

Vastuullisuuskatsaus

2025





Sisältö

Toimitusjohtajan katsaus	3
Toimintaympäristö ja strategia	4
Luona lyhyesti	5
Luonan palvelut	6
Arvoketju	7

VASTUULLISUUSKATSAUS

Tietoa Luonasta	8
Vastuullisuusohjelma	9
Vastuullinen luonalainen	10
Yritysvastuun tärkeimmät painopisteet	11

E Ympäristö

Yleistä	14
Päästö- ja energiatiedot	15

S Sosiaalinen vastuu

Yleistä	17
Asiakaslähtöistä vaikuttavuutta	18
Sosiaalipalvelut	19
Vastaanottopalvelut	20
Terveyspalvelut	21
Digitaaliset palvelut ja digikehitys	22
Työhyvinvointi ja työturvallisuus	23
Tietoa luonalaisista	24
#luonaote-kulttuuri	25

G Hallinnointi

Yleistä	27
Taloudellinen läpinäkyvyys	28
Tietoturva ja tietosuojat	29
Vastuullinen ja laadukas toiminta	30
Tunnusluvut	31



Toimitusjohtajan katsaus

Luonan vastuullisuusohjelma ohjaa toimintaamme ja päätöksentekoamme. Sen perustana ovat kestävä kehitys, sosiaalinen vaikuttavuus, eettiset toimintatavat sekä henkilöstömme hyvinvointi. Meille vastuullisuus ei ole erillinen osa-alue, vaan keskeinen osa liiketoimintamme kehittämistä ja johtamista.

Sote-ympäristön muutos ja kehitys

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus on muuttanut toimintaympäristöämme pysyvästi. Hyvinvointialueet ovat meille keskeisiä kumppaneita, ja yhteistyössä korostuu entisestään tarve tuottaa laadukkaita ja kustannustehokkaita palveluja. Tämä edellyttää selkeitä toimintamalleja, sujuvia palvelupolkuja ja tiedon hyödyntämistä palvelujen johtamisessa ja kehittämisessä.

Digitalisaation rooli kasvaa edelleen. Vuonna 2025 kehitimme digitaalisia ratkaisuja, joilla vastaamme muuttuvan toimintaympäristön tarpeisiin ja parannamme esimerkiksi palveluiden saavutettavuutta. Tavoitteenamme on hyödyntää teknologiaa tavalla, joka tukee henkilöstömme työtä arjessa, vahvistaa asiakkaidemme palvelukokemusta ja edistää tiedolla johtamista.

Merkityksellistä työtä yhteiskunnassa

Palvelutarpeen kasvu ja eriarvoistuminen näkyivät vahvasti yhteiskunnassa myös vuonna 2025. Luonan rooli on toimia aktiivisena ratkaisujen rakentajana.

Työskentelimme tukea tarvitsevien asiakkaiden parissa, kuten ikääntyneiden, asunnottomien, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien, työttömien, turvapaikanhakijoiden sekä tilapäistä suojelua saavien kanssa. Tavoitteenamme

on tarjota turvallinen ympäristö, laadukkaat palvelut ja oikea-aikainen tuki, joka vahvistaa asiakkaidemme hyvinvointia, osallisuutta ja toimintakykyä. Ennaltaehkäisevällä työllä pyrimme vähentämään raskaampien palveluiden tarvetta ja ohjaamaan ihmisiä tarkoituksenmukaisen tuen piiriin.

Vaikuttavuus on toimintamme ytimessä. Vuonna 2025 mittasimme, arvioimme ja kehitimme palvelujamme, jotta pystyimme vastaamaan asiakkaidemme tarpeisiin mahdollisimman hyvin ja tuottamaan tietoon perustuvia ratkaisuja. Samalla pystyimme tukemaan asiakkaiden arkea ja hyvinvointia sekä vastaamaan osaltamme hyvinvointialueiden muuttuvaan palvelutarpeeseen.

Oppimista ja suunnan kirkastamista

Olemme arvioineet toimintaamme kriittisesti ja tehneet ratkaisuja, jotka tukevat pitkän aikavälin vastuullisuutta ja kestäväää liiketoimintaa. Vuoden 2025 kokemukset uusista avauksista ja muutostilanteista ovat vahvistaneet kykyämme tarkastella toimintaamme avoimesti, oppia kokemuksista ja tehdä päätöksiä laadun, eettisyyden ja tulosten pohjalta. Tarvittaessa vastuullinen toiminta tarkoittaa myös suunnan tarkistamista.

Kiitos ja katse eteenpäin

Haluan kiittää kaikkia luonalaisia sitoutumisesta ja merkityksellisestä työstä sekä asiakkaitamme luottamuksesta. Yhdessä rakennamme vastuullisempia ja inhimillisempiä palveluja sekä yhteiskuntaa, jossa ihmiset saavat tarvitsemansa tuen oikeaan aikaan.

Tommi Qvick
toimitusjohtaja

**Vaikuttavuus
syntyy arjen
kohtaamisissa,
oikea-aikaisessa
tuessa ja
rohkeudessa
uudistua.**





Toimintaympäristö ja strategia

Vuonna 2025 Luona toimii dynaamisessa ja vaativassa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristössä. Hyvinvointialueiden taloudellinen tilanne, kasvava palvelutarve ja odotukset palveluiden vaikuttavuudesta edellyttivät meiltä tarvetta uudistua ja kehittää toimintaamme. Strategiamme ytimessä on syvä ymmärrys siitä, että kestävä kasvu syntyy asiakaslähtöisistä, laadukkaista ja vastuullisesti tuotetuista palveluista. Emme tyydy pelkästään reagoimaan muutoksiin, vaan pyrimme olemaan edelläkävijä ja haluamme olla mukana rakentamassa hyvinvointipalveluiden tulevaisuutta Suomessa. Strategiamme perustuu kykyyn yhdistää korkea laatu ja kustannustehokkuus, mikä on välttämätöntä julkisen talouden paineissa.

Toimintaympäristö ja toimintaamme vaikuttavat tekijät

- **Hyvinvointialueet:** Sote-uudistus on muuttanut palveluiden järjestämistä ja kilpailutusta. Julkisen sektorin ja yksityisten toimijoiden välinen työnjako hakee vielä muotoaan.
- **Väestön ikääntyminen:** Hoiva- ja asumispalveluiden kysyntä kasvaa merkittävästi.
- **Maahanmuutto:** Kotoutumispalveluiden tarve lisääntyy.
- **Mielenterveys- ja päihdepalveluiden kasvu:** Mielenterveyden haasteet ja päihdeongelmat ovat lisääntyneet, mikä kasvattaa kuntoutus-, asumis- ja avopalveluiden tarvetta, sekä korostaa palveluketjujen toimivuutta ja tulosten seurannan tärkeyttä.
- **Vaikuttavuusvaatimukset:** Palveluiden laadun ja tulosten mitattavuus korostuu hankinnoissa sekä julkisella että yksityisellä sektorilla.
- **Digitalisaatio ja tekoäly:** Tietojärjestelmät, data, tekoäly ja digitaaliset ratkaisut ovat kriittisiä tehokkuuden, laadun ja palveluiden kehittämisessä. Tekoälyn hyödyntäminen esimerkiksi asiakasohjauksessa, palvelutarpeen ennakoinnissa ja operatiivisessa johtamisessa korostuu.

STRATEGIA

Arvot ja odotukset

- **Vastuullisuus ja eettisyys:** ohjaavat kaikkea toimintaamme.
- **Sosiaalinen kestävyys:** tuemme asiakkaiden toimintakykyä, osallisuutta ja integraatiota osaksi yhteiskuntaa.

Strategiamme kulmakivet ja tulevaisuuden tavoitteet

Strategiamme kulmakivet muodostavat selkeän suunnan:

- toimimme vastuullisesti ja vaikuttavasti sekä etänä että läsnä
- varmistamme operatiivisen tehokkuuden jokaisessa prosessissa
- kasvamme yrityksenä vastaamalla yhteiskunnan muuttuviin tarpeisiin innovatiivisesti
- haluamme olla sote-alan paras työnantaja ammattilaisille ja asiantuntijoille

Luonan visio on olla edelläkävijä, joka ei ainoastaan tarjoa palveluita, vaan tuottaa inhimillistä ja taloudellista arvoa, jota moderni suomalainen yhteiskunta välttämättä tarvitsee.

Tavoitteemme on kasvaa yhdessä yhteiskunnan tarpeiden kanssa ja vahvistaa asemaamme hyvinvointipalveluiden edelläkävijänä.

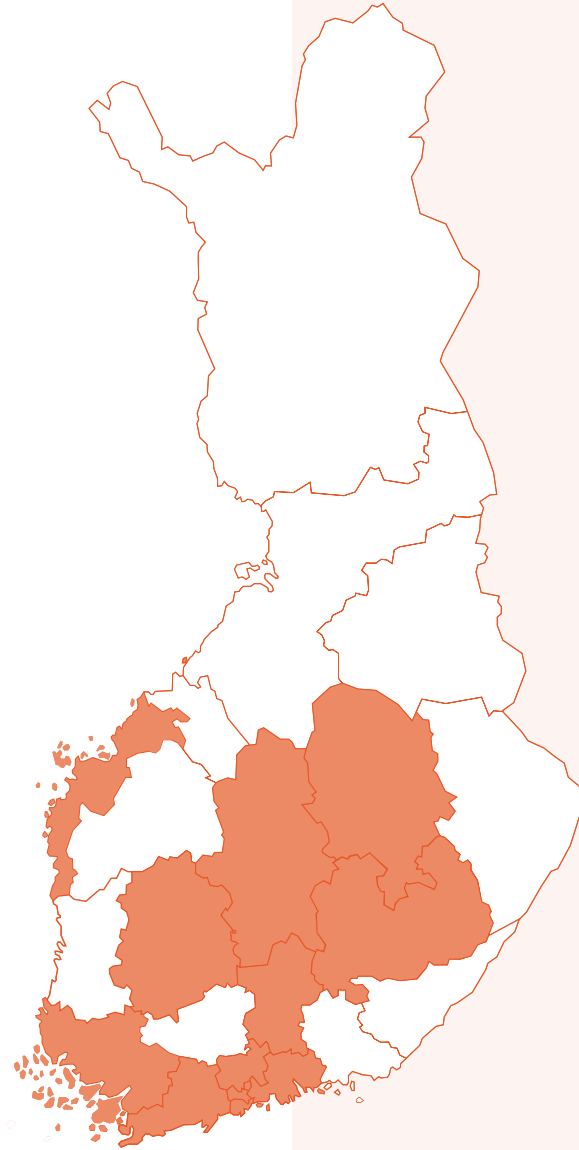


Terveyden ja hyvinvoinnin palveluiden asiantuntija

Olemme valtakunnallinen sosiaali-, terveys- ja vastaanottopalveluiden tuottaja sekä kumppani hyvinvointialueille, kunnille, vakuutusyhtiöille, yksityisille sote-alan toimijoille sekä Maahanmuuttovirastolle. Tarjoamme asiakaslähtöisiä ja vaikuttavia palveluita inhimillisesti, ammatillisesti ja luotettavasti – etänä ja läsnä.

Toimimme vastuullisesti ja kehitämme 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 2025 terveys-, sosiaali- ja vastaanottopalveluita kymmenellä hyvinvointialueella ja Helsingissä.



Luonalaiset

299

Palveluiden piirissä

2,3

miljoonaa Suomessa asuvaa ihmistä

Liikevaihto

52,4

M€, 2025

100 %

Kotimainen ja osa Bravedo-yhteisöä

Liikevoitto

5,3

M€, 2025



Luona Oy

Luona Hoiva Oy

Käyttökate

10,2 %



SOSIAALIPALVELUT

Tarjoamme ennaltaehkäiseviä ja oikea-aikaisia sosiaalipalveluja, joilla edistämme asiakkaidemme hyvinvointia ja toimintakykyä. Tuemme heidän arjenhallintaansa ja mahdollisuuttaan asua itsenäisesti kotona.

Olemme luotettava kumppani hyvinvointialueille, niiden asukkaille ja yhteistyöverkostoillemme.

Palvelut:

- Asumispalvelut
- Nuorten ja perheiden tukipalvelut
- Päihdepalvelut
- Neuvonta ja ohjauspalvelut, palveluintegraattoritoiminta
- Digitaaliset palvelut (palveluhaku ja etätapaamiset)

0,78
M€

Asumispalveluiden vuotuinen suora laskennallinen kustannussäästö*

4 640

Neuvonnan ja ohjauksen asiointit keskimäärin kuukaudessa**

VASTAANOTTOPALVELUT

Tuotamme laadukkaita ja inhimillisiä vastaanotto- palveluja asiakaslähtöisesti ja monikanavaisesti. Tuemme turvapaikanhakijoiden ja tilapäistä suojelua saavien henkilöiden arkea, hyvinvointia ja kotoutumisen edellytyksiä.

Toimimme Maahanmuuttoviraston kumppanina pääkaupunkiseudulla, Uudellamaalla ja Länsi-Savossa.

Palvelut:

- Laitosvastaanottokeskukset
- Asuntopohjaiset vastaanottokeskukset
- Yksityismajoituspalvelu
- Kiintiöpakolaisten vastaanotto
- Digitaaliset palvelut (DigiVOK)

3 165

Asiakkaiden määrä keskimäärin kuukaudessa

TERVEYSPALVELUT

Toteutamme ja kehitämme asiakaslähtöisiä ja vaikuttavia etäterveyspalveluja. Edistämme asiakkaiden hyvinvointia, sujuvaa hoitoon pääsyä ja palvelujärjestelmän toimivuutta. Hyödynnämme digitaalisia ratkaisuja ja etäpalveluita saavutettavuuden parantamiseksi.

Tarjoamme etäterveyden ratkaisuja vakuutusyhtiöille, hyvinvointialueille, kunnille, yrityksille ja yksityisille sote-alan toimijoille.

Palvelut:

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

42%

Asiakkaista pystyttiin hoitamaan etänä valmiiksi*

*Laskentakaava: eteenpäin saatetut asiakkuudet (52) x 15 k€

Lähde: Ympäristöministeriön raportti, Asunnottomuuden taloudelliset vaikutukset

**Pirkanmaan palveluneuvonta, Päijät-Hämeen ikääntyneiden palveluneuvonta sekä 1.9.2025 alkaen Lähitoripalvelu Pirkanmaalla.

*Päivystysapupalvelu, vuonna 2025



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.

Tarpeen mukainen tuki

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

Tuloksellinen apu asiakkaalle

Varmistamme, että asiakas saa oikea-aikaisen, tarpeenmukaisen ja vaikuttavan avun - etänä ja läsnä.

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

Palvelut

Sosiaalipalvelut

- Asumispalvelut
- Nuorten ja perheiden tukipalvelut
- Päihdepalvelut
- Neuvonta ja ohjauspalvelut, palveluintegraattoritoiminta
- Digitaalinen palveluhaku ja etätapaamiset

Vastaanottopalvelut

- Laitosvastaanottokeskukset
- Asuntopohjaiset vastaanottokeskukset
- Yksityismajoituspalvelu
- Kiintiöpakolaisten vastaanotto
- Digitaaliset palvelut (DigiVOK)

Terveyspalvelut

- Hoidon tarpeen arviointi ja ohjaus
- 116117-päivystyspalvelu
- Etäterveystarkastukset
- Etälääkäripalvelut
- Digiklinikka
- Hyvinvointia ja terveyttä edistävät palvelut (HYTE)

Tulokset ja vaikutukset

- Vaikuttavat tavat toteuttaa palveluita
- Innovatiiviset palvelut ja jatkuva kehittämisen kulttuuri
- Kustannussäästöt tilaaja-asiakkailla
- Tyytyväiset tilaaja- ja loppukäyttäjäasiakkaat
- Luonalaisten työhyvinvointi, -tyytyväisyys sekä osaamisen ja ammattitaidon kehittyminen
- Reagointikyky ja kumppanuus



Tietoa Luonasta

Työmme keskiössä ovat ihmiset: inhimillinen kohtaaminen, laadukkaat palvelut sekä oikea-aikainen tuki. Kohtaamme asiakkaamme erilaisissa elämäntilanteissa ja rakennamme yhdessä kumppaneidemme kanssa ratkaisuja, jotka tukevat hyvinvointia, toimintakykyä ja osallisuutta. Arvostava kohtaaminen ohjaa myös luonalaisten arkea: haluamme rakentaa työyhteisöä, jossa jokainen voi kehittyä ja tulla kohdatuksi omana itsenään.

Tuotamme sosiaali-, terveys- ja vastaanottopalveluita, joissa vastuullisuus näkyy jokapäiväisessä työssä. Yhteistyöllä, asiantuntijuudella ja digitaalisia ratkaisuja hyödyntämällä kehitämme palveluita, jotka vastaavat ihmisten ja yhteiskunnan muuttuviin tarpeisiin.

Vastuullisuustyömme rakentuu arjen valinnoista ja toimintatavoista. Vastuullisuusohjelma ohjaa työtämme tavoitteellisesti ja auttaa seuraamaan keskeisiä osa-alueita, kuten luonalaisten hyvinvointia ja osaamista, asiakas- ja kumppanikokemusta, palveluiden laatua ja vaikuttavuutta sekä toiminnan läpinäkyvyyttä. Tulosten avulla tunnistamme vahvuuksia, kehityskohteita ja uusia tapoja kehittää toimintaamme.

Vuonna 2025 vastuullisuustyömme perustui kolmeen painopisteeseen:

Hyvinvoiva luonalainen:

tuemme henkilöstön hyvinvointia, osaamista ja työssä onnistumista.

Inhimillinen kohtaaminen:

kohtaamme asiakkaat, työkaverit ja kumppanit yhdenvertaisesti ja arvostavasti.

Luona yhteiskunnassa:

kehitämme vaikuttavia palveluja, jotka hyödyttävät asiakkaita, kumppaneita ja yhteiskuntaa.

Luonan vastuullisuus lukuina

9 vastuullisuuskatsaus

Luona raportoi vastuullisuustyöstään vuosittain.

3 yritys vastuun painopistettä

Hyvinvoiva luonalainen, inhimillinen kohtaaminen ja Luona yhteiskunnassa.

Yhteiskunnallinen yritys -merkki

Luona Oy:lle ja Luona Hoiva Oy:lle on myönnetty merkki tunnustuksena liiketoiminnallisten ja yhteiskunnallisten tavoitteiden onnistuneesta yhdistämisestä.

Vastuullisuusohjelma

Ohjelma kokoaa tavoitteet, mittarit ja seurannan vastuullisuustyön kehittämiseksi.



VASTUULLISUUSOHJELMA 2025

Näkökulma	Tarkennus	Päämäärä	Mittari ja tavoite	Tulokset 2025 (2024)	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-yrittäjäkulttuuria.	Henkilöstötutkimuksen keskiarvo paranee edellisestä vuodesta.	3,8 (3,6)	●
		Tuemme luonalaisten hyvinvointia ja itsensä johtamisen taitoja työssä.	Sairauspoissaoloprosentti laskee.	5,0 (5,8)	●
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: 4,8 (4,7) asteikko 1-5	●
				Vastaanottopalvelut asiakastyytyväisyys: 4,4, asteikko 1-5 (4,3)	●
				Pirkanmaan Palveluneuvonta NPS 53	●
				Päijät-Hämeen ikääntyneiden palveluneuvonta: NPS 83	●
				Terveyspalvelut: NPS 66	●
		Tilaaaja- ja kumppani asiakaskokemus	Tavoite 4 ja yli, asteikko 1-5 - Luona sosiaalipalvelut	4,5	●
	Tavoite 4 ja yli, asteikko 1-5 - Luona terveyspalvelut	4,6	●		
	Tavoite 4 ja yli, asteikko 1-5 - Luona vastaanottopalvelut	3,5	●		
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 kasvu/lasku vuosittaisen tavoitteen mukaan	-7 %	●
			Käyttökateprosentin kasvu edelliseen vuoteen verrattuna	3,26 %	●
		Olemme vetovoimainen työnantaja.	Hakijakokemus paranee.	4,3 (4)	●
		Tuotamme yhteiskunnallisesti vaikuttavia palveluita.	Luona Oy:lle ja Luona Hoiva Oy:lle myönnetään Yhteiskunnallinen yritys -merkki.	Merkki myönnetty kolmeksi vuodeksi.	●



Vastuullinen luonalainen

Vuoden 2025 teemamme oli vastuullinen luonalainen.

Vastuullisuus ei ole Luonassa erillinen osa työtä, vaan se on osa meitä ja #luonaote-kulttuuria. Se näkyy siinä, miten huolehdimme omasta ja toistemme hyvinvoinnista, miten kohtaamme asiakkaamme arvostavasti ja yksilöllisesti sekä siinä, millaista vaikutusta työllämme on ympäröivään yhteiskuntaan.

Vuonna 2025 tarkastelimme vastuullisuutta kolmen painopistealueen kautta: **hyvinvoiva luonalainen, inhimillinen kohtaminen ja Luona yhteiskunnassa.**

Hyvinvoiva luonalainen

Hyvinvoinnista huolehtiminen tarkoittaa minulle kokonaisvaltaista huolenpitoa omasta jaksamisesta, osaamisesta ja motivaatiosta. Oma hyvinvointini heijastuu suoraan työhöni ja arkeen.

Työpäivien aikana huolehdin työn tauottamisesta. Koen taukojen olevan olennaisia keskittymisen, jaksamisen ja pitkän aikavälin työhyvinvoinnin kannalta. Vapaa-ajalla pyrin luomaan vastapainoa työlle ja ruutuajalle. Liikunta on minulle tärkeä hyvinvoinnin lähde. Riittävä uni ja vapaa-ajalla iloa tuottavat asiat ovat myös keskeisiä oman jaksamisen tukipilareita.

Työtilanne vaikuttaa myös omaan hyvinvointiini. Jos työtä on paljon, on tärkeää saada tukea omalta esihenkilöltä ja vertaiskollegoilta. Onneksi tämä toimii meidän liiketoimin-

nassamme erinomaisesti ja koen yhteistyömme sekä tuen arjessa merkittäväksi jaksamista edistäväksi tekijäksi. Oman osaamisen kehittäminen on tuonut mukanaan myös hyvinvointia, sillä se tuo uusia näkökulmia työhön.

Etätö tuo joustavuutta vapaa-aikaan ja olen erityisen iloinen, että Luonassa suhtaudutaan siihen positiivisesti. Kollegoiden tapaaminen toimistolla taas vahvistaa yhteisöllisyyttä ja tuo energiaa arkeen. Vaikka hyvinvointi on pitkälti omalla vastuullani, koen työnantajan roolin merkittävänä hyvinvointia tukevana kannustajana.
- *Sonja Nikula, tiiminvetäjä, työterveyshoitaja*

Inhimillinen kohtaminen

Inhimillinen kohtaminen merkitsee minulle ja tiimilleni ennen kaikkea arvostavaa, kunnioittavaa ja empaattista suhtautumista jokaiseen asiakkaaseen. Se on läsnäoloa, kuuntelua ja aitoa halua ymmärtää toista ihmistä – ei vain hänen asiansa tai ongelmansa, vaan myös ihmisen oma tarina, tausta ja tunteet.

Omalla kohdallani tämä teema on erityisen merkityksellinen, koska olen itse tullut kriisialueelta, kokenut turvapaikkaprosessin ja elänyt epävarmuuden keskellä. Ymmärrän syvästi, miltä tuntuu olla haavoittuvassa asemassa ja tarvita tukea uudessa yhteiskunnassa. Siksi pyrin kohtaamaan jokaisen asiakkaan paitsi ammattilaisena, myös ihmisenä – ilman ennakkoluuloja, aidosti rinnalla kulkien.

Tiimissämme inhimillinen kohtaminen näkyy arjessa konkreettisesti: kuuntelemme toisiamme ja asiakkaita herkällä korvalla, huomioimme jokaisen yksilölliset tarpeet ja tuemme toisiamme kiireen ja paineidenkin keskellä. Haluamme, että jokainen meistä, niin asiakas kuin työntekijä, voi tuntea olonsa turvalliseksi ja arvostetuksi. "Inhimillisuus ei ole meille pelkkä arvo paperilla, vaan tapa tehdä työtä joka päivä".
- *Khallata Demir, ohjaaja*

Luona yhteiskunnassa

Mielestäni Luonan tuottamat ikääntyneiden palvelut ovat yhteiskunnallisesti merkittäviä, koska ne tukevat ikääntyneiden hyvinvointia ennaltaehkäisevästi ja helposti saavutettavalla tavalla. Apua on saatavilla jo varhaisessa vaiheessa, jolloin voidaan ehkäistä arjen haasteiden kasvamista suuremmiksi.

Ikääntyneen näkökulmasta mahdollisuus saada apua matalalla kynnyksellä ja tulla kuulluksi lisää turvallisuuden tunnetta ja vähentää yksinäisyyttä. Esimerkiksi Luonan tuottamalla lähitoureilla ryhmätoiminta tukee toimintakykyä, tuo sisältöä arkeen ja vahvistaa sosiaalisia suhteita. Tällainen varhainen tuki edistää hyvinvointia ja saattaa vähentää muiden palveluiden tarvetta myöhemmin.
- *Nina Paakkunainen, palveluohjaaja*



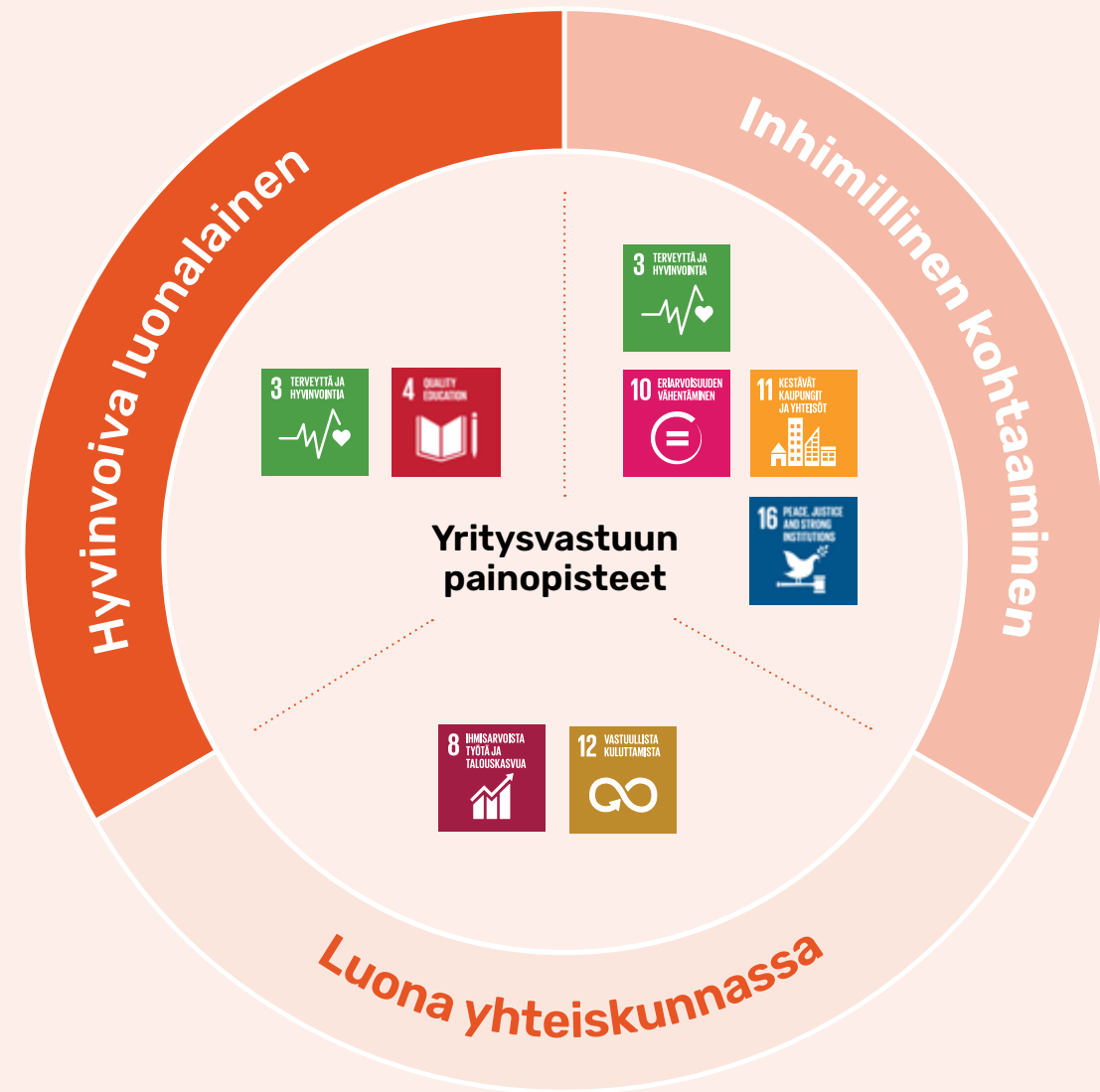
Yritysvastuun tärkeimmät painopisteet

Luonan vastuullisuuden painopisteet kytkeytyvät YK:n kestävän kehityksen tavoitteisiin niiltä osin, joissa toimintamme vaikutukset ihmisiin, henkilöstöön, palveluiden laatuun ja yhteiskuntaan ovat keskeisiä. Tunnistamme työmme kannalta olennaisiksi erityisesti tavoitteet, jotka liittyvät terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen, yhdenvertaisuuteen, ihmisarvoiseen työhön, vastuullisiin toimintatapoihin sekä rauhanomaisten ja osallistavien yhteiskuntien tukemiseen.

Hyvinvoiva luonalainen -painopisteessä korostuvat henkilöstön hyvinvointi, osaaminen ja työkyky.

Inhimillinen kohtaaminen liittyy palveluidemme ytimeen: kohtaamme asiakkaamme yhdenvertaisesti, kunnioittavasti ja heidän yksilölliset tarpeensa huomioiden.

Luona yhteiskunnassa kuvaa rooliämme yhteiskunnallisesti vaikuttavien palveluiden tuottajana. Kehitämme palveluita aitoon tarpeeseen yhdessä kumppaneidemme kanssa ja pyrimme luomaan ratkaisuja, jotka hyödyttävät sekä asiakkaita että yhteiskuntaa laajemmin.





Palvelumme tukevat ihmisten arkea, toimintakykyä, osallisuutta ja turvallisuutta erilaisissa elämäntilanteissa. Siksi vastuullisuustyömme keskiössä on se, että tuotamme toiminnallamme myönteisiä vaikutuksia ihmisille ja yhteiskunnalle.

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus on meille sekä toiminnan lähtökohta että kehittämisen tavoite. Yhteiskunnallinen Yritys -merkin avulla haluamme nostaa esiin sote-palveluiden merkitystä ja muistuttaa vastuullisuuden tärkeydestä yritystoiminnassa. Haluamme rakentaa koko yhteiskuntaan hyvinvointia yhdessä kumppaneidemme kanssa. Meille on tärkeää kehittää ja räätälöidä palveluita aitoon tarpeeseen.

Vastuullisuus ei ole meille erillinen teema, vaan osa strategista suunnittelua, palveluiden kehittämistä ja päivittäistä johtamista. Luonan vastuullisuustyöryhmä tukee työn seurantaa ja kehittämistä. Osana Bravedo-konsernia hallitsemme ympäristövaikutuksiamme toteuttamalla yhteistä ympäristöpolitiikkaa ja edistämällä ilmastotavoitteita. Lisäksi osallistumme aktiivisesti Bravedo-konsernin vastuullisuustyöhön, kuten yhteisten toimintaperiaatteiden, mittariston ja päästölaskennan kehittämiseen. Toimintamme ympäristö-, sosiaali- ja hallintovaikutukset, -riskit- ja -mahdollisuudet on otettu huomioon konsernin kaksoisolennaisuusarviassa.

Tässä katsauksessa tarkastelemme vastuullisuuttamme ESG-viitekehyksen mukaisesti ympäristön, sosiaalisen vastuun ja hallinnoinnin näkökulmista. ESG muodostuu englannin kielen sanoista Environmental, Social ja Governance. Ympäristövastuussa keskitymme toimintamme ympäristövaikutuksiin, sosiaalisessa vastuussa asiakkaisiin, henkilöstöön ja palveluidemme yhteiskunnallisiin hyötyihin sekä hallinnoinnissa vastuullisen, laadukkaan ja läpinäkyvän toiminnan edellytyksiin.



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

Hyvinvoiva luonalainen

Tuemme yhdessä hyvinvointiamme ja osaamistamme, sillä hyvän asiakaskohtamisen 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.





E

YMPÄRISTÖ

Luonan päästö- ja energia-
tiedot ovat osa Bravedo-
konsernin yhteistä
päästölaskentaa ja Bravedon
kestävyysraporttia, jossa
Luona raportoidaan osana
sote-palvelut-kokonaisuutta.





Yleistä tietoa

Luonan keskeiset ympäristövaikutukset liittyvät erityisesti toimitiloihin, energiankäyttöön, hankintoihin, liikkumiseen, jätteeseen ja arvoketjun palveluihin. Luonan päästö- ja energiatiedot ovat osa Bravedo-konsernin yhteistä päästölaskentaa ja Bravedon kestävyysraporttia. Konsernin laskennassa Luona raportoidaan osana sote-palvelut-konaisuutta. Päästö- ja energiatiedot osoittavat, missä vaikutukset syntyvät ja mihin tulevia toimenpiteitä kannattaa kohdentaa.

Vuonna 2025 Bravedo kehitti päästölaskentaa ja energiankulutuksen seuranta. Tarkentunut laskenta muodostaa uuden lähtötason, minkä vuoksi vuoden 2024 tiedot eivät ole kaikilta osin vertailukelpoisia.

Tähän osioon kootaan Luonan keskeiset energia- ja päästötiedot: energiankulutus, uusiutuvan energian osuus, kasvihuonekaasupäästöt ja päästöintensiteetti.





Päästö- ja energiatiedot

Vuoden 2025 päästö- ja energiatiedot muodostavat Luonalle uuden lähtötason ympäristövaikutusten seurannalle osana Bravedo-konsernin raportointia. Laskentaa on tarkennettu erityisesti energiankulutuksen ja kasvihuonekaasupäästöjen osalta, jotta vaikutusten kehitystä voidaan jatkossa seurata aiempaa yhdenmukaisemmin.

Luvut osoittavat, miten Luonan toimintaan liittyvät ympäristövaikutukset jakautuvat energiankäytön, toimitilojen, hankintojen, liikkumisen ja arvoketjun eri osa-alueille.

KASVIHUONEKAASUPÄÄSTÖT JA PÄÄSTÖJAKAUMA (SCOPE 1-3) (ESRS E1-8)

Bravedo- Kasvihuonekaasupäästöt (t CO ₂ -ekv.)	SoTe- palvelut (Luona)
Scope 1 päästöt	23
Biogeeniset päästöt	-
Scope 2 Päästöt	44
Biogeeniset päästöt	-
<i>Sijaintiperusteiset päästöt</i>	44
<i>Markkinaperusteiset päästöt</i>	209
Scope 3	4 229
1. Ostetut tavarat ja palvelut	4 145
1.1 Pilvipalvelut ja datakeskuspalvelut	-
2. Tuotantohyödykkeet	0
3. Polttoaineeseen ja energiaan liittyvät toiminnot	30
4. Tuotantoketjun alkupään kuljetukset ja jakelu	-
5. Toiminnassa muodostuva jäte	7
6. Liiketoimintaan liittyvä matkustaminen	4
7. Työsuhteisten työntekijöiden työmatkaliikenne	43
8. Tuotantoketjun alkupään vuokratut omaisuuserät	-
9. Kuljeutukset tuotantoketjun loppupäässä	-
10. Myytyjen tuotteiden jalostus	-
11. Myytyjen tuotteiden käyttö	-
12. Myytyjen tuotteiden käsittely käyttöiän lopussa	-
13. Tuotantoketjun loppupään vuokratut omisuuserät	-
14. Franchising	-
15. Investoinnit	-
Kokonaiskasvihuonekaasupäästöt	4 296
<i>Sijaintiperusteiset päästöt</i>	44
<i>Markkinaperusteiset päästöt</i>	209

ENERGIANKULUTUS JA ENERGIALÄHTEIDEN YHDISTELMÄ (ESRS E1-7)

Mittari	Sote
Uusiutuvan energian kokonaiskulutus (MWh)	558
Uusiutuvan energian osuus (%)	55 %
Biomassaan perustuva energiankulutus (MWh)	-
Ostetun energian osuus (MWh)	558
Itse tuotetun energian osuus (MWh)	0
Fossiilisen energian kokonaiskulutus (MWh)	459
Fossiilisen energian osuus (%)	45 %
Ostetun energian osuus	459
Itse tuotetun energian osuus (MWh)	0
Ydinenergia (MWh)	-
Ydinenergian osuus (%)	-
Kokonaisenergiankulutus (MWh)	1 017

PÄÄSTÖINTENSITEETIT

Päästöintensiteetti suhteessa liikevaihtoon (g CO ₂ -ekv. / €)	Sote
Scope 1-2 -päästöintensiteetti (g CO ₂ e / €, sijaintiperusteinen)	1.18
Scope 1-2 -päästöintensiteetti (g CO ₂ e / €, markkinaperusteinen)	4.08
Scope 1-3 -päästöintensiteetti (g CO ₂ e / €, sijaintiperusteinen)	76
Scope 1-3 -päästöintensiteetti (g CO ₂ e / €, markkinaperusteinen)	78

Kasvihuonekaasuintensiteetin laskemiseen käytetty liikevaihto	Sote
Liikevaihto (muut)	56 856 606
Liikevaihto yhteensä (tilinpäätöksissä)	



S

SOSIAALINEN VASTUU

Rakennamme vaikuttavia ja laadukkaita sote-palveluja, joissa asiakaskokemus, inhimillinen kohtaaminen ja oikea-aikainen tuki ovat keskiössä.






Yleistä tietoa

Luonalle sosiaalinen vastuu tarkoittaa laadukkaita ja inhimillisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Tuotamme ratkaisuja, jotka tukevat ihmisten arkea, toimintakykyä, osallisuutta ja oikea-aikaista avun saamista. Samalla vahvistamme osaltamme sote-palvelujärjestelmän toimivuutta ja kustannusten hallintaa.

Asiakaskokemus on palveluidemme laadun ja kehittämisen keskeinen mittari. Seuraamme sitä eri palveluissa muun muassa suositteluindeksillä, asiakastytyväisyysmittareilla ja avoimella palautteella. Tuloksia hyödynnetään arjen johtamisessa ja palveluiden jatkuvassa kehittämisessä.

Yhdistämme ammattilaistemme asiantuntijuuden ja digitaaliset ratkaisut. Näin parannamme palveluiden saavutettavuutta, sujuvuutta ja vaikuttavuutta.

Sosiaalinen vastuu näkyy myös henkilöstöstä huolehtimisena. Haluamme rakentaa työyhteisöä, jossa luonalaisten voivat hyvin, kokevat työnsä merkitykselliseksi ja heillä on mahdollisuus osallistua toiminnan kehittämiseen.



Yhteistyöllä ja asiantuntijuudella rakennamme laadukkaita sosiaali- ja terveydenhuollon ratkaisuja, joissa asiakaskokemus on kaiken keskiössä. Palveluidemme avulla tuemme ihmisten arkea, toimintakykyä ja osallisuutta sekä vahvistamme yhteiskunnan hyvinvointia.

Edistämme omalta osaltamme sote-sektorin kehitystä yhdistämällä inhimillisen kohtaamisen, ammattilaistemme osaamisen ja digitaaliset ratkaisut.

Sosiaalinen vastuumme perustuu #luonaote-kulttuuriin: kohtaamme ihmiset inhimillisesti, toimimme vastuullisesti, olemme uudistuva ja rohkea kumppani sekä muodostamme yhteisön, jossa jokaisen on hyvä olla.





Asiakaslähtöistä vaikuttavuutta

Asiakaskokemuksen mittaaminen ja systemaattinen seuranta ovat keskeinen osa toimintaamme. Mittaamme asiakaskokemusta muun muassa suositteluindeksillä eli NPS:llä, tyytyväisyyttä asian hoitaneeseen ammattilaiseen kuvaavalla CSAT-mittarilla sekä asioinnin sujuvuutta kuvaavalla CES-mittarilla. Mittaustavat vaihtelevat palvelun luonteen mukaan: palautetta voidaan kerätä esimerkiksi yhteydenoton jälkeen, kuukausittain tai vuosittaisilla kyselyillä. Osassa palveluista kysely lähetetään automaattisesti kaikille asiakkaille tai otantaperusteisesti, ja asiakkaalla on mahdollisuus vastata anonyymisti.

Määrällisten mittareiden lisäksi asiakkaat voivat antaa avointa palautetta saamastaan palvelusta. Näin saamme sekä vertailukelpoista tietoa että laadullista ymmärrystä siitä, mikä palveluissa toimii hyvin ja missä on kehitettävää. Seuraamme säännöllisesti myös tilaaja-asiakkaiden kanssa sovittujen palvelulupausten toteutumista ja keräämme heiltä palautetta kaikissa liiketoiminnoissamme ja palveluissamme.

Tuloksia hyödynnetään osana arjen johtamista, laadunhallintaa ja palveluiden kehittämistä. Esihenkilöt seuraavat asiakaskokemuksen tuloksia ja reagoivat palautteeseen tarvittaessa. Palautteita käsitellään henkilöstön kanssa, jotta ne voidaan tarvittaessa viedä käytäntöön. Laadullisia palautteita raportoidaan tilaaja-asiakkaille osana säännöllistä raportointia, ja laajempien asiakaskokemuskyselyiden tulokset käsitellään yhdessä. Tulosten pohjalta sovitaan tarvittavista kehittämistoimenpiteistä.





Sosiaalipalvelut

Vuonna 2025 tuotimme vaikuttavia sosiaalipalveluja kuudella hyvinvointialueella. Asumispalveluissa sekä nuorten ja perheiden tukipalveluissa työskentelimme suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti asiakkaiden hyvinvoinnin-, toimintakyvyn ja elämänhallinnan vahvistamiseksi. Tilapäisen asumisen palveluissa vastasimme tuen ja asunnon tarpeeseen kriisi- ja muutostilanteissa.

Tuetun asumisen palvelumme kasvoi merkittävästi alueellisesti ja asiakasmäärältään. Tuetussa asumisessa ja tukipalveluissa tuimme mielenterveys- ja päihdekuntoutujia, nuoria sekä perheitä arjen asumisessa, osallisuuden vahvistamisessa sekä itsenäiseen asumiseen siirtymisessä sosiaaliohjauksen keinoin. Yhteisöllisen asumisen mielen- terveys- ja päihdekuntoutujien yksikkö, Luona-Koti Masalan Seppä täytti joulukuussa vuoden, ja kaikki asiakaspaikat olivat silloin täynnä.

Pirkanmaalla toimimme palveluintegraattorina ja tarjosimme ensivaiheen neuvontaa ja ohjausta hyvinvointialueen asukkailla. Päijät-Hämeessä vastasimme ikääntyneiden palveluneuvonnasta. Molemmilla alueilla palvelukokonaisuuteen kuuluu sähköinen palveluhaku, joka toimii asiakkaiden ja palveluntarjoajien kohtaamispaikkana. Sen avulla asukkaat löytävät helposti arkea tukevia palveluja, ja palveluntarjoajat saavat näkyvyyttä sekä mahdollisuuden tavoittaa asiakkaita.

Laajensimme palveluvalikoimaamme käynnistämällä uuden lähitoripalvelun Pirkanmaalla 1.9.2025 kahdella alueella. Tampellan ja Veskan lähitorit tukevat alueen asukkaiden hyvinvointia ja kotona asumista. Niissä tarjotaan matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalvelua sekä järjestetään yhteisöllistä toimintaa, kuten tilaisuuksia ja ryhmiä.



Tilaja-asiakastyytyväisyys

4,5
(asteikko 1-5)

Palveluita käyttävien ihmisten asiakaskokemus
Asumis-, perhe- ja päihdepalvelut

4,8
(asteikko 1-5)

Palveluohjauksen ja neuvonnan palvelut:

Pirkanmaan palveluneuvonta

53
NPS

Päijät-Hämeen ikääntyneiden palveluneuvonta

83
NPS

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



Vastaanottopalvelut

Tuotimme Luonan vastaanottopalveluissa vuonna 2025 turvapaikanhakijoille ja tilapäistä suojelua saaville asiakkaille lakisääteiset palvelut laadukkaasti, kustannustehokkaasti ja asiakaslähtöisesti muuttuvassa toimintaympäristössä. Toimintaa ohjasivat tiiviisti Maahanmuuttoviraston linjaukset, korostunut kustannustehokkuus sekä tarve sopeuttaa kapasiteettia asiakasmäärien laskiessa. Vastasimme muutoksiin joustavasti kehittämällä yhdessä henkilöstön kanssa toimintamalleja, työprosesseja ja digitaalisia ratkaisuja. Perustimme myös uuden laitosvastaanottokeskuksen Mikkeliin.

Vuoden aikana jouduimme sulkemaan vastaanottokeskuksia. Kokonaisuutena keskusten määrä laski kahdeksasta neljään.

Luona valittiin palveluntuottajaksi huolehtimaan kiintiöpakolaisten ja heidän perheenjäsentensä vastaanoton järjestämisestä ja yhteyksistä kuntaan. Luonan toimesta vastaanotettiin yhteensä 530 henkilöä ajalla 1.4.-31.12.2025.

Vastaanottopalveluiden keskiössä oli moniammatillinen asiakastyö, jossa yhdistyivät majoitus, sosiaali- ja terveyspalvelut, ohjaus ja neuvonta sekä työ- ja opintotoiminta. Asiakkaiden tarpeiden moninaistuminen lisäsi palveluiden vaativuutta ja korosti henkilöstön osaamisen merkitystä. Samalla panostimme vaikuttavuuteen, asiakaspalautteen hyödyntämiseen sekä sujuviin siirtyihin kuntiin ja vapaaehtoiseen paluuseen.

Vuonna 2025 kehitimme vastaanottopalveluita edelleen yhteistyössä viranomaisten ja kumppaneiden kanssa, esimerkiksi pilotoimalla paluukeskustoimintaa ja vahvistamalla verkostoyhteistyötä. Toiminnan ytimessä säilyi inhimillinen, kunnioittava kohtaaminen sekä tavoitteellinen työ asiakkaiden hyvinvoinnin, elämänhallinnan ja yhteiskuntaan kiinnittymisen tukemiseksi.



Palveluita käyttävien ihmisten
asiakaskokemus

4,4
(asteikko 1-5)

2 175
hoidettua DigiVOK tapaamista*

4,2
DigiVOKia käyttävien ihmisten
asiakaskokemus *

**sis. chatit, videovastaanotot ja ajanvaraukset*



Terveyspalvelut

Keskityimme tuottamaan palveluita, joilla on suora vaikutus ihmisten hyvinvointiin ja palvelujärjestelmän toimivuuteen. Tuotimme hyvinvointialueille hoidontarpeen arviointia sekä työttömien terveystarkastuksia, joiden tavoitteena on tunnistaa tuen tarve jo varhaisessa vaiheessa ja ohjata asiakkaat oikea-aikaisesti palveluiden piiriin.

Palveluiden vaikuttavuus syntyi sujuvista hoitopoluista, laadukkaasta ammatillisesta arviosta sekä kyvystä tavoittaa asiakkaat ajoissa. Seurasimme toimintaamme keskeisillä mittareilla, jotka kuvaavat hoidon sujuvuutta, saavutettavuutta ja kustannustehokkuutta. Mittareihin sisältyivät muun muassa hoidontarpeen arvioinnin läpimenoaika, asiakkaiden tavoitettavuus ja palveluun pääsy, jatkohoitoon tai tarvittaviin palveluihin ohjautuvien asiakkaiden osuus sekä hoidon kustannustehokkuus suhteessa vaikuttavuuteen.

Hyödynsimme digitaalisia ratkaisuja ja etäpalveluita, jotka tehostavat prosesseja ja tukevat henkilöstöä päätöksenteossa.

Kehitimme yhteistyötä myös vakuutusyhtiöiden kanssa. Halusimme tarjota ratkaisuja, jotka nopeuttavat hoitoon pääsyä ja tukevat asiakkaiden toipumista ja toimintakykyä. Tavoitteenamme on yhdistää teknologia ja inhimillinen kohtaaminen tavalla, joka tuottaa mitattavaa hyötyä sekä asiakkaille että kumppaneille.



Tilaja-asiakastytyväisyys

4,6

(asteikko 1-5)

Palveluita käyttävien ihmisten
asiakaskokemus

66 8,9

NPS

CSAT

CSAT (customer satisfaction, asiakastytyväisyys), asteikko 1-10, 10 = paras / NPS (net promoter score, nettosuositelukuindeksi), asteikko -100-100, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelee yritystä eteenpäin

Työttömän terveystarkastus:
Tyytyväisyys hoitajan ammattitaitoon

94,9 %

Tyytyväisyys etänä toteutettuun
tarkastukseen

87 %



Digitaaliset palvelut ja digikehitys

Digitaalinen kehitys tukee vastuullisuustyötämme lisäämällä palveluiden saavutettavuutta ja sujuvoittamalla asiakkaiden hoitoon pääsyä. Samalla se luo perustaa entistä ennakoivammille, kustannustehokkaammille ja yhdenvertaisemmille sosiaali- ja terveyspalveluille.

Sujuvampia palvelupolkuja asiakkaille

Olemme kehittäneet määrätietoisesti digitaalista palvelukokonaisuutta, jotta asiakkaiden palvelupolut olisivat entistä asiakaslähtöisempiä. Kehityksen tavoitteena on vahvistaa ensiluokkaista asiakaskokemusta sekä tukea strategista tavoitettamme olla Suomen arvostetuin sote-toimijammattilaisille ja asiakkaille.

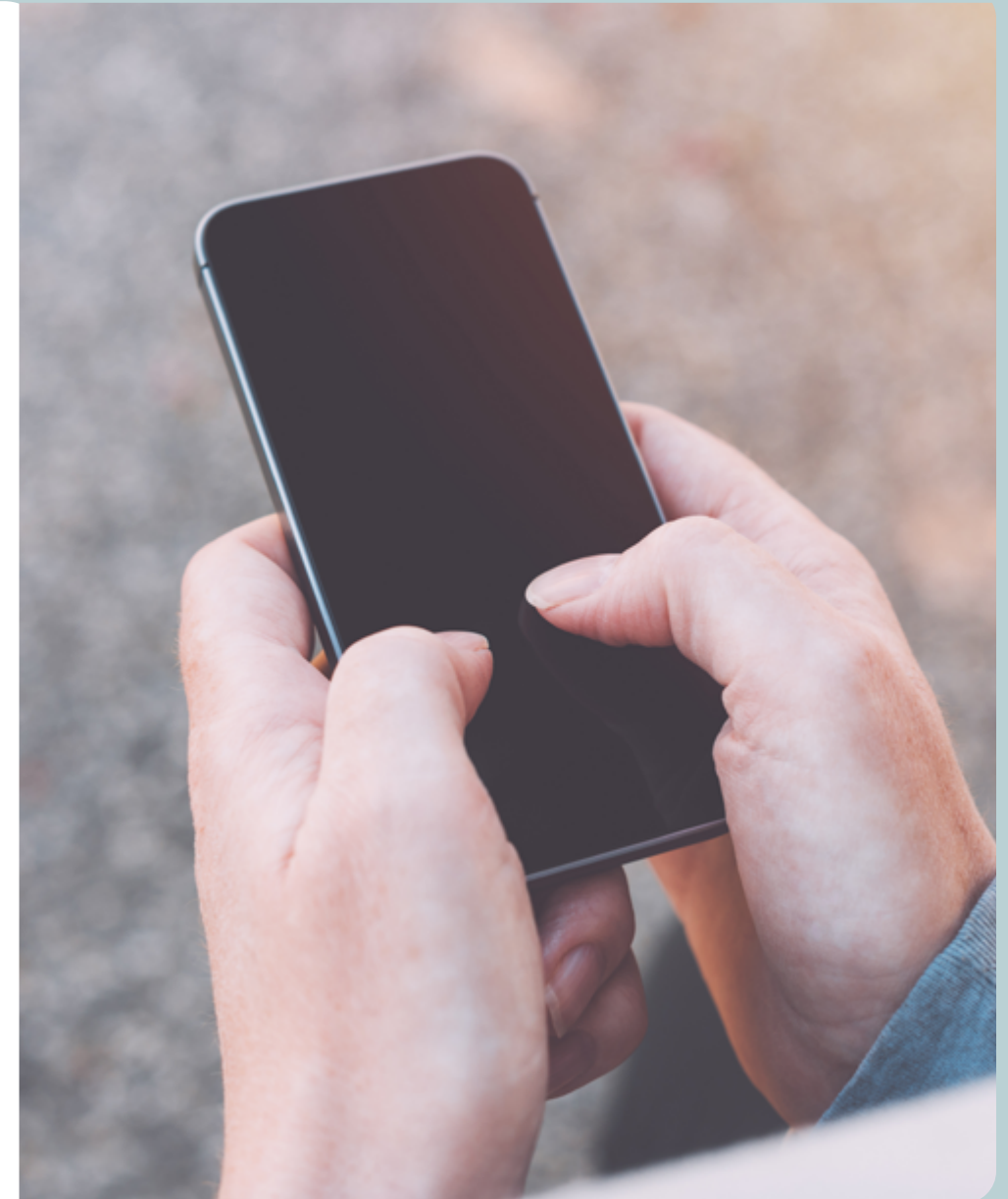
Palveluiden vaikuttavuus

Vuoden aikana otimme merkittäviä askelia digitaalisten palveluiden ja kyvykkyyksien kehittämisessä. Käyttöön otettiin uusi potilastietojärjestelmä sekä digitaalinen etäasiointialusta. Lisäksi rakennettiin valmiuksia älykkään hoidontarpeen arvioinnin työkalun integrointiin sekä kehitettiin asiakasintegraatioita, jotka mahdollistavat entistä saumattomamman asioinnin Luonan ja asiakasorganisaatioiden välillä. Samalla rakensimme kyvykkyyksiä myös itse maksavien asiakkaiden palveluille sekä kehitimme OmaLuona-portaalia, jonka kautta asiakas voi jatkossa asioida entistä sujuvammin.

Kehitimme myös tiedolla johtamisen edellytyksiä uudenlaisen tietoallasratkaisun avulla. Kokonaisuus tukee datavetoista päätöksentekoa ja luo perustaa tulevaisuuden ennustavalle analytiikalle. Ennustavan analytiikan avulla kykenemme tunnistamaan palvelutarpeita, johtamaan toimintaa tiedon pohjalta ja kehittämään palveluita entistä ennakoivammiksi.

Uusi palvelumalli etäterveystarkastuksiin

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen näkökulmasta kehitimme uudenlaista etäterveystarkastuksen toimintamallia. Kyseessä on työttömien etäterveystarkastus, jossa itse tarkastusten lisäksi palveluissa huomioidaan laajemmin hyvinvointiin ja terveyteen vaikuttavia tekijöitä, kuten alkoholin käytön vaikutukset, tyypin 2 diabeteksen riskissä olevien elintapaohjaus sekä liikunnan lisäämisen tukeminen.





Työhyvinvointi ja työturvallisuus

Luonalaisten hyvinvointi on yksi strategiamme kulmakivistä. Vuonna 2025 toteutimme uudelleen Aistii -hyvinvointi-kyselyn, jotta saimme vertailuaineistoa edellisen vuoden kyselyyn. Muutosten täyteen vuoden jälkeen oli ilahduttavaa todeta, että kyselyn keskiarvo oli hieman parantunut ja eNPS noussut positiiviseksi. Saimme nostettua myös vastausprosenttia, joka oli huikat 84 %.

Edellisen kyselyn tulosten pohjalta käynnistimme johtamisen kehittämisen hankkeen. Sen myötä olemme kuvanneet yrityksemme johtamiskäytännöt, vastuut ja päätöksenteon sekä päivittäneet toimenkuvat. Uudistetun strategiamme myötä pureduimme strategian juurruttamiseen koko henkilöstölle yhteisesti sovitun toimintamallin mukaisesti. Pidämme tärkeänä, että jokainen luonalainen ymmärtää, kuinka omassa tehtävässään pystyy toimimaan ja tekemään päätöksiä strategiamme mukaisesti.

Toisena merkittävänä hankkeena, joka myös pohjautui edelliseen Aistii-kyselyn tuloksiin, oli vastaanottokeskusten työn sujuvoittaminen prosessikehityksellä -hanke. Saimme tähän Työsuojelurahaston tuen, ja toteutimme hankkeen yhteistyössä Flovion kanssa. Hankkeessa pureuduttiin kahteen merkittävään asiakasprosessiin ja niiden sujuvoittamiseen.

- Vuonna 2025 Luonassa toimi 20 työnohjausryhmää.
- Sairauspoissaolot laskivat aiemmasta 5,8 prosentista 5,0 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	4
Työsuojeluvaltuutettuja	2
Jäseniä työsuojeluorganisaatiossa	10
Tapaturmataajuus	2,53
Syrjintätapauksia	0





Tietoa luonalaisista

299

Koko henkilöstö

195

Henkilöstö: vakituisessa ja määräaikaisessa työsuhteessa työskentelevät

60

Sairaanhoidajat, terveydenhoitajat ja lähihoitajat

0

Vuokratyöntekijät

104

Tarvittaessa töihin kutsuttavien sopimuksella olevat terveydenhoitajat, sairaanhoitajat, sosiaali-ohjaajat ja lähihoitajat

171

Sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat, asiakasohjaajat, palveluohjaajat ja ohjaajat

34

Tukitoiminnot, esihenkilöt ja johto

4/2

Naisia / miehiä johtoryhmässä

83%

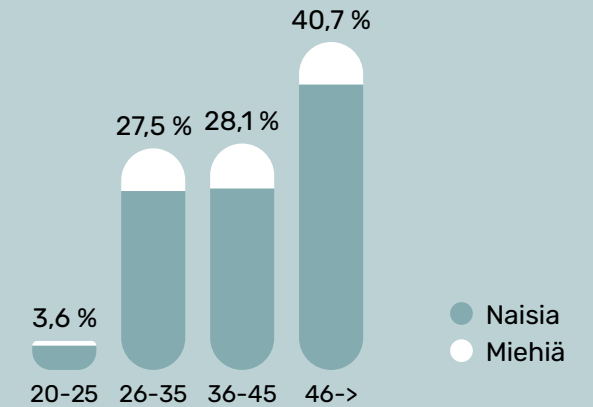
naisia



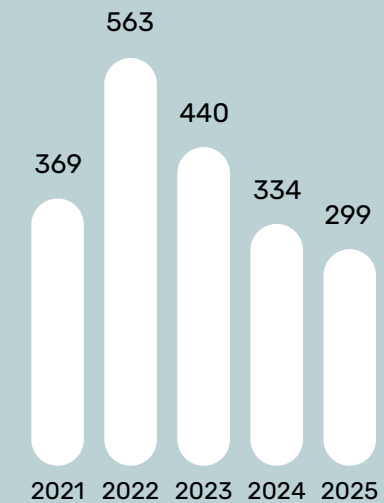
17%

miehiä

Henkilöstön ikäjakauma



Henkilöstömäärän kehitys





#luonaote – kulttuuri

Vuonna 2025 kulttuuriryömme keskiössä oli osallistuminen, yhteinen keskustelu ja jatkuva kehittyminen.

Jatkoimme #luonaoteen vahvistamista koko työyhteisössä tekemällä kulttuuristamme entistä näkyvämpää arjen tilanteissa. Tätä tukivat #luonaote-pelit, joissa luonalaisten pysähtyivät yhdessä pohtimaan, miten yhteinen tapamme toimia näkyy arjessa. Pelien ytimessä oli keskustelu: erilaisten tilanteiden ja näkökulmien jakaminen lisäsi ymmärrystä, vahvisti yhteisöllisyyttä ja synnytti oivalluksia yli liiketoiminta- ja tiimirajojen.

#luonaote-kulttuuri on keskeinen tapa viedä strategiaamme arkeen. Tämä näkyy erityisesti henkilöstön osallistamisen, palveluiden kehittämisen ja asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Esihenkilöillä on keskeinen rooli #luonaoteen toteutumisessa, sillä he mahdollistavat keskustelua, tukevat osallistumista ja varmistavat, että yhteiset toimintatavat toteutuvat arjessa.

Kulttuuriryön vaikutukset näkyvät lisääntyneenä avoimena keskusteluna, vahvistuneena yhteisöllisyytenä sekä kokemuksena siitä, että jokainen voi vaikuttaa omaan työhönsä ja yhteisiin toimintatapoihin.

Vuoden 2025 aikana innovaatiopankkiin jätettiin 19 innovaatiota. Vuodesta 2024 lähtien ideoita on kertynyt yhteensä lähes sata, joista noin 25 % on edennyt toteutukseen. Innovaatiotoiminta on osa #luonaote-kulttuuria: jokaisella luonalaisella on mahdollisuus nostaa esiin havaintoja, ideoita ja kehitysehdotuksia. Kehittäminen parantaa työn sujuvuutta ja laatua sekä rohkaisee kokeilemaan uusia toimintatapoja. Turvallinen ja inhimillinen ilmapiiri madaltaa kynnyksiä ideointiin, oppimiseen ja uudistamiseen. Innovaatiotoiminta on vakiintunut Luonassa osaksi toimintaa.

12 luonalaista valmistui tuotekehitystyön erikoisammattitutkinnosta, joka toteutettiin oppisopimuskoulutuksena yhteistyössä koulutuskeskus Salpauksen kanssa. Koulutuksen aikana kehitettiin Luonan palveluita ja toimintamalleja strategisten painopisteiden mukaisesti. Kehitysprojekteissa syntyi uusia käytäntöjä ja palvelukonsepteja muun muassa hybridityöhön, vastaanottokeskusten alkufoprosessiin ja palveluneuvontaan. Tutkimus vahvisti käytännönläheistä kehittämisotetta ja osoitti, miten paljon uusia ideoita syntyy, kun eri palveluissa työskentelevät ammattilaiset oppivat ja kehittävät yhdessä.



Muodostamme yhteisön, jossa jokaisen on hyvä olla

Vaalimme avointa, osallistavaa ja yhdessä tekemisen kulttuuria. Monimuotoisessa työyhteisössämme jokainen saa olla oma itsensä. Iloitsemme 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 kestävään 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.

Luonan arvot: Inhimillisuus • Rohkeus • Ammatillisuus • Luottamuksen arvoinen



G

HALLINNOINTI

Hyvä hallintotapa näkyy Luonassa selkeinä vastuina, avoimena toimintana ja päätöksentekona, joka tukee vastuullista kasvua.





Yleistä tietoa

Luonassa hyvää hallintotapaa tukevat selkeät johtamiskäytännöt, vastuunjako ja läpinäkyvä päätöksenteko. Johtaminen tukee strategian toteutumista kaikilla organisaation tasoilla. Tavoitteena on varmistaa, että toiminta on johdonmukaista, vastuut ovat selkeitä ja tieto kulkee oikea-aikaisesti kaikille.

Hyvän hallintotavan toteutumista tukevat myös luonalaisten eettiset periaatteet, jotka ovat keskeinen osa Luonan vastuullisuustyötä ja työskulttuuria. Ne ohjaavat luonalaista toimimaan vastuullisesti, inhimillisesti, ammatillisesti ja luottamusta rakentavalla tavalla päivittäisessä työssä. Periaatteissa käsitellään muun muassa lakien ja määräysten noudattamista, hyvää liiketoimintatapaa, reilua kilpailua, lahjonnan ja eturistiriitojen ehkäisemistä, yhteistyötä tilaaja-asiakkaiden, kumppaneiden ja palveluntoimittajien kanssa, luottamuksellisuutta ja tietosuojaa, tasa-arvoista kohtelua, ihmisoikeuksien kunnioittamista sekä työyhteisön eettistä ilmapiiriä. Näin eettiset periaatteet konkretisoivat Luonan arvoja ja tukevat yhtenäisiä toimintatapoja koko organisaatiossa.

Luona noudattaa lisäksi konsernitasoisia Bravedon toimintaohjeita, jotka täydentävät Luonan omia eettisiä periaatteita ja tukevat yhtenäistä, vastuullista ja läpinäkyvää toimintatapaa osana Bravedo-konsernia.

Luonassa on käytössä myös lakisäätöinen Whistleblowing-ilmoituskanava, jonka kautta voi ilmoittaa luottamuksellisesti väärinkäytöksistä ja epäkohdista. Ensisijaisesti epäkohtia

kannustetaan ottamaan esiin oman esihenkilön kanssa, mutta ilmoituskanava tarjoaa vaihtoehtoisen väylän tilanteisiin, joissa tämä ei ole mahdollista tai tarkoituksenmukaista. Kanava tukee avointa ja turvallista toimintakulttuuria.

Vuoden aikana Luonassa vahvistettiin yhteisiä johtamiskäytäntöjä ja päätöksenteon rakenteita. Luona-tasoisissa käytännöissä ja vastuunjaossa kuvataan organisaation keskeiset johtamisfoorumit, päätöksenteon vastuut ja roolit sekä viestinnän periaatteet.

Luonan johtamisrakenteisiin kuuluvat muun muassa hallitus, strateginen ja operatiivinen johtoryhmä, HR- ja esihenkilöfoorumit sekä henkilöstölle suunnatut yhteiset kokoukset. Näiden foorumien avulla tuetaan yhtenäistä johtamista ja tiedonkulkua.

Vuoden aikana Luonaan valittiin luottamusedustaja, mikä vahvistaa henkilöstön mahdollisuuksia osallistua työelämän kysymyksiä koskevaan vuoropuheluun ja tukee rakentavaa yhteistyötä työnantajan ja henkilöstön välillä. Luottamusmiehen valinta täydentää Luonan yhteistoiminnan ja henkilöstövuoropuhelun rakenteita.

Hyvä hallinto näkyy Luonassa arjen käytäntöinä eli selkeinä vastuina, avoimena viestintänä, yhtenäisinä toimintatapoina ja päätöksinä, joissa huomioidaan asiakkaat, henkilöstö ja toiminnan pitkäjänteinen kehittäminen.





Taloudellinen läpinäkyvyys

Luona toimii alalla, jossa viranomaiset, sopimukset ja lainsäädäntö määrittävät pitkälti palveluiden tuottamisen reunaehdot. Siksi pidämme tärkeänä, että toimintamme taloudelliset vaikutukset ja luodun lisäarvon jakautuminen ovat mahdollisimman läpinäkyviä ja ymmärrettäviä sidosryhmillemme.

Luonan toimintamalli perustuu omaan palveluntuotantoon sekä kumppanuuksiin valittujen palveluntuottajien kanssa. Taloudellinen arvonsjakautuminen muodostuu muun muassa henkilöstön palkoista, alihankinnoista, palveluostoista, veroista ja veronluonteisista maksuista.

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

Vuonna 2025 käytimme ulkopuolisten palveluiden ostamiseen noin 38 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 2025 Luona työllisti noin 300 henkilöä ja maksoi henkilöstölleen palkkoja sekä henkilösivukuluja yhteensä noin 13 miljoonaa euroa.

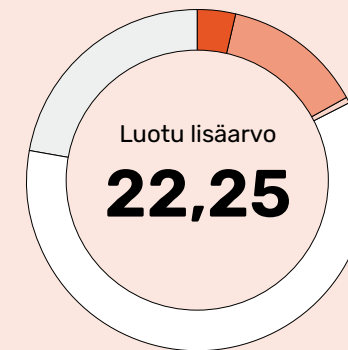
Luonan verojalanjälki

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 verojalanjäljesämme on raportoitu työntekijöiden palkoista pidätetyt ennakonpidätykset sekä työeläke-, työttömyys-, ryhmä- ja henkivakuutus sekä sosiaaliturvamaksut. Lisäksi tuemme mm. henkilöstömme kouluttautumista.

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)



- Liiketoiminnan kehitykseen siirretty 0,86
- Julkinen sektori (tuloverot) 2,92
- Sijoittajat ja rahoittajat (luotonantajat) 0,14
- Henkilöstö (palkat, palkkiot, sosiaalikulut) 13,42
- Omistajat (osingot, pääomanpalautukset ja konserniavustukset) 4,90

Verojalanjälki (MEUR)



- Tilittetyt arvonlisäverot 8,60
- Ennakonpidätykset palkoista 2,32
- Henkilöstöön liittyvät lakisääteiset maksut 3,05
- Varainsiirtovero 0
- Yhteisövero 0,01



Tietoturva ja tietosuoja

Luonan tietosuoja- ja tietoturvatyö perustuu vakiintuneeseen hallintamalliin, jota johdetaan tietosuojakoordinaattorien toimesta yhteistyössä Bravedo-konsernin ja asiantuntijakumppaneiden kanssa. Luonassa toimii tietosuojatyöryhmä, joka kokoontuu säännöllisesti, ja liiketoiminnoissa sekä tukifunktioissa on nimetyt vastuuhenkilöt varmistamassa tietosuojavaatimusten toteutumista. Bravedo-konsernin tietosuojavastaava toimii myös Luonan tietosuojavastaavana. Toimintaa ohjaavat EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR), kansallinen lainsäädäntö sekä tilaajavaatimukset, ja vaatimustenmukaisuutta varmistetaan jatkuvalla seurannalla ja vuosittaisilla katselmoinneilla.

Vaatimustenmukaisuus ja riskienhallinta

Tietosuoja ja tietoturvaa ohjaavat EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR), kansallinen lainsäädäntö sekä tilaajaorganisaatioiden tietoturva-vaatimukset. Vuonna 2025 kehittämisen painopisteenä oli liiketoimintalähtöisen tietosuojan vahvistaminen, erityisesti toteuttamalla tietosuojan vaikutustenarvioiteja (DPIA) uusille palveluille sekä tarkentamalla henkilötietojen käsittelyä koskevia ohjeistuksia. Luona on kyberturvallisuuslain mukainen keskeinen toimija, mikä edellyttää systemaattista kyberturvallisuusriskien hallintaa ja jatkuvaa kehittämistä.

Operatiivinen toteutus ja osaaminen

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa Luonan toimintakulttuuria. Henkilöstön osaamista vahvistetaan säännöllisillä koulutuksilla, jotka sisältävät sekä yleiset että palvelukohtaiset vaatimukset, sekä perehdytyksellä ja vuosittaisella Data Protection Week -teemaviikolla, joka lisää tietoisuutta ja tukee henkilöstön sitoutumista vastuulliseen tiedonkäsittelyyn.

Potilas- ja asiakastietojen käsittely perustuu turvallisiin, viranomaisvaatimukset täyttäviin järjestelmiin, ja tiedot tallennetaan pääsääntöisesti tilaajaorganisaatioiden järjestelmiin. Uusien järjestelmien käyttöönotossa hyödynnetään riskienhallintamallia sekä tarvittaessa tietosuojan vaikutustenarvioiteja.

Tietoturvaloukkaukset ja seuranta

Vuonna 2025 raportoitiin yhteensä kahdeksan tietoturvaloukkausta, joista kaksi ilmoitettiin tietosuojaviranomaiselle rekisteröidyille aiheutuneen riskin perusteella. Poikkeamien käsittely ja analysointi ovat keskeinen osa jatkuvaa parantamista ja riskienhallintaa.





Vastuullinen ja laadukas toiminta

Luonan toiminta perustuu sosiaali- ja terveysalan lainsäädäntöön, viranomaismääräyksiin, asiakassopimuksiin sekä Luonan omiin ja tilaajaorganisaatioiden ohjeistuksiin. Vastuullisuus ja laatu ohjaavat päivittäistä työtämme kaikissa palveluissamme.


Laadunhallinnan keskeinen perusta on kattava omavalvonta. Omavalvonnan avulla varmistamme palveluiden saatavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta ja laatua sekä seuraamme, että palvelut toteutuvat lainsäädännön ja tilaajasopimusten mukaisesti. Omavalvonnassa huomioidaan myös henkilöstön riittävyys sekä toimintaympäristön, laitteiden ja järjestelmien turvallisuus ja soveltuvuus palveluun.

Luonan omavalvontaohjelma sekä yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat sisältävät keskeiset toimenpiteet laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi. Omavalvonnan toteutumista seurataan jatkuvasti, ja suunnitelmia päivitetään toiminnan muutosten mukaisesti. Luonan laatupäällikkö vastaa laadunhallinnan koordinoimisesta ja tukee liiketoimintoja arjen laadunvarmistuksessa.

Laatua arvioidaan sisäisillä auditoinneilla sekä ulkopuolisten tahojen, kuten tilaajaorganisaatioiden ja viranomaisten, tekemillä tarkastuksilla. Toimintaamme ohjaavat ja valvovat muun muassa hyvinvointialueet, Lupa- ja valvontavirasto, kunnat ja Maahanmuuttovirasto.

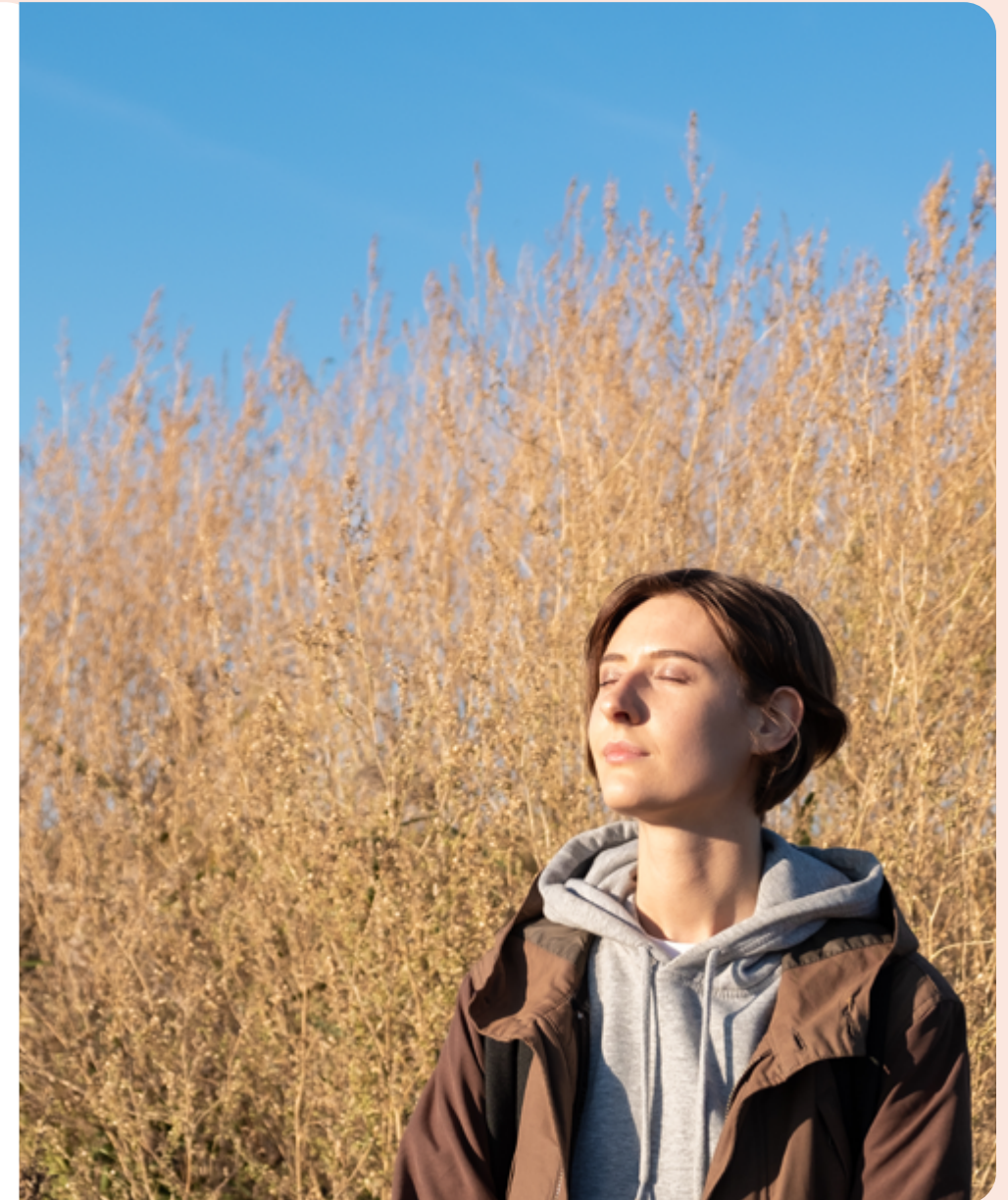
Saamme arvokasta tietoa toiminnan kehittämiseen myös mm. tilaaja-asiakastyytyväisyyskyselyistä sekä asiakaspalautteista.

Palveluiden laatu ja turvallisuus 2025



Potilasvahinkoa	2
Muistutusta	11
Kantelua	15
Whistleblow-ilmoitusta	0

Käsitlemme palautteet, muistutukset ja kantelut osana toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Kaikki muistutukset ja kantelut käsiteltiin asianmukaisesti, ja niiden perusteella tunnistetut kehittämistoimet vietiin osaksi yksiköiden arjen toimintaa.





Vastuullisuuden tunnusluvut 2023-2025

TALOUDEN TUNNUSLUVUT

Taloudellisen vastuun tunnuslukuja	2023	2024	2025
Liikevaihto ja liiketoiminnan muut tuotot (MEUR)	69,78	62,32	52,42
Liikevoitto (MEUR)	2,27	7,76	5,35
Käyttökateprosentti	3,26 %	13,26 %	10,20 %
Toimittajat: materiaalit ja palvelut (MEUR)	-46,32	-40,13	-29,74

Taloudellisen hyödyn jakautuminen (MEUR)	2023	2024	2025
Luotu lisäarvo	21,50	22,19	22,25
Liiketoiminnan kehitykseen siirretty	0,88	0,82	0,86
Julkinen sektori (tuloverot)	0,31	0,42	2,92
Sijoittajat ja rahoittajat (luotonantajat)	0,03	0,15	0,14
Henkilöstö (palkat, palkkiot, sosiaalikulut)	17,96	13,94	13,42
Omistajat (osingot, pääomanpalautukset ja konserniavustukset)	2,31	6,86	4,90

Verojalanjälki (MEUR)	2023	2024	2025
Verojalanjälki	9,76	10,88	13,98
Tilitetyt arvonlisäverot	4,39	4,71	8,60
Ennakkopidätykset palkoista	2,74	2,47	2,32
Henkilöstöön liittyvät lakisääteiset maksut	2,55	3,29	3,05
Varainsiirtovero	0	0	0
Yhteisövero	0,07	0,42	0,01



ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakaskokemus (palvelun käyttäjä)	2023	2024	2025
Luona sosiaalipalvelut			
Asumis,-perhe ja päihdepalvelut	4,6	4,7	4,8
Pirkanmaan Palveluneuvonta (ent. Kotitori)			
NPS	55	54	53
CSAT	8,6	8,7	8,6
CES	7,9	7,9	8,0
Päijät-Häme ikääntyneiden palveluneuvonta			
NPS	66	76	83
CSAT	9,0	9,2	9,4
CES	8,4	8,8	9,0
Luona terveysterveystoimet			
NPS	59	65	66
CSAT	8,4	8,8	8,9
CES	8,2	8,4	8,5
Luona vastaanottopalvelut	-	4,3	4,4

Tilaja- ja kumppaniasiakastyytyväisyys	2023	2024	2025
Luona sosiaalipalvelut	4,5	4,5	4,5
Luona terveysterveystoimet	4,3	4,3	4,6
Luona vastaanottopalvelut	3,7	3,3	3,5

Palvelulupausten toteutuminen	2023	2024	2025
Luona sosiaalipalvelut: Palveluiden ratkaisuprosentti			
Pirkanmaan Palveluneuvonta (ent. Kotitori)	91 %	96 %	88 %
Päijät-Hämeen ikääntyneiden palveluneuvonta	93 %	94 %	92 %
Luona terveysterveystoimet: Vastausprosentti	90 %	92 %	92 %
Tilapäismajoituksen järjestyminen 24 h kuluessa yhteydenotosta	100 %	100 %	100 %



MÄÄRÄYSTENMUKAISUUS

	2023	2024	2025
Eettisten toimintaperiaatteiden vastaisesta toiminnasta tulleet ilmoitukset	0	0	0
Potilasvahinkoja	0	0	2
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	6	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
Whistleblowing ilmoitukset	1	0	0

HENKILÖSTÖTUNNUSLUVUT

Henkilöstö ammattiryhmittäin	2023	2024	2025
Sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat, asiakasohjaajat, palveluohjaajat ja ohjaajat	184	193	171
Sairaanhoitajat, terveydenhoitajat, lähihoitajat	150	86	60
Johto, esihenkilöt, tukitoiminnot	49	52	34
Tarvittaessa töihin kutsuttavien työsopimuksella olevat sairaanhoitajat, terveydenhoitajat, lääkärit, sosiaaliohjaajat, lähihoitajat	108	93	104
Vuokratyöntekijät	47	0	0

Henkilöstömittareita	2023	2024	2025
Sairauspoissaoloprosentti	6,7 %	5,8 %	5,0 %
Tapaturmataajuus, poissaoloon johtaneet tapaturmat miljoonaa työtuntia kohden	0	5	2,5
Henkilöstötutkimuksen keskiarvo	3,6	3,6	3,8
Strategialähettiläät, kpl	8	8	8
Työnohjausryhmiä, kpl	20	15	20
Vaihtuvuus, vakituisesta työsuhteesta irtisanoutuneet/ työsuhteet 31.12.2024	10,5 %	20,5 %	26,0 %
Hakijakokemus	4,7	4,0	4,3
Syrjintätapausten lukumäärä ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet	0	0	0
Uuden palkatun henkilöstön kokonaismäärä	235	107	112

Henkilöstömäärä	2023	2024	2025
Koko henkilöstömäärä vuoden lopussa	440	334	299
Henkilöstömäärä vuoden lopussa, vakituisessa ja määräaikaisessa työsuhteessa työskentelevät	332	264	195
Miesten suhteellinen osuus % koko henkilöstöstä	14 %	14 %	17 %
Naisten suhteellinen osuus % koko henkilöstöstä	86 %	86 %	83 %



www.luona.fi

