



Diakonissa-
laitos

Diakonissalaitoksen vastuullisuusraportti 2020

Diakonissalaitos on yli 150-vuotias säätiö, joka tekee rohkeasti työtä ihmisarvoisen elämän puolesta. Toimimme valtakunnallisesti ja tarjoamme vaikuttavia sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka tutkitusti parantavat asiakkaidemme arkea. Olemme yhteiskunnallinen yritys ja meille kannattava liiketoiminta on väline paremman ja oikeudenmukaisemman yhteiskunnan rakentamiseen.

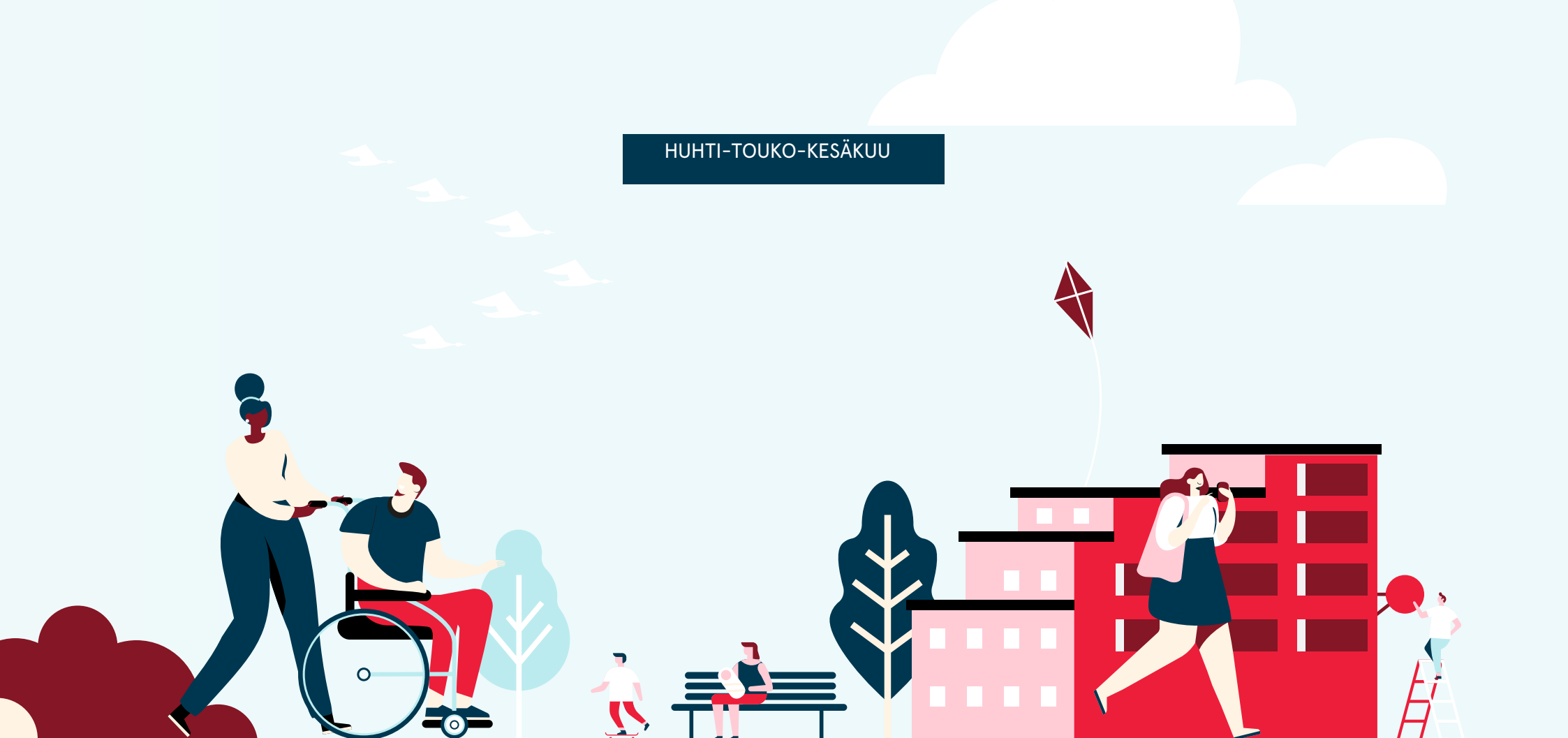


Rinnekoti yhdistyi osaksi Diakonissalaitosta 31.12.2019.

Diakonissalaitoksen, Helsingin seurakunta-yhtymän ja Suomen Lähetysseuran yhteinen #Sovinto-ohjelma alkaa.

Koronapandemia koettelee konsernia maaliskuusta alkaen: Diakonissalaitokselle perustetaan valmiustyöryhmä, jonka tehtävänä on aktiivinen viranomaisseuranta, ohjeiden laatiminen ja kysymyksiin vastaaminen. Palveluita siirretään verkkoon, uusia toimintamuotoja kehitetään ja viestintää tehostetaan kaikilla tasoilla.

HUHTI-TOUKO-KESÄKUU

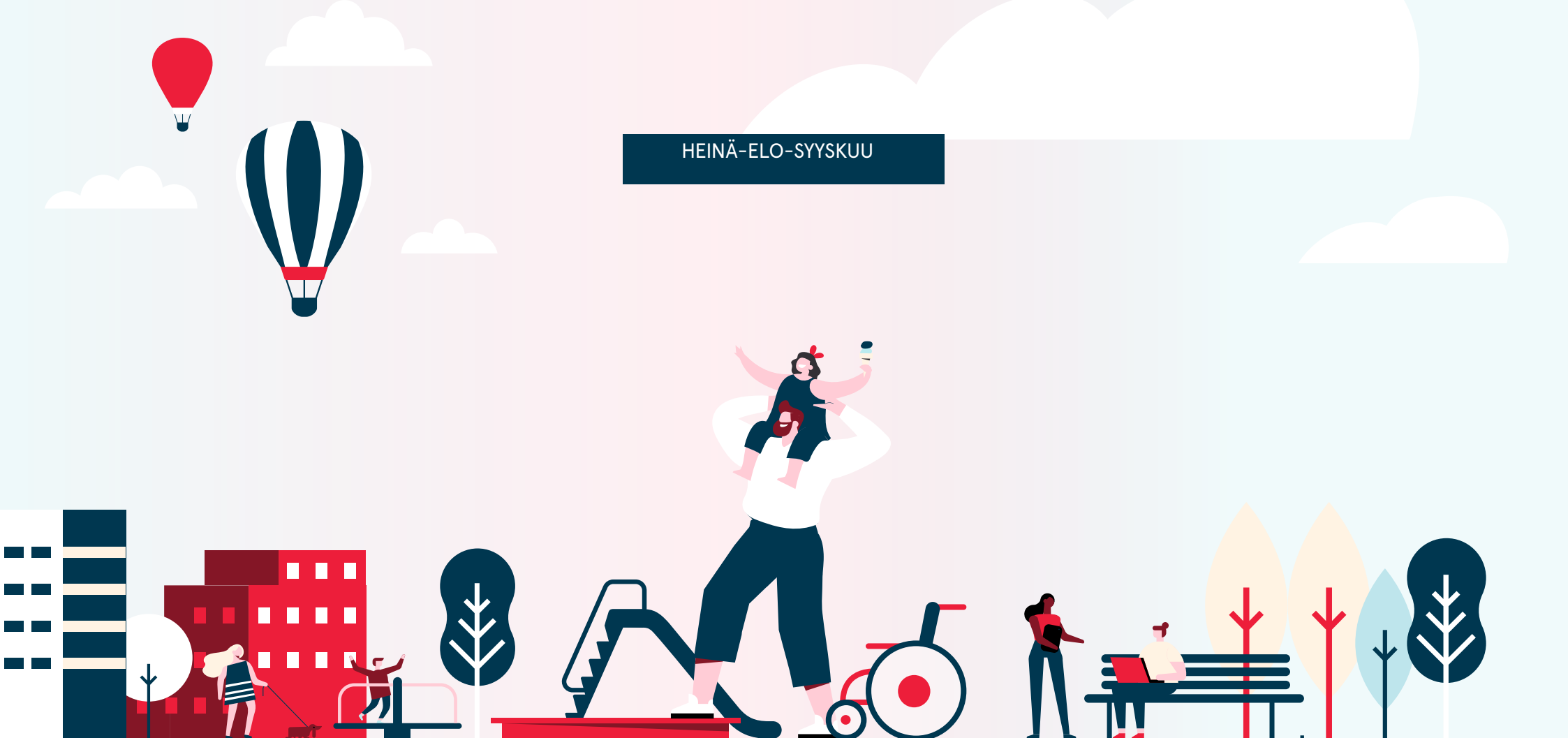


Caritaksen palvelukeskukset suljetaan koronavirustilanteesta johtuen.

Diakonissalaitos etsii ja kokeilee aktiivisesti korona-ajan keinoja, joilla ilahduttaa, tukea ja olla lähellä toisiamme, vaikka fyysinen etäisyys kasvaa.

Rinnekodin työllistymisen ja osallisuuden tuen palvelujen toimintakeskusten toimintaa supistetaan koronavirustilanteesta johtuen. Palveluita tuotetaan livelähetyksinä ja kotiin vietävinä palveluina.

HEINÄ-ELO-SYYSKUU



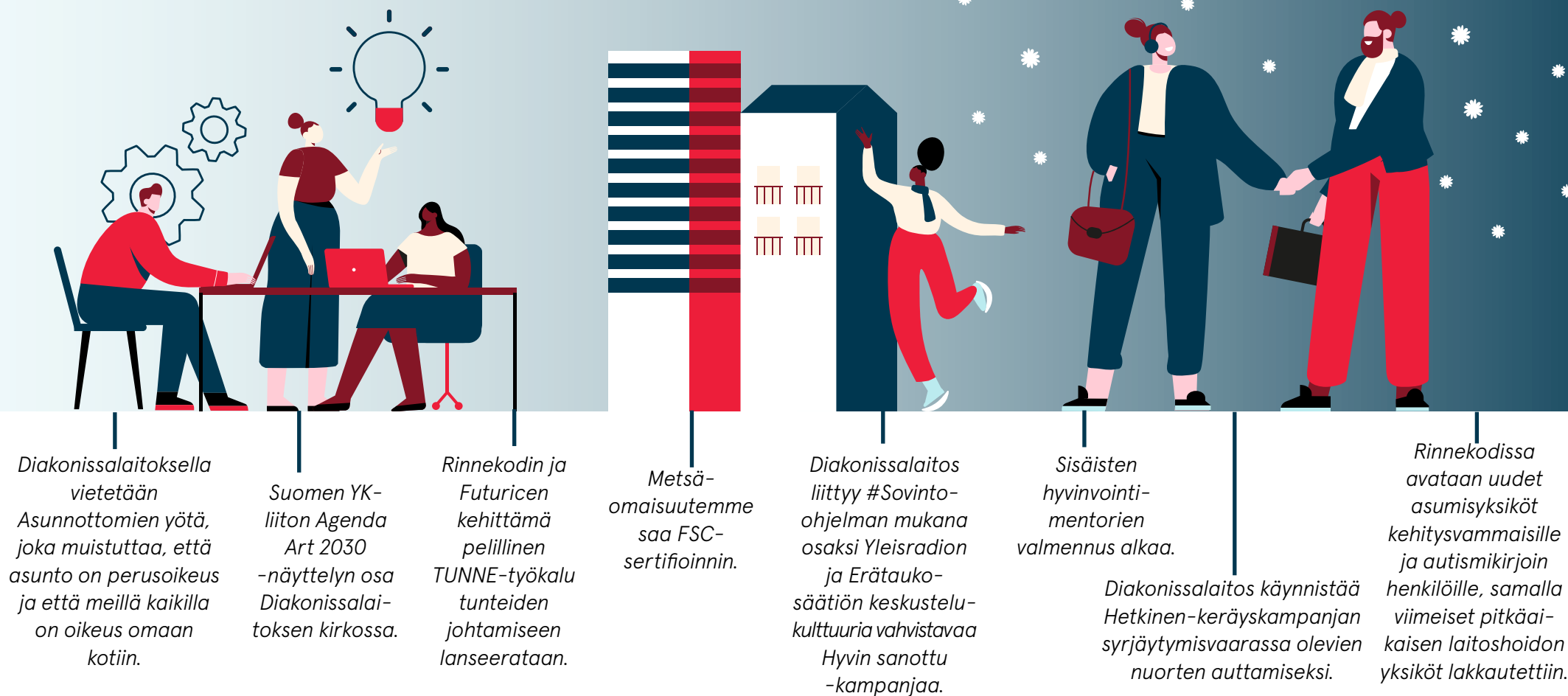
Hoivan uusi Kotona-palvelu aloittaa toimintansa Jyväskylässä. Palvelu tukee asiakkaita, joilla on välitön tai ennakoitavissa oleva hädän uhka.

EXIT-hanke väkivaltaisen radikalisoitumisen ennaltaehkäisemiseksi alkaa.

Esteetön frisbeegolf-puisto Frisbeepark avataan Espoon Lakistossa.

Caritas Palvelut Oy osaksi Diakonissa-laitosta 31.8.2020.

Juhlimme Pride-viikkoa järjestämällä sisäistä yhdenvertaisuuskoulutusta, Sateenkaareva asunnottomuuskeskustelutilaisuuden sekä nuorten Pride-rekka-ajelun.

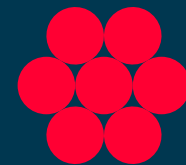


Sisällys

1. Diakonissalaitos – Rohkeasti ihmisarvon puolesta.....	7
Arvot ohjaavat työtämme.....	8
Teemme rohkeasti työtä ihmisarvon puolesta.....	8
Olemme yhteiskunnallinen yritys.....	9
2. Toimitusjohtajan puheenvuoro.....	10
3. Toimintaympäristön muutokset.....	12
4. Vastuullisuuden johtaminen ja organisointi.....	14
Vastuullinen taloudenpito.....	16
5. Henkilöstökokemus.....	17
6. Tuotamme vaikuttavia palveluita, jotka parantavat asiakkaiden arkea.....	20
7. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen.....	23

8. Säätiön yleishyödyllinen diakonia.....	26
Hankkeet ihmisarvoisen elämän rakentajina.....	28
Pandemiavuosi testasi toimintamme reagoitokykyä.....	29
Työmme maahantulijoiden parissa loi toivoa.....	30
Vamos tarjosi polkuja kouluun ja työelämään.....	31
Kansalaistoiminnan moottorina on yhdessä tekeminen.....	31
Vaikuttavia toimintamalleja laajassa yhteistyössä.....	31
Kansainvälinen työ vähentää köyhyyttä ja eriarvoisuutta.....	32
Kohtaamiset ja asiakaskokemus.....	32
9. Vastuullisuusohjelma 2021-2025	34
Ilmastokestävyys ja resurssitehokkuus	36
Yhteisöllisyys	37
Yhdenvertaisuus	37
10. Sosiaali- ja terveydenhuollon liiketoiminta	43
Diakonissalaitoksen Hoiva	44
Rinne koti	47
Caritas Palvelut Oy	50

1. Diakonissalaitos – Rohkeasti ihmisarvon puolesta



Diakonissalaitos on yli 150-vuotias yleis-hyödyllinen säätiö, joka tekee rohkeasti työtä ihmisarvoisen elämän puolesta.

Toimimme valtakunnallisesti ja yhdessä säätiöön kuuluvan Rinnekodin sekä tytäryritystemme Diakonissalaitoksen Hoivan ja Caritas Palveluiden kanssa tarjoamme vaikuttavia sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka parantavat asiakkaidemme arkea.

Asiakkaitamme ovat mm. tukea tarvitsevat lapset ja perheet, nuoret, päihderiippuvaiset, entiset asunnottomat, maahantulijat, ikäihmiset ja vammaiset.

Eritisryhmien kanssa työskentely edellyttää korkeaa ammattitaitoa. Siksi koulutus ja koko alan vetovoima on meille tärkeä asia. Olemme omistajia Suomen Diakoniaopistossa ja Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Työllistämme valtakunnallisesti yli 2700 henkilöä. Haluamme olla alan rohkein työpaikka ihmisille, jotka ottavat ammattitaidon ohella sydämensä mukaan töihin.

Arvot ohjaavat työtämme

Kristillinen lähimmäisenrakkaus. Perustamme työmme rajoja ylittävään kristilliseen lähimmäisenrakkauteen. Lähimmäisenrakkaus on toisten ihmisten huomioon ottamista ja kunnioittamista.

Ihmisarvo. Puolustamme jokaisen ihmisen luovuttamatonta ihmisarvoa. Edistämme heikoimmassa asemassa olevien ihmisoikeuksia ja luomme mahdollisuuksia inhimillisesti arvokkaaseen elämään.

Uudistaminen. Uudistaminen tarkoittaa, että haluamme työssämme kehittää uutta, kirittää yhteiskuntaa ympärillämme muuttumaan ja saada aikaan vaikuttavaa muutosta parempaan.

Visiomme on kutsu liittyä mukaan

Visiomme **Jokaisella ihmisarvoinen elämä** kutsuu meidät kaikki mukaan yhteiseen työhön muuttamaan rohkeasti maailmaa ihmisarvoisemmaksi.

Ihmisarvoinen elämä on sellainen, jossa ihmisoikeudet toteutuvat. Ihminen saa turvaa, ruokaa ja juomaa, koulutusta. Hänellä on sananvapaus, kokoontumis- ja ilmaisunvapaus sekä vapaus uskoa. Vaikeassakin asemassa hän saa tarvitsemansa tuen ollakseen tasavertainen muiden kanssa. Ihmisellä on kokemus siitä, että hän on hyödyksi yhteisössään ja on tarpeellinen ja arvokas muille ihmisille.

Olemme yhteiskunnallinen yritys

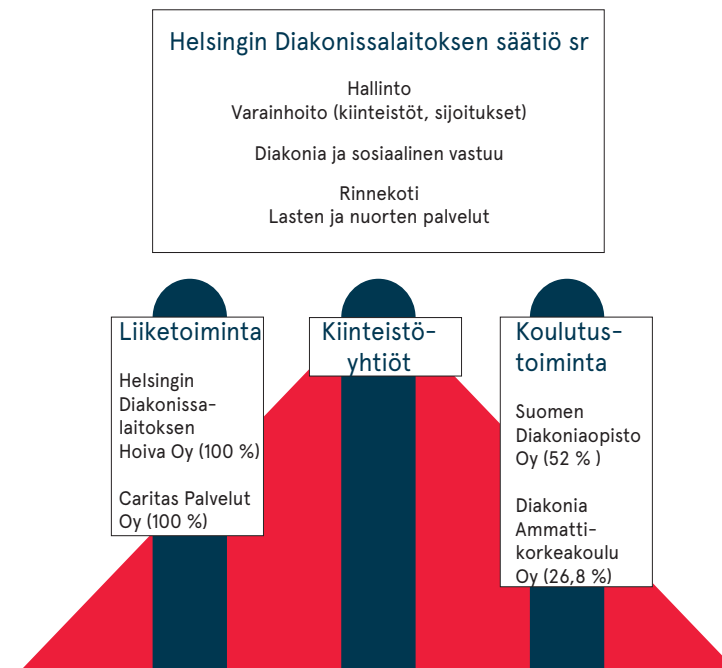
Diakonissalaitos on yhteiskunnallinen yritys, jonka liiketoiminnan ja sijoitusten tuotto käytetään säätiön tarkoituksen toteuttamiseen. Kannattava liiketoiminta on meille ennen kaikkea väline paremman ja oikeudenmukaisemman yhteiskunnan rakentamiseen. Vuonna 2020 Diakonissalaitos käytti toiminnan tuotosta noin 4 miljoonaa euroa vaikuttavien ja ihmisten arkea parantavien palveluiden kehittämiseen ja toteuttamiseen.

Esimerkkinä sosiaalisesta vastuunkannosta on nuorten syrjäytymistä ehkäisevä Vamos-palvelu, joka toimii jo 12 paikkakunnalla. Viime vuonna sijoitimme siihen 1,5 miljoonaa euroa säätiön varoja. Lisäksi Diakonissalaitos lahjoitti 100 000 euroa Aivosäätiön kehitysvammatutkimuksen alarahastoon, josta vuosittain jaetaan apurahoja kehitysvammaisuuteen liittyvään tutkimukseen.

Diakonissalaitos on sekä Suomalaisen Työn Liiton että Arvoliiton jäsen. Yhdessä liittojen kanssa tehtiin työtä yhteiskunnallisten yritysten tunnettuuden lisäämiseksi. Viime vuonna Diakonissalaitos ja Suomalaisen Työn Liitto käynnistivät yhteistyön Yrityskylän kanssa. Tavoitteena on tehdä Yhteiskunnallinen yritys -merkkiä tunnetuksi koululaisten keskuudessa.

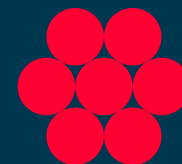


Yhteiskunnalliset yritykset ratkovat liiketoiminnallaan yhteiskunnallisia ongelmia ja ne käyttävät voitostaan vähintään puolet toimintansa kehittämiseen tai lahjoittavat sen määrittämäänsä hyvään tarkoitukseen.



Kuva 1. Diakonissalaitoksen konserni.

2. Toimitusjohtajan puheenvuoro



Vastuullisuustyötä tehdään yhdessä

Vuosi 2020 oli koronan vuoksi poikkeuksellinen koko maailmassa. Koronapandemia osoitti, kuinka arvaamattomasti ja nopeasti tilanteet voivat muuttua. Pandemia lisäsi eriarvoisuutta ja vaikeutti etenkin haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten tilannetta. Se lisäsi Diakonissalaitoksen tarjoamien yleishyödyllisten palveluiden tarvetta.

Haastavasta tilanteesta huolimatta pystyimme nopeasti reagoimaan ja vastaamaan kasvavaan hätään, yksinäisyyteen ja syrjäytymiseen niin kotimaassa kuin maailmalla. Vuonna 2020 sijoitimme itse 4 miljoonaa euroa yleishyödylliseen diakonia-työhön. Tämän lisäksi yleishyödyllistä toimintaamme avusti ja rahoitti kaikkiaan 11 eri rahoittajaa 8,4 miljoonalla eurolla.

Kulunut vuosi oli raskas ja vaikutti monin eri tavoin myös Diakonissalaitoksen ja sen asiakkaiden elämään. Henkilöstön osaaminen ja kyky mukautua toimintaympäristön nopeasti muuttuviin vaatimuksiin vaikutti ratkaisevasti siihen, että haasteista selvittiin pelättyä pienemmin vastoinkäymisin. Henkilöstön ja asiakkaiden hyvinvointi säilyi hyvällä tasolla poikkeusoloista huolimatta.

Pandemia vaikutti myös konsernin talouteen. Menetimme liikevaihtoa mm. toiminnan keskeytysten vuoksi. Kustannuksia kasvattivat myös karanteenit, tehostettuun hygieniaan satsaaminen sekä suojainten laajamittainen käyttö. Huolimatta haastavasta markkinatilanteesta ja koronaepidemian pitkitty- misestä, meillä on vahvan taseen ja osaavan henkilöstön turvin

hyvät edellytykset selvitä turbulentissa markkinaympäristössä.

Vastuullisuuteen liittyvät kysymykset ovat entistä vahvemmin toimintamme johtamisen keskiössä. Sekä työntekijämme, asiakkaamme että yhteistyökumppanimme odottavat meiltä entistä avoimempaa ja vaikuttavampaa toimintaa. Vuoden aikana valmistuikin henkilöstön kanssa yhdessä laadittu YK:n kestävän kehityksen tavoitteita edistävä vastuullisuusohjelma. Myös tämä vastuullisuusraportti on lajissaan meillä ensimmäinen.

Diakonissalaitos tekee työtä erityistä tukea tarvitsevien asiakasryhmien kanssa. Työ on vaativaa ja se ei sovi kaikille. Henkilöstön hyvinvointi ja osaaminen ovat myös vastuullisuusohjelmassamme keskeisessä roolissa. Haluamme tarjota työntekijöillemme turvallisen, syrjimättömän työpaikan, missä heillä on mahdollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja voida hyvin.

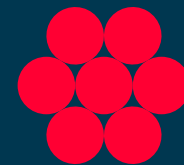
Vastuullisuustyö jatkuu toiminnassamme eri rintamilla. Tänä vuonna tulemme laatimaan henkilöstöä, asiakkaita ja sidosryhmiä mukaan ottavan Diakonissalaitoksen strategian tuleville vuosille. Vastuullisuustyötä tehdään yhdessä, se on koko yhteisöämme koskettava asia.

Olli Holmström

Toimitusjohtaja



3. Toimintaympäristön muutokset



Sote-ala on myllerryksessä ja se näkyy vahvasti Diakonissalaitoksen toiminta-alueella.

Kilpailu työntekijöistä on kiristynyt merkittävästi alan maineen heikkenemisen sekä myös koronaepidemian myötä. Työvoimapula tulee olemaan keskeinen haaste alan toimijoille ja koko yhteiskunnalle. Alan muutostrendit kiihdyttävät kilpailua samalla kun hintalähtöisyys edistää keskittymistä vahvoille toimijoille. Menestyminen vaatii asiakaslähtöisyyttä, perinteisten toimintamallien uudistamista ja toimivia kumppanuuksia.

Diakonissalaitoksen tuottamien palveluiden tarve kasvaa väestön ikääntymisen ja kaupungistumisen vauhdittamana. Etenkin ikääntyneiden, vammaisten, kehitysvammaisten sekä päihde- ja mielenterveyskuntoutujien palvelumarkkina kasvaa.

Pitkään valmisteilla ollut SOTE-uudistus on jälleen eduskunnan käsittelyssä. Julkisen sektorin kestävyysvaje ja joidenkin kuntien talouden kriisiytyminen vaikeuttavat uudistuksen tavoitetta. Uudistusten edistäminen on välttämätöntä ja kiireellistä Suomen kansantalouden kestävyuden ja asiakkaiden kokonaisvaltaisen hoidon parantamiseksi. Palveluiden saatavuuden lisääminen ja kuntien kilpailutuksissa laadun painottaminen hinnan sijaan parantaisi selvästi hoidon ja tuen vaikuttavuutta.

Suomessa järjestöjen toimintaa ja myös Diakonissalaitoksen yleishyödyllistä diakoniatyötä toteutetaan pääasiassa hankkeiden

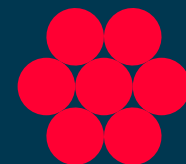
ja toiminta-avustusten avulla. Tämä toimintaympäristö on monella tapaa muutoksessa. Veikkauksen strategiaa ja tuottojen käyttöä koskeva poliittinen uudelleenarviointi on käynnissä, ja jo nyt toimintaa koskevat päätetyt muutokset merkitsevät tuottojen pysyvää vähenemistä merkittävästi. Samaan aikaan kun kolmannelta sektorilta odotetaan yhä vahvempaa panosta hyvinvointiyhteiskunnan turvaamisessa, kilpailu rahoituksesta kiristyy.

Varaudumme muuttuvaan tilanteeseen vahvistamalla osaamistamme, toimintamme vaikuttavuutta, valtakunnallistumista, kumppanuuksia sekä henkilöstön hyvinvointia.

Viimeaikaiset arviot kertovat varovaisen myönteisestä Suomen talouskehityksestä. Siitä huolimatta pitkäaikaistyöttömyys, yksinäisyys, päihde- ja mielenterveysongelmat ja köyhyys vaivaavat maatamme edelleen. Eriarvoisuus on koronapandemian myötä lisääntynyt ja etenkin nuorten tilanne on huolestuttava. Myös maahantulijoiden tilanne on yhteiskunnallisen ilmapiirin jyrkentyessä entisestään vaikeutumassa. Syrjäytymisen ja marginalisoitumisen estäminen vaatii resursseja ja tekoja. Pandemian jälkien korjaamisessa tulee kantaa vastuuta erityisesti jo ennestään haavoittuvassa asemassa olevista ihmisryhmistä.



4. Vastuullisuuden johtaminen ja organisointi



Vastuullisuus on kiinteä osa Diakonissalaitoksen toimintaa.

Vastuullisuutta ohjaavat arvomme, strategiamme, vastuullisuusohjelmamme sekä toimintaohjeemme. Vastuullinen ja hyvän liiketavan periaatteiden mukainen toiminta tukee Diakonissalaitoksen tavoitteiden saavuttamista.

Hallituksen ja johtoryhmän hyväksymät ja vuosittain tarkistettavat koko konsernin toimintaohjeet ja periaatteet liittyvät mm. hankintoihin, sijoitus- ja kiinteistöpolitiikkaan, yritysyhteistyöhön, rahoittaja- ja hankeyhteistyöhön, tietoturvaan, tietosuojaan ja henkilöstöpolitiikkaan.

Vastuullisuuden johtaminen ja seuranta on konsernin johtoryhmän tehtävä. Se seuraa ja linjaa vastuullisuusohjelman kokonaisuuden edistymistä ja varmistaa, että työllä on riittävät resurssit. Vastuullisuuden ohjausryhmän tehtävänä on suunnitella, seurata ja arvioida työn etenemistä sekä raportoida siitä kaksi kertaa vuodessa konsernin johtoryhmälle. Ohjausryhmä vastaa työn etenemisen sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä. Ohjausryhmän puheenjohtajana toimii konsernin johtoryhmästä viestintäjohtaja.

Vastuullisuus on kiinteä osa toiminnan johtamista. Se on myös jokaisen työntekijän yhteinen asia. Olemme määritelleet yhteisen tapamme toimia (code of conduct), jota jokaisen työntekijämme on noudatettava. Pidämme huolta, että vastuullinen ja eettinen tapa toimia toteutuu arjessa ja se on myös jokaisen uuden

työntekijän perehdytysohjelmassa.

Mittaamme säännöllisesti vastuullisuutta Luottamus ja maine -bränditutkimuksella. Jo vuodesta 2016 toteutettu tutkimus kertoo, että niin suuri yleisö kuin yhteiskunnalliset vaikuttajatkin pitävät Diakonissalaitosta vastuullisena toimijana. Vuoden 2021 aikana tulemme ottamaan tutkimukseen mukaan myös henkilöstön näkemykset. Koko sote-alaa koetellut maineen notkahtaminen suuren yleisön keskuudessa näkyy myös Diakonissalaitoksen tuloksissa. Alan maineen parantaminen onkin koko toimialan yhteinen tehtävä.

Toimii oikein ja vastuullisesti – huomioi yhteiskunnan ja ympäristön

3.57/5.00 Suuri yleisö

(3,47 vuonna 2018, 3,73 vuonna 2016)

4,29/5.00 Vaikuttajat

(4,35 vuonna 2018, 4,17 vuonna 2016)

(Luottamus ja maine –tutkimus 2020)

Vastuullinen taloudenpito

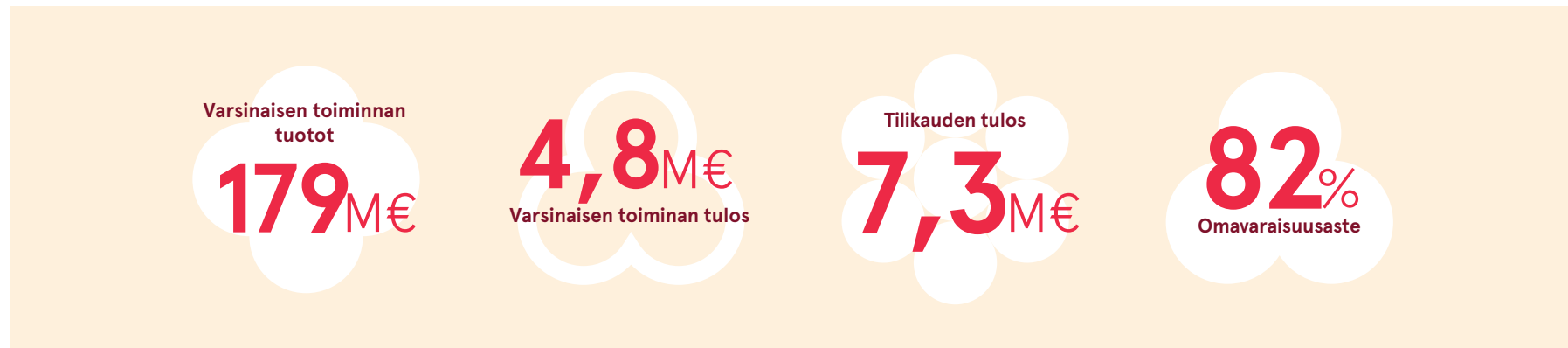
Taloudellinen vastuu tarkoittaa tarkkaa taloudenpitoa ja tehokasta toimintaa kaikissa konsernin osissa. Kannattavuus mahdollistaa liiketoiminnan kehittämisen ja kasvattamisen sekä säätiön tarkoituksen mukaisen toiminnan rahoituksen ja jatkuvuuden. Noudatamme kaikessa toiminnassamme vastuullista ja hyvän liiketavan periaatteiden mukaista toimintaa.

Säätiön varallisuus koostuu kiinteistöistä, konserniyhtiöiden osakkeista ja sijoitusarvopapereista. Säätiön varallisuutta hoidetaan huolellisesti ja suunnitelmallisesti. Vastuullisen sijoittamisen avulla varmistetaan sijoituksille hyvä tuotto sekä hallitaan sijoitusriskejä tehokkaasti.

Ulkoisilta varainhoitajilta edellytetään, että he ovat allekirjoittaneet YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet. Lisäksi varainhoitajan täytyy olla Finsifin (Finland's Sustainable Investment Forum) jäsen.

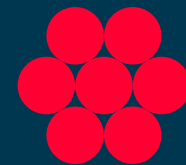
Sijoitamme varamme vastuullisten toimijoiden instrumentteihin. Otamme sijoitustoiminnassamme huomioon ESG-näkökohdat eli ympäristöön, yhteiskuntaan ja hyvään hallintotapaan liittyvät asiat. Kohdeyritysten tulee noudattaa YK:n Global Compact -ohjeistusta, joka liittyy mm. ympäristöön, työoikeuksiin, ihmisoikeuksiin ja korruption vastaiseen toimintaan.

Kiinteistösijoituksissaan Diakonissalaitos ottaa vastuullisuuden huomioon mm. pitämällä hyvää huolta kiinteistökannastaan ja kehittämällä niitä ympäristövastuullisesti. Kiinteistöissä huomioidaan erityisesti energiatehokkuus, kestävä kehitys ja ekologisuus. Lisäksi huomiota kiinnitetään kiinteistöjen elinkaari-mittaiseen vastuullisuuteen, aliurakoitsijoiden työvelvoitteista huolehtimiseen ja työsuojeluun. Kiinteistöihin liittyvät ympäristö-tavoitteet ovat myös keskeisessä roolissa Diakonissalaitoksen vastuullisuusohjelmassa.



Kuva 2. Konsernin talouden tunnusluvut 2020.

5. Henkilöstökokemus



Viime vuonna konsernin henkilöstömäärä kasvoi Rinnekodin yhdistymisen ja Caritas Palveluiden oston myötä.

Vuoden 2020 lopussa Diakonissalaitoksen konsernissa työskenteli yli 2 700 työntekijää eri puolilla Suomea.

Henkilöstöjohtamista ohjaavat henkilöstöohjelma, henkilöstöpolitiikka ja toimintajärjestelmä. Lisäksi lait ja työehtosopimukset asettavat omat vaatimuksensa ja reunaehdonsa. Henkilöstöohjelman painopisteet vuonna 2020 olivat vetovoimainen työnantaja, hyvinvoiva ja osaava henkilöstö sekä yhteinen toimintakulttuuri.

Pandemiatilanne on vaikuttanut myös henkilöstöön ja työtapoihin. Lyhyessä ajassa tapahtui paljon henkilöstöä kuormittavia muutoksia. Asiakkaiden kanssa työskenneltiin vahvasti suojautuneina ja hallinnon työntekijät siirtyivät pääsääntöisesti etätöhyöhön. Poikkeusolot vaativat joustamista koko henkilöstöltä, mistä työnantaja palkitsi kaikkia työntekijöitä vuoden lopussa.

Henkilöstön hyvinvointia mitattiin kahdesti hyvinvointikyselyllä. Henkilöstön hyvinvointi säilyi hyvällä tasolla poikkeusoloista huolimatta. Tulokset osoittivat lisäksi, että henkilöstö on sitoutunut työnantajaan ja perustehtävä on työntekijöille selkeä.

DIAKONISSALAITOKSEN JOHTAMISLUPAUS

Tavoitteenamme on laadukas, tasa-arvoinen ja läpinäkyvä tapa johtaa. Johtamislupauksemme kiteytyy kolmeen asiaan:

Johtajana tunnen

työyhteisön jäsenet, asiakkaat ja kumppanit, mikä mahdollistaa vuoropuhelun, yhteiset tavoitteet ja niiden saavuttamisen. Tämä onnistuu tuntemalla vastuualueeni ja sen tavoitteet sekä kohtaamalla yksittäisesti ja arvostaen.

Johtajana edistän

sovitun palvelun toteutumista sekä hyvän, henkilökohtaisen työntekijä- ja asiakaskokemuksen rakentamista. Esihenkilönä toimin esimerkkinä ja perehdytän. Olen aktiivinen ja välitän. Annan palautetta ja rohkaisen.

Johtajana kannan ja annan vastuuta

laadukkaan ja turvallisen palvelun toteutumisesta ja osaamisen kehittämisestä. Tämän teen ohjaamalla, osallistamalla ja luottamalla. Välitän, puutun ajoissa ja seuran. Kehitän toimintaa ja edistän oppimista.

Kuva 3. Diakonissalaitoksen johtamislupaus.

Poikkeusaikana on kiinnitetty erityistä huomiota yhteisiin toimintatapoihin, joiden avulla voidaan taata sekä asiakkaiden että henkilökunnan turvallisuus. Konsernitason koronavalmiustyöryhmä kokoontui säännöllisesti ja huolehti poikkeusolosuhteiden ohjeistuksesta. Sisäiseen viestintään kiinnitettiin erityistä huomiota. Lisäksi henkilöstön osaamisen kehittämiseen panostettiin muuttuneesta tilanteesta huolimatta. Vuonna 2020 käynnistimme myös mittavan hyvinvointimentoriohjelman, jonka avulla hyvinvointia viedään monipuolisesti organisaatiomme työarkeen. Hanke saa rahoitusta Työsuojelurahastolta.

Kiristynyt kilpailu alan työntekijöistä näkyy myös Diakonissalaitoksella. Jatkamme panostamista henkilöstön hyvinvointiin. Työmme ytimessä ovat osaavat ammattilaiset. Jokaisen työntekijän panos on merkityksellinen. Työnantajana meille on tärkeää, että ilmapiiri on innostava ja välittävä. Henkilöstöön liittyvät tavoitteet ovat myös keskeisessä roolissa niin Diakonissalaitoksen vastuullisuusohjelmassa kuin konsernin uudessa strategiassa.

Jatkamme Diakonissalaitoksen ja sen tytäryritysten työnantajakuvan ja koko alan maineen parantamista yhteistyössä oppilaitostemme ja kumppaneidemme kanssa. Haluamme tuoda esiin sitä arvokasta työtä, jota alalla tehdään sydän mukana. Kannustamme henkilökuntaamme olemaan ylpeitä ja tekemään näkyväksi omaa merkityksellistä työtään.

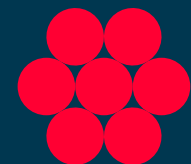
Työnantajalupaus

Haluamme olla alan rohkein työpaikka ihmisille, jotka ottavat ammattitaidon ohella sydämensä mukaan töihin. Meillä jokainen tekee työtä ihmisarvon puolesta.



Kuva 4. Henkilöstömme lukuina.

**6. Tuotamme
vaikuttavia palveluita,
jotka parantavat
asiakkaiden arkea**



Meille on avainasia, että palvelumme ovat sekä vastuullisia että vaikuttavia.

Diakonissalaitokseen kuuluva Rinnekoti ja tytäryritykset Diakonissalaitoksen Hoiva ja Caritas Palvelut tuottavat monipuolisia palveluita erityistä tukea tarvitseville ihmisille, kuten ikäihmisille, lapsille ja perheille, nuorille, kehitysvammaisille, päihderiippuvaisille ja paperittomille. Palveluita kehitetään yhteistyössä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa.

Diakonissalaitos mittaa systemaattisesti tuottamiensa palveluiden ja toiminnan asiakaskokemusta ja vaikuttavuutta. Meille on tärkeää ymmärtää, miten palveluita käyttävät ihmiset pärjäävät ja millaisia tuloksia palveluissa ja hankkeissa saavutetaan. Mittaamme myös tilaaja-asiakkaiden tyytyväisyyttä säännöllisesti sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä.



Kuva 5. Palveluidemme laajuus lukuina.

Asiakaskokemus 2020:

Diakonia ja sosiaalinen vastuu 4,3/5

(4,3/5 vuonna 2019)

Diakonissalaitoksen Hoiva 3,9/5

(4,0/5 vuonna 2019)

Rinnekoti 4,5/5

(4,5/5 vuonna 2019)

Caritas Palvelut 4,4/5



Diakonissa-
laitos

Tuotamme vaikuttavia palveluita, jotka parantavat asiakkaiden arkea

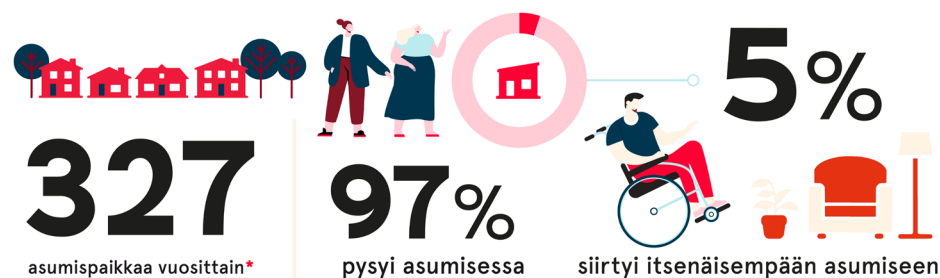
LAPSI- JA PERHEPALVELUJEN INTENSIIVIHOITO 2017–2020



VAMOS 2015–2020



ASUNTO ENSIN -PERIAATTEEN MUKAINEN ASUMINEN 2014–2020



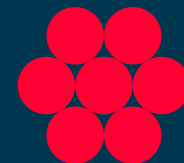
PÄIHDEPALVELUT 2017–2020



* Luvut keskiarvoja

Kuva 6. Diakonissalaitoksen vaikuttavuusluvut

7. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen



Diakonissalaitos tuottaa uusia ratkaisuja ja vaikuttavia palveluita yhteiskuntamme kiperiin haasteisiin.

Käytännön työstä ja asiakasymmärryksestä saatavan tiedon pohjalta vaikutamme yhteiskunnalliseen päätöksentekoon ja asenteisiin. Osallistumme aktiivisesti yhteiskunnalliseen keskusteluun ja verkostotyöhön.

Konsernin strategiassa on määritelty kuusi vaikuttamisen kärkeä.

1. Korvaushoitoon pääsyn kynnyksen madaltaminen

Korvaushoito on ainoa tutkittu opioidiriippuvuuden hoitomuoto, joka lisää hoidossa pysymistä, mikä mahdollistaa kuntoutumisen sekä vähentää laittomien opioidien käyttöä, rikollisuutta, kuolleisuutta ja HIV-riskikäyttäytymistä. Tällä hetkellä Suomessa opioidiriippuvaisista on korvaushoidossa vain arviolta noin 20–25 %, kun tavoiteltava taso kansainvälisesti olisi 50–60 %. Korvaushoitoa tarjoaa Diakonissalaitoksen Hoiva. Palvelumme piirissä on noin 450 asiakasta.

2. Asunnottomuuden poistaminen

Suomessa on 4 341 asunnotonta. Toteutamme asumis-palveluissamme Asunto ensin -periaatetta, jonka mukaan asunto on perusoikeus. Sitä ei tarvitse ansaita. Vuonna 2020 vuokrasimme oman kodin yli 300 entiselle asunnottomalle. Tavoitteenamme on asunnottomuuden uusiutumisen estäminen. Henkilökuntamme tehtävänä on tukea asumisen onnistumisessa.

3. Nuorten Vamos-valmennuksen valtakunnallistaminen

Suomessa 60 000 nuorta on työn ja koulutuksen ulkopuolella. Nuorten Vamos tukee 16–29-vuotiaita nuoria kohti koulu- ja työelämää. Palvelun piirissä on vuosittain noin 2 000 nuorta. Yli 80 % nuorista kertoo elämänsä muuttuneen valmennuksen myötä paremmaksi ja noin puolet ohjautuu koulutus- ja urapoluille. Vuonna 2020 avasimme palvelun kahdessa uudessa kaupungissa. Vamoksella on toimintaa jo 14 paikkakunnalla, ja toimipiste 10 kunnassa.

4. Psykotraumatologian keskuksen toiminnan ja rahoituksen vakiinnuttaminen

Psykotraumatologian keskus on psykiatrinen poliklinikka, jonka moniammatilliset tiimit tarjoavat arviointia, hoitoa ja kuntoutusta pakolaistaustaisille ihmisille. Vuonna 2020 hoitosuhteessa oli 220 ihmistä ja yli 1 300 ammattilaista sai koulutusta (sota) traumojen tunnistamiseen ja hoidon järjestämiseen.

Keskuksen toimintaa on rahoitettu yli 20 vuotta määräaikaisen hankerahoituksen tuella.

5. Kehitysvammaisten henkilöiden osallisuuden lisääminen

Rinnekodissa tehdään monipuolista työtä kehitysvammaisten asiakkaiden osallisuuden lisäämiseksi ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Rinnekodin palveluiden piirissä on yli 1100 asiakasta. Koronaepidemian aikana on kiinnitetty erityistä huomiota asiakkaiden tiedonsaantiin ja osallistumisen mahdollisuuksien turvaamiseen. Olemme kehittäneet myös aktiivisesti uusia ratkaisuja osallisuuden parantamiseksi ja työntekijöiden osaamisen lisäämiseksi. Vuonna 2020 edistettiin asiakkaiden digitaitoja ja esihenkilöt koulutettiin mm. Huomioiva yhdessäolo -toimintamallin (HYP) käyttöön ja vuorovaikutus-osaamisen johtamiseen.

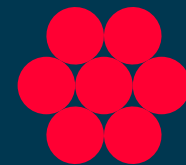
Tunne-pelin avulla henkilöstömme on oppinut paremmin ymmärtämään asiakkaidemme tunteita ja parantamaan vastavuoroista kommunikaatiota.

6. Vaikeasti työllistettävien henkilöiden työllistämisen edistäminen

Osassa palvelusopimuksissamme on edellytyksenä osatyö-kykyisten henkilöiden työllistäminen. Työllistämme kymmeniä osatyökykyisiä henkilöitä alihankkijoidemme kautta. Lisäksi tavoitteenamme on lisätä osatyökykyisten henkilöiden työllistämismahdollisuuksia Diakonissalaitoksella mm. vuoden 2021 aikana toteutettavalla työllistämishjelmalla.



8. Säätiön yleishyödyllinen diakonia



Diakonissalaitoksen säätiön yleishyödyllistä diakoniatoimintaa toteuttaa Diakonia ja sosiaalinen vastuu -toimiala. Toiminnalla tähdätään yhteiskunta- rauhan vahvistamiseen.

Tuemme yhteiskunnan kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ihmisten arkea ja elämää. Keskeistä työssämme on luottamuksen rakentaminen sekä toimijuuden ja osallisuuden tukeminen, eli rinnallakulkijuus.

Vuonna 2020 työskentelimme esimerkiksi lasten, nuorten, ikäihmisten, perheiden, Itä-Euroopan liikkuvan väestön ja maahanmuuttajien kanssa. Tarjosimme myös monenlaisia kansalaistoiminnan vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksia ja kannustinme uusia ihmisiä mukaan. Tärkeimpiä kohde-ryhmiämme olivat maahan tulijat sekä haastavimmassa tilanteessa työn ja koulutuksen ulkopuolella olevat ns. NEET-nuoret (NEET= Not in Employment, Education or Training).



Kuva 7. Diakonia ja sosiaalinen vastuu -toimialan periaatteet.

Hankkeet ihmisarvoisen elämän rakentajina

Etusijalla työssämme ovat hankkeet tai toiminta, joka kohdistuu sinne, missä ihmisarvoisen elämän edellytykset vaativat erityistä puolustamista. Työskentelemme ja vaikutamme aina kolmella tasolla: yksittäisen ihmisen, yhteisön ja yhteiskunnan tasolla.

Työ rahoitettiin Diakonissalaitoksen omilla tuotoilla, toiminta-avustuksilla, hankerahoituksella sekä lahjoituksilla. Vuonna 2020 käytimme säätiön omaa rahoitusta 4 miljoonaa euroa ja ulkopuolista rahoitusta saimme 7,8 miljoonaa euroa.

Vuonna 2020 hankkeita oli yhteensä 60.

Suurimmat rahoittajat olivat Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA, Euroopan sosiaalirahasto ESR ja Helsingin kaupunki.

Hankkeidemme periaatteet

- diakoninen näkökulma
- vaikuttavuus
- kehittämisnäkökulma
- kumppanuus
- globaalit ja kansalliset kysymykset
- skaalautuvuus
- systeeminen muutos
- kestävä kehitys
- omarahoitus

Tarjoamme niin yksityisille ihmisille kuin yrityksille ja yhteisöille mahdollisuuden tulla lahjoitusten avulla mukaan tekemään työtä ihmisarvon puolesta. Lahjoitukset käytetään kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ihmisten auttamiseksi.

Vuonna 2020 varainhankinnan tuotot olivat 432 127 €. Näistä 85 % ohjattiin Diakonissalaitoksen yleishyödylliseen toimintaan. Keräystuotolla tuettiin pääosin syrjäytymisvaarassa olevia nuoria säätiön hankkeissa. Lisäksi säätiö sai testamenttilahjoituksena 309 000 € käytettäväksi nuorisotyöhön. Testamenttivaroilla voitiin jatkaa Vantaalla jo aiemmin aloitettua monikulttuurista nuorisotyötä, jonka rahoitus olisi muuten päättynyt.



Pandemiavuosi testasi toimintamme reagointikykyä

Koronavuosi 2020 aiheutti suuria vaikeuksia aivan erityisesti jo ennen pandemiaa heikoimmassa asemassa olleille henkilöille. Diakonissalaitoksen ihmisarvotyölle oli aiempaa enemmän tarvetta. Vastuullisena toimijana huolehdimme siitä, että pystyimme vastaamaan äkillisesti kasvaneeseen hätään ja erilaisiin tarpeisiin ripeästi.

Panostimme kasvokkain kohtauksiin aina kuin se suinkin oli mahdollista, ja ellei tähän ollut mahdollisuutta, toiminta siirrettiin soveltuvien osien verkkoon. Noudatimme terveys- ja turvallisuuteen liittyviä ohjeistuksia, linjauksia ja kulloinkin voimassa olevia rajoituksia tarkasti, mutta apua ja tukea tarvitsevia ei käännytetty pois. Kasvokkaat kohtaamiset ulkoilman muodostuivat tärkeiksi. Poikkeuksellinen tilanne vaati myös vanhojen konstien käyttöönottoa uudelleen, esimerkiksi teleoperaattoreiden tarjoamia ryhmäpuheluja sellaisten



ihmisten kanssa, joilla ei ole tietokonetta ja nettiyhteyttä.

Aivan erityisiä hankaluuksia kasvokkaisen tuen ja palveluiden puute aiheutti asunnottomien ja kadulla elävien asioiden hoitamisessa. Kun palvelut siirtyivät verkkoon ja puhelimeen, niiden saavutettavuus heikkeni dramaattisesti ja avuntarve siksi kasvoi. Jalkautuvaa päihde- ja mielenterveystyötä Helsingin, Tampereen, Lahden ja Jyväskylän kaupungin kaduilla tekevä Tukialus-hanke oli yhtenä toimijana tärkeässä roolissa auttamassa ja tukemassa kaduilla eläviä sekä käytännön asioissa että asioinnissa.

Lisäsimme hätämajoituksen kapasiteettia nopealla aikataululla sekä paikkamäärää nostamalla että aukioloa laajentamalla. Kun rajoitukset kiristivät, sisätilaa tarjottiin käyttöön muulloinkin kuin öiseen aikaan.

Jaoimme maskeja ja ruoka-apua sekä omatoimisesti että Helsingin seurakuntayhtymän ja Helsingin kaupungin kanssa. Esimerkiksi Kannelmäen D-aseman hävikkikioski toimi koko korona-ajan, myös tiukimpien rajoitusten aikana.

Varmistimme tilannetiedon leviämistä erityisryhmille. Kirjallinen tai netissä oleva tieto ei tavoittanut liikkuvaa väestöä, joten päiväkeskus Hirundossa järjestettiin koronainfoja liikkuvan väestön omilla kielillä. Myös kummiperhetoiminnassa tehtiin erikielisiä videoita tiedon jakamiseksi.

Käynnistimme koronavuonna useita yritysvastuukumppanuuksia. Esimerkiksi työeläkevakuutusyhtiö Varman kanssa aloitimme Nuoret työelämään -ohjelman, jossa kehitämme yhdessä mallia nuorten työllistämiseksi. Ohjelma rakentaa siltaa nuorten ja yritysten odotusten välille sekä sitouttaa uutta sukupolvea työelämään. Kotipizza puolestaan lahjoitti lähes 1 900 pizzaa

Vamos-nuorille, asumispalveluihin ja Rinnekodin asukkaille. Ravintolakolmio tarjosi nuorille tutustumisen työelämään ja lahjoituksia. Yritykset lahjoittivat pitkin vuotta muun muassa pelejä, askartelutarvikkeita, vaatteita ja hygieniatarvikkeita niitä tarvitseville. Syksyllä kampanja mahdollisti yksityisten ja yritysten maskilahjoitukset vähävaraisille.

Säätiönä pystyimme vastaamaan lisääntyneeseen tarpeeseen ketterästi, mutta nopeasti eteen tullut erikoistilanne paljasti myös puutteita. Haasteita oli esimerkiksi vahvaan tunnistautumiseen perustuvien palveluiden teknisten ratkaisujen kehittämisessä ja käyttöönotossa. Tämä työ jatkuu vuonna 2021. Vuoden aikana monet hankkeet ja toiminnot siirtyivät ripeästi verkkoon, mutta kaikessa se ei onnistunut: esimerkiksi kansainvälinen asunnottomien jalkapallon MM-kisat jouduttiin vallitsevan pandemiatilanteen takia peruuttamaan ja hanke poikkeuksellisesti keskeyttämään. Useita muitakin tapahtumia peruutettiin, eikä kaikkien tilalle kyetty tuottamaan korvaavaa toimintaa.

Koronapandemia iski erityisen pahasti jo valmiiksi vaikeassa tilanteessa oleviin.

Työmme maahantulijoiden parissa loi toivoa

Autoimme hädässä olevia ja lähtömaan vaaroja pakenevia ihmisiä, ja pyrimme takaamaan jokaiselle ihmisarvoisen ja oikeudenmukaisen kohtelun turvapaikkaprosessin aikana. Teimme työtä myös paperittomien ihmisten hyväksi.

Vuonna 2020 luottamusta, toivoa ja turvallisuutta lisättiin mm. kidutettujen ja sotatraumatisoituneiden kuntoutuksella sekä hoidolla Psykotraumatologian keskuksessa. Suojattomat-hankkeen AI amal -päiväkeskuksessa tarjosimme neuvontaa, ohjausta ja apua kielteisen turvapaikkapäätöksen saaneille eli nk. paperittomille. Keskuksessa selviteltiin yksilöllisesti vapaaehtoisen paluun mahdollisuuksia ja pilotoitiin viranomaisten jalkautuvaa työtä. Keskuksen kävijämäärä kasvoi vuodessa yli 12 000 käyntiin koronarajoituksista huolimatta. Paperittomille tarjottiin koko vuoden ajan myös hätämajoitusta.

Romanian ja Bulgarian romanien eli EU:n liikkuvan väestön tilanteen parantaminen oli yksi vaikuttamistyömme painopisteistä. Uusiin toimitiloihin kesällä 2020 muuttanut päiväkeskus Hirundo tarjosi liikkuvalla väestölle neuvonta-, ohjaus-, valmennus- ja tukipalveluita sekä mahdollisuuden pyykinpesuun ja henkilökohtaisen hygienian hoitoon. Liikkuvalla väestölle järjestettiin myös hätämajoitusta, joka poikkeusoloissa oli auki ympäri vuoden. Työtä ja toivoa -osuuskunnan Keikkapoolin kautta autoimme liikkuvaa väestöä työllistymään ja hankkimaan toimeentuloa kestävin keinoin. Keikkapooli työllisti 10 henkilöä, ja vastasi muun muassa Diakonissalaitoksen hätämajoituksen puhtaanapidosta.

Vamos tarjosi polkuja kouluun ja työelämään

Vamos on Diakonissalaitoksen kehittämä yksilö- ja ryhmävalmennukseen ja luottamukselliseen kohtaamiseen perustuva palvelu työn ja koulutuksen ulkopuolella oleville nuorille. Nuori saa Vamoksessa tuekseen oman valmentajan, jonka kanssa etsitään polkua koulutukseen, työhön tai ylipäättään tasapainoiseen arkeen.

Vuonna 2020 Vamoksen valmennuksessa oli 1 865 nuorta, joista 741 lopetti palvelussa. Palvelussa päättäneistä 47 % eteni työ- ja koulutuspoluille. Valmennusjaksot pidentyivät poikkeusoloissa, päättäneiden määrä laski ja siirtymät työhön ja koulutukseen vaikeutuivat. Koronavuoden vaikutus näkyi kaikkein heikoimmassa asemassa oleville nuorille suunnatussa Vamos-toiminnassa selkeästi: tuen tarve lisääntyi loppuvuotta kohti.

Vamoksella oli vuoden lopussa kymmenen toimipistettä ympäri maata: vanhastaan toimipisteet olivat Helsingissä, Espoossa, Vantaalla, Lahdessa, Turussa, Oulussa ja Rovaniemellä. Uudet toimistot avattiin Jyväskylään ja Tampereelle. Hankkeiden muodossa toimintaa oli yhteensä 14 paikkakunnalla ja nuoria 29 kunnan alueelta.

Toiminnasta on valmisteilla vaikuttavuustutkimus, joka julkaistaan kesällä 2021. Itsenäisyyden juhluvuoden lastensäätiö Itla selvittää, onko Vamos-palvelu ollut nuorten elämässä se tekijä, joka on saanut elämän suunnan kääntymään työhön ja koulutukseen liittyvissä asioissa vai ovatko taustalla vaikuttaneet muut syyt.

Rakennamme luottamusta: ensin ihmisten välille, sitten palveluihin ja lopulta yhteiskuntaa kohtaan.

Kansalaistoiminnan moottorina on yhdessä tekeminen

D-asetat ovat kohtaamispaikkoja ja oman alueensa ihmisten turvallisia tukikohtia, jotka lievittävät moniperustaisesti syrjäytymisvaarassa olevien yksinäisyyttä, toimettomuutta ja osattomuuden kokemusta. Helsingin Kalliossa, Kannelmäessä ja Kontulassa sijaitsevien D-asemien toiminta vakiintui vuoden 2020 aikana, ja käyntikertoja oli yhteensä yli 27 000.

Jo kymmenen vuoden ajan toiminut Amigo-mentorointi tarjoaa nuorelle mahdollisuuden pohtia itselle tärkeitä asioita luotettavan aikuisen kanssa. Vuonna 2020 yhdistimme lähes 90 nuorta vapaaehtoisen mentorin kanssa. Alaikäisinä maahan tulleiden turvapaikanhakijanuorten tukena puolestaan toimi vuonna 2020 noin 130 kummiperhettä.

Vaikuttavia toimintamalleja laajassa yhteistyössä

Kehitimme vaikuttavia toimintamalleja esimerkiksi asunnottomien, mielenterveysongelmaisten ja päihderiippuvaisten ihmisten arjen toimijuuden ja osallisuuden vahvistamiseksi.

Vuoden 2020 lopussa päättynyt Naiserityisyys asunnottomuus-työssä eli NEA-hanke etsi parannusta naisten asunnottomuuteen

laajalla verkostoyhteistyöllä. Diakonissalaitoksen osahankkeessa kehitettiin ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan työparimalli.

Tärkeä uusi avaus oli vuonna 2020 alkanut Exit-hanke, jonka tavoitteena on lisätä yhteiskunnan turvallisuutta tarjoamalla tukea väkivaltaisesta aatemaailmasta ja väkivaltaisista ääriliikkeistä irtautumiseen. Hanke toimii EU:n rahoituksella ja Sisäministeriön tuella.

Vähennämme yhteiskunnallista turvattomuutta myös edistämällä sovintoa yhteiskunnan eri tasoilla. Vuonna 2020 perustimme yhdessä Lähetysseuran ja Helsingin seurakuntayhtymän kanssa #Sovinto-ohjelman, joka edistää yksilöiden ja yhteisöjen halua ja kykyä toimia sovinnon rakentajina. Viemme sovinnon työkaluja käytäntöön yhteistyössä yritysten ja julkisen sektorin organisaatioiden kanssa.

Kansainvälinen työ vähentää köyhyyttä ja eriarvoisuutta

Kannoimme globaalia vastuutamme tekemällä kehitysyhteistyötä Itä-Afrikassa ja Itä-Euroopassa. Työn tavoitteena oli köyhyyden ja eriarvoisuuden vähentäminen sekä luottamuksen vahvistaminen yhteisöissä.

Kansainvälisessä työssä toimintamallimme perustuu kumppanuuksiin ja verkostoihin paikallisten toimijoiden kanssa: vahvistamme yhteisöjä vahvistamalla paikallisten toimijoiden osaamista. Kehitämme kumppanuuksien kautta ratkaisuja heikoimmassa asemassa elävien ihmisten elämäntilanteiden, osallisuuden ja toimijuuden parantamiseksi. Vuonna 2020 koulutimme 172 paikallista osaajaa.

Kohdemaitamme olivat Bulgaria, Romania, Kosovo, Moldova, Ukraina, Valko-Venäjä, Etiopia, Somalia ja Tansania. Lisäksi vuonna 2020 päättynyt, YK:n kestävän kehityksen KYMPPI-hanke kannusti ja sitoutti suomalaisia, kehittyvissä maissa toimivia yrityksiä toimimaan eriarvoisuuden vähentämiseksi.

Kohtaamiset ja asiakaskokemus

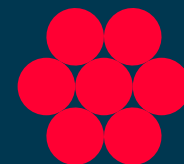
Diakonia ja sosiaalinen vastuu -toimialan asiakaskokemuskyselyn arvosana vuonna 2020 oli 4,3/5 (vrt. 4,3 vuonna 2019).



TOIMINTA	KOHDERYHMÄ	KÄYNTJÄ / KOHTAAMISIA
Al amal -päiväkeskus (Suojustomat-hanke)	Kielteisen turvapaikkapäätöksen saaneet eli nk. paperittomat	Yli 12 000 käyntiä
Amigo-mentorointi	16–29-vuotiaille vaikeassa tilanteessa oleville nuorille	Lähes 90 yhdistettyä nuori-mentoriparia
D-asemat (Helsingin Kallio, Kannelmäki, Kontula)	Moniperustaisesti syrjäytyneet alueella (yksinäisyys, pitkäaikaistyöttömyys, mielenterveysongelmat)	Yli 24 000 käyntiä
Hirundo-päiväkeskus	EU:n liikkuva väestö (Romanian ja Bulgarian romanit) Suomessa	Lähes 6000 käyntiä
Kansainvälinen toiminta	Itä-Euroopan romaniväestön ja Itä-Afrikan nuorten kanssa toimivat yhteistyöjärjestöt	172 koulutettua ammattilaista yhteistyöorganisaatioissa
Kummiperhetoiminta	Alaikäisinä maahantulleet turvapaikanhakijat	Noin 180 aktiivista kummiperhettä
Liikkuvan väestön hätämajoitus	EU:n liikkuva väestö (Romanian ja Bulgarian romanit) Suomessa	Yli 27 000 yöpymistä
Psykotraumatologian keskus	Sotatraumatisoituneet sekä kidutetut maahanmuuttajat	Hoitosuhteessa 220 ihmistä, koulutusta yli 1300 ammattilaiselle
Tukialus Helsingissä, Tampereella, Lahdessa ja Jyväskylässä	Mielenterveysongelmista ja päihderiippuvuuksista kärsivät	5000 kohtaamista kadulla
Vamos-palvelut	Työn ja koulutuksen ulkopuolella olevat nuoret ympäri Suomea	1865 nuorta, joiden kanssa intensiivistä työskentelyä

Taulukko 1. Diakoniatoiminnan volyymi.

9. Vastuullisuusohjelma 2021–2025





Kuva 8. Vastuullisuusohjelma 2021-2025

Diakonissalaitoksen konsernin johtoryhmän ohjauksessa vuonna 2019 käynnistyi yli vuoden kestävä prosessi, jonka tuloksena syntyi käytännönläheinen Diakonissalaitoksen vastuullisuusohjelma. Yhteistyössä henkilöstön kanssa määriteltiin konkreettiset ja mitattavat lähitulevaisuuden tavoitteet, joilla Diakonissalaitos edistää YK:n kestävän kehityksen tavoitteita. Ohjelmassa on kolme pääaluetta: ilmastokestävyys ja resurssitehokkuus, yhdenvertaisuuden vahvistaminen sekä yhteisöllisyys.

Vastuullisuusohjelmassa on 30 alatavoitetta mittareineen. Koronapandemian aiheuttama poikkeustilanne on vaikeuttanut lähtötilanteen kartoittamista ja osassa tavoitteita se on vielä kesken.

Ilmastokestävyys ja resurssitehokkuus

MITÄ SE ON?

Tähtäämme sosiaali- ja terveysalan ympäristökestävyyden edelläkävijäksi. Pienennämme ekologista jalanjälkeämme tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti. Viemme ympäristötyömme tavoitteet osaksi henkilöstösuunnitelmia ja tarjoamme henkilöstölle riittävän koulutuksen ja tarpeelliset työkalut ympäristötyön toteuttamiseen. Noudatamme hankinnoissamme samoja ympäristövastuun periaatteita kuin omassa toiminnassamme.

MITEN?

- Hiilijalanjäljen pienentäminen.
- Ruokahävikin minimointi.
- Kiertotalousajattelun mukainen materiaalien hyödyntäminen.

Vastuullinen rakennuttaja ja kiinteistönomistaja

Hyvä kiinteistöjen ylläpito on tärkein osa lisätä toimintamme ympäristökestävyyttä. Suosimme vähähiilisempiä korjaushankkeita uudisrakentamisen sijaan. Tavoittelemme aktiivisesti hiili-neutraalia lämmöntuotantoa ja selvitämme uusiutuvan energian käyttömahdollisuuden uusissa kohteissamme. Lisäksi toteutamme energiainvestointeja olemassa oleviin kiinteistöihimme. Olemme polulla jo pitkällä, sillä vuonna 2021 pääsemme jo noin 95 %:in uusiutuvien polttoaineiden osuuteen. Tulevina vuosina selvitämme muita lämmöntuotannon tapoja nykyisen tuotantotavan lisäksi ja lopun 5 %:in korvaamiseksi hiilineutraalilla vaihtoehdolla. Teemme jatkuvaa työtä hyvän ylläpidon edistämiseksi yhteistyökumppaniemme kanssa. Otamme aktiivisesti käyttöön uutta teknologiaa ja kehitämme kiinteistöjä esimerkiksi kulutusten pienentämiseksi ja biodiversiteetin lisäämiseksi. Lisäksi palveluja suunnitellaan siten, että kuljetukset voidaan järjestää mahdollisimman pienin päästöin. Uudet toimipisteet pyritään perustamaan paikkoihin, joihin sekä asiakkaat että henkilökunta pystyvät mahdollisuuksien mukaan kulkemaan julkisilla kulkuvälineillä.

Kierrätysasteemme laski vuonna 2020 1 % vuoteen 2019 verrattuna. Hiilijalanjälkeä pystyimme jätteissämme kuitenkin vähentämään 11 %. Säästimme energiaa 622,5 MWh, joka on n. 2 % konsernin kokonaiskulutuksesta. Energia kulutuksemme oli 2020 vuonna 32 624 MWh.



Yhteisöllisyys

MITÄ SE ON?

Ammattitaitoiset, motivoituneet työntekijät ovat tärkein voimavaramme ja onnistumisemme mahdollistaja. Tarjoamme työntekijöillemme turvallisen, syrjimättömän työpaikan, missä heillä on mahdollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja voida hyvin. Otamme asiakkaat ja asukkaat mukaan toimintamme kehittämiseen tasaveroisina kumppaneina. Laitamme hyvän kiertämään toimimalla aktiivisena verkostotoimijana yli sektori- ja toimialarajojen.

MITEN?

- Turvallinen ja hyväksyvä työyhteisö.
- Toimijuus osana yhteisöämme.
- Vahva verkostojen rakentaja ja verkostotoimija.

Yhteisön jäsenten toimijuuden vahvistaminen

Teemme aktiivisesti työtä, jotta yhteisömme jäsenet kokevat olevansa tärkeä osa Diakonissalaitosta ja haluavat olla mukana toiminnassamme. Haluamme vahvistaa yhteisötaitoja ja mahdollisuutta vaikuttaa. Keinojamme ovat hankkeet, tilaisuudet ja valmennukset, joilla vahvistetaan toimijuutta, yhteisötaitoja ja yhdessä elämisen taitoja. Lisäämme tietoa toimijuuden käsitteestä ja sisällöstä niin sisäisille ja ulkoisille sidosryhmille. Vuonna 2020 toiminnassamme oli mukana yli 1000 vapaaehtoista ja koulutimme noin 1800 ammattilaista. Toimijuutta vahvistavien hankkeiden määrä oli 60.

Yhdenvertaisuus

MITÄ SE ON?

Puolustamme jokaisen ihmisen luovuttamatonta ihmisarvoa ja edistämme heikoimmassa asemassa olevien ihmisoikeuksia. Luomme mahdollisuuksia inhimillisesti arvokkaaseen elämään. Tavoitteenamme on yhteiskunta, jossa kukaan ei jää syrjään ja jossa jokainen löytää omat kykynsä ja oman paikkansa hänelle tärkeässä yhteisössä. Diakonissalaitos on yhdenvertainen ja syrjimätön työpaikka, jossa jokainen on samanarvoinen juuri sellaisena kuin on.

MITEN?

- Syrjinnästä vapaa yhteisö.
- Asiakkaiden arjen osallisuuden ja toimijuuden vahvistaminen.
- Yhteiskunnallisen turvattomuuden vähentäminen.

Diakonissalaitoksesta työpaikka osatyökykyisille ja vaikeasti työllistettäville

Tavoitteenamme on, että Diakonissalaitos on työpaikka myös osatyökykyisille ja vaikeasti työllistettäville henkilöille. Kaikissa ulkopuolisten toimittajien kanssa tehtävissä palvelusopimuksissamme on edellytyksenä osatyökykyisten ja vaikeasti työllistyvien työllistäminen. Tavoittelemme vuosittain kasvua työllistyvien määrässä. Vuoden 2021 aikana olemme perustaneet konserni-tasaisen työryhmän, joka seuraa tavoitteen etenemistä ja sopii seurannasta ja mittareista.

ILMASTOKESTÄVYYS JA RESURSSITEHOKKUUS



Osa-alue 1: Hiilineutraalimpi Diakonissalaitos	Tavoitteemme	Mittari	Lähtötaso
Kiinteistöjen ylläpito	Sähkön ominaiskulutuksen laskeminen -7,5 % vuoteen 2025 (vrt. 2018).	Sähkönkulutus	5893 MWh
	Lämmön ominaiskulutuksen laskeminen -7,5 % vuoteen 2025 (vrt. 2018).	Lämmönkulutus	15 886 MWh
	Veden ominaiskulutuksen laskeminen.	Vedenkulutus	96 476 m3
Metsäomaisuus	Metsiä hoidetaan kestävästi ja metsien hoidossa otetaan erityisesti huomiota luonnon monimuotoisuuteen sekä taloudelliseen kestävyyteen, myös virkistys- sekä kulttuuriarvot huomioidaan.	FSC Sertifiointi	Metsät saaneet sertifiointin 2020 lopussa.
Hankinnat	Käytetään hankintatoimen kilpailuttamia toimijoita.	Ostot / sopimuskattavuus / kotimaisuusaste.	Selvitys toimittajakannasta toteutetaan 2021.
OSA-ALUE 2: Ruokahävikin minimointi			
Linjaston ruokahävikin pienentäminen	Tavoite asetetaan 2022.	Ruokahävikki (Palveluntuottaja raportoi hävikin määrän).	Koronan johdosta todellista lähtötasoa ei pystytty selvittämään. Määritetään 2021.
Lautasruokahävikin pienentäminen	Tavoite asetetaan 2022.	Ruokahävikki (Palveluntuottaja raportoi ruokahävikin määrän).	Koronan johdosta todellista lähtötasoa ei pystytty selvittämään. Määritetään 2021.
Keittiön ruokahävikin pienentäminen	Tavoite asetetaan 2022.	Ruokahävikki (Palveluntuottaja raportoi ruokahävikin määrän).	Koronan johdosta todellista lähtötasoa ei pystytty selvittämään. Määritetään 2021.
OSA-ALUE 3 : Kierto-talous-ajattelun mukainen materiaalien hyödyntäminen			
Kiinteistöjen rakentaminen	Työmaiden kierrätyksen valvonta.	Urakoitsijan kierrästyssuunnitelman totutuminen ja työmaajätteen raportointi.	Ensimmäiset raportit saadaan 2021.
Kiinteistöjen peruskorjaus	Uudis- ja peruskorjaushankkeissa tehdään analyysit uusiutuvan energian soveltuvuudesta.	Kohdeanalyysit ja selvitykset.	Ensimmäiset raportit saadaan 2021.
Kierrätysasteen kasvattaminen	Jätehuolto: Kierrätys ja uudelleenhyöty-käyttöosuuden kasvattaminen. Kierrätysaste tulisi olla 50%.	Kierrätysaste.	Kierrätysaste 36%

YHTEISÖLLISYYS



OSA-ALUE 1: Turvallinen ja hyväksyvä työyhteisö	Tavoitteemme	Mittari	Lähtötaso
Hyvinvoiva henkilöstö	Henkilöstö voi hyvin ja henkilöstön henkinen ja fyysinen turvallisuus on parantunut. Tavoitteena henkilöstön kokonaishyvinvointi 4,1/5.	Työhyvinvointikysely Työkyvyttömyyksien määrä, HAIPRO ilmoitusten määrää vaara- ja uhkatilanteista työssä.	Henkilöstön kokonaishyvinvointi oli 4/5 vuonna 2020: Poissaolopäiviä 32 376 HAIPRO-ilmoitusten määrä 2020 lopussa 12137 kpl, joista potilasturvallisuusilmoituksia 6628 kpl, työympäristöilmoituksia 496 kpl, tietoturvailmoituksia 191 kpl ja työturvalli- suusilmoituksia 5217 kpl.
Sitoutunut henkilöstö	Tiedostamme tekemämme töitä yhdessä yhteisten päämäärien eteen. Tunne Helsinki-keskeisyydestä on vähentynyt. Työn merkityksellisuuden tarkoitus on selkeä.	Työntekijät suosittelevat Diakonissalaitosta työpaikkana, NSI indeksi.	NSI indeksi 2020 = 15,7.
Osaava henkilöstö	Kehittäminen ja innovaatioille avoin kokeilukulttuuri on osa työtä. Henkilöstön osaamista hyödynnetään entistä paremmin osallistavan johdon myötä. Osaamisen ylläpito ja kehittäminen perustuu jatkuvaan osaamisen ja osaamistarpeiden arviointiin sekä kartoitukseen.	Konsernin toimialojen välisten yhteiskehittämishankkeiden määrä ja koulutuspäivien määrä/ henkilö.	Konsernin yhteiskehittämishankkeiden määrä määritellään ja selvitetään tarkemmin 2021. Koulutuspäivien määrä 2020 oli 2,43 päivää / työntekijä.
OSA-ALUE 2: Toimijuus osana Diakonissalaitoksen yhteisöä			
Yhteisön jäsenten toimijuuden vahvistaminen	Jäsenet kokevat olevansa tärkeä osa yhteisöä ja haluavat olla mukana toiminnassa sekä heidän yhteisötaidot ja mahdollisuudet vaikuttaa vahvistuvat.	Tilaisuudet, hankkeet ja valmennukset , joiden avulla vahvistetaan yhteisötaitoja ja yhdessä elämisen taitoja. Osallistujien ja toimijoiden lukumäärä, asiakas- ja yhteisökyselyt.	Kanssalaistoimijoiden määrä 1000 Toimijuutta vahvistavien hankkeiden määrä 60 Globen raportointi vuodelta 2020: - Toimintaan osallistumiskerrat: 89 064 - Yksittäiset osallistujat ja toimijat: 648 - Tilaisuudet ja tapahtumat: 1400 - Koulutetut ammattilaiset: 1833
Vieraanvaraisen kulttuurin vahvistaminen	Diakonissalaitos on edelläkävijä vieraanvaraisuudessa ja työyhteisöt on valmennettu. Vieraanvaraisuudesta on tullut perustavanlaatuinen kulttuuri.	Vieraanvaraisuutta mittaava kysymys lisätään asiakaskokemuksekyselyihin, sidosryhmäkyselyihin ja henkilöstökyselyyn.	Lähtötaso selvitetään 2021.
Digitaalisuus vuorovaikutuksessa	Digitaalinen teknologia on aktiivisessa käytössä. Olemme edelläkävijä uusien toimijuutta ja yhteisöllisyyttä vahvistavien ratkaisujen käyttöönotossa.	Henkilöstön digitaalisen työn maturiteetti, henkilökohtaiset digityötaidot.	Digitaalisen työn maturiteetti tammikuussa 2021 oli 2,8/5, henkilökohtaiset digityötaidot 2,6/5.

YHTEISÖLLISYYS

OSA-ALUE 3: Diakonissalaitos vahvana verkostojen rakentajana ja verkostotoimijana	Tavoitteemme	Mittari	Lähtötaso
Vastuullinen kumppani	Diakonissalaitos tunnustetaan kiinnostavana ja vastuullisena yhteistyökumppanina Diakonissalaitos vahvistaa verkostotoiminnan tavoitteellisuutta ja vaikuttavuutta sekä on aktiivinen kansalaisyhteiskunnan verkostotoimija.	Yhteistyökumppaneiden suosittelu NSI indeksi. Lyhyen aikavälin asiakaskokemus (ostaja-asiakkaat), vastuullisuus bränditutkimuksessa (suuri yleisö ja vaikuttajat).	Yhteistyökumppaneiden suosittelu, Asiakaskokemus 4,36/5, vastuullisuus bränditutkimuksessa: suuri yleisö 3,57 /5 ja vaikuttajat 4,29/5.
Yhdessä tekeminen #yhdessätekeminen	Kunta- , yritys- ja rahoittajayhteistyössä pyrimme rinnakkain tekijyydestä yhdessä tekemiseen. Asiakaslähtöisyys keskeisenä lähtökohtana.	Yhteishankkeiden määrä muiden toimijoiden kanssa: Diakonissalaitoksen hallinnoimat ja ulkopuolisen hallinnoimat hankkeet.	Yhteistyökumppaneita hankkeissa yhteensä 265. DL hallinnoi 44 hanketta. Ulkopuolinen hallinnoi 8 hanketta. Hanketoiminnassa 11 rahoittajaa. Yritysyhteistyötä noin 50 toimijan kanssa.
Sisäiset verkostot	Konsernin sisäisten verkostojen hyvä toiminta Siirrymme rinnakkaintekijyydestä" yhdessä tekemiseen. Diakonissalaitos on yhteisö, jossa ihmiset pääsevät osallistumaan ja vaikuttamaan toimintaan yli toimialarajojen.	Konsernin sisäisten (toimialojen) yhteiskehittämisprosessien määrä.	Lähtötaso selvitetään 2021. Työryhmä on nimitetty selvittämään konsernitasoisia yhteisiä kehityshankkeita ja työryhmiä.

YHDENVERTAISUUS



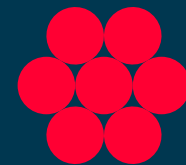
OSA-ALUE 1: Syrjinnästä vapaa yhteisö	Tavoitteemme	Mittari	Lähtötaso
Monimuotoinen Diakonissalaitos	Diakonissalaitos on monimuotoinen yhteisö, jossa osataan ottaa huomioon työntekijöiden, asiakkaiden ja sidosryhmien erilaisuus.	Mittarit määritellään monimuotoisuusohjelmassa.	Lähtötaso selvitetään 2021.
Esteettömyys ja saavutettavuus	Edistämme ja lisäämme fyysistä esteettömyyttä. Edistämme ja lisäämme selkokieltä ja saavutettavuutta viestinnässä.	Esteettömäksi tunnistetut toimitilat. Selkokielistä tunnistetut materiaalit asiakastyössä.	Lähtötaso selvitetään 2021.
Diakonissalaitoksen jäsenten yhdenvertainen kohtelu	Diakonissalaitos on syrjinnästä vapaa yhteisö.	Syrjintäilmoitusten määrä, henkilöstö- ja asiakaskyselyt.	Lähtötaso selvitetään 2021.
OSA-ALUE 2: Asiakkaiden arjen osallisuuden vahvistaminen			
Asiakkaiden osallistuminen päätöksentekoon	Diakonissalaitoksen kaikissa yksiköissä on käytössä asiakaskokoukset tai joku muu vaikuttamisen foorumi.	Asiakkaiden osallistuminen päätöksentekoon: osallistumisprosentti asiakaskokouksiin. Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymys päätöksentekoon liittyen (osallisuuden kokemus).	Lähtötaso selvitetään 2021.
Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen	Jokaisessa konsernin yksikössä on asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukeva ja osallisuutta edistävä työryhmä. Kaikilla asiakkailla on IMO-suunnitelma.	Niiden asiakkaiden osuus, joilla on IMO-suunnitelma. HUOM. Rinnekodissa tällainen suunnitelma on lain mukaan pakollinen, muissa Diakonissalaitoksen yksiköissä ei.	Rinnekodilla 100% asiakkaista on IMO-suunnitelma. Muilla toimialoilla ei ole ollut prosessia suunnitelman tekemiseen.
Diakonissalaitoksesta työpaikka osatyökykyisille ja vaikeasti työllistettäville asiakkaillemme	Kaikissa palvelu-sopimuksissamme on edellytyksenä osatyökykyisten ja vaikeasti työllistyvien työllistäminen. Työllistettyjen määrä kasvaa vuosittain.	Sopimusten mukainen määrä osatyökykyisiä on työsuhteessa Diakonissalaitoksella.	Lähtötaso selvitetään 2021.



YHDENVERTAISUUS

OSA-ALUE 3: Yhteiskunnallisen turvattomuuden vähentäminen	Tavoitteemme	Mittari	Lähtötaso
Vihapuheen ja vihamielisten asenteiden vähentäminen	Diakonissalaitoksella käynnistyy joka vuosi vähintään kaksi sellaista hanketta, jotka lisäävät tai tuovat systemaattisesti näkyväksi eri väestöryhmien välistä vuorovaikutusta ja vähentävät vieraspelkoisuutta ja lisäävät vieraanvaraisuutta.	Diakonissalaitoksen hankkeiden määrä, joiden tavoitteena on vähentää vieraspelkoisuutta ja lisätä eri väestöryhmien välistä vuorovaikutusta.	Hankkeet, joissa tavoitteena vähentää vieraspelkoisuutta ja vihamielisiä asenteita: Kummiperhetoiminta, Amigo-mentorointi, Suojattomat, Hirundo, UNIT- ja EXIT-hankkeet.
Yhteiskunnallinen vaikuttaminen	Diakonissalaitoksen asiakkaiden luottamus yhteiskuntaan lisääntyy.	Luottamusbarometri.	Lähtötaso selvitetään 2021.
Sovinnon edistäminen ja rauhantyö	Viemme sovinnon työkaluja käytäntöön yhteistyössä yritysten ja julkisen sektorin organisaatioiden kanssa. Käynnistämme Suomessa vähintään yhden uuden yhteistyöprojektin vuosittain. Viemme sovintoa maailmalle ja käynnistämme vähintään kaksi kansainvälistä hanketta vuoteen 2025 mennessä.	Yhteistyöprojektien määrä mukaan lukien naapurustotyön edistämisen hankkeet.	#Sovinto-ohjelmassa on kolme yhteistyökumppania ja yksi kansainvälinen hanke Itä-Afrikassa. Naapurustotyö on käynnistynyt.

10. Sosiaali- ja terveydenhuollon liiketoiminta



Diakonissalaitoksen Hoiva

Diakonissalaitoksen Hoiva lyhyesti

Diakonissalaitoksen Hoiva Oy on Diakonissalaitoksen säätiön omistama yhteiskunnallinen yritys, joka tarjoaa vaikuttavia sosiaali- ja terveyspalveluja ikäihmisille, asunnottomuuden uhan alla oleville sekä päihderiippuvaisille. Myymme palvelujamme kunnille, jotka puolestaan järjestävät palvelut kuntalaisilleen. Lisäksi meillä on yksityisasiakkaita erityisesti ikääntyneiden palveluissa. Vuonna 2020 tuotimme palveluja muun muassa Helsingin, Espoon, Vantaan, Keravan, Sipoon, Tampereen, Oriveden, Heinolan ja Jyväskylän kaupungeille sekä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymälle (PHHYKY) ja Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymälle (Keusote).

Yhteiskunnallisen vaikuttamisen kärkiä olivat korvaushoitoon pääsyn kynnyksen madaltaminen ja asunnottomuuden poistaminen. Olimme aktiivisesti mukana asunto ensin -verkostoissa.

Asumis- ja päihdepalveluiden hankkeiden kehittämisessä korostuvat yhteistuotannollisuus, kokemusasiantuntijuus ja ihmisten aktiivinen kansalaisuus. Hoivan vetovastuulla oli vuonna 2020 kaksi yleishyödyllistä ESR-rahoitteista hanketta: Kyvyt-hanke ja Valsku-hanke.

Kyvyt-hankkeessa kehitämme ja toteutamme yhteisöllistä sosiaalista kuntoutusta ja sen opinnollistamista heikoimmassa työmarkkina-asemassa oleville. Kohderyhmänä ovat pääkaupunki-seudun opinto- ja työelämästä syrjäytyneet aikuiset, joilla on

päihde- ja mielenterveysongelmia ja/tai jotka elävät asunnottomuuden uhan alla.

Valsku-hanketta toteutetaan Tampereella ja Jyväskylässä, ja siinä kehitetään uusia sosiaalisen kuntoutuksen toimintamalleja, joiden avulla kaikkein heikoimmassa asemassa olevia kansalaisia saadaan kiinnitettyä toimintakykyä edistäviin, tai työelämään ja opintoihin tähtääviin palveluihin.

Meillä työskenteli vuoden 2020 lopussa lähes 500 sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaista.

Arvot, visio ja missio

Työmme lähtökohtana ovat koko konsernin arvot:

- kristillinen lähimmäisenrakkaus
- ihmisarvo
- uudistaminen

Visiomme **Jokaisella ihmisarvoinen elämä** kutsuu kaikki mukaan muuttamaan maailmaa ihmisarvoisemmaksi – sellaiseksi, jossa ihmisoikeudet toteutuvat kaikille.

Arjen asiakastyöstä kumpuava missiomme kuvaa työtettämme ja sitä, mikä on perustehtävämme: vahvistamme luottamusta, osallisuutta ja toimijuutta. Luomme palveluissamme ja kansalaistoiminnassa arvostavan ja yhdenvertaisen kohtaamisen ja dialogin avulla yhteisöjä, joissa ihmiset luottavat toisiinsa ja omiin kykyihinsä. Teemme työtä ihmisen kanssa, emme hänen puolestaan.

Vuoden 2020 kohokohtia

- Järvenpään avattiin helmikuussa Suomessa ainutlaatuinen asunto ensin -mallin mukainen asumispalveluiden kokonaisuus Wäylä.
- Järvenpään Hyvinvointikampus aloitti toimintansa toukokuussa 2020. Hoiva vastaa Kampuksen Hoivakoti Myllystä, jonne ensimmäiset asukkaat muuttivat kesäkuussa.
- Uusi palvelumme asumisen liikkuva tuki aloitti toimintansa, ja samalla laajennuimme Jyväskylään.
- Tammituvan ja Saarnituvan koko työryhmiä koskeva päihde- ja mielenterveystyön koulutus alkoi yhteistyössä Suomen Diakoniaopiston kanssa.

Tunnusluvut	2020	2019
Liikevaihto	32,2 milj.	29,3 milj.
Liikevoitto	- 510t.	185t.
Tilikauden voitto	-511t.	185t.
Liikevaihdon muutos %	10,1	5,2
Liikevoitto %	-1,6	0,63
Oman pääoman tuotto %	-62,7	18,9
Omavaraisuusaste %	10,5	20,6

Taulukko 2. Hoivan talouden tunnusluvut.

Asiakaskokemus

Vuonna 2020 meillä oli asiakkaita palvelujemme piirissä seuraavasti:

- Alle 65-vuotiaiden palveluasuminen 183
- Asunto ensin -asuminen 279
- Ikäihmisten asuminen 215
- Päihdepalvelut 403
- Kotihoito 1 775

Seuraamme palvelujemme vaikuttavuutta sekä asiakaskokemusta säännöllisesti. Vuonna asiakaskokemuksemme arvosana oli 3,9/5 (2019: 4,0/5).

Palautteen perusteella asiakkaamme ovat haasteellisista elämäntilanteistaan huolimatta melko tyytyväisiä palveluihin. Käyttäjäasiakaskyselyissä kokonaisarvosana nousi edellisvuoteen verrattuna hoivakodeissa, muissa palveluissa pysyi lähes ennallaan. Aiempaa useampi koki palvelut tarpeenmukaisiksi ja koki itsemääräämisoikeuttaan kunnioitettavan. Päihdepalveluissa päihteiden raportoitu käyttö väheni edellisvuoteen verrattuna ja palveluissa eteenpäin pääsyn kokemus lisääntyi. Kotihoidon asiakkaat kokivat edellisvuotta vähemmän palveluiden turvaavan heidän kotona asumistaan. Kyselyn vastausmäärät olivat vuotta 2019 alhaisemmat.

Henkilöstökokemus

Diakonissalaitoksen Hoivan henkilöstöjohtamista ohjaavat konsernin henkilöstöohjelma, henkilöstöpolitiikka ja toimintajärjestelmä. Lisäksi lait ja työehtosopimukset asettavat omat vaatimuksensa ja reunaehdonsa. Henkilöstöohjelman painopisteet vuonna 2020 olivat:

- vetovoimainen työnantaja,
- hyvinvoiva ja osaava henkilöstö,
- yhteinen toimintakulttuuri.

Konsernissa lanseerattiin käyttöön myös yhteinen johtamislupaus.

Henkilöstön hyvinvointia mitattiin viime vuonna kahdesti osana konsernin henkilöstökyselyä. Syksyn kyselyssä kokonaisarvosanamme oli 3,9/5. Kyselyn perusteella hyvinvointi säilyi hyvällä tasolla poikkeusoloista huolimatta. Työntekijämme ovat sitoutuneita ja perustehtävämme on heille selkeä.

Kehittämiskohteeksi nousi turvallisuuden ja turvallisuuden tunteen kehittäminen.

Poikkeusaikana olemme kiinnittäneet erityistä huomiota yhteisiin toimintatapoihin, joiden avulla voimme taata sekä asiakkaiden että henkilökunnan turvallisuuden. Konsernitason korona-valmiustyöryhmä kokoontui säännöllisesti ja huolehti poikkeusolosuhteiden ohjeistuksesta. Sisäiseen viestintään kiinnitettiin erityistä huomiota. Lisäksi henkilöstön osaamisen kehittämiseen panostettiin muuttuneesta tilanteesta huolimatta.

Monipuolinen koulutustarjonta kehittää henkilökunnan osaamista

Tarjoamme eri tasoista täsmä- ja menetelmäkoulusta osaajillemme. E-rin verkko-oppimisalustan laajeneva kurssitarjonta mahdollistaa henkilökunnalle ajasta ja paikasta riippumattoman oppimisen. Työntekijöillämme on mahdollisuus hakea oppisopimuskoulutuksiin, kuten esimerkiksi Neuropsykiatrisesti painotettuun Mielenterveys- ja päihdetyön erikoisammattitutkintoon (Nepsy-valmentajakoulutus). Ammatillista osaamista voi kehittää myös työkierrolla.

Tarjoamme sote-alan opiskelijoille työssäoppimispaikkoja ja mahdollisuuksia oppisopimusopintoihin. Suomen Diakonia-opisto järjestää meille Lähiesimiestyön ammattitutkintoon tähtäävää koulutusta.

Vuoden 2020 syksyllä aloitimme kahden palveluasumisen yksikön (Saarnitupa ja Tammitupa) työryhmien mielenterveys- ja päihdetyön koulutuksen yhteistyössä Suomen Diakoniaopiston kanssa.

Alan kehittäminen ja tulevaisuuden näkymät

Kuntien vaikea taloudellinen tilanne heikkenee, mikä todentuu kuntien erilaisina tuottavuus- ja säästöohjelminä. Lisäksi toimialalla on rauhattomuutta valtakunnallisen sote-uudistuksen edetessä. Jo ennestään tiukka hintakilpailu todennäköisesti kovenee.

Toimiala ei ole kriisissä vuonna 2021; monessa suhteessa sote-toimiala pärjää koronatilanteessa muita toimialoja paremmin. Epävarmuus luo samalla mahdollisuuksia. Onnistumisen edellytyksiä ovat henkilöstön rekrytointi ja hyvinvointi sekä tarkoituksenmukaisten ja kustannuksiltaan sopivien tilojen saatavuus.

Hoivassa valmistellaan vuoden 2021 aikana suunnitelmia pidemmän aikavälin strategisten kasvu- ja kannattavuus-tavoitteiden saavuttamiseksi. Kehitämme henkilöstön rekrytointia ja sijaisten hankintaa, otamme käyttöön uuden työvuorosuunnittelujärjestelmän sekä hyödynnämme digitalisaatiota tukemaan raportointia ja tietojohdantamista.



Rinne koti

Rinne koti on yksi Diakonissalaitoksen liiketoiminta-alueista. Rinne kodin palvelut on suunnattu kaikenikäisille vammaisuudesta, pitkäaikaisesta sairaudesta tai muusta syystä erityistä tukea tarvitseville henkilöille sekä heidän perheilleen ja omaisilleen. Asiakkaina ovat myös palveluja ostavat tahot, kuten kunnat.

Arvot ja visio

Rinne kodin visio **Ihmistä lähellä** keskittyy lähimmäisyyteen ja läsnäoloon asiakkaan kanssa, henkilöstön hyvinvointiin ja sitoutumisen jatkuvaan parantamiseen sekä rohkeaan alan kehittämiseen. Rinne kodin strategiset tavoitteet kiteytyvät asiakaskokemuksen, henkilöstökokemuksen, rohkean alan kehittämisen ja hallitun kasvun ja uudistumisen ympärille. Rinne kodin arvot lähimmäisyys, asiantuntijuus ja hyvä elämä jatkavat toimialan työtä ohjaavina arvoina ja ovat linjassa Diakonissalaitoksen arvojen kanssa.

Asiakastyytyväisyys 4,5 / 5

Suositteluhaluus 8,6/10

Tilaaja-asiakaskokemuksen tulos 4,4/5



Kuva 9. Rinnekodin keskeiset tunnusluvut.

Asiakkaat tyytyväisiä palveluumme

Tuemme asiakkaitamme asumiseen liittyvissä asioissa, autamme heitä parantamaan työelämävalmiuksiaan ja vahvistamme heidän mahdollisuuksiaan osallistua yhteisöjen ja organisaatioiden toimintaan.

Saimme asumispalvelua käyttävien asiakkaiden asiakas-tyytyväisyyskyselyssä erinomaisen tuloksen. Kokonaisarvosana oli toista vuotta peräkkäin 4,5/5. Kyselyyn vastasi 347 asiakasta. Uutena kysymyksenä kysimme palvelua käyttävien asiakkaiden halukkuutta suositella meitä kaverilleen. Tulokseksi saimme 8,6/10.

Palvelujen käyttäjämäärät

Asumispalvelut

- Asiakaspaikkoja oli 40 yksikössä 675 asiakkaalle. Perhehoidossa oli vuoden lopussa 93 asiakasta pitkäaikaisessa asumisessa ja 8 lyhytaikaisessa asumisessa.

Lapsi- ja perhepalvelut

- Vuoden 2020 lopussa Rinnekodilla oli 47 asiakaspaikkaa lasten pienryhmäasumisen yksiköissä, 20 asiakaspaikkaa Pikkurinteellä, 20 asiakaspaikkaa tilapäishoitoyksiköissä, 45 asiakaspaikkaa kasvunkodeissa, 15 asukaspaikkaa Omakoti Sofiassa, neljä tukiasuntoa pienryhmäkodin yhteydessä sekä 15 asiakaspaikkaa tutkimus- ja kuntoutusyksiköissä.

Työllistymisen ja osallisuuden palvelut

- Työllistymisen ja osallisuuden palveluja käytti toimintavuoden aikana keskimäärin 475 henkilöä/kuukausi, mikä on 20 asiakasta edellisvuotta enemmän. Heistä työ- ja päivätoiminnan asiakkaita oli vuoden lopussa 425 (435 henkilöä v. 2019), eläkeikäisten toiminnan piirissä oli 43 henkilöä ja vammaisten työtoiminnassa ja työhönvalmennuksessa 7 asiakasta. Lisäksi etäpalveluissa oli joulukuussa 2020 yhteensä 20 asiakasta. Työhönvalmennuksen asiakkaista 32 % siirtyi valmennuksen jälkeen palkkatyöhön.

Merkittävää työtä – hyvän elämän ammattilaiset

Rinnekodin henkilöstömäärä oli vuoden 2020 lopussa 1 283. Kasvu johtui ennen kaikkea uusien toimintayksikköjen avaamisesta (1 130 henkilöä v. 2019).

Hyvinvointikyselyn kokonaisarvosana oli toista vuotta peräkkäin 4/5 (sote-alan keskiarvo 3,8).

Henkilöstömme on entistä sitoutuneempaa, ja vaihtuvuus pieneni huomattavasti edellisvuosiin verrattuna. Rinnekotia työnantajana suosittelevien työntekijöiden mittari NPS nousi vuoden 2019 tasosta 7 tasoon 16,81.

Yhteiskunnallisena yrityksenä ja vastuullisena työnantajana panostamme henkilökunnan kouluttamiseen ja ammatillisen osaamisen ylläpitoon. Huolehdimme myös kehitysvamma-alan osaajien kouluttamisesta ja teemme yhteistyötä oppilaitosten kanssa, jotta alalle saadaan tulevaisuudessakin osaajia.

Kannustamme työntekijöitämme ylläpitämään ja kehittämään osaamistaan ja tarjoamme siihen monipuolisia mahdollisuuksia. Koulukalenterista löytyy lakisääteistä, täsmä- ja menetelmäkoulusta osaajillemme. Suosituimpia kursseja ovat esimerkiksi vuorovaikutukseen ja itsemääräämisoikeuteen liittyvät kurssit, joista molemmista on runsaasti tarjontaa vuosittain. Vuorovaikutusosaaminen oli yksi osaamisen kehittämisen painopistealue vuonna 2020.

Esihenkilöhautomomme toinen ryhmä käynnistyi. Sen tarkoituksena on antaa pätevyys esihenkilönä työskentelyyn. Esihenkilöhautomo toteutetaan yhteistyössä Suomen Diakoniaopiston kanssa.

Alan kehittäminen ja tulevaisuuden näkymät

Rinnekoti on etulinjassa kehittämässä koko toimialaa. Rohkea alan kehittäminen tarkoittaa meille, että otamme tärkeät sidosryhmämme eli henkilökunnan ja asiakkaat mukaan kehittämiseen.

Uudistuminen jatkuu

Vuonna 2021 on käynnissä rakennushankkeita Espoossa (Tapiolassa ja Viherlaaksossa), ja Helsingissä on käynnissä uuden Tuulikanteleen rakentaminen. Valtakunnallinen laajentuminen jatkuu, kun uudet yksiköt valmistuvat Jyväskylään, Poriin ja Ouluun Q4/2021 ja Turkuun Q1/2022. Espoon Lakistoon valmistui

alkuvuodesta 2021 toimintakeskus Aarteen laajennusosa. Työllistymisen ja osallisuuden palveluissa tehostetaan tilojen käyttöä, kun Helsingissä sijaitseva Kartanonhaan toimintakeskus siirtyy kesällä 2021 Kernetintielle, nykyisen Kernetin työhönvalmennuksen käytössä oleviin tiloihin.

Vuonna 2021 jatketaan kasvustrategian mukaisesti uusien suunnittelua muun muassa pääkaupunkiseudulla, Tampereella ja Lahdessa, ja suunnitellaan viimeisten nykyvaatimukset täyttämättömien yksiköiden saneeraamista kehitysvammaisten henkilöiden asumisen laatukriteerit ja nykyvaatimukset täyttäväksi. Uudistamme ja tehostamme henkilökunnan rekrytointiprosessia ottamalla käyttöön uusia keinoja.

Caritas Palvelut Oy

Caritas Palvelut tarjoaa asumispalveluja, kotiin vietäviä palveluja sekä sairaalapalveluja Pohjois-Suomessa. Yksikkömme sijaitsevat kasvukeskusten ytimessä tai pienempien kaupunkikeskusten välittömässä läheisyydessä Oulun seudulla ja Rovaniemellä.

Myimme kuntoutusliiketoimintamme KK-Verve Oy:lle 1.3.2020. Syyskuusta 2020 alkaen Caritas on ollut osa Diakonissalaitosta, ja on yksi konsernin liiketoiminta-alueista. Työtämme ohjaa yhteinen arvopohja.

Uusia yksiköjä 2020

- Ikäihmisten päivätoimintaa tarjoava Pikku Metso.
- Caritas Tervarannan vaikeavammaisten palveluasumisyksikkö.
- Uusi kehitysvammaisten lyhytaikaishoidon yksikkö Caritas Kompassissa.

Caritaksella työskentelee noin 560 ammattilaista, jotka mahdollistavat asiakkaiden hyvää arkea joka päivä. Toimimme ihmisläheisesti ja asiakasta arvostaen.

Työtämme ohjaavat arvot ovat lähimmäisenrakkaus, yhteisöllisyys, eettisyys ja vastuullisuus. Visiomme Caritaslaisuus velvoittaa meitä ylittämään asiakkaamme odotukset ja auttamaan häntä kuunnellen ja arvostaen.

Yhteisö- ja vapaaehtoistoiminta on erottamaton osa Caritaslaisuutta. Vuonna 2020 vapaaehtoistoiminnassamme oli mukana 66 vapaaehtoista. Toteutimme korona-aikana vapaaehtoisten avustuksella muun muassa kauppa-asiointipalvelua ja keskustelua yksinäisille ikäihmisille.

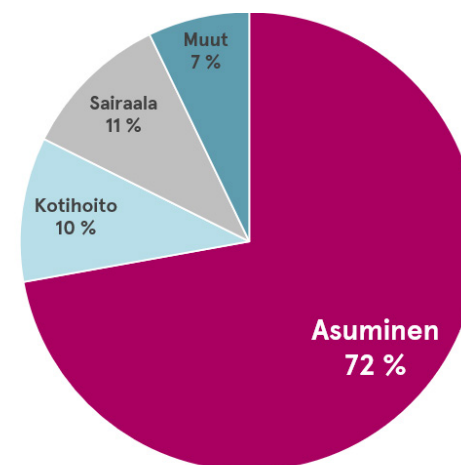
Toimintaperiaattemme ovat

Yhteisönä onnistuminen

Luotettava kumppani

Rohkeus

Ylivoimainen palvelukulttuuri



Kuva 10. Caritaksen liikevaihdon jakauma.



Kuva 11. Caritaksen toiminnan keskeiset luvut.

Asiakastyytyväisyys erinomaisella tasolla

Liiketoiminnallamme on kaksi toimialuetta, asumisen tuen palvelut ja kotiin tuotettavat palvelut, johon kuuluvat kotihoito, sairaala sekä ateria- ja siivouspalvelut.

Seuraamme asiakastyytyväisyyttä vuosittaisilla kyselyillä. Vuonna 2020 saimme erinomaiset tulokset kaikissa palveluissamme:

- 87 % asumisen tuen palveluiden asiakkaistamme suosittelee meitä.
- Kotihoidon kokonaisarvosana 9,1/10.
- Sairaalapalvelujen kokonaisarvosana 9,3/10.
- Asiakastyytyväisyyskyselyn keskiarvo ravintoloissa oli 9,1/10.
- Siivouspalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyssä keskiarvo 9,2/10.

Palvelujen käyttäjämäärät

Asumisen tuen palvelut

Caritas tarjoaa asumisen tuen palveluita vanhuksille, vaikeavammaisille ja kehitysvammaisille henkilöille. Vuoden 2020 lopussa asiakaspaikkoja oli 310, ja käyttöaste keskimäärin 92 %.

Suunnittelemme ja toteutamme jokaiselle asukkaalle vammais- palvelut yksilöllisen tarpeen mukaan. Palvelut perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamiselle tulee olla kehitysvammaisten erityishuoltoa koskevassa laissa säädetty peruste.

Jokaiselle kehitysvammaisten asumispalvelua tarjoavalle yksikölle on nimetty IMO-vastaava. Yksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, kuinka yksikössä tuetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Caritaksen edustaja on mukana konsernin IMO-työryhmässä.

Kotiin tuotettavat palvelut

Vuoden 2020 aikana kotihoidon palveluja sai 488 asiakasta, joista suurin osa oli palveluseteliasiakkaita.

Caritas Sairaala on 27-paikkainen yksityinen sairaala, joka tarjoaa lyhytaikaista vuodeosastohoitoa, kuntoutusta ja saattohoitoa. Käyttöaste vuonna 2020 oli 92,3 %.

Ateriapalvelumme toimittavat päivittäiset ateriapalvelut 21 palvelukotiin ja Caritas Sairaalaan.

Päivittäinen ateriamäärä on noin 500.

Siivouspalvelut vastaavat kaikista Caritas Palvelujen toimitilojen ja yksiköiden palvelusopimusasukkaiden asuntojen siivoamisesta sekä tarjoavat kotisiivousta erityisesti ikäihmisille ja vammaisille henkilöille. Yksityisiä sopimusasiakkaita oli vuoden lopussa 240.

Työntekijäkokemus

Henkilöstön määrä oli vuoden 2020 lopussa 558 (v. 2019 570), joista vakituisia oli 433 ja määräaikaisia 125. Työntekijöiden tyypillisin nimike on lähihoitaja.

Seuraamme työtyytyväisyyttä ja henkilöstömme hyvinvointia kehityskeskusteluissa ja henkilöstökyselyllä. Vuoden 2020

kysely oli laatuaan ensimmäinen. Vastausprosentti oli 41 % ja kaikkien vastausten keskiarvo 3,74/5.

- Työkyvyn keskiarvo oli 8,05 asteikolla 0 – 10.
- Stressitason keskiarvo oli 2,63 asteikolla 1 – 5.

TOP 3

- Esimieheni on helposti lähestyttävä 4,25
- Esimieheni luottaa minuun 4,08
- Pystyn vastaamaan työni vaatimuksiin 4,10

Autonominen työvuorosuunnittelu

Vuoden 2020 aikana otimme käyttöön vuorotyössä autonomisen työvuorosuunnittelun, mikä tarkoittaa sitä, että työntekijällä on vapaus ja vastuu suunnitella omat työvuorot työpaikalla yhdessä sovittujen pelisääntöjen ja olemassa olevien reunaehtojen puitteissa. Kuormittavassa vuorotyössä tämän on todettu parantavan työhyvinvointia ja sitä kautta jaksamista. Työaika-autonomiaan siirtyminen on mahdollistanut joustavan työajan käytön ja tasapuolisen ja oikeudenmukaisen työvuorosuunnittelun.

Uudistumme ja kehitymme

Caritaksen toiminnan kehittäminen ja laadunvarmistus tapahtuu päivittäisen työn ohessa. Käytössämme on SHQS-laaduntunnustusjärjestelmä. Toiminnan laatua arvioidaan säännöllisesti sisäisissä ja ulkoisissa auditoinneissa. Kolmen vuoden välein ulkoinen auditointi on ns. laaduntunnustusauditointi, jolloin auditoidaan koko yhteisön toiminta. Välivuosina tehdään ylläpitoauditointi, joka on hieman suppeampi.

Konsernilla on vuodesta 2021 alkaen yhteinen sopimus laatu-järjestelmästä, ja syksyn 2020 ylläpitoauditointi päätettiin yhteisesti siirtää keväälle 2021, jotta Caritaksen laatutyön saadaan rytmitettyä yhteen muiden Diakonissalaitoksen toimialojen kanssa.

Toimintamme laajenee Oulussa vuoden 2021 alussa kahdella uudella tehostetun asumisen yksiköllä, kun ikäihmisten palvelukoti Caritas Teeri ja vaikeavammaisten palvelukoti Caritas Metso avataan.

Keskitymme henkilöstön perehdyttämiseen ja hyvinvoinnin edistämiseen ottamalla käyttöön konsernin HR-työvälineet, koulutukset ja henkilöstöedut.

Mahdollisten uusien palveluiden ja asiakkuuksien suunnittelua tehdään yhteistyössä tilaaja-asiakkaiden kanssa. Haluamme olla mukana kehittämässä erilaisia asumisen malleja, kuten välimuotoista asumista, jotta ikääntyvät pystyvät valitsemaan itselleen sopivimman asumismuodon.

Koronatilanteen hellittäessä ja yhteisötoiminnan jatkuessa panostamme erityisesti yhteisöllisyyden vahvistamiseen. Erityisesti itsenäisesti asuvat ikäihmiset ovat kokeneet yksinäisyyttä

pitkään jatkuneen korona-ajan vuoksi. Käynnistämme syksyllä 2021 Eloa ja iloa -kampanjan, jonka avulla osallistamme asukkaamme, omaiset, henkilökuntamme, vapaaehtoisemme ja yhteistyökumppanimme tuomaan arkeen kasvokkain kohtaamisia, liikuntaa, taidetta ja kulttuuria. Teemana on liikuntaa ja liikutusta kaikille.

