

VASTUULLISUUSKATSAUS 2022

Meidän **LUONA** välitetään

Sisältö

Toimitusjohtajan katsaus	2
Luona lyhyesti	3
Luonan palvelut	4
Toimintaympäristö ja strategia	5
Arvoketju	6
Vastaanottopalvelut	7
Vastuullisuustyön tärkeimmät tulokset	9
Yritysvastuun painopisteet	10
Vastuullisuusohjelma	11
#luonaote – yrityskulttuuri ja johtaminen	12
Työhyvinvointi ja turvallisuus	13
Tietoa luonalaisista	14
Palveluiden laatu ja turvallisuus	15
Tietoturva ja tietosuoja	16
Kannattava ja kestävä kasvu	17
Ympäristövastuu	18
Asiakaskokemus palveluissamme	19
Taloudellisen hyödyn jakautuminen	20
Vastuullisuuden tunnusluvut 2020-2022	21

**Luomme koko yhteiskuntaan
vaikuttavaa hyvinvointia.
Kasvatamme ja tuotamme vaikuttavia
palveluja vastuullisesti.**

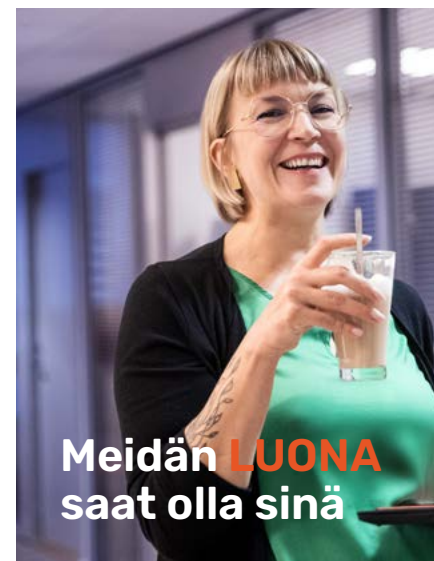
Meidän **LUONA**
ollaan turvassa



Meidän **LUONA**
on hyvä olla



Meidän **LUONA**
saat olla sinä



Meidän luona on reagointikykyä

Ukrainan kriisi laukaisi valtavan tarpeen auttaa sotaa pakenevia ihmisiä. Luona reagoi tarpeeseen nopeasti ja ketterästi.

Ukrainan kriisi horjutti yksilön hyvinvointia

Vuosi 2022 oli merkityksellinen maailmanlaajuisesti Ukrainan kriisin vuoksi. Sota vaikutti merkittäväällä tavalla myös Suomen turvallisuustilanteeseen ja yksilön kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Kriisi laukaisi valtavan tarpeen auttaa sotaa pakenevia ukrainalaisia ja vastata apuun nopeasti.

Vahvuutemme on aina ollut reagointikyky. Perustimme vuoden aikana uusia vastaanotto-keskuksia ja -palveluita pääkaupunkiseudulle sekä rekrytoimme niihin 338 uutta sote-ammatilaisista. Tämä ei olisi ollut mahdollista ilman osaavaa, sitoutunutta henkilökuntaa ja lähimäisen auttamishalua.

Koronan vaikutukset

Koronan tuoma hoitovelka vaikuttaa pitkään terveydenhuollossa, vaikka epidemia olikin hellittämässä vuoden loppua kohden. Sote-palveluiden kysyntä perusterveydenhuollossa ja jonot päivystyksissä kasvoivat. Tarjosimme vaikuttavia ratkaisuja, joiden avulla hoidettiin kustannustehokkaasti mm. päivystysten hoitoonohjausta sekä koronaneuvontaa ja -jäljitystä.

Kehitämme jatkossakin uusia toimintatapoja, kuten oikeanlaista teknologiaa ja etäpalveluita. Niiden avulla saadaan vaikuttavuutta ja ratkaistaan ajankohtaisia sote-haasteita.

Henkilöstö strategian keskiössä

Etäpalvelut vaativat uudenlaista digikyvykkyyttä yrityksessä ja myös uusia yhteistyökumppaneita. Lyhyessä ajassa kehitimme omaa digikyvykkyyttämme ja kehittäminen jatkuu myös tulevaisuudessa yhdessä asiakkaidemme kanssa. Uusi teknologia ei kuitenkaan ratkaise palveluiden saatavuusongelmia yksin, vaan rinnalle tarvitaan osaavaa sote-henkilöstöä. Pystymme tarjoamaan kokonaisvaltaisia vaikuttavia palveluja, joissa yhdistyy teknologia ja osaava henkilökunta.

Henkilöstön hyvinvointi ja vaikuttavien palveluiden tuottaminen julkiselle ja yksityiselle sektorille ovat kulmakiviämme. Uskomme, että hyvinvoiva henkilöstö tuottaa parempia palveluja asiakkaillemme.

Iso kiitos kaikille luonalaisille vuodesta 2022. Jatketaan matkaamme vastuullisesti ja vaikuttavasti myös jatkossa.

Tommi Qvick
toimitusjohtaja



**Vastuullinen kumppani
luonalaisille, asiakkaille ja
yhteistyökumppaneille**

Meidän luona on ratkaisu

Luonan ratkaisut

- Vastaanottokeskukset ja -palvelut
- Asumis-, perhe- ja päihdepalvelut
- Ikäihmisten neuvonta ja ohjaus sekä kotona asumisen tuki
- Etäterveyspalvelut ja etähoitaminen

**Luona on 100 %
kotimainen**



Palveluiden piirissä

2,5

miljoonaa Suomessa
asuvaa ihmistä

Luonalaiset

563

työntekijää

Liikevaihto

56,93

M€

Liikevoitto

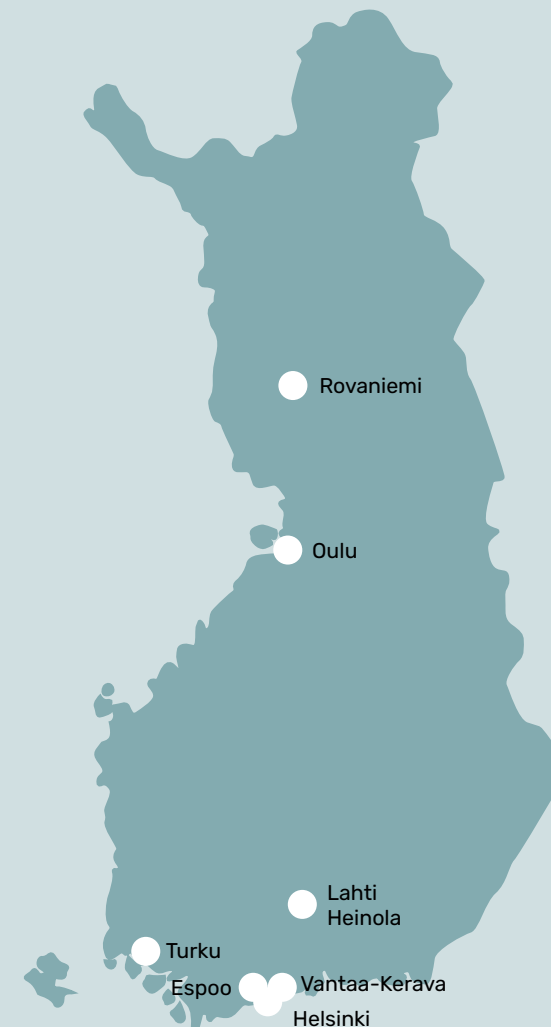
1,71

M€

Käyttökate

4,25

%



Luonan palvelut

LUONA POLKU

Sosiaalipalvelut

Vaikuttavuutta yksilöille ja yhteiskunnalle.

Palvelemme kuntia, kaupunkeja ja yhteistyökumppaneita.

Palvelut:

- Asumispalvelut
- Perhepalvelut
- Päihdepalvelut

3,4

miljoonaa euroa

Asumispalveluiden
vuotuinen suora laskennallinen
kustannussäästö*

VASTAANOTTO- TOIMINTA

Vastaanottopalvelut

Tuotamme Maahanmuutto-
viraston kumppanina
vastaanottopalveluja turva-
paikanhakijoille ja tilapäistä
suojelua saaville henkilöille
pääkaupunkiseudulla.

Palvelut:

- Vastaanottokeskus
- Yksityismajoituspalvelupiste
- Asuntopohjainen
vastaanottokeskus

6 263

Asiakkaiden määrä keskimäärin
kuukaudessa

LUONA TERVEYS

Vaikuttavaa laatua terveydenhuoltoon

Etäterveydenhuollon
ratkaisuja kunnille, kaupun-
geille, sairaanhoitopiireille
sekä muille terveydenhuollon
toimijoille.

Palvelut:

- Hoidon tarpeen arviointi ja
neuvonta
- Asiakasohjaus ja ajanvaraus
- Koronapalvelut
- Etälääkäripalvelut

800 000

Käsitellyt asiakaskontaktit

LUONA KOTONA

Tukea ikäihmisten kotona asumiseen

Ikäihmisten kotona asumista
tukevat ratkaisut kunnille,
kaupungeille ja
kuntayhtymille.

Palvelut:

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

93 %

Neuvontapalveluiden
ratkaisuprosentti

*Laskentakaava: eteenpäin saatetut asiakkuudet x 15 k€

Lähde: Ympäristöministeriön raportti, Asunnottomuuden taloudelliset vaikutukset



Meidän LUONA kehitytään

Toimintaympäristö ja strategia

Toimintaympäristömme muuttuu ja haluamme johtaa muutosta. Yrityksen strateginen menestystekijä on toimintaympäristönsä aktiivinen muokkaaminen.

Väestörakenne muuttuu nopeasti: väestö ikääntyy, syntyvyys laskee ja myös eriarvoisuus lisääntyy. Tarvitaan määrätietoisia toimia ehkäisemään eriarvoisuutta sosioekonomisten ryhmien, sukupuolten ja maantieteellisten alueiden välillä. Luona tuottaa sosiaalipalveluja kuten asumis-, perhe- ja päihdepalveluita, jotka vastaavat näihin haasteisiin. Haluamme kehittää jatkossakin entistä vaikuttavampia palveluja, ja vastata kasvavaan tarpeeseen.

Hyvinvointiin vaikuttavat kokemukset osallisuudesta omaan terveyteen liittyvissä asioissa. Monet etsivät aktiivisesti mahdollisuuksia osallistua oman hyvinvoinnin kehittämiseen digitaalisten palvelujen välityksellä. Sovellamme jatkossa nykyaikaisia toimintatapoja kuten tekoälyä, täsmälääketiedettä,

virtuaaliympäristöjä ja erilaisia sosiaalisten innovaatioiden antamia mahdollisuuksia asiakkaiden tarpeisiin.

Strategiamme kulmakivet:

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

Bravedo-yhteistyö takaa vahvemmat resurssit kasvuun ja uuden kehittämiseen.

Luonan arvoketju



Olemme onnistuneet, kun hoitoa, tukea tai apua tarvitsevat kokevat, että he ovat tulleet kuulluksi ja autetuksi.

Aineeton- ja suhdepääoma

- Vahvat asiakassuhteet: kunnat ja kuntayhtymät, sairaanhoitopiirit, valtio, vakuutusyhtiöt, yksityiset sote-organisaatiot
- Maine ja brändi
- Viranomaisyhteistyö, toimiala-kokemus ja -osaaminen

Aineellinen- ja osaamispääoma

- Osaavat ammattilaiset: 563 luonalaista
- Erityisosaaminen sosiaali- ja terveysalalla
- Yrityskulttuuri #luonaote
- Järjestelmät, it-infrastruktuuri, etätyöskentelyä tukevat digitaaliset ratkaisut
- Vakaa talous, riittävät resurssit ja panostus toiminnan kehittämiseen
- Laaja kumppaniverkosto

Palvelut

Luonan palvelut

- Ikäihmisten neuvonta, ohjaus sekä kotona asumisen tuki
- Etäterveyspalvelut ja -hoitaminen
- Asunnottomien ja kuntoutujien tuettu asuminen
- Avokuntoutus ja avovieroitus
- Vastaanottopalvelut

Kumppanien, sidosryhmien ja tilaajan osoittamien toimijoiden palvelut

- Terveystuella palvelut
- Sosiaalihuollon palvelut
- Päivystysapu ja ensihoidon palvelut
- Vapaaehtoisten tarjoamat palvelut vastaanottokeskuksissa

Tulokset ja vaikutukset

- Vaikuttavuutta sosiaali- ja terveyspalveluihin
- Innovatiiviset tavat toteuttaa sote-palveluita
- Kustannussäästöt sote-palveluiden järjestäjille
- Tyytyväiset tilaaja- ja loppukäyttäjä asiakkaat
- Luonalaisten työhyvinvointi, tyytyväisyys sekä osaamisen ja ammattitaidon kehittyminen
- Reagointikyky ja kumppanuus

Vastaanottopalvelut

Euroopan turvallisuusympäristö muuttui äkillisesti, kun Venäjän hyökkäsi Ukrainaan 24.2.2022. Hyökkäyssodan seurauksena Suomeen saapui vuoden aikana lähes 50 000 ukrainalaista hakemaan turvaa ja suojaa.

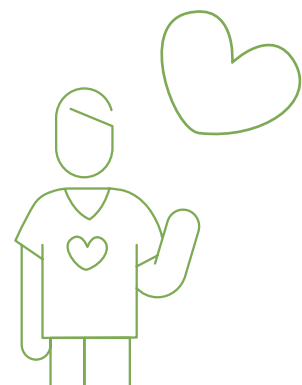
Luona oli välittömästi tukemassa Suomeen saapuvia ukrainalaisia. Robert Huberin tien vastaanottokeskuksemme vastaanotti ensimmäisiä Ukrainasta saapuvia ihmisiä. Suomeen perustettiin lyhyessä ajassa uusia vastaanottokeskuksia, koska olemassa olevat eivät pystyneet auttamaan kaikkia tilapäistä suojelua ja turvapaikkaa hakevia ihmisiä.

Vastasimme yhteiskunnalliseen tarpeeseen rohkeasti ja perustimme Maahanmuuttoviraston toimeksiannolla kaksi uutta vastaanottokeskusta ja kolme yksityismajo-

tuspalvelupistettä pääkaupunkiseudulle. Aloitimme myös asuntopohjaisen vastaanottokeskustoiminnan Keravalla ja Helsingissä loppuvuodesta.

Vastaanotimme suuren määrän asiakkaita, huolehdimme palveluista ja ohjasimme heitä tarvittaessa eteenpäin. Rekrytoimme ja perehdytimme henkilökuntaa sekä rakensimme toimintaamme. Luonassa oli vuoden 2022 loppuun mennessä n. 6 700 tilapäistä suojelua saavaa asiakasta ja turvapaikanhakijaa.

Luonalaisille työ on merkityksellistä, ja kohtaamme kaikki ihmiset inhimillisesti ja arvostaen. Yhteistyö kuntien, vapaaehtoisten, järjestöjen ja verkostojen kanssa oli merkittävää ja tärkeää myös asiakkaidemme arjessa.



**Vastaanotto-
palveluiden
henkilöstön
määrä kasvoi**

284%



**Meidän LUONA
olla on turvassa.**

Vastaanottopalvelut 2022

1.3.-31.12.

Uusia työntekijöitä
rekrytoitiin vastaan-
ottopalveluihin:
338 henkilöä



24.2.

Venäjä hyökkäsi
Ukraina

16.3.

Luonan Nihtisillan
vastaanottokeskus ja
yksityismajoituspal-
velupiste avattiin

25.3.

Pitäjänmäen
vastaanottokeskus
avattiin

20.4.

Yksityismajoitus-
palvelupisteet Itäkes-
kukseen ja Vantaalle
Robert Huberin tielle
avattiin



7.11.

Keravan
asuntopohjainen
vastaanottokeskus
avattiin

1.12.

Itäkeskuksen
yksityismajoituspalvelupiste
muutti Pitäjänmäkeen –
nimi muuttui Valimotien
yksityismajoituspalvelupisteeksi.
Samalla samoihin tiloihin avat-
tiin Helsingin asuntopohjainen
vastaanottokeskus.



Meidän LUONA on ratkaisu -

Räätälöimme ammatti-
taidolla palveluita aitoon
tarpeeseen



Vastuullisuustyömme tärkeimmät tulokset

Yhdessä luomme koko yhteiskuntaan vaikuttavaa hyvinvointia. Kasvatamme ja tuotamme vaikuttavia palveluja vastuullisesti ja kustannustehokkaasti.

Osallistumme hyvän yhteiskunnan rakentamiseen tuottamalla palveluita kaikkein haavoittuvimmassa asemassa oleville ihmisille ja reagoimalla nopeasti isoissa yhteiskunnallisissa kriiseissä.

Vahvistamme henkilöstön yhteisöllisyyttä, tuemme luonalaisten hyvinvointia ja kehitämme jatkuvasti ammatillista osaamista. #luonaote-työkulttuuriimme ja johtamiseemme kuuluvat henkilöstön osallistaminen, vuorovaikutteisuus, vaikutusmahdollisuuksien tarjoaminen ja matala hierarkia.

Luonalaisten hyvinvointi

7 %

sairauspoissaoloprosentti

4

#luonaoteindeksi (1-5)

82 %

suositteluindeksi

4

Henkilöstötutkimuksen
keskiarvo (1-5)

0

syrijintätapauksia

luotettava
kumppani

Laatu ja asiakaskokemus

Tilaaaja-asiakastyytyväisyys

- Luona Polku 4,0 (1-5)
- Luona Terveys 4,1 (1-5)

Asiakaskokemus

- Luona Polku 4,5 (1-5)
- Vastaanottotoiminta 4 (1-5)
- Luona Terveys NPS 62

Yritysvastuun tärkeimmät painopisteet

Tarjoamme ja toteutamme asiakkaillemme palveluja, joilla on yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Meille on tärkeää, että olemme vastuullisin kumppani sekä luonalaisille, asiakkaillemme että yhteistyökumppaneille.



Vastuullisuusohjelma 2022

Näkökulma	Tarkennus	Päämäärä	Mittari ja tavoite	Tulokset 2022	Liikennevalo
HYVINVOIVA LUONALAINEN	Varmistamme, että luonalaiset voivat hyvin työssä ja #luonaote-yrityskulttuuri elää ja vahvistuu.	Vahvistamme ja kehitämme #luonaotteen mukaista johtamista ja esihenkilötyötä.	Henkilöstötutkimuksen keskiarvo paranee edellisestä vuodesta.	3,9 -> 4	●
			#luonaote-indeksi paranee edellisestä vuodesta.	3,9 -> 4	●
		Tuemme luonalaisten hyvinvointia ja itsensä johtamisen taitoja työssä.	Sairauspoissaoloprosentti laskee.	Mittaustapa muuttunut, ei suoraan verrannollinen. Tulos: 7	●
INHIMILLINEN KOHTAAMINEN	Tuotamme ja kehitämme vastuullisia ja vaikuttavia soten palveluita, erityisfokuksena etäpalvelut	Varmistamme #luonaotteen mukaisen toiminnan kaikissa kohtaamisissa.	NPS- ja asiakastytytyväisyystutkimusten tulokset paranevat edellisestä vuodesta.	Polku asiakastytytyväisyys: 4,4 -> 4,5 (1-5) NPS Terveys: 52 -> 62	●
		Liiketoimintojen omat palvelulupaukset toteutuvat.	Luona Polku: Kriisimajoituksen järjestyminen < 24 tunnin kuluessa yhteydenotosta.	100%	●
			Luona Terveys: Vastausprosentti > 85%	87%	●
			Luona Kotona: Ratkaisuprosentti > 91%	93%	●
		Toimimme luonalaisten eettisten toimintaperiaatteiden mukaisesti.	Käsitlemme poikkeamat 100%.	Toteutunut. Ei poikkeamia.	●
		Kehitämme tietojohtamista ja lisäämme digitaalisten työkalujen käyttöä.	Lisäämme automatisointia.	Toteutunut.	●
KANNATTAVA JA KESTÄVÄ KASVU, VAIKUTTAVAT PALVELUT	Kasvatamme liiketoimintaa kannattavasti ja osaamistamme jatkuvasti kehittäen.	Liiketoimintamme kasvavat kannattavasti.	Liikevaihdon kasvu vuosittaisen tavoitteen mukaan.	Liikevaihdon kasvu: 29%	●
			Käyttökateprosentti vuosittaisen tavoitteen mukaan.	Käyttökate%: 4,25%	●
		Rakennamme ja vahvistamme työnantajamielikuvaa.	Luonalaisten suositteluprosentti > 80%.	82% (Edellisenä vuonna 86%)	●
			Hakijakokemus paranee edellisestä vuodesta	4,2 -> 4,5	●

Meidän LUONA saa vaikuttaa



#luonaote – yrityskulttuuri ja johtaminen

Keskiössämme on inhimillisyys ja rohkeus tehdä arvokasta työtä oman elämän ehdoilla, ainutlaatuisella persoonalla ja aina uutta oppien.

Henkilöstömme osallistaminen, matala hierarkia ja inhimillinen kohtaminen kuuluvat Luonan toimintatapaan ja johtamiseen. Kehitämme jatkuvasti ammatillisuutta, esihenkilötyötä ja johtamista. Vaalimme ammattitaitoamme, haluamme uudistua ja uudistaa työtämme, kyseenalaistamme ja ajattelemme uudella tavalla, etsimme ratkaisuja tehdä asioita toisin.

Luonan strategialähettiläät osallistuvat strategiatyöhön ja kehityshankkeisiin yhdessä johdon kanssa. He osallistavat edustamaansa tiimiä kehitystyössä ja toimivat tiedonlähettiläinä tiimin ja johdon välillä. Vuonna 2022 Luonassa toimi 10 strategialähettilästä. Kehittämisen ja johtamisen kannalta tärkeää tietoa saadaan strategialähettiläiden lisäksi muilta luonalaisilta, asiakkailta, johdolta ja hallitukselta.

Toimintamme kasvaessa:

- Meillä aloitti 21 uutta esihenkilöä.
- Panostimme esihenkilötyön ja johtamisen kehittämiseen. Käynnistimme mm. tutkintoon johtavat esihenkilökoulutukset (JYEAT ja LEAT), johon kaikilla esihenkilöillä oli mahdollisuus osallistua.



Työhyvinvointi ja työturvallisuus

Luonalaiset valitsivat yhteisöllisyyden vahvistamisen teemaksi vuodelle 2022.

Työskentelimme työtehtävien mukaan etä- ja läsnätyössä tai hybridimallissa, joten kehitystoimet toteutettiin tiimikohtaisesti. Koronarajoitusten purku mahdollisti lähitapaamiset ja järjestimme luonalaisille suunnatut after work -tilaisuuksia. Tilaisuuksia oli kolme, jotta mahdollisimman moni pääsi osallistumaan. Lisäksi tiimit järjestivät kehitys- ja virkistyspäiviä.

Laajensimme henkilöstöetuvalikoimaamme ja otimme käyttöön ePassin Flex-edun, joka mahdollistaa liikunta- ja kulttuuriedun lisäksi myös hyvinvointi- ja työmatkaedun. Uudistimme myös palvelusvuosipalkitsemista.

Vuonna 2022 Luonassa toimi 23 työnohjausryhmää.

Työterveyshuolto ja turvallisuus

Luonalaiset on vakuutettu työtapaturmien ja ammattitautien varalta sekä turvattu laajalla vapaaehtoisella vapaa-ajan tapaturmavakuutuksella. Työterveyttä, hyvinvointia ja turvallisuutta kehitetään

yhdessä henkilöstön kanssa, ja teemat on huomioitu perehdytyksessä ja koulutuksissa. Tapahtuneet vaaratilanteet ja tapaturmat tutkitaan, ne käsitellään työyhteisön lisäksi työsuojelutoimikunnissa ja varmistetaan korjaavat toimenpiteet.

Kehitimme raportointia ja automatisoimme sairauspoissaolojen laskennan. Samalla myös laskentatapa muuttui, joten vertailu aiempaan ei ollut enää mahdollista. Sairauspoissaoloprosentti oli 7. Poissaolot ovat kasvussa ja koostuvat osin kasvaneista infektio- ja tapaturma- ja jaksamisen haasteista, mutta myös mielen- ja jaksamisen haasteet näkyivät tilastoissa.

Työsuojeluasiamiehiä 2

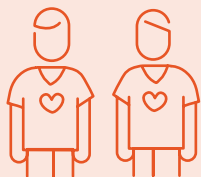
Työsuojeluvaltuutettuja 2

Jäseniä työsuojeluorganisaatiossa 7

Tapaturmataajuus 0

Syrjintätapauksia 0

Tietoa luonalaisista



563

Koko
henkilöstö

402

Henkilöstö: vakituisessa ja
määräaikaisessa
työsuhteessa työskentelevät

218

Sosiaalityöntekijät,
sosiaalihojaajat,
asiakasohjaajat, ohjaajat

215

Sairaanhoitajat,
terveydenhoitajat ja
lähihoitajat

48

Tukitoiminnot,
esihenkilöt, johto



161

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

3

Vuokratyöntekijät

81%

naisia

19%

miehiä

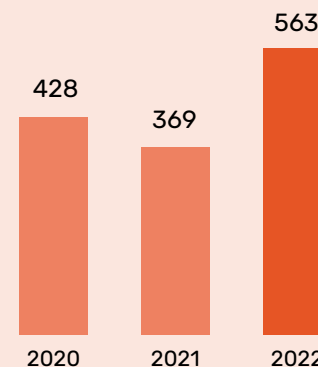
4/4

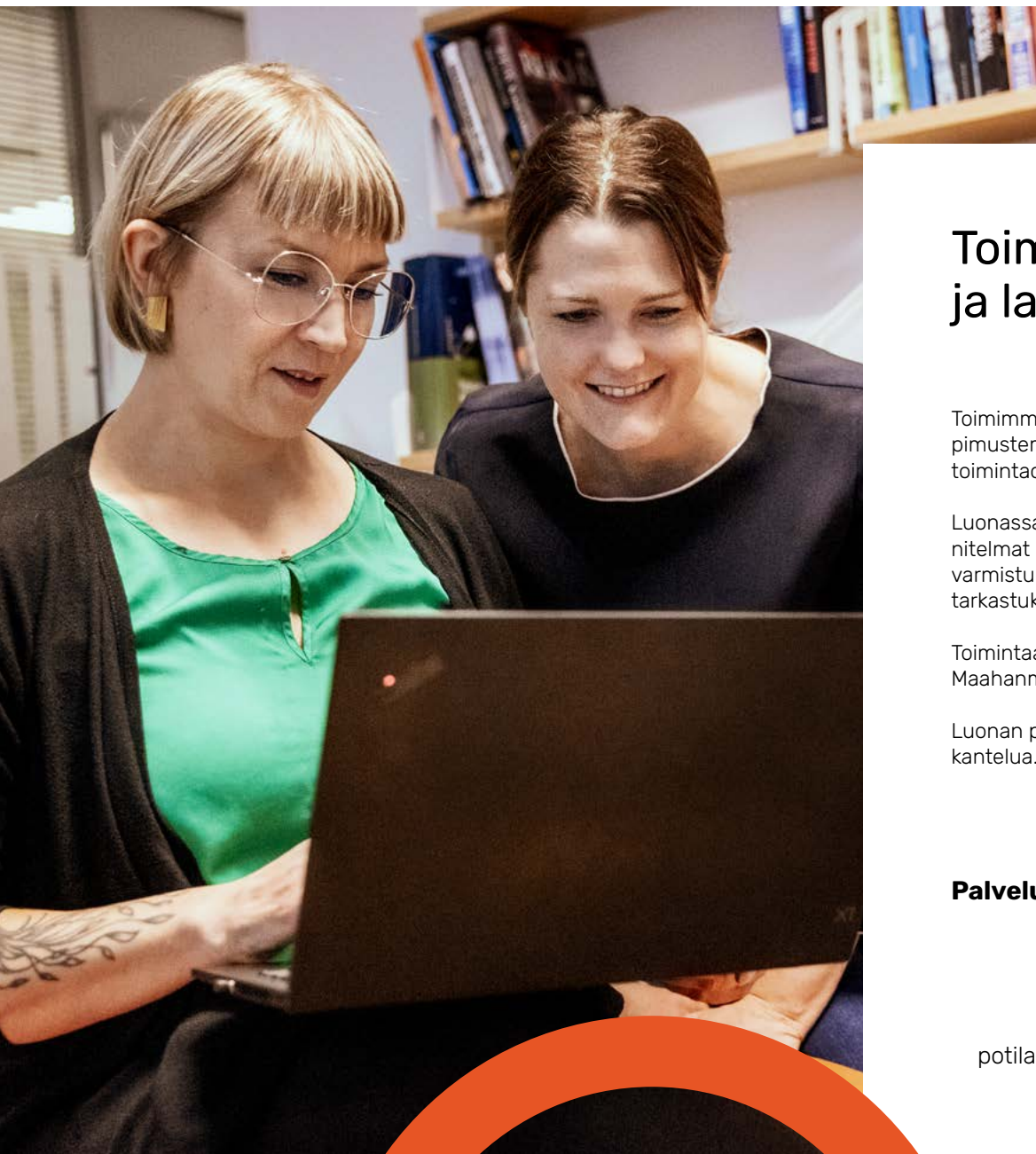
Naisia / miehiä
johtoryhmässä

“

**Luonalaisia yhdistää
tapa tehdä työmme
inhimillisesti, kasvaen,
oppien ja vastuullisesti
toimien.**

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/tilaajien tekemät tarkastukset.

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

Luonan potilasasiamiehelle tuli yksi muistutus vuonna 2022. Palveluistamme tehtiin 10 kantelua. Luonan palvelussa tapahtui yksi potilasvahinko.

Palveluiden laatu ja turvallisuus

1

potilasvahinkoa

1

vakavaa laatu- tai turvallisuuspoikkeamaa asiakas- ja viranomaistarkastuksissa

0

asiakkaiden yksityisyyden-
suojan rikkomus

Tietoturva ja tietosuoja

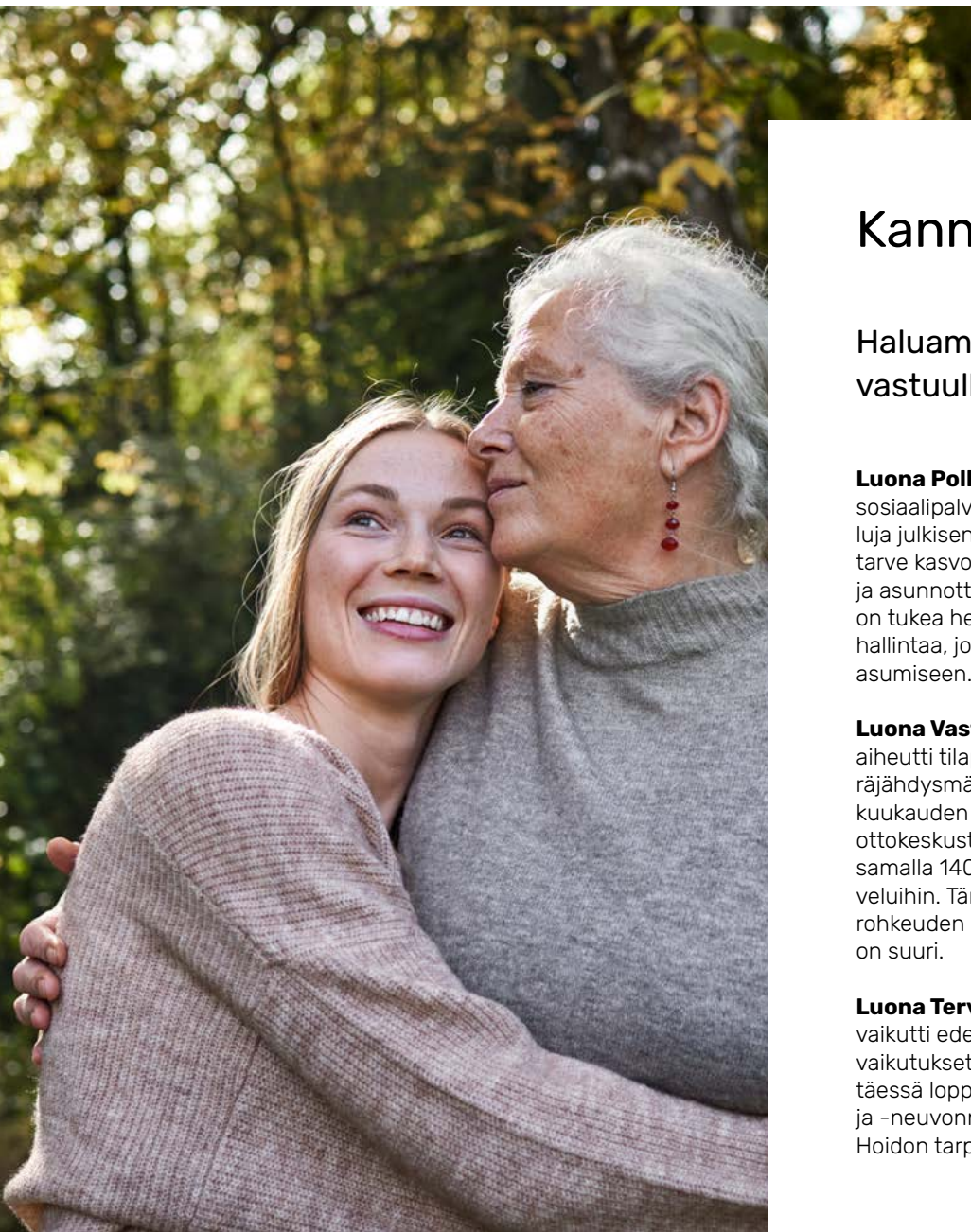
Sote-alalla tietosuoja- ja tietoturva-asiat ovat erityisen tärkeitä, koska hoitosuhteet ovat luottamuksellisia ja käsittelemme arkaluonteisia tietoja päivittäin.

Tietosuojasta ja tietoturvasta huolehditaan asianmukaisesti, ja henkilöstön osaaminen varmistetaan säännöllisellä koulutuksella. Luonassa on kaksi nimettyä tietosuojakoordinaattoria, jotka avustavat liiketoimintoja toimenpiteiden toteuttamisessa.

Noudatamme tietosuojakäytänteissä Bravedo-yhtiöiden yhtenäistä vuosisuunnitelmaa sekä tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaa. Luonassa toteutettiin vuonna 2022 kolmannen osapuolen suorittama tietosuojakatsastus, jonka tuloksien perusteella tehtiin korjaavia toimenpiteitä. Lisäksi toteutimme Kansainvälisen tiedonsiirron vaikutusten arviointi -projektin.

- Tallennamme potilas- ja asiakastiedot tilaavien organisaatioiden omiin järjestelmiin.
- Käytämme sosiaali- ja terveydenhuollon tarpeisiin suunniteltuja tietojärjestelmiä, joita ostimme palveluina eri palveluntuottajilta. Tietoturvasta vastaavat niitä tuottavat yritykset. Järjestelmät täyttävät Valviran määrittelemät turvallisuusvaatimukset.
- Emme käytä itse kehitettyjä tai ylläpidettyjä järjestelmiä potilas- tai asiakastiedon tallentamiseen.
- Tietojärjestelmiä käytetään salattujen ja suojattujen yhteyksien yli.
- Luonalaiset ovat sitoutuneet tietojen käsittelyä ja salassapitoa koskeviin sopimuksiin, jolla varmistetaan asiakasorganisaatioidemme sekä Luonan oma tietosuoja ja tietoturva.
- Olemme ohjeistaneet luonalaisia etätöiden tietoturva-asioissa.
- Tietoturva- ja tietosuoja-asiat huomioidaan perehdytyksessä ja niitä kerrataan säännöllisesti. Varmistamme, että tietojärjestelmien käyttäjillä on käytön vaatima koulutus.





Kannattava ja kestävä kasvu

Haluamme kasvattaa kyvykkyyttämme ja liiketoimintaa vastuullisesti yhdessä Bravedo-yhteisön kanssa.

Luona Polku: Tuotamme ja kehitämme vaikuttavia sosiaalipalveluita ja asumisen tukeen liittyviä palveluja julkisen sektorin asiakkaillemme. Palveluiden tarve kasvoi selvästi vuoden aikana etenkin päihde- ja asunnottomien palveluissa. Tärkein tehtävämme on tukea henkilöasiakkaidemme omaa elämänhallintaa, jotta heillä on mahdollisuus itsenäiseen asumiseen.

Luona Vastaanottopalvelut: Ukrainan sota aiheutti tilapäisensuojelun asiakkaiden määrän räjähdysmäisen kasvun Suomessa. Kahden kuukauden aikana perustimme kaksi uutta vastaanottokeskusta pääkaupunkiseudulle ja rekrytoimme samalla 140 sote-ammattilaista vastaanottopalveluihin. Tämä osoittaa Luonan kyvykkyyden ja rohkeuden rakentaa uusia palveluja, kun avun tarve on suuri.

Luona Terveys: Terveyspalveluiden toimintaan vaikutti edelleen vallitseva koronapandemia ja sen vaikutukset palveluiden kysyntään. Koronan hellittäessä loppuvuotta kohden myös koronajäljityksen ja -neuvonnan kysyntä laskivat voimakkaasti. Hoidon tarpeen arvioinnin tarve sen sijaan kasvoi

julkisella sektorilla ja sen myötä syntyi myös uusia liiketoiminta-avauksia Luonalle. Suurin osa terveydenhuollon ammattilaisistamme työskentelee etänä, se on vaikuttanut yhteenkuuluvuuden tunteen syntymiseen. Tämän eteen olemme tehneet määrätietoisesti töitä, jotta yhteisöllisyys säilyisi myös etätöön maailmassa.

Luona Kotona: Ikäihmisten palvelut ovat tärkeä painopiste Luonalle. Tarjosimme edelleen neuvontaa ja ohjausta Päijät-Hämeen ja Heinolan alueella. Loppuvuodesta osallistuimme myös palveluneuvonnan ja kotihoidon kilpailutuksiin, ja aloitimme näiden palveluiden tuottamisen vuoden 2023 puolella. Uskomme, että tulevien hyvinvointialueiden myötä neuvonnan tärkeys korostuu entistään, kun hyvinvointialueiden asiakkaat etsivät tuotettavia palveluja.

Tilaaaja-asiakastyytyväisyys Luonan palveluissa:

- Luona Polku 4,0
- Luona Terveys 4,1

Ympäristövastuu

Vastuu ympäristöstä kuuluu kaikille!
Pyrimme huomioimaan tämän
kaikessa tekemisessämme ja
toimimaan esimerkillisesti.

Painopistealueet

- 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.
- Kannustamme hybridityöhön, kun se on tarkoituksenmukaista.
- Annamme palveluidemme käyttäjille Luona Polku-palveluissa tietoa yhteiskunnan ympäristöarvoista ja neuvomme ympäristöystävällisempään elämäntapaan.
- Kannustamme henkilöstöämme ottamaan ympäristöasiat huomioon ja aktiivisesti kehittämään niitä kaikessa toiminnassa.

Kiinteistöjen energian ja vedenkulutus

Luonan toiminnan suurimmat päästöt aiheutuvat vastaanottokeskustoiminnasta. Vuonna 2022 toiminnan volyymi kasvoi huomattavasti. Tavoitteena oli pienentää päästöjä sähkön- ja vedenkulutusta vähentämällä. Edellisvuoteen verrattuna vertailukelpoisen yksikömmen sähkönkulutus laski -16% ja vedenkulutus -4,2% suhteessa asukasmäärään.

Sähkönkulutusta pyrittiin hillitsemään päivittämällä valaisimiin led-lamput. Vedenkulutusta vähennettiin asentamalla poresuuttimet hanoihin.

Luonan pääkonttori, Aitio Business Park sijaitsee BREEAM-sertifioitussa rakennuksessa. BREEAM-sertifikaatti on johtava eurooppalainen rakentamisen ympäristöluokitusjärjestelmä.

Jätehuolto

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

Liikkuminen ja liikenne

Matkustustapa harkitaan tapauskohtaisesti, samoin lentojen kompensatiot. Työsuhde- ja tuotantoautojen päästöraja on 150 g/km. Hankimme uudet tuotantoautot hybrideinä aina, kun niitä on saatavilla. Vuoden aikana suuri osa luonalaisista oli hybridityössä.

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

4,5

Luona Polku -liiketoiminnan
asiakastyytyväisyyskyselyjen
keskiarvo (1-5)

Liiketoiminnan palvelulupaus ja mittari
Tilapäismajoituksen järjestyminen



Tavoite: majoitus järjestyy
24 h sisällä

LUONA VASTAANOTTO- PALVELUT

4

Luonan vastaanottopalveluiden
asiakastyytyväisyyskyselyn
keskiarvo (1-5)

Liiketoiminnan palvelulupaus ja mittari
Majoituksen järjestyminen

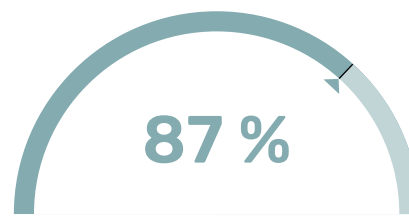


Tavoite: majoitus
järjestyy aina

LUONA TERVEYS

NPS 62
CSAT 8,5

Liiketoiminnan palvelulupaus ja mittari
Palvelun vastausprosentti

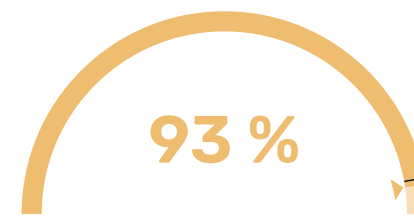


Tavoite 85 %

LUONA KOTONA

NPS -
CSAT -

Liiketoiminnan palvelulupaus ja mittari
Palveluiden ratkaisuprosentti



Tavoite 91 %

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

NPS (net promoter score, nettosuositteluindeksi), 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.

Toimintamallimme perustuu vahvaan omaan palvelutuotantoon ja kumppanuuksiin eri palveluntoimittajien kanssa. Vuonna 2022 käytimme ulkopuolisten palveluiden ostamiseen 38,5 miljoonaa euroa, kasvua edellisvuoteen +50 % (+12,9 MEUR).

Suurin osa ulkopuolisista palveluista koostui vastaanottokeskustoiminnan ja asumispalveluiden alihankinnoista. Vastaanottokeskustoiminta kasvoi keväällä monikertaiseksi, samalla myös palveluiden ja palvelutoimittajien tarve kasvoi. Luona ostaa palvelutuotannossaan merkittävän määrän ICT- ja teknologia-palveluita. Lisäksi kehitämme toimintaamme vastaanottopalveluissa tehokkaammaksi mm. digitalisoimalla palveluita.

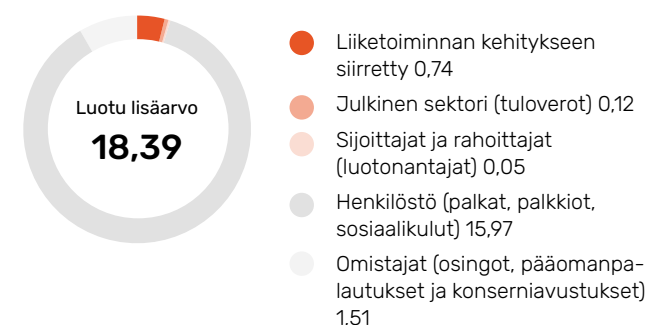
Luonan verojalanjälki

Noudatamme 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 verojalanjäljessämme 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 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 2020-2022

TALOUDEN TUNNUSLUVUT

Taloudellisen vastuun tunnuslukuja	2020	2021	2022
Liikevaihto ja liiketoiminnan muut tuotot (MEUR)	46,35	44,26	56,93
Liikevoitto (MEUR)	0,98	2,88	1,71
Käyttökateprosentti	3,71 %	8,59 %	4,25 %
Toimittajat: materiaalit ja palvelut (MEUR)	-32,97	-25,65	-38,54

Taloudellisen hyödyn jakautuminen (MEUR)	2020	2021	2022
Luotu lisäarvo	13,40	18,66	18,39
Liiketoiminnan kehitykseen siirretty	1,26	3,09	0,74
Julkinen sektori (tuloverot)	0,39	0,65	0,12
Sijoittajat ja rahoittajat (luotonantajat)	0,04	0,06	0,05
Henkilöstö (palkat, palkkiot, sosiaalikulut)	11,71	14,86	15,97
Omistajat (osingot, pääomanpalautukset ja konserniavustukset)	0	0	1,51

Verojalanjälki (MEUR)	2020	2021	2022
Verojalanjälki	7,42	9,49	11,50
Tilitetyt arvonnalisäverot	3,13	3,56	6,23
Ennakkopidätykset palkoista	2,12	2,73	2,49
Henkilöstöön liittyvät lakisääteiset maksut	1,78	2,55	2,65
Varainsiirtovero	0,02	0	0
Yhteisövero	0,36	0,65	0,14

Talouden tunnusluvut ovat tilintarkastamattomat.

ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakaskokemus (palvelun käyttäjä)	2020	2021	2022
Luona Polku	4,3	4,4	4,5
Vastaanottotoiminta	-	-	4,0
Luona Terveys			
NPS	50	52	62
CSAT	83	8,5	8,5
CES	-	7,9	8,2
Luona Kotona			
NPS	70	69	-
CSAT	90	78	-

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

Tilaaja- ja kumppaniasiakastyytyväisyys	2020	2021	2022
Luona Terveys	4,4	4,3	4,1
Luona Kotona	4,8	5,0	-
Luona Polku	4,0	4,0	4,0

Palvelulupausten toteutuminen	2020	2021	2022
Luona Terveys: Vastausprosentti	83 %	85 %	87 %
Luona Kotona: Palveluiden ratkaisuprosentti	96 %	97 %	93 %
Luona Polku: Tilapäismajoituksen järjestymisen 24 h kuluessa yhteydenotosta	100 %	100 %	100 %

MÄÄRÄYSTENMUKAISUUS

	2020	2021	2022
Eettisten toimintaperiaatteiden vastaisesta toiminnasta tulleet ilmoitukset	1	1	0
Potilasvahinkoja	0	0	1
Vakavia poikkeamia tilaaja- ja viranomaisauditoinneissa	0	0	1
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	1	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

ENERGIANKULUTUS

	2020	2021	2022
Sähkönkulutuksen kehitys vastaanottokeskuksissa suhteessa asukasmäärään verrattuna edelliseen vuoteen.	15,5 %	47,8 %	-16,0 %
Vedenkulutuksen kehitys vastaanottokeskuksissa suhteessa asukasmäärään verrattuna edelliseen vuoteen.	17,6 %	7,5 %	-4,2 %

HENKILÖSTÖTUNNUSLUVUT

Henkilöstö ammattiryhmittäin	2020	2021	2022
Sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat, asiakasohjaajat, ohjaajat	73	46	218
Sairaanhoitajat, terveydenhoitajat, lähihoitajat	168	230	215
Johto, esihenkilöt, tukitoiminnot	32	31	48
Tarvittaessa töihin kutsuttavien työsopimuksella olevat sairaanhoitajat, terveydenhoitajat, lääkärin, sosiaaliohjaajat, lähihoitajat	155	54	161
Vuokratyöntekijät	38	11	3

Henkilöstömittareita	2020	2021	2022
Sairauspoissaoloprosentti (mittaustapa muuttunut vuodelle 2022)	3,9 %	4,6 %	7,0 %
Tapaturmataajuus, poissaoloon johtaneet tapaturmat miljoonaa työtuntia kohden	0	0	0
#luonaote-indeksi	3,9	3,9	4,0
Henkilöstötutkimuksen keskiarvo	3,9	3,9	4,0
Suositteluindeksi	83 %	86 %	82 %
Strategialähettiläät, kpl	10	8	10
Työnohjausryhmiä, kpl	10	6	23
Vaihtuvuus, vakituudesta työsuhteesta irtisanoutuneet/työsuhteet 31.12.2022	14,0 %	22,3 %	12,5 %
Hakijakokemus	3,7	4,2	4,5
Syrjintätapausten lukumäärä ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet	0	0	0
Uuden palkatun henkilöstön kokonaismäärä	229	56	417

Henkilöstömäärä	2020	2021	2022
Koko henkilöstömäärä vuoden lopussa	428	369	563
Henkilöstömäärä vuoden lopussa, vakituudessa ja määräaikaissa työsuhteessa työskentelevät	273	329	402
Miesten suhteellinen osuus % koko henkilöstöstä	11 %	12 %	19 %
Naisten suhteellinen osuus % koko henkilöstöstä	89 %	88 %	81 %