



LUONA

Vastuullisuuskatsaus 2019



Luottamus, läpinäkyvyys ja kumppanuus

Suomalaisten sosiaali- ja terveyspalveluiden tuotantoon liittyy valtavia haasteita niin rahoituksen, saatavuuden, laadun kuin johtamisen osalta. Meidän tulisi yhdessä käydä syvä yhteiskunnallinen arvokeskustelu siitä, millaista hyvinvointivaltiota haluamme muuttuvassa maailmassa rakentaa, kun väestö ikääntyy, raha on tiukoilla ja sote-alan ammattilaista on pula.

Palveluiden tuotantoon ja sote-haasteiden ratkomiseen tarvitaan mukaan myös yksityisen sektorin toimijoiden tuottamat innovaatiot, uudet toimintamallit ja inhimillinen pääoma. Sote-alan keskinäisen yhteistyön on rakennuttava luottamukselle, ja sitä luodaan keskinäisellä kuuntelulla ja ymmärtämisellä, läpinäkyvyydellä ja vastuullisella toiminnalla.

Luonan vastuullisuustyössä rakennamme luottamusta kertomalla avoimesti toimintamme keskeisistä vastuullisuuden näkökohdista ja niihin liittyvistä mittareista. Tämä on kolmas vastuullisuuskatsauksemme, joka kertoo tekemästämme työstä vuonna 2019.

Luottamus, läpinäkyvyys ja kumppanuus	2
Sisältö	3
Toimitusjohtajan katsaus: Läpinäkyvyydellä uutta luottamusta sote-alalle ...	4
Tietoa Luonasta	6
Luonan liiketoiminta ja vastuullisuus	9
2019 saavutukset	16
Inhimillinen kohtaaminen	17
Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta	23
Vastuu luonalaisista	32
Edelläkävijyys toimialalla	38
Olenaisuuden määrittely ja sidosryhmät	43
Yritysvastuun raportointi	45
GRI-sisältöindeksi	48





Läpinäkyvyydellä uutta luottamusta sote-alalle

Luottamus tai sen puute on ollut viime aikoina paljon esillä politiikassa ja julkisessa keskustelussa. Myös sosiaali- ja terveysalan toimijoiden keskinäinen luottamus oli vuonna 2019 koetuksella sote-uudistuksen kariuduttua ja hoivakohun paljastuttua. Epävarmassa tilanteessa läpinäkyvyys on keino lisätä luottamusta.

Vastuullisuus on sisäänkirjoitettu Luonan toimintaa määrittäviin arvoihin, kuten rohkeus, inhimillisuus, ammatillisuus ja luottamus. Sosiaali- ja terveysalalla näitä kaivataan, ja syitä on useita: pitkään työstetty ja lopulta epäonnistunut sote-uudistus, keväällä 2019 hoiva-alan laatuun ja johtamiseen liittyvien isojen ongelmien paljastuminen sekä suomalaisten kuntien kasvava taloudellinen ahdinko ovat niistä tärkeimmät.

Sote-alaa koskenut kriittinen julkinen keskustelu on nakertanut luottamusta ja heijastuu kaikkiin toimijoihin. Toimintaympäristön epävarmuus vaikuttaa yritysten haluun ja rohkeuteen investoida. Toisaalta palveluja tilaavat asiakkaat kokevat, että yritykset haaveavat vain nopeita voittoja, eivätkä sitoudu toiminnan kehittämiseen pitkällä aikavälillä.

Vastuullisuus ja siihen kuuluva läpinäkyvyys on keino alkaa rakentaa luottamusta uudelleen.

Sote-palvelujen tuotannon läpinäkyvyydellä päästäisiin vertailukelpoisesti tarkastelemaan, minkälaisella järjestämistavalla ja palvelutuotannon yhdistelmillä palvelut pystytään tuottamaan kuntalaisille vaikuttavimmin, laadukkaimmin ja tehokkaimmin. Parhaat käytännöt leviävät, toiminnasta tulee vaikuttavampaa ja yhteinen tavoitteemme täyttyy, eli asiakas hyötyy.

Uudessa sote-lainsäädännössä tulisi edellyttää järjestämisen, palvelutuotannon ja siihen liittyvien mitareiden, vaikutusten sekä kustannusten läpinäkyvyyttä

sekä yksityisen, julkisen että kolmannen sektorin palvelutuotannon osalta.

Tiedämme, että väestön ikääntymisen myötä huoltosuhde muuttuu ja apua tarvitsevien ihmisten määrä lisääntyy. Entisillä keinoilla ja toimintatavoilla emme pysty vastaamaan uusiin tarpeisiin.

Siksi myös Luona uudistui kuluneen toimintavuoden aikana ja strategiamme päivitettiin. Liiketoimintamme eriytettiin omiksi liiketoimintayksiköikseen ja nyt niitä kehitetään vahvemmin kunkin liiketoiminnan asiakastarpeiden lähtökodista käsin. Luonan vastuullisuusohjelman tavoitteet ja mittarit on johdettu Luonan strategiasta ja vuosittaisista liiketoiminnan tavoitteista. Siten niitä arvioidaan uudelleen vuosittain ja päivitetään myös vuonna 2020.

Sote-ala kehittyy ja pystyy vastaamaan kasvaviin uusiin haasteisiin vain yhteistyön, kollegiaalisuuden, osallistamisen ja keskinäisen kuuntelun sekä arvostuksen kautta. Yksityiset sote-alan toimijat tulisi mieltää rinnallakulkijoiksi ja kumppaneiksi yhteisellä matkalla, sillä myös niitä tarvitaan julkisen sektorin tueksi ratkaisemaan käsillä olevia sote-haasteita.

Me Luonassa haluamme olla osa ratkaisua. Sosiaali- ja terveysalan liiketoiminnassa vastuullisuusnäkökulmaa tarvitaan edelleen kipeästi, jotta tuotettuja palveluita voidaan tilata ja tuottaa vaikuttavasti ja kestävästi. Me Luonassa olemme valmiita ja halukkaita tähän keskusteluun ja meillä on rohkeutta uudistaa myös omaa tekemistämme asiakkaidemme tähden.



Sosiaali- ja terveysalan liiketoiminnassa vastuullisuusnäkökulmaa tarvitaan edelleen kipeästi, jotta tuotettuja palveluita voidaan tilata ja tuottaa vaikuttavasti ja kestävästi.



Tietoa Luonasta

Sosiaali- ja terveysyhtiö Luonan tehtävä on varmistaa, että apua tarvitseva ihminen saa oikeaa hoitoa, tukea ja palvelua oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Toimimme kumppanina sote-palveluiden järjestäjien ja palveluntuottajien kanssa ja tuotamme yksilöllisiä ja vaikuttavia sote-palveluja.

Luona-konserni on osa kotimaisesti omistettua Bravecto-yritysyhteisöä.

Asiakkaitamme ovat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat ja järjestäjät kuten kunnat ja kaupungit, maakunnat, sairaanhoitopiirit, yksityiset terveydenhuollon toimijat ja vakuutusyhtiöt. Lisäksi tuotamme lakisääteisiä vastaanottokeskuspalveluja valtion kumppanina. Palveluidemme piiriin kuuluu yli 2 miljoonaa ihmistä.

Liikevaihto ja liiketoiminnan muut tuotot

41 M €

Liikevoitto

1,2 M €

Käyttökate

3,7 %

Toimipisteet

**Palvelujen piirissä
yli 2 miljoonaa Suomessa
asuvaa ihmistä.**



Rovaniemi



Oulu



Tampere



Espoo

Vantaa

Helsinki



Luona Arvionti: oikeaa hoitoa oikeassa paikassa ja oikeaan aikaan

Ammattimaisella hoidon tarpeen arvioinnilla, neuvonnalla ja ohjauksella sekä etänä ja kasvokkain tapahtuvalla hoitamisella varmistamme, että hoitoa hakeva saa tarvitsemansa avun vuoden jokaisena päivänä ja tuntina.



Luona Integraatio: jotta ikäihmiset voivat asua pidempään kotonaan

Laadukkaalla ja riippumattomalla palveluneuvonnalla ja -ohjauksella toimimme ikäihmisten ja heidän omaistensa tukena arjessa ja kotona asumisessa. Ikäihmisten tuen ja ohjauksen palveluidemme piirissä on vuosittain 50 000 ikäihmistä ja koordinoimme lähes 200 palveluntuottajaa.



Luona Polku: kohti itsenäistä asumista ja hyvää elämää

Autamme asunnottomia, kuntoutujia, turvapaikanhakijoita ja perheitä kohti itsenäistä ja turvallista elämää. Tarjoamme tilapäismajoituksen ja tuetun asumisen palveluita sekä kotiin tuotavia palveluita apua tarvitseville. Tuemme päivittäin 2 300 omassa kodissa, vastaanottokeskuksessa tai yhteisössä asuvaa avun tarpeessa olevaa ihmistä.

Luonalaisten määrä

222

(luku sisältää myös tarvittaessa töihin kutsuttavat)

Luonan arvoketju

Luonan tehtävänä on asiakkaan kohtaaminen, neuvonta, ohjaus ja auttaminen. Palveluiden piirissä yli 2 miljoona ihmistä.

Huoli

Ihmisen kokema terveyteen tai sosiaaliseen tilaan liittyvä huoli, joka uhkaa hänen toimintakykyään.

Jakaminen

Tarve saada apua tai jakaa huoli ammattilaisen kanssa.

Vastuunotto

Tilanteen tunnistaminen ja taustan ymmärtäminen, arvioinnin tekeminen.

Ohjaus

Ihmisen kohtaaminen ja kuljettaminen neuvomalla ja ohjaamalla oikealle hoito- ja palvelupolulle.

Hoito ja apu

Hoidon ja avun antaminen valitulla polulla.

Hyvinvointi

Ihminen, jonka toimintakykyä on tuettu ohjaamalla hänet oikean palvelun piiriin oikea-aikaisesti.

Aineeton- ja suhdepääoma

- Asiakassuhteet: Kunnat ja kuntayhtymät, sairaanhoitopiirit, valtio, vakuutusyhtiöt, yksityiset sote-organisaatiot
- Maine ja brändi
- Referenssit
- Viranomais- ja toimialayhteistyö

Aineellinen- ja osaamispääoma

- Henkilöstö: 222 luonalaista
- Erityisosaaminen sosiaali- ja terveysalalla: neuvonta ja ohjaus
- #luonaote
- #soteäly
- Järjestelmät, IT-infra
- Pääoma ja resurssit sekä kehittämispanostukset
- Kumppaniverkosto

Palvelut

Omat palvelut:

- Terveysneuvonta ja etähoitaminen
- Ikäihmisten neuvonta ja ohjaus
- Palveluntuottajaverkoston hallinta
- Tilapäismajoitus ja tuettu asuminen
- Vastaanottokeskukset

Kumppanit, sidosryhmät, tilaajan osoittamat toimijat:

- Terveystieteiden palvelut
- Sosiaalihuollon palvelut
- 112 ja ensihoito
- Lähi- ja vapaaehtoisten palvelut

Tulokset ja vaikutukset

- Palveluiden piirissä yli 2 miljoonaa Suomessa asuvaa ihmistä
- Enemmän terveyttä ja hyvinvointia kustannustehokkaasti
- Vaikuttavia ja laadukkaita sote-palveluita
- Kustannussäästöt sote-palveluiden järjestäjälle
- Erinomainen asiakaskokemus: tyytyväiset tilaaja-asiakkaat ja kuntalaiset
- Korkea henkilöstötyytyväisyys ja työhyvinvointi
- Osaamisen kehittyminen



Luonan liiketoiminta ja vastuullisuus

Luonan toimintaympäristö ja liiketoimintastrategia

Toimintaympäristön epävarmuus, sote-uudistukseen liittynyt pitkittynyt prosessi ja hallituksen kaatuminen kesällä heijastuivat Luonan liiketoimintaan kuluneella kaudella. Kesän jälkeen palvelujamme tilaavat asiakkaamme, etenkin julkiset sote-organisaatiot, aktivoituivat kehittämään omaa toimintaansa, ja tämä näkyi Luonan myynnissä ja tarpeessamme rekrytoida uusia luonalaisia. Vuoden alkupuolella alkanut keskustelu mediassa hoiva-alan laatu- ja johtamishaasteista lisäsi puolestaan negatiivista asennetta soten yritys-toimijoita kohtaan.

Toimintaympäristön voimakkaan muutoksen johdosta uudistimme Luonan strategiaa vuonna 2019. Uudessa strategiassa vahvistamme liiketoimintojemme itsenäisyyttä sekä niiden kasvua ja kehittämistä liiketoimintojen eri asiakkaiden tarpeiden lähtökohdistä. Tehty strategiauudistus toimi pohjana seuraavan vuoden alussa toteutetulle organisaatiouudistukselle.

Vastuullisuus on nostettu myös Luonan uudessa strategiassa keskiöön. Yksi strategiamme neljästä kulmakivestä on olla vastuullisin kumppani niin asiakkaillemme, työntekijöillemme että muille kumppaneillemme.

Luonan strategian kulmakivet

Itsenäiset liiketoiminnot

Vahvistamme liiketoimintojamme itsenäisiksi, jotta niiden on mahdollista kasvaa rohkeasti omista lähtökohdistaan.

Vaikuttavat sote-palvelut

Liiketoimintamme keskittyvät vaikuttavien sote-palveluiden tuottamiseen.

Yhteinen #luonaote

Sitoudumme siihen, että kaikki luonalaiset toimivat yhteisten arvojemme ja #luonaotteen mukaisesti.

Vastuullisin kumppani

Vaalimme päivittäin sitä, että olemme vastuullisin kumppani sekä luonalaisille, asiakkaillemme että yhteistyökumppaneille.

Luonan liiketoiminta vuonna 2019

Kokonaisuudessaan Luonan liikevaihto vuonna 2019 jäi samalle tasolle edellisen vuoden kanssa. Tämä johtui siitä, että vastaanottokeskusliiketoiminnan liikevaihto laski 11,5 prosenttia vuoden aikana, vaikka markkinaosuutemme vastaanottokeskustoiminnassa kasvoi. Luonan muu liiketoiminta puolestaan kasvoi keskimäärin 19,9 prosenttia. Kasvun taustalla on etenkin nykyisten asiakkaidemme luottamus Luonan toimintaan ja palveluihin.

Investoimme vuosittain merkittäviä summia liiketoiminnan kehittämiseen muun muassa strategisten kehityshankkeidemme muodossa. Liiketoiminnan kehitykseen liittyvät kulut vaikuttavat kannattavuuteemme, ja ne ovat tyypillisesti palkkakuluja tai ostopalvelujen kuluja. Kirjaamme suurimman osan liiketoiminnan kehitykseen liittyvistä kuluista suoraan kuluiksi tuloslaskelmaan. Tästä huolimatta kannattavuutemme parani käyttökatteella mitattuna 3,7 prosenttiin liikevaihdosta.

Alkuvuodesta Luonan henkilöstössä tapahtui merkittävä muutos, kun Luonan vartiointiliiketoiminta siirtyi Avarn Security Oy:lle ja 43 vartijaa siirtyi pois Luonan palveluksesta.

Luonan toimintaa tuotettiin vuonna 2019 kuudesta yksiköstä tai toimipisteestä käsin.

Vastuullisuus osana liiketoimintaa

Vastuullisuus on osa Luonan strategiaa ja vastuullisuutta suunnitellaan, seurataan ja johdetaan osana liiketoimintaa. Tavoitteenamme on ollut nivoa vas-



Luonan vastuullisuutta suunnitellaan, seurataan ja johdetaan osana liiketoimintaa.

tuullisuus tiiviisti Luonan liiketoiminnan tavoitteisiin ja näin varmistaa vastuullisuuden toteutuminen päivittäisessä arjessa. Luonan vastuullisuuteen liittyvät mittarit on johdettu suoraan yrityksen liiketoiminnan vuosittaisista tavoitteista ja mittareista.

Luonan vastuullisuustyön keskiössä on sosiaali- ja terveyspalveluja tarvitseva ihminen. Suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan murroksessa haluamme tarjota ja toteuttaa sellaisia palveluja, joiden avulla voimme myös luoda yhteiskunnallista vaikuttavuutta.

Palveluita saavat ihmiset sekä muut sidosryhmämme kuten kunnat, sairaanhoitopiirit ja viranomaiset odottavat meiltä läpinäkyvyyttä, yhteistyötä, vaikuttavuutta ja vastuullisuutta. Näitä edistämme Luonan neljän vastuullisuusnäkökohdan kautta: inhimillinen kohtaaminen, vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta, vastuu luonalaisista ja edelläkävijyys toimialalla. Nämä esitellään tarkemmin seuraavalla sivulla olevassa kuvassa.

Luonassa oli vuonna 2019 neljä strategiaa tukevaa kehityshanketta: vastuullisuusohjelma, yrityskulttuurin kehittämiseen liittyvä #luonaote-ohjelma, digitalisaation ja virtuaalisuuden kehittämiseen nivoutuva #soteäly-ohjelma sekä yhtiön strategian uusiminen.

Luonan vastuullisuuden näkökohdat



Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta Varmistamme hyvällä johtamisella palveluidemme tehokkaan omavalvonnan ja laadunhallinnan. Raportoimme läpinäkyvästi toiminnastamme. Takaamme antamiemme palvelulupausten toteutumisen. Kannamme oman vastuun ympäristöstä. Osallistumme aktiivisesti yhteiskunnalliseen keskusteluun vastuullisuuden jatkuvasta kehittämisestä sote-alalla.

Inhimillinen kohtaaminen Kunnioitamme ihmisoikeuksia ja ihmisarvoa kaikissa kohtaamisissa. Toimimme avoimesti ja laatiemme eettisten periaatteiden mukaan. Mittaamme kohtaamisen onnistumista osana laadunhallintatyötämme.

Vastuu luonalaisista Kehitämme jatkuvasti ammatillisuutta, esimiestyötä ja johtamista. Vahvistamme luonalaisten hyvinvointia ja sitoutumista osana #luonaote-yrittäjäkulttuuriamme.

Edelläkävijyys toimialalla Tarjoamme moderneja toimintamalleja sekä kestäviä ratkaisuja tilaajan ja toimialan keskeisiin haasteisiin. Kehitämme palveluiden ja ratkaisujen todennettua vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta yhdessä tilaaja-asiakaiden ja kumppanien kanssa.

Luona noudattaa toiminnassaan YK:n kansainvälisiä Global Compact -periaatteita ja luonalaisten kunnioittavat ihmisen perusoikeuksia sellaisina kuin ne määritellään Suomen perustuslaissa ja Euroopan neuvoston ihmisoikeussopimuksessa sekä YK:n ihmisoikeusjulistuksessa. Vuonna 2019 otimme käyttöön YK:n kestävän kehityksen tavoitteet osana vastuullisuusohjelmaamme. Luonan ja sen sidosryhmien kannalta olennaisimmat tavoitteet esitellään katsauksen sivulla 15.

Luonalaisten sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten työtä ohjaavat osaltaan myös Valtakunnallisen sosiaali- ja terveysalan eettisen neuvottelukunnan ETENE:n valmistelemat eettiset suositukset sosiaali- ja terveysalalle sekä ammattijärjestö Talentian sosiaalialan ammattieettiset ohjeet. Vuonna 2019 Luona liittyi yritysvastuuverkosto Finnish Business & Society FIBS ry:n jäseneksi.

Edellytämme, että palveluntoimittajamme ja luonalaisten kanssa työskentelevät vapaaehtoistoimijat toimivat lakien ja sopimusten mukaan ja noudattavat eettisten periaatteidemme mukaista toimintatapaa.

Yritysvastuun johtaminen

Luonan toimitusjohtaja johtaa yrityksen vastuullisuutta osana normaalia liiketoiminnan johtamista. Toimitusjohtaja on jakanut ohjelman toteuttamisen vastuun liiketoimintojen johdolle, ja se on integroitu osaksi muuta liiketoiminnan johtamista ja vuosittain voitteita. Vastuullisuusohjelma vuosille 2018–2020 on hyväksytty Luonan hallituksessa.

Yritysvastuun riskienhallinta on osa yhtiön riskienhallintaprosessia. Pyrimme noudattamaan varovaisuusperiaatetta kaikessa toiminnassamme. Lisäksi Luonan toimintaa ohjaavat vuonna 2019 valmistunut Ympäristöohjelma- ja politiikka sekä aiemmin valmis-tuneet Luonalaisten eettiset periaatteet.

Luonan vastuullisuusystyötä koordinoi nimetty vastuullisuusryhmä. Ryhmän puheenjohtajana toimii toimitusjohtaja ja jäseninä ovat kaikki vastuullisuusohjelman osa-alueisiin vastuutetut henkilöt. Lisäksi ryhmän työskentelyyn osallistuu asiantuntijana ja projektipäällikkönä ulkopuolinen vastuullisuuskon-sultti. Vastuullisuusryhmä kokoontuu 4–6 kertaa vuodessa.

Vastuullisuusohjelman osa-alueet on vastuutettu eri avainhenkilöille seuraavasti:

- Inhimillinen kohtaaminen: liiketoiminnat
- Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta: talousjohtaja ja liiketoiminnat
- Vastuu luonalaista: henkilöstöjohtaja ja liiketoiminnat
- Edelläkävijätoimialalla: CDO ja liiketoiminnat, lääketieteellinen johtaja

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

Vastuullisuus oli esillä arjen palaverissa, asiakastapaamisissa ja erilaisissa työpajoissa läpi vuoden, muun muassa pelillistämistä hyödyntävissä keskusteluissa, joissa luotiin yhteistä näkemystä eettisistä



Otimme käyttöön YK:n kestävän kehityksen tavoitteet osana vastuullisuusohjelmaamme.

periaatteista ja Luonan yrityskulttuurin mukaisesta toiminnasta.

Vuoden 2020 aikana Luonan vastuullisuusystyön pohjana oleva olennaisuusanalyysi ja vastuullisuusohjelma päivitetään. Tavoitteena on selkeyttää ja integroida vastuullisuustavoitteet ja -mittarit entistä kiinteämmäksi osaksi liiketoiminnan tavoitteita.

Jäsenyydet ja edunvalvonta

Luona on mukana kehittämässä sote-alaa muiden toimijoiden kanssa. Vuonna 2019 osallistuimme toimialan ja toimintamme edellytysten kehittämiseen seuraavissa järjestöissä:

- Hyvinvointialan liitto ry
- Työsuojelupäälliköt ry
- Helsingin seudun kauppakamari
- Terveysteknologian liitto ry
- Artemis Industry Association
- FIBS ry

Luonan vastuullisuusohjelma 2018–2020

Olennaisimmat osa-alueet		Tavoitteet 2018–2020	Mittari ja tavoitetaso 2019	Status 2019
Inhimillinen kohtaaminen	Ihmisoikeuksien ja -arvon kunnioittaminen, luottamuksen rakentaminen ja puolueettomuus kaikissa kohtaamisissa	Toimimme Luonan eettisten periaatteiden mukaisesti.	Jalkautus osana #luonaote-ohjelmaa	Toteutui
		Mittaamme kohtaamisen onnistumista osana loppuasiakaskyselyitä.	NPS (Luona Arvointi ja Luona Integraatio) paranee vrt 2018	45 → 60 ja 72 → 76
			Asiakastyytyväisyys (Luona Polku) vastausprosentti paranee vrt 2018	Vastaanottokeskukset 17,5 % → 14 % Kotiin tuottavat palvelut 20 %
Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta	Laadunhallinta ja tehokas omavalvonta	Varmistamme toimivan omavalvonnan.	Suunnitelma ja valvonta ajan tasalla; 100 % suunnitelmista tarkastettu	100 %
		Toimimme tilaajavaatimusten ja -sopimusten sekä lakien ja lupien mukaisesti.	0 kpl vakavia poikkeamia tilaaja- ja viranomais-auditoinneissa	0
		Varmistamme potilas- ja asiakasturvallisuuden.	0 kpl potilasvahinkoja	0
		Toimimme Luonan ympäristövastuuhjelman mukaisesti.	Suunnitelman mukainen toiminta	Ohjelma valmistui ja toiminta käynnistyi
	Läpinäkyvä raportointi ja aktiivinen vuoropuhelu Hoidon ja palveluiden saatavuus loppuasiakkaalle	Raportoimme säännöllisesti vastuullisuustyömme edistymisestä.	Vastuullisuuskatsaus julkaistaan vuosittain	Julkaistu
		Varmistamme Luonan palvelulupauksen toteutumisen.	Vastausprosentti sopimuskohtaisten mittareiden mukaan, Ratkaisuprosentti sopimuskohtaisten mittareiden mukaan, Kriisimajoituksen järjestäminen sopimuskohtaisten mittareiden mukaan, Arviointikäynti (Ei mitattu 2019, palvelu päättynyt.)	Toteutui
Vastuu luonalaista	Työhyvinvointi ja tyytyväisyys	Vahvistamme ja kehitämme #luonaote-yrityskulttuuria.	#luonaote-indeksi paranee vrt 2018	3,7 → 3,8
		Parannamme henkilöstötyytyväisyyttä.	Henkilöstötutkimuksen ka. paranee vrt 2018	3,7 → 3,9
			Sairauspoissaolo % < 4,0 %	4,50 %
		Varmistamme, että henkilökohtaisen hyvinvoinnin ylläpidon tavoite on määritetty.	Ylläpidon tavoite määritetty > 90 % kyselyyn vastanneista	90 %
	Luonalaisten sitoutuneisuus ja ammatillisuus	Kehitämme aktiivisesti työturvallisuutta.	Tapaturmataajuus pienenee vrt. 2018	Tapaturmataajuus 15 → 0
		Kehitämme systemaattisesti johtamista ja esimiestyötä sekä luonalaisten ammatillista osaamista.	Koulutus- ja kehittämissäpäivät > 4 pv / kokoaikainen luonalainen	6,9
Edelläkävijätoimialalla	Innovatiiviset ja kestävät ratkaisut tilaajan ja toimialan keskeisiin haasteisiin	Olemme proaktiivinen nykyisten palveluiden kehittämisessä yhdessä tilaajien ja kumppanien kanssa.	Tilaaja-asiakastyytyväisyys > 4 (1-5)	3,9
			Tunnettuuskyselyn väittämä Luonan innovatiivisuudesta > 3,9 (1-5)	3,7
	Palveluiden ja ratkaisujen todennettu vaikuttavuus ja kustannustehokkuus	Kehitämme kustannustehokkaita, kestäviä ja yhteiskunnan varoja säästäviä palvelumalleja.	Mittaamisen kehittäminen ja tilaaja-asiakasraportoinnin kehittäminen vaikuttavuuden osalta	Toteutui osittain
		Tulemme jatkuvasti läpinäkyvämmäksi ja paremmaksi vaikuttavuuden mittaamisessa ja raportoinnissa.	#soteäly-ohjelman mukaan	Toteutui

YK:n kestävän kehityksen tavoitteet ja Luona

Luona on sitoutunut tukemaan toiminnassaan YK:n kestävän kehityksen tavoitteita (Sustainable Development Goals, SDGs). Luonan ja sen sidosryhmien kannalta olennaisimmat tavoitteet ovat:

3 Terveys ja hyvinvointi – Taata terveellinen elämä ja hyvinvointi jokaiselle.

Tuotamme vaikuttavia sosiaali- ja terveyspalveluita ja varmistamme, että apua tai palvelua tarvitseva ihminen on oikeanlaisessa hoidossa tai palvelussa oikeaan aikaan.

8 Ihmisarvoista työtä ja talouskasvua – Edistää kaikkia koskevaa kestävää talouskasvua, täyttää ja tuottavaa työllisyyttä sekä säällisiä työpaikkoja.

Työllistämme suoraan 222 ihmistä ja kumppaniemme kautta useita satoja lisää. Kehitämme sote-alan työntekijöiden hyvinvointia. Tarjoamme turvallisen ja hyvinvoivan työyhteisön luonalaisille. Ratkaisemme näin osaltamme sote-alan ammattilaisten sitoutumista ja motivaatiota työhön.

10 Eriarvoisuuden vähentäminen – Vähentää eriarvoisuutta maiden sisällä ja niiden välillä.

Kohtaamme ja kohtelemme kaikkia asiakkaita, työntekijöitä ja sidosryhmiä tasa-arvoisesti.

11 Kestävät kaupungit ja yhteisöt – Taata turvalliset ja kestävät kaupungit sekä asuinyhdyskunnat.

Vähennämme asunnottomuutta ja syrjäytyneisyyttä vaikuttavasti. Edistämme suomalaisia tavoitteita asunnottomuuden poistamiseksi.

12 Vastuullista kuluttamista – Varmistaa kulutus- ja tuotantotapojen kestävyys.

Toimimme esimerkillisesti ja kestävästi suhteessa ympäristöön. Seuraamme ympäristöohjelmaamme, jossa on määritelty Luonan ympäristötyön tärkeimmät painopisteet ja tavoitteet.



2019 saavutukset

Asiakaskokemus
Luona Arviointi:

NPS noussut

45 → 60

Asiakaskokemus
Luona Integraatio:

CSAT 92

Asiakaskokemus
Luona Polku:

4,1 (1–5)

keskiarvo

Luonalaisten
henkilöstötyytyväisyys:

3,9 (1–5)

Vastuullisuuden
johtaminen:

**Luonan
ympäristöohjelma
valmistui**

Luona toimii
vastuullisesti:

3,9 (1–5)

*(hankkii tai hankkinut palveluita
Luonalta/Kantar TNS)*



Inhimillinen kohtaaminen

Olenneisimmat osa-alueet	Tavoitteet 2018–2020	Mittari ja tavoitetaso 2019	Status 2019
Ihmisoikeuksien ja-arvon kunnioittaminen, luottamuksen rakentaminen ja puolueettomuus kaikissa kohtaamisissa	Toimimme Luonan eettisten periaatteiden mukaisesti.	Jalkautus osana #luonaote-ohjelmaa	Toteutui
	Mittamme kohtaamisen onnistumista osana loppuasiakaskyselyitä.	NPS (Luona Arvointi ja Luona Integraatio) paranee vrt 2018	45 → 60 ja 72 → 76
		Asiakastyytyväisyys (Luona Polku) vastausprosentti paranee vrt 2018	Vastaanottokeskukset 17,5 % → 14 % Kotiin tuotavat palvelut 20 %

Asiakaskokemus Luona Arvointi -liiketoiminnassa



Asiakaskokemus Luona Integraatio -liiketoiminnassa



Tilapäismajoituksen ja tuetun asumisen palveluiden asiakkaiden asiakaskokemus (1-5)

TOTEUTUMA 2019

4,2

Vastaanottokeskusten asukkaiden asiakaskokemus (1-5)

TOTEUTUMA 2019

4,0

**Vuonna 2019
eettiset periaatteet
jalkautettiin
osana #luonaote-
ohjelmaa.**

NPS (net promoter score, nettosuositteluindeksi) -100–100, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelee yritystä eteenpäin

CSAT (customer satisfaction, asiakastyytyväisyys) 1–5, tyytyväisten asiakkaiden (4/5) prosenttiosuus kaikista vastaajista.

CES (customer effort, palvelun helppokäyttöisyys) 1–5, kuinka vaivattomasti asiakkaat kokevat saavansa jonkin tietyn asian tehtyä, 1 paras

Luonalaisten eettisten periaatteiden juurruttaminen osaksi arkea

Osana Luonan vastuullisuustyötä vuonna 2018 työstettiin yhteiset eettiset periaatteet, jotka linjaavat kaikkea tekemäämme työtä. Luonalaisten eettiset periaatteet valmisteltiin yhteistyössä kaikkien työntekijöiden kanssa, ja ne ovat keskeinen osa työskentelykulttuuriamme #luonaotetta.

Eettiset periaatteet kuvaavat vastuulliseen liiketoimintaan kuuluvat toimintatavat. Lisäksi niissä huomioidaan sosiaali- ja terveysalan asiakastyön luonteeseen kuuluvia erityisiä piirteitä. Halusimme luoda suuntaviivat sille, miten vaikeissa tai ristiriitaisissa asiakastyön tilanteissa voi löytää eettisesti kestäviä ratkaisuja.

Vuoden 2019 aikana työskentelimme sen eteen, että jokainen luonalainen sai mahdollisuuden tutustua eettisiin periaatteisiimme ja keskustella niistä. Osana #luonaote-ohjelmaa järjestimme #luo-

Vuonna 2019 Eettisten periaatteiden vastaisesta toiminnasta tuli luonalaisilta kaksi ilmoitusta.

naote-pelejä, joissa eettisiin periaatteisiin tutustuttiin pelillistämisen keinoin. Lisäksi eettisiä periaatteita käytiin läpi esimiesvalmennuksissa. Eettisten periaatteiden juurtuminen arkeen vaatii kuitenkin edelleen säännöllistä työtä.

Eettisten periaatteiden vastainen toiminta Luonassa

Luonassa eettisten periaatteiden vastaisesta toiminnasta tulee keskustella ensisijaisesti oman esimiehen kanssa. Lisäksi rohkaisemme kaikkia luonalaisia tuomaan esiin aiheeseen liittyviä huolia. Jos eettisten periaatteiden noudattamisesta työssä herää kysymyksiä, kuka tahansa luonalainen voi myös olla yhteydessä yrityksen liiketoimintajohtoon tai henkilöstöjohtajaan. Esimiehet vastaavat siitä, että toimintatapa on kaikkien luonalaisten tiedossa. Eettisten periaatteidemme vastainen toiminta selvitetään, korjataan viipymättä ja tarvittaessa ryhdytään muihin toimenpiteisiin.

Vuonna 2019 Eettisten periaatteiden vastaisesta toiminnasta tuli luonalaisilta kaksi ilmoitusta. Molemmat tapaukset selvitettiin ja toinen johti toimenpiteisiin.

Asiakaskokemus vuoden teemana

Vuoden teemana Luonassa oli asiakaskokemus. Aihe oli teemana koko yhtiötason toiminnan suunnittelun kick off -tapahtumassa tammikuussa. Sen lisäksi asiakaskokemusta käsiteltiin vuoden mittaan yrityksen johdon ja työntekijöiden edustajista koostuvien strategialähettiläiden yhteisissä tapaamisissa, joissa



Asiakaskokemus oli vuoden 2019 teema koko Luonassa, ja se näkyi asiakastyön parantumisena.

suunniteltiin koko vuoden kestävä keskusteluprosessi ja sisäisen viestinnän painopisteet. Tavoitteena oli löytää ja syventää yhteistä ymmärrystä siitä, mitä yhteinen #luonaotteen mukainen asiakaskohtaaminen parhaimmillaan voi olla. Luonalaiset saivat myös äänestää vuoden parhaimman asiakaskohtaamisen. Äänestyksen voitti luonalaisten vastaanottokeskuksen työntekijän ripeä toiminta, joka ratkaisi asukasperheen kiperän tilanteen.

Asiakaskokemus ja inhimillisen kohtaamisen onnistuminen Luonan eri palveluissa

Inhimillisen kohtaamisen onnistuminen on moniulotteinen tapahtuma, jonka mittaamista ja seurantaamme kehitämme ja yhtenäistämme osana vastuullisuustyötä kaikissa palveluissamme. Mittaamme niiden ihmisten asiakaskokemusta, jotka käyttävät tuottamiamme palveluja.

Asiakaskokemus Luona Arviointi -liiketoiminnassa

Tietoa asiakaskokemuksesta kerätään kaikista niistä palveluista, joissa palvelua tilaavalta organisaatiolta on siihen saatu lupa. Mittaaminen toteutetaan lähettämällä joka viidennelle tai joka kymmenennelle soittajalle älypuhelimeen tekstiviesti, jossa on kolme kysymystä palvelukokemukseen liittyen.

Terveysneuvonnan ja etäpalveluiden käyttäjille palvelun saatavuus ja neuvojen luotettavuus ovat tärkeitä, jotta terveyteen liittyvään huoleen saa ratkaisun mahdollisimman nopeasti.

Luona Arvioinnin asiakaskokemus on kehittynyt tavoittelemamme suuntaan systemaattisen mittauksen ja toiminnan kehittämisen tuloksena. Palvelussa työskentelevät hoitajat voivat tarkastella omasta työstään saamia arvioita. Pidämme asiakaskokemuksesta saatuja arvioita erittäin hyvinä, ja olemme niihin tyytyväisiä.

Asiakaskokemus Luona Integraatio -liiketoiminnassa

Luona seuraa Tampereen Kotitorille soittavien henkilöiden asiakaskokemusta jatkuvalla kyselyllä, jossa vastausmahdollisuus lähetetään joka viidennelle soittajalle älypuhelimeen.

Tampereen Kotitorin saama asiakaspalaute ja asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset ovat olleet aina korkeita, niin myös vuonna 2019. Kotitorilla asiakkaillemme on tärkeää, että he saavat apua yhdestä paikasta mahdollisim-

man sujuvasti, ymmärrettävästi ja ystävällisesti palvelen.

Lisäksi Tampereen kaupunki mittaa itse toteuttamallaan kyselyllä Kotitorin asiakaskokemusta kerran vuodessa. Kysely toteutettiin kuuden viikon aikana huhti–touko kuussa 2019, ja siihen vastasi 40 henkilöä.

NPS Luona Arviointi



NPS Luona Integraatio



Asiakaskokemus Luona Arviointi -liiketoiminnassa

	2018	2019
NPS	45	60
CSAT	83	86
CES	1,9	1,6

Asiakaskokemus Luona Integraatio -liiketoiminnassa:

	2018	2019
NPS	72	76
CSAT	89	92
CES	1,6	1,5

NPS (net promoter score, nettosuosittelemaindeksi)

-100–100, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelee yritystä eteenpäin

CSAT (customer satisfaction, asiakastytyväisyys) 1–5, tyytyväisten asiakkaiden (4/5) prosenttiosuus kaikista vastaajista.

CES (customer effort, palvelun helppokäyttöisyys) 1–5, kuinka vaivattomasti asiakkaat kokevat saavansa jonkin tietyn asian tehtyä, 1 paras

Asiakaskokemus Luona Polku-liiketoiminnassa

Polku-liiketoimintamme asiakkaat ovat monesti hyvin haavoittuvassa asemassa olevia ja vastausprosentit kyselyihin jäivät alhaisiksi. Meille on kuitenkin tärkeää, että nämä asiakkaamme kokevat tullessa kuulluksi ja että heidät on kohdattu tasavertaisesti, vaikka emme aina voi vaikuttaa siihen, miten kunta tai valtio ratkaisee heidän asiansa.

Vuoden aikana olemme mitanneet pääkaupunkiseudun tilapäismajoituksen ja tuetun asumisen asiakkaiden kokemusta. Lisäksi olemme toteuttaneet Maahanmuuttoviraston valmisteleman kyselyn vastaanottokeskustemme asukkaille.

Pääkaupunkiseudun tilapäismajoituksen ja tuetun asumisen osalta kyselyn tulokset ovat edelleen hyvät. Tuottamamme palvelun volyymi kasvanut merkittävästi vuoden aikana, kun palveluvuorokausien määrä nousi 41 prosenttia. Arvioimme, että tämä saattaa joidenkin yksittäisten kysymysten osalta näkyä vastauksissa pienenä tyytyväisyyden laskuna.

Vastaanottokeskusten asukkaiden osalta alhaisessa vastausprosentissa (14 %) saattaa näkyä turhautuminen pitkittyneisiin turvapaikkaprosesseihin sekä vaikeus arvioida Luonan palvelua erillisenä osana turvapaikan hakemisen kokonaisuutta. Yleisesti ottaen vastaanottokeskusten asukkaat kokevat tärkeäksi saada niitä palveluita, jotka heille lain mukaan kuuluvat kuten terveyden- ja sosiaalihuollon palvelut.

Vastaanottokeskusten asukkaiden asiakaskokemus

Asteikko: 1–5

	2018	2019
Tunnen oloni turvalliseksi vastaanottokeskuksessa	4,1	4,0
Työntekijät kohtelevat minua hyvin	4,1	4,2
Työntekijät kohtelevat asukkaita tasapuolisesti	3,8	4,0
Voin luottaa työntekijöihin	4,0	4,0
Saan työntekijöiltä apua aina kun tarvitsen	3,9	3,8
Koetko tullessi kohdatuksi, ymmärretyksi ja arvostetuksi Luonan vastaanottokeskuspalveluissa?	Ei mitattu 2018	4,1
Miten tyytyväinen olet Luonan vastaanottokeskuksessa saamaasi palveluun yleisesti?	Ei mitattu 2018	3,8

Tilapäismajoituksen ja tuetun asumisen palveluiden asiakkaiden asiakaskokemus

Asteikko: 1–5

	2018	2019
Miten tyytyväinen olet Luonalta saamaasi palveluun yleisesti	4,3	4,3
Koen saaneeni apua elämäntilanteeseeni Luonan palvelun aikana	4,3	4,1
Koetko tullessi kuulluksi, ymmärretyksi ja arvostetuksi?	4,3	4,1
Olen tavoittanut Luonan työntekijän palvelun aikana	4,4	4,4
Kuinka todennäköisesti suosittelet Luonan palveluita?	Ei mitattu	4,2

Vastuullisuusohjelman tavoitteena on Luona Polku -liiketoiminnan vastausprosentin kasvu.

Koko Luona Polku -liiketoiminnan asiakaskokemuksen kaikkien vastausten keskiarvo oli 4,1, kun edellisellä vuonna se oli 4,2.

Vastaanottokeskusten asukkaiden osalta asiakaskokemukseen liittyvät tulokset ovat hieman parantuneet. Tämä saattaa liittyä esimerkiksi siihen, että Luonan vastaanottokeskukset ovat nykyään monimuotoisempia, joissa on asukaina yksin saapuneita ihmisiä, mutta myös perheitä ja lapsia.

Inhimilliseen kohtaamiseen liittyvä hanke- ja kehitystyö

Luonan operoimissa vastaanottokeskuksissa on toteutettu lukuisia hankkeita vuoden aikana. Näistä tärkeimpiä oli Maahanmuuttoviraston koordinoima Lapset puheeksi -auttamismenetelmää juurruttava hanke. Luonan työntekijä pätevoityi menetelmän kouluttajaksi, ja koulutti keskusten henkilökuntaa auttamismenetelmän käyttöön vuoden aikana. Työ jatkuu vuonna 2020.

Osana Tulevaisuuden polku -hanketta Laurea- ja Haaga-Helia-ammattikorkeakoulujen asiantuntijat vierailivat vastaanottokeskuksissa esittelemässä hankkeen toimintaa. Tulevaisuuden polku -hanke on

yritysjärjestyksellään, ja sen tavoitteena on vahvistaa turvapaikanhakijoiden ymmärrystä liiketoiminnan mahdollisuuksista Irakissa yhdessä suomalaisten yritysten kanssa.

Luonan työntekijöiden koordinoimat hanke-, tutkimus- ja kehittämistoimet

Luonan vastaanottokeskuksissa toteutettu tutkimus turvapaikanhakijoiden elämänlaatuun liittyen valmistui.* Tutkimus tehtiin ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyöksi. Kyseessä oli ensimmäinen kerta, kun Suomessa selvitettiin turvapaikanhakijoiden kokemaa elämänlaatua käyttäen Maailman terveysjärjestön (WHO) elämänlaatuselvitystä eli WHOQOL-BREF-mittaria. Sen keskeisen havainnon mukaan työssäkäynti parantaa turvapaikanhakijoiden elämänlaatua vastaanottokeskuksissa. Opiskelijat ja työssä käyvät turvapaikanhakijat kokevat elämänlaadunsa paremmaksi kuin työttömät turvapaikanhakijat.

Tutkimuksen aineistossa kyselyyn vastasi 115 arabian, darin ja somalin kielistä 18–65-vuotiasta turvapaikanhakijaa. Suurin osa vastaajista oli tullut Suomeen vuosien 2015–2016 aikana.

Luonan vastaanottokeskusten työntekijät järjestävät



Opiskelijat ja työssä käyvät turvapaikanhakijat kokevat elämänlaadunsa paremmaksi kuin työttömät turvapaikanhakijat.

itse ja yhteistyössä eri tahojen kanssa turvapaikanhakijoille mielekästä tekemistä arkeen. Kuluneena vuonna tärkeimpiä näistä olivat Postin ja Baronan kanssa toteutetut työllistymistä tukevat tilaisuudet. Lisäksi vastaanottokeskuksissa oli monipuolisesti taiteeseen, liikuntaan ja terveyteen liittyviä tilaisuuksia ja toimintaa.

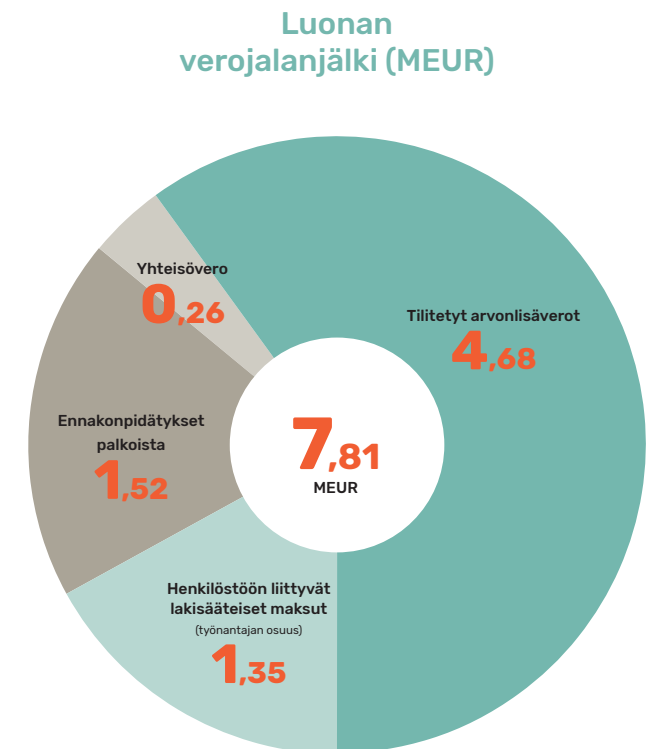
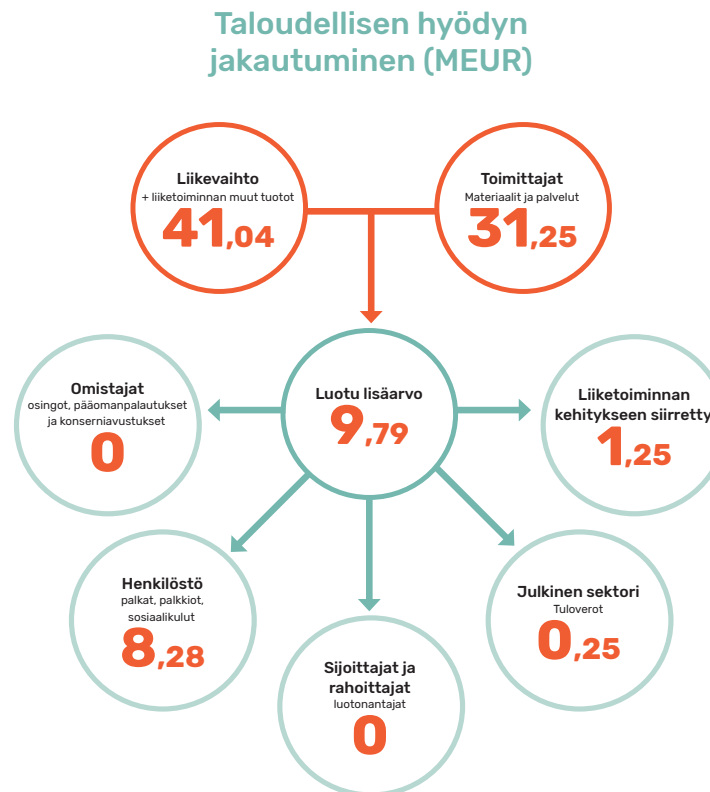
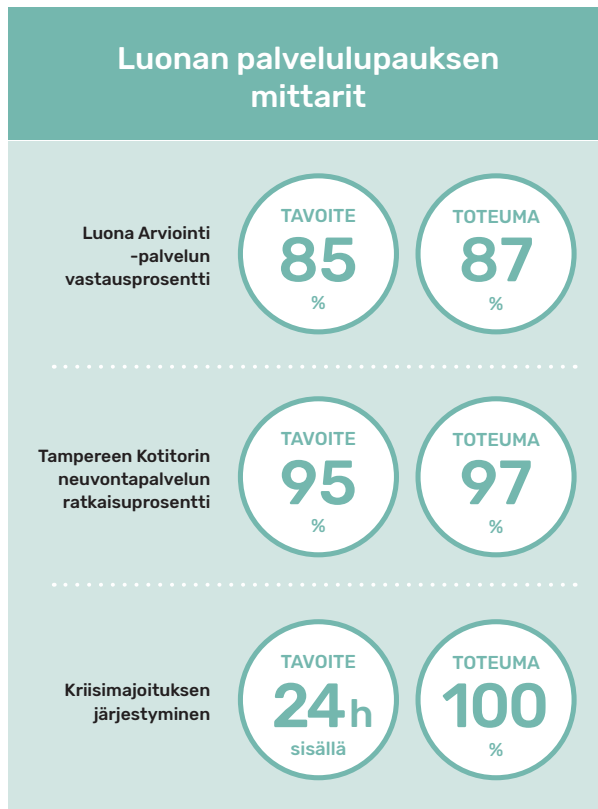
Luonan vastaanottokeskusten asukkaista merkittävä osa käy osa- tai kokoaikaisesti töissä vastaanottokeskuksen ulkopuolella. Keskusmajoituksessa asuvista täysi-ikäisistä asukkaista yli 60 % kävi töissä vuonna 2019. Yksityismajoituksessa asuvista turvapaikanhakijoista noin puolet kävi töissä.

* Ringa Tuomikoski: Kyselytutkimus turvapaikanhakijoiden kokemasta elämänlaadusta vastaanottokeskuksessa, Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2019)



**Vastuullinen ja
läpinäkyvä liiketoiminta**

Olennaisimmat osa-alueet	Tavoitteet 2018–2020	Mittari ja tavoitetaso 2019	Status 2019
Laadunhallinta ja tehokas omavalvonta	Varmistamme toimivan omavalvonnan.	Suunnitelma ja valvonta ajan tasalla; 100 % suunnitelmista tarkastettu	100 %
	Toimimme tilaajavaatimusten ja -sopimusten sekä lakien ja lupien mukaisesti.	0 kpl vakavia poikkeamia tilaaja- ja viranomais-auditoinneissa	0
	Varmistamme potilas- ja asiakasturvallisuuden.	0 kpl potilasvahinkoja	0
	Toimimme Luonan ympäristövastuuhjelman mukaisesti.	Suunnitelman mukainen toiminta	Ohjelma valmistui ja toiminta käynnistyi
Läpinäkyvä raportointi ja aktiivinen vuoropuhelu Hoidon ja palveluiden saatavuus loppuasiakkaalle	Raportoimme säännöllisesti vastuullisuustyömme edistymisestä.	Vastuullisuuskatsaus julkaistaan vuosittain	Julkaistu
	Varmistamme Luonan palvelulupauksen toteutumisen.	Vastausprosentti sopimuskohtaisten mittareiden mukaan, Ratkaisuprosentti sopimuskohtaisten mittareiden mukaan, Kriisimajoituksen järjestymisen sopimuskohtaisten mittareiden mukaan, Arviointikäynti (Ei mitattu 2019, palvelu päättynyt.)	Toteutui



Johtaminen Luonassa

Luonassa johtaminen perustuu vuosikellon mukaiseen toiminnan suunnitteluun ja johtamiseen. Tulevan vuoden suunnittelu alkaa edeltävän syyskuun aikana. Luonan johtamisfilosofiassa korostuvat kaksisuuntaisuus ja vuorovaikutteisuus. Liiketoiminnan kehittämisen ja johtamisen kannalta tärkeää tietoa kerätään kaikilta yrityksen tasoilta: toimivalta johdolta, hallitukselta sekä strategialähettiläiltä ja muilta luonalaisilta. Vuonna 2019 Luonassa toimi 10 strategialähettilästä.

Johtamisen vuorovaikutteisuuden kehittyminen näkyi selkeästi tuoreimmassa Luonan henkilöstötyytyväisyyskyselyssä. Edellisenä vuonna asettamamme tavoite parani huomattavasti, ja nyt luonalaiset kertovat tietävänsä omat tavoitteensa ja yrityksen yhteisen suunnan.

Laadunhallinta ja tehokas omavalvonta

Luona toimii sosiaali- ja terveysalaa säätelevien lakien, määräysten ja lupien sekä solmimiensa sopimusten mukaisesti. Toimintaa ohjaavat ja valvovat muun muassa aluehallintovirastot, sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira, kunnat ja kaupungit, Maahanmuuttovirasto ja poliisi.

Lisäksi toimintaa säätelevät Luonan omat sisäiset toimintaohjeet sekä meiltä palveluja tilaavien organisaatioiden määrittelemät toiminnan ohjeistukset.

Luonan laadunhallinnan perustana on yrityksen oma-
valvonta. Omavalvontasuunnitelmiin on kirjattu kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla valvomme toimintaamme

ja tuottamiemme palvelujen laatua. Luonan omavalvonnan tarkoitus on varmistaa, että ihminen saa laadukasta ja turvallista sosiaali- ja terveystalveta. Vastuullisuusohjelmamme mukainen tavoite on, että omavalvontamme on ajan tasalla ja 100 prosenttia suunnitelmista on tarkistettu. Tähän tavoitteeseen päästiin.

Tuotetun palvelun laatua varmistetaan Luonassa omavalvonnan sekä erilaisten sisäisten ja ulkopuolisten tarkastusten avulla. Näihin kuuluvat:

- Omavalvontasuunnitelmien mukaisen toiminnan varmistaminen,
- lääkehoidon suunnitelmien ja valvontaan liittyvien suunnitelmien laatiminen ja jatkuva arviointi,
- säännöllinen riskienhallinta ja vaikutusten arviointi hallituksessa, johdossa ja liiketoiminnoissa
- sisäiset auditoinnit ja asiakkaiden tekemät tarkastukset ja
- viranomaistarkastukset.

Kirjaamme edellä mainituissa laadunvarmistusprosesseissa esiin tulleet poikkeamat ja varmistamme korjaavat toimenpiteet.

Luonan potilasasiamiehelle tuli vuonna 2019 kaksi muistutusta, joista annettiin vastine määräajassa. Terveystalvetahuollon palveluistamme ei tehty kanteluita eikä niissä tapahtunut potilasvahinkoja.

Viranomaiset tekivät yhden valvontakäynnin Luonan vastaanottokeskustoimintaan. Viranomais- ja asiakasauditoinneissa ja tarkastuksissa ei noussut vakavia huomautuksia tai poikkeamia.

Luonan vastaanottokeskusten toiminnasta tehtiin eri viranomaisille yhteensä kolme hallintokantelua. Kanteluista annettiin selvitykset määräajassa eikä



Strategialähettiläiden tehtävänä on välittää tietoa, ajatuksia, osaamista, ideoita, sisältöjä ja toiveita edustamansa tiimin ja Luonan johdon välillä yhtiön vision, strategian ja tavoitteiden edistämiseksi.

selvitysten pohjalta noussut seuraamuksia. Lisäksi neljään vastaanottorahaan hallintopäätökseen haettiin muutosta, joista annettiin selvitys määräajassa. Yhden muutoshakemuksen kohdalla oikaistiin yksittäinen virhe, yhden kohdalla käsittely on rauennut ja kahden kohdalla prosessi on kesken.

Suoritimme vaikutusten arvioinnin niissä Luonan toiminnoissa, missä käsitellään EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) alaista tietoa kuten esimerkiksi henkilötietoja. Pyrimme löytämään ja tunnistamaan erilaisia tietosuojaan liittyviä riskejä. Arvioinnin perusteella havaitsimme, että omavalvonnan osalta toimintaamme tulee kehittää.

Luonan toiminnasta ei tullut valituksia asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen tai asiakastietojen häviämiseen liittyen.

Toimitusketjun vastuullisuus

Luonan toimintamalli perustuu kumppanuuksiin myös eri palveluntoimittajien kanssa. Siten Luona työllistää oman henkilökuntansa lisäksi muun muassa monia paikallisia pienyrittäjiä. Vuonna 2019 Luona käytti ulkopuolisten palveluiden ostamiseen noin 14,7 miljoonaa euroa. Määrä kasvoi edellisvuoteen verrattuna vartiointipalveluiden ulkoistamisen takia. Luona työllistää noin 70 erilaista palvelun- ja tavarantoimittajaa.

Suurin osa ulkopuolisista palveluista koostuvat Luona Integraatio -liiketoiminnan Tampereen Kotitorin palveluntuottajista, teknologiapalveluista ja -tuotteista sekä majoituspalveluista. Esimerkiksi vuoden 2019 aikana Luona käytti ulkopuolisten palveluiden hankintaan Tampereen Kotitorin integraatiopalveluisa 7,8 miljoonaa euroa työllistäen noin 30 paikallista pienyrittäjää.

Oman toimintamme laadunhallinnan ja omavalvonnan lisäksi olemme ulottaneet valvontaa myös kumppaneihimme Tampereen Kotitorilla. Luonalla on sopimus seitsemäntoista eri palveluntuottajan kanssa, jotka tuottavat kotihoidon palveluja. Käymme heidän omavalvontasuunnitelmansa läpi vuosittain, ja teemme lisäksi pistokokein tapahtuvaa valvontaa tarpeen mukaan.

Palveluntarjoajien vastuullisuuteen liittyvässä valvonnassa on Luonassa vielä tehtävää. Tällä hetkellä Luonassa edellytämme palveluntarjoajilta ja yhteistyökumppaneiltamme joko tilaajavastuu.fi-palveluun

kuulumista tai vastaavan dokumentoinnin toimittamista niin, että tilaajavastuulain mukaiset velvoitteet täyttyvät. Tahtotilamme on laajentaa vastuullisuuden vaatimuksia myös koko palvelutuotantoketjuumme.

Hoidon ja palveluiden saatavuus loppuasiakkaalle

Eri asiakasryhmiemme ja tilaaja-asiakkaiden sopimusten palvelulupausten toteutumista mitataan monin eri mittarein. Useissa sopimuksissa tavoitteet ja seuranta ovat määrällisiä ja numeerisia. Sopimusten toteutuminen raportoidaan tilaajalle heidän pyytämällään tavalla. Tyypillinen mittausaikaväli on yksi kuukausi.

Luonan palvelulupauksen mittarit

Palvelulupaus	Tavoite	2017	2018	2019
Luona Arviointi -palvelun vastausprosentti	85 % *	88 %	86 %	87 %
Tampereen Kotitorin neuvontapalvelun ratkaisuprosentti **	95 %	97 %	96 %	97 %
Kriisimajoituksen järjestyminen	24 h sisällä	100 %	100 %	100 %

* Eri sopimuksissa tavoitetasot vaihtelevat 80–90 vastausprosentin välillä. Taulukossa on ilmoitettu kaikkien sopimusten laskennallinen keskiarvo vuonna 2018. ** Heti palvelutapahtuman yhteydessä ratkaistut.



Kaikki Luonan palvelulupaukset saavutettiin vuonna 2019.

Ympäristöohjelma ja ympäristötavoitteet

Tänä päivänä vastuu yhteisestä ympäristöstämme koskettaa aivan kaikkia ihmisiä ja organisaatioita. Me Luonassa haluamme osana vastuullisuustyötämme kantaa vastuuta myös siitä, että toimimme esimerkiksi ja kestävästi suhteessa ympäristöön. Olemme tunnistanee ne konkreettiset alueet toiminnastamme, jossa voimme mielestämme parhaiten esimerkiksi lämmme vahvistaa kestävää kehitystä.

Luonan toiminnan aiheuttamat merkittävimmät ympäristövaikutukset koostuvat toimipisteiden ja yksiköiden aiheuttamasta energian- ja vedenkulutuksesta sekä toiminnan tuloksena syntyvistä yhdyskuntajätteistä. Lisäksi työmatkustamisen aiheuttamat liikenteen päästöt kuormittavat ympäristöä.

Vuoden 2019 aikana määrittelimme ympäristövastuun osalta konkreettiset tavoitteet ja aloitimme systemaattisen kehitystyön.

Yksi tavoitteemme oli lisätä asukkaiden ympäristötietoisuutta vastaanottokeskuksissa. Perustimme molempiin keskuksiin henkilökunnan edustajista koostuvat ympäristötyöryhmät, jotka kokoontuivat aluksi yhdessä suunnittelemaan vastaanottokeskusten ympäristötyön kehittämistä. Työryhmien jäsenet sopivat työ- ja vastuunjaoista toiminnan kehittämisessä sekä kartoittivat ja kontaktoivat mahdollisia

asiantuntevia yhteistyökumppaneita. Keskusten ympäristötyöhön osallistuvat myös ruokapalvelutuottaja ja kiinteistöpalveluista vastaavan toimijan edustajat.

Vuoden aikana vastaanottokeskuksissa keskusteltiin ja opastettiin asukkaita kierrätyksessä ja jätteiden vähentämisessä sekä mietittiin ruokapalvelutuottajan kanssa keinoja vähentää asukasruokalan ruokahävikkiä.



Osana vastuullisuustyötämme toimimme kestävästi suhteessa ympäristöön.

Luonan ympäristötyön tärkeimmät painopisteet ja tavoitteet on määritelty osana ympäristöohjelmaamme:

- Noudatamme ympäristölainsäädäntöä ja kehitämme toimintaamme jatkuvan parantamisen periaatteella.
- Vähennämme oman toimintamme päästöjä ja energiankulutusta kiinnittämällä huomiota esimerkiksi kiinteistöjen energian- ja vedenkulutuksen ja työhön liittyvän matkustamisen aiheuttamien päästöjen vähentämiseen sekä kompensointiin.
- Kannustamme ja rohkaisemme luonalaisia etätyöhön aina kun se on tarkoituksenmukaista. Etätyö vähentää työmatkojen aiheuttamia päästöjä, mutta myös helpottaa työn ja henkilökohtaisen elämän yhteensovittamista.
- Annamme palveluidemme käyttäjille tietoa suomalaisen yhteiskunnan ympäristöarvoista ja kannustamme ympäristöystävälliseen elämäntapaan. Lisäämme yleistä ympäristötietoisuutta sekä näytämme esimerkkiä muun muassa lajittelemalla jätteet oikein ja kiinnittämällä huomiota ympäristön siisteyteen.
- Kannustamme henkilöstöämme ottamaan ympäristöasiat huomioon ja aktiivisesti kehittämään niitä kaikessa toiminnassa.

Luonan ympäristöohjelman mittarit

Aihe	Kuvaus	Tavoite	Status 2019
Kiinteistöjen energian ja vedenkulutus	Vähennetään päästöjä ottamalla käyttöön energian kulutuksen seuranta ja suunnittelemalla tarvittavat toimenpiteet.	Pienenee joka vuosi suhteessa toiminnan volyymiin.	Vastaanottokeskuksissa sähkönkulutus väheni 6,1 % ja vedenkulutus 10,0 %. Asukasmäärä väheni 6 % vuodesta 2018. Vähennyksiin päästiin asiakasohjausta lisäämällä.
Jätehuolto	Mahdollistetaan lajittelu.	Joka yksikköön tai toimipisteeseen hankittu lajitteluastiat, lajittelun ohjeistus ja koulutus.	Hankittu tarvittavat lajitteluastiat toimipisteiden tai yksiköiden yleisiin tiloihin.
Liikkuminen ja liikenne	Lentomatkailu Matkustustapa harkitaan tapauskohtaisesti ja lentomatkojen päästöt kompensoidaan.	Kompensoitu 100 %.	Aloitettu päätoimipisteen osalta. Ohjeistetaan laajemmin 2020.
	Päästörajat / leasingautot Raja 150g/km vuodesta 2019 alkaen.	Kyllä / Ei	Kyllä.
	Etätyön käyttö Kannustetaan ja rohkaistaan etätyön käyttöön aina kun se on tarkoituksenmukaista.	Tehty / Ei tehty	Käyty läpi liiketoiminnoittain.
Yksiköiden ympäristötyö	Vastaanottokeskukset Työntekijöiden, muiden palveluntuottajien ja -käyttäjien yhteinen ryhmä, joka kehittää paikallisesti ympäristöasioita.	Työryhmän suunnitelman mukaan.	Työryhmät aloittaneet toimintansa vastaanottokeskuksissa.

Taloudellisen hyödyn jakautuminen

Läpinäkyvä taloudellisten vaikutusten verojalanjäljen raportointi on keskeinen osa Luonan vastuullisuusohjelmaa ja raportointia. Toiminnan keskeiset rahavirrat on kuvattu viereisessä taulukossa.



Luonan tavoitteena on kannattava liiketoiminta ja hyvinvoinnin lisääminen. Luona työllistää 222 henkilöä suoraan ja kumppanien kautta useita satoja lisää. Luonan toiminnasta maksetaan verot Suomeen.

Taloudellisen hyödyn jakautuminen (MEUR)



Luonan verojalanjälki

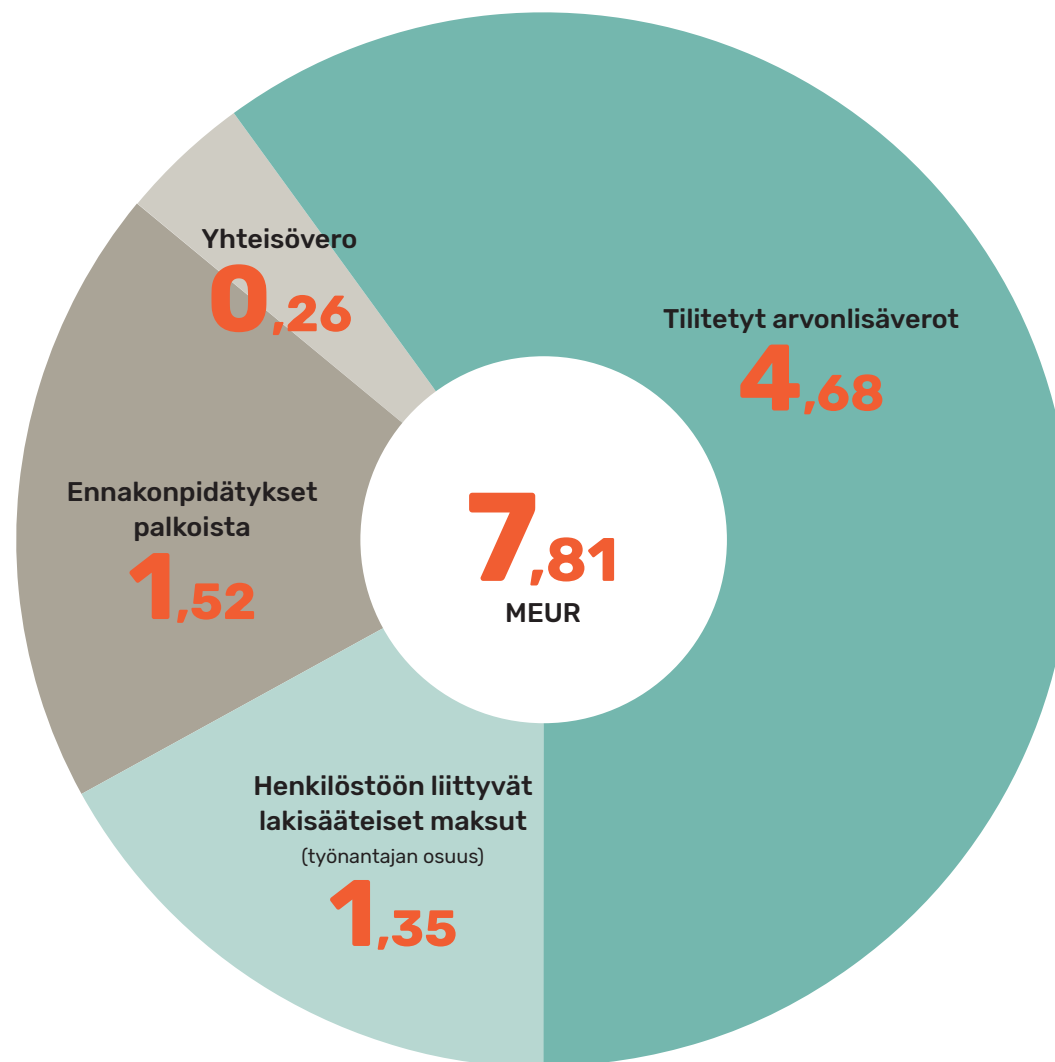
Luona noudattaa verojen ja veroluonteisten maksujen maksamisessa, keräämisessä ja raportoinnissa Suomen vallitsevaa lainsäädäntöä. Luonan toiminnasta maksetaan verot Suomeen. Verojen ja veroluonteisten maksujen maksaminen siihen maahan, jossa palvelut tuotetaan, on osa vastuullisuuttamme samoin kuin läpinäkyvä verojalanjäljen raportointi. Merkittävä osa Luonan tuottamista palveluista kustannetaan verovaroin.

Verojalanjäljellä tarkoitetaan yrityksen liiketoiminnasta yhteiskunnalle kertyviä verotuloja ja veronluonteisia maksuja. Välittömien ja välillisten verojen lisäksi Luonan verojalanjäljessä on raportoitu työntekijöiden palkoista pidätetyt 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.

Verot ja maksut on luokiteltu verolajeittain. Kaikki luvut koskevat Suomea ja Luona maksaa kaikki verot ja veroluonteiset maksut Suomeen. Luona on osa monialaista Bravedo-konsernia.

Luonan verojalanjälki (MEUR)



Toiminnan keskeiset rahavirrat

Taloudellisen hyödyn jakautuminen (miljoonaa euroa)	2017	2018	2019
Liikevaihto + liiketoiminnan muut tuotot	43,31	40,95	41,04
Luotu lisäarvo	13,65	11,37	9,79
Toimittajat: materiaalit ja palvelut	-29,67	-29,58	-31,25

Lisäarvon jakautuminen (miljoonaa euroa)

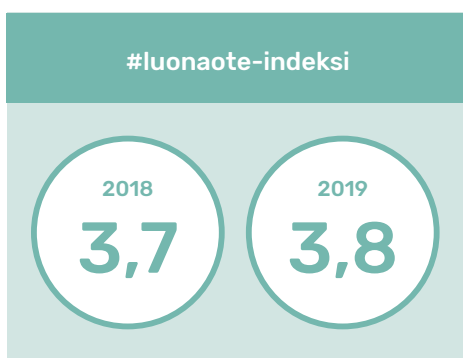
Omistajat: osingot, pääomanpalautukset ja konserniavustukset	2,48	0	0,00
Henkilöstö: palkat, palkkiot, sosiaalikulut	10,98	10,31	8,28
Sijoittajat ja rahoittajat, luotonantajat	0,01	0,01	0,00
Julkinen sektori: tuloverot	0,05	0,12	0,25
Liiketoiminnan kehitykseen siirretty	0,13	0,93	1,25

Luonan verojalanjälki (miljoonaa euroa)	2017	2018	2019
Yhteisövero	0,04	0,12	0,26
Henkilöstöön liittyvät lakisääteiset maksut (työnantajan osuus)	2,09	1,83	1,35
Ennakkonpidätykset palkoista	2,08	1,97	1,52
Tilitetyt arvonnalisäverot	6,19	4,24	4,68
Yhteensä	10,4	8,16	7,81



Vastuu luonalaisista

Olennaisimmat osa-alueet	Tavoitteet 2018–2020	Mittari ja tavoitetaso 2019	Status 2019
Työhyvinvointi ja työtyytyväisyys	Vahvistamme ja kehitämme #luonaote-yrittäjäkulttuuria.	#luonaote-indeksi paranee vrt 2018	3,7 → 3,8 ●
	Parannamme henkilöstötyytyväisyyttä.	Henkilöstötutkimuksen ka. paranee vrt 2018	3,7 → 3,9 ●
		Sairauspoissaolo % < 4,0 %	4,50 % ●
	Varmistamme, että henkilökohtaisen hyvinvoinnin ylläpidon tavoite on määritetty.	Ylläpidon tavoite määritetty > 90 % kyselyyn vastanneista	90 % ●
	Kehitämme aktiivisesti työturvallisuutta.	Tapaturmataajuus pienenee vrt. 2018	15 → 0 ●
Luonalaisten sitoutuneisuus ja ammatillisuus	Kehitämme systemaattisesti johtamista ja esimiestyötä sekä luonalaisten ammatillista osaamista.	Koulutus- ja kehittämisspäivät > 4 pv / kokoaikainen luonalainen	6,9 ●



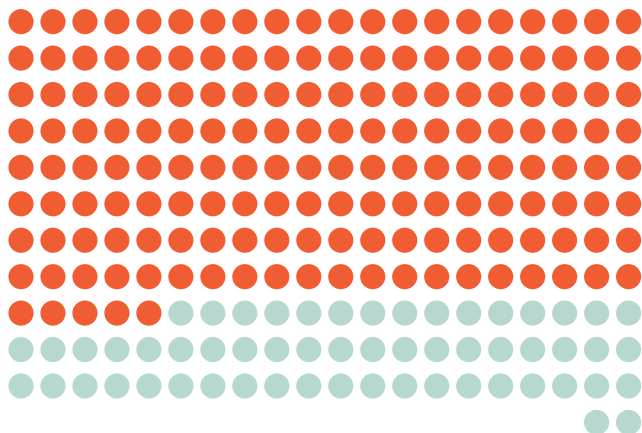
”
Luonan
henkilöstöedut
uusittiin
luonalaisten
näkemyksiä
kuunnellen.

Tietoa luonalaisista

Luonalaisten määrä kasvoi loppuvuodesta, kun toimialan epävarmuus hälveni sote-uudistuksen kaatumisen jälkeen ja julkinen sektori aktivoitui oman toimintansa uudistamisessa.

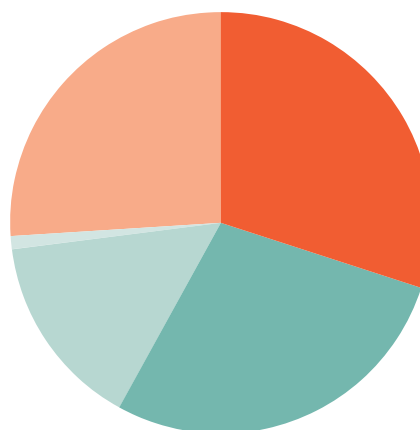
Luonan palveluksessa olleet vastaanottokustusten vartijat siirtyivät Avarn Security -vartiointiyhtiön palvelukseen tammikuussa, jolloin Luona siirsi vartiointiliiketoimintansa Avarnille, ja yhteensä 44 luonalaista siirtyi uuden työnantajan palvelukseen.

Luonalaisten määrä yhteensä 2019: 222

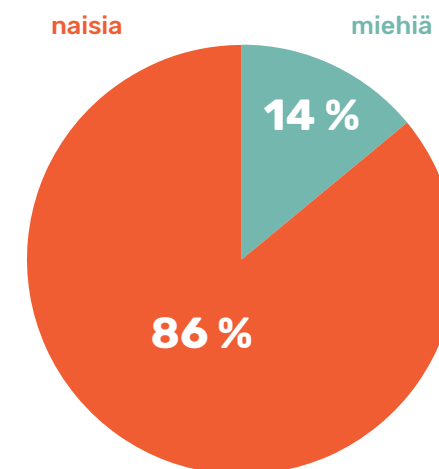


- Vakituksessa ja määräaikaissa työsuhteessa työskentelevät **165**
- Tarvittaessa töihin kutsuttavat **57**

	2017	2018	2019
Koko henkilöstömäärä	265	278	222
Henkilöstömäärä vuoden lopussa, vakituksessa ja määräaikaissa työsuhteessa työskentelevät	223	206	165
Miehiä/naisia (osuus prosentteina)	38/62	31/69	14/86
Sosiaaliohjaajat, asiakasohjaajat, ohjaajat	94	68	66
Sairaanhoitajat, terveydenhoitajat	44	60	63
Vartijat	48	44	0
Johto, esimiehet, tukitoiminnot	31	30	33
Suomen kielen opetus	6	4	3
Tarvittaessa töihin kutsuttavien sopimuksella terveydenhoitajat, sairaanhoitajat, sosiaaliohjaajat, lähihoitajat	42	72	57



- Sosiaaliohjaajat, asiakasohjaajat, ohjaajat **66**
- Sairaanhoitajat, terveydenhoitajat **63**
- Tarvittaessa töihin kutsuttavien sopimuksella terveydenhoitajat, sairaanhoitajat, sosiaaliohjaajat, lähihoitajat **57**
- Johto, esimiehet, tukitoiminnot **33**
- Suomen kielen opetus **3**



Työhyvinvointi ja työtyytyväisyys

Uskomme, että hyvän asiakaskohtamisen perustana on hyvinvoiva, ammattitaitoinen ja motivoitunut työntekijä. Siksi hyvä johtaminen ja välittävä esimiestyö ovat olennainen osa vastuullisuuttamme, ja niiden avulla varmistamme luonalaisten työhyvinvoinnin.

Vastuullisuustyömme osana seurasimme vuonna 2019 luonalaisten työhyvinvointia näiden keinojen avulla:

- Vahvistamme ja kehitämme yhteistä toimintatapamme ja #luonaote-yrityskulttuuria,
- parannamme henkilöstötyytyväisyyttä,
- varmistamme, että luonalaisten henkilökohtaisen hyvinvoinninylläpidon tavoite on määritelty sekä
- kehitämme työmme turvallisuutta.

#luonaote-yrityskulttuurin vahvistaminen ja kehittäminen

Yrityskulttuurimme eli #luonaote kuvaa tapaamme toimia ja tehdä työtä yhdessä. Yrityskulttuurimme keskiössä on aina ihminen: työkaveri, apua tai palvelua saava ihminen, tilaaja-asiakkaamme tai yhteistyökumppanimme. #luonaotteen avulla vaalimme Luonan toiminnassa alusta lähtien mukana olleita toimintatapoja kuten avointa kohtaamista, ratkaisuhakuisuutta ja yhteistä vastuuta yrityksen liiketoiminnan kasvaessa. #luonaote perustuu kolmeen kulmakiveen, jotka esitellään seuraavalla sivulla.

Arvioimme #luonaotteen toteutumista vuosittain mitattavalla #luonaote-indeksillä. Vastuullisuusohjel-

massa asettamamme tavoite on, että #luonaote-indeksi nousee vuosittain. Vuonna 2019 #luonaote-indeksin tulos parantui ollen 3,8, kun edellisenä vuonna tulos oli 3,7.

Vuoden aikana #luonaotetta on juurrutettu ja kehitetty muun muassa pelillistämisen menetelmää hyödyntäen, kun toteutimme 20 pelitilannetta 6 yksikössämme. Peli-keskustelujen tavoitteena oli keskustella yhdessä siitä, mitä #luonaotteen mukainen tapa toimia erilaisissa tilanteissa tarkoittaa, mitä #luonaote käytännössä on, ja millaista käytöstä, toimintaa tai tekemistä siihen liittyy. Myös luonalaisten esimiehet osallistuivat pelitilanteisiin. Samoissa keskusteluissa käsiteltiin myös Luonan eettisiin toimintaperiaatteita. Prosessin aikana meille selvisi se tärkeä seikka, että eettiset periaatteemme eivät vielä ole juurtuneet arjen tueksi luonalaisille niin paljon kuin toivoisimme.

Yhteiset keskustelut jatkuvat myös vuoden 2020 aikana ja #luonaotteen kehittäminen jatkuu pelillistämisen menetelmää hyödyntäen. Tämän vuoden keskusteluissa painottuu luonalaisten työntekijän vastuu ja eettisyys. Mittaamme #luonaote-indeksin jälleen marraskuussa.

Luonan henkilöstötyytyväisyys

Mittaamme hyvinvointimme tilaa vuosittain kaksi kertaa tehtävällä henkilöstötyytyväisyyskyselyllä. Tavoitteemme on, että henkilöstötyytyväisyyden keskiarvo paranee vuosittain. Tähän tavoitteeseen myös

päästiin, sillä kokonaisarvio oli noussut merkittävästi, ollen 3,9, kun se edellisenä vuonna oli 3,7.

Kyselyn tuloksista käy ilmi, että tietoisuus Luonan yhteisestä suunnasta oli kasvanut ja tavoiteasetanta näkyi vahvasti läpi organisaation. Luonalaisten myös arvioivat, että esimiesten viestintätaidot olivat kehittyneet. Yhtiötasolla päätimme tulosten perusteella pitää kiinni hyvistä toimintatavoistamme liittyen yhteisen suunnan näyttämiseen. Lisäksi päätimme myös jatkaa hyväksi havaittua käytäntöä valita kehittämiskohteet yhtiötasolla ja mitata niissä onnistumista seuraavan kerran toukokuussa.

Osana henkilöstötyytyväisyyskyselyä mittaamme suositteluindeksiä. Luonaa suosittelevien osuus oli laskenut 2 prosenttiyksikköä edellisvuodesta, ja Luonaa suosittelee 80 prosenttia luonalaisista.

Vuoden 2019 aikana aloitimme myös joka toinen kuukausi toteutettavat Pulssi-mittaukset. Niiden tavoitteena on saada ajantasaista tietoa siitä, miten luonalaisten kulloinkin voivat ja miten hyvin esimiehet ovat mahdollistaneet luonalaisten onnistumisen työtehtävissään. Tulokset käydään keskustellen läpi omissa tiimeissä esimiesten johdolla.

Poimimme vuosittain henkilöstön kanssa yhteisen teeman, jota kehitämme yhdessä kaikkien luonalaisten kanssa strategialähtötiläiden avustuksella. Vuonna 2019 teemana oli henkilöstöetujen kehittäminen, ja edut uusittiin luonalaisia kuunnellen. Lähetimme kaikille luonalaisille laajan henkilöstöetukyselyn, jonka tulosten perusteella uusimme edut. Uusissa henkilöstöeduissa korostuvat erityisesti hyvinvoinnin tukemiseen liittyvät mahdollisuudet.



Avoimesti kohdaten

Kysymme, kuuntelemme,
kommunikoimme ja kannustamme
avoimesti salassapitomääräykset
huomioiden. Kohtaamme inhimillisesti
omana itsenämme, toisiamme arvostaen.
Uskallamme myös epäonnistua luottaen,
että opimme virheistämme.



Vastuullisesti kasvaen

Mittaamme säännöllisesti työmme
vaikuttavuutta ja vastuullisuutta
sekä kerromme siitä läpinäkyvästi.
Rakennamme ennakkoluulottomasti
kumppanuuksia ja samalla
vastaamme omasta toiminnastamme
kunnianhimoisesti. Toimimme luvatus
mukaisesti – suunnitelmallisesti,
ammattimaisesti ja tehokkaasti.



Ratkaisuhakuisesti toimien

Uudistumme ja uudistamme työtämme
yhdessä edelläkävijyyden toteuttamiseksi
joka päivä. Rohkenemme kyseenalaistaa
ja ajatella uudella tavalla, esitämme
rakentavia ratkaisuja tehdä toisin.
Lähestymme palvelua saavan ihmisen
tilannetta ratkaisuhakuisesti huomioiden
hänen tilanteensa kokonaisuutena.

Työhyvinvointi ja työturvallisuus

Työntekijän hyvinvointi perustuu sekä työyhteisöön liittyviin että henkilökohtaisiin valintoihin liittyviin tekijöihin. Olemme Luonassa halunneet korostaa sitä, että luonalaisilla itsellään on myös paljon mahdollisuuksia ylläpitää hyvinvointiaan ja kantaa siitä omaa vastuutaan. Luona-yhtiönä tukee työntekijää hyvinvoinnin ylläpitämissä monin eri tavoin. Siksi vastuullisuusohjelmamme mukaisesti yli 90 prosentille luonalaisista tulisi olla määriteltynä tavoite- ja kehityskeskusteluissa oma henkilökohtainen hyvinvoinnin tavoite. Se voi olla esimerkiksi tavoite nukkua riittävästi, syödä terveellisemmin tai muu vastaava asia, joka on luonalaisen työhyvinvoinnin kannalta tärkeä, ja johon työntekijällä itsellään on mahdollisuus vaikuttaa. Tähän tavoitteeseen pääsimme.

Seuraamme luonalaisten sairauspoissaoloja, ja tavoitteemme on, että ne ovat vähemmän kuin 4 prosenttia. Tähän tavoitteeseen emme päässeet, vaan sairauspoissaoloprosentti oli 4,5. Verrattuna edelliseen vuoteen lukua nostivat yksittäiset pitkät sairaslomat.

Työturvallisuuden suurin riskitekijä Luonassa on työn psykososiaalinen kuormittavuus, jota hallitaan ensisijaisesti hyvän johtamisen ja työterveyshuollon toimenpiteiden avulla. Lisäksi Luonassa on käynnissä työnohjausryhmiä, joissa reflektoidaan omaa työtä ja kehitetään taitoja oman työn rajaamiseen. Vuonna 2019 Luonassa toimi 10 työnohjausryhmää.

Työturvallisuuden kehittymistä seuraamme tapaturmataajuuden* avulla. Tavoitteena on, että tapaturmataajuus paranee verrattuna edelliseen vuoteen. Luonassa ei tapahtunut vuonna 2019 yhtään poissaoloa johtanutta tapaturmaa. Tapaturmataajuus oli siten 0. Luku sisältää ainoastaan Luonan omalle henkilökunnalle tapahtuneet tapaturmat. Hoitokäyntejä kirjattiin 2 kappaletta, ja työmatkatapaturmia samoin 2 kappaletta.

Vastaanottokeskustyössä ja asiakkaiden kotonä työskennellessä on huomioitava myös fyysiset väkivaltatilanteet, jotka voivat aiheuttaa vaaratilanteita. Uhkatilanteisiin varaudutaan turvallisuussuunnitelmalla, jossa linjataan toimintaohjeet. Luonassa toteutetaan säännölliset vaaranarvioinnit vähintään kerran vuodessa sekä tehdään turvallisuusarvioinnit vastaanottokeskuksiin. Työntekijöiden henkilökohtaista turvallisuutta lisätään hätäpainikejärjestelmän ja radiopuhelinten avulla tarvittaessa.

Luonalaisten sitoutuneisuus ja ammatillisuus

Ammatillisuus on yksi Luonan arvoista. Luonalaisten koulutus- ja kehittämispäivien lukumäärä oli keskimäärin 6,9 päivää vuodessa, kun tavoitteemme on 4 päivää.

Järjestimme itse erilaisia terveydenhuollon ammatilliseen osaamiseen liittyviä koulutuksia, ja ne toteutettiin webinaareina. Koulutuksiin osallistuivat erityisesti hoidon tarpeen arvioinnissa työskentelevät



Luonalaisten koulutus- ja kehittämispäivien lukumäärä oli keskimäärin 6,9 päivää vuodessa.

luonalaiset. Sosiaaliohjaajat osallistuivat traumalogian koulutukseen ja lisäksi luonalaisille tarjottiin työyhteisövalmennuksia.

Maahanmuuttovirasto järjesti koulutuksia vastaanottokeskustyötä tekeville, ja niissä syvennettiin osaamista muun muassa ihmisoikeuksiin ja lasten oikeuksiin liittyen.

Vuoden 2019 aikana osaamisen kehittämisen teemoja Luonassa olivat ammatillisen kehittämisen lisäksi muun muassa #luonaotteen mukainen esi- miestyö ja johtaminen. Lisäksi osana #soteäly-ohjelmaa luonalaisille järjestettiin koulutusta palveluiden kehittämiseen ja digitalisaatioon liittyen. Muita teemoja olivat työn murros, asiakkaan kohtaaminen, hyvinvointi ja omat voimavarat.

Johtamisen ja esimiestyön kehittäminen Luonassa painottuu työntekijöiden hyvinvoinnin tukemiseen, ja tähän esimiehille tarjotaan työkaluja.

*Tapaturmataajuuteen laskemme yli yhdenpäivän poissaoloon johtaneet tapaturmat miljoonaa työtuntia kohden.



**Edelläkävijyys
toimialalla**

Olennoisimmat osa-alueet	Tavoitteet 2018–2020	Mittari ja tavoitetaso 2019	Status 2019
Innovatiiviset ja kestävät ratkaisut tilaajan ja toimialan keskeisiin haasteisiin	Olemme proaktiivinen nykyisten palveluiden kehittämisessä yhdessä tilaajien ja kumppanien kanssa.	Tilaaja-asiakastyytyväisyys > 4 (1-5)	3,9 
		Tunnettuuskyselyn väittämä Luonan innovatiivisuudesta > 3,9 (1-5)	3,7 
Palveluiden ja ratkaisujen todennettu vaikuttavuus ja kustannustehokkuus	Kehitämme kustannustehokkaita, kestäviä ja yhteiskunnan varoja säästäviä palvelumalleja. Tulemme jatkuvasti läpinäkyvämmäksi ja paremmaksi vaikuttavuuden mittaamisessa ja raportoinnissa.	Mittaamisen kehittäminen ja tilaaja-asiakasraportoinnin kehittäminen vaikuttavuuden osalta	Toteutu osittain 
		#soteäly-ohjelman mukaan	Toteutui 

Luonan tilaaja-asiakaskysely yhtenäistettiin 2018 ja mitattiin ensimmäisen kerran 2019.



Vaikuttavien palveluiden kehittäminen

Sote-palveluiden vastuullisuus muodostuu pitkälti vaikuttavuudesta ja sen kehittäminen tapahtuu yhteistyössä palveluiden tilaajien ja käyttäjien kanssa. Jotta toimintaa saadaan kehitettyä, tarvitaan rohkeutta muuttaa olemassa olevia toimintatapoja.

Tämän yhteistyön mahdollistamiseksi kehitimme ja otimme käyttöön systemaattisen toimintamallin Luonan eri asiakkuuksien hallintaan. Mallimme sisältää muun muassa säännöllisen yhteydenpidon asiakasorganisaation eri tasoille kehitysideoiden ja -tarpeiden kartoittamiseksi ja työstämiseksi.

Tilaaja-asiakkaiden tyytyväisyys Luonan toimintaan

Toteutimme ensimmäistä kertaa yhtenäistetyn asiakastyytyväisyyskyselyn meiltä palveluja tilaaville asiakkaillemme. Kysely yhtenäistettiin vuonna 2018 ja nyt kaikkien liiketoimintojemme asiakkaat kutsuttiin vastaamaan. Tavoitteemme oli saavuttaa yli neljän keskiarvo, mutta tulos oli 3,9 (asteikolla 1–5) ja vaihteluväli 3,6–4,1 eri liiketoiminnoissa.

Yhteistyö Luonan kanssa sekä halu suositella Luonaa saivat kyselyssä asiakkailtamme korkeimmat pisteet. Toisaalta asiakkaiden arvio Luonan innovatiivisuudesta ei yltänyt tavoittelemallemme tasolle. Tämä on meillekin haaste, sillä olemassa olevien sopimusten puitteissa on usein vaikeaa kehittää toimintaa asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Lisäksi vuoden 2019 alun epävarmuus sote-ratkaisun suh-

teen vaikeutti kaikkia kehityshankkeita ja suuri osa niistä keskeytyi.

Kyselyssä Luona koettiin vastuulliseksi toimijaksi, ja vastaajat antoivat meille arvosanan 4,0.

Tunnettuuskysely Luonan sidosryhmille

Kantar TNS toteutti Luonan toimeksiannosta sote-alan päättäjille suunnatun tutkimuksen, jossa selvitettiin Luonan tunnettuutta, imagoa ja mainetta. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin tilaaja-asiakkaiden keskeisiä tulevaisuuden tarpeita ja haasteita sekä odotuksia kumppaneita kohtaan. Osana kyselyä Luonan tilaaja-asiakkailta ja alan muilta toimijoilta kysyttiin heidän arviotaan Luonan innovatiivisuudesta, ja tavoitteemme oli saavuttaa yli 3,9 tulos. Vuoden 2019 tutkimuksen otantaa ja kohderyhmää laajennettiin merkittävästi ja haastatteluja tehtiin kaksinkertainen määrä edelliseen vuoteen verrattuna. Käsitys Luonan innovatiivisuudesta pysyi kuitenkin lähes ennallaan.

Väittämän ”Luona on innovatiivinen uusissa ratkaisuissa ja toimintamalleissa” kaikkien vastaajien (n=87) vastausten keskiarvo oli 3,66 asteikolla 1–5 (1=täysin eri mieltä ja 5=täysin samaa mieltä), kun edellisenä vuonna keskiarvo oli 3,65.

Asiakkaat, jotka hankkivat tai ovat hankkineet palveluita Luonalta, antoivat meille hyvää palautetta vastuullisuudestamme (”Luona toimii vastuullisesti”, keskiarvo 3,89). Uskomme tämän kertovan siitä, että yhteistyön kautta asiakkaamme ovat päässeet näkemään, mitä vastuullinen toimintamme käytännössä tarkoittaa.



Yhteistyö Luonan kanssa sekä halu suositella Luonaa saivat kyselyssä asiakkailtamme korkeimmat pisteet.

(Luonan asiakastyytyväisyyskysely, 2019)

Kustannustehokkaat, kestävät ja yhteiskunnan varoja säästävät palvelumallit

Luonan tavoite on olla sosiaali- ja terveysalan edelläkävijä hakemalla jatkuvasti uusia vaikuttavampia, tehokkaampia ja kestävämpiä ratkaisuja alan haasteisiin. Näitä ratkaisuja haluamme hakea yhdessä, niin meiltä palveluja ostavien organisaatioiden kanssa kuin myös apua ja palveluja saavien ihmisten kanssa.

Kun laskemme tuottamiemme palvelujen kustannusvaikuttavuutta, käytämme laskennallisia malleja, joiden avulla saamme suuntaa-antavia tuloksia. Mitä enemmän käytössä on yhteistä jaettua dataa meiltä palveluja ostavien organisaatioiden kanssa, sitä tarkemmin pystymme laskemaan työmme vaikuttavuutta.

Esimerkkejä palveluiden laskennallisista kustannussäästöistä

Palvelu tai liiketoiminta	Kuvaus	Vaikuttavuusmittarit	Laskennallinen kustannussäästö vuodessa	Kustannussäästön lähteet
Terveysneuvonta, hoidon tarpeen arviointi ja etähoitaminen	Puhelimitse tuotettavaa hoidon tarpeen arviointia, terveysneuvontaa ja ohjausta sekä etähoitamista hoitajan ja lääkärin toimesta.	Asiakkaan ohjaus oikeaan palveluun. Palvelun kustannustehokkuus. Etänä hoidettujen tapausten määrä.	Noin 0,6 miljoonaa euroa (NHG 2017). Case: Keski-Suomen yhteispäivystyksen puhelinpalvelu. Puheluiden ja vastaanottokäyntien määrästä riippuen sadoista tuhansista miljooniin per vastaanotto tai sairaanhoitopiiri.	Päivystyskäytön vähentyminen, etänä hoidettujen määrän lisääntyminen, puhelinpalvelun saatavuuden paraneminen, alhaisempi kustannus/puhelu. Laskennallinen säästöpotentiaali skaalattuna koko Suomeen: noin 11 miljoonaa euroa.
Ikäihmisten kotona asumisen tukeminen palveluintegraattorimallilla	Kokonaisvaltainen ikäihmisten palvelu: asiakkaan neuvonta ja ohjaus, palvelutuottajaverkoston hallinta (julkinen, yksityinen ja 3. sektori) sekä seuranta ja kehittäminen.	Siirtymät (lukumäärä ja ikä) palveluiden piiriin. Kotihoidon kustannus/väestöpohja Kotona asumisen tukipalveluiden yksikkökustannus, terveyspalveluiden kustannus/väestöpohja. 3. sektorin palveluiden ja itse maksettujen palveluiden käytön määrä.	Noin 8 miljoonaa euroa. (NHG, 2017) Case: Tampereen Kotitori.	Kotihoidon ja kotona asumisen tukipalveluiden kustannustehokkuuden parantuminen, kotihoitoon ja ympärivuorokautiseen hoitoon siirtymien myöhäistyminen, erikoissairaanhoidon käytön vähentyminen. Laskennallinen säästöpotentiaali skaalattuna koko Suomeen: noin 183 miljoonaa euroa. 3. sektorin ja itse maksettujen palveluiden hyödyntäminen.
Polku	Erytysryhmien asumisen ja kriisimajoituksen palvelut.	Siirtyminen itsenäiseen asumiseen tuetun asumisen piiristä.	Olemme saattaneet vuonna 2019 itsenäiseen asumiseen 337 asunnotonta ihmistä. Suora laskennallinen kustannussäästö yli 5 miljoonaa euroa.	Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) mukaan yhden asunnottoman henkilön asuttaminen maksaa yhteiskunnalle noin 15 000 euroa.
Polku	Vastaanottokeskuspalvelut.	Siirtyminen kuntaan, kun turvapaikkapäätös saatu.	320 positiivisen päätöksen saanutta turvapaikanhakijaa kuntaan keskimäärin 64 vuorokauden kuluessa päätöksestä. Suora laskennallinen kustannussäästö tästä on noin 0,2 miljoonaa euroa.	Luona onnistuu kuntaan siirrossa keskimäärin 64 vuorokaudessa, kun valtakunnallinen keskiarvo on 75 vuorokautta.

Emme ole onnistuneet saamaan asiakkaitamme tähän työhön mukaan haluamallamme tavalla, emmekä siksi voi olla tyytyväisiä saavuttamiimme tuloksiin. Tiedon johtaminen ja tiedolla johtaminen on myös ollut meille suurempi haaste kuin alkuun kuvittelimme.

Tiedämme esimerkiksi, että Luona Polku -liiketoiminta on auttanut yli 1 500 asunnotonta itsenäiseen asumiseen vuodesta 2015 lähtien. Silti emme pysty arvioimaan työmme tosiasiallista vaikuttavuutta pitkällä aikavälillä, koska emme tiedä, mitä näille ihmisille on tapahtunut palveluidemme jälkeen. Koska meiltä puuttuu tieto koko palveluketjusta, emme pysty arvioimaan olemmeko osanneet ohjata ja neuvoa pal-

velumme aikana näitä ihmisiä niin, etteivät he joutu uudelleen palveluiden piiriin.

Luona Arvioinnin ohjaus- ja neuvontapalveluissa pystymme seuraamaan, mihin ohjaamme terveysneuvontaan soittavat ihmiset. Meillä ei kuitenkaan ole läpinäkyvyyttä siihen, miten näiden ihmisten tilanne puhelun jälkeen etenee tai kuinka tarjoamamme ohjaus ja neuvonta näkyy meiltä palveluja ostavien organisaatioiden toiminnassa. Tiedämme kuitenkin, että etähoitamisen ja etälääkäripalveluiden kautta voimme vähentää kivijalkakäyntejä vastaanotoilla merkittävästi, mikä tuottaa suoria säästöjä tilaaja-asiakkaalle ja vapauttaa henkilöresursseja vastaanotoilla tapahtuvaan hoitotyöhön.

Monessa tapauksessa tiedämme hyvinkin tarkasti, millaista tietoa meiltä puuttuu työmme vaikuttavuuden arvioinnin tueksi. Samaan aikaan meidän on vaikeaa tai mahdotonta saada tätä tietoa käyttööme. Vaikuttavuuden kehittämisen tueksi tarvitaan enemmän tietoa ja lisääntynyttä läpinäkyvyyttä toimijoiden kesken. Tätä näkökulmaa haluamme tuoda myös sote-alan vastuullisuudesta käytävään julkiseen keskusteluun.

Saavutimme osan asettamistamme vastuullisuustavoitteista tällä osa-alueella, mutta jälkikäteen arviotuna tulokset ovat joiltain osin pettymys. Haluamme pystyä parempaan, ja vuonna 2020 lähestymme asiaa entistä suunnitelmallisemmin.

Tulemme jatkuvasti läpinäkyvämmäksi ja paremmaksi vaikuttavuuden mittaamisessa ja raportoinnissa

Luonan #soteäly-ohjelman alkuperäisenä tavoitteena oli yhdistää inhimillinen kokemus ja ammattitaito uusimpaan teknologiaan ja datan hyödyntämiseen. #soteäly-ohjelman painopistealueita ovat muun muassa monikanavaisuus, tiedolla johtaminen ja vaikuttavuus. Ohjelman puitteissa on tehty ketteriä kokeiluja yhdessä asiakkaiden ja yhteistyökumppanien kanssa. Tämän tyyppisen toiminnan luonteeseen kuuluu, että osa piloista ja kokeiluista ei osoittaudu toimiviksi ja osa tehtyä kehitystyötä taas otetaan osaksi palveluita.

Vuoden 2019 aikana #soteäly-ohjelmaan liittyvässä työssä korostui tietojohtamisen ja tiedolla johtamisen merkityksen kasvu Luonan liiketoiminnalle, ja näitä vahvistetaan jatkossakin. Luonassa digitaaliset palvelut ovat perustuneet kiinteästi kumppanoitumiseen Bravedo-yhteisön teknologiayritysten sekä sote-toimialan teknologiatoimittajien kanssa. Luonalle Bravedo-yhteisön teknologinen osaaminen ja resurssit ovat arvokkaita, sillä pystymme yhdessä kehittämään ja pilotoimaan uusia ratkaisuja. Yhteistyöstä on saatu hyviä tuloksia niin oman toimintamme kehittämiseen kuin asiakkaidemme haasteiden ratkaisuun.

#soteäly-ohjelman kehityshankkeiden tilanne vuonna 2019

Mitä tehtiin	Yhteistyökumppanit / asiakkaat	2018 eteneminen	Status 2019
Perinteisen turvpuhelinpalvelun korvaaminen älykkäällä hyvinvointitekniikalla	Oulun kaupunki, 9Solutions Oy	1500 kotona asuvaa ikäihmistä sai kotiinsa älykästä turvatekniikkaa.	Palvelu on osa Luonan palvelutarjoamaa.
Data-analytiikan ja BI-ratkaisun käyttöönotto ja raportoinnin kehittäminen	Luona Arviointi -palvelun asiakkaat, D2 Solutions Oy	Läpinäkyvämpi ja tarkempi raportointi tilaaja-asiakkaille. Palvelun laadun ja asiakastytytyväisyyden paraneminen.	Hanke valmistui 2019 ja asiakasraportointi muutettiin BI-pohjaiseksi.
Palvelumuotoilu- ja data-analytiikka	Luona Integraatio -palvelu, Tampereen Kotitori, Solita Oy	Kotitorin neuvonta- ja ohjaustoiminnan nykytilan analyysi ja kehittämisehdotukset toiminnan parempaan tiedolla johtamiseen.	Rakennettiin aihio kehittyneemmälle neuvonta- ja ohjaustoiminnalle. Projektin pohjalta kehitettiin prototyyppi neuvonta- ja ohjaustoiminnan työkaluksi Aitomation Oy:n kanssa.
Tekoälyn kokeiluhanke liittyen hoidon tarpeen arvioinnin puhelujen kirjaamiseen	Luona Arviointi -palvelu, Gillie Oy	Automaattinen oirediagnoosiehdotus hoitajan kirjauksen perusteella puhelun käsittelyn nopeuttamiseksi ja laadun varmistamiseksi (prototyyppi).	Hankkeen tuloksia hyödynnetään jatkossa muissa kehityshankkeissa.
Ohjelmistorobotiikan hyödyntämisen selvityshanke	Luona Arviointi -palvelu, Aitomation Oy	Luona Arviointi -palvelun työnkulkujen ja kirjaamisen kehityskohteiden tunnistaminen ohjelmistorobotiikan näkökulmasta.	Selvityksen perusteella todettiin, ettei ohjelmistorobotiikkaan liittyvää kehitystyötä jatketa tässä vaiheessa, vaan edetään Luona Lokin kehittämisen osalta.
Luona Loki	Luona Arviointi -liiketoiminnan uuden kirjaus- ja raportointijärjestelmän kehittäminen Aitomation Oy:n kanssa.		Prototyypin kehittäminen low code -menetelmällä, perustuen aiemmin tehty ohjelmistorobotiikan selvityshankkeen tuloksiin.
#soteäly-koulutusohjelma	Luonan oma henkilökunta	Koko henkilökunnan kattavan digikoulutusohjelman valmistelu ja käynnistäminen.	Koulutusohjelma valmistui keväällä 2019 ja koulutukset käynnistettiin webinaareina.
Etälääkärikonsultaatio-palvelu	Keski-Suomen sairaanhoitopiiri, Kuura Health Oy	Luona Arviointi -palveluun liitetyn digilääkärikonsultaatiopalvelun kehitys ja pilotointi. Palvelussa hyödynnetään älykästä hoitaja-lääkäri-bottia.	Palvelu tuli osaksi Luonan palvelutarjoamaa ja sen avulla on saatu hyviä tuloksia päivystyskäyntien vähenemisessä ja vaikuttavuuden lisäämisessä.
Tunnistettuihin vaikuttavuusketjuihin perustuvien liiketoimintamallien rakentaminen	Vastaanottokeskukset ja kotiin tuotavat palvelut, viitekehystenä kolme Sitran Vaikuttavuuden Boot Camp -työpajaa ja asiantuntijatuki	Kahden hankkeen suunnittelu ja toteutuksen aloitus: 1. Hyvinvointikartoituksen suorittaminen vastaanottokeskusten asiakkaille ja tähän perustuvat kohdennetut toimenpiteet. 2. Kotiin tuotavien palveluiden segmentointi perustuen kartoituksessa tunnistettuun ilmiöön.	1. Kehitetty toimintamalli otettiin käyttöön 2019 osana päivittäistä toimintaa. 2. Kotiin tuotavien palveluiden asiakasryhmien ja asiakkaiden tarpeen segmentointia jatketaan vuonna 2020.
Terveystiedon sää -palvelu	Kaikki kansalaiset ja kuluttajat	Luona Arviointi -palvelun osaamisen ja datan pohjalta somekanaviin tuotettu yleinen terveysneuvontapalvelu. Terveystiedon parempi saatavuus ja epidemioiden ennaltaehkäisy.	Palvelu päätettiin lopettaa vuoden 2019 aikana, sillä todettiin tarjolla olevan useita saman tyyppisiä, kilpailevia palveluita.
Luonan Nihtisillan ja Robert Huberin tien vastaanottokeskuksissa tehtiin yhteistyötä RE-DEFINE (Refugee Emergency: DEFINing and Implementing Novel Evidence-based psycho-social interventions) -hankkeen kanssa.	Veronan yliopisto, Euroopan komission Horizon 2020 -ohjelma, Turun yliopiston hoitotieteen laitos	Hankkeen tavoitteena on arvioida SH+ -ohjelman vaikuttavuutta ja kustannus-vaikuttavuutta psykologista hätää kärsivien turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten keskuudessa kuudessa Euroopan maan vastaanotto-keskuksessa.	Hanke jatkuu vuonna 2020.



Olennaisuuden määrittely ja sidosryhmät

Olennaisuuden määrittely

Luonan olennaisuusarvio perustuu yhtiön strategiaan ja arvoihin sekä sidosryhmien odotuksiin. Olennaisuusarvion perusteella on kuvattu Luonan keskeiset vastuullisuusnäkökohdat ja määritelty vastuullisuusohjelma vuosille 2018–2020. Arviota tehdessä priorisoitiin olennaiset vastuullisuusnäkökohdat ja ne jaettiin kolmeen osa-alueeseen: edelläkävijyys, sidosryhmien odotuksiin vastaaminen ja vaatimus-tenmukaisuus.

Luonan sidosryhmät

Keskeinen osa Luonan vastuullisuutta on vastata sidosryhmien odotuksiin ja osallistua avoimesti ja aktiivisesti vuoropuheluun. Luonan sidosryhmät -taulukossa esitellään Luonan sidosryhmien keskeiset teemat ja odotukset sekä vuonna 2019 käytyä sidosryhmävuoropuhelua.

Luonan sidosryhmät

Sidosryhmät	Keskeiset teemat ja odotukset	Sidosryhmävuoropuhelu 2019
Tilaaja-asiakkaat	Vaikuttavuus, määräystenmukaisuus, läpinäkyvyys ja avoimuus, tilaajatytyväisyys, toimitusvarmuus, kustannustehokkuus, palvelutarjoama, innovatiiviset ratkaisut	Asiakastytyväisyyskysely, asiakastapaamiset ja säännölliset palaverit, yhteiset työpajat asiakkaiden kanssa, osallistuminen seminaareihin ja tapahtumiin, tunnettuustutkimus
Palveluiden käyttäjät ja heidän omaisensa	Asiakaskokemus, saatavuus ja laatu, luottamus ja kuulluksi tuleminen, ihmisoikeudet ja ihmisarvo.	Asiakastytyväisyyskysely ja avoimet palautteet, nps:n mittaaminen, infotilaisuudet, yleisö- ja sidosryhmätilaisuudet
Luonalaiset	Työhyvinvointi, työn merkityksellisyys, työilmapiiri ja -yhteisö, johtaminen ja esimiestyö, työturvallisuus ja työkyky, oikeudenmukaisuus, ammatillinen kehittyminen ja urakehitys	Henkilöstökysely, pulssi-mittaus, #luonaote-indeksi, hyvinvointikysely, työsuojeluorganisaatio, työnohjaus, tavoite- ja kehityskeskustelut, fiilis- ja palautekeskustelut, miten meillä menee? -palaverit, toiminnan suunnittelun kick off -tilaisuudet, työhyvinvointipäivät, strategialähettiläiden toiminta, virkistystoimikunta, koulutukset ja valmennukset
Tulevaisuuden luonalaiset	Työnantajamielikkuva ja maine, työ- ja kehitysmahdollisuudet	Oppilaitosyhteistyö, hakijakysely, yritysmielikuvaa ja mainetta tukeva viestintä, uratarinat
Suuri yleisö ja media	Avoimuus ja läpinäkyvyys, keskustelevala yhteistyö, asiantuntijuus, yhteistyö sote-alalla toimivien kansalaisjärjestöjen kanssa	Toiminnasta viestiminen, mediasuhteiden syventäminen, luonalaisten aktiivisuus sosiaalisessa mediassa, esiintymiset seminaareissa ja tapahtumissa, yhteistyö vailla vakinaista asuntoa ry:n kanssa asunnottomien yö -tapahtumassa
Alihankkijat, toimittajat	Luotettavuus, kumppanuus, taloudellinen vakaus	Säännölliset yhteistyökäytännöt merkittävempien kumppaneiden kanssa
Viranomaiset ja päättäjät	Määräystenmukaisuus, sujuva yhteistyö	Säännölliset yhteistyöpalaverit

Olennaisuuden määrittely

Edelläkävijyys

Vaikuttavuus
Innovatiivisuus
Yrityskulttuuri, #luonaote

Odotuksiin vastaaminen

Laadunhallinta
Työhyvinvointi ja -turvallisuus
Asiakastytyväisyys, inhimillinen kohtaaminen
Läpinäkyvyys ja taloudellinen vastuu
Eettiset toimintaperiaatteet

Vaatimustenmukaisuus

Määräystenmukaisuus (lait, sopimukset, luvat)
Kumppaneiden vastuullisuus
Ympäristövastuu



Yritysvastuun raportointi



Yritysvastuun raportointi

Luonan vastuullisuusohjelma on tehty vuosille 2018–2020. Vuoden 2019 yritys vastuukatsaus koskee ajanjaksoa 1.1.2019–31.12.2019. Katsauksessa kuvataan olennaisten näkökohtien eli yritys vastuuhjelman neljän painopistealueen edistymistä, kehityskohteita ja tulevaisuuden tavoitteita.

Katsaus on GRI-standardien (2016) vaatimusten mukainen ja vastaa Luonan oman arvion mukaan core-tason vaatimuksia. Luonan yritys vastuun raportointi ei kata palvelun- tai tavarantoimittajia. Jos jotakin mittaritietoa ei ole saatavana kattavasti, se on kerrottu kyseisen mittarin kohdalla. Vastuullisuuskatsauksen on hyväksynyt Luonan vastuullisuusryhmä, johon kuuluu toimitusjohtaja sekä liike- ja tukitoimintojen johtajat. Katsaus ei ole ulkopuolisen tahon varmentama.

Olennaiset näkökohdat ja niitä vastaavat tässä katsauksessa raportoitavat GRI-tunnusluvut on esitetty seuraavalla sivulla olevassa taulukossa. Taulukossa on myös mainittu kutakin vastuullisuusohjelman osa-aluetta vastaavat Luonan omat mittarit.

Olennaiset näkökohdat ja niitä vastaavat mittarit

Vastuulisuusohjelman osa-alue	Olennainen GRI-näkökohta	Raportoitavat GRI-tunnusluvut	Luonan omat mittarit	Laskentaraja
Inhimillinen kohtaaminen	Asiakkaiden terveys ja turvallisuus		Palveluiden käyttäjien asiakaskokemus	Luona, palveluiden käyttäjät
Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta	Taloudelliset tulokset	201-1, 201-4	Verojalanjälki	Luona
	Hankintakäytännöt	204-1		
	Kilpailun vastainen toiminta	206-1		
	Ympäristövaatimusten noudattaminen	307-1		
	Poliittinen vaikuttaminen	415-1		
	Asiakkaiden terveys ja turvallisuus	416-2	Potilasvahingot, Palvelulupaukset	
	Asiakkaiden yksityisyyden suoja	418-1		
	Sosiaalisten ja taloudellisten vaatimusten noudattaminen	419-1	Asiakas- ja viranomaistarkastusten vakavat poikkeamat	
Vastuu luonalaisista	Työllistäminen	401-1, 401-2		Luona
	Työntekijöiden ja työnantajan väliset suhteet	402-1		
	Työterveys ja -turvallisuus	403-1, 403-2, 403-3	#luonaote-indeksi, Henkilökohtaisen hyvinvoinnin ylläpidon tavoite, Henkilöstötyytyväisyys, Suositteluindeksi	
	Koulutus	404-1, 404-3		
	Syrjimättömyys	406-1		
	Yhdistymisen vapaus ja oikeus kollektiivisiin työehtosopimuksiin	407-1		
Edelläkävijyys toimialalla	Välilliset taloudelliset vaikutukset	203-2	Tilaaaja-asiakastyytyväisyys Kantar TNS:n toteuttaman tunnettuustutkimuksen väittämä innovatiivisuudesta ja vastuullisuudesta	Luona, tilaaaja-asiakkaat

GRI-sisältöindeksi

Raportointisisältö

Sijainti

Lisätiedot

GRI 102 yleinen perussisältö

Organisaation taustakuvaus			
102-1	Raportoivan organisaation nimi	Indeksi	Luona-konserni käsittäen Luona Oy ja tytäryhtiö (100%) Luona Hoiva Oy.
102-2	Tärkeimmät toiminnot, tavaramerkit, tuotteet ja palvelut	Tietoa Luonasta	
102-3	Yhtiön pääkonttorin sijainti	Indeksi	Pääkonttori sijaitsee Helsingissä.
102-4	Toimintojen sijainti	Tietoa Luonasta	Toiminnot vain Suomessa.
102-5	Omistusrakenne ja yhtiömuoto	Indeksi	Osakeyhtiö, omistettu 100% Bravedo Oy.
102-6	Markkina-alueet	Tietoa Luonasta	
102-7	Organisaation koko	Tietoa Luonasta, Vastuu luonalaisista	
102-8	Tiedot henkilöstöstä ja työntekijöistä	Vastuu luonalaisista	Raportoitu ammattiryhmittäin ja sukupuolen mukaan.
102-9	Toimitusketju	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta	
102-10	Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa	Luonan liiketoiminta ja vastuullisuus	
102-11	Varovaisuuden periaatteen soveltaminen	Luonan liiketoiminta ja vastuullisuus, Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta	
102-12	Ulkopuoliset aloitteet	Luonan liiketoiminta ja vastuullisuus	
102-13	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	Luonan liiketoiminta ja vastuullisuus	
Strategia			
102-14	Toimitusjohtajan katsaus	Toimitusjohtajan katsaus	
102-15	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	Toimitusjohtajan katsaus, Luonan liiketoiminta ja vastuullisuus	
Liiketoiminnan eettisyys			
102-16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	Inhimillinen kohtaaminen, www.luona.fi	
Hallinnointi			
102-18	Kuvaus hallintorakenteesta, sekä yritys vastuun johtamisesta	Tietoa Luonasta, Luonan liiketoiminta ja vastuullisuus	
102-32	Yritysvastuuraportin hyväksyminen	Yritysvastuun raportointi	
Sidosryhmävuorovaikutus			
102-40	Luettelo sidosryhmistä	Olennaisuuden määrittely ja sidosryhmät	
102-41	Työehtosopimukset	Indeksi	Kaikki paitsi johto ja tietyt erityistehtävät (yhteensä 11 henkilöä) kuuluvat kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin.
102-42	Sidosryhmien tunnistaminen ja valinta	Olennaisuuden määrittely ja sidosryhmät	
102-43	Sidosryhmätoiminta	Olennaisuuden määrittely ja sidosryhmät	
102-44	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	Olennaisuuden määrittely ja sidosryhmät	
Raportointiperiaatteet			
102-45	Konsernitiilinpäätökseen sisältyvät yksiköt	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta	Luona-konserni, johon kuuluu Luona Oy ja Luona Hoiva Oy.
102-46	Raportin sisällön ja aiheiden laskentarojojen määrittely	Yritysvastuun raportointi	
102-47	Luettelo olennaisista aiheista	Luonan liiketoiminta ja vastuullisuus, Yritysvastuun raportointi	
102-48	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	Indeksi	

	Raportointisisältö	Sijainti	Lisätiedot
102-49	Muutokset raportoinnissa	Indeksi	Ei muutoksia.
102-50	Raportointikausi	Yritysvastuun raportointi	
102-51	Edellisen raportin päiväys	Indeksi	1.5.2019
102-52	Raportointijakso	Yritysvastuun raportointi	
102-53	Yhteystiedot lisätiedoille	Indeksi	milja.saksi@luona.fi
102-54	GRI-standardien mukaisuus	Yritysvastuun raportointi	
102-55	GRI-sisältövertailu	Indeksi	
102-56	Ulkoinen varmennus	Yritysvastuun raportointi	
GRI 103 Johtamiskäytäntö			
Olennaiset aiheet			
103-1	Olennaiset aiheet ja niiden laskentarajat	Luonan liiketoiminta ja vastuullisuus, Yritysvastuun raportointi, Olennaisuuden määrittely ja sidosryhmät	
103-2	Johtamistavan ja sen osa-alueiden kuvaus	Luonan liiketoiminta ja vastuullisuus, Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta	
103-3	Johtamistavan tehokkuuden arviointi	Luonan liiketoiminta ja vastuullisuus, Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta	
GRI 200 Taloudellisen vastuun standardit			
Taloudelliset tulokset			
201-1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta	
201-4	Valtiolta saadut avustukset	Indeksi	Ei avustuksia.
oma	Verojalanjälki	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta	
Väilliset taloudelliset vaikutukset			
203-2	Merkittävät epäsuorat taloudelliset vaikutukset (esim. työllistäminen, taloudellinen kasvu, osaamisen kehittyminen, tarpeellisten palveluiden tuottaminen).	Edelläkävijyys toimialalla	
oma	Tilaa-asiakastytyväisyys	Edelläkävijyys toimialalla	
oma	Kantar TNS:n tunnettuuskyselyn väittämä innovatiivisuudesta ja vastuullisuudesta	Edelläkävijyys toimialalla	
Hankintakäytännöt			
204-1	Paikallisten toimittajien osuus ostoista	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta	Raportoitu vain merkittävimmän eli Tampereen Kotitorin osalta.
Kilpailun vastainen toiminta			
206-1	Oikeustoimet kilpailun vastaisesta toiminnasta	Indeksi	Ei tapauksia.
GRI 300 Ympäristövastuun standardit			
Ympäristövaatimusten noudattaminen			
307-1	Sakot ja muut sanktiot ympäristömääräysten rikkomisesta	Indeksi	Ei tapauksia.
GRI 400 Sosiaalisen vastuun standardit			
Työllistäminen			
401-1	Uuden palkatun henkilöstön kokonaismäärä ja osuus sekä henkilöstön vaihtuvuus	Vastuu luonalaista	Uusia palkattu 65 henkilöä sisältäen vakituiset ja tarvittaessa töihin kutsuttavat. (Kokonaishenkilöstömäärä 2019 oli 222 sisältäen tarvittaessa töihin kutsuttavat). Lähtövaihtuvuus vuonna 2019 oli 12.6 (vakituisesta työuhteesta irtisanoutuneet / työsuhteiden määrä 31.12.2019.

Raportointisisältö		Sijainti	Lisätiedot
401-2	Kokoaikaisen henkilöstön henkilöstöetuudet	Indeksi	Henkilöstöedut ovat samat riippumatta työsuhteen laadusta. Liikunta-/kulttuurisetelien lukumäärä sidottu työaikaan.
Työntekijöiden ja työnantajan väliset suhteet			
402-1	Uudelleenjärjestelytilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitusaika	Indeksi	Noudatetaan työehtosopimusta ja voimassa olevaa yt-lakia.
Työterveys ja -turvallisuus			
403-1	Työterveys- ja turvallisuustoimikunnat	Vastuu luonalaisista	Luonassa toimii 4 työsuojelu-asiamiestä ja 2 työsuojelu-valtuutettua. Työsuojeluorganisaatioon kuuluu yhteensä 11 jäsentä mukaanlukien työnantajan edustajat.
403-2	Työtapaturmat, ammattitaudit, sairauspoissaolot ja kuolemantapaukset	Vastuu luonalaisista	Ei kuolemantapauksia eikä ammattitauteja. Poissaolotaajuutta ei ole raportoitu.
403-3	Työntekijät, jotka työskentelevät työtehtävissä, joissa on merkittävä ammattitautiriski	Vastuu luonalaisista	Ei merkittäviä riskejä.
oma	Luonaateindeksi	Vastuu luonalaisista	
oma	Henkilökohtaisen hyvinvoinnin ylläpidon tavoite	Vastuu luonalaisista	
oma	Henkilöstötyytyväisyyskysely, suosittelevaindeksi	Vastuu luonalaisista	
Koulutus			
404-1	Koulutuspäivät	Vastuu luonalaisista	
404-3	Suorituksen arviointi- ja kehityskeskusteluprosessien kattavuus	Indeksi	Kehityskeskusteluprosessi kattaa kaikki paitsi tarvittaessa töihin kutsuttavat, kehityskeskustelu käyty 95 % niiden piirissä olevien kanssa.
Syrjimättömyys			
406-1	Syrjintätapausten lukumäärä ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet	Indeksi	Ei tapauksia.
Yhdistymisen vapaus ja oikeus kollektiivisiin työehtosopimuksiin			
407-1	Toiminnot ja toimittajat, joiden osalta yhdistymisen vapautta ja oikeutta kollektiivisesti neuvoteltuihin työehtosopimuksiin on rikottu tai sen on tunnistettu olevan vaarassa olla toteutumatta, ja näiden oikeuksien tukemiseksi toteutetut toimenpiteet	Indeksi	Ei tapauksia.
Poliittinen vaikuttaminen			
415-1	Poliittiset tuet	Indeksi	Emme jakaneet poliittisia tukia.
Asiakkaiden terveys ja turvallisuus			
416-2	Tuotteiden elinkaarenaikaisiin terveys- ja turvallisuusvaikutuksiin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä	Indeksi	Ei tapauksia.
oma	Asiakaskokemus, palveluiden käyttäjät	Ihmillinen kohtaaminen	
oma	Palvelulupaukset	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta	
oma	Potilasvahinkojen lukumäärä	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta	
Asiakkaiden yksityisyyden suoja			
418-1	Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen häviämiseen liittyvien vahvistettujen valitusten lukumäärä	Indeksi	Ei tapauksia.
Sosiaalisten ja taloudellisten vaatimusten noudattaminen			
419-1	Sakot ja muut sanktiot sosiaalisten ja taloudellisten määräysten rikkomisesta	Indeksi	Ei tapauksia.
oma	Asiakas- ja viranomaistarkastusten poikkeamat	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta	Ei vakavia poikkeamia.



LUONA

