



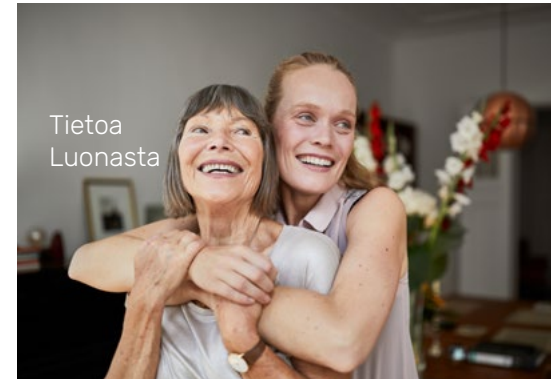
20

VASTUULLISUUSKATSAUS

20



Me Luonassa tarjoamme vain sellaisia palveluja, joiden avulla voimme luoda yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Tämä näkyy vastuullisuusohjelmassamme ja työssämme joka päivä.



Vastuullisuusohjelman teemat

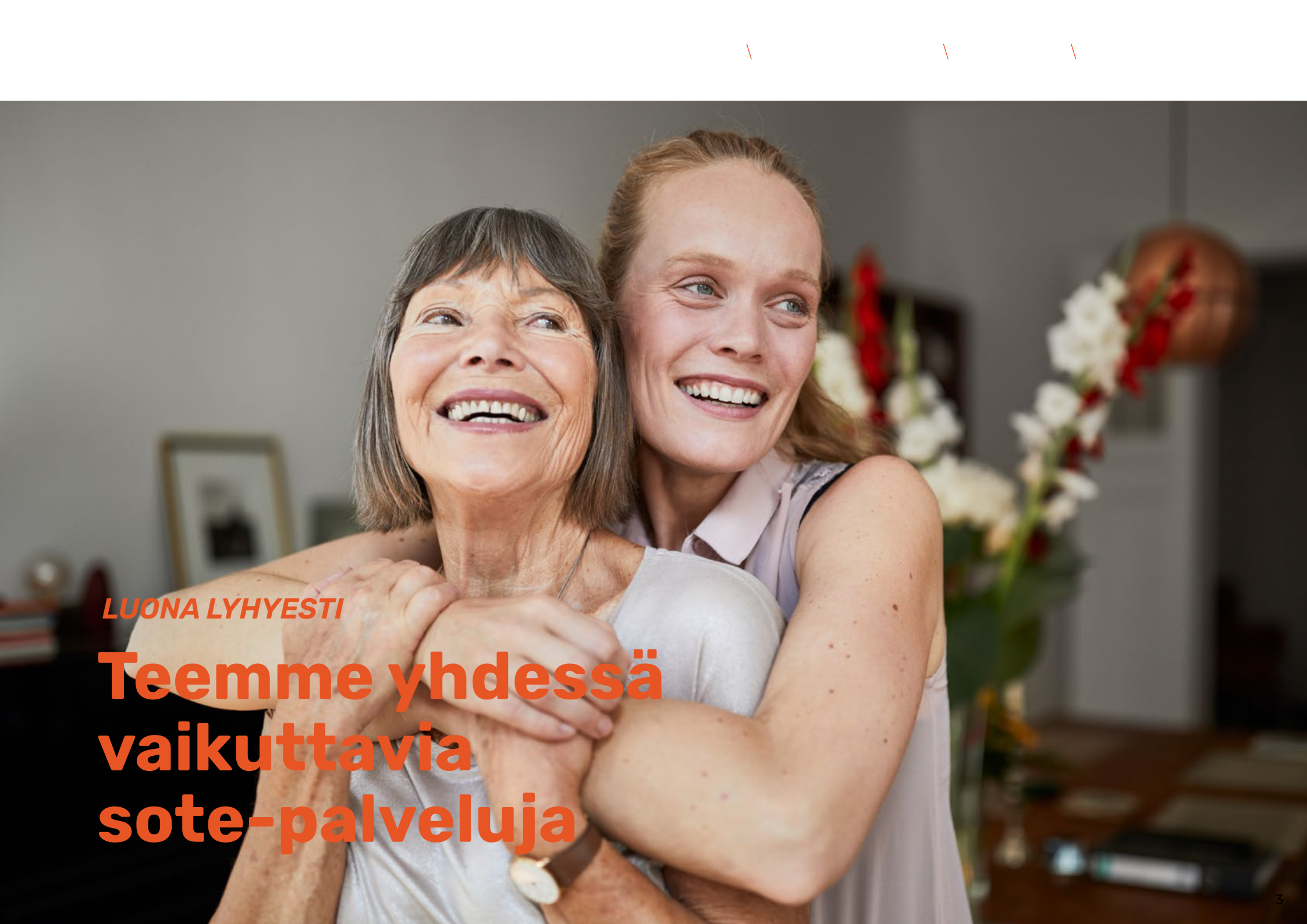


Vastuullisuustyön tärkeimmät tulokset

SISÄLTÖ:

Luona lyhyesti	3
Luona yhdistää ihmiset ja sote-palvelut	4
Toimitusjohtajan katsaus	5
Luonan liiketoiminnot	7
Toimintaympäristö ja strategia	8
Luomamme arvo	9
Vastuullisuus	10
Sidosryhmävuoropuhelu	11
Olennaisuusanalyysi	12
Yritysvastuun tärkeimmät painopisteet	13

Vastuullisuusohjelma	14
Vuoden tärkeimmät tapahtumat	15
Vastuullisuustyön tärkeimmät tulokset	16
Vastuullisuuden johtaminen	17
Näkökohdat	19
Näkökohta 1: Hyvinvoiva luonalainen	20
Näkökohta 2: Inhimillinen kohtaaminen	25
Näkökohta 3: Kannattava ja kestävä kasvu	30
Vastuullisuuden tunnusluvut	34
GRI-indeksi	37
Raportointiperiaatteet	38
GRI-indeksitaulukot	39

A photograph of two women in a home environment. An older woman with short grey hair and bangs is in the foreground, smiling broadly and looking upwards. A younger woman with blonde hair is behind her, embracing her from the side and also smiling. The background is slightly blurred, showing a vase with white and red flowers and a framed picture on the wall.

LUONA LYHYESTI

**Teemme yhdessä
vaikuttavia
sote-palveluja**

Luona yhdistää ihmiset ja sote-palvelut



LUONAN RATKAISUT

- Ikäihmisten neuvonta ja ohjaus sekä kotona asumisen tuki
- Etäterveyspalvelut ja etähoitaminen
- Asunnottomien ja kuntoutujien tuettu asuminen
- Avokuntoutus ja avovieroitus
- Vastaanottokeskuspalvelut

**Luona-konserni on
100 % kotimaisesti
omistettu.**

Palveluiden piirissä

3,3

miljoonaa
Suomessa
asuvaa ihmistä

Luonalaiset

428

työntekijää

Liikevaihto

46,4

M€

Liikevoitto

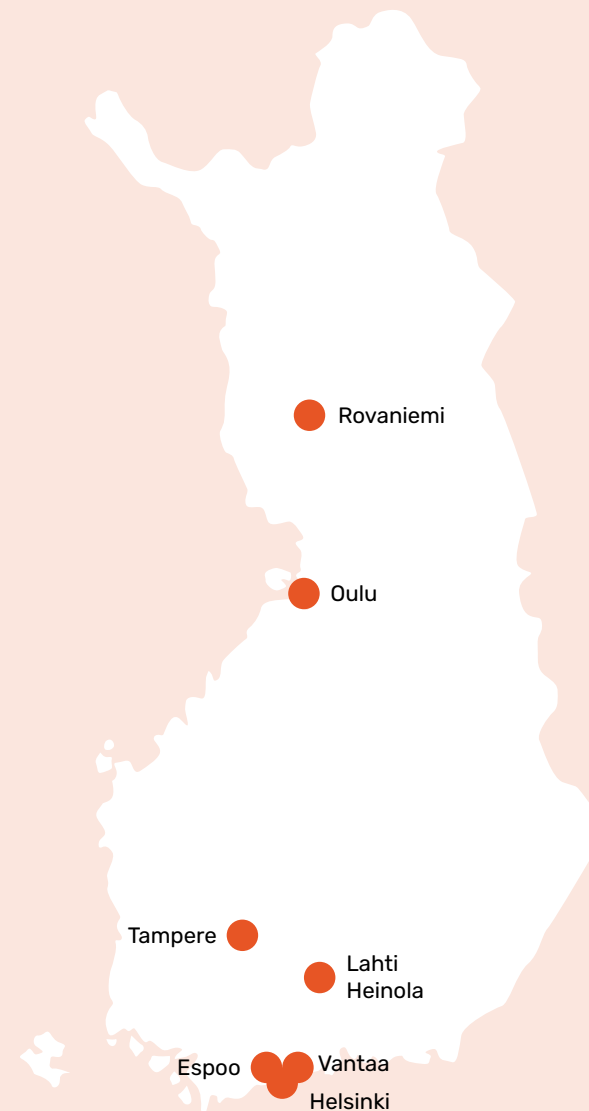
0,98

M€

Käyttökate

3,7

%





**Onnistuimme vastaamaan
uudenlaiseen kysyntään
poikkeusvuonna 2020.**

TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Korona haastoi nopeaan reagointiin

Toimintaympäristö ja nopea reagointikyky koronakriisiin

Meillä luonalaisilla oli vuonna 2020 tärkeä rooli julkisten sosiaali- ja terveyspalveluiden valmiuskumppanina koronaviruksen luomassa poikkeustilanteessa. Työskentelimme osana koko sote-alan ammatikuntaa suojellaksemme riskiryhmiä sekä tukeaksemme ja varmistaksemme sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuuden Suomessa.

Kuluneena vuonna Luona toteutti omaa yhteiskunnallista tehtäväänsä ensisijaisesti reagoimalla koronapandemian hoitoon nopeasti, vastaten asiakkaidemme jatkuvasti muuttuviin tarpeisiin. Pystyimme ja otimme muutamien päivien aikana käyttöön muun muassa puhelimessa tapahtuvan koronaneuvontapalvelun sekä tartuntojen jäljityspalvelun.

Nopea reagointikyky on ollut Luonalle ominaista yrityksen perustamisesta saakka. Kun Suomen valtio pyysi yksityisiltä toimijoilta apua akuuttiin turvapaikanhakijakriisiin syyskuussa 2015, mekin vastasimme pyyntöön – vuorokaudessa. Luonan ylläpitämän ensimmäisen vastaanottokeskuksen avaamisesta Espoon Otaniemeen on kulunut viisi vuotta.

Vastuullisena yrityksenä teimme kaikkemme sote-sektorin toimintaedellytysten turvaamiseksi poikkeusvuoden aikana.

Yrityskulttuurimme #luonaotteen juuret ulottuvat näihin alkuvuosiimme. Nyt koronavuonna näytimme, että edelleen yllämme parhaimpaamme myös silloin, kun tilanne on vaativa. Kun keväällä valtio tarvitsi koronakaranteenimajoituksen palveluita, Luona järjesti ne – jälleen vuorokauden varoitusaajalla.

Luonan strategia, liiketoiminta ja vastuullisuus

Uudistimme Luonan strategian vuonna 2019 ja aloitimme sen toimeenpanon vuonna 2020. Itsenäiset liiketoiminnot alkoivat vuoden alussa rakentaa omia kasvusuunnitelmiaan. Korona-vuoden erityispiirteenä oli etäpalvelumallien kysynnän ja tarpeen voimakas korostuminen. Tähän vastasimme tuomalla useita uusia palveluita asiakkaillemme.

Vuoden 2020 aikana päivitimme Luonan olennaisuusanalyysin ja sen perusteella vastuullisuusohjelman. Nyt vastuullisuus ja sen mittarit ovat aiempaa lähempänä ydinliiketoimintaamme. Palveluiden tietoturvan ja laadun merkitys korostuivat analyysissämme entisestään. Toimintamme ja palveluidemme laadun takaamisessa keskeisin tekijä on luonalaisten hyvinvointi, johon panostimme edelleen merkittävästi, samoin kuin tietosuojan ja tietojärjestelmien kehittämiseen.

Vastuullisuustyön erityispiirteet Luonassa

Vastuullisuustyömme eteni poikkeusvuoden aikana, mutta toisaalta vastuullisuus näyttäytyi myös eri muodoissa kuin aiemmin. Jotkut suunnittelemistamme kehitystoimenpiteistä jäivät toteutumatta – toisaalta loimme paljon sellaista uutta, jota meiltä nopealla aikataululla toivottiin. Vastuullisena yrityksenä teimme kaikkemme sote-sektorin toimintaedellytysten turvaamiseksi.

Luonalaisilta odotettiin paljon poikkeusvuoden aikana. Etätyö ja sen johtaminen sekä jatkuvasti vaadittu nopeus, uuden oppiminen ja sopeutuminen työn muutoksiin haastoivat meitä. Seuraavan vuoden vastuullisuustyömme painopisteitä määriteltäessä olikin itsestään selvä valinta, että keskitymme työhyvinvoinnin kehittämiseen.

Tervetuloa lukemaan Luonan järjestyksessä neljättä GRI-standardin mukaista vastuullisuuskatsausta!

Petri Maliranta
vt. toimitusjohtaja, Luona

Luonan liiketoiminnot



Sosiaalipalvelut ja asumisen tuki

Vaikuttavia sosiaalipalveluita, jotka vahvistavat apua tarvitsevan ihmisen omaa elämänhallintaa. Palvelemme kuntia ja Maahanmuuttovirastoa.

Palvelut

Asumispalvelut ja vastaanottokeskuspalvelut
Päihdepalvelut
Perhepalvelut

Asumispalveluiden
vuotuinen suora
laskennallinen
kustannussäästö yli

29*
miljoonaa euroa



Vaikuttavaa laatua terveydenhoitoon

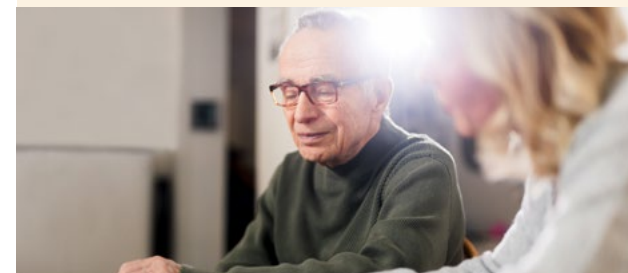
Etäterveydenhuollon ratkaisuja kunnille, kuntayhtymille, sairaanhoitopiireille ja muille terveydenhuollon organisaatioille.

Palvelut

Hoidon tarpeen arviointi ja neuvonta
Koronapalvelut
Etälääkäri
Soten etätukipalvelut

Suomessa asuvia
etäpalveluidemme
piirissä olevia
ihmisiä

3
miljoonaa



Tukea ikäihmisten kotona asumiseen

Ikäihmisten kotona asumista tukevat ratkaisut kunnille ja kuntayhtymille.

Palvelut

Ikäihmisten neuvonta ja ohjaus
Ikäihmisten kotona asumisen tuki
Palvelutuottajaverkoston hallinta
Etäkuntoutus
Vaikuttavuusperusteiset konseptit

Neuvonta-
palveluidemme
ratkaisuprosentti

96
prosenttia

*Lähde: Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) antama laskennallinen luku (15 000 e /hlö) asunnottomien asuttamisen säästöistä yhteiskunnalle.

Toimintaympäristö ja strategia

Aloitimme vuoden alussa uudistetun strategiamme toimeenpanon. Maailmanlaajuinen koronapandemia vaikutti voimakkaasti Luonan liiketoimintaan ja vastuullisuustyöhön raportointivuoden aikana.

Nopea reagointikyky toimintaympäristön muutokseen tarkoitti Luonassa useiden uusien palvelujen kehittämistä asiakkaillemme, ja näiden palvelujen käyttöönottoja hyvin nopeassa aikataulussa.

Koronan vaikutukset heijastuivat henkilöstöömme, ja jouduimme käymään yt-neuvottelut, kun keväällä etäpalvelujemme kysyntä väheni voimakkaasti. Syksyn alkaessa tilanne oli täysin päinvastainen, ja koimme ennennäkemättömän kysynnän kasvun. Sen seurauksena rekrytoimme 150 uutta hoitajaa puhelimesta tapahtuvaan koronaneuvontaan ja koronajäljityspalveluun.

Luonan strategian toimeenpano

Luonan uuden strategian toimeenpano alkoi vuoden alussa, ja strategian mukaisesti meillä on kolme itsenäistä liiketoimintaa, joita yhdistävät #luonaote, vastuullisuus ja vaikuttavat sote-palvelut.

MUUTOKSET LIIKETOIMINNASSA JA UUDET PALVELUT

- PerusTerveys-lääkäriasemaketjun ostaminen ja etälääkäri-palveluiden kehittäminen.
- Päihdepalveluiden aloittaminen Turun kaupungin kumppanina.
- Ikääntyneiden palveluneuvonta Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän ja Heinolan alueella.
- Uudet koronapalvelut ja asiakkuudet: koronakaranteeni-majoitus, koronaneuvonta ja koronajäljitys.

STRATEGIAN KULMAKIVET

ITSENÄISET LIIKETOIMINNAT

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

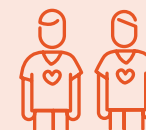


VAIKUTTAVAT SOTE-PALVELUT

Liiketoimintamme keskittyvät vaikuttavien sote-palveluiden tuotantoon.

VASTUULLISIN KUMPPANI

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

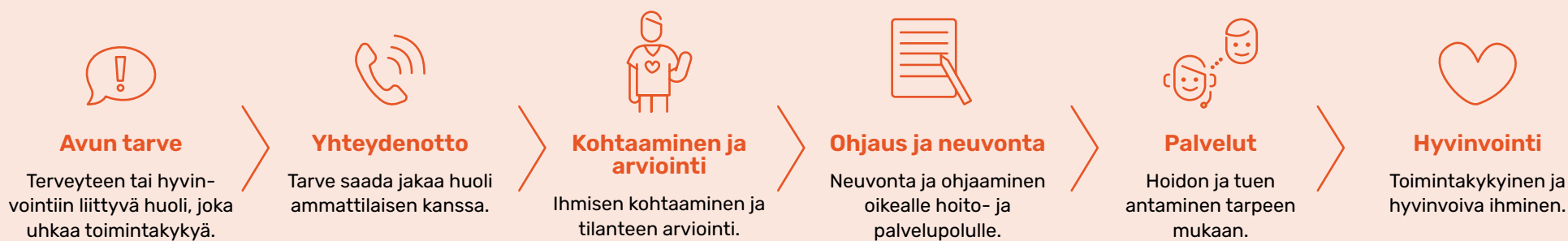


YHTEINEN #LUONAOTE

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

Luomamme arvo

Tehtävämme on apua tarvitsevan ihmisen kohtaaminen, neuvonta, ohjaus ja auttaminen.



AINEETON- JA SUHDEPÄÄOMA

- Asiakkaat: Kunnat ja kuntayhtymät, sairaanhoitopiirit, valtio, vakuutusyhtiöt, yksityiset sote-organisaatiot
- Maine ja brändi
- Referenssit
- Viranomaisyhteistyö, yhteistyö toimialalla

AINEELLINEN- JA OSAAMISPÄÄOMA

- Henkilöstö: 428 luonalaista
- Erityisosaaminen sosiaali- ja terveysalalla
- Yrityskulttuuri #luonaote
- Järjestelmät, it-infrastruktuuri
- Pääoma, resurssit ja kehittämispanostukset
- Kumppaniverkosto

PALVELUT

Luonan palvelut

- Ikäihmisten neuvonta ja ohjaus sekä kotona asumisen tuki
- Etäterveyspalvelut ja etähoitaminen
- Asunnottomien ja kuntoutujien tuettu asuminen
- Avokuntoutus ja avovieritus
- Vastaanottokeskuspalvelut

Kumppanien, sidosryhmien ja tilaajan osoittamien toimijoiden palvelut

- Terveystenhuollon palvelut
- Sosiaalihuollon palvelut
- 112 ja ensihoidon palvelut
- Vapaaehtoisten tarjoamat palvelut

TULOKSET JA VAIKUTUKSET

- Enemmän terveyttä ja hyvinvointia
- Vaikuttavat ja laadukkaat sote-palvelut
- Kustannussäästöt sote-palveluiden järjestäjille
- Tyytyväiset tilaaja-asiakkaat
- Luonalaisten työhyvinvointi, tyytyväisyys sekä osaamisen ja ammattitaidon kehittyminen
- Reagoitukyky ja kumppanuus



VASTUULLISUUS

**Vastuullisuustyömme
keskiössä ovat sosiaali-
ja terveyspalveluja
tarvitsevat ihmiset**

Sidosryhmä- vuoropuhelu

Keskeinen osa Luonan vastuullisuutta on vastata sidosryhmien odotuksiin ja osallistua avoimesti ja aktiivisesti vuoropuheluun.

Sidosryhmä	Keskeiset teemat ja odotukset	Sidosryhmävuoropuhelu
Tilaja-asiakkaat	Vaikuttavuus, kumppanuus, reagoitakyky Määräystenmukaisuus Läpinäkyvyys ja avoimuus Tilajatytytyvyys Toimitusvarmuus Kustannustehokkuus Palvelutarjonta Innovatiiviset ratkaisut	Asiakastytytyvyyskysely Säännölliset tapaamiset asiakkaiden kanssa Yhteiset työpajat
Palveluiden käyttäjät ja heidän omaisensa	Asiakaskokemus Palveluiden, laatu, turvallisuus ja saatavuus Luottamus ja kuulluksi tuleminen Ihmisoikeudet ja ihmisarvo	Asiakastytytyvyyskysely ja avoimet palautteet Asiakaskokemuksen (NPS) mittaaminen
Luonalaiset	Työhyvinvointi Työn merkityksellisyys Työilmapiiri ja -yhteisö Johtaminen ja esimiestyö Työturvallisuus ja työkyky Oikeudenmukaisuus Ammatillinen kehittyminen ja urakehitys	Henkilöstötutkimus Pulssi-mittaus #luonaote-indeksi Hyvinvointikysely Työsuojeluorganisaatio Työnohjaus Tavoite- ja kehityskeskustelut Fiilis- ja palautekeskustelut Miten meillä menee? -palaverit Toiminnan suunnittelun kick off -tilaisuudet Strategialähtötiläiden toiminta Koulutukset ja valmennukset
Tulevaisuuden luonalaiset	Työnantajamielikuva ja maine Työ- ja kehitysmahdollisuudet	Oppilaitosyhteistyö Hakijakysely
Suuri yleisö ja media	Avoimuus ja läpinäkyvyys Keskusteleva yhteistyö Asiantuntijuus Yhteistyö sote-alalla toimivien kansalaisjärjestöjen kanssa	Toiminnasta viestiminen Luonalaisten aktiivisuus sosiaalisessa mediassa Yhteistyö Vailla vakinaista asuntoa ry:n kanssa Asunnottomien yö -tapahtumassa
Alihankkijat, toimittajat	Luotettavuus Kumppanuus Taloudellinen vakaus	Säännölliset yhteistyökäytännöt merkittävimpien kumppaneiden kanssa
Viranomaiset ja päättäjät	Määräystenmukaisuus Sujuva yhteistyö	Säännölliset yhteistyöpalaverit

Olennaisuusanalyysi

Luonan olennaisuusarvio perustuu yhtiön strategiaan ja arvoihin sekä sidosryhmien odotuksiin. Olennaisuusanalyysi toimii pohjana vastuullisuuden pitkäjänteiselle kehittämiselle ja raportoinnille.

Vuonna 2020 päivitimme olennaisuusanalyysimme sekä määrittelimme uudelleen tärkeimmät vastuullisuusteamme. Olennaisuusanalyysin päivitys tehtiin työpajatyöskentelynä Luonan johtoryhmässä.

Sidosryhmien odotuksia koottiin esimerkiksi seuraavista lähteistä:

- Kyselyt ja säännölliset mittaukset, kuten henkilöstö-, asiakas-, tilaaja-asiakastytytyväisyyskyselyt.
- TNS Gallupilla teetetty sote-toimialaa, asiakkaiden odotuksia sekä Luonan tunnettuutta ja mainetta selvittävä tutkimus.
- T-median Luottamus & Maine -tutkimus sote-alalla.
- Muut sote-toimialan selvitykset ja katsaukset.
- Toimialaan liittyvät vastuullisuusraportit ja yhteiskunnallinen keskustelu.

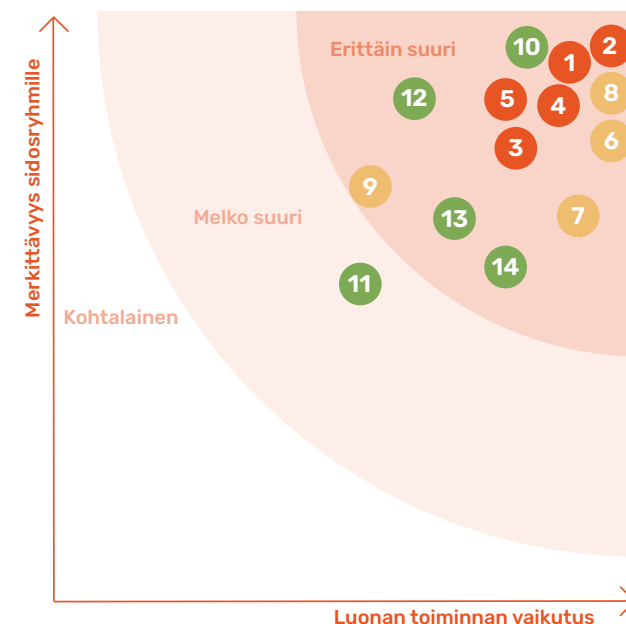
Edelliseen vuonna 2017 tehtyyn olennaisuusanalyysiin verrattuna tärkeimpiä ovat edelleen Luonan toiminnan kannalta keskeiset teemat, kuten

- Asiakaskokemus, palveluiden saatavuus, laatu sekä vaikuttavuus.
- Luonalaisten hyvinvointi ja ammattitaito.
- Kumppanuus tilaaja-asiakkaiden kanssa ja kyky reagoida sekä tuottaa palveluita erilaisissa tilanteissa, kuten yhteiskunnalliset kriisit.

Aiempaa enemmän painoarvoa saivat

- Tietosuoja, tietoturva, laatu, julkisen toimijan kumppanuus ja reagointinopeus.

Ympäristöasiat nähdään nousevana teemana, mutta eivät saa vielä kovin suurta painoarvoa olennaisuusanalyysissa. Uutena asiana mukaan tuli kannattava ja kestävä kasvu, jonka tavoitteena on turvata kannattava liiketoiminta ja parempien palveluiden kehittäminen yhteiskunnan tarpeisiin.



INHIMILLINEN KOHTAAMINEN

- 1 Asiakaskokemus (palvelun käyttäjä)
- 2 Palveluiden laatu ja turvallisuus
- 3 Palveluiden tehokkuus ja vaikuttavuus
- 4 Määräystenmukaisuus
- 5 Tietoturva ja tietosuoja

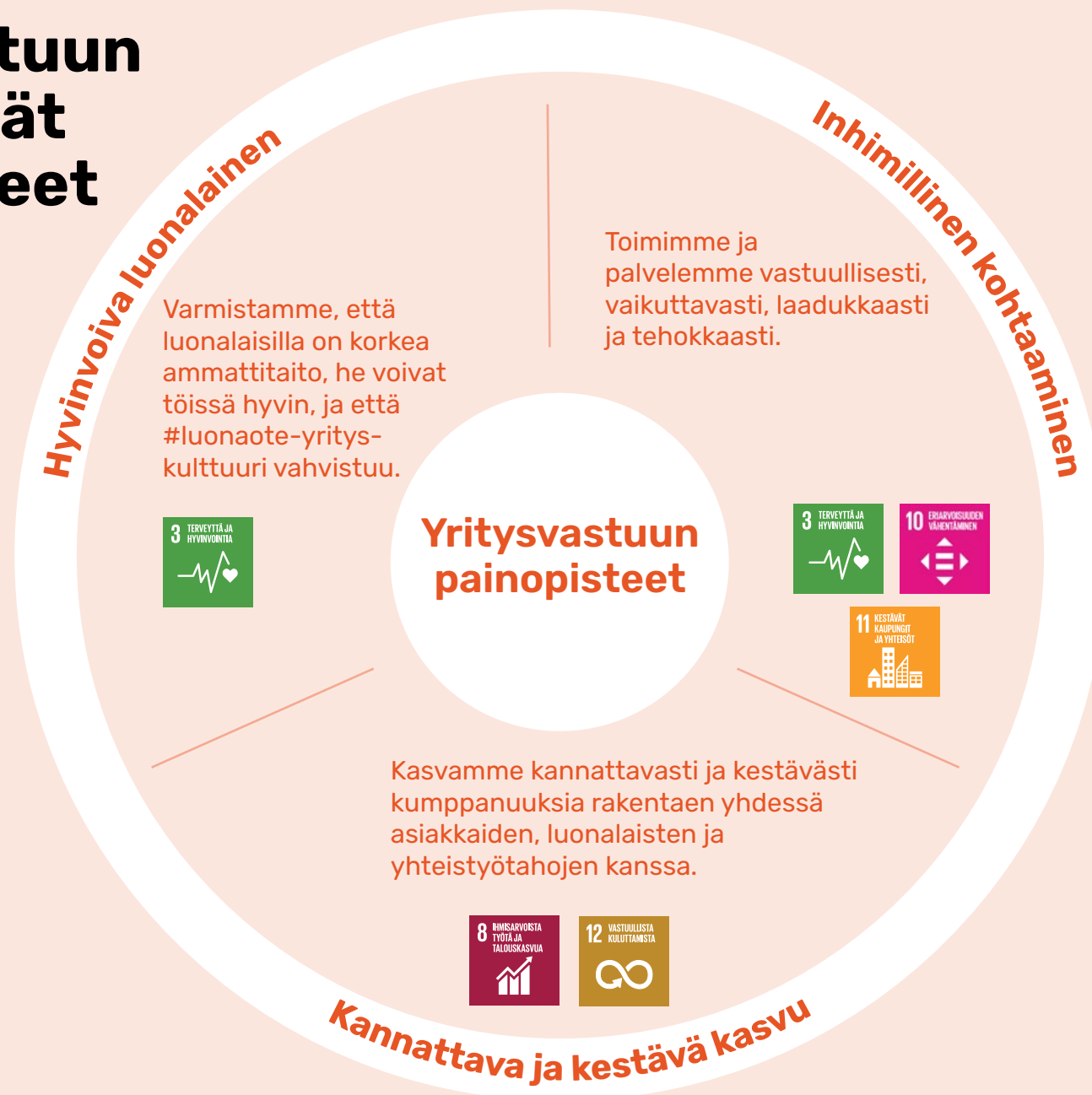
HYVINVOIVA LUONALAINEN

- 6 Työhyvinvointi
- 7 #luonaote, yrityskulttuuri
- 8 Ammattitaito, ammatillisuus
- 9 Monimuotoisuus työyhteisössä

KANNATTAVA JA KESTÄVÄ KASVU

- 10 Asiakastytytyväisyys (tilaaja)
- 11 Ympäristövastuu
- 12 Läpinäkyvyys ja taloudellinen vastuu
- 13 Toimitusketjun vastuullisuus
- 14 Innovatiivisuus ja ketteruus

Yritysvastuun tärkeimmät painopisteet



Vastuullisuusohjelma

Näkökulma	Päämäärä	Mittari ja tavoite	Tulokset 2020 (2019)	Status
Hyvinvoiva luonalainen Varmistamme, että luonalaisilla on korkea ammattitaito, he voivat töissä hyvin ja että #luonaote-yrityskulttuuri vahvistuu.	Vahvistamme ja kehitämme #luonaotteen mukaista johtamista ja esimiestyötä.	Henkilöstötutkimuksen keskiarvo paranee edellisestä vuodesta	3,9 (3,9)	●
		#luonaote-indeksi paranee edellisestä vuodesta	3,9 (3,8)	●
	Kehitämme luonalaisten ammatillisuutta.	Koulutus- ja kehityspäivien lukumäärä > 4 koulutuspäivää täysiaikaisesti työskentelevää luonalaista kohden	2,2 päivää	●
	Tuemme luonalaisten hyvinvointia ja itsensä johtamisen taitoja työssä.	Oman hyvinvoinnin ylläpidon tavoite on määrittely 100 % henkilötutkimukseen vastanneista	89 %	●
		Sairauspoissaoloprosentti < 4 %	3,9 % (4,5 %)	●
Inhimillinen kohtaaminen Toimimme ja palvemme vastuullisesti, vaikuttavasti, laadukkaasti ja tehokkaasti.	Varmistamme #luonaotteen mukaisen toiminnan kaikissa kohtaamisissamme.	NPS-mittausten ja asiakastytytyväisyyystutkimusten tulokset paranevat edellisestä vuodesta	Luona Polku asiakastytytyväisyys 4,3 (4,1) asteikko 1–5 Luona Terveys NPS 50 (60) Luona Kotona NPS 70 (76)	●
	Liiketoimintojen omat palvelulupaukset toteutuvat.	Luona Polku: Tilapäismajoituksen järjestyminen < 24 tunnin kuluessa yhteydenotosta	< 24 h	●
		Luona Terveys: Vastausprosentti > 85 %	83 %	●
		Luona Kotona: Palveluiden ratkaisuprosentti > 95 %	96 %	●
	Varmistamme laadukkaat ja turvalliset palvelut.	Potilasvahinkojen määrä: ei potilasvahinkoja.	Ei potilasvahinkoja	●
		Vakavat laatu- ja turvallisuuspoikkeamat: ei vakavia poikkeamia.	Ei vakavia poikkeamia	●
	Toimimme Luonalaisen eettisten toimintaperiaatteiden mukaisesti.	Poikkeamien määrä ja niiden käsittely.	1 kpl käsitellyssä olevia tapauksia.	●
	Itsenäiset liiketoimintamme kasvavat kannattavasti.	Liikevaihdon kasvu vuosittaisen tavoitteen mukaan.	5,35 MEUR (tavoite 4,07 MEUR)	●
Kannattava ja kestävä kasvu Kasvamme kannattavasti ja kestävästi kumppanuuksia rakentaen yhdessä asiakkaiden, luonalaisten ja yhteistyötahojen kanssa.		Käyttökateprosentti vuosittaisen tavoitteen mukaan.	3,7 % (tavoite 3,6 %)	●
	Meiltä palveluja tilaavat organisaatiot sekä kumppanimme ovat tyytyväisiä toimintaamme.	Tilaaja- ja kumppanittytytyväisyys > 4 (1–5).	Luona Polku 4,0	●
			Luona Terveys 4,4	
			Luona Kotona 4,8	
	Raportoimme taloudellisen hyödyn ja Luonan verojärjen läpinäkyvästi.	Vuosittainen raportointi.	Tehty	●
	Vahvistamme hyvää työnantajamielikuvaa.	Hakijakokemus paranee vuosittain.	3,7 (3,7)	●
	Kannamme oman vastuumme yhteisestä ympäristöstämme.	Ympäristöohjelman mukainen toiminta.	Tehty	●

Vuoden tärkeimmät tapahtumat

TAMMIKUU

- Uuden strategian toimeenpano alkaa, Luonan organisaatio uudistuu.
- Yhteistyö Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän kanssa ikäihmisten palveluissa alkaa Lahdessa ja Heinolassa.

MAALISKUU

- Koronakaranteenimajoituksen tarjoaminen Suomen valtion kumppanina alkaa vuorokauden sisällä toimeksiannosta.

TOUKOKUU

- Etälääkäripalvelut osaksi hoidon tarpeen arviointia ja neuvontaa.

SYYSKUU

- Vastaanottokeskustoiminta Luonassa täyttää viisi vuotta.
- Aloitamme päihdepalveluiden tuottamisen Turun kaupungin kumppanina.

LOKAKUU

- 17.10. Mukana Asunnottomien yön tapahtumassa Turussa.

HELMIKUU

- Oululainen PerusTerveys-lääkäriasemaketju osaksi Luonaa.

HUHTIKUU

- Espoon vastaanottokeskuksen koronaepidemian hallittu hoito.

ELOKUU

- Aloitamme etänä tapahtuvan koronaneuvonnan ja koronajäljityspalvelun tuottamisen.
- Rekrytointikampanja, jonka tuloksena Luonaan tulee töihin 150 uutta hoitajaa.

JOULUKUU

- Luonalaiset työstävät yhdessä valmiiksi henkilöstön palkitsemisen uudistuksen.

Vastuullisuustyömme tärkeimmät tulokset

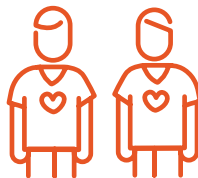
Luonalaisten hyvinvointi

+229

uutta luonalaista

83%

suositteluindeksi



3,9%

sairauspoissaolo-
prosentti

Laatu ja asiakaskokemus



Tilaaja- ja
kumppani-
tyytyväisyys

4,4

4,8

4,0
(1-5)

Tyytyväiset
loppuasiakkaat

50
(NPS)

70
(NPS)

4,3
(1-5)

Palvelut ja reagointikyky

Uudet palvelut:

- karanteenimajoitus
- etälääkäri
- koronajäljitys- ja koronaneuvontapalvelu.

Reagointikyky korona-
pandemiaan sote-alan
kumppanina.



“

**Henkilöstö-
tutkimuksen
keskiarvo 3,9 (1-5)**

Vastuullisuuden johtaminen

Luonassa vastuullisuutta johdetaan osana liiketoimintaa, ja työn keskiössä on sosiaali- ja terveystalvveluja saava ihminen. Tarjoamme ja toteutamme palveluja, joilla on yhteiskunnallista vaikuttavuutta.

Työtämme ohjaavat periaatteet ja toimintatavat

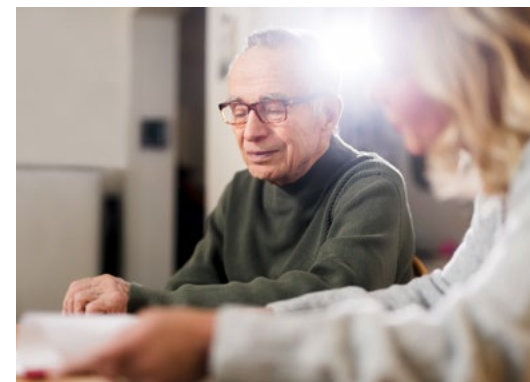
Luona noudattaa toiminnassaan YK:n kansainvälisiä Global Compact -periaatteita ja luonalaist kunnioittavat ihmisen perusoikeuksia sellaisina kuin ne määritellään Suomen perustuslaissa ja Euroopan neuvoston ihmisoikeussopimuksessa sekä YK:n ihmisoikeusjulistuksessa. YK:n kestävän kehityksen tavoitteet on viety osaksi vastuullisuusohjelmaamme.

Toiminnan perustana ovat Luonan arvot ja arjen toimintaamme määrittävä #luonaote-toimintakulttuuri sekä Luonalaisten eettiset toimintaperiaatteet. Eettiset periaatteet kuvaavat vastuulliseen liiketoimintaan kuuluvat toimintatavat. Eettiset toimintaperiaatteet ovat osa jokaisen luonalaisten perehdytystä. [Lue lisää.](#)

Luonassa eettisten periaatteiden vastaisesta toiminnasta tulee keskustella ensisijaisesti oman

esimiehen kanssa. Lisäksi rohkaisemme kaikkia luonalaist tuomaan esiin aiheeseen liittyviä huolia. Jos eettisten periaatteiden noudattamisesta työssä herää kysymyksiä, kuka tahansa luonalaist 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 2020 eettisten periaatteiden vastaisesta toiminnasta tuli luonalaistilta yksi ilmoitus, jonka seurauksena käynnistettiin työyhteisösoveltelu.

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



Pyrimme kaikessa toiminnassamme huomioimaan ympäristövaikutukset. Luonan ympäristöpolitiikka ja -tavoitteet sisältävät käytännön toimet, joilla osaltamme toimimme ympäristöystävällisesti ja luonnonvaroja säästään.

“**Sidosryhmämme odottavat meiltä läpinäkyvyyttä, yhteistyötä, vaikuttavuutta ja vastuullisuutta.**”

Yritysvastuun johtaminen Luonassa

Luonassa vastuullisuutta johdetaan osana liiketoimintaa, ja työn keskiössä on sosiaali- ja terveyspalveluja saava ihminen. Tarjoamme ja toteutamme palveluja, joilla on yhteiskunnallista vaikuttavuutta.

Luonan toimitusjohtaja johtaa yrityksen vastuullisuutta osana liiketoiminnan johtamista. Toimitusjohtaja on jakanut ohjelman toteuttamisen vastuun liiketoimintojen johdolle, ja se on integroitu osaksi muuta liiketoiminnan johtamista ja vuositavoitteita. Vastuullisuusohjelma on hyväksytty Luonan hallituksessa.

Uudistetun vastuullisuusohjelman tavoitteet on viety osaksi liiketoimintojen ja jokaisen luonalaisen tavoitteita.

Yritysvastuun riskienhallinta on osa yhtiön riskienhallintaprosessia. Pyrimme noudattamaan varovaisuusperiaatetta kaikessa toiminnassamme. Lisäksi Luonan toimintaa ohjaavat Luonan ympäristö-ohjelma ja -politiikka sekä Luonalaisen eettiset periaatteet.

Luonan liiketoiminnot vastaavat toimintojensa määräystenmukaisuudesta ja vastuullisuuteen liittyvien käytäntöjen, ohjeiden ja toimintamallien noudattamisesta sekä vastuullisuustavoitteiden saavuttamisesta. Uudistetun vastuullisuusohjelman tavoitteet on viety osaksi liiketoimintojen ja jokaisen luonalaisen tavoitteita.

Vastuullisuusohjelman osa-alueet ja niiden johtaminen

HYVINVOIVA LUONALAINEN:
henkilöstöjohtaja ja liiketoiminnot

INHIMILLINEN KOHTAAMINEN:
liiketoiminnot

KANNATTAVA JA KESTÄVÄ KASVU:
talousjohtaja ja liiketoiminnot

Jäsenyydet ja edunvalvonta

Luona on mukana kehittämässä sote-alaa muiden toimijoiden kanssa. Lisäksi vuonna 2020 osallistuimme toimialan ja toimintamme edellytysten kehittämiseen seuraavissa järjestöissä:

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



A photograph of a man with a beard and glasses, wearing a grey sweater, holding a young child with long blonde hair. The child is wearing a black and white striped towel. They are standing in front of a window, and the man is holding the child's hands. The background is bright and out of focus.

NÄKÖKOHDAT

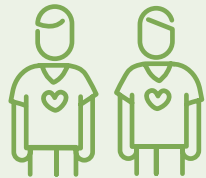
**Vastuullisuus-
ohjelmassamme
on kolme painopistettä**



HYVINVOIVA LUONALAINEN

**Varmistamme
luonalaisten korkean
ammattitaidon ja
#luonaote-yrityskult-
tuurin toteutumisen**

Tietoa luonalaisista



428

koko
henkilöstö

273

henkilöstö: vakituksessa ja
määräaikaisessa
työsuhteessa työskentelevät

73

Sosiaalityöntekijät,
sosiaaliohjaajat,
asiakasohjaajat, ohjaajat

168

Sairaanhoitajat,
terveydenhoitajat

32

Johto, esimiehet,
tukitoiminnot



155

Tarvittaessa töihin kutsuttavien
sopimuksella olevat terveyden-
hoitajat, sairaanhoitajat,
sosiaaliohjaajat, lähihoitajat

38

Vuokratyöntekijät

89%

naisia

11%

miehiä

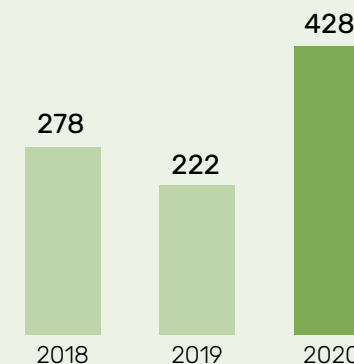
4/4

Miehiä / naisia
johtoryhmässä

“

Olemme monimuotoinen
joukko sosiaali- ja
terveydenhuollon
ammattilaisia. Meillä
jokainen saa olla yksilö,
mutta kenenkään ei
tarvitse pärjätä yksin.

Henkilöstömäärän kehitys



#luonaote-yrityskulttuuri ja johtaminen

Hyvän asiakaskohtaamisen perustana on hyvinvoiva, ammattitaitoinen ja motivoitunut työntekijä. Hyvä johtaminen ja esimiestyö ovat tärkeä osa Luonan vastuullisuutta.

Luonan johtamisfilosofiassa korostuvat kaksisuuntaisuus ja vuorovaikutteisuus. Haluamme, että jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön sekä työyhteisöön. Siksi myös liiketoiminnan kehittämisen ja johtamisen kannalta tärkeää tietoa kerätään kaikilta yrityksen tasoilta, toimivalta johdolta, hallitukselta sekä strategialähteiläiltä ja muilta luonalaisilta.

Yrityskulttuurimme tiivistyy arjessa #luonaotteeseen, joka kuvaa tapaamme tehdä työtä yhdessä sekä sitä, miten tartumme toimeen ja kohtaamme ihmisen omana persoonanaan.

Luonan strategialähteiläät

Strategialähteiläät ovat luonalaisten valitsemia henkilöitä, jotka osallistuvat yhtiön vuosisuunnitteluun ja strategiatyöhön Luonan johdon

kanssa tiiviimmin. Heidän tehtävänä on välittää tietoa, ajatuksia, osaamista, ideoita, sisältöjä ja toiveita edustamansa tiimin ja Luonan johdon välillä yhtiön vision, strategian ja tavoitteiden edistämiseksi. Vuonna 2020 Luonassa toimi 10 strategialähteilästä.

Osaamisen kehittäminen

Tiedämme, että koulutus on luonalaisille tärkeää ja sitä arvostetaan. Tavoitteemme on, että jokainen luonalainen osallistuisi koulutus- tai kehittämistointintaan 4 päivää vuodessa. Vuonna 2019 vuonna luku oli 6,9. Tähän tavoitteeseen emme tänä vuonna yltäneet, vaan koronan luoman poikkeustilanteen takia koulutus- ja kehittämispäiviä oli keskimäärin 2,2.

Vuoden tärkeimpiä tekoja:

- Uudistimme yhdessä palkitsemisen Luonassa. Malli otetaan käyttöön vuoden 2021 aikana.
- Rekrytoimme 150 uutta hoitajaa luonalaista tilanteessa, jossa sote-alan osaajista on erittäin kova kilpailu.
- Lisäsimme etätyöskentelyn turvallisuutta ja otimme laajan vapaaehtoisen vapaa-ajan tapaturmavakuutuksen kaikille luonalaisille.





83%

suositte-
luku-
indeksi

Henkilöstötutkimuksen
vastausten keskiarvo (1-5)

3,9



**Työterveyshuollolla
on tärkeä rooli
terveyttä uhkaavien
riskitekijöiden
tunnistamisessa**

Työhyvinvointi

Työhyvinvoinnista huolehtiminen korostui poikkeuksellisen vuoden aikana. Olemme nostaneet seuraavan vuoden painopisteeksi hyvinvoinnin kehittämisen.

Monelle luonalaiselle sairaanhoitajalle ja terveydenhoitajalle koronan aiheuttama etätöihin siirtyminen oli positiivinen kokemus, sillä etätö ei ole terveydenhuollon ammattilaisille useinkaan mahdollista. Samaan aikaan työyhteisöä ja yhdessä työskenteilyyn liittyvää vuorovaikutusta kaivataan.

Sosiaalipalveluja tuottavat luonalaiset ovat pääosin työskennelleet asiakaskontaktissa myös koronapandemian aikana, sillä heidän asiakkaansa tarvitsevat työntekijän läsnäoloa.

Työterveyshuolto

Vakituiset ja määräaikaiset luonalaiset on lakisääteisesti vakuutettu työtapaturmien ja ammattitautien varalta. Lisäksi tarjoamme kaikille luonalaisille työterveyshuollon palvelut ja lakisääteiset eläke-etuudet. Tuemme luonalaisten hyvinvointia tarjoamalla liikunta- ja kulttuuriedun. Lisäsimme etätyöskentelyn turvallisuutta ja otimme laajan vapaaehtoisen vapaa-ajan tapaturmavakuutuksen kaikille luonalaisille.

Työterveyshuollolla on tärkeä rooli terveyttä uhkaavien riskitekijöiden tunnistamisessa ja sairauksien ennaltaehkäisyssä. Luonassa työterveyttä ja turvallisuutta kehitetään yhdessä myös henkilöstön kanssa. Vuoden aikana Luonassa toimi 4 työsuojeluasiamiestä ja 3 työsuojeluvaltuutettua. Työsuojeluorganisaatioon kuului yhteensä 12 jäsentä mukaan lukien työnantajan edustajat. Tapahtuneet vaaratilanteet ja tapaturmat tutkitaan ja ne käsitellään työyhteisön lisäksi työsuojelutoimikunnissa ja varmistetaan korjaavat toimenpiteet.

Luonan liiketoiminnoissa tehtiin keväällä varautumissuunnitelmat epidemian leviämisen varalta. Ohjeistimme luonalaisia säännöllisesti koronaturvallisuudesta, ja hankimme maskeja sekä muita suojavarusteita toimipisteisiimme.

Työturvallisuus

Työturvallisuuteen ja luonalaisten hyvinvointiin liittyvät asiat huomioidaan esimiesten ja työntekijöiden perehdytyksessä ja koulutuksissa.

Työturvallisuuden suurin riskitekijä Luonassa on työn psykososiaalinen kuormittavuus, jota hallitaan hyvällä johtamisella, esihenkilötyöllä sekä sujuvalla yhteistyöllä työterveyden kanssa. Vastaanottokeskustyössä ja asiakkaiden kotona työskennellessä on huomioitava työn fyysiset väkivalta- ja vaaratilanteet. Näihin uhkatilanteisiin varaudutaan turvallisuussuunnitelmien ja säännöllisten vaaranarviointien avulla. Henkilökohtaisen turvallisuuden lisäämiseksi käytössä on hätäpainejärjestelmä ja radiopuhelimet.

Luonassa toimi kuluneena vuonna 10 työnohjausryhmää, joissa reflektoidaan omaa työtä ja kehitetään taitoja työn rajaamiseen.

Työntekijän hyvinvointi perustuu sekä työyhteisöön liittyviin että henkilökohtaisiin valintoihin liittyviin tekijöihin. Olemme Luonassa halunneet korostaa sitä, että luonalaisilla on myös paljon mahdollisuuksia ylläpitää itse omaa hyvinvointiaan.

Kannustamme luonalaisia tekemään itse asioita oman hyvinvointinsa eteen. Vastuullisuusohjelmamme mukaisesti kaikille luonalaisille tulisi olla määriteltynä tavoite- ja kehityskeskusteluissa oma henkilökohtainen hyvinvoinnin tavoite. Emme aivan yltäneet tähän tavoitteeseen, vaan henkilöstötutkimuksemme 89 prosenttia vastaajista kertoi, että tavoite on määritelty.

Luonalaisten sairauspoissaoloprosentti laski edelliseen vuoteen verrattuna, ollen 3,9. Lukuun vaikuttavat eniten yksittäiset pitkät sairauslomat.

Tapaturmataajuus (LTA 1)* Luonassa pysyi edellisen vuoden tapaan nollassa. Hoitokäyntejä kirjattiin yksi, työmatkatapaturmia kolme sekä yksi ammattitautitapaus. Luonassa ei tapahtunut vuonna 2020 yhtään kuolemaan ja vakavaan vammaan johtanutta työtapaturmaa.

* LTA 1, eli poissaoloon johtaneita työtapaturmia miljoonaa työtuntia kohden.



89%

hyvinvointi-
tavoitteet
määritelty

Sairauspoissa-
olo-prosentti

3,9%



**Tapaturmataajuus
Luonassa pysyi
edellisen vuoden
tapaan nollassa.**



INHIMILLINEN KOHTAAMINEN

**Toimimme ja
palvelemme
vastuullisesti ja
laadukkaasti**

Laadukas asiakaskokemus palveluissamme

Kehitämme inhimillisen kohtaamisen onnistumista osana vastuullisuustyötämme. #luonaote-yrityskulttuurimme ja luonalaisten hyvinvoinnista välittäminen ovat tärkeimmät tavat varmistaa asiakaskohtaamisen laatu.

Luona Polku

Mistä tietoa kerätään

Pääkaupunkiseudun tilapäismajoituksen ja tuetun asumisen asiakkaiden asiakastyytyväisyyskysely ja vastaanottokeskusten asukkaille tehtävä Maahanmuuttoviraston valmisteleva kysely.

Palvelun käyttäjille tärkeää

Kuulluksi tuleminen kokemus, tasavertainen kohtaaminen, vastaanottolain mukaisten palveluiden saanti kuten terveyden- ja sosiaalihuollon palvelut.

Luona Terveys

Mistä tietoa kerätään

Kaikki ne hoidon tarpeen arvioinnin ja neuvonnan palvelut, joissa palvelua tilaavalta organisaatiolta on saatu tiedon keräämiseen lupa. Mittaaminen toteutetaan lähettämällä joka kolmannelle tai joka viidennelle soittajalle älypuhelimeen tekstiviesti, jossa on kolme kysymystä palvelukokemukseen liittyen.

Palvelun käyttäjille tärkeää

Palvelun saatavuus ja neuvojen luotettavuus.

Luona Kotona

Mistä tietoa kerätään

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

Palvelun käyttäjille tärkeää

Avun saaminen yhdestä paikasta mahdollisimman sujuvasti, ymmärrettävästi ja ystävällisesti palvelun.

Luonan palveluita käyttävien ihmisten asiakaskokemus

Luona Polku

4,3

Luona Polku
-liiketoiminnan asiakas-
tyytyväisyyskyselyjen
keskiarvo (1-5)

Liiketoiminnan palvelulupaus ja mittari
Tilapäismajoituksen järjestyminen



Tavoite: majoitus järjestyy
24 h sisällä

Luona Terveys

NPS **50**
CSAT **83**

Liiketoiminnan palvelulupaus ja mittari
Luona Terveys -palvelun vastausprosentti



Tavoite 85 %

Luona Kotona

NPS **70**
CSAT **90**

Liiketoiminnan palvelulupaus ja mittari
Luona Kotona: Palveluiden ratkaisuprosentti



Tavoite 95 %

Palveluiden laatu ja turvallisuus

Toimimme sosiaali- ja terveysalaa säätelevien lakien, määräysten, lupien sekä asiakassopimustemme mukaisesti. Lisäksi toimintaa ohjaavat Luonan omat sekä asiakkaidemme toimintaohjeet.

Laadunhallinnan perustana on hyvin toimiva omavalvonta. Omavalvontasuunnitelmat sisältävät keskeiset laadunhallinnan toimenpiteet. Omavalvonnan lisäksi laadunvarmistukseen kuuluvat erilaiset sisäiset auditoinnit sekä ulkopuolisten tekemät tarkastukset.

Toimintaa ohjaavat ja valvovat muun muassa aluehallintovirastot, Valvira, kunnat, Maahanmuuttovirasto ja poliisi.

Luonan potilasasiamiehelle ei tullut muistutuksia vuoden 2020 aikana. Terveystieteiden palveluistamme ei tehty kanteluita eikä niissä tapahtunut potilasvahinkoja.

Luonan vastaanottokeskuksista tehtiin vuoden 2020 aikana viisi hallintokantelua. Kantelut liittyivät terveyspalveluihin pääsyyn, vastaanottorahan maksamiseen sekä koronaepidemian hoitamiseen Espoon Nihtisillan vastaanottokeskuksessa. Hallintokanteluihin vastattiin määräajassa, eikä toiminnassa havaittu puutteita tai lainvastaista menettelyä.

Oman toimintamme laadunhallinnan ja omavalvonnan lisäksi olemme ulottaneet valvontaa myös kumppaneihimme. Luonassa edellytämme palveluntarjoajilta ja yhteistyökumppaneiltamme joko Luotettava kumppani -palveluun kuulumista tai vastaavan dokumentoinnin toimittamista niin, että tilaajavastuulain mukaiset velvoitteet täyttyvät.

Vakavat laatu- ja turvallisuuspoikkeamat



- potilasvahinkoa
- vakavaa laatu- tai turvallisuuspoikkeamaa asiakas- ja viranomaistarkastuksissa
- asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomusta.

Terveystieteiden palveluistamme ei tehty kanteluita.



“
**Luonan
etätyökäytännöt
ja -ohjeet
päivitettiin.**

Tietoturva ja tietosuoja

Luonassa käsitellään luottamuksellisia potilas- ja asiakastietoja päivittäin jokaisella liiketoiminta-alueellamme.

Koronapandemian vuoksi Luonassa siirryttiin monissa toiminnoissa etätöihin. Luonan tietoturvakäytännöt ja -ohjeet päivitettiin vastaamaan etätyöskentelyn vaatimuksia.

Luonassa tietosuojasta ja tietoturvasta huolehditaan monin eri tavoin

- Tallennamme potilas- ja asiakastiedot suoraan meiltä palveluja tilaavien organisaatioiden omiin järjestelmiin, kuten potilastietojärjestelmiin tai asiakastietojärjestelmiin.
- Tunnistautumisessa toimimme kunkin tilaajan meiltä edellyttämällä tavalla.
- Käytämme sosiaali- ja terveydenhuollon tarpeisiin suunniteltuja tietojärjestelmiä, joita ostimme palveluina eri palveluntuottajilta. Järjestelmien tietoturvasta vastaavat niitä tuottavat yritykset.
- Käyttämämme potilas- ja asiakastietojärjestelmät täyttävät Valviran määrittelemät

sosiaali- ja terveydenhuollon A-luokan tietojärjestelmän turvallisuusvaatimukset.

- Emme käytä itse kehitettyjä ja itse ylläpidettyjä järjestelmiä potilas- tai asiakastiedon tallentamiseen.
- Tietojärjestelmiä käytetään salattujen ja suojattujen yhteyksien yli.
- Luonalaiset ovat sitoutuneet tietojen käsittelyä ja salassapitoa koskeviin sopimuksiin sekä asiakasorganisaatioidemme että Luonan omiin käytäntöihin tietosuojan ja tietoturvan varmistamiseksi.
- Olemme ohjeistaneet luonalaisia erikseen etätyöhön liittyvissä tietoturva-asioissa.
- Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät asiat on huomioitu perehdytyksessä ja niitä kerrataan jatkuvasti tarpeen tullen.



KANNATTAVA JA KESTÄVÄ KASVU

**Kestävä kasvu
luo arvoa sidos-
ryhmillemme**

Kasvu lisää vaikuttavuutta

Toimintamme vaikuttavuus kasvaa, kun me kasvamme.

Suurempana toimijana investoinnit ja kehittäminen ovat meille helpommin toteutettavissa, ja osaamisen ja kyvykkyyksiemme kasvusta hyötyvät kaikki asiakkaamme, luonalaiset sekä sidosryhmämme. Luonan kasvun yksi tärkeä edellytys on osaavien työntekijöiden löytäminen.

Kannattava ja kestävä kasvu on uusi näkökohta Luonan vastuullisuustyössä, ja se otettiin mukaan uudistaessamme olennaisuusanalyysiä ja vastuullisuusohjelmaa. Uuden strategiamme tavoite on tukea Luonan itsenäisten liiketoimintojen kasvua niiden omista lähtökohdista käsin. Tällä tavoittelemme entistä parempia ja innovatiivisempia palveluja sekä vielä suurempaa vaikuttavuutta.

Helmikuussa Luona vahvisti etälääkäripalveluitaan ja osti kolmesta lääkäriasemasta muodostuvan PerusTerveystien. Kaupan mukana noin 30 lääkäriä ja hoitajaa siirtyi osaksi Luonaa.

Koronapandemia vaikutti Luonan palveluiden kysyntään monin tavoin.

Luona Terveystien etäpalveluiden tarve kasvoi keväällä, hiipui kohti kesää, ja kasvoi jälleen voimakkaasti alkusyksystä ja loppuvuonna, näkyen rekrytointitarpeen kasvuna. Ostetun PerusTerveystien lääkäriasemaketjun terveydenhuollon kivijalkapalveluiden tarve väheni merkittävästi tilikauden aikana, ja vuoden 2020 lopussa siitä päätettiin luopua.

Luona Kotona -palveluissa ikäihmisten omaehtoinen karanteeni näkyi ennen kaikkea siirtymisenä vahvasti etäpalveluihin.

Luona Polku -liiketoiminta aloitti uutena palveluna koronakaranteenimajoituksen.

Kilpailu osaavista työntekijöistä

Koronapandemia on entisestään kiristänyt kilpailua hyvistä työntekijöistä. Myös Luonan kasvun edellytys on osaavien ammattilaisten houkuttelu meille. Työnantajamielikuvan kehittäminen ja Luonan tunnettuuden nostaminen sote-alan osaajien keskuudessa on siksi osa yrityksen kannattavaa ja kestävää kasvua.

Tilaaja- ja kumppanittyytyväisyys (asteikko: 1–5)

4,4

Luona Terveys

4,8

Luona Kotona

4,0

Luona Polku

Ympäristövastuu Luonan toiminnassa

Vastuu yhteisestä ympäristöstä koskettaa meitä kaikkia. Luonassa haluamme toimia esimerkillisesti ja kestävästi suhteessa ympäristöön ja vahvistaa kestävä kehitystä.

Tärkeimmät painopisteet

- 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.
- Annamme palveluidemme käyttäjille tietoa suomalaisen yhteiskunnan ympäristöarvoista ja kannustamme ympäristöystävälliseen elämäntapaan.
- Kannustamme henkilöstöämme ottamaan ympäristöasiat huomioon ja aktiivisesti kehittämään niitä kaikessa toiminnassa.

Kiinteistöjen energian ja vedenkulutus

Luonan toiminnan suurimmat päästöt aiheutuvat vastaanottokeskustoiminnasta. Tavoitteena on pienentää päästöjä sähkön- ja vedenkulutusta vähentämällä. Vuonna 2020 kulutus väheni absoluuttisesti (sähkönkulutus -7,9 % ja vedenkulutus -6,3 %) verrattuna vuoteen 2019. Suhteutettuna vastaanottokeskusten edellisvuotta pienempään asukasmäärään vuonna 2020 kulutus kuitenkin kasvoi. Syynä on koronaepidemian takia tehostettu hygieniataso sekä erilaisten rajoitusten ja karanteenien aiheuttama lisääntynyt oleskelu keskuksessa. Suhteutettuna asukasmäärään vastaanottokeskusten vedenkulutus lisääntyi 17,6 % ja sähkönkulutus 15,5 %.

Jätehuolto

Tavoitteena on nostaa jätteiden hyötykäyttö- ja kierrätysastetta lajittelemalla. Suurin osa Luonan toiminnan jätteistä syntyy vastaanottokeskuksissa, jonne on hankittu tarvittavat lajitteluastiat yksiköiden yleisiin tiloihin. Vuonna 2021 aloitetaan tarkempi jäteraportointi ja seuranta.

Liikkuminen ja liikenne

Matkustustapa harkitaan tapauskohtaisesti ja lentomatkojen päästöt kompensoidaan. Työsuhde- ja tuotantoautojen päästöraja on 150 g/km. Uudet hankittavat tuotantoautot ovat hybridejä. Vuoden aikana suuri osa luonalaisista siirtyi etätöihin, ja laadimme tehtäväkohtaiset etätyöohjeistukset. Asiakkaillemme tarjottavien etäpalveluiden kehittäminen ja käyttöönotto eteni merkittävästi.

Vastaanottokeskusten ympäristötyö

Vastaanottokeskuksissa toimii työntekijöiden, palveluntuottajien ja -käyttäjien yhteinen ryhmä, joka kehittää ympäristöasioita paikallisesti. Vuoden aikana ympäristötyömme ei kuitenkaan edennyt tavoitteiden mukaisesti koronapandemiasta johtuen.

Taloudellisen hyödyn jakautuminen sidosryhmille

Luonan toiminnan keskeiset rahavirrat muodostuvat tuote-
tuista palveluista, ostoista tavarantoimittajilta
sekä palkoista ja veroista.

Luonan toimintamalli perustuu kumppanuuksiin
eri palveluntoimittajien kanssa. Luona työllistää
oman henkilökuntansa lisäksi muun muassa monia
paikallisia pienyrittäjiä. Vuonna 2020 Luona käytti
ulkopuolisten palveluiden ostamiseen noin 24,9
miljoonaa euroa. Luona työllistää noin 70 erilaista
palvelun- ja tavarantoimittajaa.

Suurin osa ulkopuolisista palveluista koostuvat
Luona Kotona -liiketoiminnan Tampereen Koti-
torin palveluntuottajista, teknologiapalveluista ja
-tuotteista sekä majoituspalveluista. Esimerkiksi
vuoden 2020 aikana Luona Kotona -liiketoiminta
käytti ulkopuolisten palveluiden hankintaan 8,1
miljoonaa euroa työllistäen noin 30 paikallista
yritystä.

Luonan verojalanjälki

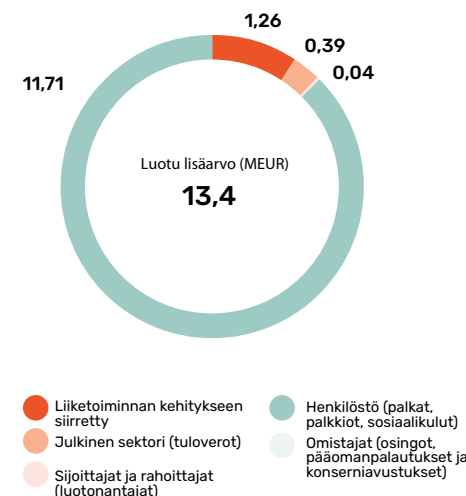
Luona noudattaa verojen ja veroluonteisten
maksujen maksamisessa, keräämisessä ja

raportoinnissa Suomen vallitsevaa lainsäädäntöä,
ja kaikki luvut koskevat Suomea. Luonan toimin-
nasta maksetaan verot Suomeen. Merkittävä osa
Luonan tuottamista palveluista kustannetaan
verovaroin.

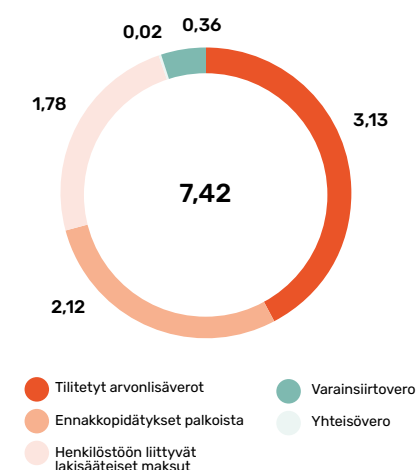
Välittömien ja välillisten verojen lisäksi Luonan
verojalanjäljessä on raportoitu työntekijöiden
palkoista pidätetyt ennakonpidätykset sekä
työeläkevakuutus-, työttömyysvakuutus-, ryhmä-
henkivakuutus- ja sosiaaliturvamaksut.

Tämän raportin verojalanjälki kattaa sellaiset verot
ja veronluonteiset maksut, joissa Luonalla on laki-
sääteinen velvoite maksaa tai kerätä kyseinen vero
tai maksu. Sen sijaan sellaisia veroja, jotka sisäl-
tyvät tuotteen tai palvelun ostohintaan tai joista
Luonalla ei ole lakisääteistä ilmoitusvelvollisuutta,
ei ole sisällytetty yhteenvedon tietoihin.

Taloudellisen hyödyn jakautuminen (MEUR)



Verojalanjälki (MEUR)



Vastuullisuuden tunnusluvut 2018–2020

TALOUDEN TUNNUSLUVUT

Taloudellisen vastuun tunnuslukuja	2018	2019	2020
Liikevaihto ja liiketoiminnan muut tuotot (MEUR)	40,95	41,04	46,35
Liikevoitto (MEUR)	0,73	1,2	0,98
Käyttökateprosentti	2,60 %	3,68 %	3,71 %
Toimittajat: materiaalit ja palvelut (MEUR)	-29,58	-31,25	-32,97
Taloudellisen hyödyn jakautuminen (MEUR)	2018	2019	2020
Luotu lisäarvo	11,37	9,79	13,40
Liiketoiminnan kehitykseen siirretty	0,93	1,25	1,26
Julkinen sektori (tuloverot)	0,12	0,25	0,39
Sijoittajat ja rahoittajat (luotonantajat)	0,01	0	0,04
Henkilöstö (palkat, palkkiot, sosiaalikulut)	10,31	8,28	11,71
Omistajat (osingot, pääomanpalautukset ja konserniavustukset)	0	0	0
Verojalanjälki (MEUR)	2018	2019	2020
Verojalanjälki	8,16	7,81	7,42
Tilitetyt arvonnalisäverot	4,24	4,68	3,13
Ennakkopidätykset palkoista	1,97	1,52	2,12
Henkilöstöön liittyvät lakisääteiset maksut	1,83	1,35	1,78
Varainsiirtovero			0,02
Yhteisövero	0,12	0,26	0,36

ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakaskokemus (palvelun käyttäjä)	2018	2019	2020
Luona Polku		4,1	4,3
Luona Terveys (Sisältää hoidon tarpeen arvioinnin palvelun.)			
NPS	45	60	50
CSAT	83	86	83
Luona Kotona (Sisältää Tampereen Kotitorin palvelun.)			
NPS	72	76	70
CSAT	89	92	90

MÄÄRÄYSTENMUKAISUUS

	2018	2019	2020
Eettisten toimintaperiaatteiden vastaisesta toiminnasta tulleet ilmoitukset	0	2	1
Potilasvahinkoja	0	0	0
Vakavia poikkeamia tilaaja- ja viranomaisauditoinneissa	0	0	0
Tuotteiden elinkaarenaikaisiin terveys- ja turvallisuusvaikutuksiin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä	0	0	0
Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen häviämiseen liittyvien vahvistettujen valitusten lukumäärä	0	0	0
Sakot ja muut sanktiot sosiaalisten ja taloudellisten määräysten rikkomisesta	0	0	0
Oikeustoimet kilpailun vastaisesta toiminnasta	0	0	0
Sakot ja muut sanktiot ympäristömääräysten rikkomisesta	0	0	0

Tilaaja- ja kumppaniasiakastyytyväisyys	2018	2019	2020
Tilaaja-asiakastyytyväisyys		3,9	
Luona Terveys			4,4
Luona Kotona			4,8
Luona Polku			4,0
Palvelulupausten toteutuminen	2018	2019	2020
Luona Terveys: Vastausprosentti	86 %	87 %	83 %
Luona Kotona: Palveluiden ratkaisuprosentti	96 %	97 %	96 %
Luona Polku: Tilapäismajoituksen järjestäminen 24 h kuluessa yhteydenotosta	100 %	100 %	100 %

ENERGIANKULUTUS

	2018	2019	2020
Sähkönkulutuksen kehitys vastaanottokeskuksissa suhteessa asukasmäärään verrattuna edelliseen vuoteen.		-6,1 %	15,5 %
Vedenkulutuksen kehitys vastaanottokeskuksissa suhteessa asukasmäärään verrattuna edelliseen vuoteen.	-30 %	-10 %	17,6 %

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.

HENKILÖSTÖTUNNUSLUVUT

Henkilöstö ammattiryhmittäin	2018	2019	2020
Sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat, asiakasohjaajat, ohjaajat	68	66	73
Sairaanhoitajat, terveydenhoitajat	60	63	168
Vartijat	44	0	0
Johto, esimiehet, tukitoiminnot	30	33	32
Suomen kielen opetus	4	3	0
Tarvittaessa töihin kutsuttavien työsopimuksella olevat sairaanhoitajat, terveydenhoitajat, lääkärit, sosiaaliohjaajat, lähihoitajat	72	57	155
Vuokratyöntekijät	0	0	38

Henkilöstömittareita	2018	2019	2020
Sairauspoissaoloprosentti	4,1 %	4,5 %	3,9 %
Tapaturmataajuus, poissaoloon johtaneet tapaturmat miljoonaa työtuntia kohden	15	0	0
Koulutus- ja kehittämispäivien lukumäärä	4,3	6,9	2,2
#luonaote-indeksi	3,7	3,8	3,9
Henkilöstötutkimuksen keskiarvo	3,7	3,9	3,9
Suositteluindeksi	82 %	80 %	83 %
Henkilökohtaisen hyvinvoinnin tavoite määritelty, % henköstötyytyväisyyskyselyyn vastanneista	82 %	90 %	89 %
Strategialähettiläät, kpl	10	10	10
Työnohjausryhmiä, kpl	14	10	10
Vaihtuvuus, vakituisesta työsuhteesta irtisanoutuneet/työsuhteet 31.12.2020	20,6	12,6	14
Hakijakokemus	ei mitattu	3,7	3,7
Kehityskeskustelujen kattavuus, % henköstötyytyväisyyskyselyyn vastanneista	90 %	95 %	86 %
Syrjintätapausten lukumäärä ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet	0	0	0
Uuden palkatun henkilöstön kokonaismäärä	36	65	229

Henkilöstömäärä	2018	2019	2020
Koko henkilöstömäärä vuoden lopussa	278	222	428
Henkilöstömäärä vuoden lopussa, vakituisessa ja määräaikaisessa työsuhteessa työskentelevät.	206	165	273
Miesten suhteellinen osuus % koko henkilöstöstä	31 %	14 %	11 %
Naisten suhteellinen osuus % koko henkilöstöstä	69 %	86 %	89 %



GRI-INDEKSI

**Raportoimme yritysvas-
tuusta GRI:n core-tason
vaatimusten mukaan**

Raportointiperiaatteet

Vuoden 2020 vastuullisuuskatsaus koskee ajanjaksoa 1.1.2020–31.12.2020. Raportoimme vastuullisuuden kehittymisestä vuosittain, ja tämä on Luonan neljäs vastuullisuuskatsaus. Katsauksessa kuvataan olennaisten näkökohtien eli yritysvaltuuohjelman kolmen painopistealueen edistymistä, kehityskohteita ja tulevaisuuden tavoitteita. Olennaisuusanalyysi sekä vastuullisuusohjelma päivitettiin vuoden 2020 aikana paremmin vastamaan sidosryhmien odotuksia sekä liiketoiminnan keskeisiä teemoja ja tavoitteita.

Katsaus on GRI-standardien vaatimusten mukainen ja vastaa Luonan oman arvion mukaan core-tason vaatimuksia. Luonan yritysvaluun raportointi ei kata palvelun- tai tavarantoimittajia. Raportti käsittää myös kutakin vastuullisuusohjelman osa-alueita vastaavat Luonan omat mittarit.

Jos jotakin mittaritietoa ei ole saatavana kattavasti, se on kerrottu kyseisen mittarin kohdalla GRI-sisältöindeksissä. Vastuullisuuskatsauksen on hyväksynyt Luonan toimitusjohtaja sekä liike- ja tukitoimintojen johtajat. Katsaus ei ole ulkopuolisen tahon varmentama.

GRI-indeksi

Raportointisisältö		Sijainti	Lisätiedot
102 Yleinen perussisältö			
Organisaation taustakuvaus			
102-1	Raportoivan organisaation nimi	Tietoa Luonasta	Luona-konserni koostuu emoyhtiö Luona Oy:sta ja 100 % omistetusta tytäryhtiöstä Luona Hoiva Oy:sta. Luona Hoiva Oy omistaa 100 % Luona Terveys Oy:n, jonka 100 % tytäryhtiöitä ovat PerusTerveys Oulu Oy ja PerusTerveys Uusimaa Oy.
102-2	Tärkeimmät toiminnot, tavaramerkit, tuotteet ja palvelut	Tietoa Luonasta, Luonan liiketoiminnat	
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, Luonan omistavat 92 % Bravedo Oy ja 8 % yhtiön avainhenkilöt.
102-6	Markkina-alueet	Tietoa Luonasta	
102-7	Organisaation koko	Tietoa Luonasta	
102-8	Tiedot henkilöstöstä ja työntekijöistä	Hyvinvoiva luonalainen	Raportoitu ammattiryhmittäin ja sukupuolen mukaan.
102-9	Toimitusketju	Kannattava ja kestävä kasvu	
102-10	Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa	Kannattava ja kestävä kasvu	
102-11	Varovaisuuden periaatteen soveltaminen	Vastuullisuuden johtaminen	
102-12	Ulkopuoliset aloitteet	Vastuullisuuden johtaminen	
102-13	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	Vastuullisuuden johtaminen	

Raportointisisältö	Sijainti	Lisätiedot
Strategia		
102-14	Toimitusjohtajan katsaus	Toimitusjohtajan katsaus
102-16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	Vastuullisuuden johtaminen, www.luona.fi
Hallinnointi		
102-18	Kuvaus hallintorakenteesta, sekä yritys vastuun johtamisesta	Tietoa Luonasta, Vastuullisuuden johtaminen
102-32	Yritysvastuuraportin hyväksyminen	Raportointiperiaatteet
Sidosryhmävuorovaikutus		
102-40	Luettelo sidosryhmistä	Sidosryhmät ja olennaisuus
102-41	Työehtosopimukset	indeksi Kaikki paitsi johto ja tietyt erityistehtävät (yhteensä 12 henkilöä) kuuluvat kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin.
102-42	Sidosryhmien tunnistaminen ja valinta	Sidosryhmät ja olennaisuusanalyysi
102-43	Sidosryhmätoiminta	Sidosryhmät ja olennaisuusanalyysi
102-44	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	Sidosryhmät ja olennaisuusanalyysi
Raportointiperiaatteet		
102-45	Konsernitilinpäätökseen sisältyvät yksiköt	Indeksi Luona-konserni koostuu emoyhtiö Luona Oy ja 100 % omistetusta tytäryhtiöstä Luona Hoiva Oy:sta. Luona Hoiva Oy omistaa 100 % Luona Terveys Oy:n, jonka 100 % tytäryhtiöitä ovat PerusTerveys Oulu Oy ja PerusTerveys Uusimaa Oy.
102-46	Raportin sisällön ja aiheiden laskentarakojen määrittely	Raportointiperiaatteet
102-47	Luettelo olennaisista aiheista	Sidosryhmät ja olennaisuusanalyysi, indeksi
102-48	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	Raportointiperiaatteet
102-49	Muutokset raportoinnissa	Raportointiperiaatteet

	Raportointisisältö	Sijainti	Lisätiedot
102-50	Raportointikausi	Raportointiperiaatteet	
102-51	Edellisen raportin päiväys	Indeksi	2.7.2020
102-52	Raportointijakso	Raportointiperiaatteet	
102-53	Yhteystiedot lisätiedoille	Indeksi	petri.maliranta@luona.fi
102-54	GRI-standardien mukaisuus	Raportointiperiaatteet, indeksi	
102-55	GRI-sisältövertailu	Indeksi	
Näkökohta: Hyvinvoiva luonalainen			
Olennaiset aiheet			
103-1	Olennaiset aiheet ja niiden laskentarajat	Vastuullisuuden johtaminen, Hyvinvoiva luonalainen	
103-2	Johtamistavan ja sen osa-alueiden kuvaus	Vastuullisuuden johtaminen, Hyvinvoiva luonalainen	
103-3	Johtamistavan tehokkuuden arviointi	Vastuullisuuden johtaminen, Hyvinvoiva luonalainen	
Työllistäminen			
401-1	Uuden palkatun henkilöstön kokonaismäärä ja osuus sekä henkilöstön vaihtuvuus	Hyvinvoiva luonalainen	
401-2	Kokoaikaisen henkilöstön henkilöstöetuudet	Indeksi	Henkilöstöedut ovat samat riippumatta työsuhteen laadusta. Liikunta- ja kulttuurisetelien lukumäärä on sidottu työaikaan.
Työntekijöiden ja työnantajan väliset suhteet			
402-1	Uudelleenjärjestelytilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitusaika	Indeksi	Noudatetaan työehtosopimusta ja voimassa olevaa yt-lakia.

Raportointisisältö		Sijainti	Lisätiedot
Työterveys ja -turvallisuus			
403-1	Työterveyden ja -turvallisuuden johtaminen	Vastuullisuuden johtaminen, Hyvinvoiva luonalainen	
403-2	Työterveysriskien tunnistaminen, riskien arviointi ja tapausten tutkinta	Hyvinvoiva luonalainen	
403-3	Työterveyshuolto	Hyvinvoiva luonalainen	
403-4	Työntekijöiden osallistuminen työterveyspalvelujen kehittämiseen	Hyvinvoiva luonalainen	Palautetta voi antaa esimiehille, suoraan HR:lle ja Luonan strategialähettiläiden kautta.
403-5	Työntekijöiden koulutus työterveyteen ja turvallisuuteen	Hyvinvoiva luonalainen	
403-6	Työntekijöiden terveyden edistäminen	Hyvinvoiva luonalainen	
403-8	Työterveyden piirissä olevat työntekijät	Hyvinvoiva luonalainen	
403-9	Työhön liittyvät tapaturmat ja vammat	Hyvinvoiva luonalainen	Raportoitu osittain.
oma	Luonaoteindeksi	Hyvinvoiva luonalainen	
oma	Henkilökohtaisen hyvinvoinnin ylläpidon tavoite	Hyvinvoiva luonalainen	
oma	Henkilöstötutkimus, suosittelemiseksi	Hyvinvoiva luonalainen	
Koulutus			
404-1	Koulutuspäivät	Hyvinvoiva luonalainen	
404-3	Suorituksen arviointi- ja kehityskeskusteluprosessien kattavuus	Hyvinvoiva luonalainen, indeksi	Kehityskeskusteluprosessi kattaa kaikki paitsi tarvittaessa töihin kutsuttavat. Kehityskeskustelu käyty 86 % niiden piirissä olevien kanssa.
Syrjimättömyys			
406-1	Syrjintätapausten lukumäärä ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet	Indeksi	Ei tapauksia.
Yhdistymisen vapaus ja oikeus kollektiivisiin työehtosopimuksiin			

	Raportointisisältö	Sijainti	Lisätiedot
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.
Näkökohta: Inhimillinen kohtaaminen			
Olennaiset aiheet			
103-1	Olennaiset aiheet ja niiden laskentarajat	Vastuullisuuden johtaminen	
103-2	Johtamistavan ja sen osa-alueiden kuvaus	Vastuullisuuden johtaminen	
103-3	Johtamistavan tehokkuuden arviointi	Vastuullisuuden johtaminen	
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	Inhimillinen kohtaaminen	
oma	Palvelulupaukset	Inhimillinen kohtaaminen	
oma	Potilasvahinkojen lukumäärä	Inhimillinen kohtaaminen	
Asiakkaiden yksityisyyden suoja			
418-1	Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen häviämiseen liittyvien vahvistettujen valitusten lukumäärä	Inhimillinen kohtaaminen, indeksi	Ei tapauksia.
Sosiaalisten ja taloudellisten vaatimusten noudattaminen			

Raportointisisältö	Sijainti	Lisätiedot
419-1	Sakot ja muut sanktiot sosiaalisten ja taloudellisten määräysten rikkomisesta	Indeksi
oma	Asiakas- ja viranomaistarkastusten poikkeamat	Inhimillinen kohtaaminen
		Ei vakavia poikkeamia.
Näkökohta: Kannattava ja kestävä kasvu		
Olennaiset aiheet		
103-1	Olennaiset aiheet ja niiden laskentarajat	Vastuullisuuden johtaminen
103-2	Johtamistavan ja sen osa-alueiden kuvaus	Vastuullisuuden johtaminen
103-3	Johtamistavan tehokkuuden arviointi	Vastuullisuuden johtaminen
Taloudelliset tulokset		
201-1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	Kannattava ja kestävä kasvu
201-4	Valtiolta saadut avustukset	Indeksi
		Ei avustuksia.
207-1	Verolinjaukset	Kannattava ja kestävä kasvu
Välilliset taloudelliset vaikutukset		
203-2	Merkittävät epäsuorat taloudelliset vaikutukset	Hyvinvoiva luonalainen, Inhimillinen kohtaaminen, Kannattava ja kestävä kasvu
oma	Tilaaja- ja kumppanittytyväisyys	Kannattava ja kestävä kasvu
Hankintakäytännöt		
204-1	Paikallisten toimittajien osuus ostoista	Kannattava ja kestävä kasvu
		Raportoitu vain merkittävimmän eli Luona Kotona -liiketoiminnan osalta.
Kilpailun vastainen toiminta		

Raportointisisältö		Sijainti	Lisätiedot
206-1	Oikeustoimet kilpailun vastaisesta toiminnasta	Indeksi	Ei tapauksia.
Ympäristövaatimusten noudattaminen			
307-1	Sakot ja muut sanktiot ympäristömääräysten rikkomisesta	Indeksi	Ei tapauksia.
Poliittinen vaikuttaminen			
415-1	Poliittiset tuet	Indeksi	Emme jakaneet poliittisia tukia.