



Yhdessä kestävään huomiseen

HSY:n vastuullisuusraportti 2024

Helsingin seudun ympäristöpalvelut -kuntayhtymä
Samkommunen Helsingforsregionens miljötjänster
Helsinki Region Environmental Services Authority

Helsingin seudun ympäristöpalvelut -kuntayhtymä

PL 100

00066 HSY

puhelin 09 1561 2110

faksi 09 1561 2011

www.hsy.fi

Lisätietoja

Riikka Luomanen, puhelin 050 597 2531

riikka.luomanen@hsy.fi

Copyright

Kartat, graafit, ja muut kuvat: HSY

Kansikuva: HSY

Sisällysluettelo

1	Johdanto	4
1.1	Esipuhe	4
1.2	Vastuullisuus on toimintamme ytimessä	5
2	Pidimme huolta ympäristöstä	7
2.1	Kasvihuonekaasupäästömmme vähenivät 27 prosenttia vuodesta 2023	7
	Kulutimme vähemmän energiaa kuin vuonna 2023	9
2.2	Edistimme kiertotaloutta ja jätteiden kierrätystä	10
2.3	Puhdistimme jätevettä entistä paremmin Itämeren hyväksi	12
2.4	Huolehdimme luonnon monimuotoisuuden edistämisestä ja lähiympäristöstä	13
3	Lisäsimme työhyvinvointia useilla mittareilla	14
4	Pyrimme kestäväään talouteen	15
5	Vaikutimme hankintojemme kautta	16
6	Tarjosimme laadukkait palvelut toimintavarmasti	17
6.1	Toimintavarmuus	17
6.2	Asiakaskokemus	18
7	Vastasimme toimintaympäristön vaatimuksiin kehittämällä turvallisuutta ja varautumista	19
8	Raportin sisältö, kattavuus ja lähtötiedot	20
8.1	Kattavuus	20
8.2	Olellisuusanalyysi ja raportin sisällön määrittely	20
8.3	Lähtötiedot ja selitteet	20
9	Liitteet	23

1 Johdanto

1.1 Esipuhe

Vuonna 2024 inflaatio ja taantuma osoittivat jo taittumisen merkkejä, mutta Euroopan turvallisuustilanne pysyi haastavana, ja hybridi- ja kybervaihtaminen uhkasivat kriittistä infrastruktuuria. Taustalla ilmastonmuutos jatkoi etenemistään. Vastasimme haasteisiin ja kehitimme toimintaamme esimerkiksi panostamalla fyysiseen ja kyberturvallisuuteen, minimoimalla kasvihuonekaasupäästöjä ja energiankulutustamme ja kehittämällä prosessejamme. Onnistuimme hoitamaan tuotantomme ja palvelumme jälleen erittäin hyvin, ja asiakastytyväisyytemmekin pysyi korkealla tasolla.

Tavoitteenamme on olla hiilineutraali vuonna 2030 ja olemme vähentäneet kasvihuonekaasupäästöjä jo 62 prosenttia vuodesta 2015 ja 57 prosenttia vuodesta 2016. Vuonna 2024 muun muassa jatkoimme jäteveden prosessipäästöjen vähentämisen tutkimista ja edistimme Määtä maatalouteen -hanketta, jossa jalostamme Ämmäsuon biokaasulaitoksen mädätteen suoraan maatalouskäyttöön. Tuotimme myös pyrolyysin koetoimintalaitoksellamme noin 202 t CO₂-ekv hiilinielua. Sekä KHK-päästömmme että energiankulutuksemme vähenivät vuonna 2024. Olemme siis edelleen tukevasti päästövähennyspolullamme, ja pitkäjänteinen työmme kaatopaikkakaasun hallinnassa, prosessiemme energiatehokkuuden parantamisessa ja uusiutuvan energian hyödyntämisessä tuottaa tulosta myös tulevaisuudessa.

Blominmäen puhdistamon tulos parani toisena toimintavuotena entisestään ja jätevedenpuhdistustoimintamme aiheuttama typpikuormitus vesistöihin pieneni 16 prosenttia edellisvuodesta ja jopa 54 prosenttia Blominmäkeä edeltävään aikaan verrattuna. Panostimme verkoston vuodonetsintään ja viestimme asukaskampanjoissamme muun muassa haitallisten aineiden vaikutuksista Itämereen ja huleveden mukana vesistöihin päätyvistä roskista.

Toimimme vuonna 2024 jälleen laajalla rintamalla myös edistääksemme kierrätystä. Jatkoimme viestintää, neuvontaa ja kampanjointia asian puolesta, olimme mukana useissa kiertotaloutta edistävissä hankkeissa ja laajensimme biojätteiden erilliskeräystä. Kiinteistöiltä asukasta kohden kerätyn sekajätteen määrä nousi hieman edellisvuodesta ja ennusteen mukaan kierrätysaste laski hieman. Emme siis saavuttaneet strategisia tavoitteitamme, mutta jatkamme sinnikästä työtä sekajätteen määrän vähentämiseksi ja kierrätysasteen nostamiseksi.

Kiinnitimme vuonna 2024 jälleen erityistä huomiota työhyvinvointiin ja panostuksemme tuotti tulosta: pulssikyselymme ja muiden mittareiden perusteella etenimme oikeaan suuntaan lähes jokaisella henkilöstön hyvinvointia tukevalla osa-alueella.

Strategiamme visiona on tehdä yhdessä pääkaupunkiseudusta maailman kestävin kaupunkiseutu. Strategiamme neljä vahvaa painopistettä ovat olleet ympäristövastuu, työn murros, kestävä talous ja asukaskokemus. Olemme kiinnittäneet erityisesti huomiota tuottavuuden ja tehokkuuden parantamiseen ja talouden tasapainon saavuttamiseen. Sen tuomalta vakaalta pohjalta alamme valmistella uutta strategiaamme ja jatkamme maailman kestävimmän kaupunkiseudun rakentamista yhdessä.

Helsingissä 8.8.2025

Tommi Fred
Toimitusjohtaja



1.2 Vastuullisuus on toimintamme ytimessä

Olemme Suomen suurin ympäristöalan toimija. Puhdistamme jätevettä, tuotamme puhdasta juomavettä ja järjestämme pääkaupunkiseudun jätehuollon. Lisäksi tuotamme tietoa pääkaupunkiseudun ilmanlaadusta, kasvihuonekaasupäästöistä ja kierrätysasteesta, edistämme seudun ilmastotavoitteiden saavuttamista ja tarjoamme paikkatietoa. Perustehtävämme tuottavat siis hyötyjä sekä ihmisille että ympäristölle. Ympäristölupamääräykset säätelevät toimintaamme, mutta asetamme strategioissamme näitä tiukempia tavoitteita. [Vuonna 2023 voimaan astuneessa strategiassamme](#) tavoittelemme muun muassa hiilineutraaliutta, vahvaa kiertotaloutta ja toimintamme luonnon monimuotoisuudelle aiheuttamien haittojen minimoimista.

Vastuullisuus on oleellinen osa toimintaamme ja tärkeässä roolissa strategiassamme. Meillä ei siis ole erillistä vastuullisuusohjelmaa, vaan strategiamme on samalla vastuullisuusohjelmamme. Sekä olennaisuusanalyysimme että vastuullisuusraporttimme pohjautuvatkin suurelta osin strategiaamme, joka valmisteltiin yhteistyössä tärkeimpien sidosryhmiemme kanssa. Painotimme valmistelussa erityisesti henkilöstöämme ja omistajakuntiamme näkemyksiä unohtamatta kuitenkaan asiakkaidemme tai alueen asukkaiden ja yritysten näkemyksiä. Katso [tarkempi kuvaus strategian valmisteluprosessista](#) liitteestä 2.

Päivitämme strategiaan pohjautuvan olennaisuusanalyysimme vuosittain analyysin ajantasaisuuden takaamiseksi. Viime ja tänä vuonna teimme kevyemmän päivityksen pienellä asiantuntijajoukolla. Olennaisuusanalyysimme pysyi tällä kertaa muuttumattomana, mikä tarkoittaa jatkuvuutta raportointiaiheiden suhteen. Otimme viime vuoden tapaan mukaan joitain eurooppalaisen kestävyysraportointistandardin (ESRS) osia.



Kuva 1 Strategiamme.

Strategiset painopisteet	Tavoite 2030	Mittari	Tavoitetaso 2025
Ympäristövastuu	Hiilineutraali vesi- ja jätehuolto. Ilmastonkestävä pääkaupunkiseutu. Kotitalouksien sekajätteen määrä vähenee. HSY vahvistaa alueen kiertotalouden toteutumista. Ravinnekuormitus vesistöihin pienentyy.	HSY:n kokonaispäästöt, t CO₂-ekv./a (omat päästöt + ulkoiset palvelut) Kiinteistöiltä kerätyn sekajätteen määrä, kg/asukas/a Kierrätysaste % Typpi- ja fosforikuormitus mereen, t/v	HSY:n kokonaispäästöt 89 000 t CO₂-ekv./a (omat päästöt sekä keskeiset ulkoiset palvelut) Kiinteistöiltä kerätyn sekajätteen määrä 100 kg/asukas/a Kierrätysaste 60 % N 750 t/v, P 25 t/v
Työn murros	Henkilöstö on motivoitunut ja suosittelee HSY:tä työpaikkana. Mahdollistamme hyvän työntekijäkokemuksen. Mielekkäät ja kehittyvät tehtävät, muutoksenkyvykyys ja yhteistyö ovat tekemisemme perustana ja tukevat osaamistamme.	NPS Osaamisen, muutoksenkyvyyden ja yhteistyön indeksi	NPS 0 Osaamisen, muutoksenkyvyyden ja yhteistyön indeksi 3,5 / 5
Kestävä talous	Palvelut tuotetaan kestävästi ja nykyistä tehokkaammin. Lisävelkaantuminen on saatu loppumaan. Investoinnit kyetään rahoittamaan vesi- ja jätemaksuilla.	Toimintamenot eur/as/v. Lisävelka, €/as./vuosi	Toimintamenot 145 eur/as/v. Lisävelka 20 €/as./vuosi
Asukaskokemus	Palvelutoiminta on sujuvaa, monikanavaista ja saavutettavaa. Häiriövalmius ja toimintavarmuus ovat erinomaisella tasolla. Edistämme lähiympäristön hyvää tilaa ja monimuotoisuutta.	Sähköisten asiakaskontaktien osuus kaikista asiakaskontakteista, % Toimintavarmuus-indeksi Lähiympäristöindeksi	Sähköisten asiakaskontaktien osuus kaikista asiakaskontakteista, 75 % Toimintavarmuus-indeksi 5 / 5 Lähiympäristöindeksi 5 / 5

Kuva 2 Strategiamme: strategiset painopisteemme, tavoitteemme vuodelle 2030 ja näiden tavoitteiden mittareiden tavoitetasot vuodelle 2025.

2 Pidimme huolta ympäristöstä

2.1 Kasvihuonekaasupäästömme vähenivät 27 prosenttia vuodesta 2023

Asetimme hiilineutraaliustavoitteemme – hiilineutraali HSY vuoteen 2030 mennessä – jo vuonna 2018. Ilmastonmuutoksen torjuntaan ja sopeutumiseen liittyvien strategisten tavoitteidemme saavuttamiseksi toteutamme HSY:n hiilineutraaliusohjelmaa, jossa vähennämme käsittelyprosesseista ja energian käytöstä aiheutuvia ilmastopäästöjä, toteutamme energiatehokkuutta parantavia hankkeita, selvitämme hiilensidonnan mahdollisuuksia toiminnassamme, panostamme ilmastotyötä tukevaan tutkimukseen sekä TKI- ja hanketoimintaan, vähennämme työmaiden, rakentamisen sekä hankintojen ilmastovaikutuksia ja autamme pääkaupunkiseutua saavuttamaan ilmastotavoitteensa.

Mitä teimme käytännössä vuonna 2024?

- Edistimme kärkihankettamme [Mädäte maatalouteen](#), jossa jalostamme Ämmässuon biokaasulaitoksen mädätteen suoraan maatalouskäyttöön. Näin laitoksen koko käsittelykapasiteetti tulee käyttöön, biojätteiden sisältämien ravinteiden kierto ja biokaasun tuotanto tehostuvat ja kompostoinnin KHK-päästöt vähenevät kompostoitavan jätteen vähentyessä.
- Toteutimme jäteveden prosessipäästöjen vähentämisen seuraavaa hankevaihetta, jossa tutkimme edelleen päästöjen muodostumista data-analyysin, testaamme mahdollisia vähentämistoimia täydessä mittakaavassa ja analysoimme kertyvää tietoa.
- Päästöjäme vähensivät myös muun muassa kaatopaikan hajapäästöjen pienentyminen (- 44 %) tehostetun kaasun talteenoton ja luonnostaan vähentyneen kaasun muodostumisen ansiosta sekä jätevedenpuhdistamoiden onnistunut N₂O-päästöjen hallinta, jolla vältettiin päästöpiikit ja pienennettiin kokonaispäästökuormaa puhdistusprosessista.¹
- Tuotimme [Lietehiili-hankkeessa](#) kehittämällä pyrolyysin koetointalaitoksella hiilinieluja noin 202 t CO₂-ekv (80 t CO₂-ekv vuonna 2023 ja 60 t CO₂-ekv vuonna 2022). Lisäksi olimme mukana edistämässä hiilensidontaa [Helsingin biohiili-hankkeessa](#).
- Kehitimme isännöitsijöille suunnatun uuden [energianeuvojan koulutuskonaisuuden](#), jolla edistämme taloyhtiöiden energiaremonttien käynnistämistä ja energiatehokkuuden parantamista.
- Käynnistimme alueelliseen ilmastonmuutokseen sopeutumiseen tähtäävän [CLIMATE \(Improving EU regions' environmental and socioeconomic resilience to climate change\) -hankkeen](#) ja taloyhtiöiden ilmastokestävyyttä kehittävän [Taloyhtiöt muuttuvassa ilmastossa TALVI -hankkeen](#).

Tulokset

Kasvihuonekaasupäästömme olivat vuonna 2024 yhteensä noin 79 000 t CO₂-ekv, josta omien toimintojemme osuus (scope 1 ja 2) noin 75 000 t CO₂-ekv. ja ulkoisten toimintojen osuus (merkittävimmät scope 3 -päästöt) noin 4 000 t CO₂-ekv. Päästömme vähenivät jopa 27 prosenttia (30 000 t CO₂-ekv) edellisvuodesta, saavutimme vuoden 2024 päästöjen vähentämistä koskevan tavoitteemme ja jätevedenpuhdistuksen päästöt olivat alhaisimmat HSY:n mittaushistorian aikana². Päästömme ovat nyt vähentyneet jopa 62 prosenttia vuodesta 2015 ja 57 prosenttia vuodesta 2016 ja olemme tukevasti strategiamme viitoittamalla päästövähennyspolulla kohti hiilineutraaliutta vuonna 2030.

Strategiset tavoitteemme

Hiilineutraali vesi- ja jätehuolto
Ilmastokestävä pääkaupunkiseutu

Miten mittaamme onnistumistamme

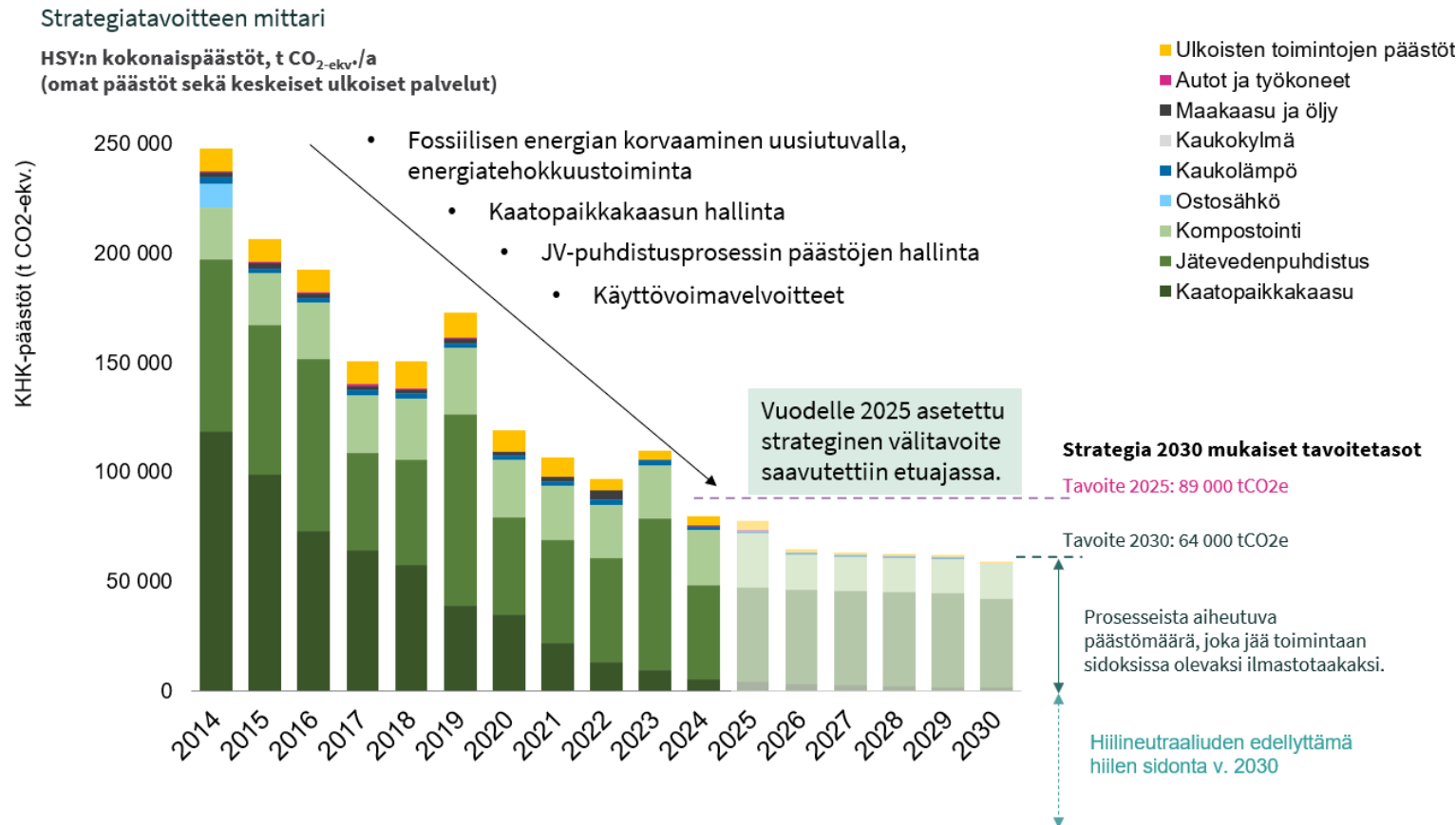
- Tavoitetasomme

HSY:n kokonaispäästöt, t CO₂-ekv./vuosi (omat päästöt sekä keskeiset ulkoiset palvelut):

- 2024: 89 000 t CO₂-ekv. (-56 % vuoden 2016 tasosta)
- 2030: 64 000 t CO₂-ekv. (-67 % vuoden 2016 tasosta)

¹ Viikimäen jätevedenpuhdistamon kevään 2023 N₂O-päästöpiikki kasvatti vuoden 2023 päästöjäme arviolta noin 19 000 t CO₂-ekv, ja edellisvuoden kokonaispäästömme olivat noin 109 000 t CO₂-ekv.

² Puhdistuksessa käytettyjen kemikaalien päästöt on rajattu tarkastelun ulkopuolelle. Esimerkiksi metanolin käyttöön liittyy valmistuksen lisäksi raaka-aine-peräisiä kasvihuonekaasupäästöjä arviolta noin 6000 t CO₂-ekv.



Kuva 3 HSY:n eteneminen strategian mukaisella päästövähennyspolulla. Toimintamme suurimmat ilmastopäästöt muodostuvat kaatopaikkatoiminnassa, jäteveden puhdistuksessa sekä biojätteen ja jätevesilietteen kompostoinnissa. Olemme edistäneet määrätietoisesti energiatehokkuutta ja uusiutuvan energian käyttöä omissa toiminnoissamme jo vuosien ajan, mistä syystä energiankäytöstämme aiheutuvat ilmastopäästöt ovat suhteellisen vähäiset, noin 5–10 % kokonaispäästöistämme. Omien toimintojemme lisäksi edellyttämme uusiutuvan energian käyttöä yhä laajemmin myös ulkoisten toimintojen tehtävissä, mikä vähentää niistä aiheutuvia kasvihuonekaasupäästöjä. Kokonaispäästöjen tavoitetaso 2030 on sidoksissa biologisista prosesseista luonnollisesti vapautuviin kasvihuonekaasuihin. Kun vähennettävissä olevat päästöt on saatu eliminoitua, nämä luonnolliset päästöt jäävät toimintaan sidoksissa olevaksi ilmastotaakaksi.

Lue lisää:

- [Hiilineutraaliusohjelmastamme ja teemaan liittyvästä kehittämistoiminnastamme](#) liitteestä 3.
- [KHK-päästö- ja energiankulutustiedoistamme vuodesta 2009 alkaen](#) avoimen datan palvelustamme. Samasta palvelusta löydät tietoja myös esimerkiksi koko pääkaupunkiseudun KHK-päästöistä ja energiankulutuksesta.

Kulutimme vähemmän energiaa kuin vuonna 2023

Olemme mukana [kuntien energiatehokkuussopimuksessa](#), jossa olemme sitoutuneet 7,5 prosentin energiansäästöön vuoden 2015 tasosta vuoteen 2025 mennessä (yht. 14 900 MWh). Saavutimme tavoitteen kolme vuotta etuajassa ja jatkamme toimenpiteiden toteuttamista.

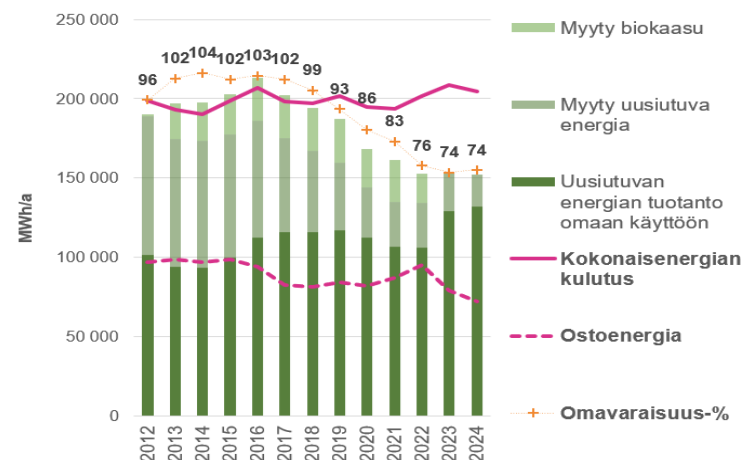
Mitä teimme käytännössä vuonna 2024?

- Toteutimme yli 800 MWh:n edestä energiansäästötoimenpiteitä, esim. valaistuksien uusimisia Ämmässuolla, talotekniikkauudistuksia Vanhakaupungin vedentuotantolaitoksella, Kivikon ja Konalan jätepalvelukeskuksissa sekä Viikinmäen jätevedenpuhdistamolla. Myös jätevesipumppaamojen ja talousveden jakelun paineenkorotusasemien saneerauksissa saatiin aikaan energiansäästöä.
- Keräsimme noin 25 000 tonnia kaatopaikkakaasua ja biojätteen ja jätevedenpuhdistuksen lietteen mädätyksessä syntyvää biokaasua. Tuotimme kaasusta lämpöenergiaa ja sähköä.
- Käytimme vain Ekoenergiamerkittyä uusiutuvaa sähköä.
- Uusiutuvan polttoaineen osuus oli noin 83 prosenttia omien työkoneidemme ja kuljetuskalustomme energiankäytöstä.
- Tuotimme puhdistamoillamme sähkö- ja lämpöenergiaa muun muassa jätevesilietteen mädätyksessä syntyvästä biokaasusta. Vuonna 2024 jätevedenpuhdistamoidemme yhteenlaskettu sähköenergian tuotanto oli 45,7 GWh. Sähköomavaraisuusaste oli Viikinmäessä 88 prosenttia ja Blominmäessä 56 prosenttia. Molemmat puhdistamot olivat lämpöenergian suhteen omavaraisia.³

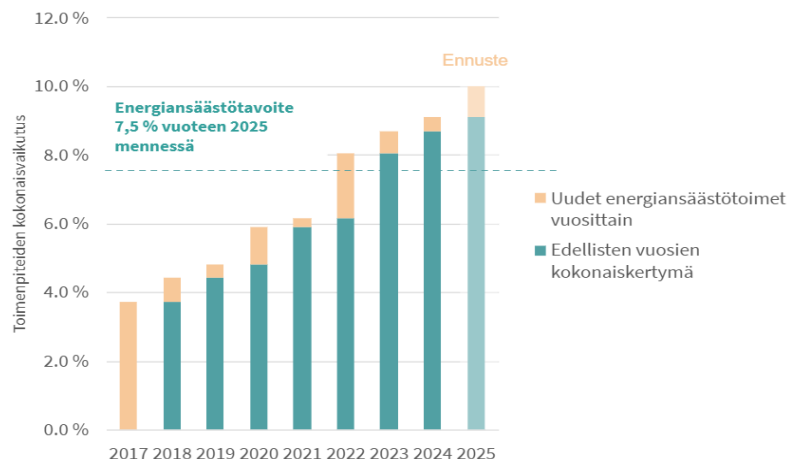
Tulokset

Kokonaisenergiankulutuksemme vuonna 2024 oli noin 205 000 MWh, eli kulutuksemme väheni noin kaksi prosenttia edellisvuodesta. Uusiutuvan energian tuotantomme oli 152 000 MWh sisältäen sähkön- ja lämmöntuotannon sekä myydyin biokaasun. Kokonaistuotantomme laski edellisvuodesta noin prosentin. Nettoenergiaomavaraisuutemme pysyi kuitenkin ennallaan energian kokonaiskulutuksen laskiessa yhtä lailla.

Blominmäki muuttui käyttöönoton edetessä sähkön kuluttajasta myös uusiutuvan energian tuottajaksi, ja [sen lämmitysjärjestelmä palkittiin yhtenä vuoden 2024 energianerokkaana tekona](#). Palkitsemisperusteissa todettiin, että Blominmäki toimii esikuvana jätevedenpuhdistamoille, joiden energiatehokkuusvaatimukset tulevat tiukentumaan EU:n alueella. Energiatehokkuudessaan tinkimätön, joustava ja moderni lämmitysjärjestelmä on erinomainen esimerkki jätevedenpuhdistamoille myös kansainvälisesti.



Kuva 4 Energiantuotantomme suhteessa kulutukseemme vuosina 2012–2024.



Kuva 5 Energiansäästötoimenpiteidemme kumulatiivinen energiansäästövaikutus suhteutettuna vuoden 2015 energiankulutukseen. Osa toimenpiteistä on niin sanottuja käyttötekniisiä toimenpiteitä, jotka eivät ole välttämättä voimassa energiatehokkuussopimuksen seurantakauden päättyessä vuonna 2025 (voimassaoloaika on 2–5 vuotta).

³ Myyty energia on huomioitu laskettaessa netto-omavaraisuusastettamme. Raakabiokaasun myynti liikennekäyttöön jalostettavaksi päättyi Suomenojan alasajon myötä.

2.2 Edistimme kiertotaloutta ja jätteiden kierrätystä

Strategisina tavoitteinamme on nostaa kotitalousjätteen kierrätysastetta ja vahvistaa pääkaupunkiseudun kiertotaloutta.

Mitä teimme käytännössä vuonna 2024?

Vahvistimme alueen kiertotaloutta. Tuotimme uutta tietoa keräämistämme muovijättemääristä [Kaikki muovi kiertää-ryhmähankkeessa](#), ja osallistuimme [STOPP-hankkeeseen](#), jossa pyritään jalkauttamaan kiertotalouden periaatteita muovisten ruokapakkausten tuotantoon ja kulutukseen. Lisäksi olimme mukana [Uudenmaan kiertotalouslaakso -esiselvityshankkeessa](#) kartoittamassa potentiaalisia seudullisia kiertotalouden indikaattoreita sekä [VOKUS-hankkeessa](#) edistämässä jätevoimalan tuhkan käsittelyä ja hyötykäyttöä. Ekomomme on yksi viime vuonna käynnistyneen kiertotaloukeskittymä kehittäjän [CHEERS4EU -hankkeen](#) kehittämiskohteista. Lisäksi edistämme julkisten hankintojen kiertotaloutta nelivuotisessa [Circular Minds \(Circular Mindset for Change\)](#) -hankkeessa, joka käynnistyi myös viime vuonna.

Jatkoimme jäteveden sisältämän fosforin ja typen hyötykäytön edistämistä [RAHI 2-hankkeessa](#). Tuloksena oli muun muassa selvitys fosforin talteenoton valtakunnallisesta potentiaalista ja mahdollisista jatkokäyttökohteista.

Edistimme myös kierrätystä ja lajittelua kiinteistöillä. Laajensimme biojätteen erilliskeräyksen 1–4 asunnon kiinteistöihin Helsingissä ja Vantaalla. Lisäksi jaoimme alueemme asukkaille tietoa kierrätyksestä ja sen tärkeydestä uudistetussa [Kiitos kun lajittelet -kampanjassa](#) ja tällä kertaa vuokratyhtiöiden VAV:n ja Hekan kanssa toteutetussa [kierrätyslähettiläsprojektissa](#).

Tulokset

Kiinteistöiltä kerätyn sekajätteen määrä nousi hiukan vuonna 2024 ollen 122,5 kg asukasta kohden. Kotitalousjätteen kierrätysaste on ollut maltillisessa kasvussa, mutta vuotta 2024 koskevan ennusteen mukaan se laski hieman ollen 45 prosenttia. Emme siis näiden tietojen valossa saavuttaneet strategisten mittareidemme tasoa. Vuoden 2024 virallinen luku päivittyy syksyllä, jolloin tiedot julkaistaan [verkkosivuillamme](#). Jätelain uudistamisen yhteydessä uudistetut jätehuoltomääräykset, kehityshankkeet sekä kampanjointimme asukkaiden lajitteluaktiivisuuden kasvattamiseksi auttavat meitä tavoitteen saavuttamisessa tulevaisuudessa.

Tutkimme vuonna 2024 [kotitalouksien sekajätteen koostumusta pääkaupunkiseudulla](#). Tutkimuksen mukaan sekä sekajätteen määrä että biojätteen määrä sekajätteessä olivat laskeneet edellisestä vuonna 2021 toteutetusta tutkimuksesta. Selkeästi suurimmat sekajätteeseen kuulumattomat jätelajit sekajätteen seassa olivat edelleen biojäte ja erilaiset muovit.

Lue lisää kierrätyksestä ja kiertotaloudesta:

- [Materiaali- ja ravinnetaseemme](#)
- [Jätehuolto nettisivuillamme](#)
- [Raiderahti-hankkeen loppuraportti](#)

Strategiset tavoitteemme

HSY vahvistaa alueen kiertotaloutta
Kotitalousjätteen kierrätysaste nousee ja sekajätteen määrä vähenee

Miten mittaamme onnistumistamme

- Tavoitetasomme

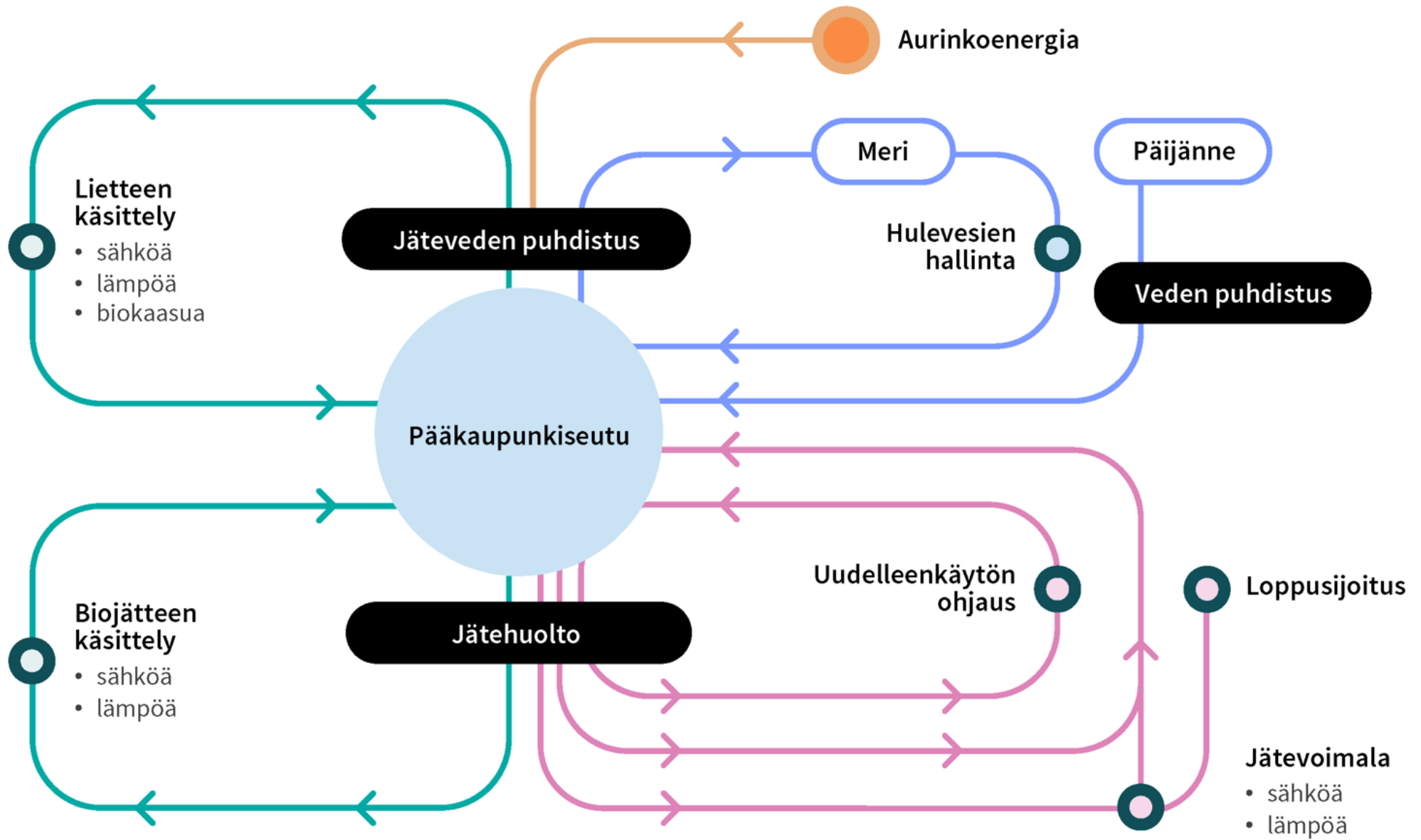
Kiinteistöiltä kerätyn sekajätteen määrä, kg/asukas/vuosi):

- 2024: 110 kg/asukas/vuosi
- 2030: 85 kg/asukas/vuosi

Kotitalousjätteen kierrätysaste, %

- 2024: 52 %
- 2030: 63 %





2.3 Puhdistimme jätevettä entistä paremmin Itämeren hyväksi

Jätevedenpuhdistus on tärkeä osa rannikkovesien ja Itämeren suojelua, sillä puhdistamoille tuleva jätevesi sisältää runsaasti fosfori- ja typpiravinteita, jotka suoraan mereen johdettuna aiheuttaisivat voimakasta rehevöitymistä. Suomen ylivoimaisesti suurimpana vesihuoltolaitoksena meillä on merkittävää rooli vesihuollon rannikkovesille ja Itämerelle aiheuttaman ympäristökuorman hallinnassa. Ravinnepestöjen vähentämistä koskeva strateginen tavoitteemme on puhdistamoidemme ympäristölupamääräyksiä tiukempi. Pyrimme saavuttamaan tavoitteemme Puhdas Itämeri -ohjelmalla, jonka toimenpiteisiin kuuluvat muun muassa Blominmäen käyttöönotto, ja verkostojen saneeraus.⁴ Lisäksi kehitämme puhdistuksen laatua edelleen.⁵

Mitä teimme käytännössä vuonna 2024?

Kehittämishankkeemme painottuivat vuonna 2024 vesistökuormituksen vähentämiseen, jäteveden ravinteiden ja hiilen talteenottoon sekä puhdistusprosessin kasvihuonekaasupäästöjen hallintaan, jossa olemme tehneet viime vuosina kansainvälisestäkin merkittävää tutkimustyötä. Esimerkkejä toimistamme vuonna 2024:

- Aloimme hyödyntää tekoälyä ja koneoppimista jätevedenpuhdistamoidemme prosessidatan analysoinnissa ennakoitaksemme prosessien häiriötilanteita paremmin.
- Suoritimme alueellisia viemäriverkon vuototutkimuksia viidellä alueella ja koulutimme avainhenkilöitä vuotojen etsintään. Vakiinnutimme vuodonetsinnän ja korjaamisen toimintamallia.
- Asukaskampanjoissamme viestimme muun muassa [haitallisten aineiden vaikutuksista Itämereen](#) ja [huleveden mukana vesistöihin päätyvistä roskista](#).

Tulokset

Vuosi 2024 oli jätevedenpuhdistuksen kannalta onnistunut. Blominmäen puhdistamon tulos parani toisena toimintavuotena entisestään ja typpikuormitus veteen pieneni 16 prosenttia edellisvuodesta ja jopa 54 prosenttia Blominmäkeä edeltävään aikaan verrattuna. Typpikuormitusta koskeva strateginen tavoitteemme toteutuikin täysin: 578 tonnia (707 tonnia vuonna 2023, 1252 tonnia vuonna 2022). Fosforikuormituksen osaltakin tulos oli hyvä, mutta jäimme tavoitteestamme hieman: 26,6 tonnia (26 tonnia vuonna 2023, 29 tonnia vuonna 2022). Sekä Blominmäen että Viikinmäen puhdistustulokset täyttivät kaikki lupamääräykset.

Lue lisää jätevedenpuhdistukseen liittyvistä toimistamme ja toimijamme tuloksista:

- [Jätevedenpuhdistus pääkaupunkiseudulla 2024 -raportti](#)
- [Itämerihaasteen toimenpideohjelmamme 2024–2028 ja toteutuma 2019 - 2023](#)
- [Yhdyskuntajäteveden Green Deal -sitoumuksemme](#)
- [Jätevesiylivuotojen hallintaan ja vähentämiseen tähdänneen ÖVERI-hankkeen loppuraportti](#)

⁴ Viime vuoden raportissa mainittu rejektivesien käsittelyn tehostaminen on siirretty toteutettavaksi vuonna 2031.

⁵ Keskitymme vastuullisuusraporttimme ympäristöosiossa jätevedenpuhdistukseen, koska talousveden tuotannon vaikutukset ympäristöön ovat melko pienet rajoittuen veden ottamiseen. Otamme valtaosan raakavedestämme – noin 96 miljoonaa kuutiometriä vuodessa – Päijänteestä. Tämä on noin prosentti järven virtaamasta.

Strategiset tavoitteemme

Vähennämme vesistöjen kuormitusta

Miten mittaamme onnistumistamme

- Tavoitetasomme

Typpi- ja fosforikuormitus mereen, t/vuosi:

- 2024: N 750 t, P 26 t
- 2030: N 700 t, P 18 t



Kuva 6 Kiinnitimme jälleen pääkaupunkiseudun asukkaiden huomiota huleveden mukana vesistöön päätyviin roskiiin Mahanpurin muovista -kampanjassa. Kuva: Pidä Saaristo Siistinä ry

2.4 Huolehdimme luonnon monimuotoisuuden edistämisestä ja lähiympäristöstä

Toiminnallamme on sekä luonnon monimuotoisuutta heikentäviä että vahvistavia vaikutuksia. Perustoimintojemme voi ajatella tukevan luonnon monimuotoisuutta. Esimerkiksi jätevedenpuhdistus ja jätteiden käsittely suojaavat ympäristöä ja sitä kautta myös luonnon monimuotoisuutta. Toimintamme vie kuitenkin maapinta-alaa ja aiheuttaa päästöjä, jotka vaikuttavat esimerkiksi Itämeren ekosysteemeihin.

Strategisista ohjelmistamme Puhdas Itämeri, Hiilineutraali pääkaupunkiseutu ja Toimintaa lähiympäristöstä huolehtien liittyvät luonnon monimuotoisuuteen ja lähiympäristöön. Viimeisenä mainittu sisältää varsinaisen tavoitteen luonnon monimuotoisuuden lisäämiseksi. Olemme kuitenkin toteuttaneet luonnon monimuotoisuuden turvaamiseen tähtääviä toimenpiteitä jo vuosia ennen varsinaisen tavoitteen julkaisemista.

Mitä teimme käytännössä vuonna 2024?

Perustimme vuonna 2024 yhteensä 3,8 hehtaaria uusia niittyjä ja kartoitimme ensimmäistä kertaa Ämmäsuon ekoteollisuuskeskuksen niittyjä. Havaitsimme hyönteisiä houkuttelevia kasvilajeja, kuten keltamaitetta ja ahdekaunokkia, sekä 15 perhoslajia ja lähes 90 pistiäislajia, esimerkiksi Etelä-Suomessa harvinaisen kanervakimalaisen. Ämmäsuolle tuodut tarhamehiläiset auttoivat niittyjen pölyttämisessä. Jatkoimme vuonna 2024 myös ahtaiksi käyneiden viemäriosuoksien korjaamista ja asensimme resimeriksi räystäspääskyjen tekopesiä Blomimäen jätevedenpuhdistamolle.

Tuotimme vuonna 2024 Helsingin seudulle [maanpeiteaineiston](#), jota hyödynnetään muun muassa [viheralueverkostojen ja ekologisten yhteyksien tarkasteluissa sekä lajitojen elinpiirien tunnistamisessa](#), ja kehitimme [HUIKKA-hankkeessa](#) hulevesitiedon hyödyntämistä kaavoituksessa. Lisäksi tuotimme jälleen luotettavaa ja ajantasaista tietoa pääkaupunkiseudun sekä muun Uudenmaan ilmanlaadusta. ja kehitimme [Urbaani ilmanlaatu 2.0 -hankkeessa](#) ultrapienten hiukkasten seurantaa pääkaupunkiseudulla. Tiedotimme pääkaupunkiseudun ilmanlaadusta reaaliaikaisesti verkkosivuillamme, ja ilmanlaaturaporttejamme vastasi asukkaiden kysymyksiin lähiympäristön ilmanlaadusta.

Tulokset

Ylitimme lähiympäristöindeksin osalta tavoittelemamme kokonaistuloksen: toteutumamme oli 5/5. Saavutimme myös kaikki vuodelle 2024 asettamamme osatavoitteet: Niitytettyjen hehtaarien määrä saavutti jo vuoden 2025 välitavoitteen. Myös kalaistutukset toteutuivat suunnitellusti, ilmanlaatua mitattiin suunnitellusti ja ympäristöpalautteiden ja ylivuotojen määrät pysyivät tavoitteidemme mukaisesti aiempaa alhaisemmalla tasolla.

Lue lisää:

- [Ämmäsuon niitytyksestä](#)
- Vuoden 2024 ilmanlaadusta: [Liikenteen pakokaasujen ilmanlaatuhaikat laskussa pääkaupunkiseudulla - HSY](#)

Strategiset tavoitteemme

Edistämme luonnon monimuotoisuutta, lähiympäristön hyvää tilaa ja ympäristöterveyttä

Miten mittaamme onnistumistamme

- Tavoitetasomme

Lähiympäristöindeksi, asteikolla 1 - 5:

- 2024: 4,4/5
- 2030: 5/5

Indeksi koostuu alamittareista

1. Niitytys
2. Kalaistutukset
3. Jätevesiylivuodot
4. Ilmanlaadun mittausten jatkuvuus
5. Ympäristöpalautteiden määrä

Indeksin laskenta: 1 = olemme saavuttaneet 20 % kokonaistavoitteesta, 2 = 40 %, 3 = 60 %, 4 = 80 %, 5 = 100 % tai yli. Kaikilla alamittareilla on sama painokerroin.



Kuva 7 Hohtosiniisiپی Ämmäsuolla.

3 Lisäsimme työhyvinvointia useilla mittareilla

Työn murros on yksi strategiamme painopisteistä. Tavoittelemme muun muassa tehtävien mielekkyyttä, muutосkyvykkyyttä sekä motivoitunutta henkilöstöä, joka suosittelisi meitä mielellään työnantajana. Viime vuosina korostamamme työterveyden ja -turvallisuuden osalta tavoitteena on edelleen nolla tapaturmaa ja nollatoleranssi kiusaamiselle.

Mitä teimme käytännössä vuonna 2024?

- Panostimme ennakoiiviin turvallisuustoimenpiteisiin, kuten turvallisuuskävelyihin ja -havaintoihin. Toteutimme koko henkilöstöllemme suunnatun työturvallisuusviikon ja työturvallisuuskorttikoulutukset sekä useita työturvallisuutta edistäviä kampanjoita, joissa keskityttiin esimerkiksi suojalaseihin, heijastimiin ja läheltä piti -tilanteisiin.
- Lähdimme mukaan kaksi vuotta kestävään, työsuojelurahaston rahoittamaan PsykOHS-tutkimukseen, jossa tutkitaan psykososiaalisten tekijöiden vaikutusta mm. tapaturmien syntyyn.
- Jatkoimme rekrytointien yhdenvertaisuuden edistämistä käyttämällä anonymiä rekrytointia osassa rekrytoinneistamme.
- Uudistimme brändimme ja työnantajakuvamme. Määritimme osaamisen johtamisen mallimme ja pilotoimme osaamiskartoitusta.

Tulokset

Etenimme jälleen vuonna 2024 oikeaan suuntaan lähes jokaisella henkilöstön hyvinvointia tukevan johtamisen osa-alueella. Pulssikyselyn ja vastuullinen työpaikka -kyselyn tulokset paranivat. Työntekijäkokemusta mittaava NPS-lukumme (Net Promoter Score) nousi jälleen merkittävästi ollen nyt +4 (-5 vuonna 2023, -14 vuonna 2022 ja -16 vuonna 2021). Saavutimme siis strategisen tavoitteemme ja ensimmäistä kertaa positiivisen NPS-luvun. Sairauspoissaolojen määrä väheni jälleen ja turvallisuuskävelyjen ja erityisesti turvallisuushavaintojen määrä nousi. Tapaturmien määrä ja tapaturmataajuus nousivat hieman, mutta tapaturmista johtuvat poissaolot vähenivät.

Osaamisen, muutосkyvykkyiden ja yhteistyön indeksimme toteutuma oli 4 (3,4 vuonna 2023). Saavutimme siis strategiset tavoitteemme myös tältä osin. Suuntamme on oikea, mutta jatkamme työtämme kaikin puolin turvallisen, terveellisen ja mielekkään työympäristön edistämiseksi.

Lue lisää henkilöstöön liittyvistä tavoitteistamme, toimistamme ja tuloksistamme:

- [Henkilöstökertomuksestamme 2024](#)
- [Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmastamme 2024–2025](#)

Strategiset tavoitteemme

Mahdollistamme hyvän työntekijäkokemuksen

Mielekkäät tehtävät, muutосkyvykkyys ja yhteistyö ovat tekemisemme perustana

Miten mittaamme onnistumistamme

- Tavoitetasomme

Työntekijäkokemus-mittari NPS:

- 2024: -4
- 2030: 13

Osaamisen, muutосkyvykkyiden ja yhteistyön indeksi:

Henkilöstökyselyn neljän kysymyksen keskiarvo

1. HSY:llä panostamme henkilöstön kehittämiseen riittävästi
 2. HSY on kehittyvä ja uudistuva organisaatio
 3. Henkilöstöä kuunnellaan riittävästi toiminnan kehittämisessä
 4. Yhteistyö eri yksiköiden välillä on sujuvaa
- 2024: 3,5
 - 2030: 4,0

4 Pyrimme kestävään talouteen

Yksi strategiamme painopisteistä on kestävä talous. Tavoitteleminen kestävästi ja nykyistä tehokkaammin tuotettuja palveluja sekä investointimenojemme ja asiakasmaksujemme välistä tasapainoa.

Mitä teimme käytännössä vuonna 2024?

Jatkoimme tuottavuuden parantamiseen tähtäävän Tehokasta ja taloudellista toimintaa -ohjelman toteuttamista. Ohjelmaan sisältyvät muun muassa kärkihankkeet hankintojemme ja prosessijohtamisen kehittämiseksi sekä kustannustietoisuudella johtamisen edistämiseksi. Vuonna 2024 muodostimme muun muassa toimintamallin kategoriapohjaiselle hankinnalle ja valmistelimme ensimmäiset kategoriat käyttöönottoaiheeseen, määrittelimme HSY:n pääprosessit, prosessikuvauksia sekä prosessijohtamisen periaatteet ja aloimme kartoittaa tekoälyn mahdollisuuksia toiminnan tehostamisen näkökulmasta.

Jatkoimme myös HSY:n velkaantumisen taittamiseen tähtäävää Tasapainoinen talous -ohjelmaa, johon sisältyvät muun muassa omaisuudenhallinnan kehittämiseen sekä vesijohtoverkoston vuodonhallintaan ja vesihuollon maksurakennemuutostukseen tähtäävät kärkihankkeemme. Vuonna 2024 muun muassa hyödynsimme vuonna 2023 käyttöön ottamamme uusia kassavirtamalleja uuden investointiohjelman valmistelussa ja jatkoimme maksurakennemuutostamme ja maksujen ja kustannusten vastaavuuden parantamista selvittämällä, miten liittymismaksu- ja perusmaksutulojen ennustetta kannattaisi kehittää. Jatkoimme myös talousvesiverkoston laskuttamattoman veden vähentämiseen tähtäävää ohjelmaamme suunnitelman mukaisesti.

Tulokset

Saavutimme vuonna 2024 sekä toimintamenoja että lisävelkaa koskevat strategiset tavoitteemme. Toimintamenomme olivat 142 euroa asukasta kohden (144 euroa vuonna 2023). Velkaantumisemme hidastui selvästi ennustettua nopeammin päätyen lukuun -11 euroa asukasta kohden (19 euroa asukasta kohden vuonna 2023). Investoimme selvästi suunniteltua vähemmän, mikä näkyy toisaalta verkoston kunnossa. Laskuttamattoman veden osuus verkostoon pumpaamastamme vedestä olikin yhä tavoitettamme korkempi 22 prosenttia.

Tuottavuutemme kehittyi strategisten tavoitteidemme mukaisesti vuonna 2024.

Voit tarkistaa strategisten mittareidemme toteutumat, toimintamme tuotot ja kulut sekä taloutemme muut avainluvut [tilinpäätöksestämme 2024](#).

Strategiset tavoitteemme

Palvelumme tuotetaan kestävästi ja nykyistä tehokkaammin

Investointimme kyetään rahoittamaan vesi- ja jätemaksuilla

Miten mittaamme onnistumistamme

- Tavoitetasomme

Toimintamenot €/asukas/vuosi:

- 2024: 148 €/asukas/vuosi
- 2030: 135 €/asukas/vuosi

= Tuottavuuden nousu vuosittain vähintään 1.5 %

Lisävelka €/asukas/vuosi:

- 2024: 30 €/asukas/vuosi
- 2030: 0 €/asukas/vuosi (velkaa 1600 €/asukas/vuosi)

Laskuttamattoman veden osuus verkostoon pumpatusta vedestä:

- 2024: enintään 19 %

5 Vaikutimme hankintojemme kautta

Huomioimme hankintojemme eri vaiheissa kestävän kehityksen periaatteet, innovatiivisuuden, materiaali- ja energiatehokkuuden, ympäristövaikutukset sekä tilaajan varautumistarpeet hankintakohtaisesti. Vaadimme päästötöntä käyttövoimaa kaikissa kuljetushankinnoissa ja hyödynnämme soveltuvissa materiaalihankinnoissa päästöjen elinkaarilaskentamalleja. Vaadimme kaikkia yhteistyökumppaneitamme noudattamaan [HSY:n eettisiä ohjeita](#). Ohjeemme sisältävät niin hyvään hallintoon, sosiaaliseen vastuuseen kuin ympäristövastuuseenkin lukeutuvia vaatimuksia.

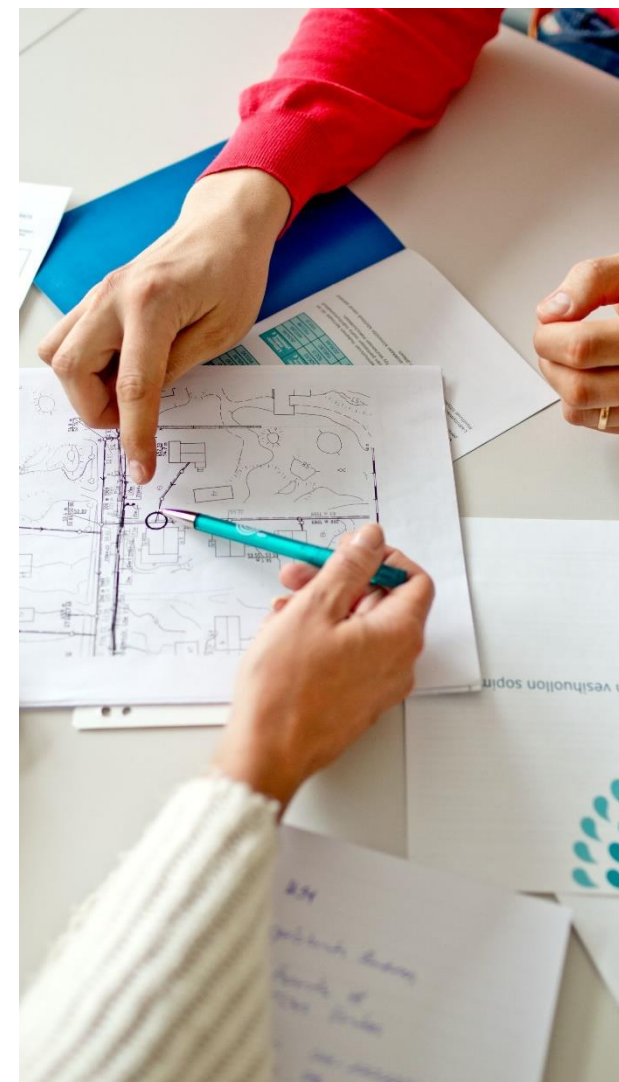
Olimme vuonna 2024 mukana [päästöttömien työmaiden Green Deal -sopimuksessa](#). Sitoumuksen ympäristöministeriön kanssa ovat tehneet Senaatti-kiinteistöt, Espoon, Helsingin, Turun ja Vantaan kaupungit, Helsingin seudun ympäristöpalvelut (HSY), Väylävirasto, Helsingin kaupunkiliikenne sekä Helen.

Liityimme kestäviä hankintoja edistävään [EU:n Big Buyers Working Together -ryhmään](#) vuoden 2023 lopulla. Hankkeessa pyritään edistämään innovatiivisia, vastuullisia hankintoja EU-laajuisesti. Hankinta-asiantuntijamme olivat mukana myös EU-rahoitteisessa [Circular Minds -hankkeessa](#), jonka tarkoituksena on edistää kiertotaloutta hankinnoissa ja jakaa hyviä käytäntöjä EU-laajuisesti.

Vaadimme jälleen vuonna 2024 palveluhankintojemme toimittajia täyttämään harmaan talouden torjuntaan luodut [tilaajavastuulain velvoitteet](#). Tilaajavastuulain seurantaraja on 9000 euroa. Seuraamme palvelutoimittajiamme vuosittain ja tarkistamme, että vastuut ovat voimassa. Lisäksi toimitamme kuukausittain verottajalle vaadittavat tiedot HSY:n työmaista.

Vuonna 2024 olimme mukana myös [HSEQ-klusterissa](#). Saamme klusterista apua ja vinkkejä muun muassa toimittaja-auditointeihin, ja henkilöstömme pääsee kouluttautumaan HSEQ-kokonaisuuteen.

Aloitimme vuonna 2023 hankintojen strategisen kehittämisohjelman, jossa tarkastelemme kaikkia HSY:n hankintoja ja päivitämme organisoitumisen, vastuut, roolitukset ja ohjeistukset. Hankintojen kehittämisohjelma HAKA jatkui läpi vuoden 2024 ja jatkuu vielä vuonna 2025. Tavoitteenamme on, että siirrymme kokonaan kategoriapohjaiseen hankintaan vuoden 2025 loppuun mennessä ja hankinta-asiantuntijat erikoistuvat eri kategorioiden hankintoihin, jolloin saamme synergiaetuja ja tehokkuutta samankaltaisten hankintojen läpivientiin. Kehittämisohjelman myötä olemme saaneet työstettyä hankintoihin paljon malliasiakirjoja ja puuttuvia ohjeistuksia, jotka parantavat hankintojen laatua ja yhdenmukaistavat asiakirjojamme. Malliasiakirjoissamme on huomioitu esim. vastuullisuus jo valmiiksi, joten vastuullisuuskriteerien käytön muistaminen ei jää pelkästään työryhmän vastuulle. Suunnitelmassa on kuitenkin työstää ja kehittää hankintojen vastuullisuutta edelleen. Vuoden 2026 teemana tulee olemaan hankinnat ja vastuullisuus.



6 Tarjosimme laadukkaat palvelut toimintavarmasti

Turvaamme kohtuuhintaisilla ja varmoilla palveluillamme koko pääkaupunkiseudun arjen sujuvuutta. Strategiamme asukaskokemusosiossa tavoittelemme muun muassa erinomaista häiriövalmiutta ja toimintavarmuutta sekä sujuvia ja saavutettavia palveluita.

6.1 Toimintavarmuus

Olemme onnistuneet pitämään [palvelujemme hinnat](#) kohtuullisina ja samalla toimintavarmuutemme ja palvelujemme laadun valtakunnallisesti korkealla tasolla. Emme saavuttaneet vuodelle 2023 asettamaamme toimintavarmuusindeksin tavoitetta 4,4. Toteutumamme oli 3,4. Vesihuollon tietojärjestelmä [VEETI:n](#) mukaan suoriuduimme kuitenkin jälleen keskivertoa paremmin useilla vesihuollon mittareilla, muun muassa talousveden ja puhdistetun jäteveden laadulla, ennakoimattomien putkirikkojen määrällä ja palvelun hinnalla mitattuna.

Jätehuollon palvelun laadun osalta jatkoimme erinomaisella tasolla sekä toimitusvarmuuden (jäteastoiden tyhjennyksen oikea-aikaisuuden) että valituspromillen osalta.

	2020	2021	2022 ⁶	2023	2024
Toimintavarmuus, %	99,8	99,3	95,77	97,62	98,23
Valituspromille, ‰	0,06	0,07	0,04	0,05	0,03

Taulukko 1 Jätehuoltomme toimintavarmuus ja valituspromille vuosina 2020–2024.

Strategiset tavoitteemme

Palvelumme on sujuvaa ja saavutettavaa

Toimintavarmuutemme on erinomaisella tasolla

Miten mittaamme onnistumistamme

- Tavoitetasomme

Sähköisten asiakaskontaktien osuus kaikista asiakaskontakteista, %:

- 2024: 67 %
- 2030: 80 %

Toimintavarmuusindeksi, asteikolla 1 - 5:

- 2024: 4,4/5
- 2030: 5/5

Indeksi koostuu alamittareista:

- Kulutuskeskeytysaika
- Kriittisissä päävesijohdoissa tapahtuvien putkirikkojen määrä
- Kahdesta suunnasta varmennetun vedenjakelun piirissä olevat asukkaat
- Veden tuotannon teoreettinen kapasiteetti häiriötilanteissa
- Kyberturvallisuuden taso

⁶ Toimintavarmuutemme notkahdus vuonna 2022 (ja vähäisemmässä määrin vuonna 2023) johtui joidenkin urakoitsijoidemme kohtaamista talviaikaan liittyvistä haasteista.

6.2 Asiakaskokemus

Edistämme hyvää asiakaskokemusta Vastuulliset ja kehittyvät palvelut - strategiaohjelmalla Ohjelman tavoitteena on, että palvelutoimintamme HSY:llä on sujuvaa ja saavutettavaa.

Mitä teimme käytännössä vuonna 2024?

Otimme käyttöön asiakkaiden sähköisen asioinnin mahdollistavan OmaHSY-portaalin lokakuussa 2024. Samalla viestimme asiakkaille sähköisistä asiointitavoista ja kannustimme heitä niiden käyttöön. Perustimme yhteistyöfoorumin asiakaskokemuksen yhtenäiseen tavoitteiden määrittelyyn ja seurantaan, muokkasimme Sortti-asemiemme aukioloaikoja ja selvitimme itseasiointiasemien etävalvontaa mahdollistaaksemme asiakkaille laajemmat asiointipalvelut. Pilotoimme myös vaarallisen jätteen itsepalvelukonttia.

Tulokset

Seuraamme palvelumme laatua säännöllisesti esimerkiksi palautteiden ja asiakastutkimusten avulla. Hyödynnämme asiakaspalautteita ja asiakashaastatteluja palveluidemme kehittämisessä.

Vuonna 2024 asiakastytyväisyys säilyi hyvällä tasolla eri palvelukanavissa. Tavoitteena ja tuloksena oli kokonaisarvosana 4,2/5 (tuloksena 4,1/5 vuonna 2023 ja 4,08/5 vuonna 2022).

- Puhelin- ja verkkolomakeasiointi sai kokonaisarvosanan 4,0 / 5, ja 76 % asiakkaista koki saaneensa vastauksen kysymykseensä. Asiakaspalvelua kiitettiin erityisesti ystävällisyydestä ja asiantuntevuudesta.
- Sortti-asemien asiakaskokemus nousi arvosanaan 4,6 / 5, ja 99 % asiakkaista koki opastuksen riittäväksi. Aukioloaikojen parantuminen ja eSortti-palvelun toimivuus saivat kiitosta.
- Avainasiakkaiden kokemus arvioitiin arvosanalla 4,4 / 5, ja yhteistyö koettiin sujuvaksi erityisesti nopean avun, säännöllisen yhteydenpidon ja hyödyllisten tapaamisten ansiosta.
- Vesi- ja viemäriverkostoon liittyjien kokemus jäi hieman alemmaksi, arvosanaan 3,6 / 5, mutta sähköinen järjestelmä ja ennakkoinformaatio saivat positiivista palautetta.
- Metsäpirtin Mullan asiakaspalvelun ja kuljetusten kokonaisarvosana oli 4,5 / 5, ja NPS-luku 82 osoittaa vahvaa suosittehalukkuutta.
- Viestinnän vaikuttavuus arvioitiin arvosanalla 4,4 / 5, ja esimerkiksi Sortti-keräyskierroksen opastus sai huippuarvosanan 4,8 / 5.
- Yli puolet asiakkaista antoi palvelukokemukselle arvosanan 5/5, ja erityisesti henkilökohtainen palvelu, ystävällisyys ja sujuvuus nousivat esiin vahvuuksina.

Sähköisten asiakaskontaktiemme osuus oli 61 prosenttia vuonna 2024, mikä jäi tavoittelemastamme 64 prosentista, mutta oli selvä lisäys vuoden 2023 tulokseen, joka oli 57 prosenttia.

7 Vastasimme toimintaympäristön vaatimukseen kehittämällä turvallisuutta ja varautumista

Välttämättömien peruspalveluiden tuottajana olemme kiinnittäneet varautumiseen ja uhkien torjuntaan huomiota jo vuosia, mutta yleisen turvallisuustilanteen heikennyttyä näistä tuli entistä tärkeämpiä. Erityisesti huoltovarmuuskriittisen vesihuollon häiriöttömyyden toimintaan kiinnitettiin ja kiinnitetään huomiota, mutta myös muun toiminnan turvaaminen on tärkeää.

Päivitimme turvallisuuden riskiprofiilimme vuonna 2024 Venäjän Ukrainaan kohdistaman hyökkäyssodan vuoksi. Toteutimme varautumisen osahankkeitamme strategiaamme kuuluvassa. Vesihuollon kehittämisen painopistealueita olivat muun muassa panostukset tietotekniseen ja fyysisen turvallisuuden kehittämiseen sekä turvallisuuskulttuurin rakentamiseen. Vuonna 2023 käynnistynyt HSY:n turvallisuusjohtamisen organisointihanke jatkui ja vakituinen turvallisuusjohtaja aloitti työnsä loppuvuodesta 2024.

[HSY:n ja seitsemän muun vesilaitoksen yhteishanke vesihuollon toimintavarmuuden ja kyberturvallisuuden parantamiseksi](#) käynnistyi helmikuussa 2024. Hankkeen tavoitteena on kehittää osallistuvien vesihuoltolaitosten konkreettisia kyberturvallisuuteen liittyviä kyvykkyyksiä ja koko vesihuoltolaitoskenttää hyödyttävät malliprosessit ja -dokumentit. Hankkeen toteutusaika on 1.2.2024 – 31.8.2025. Uudistimme ja yhdenmukaistimme turvallisuuden toimintamalleja ja jatkoimme kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden kehittämistä eri keinoin. HSY hyväksyttiin myös suojelupolisiin turvallisuusselvitysasiakkaaksi, ja otimme käyttöön turvallisuusselvitykset rekrytoinneissamme loppuvuonna 2024.

Lue lisää:

- [Ukrainaan toimittamistamme Suomenojan laitteistosta](#)
- [osallistumisestamme Cyber Fortress 3.0 -harjoitukseen](#)
- riskeihin ja turvallisuuteen liittyvien toimiemme yleiskatsaus [tilinpäätöksestämme 2024](#)



8 Raportin sisältö, kattavuus ja lähtötiedot

8.1 Kattavuus

Vastuullisuusraporttimme on laadittu Global Reporting Initiative (GRI) -standardin vaatimusten mukaisesti ja se kattaa vuoden 2024. Raportti kattaa pelkästään HSY:n ilman arvoketjuja tai tytäryhtiöitä. Tosin arvoketjut huomioidaan osin päästölaskennassamme. Raporttia ei ole varmennettu riippumattoman kolmannen osapuolen toimesta, mutta HSY:n johtoryhmä on hyväksynyt raportin ja se on annettu tiedoksi HSY:n hallitukselle.

Helsinki Region Environmental Services HSY has reported in accordance with the GRI Standards for the period from 1 January 2024 to 31 December 2024.

8.2 Olennaisuusanalyysi ja raportin sisällön määrittely

Vastuullisuusraporttimme pohjautuu vuonna 2023 voimaan astuneeseen strategiaamme sekä strategiaamme ja aiempien olennaisuusanalyyssiemme pohjalta muokattuun uusimpaan olennaisuusanalyyssiimme. Päivitämme strategiaan pohjautuvan olennaisuusanalyyssimme vuosittain sen ajantasaisuuden takaamiseksi. Viime ja tänä vuonna teimme kevyemmän päivityksen pienellä asiantuntijajoukolla. Olennaisuusanalyysi pysyi tällä kertaa täysin muuttumattomana, mikä tarkoittaa jatkuvuutta raportointiaiheiden suhteen. Otimme jälleen mukaan joitan CSRD-direktiiviin pohjautuvien ESRS-standardien kohtia. Nämä kohdat löytyvät [olennaisuusanalyyssiliitteestä](#), josta löytyy myös GRI/ESRS-sisällysluettelo.

8.3 Lähtötiedot ja selitteet

Kasvihuonekaasupäästöt

Otamme päästölaskennassamme huomioon kolme tärkeintä kasvihuonekaasua: hiilidioksidi (CO₂), metaani (CH₄) ja dityppioksidi (N₂O). Tulokset esitetään hiilidioksidiekvivalenteina, jolloin metaani- ja typpioksiduulipäästöt muutetaan ilmastonlämmityspotentiaaliltaan vastaavaksi määräksi hiilidioksidia.

Päästöseurantamme mukailee GPC-protokollan viitekehystä. Seurannassa ovat mukana toiminnan suorat prosessipäästöt (Scope 1), polttoaineiden ja energiankäytön päästöt (Scope 2) sekä keskeisimpiä ulkoistettujen toimintojen KHK-päästöjä (osittainen Scope 3). Scope 3 -seuranta sisältää mm. jäte- ja vesihuollon kuljetustehtävät, käsittelytoiminnan ulkoiset työkoneet, sekä työmatkat (ei sisällä matkoja työpaikan ja kodin välillä). Sen sijaan siihen eivät sisälly tuotteiden tai materiaalien valmistukseen liittyvät epäsuorat päästöt (esim. verkostomateriaalit, rakennukset, kemikaalit, tukiaineet), mutta näitäkin vaikutuksia arvioimme toimintokohtaisesti (mm. LCA:t, hankintojen selvitykset, projektiokohtaiset selvitykset).

Kaatopaikkojen ja jätevedenpuhdistuksen päästötiedot perustuvat pääosin laitoksilla tehtäviin mittauksiin. Biojätteen ja lietteen kompostoinnin päästöt määritetään laskennallisesti hyödyntämällä Suomen ympäristökeskuksen kehittämää laskentatapaa ja -työkalua (KASVENER).

Ulkoisten palvelujen KHK-päästöseuranta perustuu toimintaa kuvaavien suoritteiden seurantaan. Näitä suoritteita ovat esim. kuljetuskertojen määrä, kuljetetut tonnit, keskimääräinen kuljetusmatka sekä polttoaineen käyttö vuosittain. Lukuisissa kuljetustehtävissä hyödynnetään nykyisin ainoastaan uusiutuvaa energiaa, mikä vähentää toiminnasta aiheutuvia KHK-päästöjä.

Energiankulutustiedot

Seuraamme kokonaisenergiankulutustamme ja raportoimme kaikki energialähteet. Ks. lisätietoja [liitteestä 1 Olennaisuusanalyysi ja GRI/ESRS Content Index](#).

Päästöt vesiin

Jätevedenpuhdistusta koskevat tiedot ja laskelmat voi tarkistaa [Jätevedenpuhdistus pääkaupunkiseudulla 2024 -raportista](#).

Jätteet ja materiaalitase

Materiaalitase on suuntaa-antava visualisointi. Visualisoinnin lähtötiedot on kerätty tietokannoista, omista raportointijärjestelmistämme ja vuosiraportteistamme sekä asiantuntijoiltamme. Visualisointi kattaa HSY:n oman toiminnan materiaalivirrat eli prosesseissamme (vedenpuhdistus, jätevedenpuhdistus, viemäri- ja vesijohtoverkostot, jätehuolto) käytetyt materiaalit sekä vastaanottamamme ja käsittelyyn lähettämämme sekä alueellemme jääneet ja varastoidut materiaalit. Yksittäiset rakennushankkeet ja esimerkiksi toimistotarvikehankinnat on rajattu visualisoinnin ulkopuolelle, kuten myös kaikki materiaalivirrat, joiden määrä on alle kymmenen tonnia vuodessa. Varastossa olevat materiaalit aiheuttavat taseeseen heittoa, sillä varastossa olevien materiaalien paino vaihtelee haihdunnan ja sadannan seurauksena eikä varastoon päätyviä materiaaleja pureta välttämättä saman kalenterivuoden aikana.

Materiaalitaseen sisältöerittely:

Sisään-virrat

- Vastaanotetut jätteet: Sortti-asemien ja Ämmäsuon ekoteollisuuskeskuksen vastaanottamat jätelajit sekä kiinteistöiltä kerätty sekajäte (ei kuitenkaan Ekomo-toiminnan materiaaleja tai kiinteistöiltä kerättyjä pakkausjätteitä, joiden käsittely ei ole HSY:n vastuulla).
- Kemikaalit ja tukiaineet: Ämmäsuon ekoteollisuuskeskuksessa, veden- ja jätevedenpuhdistuksessa sekä lietteen kompostoinnissa käytetyt kemikaalit ja tukiaineet
- Muut materiaalit: HSY:lle tulevat vesihuollon kaivumassat ja putkimateriaalit sekä polttoaineet
- Raakavesi: puhdistettu raakavesi
- Jätevesi: pitää sisällään sekä laskutetun jäteveden että vuotoveden jätevesiverkkoon

HSY:n sisäiset

- Rakenteissa hyödynnetty: sekä kaatopaikka- että muissa ympäristörakenteissa hyödynnetty materiaalit (pysyvä sijoitus)
- Loppusijoitettu jäte: kaatopaikalle loppusijoitetun jätteen määrä
- Säilytys myöhempää hyötykäyttöä varten: varastoidut jätteet ja materiaalit, esim. jätapaalit, louheet
- Biokaasu omaan käyttöön: biojätteen ja jätevedenpuhdistuksen lietteen mädätyksessä syntyvä biokaasu ja Ämmäsuon ekoteollisuuskeskuksen loppusijoitusalueelta ja vanhalta kaatopaikalta kerätty kaatopaikkakaasu, joita hyödynnetään HSY:n omassa käytössä

Ulos-virrat

- Sekajäte jätevoimalaan: kiinteistöiltä, Sortti-asemilta ja Ämmäsuon ekoteollisuuskeskuksesta voimalaan toimitetut jätteet
- Maanrakennuskäyttöön: mm. louheet, kuonan mineraalit ja maamassat, joita hyödynnetään maanrakennuskäytössä tai kaatopaikkarakenteissa HSY:n ulkopuolella
- Multa: Metsäpirtin multatuotteet

- Komposti: biojätteen käsittelystä ja jätevesilietteen mädätyksestä valmistettu komposti
- Muu materiaalihyötykäyttö: muiden hyötyjätteiden kuin biojätteiden ohjaaminen kierrätykseen HSY:n ulkopuolisille toimijoille (mm. metallit, lasit, pahvit, SER)
- Liete: liete, joka ohjattu HSY:n ulkopuolelle
- Biokaasua sähköntuotantoon: biokaasusta valtakunnan verkkoon tuotettu sähkö (muunnettu tonneiksi)
- Muu energiahyötykäyttö: muihin energian hyödyntämisprosesseihin ohjatut jätteet (mm. vaaralliset jätteet, hake)
- Biokaasun myynti: HSY:n ulkopuolelle myyty biokaasu
- Maankaatopaikalle: HSY:ltä lähtevät verkostojen kaivuiden yhteydessä syntyneet materiaalit, jotka toimitettu maankaatopaikalle
- Biokaasun soihut poltto: hyödyntämätön biokaasu
- Vesijohtoverkkoon: sisältää hyväksytyn käytön ja vuotoveden
- Puhdistettu jätevesi: mereen ohjattu puhdistettu jätevesimäärä

Ravinnetase

Hyödynnämme omassa toiminnassamme biojätteen ja jätevesilietteen sisältämän bioenergian ja ohjaamme ravinteet kiertoon komposti- ja multatuotteina. Ravinnevirtakaavio auttaa havaitsemaan, missä kierron vaiheissa voimme estää ravinnehukan syntymistä, sekä miten erilaiset muutokset prosesseissa tai ravinteiden lähteissä heijastuvat ravinnekiertoon. Ravinnetase on yksinkertaistettu laskelma siitä, miten hyvin ravinteet (N ja P) palautuvat kiertoon näiden prosessien kautta.

Ravinnevirtakaavio antaa yleiskuvan HSY:n kautta kulkevista ravinteista keskeisimpien ravinteiden osalta (typpi ja fosfori). Ravinnetase kertoo, kuinka suuri osuus ravinteista saadaan kerättyä talteen sekä poistuu kierrosta. Tieto auttaa ravinteiden kiertotalouden edistämistoimien kehittämisessä. Tiedot ovat laskennallisia ja perustuvat osittain arvioihin, keskimääriin ja massataseisiin ja sisältävät siksi myös epävarmuutta. Sisään tulevia massoja ei myöskään kokonaisuudessaan käsitellä saman kalenterivuoden aikana.

Asukkaat

Asukkaiden mielipiteet on kerätty asiakastytyväisyystutkimuksestamme. Vuosittaisissa asiakastytyväisyystutkimuksissa selvitetään HSY:n asiakastytyväisyyttä sekä kuluttajien kokemuksia ja arvioita vesi- ja jätehuollosta. Parillisina vuosina kysely toteutetaan vesihuollon palveluiden ja parittomina vuosina jätehuollon palveluiden osalta.

Vesihuoltopalvelujemme laatu- ja hintatiedot sekä vastaavat vertailutiedot muilta vesihuoltolaitoksilta on kerätty vesihuollon tietojärjestelmä [VEETI:stä](#).

Henkilöstö

Henkilöstöä koskevat tiedot on kerätty [vuotta 2024 koskevasta henkilöstökertomuksestamme](#) ja [tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmastamme vuosille 2024–2025](#).

NPS eli Net Promoter Score on kansainvälisesti käytetyin uskollisuuden ja suosittelevuuden mittari, jota hyödynnetään yleisesti asiakas- ja henkilöstökyselyissä. Se mittaa suosittelevuutta ja tyytyväisyyttä yhden kysymyksen avulla: "Kuinka todennäköisesti suosittelet HSY:tä työpaikkana ystäville/ tuttavillesi?". Mittarin skaala on -100–+100. Laskentatapa: suosittelevien (arvosanan 9 tai 10 antaneet) prosenttiosuudesta vähennetään arvostelijoiden (arvosanan 0–6 antaneet) prosenttiosuus = NPS.

9 Liitteet

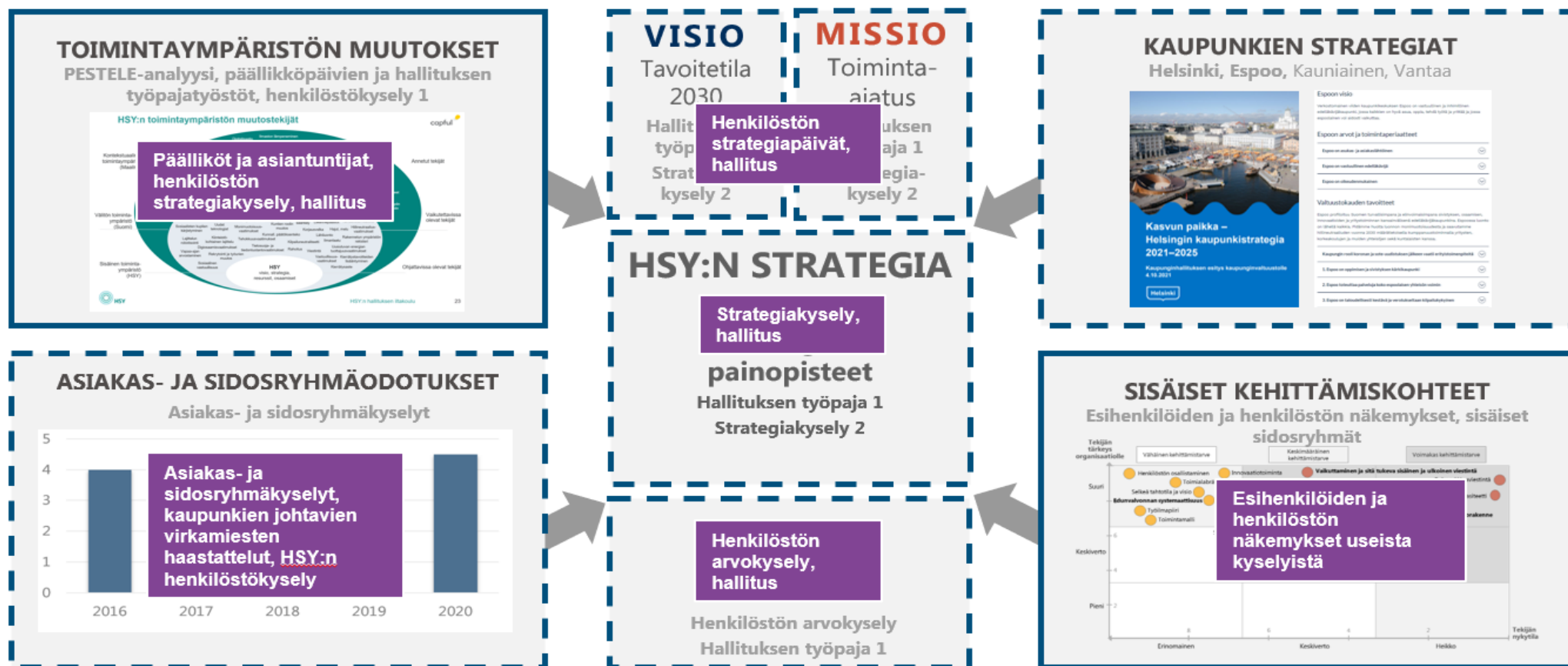
[LIITE 1 Vastuullisuusraportin 2024 olennaisuusanalyysi ja GRI/ESRS Content Index](#)

[LIITE 2 HSY:n strategian valmisteluprosessin kuvaus](#)

[LIITE 3 Hiilineutraaliusohjelmamme ja teemaan liittyvä kehittämistoimintamme](#)

LIITE 2: HSY:n strategian valmisteluprosessin kuvaus

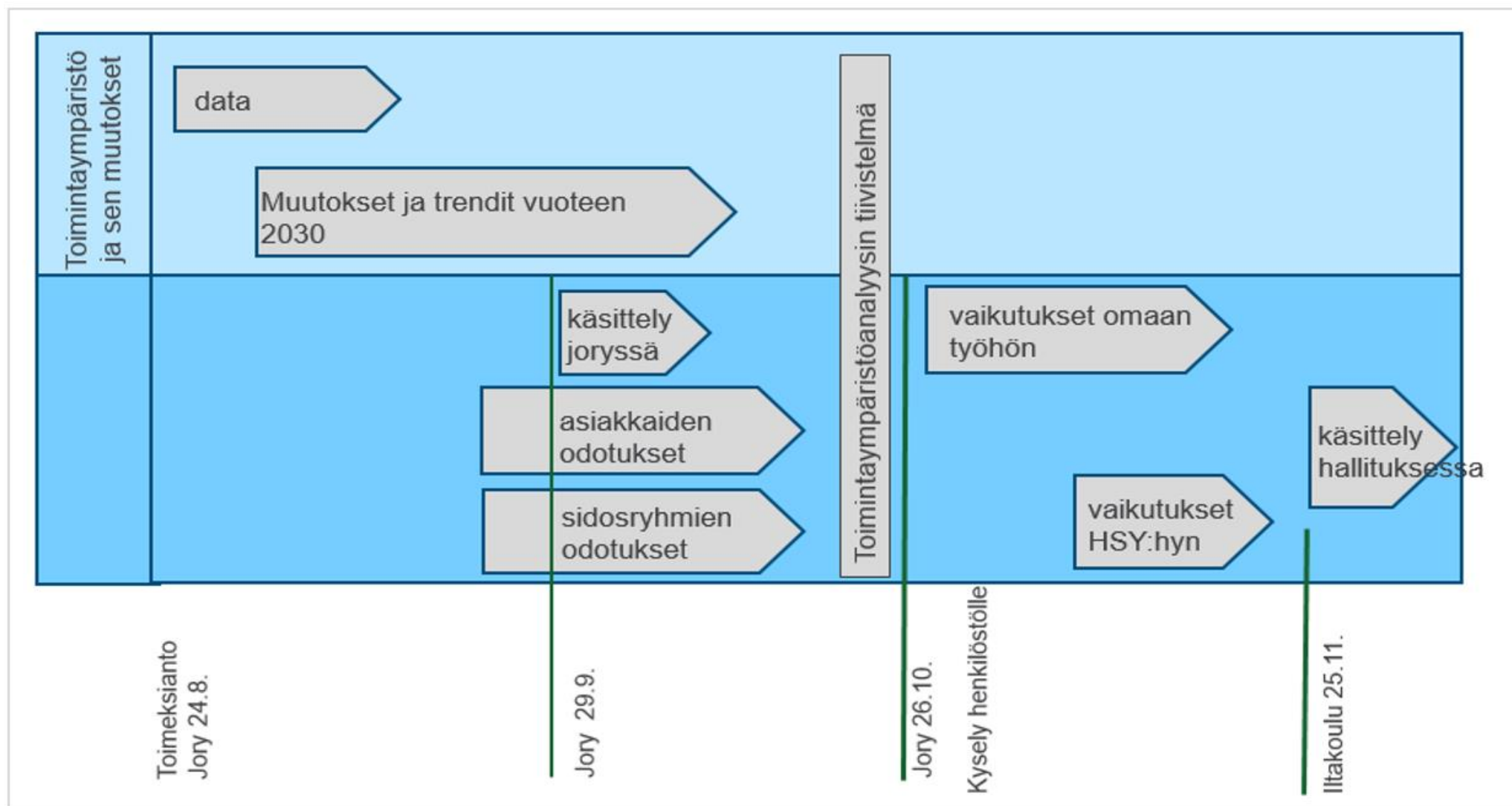
Valmistelimme olennaisuusanalysimme ja vastuullisuusraporttimme pohjana toimivan strategiamme vuosien 2021 ja 2022 aikana yhteistyössä tärkeimpien sidosryhmiemme kanssa. Mukana olivat johtoryhmämme lisäksi henkilöstömme, jolle muun muassa järjestimme strategiakyselyitä ja -työpajoja; hallituksemme, jonka omistajakuntien edustajia haastattelimme; omistajakuntiemme strategiat sekä asiakkaamme ja toiminta-alueemme asukkaat ja yritykset muun muassa maine- ja asiakaskyselyiden kautta. Seuraamme strategiamme toteutumista muun muassa osavuositarkastuksissamme, tilinpäätöksessämme, strategiakorteissamme, henkilöstökyselyissämme ja vastuullisuusraportissamme. Tulospalkkioihin liittyvät strategiakorttimme pohjautuvat nimensä mukaisesti strategiaamme ja esimerkiksi KHK-päästöjen vähentämistavoite löytyi kaikkien päästöjen vähentämisen kannalta olennaisten johtoryhmäläistemme strategiakorteista vuonna 2024.



Kuva 7 Valmistelimme strategiamme yhteistyössä tärkeimpien sidosryhmiemme kanssa.

MARRASKUU 2021	MARRASKUU 2021	JOULUKUU 2021	TAMMIKUU 2022	HELMIKUU 2022	MAALISKUU 2022
Päällikköpäivä 18.11. Johtoryhmä 1 - 24.11.	Tiedonhankinta Hallituksen iltakoulu 25.11.	Johtoryhmä 2 - 1.12. Aamukoulu 10.12. Johtoryhmä 3 - 16.12.	Hallituksen työpaja 1 - 13.1. Johtoryhmä 4 - 26.1.	Hallituksen työpaja 2 - 3.2. Johtoryhmä 5 - 9.2. Johtoryhmän ja hallituksen seminaari 15.2.	Hallituksen iltakoulu 10.3. Johtoryhmä 6 - 15.3. Hallituksen kokous 25.3.
Strategiatyön käynnistäminen	Tiedonhankinta ja analysointi	Strategisten painopisteiden muodostaminen	Strategisten linjausten arviointi	Strategian toimeenpano- suunnitelma ja viestintä	Strategialuonnoksen hyväksyminen
TOIMINTAYMPÄRISTÖN ANALYYSI					
	STRATEGISET PAINOPISTEET				
			STRATEGISET TOIMENPITEET		
				STRATEGIALUONNOS	
Johtoryhmä 1: - Projektin lähtökohdat: viitekehys, tavoitteet, resurssit, organisoituminen - Projektin fokuksen ja strategisten kysymysten täsmäntäminen - Sidosryhmä- ja kansalaiskyselyn tulosten nostot: vahvuudet ja kehityskohteet - Muiden aiempien analyysien ja raporttien hyödyntäminen - Toimintaympäristön muutosvoimat - Strategiakyselyiden suunnittelu - Vuorovaikutussuunnitelman laatiminen - Viestintäsuunnitelman laatiminen	Lähtökohta-analyysit - Strategiakyselyiden toteutus - Asiakkaiden, henkilöstön ja sidosryhmien odotukset → toiminnan nykytila ja muutostarpeet - Sisäisten tekijöiden kehittämistarve - Ulkoisen toimintaympäristön muutos - Tiivis analyysi tunnistetuista toimintaympäristön muutosvoimista - Mahdollisuus hyödyntää HSY:n skenaariot 2030-projektin loppupäätelmiä strategisina lähtökohtina Hallituksen iltakoulu: - Toimintaympäristö- ja nykytila-analyysien esittely	Johtoryhmä 2: - Strategiakyselyiden tulosten esittely - Toimintaympäristöanalyysin esittely - Strategian muutostarpeiden tunnistaminen tiedonhankinnan pohjalta Johtoryhmä 3: - Painopisteiden ja tavoitetilan määrittely - Strategiset painopisteet: valinnat ja poisvalinnat - Strategiset siirtymät painopisteittäin: Nykytilan ja tavoitetilan kuvaus - Hallituksen työpajan valmistelu Aamukoulu: 25.11. iltakoulun tulokset, prosessin kertaaminen	Hallituksen työpaja 1: - Arvot, visio ja toiminta-ajatus - Strategisten painopisteiden esittely, työstäminen ja kommentointi Johtoryhmä 4: - Työpajan tuotosten jatkokehittäminen ja strategisten painopisteiden alustava hyväksyminen - Strategian toimeenpanosuunnitelman aloittaminen, tavoitteenasetanta - Hallituksen työpajan valmistelu Kyselyt sidosryhmille: - Arvot, visio ja toiminta-ajatus	Hallituksen työpaja 2: - Strategian tavoitetilan ja toimeenpanosuunnitelman kommentointi ja jatkotyöstö Johtoryhmä 5: - Arvojen, vision ja toiminta-ajatuksen viimeistely - Strategisten painopisteiden ja tavoitetilan viimeistely ja kiteyttäminen - Strategian visualisointi (<u>one-pager</u>) - Toimeenpanosuunnitelman viimeistely työpajan tuotosten pohjalta - Loppuraportointi - Seuraavat askeleet - Palaute yhteistyöstä	Hallituksen kokous Strategialuonnoksen esittely ja hyväksyminen

Kuva 8 Strategiamme valmisteluprosessi.



Kuva 9 Ulkoisen toimintaympäristömme analyysin valmisteluprosessi. Analysoimme toimintaympäristömme muutosta osana strategiamme valmisteluprosessia. Huomioimme analyysissä tärkeimpien sidosryhmiemme näkemykset.



Helsingin seudun ympäristöpalvelut -kuntayhtymä

PL 100, 00066 HSY, Ilmalantori 1, 00240 Helsinki

Puh. 09 1561 2110, Fax 09 1561 2011, www.hsy.fi

Samkommunen Helsingforsregionens miljötjänster

PB 100, 00066 HRM, Ilmalatorget 1, 00240 Helsingfors

Tfn. 09 1561 2110, Fax 09 1561 2011, www.hsy.fi

Helsinki Region Environmental Services Authority

P.O. Box 100, FI-00066 HSY, Ilmalantori 1, 00240 Helsinki

Tel. +358 9 1561 2110, Fax +358 9 1561 2011, www.hsy.fi