



Diakonissa-  
laitos

# Diakonissalaitoksen vastuullisuusraportti 2021

Diakonissalaitos on 155-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.

## TAMMI–HELMI–MAALISKUU



*Konsernin strategiatyö käynnistyi yhdessä henkilöstön, hallituksen, sidosryhmien ja asiakkaiden voimin.*

*Naapurustotyön kehittämisen verkosto perustettiin.*

*Duunitorin #Koeaika -sarja toi näkyvyyttä kehitysvamma-alan ohjaajan työlle, kun organisaatiopsykologi Jaakko Sahimaa työskenteli Rinnekodissa.*

*Asiakkaat ja ammattilaiset -podcastsarjan ensimmäinen osa ilmestyi. Sarja toi esiin kehitysvamma-alan työtä.*

*Ole Aurora -kampanja herätti henkiin Diakonissalaitoksen perustajan Aurora Karamzinin hyvän tekemisen ja välittämisen perintöä.*

*Kohti kesää! -virtuaalikonsertissa Erin ja Teflon Brothers viihdyttivät niin asiakkaita kuin työntekijöitä.*

*Diakonissalaitos hoiti ruokien jakelun ja logistiikan, kun ravintoloitsija Henri Alén kokkasi 1000 annosta vähävaraisille.*

## HUHTI-TOUKO-KESÄKUU

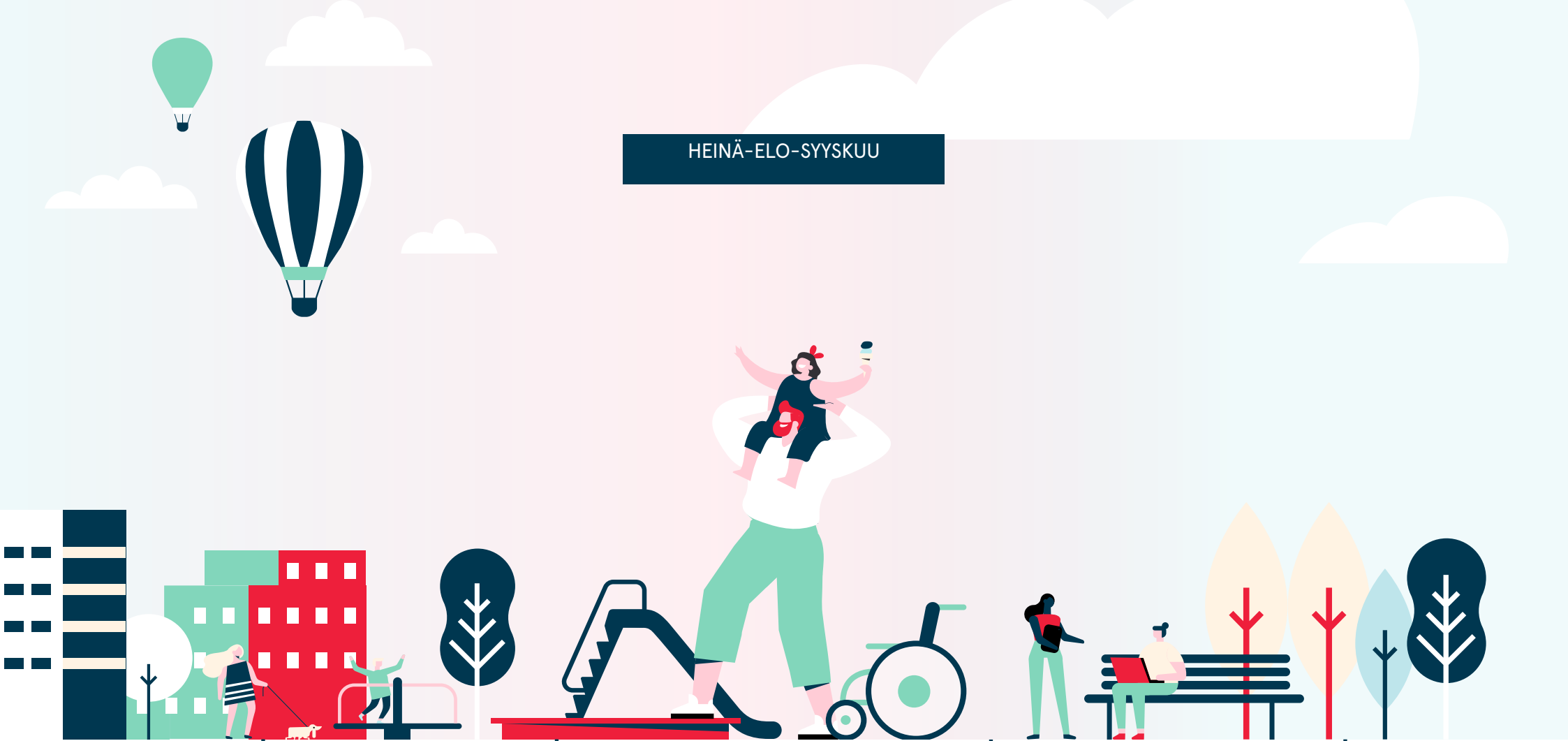


*Sininauhasäätiö ja Diakonissalaitos avasivat tilapäismajoituksen asunnottomille nuorille.*

*Hävikkiruokaa jakava Prikka kiertoon -hanke käynnistyi Oulussa  
Diakonissalaitoksen ja Diakonissalaitoksen Hoivan työtoiminta perustivat Korttelikeidas-puutarhan virkistykseksi Alppikorttelin asukkaille, asiakkaille ja henkilökunnalle.*

*Esihenkilöhautomon toinen ryhmä valmistui. Lähiesihenkilön ammattitutkinto toteutettiin yhteistyössä SDO:n kanssa.  
Vieraanvaraisen perehdyttämisen kehityshanke käynnistyi  
Yhdenvertaisuuskysely koko henkilöstölle.  
Uusi konsernin strategia valmistui.  
Vastuullisuuden tavoite strategiassa vahvasti mukana.*

## HEINÄ-ELO-SYYSKUU



*Diakonissalaitos oli Helsinki Priden virallinen yhteistyökumppani.*

*Kymppi-hankkeen webinaareissa keskityttiin vastuullisen liiketoiminnan mahdollisuuksiin kehittyvissä maissa.*

*Kehitysvammaisten asiakkaiden työpajoissa valmistuneet Unelmamaisema -muraaliteokset avattiin yleisölle nähtäväksi Espoon Lakistossa.*

*#Sovinto-ohjelma käynnisti nuorille sovinnon rakentamista edistäviä hankkeita.*

*Elo ja iloa! -teemavuosi käynnistyi.*

*Rinne koti avasi selkokielisten verkkosivut.*

## LOKA-MARRAS-JOULUKUU



Rinnekodin asumisverkosto uudistui: uudet kodit kehitysvammaisille ja autismikirjon henkilöille avautuivat Espoon Viherlaaksoon. Henkilöstön sateenkaariverkosto perustettiin. Asunnottomien yö -tapahtumassa nostimme esiin nuorten asunnottomuuden.



Rinnekodin lapsi- ja perhepalvelut laajenivat ja uudet yksiköt avautuivat Ouluun.

Sähköinen kiertotalouden ja jätehuollon koulutus koko henkilöstölle valmistui

Sitouduimme Duunitorin monimuotoisuuslupaukseen rekrytoinnissa

Diakonissalaitos myönsi 40 000 e kulttuuritapahtumien järjestämiseen asiakkaille osana Eloa ja iloa -kampanjaa.



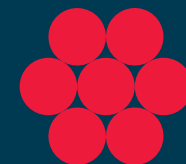
Anna olla viimeinen kerta! -kiusaamisen vastainen musiikkikappale syntyi osana Kehitysvammaisten viikon työpajoja.

Kohti joulua -virtuaalitapahtuma kokosi viihdyttävän jouluohjelman pariin asiakkaat ja henkilökunnan. Esiintymässä olivat Laura Närhi, Ernest Lawson sekä viihdeimproryhmä Kolina.

# Sisällys

<b>Diakonissalaitos – Rohkeasti ihmisarvon puolesta .....</b>	<b>7</b>	<b>Asiakaskokemus .....</b>	<b>23</b>
<b>Yhdessä rohkein – Vastuullisuus on osa strategiaamme .....</b>	<b>9</b>	<b>Henkilöstö on tärkein voimavaramme .....</b>	<b>25</b>
<b>Vastuullisuuden johtaminen .....</b>	<b>11</b>	<b>Yleishyödyllinen toiminta: Diakonia ja sosiaalinen vastuu .....</b>	<b>28</b>
<b>Vastuullinen taloudenpito .....</b>	<b>13</b>	<b>Palveluiketoiminta:</b>	
<b>Vastuullisuus osana mainetta.....</b>	<b>15</b>	<b>Rinnekoti .....</b>	<b>32</b>
<b>Vastuullisuusohjelma .....</b>	<b>18</b>	<b>Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy .....</b>	<b>38</b>
<b>Ilmastokestävyys ja resurssitehokkuus .....</b>	<b>20</b>	<b>Caritas Palvelut Oy .....</b>	<b>44</b>
<b>Yhdenvertaisuuden vahvistaminen.....</b>	<b>21</b>		
<b>Yhteisöllisyys .....</b>	<b>22</b>		

# Diakonissalaitos – Rohkeasti ihmisarvon puolesta



# Diakonissalaitos on 155-vuotias säätiö, joka tekee rohkeasti työtä ihmisarvoisen elämän puolesta.

Säätiö tarjoaa yhdessä siihen kuuluvan Rinnekodin sekä tytäryritysten Diakonissalaitoksen Hoivan ja Caritas Palveluiden kanssa vaikuttavia sosiaali- ja terveyspalveluita, jotka parantavat asiakkaiden arkea. Asiakkaitamme ovat mm. syrjäytymisvaarassa olevat nuoret, lapset ja perheet, ikäihmiset, vammaiset, pitkäaikaisasunnottomat, riippuvuuhäiriöitä sairastavat, Itä-Euroopan romanit ja pakolaiset.

Olemme myös omistajia Suomen Diakoniaopistossa ja Diakonia-ammattikorkeakoulussa.

Työllistämme valtakunnallisesti 2700 henkilöä. Haluamme olla alan rohkein työpaikka ihmisille, jotka ottavat ammattitaidon ohella sydämensä mukaan töihin.



Diakonissalaitos on yhteiskunnallinen yritys ja kannattava liiketoiminta on väline paremman ja oikeudenmukaisemman yhteiskunnan rakentamiseen. Diakonissalaitos on sekä Arvoliiton että Suomalaisen Työn Liiton jäsen. Meillä on Yhteiskunnallinen yritys -merkki.

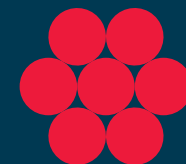
## Yhteiskunnallisen yrityksenä Diakonissalaitos käytti vuonna 2021 ihmisarvotyöhön säätiön omia varoja yli 3 miljoonaa euroa.

### Kutsumme kaikki mukaan muuttamaan maailmaa ihmisarvoisemmaksi.

Visio ihmisarvoisesta elämästä on myös uuden, henkilöstön ja sidosryhmien kanssa tehdyn strategian ytimessä. Juuri nyt tarvitaan rohkeutta ja aktiivista otetta heikoimmassa asemassa olevien tilanteen parantamiseksi. Keinojamme ovat rohkea vaikuttaminen, valtakunnallistuminen, yhtenäisyyden vahvistaminen sekä tulevaisuuden työyhteisön rakentaminen. Haluamme toimia entistäkin vaikuttavammin ihmisarvon puolesta kaikessa toiminnassamme.



**Yhdessä rohkein –  
Vastuullisuus on osa  
strategiaamme**



## Vastuullisuus on kiinteä osa 155-vuotiaan Diakonissalaitoksen toimintaa. Se lähtee arvoistamme ja toimintamme tarkoituksesta.

Vuonna 2021 otimme tärkeän askeleen eteenpäin, kun vastuullisuudesta tuli osa konsernin uutta strategiaa. Käytännössä se tarkoittaa sitä, edistämme vastuullisuusohjelmassamme määriteltyjä YK:n kestävästä kehityksestä tavoitteita kaikessa toiminnassamme.

Osana strategiaa vastuullisuutta tulee johtaa ja seurata nykyistä tavoitteellisemmin. Vuoden 2022 aikana tulemme kehittämään systemaattisempia mittareita ja seurantaa. Emme näe vastuullisuutta irrallisena toimintona, vaan osana Diakonissalaitoksen jokapäiväistä työtä ja johtamista. Siksi on tärkeää, että jatkamme kaikille avointa keskustelua siitä, missä meillä on organisaationa parannettavaa ja kehittämistarpeita.

Syksyllä toteutetun mainetutkimuksen tulokset antavat hyvän pohjan ja suuntaa työn jatkamiselle. Henkilöstö pitää Diakonissalaitosta avoimena ja vastuullisena työnantajana. Rohkeita vastuullisuustekoja henkilöstö odottaa etenkin siinä, miten vaikutamme yhteiskunnassa eriarvoisuuden vähentämiseen ja hyvinvoinnin lisäämiseen.

Diakonissalaitoksella vastuullisuus on ennen kaikkea vaikuttavuutta, joka näkyy asiakkaiden ja henkilöstön hyvinvoinnin pysyvänä muutoksena parempaan. Yhteiskunnallisena toimijana meidän on oltava jatkuvassa vuorovaikutuksessa ympäröivän maailman kanssa, niin kotimaassa kuin kansainvälisesti. Tarvitsemme kumppaneita tekemään kanssamme isoja ja pieniä rohkeita vastuullisuustekoja.

Hienona esimerkkinä viime vuodelta on Sininauhasäätiön kanssa yhteistyössä avattu tilapäismajoitus asunnottomille nuorille. Vastuullisuustekomme sai Arvoliton myöntämän Vuoden vaikuttavin ARVO-teko -palkinnon. Lisäksi Vaikutavuusseura ry palkitsi Vamos nuortenpalvelun vuoden yhteiskunnalliseksi vaikuttavuusteoksi.

Kuluvana vuonna jatkamme yhdessä henkilöstön kanssa laadittua vastuullisuusohjelmaamme. Se sisältää konkreettisia ja mitattavia kehittämistoimenpiteitä, joilla edistämme YK:n kestävästä kehityksestä tavoitteita läpi organisaation. Esimerkkeinä mm. kierrätysasteen kasvattaminen, hävikki-ruuan vähentäminen, asiakkaiden osallisuuden lisääminen tai vieraanvaraisuuden ja yhdenvertaisuuden vahvistaminen koko yhteisömme toiminnassa. Näiden tavoitteiden edistämisessä jokaisella työntekijällä on merkittävä rooli.

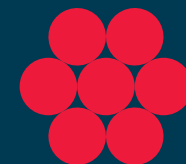
Tavoitteenamme on rohkeasti vahvistaa yhteiskunnallista kädenjälkeämme ja määrätietoisesti pienentää ekologista jalanjälkeämme. Tähän työhön toivotamme kaikki mukaan.

Laura Niemi

Viestintä- ja vastuullisuusjohtaja



# Vastuullisuuden johtaminen



# Vastuullisuutta ohjaavat arvomme, strategiamme ja 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, yritys yhteistyöhön, rahoittaja- ja hankeyhteistyöhön, tietoturvaan, tietosuojaan ja henkilöstöpolitiikkaan.

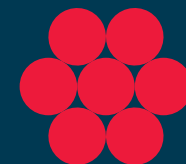


Vastuullisuuden johtaminen ja seuranta on konsernin johtoryhmän tehtävä. Se seuraa ja linjaa vastuullisuusohjelman kokonaisuuden edistymistä ja varmistaa, että työllä on riittävät resurssit. Vastuullisuuden ohjausryhmän tehtävänä on suunnitella, seurata ja arvioida työn etenemistä sekä raportoida siitä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

**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.

# Vastuullinen taloudenpito



# Taloudellinen vastuu tarkoittaa tarkkaa taloudenpitoa ja teho-kasta toimintaa kaikissa konsernin osissa.

Kannattavuus mahdollistaa liiketoiminnan kehittämisen ja kasvattamisen sekä säätiön tarkoituksenmukaisen 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.

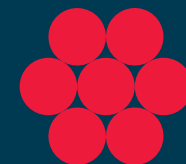
Kiinteistösijoituksissaan Diakonissalaitos ottaa vastuullisuuden huomioon mm. pitämällä hyvää huolta kiinteistökannastaan ja kehittämällä niitä ympäristövastuullisesti. Kiinteistöissä huomioidaan erityisesti energiatehokkuus, kestävä kehitys ja ekologisuus. Lisäksi huomiota kiinnitetään kiinteistöjen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

Helsingin Diakonissalaitoksen säätiöllä on rahankeräyslupa. Noudatamme vastuullisen varainhankinnan periaatteita ja kerätyt varat käytetään heikommassa asemassa olevien ihmisten elämänlaadun parantamiseen yleishyödyllisen toiminnan kautta.

- Varsinaisen toiminnan tuotot 214 M€
- Varsinaisen toiminnan tulos 0,1 M€
- Tilikauden tulos 17,6 M€
- Omavaraisuusaste 82 %



# Vastuullisuus osana mainetta



# Mittaamme mainettamme vastuullisena toimijana säännöllisesti kahden vuoden välein tehtävällä mainetutkimuksella.

Jo vuodesta 2016 toteutettu tutkimus kertoo, että niin suuri yleisö kuin yhteiskunnalliset vaikuttajatkin pitävät Diakonissalaitosta vastuullisena toimijana. Vuonna 2021 toteutimme tutkimuksen myös henkilöstölle.

**Toimii oikein ja vastuullisesti, huomioi yhteiskunnan ja ympäristön (1-5)**



**3,6**

Suuri yleisö 2020

**4,3**

Vaikuttajat 2020

**3,8**

Henkilöstö 2021

*Luottamus & Maine -tutkimus, T-Media Oy*



# Diakonissalaitoksella on hyvä maine henkilöstön keskuudessa.

Mainemielikuvissa eroja havaittiin kuitenkin eri ikäryhmien välillä. Erityisesti nuorten näkemykset ovat kriittisempiä kuin vanhempien työntekijöiden.

Työnantajakuva tutkivissa syventävissä kysymyksissä Diakonissalaitos sai erinomaisen tai hyvän arvosanan. Henkilöstö näki erityisinä vahvuuksina sen, että Diakonissalaitos toimii avoimesti, läpinäkyvästi ja käyttäytyy oikein liiketoimissaan. Toisena vahvuutena nousi esiin, että

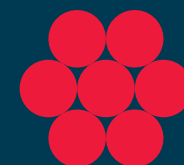
Diakonissalaitos toimii oikein ja vastuullisesti, ja huomioi yhteiskunnan ja ympäristön. Kehittämiskohteiksi kyselyn perusteella nousi etenemismahdollisuudet sekä kommunikointi.

Samassa tutkimuksessa kysyttiin myös henkilöstön odotuksia, mitä Diakonissalaitoksen tulisi omassa vastuullisuusohjelmassaan priorisoida, YK:n kestävän kehityksen ohjelman tavoitteet huomioiden.

## Henkilöstö odottaa Diakonissalaitokselta rohkeita vastuullisuustekoja (% kaikista vastaajista, n=662):



# Vastuullisuusohjelma



# Diakonissalaitoksen vastuullisuusohjelma luotiin yhteistyössä henkilöstön kanssa vuonna 2020 ja sen toteuttaminen pääsi vauhtiin vuoden 2021 aikana.

Vastuullisuusohjelmassa on määritelty konkreettiset ja mitattavat lähitulevaisuuden tavoitteet, joilla Diakonissalaitos edistää YK:n kestävän kehityksen tavoitteita. Ohjelmassa on kolme pääaluetta: ilmastokestävyys ja resurssitehokkuus, yhdenvertaisuuden vahvistaminen sekä yhteisöllisyys.

Vastuullisuustyötä tehdään yli organisaatorajojen ja ohjelman toimenpiteitä edistetään monissa eri työryhmissä.

Vuonna 2021 vastuullisuudesta tuli kiinteä osa konsernin strategiaa ja vastuullisuusohjelmassa määritellyjä YK:n kestävän kehityksen tavoitteita toteutetaan kaikessa toiminnassamme.



## Ilmastokestävyys ja resurssitehokkuus

Tähtäämme sosiaali- ja terveysalan ympäristökestävyden edelläkävijäksi. Vastuullisuusohjelmamme keskeiset tavoitteet liittyvät kiinteistöjen ylläpitoon, hankintoihin, metsäomaisuuden hoitoon, ruokahävikin pienentämiseen sekä kiertotalousajattelun mukaiseen materiaalien hyödyntämiseen.

Hiilijalanjälkemme pienentämiseksi olemme muuttaneet kiinteistöjämme uusiutuvan energian piiriin. Tavoitteemme on myös sekä sähkön, lämmön että vedenkulutuksen laskeminen -7,5 % vuoteen 2025 mennessä.

Pyrimme myös huomioimaan ympäristönäkökulman kiinteistöjen rakentamisessa. Keskeisessä roolissa on työmaiden kierrätyksen valvonta, kiinteistöjen peruskorjaus ja kierrätysasteen kasvattaminen.

Tavoitteemme on kasvattaa kierrätysastetta koko konsernissa vähintään 50 prosenttiin. Vuonna 2021 se oli 38 % (36 % vuonna 2020). Syksyllä 2021 otimme käyttöön kaikille työntekijöillemme pakollisen jätehuoltoon ja kiertotalouteen liittyvän verkkokoulutuksen.

Konsernin palveluiden hankinnassa käytämme hankintatoimen kilpailuttamia ympäristövastuullisia kumppaneita. Teemme kestäviä hankintoja, joilla on myös taloudellinen vaikutus.

Vastuullisuusohjelmamme yhtenä tavoitteena on myös pienentää ruokahävikkiä. Ruokahävikkiin liittyvät mittarit luotiin vuoden 2021 aikana. Seurantaamme emme päässeet vielä käynnistämään, sillä pandemian vuoksi opiskelija- ja henkilöstöravintolan asiakasmäärät eivät vakiintuneet.

Osana ilmastotavoitteita Diakonissalaitoksen omistamia metsiä hoidetaan kestävästi ja metsien hoidossa otetaan erityisesti huomioon luonnon monimuotoisuuden, taloudellisen kestävyuden ja kulttuuriarvojen turvaaminen. Metsämme saivat FSC-sertifioinnin vuonna 2020.

### Tavoitteemme:

- Hiilineutraalimpi Diakonissalaitos
- Ruokahävikin minimointi
- Kiertotalous-ajattelun mukainen materiaalien hyödyntäminen



## Yhdenvertaisuuden vahvistaminen

Tavoitteenamme on yhteiskunta, jossa kukaan ei jää syrjään ja jossa jokainen löytää omat kykynsä ja oman paikkansa hänelle tärkeässä yhteisössä. Vastuullisuusohjelmamme tavoitteena on vähentää yhteiskunnan turvattomuutta, luoda syrjinnästä vapaita yhteisöjä sekä vahvistaa asiakkaiden arjen osallisuutta ja toimijuutta.

Työyhteisön yhdenvertaisuuskysely toteutettiin kesäkuussa 2021. Kyselyyn osallistui liki 700 henkilöä. Kyselyn perusteella henkilöstömme koki yhdenvertaisuuden toteutuvan mm. rekrytointikäytännöissä, mahdollisuuksissa kouluttautua ja kehittyä, mahdollisuuksissa edetä työssään sekä osallistumisessa yhteiseen kehittämiseen ja asioiden käsittelyyn. Kehityskohteiksi kysely nosti mm. kokemuksen tasapuolisuudesta sekä yhdenvertaisuutta tukevan vuorovaikutuksen ja ilmapiirin kehittämisen.

Diakonissalaitos oli jälleen Suomen suurimman ihmisoikeustapahtuma Helsinki Pride'n virallinen yhteistyökumppani. Tapahtuman myötä syntyi työntekijöiden oma sateenkaariverkosto, joka aloitti toimintansa syksyllä 2021.

Diakonissalaitos haluaa olla monimuotoinen yhteisö, jossa osataan ottaa huomioon työntekijöiden, asiakkaiden ja sidosryhmien erilaisuus. Lähdimmekin mukaan työnhakupalvelu Duunitorin haasteeseen ja teimme monimuotoisuuslupauksen. Monimuotoisuuslupaus on tapa ilmaista työnhakijoille, että työnantaja arvostaa henkilöstön monimuotoisuutta ja kannustaa ihmisiä erilaisista taustoista hakemaan avointa paikkaa.

Osana konsernin vastuullisuusohjelmaa kartoitettiin asiakkaiden osallistumista päätöksentekoon. Selvityksessä kävi ilmi, että käytännöt ovat hyvin kirjavia asiakaskokousten järjestämisen suhteen. Jatkossa tullaan päätöksentekoon osallistumista mittaamaan asiakastytytyväisyyskyselyssä. Jo nyt on havaittu, että määrällisten mittareiden sijaan oleellisempaa on asiakaskokouksien sisällöt ja niiden kehittäminen.

Tavoitteenamme on, että Diakonissalaitos on työpaikka osatyökykyisille ja vaikeasti työllistettäville asiakkaillemme ja että näiden määrä kasvaa vuosittain. Vuonna 2021 perustettiin konsernitason sosiaalisen työllistämisen työryhmä, joka kävi läpi kaikki sopimuksemme ja koosti tiedot osatyökykyisten ja vaikeasti työllistävien työllistämistä. Lisäksi käynnistyi yhteisprojekti Hoivan, Varman ja Spring Housen kanssa. Siinä tavoitteena on tehostaa osatyökykyisten palkkaamista ottamalla käyttöön entistä järjestelmällisempi tapa kartoittaa työn vaatimuksia.

### Tavoitteemme:

- Syrjinnästä vapaa yhteisö
- Asiakkaiden arjen osallisuuden vahvistaminen
- Yhteiskunnallisen turvattomuuden vähentäminen



## Yhteisöllisyys

Ammattitaitoiset ja 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.

### **Arvolupauksemme: Rakennamme vieraanvaraisia yhteisöjä, jossa luottamus osallisuus ja toimijuus vahvistuvat.**

Meille on tärkeää, että yhteisömme jäsenet kokevat olevansa tärkeä osa yhteisöä ja heidän mahdollisuutensa vaikuttaa vahvistuvat. Tavoitteenamme on, että vieraanvaraisuudesta on tullut perustavanlaatuisen kulttuuri. Tavoite on kirjattu myös strategiamme arvolupaukseen. Tavoitteen edistämiseksi luotiin vieraanvarainen henkilöstön perehdytysohjelma ja vieraanvaraisuus oli kevään esihenkilöpäivän teema. Lisäksi toteutettiin vieraanvaraisuuden pilotit eri yksiköissä.

Diakonissalaitoksen strategiaprosessi oli henkilöstöä osallistava ja loi uusia toimintamalleja yhteiskehittämiseen ja yhteisöllisyyden

rakentamiseen. Tästä hyvänä esimerkkinä mm. koko henkilöstölle avoimet strategiakahvit, johon kokoonnuttiin vuoden aikana kuusi kertaa.

Vuonna 2021 käynnistyi hyvinvointimentoritoiminta. Mentorien verkosto edistää henkilöstön kokonaisvaltaista työhyvinvointia vaikuttaen koko organisaation hyvinvointiin tarjotessaan tukea, oivalluksia ja palveluja niin yksilöille, tiimeille kuin koko työyhteisölle. Verkosto vahvistaa hyvinvointia arvostavaa yrityskulttuuria ja luo yhteisiä toimintamalleja työpaikalle.

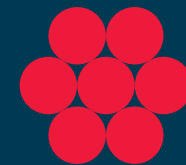
Diakonissalaitoksella tehdään monimuotoista naapurustotyötä, jotta eri yksiköissä asuvat ja asioivat ihmiset pääsisivät osaksi ympäröivää yhteisöä. Naapurustotyö kytketään osaksi uusien palveluyksiköiden suunnittelua. Se alkaa viestinnällä ja keskusteluyhteyden avaamisella. Onnistuneella naapurustotyöllä ennaltaehkäistään ongelmia ja ennakoluuloja. Vuoden 2021 aikana perustettiin koko konsernin yhteinen verkosto kehittämään naapurustotyötä. Toteutimme myös Helsingin Kalliossa naapurustolle suunnatun kyselyn, jonka vastauksia hyödynnetään kehitystyössä.

#### Tavoitteemme:

- Turvallinen ja hyväksyvä työyhteisö
- Toimijuus osana Diakonissalaitoksen yhteisöä
- Diakonissalaitos vahvana verkostojen rakentajana ja verkostotoimijana



# Asiakaskokemus



# Mittaamme systemaattisesti palveluiden ja toiminnan asiakaskokemusta ja vaikuttavuutta.

Meille on tärkeää ymmärtää, miten asiakkaamme pärjäävät ja millaisia tuloksia palveluissa ja hankkeissa saavutetaan. Mittaamme säännöllisesti myös tilaaja-asiakkaiden tyytyväisyyttä.

Syksyn 2021 aikana toteutettiin kaikilla Diakonissalaitoksen toimialoilla käyttäjäasiakkaiden asiakastyytyväisyyskysely, joka rakennettiin neljän teeman pohjalle: kohdatuksi tuleminen, palvelun tarpeenmukaisuus, koettu vaikuttavuus ja osallisuus.

Palveluja käyttävien asiakkaiden tyytyväisyyttä kuvaa heidän suositteluhalukkuutensa. Koko Diakonissalaitoksen tasolla keskiarvoksi saimme 8,5/10.

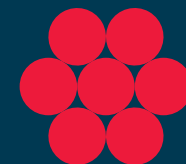
Palvelumme koetaan selvästi tarpeenmukaisiksi ja asiakkaamme ovat tyytyväisiä saamaansa tukeen ja hoitoon, mikä kertoo koetusta vaikuttavuudesta. Näillä kaikilla osa-alueilla vastausten keskiarvo on 4,5/5. Toimialakohtaiset tulokset löytyvät jokaisen toimialan kohdalta tarkemmin.

Toteutimme konsernin yhteisen tilaaja-asiakaskyselyn Innoduel Oy:n kanssa lokakuussa 2021. Kyselyssä tiedusteltiin tilaajien näkemystä mm. asiakkaille hyödyllisistä digitaalisista palveluista, kuntien keskeisiä vaikuttamistyön kysymyksiä sekä tilaajan ja tuottajan välisen yhteistyön kehittämistarpeita. Vastauksia hyödynnetään tilaaja-yhteistyön kehittämisessä vuonna 2022.

Lisäksi tutkimme säännöllisesti kunta-asiakkaiden ns. lyhyen aikavälin asiakaskokemusta, ja tarjoamme mahdollisuuden vastata lyhyeen kyselyyn asiakkaan palaverin jälkeen. Vuonna 2021 kyselyn vastaajamäärä jäi odotettua pienemmäksi. Asiakaskokemus on tämän kyselyn valossa kunta-asiakkaiden kohdalla hyvä 4,4/5 ja kunta-asiakkaiden suositteluhalukkuus palvelujamme kohtaan sai arvosanan 8,6/10. Asiakaskokemuskyselyjä jatketaan vuoden 2022 aikana ja alkuvuodesta käynnistyvät omaistyytyväisyyskyselyt.



**Henkilöstö on tärkein  
voimavaramme**



# Vuoden 2021 lopussa Diakonissalaitoksen konsernissa työskenteli yli 2 700 työntekijää eri puolilla Suomea.

Henkilöstöjohtamista ohjaavat arvojen lisäksi henkilöstöpolitiikka ja vuosittain päivitettävä henkilöstöohjema. Lisäksi lait ja työehtosopimukset asettavat omat vaatimuksensa ja reunaehdonsa. Esihenkilöt ovat avainasemassa henkilöstöpolitiikan toteuttamisessa. Henkilöstöohjelman painopisteet vuonna 2021 olivat vetovoimainen työnantaja, hyvinvoiva ja osaava henkilöstö sekä yhteinen toimintakulttuuri.

Vuonna 2021 pandemiatilanne vaikutti edelleen henkilöstöön ja työtapoihin. Asiakkaiden kanssa työskenneltiin vahvasti suojautuneina ja hallinnon työntekijät jatkoivat pääsääntöisesti etätyössä. Poikkeusolot vaativat joustamista koko henkilöstöltä, mistä työnantaja palkitsi kaikkia työntekijöitä vuoden lopussa.

Henkilöstön hyvinvointia mitattiin kahdesti hyvinvointikyselyllä. Henkilöstön hyvinvointi säilyi hyvällä tasolla poikkeusoloista huolimatta. Työntekijöiden käytössä ovat laajat työterveyspalvelut, myös mielen hyvinvoinnin asiantuntijat etäpalveluineen.

Konsernitasoinen koronavalmiustyöryhmä kokoontui säännöllisesti ja huolehti poikkeusolosuhteiden ohjeistuksesta. Sisäiseen viestintään kiinnitettiin erityistä huomiota.

Pandemia haastoi henkilöstön osaamisen kehittämistä, johon panostettiin tilanteesta huolimatta. Useita fyysistä läsnäoloa vaativia koulutuksia jouduttiin peruuttamaan tai siirtämään. Etäkoulutusta on kuitenkin totuttu käyttämään, ja se on mahdollistanut henkilöstölle myös laajempaa osallistumista koulutuksiin.

Henkilöstön osaamisen kehittämisessä keskityttiin strategisen konsernitason ohjauksen vahvistamiseen. Myös esihenkilöiden koulutukseen panostettiin. Lähiesihenkilötyön ammattitutkinnosta valmistui esihenkilöitä keväällä 2021 ja syksyllä 2021 alkoi koulutus, jossa painopisteenä on valmentava johtaminen. Suuri osa ammattitutkintoon osallistujista osallistui samalla konsernin kolmanteen esihenkilöhautomoon, jonka avulla mahdollistetaan uusien esihenkilöiden valmistuminen konserniin.

Perehdytystä kehitettiin mittavassa hankkeessa vuonna 2021. Vieraanvaraisuus on meille perehdytyksessä erityisen tärkeää. Haluamme, että meille on helppo tulla ja mukava olla. Hankkeessa valmistui perehdytystä tukevia visuaalisia työkaluja, jotka sisältävät kaikki perehdytyksen osa-alueet. Uudelle työntekijälle räätälöidään esimerkiksi oma perehdytysohjelma. Uudet työkalut otetaan käyttöön alkuvuodesta 2022.

# Eloa ja iloa -teemavuosi lisää asiakkaiden ja henkilöstön hyvinvointia

Syksyllä käynnistettiin Diakonissalaitoksen yhteinen Eloa ja iloa teemavuosi, jonka tavoitteena on tuoda asiakkaidemme ja henkilöstömme elämään lisää hyvinvointia. Se kannustaa meitä liikkumaan enemmän, inspiroitumaan kulttuurista, voimaan paremmin sekä nauttimaan elämästä ja yhdessäolosta.

## Eloa ja iloa -teemat ovat liikunta, kulttuuri ja taide sekä luonto.

Hyvä arki sisältää yksiköissämme jo nyt monia hyvinvointia edistäviä keinoja, ja niiden positiiviset vaikutukset tunnemme. Teemavuoden aikana tuomme tämän kaiken työn näkyväksi ja yhteisen teeman avulla kannustamme toisiamme ja osallistamme myös asiakkaat mukaan toimintaan. Eloa ja iloa huomioi erilaiset ihmiset, ja elämyksiä mahdollistetaan kaikille yksilöllisin keinoin. Teema näkyy sosiaalisessa mediassa tunnisteella #eloajailoa.

**Eloa  
ja iloa!**

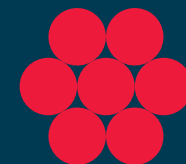
Teemavuoden toiminnassa ovat vahvasti mukana myös Diakonissalaitoksen uudet hyvinvointimentorit. Yhdessä mentoreiden kanssa on lähdetty miettimään keinoja parantaa työssäjaksamista ja hyvinvointia. Pieniä tekoja arkeen lisäämällä voimme saada pitkällä aikavälillä aikaan ison muutoksen. Vinkkejä on jaettu niin intrassa kuin somekanavissa.

Henkilöstöämme muistettiin lokakuun aikana hyvinvointia tukevalle lahjalla. Koronarajoitusten johdosta tärkeitä tyhy-hetkiä tai yhteistä virkistystä ei ole päästy järjestämään. Hyvinvointilahjan tarkoituksena oli tukea jokaisen työntekijän mahdollisuuksia lisätä omaa yksilöllistä hyvinvointiaan.

Osana teemavuotta Diakonissalaitos jakoi rahastotuottoja 40 000 € yksiköille hakemusten perusteella. Kulttuuri-tapahtumia järjestämällä haluttiin tuoda iloa asiakkaiden ja henkilöstön arkeen sekä tukea koronan vuoksi ahdinkoon joutuneita kulttuuritoimijoita.

Vuoden aikana järjestettiin kaksi Diakonissalaitoksen asiakkaiden ja henkilökunnan yhteistä virtuaalitapahtumaa. Maaliskuussa järjestetyssä Kohti kesää -virtuaalikonsertissa esiintyivät Erin ja Teflon Brothers. Joulukuussa järjestettiin Kohti joulua -virtuaalitapahtuma, jossa esiintyivät Ernest Lawson ja Kolina-viihdeimpro-ryhmä sekä Laura Närhi. Yhteisöllisissä tapahtumissa otettiin etäyhteyksiä yksiköihimme eri puolilla Suomea ja chatissä osallistujat pystyivät jakamaan tunnelmia ja terveisiä kotikatsomoista.

# Yleishyödyllinen toiminta: Diakonia ja sosiaalinen vastuu



# Diakonia ja sosiaalinen vastuu -toimiala on rohkea ja vaikuttava ihmisarvon puolustaja ja yhteiskunnan uudistaja.

Tavoitteenamme on auttaa ja tukea yhteiskunnassa kaikkein heikoimmassa asemassa olevia ihmisiä, jotka eivät saa tukea muualta. Yleishyödyllisenä toimijana työmme on voittoa tavoittelematonta.

Työskentelemme ja vaikutamme aina kolmella tasolla: yksittäisen ihmisen, yhteisön ja yhteiskunnan tasolla. Työ rahoitettiin Diakonissalaitoksen omilla tuotoilla, toiminta-avustuksilla, hankerahoituksella sekä lahjoituksilla.

## Rohkea ihmisarvon puolustaja

Etusijalla toiminnassa ovat hankkeet tai toiminta, joka kohdistuu sinne, missä ihmisarvoisen elämän edellytykset vaativat erityistä puolustamista.

Suomen rajojen ulkopuolella toimimme aina yhteistyössä paikallisten kansalaisjärjestöjen kanssa ja vahvistamme niiden osaamista, jotta ne pystyvät paremmin jatkamaan työtään pitkän tähtäimen muutoksen saavuttamiseksi.

Vuonna 2021 työskentelimme esimerkiksi lasten, nuorten, perheiden, Itä-Euroopan liikkuvan väestön ja maahanmuuttajien kanssa. Tarjosimme myös monenlaisia kansalais-toiminnan vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksia ja kannustimme uusia ihmisiä mukaan.

Teemme määrätietoisesti töitä haavoittuvimmassa asemassa olevien ihmisten löytämiseksi, ja toimimme äänenvahvistimena ilmiöille ja ihmisille, joiden asiat vaativat huomiota. Luomme uusia ilmiöpohjaisia avauksia ja vahvoja kumppanuuksia. Johdamme tekemistämme systemaattisesti tiedolla ja tutkimuksella, ja panostamme työn vaikuttavuuden osoittamiseen. Valtakunnallisena toimijana vaikutamme yhteiskunnallisiin rakenneuudistuksiin, sekä syvennämme toimintaamme maantieteellisesti ja eri kanavissa.

## Kehitysnäkymät

Vaikuttavalle ihmisarvotyöllemme haastavimmissa elämäntilanteissa olevien parissa on kasvava tarve. Kilpailu yleishyödyllisen toiminnan rahoituksesta kiristyy, ja muun muassa Veikkausvoittovarojen vähenemisen myötä STEAn kautta rahoitettava tuki kansalaisyhteiskunnalle on ollut vähenemään päin. Järjestöjen rahoituksen kytkös Veikkauksen tuottoihin on poistumassa, mikä on hyvä asia. Diakonia on muuttuvan maailman vaatimuksiin vastaamista, ja Diakonissalaitoksella on rohkeana ja pitkän historian omaavana yleishyödyllisenä toimijana työhön erinomaiset eväät.

## Vamos-nuortenpalvelu on sotealan edelläkävijä vaikuttavuuden mittaamisessa

sekä tutkimusperustaisessa palveluiden kehittämisessä. Vaikuttavuusseura ry palkitsi Diakonissalaitoksen Vamoksen Vuoden 2021 yhteiskunnallisena vaikuttavuustekona. Raati kiitti erityisesti Vamoksen edelläkävijyyttä vaikuttavuuden arvioinnin integroimisessa sosiaalipalvelujen kehittämiseen. Erityismaininnan raati antoi syksyllä julkaistusta vaikuttavuustutkimuksesta.

Vamoksen toimintaa kehitetään jatkuvasti keräämällä pitkäjänteisesti ja monipuolisesti muutostietoa nuorten tilanteesta. Tämä useamman vuoden ajan kerätty data oli myös yhtenä tärkeänä aineistona Itlan tekemässä, syksyllä julkaistussa Vamoksen vaikuttavuustutkimuksessa. Tutkimus oli lajissaan urauurtava: Vamoksen vaikutuksia ja vaikuttavuutta selvitettiin siinä sekä määrällisin että laadullisin menetelmin.



## SuperNuoli oli kahden säätiön pikaratkaisu asunnottomien nuorten akuuttiin hätään pääkaupunkiseudulla.

Diakonissalaitos ja Sininauhasäätiö avasivat yhdessä huhtikuussa 2021 tilapäismajoituksen ja tukipisteen asunnottomille nuorille. Arvoliitto palkitsi säätiöiden ripeän ja vaikuttavan toiminnan vuoden 2021 vaikuttavimpana ARVO-tekona.

Asunnottomien nuorten tilanne sai kaksi arvopohjaista yhteiskunnallista yritystä ja yleishyödyllistä säätiötä yhdistämään voimansa nopeasti, koska yhä paheneva koronatilanne ja suunnitellut liikkumisrajoitukset uhkasivat romahduttaa jo valmiiksi vaikeassa asemassa olevien nuorten terveyden.

Kolmen kuukauden aikana eri nuoria tavoitettiin 109, joista uusia oli 57. Kolmen kuukauden aikana nuorten tilapäismajoituksessa SuperNuolessa kävi keskimäärin 16 eri nuorta vuorokaudessa, ja käyntejä kertyi kaikkiaan yhteensä 2292.



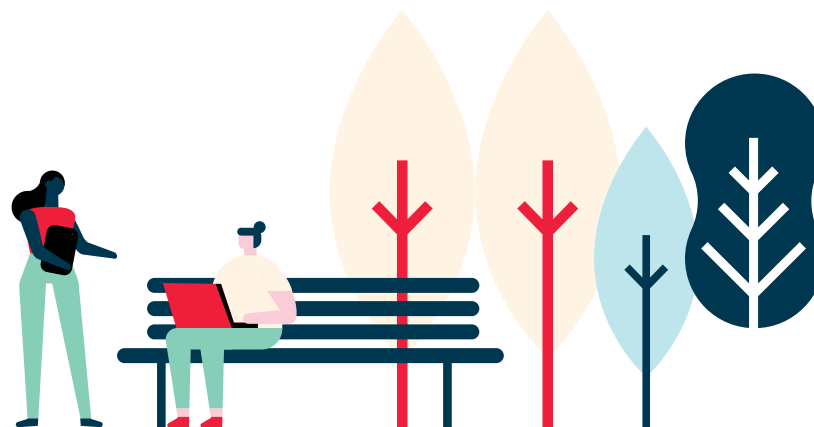
**Prikka kiertoon -hanke** ratkoo kahta ajankohtaista haastetta Oulussa: hävikkiruuan parempaa hyödyntämistä sekä haasteellisessa työmarkkina-asetuksessa olevien työllistymistä. Toiminnan ytimessä on hävikkiruuan logistiikka-keskus.

Syksyllä 2021 avatun Prikka kiertoon -hävikkiruuan logistiikkakeskuksen toiminta käynnistyi vauhdikkaasti. Hävikkiruokaa haetiin vuoden vaihteessa jo lähes 50 kaupasta, vapaaehtoisia oli 40 ja ruoka-apua jakoi vakituisesti 25 toimijaa. Keskitetty malli takaa elintarviketurvallisuuden ja vapauttaa ruoka-aputoimijoiden aikaa logistiikan sijaan auttamiseen. Logistiikkakeskuksen ja ruoka-aputoimijoiden yhteistyö on lähtenyt erinomaisesti käyntiin: loppuvuonna tehdyssä kyselyssä hanke sai ruoka-aputoimijakumppaneilta yhteistyöstä arvosanan 9,5.

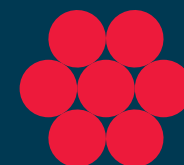


## Toiminnan avainluvut

- Henkilöstön määrä **190**
- Hankkeiden määrä **65**
- Paikkakuntien määrä **12**
- Maiden määrä **11**
- Toiminnasta haettujen tutkimuslupien määrä **40**
- Saadut avustukset **7,8** miljoonaa euroa
- Säätiön oma rahoitus **3,1** miljoonaa euroa
- Asiakaskokemus **4,6 / 5**
- Henkilöstökokemus **4,2 / 5**



# Rinnekeoti





# Rinne koti on yksi Diakonissalaitoksen liiketoiminta-alueista ja sen palvelut on suunnattu eri ikäisille kehitysvam- maisille sekä autismikirjon henkilöille ja muista syistä vammautuneille.

Rinne koti uudistaa asumisverkostoaan vastaamaan paremmin kehitysvammaisten asumisen nykyvaatimuksia. Lasten- ja perheiden palvelut ovat toimineet kasvun kärkenä, kun uusia palveluyksiköitä on perustettu uusille paikkakunnille. Rinnekodin palveluita ostavat noin 70 eri kuntaa eri puolilta Suomea.

*Asumisen tuen palveluilla* mahdollistamme asiakkaillemme elää mahdollisimman oman näköistä elämää omassa kodissa ja tavoitella itselleen tärkeitä asioita. Vuonna 2021 tarjosimme palveluja 687 asiakkaalle ja lisäksi perhehoidossa 85 asiakkaalle.

*Lapsi- ja perhepalveluissa* tarjoamme erityistä tukea tarvitseville lapsille ja nuorille pitkäaikaista asumispalvelua sekä lyhytaikaista tilapäishoitoa, tutkimus- ja kuntoutusjaksoja,

sijaishuollon palveluja, jälkihuollon palveluja sekä valmentavaa asumista nuorille aikuisille. Tarjoamme myös intensiivihoidoa ja lisäksi maahanmuuttajaperheiden arviointi- ja kuntoutusyksikössä tarjotaan avohuollon palveluita sota- ja kriisialueilta tuleville lapsille, nuorille ja heidän perheilleen, joiden kriisiytynyt elämäntilanne vaarantaa perheenjäsenten psyykkisen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn. Lapsi- ja perhepalvelujen piirissä on yhteensä 315 lasta ja nuorta.

*Työllistymisen ja osallisuuden palveluilla* tuetaan osallisuuden toteutumista yhteiskunnassa ja henkilölle tärkeissä yhteisöissä sekä henkilön toimintakyvyn ylläpitämistä ja edistämistä. Työllistymisen palveluissa kehitetään asiakkaiden työelämävalmiuksia ja tuetaan heidän pääsyään työelämään tai opiskelemaan. Työllistymisen ja osallisuuden palveluja käytti toimintavuoden aikana keskimäärin 445 henkilöä/kuukausi.



## Digitaitoja ja osallisuutta asiakkaille

**Unelmamaisema** on asiakkaiden toteuttama muraalitaide-teos, joka tehtiin Espoon Lakistossa yhteisötaiteilija Petri Laukkasen johdolla. Muraaliteosten suunnittelu ja valmistus sisälsi monia eri työvaiheita. Aluksi pidettiin yhteisiä suunnittelu- ja luonnostelutyöpajoja, joihin halukkaat asiakkaat pääsivät osallistumaan. Teokseen suunniteltiin keraamisia yksityiskohtia, jotka on valmistettu kädentaitopaja Taitoliinassa. Muraaliteoksiin on luotu lisättyä todellisuutta, jota voi tarkastella oman nettiyhteydessä olevan älylaitteen avulla. Lisätyn todellisuuden tarinat sekä äänimaailmat on suunniteltu ja toteutettu kulttuuriryhmässä. Yhteisölliseen taideteokseen voi tutustua Rinnekodin Lakiston alueen rakennusten seinäpinnoissa paikan päällä tai virtuaalikierroksen kautta.



Vuonna 2021 pilotoimme neljässä toiminta-keskuksessa **virtuaalista oppimisalusta Lyftaa**. Lyftassa koetaan monikanavaisesti oppimista ja elämyksellisyyttä dokumentaaristen tarinoiden avulla. Projektin aikana sekä ohjaajien että asiakkaiden digitaidot kasvoivat. Rinnekoti oli esittelemässä oppimisalustan käyttöä toimintakeskuksissa ja erityisryhmien kanssa Mekin ollaan mukana -kulttuuritapahtumassa marraskuussa Tampereella Kulttuuritalo Laikussa.



Rinnekoti on edelläkävijä **RAI-arviointien**, tarkemmin kehitysvammaapuolelle räätälöidyn RAI-ID (aikuisille) ja RAI ChYMH-DD Symppis (lapsille) arviointimenetelmän käytössä. Tällä hetkellä Rinnekodissa on tehty RAI-arviointi reilulle 700 kehitysvammaiselle aikuiselle ja 70 kehitysvammaiselle lapselle, kun valtakunnallisesti kehitysvamma puolen arviointeja on tehty yhteensä noin pari tuhatta. RAI-arvioinnissa keskitytään asiakkaan asioihin tarkastellen toimintakykyä ja elämänlaatua eri mittarein. Arvioinnissa on mukana myös asiakkaan ja ohjaajan lisäksi hänen toimintaympäristönsä kuuluvia läheisiä henkilöitä tarvittaessa. Arviointien käyttöönotto Rinnekodissa on onnistunut mm. henkilökunnan koulutukseen ja käyttöönoton suunnittelun ansiosta.



**Kehitysvammaisten ihmisten oikeuksien viikkoa** vietettiin joulukuun alussa. Viikon teemana oli "oikeus elää ilman kiusaamista". Rinnekodilla järjestettiin teemaviikon aikana biisipajoja, joissa asiakkaat pääsivät tekemään kiusaamisen vastaista biisiä artisti Mercedes apunaan. Biisi "Anna olla viimeinen kerta (feat. Mercedes)" musiikkivideoineen julkaistiin vuoden lopussa.



## Rinnekoti sai vahvan suosituksen palveluja käyttäviltä asiakkailtaan

Rinnekodin asiakkaista kyselyyn osallistui yhteensä 585 henkilöä. Kyselyyn oli mahdollista osallistua niin digitaalisesti kuin paperilomakkeella. Kysely oli selkokielen ja sitä tuettiin myös kuvakommunikaatiolla.

Aikuisten asumispalveluiden asiakkaista 43 prosenttia osallistui asiakaskokemuskyselyyn, työllistymisen ja osallisuuden palvelujen asiakkaista 37 prosenttia, lapsi- ja perhepalveluista 32 prosenttia ja perhehoidon asiakkaista 74 prosenttia.

**Asiakaskokemuskyselyssä kysyttiin halukkuutta suositella palvelua ystävälle. Kaikkien kyselyyn osallistuneiden suositteluhalukkuus oli korkea, 8,6/10, perhehoidossa peräti 9,5/10.**

Asiakkaamme kokivat myös tulevansa hyvin kohdatuksi: vastausten keskiarvo oli 4,5/5. Myös palvelujen tarpeenmukaisuus sai asiakkailtamme hyvän arvion 4,4/5. Asiakkaamme myös luottavat palveluumme 4,5/5 ja kokevat palvelumme vaikuttaviksi 4,5/5.

## Kehitysnäkymät

Asumisverkoston uudistaminen saatetaan loppuun vuoden 2022 loppuun mennessä, jolloin voimme tarjota kaikille asukkaillemme nykyaatimukset täyttävät kodit. Valtakunnallinen laajentuminen jatkuu, kun toimintamme käynnistyy vuoden 2022 alussa Jyväskylässä, Porissa ja Turussa. Vahvistamme markkina-asemamme myös pääkaupunkiseudulla, jonne on rakentumassa uusia asumisyksiköitä niin lapsille, nuorille kuin aikuisille kehitysvammaisille henkilöille. Yhtenäistämme ja sujuvoitamme liiketoimintojen prosesseja parantaaksemme palveluiden tasalaatuisuutta sekä vahvistaaksemme henkilöstö- ja asiakaskokemusta. Kehitämme vieraanvaraista perehdytystä ja otamme käyttöön uusia tietojärjestelmiä sujuvoittamaan arjen työtä.



## Keskeiset avainluvut

### Asiakasmäärät:

- asumisen tuki **687**
- perhehoito **87**
- lapsi- ja perhepalvelut **231**
- työllistymisen ja osallisuuden palvelut **468**

### Toimipisteiden määrä:

- asumisen tuki **45**
- lapsi- ja perhepalvelut **19**
- työllistymisen ja osallisuuden palvelut **13**

### Henkilöstömäärä:

- vakituudessa työsuhteessa vuoden 2021 lopussa, pelkkä Rinnekoti **1299**

### Talouden avainluvut:

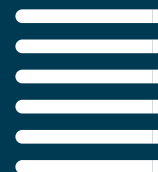
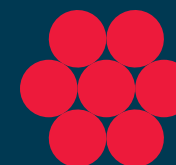
- Ulkoiset tuotot: **105,1 M€**  
(96,7 M€, vuonna 2020)
- Liiketulos: **8,1 M€** (6,4 M€)
- Liiketulos-%: **7,7 %** (6,6 %)



### Hyvinvointikysely (1-5):

- Kokonaistulos oli **3,9** (tavoite 4,1).
- Turvallisuudestani pidetään riittävästi huolta **3,8** (tavoite 3,7)
- Suosittelevien määrä **36,5 %** (tavoite > 33%)

# Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy



# Diakonissalaitoksen Hoiva on ikääntyneiden ja erityisryhmien asiantuntija.

Diakonissalaitoksen Hoiva on yhteiskunnallinen yritys sekä asumis-, päihde- ja hoivapalveluiden vastuullinen tuottaja. Tarjoamme luotettavia ja ammattitaitoisia sotepalveluita tällä hetkellä mm. pääkaupunkiseudun, Keravan, Jyväskylän ja Tampereen kaupungeille sekä Keski-Uudenmaan sotekuntayhtymälle.

## Ikääntyneiden palvelut

Palvelujamme ovat kotihoito, lyhytaikainen hoiva sekä tehostettu ympärivuorokautinen palveluasuminen. Ikäihmisten hoivakodit sijaitsevat Helsingin Kalliossa, Pitäjänmäellä ja Viikissä sekä Järvenpäässä. Asukkaita näissä yksiköissä oli 262 vuonna 2021. Tarjosimme myös kotihoidon palveluita yhteensä 1 387 asiakkaalle vuoden aikana.

## Asunto ensin -asumispalvelut

Tarjoamme tuettua asumista, palveluasumista, tehostettua palveluasumista, vaativaa tehostettua palveluasumista sekä

hajautettua asumista Asunto ensin -periaatteella, eli asunto on perusoikeus, jota ei tarvitse ansaita.

Tarjosimme tuettua asumista 279 henkilölle, joilla asunnottomuus on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä. Lisäksi tarjosimme palveluasumista 31:lle pääsääntöisesti alle 65-vuotiaalle henkilölle, joilla on eriasteisia fyysisiä tai psyykkisiä toimintarajoitteita. Tehostettua palveluasumista tarjosimme 263:lle, pääsääntöisesti alle 65-vuotiaalle monisairaalle ja/tai päihteitä käyttävälle henkilölle.

Asumispalveluja tuotamme pääkaupunkiseudulla ja Järvenpäässä. Lisäksi Kotona-palvelumme tuotti liikkuvaa tukea 34 asukkaan kotiin. Hajautetussa asumisessa asui yhteensä 55 asiakasta.

Hätämajoitusta tarjosimme 496 helsinkiläiselle Alppi-kulmassa ja yhteensä 346 helsinkiläiselle ja paperittomalle henkilölle Inarintiellä.

## Päihdepalvelut

Palvelujamme ovat opioidikorvaushoito, avohuumehoito sekä sosiaali- ja terveysneuvonta. Helsingissä tarjoamme opioidikorvaushoitoa kuntouttavin ja haittoja vähentävin tavoittein (Breikki Helsinki) ja Tampereella hoidontarpeen arviointia, opioidikorvaushoitoa sekä palveluohjausta (Breikki Tampere). Molemmissa yksiköissä oli noin 200 asiakasta.

## Keskeiset saavutukset vuonna 2021

Helsingin kanssa saimme kolme merkittävää sopimusta, joista uutena ostopalvelusopimus mielenterveysasiakkaiden asumispalveluista. Lisäksi pääkaupunkiseudulla on useita kuntia, jotka ovat tehneet meiltä suoramarkkinoita ja monet näistä asiakkaista siirtyivät kilpailutusten kautta ostopalvelusopimusasiakkaksemme vuonna 2021.

Hoivakoti Myllyn neljäs ryhmäkoti avattiin elokuussa. Vaativaa tehostettua palveluasumista tarjoava Hia avattiin syksyllä ja molemmat uudet yksiköt täyttyivät nopeasti. Palveluillemme on erittäin hyvä kysyntä, mutta haasteita on aiheuttanut henkilöstön saatavuus.

Päihdepalveluissa Helsingin kaksi erillistä yksikköä yhdistyivät onnistuneesti Breikki Helsingiksi. Yksikkö muutti samalla uusiin toimitiloihin Helsingin Metsälään. Breikki Tampere muutti isompiin toimitiloihin Hatanpään puistosairaalan yhteyteen. Marraskuussa juhlistimme Diakonissalaitoksen opioidikorvaushoidon 20-vuotista taivalta.

Vuosi 2021 oli Hoivalla turvallisuuden teemavuosi. Hyvinvointikyselyn mukaan henkilöstön koettu turvallisuuden tunne on lisääntynyt.

Syksyllä avasimme oman sijaisyksikön, jossa työskenteli vuoden lopussa vajaat kymmenen työntekijää. Satsasimme koko työryhmiä koskeviin yhteisiin koulutuksiin, kuten kinestetikkaan sekä mielenterveys- ja päihdealan ammattitutkintoon.

Kesällä avasimme Alppikorttelin asukkaille, työntekijöille ja naapureillemme tarkoitetun Korttelikeidas-puutarhan. Kehitimme naapurustotyötä konsernin naapurustotyön ryhmässä. Diakonissalaitoksen Hoiva organisoii yhdessä Diakonia- ja sosiaalinen vastuu -toimialueen kanssa Asunnottomien yö -tapahtumia konsernissa.

## Kehitysnäkymät

Tavoitteenamme on laajentua päihdepalveluissa ainakin yhdelle uudelle hyvinvointialueelle ja laajentaa Asunto ensin -toimintaa. Lisäksi luovumme liikkuvasta kotihoidosta.

Kehitämme naapurustotyötä yhä ennaltaehkäisevämmäksi ja dialogisia konfliktinratkaisumalleja erityisesti Asunto ensin- ja päihdepalveluissamme. Vakiinnutamme työtoiminnan osaksi toimintaamme. Uudistamme Hoivan päihde- ja toiminnallisten riippuvuuksien strategian.

Kehitämme varahenkilöjärjestelmää ja selvitämme mahdollisuutta palkkausjärjestelmän uudistamiseen varmistaksemme työvoiman riittävän saatavuuden. Kehitämme vieraanvaraista perehdytystä ja otamme käyttöön uusia tietojärjestelmiä sujuvoittamaan arjen työtä. Yhtenäistämme ja sujuvoitamme liiketoimintojen prosesseja parantaaksemme palveluiden tasalaatuisuutta sekä vahvistaaksemme henkilöstö- ja asiakaskokemusta.



## Yhteisöllisyyden ja ammattitaidon vahvistamista

**Kyvyt-hankkeessa** on luotu osallisuutta edistäviä toimintoja sekä opinto- ja työelämäpoluille johtavia palvelumalleja. Toiminnan kautta on vahvistettu päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivien henkilöiden toimintakykyä. Hankkeen yksilövalmennuksista saatujen kokemusten avulla on luotu konsernille digitaalinen Kyvyt-palvelupolku -työkalu. Sen avulla asumis- ja päihdepalveluiden ammattilaisilla on mahdollisuus lisätä entistä paremmin asiakkaidensa hyvinvointia. Digitaalisen intranetissä toimivan palvelupolku työkalun kautta on löydettävissä helposti rakentuva yksilöllinen polkumalli osallisuuden-, opintojen- ja työelämän edistämisen toimintoihin. Hankkeessa on työskennelty tämän mallin avulla 140 osallistujan kanssa ja heistä 55 prosenttia on siirtynyt hyvinvointia edistävälle polulle mm. palkkatyöhön, koulutukseen ja työkokeiluihin.



**Korttelikeidas-puutarha.** Diakonissalaitoksen Hoivan ja Diakonissalaitoksen matalan kynnyksen työtoiminta perustivat toukokuussa 2021 yhdessä Korttelikeitaan Alppikortteliin. Yhteisöpuutarha on tarkoitettu virkistykseksi ja hyödyksi kaikille Helsingin Alppikorttelissa asuville, vieraileville ja työskenteleville. Tavoite on, että Korttelikeidas yhdistää pihaa ja sen jäseniä sekä lisää kommunikaatiota ja yhteistyötä. Samalla se mahdollistaa moniammatillisen työskentelyn. Green care -toiminnan periaatteiden mukaan toiminnan lähtöajatus on, että viherympäristöllä on suuri merkitys elämänlaatuun ja koettuun stressiin. Puutarhatoiminta opettaa myös sosiaalisuutta ja pitkäjänteisyyttä.



### **Hymyilevä Aurora -kiertue hoivakodeissa.**

Taide- ja kulttuuritoiminta on kiinteä osa Diakonissalaitoksen Hoivan toimintaa, sillä sen koetaan monipuolistavan asiakkaidemme elämää ja arkea. Toiminta myös vahvistaa yhteisöllisyyttä yhteisen kokemisen ja tekemisen kautta.

Syksyllä 2021 ikäihmisten hoivakodeissa kiersi tanssitaiteilija Tuuli-Maaria Louhensalo-Lindströmin esittämä Hymyilevä Aurora -tanssiteos, joka oli varta vasten hoivakotien tarpeisiin suunniteltu osallistava esitys Diakonissalaitoksen perustajan Aurora Karamzinin elämästä. Tarkkoja koronarajoitus- ja turvaohjeita noudattaen Hymyilevästä Aurorasta saatiin nauttia palvelutalo Ceciliassa ja Viikissä sekä hoivakoti Scillassa, Kotikalliassa, Kyläkalliassa ja Myllyssä.



**Työryhmien kouluttaminen.** Hoiva tarjoaa työntekijöille hyvät mahdollisuudet kouluttautua ja kehittyä työssä. Olemme satsanneet henkilökunnan pitkäaikaiseen koulutukseen myös korona-aikana. Keskitymme erityisesti kokonaisten työryhmien kouluttamiseen, jotta uudet työtavat ja ideat tavoittavat mahdollisimman hyvin kaikki työntekijät. Vuonna 2021 olemme kouluttaneet työryhmiä muun muassa kinestetiikassa ja saattohoidossa sekä mielenterveys- ja päihdetyössä. Koulutukset toteutetaan yhteistyössä Suomen Diakoniaopiston kanssa.



## Keskeiset avainluvut

### Asiakasmäärät

- kotihoito **1 387**
- hoivakodit n. **600**
- päihdepalvelut n. **400**

### Toimipisteiden määrä

- hoivakoteja **14**
- tuetun asumisen yksiköitä **4**
- liikkuvan tuen yksikkö **1**
- hätämajoitusyksiköitä **2**
- päihdepalveluyksiköitä **2**

### Henkilöstömäärä

- **550**

### Talouden avainluvut

- Ulkoiset tuotot: **38,8 M€**  
(34,2 M€, vuonna 2020)
- Liiketulos: **-0,1 M€**  
(- 0,5 M€)
- Liiketulos-%: **-0,4 %** (-1,5 %)

**Hankkeet:** Hoivalla oli kuluneena vuonna kaksi ESR-hanketta (Kyvyt ja Valsku), joissa kehitetään valmentavaa ja yhteisöllistä sosiaalista kuntoutusta heikoimmassa työmarkkina- asemassa oleville kansalaisille.

### Hyvinvointikysely (1-5):

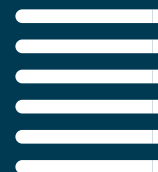
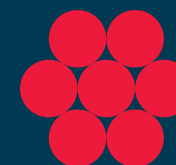
- **209** vastausta, vastausprosentti **44,2%**, kokonaiskeskiarvo **3,8**
- Hyvinvointi ja osaaminen **3,8**
- Johtaminen ja kulttuuri **3,6**
- Työyhteisön toimivuus **3,9**
- Suosittelemme (NPS) **0**  
(Koko konsernissa 13, vaihteluväli -100-100).

### Asiakaskokemuksekysely:

- Palveluiden kokonaisarvosana **4** (3,9 v. 2020)
- Nettosuosittelemmeindeksi **32** (25 v. 2020), hoivakodeissa 58
- Suosittelemmeindeksi **7,8/10**
- Kokemus kohdatuksi tulemisesta **3,8/5**
- Kokemus palvelujen tarpeenmukaisuudesta **3,9/5**
- Luottamuksen kokemus **3,9/5**
- Koettu vaikuttavuus **3,8/5**.



# Caritas Palvelut Oy



# Caritas Palvelut tarjoaa monipuolisia asumis- ja terveystalveluja sekä kotiin vietäviä palveluita erityisesti ikäihmisille, vammaisille ja kehitysvammaisille henkilöille

Caritas Palvelut toimii Pohjois-Suomessa; Oulussa ja Rovaniemellä tarjoten palveluja 40 eri kunnalle ja/ tai kuntayhtymälle. Asumisen tuen palveluita tarjottiin vuoden lopussa Oulussa yhdeksässä vaikeavammaisten palveluasumisyksikössä, neljässä kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisyksikössä ja viidessä ikäihmisten palvelukodissa ja lisäksi Rovaniemellä asumisen tuen palveluita kehitys- ja vaikeavammaisille henkilöille.

Kotihoito tarjoaa asiakkaille säännöllistä kotipalvelua, kotisairaanhoidtoa ja turvapalvelua. Yöaikaista turvapalvelua tuotettiin myös Oulun Palvelusäätiölle. Suurin osa asiakkaista maksaa palvelun Oulun kaupungin myöntämällä palvelusetelillä. Kotihoito on myös Oulun kaupungin kotihoidon ostopalvelutuottaja.

Caritaksen 27-paikkainen sairaala tarjoaa lyhytaikaista vuodeosastohoitoa, kuntoutusta ja saattohoitoa. Pääasiallisesti vuoden 2021 aikana on hoidettu oululaisia potilaita. Sairaala sai toiminnalle jatkosopimuksen vuosille 2022 ja 2023 sekä optiot vuosille 2024 ja 2025 Oulun kaupungin kilpailutuksessa.

Ateriapalveluilla on Oulussa kaksi ravintolaa, kahvila ja Rovaniemellä yksi ravintola. Päivittäinen aterioita valmistuu palveluasumisen asiakkaille sekä lounasruokailijoille noin 500. Caritaksen siivouspalvelut vastasivat Caritas Palvelujen toimitilojen siivouksista.



**Asiakkaiden itsemääräämis-  
oikeuteen liittyvän tietoi-  
suuden lisääminen on**

**vastuullisuusteko.** Laki kehitysvammaisten erityis-  
huollosta edellyttää, että  
asiakkaalle tehdään itsemää-  
räämisoikeuden (IMO) tukemis-  
suunnitelma. Käynnistimme  
IMO-teeman ympärille projektin,  
jolla halusimme edistää niin  
työntekijöidemme osaamista  
aiheesta kuin asiakkaidemme  
tietoisuutta omista oikeuk-  
sistaan. Vammais- tai vanhus-  
palveluissa IMO-suunnitelmaa  
ei vielä lakisääteisesti edelly-  
tetä. Osana Diakonissalaitok-  
sen vastuullisuusohjelmaa  
olemme kuitenkin halunneet  
tuoda asiakkaidemme ääntä  
paremmin kuuluviin, minkä  
johdosta Caritaksessa tarjottiin  
mahdollisuutta IMO-suunnitel-  
man laatimiseen myös muille  
asiakkaillemme. Projektia  
johti itsemääräämisoikeuden  
asiantuntija Mirikle Nousiainen  
Rinnekodilta.

**Yhteisötoiminta vähentää  
yksinäisyyttä ja tuo iloa**

**arkeen.** Yhteisö- ja vapaa-  
ehtoistoiminta on asiakkaille  
merkityksellistä ja sen vetäjäksi  
saatiin uusi henkilö. Vuoden  
aikana korona vaikutti toimin-  
nan laajuuteen, mutta osan  
vuotta yhteisötoiminta pyöri  
normaalisti. Toiminta painottui  
Caritaksen palvelutaloihin  
tarjoten asukkaille virkistystä  
niin keholle kuin mielelle.  
Ohjelmassa oli mm. Metsolan  
galleriassa kuukausittain vaih-  
tuvat näyttelyt, ulkoilu- ja  
pelituokioita, vapaaehtoisen  
vetämät kuntosaliryhmät,  
yhteislaulutilaisuuksia ja  
rollaattorikävelyitä. Lisäksi  
kansanmusikko Osmo Hakosalo  
musisoi kesäkiertueella Cari-  
taksen palvelukeskuksissa.  
Talojen asukkaista on saatu  
aktivoitua uusia ryhmänvetäjiä.  
He toimivat vapaaehtoisina  
vertaisohjaajina omien mielen-  
kiinnonkohteiden parissa.

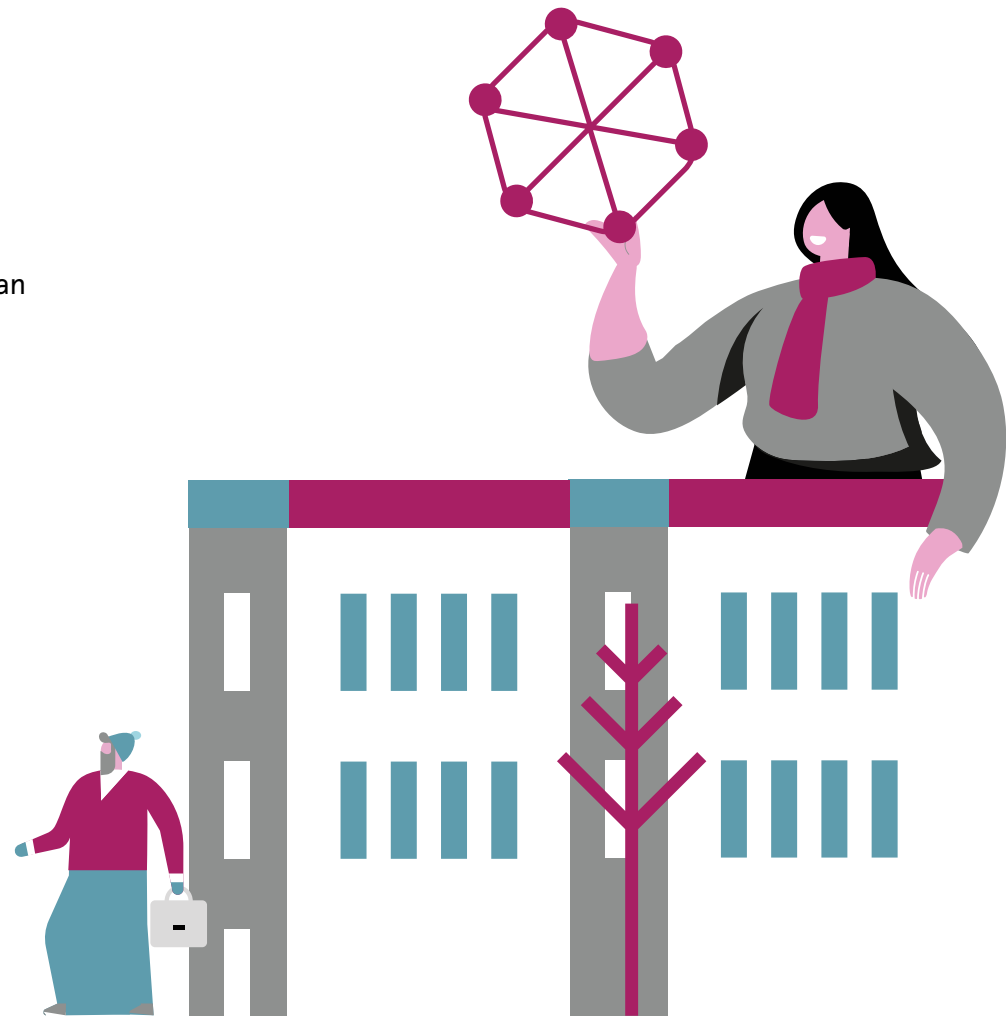
**Henkilöstön osaamista  
kehitettiin monipuolisesti.**

Diakonissalaitoksen laaja  
koulutustarjonta verkko-  
oppimistalustalla mahdollisti  
Caritaksen henkilöstön  
kouluttamisen, vaikka  
monia läsnäolokoulutuksia  
jouduttiin perumaan  
pandemiatilanteesta johtuen.  
Erin verkko-oppimistalustalta  
löytyy koulutuksia esimerkiksi  
muistisairauksiin, laatuun,  
autismityöhön, kommu-  
nikaatioon, päihdetyöhön  
tai neuropsykiatristen  
häiriöiden tunnistamiseen  
sekä tietosuoja- ja tietoturva-  
asioihin. Lisäksi konsernin  
esihenkilöhautomo tuli  
mahdolliseksi Caritaksen  
esihenkilöpolulle haluaville.



## Kehitysnäkymät

Käynnistämme uutena palveluna sairaalan etäpalveluna geriatrian poliklinikan. Kotihoidossa keskitymme seniorikohteiden ja vanhusten palvelutalojen läheisyydessä asuvien asukkaiden palveluntuottamiseen liikkuvan kotihoidon sijaan. Tavoitteenamme on laajentaa vammaisten asumispalveluja Oulussa ja yhdistää liian pieniä, haavoittuvia yksiköitä isompiin kokonaisuuksiin. Yhtenäistämme ja sujuvoitamme liiketoimintojen prosesseja parantaaksemme palveluiden tasalaatuisuutta sekä vahvistaaksemme henkilöstö- ja asiakaskokemusta. Kehitämme vieraanvaraista perehdytystä ja otamme käyttöön uusia tietojärjestelmiä sujuvoittamaan arjen työtä. Kehitämme edelleen tiimejämme entistä moniammatillisemmiksi osaamista jakamalla. Oulussa Peltolan uudiskohteen suunnittelu käynnistyi.



## Keskeiset avainluvut

### Asiakasmäärät:

- vammaisten asumispalvelu **262**
- vanhusten tehostettu palveluasuminen **95**
- kotihoito **297**
- henkilökohtaisen avun palvelut **101**
- sairaalan potilaspaikat **27**

### Toimipisteiden määrä:

- **25**

### Henkilöstömäärä:

- **558**

### Talouden avainluvut

- Ulkoiset tuotot: **32,2 M€**  
(10,2 M€, konserniin  
kuulumisaikana 9-12/2020)
- Liiketulos: **-1,7 M€**  
(- 0,3 M€)
- Liiketulos-%: **-5,3 %** (-2,9 %)



### Henkilöstökokemus (1-5):

- Kokonaistuloksen keskiarvo oli **3**
- Hyvinvointi ja osaaminen oli **3,6**
- Johtaminen ja kulttuuri **3,6**
- Työyhteisön toimivuus **3,9**

### Asiakaskokemuskysely:

- Suositteluhalukkuus: **8,6/10**
- Kokemus tulleensa hyvin kohdatuksi **4,5/5**
- Kokemus palvelujen tarpeenmukaisuudesta **4,4/5**
- Luottamus palveluihin **4,6/5**
- Kokemus palvelujen luotettavuudesta **4,5/5**





Diakonissa-  
laitos

**Rohkeasti**  
ihmisarvon  
puolesta