

A photograph of three women sitting at a wooden table, laughing heartily. The woman on the left has long blonde hair and is wearing a blue denim shirt. The woman in the middle is wearing a brown top and a colorful patterned hijab. The woman on the right has dark hair and is wearing a black and white striped shirt. They are all looking towards the center, and the woman on the right has her hand near her face. A laptop is partially visible in the bottom right corner. The background is slightly blurred, showing an indoor setting with large windows.

Vastuullisuuskatsaus

2024





Sisältö

Toimitusjohtajan katsaus	3	VASTUULLISUUSTYÖ	
TIETOA LUONASTA		Vastuullisuustyömme tulokset	14
Luona lyhyesti	4	Yritysvastuun tärkeimmät painopisteet	15
Luonan palvelut	5	Vastuullisuusohjelma 2024	16
Toimintaympäristö ja strategia	6	#luonaote – yrityskulttuuri ja johtaminen	17
Arvoketju	7	Kulttuurin merkitys luonalaisille	18
ASIAKASLÄHTÖISTÄ VAIKUTTAVUUTTA		Työhyvinvointi ja työturvallisuus	19
Sosiaalipalvelut	9	Tietoa luonalaisista	20
Vastaanottopalvelut	10	Vastuullinen ja laadukas toiminta	21
Terveyspalvelut	11	Tietoturva ja tietosuoja	22
Yksityisasiakkaiden palvelut	12	Kestävä kehitys	23
		Taloudellisen hyödyn jakautuminen	24
		TUNNUSLUVUT	
		Vastuullisuuden tunnusluvut	26



Toimitusjohtajan katsaus

Luonan laaja-alainen kokemus luo vahvan pohjan tunnistaa yhteiskunnan muuttuvia palvelutarpeita.

Hyvinvointi ja vaikuttavuus strategian keskiössä

Toiminnassamme korostuu vahva yhteiskunnallinen vastuu ja vaikuttavuus. Pyrimme aktiivisesti vähentämään sosiaalista eriarvoisuutta tarjoamalla palveluja haavoittuvassa asemassa oleville asiakasryhmille.

Strategiamme ytimessä on henkilöstön hyvinvointi. Panostamme vahvasti sisäisten prosessien jatkuvaan parantamiseen ja henkilöstömme osaamisen kehittämiseen. Myös vaikuttavuus ja mitattavuus ovat keskeisiä tekijöitä toiminnassamme: tähtäämme palveluiden korkeaan laatuun ja konkreettisesti todistettavissa olevaan vaikuttavuuteen.

Haasteet ja ratkaisut – ketteryys voimavarana

Vuosi toi mukanaan merkittäviä haasteita, kuten hyvinvointialueiden taloudelliset paineet ja vastaanottopalveluiden kilpailutusten kiristymisen. Näihin vastaminen on edellyttänyt meiltä ketteryyttä ja innovatiivista toimintakulttuuria.

Nopean kokeilun malli on noussut keskeiseksi toimintatavaksemme: uusia palvelukonsepteja pilotoidaan ja kehitetään vaiheittain. Lisäksi olemme vahvistaneet asiakaslähtöistä kehitystyötä, jossa palveluita muotoillaan tiiviissä vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa.

Kasvu ja tulevaisuuden näkymät

Vuosi 2024 oli Luonalle vahvan kasvun vuosi: laajensimme palvelukanaviamme, solmimme strategisia kumppanuuksia ja etenimme tavoitteessamme tuottaa laadukkaita ja kustannustehokkaita sote-palveluja. Luona katsoo eteenpäin luottavaisena ja vastuullisuus edellä.

Kotimaisena, 100 % suomalaisena toimijana ja osana Bravedo-konsernia, meillä on erinomaiset lähtökohdat vahvistaa asemaamme Suomen sote-sektorilla.

Tulevaisuudessa keskeisiä teemoja ovat:

- Palveluiden vaikuttavuuden parantaminen
- Digitaalisten ratkaisujen hyödyntäminen
- Tiivis yhteistyö julkisen sektorin kanssa.

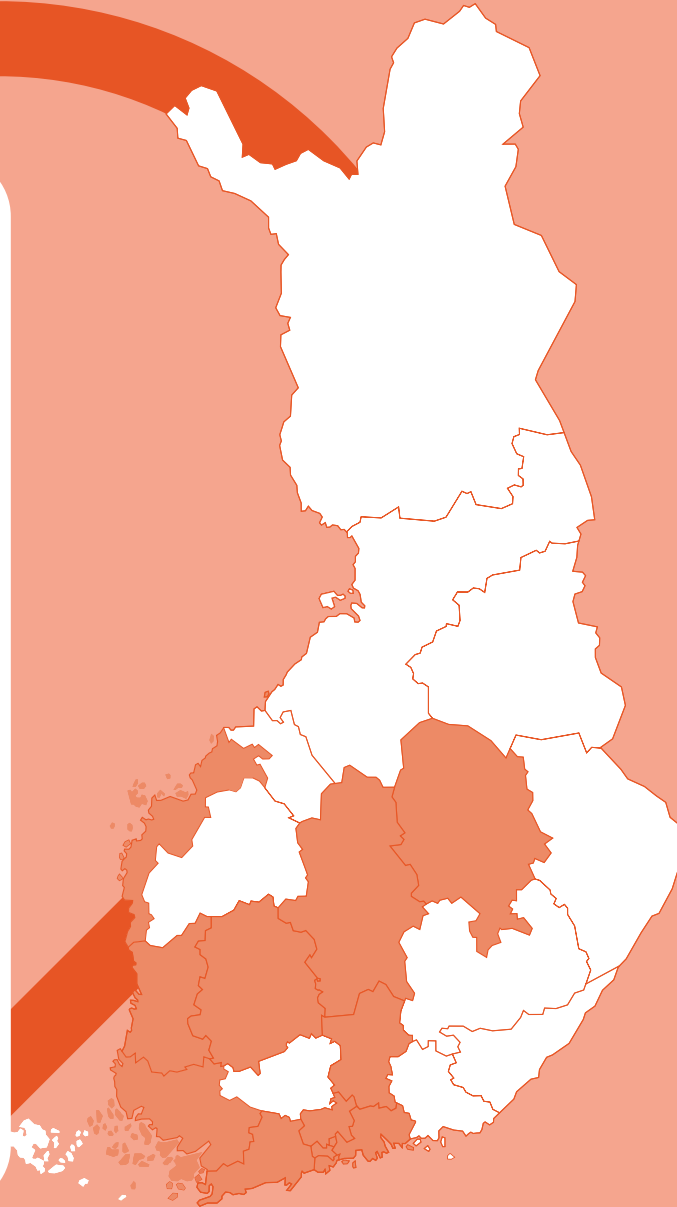
Luona jatkaa matkaansa kohti entistä vaikuttavampaa ja vastuullisempaa tulevaisuutta – asiakkaidemme, henkilöstömme ja koko yhteiskunnan parhaaksi.

Tommi Qvick
toimitusjohtaja

Sote- ja vastaanotto- palveluiden asiantuntija

Olemme valtakunnallinen sosiaali-, terveys- ja vastaanottopalveluiden tuottaja sekä kumppani hyvinvointialueille, kunnille ja yksityisille sote-alan toimijoille sekä Maahanmuuttovirastolle. Toimimme vastuullisesti ja kehitämme vaikuttavia palveluita yhdessä asiakkaidemme kanssa. Luona Oy:lle ja Luona Hoiva Oy:lle on myönnetty Yhteiskunnallinen yritys -merkki tunnustuksena liiketoiminnallisten ja yhteiskunnallisten tavoitteiden onnistuneesta yhdistämisestä.

Tarjosimme vuonna 2024 terveys-, sosiaali- ja vastaanottopalveluitamme 11 hyvinvointialueella ja Helsingissä.



Luonalaiset

334

Palveluiden piirissä

2

miljoonaa Suomessa
asuvaa ihmistä

Liikevaihto

62,3

M€, 2024

100 %

Kotimainen ja osa
Bravedo-yhteisöä

Liikevoitto

7,8

M€, 2024



Luona Oy
Luona Hoiva Oy

Käyttökate

13,3 %

Luonan palvelut

SOSIAALIPALVELUT

Ennaltaehkäisevillä ja oikea-aikaisilla sosiaalipalveluilla tuemme asiakkaiden hyvinvointia, toimintakykyä ja itsenäistä kotona asumista sekä vahvistamme heidän elämänhallintaansa. Toimimme luotettavana kumppanina hyvinvointialueille, niiden asukkaille sekä yhteistyöverkostoillemme.

Palvelut:

- Asumispalvelut
- Perhepalvelut
- Päihdepalvelut
- Neuvonta ja ohjauspalvelut, palveluintegraattoritoiminta
- Digitaaliset palvelut (palveluhaku ja etätapaamiset)

1,55
M€

Asumispalveluiden
vuotuinen suora
laskennallinen
kustannussäästö*

4 684

Neuvonta ja ohjaus-
palveluiden kontaktit
keskimäärin kuukaudessa**

VASTAANOTTOPALVELUT

Laadukkaat ja inhimilliset palvelumme tuotetaan asiakaslähtöisesti ja monikanavaisesti. Toimimme Maahanmuuttoviraston kumppanina tuottaen vastaanottopalveluja turvapaikanhakijoille ja tilapäistä suojelua saaville henkilöille pääkaupunkiseudulla ja Uudellamaalla.

Palvelut:

- Laitosvastaanottokeskukset
- Yksityismajoituspalvelupisteet
- Asuntopohjaiset vastaanottokeskukset
- Digitaaliset palvelut (DigiVOK)

3 942

Asiakkaiden määrä
keskimäärin kuukaudessa

TERVEYSPALVELUT

Asiakaslähtöiset ja laadukkaat terveyspalvelumme perustuvat nopeaan reagointiin, selkeään ohjaukseen ja ammattilaisten asiantuntijuuteen. Tuotamme vaikuttavia etäterveydenhuollon ratkaisuja hyvinvointialueille, kunnille ja yksityisille sote- ja vakuutusalan toimijoille.

Palvelut:

- Hoidon tarpeen arviointi ja neuvonta
- 116117-päivystysapupalvelu
- Asiakasohjaus ja ajanvaraus
- Etälääkäripalvelut
- Digitaaliset palvelut (Digiklinikka)

42 %

Asiakkaita pystyttiin
hoitamaan etänä valmiiksi*

*Laskentakaava: eteenpäin saatetut asiakkuudet (103) x 15 k€

Lähde: Ympäristöministeriön raportti, Asunnottomuuden taloudelliset vaikutukset

**Pirkanmaan Kotitori (nyk. Pirkanmaan palveluneuvonta) ja Päijät-Hämeen ikääntyneiden palveluneuvonta

*Päivystysapupalvelu, vuonna 2024

Toimintaympäristö ja strategia

Luona toimii nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä, jossa korostuvat vaikuttavuus, asiakaslähtöisyys ja vastuullisuus. Yhtiön strategia perustuu vahvaan asiakaskeskeisyyteen, laadun ja kustannustehokkuuden yhdistämiseen sekä aktiiviseen palvelukehitykseen sekä digitaalisten ratkaisujen hyödyntämiseen. Tavoitteena on kasvaa yhdessä yhteiskunnan muuttuvien tarpeiden kanssa ja olla edelläkävijä hyvinvointipalveluissa.

Suomessa Luonan toimintaympäristöön vaikuttavat voimakkaasti seuraavat tekijät:

- Hyvinvointialueiden perustaminen (1.1.2023): Vastuu sosiaali- ja terveystalouksista siirtyi kunnilta hyvinvointialueille, mikä muutti palveluiden kilpailutusta ja järjestämistä. Hyvinvointialueiden toiminta hakee vielä lopullista suuntaa esim. yksityisesti ja julkisesti tuotettujen palveluiden välillä.
- Väestön ikääntyminen: Suomessa yli 65-vuotiaiden osuus kasvaa jatkuvasti, mikä lisää tarvetta hoiva- ja asumispalveluille.
- Maahanmuutto ja kotoutuminen: Kasvavat maahanmuuttajamäärät luovat lisää tarvetta vastaanotto- ja kotoutumispalveluille.

- Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden korostuminen: Julkiset hankinnat vaativat yhä useammin näyttöä palveluiden vaikuttavuudesta ja laadusta.
- Digitalisaatio: Tietojärjestelmien kehittäminen, asiakastietojen hallinta ja palvelujen sähköistäminen ovat kriittisiä menestystekijöitä.

Arvot ja odotukset

- Vastuullisuus ja eettisyys: Asiakkaat ja tilaajat odottavat läpinäkyvää, vastuullista ja asiakaslähtöistä toimintaa.
- Sosiaalinen kestävyys: Palveluntarjoajilta vaaditaan panostusta asiakkaiden toimintakyvyn tukemiseen ja yhteiskunnalliseen integraatioon.

Keskeiset strategialinjaukset

- Asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen yksilöllisesti ja vaikuttavilla toimenpiteillä.
- Palveluiden kehittäminen asiakkaiden hyvinvoinnin ja toimintakyvyn parantamiseksi.
- Läpinäkyvyys ja yhteiskunnallinen vastuu palvelutoiminnassa.

- Uusien yhteistyömallien rakentaminen hyvinvointialueiden, kuntien ja muiden kumppaneiden kanssa.
- Digitaalisten palvelujen ja tietojärjestelmien kehittäminen asiakasprosessien tehostamiseksi.
- Datan hyödyntäminen palveluiden vaikuttavuuden ja laadun mittaamisessa.

Strategiamme kulmakivet:

- Toimimme vastuullisesti ja vaikuttavasti, etänä ja läsnä.
- Kasvamme yrityksenä.
- Olemme operatiivisesti tehokkaita.
- Haluamme olla soten paras työnantaja.

Luonan arvoketju

Havaitaan avun tarve



Asiakkaan huoli
(terveys, toimintakyky,
hyvinvointi)

Asiakkaan
kohtaaminen



Tuen arviointi ja oikean
palvelun valinta

Huolenpito, kuntoutus ja
eteenpäin auttaminen



Asiakas saa oikea-aikaisen,
tarpeenmukaisen ja
vaikuttavan avun.

Hoidon ja tarpeen mukaisen tuen antaminen asiakkaalle, etänä ja läsnä.

Tuloksellinen apu asiakkaalle

Tehtävämme on varmistaa, että asiakas saa tarvitsemansa avun oikeaan aikaan ja oikeasta paikasta.

Aineeton- ja suhdepääoma

- Vahvat asiakassuhteet: hyvinvointi-alueet, kunnat, valtio, vakuutusyhtiöt, yksityiset sote-organisaatiot
- Maine ja brändi
- Viranomaisyhteistyö, toimialakokemus ja -osaaminen
- Laaja kumppaniverkosto

Aineellinen- ja osaamispääoma

- Osaavat ammattilaiset: 334 luonalaista
- Erityisosaaminen sosiaali- ja terveysalalla
- Yrityskulttuuri #luonaote
- Järjestelmät, it-infrastruktuuri, etätyöskentelyä tukevat digitaaliset ratkaisut
- Monikanavaiset palvelupolut asiakkaille ja moderni teknologia
- Jatkuvasti kehittyvät digitaaliset palvelut
- Vakaa talous, riittävät resurssit ja panostus toiminnan kehittämiseen

Palvelut

Sosiaalipalvelut

- Asumis-, perhe- ja päihdepalvelut
- Palveluneuvonta ja ohjaus
- Palveluintegraattoritoiminta
- Palveluhaku

Vastaanottopalvelut

- Laitosvastaanottokeskukset
- Asuntopohjaiset vastaanottokeskukset
- Yksityismajoituspalvelupisteet
- Digitaalinen vastaanottokeskus

Terveyspalvelut

- Hoidon tarpeen arviointi ja terveysneuvonta
- 116117-päivystysapupalvelu
- Etälääkäripalvelut
- Digiklinikka
- Hyvinvointia ja terveyttä edistävät palvelut (HYTE)

Tulokset ja vaikutukset

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

Asiakaslähtöistä vaikuttavuutta

Rakennamme vaikuttavia ja laadukkaita sosiaali- ja terveydenhuollon ratkaisuja, jossa asiakaskokemus on keskiössä.

Sosiaalipalvelut

Ennaltaehkäisemme raskaampien palveluiden tarvetta.

Tuotimme vaikuttavia sosiaalipalveluita kuudella hyvinvointialueella vuoden 2024 aikana.

Asumis-, perhe- ja päihdepalveluissa työskentelimme suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti asiakkaiden hyvinvoinnin-, toimintakyvyn ja elämänhallinnan edistämiseksi. Tilapäisen majoituksen palveluissa vastasimme tuen ja asunnon tarpeeseen kriisi- ja muutostilanteissa. Tuetun asumisen palvelussa tarjosimme mielenterveys- ja päihdekuntoutujille tukea itsenäiseen asumiseen tai siihen siirtymisessä sosiaaliohjauksen menetelmin. Päihdepalveluiden avokuntoutuksessa tuimme ja motivoimme asiakkaita muutokseen. Tuotimme myös itsenäistyville nuorille tarjottavaa ja lähiympäristöön vietävän tuen palvelua.

Käynnistimme uuden palvelun ja kasvatimme palveluvalikoimaamme sosiaalihuoltolain mukaisten asumispalveluiden tuottamisessa, kun avasimme ensimmäisen Luona-kodin joulukuussa 2024. Kirkkonummella sijaitseva Luona-koti Masalan Seppä tarjoaa yhteisöllisen asumisen palveluita mielenterveys- ja päihdekuntoutujille.

Toimimme palveluintegraattorina Pirkanmaalla ja tarjosimme ensivaiheen neuvonta- ja ohjauspalvelua hyvinvointialueen asukkailla. Päijät-Hämeessä tuotimme hyvinvointialueen ikäntyneiden palveluneuvonnan. Molemmilla alueilla palvelukokonaisuuteen sisältyy sähköinen palveluhaku, joka toimii asiakkaiden ja palveluntarjoajien kohtaamispaikkana. Palveluhaun avulla asukkaat löytävät vaivattomasti arkea tukevia palveluja ja palveluntuottajia. Palveluntarjoajat saavat näkyvyyttä ja mahdollisuuden kohdata palvelun tarvitsijat.



Tilaaja-asiakastyytyväisyys

4,5
(asteikko 1-5)

Asumis-, perhe- ja päihdepalveluita käyttävien ihmisten asiakaskokemus

4,7
(asteikko 1-5)

Palveluohjauksen ja neuvonnan palvelut:

Pirkanmaan
palveluneuvonta NPS 54

Päijät-Hämeen ikäntyneiden
palveluneuvonta NPS 76

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

Vastaanottopalvelut

Laadukkaat ja inhimilliset palvelumme tuotetaan asiakaslähtöisesti ja monikanavaisesti.

Vastaanottopalvelut kokivat valtakunnallisesti isoja muutoksia, kun Maahanmuuttovirasto aloitti luopumisen suorahankintavastaanottokeskuksista ja kilpailutti vastaanottotoiminnan. Maaliskuussa 2024 viimeinen Luonan suorahankintavastaanottokeskus lopetti toimintansa, jonka jälkeen kaikki vastaanottokeskukset toimivat kilpailutetun sopimuksen mukaisesti. Luona sai liikkeen luovutusten kautta vastattavaksi kolme uutta vastaanottokeskusta Järvenpäässä, Porvoossa ja Kirkkonummella. Kokonaisuutena Luonalla oli vuoden aikana enimmillään yhteensä kahdeksan vastaanottokeskusta.

Huolehdimme asiakkaidemme palveluista ja tuimme henkilöitä muutoksessa. Toteutimme vastaanottokeskusten asiakkaille tyytyväisyyskyselyn loppuvuodesta. Vastaanottokeskustemme asiakasmäärä nousi vuoden aikana keskimäärin 55 %.

Luonan digitaalisen vastaanottokeskuksen eli DigiVOKin käyttöönottoa ja palvelun kehittämistä jatkettiin vuoden 2024 aikana vastaamaan enemmän asiakkaiden ja ammattilaisten tarpeeseen. DigiVOK on käytössä Luonan kaikissa vastaanottokeskuksissa ja se mahdollistaa monikanavaisen asiointin kaikille vastaanottokeskustemme asiakkaille.



Palveluita käyttävien ihmisten
asiakaskokemus

4,3

(asteikko 1-5)

2 178

hoidettua DigiVOK tapaamista*

83 %

kokee DigiVOK-tapaamisesta
olleen hyötyä**

87 %

kokee, että DigiVOK tapaaminen
vähensi tarvetta soittaa tai
vierailla paikan päällä**

*sis. chatit, videovastaanotot ja ajanvaraukset
**terveystiimi: asiat, jotka koskevat mm. terveyttä

Terveyspalvelut

Vaikuttava etähoitomme säästää kustannuksia.

Tuotimme asiakkaillemme monipuolisia digitaalisia palveluita, kuten terveysneuvontaa, hoidon tarpeen arviointia, hoitoonohjausta, ajanvarausta ja etälääkäripalveluita. Palvelumme mahdollistavat hoidon saatavuuden, laadun, asiakaskokemuksen ja kustannustehokkuuden. Tavoitteemme on etänä, kerralla valmiiksi hoidettu asiakas.

Meille on tärkeää, että suomalaisen terveydenhuollon resurssit kohdentuvat mahdollisimman tehokkaasti ja, että jokainen saa oikean hoidon, oikeassa paikassa ja oikeaan aikaan. Hyödyt näkyvät sekä yksilön saamassa hoidossa että palveluita tilaavien organisaatioiden toiminnan sujuvuudessa.

Vuoden aikana tuotimme palveluita viiden hyvinvointialueen asukkailla sekä yksityisen sektorin asiakkaille. Hoidimme laadukkaasti noin 450 000 asiakaskontaktia. Palveluidemme laatua seuraamme systemaattisesti erilaisten tutkimusten ja mittareiden avulla.

Panostimme edelleen digitaalisten palveluiden kehittämiseen. Kehitimme myös ainutlaatuisen toimintatavan, jolla tuotamme hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palveluita etänä.



Tilaaja-asiakastyytyväisyys

4,3

(asteikko 1-5)

Palveluita käyttävien ihmisten
asiakaskokemus

NPS 65
CSAT 8,8

*NPS (net promoter score, nettosuositteluindeksi),
asteikko -100-100, kuinka todennäköisesti asiakas
suosittelee yritystä eteenpäin
CSAT (customer satisfaction, asiakastyytyväisyys),
asteikko 1-10, 10 = paras*

Yksityisasiakkaiden palvelut

Uusi palvelu yksityisasiakkaille – Sinun Luona

Keväällä starttasimme Luonassa uuden palvelun yksityisasiakkaille – Sinun Luona. Tavoitteenamme oli tarjota edullisesti sairaanhoitajan hoidon tarpeen arviointia 24/7. Rakensimme yhdessä yhteistyökumppanimme kanssa alustan, joka tukee tietoturvallista asiointia ja maksuliikennettä.

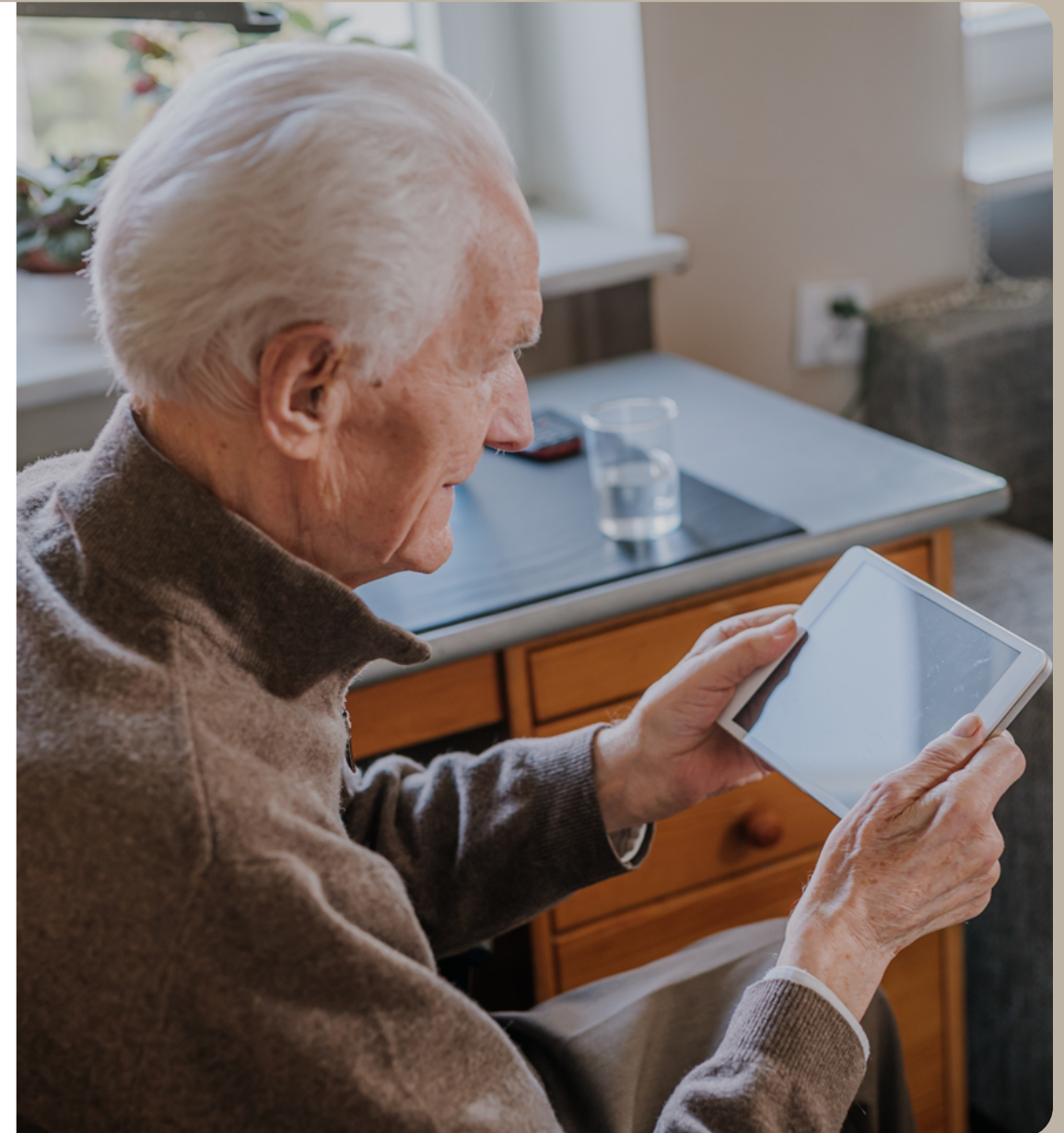
Luonan kokemus etähoidosta ja hoidon tarpeen arvioinnista on pitkä, ja halusimme tarjota asiantuntemustamme myös kuluttajille. Tämä oli Luonalle uusi aluevaltaus ja siksi päätimme lähteä pienesti liikkeelle. Palvelua tuotettiin chatissa ja se oli koko kesän ajan ilmainen, koska tarkoituksemme oli testata palvelua ja sen toimivuutta matalalla kynnyksellä. Keräsimme myös palautetta asiakkailta, jotta voimme kehittää palvelua ja palvelukokemusta. Myös luonalaisilla oli mahdollisuus testata palvelua ilmaiseksi ensimmäisen kuukauden ajan.

Lisäsimme chatin rinnalle puhelinkanavan myöhemmin syksyllä. Yhteydenotot jäivät pieniksi, sillä chat-keskusteluja käytiin yhteensä 29, ja puheluita tuli 14 kappaletta.

Pilotti Suomen Seniorihoivan kanssa

Starttasimme joulukuussa yhteistyön Suomen Seniorihoivan kanssa, jonka tavoitteena oli tarjota ikäihmiselle ainutlaatuinen palvelukokonaisuus, Seniorin Luona. Palvelussa yhdistyivät fyysinen apu ikäihmisen kotona, jonka Suomen Seniorihoiva tuottaa sekä palvelua tukevat etäpalvelut, joiden tuottamisesta vastasi Luona.

Pilotti jatkui kolme kuukautta, maaliskuuhun 2025 saakka. Sen aikana oli tarkoitus nähdä, millaisen vastaanoton palvelu saa ja, miten palvelua voitaisiin edelleen kehittää, jotta se palvelisi ikäihmisiä mahdollisimman hyvin.



Vastuullisuustyö

Kehitämme sote-alan
vastuullisuutta.

Vastuullisuustyömme tärkeimmät tulokset

Yhteistyöllä ja asiantuntijuudella rakennamme vaikuttavia ja laadukkaita sosiaali- ja terveydenhuollon ratkaisuja, jossa asiakaskokemus on kaiken keskiössä. Tarjoamme ja toteutamme palveluja, joiden avulla voimme luoda yhteiskunnallista vaikuttavuutta.

Edistämme omalta osaltamme sote-sektorin kehitystä tukemalla terveydenhuollon ammattilaisten saatavuutta ja hallitsemalla kasvavia kustannuksia. Yhdistämme inhimillisen kohtaamisen ja digitaaliset ratkaisut, jotta asiakkaamme saavat nopeaa, laadukasta ja oikea-aikaista apua.

Toimintamme perustuu #luonaote-kulttuuriin: kohtaamme ihmiset inhimillisesti, toimimme vastuullisesti ja rohkeasti sekä kehitämme yhdessä toimintaamme. Haluamme, että meillä viihdytään, ja mittaamme sekä seuraamme luonalaisten työtyytyväisyyttä aktiivisesti.

Luonalaisten hyvinvointi

5,8%

Sairauspoissaolo-
prosentti

3,6

henkilöstötutkimuksen
keskiarvo (1-5)



Luona Oy ja
Luona Hoiva Oy

4

Hakijakokemus (1-5)

0

Syrjintätapauksia



Laatu ja asiakaskokemus

Tilaaaja-asiakastyytyväisyys

- Luona sosiaalipalvelut 4,5 (1-5)
- Luona terveystalot 4,3 (1-5)
- Luona vastaanottopalvelut 3,3 (1-5)

Asiakaskokemus

- Asumis-, perhe- ja päihdepalvelut 4,7 (1-5)
- Pirkanmaan Palveluneuvonta NPS 54
- Päijät-Hämeen ikääntyneiden palveluneuvonta NPS 76
- Luona terveystalot NPS 65
- Luona vastaanottopalvelut 4,3 (1-5)

Yritysvastuun tärkeimmät painopisteet

Meille on tärkeää kehittää ja räätälöidä palveluita aitoon tarpeeseen, ja rakentaa koko yhteiskuntaan vaikuttavaa hyvinvointia yhdessä kumppaneidemme kanssa.

Hyvinvoiva luonalainen

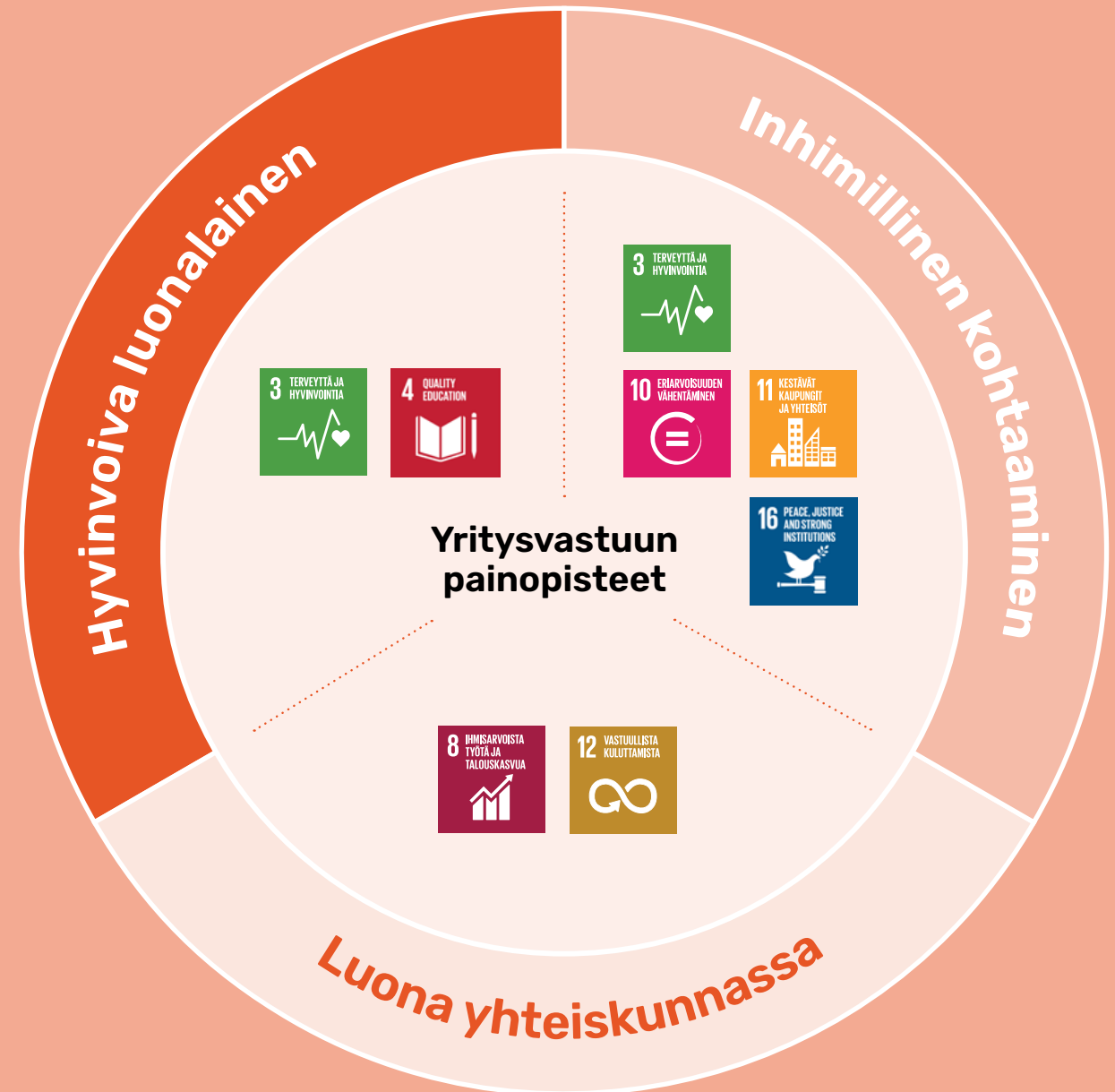
Tuemme yhdessä hyvinvointiamme ja osaamistamme, sillä hyvän asiakaskohtaamisen perustana on hyvinvoiva, ammattitaitoinen ja motivoitunut työntekijä. Huolehtimalla sekä hyvinvoinnista että osaamisen kehittämisestä voimme varmistaa parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen.

Inhimillinen kohtaaminen

Kohtaamme jokaisen ihmisen inhimillisesti ja yhdenvertaisesti. Olemme vastuullinen kumppani asiakkaillemme ja yhteistyökumppaneille.

Luona yhteiskunnassa

Tarjoamme asiakkaillemme ratkaisuja ja palveluita, joiden avulla voimme luoda myös yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Haluamme kehittää yhdessä sellaisia uusia toimintatapoja, joista palveluja ja apua tarvitseva ihminen sekä koko yhteiskunta hyötyvät.



Vastuullisuusohjelma 2024

Näkökulma	Tarkennus	Päämäärä	Mittari ja tavoite	Tulokset 2024 (2023)	Liikennevalo
Hyvinvoiva luonalainen	Tuemme yhdessä hyvinvointiamme ja osaamistamme, sillä hyvän asiakaskohtaamisen perustana on hyvinvoiva, ammattitaitoinen ja motivoitunut työntekijä. Huolehtimalla sekä hyvinvoinnista että osaamisen kehittämisestä voimme varmistaa parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen.	Vahvistamme #luonaote-yrityskulttuuria.	Henkilöstötutkimuksen keskiarvo paranee edellisestä vuodesta.	3,6 (3,6)	
		Tuemme luonalaisten hyvinvointia ja itsensä johtamisen taitoja työssä.	Sairauspoissaoloprosentti laskee.	5,8 (6,7)	
Inhimillinen kohtaaminen	Kohtaamme jokaisen ihmisen inhimillisesti ja yhdenvertaisesti. Olemme vastuullinen kumppani asiakkaillemme ja yhteistyökumppaneille.	Varmistamme #luonaotteen mukaisen toiminnan kaikissa kohtaamisissa.	NPS- ja asiakastyytyväisyystutkimusten tulokset pysyvät hyvinä tai paranevat edellisestä vuodesta, (palvelun käyttäjä)	Asumis-, perhe- ja päihdepalvelut asiakastyytyväisyys: 4,7 (4,6) asteikko 1-5	
				Vastaanottopalvelut asiakastyytyväisyys: 4,3, asteikko 1-5	
				Pirkanmaan Palveluneuvonta NPS 54	
				Päijät-Hämeen ikääntyneiden palveluneuvonta: NPS 76	
				Terveyspalvelut: NPS 65	
		Tilaa- ja kumppani asiakaskokemus	Tavoite 4 ja yli, asteikko 1-5 - Luona sosiaalipalvelut	4,5	
			Tavoite 4 ja yli, asteikko 1-5 - Luona terveyspalvelut	4,3	
Luona yhteiskunnassa	Tarjoamme asiakkaillemme ratkaisuja ja palveluita, joiden avulla voimme luoda myös yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Haluamme kehittää yhdessä sellaisia uusia toimintatapoja, joista palveluja ja apua tarvitseva ihminen sekä koko yhteiskunta hyötyvät.	Mittaamme ja johdamme toimintamme tehokkuutta läpinäkyvästi.	Liikevaihdon lasku edelliseen vuoteen verrattuna	- 11 %	
			Käyttökateprosentin kasvu edelliseen vuoteen verrattuna	10 %	
		Olemme vetovoimainen työnantaja.	Hakijakokemus paranee.	4 (4,7)	
		Tuotamme yhteiskunnallisesti vaikuttavia palveluita.	Luona Oy:lle ja Luona Hoiva Oy:lle myönnetään Yhteiskunnallinen yritys -merkki.	Merkki myönnetty kolmeksi vuodeksi.	

#luonaote – yrityskulttuuri ja johtaminen

Halusimme korostaa luonalaisten osallistumisen mahdollisuutta, joten valitsimme teemaksi osallistuvan luonalaisten. Tavoitteenamme oli vahvistaa yhdessä tekemisen kulttuuria ja kannustaa jokaista tuomaan esiin omia ajatuksiaan ja kehitysehdotuksiaan.

Vuoden alusta käynnistimme innovaatiotoiminnan. Tavoitteena oli luoda yhtenäinen, systemaattinen ja käytännönläheinen innovaatiomalli, joka näkyy arjen työssä. Haluamme, että jokaisella luonalaistella on mahdollisuus vaikuttaa ja kehittää toimintaamme. Oli kyseessä sitten pieni arjen helpotus tai uuden liiketoiminnan mahdollisuus – kaikki ideat ovat tärkeitä, ja niitä kehitettiin yhdessä eteenpäin. Innovaatioita tuli viime vuoden aikana kaikkiaan jopa 39 kappaletta.

Osana osallistuvan luonalaisten teemaa 20 luonalaista aloitti tuotekehitystyön erikoisammattitutkinnon. Kyse on oppisopimuskoulutuksesta, joka toteutetaan yhteistyössä koulutuskeskus Salpauksen kanssa. Tutkinnon tavoitteena on kehittää Luonan palveluita ja toimintamalleja siten, että ne tukevat Luonan strategisia painopistealueita. Luona tarjoaa tuotekehitystyön erikoisammattitutkinnon mahdollisuutena, joka tukee sekä työn kehittämistä että luonalaisten ammatillista kehittymistä.

Osallistuva luonalainen – ideat, kehittyminen ja yhdessä tekeminen

Luonan arvot: Inhimillisuus • Rohkeus • Ammatillisuus • Luottamuksen arvoinen

#luonaote



Muodostamme yhteisön, jossa jokaisen on hyvä olla

Vaalamme avointa, osallistavaa ja yhdessä tekemisen kulttuuria. Monimuotoisessa työyhteisössämme jokainen saa olla oma itsensä. Illoistamme onnistumisista ja uskallamme myös erehtyä, jotta voimme kasvaa ja kehittyä.



Inhimillisesti luonasi

Kohtaamme jokaisen ihmisen avoimesti, inhimillisesti, kunnioittavasti ja arvostaen sekä etänä että läsnä. Olemme sitoutuneet inhimillisen työelämän edistämiseen sekä kestävästi kasvuun ja kehitykseen.



Toimimme vastuullisesti

Meille vastuullinen toiminta tarkoittaa laatua, tehokkuutta ja yhteiskunnallisen vastuun kantamista kaikessa mitä teemme. Mittaamme säännöllisesti työmme vaikutavuutta ja vastuullisuutta sekä teemme sitä näkyväksi.



Olemme rohkea ja uudistuva kumppani

Laadukas työ on meille sydämen asia. Olemme ylpeitä ammattitaidostamme. Arvioimme ja uudistamme rohkeasti työskentelytapojamme. Etsimme aktiivisesti ratkaisuja toteuttaa asiat uudella tavalla.

Mitä #luonaote-kulttuuri meille merkitsee?

Luonalaiset tekevät työtä sydämellään – työtä, jolla on merkitys. Meidän #luonaote-yrityskulttuurimme elää arjessa joka päivä: siinä, miten kohtaamme asiakkaamme, työkaverimme ja yhteistyökumppanimme.

#luonaote-kulttuuri tarkoittaa, että jokainen luonalainen saa olla oma itsensä, ottaa vastuuta ja osallistua yhdessä tekemiseen. Se näkyy inhimillisinä kohtaamisina, laadukkaassa työssä ja halussa kehittyä asiakastarpeet huomioiden.

Tälle sivulle olemme koonneet luonalaisten omia ajatuksia siitä, mitä #luonaote juuri heille merkitsee.

Olen työskennellyt Luonassa yhdeksän vuotta, ja olen saanut käyttää monipuolisesti osaamistani eri työtehtävissä. Luona mahdollistaa omaehtoisen kouluttautumisen ja kouluttaa myös itse henkilöstöään. Itse viimeistelin maisteriopintoni Luonassa ja olen käynyt Luonan ja Salpauksen yhteistyönä järjestämän johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnon. Tällä hetkellä opiskelen tuotekehitystyön erikoisammattitutkintoa, joka on myös Luonan mahdollistama koulutus.

Luonassa asiat laitetaan tapahtumaan, ei vain suunnitella. Meillä työntekijöillä on hyvä yhteishenki ja tuemme sekä kannustamme toisiamme. Voin arkailematta pyytää apua keneltä tahansa, ja meillä myös tarjotaan apua. Esihenkilötyö on todella hyvää ja siihen panostetaan.

-Ulla-Maija Junno, laatupäällikkö

Luonassa pidän erityisesti siitä, että työkulttuuri on osallistava ja kannustaa oppimaan uutta. Olen saanut mahdollisuuden kokeilla erilaisia tehtäviä, kehittää osaamistani ja nähdä Luonan toimintaa laajemmin muun muassa työsuojeluvaltuutettuna ja strategialähtötiläänä. #luonaote-kulttuuri näkyy siinä, että työntekijöihin luotetaan ja annetaan tilaa tehdä työmme omalla tavallamme – kunhan tavoitteet saavutetaan. Koen, että saan hengittää vapaasti, olla oma itseni ja kasvaa työssäni yhdessä muiden luonalaisten kanssa. Myös tiimityö ja kollegoiden tuki eri palveluissa on suuri voimavara arjessa.

-Artturi Pitkälä, palveluvastaava

Minulle #luonaote tarkoittaa mahdollisuutta kasvaa, vaikuttaa ja tehdä merkityksellistä työtä joka päivä. Luonassa olen saanut kehittää osaamistani ja uraa ympäristössä, jossa luottamus, vapaus ja vastuu kulkevat käsi kädessä.

Aloitin sosiaaliohjaajana ja työskentelen nyt sosiaalityöntekijänä. Olen saanut toimia tiimivastaavana, strategialähtötiläänä, somelähtötiläänä ja luottamusmiehenä – ja näin vaikuttaa sekä omaan työhöni että Luonan kehittämiseen. Työskentely haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden kanssa tekee työstäni jatkuvasti merkityksellistä. Meillä inhimillisyys, rohkeus, ammatillisuus ja luottamus näkyvät aidosti arjessa ja luovat perustan kestäväälle kasvulle – niin ihmisille kuin yhteiskunnalle. #luonaote on lupaus kasvaa omien unelmien mittaiseksi.

-Jenna Mero, sosiaalityöntekijä



Työhyvinvointi ja työturvallisuus

Luonalaisten hyvinvointi on yksi Luonan strategian kulmakivistä. Vuonna 2024 panostimme henkilöstön hyvinvoinnin mittaamiseen uudella tavalla toteuttamalla perinteisen henkilöstökyselyn lisäksi laaja-alaisemman Aisti Health -hyvinvointikyselyn. Kysely kartoitti henkilöstön voimavaroja, motivaatiota ja kehittymistä sekä tarkasteli yrityksen johtamista, kulttuuria ja tuottavuutta useista näkökulmista. Aisti-henkilöstökyselyn vastausprosentti oli 71 %.

Jokainen vastaaja sai välittömästi kyselyn jälkeen henkilökohtaisen palautteen, joka sisälsi tietoa omista voimavaroista ja stressitekijöistä sekä yksilöllisiä kehitysvinkkejä. Kyselyn tulokset käsiteltiin yhdessä Luonan Big Bang -tapahtumassa marraskuussa. Tulokset raportoitiin liiketoiminta- ja tiimitasolla, ja niiden pohjalta laadittiin konkreettiset kehityssuunnitelmat.

Luonassa on luotu systemaattinen prosessi kehityskohteiden ja vahvuuksien valintaan ja seurantaan, jotta hyvinvointia ja työssä onnistumista edistävät toimenpiteet etenevät tavoitteellisesti. Vuoden teeman ”osallistuva luonalainen” mukaisesti: jokainen työntekijä voi ja saa vaikuttaa.

Muutokset jatkuivat myös vuonna 2024, kun Luonan vastatavaksi siirtyi toukokuussa useita vastaanottokeskuksia liikkeen luovutuksella. Samalla saimme myös joukkoomme uusia luonalaisia. Viime vuonna hyvinvointialueiden säästö-paineet vaikuttivat terveystalveihimme, ja sopimuksia päättyi. Jouduimme käynnistämään muutosneuvottelut, jotka koskivat terveystalveluiden henkilöstöä.

- Vuonna 2024 Luonassa toimi 15 työnohjausryhmää.
- Sairauspoissaolot laskivat aiemmasta 6,7 prosentista 5,8 prosenttiin.

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, ja ne käsitellään työyhteisön lisäksi työsuojelutoimikunnissa ja varmistetaan korjaavat toimenpiteet.

Työsuojeluasiamiehiä	3
Työsuojeluvaltuutettuja	2
Jäseniä työsuojeluorganisaatiossa	9
Tapaturmataajuus	5
Syrjintätapauksia	0



Tietoa luonalaisista

334

Koko henkilöstö

264

Henkilöstö: vakituksessa ja määräaikaisessa työsuhteessa työskentelevät

86

Sairaanhoitajat, terveydenhoitajat ja lähihoitajat

0

Vuokratyöntekijät

93

Tarvittaessa töihin kutsuttavien sopimuksella olevat terveydenhoitajat, sairaanhoitajat, sosiaalihoitajat ja lähihoitajat

193

Sosiaalityöntekijät, sosiaalihoitajat, asiakasohjaajat, palveluohjaajat ja ohjaajat

52

Tukitoiminnot, esihenkilöt ja johto

5/3

Naisia / miehiä johtoryhmässä

86 %

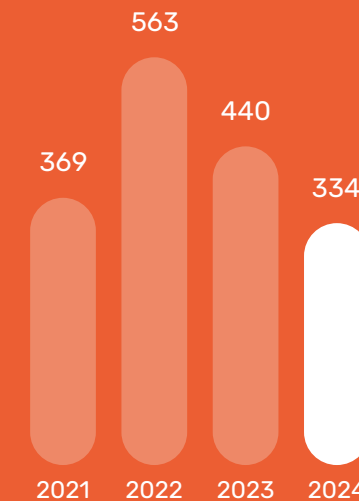
naisia

14 %

miehiä

Kohtaamme ihmiset inhimillisesti, toimimme vastuullisesti ja rohkeasti sekä kehitämme yhdessä toimintaamme.

Henkilöstömäärän kehitys



Vastuullinen ja laadukas toiminta

Toimintamme perustuu sosiaali- ja terveysalan lakeihin, viranomaismääräyksiin, asiakassopimuksiin sekä Luonan ja tilaajaorganisaatioiden ohjeistuksiin. Vastuullisuus ja laatu ohjaavat päivittäistä työtämme.

Laadunhallinnan ytimessä on kattava omavalvonta. Luonan omavalvontaohjelma ja yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat sisältävät keskeiset toimenpiteet laadun varmistamiseksi. Omavalvonnan toteutumista seurataan jatkuvasti, ja dokumentteja päivitetään toiminnan muutosten mukaisesti. Laatupäällikkö vastaa laadunhallinnan koordinoinnista ja tukee liiketoimintoja arjen laadunvarmistuksessa.

Laatua arvioidaan sisäisillä auditoinneilla sekä ulkopuolisten, kuten tilaajaorganisaatioiden ja viranomaisten tekemillä tarkastuksilla. Saamme arvokasta tietoa toiminnan kehittämiseen myös asiakaspalautteista, joita keräämme säännöllisesti.

Toimintaamme ohjaavat ja valvovat muun muassa hyvinvointi-alueet, aluehallintovirastot, Valvira, kunnat, Maahanmuuttovirasto ja poliisi.

Luonan palveluihin tuli kolme muistutusta. Palveluistamme tehtiin 13 kantelua. Luonan palvelussa ei tapahtunut yhtään potilasvahinkoa, eikä Whistleblow-ilmoituksia tehty.

Palveluiden laatu ja turvallisuus

0 potilasvahinkoa

3 muistutusta

13 kantelua

0 Whistleblow-ilmoitusta



Tietoturva ja tietosuoja

Luonan tietosuojatyötä koordinoidaan nimettyjen tietosuojakoordinaattorien johdolla yhteistyössä Bravedo-konsernin ja ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa. Tietosuojakoordinaattorit osallistuvat säännöllisiin konsernitason palavereihin ja kuukausittaisiin asiantuntijatapaamisiin. Luonalla on oma tietosuojatyöryhmä, joka kokoontuu kvartaaleittain, ja liiketoiminnoilla on nimetyt vastuuhenkilöt tietosuojatehtävien toteutukseen.

Vuonna 2024 keskiössä on ollut tietosuojan vaatimusten mukaisuuden seuranta ja arviointi testien avulla. Havaittuja kehityskohteita on dokumentoitu ja sisällytetty vuosisuunnitelmaan. Tietosuojaselosteet, henkilötietoinventaariot ja prosessit on päivitetty, ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä vaikutustenarviointeja on toteutettu erityisesti vastaanotto-keskus- ja sosiaalipalveluissa.

Vuoden alussa voimaan tullut asiakastietolaki toi muutoksia erityisesti tietoturva-vaatimuksiin, joiden pohjalta Luona päivitti tietoturvasuunnitelmaansa. Lakimuutokset ja tilaaja-vaatimukset huomioidaan jatkuvasti tietosuojan vaatimusten mukaisuuden hallinnassa.

Luonalaisten tietosuojaosaamista kehitetään säännöllisellä koulutuksella, joka kattaa myös tilaajaorganisaatioiden edellyttämät palvelukohtaiset koulutukset. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat sisältyvät perehdytykseen, ja käyttäjille varmistetaan järjestelmäkohtainen osaaminen. Vuonna 2024 Luona raportoi kolme tietoturvaloukkausta, joista yksi ilmoitettiin viranomaiselle.

Tietosuoja- ja -turvaa vahvistetaan noudattamalla EU:n yleistä tietosuoja-asetusta sekä tilaajaorganisaatioiden tietoturvasopimuksia. Potilas- ja asiakastiedot tallennetaan tilaajien omiin järjestelmiin, ja käytössä on Valviran turvallisuusvaatimukset täyttäviä, salatuilla yhteyksillä toimivia sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmiä. Luonalaiset ovat sitoutuneet salassapitovelvoitteisiin ja tietojen käsittelyä koskeviin sopimuksiin. Uusien järjestelmien käyttöönotossa hyödynnetään riskienhallintamallia ja tarvittaessa tietosuojan vaikutustenarviointeja (DPIA).





Kestävä kehitys

Kestävä kehitys tarkoittaa meille erityisesti ihmisten hyvinvoinnin edistämistä, ympäristön kunnioittamista ja vastuullista liiketoimintaa.

Palvelumme tuotetaan vaikuttavasti ja yhteistyössä

Luona Oy:lla ja Luona Hoiva Oy:lla on Yhteiskunnallinen yritys -merkki osoituksena liiketoiminnallisten ja yhteiskunnallisten tavoitteiden onnistuneesta yhdistämisestä.

Luonan keskeinen rooli Bravedo-konsernin vastuullisuustyössä

Olemme yksi kolmesta vaikutuksiltaan merkittävimmästä alakonsernista henkilöstömäärän, liikevaihdon ja asiakasvai- kutusten näkökulmasta. Osallistumme aktiivisesti konsernin vastuullisuuskomiteaan, yhteisten toimintaperiaatteiden kehittämiseen, mittariston yhtenäistämiseen sekä konser- ninlaajuiseen päästölaskentaan. Toimintaamme kohdis- tuvat ympäristö-, sosiaali- ja hallintovaikutukset on otettu huomioon konsernin kaksoisolennaisuusarviossa.

Luonan vastuullisuustyötä ohjaa oma vastuullisuustyö- ryhmä, joka tukee jatkuvaa kehittämistä ja seurantaa.

Käytännön ratkaisuja kestävän kehityksen edistämiseksi

Kestävyys ei ole meille irrallinen teema, vaan osa strate- gista suunnittelua ja liiketoimintaa. Hybridityön tukeminen, digitaalisten palveluiden kehittäminen saavutettavam- miksi ja asiakkaiden ohjaaminen vastuullisempaan arkeen ovat keskeisiä käytäntöjämme. Teknologian, kuten DigiVOK- alustan ja etäpalveluiden avulla, parannamme palveluiden saavutettavuutta ja vähennämme liikkumistarvetta.

Ympäristövastuutamme vahvistetaan muun muassa kierrä- tysohjauksella, energiankulutuksen seurannalla ja vähäpääs- töisten ajoneuvojen käytöllä. Olemme mukana Bravedon ympäristöpolitiikan toimeenpanossa ja osallistumme ilmas- totavoitteiden edistämiseen.

Asiakastyössämme painottuvat kodinomaiset asumisrat- kaisut, osallistavat palvelumallit ja yhteiskuntaan perehdyt- tävä ohjaus. Ne tukevat asiakkaiden toimintakykyä ja osalli- suutta. Henkilöstöllemme tarjoamme osallistavat käytännöt, turvalliset työolot ja kehityspolkuja sekä tuemme hyvin- vointia, yhdenvertaisuutta ja osaamista.

Taloudellisen hyödyn jakautuminen sidosryhmille

Luona toimii alalla, jossa viranomaiset ja lainsäädäntö määrittävät pitkälti sen, miten palveluista saadut taloudelliset hyödyt jakautuvat eri toimijoiden välillä. Luonan toimintamalli perustuu omaan palveluntuotantoon ja kumppanuuksiin valittujen palveluntuottajien kanssa.

Luona on yhteiskunnallinen yritys, jonka ydinmissiona on tuottaa positiivista yhteiskunnallista vaikutusta. Luonan toiminnasta koituu yhteiskunnalle myös suoranaista taloudellista hyötyä verojen muodossa.

Vuonna 2024 käytimme ulkopuolisten palveluiden ostamiseen noin 40 miljoonaa euroa. Suurin osa ulkopuolisista palveluiden ostoista kohdistui vastaanotto toimintaan ja asumispalveluiden alihankintoihin. Lisäksi Luona hankkii toiminnassaan paljon kotimaisia ICT- ja teknologiapalveluja, mikä tukee myös kyseisten alojen yrityksiä.

Vuonna 2024 Luona työllisti noin 300 henkilöä ja maksoi henkilöstölleen palkkoja sekä henkilösivukuluja yhteensä noin 14 miljoonaa euroa.

Luonan verojalanjälki

Noudatamme verojen ja veroluonteisten maksujen maksamisessa, keräämisessä ja raportoinnissa Suomen vallitsevaa lainsäädäntöä. Luonan toiminnasta maksetaan verot Suomeen. Merkittävä osa Luonan tuottamista palveluista kustannetaan verovaroin, joka korostaa vastuullista toimintatapaa ja huolellista raportointia.

Välittömien ja välillisten verojen lisäksi verojalanjäljessämme on raportoitu työntekijöiden palkoista pidätetyt ennakonpidätykset sekä työeläke-, työttömyys-, ryhmä- ja henkilövakuutus sekä sosiaaliturvamaksut. Lisäksi tuemme mm. henkilöstömme kouluttautumista.

Tämän raportin verojalanjälki kattaa sellaiset verot ja veroluonteiset 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)



- Liiketoiminnan kehitykseen siirretty 0,82
- Julkinen sektori (tuloverot) 0,42
- Sijoittajat ja rahoittajat (luotonantajat) 0,15
- Henkilöstö (palkat, palkkiot, sosiaalikulut) 13,94
- Omistajat (osingot, pääomanpalautukset ja konserniavustukset) 6,86

Verojalanjälki (MEUR)



- Tilitetty arvonnäisäverot 4,71
- Ennakkopidätykset palkoista 2,47
- Henkilöstöön liittyvät lakisääteiset maksut 3,29
- Varainsiirtovero 0
- Yhteisövero 0,42

Tunnusluvut

Vastuullisuus lukuina ja tekoina.

Vastuullisuuden tunnusluvut 2022-2024

TALOUDEN TUNNUSLUVUT

Taloudellisen vastuun tunnuslukuja	2022	2023	2024
Liikevaihto ja liiketoiminnan muut tuotot (MEUR)	56,93	69,78	62,32
Liikevoitto (MEUR)	1,71	2,27	7,76
Käyttökateprosentti	4,25 %	3,26 %	13,26 %
Toimittajat: materiaalit ja palvelut (MEUR)	-38,54	-46,32	-40,13
Taloudellisen hyödyn jakautuminen (MEUR)	2022	2023	2024
Luotu lisäarvo	18,39	19,32	22,19
Liiketoiminnan kehitykseen siirretty	0,74	0,88	0,82
Julkinen sektori (tuloverot)	0,12	0,31	0,42
Sijoittajat ja rahoittajat (luotonantajat)	0,05	0,03	0,15
Henkilöstö (palkat, palkkiot, sosiaalikulut)	15,97	17,96	13,94
Omistajat (osingot, pääomanpalautukset ja konserniavustukset)	1,51	2,31	6,86
Verojalanjälki (MEUR)	2022	2023	2024
Verojalanjälki	11,50	9,76	10,88
Tilitetyt arvonnäisäverot	6,23	4,39	4,71
Ennakkopidätykset palkoista	2,49	2,74	2,47
Henkilöstöön liittyvät lakisääteiset maksut	2,65	2,55	3,29
Varainsiirtovero	0	0	0
Yhteisövero	0,14	0,07	0,42

ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakaskokemus (palvelun käyttäjä)	2022	2023	2024
Luona sosiaalipalvelut			
Asumis,-perhe ja päihdepalvelut	4,5	4,6	4,7
Pirkanmaan Palveluneuvonta (ent. Kotitori)			
NPS		55	54
CSAT		8,6	8,7
CES		7,9	7,9
Päijät-Häme ikääntyneiden palveluneuvonta			
NPS		66	76
CSAT		9,0	9,2
CES		8,4	8,8
Luona terveyspalvelut			
NPS	62	59	65
CSAT	8,5	8,4	8,8
CES	8,2	8,2	8,4
Luona vastaanottopalvelut	4,0	-	4,3

Tilaaja- ja kumppaniasiakastyytyväisyys	2022	2023	2024
Luona sosiaalipalvelut	4,0	4,5	4,5
Luona terveyspalvelut	4,1	4,3	4,3
Luona vastaanottopalvelut	-	3,7	3,3

Palvelulupausten toteutuminen	2022	2023	2024
Luona sosiaalipalvelut: Palveluiden ratkaisuprosentti			
Pirkanmaan Palveluneuvonta (ent. Kotitori)		91 %	96 %
Päijät-Hämeen ikääntyneiden palveluneuvonta	93 %	93 %	94 %
Luona terveyspalvelut: Vastausprosentti	87 %	90 %	92 %
Tilapäismajoituksen järjestyminen 24 h kuluessa yhteydenotosta	100 %	100 %	100 %

Asteikko 1-5 (5 = paras), CSAT 1-10 (10 = paras), CES 1-10 (10 = paras)

MÄÄRÄYSTENMUKAISUUS

	2022	2023	2024
Eettisten toimintaperiaatteiden vastaisesta toiminnasta tulleet ilmoitukset	0	0	0
Potilasvahinkoja	1	0	0
Vakavia poikkeamia tilaaja- ja viranomaisauditoinneissa	1	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	6	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
Whistleblowing ilmoitukset		1	0

HENKILÖSTÖTUNNUSLUVUT

Henkilöstö ammattiryhmittäin	2022	2023	2024
Sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat, asiakasohjaajat, palveluohjaajat ja ohjaajat	218	184	193
Sairaanhoitajat, terveydenhoitajat, lähihoitajat	215	150	86
Johto, esihenkilöt, tukitoiminnot	48	49	52
Tarvittaessa töihin kutsuttavien työsopimuksella olevat sairaanhoitajat, terveydenhoitajat, lääkärit, sosiaaliohjaajat, lähihoitajat	161	108	93
Vuokratyöntekijät	3	47	0

Henkilöstömittareita	2022	2023	2024
Sairauspoissaoloprosentti (mittaustapa muuttunut vuodelle 2022)	7,0 %	6,7 %	5,8 %
Tapaturmataajuus, poissaoloon johtaneet tapaturmat miljoonaa työtuntia kohden	0	0	5
Henkilöstötutkimuksen keskiarvo	4,0	3,6	3,6
Strategialähettiläät, kpl	10	8	8
Työnohjausryhmiä, kpl	23	20	15
Vaihtuvuus, vakituisesta työsuhteesta irtisanoutuneet/ työsuhteet 31.12.2024	12,5 %	10,5 %	20,5 %
Hakijakokemus	4,5	4,7	4
Syrjintätapausten lukumäärä ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet	0	0	0
Uuden palkatun henkilöstön kokonaismäärä	417	235	107

Henkilöstömäärä	2022	2023	2024
Koko henkilöstömäärä vuoden lopussa	563	440	334
Henkilöstömäärä vuoden lopussa, vakituisessa ja määräaikaisessa työsuhteessa työskentelevät	402	332	264
Miesten suhteellinen osuus % koko henkilöstöstä	19 %	14 %	14 %
Naisten suhteellinen osuus % koko henkilöstöstä	81 %	86 %	86 %



www.luona.fi