



LUONA

LUONAN VASTUULLISUUSKATSAUS

2017

Luona – Vastuullisten sosiaali- ja terveyspalveluiden puolesta

Vastuullisuus on aina ollut Luonan toiminnan ytimessä. Kehitämme ja tarjoamme ainoastaan sellaisia palveluita, joilla on mahdollisuus saada aikaiseksi merkittävää yhteiskunnallista vaikutusta. Aloitimme yritys vastuun systemaattisen kehittämisen Luonassa vuonna 2017. Tämä katsaus kertoo vastuullisuustyömme alkumatkasta raportoiden sen keskeisiä lähtökohtia ja ensimmäisen vuoden tuloksia.

Tervetuloa lukemaan Luonan vaikuttavasta vastuullisuudesta.

Sisältö

LUONA - VASTUULLISTEN SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUIDEN PUOLESTA	2
SISÄLTÖ	3
LUONA KEHITTÄÄ YHTEISKUNNALLISESTI VAIKUTTAVAA VASTUULLISUUTTA	4
TIETOA LUONASTA	6
VASTUULLINEN LUONA	7
VASTUULLISUUDEN PAINOPISTEET	15
2017 SAAVUTUKSET	16
LUONA EDELLÄKÄVIJÄNÄ KEHITTÄMÄSSÄ VASTUULLISUUTTA SOTE-ALALLA	17
VASTUU LUONALAISISTA	27
VASTUULLINEN JA LÄPINÄKYVÄ LIIKETOIMINTA	34
INHIMILLINEN KOHTAAMINEN POHJAUTUU IHMISARVON KUNNIOITTAMISEEN	40
YRITYSVASTUUN RAPORTOINTI	46
GRI-SISÄLTÖINDEKSI	47



Luona kehittää yhteiskunnallisesti vaikuttavaa vastuullisuutta

Käytämme Suomessa sosiaali- ja terveyspalveluihin vuosittain noin 22 miljardia euroa. Suurin osa palveluista rahoitetaan verovaroin. Tänä päivänä sote-alan vastuullisuudesta keskustellaan kuitenkin lähinnä alan yksityisten yhtiöiden taloudellisen vastuun yhteydessä.

Luonassa haluamme nostaa sote-alan vastuullisuuskeskustelun seuraavalle tasolle. Tyypillisesti systemaattista vastuullisuusraportointia odotetaan suurilta yrityksiltä. Luona on keski-suuri sote-yhtiö 43 miljoonan liikevaihdolla ja 223 hengen organisaatiolla. Siitä huolimatta haluamme olla jo nyt kehittämässä vastuullisuutemme johtamista ja näkyväksi tekemistä. Näemme, että mitä varhaisemmassa yhtiön kehitysvaiheessa juurrutamme vastuullisuuden osaksi liiketoimintaamme ja päivittäistä tekemistämme, sitä varmemmin liiketoimintamme kasvu tapahtuu vastuullisuus huomioiden. Tämä korostuu entisestään tulevassa julkisessa sosiaali- ja terveysalan uudistuksessa, jonka jälkeen yhä vahvemmin julkisen, yksityisen

ja kolmannen sektorin kanssa yhdessä hoidamme Suomessa asuvien ihmisten hyvinvointia.

Luonan tehtävänä on sote-palveluiden järjestäjien ja palveluntuottajien tukeminen toimivan ja vaikuttavan asiakkaan ohjauksen avulla. Haluamme vahvistaa järjestäjien toiminnan vastuullisuutta varmistamalla, että oikeat sote-asiakkaat ovat oikeassa hoidossa tai palvelussa oikeaan aikaan. Tuemme palveluidemme välityksellä kaikkia Suomessa asuvia ihmisiä iästä, toimintakyvystä tai kansallisuudesta riippumatta. Visionamme onkin olla jokaisen sydämen luona tarkoittaen juuri sitä, että asiakasohjauksen palvelumme ovat kaikkien Suomessa asuvien saatavilla.

Olemme vastuullisuuden systemaattisessa johtamisessa lähtöviivalla. Vuonna 2017 keskeinen kehityskohteemme oli oman vastuullisuusohjelman luominen vuosille 2018–2020. Rakensimme itsellemme raamit siitä, mitä vastuullisuus meillä tarkoittaa, miten sitä mitataan ja kehitetään ja kenelle vastuullisuutta raportoimme. Kantava ajatus oli, että kaikki luonalaiset hahmottavat, kuinka vastuullisuus jo nyt konkretisoituu Luonan strategiasa, tavoitteissa sekä päivittäisessä tekemisessä. Luonan vastuullisuusohjelman tavoitteet ja mittarit ovatkin pitkälti samoja, mitä seuraamme osana päivittäistä liiketoimintaa ja sen kehittämistä.

Luonan vastuullisuusajattelun keskeinen piirre on vaikuttavuus. Sote-palveluiden vaikuttavuuden mittaaminen ja läpinäkyväksi tekeminen on haasteellinen laji ja olemme siinä sekä Luonassa että Suomessa vielä alkutaipaleella. Palveluiden vaikuttavuuden kehittyminen kuitenkin ratkaisee yhteiskuntamme hyvinvoinnin tulevaisuudessa. Vaikuttavuus korostuu vastuullisuusohjelmassamme sekä tässä katsauksessa. Luonan vastuullisuusohjelma muodostuu neljästä osa-alueesta: *edel-*

läkäviijyys toimialalla, vastuu luonalaisista, läpinäkyvä ja vastuullinen liiketoiminta sekä inhimillinen kohtaaminen.

Vuonna 2018 vastuullisuusustyössä keskityimme ohjelmamme juurruttamiseen, keskustelun käymiseen eri sidosryhmien kanssa ja vastuullisuusohjelman antamien suuntaviivojen kautta Luonan toiminnan vastuullisuuden jatkuvaan kehittämiseen. Samalla kehitämme vastuullisuuden ja vaikuttavuuden mittareita.

Luonan rooli sote-järjestäjien ja palveluntuottajien kumppanina vahvistuu edelleen vuoden 2018 aikana. Neuvonta, oikeiden asiakkaiden ohjaus oikeisiin palveluihin tai hoitoon sekä palveluiden yhteensovittaminen korostuvat uudessa sote-rakenteessa. Tässä tehtävässä tiedolla johdetut prosessit sekä palveluiden digitaalisuus ja virtuaalisuus ovat keskeisessä roolissa, kun etsimme entistä tehokkaampia ja laadukkaampia tapoja tuottaa palveluita.

Sosiaali- ja terveysalan vastuullisuusustyöllä ei ole pitkää historiaa tai kymmeniä loistavia verrokitapauksia kuten monella muulla toimialalla. Ei ole

Luonan vastuullisuus- ajattelun keskeinen piirre on vaikuttavuus.

myöskään vakiintuneita mittareita, terminologiaa tai keskustelufoorumia. Siksi keskustelukutsuun suostuva laittaa itsensä alttiiksi kritiikille. Kuitenkin vain aloittamalla, tekemällä, keskustelemalla ja toisiamme kannustamalla pääsemme luomaan yhteisiä mittareita ja käsityksiä siitä, mikä on sote-alalla vastuullista toimintaa ja miten voisimme sitä edelleen kehittää yhdessä. Luonassa näemme, että kaiken ei tarvitse olla heti valmista, vaan matka vastuullisuuteen voi olla yhteinen.

Entistä vastuullisemmista sote-palveluista hyöttyy jokainen suomalainen. Nyt on oikea aika tämän keskustelun käymiseen. Kutsun sinut mukaan.

Milja Saksi, toimitusjohtaja
@miljasaksi

Tietoa Luonasta

Sosiaali- ja terveysyhtiö Luona on riippumaton sosiaali- ja terveydenhuollon kontaktipiste, virtuaalinen hoidon- ja palvelutarpeen arvioija, asiakkaan neuvoja ja ohjaaja sekä tarvittaessa intensiivisen tuen antaja. Tehtävämme on huolehtia, että ihminen on oikeassa hoidossa tai palvelussa oikeaan aikaan.

Asiakkaitamme ovat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat ja järjestäjät kuten julkinen sektori, vakuutusyhtiöt ja työnantajat. Palveluidemme piirissä on 2,2 miljoonaa Suomessa asuvaa ihmistä.

Väestö ikääntyy, huoltosuhde muuttuu, kaupungistuminen jatkuu, työ yksilöityy ja teknologia kehittyy. Sosiaali- ja terveydenhuollossa murros näkyy asiakasmäärien kasvuna, tarpeiden muuttumisena, palveluiden kuormittumisena ja keskittymisenä kasvukeskuksiin. Murros kuormittaa ihmisiä henkisesti ja fyysisesti. Akuutin hoidon lisäksi tarvitaan yhä enemmän toimintakykyä ja hyvinvointia tukevaa neuvontaa ja ohjausta, osalle myös intensiivistä tukea.

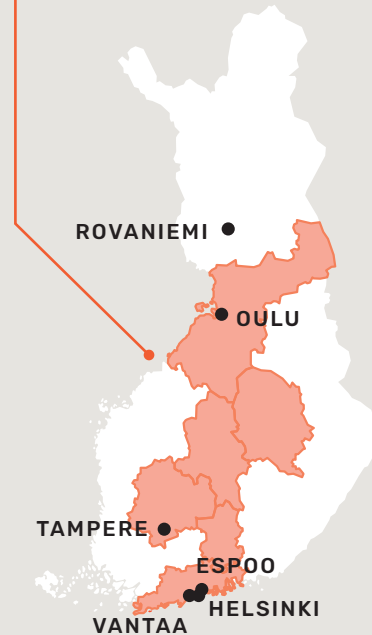
Murroksesta selviäminen vaatii Luonan kaltaisia uudenlaisia ketteriä toimijoita, jotka tuovat sosiaali- ja terveyspalveluihin teknologiaa ja dataa hyödyntäviä toimintamalleja ja joustavuutta. Tällä turvataan tulevaisuudessa palveluiden saatavuus, saavutettavuus, kustannustehokkuus, vaikuttavuus ja hyvä asiakaskokemus.

Tehtävämme on varmistaa saumaton hoito- ja palvelukokemus yhdessä järjestäjien ja tuottajien kanssa. Me uskomme siihen, että kun ihminen on oikeaan aikaan oikeassa paikassa, säästyy rahaa sekä ammattilaisten aikaa ja hyvinvointi lisääntyy.

PALVELUJEN PIIRISSÄ

2,2

MILJOONAA SUOMESSA
ASUVAA IHMISTÄ



ARVIOINTI

Luona Arviointi -palveluilla hoidamme yhdenmukaisen ja ammattimaisen hoidon- ja palvelutarpeen arvioinnin, neuvonnan sekä ohjauksen vuoden jokaisena päivänä ja tuntina 2,2 miljoonalle Suomessa asuvalle ihmiselle.



INTEGRAATIO

Luona Integraatio -palveluilla yhdistämme yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin palvelut saumattomiksi hoito- ja palveluketjuiksi asiakasryhmien erityispiirteet huomioiden.



POLKU

Yksilöllinen Luona Polku vie asunnottoman tai kuntoutuksen akuutista kriisimajoituksesta kohti kevyempää tuettua asumista tavoitteena itsenäinen asuminen.

Tuemme päivittäin 2 300 omassa kodissa, vastaanottokeskuksessa tai yhteisössä asuvaa avun tarpeessa olevaa ihmistä.

223

LUONALAISTA

LIKEVAIHTO 2017

43,1

MILJOONAA €

LIKEVOITTO 2017

2,4

MILJOONAA €

LUONA OY
+
LUONA HOIVA OY
=

LUONA-
KONSERNI



Vastuullinen Luona

Luonassa vastuullisuus liittyy olennaisesti organisaatiomme arvoihin, strategiaan, tavoitteisiin ja päivittäisen työn tekemiseen. Kun Luona sai nyky muodossa alkunsa vuonna 2014, päätimme, että tarjoamme ja toteutamme vain sellaisia palveluja, joiden avulla voimme luoda yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Tämä päätös on oleellinen osa vastuullisuuttamme ja näkyy työssämme joka päivä. Yritysvastuun raportointi ja systemaattinen kehittäminen alkoi Luonassa vuonna 2017, ja työtämme ohjaa vastuullisuusohjelma, joka on tehty vuosille 2018–2020.

TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA SEN MUUTOKSET

Luonan toimintaympäristö on jatkuvassa muutoksessa etenkin sote-uudistuksen toimeenpanon edetessä sekä maakuntien ja eri toimijoiden omien strategioiden kehittyessä. Yksi vastuullisuustyön tärkeä kimmoke Luonassa onkin ollut suomalaisen yhteiskunnan ja sote-toimialan muutoksiin valmistautuminen ja niihin vastaaminen. Vaikut-

tavuutta ja kustannustehokkuutta sosiaali- ja terveydenhuollossa pitää kehittää, sillä väestön vanheneminen ja yhteisekunnallinen murros heikentävät huoltosuhdetta ja lisäävät apua tarvitsevien määrää. Tarvitsemme rohkeutta ja innovatiivisuutta, jotta voimme arvioida ja uudistaa toimintatapojamme. Sote-alalla käydään myös jatkuvaa kisaa osaavasta ja riittävästä työvoimasta, eikä alan vetovoimaa saa päästää vähentymään. Työn merkityksellisyys, työntekijöiden hyvinvointi, motivaatio ja osaaminen ovat asioita, joista on pidettävä huolta. Valinnanvapauden lisääntyessä sote-palvelun tuottajan valinnassa, julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin yhteistyömahdollisuudet ja lähentyminen sekä monet digitalisaation ja virtuaalisuuden kehitysaskeleet haastavat meitä perinpohjaisesti miettimään, miltä sote-ala voisi tulevaisuudessa näyttää. Luonassa uskomme siihen, että läpinäkyvyyden lisääminen ja entistä syvempi yhteistyö eri toimijoiden kesken luovat pohjaa uuden vuosituhannen sote-palveluille.

LUONAN ARVOT

INHIMILLINEN

Inhimillisuus näkyy ja tapahtuu teoissa. Inhimillisuus on kohtaamista, huomioimista, kuuntelua ja läsnäoloa.

ROHKEA

Rohkeus on uskallusta kyseenalaistaa tuttuja toimintamalleja, kokeilla uutta ja käydä avointa keskustelua. Rohkeus on edelläkävijyyttä – rohkealla toiminnalla Luona on uudistanut sote-alaa ja luonut vaikuttavia toimintamalleja.

AMMATILLINEN

Ammatillisuus on osa kohtaamista eli sitä, kuinka kohtaamme asiakkaamme, työkaverimme ja yhteistyökumppanimme. Iso osa Luonan asiakkaista on jollain tapaa haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä, minkä takia vastuumme sote-alan ammattilaisina on erityisen suuri.

LUOTTAMUKSEN ARVOINEN

Luottamus syntyy kun tehdään se, mitä luvataan. Haluamme olla luottamuksen arvoisia asiakkaille, kollegoille ja kaikille sidosryhmillemme. Luottamus on myös sitä, että rakennamme liiketoimintaa terveelle pohjalle, jotta pystymme palvelemaan asiakkaitamme ja tarjoamaan vakaan työpaikan luonalaisille tulevaisuudessakin.

JÄSENYYDET JA EDUNVALVONTA

Luonan tavoitteena on olla mukana kehittämässä sote-alaa muiden toimijoiden kanssa. Vuonna 2017 osallistuimme toimialan ja toimintamme edellytysten kehittämiseen seuraavissa järjestöissä:

- Palvelualojen työnantajat Palta Ry
- Hyvinvointialan liitto Ry
- Työsuojelupäälliköt Ry
- Helsingin seudun kauppakamari
- Terveysteknologian liitto Ry
- Artemis Industry Association

SIDOSRYHMÄT

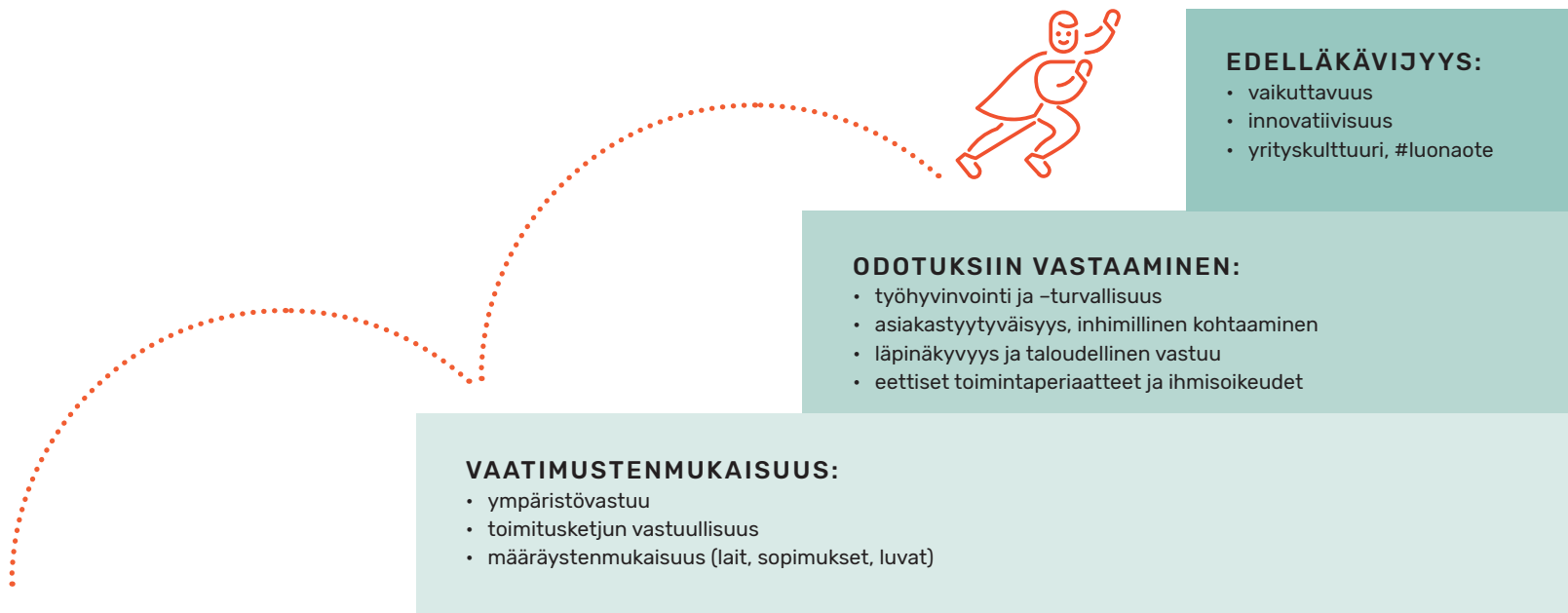
Keskeinen osa Luonan vastuullisuutta on vastata sidosryhmien odotuksiin ja osallistua avoimeen ja aktiiviseen vuoropuheluun. Eri sidosryhmien odotukset ja vuoropuhelun keskeiset toimenpiteet vuonna 2017 on kuvattu viereisessä taulukossa.

Sidosryhmien systemaattinen määrittely tehtiin ensimmäisenä osana vastuullisuusohjelman kehittämistyötä. Sidosryhmien odotukset perustuvat vuonna 2017 ja sitä ennen käytyyn säännölliseen vuoropuheluun ja tehtyihin mittauksiin sekä laajaan työpajatyöskentelyyn syksyn 2017 aikana.

SIDOSRYHMÄT	KESKEISET TEEMAT JA ODOTUKSET	SIDOSRYHMÄVUOROPUHELU 2017
Tilaja-asiakkaat	Vaikuttavuus Mää räysten mukaisuus Asiakastyytyväisyys Toimituskyky Kustannustehokkuus Palvelutarjoama Innovatiiviset ratkaisut	Asiakastyytyväisyyskysely Asiakastapaamiset ja säännölliset palaverit Yhteiset asiakasworkshopit
Loppuasiakkaat eli palveluiden käyttäjät ja heidän omaisensa	Asiakaskokemus Saatavuus ja laatu Luottamus ja kuulluksi tuleminen Ihmisoikeudet ja ihmisarvo	Asiakastyytyväisyyskysely ja avoimet palautteet Infotilaisuudet Yleisö- ja erilaiset sidosryhmätilaisuudet
Luonalaiset	Työhyvinvointi Työn merkityksellisyys Työilmapiiri ja -yhteisö Johtaminen ja esimiestyö Työturvallisuus ja työkyky Oikeuden mukaisuus Ammatillinen kehittyminen ja urakehitys	Henkilöstökysely Hyvinvointikysely Työsuojeluorganisaatio Työnohjaus Tavoite- ja kehityskeskustelut Fiilis- ja palautekeskustelut Mitä meille kuuluu? -palaverit Toiminnan suunnittelun kick off -tilaisuudet Strategialähteläiden toiminta Virkistystoimikunta Koulutukset ja valmennukset
Tulevaisuuden luonalaiset	Yrityskuva ja maine Työ- ja kehitysmahdollisuudet	Oppilaitosyhteistyö Yritysmielikuvaa ja mainetta tukeva viestintä Uratarinat



SIDOSRYHMÄT	KESKEISET TEEMAT JA ODOTUKSET	SIDOSRYHMÄVUOROPUHELU 2017
Suuri yleisö ja media	Avoimuus ja läpinäkyvyys Keskusteleva yhteistyö Asiantuntijuus	Sosiaalisen median sisältöjen sävyn mittaaminen Toiminnasta viestiminen Luonalaisten aktiivisuus sosiaalisessa mediassa
Alihankkijat, toimittajat	Luotettavuus Kumppanuus Taloudellinen vakaus	Säännölliset yhteistyökäytännöt merkittävimpien kumppaneiden kanssa
Viranomaiset ja päättäjät	Määräystenmukaisuus Sujuva yhteistyö	Säännölliset yhteistyöpalaverit
Vapaaehtoistoimijat	Määräystenmukaisuus ja yhteistyötä määrittelevät sopimukset Luottamuksellisuus ja salassapito Keskusteleva yhteistyö, kumppanuus ja perehdyttäminen	Vapaaehtoistyön yhteyshenkilöt Säännölliset yhteistyöpalaverit Palautekyselyt



OLENNAISUUDEN MÄÄRITTELY

Luonan strategian ja arvojen sekä sidosryhmien odotusten perusteella tehtiin olennaisuusarvio loppuvuodesta 2017. Olennaisuusarvion perusteella kuvattiin Luonan keskeiset vastuullisuusnäkökohdat sekä määritettiin vastuullisuusohjelma vuosille 2018–2020. Olennaisuusarvion tekemiseen osallistui Luonan johtoryhmä sekä avainhenkilöitä, ja työtä johti vastuullisuuskonsultti.

Arviota tehdessä priorisoitiin olennaiset vastuullisuusnäkökohdat ja ne jaettiin kolmeen eri osa-alueeseen: edelläkävijäisyys, sidosryhmien odotuksiin vastaaminen ja vaatimustenmukaisuus. Yllä olevassa kuvassa on esitetty näkökohtien sisältö.

Edelläkävijyydellä Luonassa tarkoitetaan vaikuttavien toimintamallien kehittämistä ja toimialan parhaiden käytäntöjen noudattamista. Sidosryhmien odotuksiin vastaamalla ja toimimalla niiden mukaisesti luodaan lisäarvoa ja parannetaan Luonan kilpailukykyä. Vaatimustenmukaisuus varmistamalla huolehditaan siitä, että Luonan toiminta ja toimitusketju on määräysten mukainen.

VASTUULLISUUDEN JUURUTTAMINEN JA KEHITTÄMINEN

Vuoden 2018 aikana tehdään laaja, koko organisaatiota koskeva vastuullisuuden juurruttamistyö sekä kerätään palautetta koko henkilöstöltä.

Olennaisuusanalyysia ja vastuullisuusohjelmaa päivitetään tarpeellisin osin vuonna 2018 kerättävän palautteen perusteella.

Luonan vastuullisuusnäkökohdat painottuivat erityisesti taloudellisen ja sosiaalisen vastuun näkökohtiin. Ympäristövastuun osalta olennaiseksi tunnistettiin määräystenmukaisuus ja kehityskohteeksi oman ympäristöpolitiikan ja -ohjeiden luominen. Vastuullisuustyön yhdeksi kehityskohteeksi nousi myös Luonan eettisten toimintaperiaatteiden dokumentoiminen huomioiden sote-alan työhön liittyvät olemassa olevat eettiset kehykset sekä työn erityispiirteet.

LUONAN VASTUULLISUUSOHJELMA

OLENNAISIMMAT OSA-ALUEET		TAVOITTEET 2018–2020	MITTARI	STATUS 2017	TAVOITETASO 2018
Edelläkävijyys toimialalla 	Innovatiiviset ja kestävät ratkaisut tilaajan ja toimialan keskeisiin haasteisiin	Aktiivinen palvelumallien kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa	Tilaaaja-asiakas-tyytyväisyys	Mittaus harmonisoidaan vuoden 2018 aikana	> 4/5 (1–5)
		Rohkeat pilotoinnit ja kokeilut aktiivisesti yhdessä asiakkaiden kanssa	Toteutetut pilotit	Pilotit kuvattu	Kuvattu
	Palveluiden ja ratkaisujen todennettu vaikuttavuus ja kustannustehokkuus	Kustannustehokkaiden ja yhteiskunnan varoja säästävien palvelumallien kehittäminen asiakkaiden tarpeisiin	Laskennalliset vuositason suorat kustannussäästöt palveluittain tai liike-toiminnoittain	2017 vertailudatana	Positiivinen kehitys
		Vaikuttavuuden mittaamisen ja raportoinnin kehittäminen	Suunnitelman mukaan	Aloitetaan 2018	Tehty
Vastuu luonalaisista 	Työhyvinvointi ja työtyytyväisyys	#luonaote-yrittäjäskulttuurin vahvistaminen ja kehittäminen	#luonaote-indeksi	Mitataan ensi kerran 2018	> joulukuu 2017
		Henkilöstötyytyväisyyden ja -vastuun paraneminen ja eri henkilöstöryhmien välisten erojen pieneneminen	Henkilöstötutkimuksen ka	Vuosi 2017 vertailudatana	Nousee 0,05 yksikköä
		Henkilökohtaisen hyvinvoinnin ylläpidon tavoitteen varmistaminen	Sairauspoissaolo Ylläpidon tavoite määritetty	Vuosi 2017 vertailudatana	Pienenee 0,5 %-yksikköä > 90 % luonalaisista
		Työturvallisuuden kehittäminen	Tapaturmataajuus (vakavat vaaratilanteet)	Aloitetaan raportointi 2018	Raportoitu
	Luonalaisten sitoutuneisuus sekä ammatillisuus	Ammatillisen osaamisen sekä systemaattisen johtamisen ja esimiestyön kehittäminen ja tukeminen	Koulutus- ja kehittämispäivät	Tavoite vuonna 2017 oli 3, toteuma 3,23 Mittaus harmonisoidaan vuoden 2018 aikana	Minimi 4 pv / luonalainen / vuosi
		Systemaattisen työnantajamielikuvan kehittämisen ja mittaamisen käynnistäminen	Suunnitelman mukaan	Suunnitelma vuodesta 2018 alkaen	Tehty



OLENNAISIMMAT OSA-ALUEET		TAVOITTEET 2018–2020	MITTARI	STATUS 2017	TAVOITETASO 2018
Läpinäkyvä ja vastuullinen liiketoiminta 	Laadunhallinta ja tehokas omavalvonta	Toimiva omavalvonta	Suunnitelma ja valvonta ajan tasalla	100 % tarkistettu	100 % tarkistettu
		Kumppaneiden vastuullisuuden edistäminen	Vastuullisuuskeskustelu	Aloitus vuonna 2018	Käyty merkittä- vimpien kanssa
		Tilaajavaatimusten ja -sopimusten noudattaminen	Tilaaja-auditointien vakavat poikkeamat	0	0
		Potilas- ja asiakasturvallisuuden varmistaminen	Potilasvahingot	0	0
		Luonan ympäristöpolitiikan ja -ohjeiden luominen	Suunnitelman mukaan	Aloitus vuonna 2018	Kuvattu 2018
	Läpinäkyvä raportointi ja aktiivinen vuoropuhelu	Vapaaehtoinen ja kattava vastuullisuusraportointi sis. verojalanjäljen raportointi	Katsaus vuodesta 2017 sis. verojalanjälki (Barona vuodesta 2017)	Julkaistu (Julkaistaan 6/2018)	Julkaistu Julkaistu
		Aktiivinen vuoropuhelu keskeisten sidosryhmien kanssa	Suunnitelman mukaan	Tehty	Tehty
	Hoidon ja palveluiden saatavuus loppu- asiakkaalle	Luonan palvelulupausten toteutuminen	Vastausprosentti Ratkaisuprosentti Kriisimajoituksen järjestyminen Arviointikäynti	Toteutunut Toteutunut Toteutunut Toteutunut	Asiakaskohtaisten palvelulupausten toteutuminen
Inhimillinen kohtaaminen 	Ihmisoikeuksien ja -arvon kunnioittaminen, luottamuksen rakentaminen ja puolueettomuus kaikissa kohtaamisissa	Luonan eettiset toimintaperiaatteet kuvattu ja perehdytetty luonalaisille sekä alihankkijoille/ kumppaneille	Suunnitelman mukaan	Aloitus vuonna 2018	Kuvattu 2018 aikana
		Kohtaamisten onnistumisen mittaaminen osana loppuasiakas- ja henkilöstökyselyitä	Asiakastyytyväisyys (palvelun käyttäjä) Kohtaamisen mittari (NPS)	Mittaus harmoni- soidaan vuoden 2018 aikana Aloitettu osassa toi- minnoista vuonna 2017	Palvelukohtaisesti määritelty Mittaus aloitettu

YRITYSVASTUUN JOHTAMINEN

Yritysvastuun johtamisesta vastaa Luonan toimitusjohtaja. Toimitusjohtaja on jakanut vastuun johtoryhmäläisten kesken ja se on integroitu osaksi muuta liiketoiminnan johtamista. Vastuullisuusohjelma on yritysvastuun toimintasuunnitelma vuosille 2018–2020 ja sen tavoitteiden toteutusta ja kehityshankkeiden edistymistä seurataan johtoryhmän kokousten lisäksi erillisessä vastuullisuuden ohjausryhmässä sekä projektiryhmässä. Vastuullisuusohjelman osa-alueet on vastuutettu eri avainhenkilöille seuraavasti:

- Edelläkävijyys toimialalla: CDO ja liiketoiminnot
- Vastuu luonalaisista: henkilöstöjohtaja ja liiketoiminnot
- Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta: talousjohtaja ja liiketoiminnot
- Inhimillinen kohtaaminen: liiketoiminnot

Luonan liiketoiminnot vastaavat toimintojensa määräystenmukaisuudesta ja vastuullisuuteen liittyvien käytäntöjen, ohjeiden ja toimintamallien noudattamisesta sekä vastuullisuustavoitteiden saavuttamisesta oman liiketoiminta-alueensa osalta.

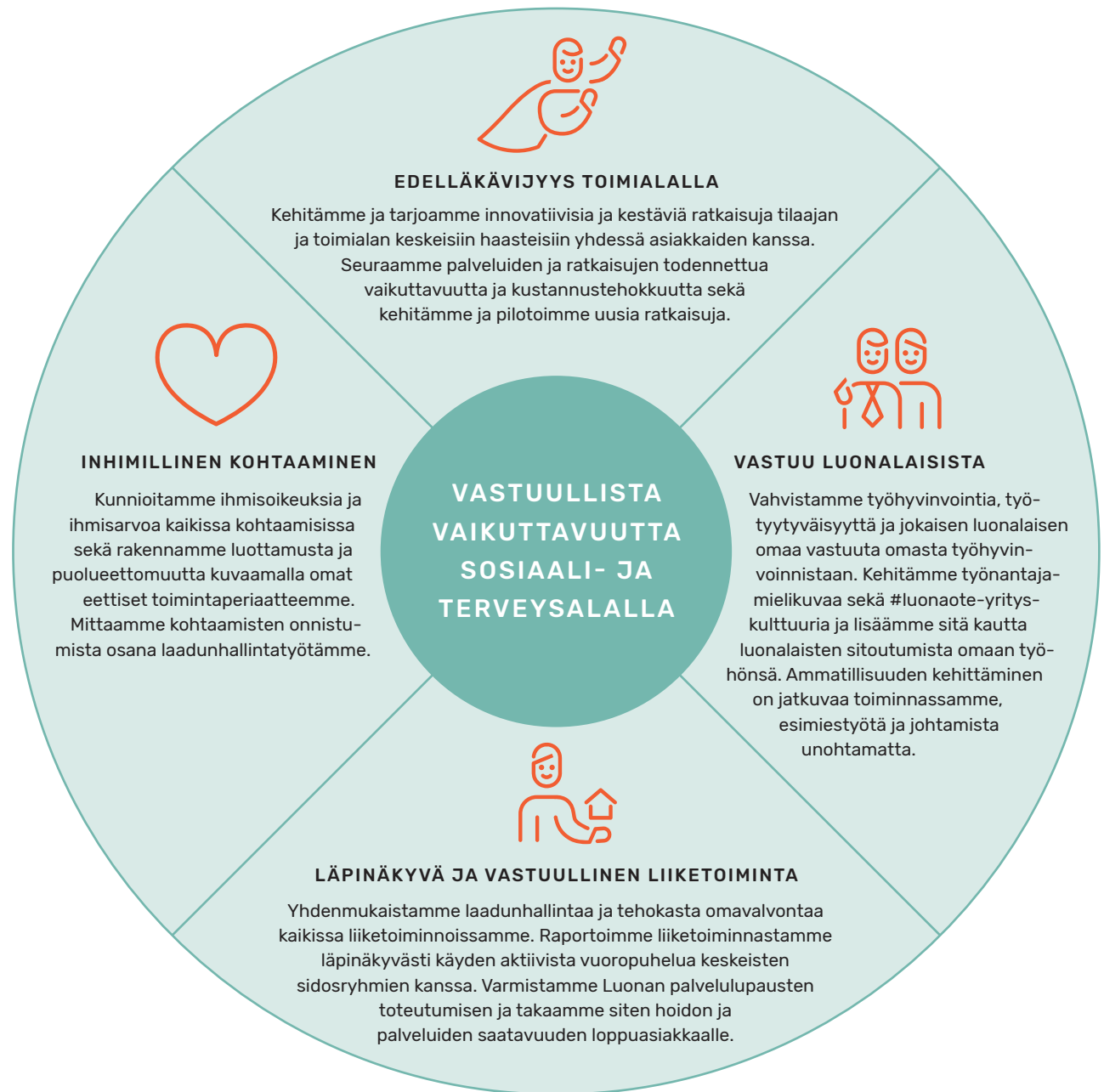


Vastuullisuuden painopisteet

Työmme keskipisteessä on tukea tai apua tarvitseva ihminen. Lähtökohtana kaikessa toiminnassamme on asiakkaiden taustan ja erityistarpeiden huomioiminen sekä ihmisarvon takaaminen.

Yksikään sosiaali- ja terveysalan palveluntuottaja ei automaattisesti ole vastuullinen. Me rohkaisemme kaikkia sosiaali- ja terveysalan toimijoita tekemään vastuullisuutta näkyväksi ja kehittämään alalle yhteisiä mittareita.

Luonassa on neljä vastuullisuusnäkökohtaa, joiden pohjalta kehitämme toimintaamme: Edelläkävijyys toimialalla, vastuu luonalaisista, läpinäkyvä ja vastuullinen liiketoiminta ja inhimillinen kohtaaminen.



2017 saavutukset

SAATAVUUS

88%

KESKIMÄÄRÄINEN VASTAUSPROSENTTI
PUHELINPALVELUISSA

SAAVUTETTAVUUS

24h

KRIISIMAJOITUKSEN JÄRJESTYMINEN
VUOROKAUDEN SISÄLLÄ

KUSTANNUSTEHOKKUUS

8,8

MILJOONAN SÄÄSTÖ

Tampereella toteutettu Kotitori-asiakasohjausmalli
säästää laskennallisesti 8,8 miljoonaa euroa vuodessa.
(NHG ja KPMG)

VAIKUTTAVUUS

EI-PÄIVYSTYKSELLISET
PÄIVYSTYSKÄYNNIT

-30%

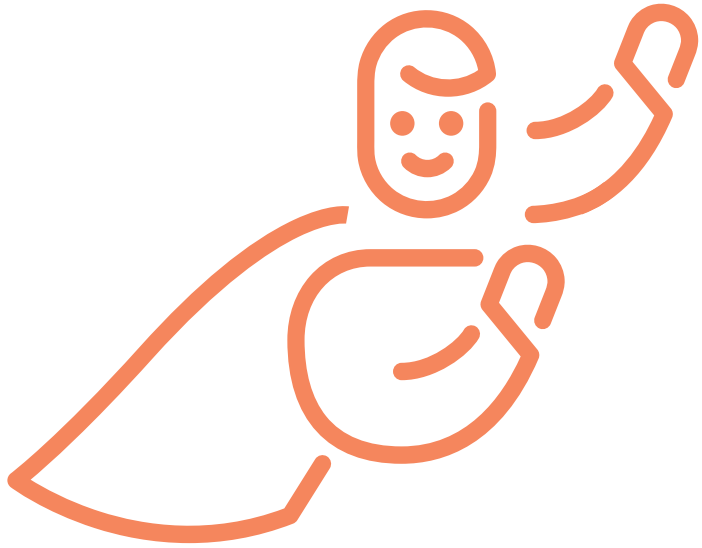
KOLMESSA VUODESSA KESKI-SUOMESSA

ASIAKASKOKEMUS

TAMPEREEN KOTITORIN ASIAKASPALVELU

4,8

VASTUULLISUUS
NÄKYVÄKSI JA OMA
VASTUULLISUUSOHJELMA



Luona edelläkävijänä kehittämässä vastuullisuutta sote-alalla

Luonan tavoitteena on olla sote-alan edelläkävijä. Meillä on päätetty, että tuotamme ja tarjoamme vain sellaisia palveluita, joilla voimme saada aikaiseksi yhteiskunnallista vaikuttavuutta.



Vaikuttavuus voidaan ymmärtää monesta eri näkökulmasta ja sen mittaaminen on vielä sekä Luonassa että toimialalla alkutaipaleella. Meille se tarkoittaa kustannustehokasta yhteisten rahojen käyttöä, jonka avulla kansalaisten mahdollisuus saada tarpeellisia sote-palveluja vahvistuu ja näin ihmisten hyvinvointi lisääntyy. Tavoite on, että samalla rahamäärällä saadaan aikaan enemmän hyvää, kuten esimerkiksi palveluaan useampaa asiakasta, tai että julkisin varoin tehtävä hoito tai palvelu kohdistuu oikein. Vaikuttavuuden merkittäviä ulottuvuuksia ovat myös palveluiden saatavuus ja saavutettavuus, oikea-aikaisuus sekä korkea laatu, jolloin aikaansaadut vaikutukset ovat mahdollisimman suuret.

Edelläkäviö ei ole mahdollista ilman, että kykenee myös tarkastelemaan kriittisesti olemassa olevia malleja ja kyseenalaistamaan perinteisiä tapoja toimia. Tätä teemme päivittäin: etsien, kehittämällä ja pilotoimalla uusia vaikuttavia ratkaisuja asiakkaidemme kanssa, heidän tarpeisiinsa.

Vaikuttavammasta sosiaali- ja terveyshuollosta hyöttyy koko suomalainen yhteiskunta.

VAIKUTTAVUUDEN MITTAAMINEN, RAPORTOINTI JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Toiminnasta kerättävä data sekä sen analysointi ja hyödyntäminen ovat vahvasti tulossa mukaan yksityisen ja julkisen sektorin johtamiseen ja kehittämiseen. Monelle sote-alan toimijalle vaikuttavuuden mittaaminen on vielä uutta, eikä sen tueksi tarvittavaa dataa kerätä vielä systemaattisesti. Luonan vaikuttavuuden mittaaminen kehittyy sitä mukaan, kun sen asiakkaiden vaikuttavuuden tietoisuus ja mittaaminen kehittyy.

Tästä syystä Luona lähtee tässä vaiheessa vaikuttavuuden mittaamisessa yksinkertaisista laskennallisista malleista, joilla vaikutuksia ja kustannussäästöjä voidaan mallintaa ja todentaa. Näitä malleja pyritään jatkuvasti syventämään ja tarkentamaan yhdessä asiakkaiden kanssa sekä kehittämään sitä, kuinka palveluista kertovaa tietoa kerätään. Tämä on Luonassa erityisenä kehityksen kohteena osana asiakkuuksien hallintaa vuonna 2018.

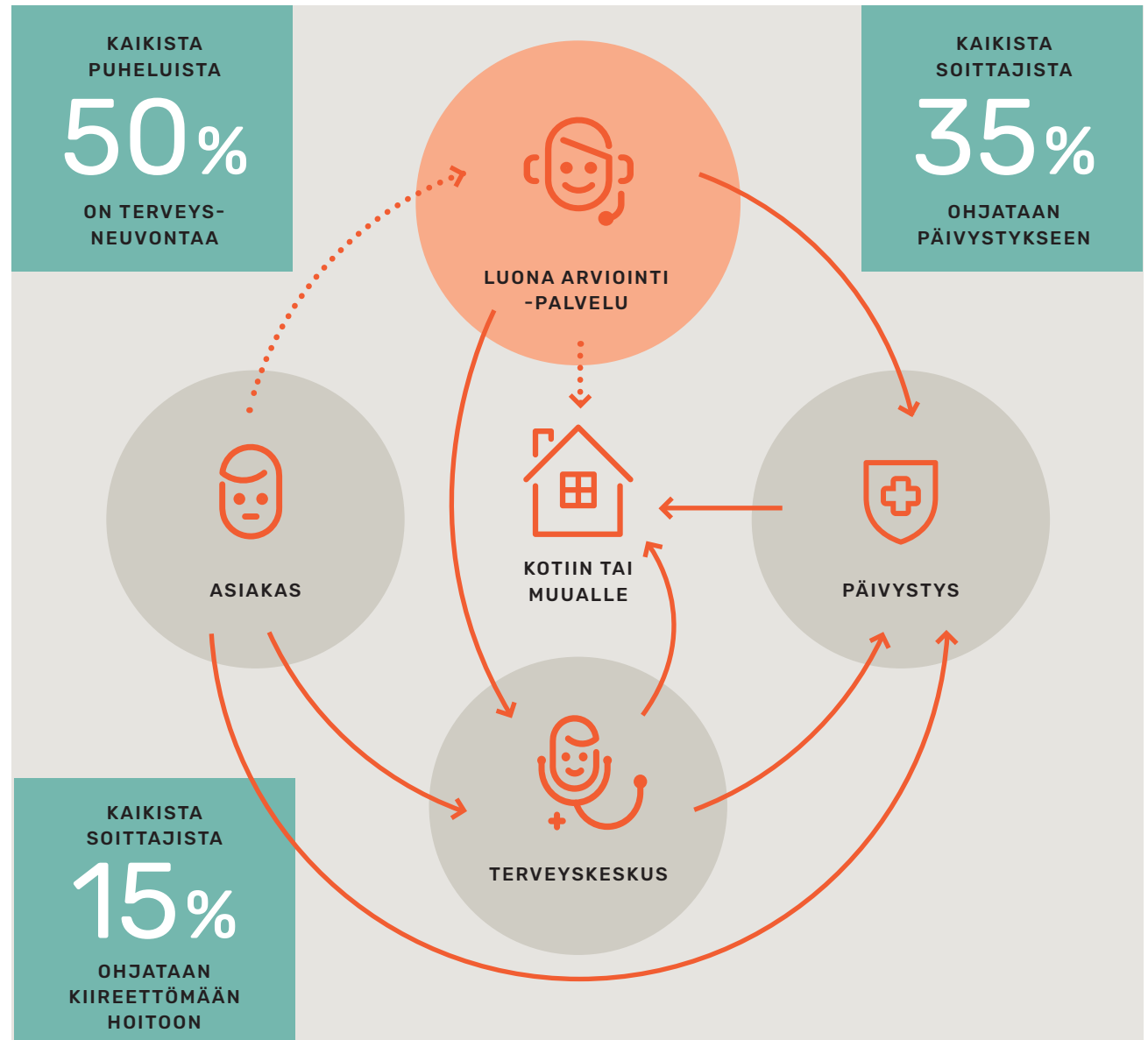
Uskomme, että myös sote-alalla saadaan jatkossa paljon yhteistä hyötyä siitä, että toiminnan vaikuttavuutta seurataan ja mitataan.

VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTI LUONAN PALVELUISSA VUONNA 2017

Luona Arviointi

Luona Arviointi -palvelu on keskitetty virtuaalinen palvelu, jossa Luonan kokenut terveydenhuollon ammattihenkilöstö toteuttaa hoidon tarpeen arvioinnin ja neuvonnan vuoden jokaisena päivänä ja tuntina. Arvioinnin perusteella oikea ihminen ohjataan oikeaan hoitopaikkaan tai palveluun ja tarvittaessa annetaan terveysneuvontaa sekä ohjeita kotihoitoon. Luona Arviointi palvelee sekä julkista että yksityistä terveydenhuoltoa tarjoten palvelua 2,2 miljoonalle Suomessa asuvalle ihmiselle.

Luonan arviointi -palvelu yhdistää keskitetyn toteutuksen hyödyt ja erikoistuneen valtakunnallisen toimijan vahvuudet, palvelu on mm. erinomaisesti ja monikanavaisesti asiakkaiden saavutettavissa vuoden jokaisena päivänä 24/7 skaalautuen ketterästi kysyntävaihteluihin
(NHG)



Virtuaalisesti toteutettavan hoidon tarpeen arvioinnin ja palveluohjauksen vaikuttavuutta mitataan akuuttien ja päivystysluonteisten käyntien määrän vähenemisestä saaduilla kustannusvaikutuksilla, tuotannon yksikkökustannusten laskulla, puheluiden vastausprosentilla sekä jonotusajan pituudella.

Kaikki nämä vaikuttavuuden mittaamiseen tarvittavat tiedot ja data eivät ole Luonan käytettävissä. Sen vuoksi vuonna 2017 toteutettiin Nordic Healthcare Groupin (NHG) toimesta Luona Arviointi -palveluiden kustannustehokkuusselvitys. Case-esimerkkinä tutkimuksessa käytettiin Keski-Suomen yhteispäivystystä, jonka osalta tarvittava data oli saatavissa.

Selvityksestä kävi ilmi, että Luonan palveluiden avulla saadaan aikaiseksi merkittävää kustannussäästöä sekä huomattavaa saatavuuden ja laadun parantumista. NHG:n tutkimuksen mukaan Keski-Suomen sairaanhoitopiiriin saavuttamat

kustannussäästöt olivat yhteensä 0,55 miljoonaa euroa vuodessa. Kustannussäästöt on laskettu vähentyneiden päivystyskäyntien ja hoidon tarpeen arvioinnin puhelinpalvelun järjestämisen aikaansaamista kustannusvaikutuksista. Samanaikaisesti palvelun laatu oli parantunut ja noin 30 prosenttia pienemmillä kustannuksilla pystyttiin hoitamaan 57 prosenttia enemmän puheluita.

Koska Luonalla ei ole käytettävissä muiden Luona Arviointi -asiakkaidensa kaikkea tarvittavaa tietoa ja dataa, olemme laskeneet NHG:n toteuttaman raportin pohjalta vuoden 2017 laskennalliset suorat kustannussäästöt Luona Arviointi -palvelun kaikille asiakkaillemme yhteensä. Käytämällä samaa laskennallista mallia Luonan muille päivystyksille tuottamiin palveluihin vuonna 2017, voidaan arvioida Luona Arviointi -palvelun julkisten sote-asiakkaiden saaneen arviolta 3,3 miljoonan euron vuosisäästöt.

VÄHEMMÄN TURHIA KÄYNTEJÄ

Keski-Suomen yhteispäivystyksen päivystyskäyntien määrä laskenut toimivan puhelinpalvelun avulla

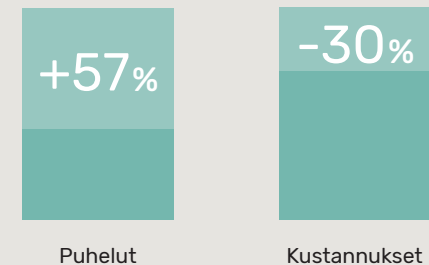


VÄHEMMÄLLÄ ENEMMÄN

Luonan toteuttaman päivystysnumeropalvelun suorat kustannukset Keski-Suomessa n. 30 % pienemmät kuin KSSHP:n toteuttaman, vaikka Luonan palvelussa hoidettu 57 % enemmän puheluita.

+ 20 000 puhelua vuodessa

150 000 € säästöä vuodessa



Keskeisiä tuloksia NHG:n toteuttamasta Luona Arviointi -palvelun vaikuttavuudesta

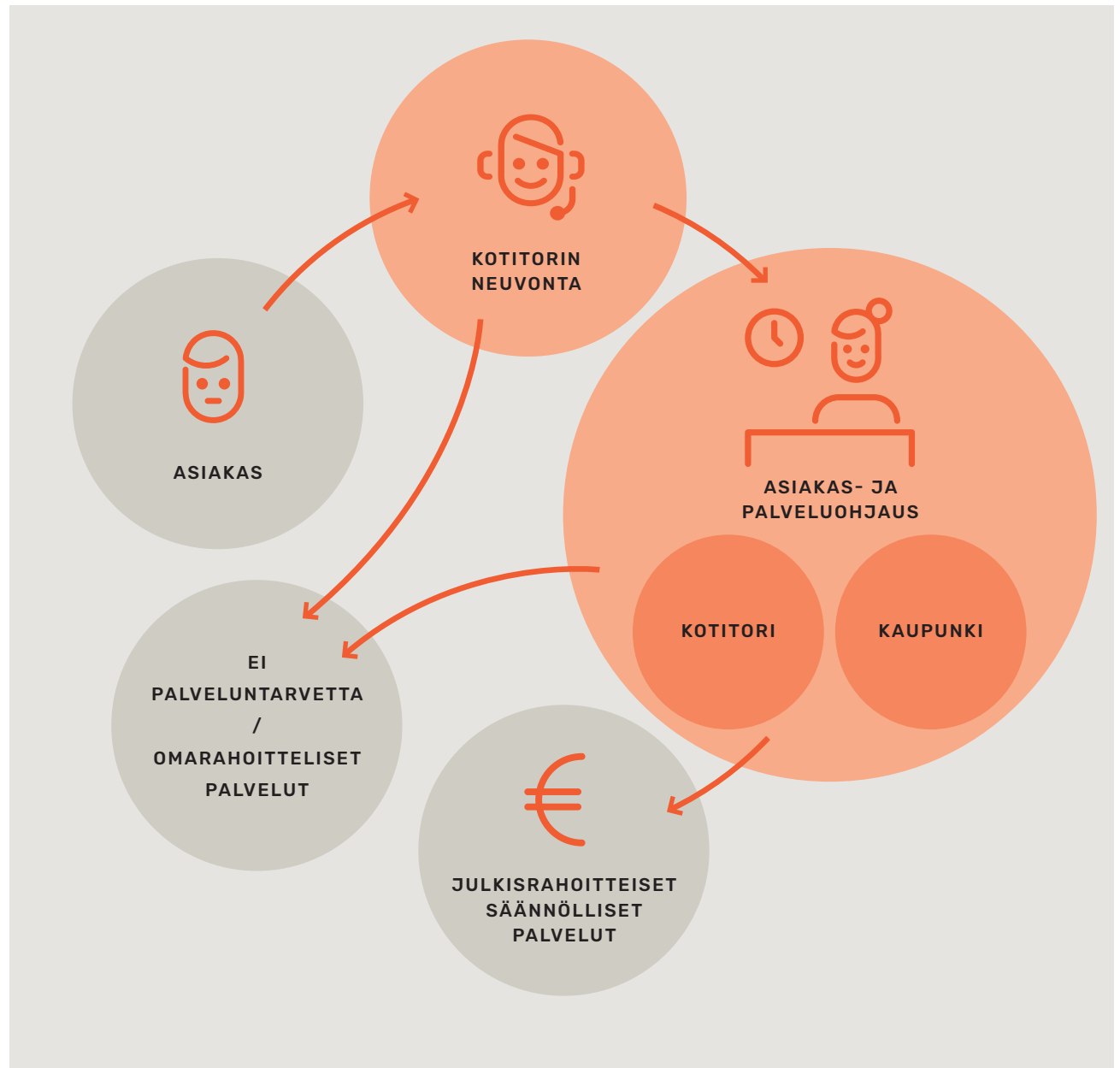
Luona Integraatio

Luona Integraatio -palvelut yhdistävät yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin palvelut saumattomiksi hoito- ja palveluketjuiksi asiakasryhmien erityispiirteet huomioiden.

Luonan ensimmäinen integraatiomalli on ollut Tampereen Kotitori. Vuoden 2017 aikana Luona aloitti uuden integraatiomallin liittyen hyvinvointi- ja turvateknologiaan.

Hyvinvointi- ja turvateknologia mallissa Luonan johtama kumppaniverkosto toteutti kotihoidon turvapalveluiden älyteknologiahankkeen ensimmäisen vaiheen Kuopion kaupungin vanhus- ja vammaispalveluiden tilaamassa palvelukokonaisuudessa. Yhteistyön tuloksena noin 1 300 kuopilaista sai uudet turvapuhelimet. Osan kotiin asennettiin lisäksi älykäs ovivahti ja palvaroitin. Erityistä tässä hankkeessa on sen toteutustapa: kaupungin omat kotihoidon työntekijät vastaavat turvajärjestelmistä tuleviin hälytyksiin sekä käyvät auttamiskäynneillä asiakkaiden luona palvelutuotannosta riippumattoman yksityisen toimijan koordinoimissa toimintaa. Lisäksi taustalla on Luonan johtama kumppanuusmallilla toimiva verkosto yrityksiä.

Luonan toteuttamissa integraattorimalleissa vaikuttavuus syntyy eri elementeistä. Yhteistä kaikille integraattoripalveluille on kuitenkin se, että niissä keskitytään oikean asiakkaan ohjaamiseen oikeaan hoitoon tai palveluun oikea-aikaisesti, mikä tuottaa säästöjä.



Esimerkki: Luona Integraatio -palvelun toiminta Tampereen Kotitorilla

Tampereen Kotitori on ikäihmisen arjen avuksi luotu monipuolinen neuvontapiste, jossa erilaisia sosiaali- ja terveysalan palveluita on koottu yhteen paikkaan.

Luonan Kotitori Tampereella on helposti saavutettava, tuottaa vaikuttavaa palvelua ja tuo koko palveluverkoston asiakkaiden tietoon.

(NHG)

KPMG on vuonna 2014 tehnyt Sitran toimeksiannosta tutkimuksen Kotitorin kustannusvaikutuksista tilaajalleen eli Tampereen kaupungille. Tutkimuksen perusteella Kotitori tuo vuosittain 5,4 miljoonan euron säästöt. Tämän lisäksi NHG:n tutkimuksen mukaan Kotitorin asiakkaiden myöhäisempi kotihoidon ja tehostetun palveluasumisen aloittaminen tarkoittaa arviolta 3,4 miljoonan euron säästöjä vuodessa. Yhdessä näiden tutkimusten tulokset osoittavat Kotitori-mallilla Tampereen kaupungin säästävän vuosittain laskennallisesti 8,8 miljoonaa euroa.

Tämän lisäksi Kotitorin vaikuttavuutta mitataan esimerkiksi seuraavasti:



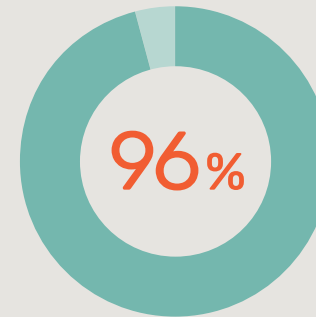
Laskelmalla yhteen KPMG:n ja NHG:n tekemien tutkimusten tulokset, voidaan yksinkertaisesti todeta Kotitorin vuosittaisten kustannusäästöjen olevan 8,8 miljoonaa euroa.

"Kotitori on erinomainen esimerkki Luonan vastuullisesta ja vaikuttavasta liiketoiminnasta. Taloudellinen näkökulma vastuulliseen liiketoimintaan liittyy siihen, että yhteiskunnan rahoja käytetään tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti. Myös vanhanaikaisia tai tehottomiksi huomattuja toimintamalleja on uskallettava kyseenalaistaa ja uudistaa. Ratkaisukeskeisesti toimiva ja asiakkaat inhimillisesti kohtaava Kotitori on onnistunut tässä."

*Ulla-Maija Junno,
kehityspäällikkö*

RATKAISUKESKEINEN TOIMINTATAPA

Ratkaisukeskeisyys on keskeinen osa toimintamallia ja näkyy Kotitorin puhelinneuvonnassa esim. heti ratkaistujen puhelujen korkeana osuutena.



Heti ratkaistut puhelut

HYVÄ TAVOITETTAVUUS

Kotitorilla 9/10 soittoon vastataan



**9/10 vastaus
soiton
aikana**

NOPEA TAVOITETTAVUUS

Kotitorilla puhelinsoiton vastausaika on lyhyt, keskimäärin 23 sekuntia.



**Keski-
määräinen
vastausaika**

***Luonassa on aina kehitetty
uusia palveluja yhdessä
tilaaja-asiakkaiden kanssa.
Näin pystytään syvemmin
ymmärtämään niitä haasteita,
joiden edessä sote-palvelujen
järjestäjät ovat. Kun halutaan
toimia vaikuttavammin,
tehokkaammin ja toimivammin,
on liikuttava ketterästi ja
kokeillen.***

Luona Polku

Yksilöllinen Luona Polku vie asunnottoman tai kuntoutuksen akuutista kriisimajoituksesta kohti kevyempää tuettua asumista tavoitteena itsenäisen asumisen. Tuemme päivittäin 2 300 omassa kodissa, vastaanottokeskuksessa tai yhteisössä asuvaa avun tarpeessa olevaa ihmistä.

Asunnottomuuden suorien kustannusten on arvioitu olevan noin 15 000 euroa yhtä pitkäaikaisasunnottomasta ihmistä kohden. (Lähde: ARA)

Vuonna 2017 yli 320 Luona Polun asiakasta saatettiin tuetusta asumisesta itsenäiseen asumiseen, mistä yksinkertaisesti laskettuna laskennallinen suora vuosittainen kustannussäästö kunnille oli yhteensä lähes 5 miljoonaa euroa.

Aloitimme ensimmäisinä Suomessa uudet kotiin tuotavat päihdekuntoutuspalvelut Keravalla. Uuden palvelun myötä ihmiset saavat yksilöllistä katkaisuhoidon ja päihdekuntoutusta nopeammin ja inhimillisissä olosuhteissa.

Vastaanottokeskukset

Vastaanottokeskustoiminnassa Luona toimii palveluntuottajana, ja Maahanmuuttovirasto ohjaa turvapaikkaprosessia. Turvapaikan saaneista ihmisistä vastuu siirtyy kunnille, jotka vastaavat kotouttamisesta.

Luona toimii Maahanmuuttoviraston kanssa tekemiensä sopimusten puitteissa. Luonan vastuulla on varmistaa, että vastaanottotoiminnan

kulut pysyvät sovittujen budjettien raameissa. Maahanmuuttovirasto maksaa Luonalle vastaanottotoiminnan toteutuneet kulut budjetin rajoissa. Toteutuneita kuluja Luona raportoi Maahanmuuttovirastolle kuukausittain.

Vuonna 2017 Luona operoi kolmea vastaanottokeskusta. Näissä majoittui keskimäärin 1 900 asukasta. Vastaanottopalveluissa yksityismajoitus lisääntyi merkittävästi ja vuoden lopussa sen piiriin kuului 771 turvapaikanhakijaa.

Innovatiiviset ja kestävät ratkaisut tilaajan ja toimialan keskeisiin haasteisiin

Luonassa on aina kehitetty uusia palveluja yhdessä tilaaja-asiakkaiden kanssa. Näin pystytään syvemmin ymmärtämään niitä haasteita, joiden edessä sote-palvelujen järjestäjät ovat.

Kun halutaan toimia vaikuttavammin, tehokkaammin ja toimivammin, on liikuttava ketterästi ja kokeillen. Lähes kaikki Luonan nykyiset liiketoiminnot ovat saaneet alkunsa kokeilujen tai pilotti-projektien kautta. Vuonna 2017 toteutimme seitsemän kokeilua tai kehityshanketta, joissa uudistettiin ja kehitettiin sote-alan palveluja.

Pilottiprojekteissa varmistetaan uusien palveluiden laatu ja turvallisuus sekä vaikuttavuus yhdessä asiakkaiden kanssa.

LUONAN PILOTIT JA KEHITYSHANKKEET YHDESSÄ ASIAKKAIDEN KANSSA VUONNA 2017

1. PÄIVYSTYSAPU 116117

Tulevan kansallisen päivystyksen neuvontanumeron pilotoinnin aloitus Pohjois-Savossa. Piloti käynnistyi lokakuussa 2017, jolloin Kuopion Yliopistollisen Sairaalan päivystys otti käyttöön käyttöönsä tulevan kansallisen 116117-numeron. Puheluihin vastaavat Luonan kokeneet terveyden- ja sairaanhoitajat. Alustavien kokemusten perusteella uusi numero ja siihen liittyvä tiedotus ovat lisänneet palvelun käyttöä ja asiakastytyvyyttä. Tavoitteena on myös vähentää turhia käyntejä päivystykseen ja turhia puheluita hätänumeroon 112.

2. ASUNNOTTOMAN POLKU -PALVELUMUOTOILUN KEHITYSHANKE

Toteutus yhdessä Vantaan kaupungin ja palvelumuotoilun asiantuntijayhtiön kanssa. Kuvattiin asunnottomien palvelupolku osana kotiin vietävien palveluiden toiminnan kehittämistä. Sisälsi 2–3 asiakasperheen haastattelua. Syvennettiin ymmärrystä asunnottomien ihmisten kokemuksista eri palvelun tuottajista ja kehitettiin palvelua tämän pohjalta.

3. DIGITAALISEN TEKNOLOGIAN HYÖDYNTÄMINEN SOSIAALITYÖSSÄ

Sosiaaliohjaajan asiakkaille tarjottiin mahdollisuutta olla yhteydessä oman työntekijän kanssa kännykkäsovelluksen avulla. Tavoitteena oli selvittää, miten videopuhelusovellus toimi ja kuinka hyvin videoyhteys sopi asiakkaan ja sosiaaliohjaajan yhteydenpidon yhdeksi muodoksi. Videotapaamisten koettiin olleen kohtalaisen luonteva tapa yhteydenpitoon. Kiitosta sai videotapaamisten joustavuus ja se, etteivät tapaamiset ole yhteen paikkaan sidottuja. Videotapaamisten tuoma lisäarvo oli pilotista saadun palautteen perusteella vaikea määritellä.

4. IKÄNEUVO-HANKE

Ikääntyneiden omaishoitajien arjen helpottaminen tablettitietokoneella annettavan etätuen avulla. Puoli vuotta kestävä kokeilu toteutetaan Pirkanmaalla. Etätuella pyritään varmistamaan omaishoitajan jaksaminen ja selvittämään, millä tavoin jokapäiväistä työtä voidaan tukea etävalmennuksen ja -ryhmien avulla. Tavoitteena on luoda kustannustehokas ja helposti saatavilla oleva etätuen toimintamalli, joka lähtee käyttäjien tarpeista ja täydentää omaishoitajille suunnattua palveluvalikkoa.

5. KOTOUTTAMISEN SIB-HANKE

Työ- ja elinkeinoministeriön kokeilussa haluttiin tehostaa maahanmuuttajien työllistymistä yksityisellä pääomalla hyödyntäen vaikuttavuusinvestoinnin SIB-mallia (Social Impact Bond). Luona oli mukana hankkeessa luomalla työllistymismahdollisuuksia eri työnantajakumppanien kanssa. Luotiin prosessi työnantajien ja Luonan välille sekä saatiin joitain hyviä kokemuksia työllistämisestä.

6. KOTIHOIDON TURVAPALVELUIDEN ÄLYTEKNOLOGIAHANKE

Luonan johtama kumppaniverkosto toteutti kotihoidon turvapalveluiden älyteknologiahankkeen ensimmäisen vaiheen Kuopiossa. Kuopion kaupungin vanhus- ja vammaispalveluiden tilaamassa palvelukokonaisuudessa oli useita toimijoita, joiden yhteistyön tuloksena jo noin 1 100 kuopiolaista sai uudet turvapuhelimet. Osaan kohteista asennettiin lisäksi älykäs ovivahti ja palovaroitin.

7. OSAAMISKARTOITUKSET STARTUP REFUGEES -VERKOSTON KANSSA.

Kartoitukset toteutettiin kolmessa Luonan operoimassa vastaanottokeskuksessa. Hankkeen tavoite oli saada mahdollisimman paljon turvapaikanhakijoita mukaan Startup Refugeesin verkostoon, jonka kautta heille voitiin tarjota erilaisia koulutus- työ- ja harjoittelumahdollisuuksia. Osaamiskartoituksiin osallistui yhteensä 240 turvapaikanhakijaa.

Tekoälyn hyödyntäminen tarjoaa mahdollisuuden käsitellä laajoja ja monipuolisia datamääriä ja yhdistellä näitä tietoja päätöksenteon tueksi. Lisäksi tekoäly nopeuttaa ammattilaisten työtä ja parantaa työn tasalaatuisuutta sekä mahdollistaa helppokäyttöisten itsepalveluratkaisujen tuomisen asiakkaiden ja potilaiden käyttöön.

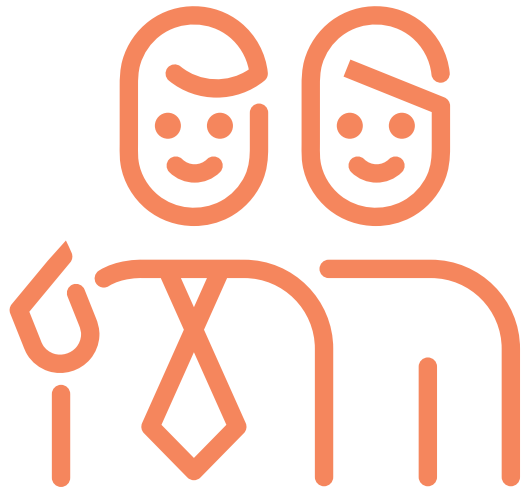
TAVOITTEET JA KEHITYSNÄKYMÄT TULEVAISUUDESSA

Vuonna 2018 kehitämme kattavamman ja yhteisemmän tavan mitata palveluidemme vaikutavuutta sekä tilaaja-asiakkaiden ja palvelujen käyttäjien asiakastyytyväisyyttä. Yhdessä tilaaja-asiakkaidemme kanssa kehitämme ja tarkennamme myös tapoja laskea ja mitata suoria kustannussäästöjä palveluittain tai liiketoiminnoittain. Asiakkaidemme auttaminen tiedolla johtamisessa on keskeinen osa asiakkuuksiemme kehittämistä vuonna 2018. Juurrutamme osaltamme vaikutavuusajattelua sote-toimijoiden keskuuteen ja pidämme esillä datan keräämisen ja hyödyntämisen merkitystä. Uskomme erityisesti digitalisaatiokehityksen ja uusien tekoälyratkaisujen tuovan uusia tapoja seurata, mitata ja parantaa sote-alan palveluiden saatavuutta ja laatua, siten myös ke-

hittää niiden tehokkuutta.

Digitalisaation avulla on mahdollista kerätä en-
tistä runsaampaa ja laadukkaampaa dataa. Muun
muassa sensorteknologian avulla kerättyjä tie-
toja voidaan jatkossa hyödyntää ikääntyneiden
palveluja suunnitellessa ja toteuttaessa. Tekoälyn
hyödyntäminen tarjoaa mahdollisuuden käsitel-
lä laajoja ja monipuolisia datamääriä ja yhdistellä
näitä tietoja päätöksenteon tueksi. Lisäksi tekoäly
nopeuttaa ammattilaisten työtä ja parantaa työn
tasalaatuisuutta sekä mahdollistaa helppokäyt-
töisten itsepalveluratkaisujen tuomisen asiakkai-
den ja potilaiden käyttöön.

Luona toimii aktiivisesti sote-ratkaisun valmis-
teluissa ja auttaa maakuntia ja soten järjestäjä-
tahoja tuottamaan vaikuttavampia palveluja ja rat-
kaisuja.



Vastuu luonalaisista

Luonan henkilöstövastuun olennaisimmat osat ovat työhyvinvointi, yrityskulttuurin luominen yhdessä luonalaisten kanssa sekä työturvallisuuden kehittäminen.



Luonassa uskotaan, että hyvinvointi työssä ja hyvinvoivat luonalaiset mahdollistavat laadukkaan ja inhimillisen kohtaamisen asiakkaan kanssa. Hyvinvoiva työntekijä antaa asiakkaalle parhaan mahdollisen palvelun ja avun. Luonan yrityskulttuuri, #luonaote, on määritetty keskeiseksi tulevaisuuden kilpailuetumme lähteeksi sote-alalla. #luonaote kertoo tavastamme toimia ja tehdä työtä. Toimintaympäristömme muuttuessa haluamme olla houkutteleva työnantaja sote-alan osaajille nyt ja tulevaisuudessa, ja myös tästä syystä vastuu luonalaisista on vastuullisuusohjelmamme yksi painopisteistä.



*Asiakastyössä olevat luonalaiset

Vuonna 2017 pääsimme tavoitteeseemme tarjota luonalaisille keskimäärin kolme koulutus- tai kehittämispäivää vuodessa. Tuemme luonalaisia myös tutkintotavoitteisessa opiskelussa tarjoamalla neljä palkallista päivää vuodessa opiskeluun, jos tutkinto liittyy sote-alaan ja tukee Luonan liiketoimintaa.

TYÖHYVINVOINTI, KEHITTÄMINEN JA MITTAAMINEN

Työhyvinvoinnin kehittäminen oli Luonassa koko yhtiön keskeinen tavoite vuonna 2017. Luonassa työssä ei haluta vain voida hyvin, vaan tavoittelemme, että työ antaa meille energiaa. Työhyvinvointiin kuuluu Luonassa eri osa-alueita.

Eri liiketoiminnoissamme ja yksiköissämme työhyvinvointia kehitetään erilaisten lähtökohtien kautta. Siksi meillä on yksikkökohtaiset kehittämissuunnitelmat. Työympäristömme sosiaali- ja terveysalalla on kuormittava jo itsessään, mutta toimintamme etenkin muuttuvassa vastaanotto-keskusympäristössä luo työhyvinvoinnista huolehtimiselle erityistä painoarvoa. Vastaanottokeskusten määrä on vähentynyt Suomessa turvapaikan hakijoiden vähentyessä, joten työympäristön kuormittavuuden lisäksi erityisesti vastaanottokeskushenkilökunnan keskuudessa yksi kuormittavuustekijä on myös työn jatkuvuus.

TYÖHYVINVOINNIN TUKEMINEN

Fyysisen ja psyykkisen terveyden vaaliminen on perusta luonalaisten työkyvylle, ja tässä teemme tiivistä yhteistyötä työterveyshuollon kanssa. Ennaltaehkäisy meillä tarkoittaa muun muassa hyvinvointikyselyn tekemistä kerran vuodessa, tarvittaessa useamminkin. Kyselyn tulosten perusteella laaditaan työterveyshuollon toimintasuunnitelma, jonka toteutumista tarkastellaan säännöllisesti.

Tuemme myös luonalaisten virkistytymistä ja liikkumista vapaa-ajalla liikunta- ja kulttuuriedun muodossa. Varhaisen puuttumisen malli tukee työkykyä ja tässä yhteistyö työterveyshuollon kanssa on tärkeää. Luonan esimiehiä valmennettiin varhaisen tuen keskusteluihin vuoden 2017 aikana.

Edellytämme itseltämme vahvaa ammatillisuutta ja ammatillista osaamista. Luonassa tavoite- ja kehityskeskustelussa laaditaan henkilökohtainen kehittämissuunnitelma, jossa kuvataan millä tavoin omaa osaamista kehitetään. Vuonna 2017 pääsimme tavoitteeseemme tarjota luonalaisille keskimäärin kolme koulutus- tai kehittämispäivää vuodessa. Luonassa oli asiakastyötä tekevien osalta yhteensä 633 koulutuspäivää vuonna 2017. Tuemme luonalaisia myös tutkintotavoitteisessa opiskelussa tarjoamalla neljä palkallista päivää vuodessa opiskeluun, jos tutkinto liittyy sote-alaan ja tukee Luonan liiketoimintaa. Lisäksi vuonna 2017 jatkoimme edellisenä vuonna alkanutta Luonalle räätälöityä täsmäkoulutusohjelmaa, jossa 28 Luonan vastaanottokeskuksen ohjaajaa suorittivat lähihoitajatutkinnon opintoja. Vuonna 2018 tavoitteemme on keskimäärin neljä koulutus- tai kehittämispäivää vuodessa.

Arvojen ja oman motivaation sopivuus omaan työnkuvaan ja rooliin tai Luonaan korostuu rekrytoinnissamme, ja siksi osana rekrytointi arvioimme tulevien luonalaisten soveltuvuutta työskentelemään arvojemme mukaisesti. Arvojen mukais-

***Kehittäminen painottui
vuoden 2017 aikana
suurimmassa osassa yksiköistä
työssä jaksamiseen ja
työilmapiirin kehittämiseen,
ja kaikissa liiketoiminnoissa
sekä yksiköissä yhtä lukuun
ottamatta henkilöstön
kokonaistyytyväisyys nousi.***

ta toimintaa mitataan myös osana vuosittaista henkilöstökyselyä. Vuoden 2017 kyselyn mukaan arvojen näkyminen arjessa oli hieman laskenut, joten yksi päättämistämme kehitystoimenpiteistä henkilöstökyselyn tulosten perusteella olikin aloittaa Luonassa sisäiset arvokeskustelut uudelleen ja entistä laajemmin.

Vaikuttaminen omaan työhön on osa työhyvinvoinnin kehittämistä. Luonassa lanseerattiin vuonna 2017 ”Miten voin vaikuttaa omassa työyhteisössäni?”-opas. Siinä kuvataan yhteensä kahdeksan eri kanavaa vaikuttamiseen. Yksi vaikuttamisen kanava Luonassa ovat henkilöstön keskuudesta henkilöstön valitsevat strategialähettiläät, joita on valittu kaksi jokaisesta yksiköstämme. Strategialähettiläät toimivat viestien, ideoiden, ajatusten ja tiedon välittäjänä johdon ja työntekijöiden välillä. Strategialähettiläiden kautta koko Luonan henkilöstö osallistuu toimintamme pitkäjänteiseen suunnitteluun ja kehittämiseen sekä Luonassa oleva osaaminen on suunnittelumme käytössä.

Luonassa toimii jatkuvasti noin 10 työnohjausryhmää, joiden tehtävänä on luoda foorumi työme reflektoinnille ja siten ennaltaehkäistä kuormittuneisuutta.

TYÖHYVINVOINNIN KEHITTÄMISEN SEURANTA

Mittaamme hyvinvointimme tilaa vuosittain kaksi kertaa tehtävällä henkilöstökyselyllä. Joulukuussa 2017 tehdyssä henkilöstökyselyssä johtajien ja esimiesten viestinnän arvioitiin parantuneen 0,4 pistettä, mikä oli kyselyn parhaiten kehittynyt osa-alue. Myös henkilöstön kokonaistyytyväisyys oli noussut jouluna 2017 verrattuna edelliseen kyselyyn. Henkilöstökyselyn tulokset käsitellään jokaisessa toimipisteessä ja henkilöstö valitsee yhteiset kehittämisen painopistealueet. Tämän lisäksi tulosten perusteella päätetään koko yhtiötä koskevista henkilöstön hyvinvointiin liittyvistä kehityspainopisteistä.

Kehittäminen painottui vuoden 2017 aikana suurimmassa osassa yksiköistä jaksamiseen ja työilmapiirin kehittämiseen, ja kaikissa liiketoiminnoissa sekä yksiköissä yhtä lukuun ottamatta henkilöstön kokonaistyytyväisyys nousi.

Henkilöstökyselyn lisäksi tärkeä hyvinvoinnin seurannan mittari Luonassa on sairastavuuden kehitys. Vuonna 2017 sairastavuus oli Luonassa noussussa ja sairaspöissaoloprosentti oli keskimäärin 7,2 prosenttia. Luonalaiset työskentelevät haasta-

Asetamme kaikille luonalaisille oman henkilökohtaisen hyvinvoinnin tavoitteen osana muita yhteisesti sovittuja tavoite- ja kehityskeskusteluissa sovittuja mittareita. Vuoden 2017 lopussa tämä tavoite oli asetettu 92 prosentille vakituisessa työsuhteessa olevista luonalaisista.

vassa toimintaympäristössä, vaativissa työtehtävissä sekä erittäin haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten parissa. Tämä vaikuttaa työssäjaksamiseen ja siten myös sairaspotilaisiin. Pyrimme kääntämään tämän kehityksen asettamalla kaikille luonalaisille oman henkilökohtaisen hyvinvoinnin tavoitteen osana muita yhteisesti sovittuja tavoite- ja kehityskeskusteluissa sovittuja mittareita. Vuoden 2017 lopussa tämä tavoite oli asetettu 92 prosentille vakituisessa työsuhteessa olevista luonalaisista. Suurin osa henkilökuntamme oman hyvinvoinnin tavoitteista liittyivät oman työn rajaamisen taitoon ja työyhteisötaitojen kehittämiseen. Nämä osa-alueet huomioitiin vuoden 2018 koulutuskalenterin rakentamisessa.

YRITYSKULTTUURIN ELI #LUONAOTTEEN KEHITTÄMINEN

Luonassa halutaan kehittää yrityskulttuuria laajalaisesti ja strategisesti, mikä on sote-alalla uutta. #luonaote-yrityskulttuurin kehittäminen jatkui vuonna 2017.

Luonan yrityskulttuuri eli #luonaote on kilpailukykyä tuottava strateginen työkuulttuuri, joka näkyy johtamisessa ja esimiestyössä, vuorovaikutukses-

sa asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa, luonalaisten vastuuna sekä johtamisen käytännöissä, kuten esimerkiksi hr-prosesseissa, vuosisuunnittelussa ja sisäisessä viestinnässä.

Luonalaiset määrittivät oman näkemyksensä Luonasta, jossa he haluavat olla töissä vuonna 2016. Tämän jälkeen osana tavoite- ja kehityskeskusteluja on käyty dialogia siitä, mitä #luonaote tarkoittaa jokaisen omassa työssä.

TYÖTURVALLISUUDEN KEHITTÄMINEN

Luonalaisten tekemä työ on puhelimesta, sähköisesti tai vastaanotolla tapahtuvaa hoidon tarpeen arviointia ja neuvontaa, asiakkaiden ohjaustyötä heidän omissa kodeissaan tai asumisyksiköissä. Lisäksi teemme toimistotyötä.

Työturvallisuuden kannalta suurin riskitekijä monille Luonan työntekijöille on työn psykososiaalinen kuormittavuus. Sen lisäksi vastaanottokeskuksissa ja asiakkaiden kotona työskentelevien luonalaisten työssä fyysiset väkivaltatilanteet voivat aiheuttaa vaaratilanteita.

Työn kuormittavuutta Luonassa hallitaan ensisijaisesti hyvän johtamisen ja työterveyshuollon avulla sekä aiemmin kuvatuilla työhyvinvoinnin

toimenpiteillä. Varsinaisia tapaturmia tapahtuu eniten vartijoille, jotka voivat kohdata työssään väkivaltatilanteita. Vielä syksyllä 2017 Luonassa oli vastaanottokeskuksissa omaa keittiöhenkilökuntaa, joiden tapaturmien syyt liittyivät ruoanlaittovälineiden kuten veitsien käyttöön. Lisäksi tapahtui erilaisia kompastumisia ja horjahtamisia.

Tapaturmataajuuden mittaaminen aloitetaan systemaattisesti vuonna 2018.

Työn fyysisiin uhkatilanteisiin varaudutaan turvallisuussuunnitelmalla, joka käsittää vastaanottokeskuspalvelut ja Luona Polun kotiin tuotavat palvelut. Turvallisuussuunnitelmassa linjataan toimintaohjeet uhkatilanteisiin, kuten esimerkiksi fyysinen uhkatilanne tai väkivaltainen käyttäytyminen. Lisäksi on määritelty kohdekohtaiset turvallisuusohjeet eri toimipaikoille sekä kriisitoiminta- ja viestintäohjeet. Luonassa toteutetaan säännölliset vaaran arvioinnit vähintään kerran vuodessa sekä tehdään turvallisuusarvioinnit vastaanottokeskuksiin. Työntekijöiden henkilökohtaista turvallisuutta lisätään hätäpainikejärjestelmän ja radiopuhelin-

ten avulla silloin, kun työolosuhteet sitä vaativat.

Turvallisuushavaintojen ilmoittamiseen on otettu käyttöön prosessi ja sähköinen työkalu. Luonan vastaanottokeskuksista Siikajärven kiinteistö sai vuonna 2017 turvallinen kiinteistö -sertifikaatin (Safetum).

Luonalla on turvallisuusalan elinkeinolupa eli lupa vartioimisliike-, järjestyksenvalvoja- ja turvasuojaustoiminnalle. Luonan operoimien vastaanottokeskusten vartijat ovat siten omia työntekijöitämme. Heidät on erikseen koulutettu vastaanottokeskustyöhön ja asukkaiden ja henkilökunnan turvaamiseen.

VASTUULLISUUDEN KEHITTÄMISTAVOITTEET

Tärkeimmät kehittämiskohteemme vuonna 2018 liittyvät luonalaisten hyvinvoinnin parantamiseen, #luonaote-työkulttuurin vahvistamiseen johtamisessa ja esimiestyössä sekä arvojen näkyväksi tekemiseen arjessa.

CASE:

Strategialähettiläät: Luonassa voi vaikuttaa

*Perinteisesti strategiaa tehdään
ja johdetaan ylhäältä alaspäin.
Tämän mallin sijasta Luonassa
valittiin toisin.*



Luonassa toimii kymmenen strategialähettilästä, jotka yhdessä tiimiensä kanssa suunnittelevat ja kehittävät Luonan strategiaa. Strategialähettiläiden rooli on toimia oman tiiminsä tulkkina sekä sen jäsenten ajatusten ja osaamisen välittäjänä yrityksen johdolle. Lisäksi he välittävät viestiä johdon suunnalta työntekijöille. Kun työyhteisö otetaan mukaan strategiaprosessiin, on strategian juurruttaminenkin jo osaksi tehty.

Luonan strategialähettiläät edustavat kukin omaa yksikköään tai ammattikuntaansa, ja luonalaiset valitsivat lähettiläät keskuudestaan äänestämällä.

”Merkittävä osa ruohonjuuritason tiedosta on työntekijöillä, ja sitä tietoa johdon on tosi tärkeä saada strategiatyötä tehdessä”, **Artturi Pitkälä**, sosiaaliohjaaja ja strategialähettiläs kuvailee.

***”Haluan tuoda omaan
työyhteisöni ajatusta,
että Luonassa kaikki
pystyvät vaikuttamaan.”***

*Artturi Pitkälä,
sosiaaliohjaaja ja
strategialähettiläs*



Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta

Luona toimii vastuullisesti ja läpinäkyvästi liiketoiminnassaan. Noudatamme kaikessa toiminnassamme lakeja ja määräyksiä ja toimimme sote-toimialan lupien mukaisesti. Lisäksi tärkeä osa vastuullisuuttamme on tehokas omavalvonta ja sisäinen laadunhallinta sekä palvelulupausten toteutumisen seuranta ja niistä raportointi. Luonan palveluntoimittajien osalta varmistamme, että myös he toimivat lakien ja sopimusten mukaan. Taloudellisen vastuun toteutumisen osalta raportoimme liiketoiminnastamme läpinäkyvästi ja ymmärrettävästi.



LAADUNHALLINTA JA TEHOKAS OMAVALVONTA

Luona toimii sosiaali- ja terveysalaa säätelevien lakien ja määräysten puitteissa. Suurin osa Luonan tarjoamista sosiaali- ja terveyspalveluista on joko luvan- tai ilmoituksenvaraista toimintaa. Toimintaa ohjaavat ja valvovat aluehallintovirastot sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira sekä sijaintikunnat.

Luonan omavalvontaan kuuluu sen varmistaminen, että yrityksen omavalvontasuunnitelmat ovat laadultaan ja laajuudeltaan kattavat, ja että niiden mukaan toimitaan. Toimintaa myös valvotaan säännöllisesti.

Valvovilla viranomaisilta tai kunnilta ei ole tullut toimintaamme kohdistuvia selvityspyyntöjä eikä siten huomautettavaa toiminnastamme. Vastaanottokeskusten osata Luonan toimintaa valvoo Maahanmuuttovirasto. Vuonna 2017 Maahanmuuttovirasto teki yhden auditoinnin eli valvontäkäynnin Siikajärven vastaanottokeskukseen. Auditoinnissa ei havaittu vakavia poikkeamia.

OMAVALVONTA YKSITYISISSÄ SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUISSA

Sosiaalipalveluiden omavalvonnan avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä asiakastyössä. Toimintayksiköille on laadittu kirjalliset suunnitelmat, joiden avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat

ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa, että potilas saa laadukasta ja turvallista terveydenhuoltoa.

Terveyspalveluiden omavalvonta on keino parantaa hoidon laatua sekä potilaiden oikeusturvaa. Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa, että potilas saa laadukasta ja turvallista terveydenhuoltoa. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla itse valvotaan ja kehitetään toimintayksiköiden ja henkilökunnan toimintaa sekä palveluiden laatua.

Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi.

LUONAN POTILASASIAMIES EDISTÄÄ POTILAAN OIKEUKSIA

Kaikille terveydenhuollon toimintayksiköllä on potilasasiamies, joka antaa tietoa potilaan oikeuksista ja toimii hänen oikeuksiensa edistämiseksi. Potilasasiamies tiedottaa, neuvoo ja auttaa tarvittaessa muistutuksen, kantelun ja Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Potilasasiamies ei ota kantaa hoidon sisältöön eikä siihen onko hoidossa tapahtunut hoitovahinko tai -virhe.

Sosiaalihuollon palveluissa vastaavia tehtäviä hoitaa kunnan nimeämä sosiaaliasiamies.

Vuonna 2017 Luonan potilasasiamiehelle tuli yksi yhteydenotto. Tapaus liittyi terveysneuvonnan asiakkaan ohjaukseen ja palveluun hänen omassa päivystysyksikössään, ei Luonaan. Vuonna 2017 Luonan palveluissa ei tapahtunut potilasvahinkoja.

PALVELUNTARJOAJAT JA KUMPPANIT

Palveluntarjoajien osalta haluamme varmistaa, että sekä sopimukselliset että lakisääteiset velvoitteet täyttyvät heidän toiminnassaan, muun muassa valvomalla säännöllisesti palveluntoimittajien tilaajavastuovelvoitteiden täyttymistä. Luona kuuluu tilaajavastuu.fi -palveluun ja edellyttää sopimuskumppaneiltaan, että tilaajavastuulain mukaiset velvoitteet täyttyvät.

HOIDON JA PALVELUIDEN SAATAVUUS LOPPUASIAKKAALLE – LUONAN PALVELULUPAUKSET

Luonan palvelulupauksena on, että oikea ihminen on oikeassa hoidossa tai palvelussa oikeaan aikaan.

Eri asiakasryhmiemme ja tilaaja-asiakkaiden sopimuksien palvelulupausten toteutumista mitataan eri tavoin ja eri mittarein. Useissa sopimuksissa tavoitteet ja seuranta ovat määrällisiä ja numeerisia. Sopimusten toteutuminen raportoidaan tilaajalle pyydetyllä tavalla ja toivotuin aikajaksoin. Tyypillinen mittausaikaväli on kuukausi. Koska mittaaminen on palvelutapahtumissa usein määrällistä, pidämme tärkeänä mitata myös asiakaskokemusta, vaikkei sitä erikseen edellytettäisiinkään.

Terveysneuvonnassa tärkein mittari on puheluiden vastausprosentti. Eri sopimuksien tavoitetasot vaihtelevat 80–95 vastausprosentin välillä. Vuonna 2017 kunkin sopimuksen vaatima tavoitetaso saavutettiin sataprosenttisesti. Keskimääräinen vastausprosentti Luonan tarjoamissa puhelinpalveluissa oli 88 prosenttia.

Kriisimajoituksen asiakkaille onnistuimme aina järjestämään majoituksen vaaditun 24 tunnin aikarajan sisällä.

Kaikille päihdekatkoasiakkaille järjestimme ensimmäisen arviointikäynnin tilauspäivänä. Kaikkien

asiakkaiden seitsemän vuorokauden lääkkeellinen katkaisuhoido aloitettiin välittömästi, mikäli asiakas oli aloitukseen valmis (alkometrin puhallustulos oli nolla promillea).

Tampereen Kotitorilla neuvonnan vastausprosentti oli keskimäärin 90 prosenttia eli yli sopimuksen mukaisen tavoitteen. Keskimääräinen vastausaika puheluun oli 23 sekuntia eli asiakkaat eivät joutuneet odottamaan. Vastattuja puheluita vuonna 2017 oli yhteensä 9 897 kappaletta. Palvelupisteessä kävi yhteensä 4 265 henkilöä. Asiakkaiden yleisen neuvonnan osalta asiat ratkaistiin 97 prosentissa tapauksista heti palvelutapahtuman yhteydessä eli asetettu 95 prosentin tavoite ylitettiin.

KESKIMÄÄRÄINEN VASTAUSPROSENTTI
LUONAN TARJOAMISSA PUHELINPALVELUISSA

88%

KESKIMÄÄRÄINEN
VASTAUSAIKA PUHELUUN

23

SEKUNTIA

KAIKILLE PÄIHDEKATKON
ASIAKKAILLE ARVIOKÄYNTI
TILAUSPÄIVÄN SISÄLLÄ

ASIAKASSOPIMUSTEN VAATIMA
TAVOITETASO SAAVUTETTIIN

100%

KRIISIMAJOITUKSEN JÄRJESTYMINEN

24

TUNNIN SISÄLLÄ

ASIAKKAIDEN YLEISEN NEUVONNAN
OSALTA ASIAT RATKAISTIIN

97%

TAPAUKSISTA HETI PALVELU-
TAPAHTUMAN YHTEYDESSÄ

LÄPINÄKYVÄ RAPORTOINTI

Läpinäkyvä taloudellisten vaikutusten verojalan jäljen raportointi on keskeinen osa Luonan vastuullisuusohjelmaa ja raportointia. Toiminnan keskeiset rahavirrat on kuvattu vieressä olevassa taulukossa.

Luona työllistää oman henkilökuntansa lisäksi monia palveluntuottajia tilaamalla heiltä palveluita ja siten työllistäen muun muassa monia paikallisia pienyrittäjiä. Vuonna 2017 Luona käytti ulkopuolisten palveluiden ostamiseen noin 11,9 miljoonaa euroa työllistäen noin 50 erilaista palvelun- ja tavarantoimittajaa. Suurin osa ulkopuolisista palveluista koostuvat integraatiopalveluiden palveluntuottajista, teknologiapalveluista ja -tuotteista sekä majoituspalveluista. Esimerkiksi vuoden 2017 aikana Luona käytti ulkopuolisten palveluiden hankintaan Tampereen Kotitorin integraatio-palveluissa 5,86 miljoonaa euroa työllistäen noin 20 paikallista pienyrittäjää.

VEROJALANJÄLKI

Luonalle on tärkeää osoittaa, että se noudattaa verojen ja veroluonteisten maksujen maksamisessa, keräämisessä ja raportoinnissa vallitsevaa lainsäädäntöä. Verojen ja veroluonteisen maksujen maksamisen osoittaminen ja maksaminen siihen maaan, jossa palvelut tuotetaan, on Luonalle tärkeä osa vastuullisuutta. Merkittävä osa Luonan tuottamista palveluista tuotetaan verovaroin.

SUORAN TALOUDELLISEN LISÄARVON TUOTTAMINEN

LIKEVAIHTO + LIKETOIMINNAN MUUT TUOTOT

43,31 MEUR

SUORAN TALOUDELLISEN LISÄARVON JAKAUTUMINEN

43,18 MEUR

TOIMITTAJAT
materiaalit ja palvelut

29,67
MEUR

HENKILÖSTÖ
palkat, palkkiot, sosiaalikulut

10,98
MEUR

SJOITTAJAT JA RAHOITTAJAT
luotonantajat

0,01
MEUR

JULKINEN SEKTORI
tuloverot

0,05
MEUR

OMISTAJAT
osingot, pääoman-palautukset, konserniavustukset**

2,48
MEUR

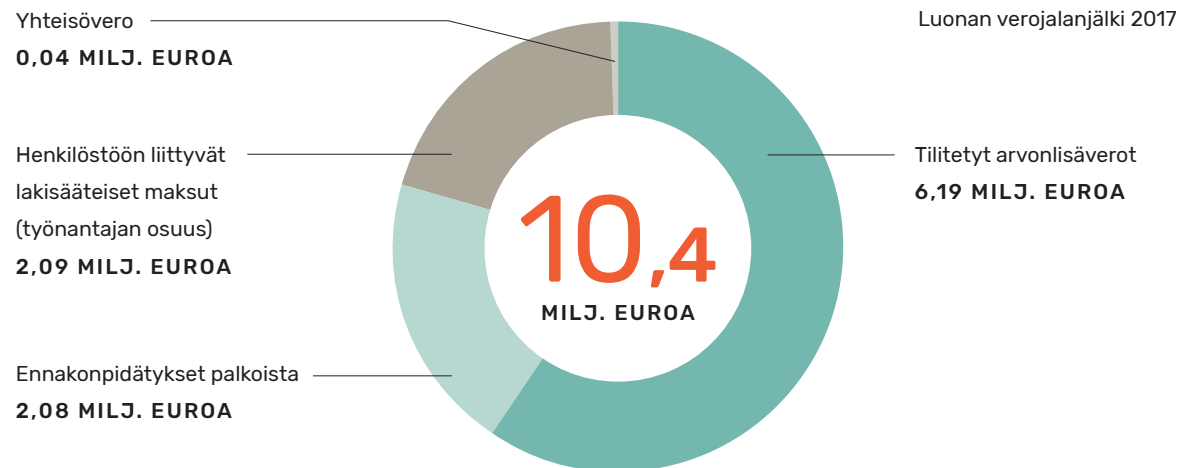
JAKAMATON TALOUDELLINEN LISÄARVO*

0,13 MEUR

* Laskenta: "Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen" vähennettynä "Suoran taloudellisen lisäarvon jakautuminen"

** konserniavustukset on omistajalle, Barona Group Oy:lle verotettavaa tuloa

Taulukko: Taloudellisen hyödyn jakautuminen 2017



Verojalanjäljellä tarkoitetaan yrityksen liike-toiminnasta yhteiskunnalle kertyviä verotuloja ja veronluonteisia maksuja. Välittömien ja välillisten verojen lisäksi Luonan verojalanjäljessä on raportoitu työntekijöiden palkoista pidätyt ennakonpidätykset sekä työeläkevakuutus-, työttömyysvakuutus-, ryhmähenkivakuutus- ja sosiaaliturvamaksut.

Tämän raportin verojalanjälki kattaa sellaiset verot ja veronluonteiset maksut, joissa Luonalla on lakisääteinen velvoite maksaa tai kerätä kyseinen vero tai maksu. Sen sijaan sellaisia veroja, jotka sisältyvät tuotteen tai palvelun ostohintaan tai joista Luonalla ei ole lakisääteistä ilmoitusvelvollisuutta, ei ole sisällytetty yhteenvedon tietoihin. Tässä raportissa olennaiset verot ja maksut on luokiteltu verolajeittain. Kaikki luvut, jotka on ilmoitettu, koskevat Suomea. Luona maksaa kaikki verot ja veronluonteiset maksut Suomeen. Luona on osa Baro-

na Groupia. Luonan antaman konserniavustuksen myötä Barona Group tekee saadun avustuksen verran enemmän tulosta ja yhtiötä myös verotetaan tehdyn tuloksen perusteella. Barona Group on kotimaisesti omistettu yhtiö sekä raportoi verojalanjälkensä vuodelta 2017 ja maksaa veronsa Suomeen.

TULEVAISUUDEN KEHITYSKOhteita

Vuonna 2018 jatkamme vastuullisten toimintamallien kehittämistä muun muassa määrittelemällä tarkemmin sisäisiä prosesseja sekä kirjaamalla Luonan ympäristöpolitiikan ja -ohjeet. Kumppaneiden vastuullisuuden kehittämisessä otamme käyttöön vastuullisuuskeskustelut vuoden 2018 aikana varmistaaksemme vastuullisen toiminnan koko toimitusketjussamme. EU:n tietosuojaa-asetukseen liittyvät koulutukset aloitetaan keväällä 2018.



Inhimillinen kohtaaminen pohjautuu ihmisarvon kunnioittamiseen

Inhimillinen kohtaaminen pohjautuu ihmisoikeuksien kunnioittamiseen kaikissa kohtaamisissa. Työskentelemme erityisen haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten kanssa, joiden kohtaaminen vaatii vahvaa osaamista ja ammattitaitoa.





LUONASSA TEHTÄVÄN TYÖN EETTINEN KEHYS

Emme Luonassa hyväksy syrjintää, häirintää, rasismia tai epäasiallista kohtelua henkilöstön keskuudessa tai kohtaamisissa palveluidemme loppuasiakkaiden tai muiden sidosryhmien kanssa.

Luonassa kaikki epäasiallinen käytös mukaan lukien syrjintä tai kiusatuksi tuleminen pitää ilmoittaa ensisijaisesti työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle, jotka vastaavat asian selvittämisestä. Luonassa on koulutettu erikseen henkilö, joka tällaisissa tapauksissa kuulee osallisia yhdessä työsuojeluvaltuutetun kanssa. Tästä tapaamisesta raportoidaan henkilöstöjohtajalle, joka tekee lopulliset tilanteen vaatimat päätökset nähtyään eri osapuolten näkemykset ja toimintaehdotukset.

Vastuullisuutta on mielestämme myös se, että pystymme toimimaan eettisesti ja ammatillisesti asiakkaidemme kanssa ja toisaalta huomioimaan yhteiskunnasta ja viranomaisilta tai tilaaja-asiakkailta tulevat linjat työllemme. Olemme osana vastuullisuusohjelmaamme sitoutuneet siihen, että linjaamme entistä selkeämmin omat eettiset toimintaperiaattemme. Tämä systematisointi alkaa vuonna 2018. Kehittämistyöhön osallistuu luonalaisia monista eri ammattikunnista.

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten työhön on laadittu erilaisia eettisiä ohjeita, jotka osaltaan tukevat luonalaisten ammattietiikkaa. Näitä on koonnut muun muassa valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE.

Lisäksi sosiaalialan ammattijärjestö Talentia on valmistanut sosiaalialan työntekijöille omat ammattieettiset ohjeet.

Luona noudattaa toiminnassaan YK:n kansainvälisiä Global Compact -periaatteita.

KOHTAAMISTEN ONNISTUMISEN JA PALVELUIDEN KÄYTTÄJIEN ASIAKAS- TYYTYVÄISYYDEN MITTAAMINEN

Inhimillisen kohtaamisen onnistuminen on moniulotteinen tapahtuma, jonka mittaamista ja seuraamista kehitämme ja yhtenäistämme osana vastuullisuusohjelmaa. Luonan eri liiketoiminnoissa kohtaamisen onnistumista seurataan osana asiakastytytyväisyyskyselyitä.

***Ihmisoikeuksien ja -arvon
kunnioittaminen, luottamuksen
rakentaminen ja puolueettomuus
kaikissa kohtaamisissa.***

Luonan tilaaja-asiakkaat ovat organisaatioita ja varsinaiset palveluiden käyttäjät ovat yksityishenkilöitä. Osa tilaaja-asiakkaista edellyttää sopimuksissaan, että palveluiden käyttäjien asiakastytytyväisyyttä mitataan. Jotkut tilaaja-asiakkaat, kuten Tampereen kaupunki, tekevät itse asiakastytytyväisyyskyselyn. Luonalle on tärkeää mitata



palveluiden käyttäjien tyytyväisyyttä silloinkin, kun sitä ei meiltä erikseen edellytetä. Haluamme tietää, miten ihmiset ovat kokeneet tulleeensa kohdatuiksi ja kuinka onnistuimme auttamaan heidän asiansa ratkaisemisessa.

Tampereen kaupunki on tutkinut Kotitorin neuvonnan ja ohjauksen asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluumme samalla kyselyllä jo useita vuosia.

Vuoden 2017 lopussa aloitettiin Luona Arviointi-terveysneuvonnan etäpalvelun asiakkaille Net Promoter Score (NPS) -kyselyt. Palvelusta riippuen kysely lähtee puhelun jälkeen asiakkaan älypuheliin joka kymmenennen tai joka viidennen puhelun jälkeen. Sama kysely lähtee myös Tampereen Kotitorille soittaneille asiakkaille. Näin toivomme saavamme Kotitorin asiakkailta laajemmin palautetta pitkin vuotta. Vuoden 2018 aikana meidän on mahdollista saada kerätyn datan avulla yhtenäisempää tietoa onnistumisestamme ja siitä, mitä pitäisi kehittää.

Vuonna 2017 olemme mitanneet pääkaupunkiseudun kriisimajoitusasiakkaiden ja kotiin tuotavan päihdekuntoutuksen asiakkaiden tyytyväisyyttä osana Luona Polku -palvelua. Lisäksi vuoden lopupuolella toteutettiin kysely vastaanottokeskusten asukkailla. Näiltä kaikkein heikoimmassa asemassa olevilta Luonan asiakkailta on haastavaa saada kerättyä määrämuotoista palautetta ja vastausprosentit jäävät mataliksi. Emme aina voi vaikuttaa siihen, miten kunta tai valtio ratkaisee hei-

dän tilanteensa. Meille on kuitenkin tärkeää, että nämä asiakkaamme kokevat tulleeensa kuulluksi ja että heidät on kohdattu tasavertaisesti.

Päihdepalveluiden asiakkaiden kyselyiden perusteella olemme havainneet, että kuntoutusmallimme on toimiva ja asiakkaat ovat erityisen tyytyväisiä saadessaan apua omaan kotiinsa ja tukea päihitteettömään arkeen. Vastaanottokeskusten asukkaiden osalta vastauksissa näkyy se, että vastaajien tilanne on ristiriitainen, ja siksi heidän on todennäköisesti ollut vaikea arvioida Luonan palvelua erillisenä osana turvapaikanhakuprosessin kokonaisuudesta.

Vuoden 2018 aikana saamme kerättyä palautetta kaikilta palveluidemme käyttäjiltä, minkä avulla pystymme raportoimaan asiakastyytyväisyydestä kattavammin.

INHIMILLISEEN KOHTAAMISEEN KOULUTUSTA JA LAADUN SEURANTAA

Ammatillisen osaamisen lisäksi henkilökuntaamme on koulutettu Luonassa tehtävän työn erityisiin vaatimuksiin.

Luonan eri ammattiryhmiä on koulutettu haastavien asiakkaiden kohtaamiseen, hyvään eettiseen toimintatapaan sekä erilaisiin asiakastilanteisiin. Lisäksi Luonan vastaanottokeskuksissa työskentelevät vartijat on jo aiemmin koulutettu vastaanottokeskustyöhön.

”Luonassa meille on tärkeää kunnioittaa ihmisarvoa ja ihmisoikeuksia. Työssämme toimimme sellaisten ihmisten parissa, jotka ovat erityisen haavoittuvassa asemassa kuten turvapaikanhakijat, päihdeongelmaiset tai mielenterveyspotilaat. Kaikki ihmiset ovat samanarvoisia riippumatta sukupuolesta, rodusta, ihonväristä tai kielestä. Me kaikki olemme samanlaisia arvokkaita ihmisiä ja jokaisen elämää pitää kunnioittaa.”

Pekka Tuomola, lääketieteellinen johtaja



Vuonna 2017 Luona järjesti seuraavat koulutukset tukemaan erityisesti inhimillistä kohtaamista:

- Haastavan asiakkaan kohtaaminen
- Työnohjaus
- Puhejudo
- Ihmiskaupan uhrien auttaminen
- Omaohjaajakoulutus
- Psykologinen ensiapu

VAPAAEHTOISIA KUULLAAN JA TUETAAN

Luonan toimintaa täydentää vapaaehtoisten joukko. Vuonna 2017 työssämme oli mukana noin 100 vapaaehtoista. Vapaaehtoisten avulla mahdollis-

tetaan erityisesti vastaanottokeskusten asiakkaille monipuolisempia vapaa-ajan aktiviteetteja. Vapaaehtoiset ohjaavat erilaisia toimintaryhmiä, kuten peli-iltoja, ja järjestävät monipuolista vapaa-ajan ohjelmaa sekä tapahtumia vastaanottokeskusten ulkopuolella. Lisäksi vapaaehtoiset tukevat oleskeluvuorokautta kuntalaiseksi siirtymisen prosessissa, toimien ystävinä ja tukihenkilöinä.

Vastaanottokeskuksissa työskenteleviltä vapaaehtoisilta edellytetään koulutusta tai perehtyneisyyttä vapaaehtoistoimintaan. Luonan vapaaehtoiset ovat yleensä käyneet SPR:n tai seurakuntien tarjoaman koulutuksen.

Jokaisessa Luonan toimintayksikössä on nimet-

ty vapaaehtoistoiminnan vastuhenkilö, joka toimii vapaaehtoisten yhteyshenkilönä. Jokainen vapaaehtoinen perehdytetään vapaaehtoistehtävään, organisaatiomme toimintaan sekä asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan. Toimintayksiköissä järjestetään kerran kuussa vapaaehtoisille oma kehittämisilta, jossa keskustellaan ja suunnitellaan toimintaa yhdessä sekä tuetaan vapaaehtoisia heidän työssään. Tilaisuuksissa on vastuhenkilön lisäksi läsnä muita Luonan työntekijöitä.

Luona ja Mannerheimin lastensuojeluliitto toteuttivat vuonna 2017 yhdessä koulutuksen, jossa valmennettiin naisia tukihenkilöiksi maahanmuuttajajärjestöille. Koulutukseen osallistui 60 henkilöä.

KYSELY:

Kotitorilla on tyytyväisiä asiakkaita

Asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä Tampereen Kotitorin toimintaan. Kesällä 2017 toteutetussa asiakastyytyväisyyskyselyssä Kotitori sai jälleen korkeat arvosanat palvelun tavoitettavuudesta, asiakaspalvelusta ja palvelun kokonaisuudesta. Kotitorin konsepti perustuu yksilölliseen asiakasohjaukseen ja ratkaisukeskeiseen työotteeseen.

Kyselyn avoimissa palautteissa korostettiin Kotitorin kaltaisen palvelun tärkeyttä ja hyödyllisyyttä ikäihmisille.

Palveluesimies Tuula Holja Luonasta oli mukana aloittamassa Kotitorin toimintaa vuonna 2009. Konsepti rakennettiin Tampereen kaupungin määrittelemän palveluintegraatiotoimintamallin mukaan. Asiakaslähtöisyys ja asiakastyytyväisyys olivat jo tuolloin sopimuksen tärkeimmät tavoitteet.

"Kotitorin uudenlainen lähestymistapa herätti alusta pitäen paljon kiinnostusta. Olen vakuuttunut siitä, että ratkaisukeskeinen lähestymistapa on ainoa oikea vaihtoehto Kotitorin asiakastyössä. Meidän tulee kuunnella asiakasta ja auttaa häntä etsimään ratkaisuja omaan tilanteeseensa."

KOTITORI

Kotitori on arjen avuksi luotu monipuolinen neuvontapiste Tampereella, jossa erilaisia sosiaali- ja terveysalan palveluita on koottu yhteen paikkaan. Kotitorilla tarjolla on palveluita, joita tuottavat julkinen, yksityinen ja kolmas sektori. Palvelu on rakennettu Sitran kehittämän Palvelutori-mallin pohjalta.

Luona tuottaa Kotitorin palvelut, ja on ollut mukana kehittämässä sen toiminta-ajatusta.

SITRAN JA NHG:N SELVITYSTEN MUKAAN KOTITORI-MALLILLA TAMPEREEN KAUPUNKI

SÄÄSTÄÄ VUOSITTAIN

8,8

MILJOONAA EUROAA.



"Ikäihmiset kaipaavat paikkaa, jossa on juuri heille aikaa, jossa he tuntevat olevansa arvostettuja ja jossa heidän toiveensa otetaan huomioon. Olemme onnekkaita, koska Kotitorin työntekijöiden arvomaailma kohtaa Luonan arvot. Jokainen asiakas on merkityksellinen. Siksi Kotitorin työntekijät mahdollistavat omalta osaltaan jokaiselle asiakkaalle hyvän elämän kotona."

*Tuula Holja, palveluesimies,
Tampereen Kotitori*

KYSELYN KESKEISET TULOKSET:

Tampereen kaupunki toteuttaa Kotitorin asiakas-
tyytyväisyyttä mittaavan kyselyn vuosittain.
Vuonna 2017 kyselyä toteutettiin kuukauden ajan
kesällä 2017, ja tulokset julkaistiin lokakuussa.

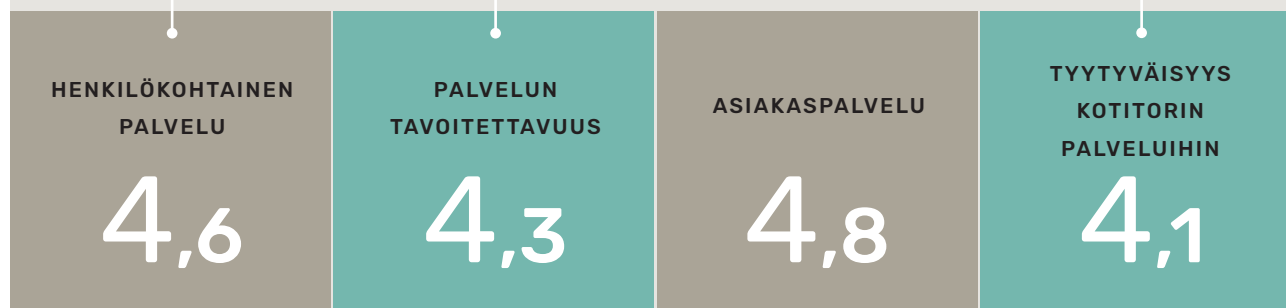
Kysely toteutettiin haastatteluin ja paperi-
lomakkeilla, ja arviointi asteikko oli 1–5,
joista 5 oli paras.

KYSELYYN VASTASI KAIKKIAAN 40 HENKILÖÄ



PALVELUIDEN KÄYTTÖ JA TAVOITTAVUUS:

KOKONAISARVIO JA LAITETORI:



Yritysvastuun raportointi

Luonan vastuullisuusohjelma on tehty vuosille 2018–2020. Tämä Luonan ensimmäinen yritysvaluukatsaus koskee ajanjaksoa 1.1.2017–31.12.2017. Katsauksessa kuvataan olennaisten näkökohtien eli yritysvaluuohjelman neljän painopistealueen edistymistä ja tulevaisuuden tavoitteita. Luonan neljä vastuullisuusnäkökohtaa ovat edelläkävijyys toimialalla, vastuuluonalaisista, vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta sekä inhimillinen kohtaminen.

Katsaus noudattaa GRI G4 -raportointiohjeistoja ja on Luonan oman arvion mukaan core-tason raportoinnin mukainen. Luonan yritysvaluuun raportointi ei kata palvelun- tai tavarantoimittajia. Jos jotakin mittaritietoa ei ole saatavana kattavasti, se on kerrottu kyseisen mittarin kohdalla. Yritysvaluukatsauksen on hyväksynyt Luonan johtoryhmä.

Olennaiset näkökohdat ja niitä vastaavat tässä katsauksessa raportoitavat GRI-tunnusluvut on esitetty vieressä olevassa taulukossa.

VASTUULLISUUS- OHJELMAN OSA-ALUE	OLENNAINEN GRI G4 -NÄKÖKOHTA	RAPORTOITAVAT GRI- TUNNUSLUVUT	LASKENTARAJA
Edelläkävijyys toimialalla 	Merkittävät epäsuorat taloudelliset vaikutukset	G4-EC8	Luona, tilaaja-asiakkaat
Vastuu luonalaisista 	Henkilöstö ja työolosuhteet	G4-LA2, LA4	Luona
	Työterveys ja -turvallisuus	G4-LA5-7	
	Koulutus	G4-LA9, LA11	
Läpinäkyvä ja vastuullinen liiketoiminta 	Taloudellinen vastuu	G4-EC1, EC4, EC9	Luona
	Määräystenmukaisuus ja läpinäkyvyys	G4-EN29 G4-SO6-8	
	Asiakkaiden terveys ja turvallisuus	G4-PR2, PR 4 G4-PR6-9	
Inhimillinen kohtaminen 	Asiakastyytyväisyys	G4-PR5	Luona, asiakkaat (palveluiden käyttäjät)
	Liiketoiminnan eettisyys	G4-56, 58	
	Ihmisoikeudet	G4-HR2-3	

GRI-sisältöindeksi

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	RAPORTIN OSA-ALUE
YLEINEN SISÄLTÖ		
STRATEGIA JA ANALYYSI		
G4-1	Toimitusjohtajan katsaus	Toimitusjohtajan katsaus
G4-2	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	Toimitusjohtajan katsaus ja Vastuullinen Luona
ORGANISAATION TAUSTAKUVAUS		
G4-3	Raportoivan organisaation nimi	Tietoa Luonasta
G4-4	Tärkeimmät tavaramerkit, brändit, tuotteet ja palvelut	Tietoa Luonasta
G4-5	Organisaation pääkonttorin sijainti Lisätietoja: Pääkonttori sijaitsee Helsingissä.	Tietoa Luonasta
G4-6	Toimintamaiden lukumäärä ja maat, joissa organisaatio toimii tai jotka ovat merkittäviä raportissa kuvattujen olennaisten yritysvastuun näkökohtien osalta Lisätietoja: Toimintaa vain Suomessa.	Tietoa Luonasta
G4-7	Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto	Tietoa Luonasta

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	RAPORTIN OSA-ALUE
G4-8	Markkina-alueet	Tietoa Luonasta
G4-9	Raportoivan organisaation koko	Tietoa Luonasta
G4-10	Henkilöstön määrä työsuhteen ja työsopimuksen mukaan, alueellisesti ja sukupuolen mukaan jaoteltuna Lisätietoja: Henkilöstö raportoitu ammattiryhmittäin ja sukupuolen mukaan.	Vastuu luonalaisista
G4-11	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	Kaikki paitsi johto ja tietyt erityistehtävät (yhteensä 15 henkilöä) kuuluvat kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin.
G4-12	Organisaation toimitusketju	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta
G4-13	Merkittävät muutokset organisaation koossa, rakenteessa, omistusrakenteessa tai toimitusketjussa raportointijaksolla	Ei merkittäviä muutoksia
G4-14	Varovaisuuden periaatteen soveltaminen	Edelläkävijyys toimialalla
G4-15	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	Inhimillinen kohtaaminen
G4-16	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	Vastuullinen Luona



TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	RAPORTIN OSA-ALUE
TUNNISTETUT OLENNAISET NÄKÖKOHDAT JA LASKENTARAJAT		
G4-17	Konsernin laskentaraja	Yritysvastuun raportointi
G4-18	Raportin sisällönmäärittely	Yritysvastuun raportointi
G4-19	Olennaiset näkökohdat	Yritysvastuun raportointi
G4-20	Olennaisia näkökohtia koskevat laskentarajat organisaation sisällä	Yritysvastuun raportointi
G4-21	Olennaisia näkökohtia koskevat laskentaraja organisaation ulkopuolella	Yritysvastuun raportointi
G4-22	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	Yritysvastuun raportointi
G4-23	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarajoissa	Yritysvastuun raportointi
SIDOSRYHMÄVUOROVAIKUTUS		
G4-24	Luettelo organisaation sidosryhmistä	Vastuullinen Luona
G4-25	Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet	Vastuullinen Luona
G4-26	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	Vastuullinen Luona ja Inhimillinen kohtaaminen
G4-27	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	Vastuullinen Luona
RAPORTIN KUVAUS		
G4-28	Raportointijakso	Yritysvastuun raportointi
G4-29	Edellisen raportin päiväys	Yritysvastuun raportointi

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	RAPORTIN OSA-ALUE
G4-30	Raportin julkaisutiheys	Yritysvastuun raportointi
G4-31	Yhteystiedot josta voi tilata raportin ja kysyä siihen liittyviä lisätietoja	Ladattavissa www-luvuilla; www.luona.fi
G4-32	GRI-sisältövertailu	Yritysvastuun raportointi
G4-33	Lähestymistapa ulkoiseen varmennukseen	Ei ulkopuolista varmennusta
HALLINTO		
Hallintorakenne ja kokoonpano		
G4-34	Hallintorakenne ja valiokunnat	Vastuullinen Luona
Lisätietoja: Yhtiötä johtavat hallitus ja toimitusjohtaja, jonka rinnalla toimii johtoryhmä. Ei erillisiä valiokuntia.		
LIIKETOIMINNAN EETTISYYS		
G4-56	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	Vastuullinen Luona ja Inhimillinen kohtaaminen
G4-58	Epäilyjen väärinkäytösten ilmoittaminen	Inhimillinen kohtaaminen
JOHTAMISTAVAN KUVAUS		
Yleinen johtamistavan kuvaus (DMA)		Vastuullinen Luona
TALOUDELLINEN VASTUU		
Taloudelliset tulokset		
G4-EC1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta



TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	RAPORTIN OSA-ALUE
G4-EC4	Valtiolta saadut avustukset Lisätietoja: Tekesiltä avustusta 23 000 euroa osana eurooppalaista tuotekehityshanketta <i>Markkina-asema</i> <i>Välilliset taloudelliset vaikutukset</i>	Ei merkittäviä avustuksia
G4-EC8	Merkittävät epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus <i>Ostokäytännöt</i>	Edelläkäviyys toimialalla
G4-EC9	Paikallisten ostojen osuus merkittävissä toimipaikoissa	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta
YMPÄRISTÖVASTUU		
<i>Määräystenmukaisuus</i>		
G4-EN29	Merkittävien ympäristölainsäädännön ja -säännösten rikkomiseen liittyvien sakkojen rahamääräinen arvo määrä sekä ei-rahallisten sanktioiden lukumäärä	Ei rikkomuksia
SOSIAALINEN VASTUU		
Henkilöstö ja työolosuhteet		
<i>Työllistäminen</i>		
G4-LA2	Kokoaikaisen henkilöstön henkilöstö-etuudet, joita ei tarjota määräaikaiselle tai osa-aikaiselle henkilöstölle merkittävissä toimipaikoissa <i>Henkilöstön ja työnantajan väliset suhteet</i>	Henkilöstöedut ovat samat, riippumatta työsuhteen laadusta.

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	RAPORTIN OSA-ALUE
G4-LA4	Uudelleenjärjestelytilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitusaika ja sen sisältyminen kollektiivisiin työehtosopimuksiin <i>Työterveys ja -turvallisuus</i>	Noudatetaan työehtosopimusta ja voimassaolevaa yt-lakia.
G4-LA5	Osuus kokonaistyövoimasta, joka on edustettuna virallisissa henkilöstön ja johdon yhteisissä työterveyttä ja -turvallisuutta valvovissa ja neuvoa antavissa Lisätietoja: Jokaisesta Luonan toimipisteestä yksi työsuojeluasiamies. Työsuojeluorganisaatiossa toimii yhteensä kymmenen luonalaista. Luonassa on kolme työsuojeluvaltuutettua. (Luonassa oli 223 henkilöä töissä vuonna 2017.)	Vastuu luonalaisista
G4-LA6	Tapaturmatyypit, tapaturmataajuus, ammattitautitaajuus, menetetyt työpäivät, poissaolot ja työhön liittyvät kuolemantapaukset jaoteltuna alueittain ja sukupuolen mukaan Lisätietoja: Raportoitu osittain. Tapaturmataajuuden raportointi aloitetaan vuonna 2018. Ei ammattitautia. Ei kuolemantapauksia.	Vastuu luonalaisista
G4-LA7	Työntekijät, jotka työskentelevät työtehtävissä, joissa on suuri esiintymistiheys ja riski tietyille sairauksille <i>Koulutus</i>	Vastuu luonalaisista
G4-LA9	Keskimääräiset koulutustunnit vuodessa henkilöä kohden jaoteltuna sukupuolen mukaan ja henkilöstöryhmittäin Lisätietoja: Keskimääräiset koulutustunnit raportoitu vain asiakastyössä työskentelevän henkilöstön osalta.	Vastuu luonalaisista



TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	RAPORTIN OSA-ALUE
G4-LA11	Säännöllisten suoritusarviointien ja kehityskeskustelujen piirissä olevan henkilöstön osuus Lisätietoja: Kaikki luonalaiset työsuhteen tyypistä riippumatta. <i>Ihmisoikeudet</i> <i>Investoinnit</i>	Vastuu luonalaisista
G4-HR2	Organisaation ihmisoikeuspolitiikkoihin tai organisaation toiminnalle relevantteja ihmisoikeusnäkökohtia koskeviin menettelytapoihin liittyvän koulutuksen kokonaistuntimäärä ja koulutukseen osallistuneen henkilöstön prosentuaalinen osuus Lisätietoja: Koulutukset raportoitu pois lukien tuntimäärät ja prosentuaaliset osuudet. <i>Syrjinnän kieltö</i>	Inhimillinen kohtaaminen
G4-HR3	Syrjintätapausten lukumäärä ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet Sosiaalinen vastuu <i>Poliittinen vaikuttaminen</i>	Ei tapauksia
G4-S06	Poliittisten tukien kokonaisarvo jaoteltuna maittain ja edunsaajittain Lisätietoja: Luona ei jaa poliittisia tukia. <i>Kilpailun rajoitukset</i>	Ei poliittisia tukia
G4-S07	Kilpailuoikeudellisten säännösten rikkomiseen, kartelleihin ja määräävän markkina-aseman väärinkäyttöön liittyvien oikeustoimien lukumäärä ja oikeuden päätökset	Ei tapauksia

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	RAPORTIN OSA-ALUE
	<i>Määräystenmukaisuus</i>	
G4-S08	Merkittävien lainsäädännön ja säännösten rikkomiseen liittyvien sakkojen rahamääräinen arvo määrä sekä ei-rahallisten sanktioiden lukumäärä Tuotevastuu <i>Asiakkaiden terveys ja turvallisuus</i>	Ei tapauksia
G4-PR2	Tuotteiden elinkaarenaikaisiin terveys- ja turvallisuusvaikutuksiin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä jaoteltuna lopputulosten mukaan <i>Tuote- ja palvelutiedot</i>	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta. Ei rikkomuksia.
G4-PR4	Tuote- ja palveluinformaatioon ja -merkintöihin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä jaoteltuna lopputulosten mukaan	Ei rikkomuksia
G4-PR5	Asiakastyytyväisyystutkimusten tulokset Lisätietoja: Raportoitu osittain. Asiakastyytyväisyysmittauksia ja -raportointia yhtenäistetään vuoden 2018 aikana. <i>Markkinointiviestintä</i>	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta ja Inhimillinen kohtaaminen
G4-PR6	Kiellettyjen tai kiistanalaisten tuotteiden myynti	Ei tapauksia
G4-PR7	Markkinointiviestintään, mainontaan ja sponsorointiin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä jaoteltuna lopputulosten mukaan	Ei rikkomuksia

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	RAPORTIN OSA-ALUE
	<i>Asiakkaiden yksityisyyden suoja</i>	
G4-PR8	Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen häviämiseen liittyvien vahvistettujen valitusten lukumäärä	Ei tapauksia
	Lisätietoja: Vuonna 2017 aloitettiin valmistautuminen tulevaan EU-tietosuoja-asetukseen. Henkilöstön koulutukset pidetään vuonna 2018.	
	<i>Määräystenmukaisuus</i>	
G4-PR9	Tuotteiden ja palveluiden käyttöön liittyvän lainsäädännön ja säännösten rikkomisesta aiheutuneiden merkittävien sakkojen rahamääräinen arvo	Ei sakkoja





JOKAISEN SYDÄMEN LUONA.