Helsingfors

Social-, hälsovårds- och räddningssektorns år 2025

Helsingfors

Social-, hälsovårds- och räddningssektorns år 2025

Innehåll

Välfärd, hälsa och trygghet för Helsingforsborna 5

Våra målsättningar 2023– 2025 8

Service för Helsingfors-bornas behov 9

Kundupplevelsen förbättrades ytterligare 14

Miljontals kundmöten 16

E-kommunikationen ökade 19

För ett gott liv: 15 600 proffs. 20

Ekonomin i balans 22

Upphandling som stöd för serviceproduktionen 24

Tjänsterna utvecklas på ett hållbart sätt. 28

Serviceställen som planeras eller byggs. 28

Organisation och beslutsfattande 30

Omslagsbild: Suvi-Tuuli Kankaanpää

Bild: Suvi-Tuuli Kankaanpää

Välfärd, hälsa och trygghet för Helsingforsborna

Vi finns till för Helsingforsborna. Under 2025 moderniserade vi systematiskt våra tjänster, så att vi ska kunna betjäna det växande antalet kunder allt bättre. Nu får man fortare kontakt till hälsostationerna, vi tog tag i det förvärrade narkotikaläget, vi införde ny teknik i seniortjänsterna, för att nämna några exempel. I många av våra tjänster ökade mottagnings- och besöksfrekvensen samt e-kommunikationen — vi hade miljontals olika kundkontakter under året.

Våra kunder är mer nöjda än förut med den service de får, vilket bevittnas av att vårt NPS-rekommendationsindex steg från föregående år och ligger nu på 69. Även personalen trivs mycket bra och denna trend är också stigande. 84 procent av vår personal rekommenderar oss som arbetsgivare och 94 procent anser att deras arbete är meningsfullt.

Vi utvecklade mer kostnadseffektiva metoder i vårt förändringsprogram, vilket ledde till betydande besparingar. Hela personalen ska ha tack för detta!

I nuläget är vår ekonomi i balans. Den finansiering per capita som vi får är dock den lägsta i landet, och finansieringen kommer att stramas åt ytterligare under de närmaste åren. Vi beaktar de strängare finansiella ramarna i förväg så att vi kan trygga de tjänster som stadsborna behöver under de kommande åren. Med det överskott som vi nu redovisar kan vi trygga servicen under kommande år. Därför strävar vi efter ett överskott även under ekonomiperioden 2026–2028.

I framtiden stakar Helsingfors stadsstrategi (2025–2029) och vår sektors servicestrategi (2026–2029) ut vår väg. Vi vill fortsätta att på bästa sätt tillgodose helsingforsarnas servicebehov. Vi beredde servicestrategin i samråd med invånarna, personalen, förtroendevalda och övriga intressenter.

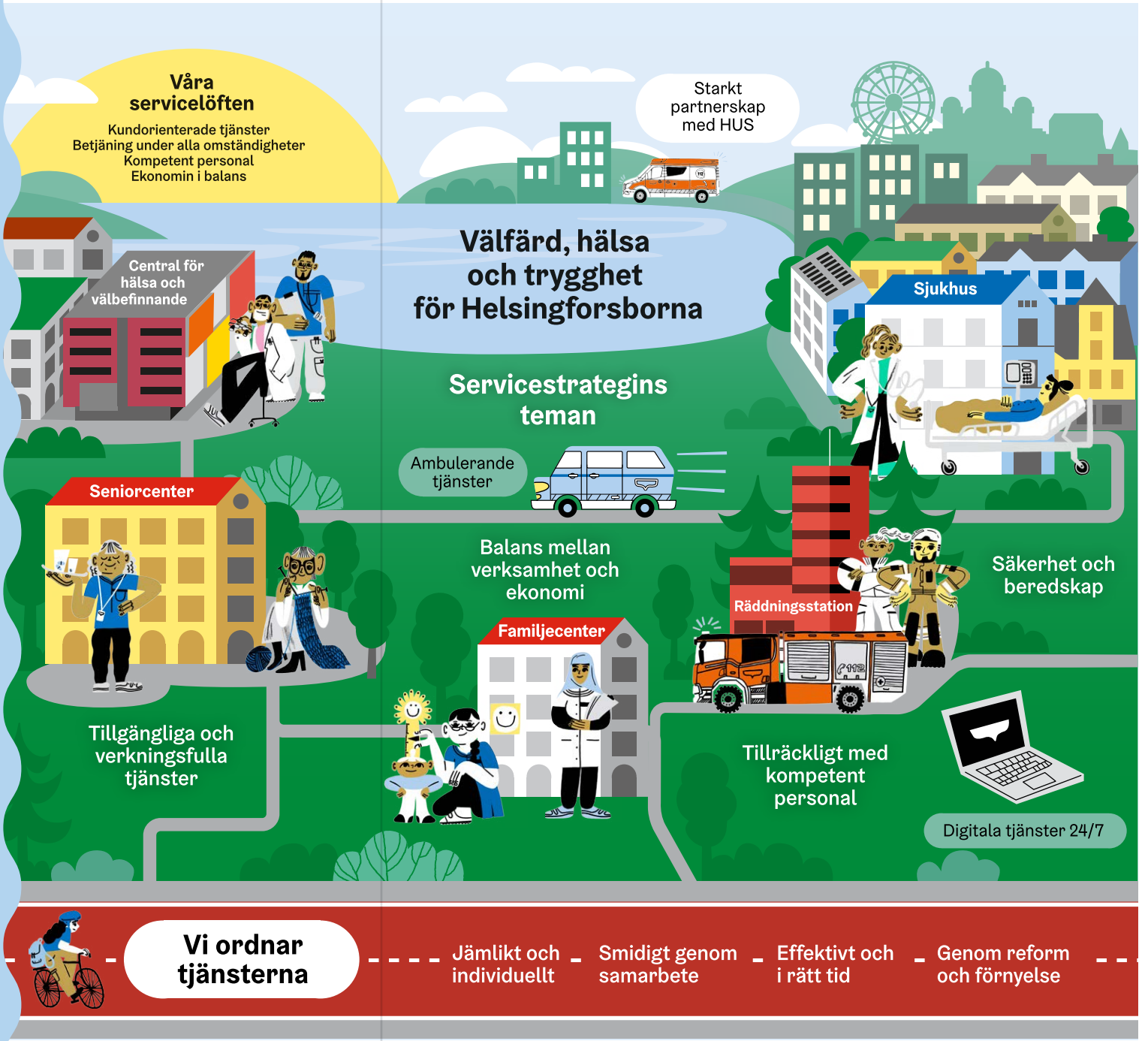
Juha Jolkkonen,
sektordirektör

Så här ordnar vi servicen

Social-, hälsovårds- och räddningsväsendet ordnar tjänster åt alla invånare i Helsingfors.

Hösten 2025 bodde det **693 000** personer i Helsingfors.

Vår verksamhet styrs av välfärdsområdenas nationella mål, stadsstrategin, service-strategin och räddningsväsen-dets beslut om servicenivå. Servicestrategins utgångspunkt är att social-, hälsovårds- och räddningssektorns service i framtiden allt bättre ska svara mot invånarnas behov.



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.

Bild: Kerttu Malinen

Service för Helsingforsbornas behov

- **En terapigaranti för personer under 23 år** trädde i kraft i maj 2025. Vårt fokus ligger på miniinterventioner och lågtröskeltjänster. Bland annat skolor, läroanstalter, mentalvårdstjänsten Mieppi och familjecentren erbjuder miniinterventioner. Barn, ungdomar och även vårdnadshavarna kan söka hjälp och stöd. Också på rådgivningsbyrån, hälsostationen, ungdomsgården eller i socialtjänsterna kan man tala om att man oroar sig för sin psykiska hälsa. Info om mentalvårds- och beroendetjänster för ungdomar på hel.fi/ungaspsyke.
- I den nya **funktionshinderservicelagen** som trädde i kraft 1.1.2025 betonas tjänster på basnivå. Detta ledde till ett ökat antal klienter i barnfamiljernas hemservice och socialhandledning samt en ny kundgrupp i de sysselsättningsfrämjande tjänsterna.

Smidig betjäning

- **Man får kontakt med våra hälsostationer** fortare än förr. Återuppringningstjänsten ringde tillbaka i genomsnitt på 45 minuter och Maisa-meddelandena besvarades i genomsnitt på 1,1 dagar i december 2025.
- **Omfördelningen av mun- och tandvårdens mottagningstider** påskyndade tillgången till vård. Om en patient avbokar sin mottagningstid erbjuds denna tid per sms åt andra som bokat ett senare besök. De som anslöt sig till avbokningskön fick vård i genomsnitt 23 dagar tidigare än deras ursprungliga tidsbokning.

- Helsingforsborna lät sig aktivt **vaccineras mot influensa och covid-19**. Vi gav 202 000 säsongsvaccin-ner till riskgrupperna under september-december. Av dessa var 136 000 influensa-vacciner och 66 000 covid-vacciner. Helsingfors har nationellt sett den största täckningsgraden av vaccinationer i alla ålders-grupper, både mot influensa och covid-19.
- **Hemservicen för barn-familjer** blev avgiftsfri fr.o.m. 1 februari 2025. Förändringen stärkte tjänsterna för tidigt stöd till barnfamiljer men ökade inte kostnaderna.

Nya öppningar

- Vi testade nya **sätt för att åstadkomma drogfrihet.** Den viktigaste ändringen är att påskynda tillgången till avgiftning; de som behöver avgiftning från narkotika kan nu erbjudas sluten vård senast nästa vardag. En tillfällig hälsorådgivnings-punkt med låg tröskel för droganvändare öppnades i Gårdsbacka. Inom beroendetjänsterna testade man en behandlingsmetod vars effektivitet redan har bevisats. De som använder droger ska fundera över om livet kunde vara mer glädjefullt utan droger än med droger.
- **Testning och behandling av hepatit C** startade i september. De ambulerande tjänsterna erbjuds runt om i staden, där var kunderna är. I paketbilen får man även test för hepatit B och HIV, graviditetstest och ultraljudsundersökning av levern. Tjänsten är en del av projektet för att utrota hepatit C och vårt mål är att alla som använder droger intravenöst ska få tillgång till tjänsten.
- **Funktionshinderservicens Barnhus** öppnades i april. I enheten finns grupphem, gemensamma lokaler samt flera hobby- och sinnesrum. Tillgängligheten har beaktats och lokalerna kan ändras så att de passar varierande situationer. Barnhuset erbjuder tjänster för barn och unga under 18 år. Kortvarig vård på barnhuset hjälper de anhöriga att orka och ger ungdomarna möjlighet att öva bo på egen hand.
- I mars började vi erbjuda **NIPT-screening för gravida helsingforsare**. Denna undersökningsmetod avslöjar de vanligaste kromoso-mavvikelserna hos fostret mer detaljerat än en vanlig KUB-screening.
- Tjänsten **gemenskaps-boende** kombinerar boende med sociala aktiviteter. Tjänsten är avsedd för äldre personer som inte behöver heldygnsomsorg men inte längre kan bo hemma med stöd av tjänster eller anhörigas hjälp. I slutet av år 2025 bodde 53 personer i gemenskapsboende och antalet ökar hela tiden.

Bild: Kaisa Sunimento

Bild: Maija Astikainen

Hållbar tillväxt

Helsingfors projekt för hållbar tillväxt fick projektfinansiering på 23 001 000 euro för åren 2023–2025. Av bidraget använde staden 17 161 000 euro och projektets parter HUS fick 5 740 000 euro och HyTe ry 100 000 euro. Helsingfors använde totalt ca 7,2 miljoner euro av projektfinansieringen under 2025 och totalt ca 16,8 miljoner euro under hela projektet. Vi har bland annat åstadkommit följande:

- **Webbplatsen Välbefinnande i Helsingfors** sammanfattar avgiftsfria eller förmånliga tjänster till stöd för välfärden bland vuxna. Webbplatsen ger heltäckande information om bland annat möjligheter inom kultur och motion samt stöd för kost och psykisk hälsa. Tjänster och aktiviteter erbjuds av Helsingfors stad, organisationer och övriga inom tredje sektorn.
- **Seniortjänsternas stöd för mentalhälsa** erbjuder kamratstöd och rehabilitering för pensionärer som behöver detta stöd för att må bra. De vanligaste orsakerna för att uppsöka tjänsten är nedstämdhet eller användning av berusningsmedel. Seniortjänsternas stöd för den mentala hälsan är endast stödtjänster, sjukdomar vårdas fortfarande exempelvis på hälsostationen eller beroendekliniken.
- Vi ordnade ett **evenemang för pensionärernas mentala hälsa**, vilket samlade närmare tusen besökare. Under det festivalliknande evenemanget såg man mentalhälsan som en positiv resurs.
- **Det sektorsövergripande familjearbetet bland unga** innebär ett mer omfattande och ändamålsenligt stöd och hjälp till familjer med invandrarbakgrund inom barnskyddet och familjesocialt arbete; 26 % av klienterna inom barnskyddet i Helsingfors talar främmande språk. Ungdomar med invandrarbakgrund är mer sårbara när det gäller hälsa och välfärd än unga med finländsk bakgrund.
- **Distanstjänsten inom mentalvårdsrehabilitering** var en positiv överraskning. Vi utvecklade distansmottagningar vid sidan av de vanliga mötena som stödjer mentalvårdsklienter att bo självständigt. Tjänsten som funnits sedan sommaren 2023 har kommit i gång med iver och uppmuntran.

Strategier och samarbetsområden

- Helsingfors **stadsstrategi** 2025–2029: (Ett Helsingfors att vara stolt över) och vår sektors **servicestrategi** 2026–2029 (Välfärd, hälsa och trygghet för Helsingforsborna) styr oss att ordna service under de kommande åren. Målet är att vi ska kunna betjäna allt smidigare och att kontinuiteten i vården förbättras. Vi ser till att personalen är kompetent och ekonomin är i balans. Vår beredskap innebär att vi kan garantera de nödvändiga tjänsterna under alla omständigheter.
- Avtalet för **samarbetsområdet för social- och hälsovården i Södra Finland** trädde i kraft vid ingången av 2025. Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor har ledningsansvaret för detta samarbete inom socialvården och primärvården.

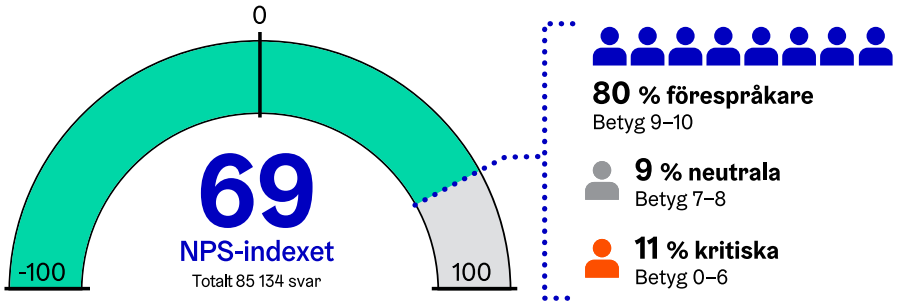
- **Räddningsväsendets samarbetsområde i Södra Finlands** startade i början av år 2024. Samarbetsområdets viktigaste uppgift är att förbereda sig för räddningsverksamhet vid omfattande och långvariga olyckor. Södra Finlands läges- och ledningscentral inledde sin verksamhet i Helsingfors i februari 2025.

Historiens vingslag

Vår mun- och tandhälsovård fyllde 100 år. I november 1925 beslutades om att inleda tandvård för skolelever. Den första tandvårdskliniken för folkskolor och barnkrubbor verkade i hörnet av Kajsaniemigatan och Berggatan.

Bild: Virpi Velin

Kundupplevelsen förbättrades ytterligare



Rekommendationsindex för vår service var 69. Resultatet är igen klart bättre än förra året.

Resultat från 2023: 58, 2024: 64
Sektorns målsättning 2025: 67

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.

3 481 responser via responstjänsten på hel.fi

4 000 responser via Maisa

2 570 responser och förbättringsförslag på webbsidorna

46 möten för klienternas forum och råd i Servicecentralerna. Flera möten för kundråden och workshops för samutveckling.

9 invånarkvällar

130 erfarenhetsexperter

- **75** inom hälso- och beroendetjänsterna
- **37** i familje- och socialtjänster
- **12** i sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster
- **6** i gemensamma tjänster

Miljontals kundmöten

Hälsocentraler och tandvård
besök och övrigt

Hälsovårdarmottagning på hälsostationen	**1 679 689**
Läkarmottagning på hälsostationen	**1 179 453**
Tandvård	**394 444**

Rådgivningsbyrån, skol- och studerande-hälsovård

Mödra- och barnrådgivning	
besök	**240 107**
elektroniska kontakter	**126 687**
Skol- och studerande-hälsovården	
skolhälsovårdsbesök	92 674
studerande-hälsovårdsbesök	33 396
besök totalt (exkl. kuratorer)	**126 070**

Mentalvårds- och beroendetjänster

Psykiatrisk öppenvård, besök och övrigt	**284 643**
Psykiatriska vård-avdelningen, dagar	**56 533**
Klinisk beroendevård, besök	**53 663**
Sluten beroendevård, vårddygn	**15 545**
Boendetjänster för mental-vårdsklienter, dygn	**841 530**
Boendetjänster för bostadslösa, dygn	**732 761**

Tjänster för äldre och Helsingfors sjukhus

Bedömningar av servicebehovet	**11 710**
Hemvård, besök och övrigt	**3 598 484**
Långvarig heldygnsomsorg om äldre, dygn (serviceboende och institutionellt)	**1 593 608**
Somatisk sjukvård, avslutade vårdperioder	**12 530**

Räddningsverket

Brand- och räddningsuppdrag *i genomsnitt med 1 h 6 min mellanrum*	**7 905**
Uppdrag inom prehospital akutvård *i genomsnitt var 10:e minut*	**50 750**
Tillsyn i samband med olycksprevention	**12 116**

Barnskydd, vuxensocialarbete och funktionshinderservice

Barn och ungdomar i åldern 0–18 år placerade utanför hemmet	**1 840**
Klienter inom vuxensocialarbetet	**19 530**
Serviceboende med heldygns-omsorg inom funktionshinder-servicen, dygn	**319 505**
Klienter inom funktions-hinderservicen	**14 842**

Bild: Suvi-Tuuli Kankaanpää

E-kommunikationen ökade

- **28,6 miljoner** kund-kontakter i portalen Maisa
- **10 618** video-mottagningar i Maisa
- **173 269** symtom-bedömningar i tjänsten Omaolo
- **77 %** av helsingforsarna har aktiverat tjänsten Maisa
- **Tiotusentals** diskus-sioner i chatten eller med chatbotten

Hemvårdens serviceutbud omfattar nu **videoanslutning till läkemedelsautomaten.** Vårdaren ringer ett videosamtal till klientens läkemedelsautomat och övervakar medicineringen på distans vid de tidpunkter som överenskommits tidigare. De som deltog i försöket var i huvudsak mycket nöjda med tjänsten och fortsätter att använda läkemedelsautomaten. Skötarna ansåg också att tjänsten fungerade.

15% av hemvårdsklienterna fick vård på distans. Från och med hösten har närstående till dem som får distansvård haft möjlighet att **ringa videosamtal till klientens surfplatta** som har fjäruppkoppling. Klienten bestämmer själv vem som har möjlighet att ringa och få en uppkoppling. På så sätt kan de anhöriga få en närmare inblick i hemvårdens vardag.

Vi deltog i ett experiment där **drönare transporterade vårdartiklar** från Staras lager på Byholmen till Degerö hälsostation. Experimentet som ordnades av Forum Virium gav riktlinjer för utvecklingen av varulogistiken och hur vi kan beakta eventuella störningar och exceptionella situationer

För ett gott liv: 15 600 proffs

- **15 600** handlingskraftiga proffs på äkta möten jobbade hos oss i slutet av 2025.
- **81 %** kvinnor / **19 %** män
- **44,1 år** medelålder
- Största åldersgruppen är **35–39 åringar, 15 %** av den ordinarie personalen
- **14 %** har ett annat förstaspråk än finska eller svenska.
- **84 %** av vår personal rekommenderar oss som arbetsgivare.
- **93%** av vår personal anser att deras arbete är meningsfullt.
- **12 600** kurser; våra anställda utbildades i genomsnitt 3,7 dagar under året.

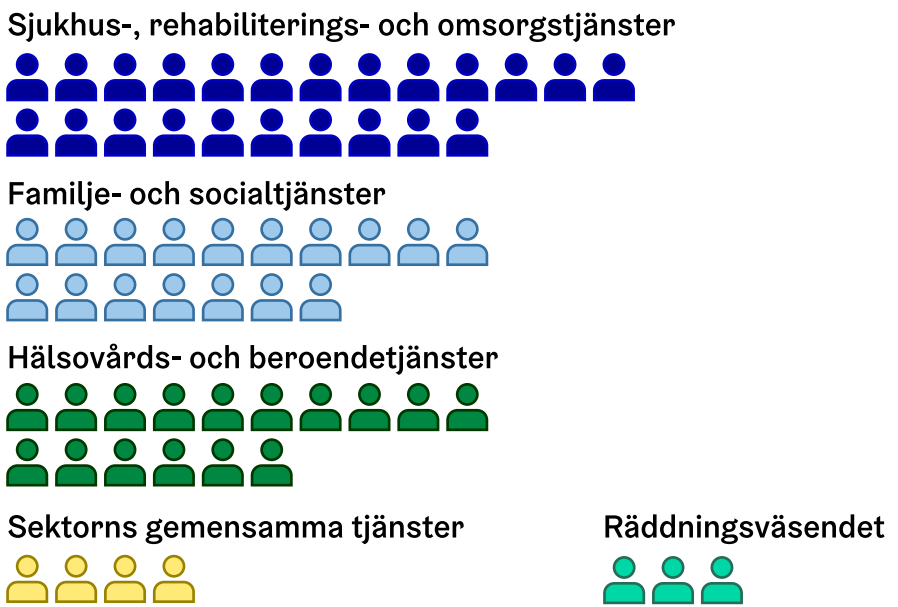
Vi genomförde ett löneutvecklingsprogram för att höja lönen för över 3 000 personer. Ungefär 3,5 miljoner euro gick till löneutvecklingsprogrammet i syfte att förbättra tillgången till kvalificerad personal, särskilt i yrkesgrupper med personalbrist eller sämre konkurrenskraft inom lönen.

Tillgången på personal förbättrades därför klart jämfört med föregående år. Antalet lediga platser minskade under året och antalet mottagna ansökningar ökade kraftigt under samma period. Också användningen av inhyrd arbetskraft minskade: kostnaderna för inhyrd arbetskraft sjönk med 47,4 procent jämfört med året innan och var nu något under 19,7 miljoner euro.

De första vårdarna som rekryterades från Filippinerna tog närvårdarexamen i juni — alla 23 fortsätter jobba hos oss.

Räddningsverket inledde Rescue Task Force-verksamheten (RTF). Det är en räddningsgrupp som specialiserar sig på krävande situationer. Specialutbildade räddare arbetar under polisens skydd i situationer där det finns ett allvarligt hot om externt våld.

Anställda 2025



Servicehelhet 2025	Antal anställda	Procent
Sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster	5 727	37 %
Familje- och socialtjänster	4 225	27 %
Hälsovårds- och beroendetjänster	3 883	25 %
Sektorns gemensamma tjänster	999	6 %
Räddningsväsendet	804	5 %
Totalt (ordinarie, visstidsanställda, praktikanter, läroavtal)	**15 638**	**100 %**

Tabell 1. Antal anställda 31.12.2025

Ekonomin i balans

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

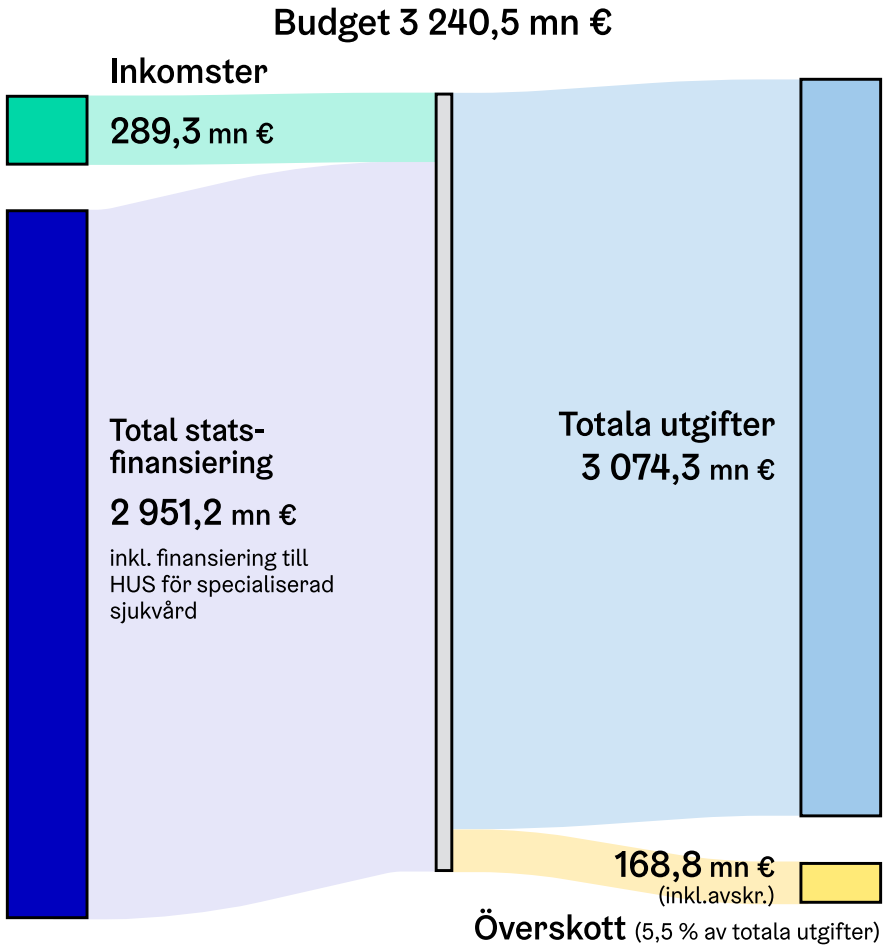
Vår budget för 2025 visade ett överskott. Vi reserverar en del av överskottet för finansiering av framtida service, eftersom vår finansiering kommer att stramas åt under de kommande åren. Trots överskottet är de framtida ekonomiska utsikterna osäkra och en ansvarsfull hushållning kräver att vi förbättrar produktiviteten.

Den viktigaste orsaken till räkenskapsperiodens positiva resultat var efterhandsjusteringen av statsfinansieringen, som uppgick till 151 miljoner euro.

Vi lyckades dämpa kostnadsökningen. Också våra inkomster från klientavgifter var slutligen bättre än väntat. Dessutom visade HUS ett bättre resultat än prognostiserat vilket även syns i vårt resultat eftersom vi och de övriga områdena i Nyland finansierar HUS.

Förändringsprogrammet nådde målet

Målet för förändringsprogrammet 2023–2026 var att spara sammanlagt 100 miljoner euro. Vi överträffade detta mål redan under 2025. Vi lyckades spara genom att minska lokalhyrorna, inköpen av externa tjänster, ict-kostnaderna, använda mindre inhyrd arbetskraft sant minska övertidsarbetet och överlappande arbete. Vi har fått mer inkomster från klientavgifterna än tidigare. Förändringsprogrammet fortsätter målmedvetet även under 2026.



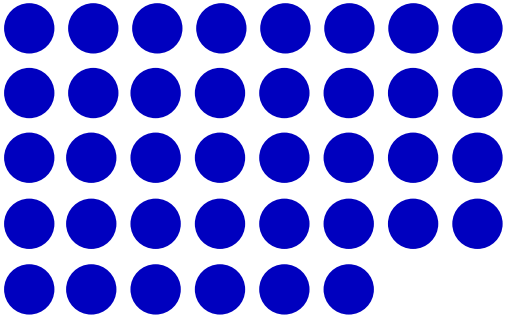
Upphandling som stöd för serviceproduktionen

Vår viktigaste partner är HUS, som producerar merparten av tjänsterna för den specialiserade sjukvården åt oss. På denna punkt skiljer sig Helsingfors och Nyland från landets övriga välfärdsområden, eftersom de själva producerar specialiserad sjukvård och kostnaderna för detta utgör välfärdsområdets kostnader. I Helsingfors består dessa av köptjänster.

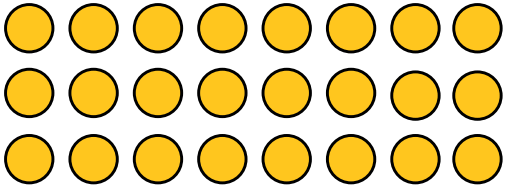
Modellen med flera producenter kräver att vår upphandlingskompetens är stabil. Det krävs också kontroll och tillsyn av egen och köpt serviceproduktion. En avsevärd del av sektorns upphandling gäller olika social- och hälsovårdstjänster. År 2025 köpte vi tjänster bl.a. för funktionshinderservicen, mentalvårdstjänsterna, transporter och barnskydd.

Bild: Vesa Laitinen

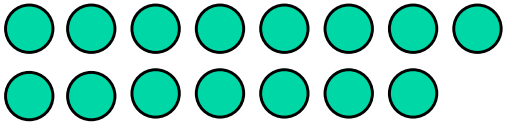
Inköp 2025 Inkl. social- och hälsovårdstjänster, varor, övrig service och ict-system



49 %
HUS-samman-slutningen
950 mn €



31 %
Externa leverantörer
592 mn €



19 %
Stadens interna/ anknutna enheter
374 mn €

1 %
Övriga kommuner och samkommuner
16 mn €

Sammanlagt
1,93
mrd €

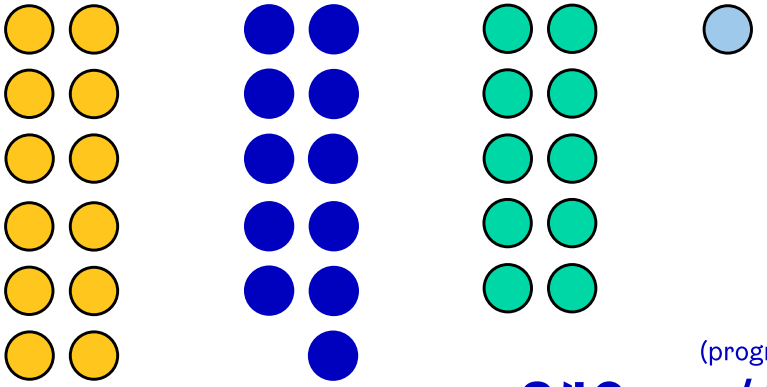
Färdiga upphandlingar 2025 inkl. dynamiska förfaranden

37 %
Övrig service
313 mn €

32 %
Social- och hälsovårds-tjänster
271 mn €

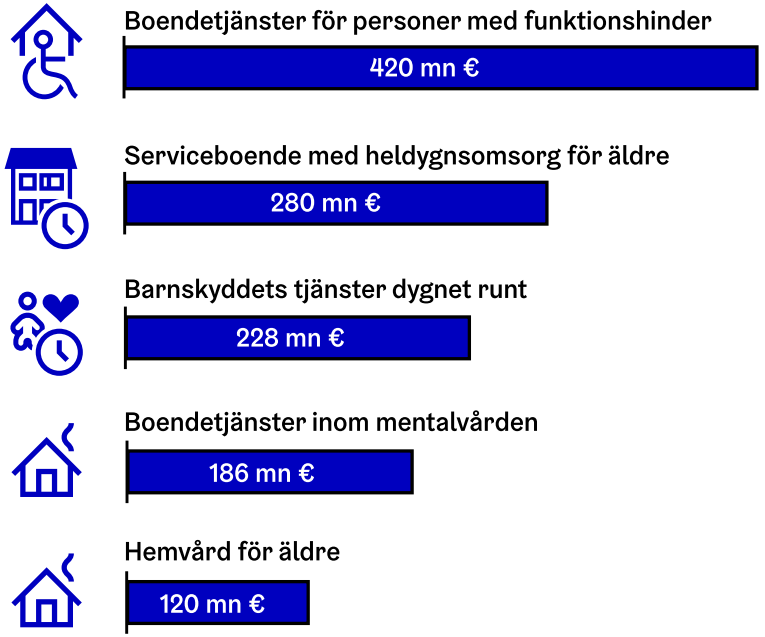
28 %
Varor
237 mn €

3 %
System
25 mn €



Totalt
(prognosvärde)
846 mn € / 90 st.

De största gällande avtalspaketen*



*Hela avtalsperiodens värde

1 390 st.
avtal

855
avtalsparter

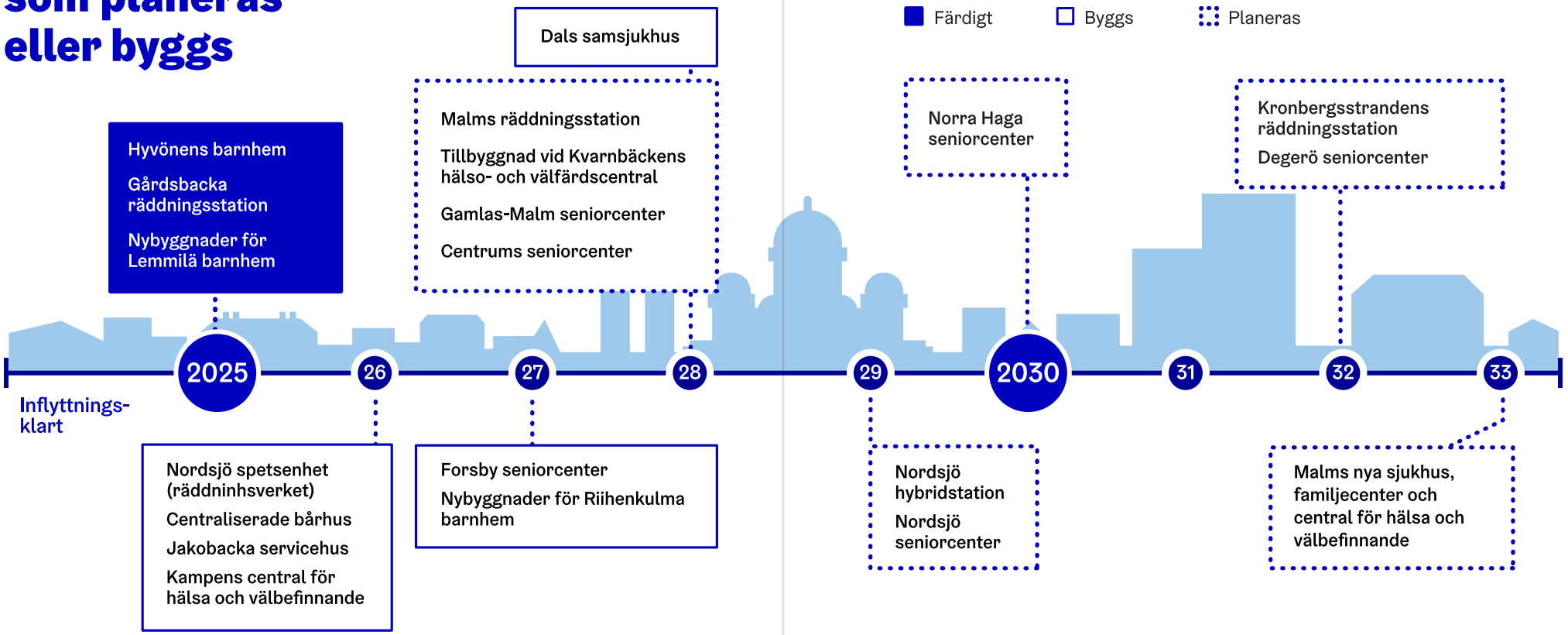
1,5 mrd €
avtals-
stock

28 st.
servicesedlar

Tjänsterna utvecklas på ett hållbart sätt

- **30 %** av våra personbilar är elbilar (109/362 st.)
- Vi hade **461** miljöstödpersoner.
- Vi producerade **169 MWh** solenergi på fyra räddningsstationers tak.
- Vi förnyade vårt **Ekokompassi**-certifikat. Det nya certifikatet gäller i tre år.
- Vårt kolavtryck var **251 566 t CO_2e**. Kolavtrycket beräknades med hjälp av Greenhouse Gas Protocol utifrån 2024 års data.

Serviceställen som planeras eller byggs



Organisation och beslutsfattande

Helsingfors stadsfullmäktige motsvarar välfärdsområdenas områdesfullmäktige, stadsfullmäktige utövar den högsta makten i uppgifter som rör social- och hälsovården samt räddningsväsendet. Stadsstyrelsen motsvarar välfärdsområdenas områdesstyrelse. Fullmäktige, styrelsen och nämnderna inledde sin verksamhet i juni 2025. Mandattiden för fullmäktige och nämnderna är 2025–2029.

Social-, hälsovårds- och räddningsnämnden fattar sektorns viktigaste beslut. Nämnden har 13 ledamöter. Varje ledamot har en personlig ersättare. Biträdande borgmästare i social-, hälso- och räddningssektorn Daniel Sazonov var nämndens ordförande fram till maj 2025 och sedan juni 2025 är Maarit Vierunen ordförande.

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

Mer information:

- Social-, hälsovårds- och räddningssektorn: hel.fi/sotepe/sv
- Social- och hälsovårdstjänster: hel.fi/sv/social-och-halsovardstjanster
- Räddningsväsendets tjänster: pelastustoimi.fi/sv/helsingfors

Social-, hälsovårds- och räddningsnämnden

Sektion för individärenden

Räddningssektion

Social-, hälsovårds- och räddningssektorn
sektordirektör Juha Jolkkonen

Sektorns gemensamma tjänster
direktör Tiina Mäki

- upphandlings- och avtalstjänster
- personal- och utvecklingstjänster
- lag, tillsyn och allmän administration
- ekonomi-, strategi- och planeringstjänster
- kunskapshantering och informationsförvaltningstjänster
- stöd-, lokal- och säkerhetstjänster
- kommunikationstjänster och delaktighet

Familje- och socialtjänster
direktör Maarit Sulavuori

- välmående och hälsa för barnfamiljer
- barnskydd och familjesocialarbete
- tjänster för unga och vuxensocialarbete
- funktionshinderservice

Sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster
direktör Pia Nurme

- bedömningsverksamhet
- hemvård
- seniorcenter
- Helsingfors sjukhus

Hälsovårds- och beroendetjänster
direktör Leena Turpeinen

- Hälsostationerna och internmedicinska kliniken
- tjänster för boende, kriser och beroende
- psykiatri
- mun- och tandvård

Räddningsverket
räddningskommendör Jani Pitkänen

- räddning och prehospital akutvård
- riskhantering
- försörjningsberedskap
- Räddningsskolan

Helsingfors