



2021

VASTUULLISUUSKATSAUS

Toteutimme vastuullisuuttamme reagoimalla nopeasti palveluiden kysyntään ja kehittämällä uusia palveluita asiakkaidemme tarpeisiin.



SISÄLTÖ

Luona lyhyesti	2
Toimitusjohtajan katsaus	3
Luonan liiketoiminnot	4
Toimintaympäristö ja strategia	5
Arvoketju	6
Vastuullisuustyön tärkeimmät tulokset	7
Yritysvastuun painopisteet	8
Vastuullisuusohjelma	9
#luonaote-yrityskulttuuri ja johtaminen	10

Työhyvinvointi ja työturvallisuus	11
Tietoa luonalaisista	12
Palveluiden laatu ja turvallisuus	13
Tietoturva ja tietosuoja	14
Kannattava ja kestävä kasvu	15
Ympäristövastuu	16
Asiakaskokemus palveluissamme	17
Taloudellisen hyödyn jakautuminen	18
Vastuullisuuden tunnusluvut 2019–2021	19

Luona yhdistää ihmiset ja sote-palvelut



Luona-konserni on
100% kotimaisesti
omistettu.

LUONAN RATKAISUT

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

Palveluiden piirissä

3,2

miljoonaa Suomessa
asuvaa ihmistä

Luonalaiset

369

työntekijää

Liikevaihto

44

M€

Liikevoitto

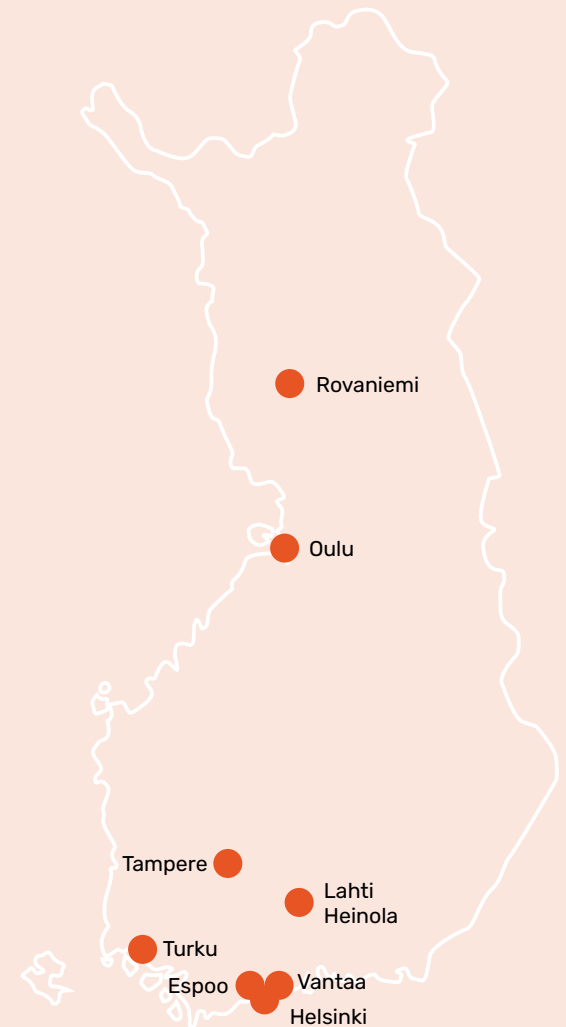
2,88

M€

Käyttökate

8,59

%



Luona on uuden kasvun äärellä



Vuonna 2021 arvioimme Luonan tehtävää ja tavoitteita, ja uusi strategiamme valmistui. Vastuullisuustyömme eteni kiinteänä osana arjen työtämme.

Vastuullisuustyön eteneminen ja tulokset

Pitkittyneessä koronatilanteessa toteutimme vastuullisuuttamme reagoimalla nopeasti palveluiden kysyntään ja kehittämällä uutta. Huolehdimme luonalaisten hyvinvoinnista, ja koronapalveluiden kysynnän kasvaessa voimakkaasti onnistuimme rekrytoimaan 56 uutta työntekijää – ja pitämään tuottamiemme palveluiden laadun korkeana.

Uutta ajattelua uuden kasvun kynnyksellä

Kehitykseen ja kasvuun vaaditaan valmiutta luodata omaa toimintaa ja ympäristöä. Pitkään valmistellun sote-uudistuksen hyväksyminen, koronapandemian jättämä hoitovelka ja kasvanut sote-palveluiden tarve vaikuttaa jatkossa merkittävästi Luonaan ja asiakaskuntaamme.

Haimme vastauksia uuteen tilanteeseen uudistamalla strategiaamme. Jatkossa rakennamme kestäväää kasvua muun muassa vahvistamalla yhteistyötä meidän omistavan kotimaisen Bravedo-yhteisön kanssa.

Hyvinvoivat luonalaiset

Haluun erityisesti kiittää luonalaisia niin osallistumisesta strategiatyöhömmä kuin laadukkaan palvelun tuottamisessa asiakkaillemme. Toimintakulttuuriamme #luonaotetta arvostetaan, ja

jopa 86 prosenttia luonalaisista suosittelee meitä työnantajana. Henkilöstötyytyväisyyden keskiarvo on 3,9 (1–5), ja hyvinvointi oli luonalaisten itsensä valitsema vuoden teema, jonka eteen teimme konkreettisia toimenpiteitä.

Yhteisöllisyys korostuu

Etätyön ja etäpalvelun aikana yhteisöllisyyden tarve korostuu. Haluamme hakea sille uusia ja motivoivia muotoja, jotta pystymme jatkosakin toteuttamaan tärkeää tehtäväämme osana suomalaista sote-kenttää. Yhteisöllisyyden vahvistaminen on luonalaisten valitsema painopisteemme vuodelle 2022.

Tätä kirjoittaessa Ukrainassa helmikuussa alkanut sota luo raskaan varjonsa myös Suomeen. Luona on jälleen reagoinut tilanteeseen nopeasti avaamalla uusia vastaanottokeskuksia ja tarjoamalla palveluja sotaa pakeneville ihmisille Maahanmuuttoviraston ja suomalaisten kuntien kumppanina. Luonalaiset saavat jälleen tehdä merkityksellistä työtä apua tarvitsevien hyväksi.

Tommi Qvick
toimitusjohtaja

Luonan liiketoiminnot



LUONA POLKU

Sosiaalipalvelut ja asumisen tuki

Vahvistamme apua tarvitsevan ihmisen omaa elämänhallintaa. Palvelemme kuntia ja Maahanmuuttovirastoa.

Palvelut:

Asumispalvelut
Vastaanottokeskuspalvelut
Päihdepalvelut
Perhepalvelut

Asumispalveluiden
vuotuinen suora
laskennallinen
kustannussäästö

3,3

miljoonaa euroa



LUONA TERVEYS

Vaikuttavaa laatua terveydenhoitoon

Etäterveydenhuollon ratkaisuja kunnille, kuntayhtymille, sairaanhoitopiireille ja hyvinvointialueille sekä muille terveydenhuollon toimijoille.

Palvelut:

Hoidon tarpeen arviointi ja neuvonta
Koronapalvelut
Etälääkäripalvelut
Soten etätukipalvelut

Käsittelimme

1,85

miljoonaa asiakaskontaktia



LUONA KOTONA

Tukea ikäihmisten kotona asumiseen

Ikäihmisten kotona asumista tukevat ratkaisut kunnille ja kuntayhtymille.

Palvelut:

Ikäihmisten neuvonta ja ohjaus
Ikäihmisten kotona asumisen tuki
Palvelutuottajaverkoston hallinta
Etäkuntoutus ja -tuki

Neuvontapalveluiden
ratkaisuprosentti

97

prosenttia



Toimintaympäristö ja strategia

Laadimme uuden strategian, jonka tavoite on hakea kasvua yhtenä Luonana. Kehitämme uusia ratkaisuja ja palveluja yhdessä Bravedo-yhteisön kanssa.

Luonan toimintaympäristöä leimasivat jatkuva koronapandemia, sote-uudistuksen eteneminen ja sen vaikutukset palveluiden tuottajiin, haasteet rekrytoinnissa sekä yhteiskunnassa lisääntyvä pahoinvointi ja sitä kautta palveluiden kasvava tarve asiakkaidemme keskuudessa.

Viime vuodet ovat osoittaneet, että sote-palveluyritykseltä odotetaan ketteryyttä ja rohkeutta. Nämä ovat aina olleet vahvuuksiamme toimiessamme erilaisissa yhteiskunnallisissa kriiseissä sekä vastatessamme asiakkaiden tarpeisiin.

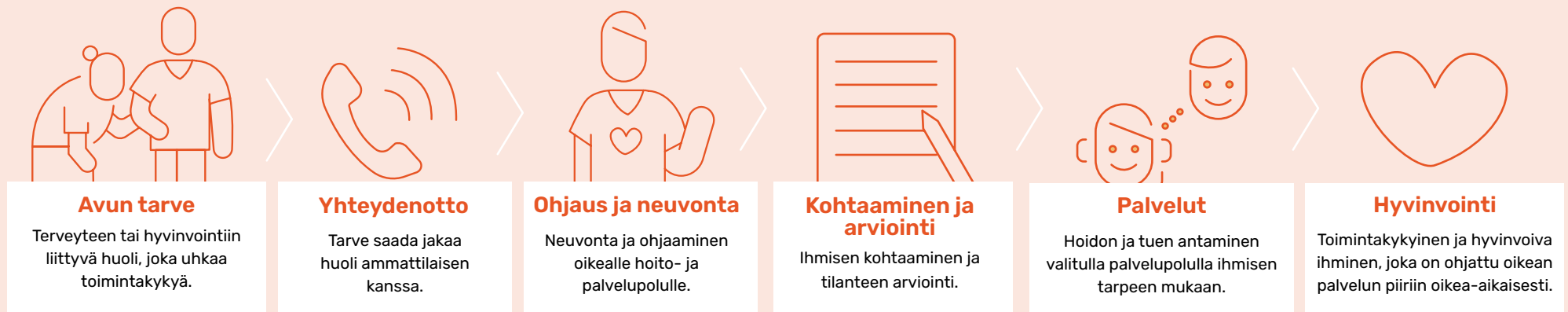
Havaittuamme tarpeen arvioida strategiaamme uudelleen, osallistimme luonalaisia muun muassa esihenkilöiden ja strategialähteiläiden avulla. Lisäksi toteutimme kyselyn, johon kaikki luonalaiset kutsuttiin vastaamaan.

Uuden strategian keskiössä ovat asiakkaamme, niin meiltä palveluja tilaavat organisaatiot kuin palveluiden käyttäjät. Strategiassa on kolme kulmakiveä:

- Soten paras työnantaja
- Vastuullisesti ja vaikuttavasti, etänä ja läsnä
- Operatiivinen tehokkuus

Tiivistämme jatkossa yhteistyötämme omistajamme Bravedon kanssa, jotta saamme vahvemmat resurssit kasvuun ja uuden kehittämiseen.

Luonan arvoketju



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: 369 luonalaista
- Erityisosaaminen sosiaali- ja terveysalalla
- Yrityskulttuuri #luonaote
- Järjestelmät, it-infrastrukturi
- Pääoma, resurssit ja kehittämispanostukset
- Kumppaniverkosto

Palvelut

Luonan palvelut

- Ikäihmisten neuvonta, ohjaus sekä kotona asumisen tuki
- Etäterveyspalvelut ja etähoitaminen
- Asunnottomien ja kuntoutujien tuettu asuminen
- Avokuntoutus ja avovieroitukset
- 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
- Reagointikyky ja kumppanuus



Autamme ratkaisemaan terveydenhuollon, sosiaali-toimen ja ikäihmisten hoidon haasteita.

Vastuullisuustyömme tärkeimmät tulokset

Toteutamme palveluita, joilla on yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Palveluistamme hyötyvät sekä niitä tilaavat organisaatiot että palveluita käyttävät ihmiset.

Palvelut ja reagointikyky

- Ajankohtaiset palvelut: koronajäljitys, koronaneuvonta ja rokoteajanvaraus.
- 1,85 miljoonaa monikanavaisesti käsiteltyä asiakaskontaktia.
- Nopea reagointi koronapandemiaan sote-alan kumppanina.
- Etäkotihoito ja omaishoitajien etätuki.

Luonalaisten hyvinvointi

4,6%

sairauspoissaolo-prosenti

3,9

#luonaoteindeksi (1-5)

86%

suositte luindeksi

3,9

Henkilöstötutkimuksen keskiarvo (1-5)

0

syrjintätapauksia

Laatu ja asiakaskokemus

Tilaa ja asiakastyytyväisyys

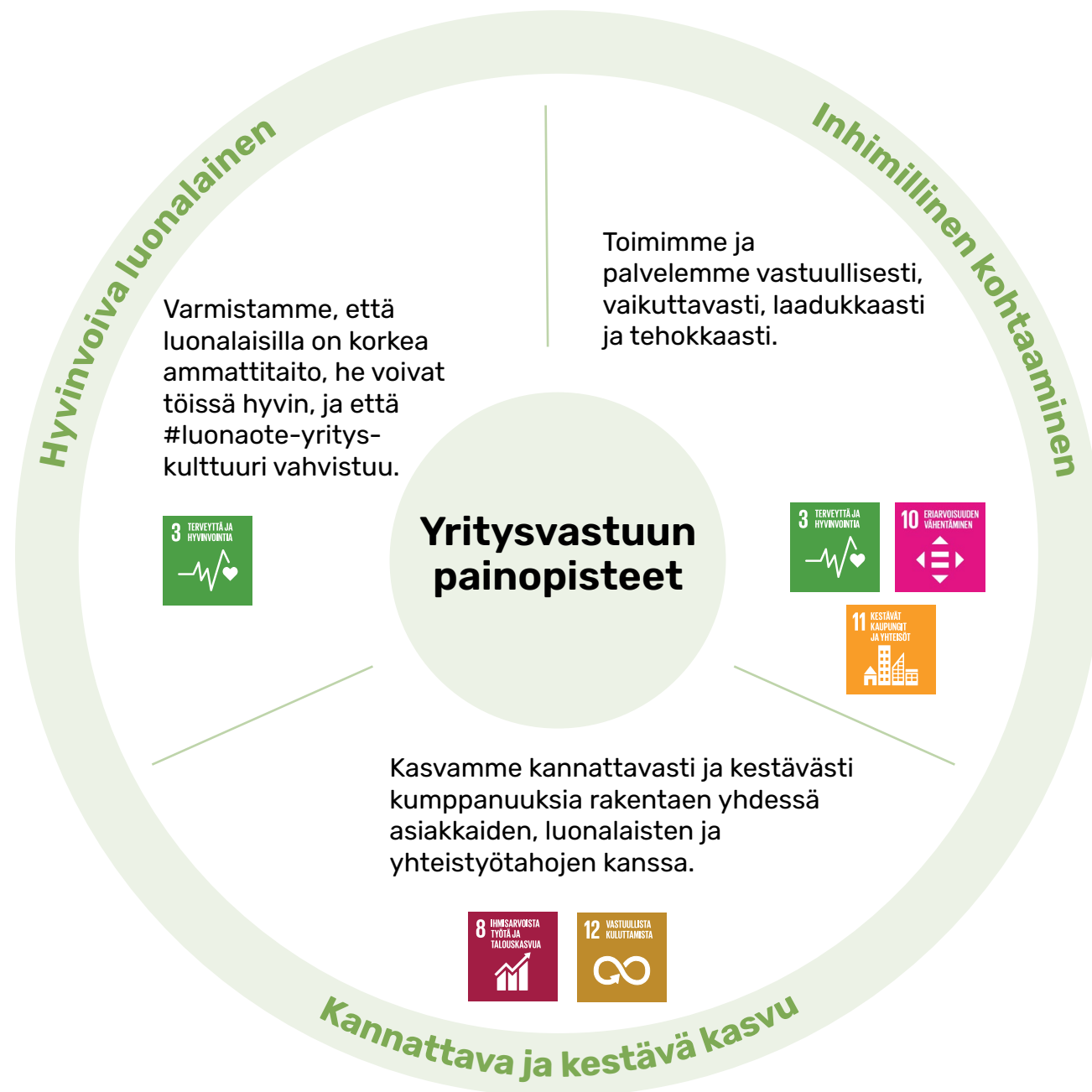
- Luona Polku 4,0
- Luona Terveys 4,3
- Luona Kotona 5,0

Asiakaskokemus

- Luona Polku 4,6 (1-5)
- Luona Terveys NPS 52
- Luona Kotona NPS 69

Yritysvastuun tärkeimmät painopisteet

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



Vastuullisuusohjelma

Näkökulma	Tarkennus	Päämäärä	Mittari ja tavoite	Tulokset 2021	Liikennevalo
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 -> 3,9	●
		Kehitämme luonalaisten ammatillisuutta.	Koulutus- ja kehityspäivien lukumäärä > 4 koulutuspäivää täysiaikaisesti työskentelevää luonalaista kohden.	1,9 päivää	●
		Tuemme luonalaisten hyvinvointia ja itsensä johtamisen taitoja työssä.	Oman hyvinvoinnin ylläpidon tavoite on määrittely 100 % henkilötutkimukseen vastanneista.	81 %	●
			Sairauspoissaoloprosentti < 4 %	4,6 %	●
Inhimillinen kohtaaminen	Toimimme ja palvemme vastuullisesti, vaikuttavasti, laadukkaasti ja tehokkaasti.	Varmistamme #luonaotteen mukaisen toiminnan kaikissa kohtaamisissamme.	NPS- ja asiakastytytyväisyystutkimusten tulokset paranevat edellisestä vuodesta.	Polku asiakastytytyväisyys 4,3 -> 4,4 (1-5)	●
				NPS Kotona 70 -> 69	●
				NPS Terveys 50 -> 52	●
		Liiketoimintojen omat palvelulupaukset toteutuvat.	Luona Polku: Kriisimajoituksen järjestyminen < 24 tunnin kuluessa yhteydenotosta.	100 %	●
			Luona Terveys: Vastausprosentti > 85 %	85 %	●
			Luona Kotona: Ratkaisuprosentti > 95 %	97 %	●
		Kehitämme tietojohtamista, ja lisäämme digitaalisten työkalujen käyttöä.	Lisäämme automatisointia.	Toteutunut	●
		Toimimme Luonalaisen eettisten toimintaperiaatteiden mukaisesti.	Käsitlemme poikkeamat 100 %.	Toteutunut	●
Vaikuttavien palveluiden kasvu	Kasvamme kannattavasti kumppanuuksia rakentaen yhdessä asiakkaiden, luonalaisten ja yhteistyötahojen kanssa.	Liiketoimintamme kasvavat kannattavasti.	Liikevaihdon kasvu vuosittaisen tavoitteen mukaan.	Liikevaihdon kasvu -7,12 %	●
			Käyttökateprosentti vuosittaisen tavoitteen mukaan.	Käyttökate 8,59 %	●
		Vahvistamme sote-asiantuntijarooliamme ja tunnettuuttamme.	Näkyvyys, mediaosumia > 35 kpl.	Toteutunut	●
		Rakennamme ja vahvistamme hyvää työnantajamielikuvaa.	Hakijakokemus paranee vuodesta 2020.	3,7 -> 4,2	●



Hyvä johtaminen ja osallistaminen ovat tärkeä osa Luonan vastuullisuutta.

#luonaote-yrityskulttuuri ja johtaminen

Haluamme panostaa henkilöstöömme ja hyvään johtamiseen, sillä hyvän asiakaskohtaamisen perustana on hyvinvoiva, ammattitaitoinen ja motivoitunut työntekijä.

Luonan toimintatapaan ja johtamiseen kuuluvat henkilöstön osallistaminen, vuoro-vaikutteisuus ja matala hierarkia. Osaaminen asuu kaikissa luonalaisissa ja yhdessä olemme enemmän. Kehittämisen ja johtamisen kannalta tärkeää tietoa kerätään kaikilta yrityksen tasoilta: strategialähteiläiltä ja muilta luonalaisilta, johdolta ja hallitukselta sekä asiakkailta.

Yrityskulttuurimme ja arvojemme mukainen toiminta näkyy #luonaotteessa, joka kuvaa tapaamme tehdä työtä yhdessä sekä sitä, miten tartumme toimeen ja kohtaamme ihmisen. #luonaote kuvaa, miten elämme arvojamme todeksi arjessa.

Koulutus ja jatkuva kehittyminen ovat luonalaisille tärkeitä. Tavoitteemme on, että jokainen luonalainen osallistuisi koulutus- tai kehittämistoimintaan 4 päivää vuodessa. Valitettavasti koronan sävyttämä vuosi vaikeutti koulutusten toteuttamista, ja vuonna 2021 koulutus- ja kehittämispäiviä oli keskimäärin 1,9.

Luonan strategialähteiläät

Strategialähteiläät ovat luonalaisten valitseamia henkilöitä, jotka osallistuvat yhtiön vuosisuunnitteluun ja strategiatyöhön johdon kanssa. Heidän tehtävänä on välittää tietoa, osaamista, ideoita, sisältöjä ja toiveita edustamansa tiimin ja Luonan johdon välillä. Vuonna 2021 Luonassa toimi kahdeksan strategialähteilästä, jotka osallistuivat strategiatyöhömmme ja osallistivat muita luonalaisia uuden strategian työstöön.

Työhyvinvointi ja työturvallisuus

Työhyvinvoinnin ja itseohjautuvuuden kehittäminen oli luonalaisten vuodelle 2021 valitsema teema.



Toinen koronavuosi haastoi sotessa työskentelevien jaksamista kaikkialla, ja luonalaiset valitsivatkin vuoden 2021 teemaksi työhyvinvoinnin ja itseohjautuvuuden kehittämisen, joita työstimme yhdessä useasta eri näkökulmasta. Tiimeissä määritettiin tavoitteet ja toimenpiteet työhyvinvoinnille, ja esihenkilöt ja strategialähtettiläät seurasivat niiden etenemistä. Kaikille tarjottiin mahdollisuuksia osallistua työhyvinvointia tukeviin webinaareihin ja tietoisuuksiin. Vuonna 2021 Luonassa toimi kuusi työnohjausryhmää.

Kannustamme luonalaisia tekemään itse asioita oman hyvinvointinsa eteen. Vastuullisuusohjelmamme mukaisesti kaikilla luonalaisilla tulisi olla määriteltynä tavoite- ja kehityskeskusteluissa oma henkilökohmainen hyvinvoinnin tavoite. Emme aivan yltäneet tavoitteeseen, sillä henkilöstökyselyssämme 81 % vastaajista kertoi, että tavoite on määritelty.

Vuoden 2021 teemaksi valittiin yhteisöllisyyden vahvistaminen.

Työterveyshuolto ja turvallisuus

Kaikki luonalaiset on vakuutettu työtapaturmien ja ammattitautien varalta sekä turvattu laajalla vapaaehtoisella vapaa-ajan tapaturmavakuutuksella. Työterveyshuollon ja lakisääteisten eläke-etuuksien lisäksi tuemme hyvinvointia tarjoamalla liikunta- ja kulttuuriedun.

Luonassa työterveyttä, hyvinvointia ja turvallisuutta kehitetään yhdessä henkilöstön kanssa, ja teemat on huomioitu myös perehdytyksessä ja koulutuksissa. Tapahtuneet vaaratilanteet ja tapaturmat tutkitaan ja ne käsitellään työyhteisön lisäksi työsuojelutoimikunnissa ja varmistetaan korjaavat toimenpiteet.

Luonalaisten sairauspoissaoloprosentti nousi hieman edelliseen vuoteen verrattuna, ollen 4,6. Lukuun vaikuttavat eniten yksittäiset pitkät sairauslomamat.

Työsuojeluasiamiehiä **2**

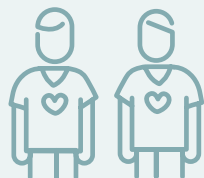
Työsuojeluvaltuutettuja **2**

Jäseniä työsuojeluorganisaatiossa **7**

Tapaturmataajuus **0**

Syrjintätapauksia **0**

Tietoa luonalaisista



369

Koko
henkilöstö

329

Henkilöstö: vakituisessa ja
määräaikaisessa
työsuhteessa työskentelevät

46

Sosiaalityöntekijät,
sosiaaliohjaajat,
asiakasohjaajat, ohjaajat

230

Sairaanhoitajat,
terveydenhoitajat ja
lähihoitajat

31

Tukitoiminnot,
esihenkilöt, johto



54

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

11

Vuokratyöntekijät

88%

naisia

12%

miehiä

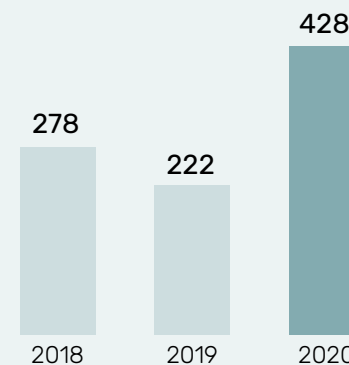
3/3

Naisia / miehiä
johtoryhmässä

“

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

Henkilöstömäärän kehitys





Toimimme ja palvelemme vastuullisesti ja laadukkaasti

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

Luonassa 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 2021 aikana. Palveluitamme ei tehty kanteluita eikä niissä tapahtunut potilasvahinkoja.

Palveluiden laatu ja turvallisuus

0

potilasvahinkoa

0

vakavaa laatu- tai turvallisuuspoikkeamaa asiakas- ja viranomaistarkastuksissa

1

asiakkaiden yksityisyydensuojan rikkomus

Tietoturva ja tietosuoja

Luonassa käsitellään luottamuksellisia potilas- ja asiakastietoja päivittäin jokaisella liiketoiminta-alueellamme. 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 ostamme 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 etätööhön liittyvissä tietoturva-asioissa.
- Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät asiat on huomioitu perehdytyksessä ja niitä kerrataan jatkuvasti tarpeen tullen.

Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät asiat on huomioitu perehdytyksessä ja niitä kerrataan jatkuvasti.



Kannattava ja kestävä kasvu

Haemme jatkossa kestäväää ja kannattavaa kasvua entistä tiiviimmässä yhteistyössä Bravedo-yhteisön kanssa.

Luona Polku: Espoon Nihtisillan vastaanottokeskus ajettiin suunnitellusti alas kesäkuussa. Jatkoimme Vantaan Robert Huberin tien vastaanottokeskuksen operointia. Sosiaalipalveluidemme kysyntä ja tarve pysyi pääosin ennallaan, mutta päihdepalvelujen ja asunnottomien palvelujen tarve kasvoi, osaltaan koronapandemian vaikutuksesta. Kehitämme Luona Polulle uusia palvelukonsepteja entistä tiiviimmässä yhteistyössä Bravedo-yhteisön kanssa.

Luona Terveys: Terveyspalveluiden toimintaa leimasi vaikeus ennustaa kysyntää. Koronapandemia hiipui keväällä, mutta kiihtyi kesän ja syksyn aikana uuteen kasvuun. Ennakoimme, että koronapalveluiden kysyntä tulee kuitenkin hiipumaan vuonna 2022 pandemian heikkenemisen myötä. Perustimme etätyötä tekevien hoitajien yksikön Espanjan Fuengirolaan yhdessä sisaryrityksemme Barona Oy:n kanssa.

Luona Kotona: Merkittävä 12 vuoden kumppanuutemme Tampereen Kotitorin kanssa päättyi syksyllä. Ikäihmisten palvelut ovat tärkeä painopiste Luonalle, ja tarjoamme edelleen neuvontaa ja ohjausta Päijät-Hämeen ja Heinolan alueella. Haemme myös uusia mahdollisuuksia kehittämällä Kotona-liiketoiminnan palveluja Bravedo-yhteisön kanssa.

Tilaa-asiakastyytyväisyys Luonan palveluissa:

- Luona Terveys 4,3
- Luona Polku 4,0
- Luona Kotona 5,0

Ympäristövastuu

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



Tärkeimmät painopisteet

- Noudatamme ympäristölainsäädäntöä ja kehitämme toimintaamme jatkuvan parantamisen periaatteella.
- Vähennämme oman toimintamme päästöjä ja energiankulutusta kiinnittämällä huomiota kiinteistöjen energian- ja vedenkulutukseen sekä työhön liittyvän matkustamisen aiheuttamien päästöjen vähentämiseen ja 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 2021 sähkönkulutus nousi 47,8 % ja vedenkulutus 7,5 % suhteessa asukasmäärään verrattuna edelliseen vuoteen. Syynä oli koronaepidemian takia tehostettu hygieniataso sekä erilaisten rajoitusten ja karanteenien aiheuttama lisääntynyt oleskelu keskuksessa. Sähkön- ja vedenkulutuksen asiakaskohtaiseen kasvuun vaikutti myös Espoon Nihtisillan vastaanottokeskuksen toiminnan alasajo kesällä, jolloin asukasmäärä väheni, mutta kiinteistö pidettiin edelleen toiminnassa. Tämä nosti kulutusta henkilöä kohden.

Jätehuolto

Tavoitteena on nostaa jätteiden hyötykäyttö- ja kierrätysastetta lajittelemalla. Suurin osa Luonan toiminnan jätteistä syntyy vastaanottokeskuksissa, joihin on hankittu tarvittavat lajitteluastiat yksiköiden yleisiin tiloihin.

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 oli etätöissä merkittävän osan työajastaan.

Vastaanottokeskusten ympäristötyö

Ympäristöasioita on kehitetty yhdessä esihenkilöiden, henkilöstön ja palveluntuottajien kanssa arjen työssä. Asiakkaita on ohjattu ja opastettu kierrätykseen liittyvissä asioissa.

Luonan palveluita käyttävien ihmisten asiakaskokemus

LUONA POLKU

4,4

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

Liiketoiminnan palvelulupaus ja mittari
Tilapäismajoituksen järjestyminen

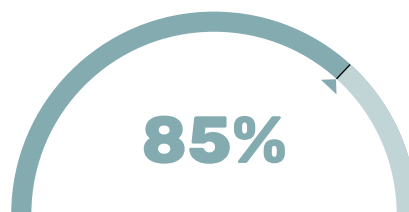


Tavoite: majoitus järjestyy
24 h sisällä

LUONA TERVEYS

NPS **52**
CSAT **8,5**

Liiketoiminnan palvelulupaus ja mittari
Palvelun vastausprosentti

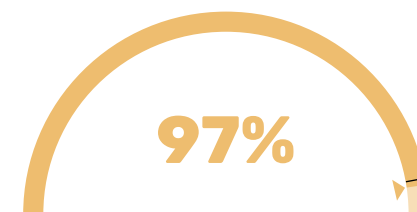


Tavoite 85 %

LUONA KOTONA

NPS **69**
CSAT **78**

Liiketoiminnan palvelulupaus ja mittari
Palveluiden ratkaisuprosentti



Tavoite 95 %

CSAT (customer satisfaction, asiakastyytyväisyys), asteikko 1-10, 10 = paras

NPS (net promoter score, nettosuositteleeindeksi), asteikko -100-100, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelee yritystä eteenpäin.

Taloudellisen hyödyn jakautuminen sidosryhmille

Luonan toiminnan keskeiset rahavirrat muodostuvat tuotetuista palveluista, ostoista tavarantoimittajilta sekä palkoista ja veroista.

Luonan toimintamalli perustuu vahvaan omaan palvelutuotantoon sekä hyviin kumppanuuksiin eri palveluntoimittajien kanssa. Vuonna 2021 Luona käytti ulkopuolisten palveluiden ostamiseen 25,6 miljoonaa euroa. Luona työllisti vuoden aikana noin 70 erilaista palvelun- ja tavarantoimittajaa.

Suurin osa ulkopuolisista palveluista koostui vastaanottokeskustoiminnan ja asumispalveluiden alihankinnoista sekä Tampereen Kotitorin palveluntuottajista. Kotitorin kautta on tuotettu työtä vuosittain keskimäärin noin 25 sopimustuottajayritykselle. Lisäksi Luona osti vuoden aikana merkittävän määrän teknologiapalveluita ja -tuotteita sekä majoituspalveluita.

Luonan verojalanjälki

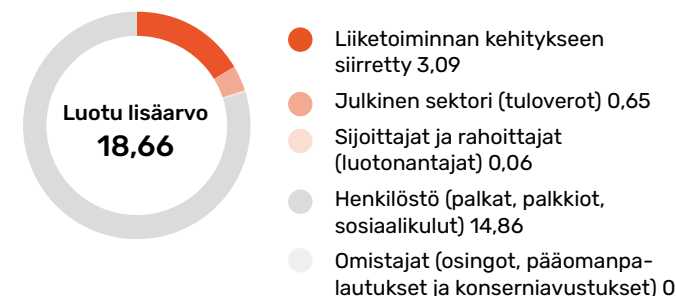
Luona noudattaa verojen ja veroluonteisten maksujen maksamisessa, keräämisessä ja raportoinnissa Suomen vallitsevaa lainsäädäntöä, ja

kaikki luvut koskevat Suomea. Luonan toiminnasta 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-, 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.

Taloudellisen hyödyn jakautuminen (MEUR)



Verojalanjälki (MEUR)



Vastuullisuuden tunnusluvut 2019–2021

TALOUDEN TUNNUSLUVUT

Taloudellisen vastuun tunnuslukuja	2019	2020	2021
Liikevaihto ja liiketoiminnan muut tuotot (MEUR)	41.04	46.35	44.26
Liikevoitto (MEUR)	1.2	0.98	2.88
Käyttökateprosentti	3,68 %	3.71%	8.59%
Toimittajat: materiaalit ja palvelut (MEUR)	-31.25	-32,97	-25.65
Taloudellisen hyödyn jakautuminen (MEUR)	2019	2020	2021
Luotu lisäarvo	9.79	13.40	18.66
Liiketoiminnan kehitykseen siirretty	1.25	1.26	3.09
Julkinen sektori (tuloverot)	0.25	0.39	0.65
Sijoittajat ja rahoittajat (luotonantajat)	0	0.04	0.06
Henkilöstö (palkat, palkkiot, sosiaalikulut)	8.28	11.71	14.86
Omistajat (osingot, pääomanpalautukset ja konserniavustukset)	0	0	0
Verojalanjälki (MEUR)	2019	2020	2021
Verojalanjälki	7.81	7.42	9.49
Tilitetyt arvonnalisäverot	4.68	3.13	3.56
Ennakkopidätykset palkoista	1.52	2.12	2.73
Henkilöstöön liittyvät lakisääteiset maksut	1.52	2.12	2.73
Varainsiirtovero	0	0.02	0
Yhteisövero	0.26	0.36	0.65

Talouden tunnusluvut ovat tilintarkastamattomat.

ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakaskokemus (palvelun käyttäjä)	2019	2020	2021
Luona Polku	4.1	4.3	4.4
Luona Terveys			
NPS	60	50	52
CSAT	86	83	8.5
CES	1.6	-	7.9
Luona Kotona (Sisältää ainoastaan Tampereen Kotitorin)			
NPS	76	70	69
CSAT	92	90	78

*CSAT ja CES mittarit muuttuneet vuonna 2021 Luona Terveystessä. CSAT 1-10, 10 = paras CES 1-10, 10 = paras

MÄÄRÄYSTENMUKAISUUS

	2019	2020	2021
Eettisten toimintaperiaatteiden vastaisesta toiminnasta tulleet ilmoitukset	2	1	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	1
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	2019	2020	2021
Tilaaja-asiakastyytyväisyys	3.9		
Luona Terveys		4.4	4.3
Luona Kotona		4.8	5.0
Luona Polku		4.0	4.0

Palvelulupausten toteutuminen	2019	2020	2021
Luona Terveys: Vastausprosentti	87 %	83 %	85%
Luona Kotona: Palveluiden ratkaisuprosentti	97 %	96 %	97%
Luona Polku: Tilapäismajoituksen järjestäminen 24 h kuluessa yhteydenotosta	100 %	100 %	100%

ENERGIANKULUTUS

	2019	2020	2021
Sähkönkulutuksen kehitys vastaanottokeskuksissa suhteessa asukasmäärään verrattuna edelliseen vuoteen.	-6,1 %	15,5 %	47,8 %
Vedenkulutuksen kehitys vastaanottokeskuksissa suhteessa asukasmäärään verrattuna edelliseen vuoteen.	-10 %	17,6 %	7,5 %

HENKILÖSTÖTUNNUSLUVUT

Henkilöstö ammattiryhmittäin	2019	2020	2021
Sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat, asiakasohjaajat, ohjaajat	66	73	46
Sairaanhoitajat, terveydenhoitajat	63	168	230
Johto, esimiehet, tukitoiminnot	33	32	31
Suomen kielen opetus	3	0	0
Tarvittaessa töihin kutsuttavien työsopimuksella olevat sairaanhoitajat, terveydenhoitajat, lääkärit, sosiaaliohjaajat, lähihoitajat	57	155	54
Vuokratyöntekijät	0	38	11

Henkilöstömittareita	2019	2020	2021
Sairauspoissaoloprosentti	4,5 %	3,9 %	4,6 %
Tapaturmataajuus, poissaoloon johtaneet tapaturmat miljoonaa työtuntia kohden	0	0	0
Koulutus- ja kehittämispäivien lukumäärä	6,9	2,2	1,9
#luonaote-indeksi	3,8	3,9	3,9
Henkilöstötutkimuksen keskiarvo	3,9	3,9	3,9
Suositteluindeksi	80 %	83 %	86 %
Henkilökohtaisen hyvinvoinnin tavoite määritelty, % henköstötyytyväisyyskyselyyn vastanneista	90 %	89 %	81 %
Strategialähettiläät, kpl	10	10	8
Työnohjausryhmiä, kpl	10	10	6
Vaihtuvuus, vakituisesta työsuhteesta irtisanoutuneet/työsuhteet 31.12.2021	12,6	14	22,3
Hakijakokemus	3,7	3,7	4,2
Kehityskeskustelujen kattavuus, % henköstötyytyväisyyskyselyyn vastanneista	95 %	86 %	72 %
Syrjintätapausten lukumäärä ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet	0	0	0
Uuden palkatun henkilöstön kokonaismäärä	65	229	56

Henkilöstömäärä	2019	2020	2021
Koko henkilöstömäärä vuoden lopussa	222	428	369
Henkilöstömäärä vuoden lopussa, vakituisessa ja määräaikaisessa työsuhteessa työskentelevät	165	273	329
Miesten suhteellinen osuus % koko henkilöstöstä	14 %	11 %	12 %
Naisten suhteellinen osuus % koko henkilöstöstä	86 %	89 %	88 %