



Helsingfors

Välfärd, hälsa och trygghet för Helsingforsborna

Servicestrategi för Helsingfors
social-, hälsovårds- och
räddningssektor 2026–2029

Välfärd, hälsa och trygghet för Helsingforsborna

Servicestrategi för Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor 2026–2029

Innehåll

1 Inledning	5	3 Servicestrategins teman.	20
1.1 Servicestrategi.	5	3.1 Tillgängliga och verkningsfulla tjänster . . .	21
1.2 Relation till de riksomfattande målen och stadsstrategin	8	3.2 Balans mellan verksamhet och ekonomi.	25
1.3 Beredningsprocess.	10	3.3 Tillräckligt med kompetent personal	27
1.4 Centrala faktorer som påverkar de strategiska valen	11	3.4 Säkerhet och beredskap.	29
2 Organiseringsprinciper.	17	4 Uppföljning och utvärdering . .	30

Välfärd, hälsa och trygghet för Helsingforsborna

Utgivare: Helsingfors stad /social-, hälsovårds- och räddningssektorn

Layout: Koponen+Hildén

Omslagsbild: Virpi Velin

Utgivningsår 2025

Ort: Helsingfors



Bild: Maija Astikainen

1.1 Inledning

1.1. Servicestrategi

Bakgrund

Helsingfors social- och hälsovård samt räddningsväsende bildade en gemensam sektor från och med ingången av år 2023. Sammanslagningen gjordes som en del av den nationella reformen genom vilken ansvaret för att ordna social- och hälsovårdstjänster samt räddningsväsendet överfördes från kommunerna till välfärdsområdena.

Helsingfors har ansvaret för att ordna social-, hälso- och sjukvårdstjänster samt för räddningsväsendet i staden. Helsingfors har inte den separata administrativa strukturen som ett välfärdsområde. Social-, hälsovårds- och räddningssektorn är dock till stora delar jämförbar med de övriga välfärdsområdena. Det här framgår bland annat av att samma skyldigheter enligt lag gäller för såväl Helsingfors som välfärdsområdena. Social-, hälsovårds- och räddningsväsendets tjänster finansieras med statlig finansiering och intäkter från klientavgifter, såsom de övriga välfärdsområdena.

Servicestrategin är ett av de viktigaste strategiska dokumenten i samband med ansvaret för att ordna tjänster. Utgångspunkten är att garantera att Helsingfors kan tillgodose sina invånares servicebehov på bästa möjliga sätt. Servicestrategin utarbetas varje fullmäktigeperiod i syfte att planera och styra ekonomin och verksamheten. I 11 § i lagen om ordnande av social- och hälsovården (612/2021) ingår bestämmelser om att utarbeta en servicestrategi.

Servicestrategin kompletteras av beslutet om servicenivå som styr räddningsväsendet. Det är fråga om ett dokument som godkänts av fullmäktige, och som i Helsingfors också utarbetas med hänsyn till de centrala riktlinjerna servicestrategin.

I servicestrategin beslutas om de långsiktiga målen och riktlinjerna för social- och hälsovården samt räddningsväsendet som faller under välfärdsområdets organiseringsansvar samt målsättningar för serviceproduktionen.

Fyra strategiska teman som framhävs under denna strategiperiod har valts ut för Helsingfors servicestrategi: tillgängliga och verkningsfulla tjänster, balans mellan verksamhet och ekonomi, tillräckligt med kompetent personal samt säkerhet och beredskap. För varje tema beskrivs dess servicelöften, mål och åtgärder. Dessutom innehåller servicestrategin genomgående principer för organisationen av social-, hälsovårds- och räddningssektorns hela verksamhet och ett avsnitt som gäller uppföljning och bedömning av servicestrategin.

Grundläggande uppgift och organiseringsansvar

Välfärdsområdena och Helsingfors stad är skyldiga att svara för organisationen av sina lagstadgade uppgifter, för att tillgodose sina invånares lagstadgade rättigheter och för att samordna servicehelheterna. I 7 § i lagen om välfärdsområden föreskrivs också att välfärdsområdet ansvarar för lika tillgång till de tjänster som ordnas, för att fastställa behovet, mängden och kvaliteten på tjänsterna, för valet av produktionssätt, för styrningen och tillsynen av produktionen samt för att utöva myndigheternas befogenheter.

Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor ordnar de lagstadgade social-, hälso- och sjukvårds- samt räddningstjänsterna för stadens invånare.

Vi producerar service antingen i egen regi, i samarbete med andra välfärdsområden eller vi köper från serviceproducenter i den privata eller den tredje sektorn. Vi leder, följer upp och styr vår service på ett integrerat sätt.

Vi ordnar service på det sätt som förutsätts i lag, på lika villkor för alla invånare. Alla våra kundgrupper får tjänster av hög kvalitet som motsvarar deras behov, oavsett serviceproducent.

Vårt mål är att erbjuda bästa möjliga service med de ekonomiska resurser som Helsingfors har till sitt förfogande. Vi hushållar effektivt och ansvarsfullt med vår sektors ekonomiska resurser.

Vår grundläggande uppgift är att stödja och stärka helsingforsbornas välfärd, hälsa och säkerhet genom att tillhandahålla tjänster som motsvarar invånarnas behov. Vi är beredda att betjäna under alla omständigheter och i alla situationer.

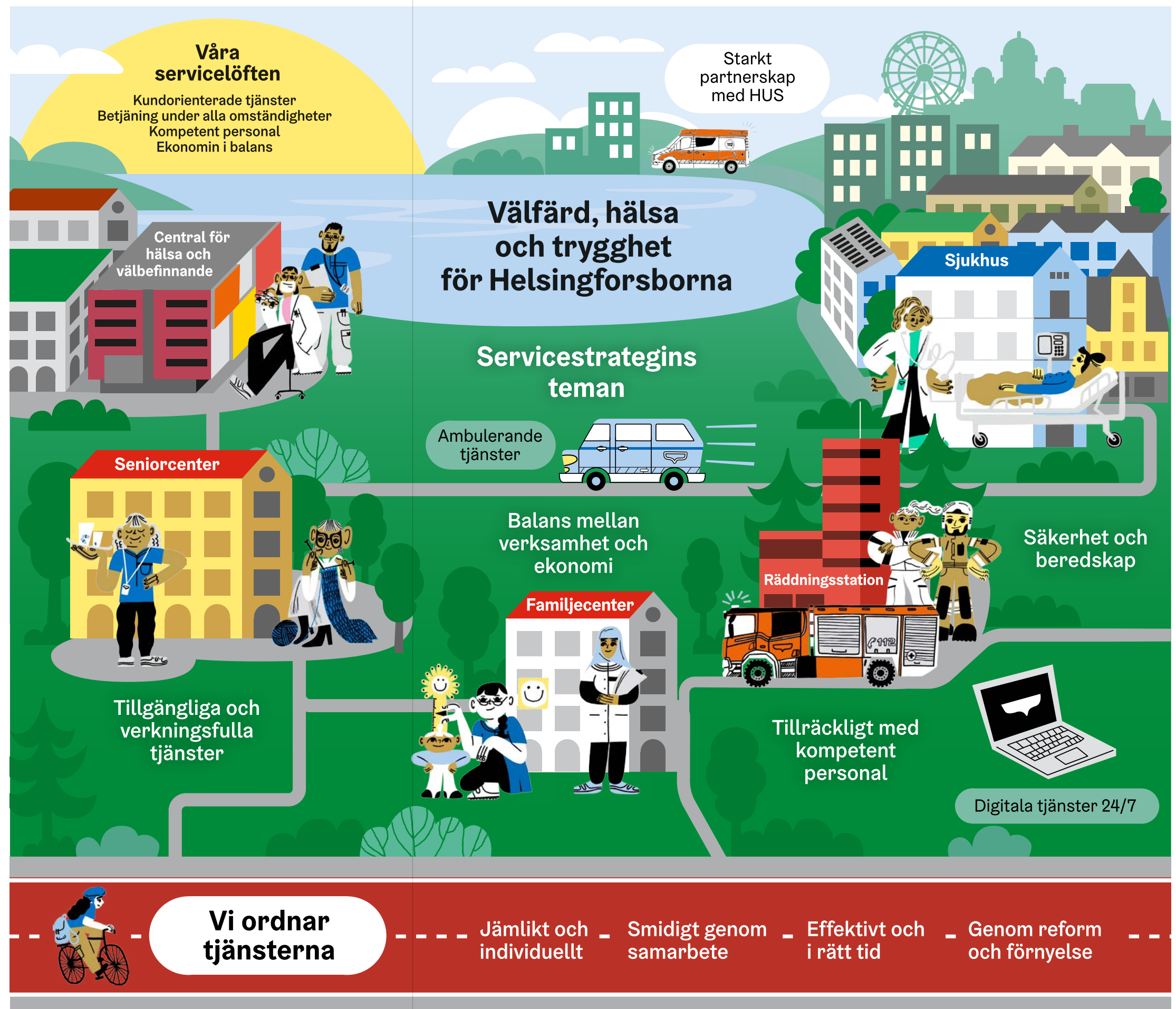


Bild 1. Social-, hälsovårds- och räddningssektorns servicestrategi 2026–2029

1.2 Relation till de riksomfattande målen och stadsstrategin

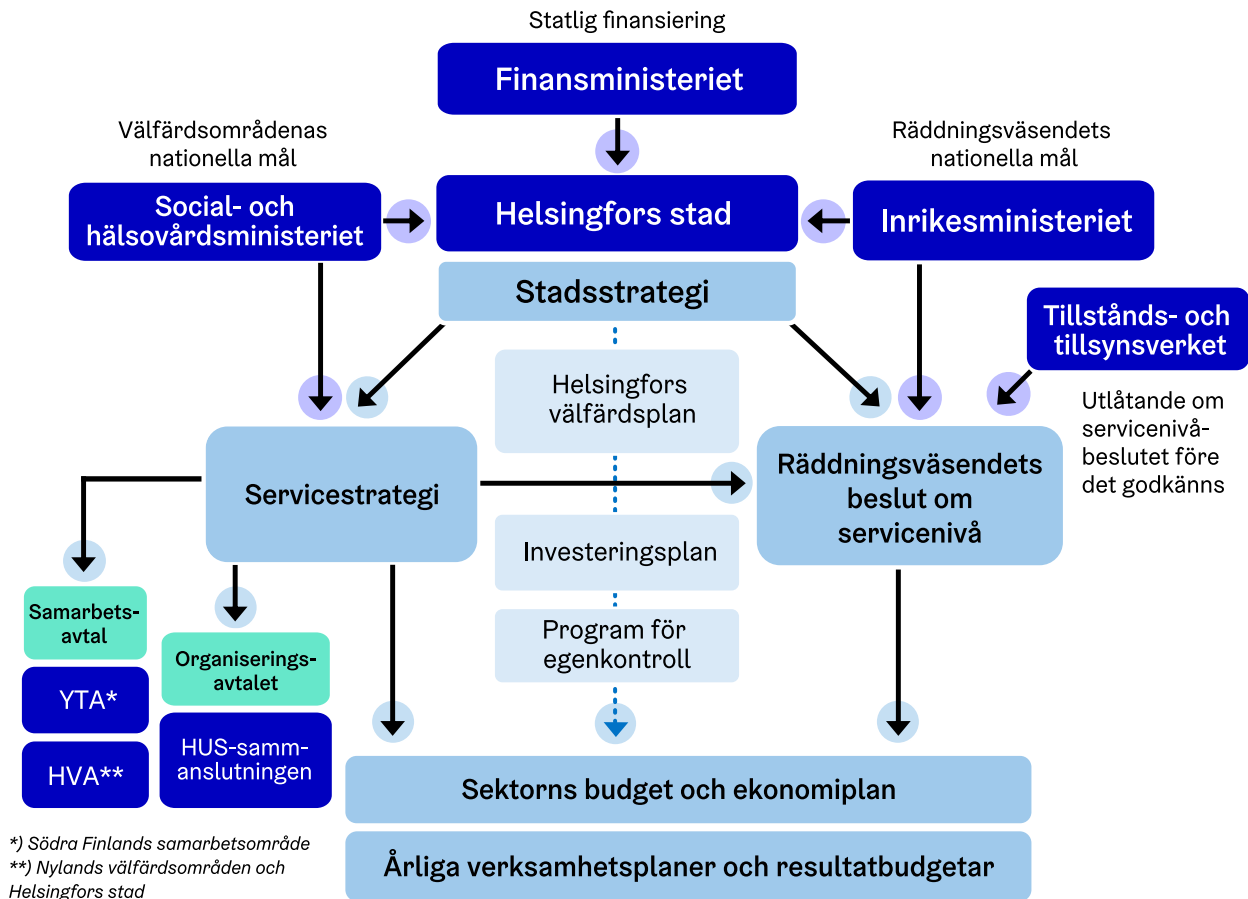
I beredningen av servicestrategins innehåll har staden förutom regleringen som gäller servicestrategin också beaktat de riksomfattande målen för välfärdsområdenas uppgifter 2025–2029 samt Helsingfors stadsstrategi.

De riksomfattande målen styr kraftigt hela vår servicestrategi. De riksomfattande målen för välfärdsområdena är ett centralt element i den nationella strategiska styrningen av social- och hälsovården och räddningsväsendet. Målen är kopplade till välfärdsområdenas verksamhet och förutsättningar. Målen för verksamheten gäller befolkningens välfärd, hälsa och säkerhet, likabehandling samt ekonomisk hållbarhet. I all verksamhet inom välfärdsområdena och all ledning och styrning av

välfärdsområdena ska betoningen ligga på verkkningsfull verksamhet. En välmående och tillräcklig personal, kunskap av hög kvalitet och ett fungerande samarbete är mål i samband med verksamhetskraven.

Enligt social- och hälsovårdslagen (lagen om ordnande av social- och hälsovård) ska välfärdsområdena utarbeta en välfärdsområdesstrategi, i vilken de långsiktiga målen för verksamheten och ekonomin ska fastställas. I Helsingfors ska man beakta stadsstrategin i stället för en separat strategi för välfärdsområdet. Servicestrategin bidrar till att stadsstrategin kan omsättas och kompletterar målen i stadsstrategin med social-, hälsovårds- och räddningssektorns gemensamma mål och åtgärder.

Bild 2. Servicestrategin är en del av det övergripande strategiska ledarskapet



Helsingfors stadsstrategi godkändes i augusti 2025 och dess centrala innehåll har beaktats när servicestrategin utarbetades. Stadsstrategin gäller under fullmäktigeperioden (2025–2029), vilket innebär att servicestrategin ska omsättas parallellt med stadsstrategin.

Ett Helsingfors att vara stolt över – stadsstrategins fem prioriteringar är trivsamma och gemenskapliga grannskap, alla mår bra i Helsingfors, en smidig vardag och fungerande tjänster, en stadsutveckling som respekterar naturen och höjer stadens attraktionskraft, samt liv, livskraft, kompetens och tillväxt. Följande fundament har antecknats i stadsstrategin parallellt med prioriteringarna: ekonomi, klimat och natur, personal och ledarskap, säkerhet och beredskap samt påverkansarbete och internationalitet

I stadsstrategins prioriteringar och fundament ingår även i de mål som gäller social-, hälsovårds- och räddningssektorn. De här målen har inkluderats i servicestrategin antingen som sådana eller så har de beaktats på annat sätt i den detaljerade måluppställningen för servicestrategin. I syfte att verkställa stadsstrategin har man bestämt program, såsom förebyggande av segregation, och social-, hälsovårds- och räddningssektorn har en viktig roll i att främja dessa. Planerna för de gemensamma programmen på stadsnivå preciseras under strategiperioden, men de preliminära planerna har beaktats då servicestrategin utarbetades.

Servicestrategin och stadsstrategin utgör tillsammans utgångsläget för beredningen av social-, hälsovårds- och räddningssektorns budget och verksamhetsplan.

Bild 3. Stadsstrategi 2025–2029

Vårt sätt att agera

Vi finns till för Helsingforsborna. Det är viktigt för oss att både Helsingfors och dess invånare har det bra.

Prioriteringar i strategin



Verksamhetens fundament



1.3 Beredningsprocess

Den högsta ledningen inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn har fungerat som styrgrupp för beredningen av servicestrategin. Beredningen gjordes i samarbete mellan servicehelheterna, och flera olika sakkunniga och yrkespersoner deltog i beredningsprocessen.

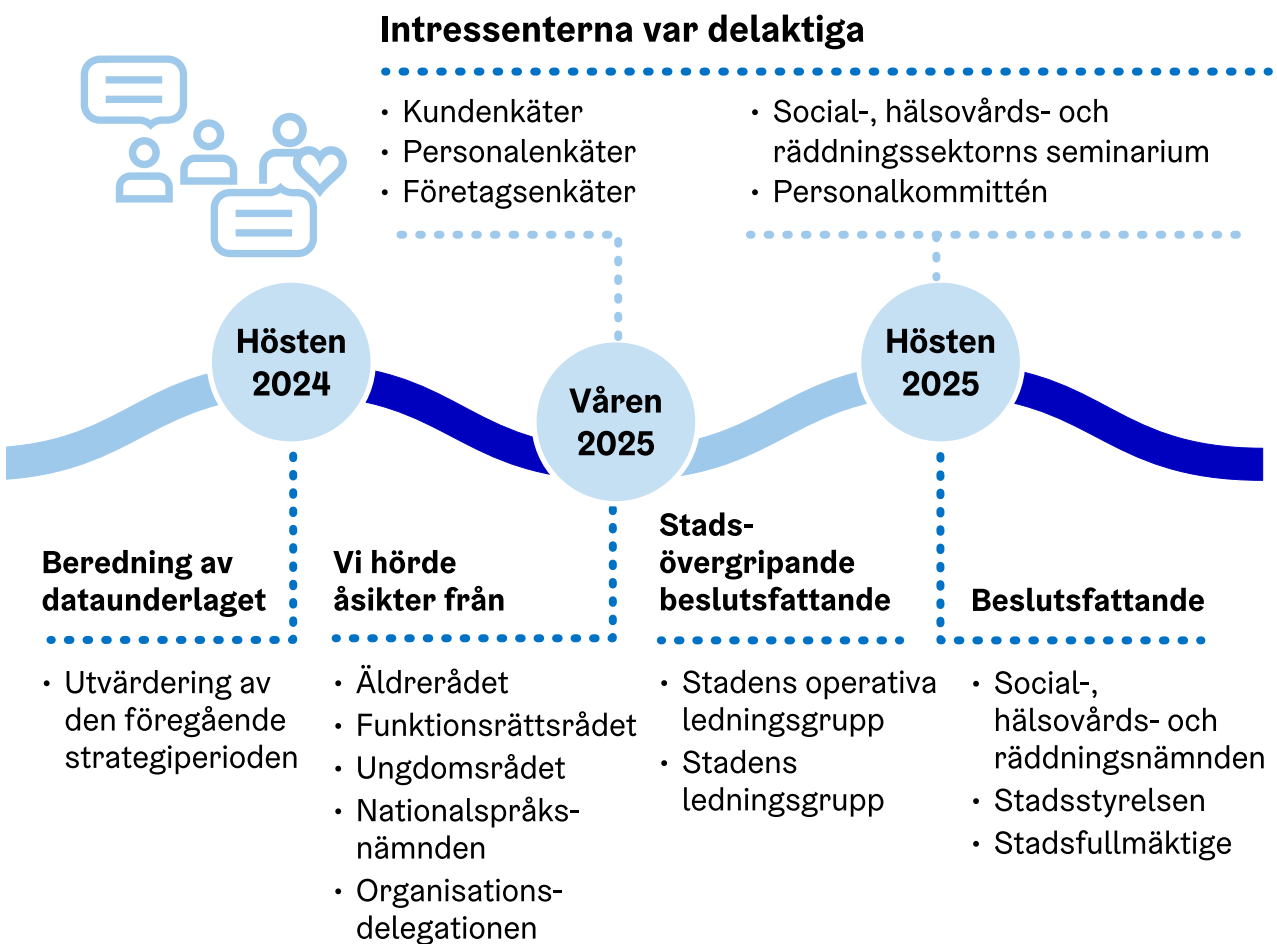
Beredningen inleddes i slutet av 2024 genom att utfallet av stadsstrategin och servicestrategin 2023–2025 bedömdes. Under beredningen kartlades dessutom sådana strategiska frågor som ansågs vara viktiga att ta upp också i den nya servicestrategin.

I samband med beredningen av servicestrategin har olika instanser hörts och olika metoder har använts för att samla in åsikter. Som delaktighetsmetoder användes bland annat följande:

- Invånar-, personal- och företagsenkäter
- Samråd med funktionshindrade, äldre och ungdomar
- Organisationsdelegationens och nationalspråknämndens åsikter hördes
- Social-, hälsovårds- och räddningssektorns seminarier

Som material för beredningen av servicestrategin användes bland annat resultaten av leverantörsenkäten, material för beredningen av stadsstrategin och analyser av omvärlden. Målen och åtgärderna i servicestrategin behandlades dessutom i personalkommittén, stadens operativa ledningsgrupp och stadens ledningsgrupp.

Bild 4. Servicestrategin bereddes gemensamt



1.4 Centrala faktorer som påverkar de strategiska valen

Beredningen av servicestrategin har väglett av en granskning av fenomen som påverkar samhället, utvecklingen av kundbehoven samt nuläget för servicen. Vid valet av teman har man tagit särskild hänsyn till de centrala fenomen som förväntas påverka efterfrågan på, tillgängligheten till och organiseringen av tjänster under de kommande åren.



Bild: Kaisa Sunimento

Tillgängliga och verkningsfulla tjänster

I Helsingfors måste man beakta de särskilda utmaningarna i huvudstaden och metropolområdet då man ordnar social- och hälsovårdstjänster, specialiserad sjukvård och räddningstjänster.

Enligt prognoserna fortsätter befolkningen att öka i Helsingfors, vilket ökar behovet av social-, hälsovårds- och räddningsväsendets tjänster. Stadens tillväxt påverkar också planeringen av servicenätet och exempelvis omfattningen av räddningsväsendets servicenätverk.

Befolkningen i Helsingfors är mångskiftande. Antalet personer som talar främmande språk och deras andel av befolkningen har ökat markant, och ökningen förväntas fortsätta. Detta måste beaktas vid planeringen av tjänster och i serviceutbudet. I Helsingfors är befolkningen yngre än i genomsnitt, men under de följande tio åren nästan fördubblas antalet personer som fyllt 85 år. Detta leder till att demenssjukdomar och samsjuklighet blir alltmer allmänna, vilket utmanar servicesystemet.

Helsingforsborna mår i genomsnitt bra. Helsingforsborna har i genomsnitt högre utbildning och högre inkomster. Hälsa, livskvalitet och levnadssätt bland personer i arbetsför ålder och äldre är bättre än i landet i medeltal. Många folksjukdomar är mer sällsynta i Helsingfors än i övriga Finland.

Skillnaderna i välfärden mellan befolkningsgrupperna är dock jämförelsevis stora. Den socioekonomiska segregationen syns också mellan stadens olika områden. Skillnader i välfärd på grund av socioekonomisk ställning förekommer i alla åldersgrupper.

När det gäller mentalhälsa och användningen av droger och alkohol är situationen sämre än i landet i övrigt. Problemen med mentalhälsan har hållits på en oroväckande nivå. Bland annat visar stadens HYTE-barometer att närmare en femtedel av befolkningen i arbetsför ålder upplever en betydande psykisk belastning.

I början av strategiperioden kan man konstatera att antalet patienter och vårdperioder har ökat under de senaste åren, såväl inom öppenvården som på den psykiatriska specialiserade sjukvårdens avdelningar.

Problem med alkoholkonsumtionen är vanligare i Helsingfors än i resten av landet. Användningen av droger och i synnerhet de drogrelaterade dödsfallen bland unga vuxna har ökat.

De flesta barn och ungdomar i Helsingfors är nöjda med sitt liv och upplever att de mår bra. Men omkring en tredjedel av de unga flickorna känner fortfarande måttlig till svår ångest, och det finns även tecken som tyder på att unga pojkar upplever ångest allt oftare. Bland de ungdomar vars familj är i en sämre ekonomisk situation förekommer måttlig till allvarlig ångest oftare.

I början av strategiperioden är arbetslöshetsgraden i Helsingfors högre än det nationella genomsnittet. Det stora antalet långtidsarbetslösa, som har ökat med mer än en tredjedel sedan augusti 2024, är ett specifikt problem för staden. Också den snabba ökningen av antalet arbetslösa under 25 år och deras växande andel av de långtidsarbetslösa belastar servicen. Långtidsarbetslöshet ökar utsattheten och risken att hamna helt utanför arbetsmarknaden. Utöver de negativa effekterna för individen ökar långtidsarbetslösheten också behovet av social- och hälsovårdstjänster.

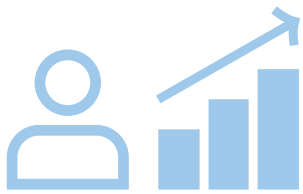
Under de senaste åren har bostadslösheten bland ensamstående och familjer minskat, även Helsingfors andel av hela landets bostadslösa har minskat. Under 2024 ökade antalet bostadslösa en aning. En betydande del av de personer som obehörigen vistas i Finland befinner sig inom Helsingfors område.

Bild 5. Helsingfors i siffror



684 000

invånare 2024



Befolkningstillväxt
åren 2015–2024
totalt

63 300

Källa: Statistikcentralen
31.12.2024



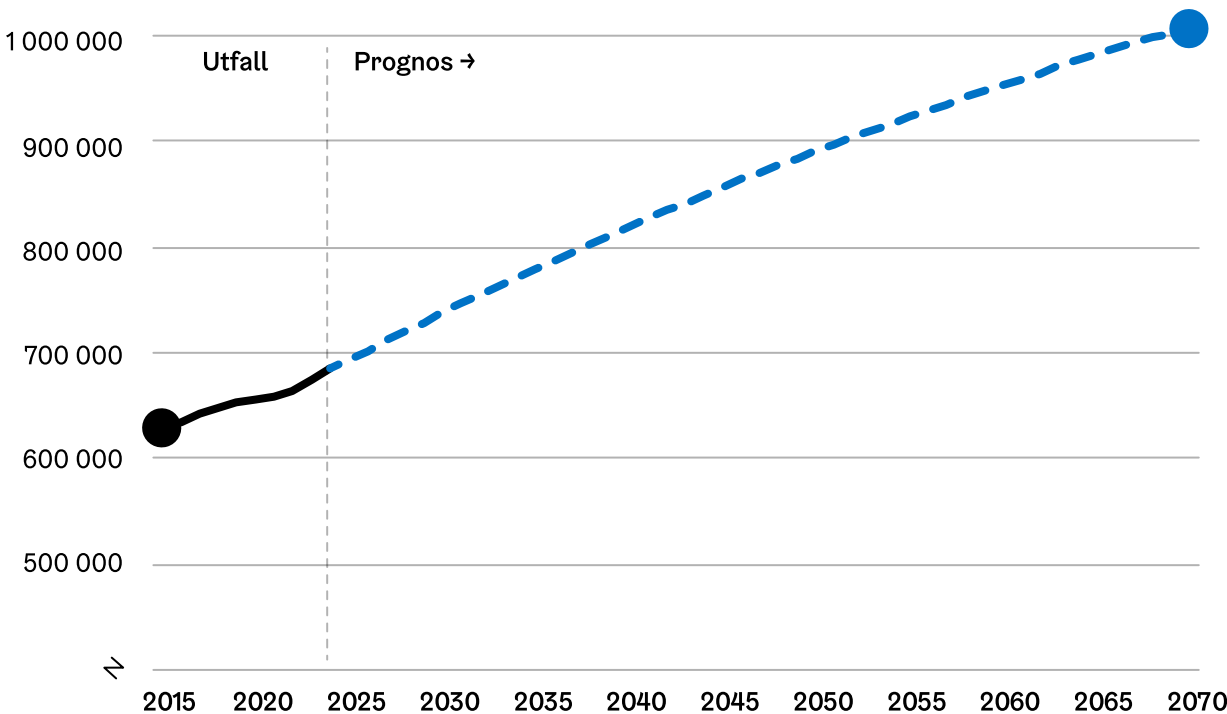
143

registrerade
modersmål
2024

Källa: Helsingfors stad,
befolkningsregister
31.12.2024

Helsingfors befolkningstillväxt fortsätter

Antal invånare och prognos för Helsingfors



Källa: Statistikcentralen (utfall), Stadsfaktatjänsterna (prognos)

Balans mellan ekonomi och verksamhet

Finansieringen av social-, hälsovårds- och räddningsväsendet baserar sig på kalkylerad statsfinansiering samt inkomster från klientavgifter. Trycket på att balansera de offentliga finanserna uppskattas fortgå, vilket innebär att man inte kan förvänta sig att finansieringen till välfärdsområdena ökar mer än i nuläget. En framtida reform av finansieringsmodellen är förknippad med osäkerheter. Det finns en risk för att finansieringen ökar långsammare än servicebehovet.

Den allt stramare ekonomin innebär utmaningar för att ordna servicen och förutsätter funktionella förändringar genom vilka verksamheten under de kommande åren kan anpassas i överensstämmelse med den totala finansiering som Helsingfors tilldelats. Det är nödvändigt att fortsätta påverka i syfte att säkerställa att den statliga finansieringen hålls på en rättvis nivå.

Man bör mer systematiskt se över hur servicen ordnas eftersom resurserna är alltmer knappa medan servicebehovet bara ökar. Dessutom föreskrivs i lag om nya skyldigheter samtidigt som den statliga strategiska styrningen av social-, hälsovårds-, och räddningstjänsterna blir starkare.

Den specialiserade sjukvården tillhandahålls av HUS-sammanslutningen, som har ett lagstadgat organiseringsansvar för uppgifter inom den specialiserade sjukvården samt ett separat ansvar för hälso- och sjukvårdstjänster i enlighet med HUS-organiseringssavtalet. Helsingfors stad har också egna specialiserade sjukvårdstjänster. Under de kommande åren är det viktigt att förbättra samarbetet och styrningen mellan primärvården och den specialiserade sjukvården och att sammanjämka dessa tjänster.

Tillräckligt med kompetent personal

Demografiska förändringar och den minskade mängden personer inom yrkesutbildningen i kombination med den växande andelen pensionärer orsakar redan inom några år en allvarlig personalbrist inom social- och hälsovården samt räddningsväsendet. Vikten av att upprätthålla och utveckla personalens arbetsförmåga kommer att accentueras ytterligare de närmaste åren.

Det digitala genombrottet och en ökad användning av artificiell intelligens öppnar nya möjligheter, men ställer också krav på nya färdigheter och arbetssätt.

I och med att den andel av befolkningen som talar främmande språk ökar, blir arbetsplatserna mer mångsidiga, vilket bör beaktas i den professionella vidareutbildningen och för att säkerställa personalens kompetens.

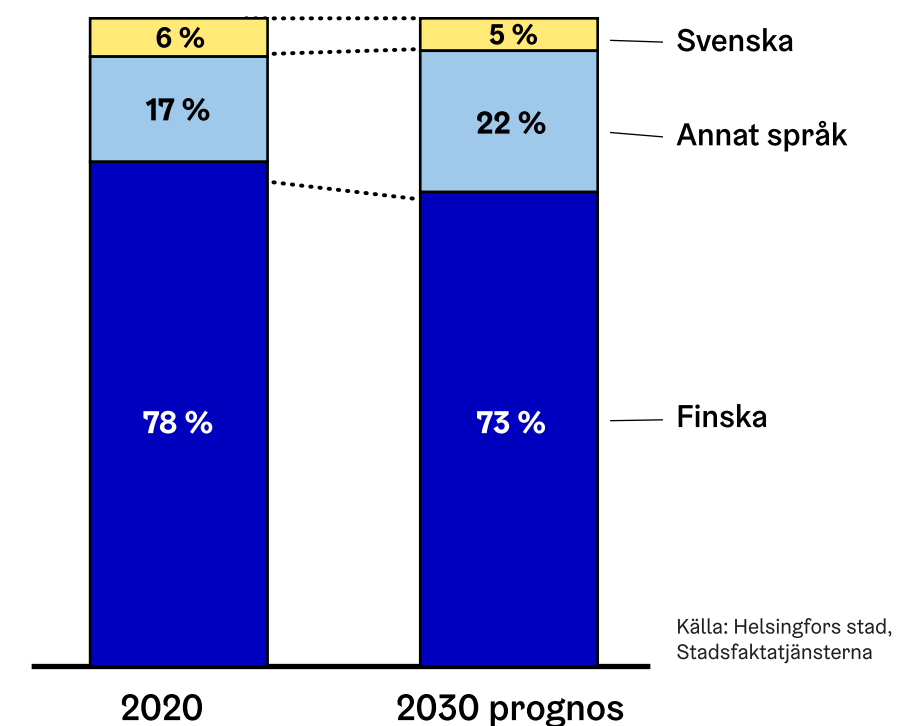
Säkerhet och beredskap

Den alltmer oroligare omvärlden påverkar också social-, hälsovårds- och räddningsväsendets tjänster. Den internationella säkerhetsmiljön har blivit mer instabil och risken för globala pandemier har ökat. Helsingfors ska säkerställa en tillräcklig egen serviceproduktion samt ha beredskapen att fungera och erbjuda de nödvändiga tjänsterna i alla lägen. Risken för hybridhot, åverkan på kritisk infrastruktur och sabotage är förhöjd.

Klimatförändringen framskrider fortare än väntat vilket förutsätter en större anpassning av staden och beredskap inför de olägenheter som klimatförändringen för med sig. Man bör bland annat fästa vikt vid att extrema väderfenomenen, såsom värmeböljor, förekommer allt oftare, vilket kan försämra hälsotillståndet i synnerhet för äldre, barn och långtidssjuka.

Bild 6. Befolkningen blir mer mångsidig och föråldras

Invånare i Helsingfors enligt språkgrupp



Antal invånare och prognos för Helsingfors över 65-år

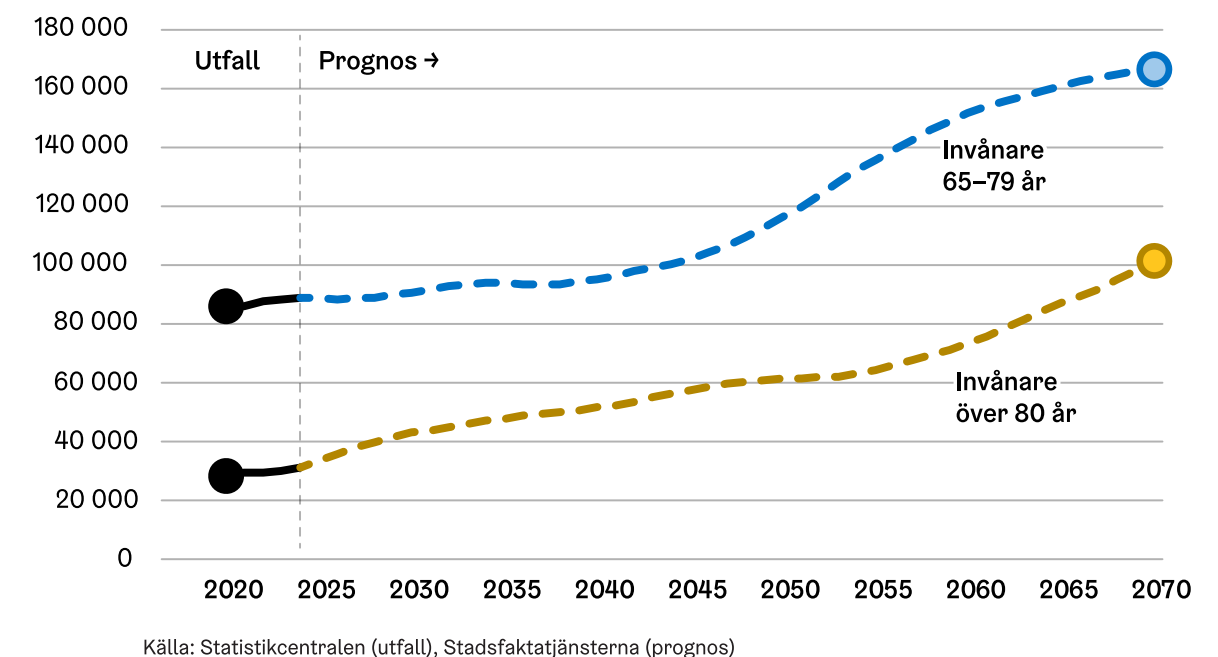




Bild: Maija Astikainen

2 Organiseringsprinciper

Social-, hälsovårds- och räddningssektorns gemensamma organiseringsprinciper stödjer organiseringsansvaret i all vår verksamhet.

Principerna kompletterar de skyldigheter som gäller ordnande av tjänster, om vilka det föreskrivs närmare i 7 § i lagen om välfärdsområden (611/2021) samt i 23 § i lagen om tillsyn över social- och hälsovården (741/2023).

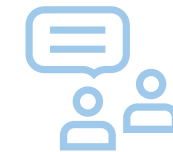
Organiseringsprinciperna stödjer planeringen av vår verksamhet och ekonomi, ledarskapet samt vår gemensamma verksamhetskultur. Principerna skapar även en gemensam grund för de teman som valts ut för strategiperioden samt för att nå målen som bestämts utifrån temana.

Organiseringsprinciperna ersätter inte riktlinjerna i Helsingfors stadsstrategi, utan kompletterar och konkretiserar dem, med hänsyn till social-, hälsovårds- och räddningssektorns särdrag och skyldigheter i samband med organiseringsansvaret.



Jämlikt och individuellt

- Alla invånare har möjlighet att få hjälp, stöd samt nödvändig vård och service på lika villkor, oavsett bostadsområde.
- Vi beaktar de olika kundgruppernas behov då vi ordnar och utvecklar våra tjänster. Vi tänker på att respektera individens övertygelse, val och eget initiativ. Vi tillåter mångfald.
- Vi garanterar att våra tjänster är hindersfria och tillgängliga.
- Vi stärker karriärvägarna för personer med främmande språk eller invandrarbakgrund inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn.
- Vi säkerställer att rättslösa människor även i fortsättningen får social- och hälsovårdstjänster i Helsingfors.



Smidighet genom samarbete

- Vårt samarbete är konstruktivt. Vi främjar ett aktivt samarbete med våra kunder och deras närstående.
- Våra kunder deltar i planeringen, utvecklingen och utvärderingen av tjänsterna. Vi säkerställer en enhetlig service och kontinuitet i vården genom ett nära samarbete mellan aktörerna och tjänsteleverantörerna.
- Vi samarbetar tätt med olika myndigheter och Helsingfors stads alla sektorer. Vårt samarbete med vår personal, organisationer, företag och gemenskaper är smidigt. Vi effektiviserar samarbetet med social- och hälsovårdsorganisationer och säkerställer att det finns förutsättningar för samarbetet.



Effektivt och i rätt tid

- Vårt ledarskap baserar sig på data. Vi strävar efter att uppnå effektivitet i all vår verksamhet.
- För oss är kundernas upplevelse av tillgänglighet och servicekvalitet viktiga indikatorer på framgång. Vi samlar in erfarenheter från våra kunder om tillgängligheten och kvaliteten på de tjänster för vilka vi har organiseringsansvaret.
- Vår verksamhet är kostnadseffektiv. Behovet av dyrare, senarelagda samt intensivare tjänster förebyggs genom stödinsatser som är tidiga, proaktiva och kundorienterade. Vi utnyttjar de resurser som står till vårt förfogande på bästa sätt för att främja och stödja invånarnas välfärd, hälsa och funktionsförmåga.
- Hela sektorn ska ha tillgång till bästa praxis från den egna verksamheten, från organisationerna och företagen.



Reform och förnyelse

- Vi tvekar inte att reformera och förnya.
- Vi vågar avstå från gamla metoder och lösningar när det behövs. Vi är stolta över vårt arbete och utvecklar aktivt våra tjänster. Vi uppmuntrar idéer och lösningar på de praktiska behoven och som stöd i det vardagliga arbetet.
- Vi understöder praktisk utveckling på lokal nivå och enhetsspecifika lösningar på vardagsproblem, såvitt det är möjligt.
- Vi följer upp hur besluten verkställs och hur målen för servicen uppnås samt gör effektivitetsbedömning. Vi drar nytta av de möjligheter som den tekniska utvecklingen erbjuder, t.ex. användningen av artificiell intelligens. Vår forsknings-, utvecklings- och innovationsverksamhet är aktiv och vi har ett nära samarbete med läroanstalterna. Vi utvecklar servicen och uppföljningen av genomslagskraften baserat på forskning.

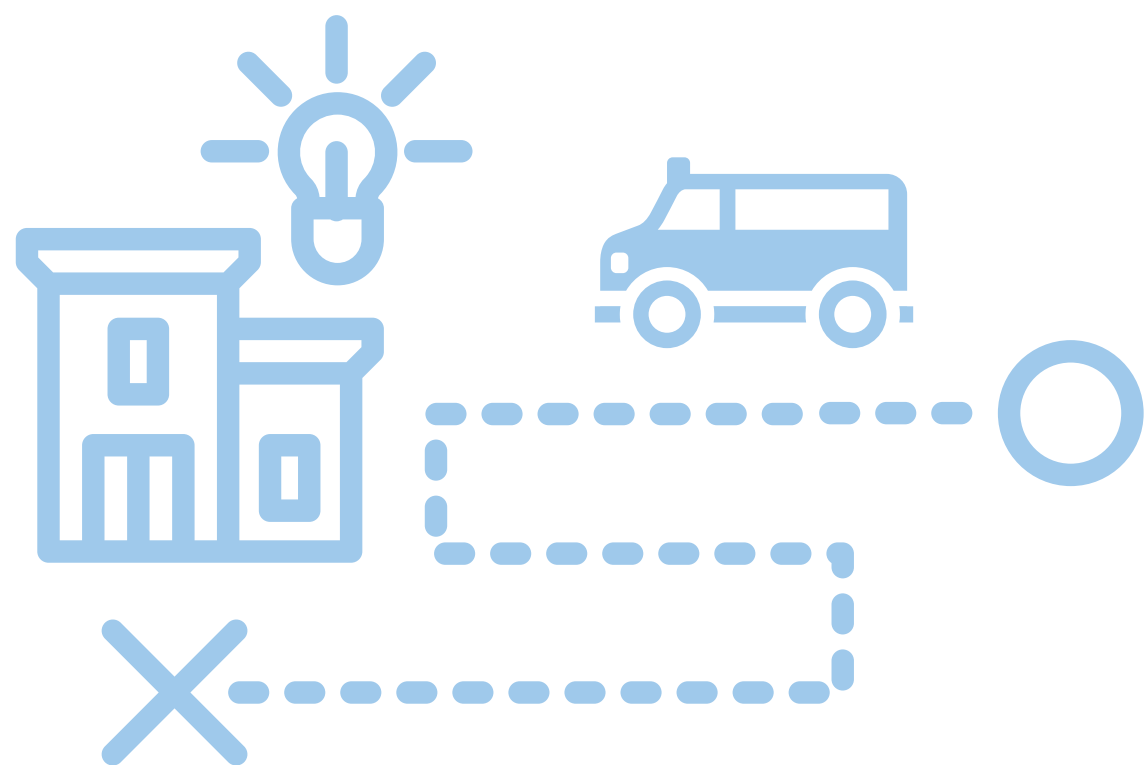


Bild: Kaisa Sunimento

3 Servicestrategins teman

För strategiperioden 2026–2029 har vi bestämt fyra teman för att beskriva de strategiska prioriteringarna under de kommande åren. Målsättningarna styr ordnandet av tjänster, utvecklingen av verksamhet och ekonomi och med hjälp av dessa svarar vi på kraven och förändringarna i omvärlden.



Bild: Maija Astikainen

3.1 Tillgängliga och verkningsfulla tjänster

Service- löfte

Kundorienterade tjänster

Du får allt bättre tillgång till vård och service. Vi bemöter dig individuellt, utan diskriminering. Din vård och service samordnas av en vårdansvarig och en utsedd medarbetare. Du har tillgång till digitala tjänster som är allt lättare att använda. Om du inte kan sköta ärenden i våra digitala kanaler har du alltid möjlighet att göra det på ett annat sätt.

Mål och åtgärder

1. Tillgången till primärvård ska förbättras.

Väntetiden till läkarmottagning och vårdarmottagning fastställs till 14 dygn. Vi förkortar vårdköerna särskilt i de områden där köerna är långa och ser till att man alltid får vård när man behöver det. Vi säkerställer att personalresurserna är tillräckliga. Vi bygger Malms central för hälsa och välbefinnande. Vid utvecklingen av primärvårdens servicenät utgår vi från det existerande nätverket. För att garantera en tillräcklig serviceproduktion drar vi nytta av modellen med många producenter. Vi utvecklar våra serviceprocesser och gör arbetet smidigare.

I vår service beaktar vi även andra språk och förbättrar möjligheterna att vid behov vara i kontakt med oss även på dessa språk. Social-, hälsovårds- och räddningsväsendet främjar i sin betjäning, utbildning och rekrytering sådan praxis som motarbetar rasism och diskriminering. Vi utvecklar och introducerar ny teknik för att underlätta flerspråkig kommunikation och service.

2. Kontinuiteten i vård och service förbättras och våra tjänster fungerar bra ihop.

Vi introducerar en husläkarmodell som främjar det multiprofessionella samarbetet och där varje patient med ett stort servicebehov, långtidssjuka och andra som så vill har en namngiven husläkare. Om kundens behov kräver det, utser vi en personlig vårdansvarig eller medarbetare. Vi vidareutvecklar konceptet utsedd medarbetare-vårdansvarig. Vi testar en modell som även tillåter yrkesutövare att vara husläkare.

Vi satsar på att vården och servicen sker integrerat och att våra tjänster är samordnade. Vi stärker konceptet familjecenter och centralen för hälsa och välbefinnande samt en enhetlig ledning av servicen och ett sektorsövergripande samarbete.

Inom rådgivningsbyråerna och familjetjänsterna satsar vi på att identifiera behov av tidigt stöd och på ett arbetssätt som beaktar kundens kulturella bakgrund samt stärker familjernas förtroende för hälso- och sjukvården för barn. Vi fortsätter det intensiva samarbetet mellan rådgivningsbyråerna och förlossnings-

sjukhuset samt vårdvägen för gravida och efter förlossningen. Vi förbättrar eftervården för personer som upplevt en förlust under graviditeten.

Vi stärker samarbetet och den gemensamma förståelsen för kunderna. Vi ser till att barnskyddets klienter och personer med ett problematiskt beroende samt arbetslösa får tillgång till primärvård och behövlig specialiserad sjukvård.

Vi minskar behovet av vård utom hemmet genom att säkerställa tillräckliga och lägliga tjänster. Vi stärker den yrkesutbildade personalens insikter i neuropsykiatri.

Vi stödjer kundernas eget ansvar och engagemang för den vård eller service som erbjuds dem. Vi bidrar till en kontinuerlig vård med hjälp av digitala tjänster som kompletterar den personliga handledningen och stödet från yrkesutbildade personer.

3. Vi säkerställer att vår service och vår kundkommunikation tillgodoses jämnt på båda nationalspråken.

Vi stärker de svenskspråkiga servicekedjornas funktion samt kundkommunikationen. Vi verkställer de åtgärder som antecknats i tvåspråkighetsplanen, exempelvis genom att följa upp likabehandlingen i de svenskspråkiga tjänsterna som en del av egenkontrollen och genom samarbete med tvåspråkiga välfärdsområden, i syfte att trygga service på svenska.

4. Vi förtydligar och utvecklar kundorienterade digitala tjänster, med hänsyn till olika kundgrupper och för att underlätta proffsens arbete.

Digitala tjänster är en del av vårt servicenätverk. Vi uppmuntrar våra kunder att använda digitala tjänster. Vi förtydligar och utvecklar kundorienterade digitala tjänster, med hänsyn till olika kundgrupper och för att underlätta proffsens arbete.

Vid utveckling av digitala tjänster beaktar vi tjänsternas interoperabilitet och hur vi kan tillämpa den information som uppstår inom verksamheten. Digitala tjänster prioriteras om de är lämpliga och kan användas av kunden.

Vi ser till att de som behöver sköta sina ärenden på ett annat sätt än digitalt också har den möjligheten om det så krävs. Vi fortsätter att utveckla digitala tjänster som lämpar sig för äldre och kommunicerar mer aktivt om dessa tjänster.

5. Det blir lättare att förutse risker relaterade med kundernas hälsa och välfärd, och kunderna får de nödvändiga tjänsterna för tidigt stöd.

Vi verkställer den stadsövergripande välfärdsplanen. Vi deltar i det stadsövergripande och arbetet för främjande av hälsa och välfärd i Nyland, (HYTE-utvecklingsarbetet). Vi främjar våra invånares välfärd och hälsa, arbets- och funktionsförmåga samt säkerhet, exempelvis när det gäller sunda levnadsvanor, mentalhälsa och trygghet i vardagen. Vi satsar på proaktiva tjänster i samverkan med Helsingfors stads övriga sektorer. Vi stärker det effektiva organisationssamarbetet för att främja invånarnas välfärd och hälsa. Vi gör servicen smidigare ur kundens perspektiv och i samarbete med social- och hälsovårdens organisationer.

Vi identifierar kunder som är i riskgrupper och erbjuder dem effektivt stöd och effektiv vård i god tid. Vi fortsätter med Toivo-modellen och inför hybridenheter på krävande nivå inom barnskyddet.

Vi stärker stödet till föräldrarna på ett sätt som överskrider servicehelheternas och sektorernas gränser. Vi samarbetar aktivt också med den tredje sektorn.

Vi utvecklar det barncentrerade föräldraskapet och stödet till familjer i olika skeden av barnens och ungdomarnas liv, inte minst för att tillgodose de utsatta barnfamiljernas behov.

Vi främjar metoder för att nå barnfamiljer i riskgrupper och stärker den service som tillhandahålls i hemmen, samtidigt som vi bedömer hur effektiva metoderna är.

Fokus inom hälso- och sjukvården flyttas från den specialiserade sjukvården till primärvården, med hänsyn till servicebehov och resurser.

6. Vi sörjer för mentalvårdens servicekedjor och för att vårdens nivåstrukturering fungerar.

Vi stärker samarbetet och vårdkedjorna inom primärvården och den specialiserade sjukvården. Vi tryggar tillgången till specialiserad psykiatrisk vård både inom öppenvården och avdelningsvården.

Under strategiperioden kommer vi att ägna särskild uppmärksamhet åt att det ska finnas tillräckligt med platser för avdelningsvård. Vi säkerställer att antalet platser motsvarar befolkningssökningen i Helsingfors. Vi säkerställer att även personer med beroende har tillgång till mentalvårdstjänster.

Vi fortsätter terapigarantin genom att säkerställa tillgången till mentalvårdstjänster med låg tröskel samt kontinuiteten. Vi fäster vikt vid att servicekedjan för mentalvårdstjänster för barn och ungdomar fungerar integrerat. Behandlingen ska kunna fortsätta direkt utan avbrott vid övergången från mentalvårdstjänster för barn till mentalvårdstjänster för unga.

Vi skapar strukturer och samarbetspraxis för att elev- och studerandevården ska ha en tydlig och stark roll vid utredningen och vården av neuropsykiatriska problem, samt är delaktig i kedjan för mental- och beroendevården. Vi ser till att skolhälsovården har tillräckliga resurser. Vi säkerställer att personer i alla åldersgrupper får sakkunnig psykiatrisk vård i rätt tid även i fråga om svårare psykiska störningar.

7. Olägenheterna som orsakas av användningen av droger minskar.

Vi gör intensifierade insatser för att förebygga drogberoendet och ta hand om olägenheterna. Vi skapar en drogstrategi i samarbete med stadens övriga sektorer och vi genomför ett åtgärdsprogram för att förebygga narkotikarelaterade dödsfall.

Vi garanterar en balanserad tillgång till tjänster och smidiga, säkra övergångar i olika skeden av beroendevården. Vi drar också nytta av nya metoder och vårdformer. Vi förbättrar tillgången till avgiftningsvård. Vi genomför ett program för att utrota hepatit C. Vi förbereder en fjärde Sympis och vår prioritet är att hitta meningsfulla lokaler för Sympisarna.

8. Vi förbinder oss att arbeta för att avskaffa bostadslösheten senast 2030.

Vi genomför det stadsövergripande programmet för att avskaffa bostadslösheten samt vidtar åtgärder för att eliminera bostadslösheten.

Vi identifierar mångfalden bland de bostadslösa och de som löper risk för bostadslöshet samt behovet av att anpassa tjänsterna för dessa grupper.

Vi ser till att nödinkvarteringsplatser svarar mot servicebehovet. Vi utvecklar tjänsterna för bostadslösa och säkerställer tillgången till boend rådgivningen. Dessutom satsar vi på att de långtidshemlösa ska ha tillräckliga tjänster för stödboende av hög kvalitet, trygghet och stödtjänster.

9. De äldre har en smidig tillgång till de lagstadgade tjänsterna.

Vi bedömer servicebehovet omedelbart och ordnar den service som klienten behöver i rätt tid och i enlighet med principen att bevilja service. Hemvårdens tjänster är funktionella och vi har flera fördelar av distansvården.

Vi utvecklar familjevård och gemenskapsboende som en del av serviceutbudet.

Vi ersätter slutenvård av äldre personer med serviceboende med heldygnsomsorg i hemlik miljö, som stödjer funktionsförmågan, delaktigheten och säkerheten i vardagen.

Vi säkerställer en smidig tillgång till heldygnsomsorgen när det behövs.

Vi ser till att det finns tillräckligt med platser för serviceboende i förhållande till det stigande antalet äldre och behovet av service.

Vi hittar nya sätt för att använda hälsovårdsteknologi inom äldreomsorgen.

10. Behovet av sjukhusjour för äldre minskar och är ändamålsenlig.

Vi utvecklar konsultationspraxis och modellerna, utbildar personalen och ökar användningen av tjänsten ambulerande sjukskötare (LiHo) i syfte att säkerställa en säker bedömning av kundens situation och en trygg vård, vid en vårdenhet eller i hemmet.

11. Övergången från den specialiserade sjukvården till Helsingfors sjukhus och vidare hem är smidig och hemförloving från sjukhuset sker i rätt tid.

Vi fortsätter det allt starkare samarbetet med HUS. Vi genomför åtgärderna enligt verksamhetsplanen för bedömningsverksamheten och Helsingfors sjukhus för att säkerställa en smidig utskrivning från sjukhuset. Vi reformerar bedömningen av servicebehovet som

görs i sjukhusen. Vi preciserar kriterierna och anvisningarna för hemförlovingen samt stärker introduktionen.

12. Räddningsväsendets service och servicenätverk motsvarar de nationella principerna och den växande stadens behov.

Vi fattar ett beslut om räddningsväsendets servicenivå för 2027–2030 så att den motsvarar kraven i omvärlden och servicebehoven. Vi fortsätter att utveckla beredskapen.

Vi fortsätter utvecklingen av nätverket av räddningsstationerna enligt en långsiktig plan. Som en del av stationsnätverket använder vi spetsenheter som gör det möjligt att snabbt inleda räddningsarbetet.

Vi samarbetar intensivt med stadsmiljösektorn i syfte att trygga och utveckla förutsättningarna för verksamheten. Samarbetet är nödvändigt för att säkerställa räddningsverkets funktionsduglighet exempelvis i fråga om utvecklingen av trafikljusförmånen.

Vi producerar tjänster som motsvarar de riksomfattande och regionala specialuppgifter som anvisats Helsingfors räddningsverk. Vi inför ett riksomfattande informationssystem för förebyggande av olyckor och en gemensam e-kommunikation inom räddningsväsendet.

Vi fortsätter vårt nära samarbete med brandkårerna.

13. Vi stödjer närståendevårdarna att orka.

Vi ser till att närståendevårdarna har flexibla möjligheter att ta ledigt genom att göra vårt serviceutbud mångsidigare.

3.2 Balans mellan verksamhet och ekonomi

Service-löfte

En balanserad ekonomi

Vi använder sektorns tillgångar på ett ändamålsenligt och ansvarsfullt sätt. Vi samarbetar med olika aktörer, såsom staden, organisationer och företag, och nyttjar deras styrkor så att vi kan säkerställa förstklassiga tjänster när de behövs. Du får bästa möjliga service med de resurser som Helsingfors har till sitt förfogande.

Mål och åtgärder

1. Vår ekonomi hålls i balans för att trygga tjänsterna.

Vi planerar vår ekonomi på längre sikt med tanke på förändringarna i statsfinansieringen.

Vi fortsätter med förändringsprogrammet eller ett motsvarande program för ekonomi och verksamhet. Vi följer social-, hälsovårds- och räddningssektorns förändringsprogram i samband med prognoser för verksamheten och ekonomin och i detta sammanhang beaktar vi ändringarna i anpassningsbehovet, anpassningsåtgärderna samt konsekvensbedömningarna. Vid behov rättas verkställigheten och planerna i enlighet med nämndens beslut.

Vi fortsätter som opinionsbildare i syfte att säkerställa att den statliga finansieringen hålls på en rimlig och rättvis nivå.

Vi separerar social-, hälsovårds- och räddningssektorns investeringar från stadens övriga investeringar. Tillsammans med kommun-Helsingfors bereder vi de nödvändiga besluten om

de lokaler som sektorn använder, så att stadens organisering i anslutning till lokalerna tillgodoser behoven av riskhantering.

2. Vi ordnar service av hög kvalitet, i rätt tid och på det mest kostnadseffektiva sättet.

Vi minskar överlappande arbete samt optimerar processerna och arbetets smidighet. Vi tillgodoser servicebehoven med mer effektiva tjänster och förkortar därmed kundrelationens varaktighet.

Vi stärker de öppna tjänsterna för att minska behovet av heldygnsomsorg. Genom att utveckla tidiga och proaktiva tjänster är det möjligt med en enklare servicestruktur.

Vi kartlägger systematiskt bästa praxis i olika välfärdsområden och de nordiska länderna för att införa lösningar som stimulerar produktiviteten och förbättrar kvaliteten.

3. Vi baserar våra tjänster på det aktuella och bästa tillgängliga dataunderlaget.

Vi baserar våra beslut på forskningsrön, data och kontinuerlig uppföljning. Vi utvärderar, följer och mäter systematiskt resultaten och den nytta som kunderna får av servicen. Med ett effektivitetsbaserat dataunderlag säkerställer vi att servicen kan prioriteras bättre, är mer transparent och förbättras kontinuerligt.

4. Helsingfors stärker sin roll som organisatör och främjar flerproducentmodellen inflytelserikt.

Som organisatör både nyttjar vi och leder vi service som produceras inom den offentliga, den privata och den tredje sektorn. Dessutom tryggar vi den lagstadgade nivån för egenproduktion.

Vi stärker samarbetet mellan sektorn och de olika producenterna samt tryggar Helsingfors livskraft för vår del.

Vi sätter upp mål för flerproducentmodellen på sektornivå och principerna för att använda olika produktionssätt. Vi identifierar möjligheterna och riskerna med flerproducentmodellen i de olika tjänsterna. Vi utvecklar partnerskapet i samarbete med de olika serviceproducenterna. Vi analyserar marknadsinformationen systematiskt som stöd för att välja produktionssätt och för upphandlingen.

Vi fortsätter att systematiskt analysera produktionssätten och utifrån analyserna fattar vi beslut om produktionssätt, exempelvis när det gäller att själv producera mer intensiva tjänster.

5. Finansieringen av den specialiserade sjukvården och primärvården utvecklas balanserat.

Vi deltar aktivt i beredningen av HUS-sammanslutningens ram och budget tillsammans med välfärdsområdena i Nyland och HUS. Vi säkerställer en rättvis finansiering för HUS samtidigt som vi moderat flyttar fokus till tjänster på primärnivå.

6. Vårt partnerskap med HUS-sammanslutningen förstärks ytterligare.

Vi intensifierar samarbetet med välfärdsområdena i Nyland och HUS, bland annat genom att utveckla ägarstyrningen samt det bilaterala partnerskapet mellan Helsingfors och HUS-sammanslutningen. Vi säkerställer Helsingfors centrala roll för samverkan och utveckling inom samarbetsområdet för social- och hälsovården.

7. Vi stärker och utvecklar vårt program Health Capital Helsinki.

Vi ökar samarbetet med HUS, högskolor, företag och övriga betydande intressenter.

3.3 Tillräckligt med kompetent personal

Service-löfte

Kompetent personal

Du betjänas av en kompetent, utbildad, tillräcklig och välmående personal. Du får service på ditt modersmål, på finska eller svenska eller vid behov på andra språk.

Mål och åtgärder

1. Vi ser till att det finns skicklig och kompetent personal och vi har en attraktiv arbetsgivarimage.

Vi säkerställer att social- och hälsovården samt räddningsväsendet har tillräckligt med personal och att vi kan behålla personalen med hjälp av hållbara och proaktiva lösningar, exempelvis genom att satsa på välmående, systematisk internationell rekrytering och samarbete mellan utbildningen samt genom att stödja mångsidighet på arbetsplatsen. Vi utvecklar sektorns rekryteringskompetens. Vi garanterar en konkurrenskraftig lön i alla uppgifter. Vi anställer i första hand personal med tillsvidareavtal.

2. Vår personal mår bra och arbetstagarnas upplevelse förbättras.

Vi stödjer chefer och direktörer att driva en god personalpolitik och att vara bra ledare. Vi satsar på ledarskapet genom att utveckla och utvärdera dess kvalitet samt chefsutbildning. Vi stärker ledningen av arbetsförmåga. Vi arbetar aktivt för att minska sjukfrånvaron bland arbetstagarna, bland annat genom

arbetshandledning. Vi stärker kunskaperna om jämlikhet och likabehandling på arbetsplatsen.

Vi garanterar våra tillräckliga och goda företagshälsovårdstjänster åt våra anställda. Vi stärker språkmedvetenheten samt förståelsen för mångfald och språkliga rättigheter på arbetsplatsen. Vi främjar utvecklingen av en uppmuntrande arbetskultur och stärker de kollegiala färdigheterna.

Vi förbättrar personalens möjligheter att påverka det egna arbetet och utvecklingen av verksamheten.

3. Personalens kompetens svarar mot våra kunders behov och framtidens utmaningar.

Vi erbjuder personalen möjligheter att utveckla sig själv och sin kompetens. Vi beviljar resurser för inläring i arbetet och garanterar att personalen har tid, stöd och verktyg för kompetensutvecklingen. Vi erbjuder ett mångsidigt utbud av effektiva lösningar för introduktion och inläring i arbetet samt utvecklar förutsättningarna för kontinuerlig inläring i arbetet.



Bild: Kaisa Sunimento

Vi ökar medvetenheten om betydelsen av och metoderna för kontinuerligt lärande. Vi främjar karriärvägar.

Vi ordnar språkkurser åt personalen, vilket förbättrar de språkkunskaper i finska, svenska och engelska som behövs i arbetet. Vi vidtar de åtgärder som antecknats i tvåspråkighetsplanen och stärker chefernas kunskaper om att beakta tvåspråkigheten vid utveckling av tjänster.

4. Förutsättningarna för verksamheten och utvecklingen vid Helsingfors räddningsskola tryggas.

Vi bevakar våra intressen i syfte att garantera en stabil finansiering. Vår kommunikation är aktiv och i enlighet med varumärket. Vi erbjuder undervisning av hög kvalitet på båda nationalspråken och sörjer för den fortsatta utvecklingen av verksamheten. Vi samarbetar med övriga räddningsverk.

3.4 Säkerhet och beredskap

Service-löfte

Betjäning under alla omständigheter

Vi garanterar att du får de nödvändiga tjänsterna under alla omständigheter och i alla situationer. Du informeras om hur du självmant kan förbereda dig på olika störningar och kriser.

Mål och åtgärder

1. Vi är beredda att leverera kritiska tjänster under alla omständigheter och i alla situationer.

Vi tar hand om försörjningsberedskapen. Vi sörjer för en tillräcklig kompetens och utrustning i alla situationer.

2. Social-, hälsovårds- och räddningssektorns driftssäkerhet tryggas med hänsyn till tjänstespecifika behov.

Vi säkerställer vår säkerhetsupplagring och driftssäkerhet med hjälp av samarbetsavtal, oavsett situationen.

3. Kontinuitetshanteringen och beredskapen för störningar och kriser har beaktats vid planeringen av serviceproduktionen, personalens kompetens och utvecklingen av den.

Vi ser till att beredskaps- och kontinuitetsplaner och strategier är aktuella och fungerande. Våra resurser är planenliga och tillräckliga. Vi ger vår personal utbildning och träning i att agera i störnings- och krissituationer bland annat i form av praktiska övningar och utbildningsdagar.

4. Stadsbornas beredskap och självständiga förberedelser inför olika störningar och krissituationer blir starkare.

Vi stärker medborgarnas krishanteringsförmåga och resiliens genom information och anvisningar om egen beredskap. Vi deltar i planeringen av och åtgärderna för beredskapskommunikation på stadsnivå.



Bild: Kerttu Malinen

4. Uppföljning och utvärdering

Servicestrategins måluppfyllelse följs upp i enlighet med målen för stadsstrategin och processerna för uppföljning av ekonomin och verksamheten. Servicestrategin omsätts i praktiken i sektorns dagliga arbete och ledarskapet.

Servicestrategin verkställs med årliga verksamhetsplaner som nämnden beslutar om. I verksamhetsplanen anges närmare prioriteringar och mål för varje år samt de indikatorer som beskriver dem. Nämnden följer upp och utvärderar dessa i samband med prognoserna för ekonomi och verksamhet.

Den strategiska måluppfyllelsen följs också upp i de årliga förhandlingarna med finansministeriet, social- och hälsovårdsministeriet samt inrikesministeriet, som en del av uppföljningen och utvärderingen av hur organiseringsansvaret har utfallit.

Den slutliga utvärderingen av servicestrategin görs i slutet av strategiperioden i samband med slutbedömningen av stadsstrategin.

Kontaktuppgifter

Helsingfors stad
**Social-, hälsovårds-
och räddningssektorn**

PB 1, 00099 Helsingfors stad
Växel: 09 310 1691
förnamn.efternamn@hel.fi
hel.fi/sotepe/sv



Bild: Virpi Velin

Helsingfors