

Social-, hälsovårds- och räddningssektorns år 2024

Vi tryggar
invånarnas
service under
alla omständig-
heter.

”

Vår grundläggande uppgift är att upprätthålla Helsingforsbornas välfärd, hälsa och säkerhet. Det här håller vi fast vid. Vi tryggar invånarnas service under alla omständigheter.

Innehåll

Välfärd, hälsa och trygghet åt helsingforsarna med stark kompetens och samarbete	2
Så här ordnar vi servicen	3
Våra målsättningar 2023–2025	4
För ett gott liv	5
Hållbar ekonomi i en krävande omvärld.....	6

Miljontals kundmöten.....	9
Vi utvecklade servicen målmedvetet	10
Vi lyssnade på invånarna och kunderna	13
Tjänsterna utvecklas på ett hållbart sätt.....	14
Vår organisation	15

Välfärd, hälsa och trygghet åt helsingforsarna med stark kompetens och samarbete

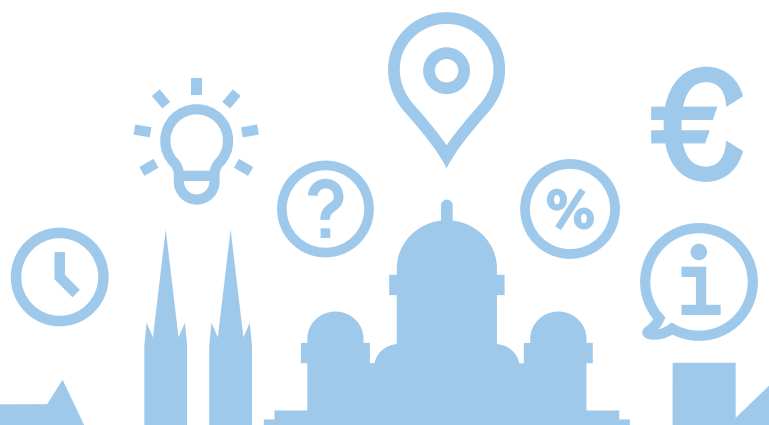
I våra tjänster mötte vi helsingforsarna miljontals gånger. Vi följer upp kundernas upplevelse av vår service med ett rekommendationsindex som under 2024 nådde den högsta nivån någonsin.

Med tanke på finansieringen var ekonomin kärv under 2024. Vi är en del av Helsingfors stad, men vår finansiering kommer direkt från staten. Helsingfors stad kan inte längre anslå ytterligare medel åt oss, utan vi måste själva hitta sätt för öka vårt ekonomiska svängrum om det behövs. Vi driver ett ambitiöst projekt med hjälp av vilket vi redan har lyckats anpassa vår ekonomi med 70 miljoner euro.

Vi fortsatte arbetet för att attrahera och behålla personal. Resultaten från personalenkäten är på en utmärkt nivå och 79 procent av våra anställda rekommenderar oss som arbetsgivare.

Vi stärkte också samarbetet och partnerskapet med välfärdsområdena i Nyland och med HUS så att våra tjänster ska motsvara invånarnas behov allt bättre.

Juha Jolkkonen
sektorchef



Så här ordnar vi servicen

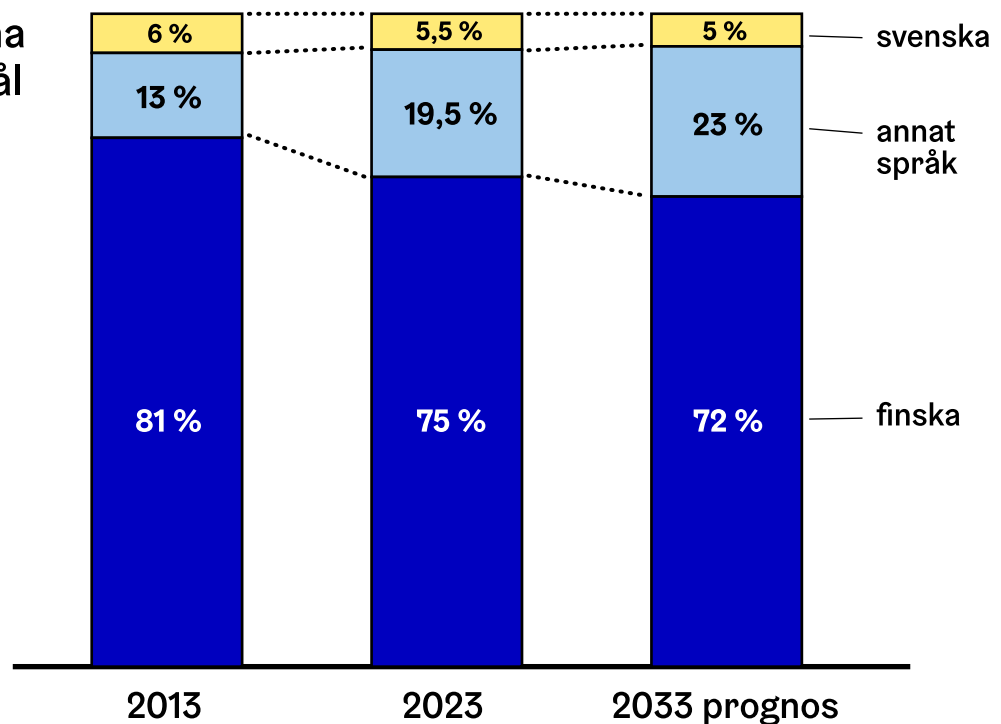
Vi ordnar service åt **675 000** helsingforsare.

Vår verksamhet styrs av **stadsstrategin, servicestrategin och räddningsväsendets beslut om servicenivån**. Servicestrategins utgångspunkt är att social-,

hälsovårds- och räddningssektorns service i framtiden allt bättre ska svara mot invånarnas behov.

I servicestrategin förklaras hur vi garanterar fungerande och god service åt stadsborna på lika villkor.

Helsingforsborna enligt modersmål 2013–2033



675 000

invånare



78 %

av befolkningstillväxten har kommit från övriga Finland och utlandet under de tio senaste åren



144

registrerade modersmål 2024

Vi ordnar de lagstadgade social-, hälsovårds- och räddningstjänsterna åt Helsingforsborna.



Vi betjänar mer systematiskt, så att alla som behöver ska få service.

Vi producerar en del av tjänsterna själv och en del köps av privata företag eller tredje sektorn.



Staten finansierar de lagstadgade social-, hälsovårds- och räddningstjänsterna.

Framöver leder, följer och styr vi servicen alltmer integrerat.



Vi hushållar ekonomiskt, ansvarsfullt och effektivt med pengarna. Vi erbjuder bästa möjliga service med Helsingfors disponibla medel.

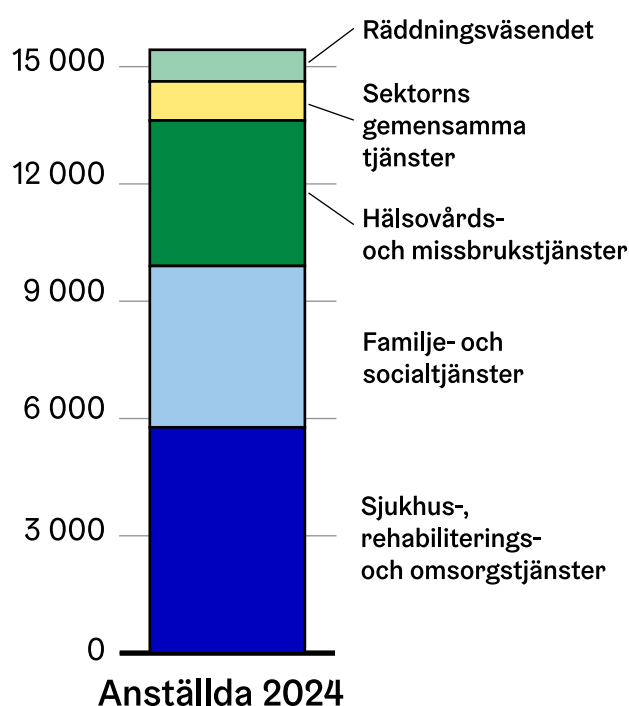
Våra målsättningar 2023– 2025

- Tjänsterna tillhandahålls av **en kompetent och tillräcklig personal som mår bra**
- Betjäningen är **snabb och smidig**.
- Alla våra tjänster är av **god kvalitet, trygga och enhetliga**, oavsett vem som producerar dem.
- Vi ordnar service **planenligt, ekonomiskt och transparent**.
- Vi erbjuder service på lika villkor på **finska och svenska**.
- Vi identifierar invånarnas **servicebehov**.
- Vi **lyssnar** till kunderna och styr dem till **rätt service**.
- **E-kommunikation** är tillgänglig dygnet runt. Vi svarar på kontaktförfrågningar **inom två vardagar**. Vi garanterar smidiga tjänster även för kunder som inte anlitar e-kommunikation.

För ett gott liv

15 000 handlingskraftiga proffs på äkta möten jobbade hos oss i slutet av 2024.

79 % av vår personal rekommenderar oss som arbetsgivare. Enligt personalenkäten är våra styrkor det meningsfulla arbetet och fungerande samarbete.



De närmaste cheferna upplevs som rättvisa och vår kompetens inom coachande ledarskap är på en god nivå.

78 000 kurser; våra anställda utbildades i genomsnitt 2,9 dagar under året.

En **språkutbildningsplan** och en **kvalifikationsplan** utarbetades för alla som rekryterades från utlandet. Nya anvisningar om etik vid rekrytering från utlandet infördes.

13 500 fler sökande till lediga jobb än 2023: vår dragningskraft har förbättrats och antalet sökande har ökat, särskilt i yrken där det råder brist på arbetskraft.

Vi har också bättre lyckats hålla kvar de fast anställda, som inte slutade lika ofta som förr (**relativ avgång 10 %**).

Servicehelhet 2024	Antal anställda	Procent
Sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster	5 846	38 %
Familje- och socialtjänster	4 095	27 %
Hälsovårds- och missbrukstjänster	3 714	24 %
Sektorns gemensamma tjänster	981	6 %
Räddningsväsendet	798	5 %
Totalt	15 434	100 %

Tabell 1. Antal anställda 31.12.2024

Hållbar ekonomi i en krävande omvärld

Den totala finansieringen av de tjänster som vi ordnade bestod av statsfinansiering, kundavgifts-inkomster och andra driftsintäkter, såsom projektbidrag.

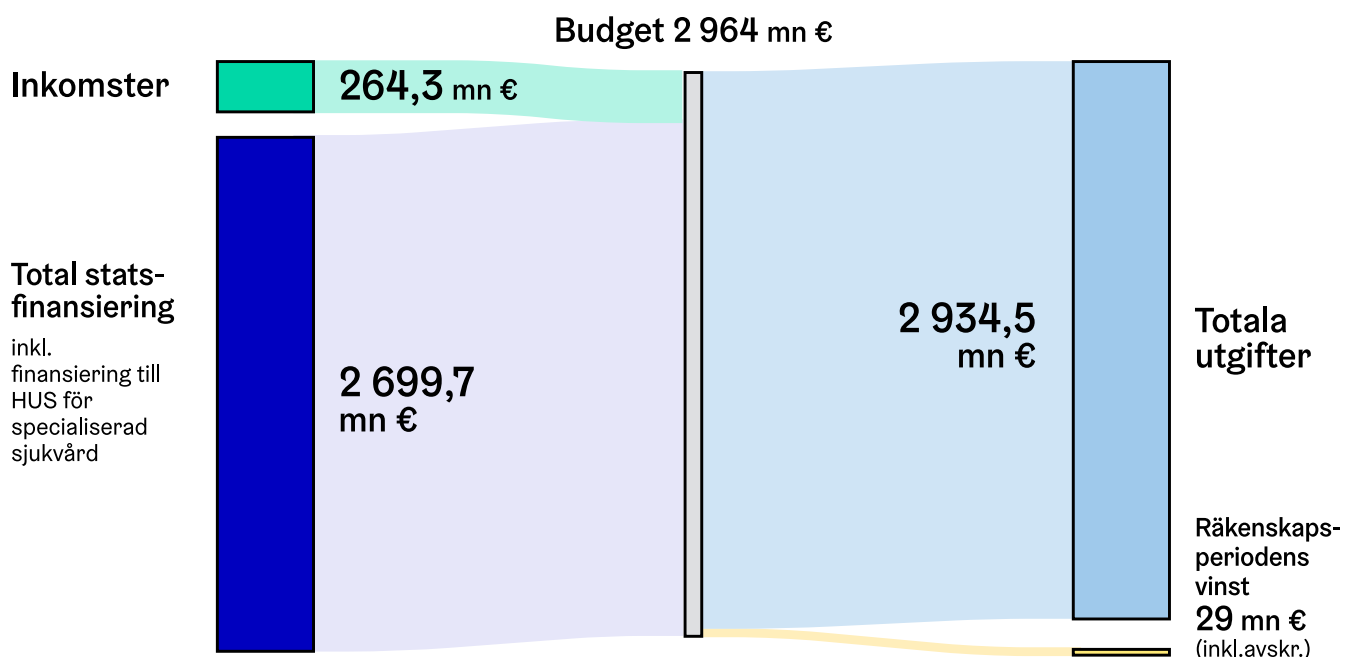
Till räkenskapsperiodens goda resultat bidrog en större fakturering av HUS än prognosticerat samt vårt förändringsprogram.

Förändringsprogrammet balanserar vår ekonomi

I syfte att balansera vår ekonomi har vi ett förändringsprogram som sträcker sig till utgången av 2026. Genom programmet eftersträvar vi en anpassning på **100 miljoner euro**.

Inom ramen för detta nådde vi **68 miljoner euro** under 2023 och 2024.

- **Vi avstod från kontorslokaler** som stått tomma på grund av distansjobb.
- **Vi minskade användningen av inhyrd arbetskraft:** kostnaden för inhyrd arbetskraft var 10 miljoner euro lägre än år 2023.
- **Vi ökade intäkterna** genom att höja klientavgifterna och utveckla mer funktionella och kostnadseffektiva produktionsmetoder, som digital- och distanstjänster.
- Vi startade ett **utbildningsprogram inom ekonomi** för hela personalen.



Serviceproduktionen grundar sig på en stark flerproducentmodell

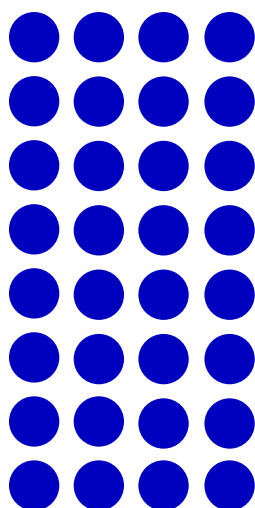
Vår viktigaste partner är HUS, som producerar majoriteten av tjänsterna för den specialiserade sjukvården åt oss.

Vår servicestruktur grundar sig på en stark flerproducentmodell med ett omfattande nätverk av samarbetsparter.

På denna punkt skiljer vi oss från de övriga välfärdsområdena i Nyland. Övriga välfärdsområden producerar den specialiserade sjukvården själv och kostnaderna för den återspeglas i välfärdsområdets egna kostnader. I Helsingfors och Nyland består dessa av köptjänster.

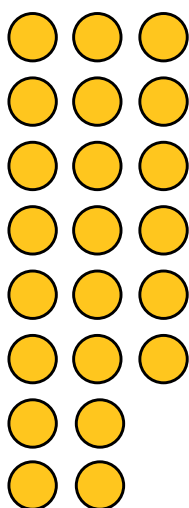
Inköp 2024 Inkl. social- och hälsovårdstjänster, varor, övrig service och ict-system

45 %



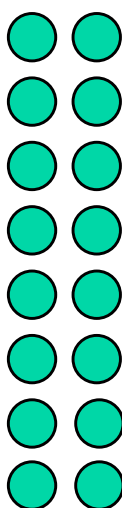
**HUS-samman-
slutningen**
799 mn €

30 %



**Externa
leverantörer**
547 mn €

23 %



**Stadens
interna/
anknutna
enheter**
407 mn €

1 %



**Övriga kommuner
och samkommuner**
19,9 mn €

Sammanlagt

1,79
mrd €

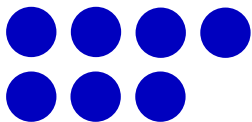
Stabil upphandlingskompetens

Modellen med flera producenter kräver att vår upphandlingskompetens är stabil samt kontroll och tillsyn av egen och köpt tjänsteproduktion. En avsevärd del av våra upphandlingar gäller upphandling av olika social- och hälsovårdstjänster. År 2024 köpte vi tjänster bl.a. för hemvården, kundtransporter, beroendetjänster och barnskydd.

Färdiga upphandlingar 2024 inkl. dynamiska förfaranden

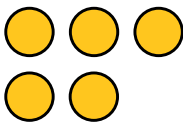
40 %

**Social- och
hälsovårdstjänster**
165 mn €



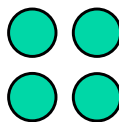
29 %

Övrig service
119 mn €



23 %

Varor
95 mn €



8 %

System
33 mn €



Tot.
412 mn €
88 st.

(prognosvärde)



**1 300
avtal**



**830
avtals-
partners**



**1,2 miljarder
euro
i kontrakt**



**28
service-
sedlar**

De största gällande avtalspaketen



**Boendetjänster för personer
med funktionshinder**

420 mn €



**Serviceboende med
heldygnsomsorg för äldre**

280 mn €



**Barnskyddets tjänster
dygnet runt**

228 mn €



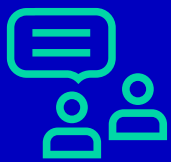
**Hemvårdens
kundtjänst**

120 mn €



Kundtransporternas trafikering

110 mn €



Miljontals kundmöten

Helsingfors

Hälsocentraler och tandvård

övriga besök



Hälsovårdsmottagning **1 375 195**



Läkarmottagning **874 994**



Tandvård **480 650**

Rådgivningsbyrån, skol- och studerandehälsovård

Mödra- och barnrådgivning



besök **192 278**

elektroniska kontakter **104 206**

Skol- och studerandehälsovården

skolhälsovårdsbesök **80 736**



studerandehälsovårdsbesök **37 832**

besök totalt (exkl. kuratorer) **118 568**

Mentalvårds- och missbrukartjänster

Psykiatrisk öppenvård, besök och övriga **272 965**

Psykiatriska vårdavdelningen, dagar **57 707**

Missbruksvård på klinik, besök **45 216**

Missbruksvård på anstalt, vårddygn **22 648**

Boendetjänster för mentalvårdsklienter, dygn **794 474**

Boendetjänster för bostadslösa, dygn **743 400**

Räddningsverket

Brand- och räddningsuppdrag **7 943**

Utryckningar inom prehospital akutvård **52 961**

Tillsyn i samband med olycksprevention **7 995**

Tjänster för äldre och Helsingfors sjukhus

Bedömningar av servicebehovet **11 200**

Hemvård, besök och övrigt **3 659 000**

Långvarig heldygnsomsorg om äldre, dygn
(serviceboende och anstalt) **1 582 500**

Somatisk sjukvård, avslutade vårdperioder **11 200**

Barnskydd, vuxensocialarbete och funktionshinderservice

Antal barn och ungdomar som placerats utanför hemmet 0–18 år **1 853**

Klienter inom vuxensocialarbetet **18 410**

Serviceboende med heldygnsomsorg, funktionshinder, dygn **306 177**

Klienter inom funktionshinderservicen **14 868**

Vi utvecklade servicen målmedvetet



TOP 10 framgångar i kundservicen

1. Vi lyckades beta av **köerna i munhälsovården**.
2. Vi förbättrade **skol- och studerandehälsovårdens tjänster**.
3. Ungdomarnas mentala hälsa; **snabbare tillgång till vård**, ett informationspaket för unga har publicerats på hel.fi/ungaspsyke.
4. Geriatriska konsultationer och de ambulerande sköterskorna "LiiHo" **minskade de äldres larm- och jourbesök**.
5. Från Helsingfors sjukhus får man nu fortsatt vård i HUS **snabbare än förut**.
6. Vi startade **rehabiliterings- och kamratstödsgrupper inom mentalvården och beroendetjänsterna** för äldre personer.
7. I samarbete med HUS infördes **konceptet servicestig för dem som fött barn**. Samtidigt förnyades familjeträningen.
8. Inom barnskyddet och **specialtjänsterna för barnfamiljer** infördes ett **responsbaserat arbetssätt**. Efter varje möte ber man om respons och följande möte anpassas enligt denna, så att kunden känner att han eller hon får ut så mycket som möjligt av mötena.
9. **Räddningsskolan** blev statsfinansierad från början av 2024, **antalet studerande fördubblas**.
10. Vi utvecklade **beredskapen för befolkningsskyddet** i staden.

Vi öppnade nya tjänster

- Helsingfors diabetescentral
- Mieppi centrum
- Brobacka enhet för krävande stöd (funktionshindersservice)
- Familjevård för äldre
- Gårdsbacka räddningsstation

Teknologi som stöd för servicen

- MedicubeX-självmätningspunkten togs i drift vid Fiskhamnens hälso- och välfärdscentral
- **E-kommunikationen ökade**
 - **24,7 miljoner** kundkontakter i portalen Maisa
 - **7 103** videomottagningar i Maisa
 - **156 700** symtombedömningar i tjänsten Omaolo
 - **72 200** kontakter och diskussioner via chatten
 - **70 %** av stadens invånare använder Maisa
 - **18 %** av hemvårdsklienterna får inte bara hembesök utan även distanstjänste



Koncept för verksamheten

I Helsingfors har man redan under flera år utvecklat service med tre koncept; centraler för hälsa och välbefinnande, familjecenter och seniortjänster.

Familjecenter

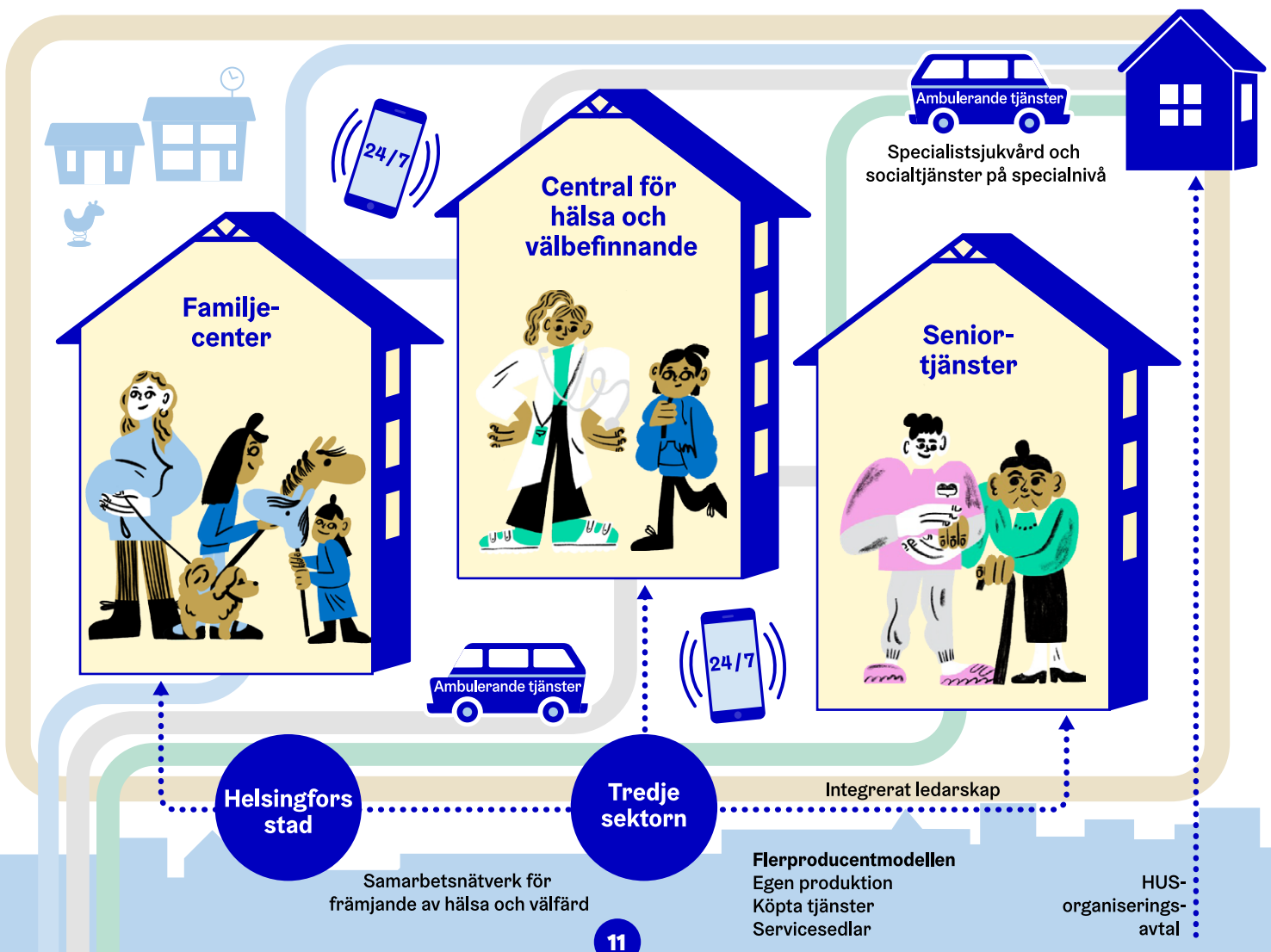
- mödra- och barnrådgivningsbyråer
- familjerådgivningsbyrå
- rådgivningsbyråns psykolog
- hemservice och socialhandledning för barnfamiljer
- tal-, fysio- och ergoterapi för barn
- terapeutiskt arbete med spädbarnsfamiljer
- familjearbete inom barnskyddet
- tandvård

Central för hälsa och välbefinnande

- hälsostation
- tandklinikerna
- mentalvårds- och missbrukstjänster
- fysioterapi och ergoterapi
- socialtjänster
- Senior-info
- funktionshinderservice
- laboratorium

Seniortjänster

- Senior-info, handledning och rådgivning
- servicecentraler, öppna mötesplatser och verksamhet dagtid
- hemvården
- stöd för närstående-vårdare
- boende och vård dygnet runt i seniorcenter och servicehus



Hållbar tillväxt

Genom programmet för hållbar tillväxt understödde vi en reform av servicen i samarbete med HUS, Helsingfors stad och HyTe ry.

Exempelvis:

Vi testade 21 koncept, servicekedjor och helheter, bl.a. familjevård för äldre och en digital modell för uppföljning av graviditetsdiabetes.

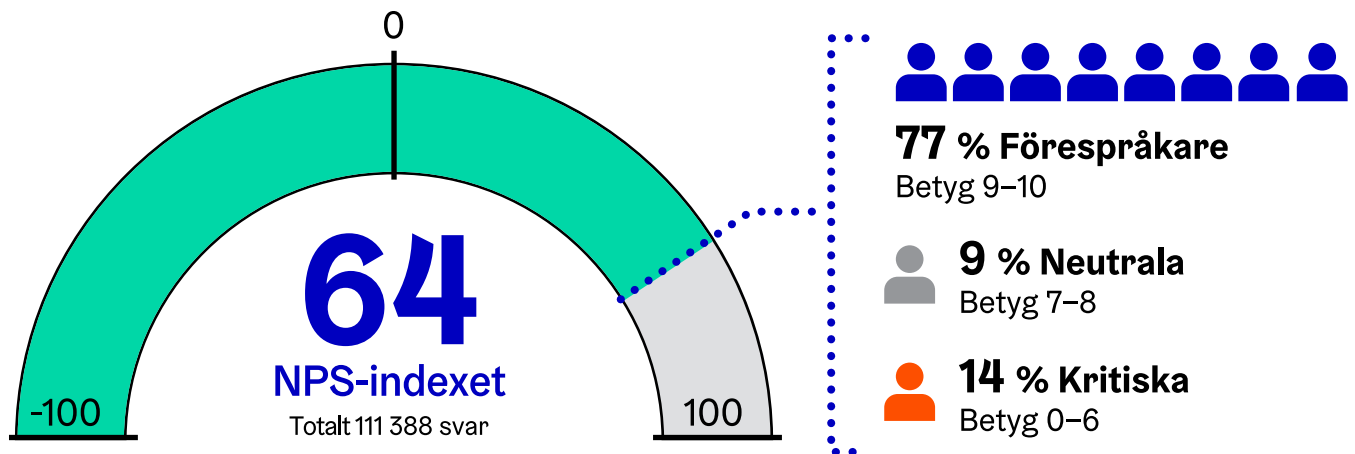
Vi har analyserat nuläget för anteckning i patient- och kunddatasystemet **utarbetat rekommendationer för att förbättra anteckningarnas kvalitet.**

Vi byggde upp ett **mångsidigt servicekoncept för hälsa och välfärd.**

Serviceställen som planeras eller byggs



Vi lyssnade på invånarna och kunderna



Rekommendationsindex för vår service var 64, vilket var klart bättre än ifjol (2023= 58, en ökning på 6 poäng från föregående år).

Rekommendationsindex (NPS) mäts genom att fråga kundernas rekommendationsvillighet på skalan 0–10. Värdet på NPS-indexet kan vara mellan –100 och +100. Värdet 50 anses som ett utmärkt resultat.



Vid 349 verksamhets-
ställen gavs respons
111 388 gånger
efter besöket



Det gavs
respons via hel.fi
3 865 gånger



Det gavs respons
via Maisa
4 982 gånger



146 erfarenhetsexperter

- **80** i hälso- och missbrukstjänsterna
- **46** i familje- och socialtjänsterna
- **20** i sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänsterna



13 invånarkvällar



72 möten för klienternas
forum och råd i
Servicecentralerna.

Flera möten för kundråden
och workshops för
samutveckling.

2604 helsingforsbor besvarade social- och hälsovårdstjänsternas invånarenkät som gjordes i oktober 2024.

De viktigaste frågorna för dem som svarade:

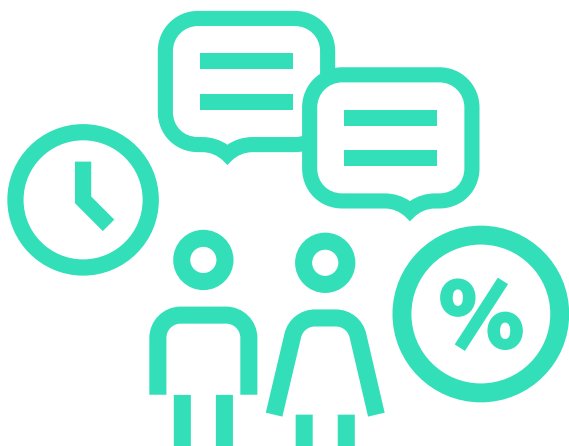
- Tjänsten är av hög kvalitet, billig eller gratis och kan snabbt fås.
- Proffsen känner till situationen för dem som behöver mycket service.
- Servicen ligger nära till smidiga kommunikationer eller i närheten av hemmet. Att kunna uträtta flera ärenden på samma gång.
- Det finns även kvällsmottagning för personer i arbetsför ålder.

Tankar om kontaktkanalerna:

- Maisa och telefonsamtal ansågs vara de mest nyttiga informations- och kontaktkanalerna.
- Hälften föredrar att besöka verksamhetsstället.
- Hälften av de som svarade vill använda e-kommunikation när man inte nödvändigtvis måste besöka servicestället.

Tjänsterna utvecklas på ett hållbart sätt

- Av våra 332 personbilar var **79 elbilar, dvs. 24 procent**. År 2023 var andelen 19 %.
- Redan på **fyra räddningsstationer har solpaneler installerats**. Energiproduktionen från alla stationer totalt **163,3 MWh**.
- **298** kemikalie- och oljeskador bekämpades.
- **26 %** av upphandlingarna innehöll kriterier för socialt ansvar och **46 %** hade kriterier för miljöansvar.
- Mängden plast som sorterades för materialåtervinning ökade med **20 %** och uppgick nu till **118 ton**.
- Inom vuxensocialarbetets arbetsverksamhet:
 - Renoverades **111 stationära datorer** och **352 laptopar**
 - såldes **180 återvunna cyklar**
 - tillreddes **5 016 luncher av matsvinn**
 - vävdes **165 trasmattor**



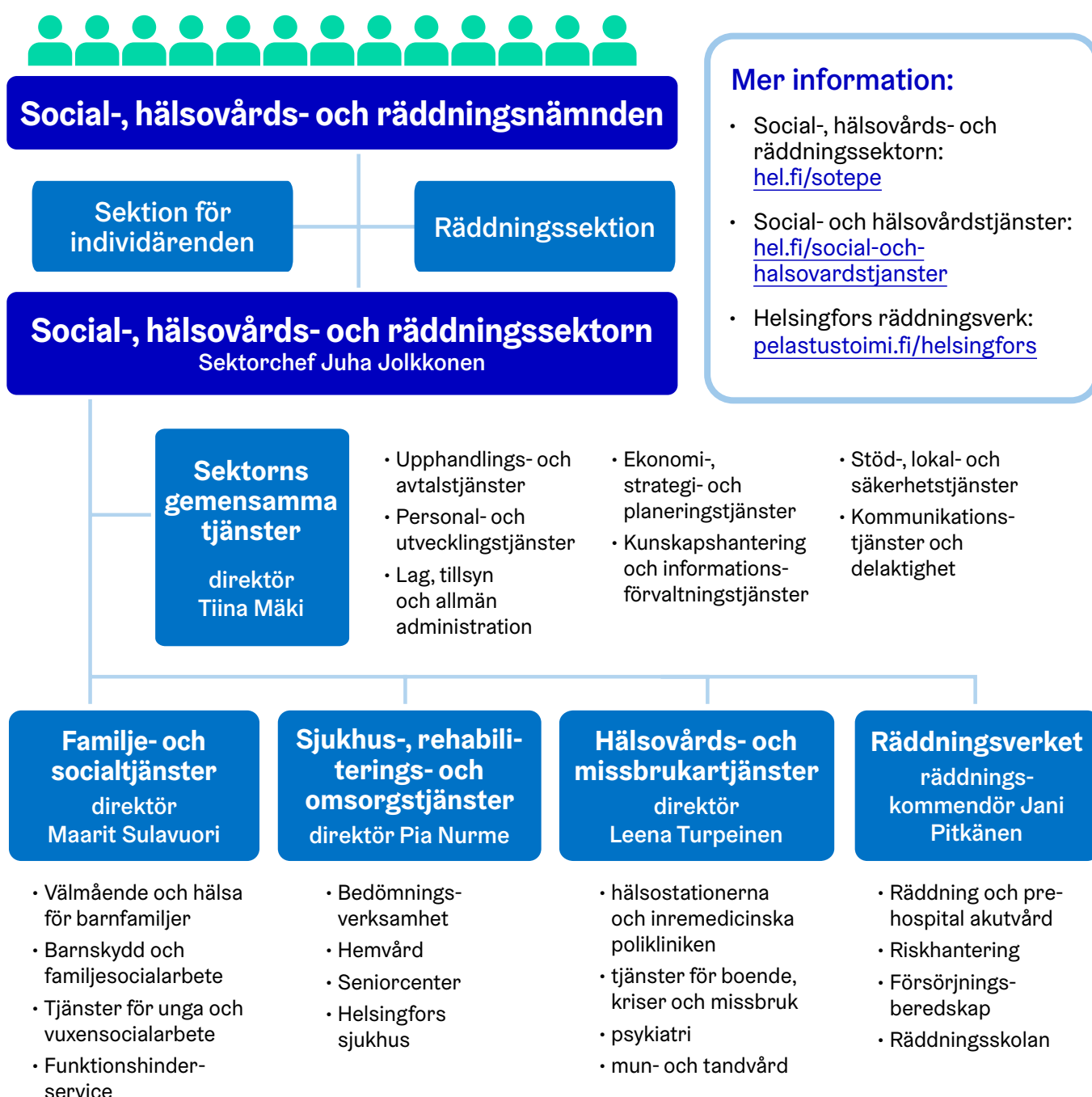
Vår organisation

Social-, hälsovårds- och räddningsnämnden fattar sektorns viktigaste beslut.

Nämnden har 13 ledamöter. Varje ledamot har en personlig ersättare.

Biträdande borgmästare Daniel Sazonov är ordförande i social-, hälsovårds- och räddningsnämnden.

Nämnden har två sektioner, en för individärenden och en för räddningsärenden.



Mer information:

- Social-, hälsovårds- och räddningssektorn: hel.fi/sotepe
- Social- och hälsovårdstjänster: hel.fi/social-och-halsovardstjanster
- Helsingfors räddningsverk: pelastustoimi.fi/helsingfors