

Social-, hälsovårds- och räddningssektorns delaktighetsplan 2026–2029

Godkänd av social-, hälsovårds- och räddningsnämnden 12.5.2026

Planerings och samordningsansvar: Enheten för delaktighet och interaktion

Helsinki



Främjande av delaktighet i Helsingfors stad 2026-2029

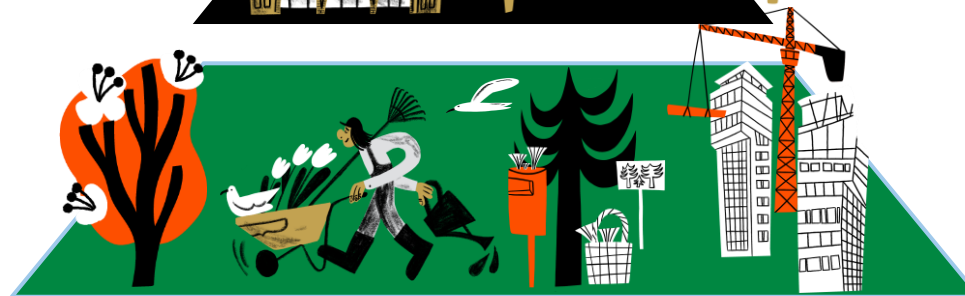
Nivåer för invånarnas deltagande och inflytande



Jag kan påverka och delta i samhället



Jag kan påverka och delta i staden



Jag kan påverka och delta i närområdet



Jag kan påverka och delta i mitt eget liv och i vardagen



Jag blir sedd, hörd och bekräftad varje dag

Helsingfors

27.8.2026

Helsingfors stads principer för delaktighet

**Utnyttja individernas
och gemenskapernas
kompetens och
expertis**

**Möjliggöra egen
verksamhet**

**Skapa jämlika
möjligheter
att påverka**

Ett Helsingfors att vara stolt över

De centrala delarna om delaktighet i stadsstrategin 2025–2029

Trivsamma och gemenskapliga grannskap

- Stadsdelar och grannskap är viktiga särpräglade lokala sammanslutningar. Vi stöder de lokala gemenskaper och försäkrar oss om att deras röster blir hörda i utvecklingen av områdena. Helsingfors är en stad för sina invånare.
- Vi använder mångsidiga metoder för att kunna ta till oss invånarnas upplevelser, önskemål och synpunkter.
- Vi strävar efter att utveckla delaktigheten så att vi når helsingforsbor i olika åldrar och med olika bakgrund.
- Tillsammans med lokala gemenskaperna planerar vi konkreta metoder för hur sammanslutningarna kan stärka människors egen aktivitet, vilja att knyta ömsesidiga kontakter och arbeta för sin egen lokalgemenskap.
- Med vår verksamhet gör vi det lättare för olika sammanslutningar med olika bakgrund att bli en fast del av Helsingfors och stadens karaktär.

Alla mår bra i Helsingfors

- I Helsingfors ska var och en, oberoende av bakgrund och utgångspunkt, kunna leva ett gott liv och förverkliga sina drömmar. Varje helsingforsbo ska kunna känna sig hemma i Helsingfors. Vi arbetar målmedvetet för att varje helsingforsbo ska kunna leva ett gott liv i sin stad.
- Staden arbetar på ett engagerat sätt mot segregation mellan områden och ojämlikhet mellan invånare.
- Vi jobbar särskilt för att barns och ungas verklighet inte ska segregeras. Vi arbetar målmedvetet för att öka varje områdes trivsamhet och stödja varje helsingforsbos levnadsbana.

En smidig vardag och fungerande tjänster

- Ett gott liv för helsingforsborna bygger på en smidig vardag och fungerande tjänster. Helsingforsbornas livssituationer varierar.
- I olika livsskeden är olika tjänster och faktorer viktiga. Alla stadens sektorer har en viktig uppgift för att helsingforsbornas vardag ska fungera smidigt och erbjuda förutsättningar för ett gott liv.

Vårt sätt att agera

- Vi finns till för helsingforsborna. Det är viktigt för oss att både Helsingfors och dess invånare har det bra. Vårt agerande är öppet och okomplicerat.
- Vi utnyttjar flerspråkigheten för att nå ut till och engagera olika helsingforsbor.
- Vi samarbetar med tredje sektorn, företag och stadsborna. Vi förhåller oss positivt och öppet till nya idéer.

Genomförandet av delaktighetsplanen under strategiperioden

- Sektorerna inom staden utarbetar sektorsspecifika delaktighetsplaner som en del av stadens modell för delaktighet och växelverkan.
- I planen samlas mål och åtgärder för att stärka invånarnas och olika aktörers delaktighet under varje strategiperiod.
- Planen innehåller prioriteringar för delaktighet som har tagits fram för hela strategiperioden 2026–2029:
 - Prioriteringarna baserar sig på stadsstrategin samt principerna för delaktighet i förvaltningsstadgan.
 - Prioriteringarna är gemensamma för alla sektorer.
 - Vid utarbetandet av innehållet har ett omfattande kunskapsunderlag använts (forskning inom området, enkäter och workshoppar).
- I början av strategiperioden har åtgärder för att genomföra prioriteringarna tagits fram i samband med planen för hela strategiperioden.
 - Åtgärderna som hör till prioriteringarna kan vid behov uppdateras som en del av sektorns årliga verksamhets- och ekonomiplanering inom den operativa verksamheten.
 - Delaktighetsplanen samt en slutrapport läggs fram för nämnden när strategiperioden avslutas. Därutöver är det också möjligt att lägga fram en halvtidsutvärdering för behandling.



Utarbetande av delaktighetsplanen

- Information från uppdateringen av delaktighets- och interaktionsmodellen, enkäter och workshoppar nyttjades när delaktighetsplanen utarbetades.
- Sektorns åtgärder har utarbetats i samarbete med servicehelheterna och de gemensamma tjänsterna och genom att inkludera personalen.
- Ett mångsidigt material som samlats in gemensamt i staden har använts som kundperspektiv. Vid utarbetandet av innehållet tillämpades ett omfattande dataunderlag från undersökningar, rapporter, databaser och utredningar på området, från Helsingfors, Finland och internationellt.

Stadens gemensamma evenemang och inklusion:

11 evenemang

301 deltagare i verkstäder

2128 besvarade enkäterna

Social- hälsovårds- och räddningssektorns evenemang och delaktighet:

6 evenemang

103 deltagare i verkstäder

104 besvarade enkäterna

Stadens gemensamma tillställningar och inklusion

Stadsborna:

- Delaktighetssamtal Voxit
- Diskussionsträffar i lokala nätverk
- Riktade evenemang för ungdomar och invånare som talar främmande språk

Personalen:

- Delaktighetssamtal Voxit
- Delaktighetsnätverkets enkät
- Temaverkstäder

Opinionsorgan, råd och organisationer:

- Ungdomsrådets, äldre rådets och funktionsrättsrådets workshoppar
- Jämställdhets- och likabehandlingsdelegationens, organisationsdelegationens och nationalspråksnämndens workshoppar
- Enkät för organisationer

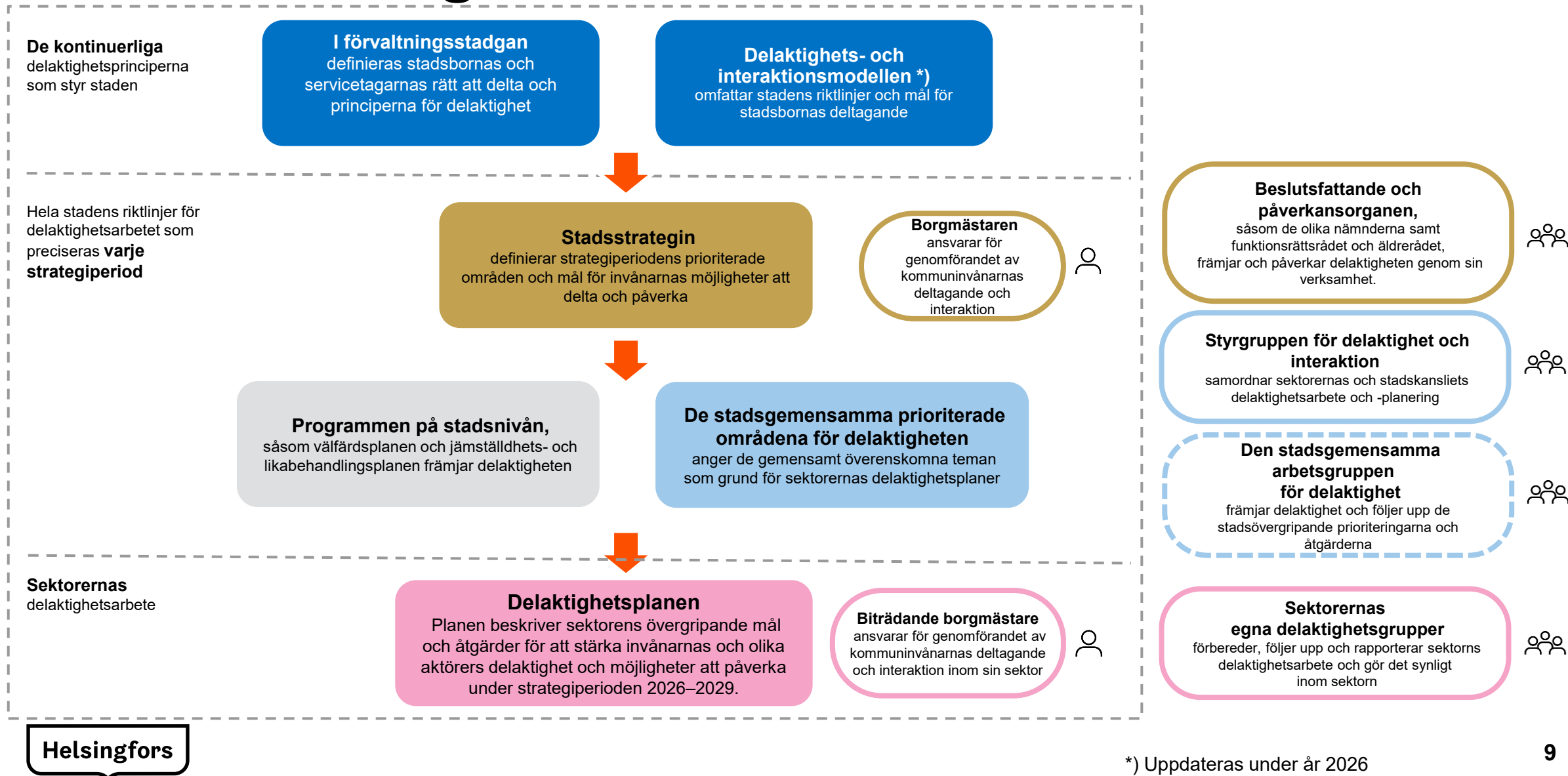
Social-, hälsovårds- och räddningssektorns evenemang och delaktighet

- Personalenkät: Delaktighetsplan för perioden 2026–2029
- Nätverket för delaktighet och kundupplevelses öppna workshop för personalen
- Servicehelheternas verkstäder
- Evenemang för organisationer

Delaktighetsplanens koppling till stadens övriga planer och program

- Vid beredningen och utarbetandet av delaktighetsplanen har de planer och program inom staden som har beröringspunkter med delaktighet och påverkan beaktats i enlighet med deras beredningsskede.
- Dessa omfattar:
 - ✓ Helsingfors stads välfärdsplan 2026–2029
 - ✓ Jämställdhets- och likabehandlingsplanen 2026–2029
 - ✓ Utvecklingsprogrammet för migration och integration 2026–2029
 - ✓ Stadsförnyelse
 - ✓ Målen för förebyggande av segregation

Verkställandet av delaktighetsplanerna och arbetsfördelningen



Prioriterade områden och mål för delaktigheten 2026–2029

Prioriteringar för delaktighet 2026–2029



**Främjande av
jämlighet och
mångfald genom
delaktighet**



**Stärkt lokal
påverkan och
regional delaktighet**



**Fungerande tjänster
och en god
kundupplevelse
genom delaktighet**

Stadsövergripande åtgärder för strategiperioden

Prioritering	Stadsövergripande åtgärder för strategiperioden
Främjande av jämlikhet och mångfald genom delaktighet	DELTAGANDEMÖJLIGHETER OCH VÄXELVERKAN: 1. Vi utvecklar, etablerar och testar mångsidiga metoder för delaktighet. 2. Vi satsar på rättidig kommunikation som ökar genomslagskraften i delaktighetsprocessernas olika skeden och beaktar olika befolkningsgrupper. 3. Vi stärker barns och ungas möjligheter att bli hörda på olika sätt i staden och testar nya metoder för att lyssna till barn och unga i utsatta situationer.
	SAMVERKAN I PARTNERSKAP: 4. Vi utvecklar och stärker nya former av partnerskap med invånare och olika aktörer. 5. Vi planerar åtgärder för delaktighet och främjar delaktighet tillsammans med representanter för målgrupperna, organisationer, företag och andra samarbetsaktörer.
Stärkt lokal påverkan och regional delaktighet	UTNYTTJANDE AV INFORMATION: 6. Vi använder befintlig information mer effektivt i det lokala delaktighetsarbetet och i utvecklingen av tjänsterna.
Fungerande tjänster och en god kundupplevelse genom delaktighet	PERSONALENS KOMPETENS I DELAKTIGHETSFRÅGOR: 7. Vi stärker ytterligare personalens kompetens inom delaktighet genom mångsidiga metoder för kompetensutveckling.

Social-, hälsovårds- och räddningssektorns delaktighetsåtgärder

Uppföljning och uppdatering av delaktighetsplanen

Planen uppdateras och åtgärderna periodiseras tillsammans med servicehelheterna varje år. De överenskomna åtgärderna inkluderas i de årliga verksamhetsplanerna.

Hur främjar vi delaktighet?



Växelverkan och kommunikation

Samarbete med opinionsorgan

Samarbete med delegationer

Enkäter och undersökningar

Mångsidiga samråd

Organisationssamarbete

Understöd och lokaler för organisationer

Invånarkvällar och kundråd

Regionala samarbetsnätverk

Samhällsinriktat socialt arbete

Insamling av respons

Mätning och användning av kundupplevelsen

Kamratstöd och erfarenhetsexperter

Egenkontroll

Dataskydd

Stöd för egenvård och livsstilsförändringar

Frivilligverksamhet

Kurser, seminarier och workshops

Rådgivning och handledning

Främjande av jämlikhet och mångfald genom delaktighet



Sektorns åtgärder under strategiperioden	Beräknat genomförande
Vi främjar delaktigheten bland barn och ungdomar. 1. Vi säkerställer att sektorn gör barnkonsekvensanalyser. 2. Vi ordnar tillställningar som främjar delaktighet bland barn och unga. 3. Barns och ungdomars delaktighet utreds av hälsostationerna och tandklinikerna. 4. Vi testar konceptet med invånarevenemang som ordnas dagtid vid familjecentren.	1. 2026–2029 2. 2026–2029 3. 2027 4. 2027
Vi främjar delaktigheten för invånare i utsatt position. 1. Vi utökar språkalternativen vid insamling av respons för att stödja språkminoriteternas delaktighet. 2. Vi ökar personalens och kunders kunskap om teman som gäller självbestämmanderätt. 3. Vi utvecklar metoder för att nå ut till och höra äldre Helsingforsbor i samarbete med intressentgrupperna. 4. Vi ordnar regelbundet olika former av samråd för olika minoritetsgrupper (t.ex. regnbågsminoriteter, romer och invandrargrupper).	1. 2026 2. 2027–2029 3. 2027–2028 4. 2026–2029
Vi avlägsnar hinder för delaktighet. 1. Vi testar metoder för kvalitativ informationsinsamling i arbetet för att inkludera invånargrupper som är svåra att nå. 2. Vi satsar på kamratstöd och samutveckling i personalens nätverk för delaktighet och kundupplevelse. 3. Vi konceptualiserar servicehelheternas delaktighet och den övergripande kundupplevelsen. 4. Vi utvecklar informationen om delaktighet och kundupplevelse inom sektorn, så att den bevaras bättre och blir lättare att hitta. 5. Vi lägger till frågor om upplevelser av diskriminering i kundenkäterna när det är möjligt. Dessutom ska kundenkäter och blanketter alltid inkludera könsvariabler.	1. 2028 2. 2027 3. 2027 4. 2027–2028 5. 2027

Stärkt lokal påverkan och regional delaktighet



Sektorns åtgärder under strategiperioden	Beräknat genomförande
Vi stärker invånarnas och lokalsamfundets röst vid utvecklingen av områdena. 1. Vi ordnar borgmästarens invånarkvällar i samarbete med stadens övriga sektorer och stadskansliet. 2. Vi ordnar invånarkvällar inom projekt som anknyter till familjecenter, centraler för hälsa och välbefinnande samt seniorcenter. 3. Vi utvecklar kundrådsverksamheten och gör den mångsidigare samt ökar verksamhetens genomslagskraft. 4. Vi deltar i delaktighetsförsök och utvecklingsprojekt i områdena för stadsförnyelsen. 5. Vi främjar gemenskap och säkerställer att lokalsamfundet kan göra sin röst hörd när områdena utvecklas.	1. 2026–2029 2. 2026–2029 3. 2026–2028 4. 2026–2029 5. 2026–2029
Vi är en pålitlig samarbetspartner som understöder aktivitet. 1. Vi använder oss av mångsidiga och inofficiella organ för att nå och höra invånare som befinner sig i en svagare ställning. 2. Vi utvecklar stadens tjänst Varaamo för organisationernas lokalbokningar. 3. Vi utvecklar mötesplatsen vid Östra centrums familjecenter tillsammans med organisationer och familjer. 4. Vi stärker servicehandledningen för lokala organisationer och övriga. 5. Vi utvecklar organisationssamarbetet vid centralerna för hälsa och välbefinnande och testar nya verksamhetskoncept. 6. Vi utvecklar de regionala och kollektiva nätverken tillsammans med aktörerna i områdena. 7. Vi förtydligar frivilligverksamhetens roll och strukturer inom branschen. 8. Vi upprätthåller en aktiv dialog med företag och våra centrala samarbetspartner och gör marknadskartläggningar vid upphandlingar.	1. 2027–2028 2. 2026–2029 3. 2027–2029 4. 2027–2028 5. 2028–2029 6. 2027–2029 7. 2026–2028 8. 2026–2029 9. 2026–2029

Fungerande tjänster och en god kundupplevelse genom delaktighet



Sektorns åtgärder under strategiperioden	Beräknat genomförande
Vi stärker delaktighetens genomslagskraft. 1. Vi utvecklar egenkontrollrapporteringen av delaktighet och kundupplevelse. 2. Vi tar fram en gemensam praxis för dataskydd och informationshantering inom verksamhet som främjar delaktigheten. 3. Vi utvecklar tillämpningen och effektiviteten av kundresponsdata. 4. Vi analyserar kundresponsen ur jämlikhets- och jämställdhetsperspektiv varje år. 5. Vi informerar om responsen på servicen och det utvecklingsarbete som gjorts tillsammans med kunderna. 6. Vi inkluderar kunderna och beaktar olika användargrupperns behov vid upphandlingen av köpta tjänster.	1. 2026–2028 2. 2026–2027 3. 2027–2029 4. 2026–2029 5. 2026–2029 6. 2026–2029
Vi främjar kundperspektivet och datadrivet ledarskap. 1. Vi samlar in och analyserar kundupplevelseinformation som stöd för utvecklingen av konceptet för husläkare och egenvårdare. 2. Vi testar den nationella kundresponsmätaren för barn (7–12-åringar). 3. Vi utvecklar de nuvarande respons- och kontaktkanalerna, så att det blir lättare att anmäla upplevd diskriminering och så att man kan ingripa i diskriminering. 4. Vi utvidgar responssystemet Roidu till att omfatta tjänsterna. 5. Vi rapporterar den information om kundupplevelsen som har samlats in genom kundrespons och utnyttjar den i utvecklingen och ledarskapet. 6. Vi upprätthåller och utvecklar kamrat- och erfarenhetsexpertverksamheten med hjälp av fungerande strukturer. 7. Vi introducerar ett kundhanteringssystem för organisationer.	1. 2027 2. 2026–2027 3. 2027–2029 4. 2026–2027 5. 2026–2029 6. 2026–2029 7. 2026–2027
Vi främjar en kundorienterad servicekultur. 1. Vi utbildar personalen i god praxis för hantering av kundrespons och en responsvänlig kultur. 2. Vi ordnar kurser i kundorienterat bemötande för personalen.	1. 2027 2. 2028

Helsingfors