

# Keinot rakentaa Euroopan paras työpaikka

Työelämäosaamisen edistäminen  
Pirkanmaalla-verkosto  
Joulunajan Matinea  
16.12.2005

Maarit Hirvonen  
Invalidiliiton Tampereen Validia-palvelut





**INVALIDILIITON  
TAMPEREEN  
VALIDIA-PALVELUT  
2005**

**ASUMISPALVELUT**

**TAMMELAN  
YKSIKKÖ  
2004  
10 ASUNTOA**

**TURTOLA  
7 ASUNTOA**

**VALIDIA  
2004  
12 ASUNTOA**

**HERVANNAN  
JUHANI  
12 ASUNTOA**

**OMAAN  
KOTIIN**

**ASUMISKOKEILU  
6-7 ASUNTOA**

**LOMITUSTOIMINTA  
4 PAIKKAA**

**SOSIAALINEN  
KUNTOUTUMINEN**

**PALVELUTALO  
38 ASUNTOA**

**OMA  
KOTI**

**PÄIVÄTOIMINTA**

**AVO  
-keskus**

**KOULUTUS – JA  
KEHITTÄMISPALVELUT**

**AVUSTAMISPALVELUT**

**OMA  
KOTI**

**LOMITUS**

**OMAISSRYHMÄT**

**KOULUTUSKESKUS  
VALIDI 2004  
Tre@validi,  
VALIDIKSI  
TIETOYHTEISKUNTAAN**

**OMA  
KOTI**

**VERTAISTUKI**

**NETTIKAHVILA**





# VISIO JA STRATEGIA

- Tampereen asumispalveluiden visiona on tuottaa ja kehittää ajassa olevia ja tulevaisuuteen suuntaavia yksilöllisiä, monipuolisia ja joustavia asumiseen ja sosiaaliseen kuntoutumiseen liittyviä palveluja, jotka tyydyttävät sekä käyttäjä- että maksaja-asiakkaiden tarpeita.
- Strategiana on asiakaslähtöisyys, hyvin suunniteltu palvelujen hinnoittelu, kumppanuus sekä henkilöstön kehittäminen ja oikea resursointi. Tähtäimenä Liiton Kympin mukainen onnistunut palvelupaletti





# INVALIDILITON TAMPEREEN VALIDIA- PALVELUT





# TOIMINTA-AJATUS

- Invalidiliiton Tampereen asumispalveluiden toiminta-ajatuksena on järjestää vammaispalvelulain mukaista palveluasumista, asumiskokeilua, avustamis- ja päiväkeskuspalveluja, vertaistukea sekä omaislomitustoimintaa vaikeavammaisille henkilöille. Palveluiden tarjoaminen toteutetaan korkealla ammattitaidolla asiakkaiden itsenäisyyttä, yksilöllisyyttä ja omatoimisuutta tukien.

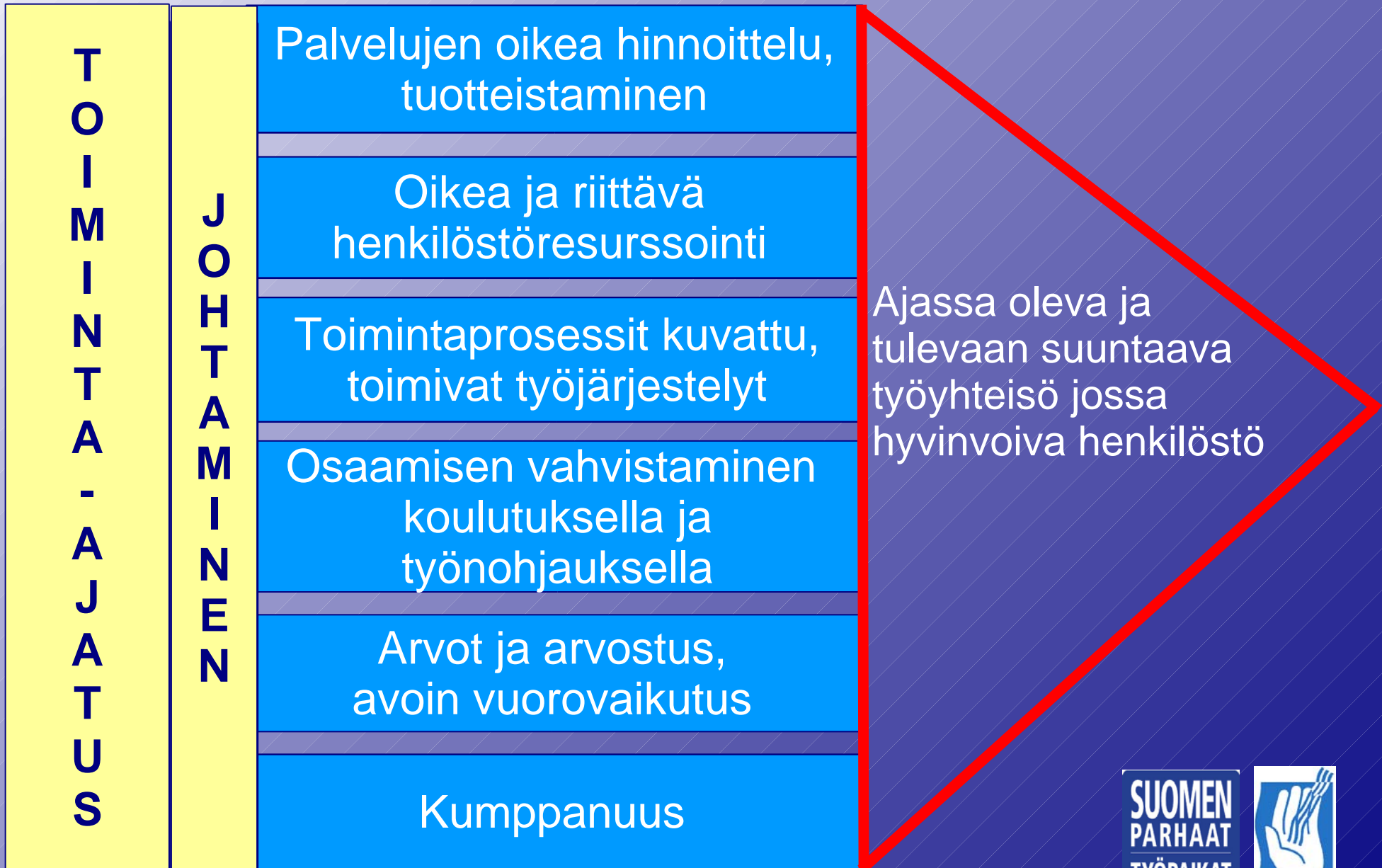


# OLEMME MUUTTANEET TOIMINTA- JA AJATTELUTAPOJA

- palveluiden hinnoittelujärjestelmän
- resurssien mitoituksen palvelutarvetta vastaavaksi
- toimintamallit ja työn organisoinnin
- laajentaneet ja monipuolistaneet palvelutarjontaa
- otettu käyttöön laadunhallinnan eri menetelmiä
- palvelutuottajasta kumppaniksi
- arvostamme ja vahvistamme osaamista
- arjen arvostus, vastuunkantaminen
- kokonaisvaltainen toiminnan tarkastelu (BSC)



# TOIMINTAMALLI



# JOHTAJUUS

- Vastuut jaettu tiimiyttämällä toiminta
- Tulokortti, BSC, käytössä ja ohjaa toimintaa
- Invalidiliiton arvot ja eettiset periaatteet sisäistetty; ihmisarvo, oikeudenmukaisuus, tasa-arvo, yhteisvastuullisuus, luottamus, asiakaslähtöisyys,
- Laatukäsikirjat EFQM-mukaisesti
- Työntekijöiden ja ammattiosaamisen arvostus
- Kumppanuus ja sidosryhmäyhteistyö

# OSAAMINEN

- Oppisopimuksella koulutettu 17 työntekijää lähihoitajaksi, tällä hetkellä kaksi opiskelee
- Kehityskeskustelut kaikkien työntekijöiden kanssa 1997 alkaen
- Henkilökunnan /asiakkaiden itsearvioinnit 1997 alkaen vuosittain
- Työnohjaus pienryhmissä
- Ponnahduslauta kehitysohjelma naisille 1998 (25 hlöä)
- Ryhmätyötä tiimissä -koulutus 1998-1999 koko henkilöstölle
- Hiljaisen tiedon siirtäminen työn kehittämisen ja työssä jaksamisen tukena



# OSAAMINEN JA HENKILÖSTÖN TYÖHYVINVOINTI

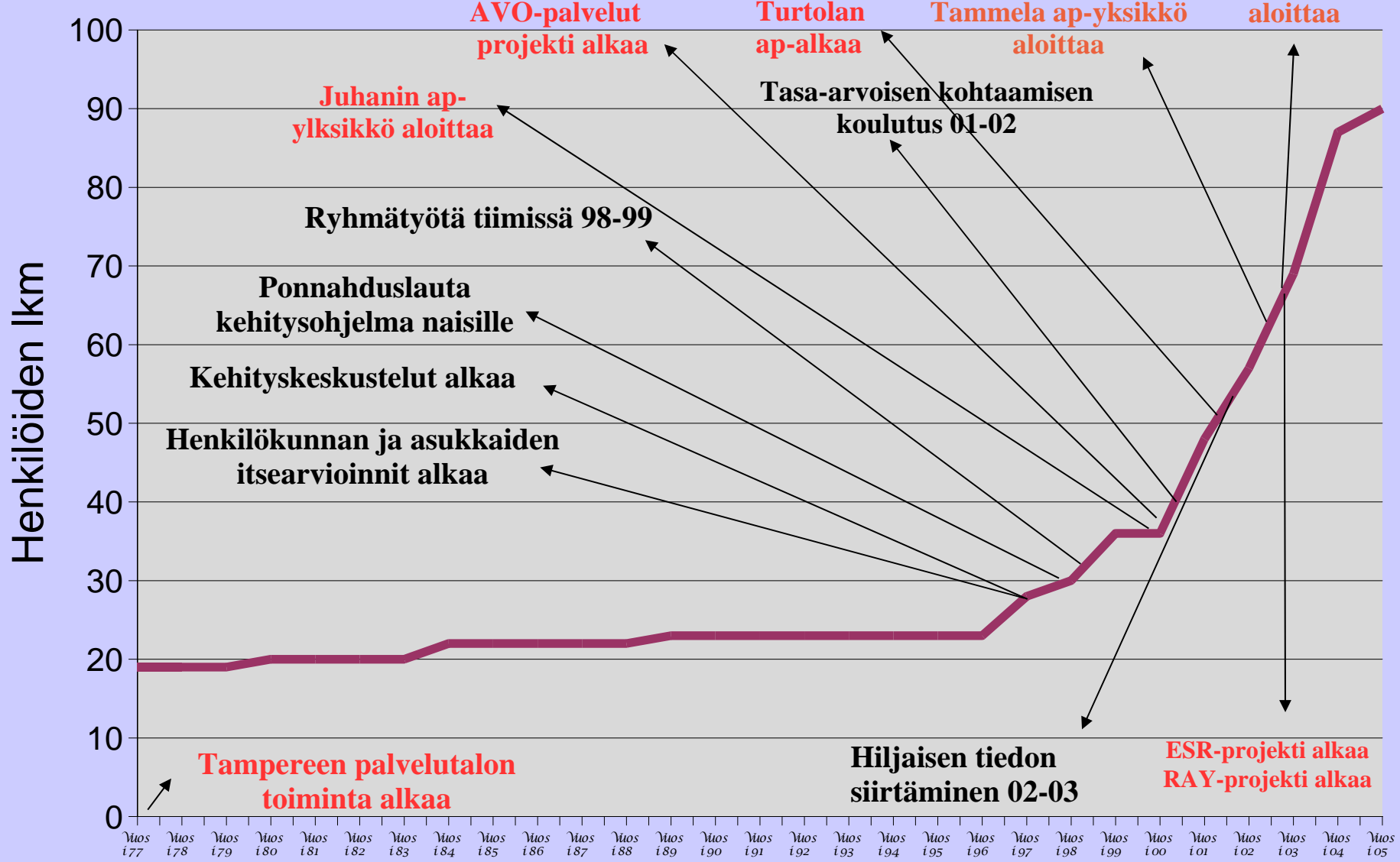
## OSAAMISEN NÄKÖKULMAN STRATEGINEN PÄÄMÄÄRÄ: OSAAMISESTAAN JA TYÖPAIKASTAAN YLPEÄ YHTEISKYKYINEN HENKILÖSTÖ

- "Ydinosaaminen yhteiseen käyttöön" - tuotu Tampereen asumispalveluiden yhteyteen liiton monipuolista osaamista kehittämällä yhteistoimintarakenteita eri palvelumuotojen välillä
- Tiimien tavoitteena on hyödyntää erilaista osaamista, saada aikaan tiimin sekä sisäinen että tiimien välinen hyvä yhteishenki.
- Henkilöstöä kannustetaan kehittämään itseään, ammatillista osaamistaan ja työyhteisöä koulutuksen, työnohjauksen sekä konkarointiryhmien avulla.
- Henkilöstöä kannustetaan työkiertoon
- Tampereen kaupungin työterveyshuollon kanssa seurataan työn kuormittavuutta.
- Käytössä palkitsemisohjelma.



# Henkilöstön määrä vuosina 1977-2005

Validin ap-yksikkö aloittaa



# HENKILÖSTÖN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN 1996-1999

## HENKILÖSTÖN KEHITTÄMINEN 1996-1999

OPPIVA ORGANISAATIO

MUUTOSHYRRÄ  
PYÖRÄHTÄÄ  
KÄYNTIIN

**VUOSI 1996**  
oppisopimuskoulutus  
lähihoitajaksi  
8 kotiaavustajaa

**TAMMIKUU -97**  
laatu=arvot=prosessit  
-palvelutalon arvot  
ITE-itsearviointikysely  
johtaminen -ja organisointikysely

HENKILÖSTÖN  
SITOUTUMINEN  
PALVELUTALON  
TOIMINNAN  
KEHITTÄMISEEN

**HUHTI-TOUKOKUU**  
kehityskeskustelut  
henkilökunta-johtaja  
-yhteenvedo  
TYKY-kuntoutus

YHTEINEN  
MUUTOSHALUKKUUS

**VUOSI 1997**  
työnohjaus  
3 ryhmässä  
työkunnan parantaminen

**SYKSY -99**  
projektityhteenvedo-mittaaminen  
tulosten raportointi  
asukastyytyväisyyskysely

**VUOSI 1999**  
ryhmätyötä tiimissä  
toimivat tiimit  
kehittämishankkeet

**SYKSY -98**  
-TAKK-keski-suomen lääninhallitus  
tiimityöskentelyn perusteet  
ryhmätyötä tiimissä  
2.kehityskeskustelut

**KEVÄT -98**  
ponnahduslauta  
kehitysohjelma naisille

LAATUAJATTELUN  
VAHVISTAMINEN

EMPOWERMENT



# RYHMÄTYÖTÄ TIIMISSÄ 98-99

AVOkeskus

ASKO

Avustamistiimit

Hervannan Juhani

Ravinto

Toimisto

Turtola

Toiminnan  
aloittainen  
1.9.2000

Yhteistyö AVO  
keskuksen kanssa

AKE

YKE

Kartoitus elo-syyskuu  
asukkaat, työntekijät

Työnohjaus

Yhteistyön rakentaminen – valmistautuminen tiimityöskentelyyn – koulutuspäivä koko henkilöstölle 19.9.2000

Työnohjaus

Tiimit aloittivat 6. 10.2000

Työnohjaus

Ammattialatapaamiset

Valtakunnallinen yhteistyö  
AVO -palveluiden kanssa

I-tiimin  
työnohjaus

II-tiimin  
työnohjaus

Oma Käsikirja – yhteenveto luottamuksesta, arvoista, etiikasta, laatupolitiikasta  
Henkilöstökoulutus iltapäivä 15.11.2000

Yhteiset tiimipäivät 23.3.2001  
kehityskeskustelut

I-Tiimipäivä  
22.3.2001

II-  
Tiimipäivä  
28.3.2001

Tiimipäivä  
5.4.2001

Tiimipäivä  
Toukokuu 2001

Tiimitoiminnan muutokset, Henkilöstöpäivä Aitoranta 28.8.2001

Asumispalveluiden sisäinen auditointi marraskuu 2001

Itseohjautuva  
tiimipäivä

Itseohjautuva  
tiimipäivä  
24 h avustaminen

Itseohjautuva  
tiimipäivä

Itseohjautuva  
tiimipäivä

Itseohjautuva  
tiimipäivä

Itseohjautuva  
tiimipäivä

Toiminta alkanut 1.1.-02  
Oma Käsikirja  
Perehdyttäminen

Tiimivastaavien koulutus syksy 2001 -kevät 2002

Tasa-arvoinen kohtaaminen, vuorovaikutuksen kiemuroita -koulutus syksy 2001 -kevät 2002

Työnohjaus

Työnohjaus

Tiimipäivä

Tiimipäivä

Työnohjaus

Tiimipäivä

Tiimipäivä

Tiimipäivä

Tiimipäivä

Tiimipäivä

Tiimipäivä



INVALIDI  
LIITTO

# TASA-ARVOINEN KOHTAAMINEN KOULUTUS HENKILÖKUNNALLE 22.11.2001-15.5.2002 ASUKKAILLE 4.4. JA 3.5.2002

- Koulutuksen sisältönä tasa-arvoinen kohtaaminen, vuorovaikutus asukkaiden ja henkilökunnan välillä
- Avoin vuoropuhelu - asukkaiden mukaan ottaminen tiimeissä käytävään keskusteluun ja tiimien toiminnan kehittämiseen
- Vallankäyttö ja kiire yhteisillä sopimuksilla poisopittavia asioita
- Hiljaisen tiedon tuominen keskusteluun ja siirtäminen yhteiseksi osaamiseksi
- Vammaisuus ei ole sivullinen omassa vammassaan vrt. ammatillisuus - asiakaslähtöisyys

# “HILJAISEN TIEDON SIIRTÄMINEN TYÖN KEHITTÄMISEN JA TYÖSSÄ JAKSAMISEN TUKENA” -HANKE



## TAVOITTEENA

- kartoittaa henkilöstön jaksamista ja hyvinvointia
- työyhteisön kehittäminen
- tiimityön vahvistaminen
- valmiuksia asiakkaiden kohtaamiseen
- hiljaisen tiedon siirtäminen
- työyhteisön sisäisen tukiverkoston rakentaminen
- organisaatiokulttuurin välittäminen uusille työntekijöille



# “HILJAISEN TIEDON SIIRTÄMINEN TYÖN KEHITTÄMISEN JA TYÖSSÄ JAKSAMISEN TUKENA” -HANKE



## TAVOITTEENA OLI

- kartoittaa henkilöstön jaksamista ja hyvinvointia
- työyhteisön kehittäminen
- tiimityön vahvistaminen
- valmiuksia asiakkaiden kohtaamiseen
- hiljaisen tiedon siirtäminen
- työyhteisön sisäisen tukiverkoston rakentaminen
- organisaatiokulttuurin välittäminen uusille työntekijöille



# HILJAINEN TIETO - TYÖNTEKIJÖIDEN HENKINEN JAKSAMINEN JA HYVINVOINTI

- Tavoitteena oli:
- oppia tunnistamaan voimavarojen vähenemiseen liittyviä yksilöllisiä ruumiin ja mielen signaaleja sekä havaitsemaan yhteisön väsymisen tunnuspiirteitä.
- Oman hyvinvoinnin tukeminen
- Parantavat ajatukset, itsereflektiokyvyn vahvistaminen
- Tunteiden hyvinvointi
- Kehon hyvinvointi
- Henkilökohtaisten voimavarojen tunnistaminen ja niiden vahvistaminen

# KONKARI – TYÖYHTEISÖN SANKARI

- Kokeneiden työntekijöiden tiedon siirtäminen nuorille työntekijöille - tukihenkilöverkoston rakentaminen
- Konkari toimii ryhmänsä vetäjänä, 2-4 uutta työntekijää ryhmässä
  - Tavoitteena kokeneiden työntekijöiden työn arvostuksen ja itsearvostuksen lisääminen
  - Uusien työntekijöiden työhön perehdyttäminen ja heidän tukeminen osaamisen, jatkuvuuden ja motivaation rakentamisessa
  - Konkariyryhmissä työskenneltiin koulutuspäivinä sekä niiden välillä. Kokootumiset jatkuvat edelleen.



# HILJAINEN TIETO - TYÖYHTEISÖN TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

## Tiimitoiminnan vahvistaminen

- tiimien työntekijöiden yksilölliset erot - voima vai kompastuskivi
- tunteet tiimityössä
- tiimin ongelmanratkaisutaidot
- työyhteisöä tukevan vuorovaikutuksen vahvistaminen, uusien työskentelymenetelmien harjoittelu

## Asiakkaan kohtaaminen ja hiljainen tieto

- ajattelu ja asenteet
- fyysinen kosketus
- vuorovaikutusmallit
- jämäkyys ja rajojen asettaminen

## Konkarointi



# KOULUTUKSEN TULOKSIA

- Uudet työskentelymenetelmät - 5-minuuttiset, kierrokset, myönteinen ja rakentava palaute, kuuntelu - jäivät elämään arjen tilanteissa.
- Työyhteisön yhteiset pelisäännöt päivitettiin
- Yli tiimirajojen olevat konkarointiryhmät ja verkostoituminen koettiin innostaviksi
- Kuuntelemisen taito, palautteen anto ja vastaanottaminen vahvistuivat
- Luottamuksellinen ja vastaanottavainen ilmapiiri lisääntyi
- Hiljaisen tietämisen kokemusvarasto käytäntöön - kollektiivinen hiljainen tieto.

# VAIKUTTAVUUS

Asiakaslähtöinen, kilpailukykyinen ja jatkuvasti kehittyvä yhteistyökumppani ja palveluiden tarjoaja.

- Kumppanuusajattelu sekä onnistuneet palveluprosessit ovat laajentaneet asiakaspohjaa
- Uudet toimintamallit hyödyntävät käyttäjäasiakkaita palvelutarjonnan laajentumisena
- Vammaisille mahdollisuuksien mahdollistaminen – palveluvalikoima on laajempi kuin määritellyt subjektiiviset oikeudet
- Palveluiden räätälöinti yksilöllisiksi ja asiakaslähtöisiksi
- Kilpailuttamiseen ja tehokkuusajatteluun vastataan tuotteistamalla kaikki palvelut
- Avuntarpeeseen perustuva hinnoittelujärjestelmä on oikeudenmukainen tapa toimia. Toiminnanohjausjärjestelmä AVUX seurannan tärkein väline.
- Yhteistyötä maksaja- asiakkaiden kanssa tehdään rakentavaa kumppanuutta korostaen.

# TULOKSELLISUUS

- Kilpailukykyisiä ja oikein hinnoiteltuja palveluja laadukkaalla toiminnalla.
- Monihintajärjestelmä, jossa palvelun hinta määräytyy palveluun käytetyn työajan mukaan. Palveluihin käytetty työaika nähdään toiminnanohjaus (AVUX)-järjestelmästä
- Täsmällisyysseuranta takaa oikein mitoitettut henkilöstöressit
- Kilpailutilanteessa toiminnan laadun ja luotettavuuden merkitys kasvaa merkittäväksi tekijäksi hinnan ohella



# AVUX Raportointimahdollisuudet asukkaat

- Kellotaulut (=läsnäolot vuorokauden eri ajankohtina)
- Tilasto (=minimi ja maksimi avustusajat, halutun jakson kokonaisavustusaika)
- Odotusajat (=asiakkaittain, tiimeittäin)
- Poissaolot (=asiakkaiden poissaolot laskutukseen vaikuttavin koodein ryhmiteltynä)
- Asukkaan lisätietoihin: apuvälineet (kenen apuväline, huoltonumerot), lääkelistat, allergiat
- Työlistat asiakaskohtaisesti
- Henkilökortit
- Asukaslista nimi- ja huoneistöjärjestyksessä
- Raportteja voidaan muodostaa tarpeen mukaan

# Raportointimahdollisuudet henkilökunta

- Työlistat työntekijöittäin halutulta ajanjaksolta
- Kokonaistyöaika, työt tyypeittäin, työaika/ työssäoloaika suhdelukuna
- Työ-ja viiveajan vertailu
- Erityistyöntekijöiden työajan kirjaaminen AVUX:lle  
(=saadaan kaikki asukkaan hyväksi tehtävä työ kirjattua, raportit erikseen varsinaisen avustustyön ja muun työn osalta)
- Vuorossaolevien työntekijöiden listaus -> missä työntekijät juuri tällä hetkellä ovat
- Töihin tulojen, töistä lähtöjen kirjaus (etäyksiköt)
- Toimii myös mobiilien laitteiden kautta eli töiden kuittaus mahdollista myös kerroksissa



# TOIMINTA JA PROSESSIT

Yhdessä tehden tehoa laadukkaaseen ja oikea aikaiseen palveluun

- tiimityöskentely
- toiminnan prosessikuvaukset ensimmäisenä prosessiajattelun tuotoksena
- tasa-arvoisen kohtaamisen prosessikuvaus asiakaslähtöisen palvelun perustana
- Palvelut kuvattu ja tuotteistettu
- laatutyön peruslähtökohtana jatkuva toiminnan arviointi
- Invalidiliitolla sisäinen auditointikäytäntö
- Sidosryhmien palautteet ohjaa toimintaa



# TASA-ARVOINEN KOHTAAMINEN PALVELUPROSESSISSA

## LAATUTYÖRYHMÄ 3/2001

Asukkaan luona / asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen

**Työntekijä**

**Asukas / asiakas**

**Oikeudet**

- tulla kohdelluksi tasa-arvoisena ja täysivaltaisena
- ihmisarvo
- ergonomiset työskentelyolosuhteet / työsuojelu
- työsuhdeturva
- tulla kohdelluksi tasapuolisesti

**Velvollisuudet**

- Kysyä mitä tehdään ja miten
- käyttää ammattitaitoaan
- ylläpitää toiminnallaan asukkaan omatoimisuutta
- asiallinen vuorovaikutus
- kunnioittaa asiakkaan yksityisyyttä ja yksilöllisyyttä
- kunnioittaa asiakasta yhdenvertaisena
- vaitiolovelvollisuus
- noudattaa yhteisesti sovittuja sääntöjä
- asiakkaiden tasapuolinen kohtelu

**Oikeudet**

- tulla kohdelluksi tasa-arvoisena ja täysivaltaisena
- ihmisarvo
- palvelun oikea-aikaisuus
- saada ammattitaitoista palvelua
- tulla kohdelluksi tasapuolisesti

**Velvollisuudet**

- vastuun ottaminen omasta itsestään
- ilmaista mitä palvelua haluaa ja miten
- kunnioittaa työntekijää yhdenvertaisena
- antaa suoraa, rakentavaa palautetta henkilökohtaisesti
- asiallinen vuorovaikutus
- noudattaa yhteisesti sovittuja sääntöjä
- työntekijöiden tasapuolinen kohtelu

**HYVÄ ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHDE, ONNISTUNUT PALVELUPROSESSI**

# TIIMITYÖHÖN SIIRTYMISEN TULOKSIA



- Työyhteisön rakenteet selkeämmiksi, resurssien oikea kohdentaminen
- Tiimivastaavan asema
  - ◆ Esimiehenä organisoii päivittäistä toimintaa, tiedottaa, ohjaa ja antaa välittömän palautteen, ottaa vastaan palautteen
    - ★ Tiimivastaavan rooliin oppiminen vaatii työtä ja aikaa
    - ★ Vastuullinen asema sitouttaa ja tekee työn mielekkääksi
- Pienemmät ryhmät joissa työskennellään
  - ◆ Vastuut selkeämmiksi
    - ★ Asiakaslähtöisempää, mahdollistaa yksilöllisemmän palvelun, asiakastyytyväisyys nousi huomattavasti
    - ★ asiakkaiden odotusajat lyhyemmiksi työn oikealla organisoinnilla, vähentää myös kiireen tuntua
    - ★ Työntekijä näkee oman työnsä tulokset paremmin tiimissä, työ ei huku massaan
- Tiimien rajapinnoissa ongelmakohtia



# PALKITSEMISOHJELMA

- Palkitsemisohjelmassa huomioidaan liiton esittämät painopistealueet: avoimuus, palautejärjestelmä, esteettömyys sekä osaaminen oikeassa käytössä.
- Myös asumispalveluiden määrittämät toiminnan tavoitteet huomioidaan palkitsemisjärjestelmässä.



# TYÖHYVINVOINTI

- Työntekijä on arvostettu osa työyhteisön sosiaalista yhteisöä
- Työyhteisön rakenteet kunnossa
- Oikea resurssien hallinta
- Työntekijöiden osaaminen oikeassa käytössä
- Osaamisen vahvistaminen koulutuksella ja työnohjauksella
- Osaamisen johtaminen kaikilla tasoilla, työntekijällä monipuolisesti vaikuttamismahdollisuuksia työyhteisössä
- Ennakoitava tulevaisuuden osaamistarpeet

# ASIAKASLÄHTÖISYYDESTÄ IHMISLÄHTÖISYYTEEN

- Työntekijän arvostaminen on asiakkaan arvostamista
- Arvostus näkymään sanoissa, teoissa ja asenteissa
- Työntekijä tuntee osallisuutta työyhteisöönsä
- Tasa-arvoinen työyhteisö motivoi, innostaa ja lisää työhyvinvointia

# OPPIVA JA HYVINVOIVA TYÖYHTEISÖ

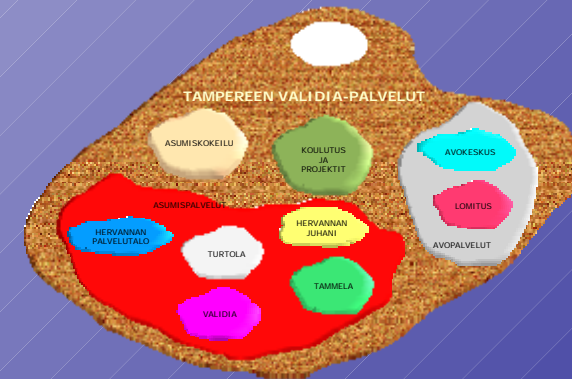
- Osaamisen, oppimisen, luovuuden ja kokemuksen hyödyntämisen kautta uudistumis-, ja aikaansaannoskyvyn parantamiseen
- Edellytyksenä innostava ja sitoutunut johtaminen kaikilla tasoilla



# VALIDIA-PALVELUT TAMPERE 2006

## TARJOAMME

- Palveluasumista
- Avopalveluja
  - Avokeskuksen päivätoimintaa
  - Lomituspalveluja
  - Vertaistukitoimintaa
  - Lasten touhulauantai- ja iltapäivätoimintaa
  - Nettikahvilatoiminta
  - Atk -opetusta ja ohjausta
- Asumiskokeilupalvelua



# VALIDIA-PALVELUT TAMPERE 2006

## TOIMINTA-AJATUS

Invalidiliiton Tampereen Validia-palveluiden toiminta-ajatuksena on järjestää vammaispalvelulain mukaista palveluasumista, asumiskokeilua, avustamis- ja päiväkeskuspalveluja, vertaistukea sekä omaislomitustoimintaa vaikeavammaisille. Palveluiden tarjoaminen toteutetaan korkealla ammattitaidolla asiakkaiden itsenäisyyttä, yksilöllisyyttä ja omatoimisuutta tukien.

## VISIO

Tampereen Validia-palveluiden visiona on tuottaa ja kehittää ajassa olevia ja tulevaisuuteen suuntaavia yksilöllisiä, monipuolisia ja joustavia asumiseen ja sosiaaliseen kuntoutumiseen liittyviä palveluja, jotka tyydyttävät sekä käyttäjä- että maksaja-asiakkaiden tarpeita.



# VAIKUTTAVUUS

Asiakaslähtöinen, kilpailukykyinen ja jatkuvasti kehittyvä yhteistyökumppani ja palveluiden tarjoaja.

## TOIMENPITEET

- \*\*Itsenäistä elämää tukevia palveluja kehitetään: portaittaisen asumisen malli,
- \*\*Vuoden 2005 aikana on kartoitettu mahdollisuus rakentaa 120m<sup>2</sup> lisärakennus avokeskustilojen yhteyteen. Hankkeesta päätetään vuoden 2006 aikana.
- \*\* Hämeenlinnan suunnitelmat etenevät ja konkretisoituvat ja toiminta päästään aloittamaan mahdollisesti vuoden 2007 aikana. (ap-yksikkö+avokeskus)
- \*\*Palveluiden aktiivista markkinointia jatketaan ja kehitetään
- \*\*Tuotteistamishankkeen tulosten hyödyntäminen
- \*\*Paikallisen esteettömyyden eteen tehdään töitä 3 eri projektin muodossa (Validiksi tietoyhteiskuntaan, Tre@Validia, Etenex Esteittä
- \*\*Viedään eteenpäin liiton teemaa "Oikeus Elämään"
- \*\*Toimitaan osana Asumispalvelut OY:tä

## MITTARIT

- \*\*maksajakuntien lkm palvelutuotteittain, asukkaiden jakautuminen kunnittain, projektikohtaiset tavoitteet, hankkeiden toteutuminen asetettujen aikataulujen mukaan, uudet maksaja-asiakkaat / lähettäjäasiakkaat, markkinointikäyntien lkm



# TOIMINTA

Yhdessä tehden tehoa laadukkaaseen ja oikea aikaiseen palveluun

## TOIMENPITEET

- \*\*Kaikki käyttävät ja hyödyntävät täysimääräisesti käytössä olevia järjestelmiä (AVUX, Lotus Notes, Open Office, sisäpuhelinjärjestelmät)
- \*\*Tiimitoiminnan edelleen kehittämistä jatketaan tiimikierron avulla
- \*\*AVOpalvelutoiminnan laajentumissuunnitelmia viedään eteenpäin (palvelujen monipuolistaminen, Hämeenlinna)
- \*\* Turtolan asumispalveluyksikön toimintaa kehitetään ympärivuorokautiseksi palveluksi (8-10as)
- \*\* Uusien asumispalveluyksiköiden suunnittelua/kartoitustyötä jatketaan
- \*\* Asiakastyöryhmä kehittää toimintaa yhteistyössä laatutyöryhmän kanssa
- \*\* Osallistutaan Suomen laatupalkintokilpailuun 2006
- \*\*sprinklerien asentaminen saatetaan loppuun palvelutalolla

## MITTARIT

- \*\*Henkilöstön itsearviointien yleisarvosana osa-alueittain: Yksikön toiminta yli 4,2 palvelujen kehittäminen yli 4,2 , tiimityöskentely 4,2 henkilöstön kehittäminen 4,2
- \*\*Asukkaiden itsearviointin yleisarvosana osa-alueittain: Peruspalveluiden toimivuus 4,2, työntekijöiden toiminta 4,1, asuminen yksikössämme 4,2
- \*\*Täsmällisyys alle 12 min keskimäärin Tampereen Validia-palveluissa
- \*\*Määrälliset tavoitteet palvelutuotteittain ja tiimeittäin sekä projektikohtaiset tavoitteet
- \*\*Sairaslomapäivät -15%



# OSAAMINEN

## Osaamisestaan ja työpaikastaan ylpeä yhteistyökykyinen henkilöstö

Validia-palveluissa työskentelee 100 vakituista työntekijää. Työntekijöiden keski-ikä on 36,4 vuotta. Henkilöstöllä on monipuolista osaamista jota pyritään vahvistamaan sisäisellä ja ulkoisella koulutuksella. Tavoitteena on henkilöstön pysyvyys ja korkea ammattitaito.

### TOIMENPITEET

- \*\*Tiimijaon uudelleen organisoinnin toteuttamisen jatkaminen
- \*\*Liiton järjestämään esimieskoulutukseen osallistuminen
- \*\*Monipuolinen koulutukseen osallistuminen koulutussuunitelman mukaisesti (n.7 päivää per henkilö)
- \*\*Osaamiskartoituksen tulosten hyödyntäminen
- \*\*Konkariryhmät kokoontuvat
- \*\*Palkitsemisjärjestelmän käyttöönotto liiton uusien painopistealueiden mukaisesti
- \*\*"Työelämäosaamisen edistäminen Pirkanmaalla"- hankkeeseen osallistuminen
- \*\*Avustajaportaalikoulutukseen osallistuu mahdollisuuksien mukaan myös oma henkilökunta. Oma osaamista hyödynnetään kouluttamalla paljon omilla resursseilla

### MITTARIT

- \*\*Koulutuskustannukset sekä -päivät
- \*\*Konkaritapaamiset
- \*\*Käytyjen kehityskeskusteluiden lkm sekä saatu palaute
- \*\*Asiakaspalautteet



# TULOKSELLISUUS

Kilpailukykyisiä ja oikein hinnoiteltuja palveluja laadukkaalla toiminnalla.

## TOIMENPITEET

- \*\* Palvelutuotteet tuoteistettu vuoden 2006 loppuun mennessä
- \*\* Tiimikohtainen taloudenseuranta, tarkentuneiden kirjausohjeiden käyttöönotto
- \*\* Erilaisten hinnoitteluvaihtoehtojen tarkastelu
- \*\* Kilpailuttamisajattelun eteenpäin vieminen ja hankintaprosessien terävöittäminen
- \*\* Toimiminen osakeyhtiömallissa

## MITTARIT

- \*\* Toiminnan tulos, tiimikohtaiset tulokset
- \*\* Resurssien käytön tehokkuus (työaika /työssäoloaika, avux-toiminnanohjausjärjestelmä käytössä)
- \*\* Henkilöstökulujen osuus myyntituotoista
- \*\* Kustannusten suhteellinen jakauma lajeittain

**Esteittä**



**eteenpäin**

**Invalidiliitto**