustannukset näkyvät ostopalveluina.

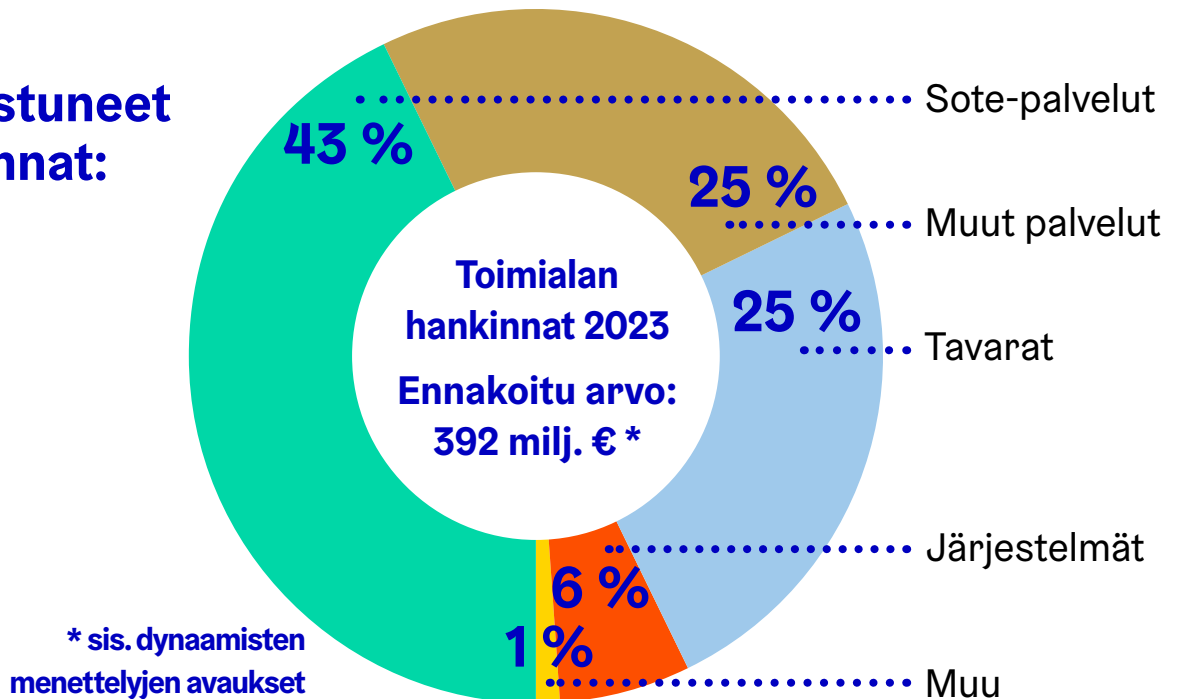


\* Sisältää sote-palvelut, tavarat, muut palvelut ja it-järjestelmät

## Vankkaa hankintaosaamista

Monituottajamalli edellyttää meiltä vankkaa hankintaosaamista sekä oman ja ostetun palveluntuotannon ohjausta ja valvontaa. Vuonna 2023 hankimme palveluja mm. kotihoitoon, vammaisten työ- ja päivätoimintaan, asiakaskuljetuksiin sekä kiireettömään suun terveydenhuoltoon.

**Valmistuneet hankinnat: 75 kpl**



**1 200**

Sopimuksia

**1,22 mrd €**

Sopimuskanta

**771**

Sopimus-kumppaneita

**28**

Palveluseleitä

**Suurimmat voimassa olevat sopimuskokonaisuudet**

**280 milj. €** 43 tuottajaa

Ikäntyneiden palveluasuminen

**228 milj. €** 256 tuottajaa

Lastensuojelun ympärivuorokautiset palvelut

**150 milj. €** 18 tuottajaa

Kehitysvammaisten ja autismikirjon henkilöiden asumispalvelut

# Miljoonia asiakaskohtaamisia

## Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto

**163 000** Äitiys- ja lastenneuvola  
käynnit

**102 000** Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto  
käynnit

## Terveysasemat ja hammashoito

**593 000** Terveysaseman lääkärin vastaanotto  
käynnit ja muu asiointi

**1 507 000** Terveysaseman hoitajan vastaanotto  
käynnit ja muu asiointi

**463 000** Hammashoito  
käynnit ja muu asiointi

## Mielenterveys- ja päihdepalvelut

**238 000** Psykiatrian avohoito  
käynnit ja muu asiointi

**56 000** Psykiatrian vuodeosastohoitopäivät  
päivää

**46 000** Polikliininen päihdehuolto  
käynnit

**25 000** Päihdehuollon laitoshoidot  
hoitovuorokaudet

**780 000** Mielenterveysasiakkaiden asumispalvelut  
vrk

**690 000** Asunnottomien asumispalvelut  
vrk

## Lastensuojelu, aikuis- sosiaalityö ja vammaispalvelut

**1 680** Kodin ulkopuolelle sijoitettuja  
lasta / nuorta

**286 000** Vammaispalvelun tehostettu palveluasuminen  
vrk

**29 000** Aikuissosiaalityö  
asiakasta

**15 000** Vammaispalvelut  
asiakasta

## Kotihoito ja Helsingin sairaala

**3 686 000** Kotihoito  
käynnit ja muu asiointi

**1 511 000** Iäkkäiden pitkäaikainen ympärivuorokautinen hoito (palvelu- ja laitosasuminen)  
vrk

**1 140** Somaattinen sairaanhoito  
päättäneet hoitojaksot

## Pelastuslaitos

**8 840** Hälytystehtävät

**61 000** Ensihoitotehtävät

**9 700** Onnettomuuksien ehkäisyvalvonnalliset tehtävät



## Kehitimme määrätietoisesti palveluja

Asunnottomuus väheni .....

94 % helsinkiläisistä luottaa pelastuslaitokseen erittäin tai melko paljon .....



TOP  
5

onnistumiset asiakaspalveluissa

94%

90



.....Kivikon terveysasema onnistui poistamaan hoitojonon



.....Ikäntyneet pääsivät nopeammin ympärivuorokautiseen hoitoon.



.....Kampin perhekeskuksen asiakkaat antoivat palvelusta huippuarvion (suositteluindeksi 90)

## Avasimme uusia palveluja

Uusi pelastus-  
asema  
Konalaan

Omaperhe – sähköinen perhekeskus, tietoa ja palveluita lapsiperheille

Aistiohjausryhmä toimintaterapiassa olevien lasten vanhemmille

Neljäs matalan kynnyksen mielenterveyspalvelupiste Mieppi Pasilaan (yli 13-vuotiaille)

..... Lastensuojelun laitoshoidon vaativan tason vastaanotto-osasto Auroranmäelle  
..... Pelastustoimen kärkiyksikkö Tapanilaan

..... Lyhytterapia-yksikkö Pasilaan

..... Sotebotti Hester – tietoa ja apua asiakkaille 24/7

Nuorten päihdepalvelupiste Pysäkki Herttoniemeen

Pikaviestisovellus yhteydenpitoon lastensuojelun ja perhesosiaalityön nuorten asiakkaiden kanssa

## Teknologiaa palvelun tukena

Laakson sairaalassa kokeilimme Välkky-hoivarobottia yksinkertaisissa hoitotyön tehtävissä

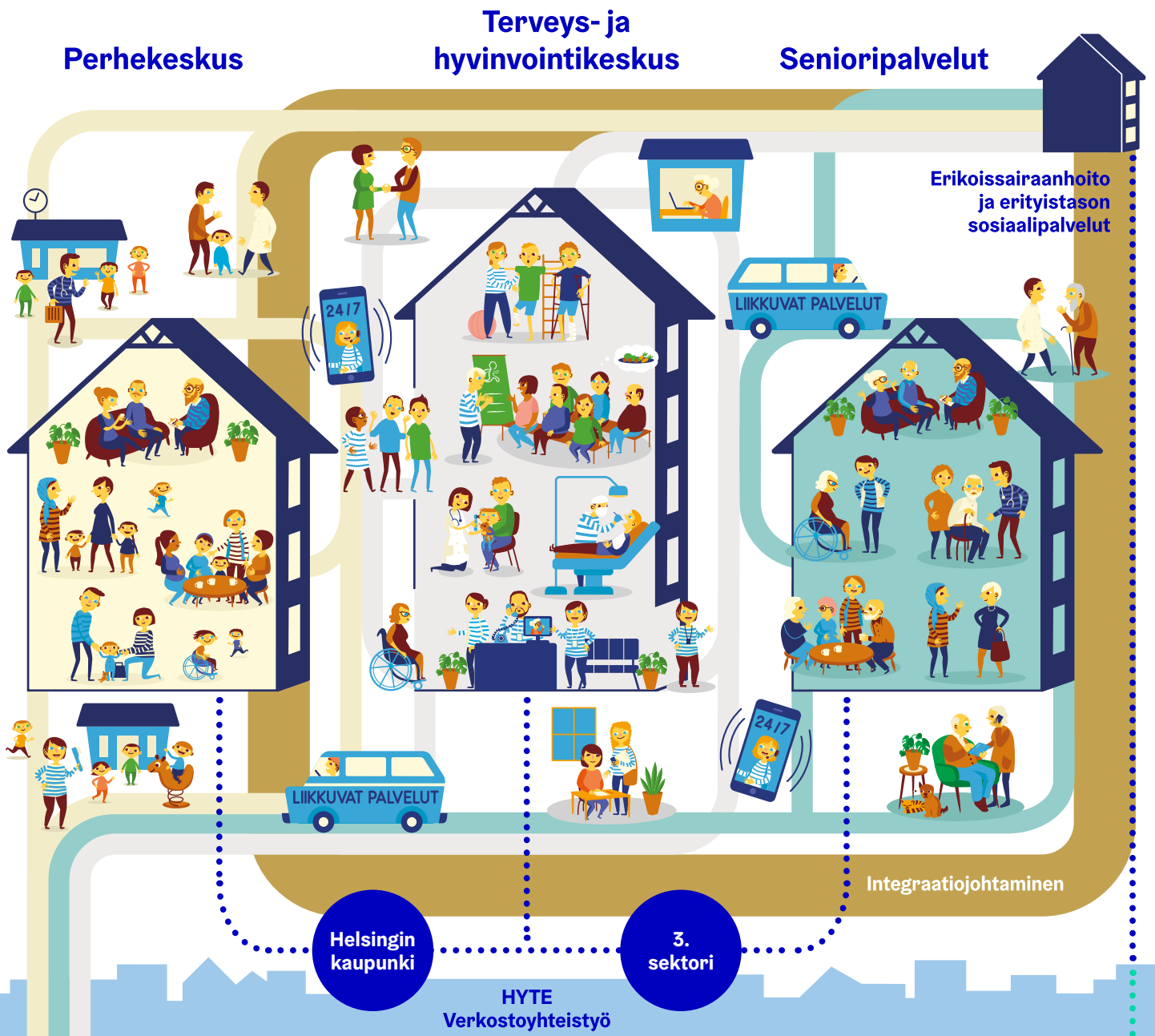
..... Vuosaaren terveys- ja hyvinvointikeskuksessa otettiin käyttöön MedicubeX-itsemittauspiste

516 000 helsinkiläistä käyttää Maisa-palvelua

## Tulevaisuuden sote-keskus

Helsingissä on jo usean vuoden ajan kehitetty palveluja kolmen toimintamallin kautta: terveys- ja hyvinvointikeskus, perhekeskus ja senioripalvelut.

Valtion rahoittamassa Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeessa (2020–2023) jatkoimme tätä kehittämistä ja kuvasimme toimintamallien keskinäiset suhteet:



**Kaupunkistrategia ja palvelustrategia**  
Sujuva ja eheä palvelukokonaisuus asiakkaalle

**Monituottajamalli**  
Omatuotanto  
Ostopalvelut  
Palvelusetelit

**HUS**  
Järjestämis-  
sopimus

## Kestävää kasvua

EU-rahoitteinen Kestävän kasvun ohjelma tukee ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävästä kasvusta.

**Vahvistaa** ennalta-ehkäisyä ja ongelmien varhaista tunnistamista

**Tukea** tiedolla johtamista

Helsinki sai omaan hankkeeseensa **23 miljoonan euron rahoituksen vuosille 2023–2025**. Tavoitteenamme on hankkeen avulla:

**Parantaa** heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden hoidon ja palveluiden saatavuutta sekä purkaa hoito- ja palveluvelkaa

**Ottaa käyttöön** hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot.

## Rakenteilla ja suunnitteilla olevia palvelupisteitä

Vaihe 2023:  
Rakenteilla



Metsälän nuorten vastaanotto  
Hyvösen lastenkoti  
Kontulan pelastusasema

Laakson  
yhteissairaala

Käyttöönottovuosi

2024

2025

2026

2027

2028

2029

2030

2031

2032

Vaihe 2023:  
Suunnitteilla



Riihenkulman  
lastenkodin  
uudisrakennukset  
Lemmilän  
lastenkodin  
uudisrakennus

Koskelan  
seniorikeskus  
Malmin  
pelastus-  
asema

Malmin  
uusi  
sairaala

Keskittetyt vainajatilat  
Jakomäen palvelutalo  
Tapanilan pelastusasema

Haagan perhekeskus  
sekä terveys- ja  
hyvinvointikeskus

Laajasalon  
seniorikeskus

Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskuksen laajennus  
Kampin terveys- ja hyvinvointikeskus  
Vuosaaren seniorikeskus  
Keskustan seniorikeskus  
Pohjois-Haagan seniorikeskus  
Vuosaaren pelastusasema

Malmin perhekeskus sekä  
terveys- ja hyvinvointikeskus  
Kannelmäki-Malminkartanon  
seniorikeskus  
Kruununvuorenrannan  
pelastusasema

## Kuuntelimme asiakkaitamme



### Keskimääräinen suositteluindeksimme

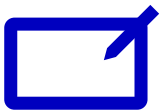
266 toimipistettämme mittaa asiakkaidensa suositteluhalukkuutta NPS-suositteluindeksillä.

**15 %**  
Arvosanat  
0–6,  
arvostelijat

**11 %**  
Arvosanat  
7–8,  
neutraalit

**74 %**  
Arvosanat  
9–10,  
suosittelijat

[Kerromme tulokset verkkosivuillamme >](#)



Asiakkaamme antoivat meille:

**131 100**

palautetta toimipisteiden pika-palautelaitteilla, verkkolomakkeilla ja tekstiviestikyselyissä.



**7 100**

palautetta Maisa-palvelussa.



**4 100**

palautetta kaupungin palautepalvelun kautta.

## Huolehdimme ympäristöstä



**420**  
ekotukihenkilöä palveluissamme

Uudelle toimialalle saatiin voimaan Ekokompassi-ympäristösertifiointi ja valmisteltiin kestävän kehityksen ohjelma 2024–2026.

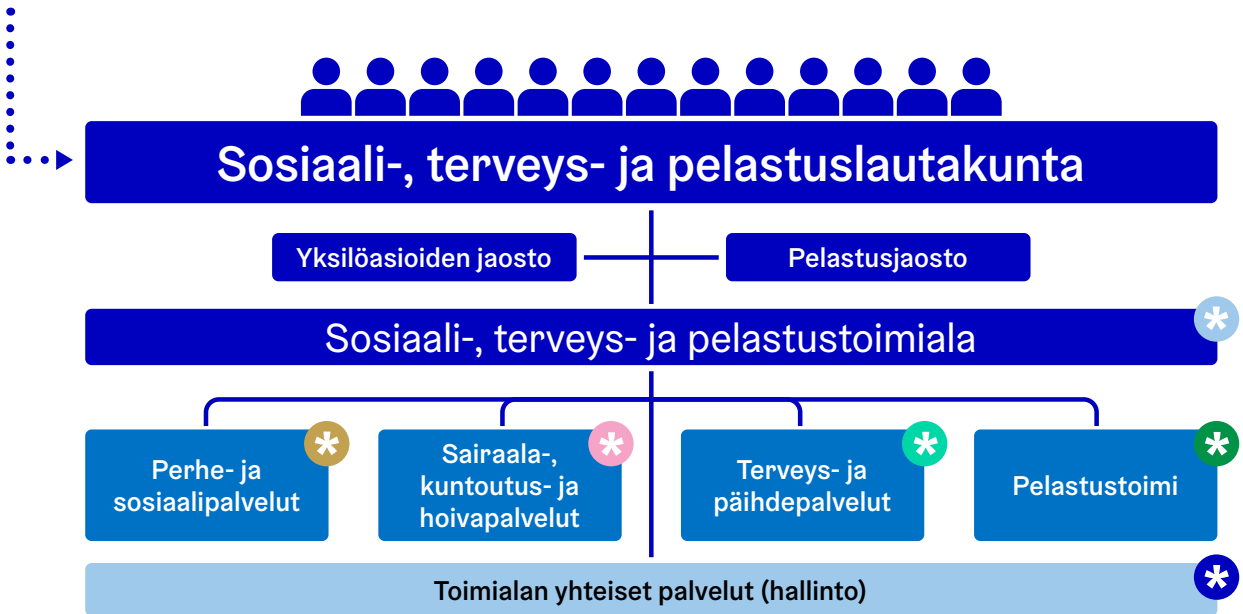


**19 % (67/356)**  
henkilöautoista on sähköautoja

# Organisaatiomme

## Toimialamme tärkeimmistä päätöksistä vastaa sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta.

Lautakunnassa on 13 jäsentä. Jokaisella jäsenellä on henkilökohtainen varajäsen. Lautakunnan puheenjohtajana toimii sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan apulaispormestari Daniel Sazonov.



\* **Toimialajohtaja Juha Jolkkonen**

\* **Perhe- ja sosiaalipalvelut, johtaja Maarit Sulavuori**

- lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys
- lastensuojelu ja perhesosiaalityö
- nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö
- vammaispalvelut

\* **Sairaala, kuntoutus- ja hoivapalvelut, johtaja Seija Meripaasi**

- arviointitoiminta
- kotihoito
- seniorikeskukset
- Helsingin sairaala

\* **Terveys- ja päihdepalvelut, johtaja Leena Turpeinen**

- terveysasemat ja sisätautien poliklinikka
- asumis-, kriisi- ja päihdepalvelut
- psykiatria
- suun terveydenhuolto

1.9.2023 psykiatria- ja päihdepalvelut jakautuivat asumis-, kriisi- ja päihdepalveluun sekä psykiatriaan.

\* **Pelastuslaitos, pelastuskomentaja Jani Pitkänen**

- pelastus ja ensihoito
- riskienhallinta
- huoltovarmuus
- pelastuskoulu

\* **Toimialan yhteiset palvelut (hallinto), johtaja Tiina Mäki**

- hankinta- ja sopimuspalvelut
- henkilöstö- ja kehittämispalvelut
- laki-, valvonta- ja yleishallintopalvelut
- talous-, strategia- ja suunnittelupalvelut
- tietojohdaminen ja tietohallintopalvelut
- tuki-, tila- ja turvallisuuspalvelut
- viestintäpalvelut ja osallisuus