

IHMISOIKEUS- PERIAATTEET



Pihlajalinnan ihmisoikeusperiaatteet

Ihmisoikeusperiaatteessa kuvataan miten Pihlajalinna täyttää velvollisuutensa kunnioittaa ihmisoikeuksia ja toteuttaa jatkuvaa ihmisoikeuksia koskevaa huolellisuusvelvoitetta (due diligence) sekä miten Pihlajalinnassa edistetään sidosryhmäyhteistyötä, korjaavia toimenpiteitä ja millaiset ovat käytössä olevat valitusmekanismit. Pihlajalinnan ihmisoikeusperiaatteet on luotu yhdessä sisäisten ja ulkoisten asiantuntijaryhmien avulla, ja ne ovat kaikkien sidosryhmien käytettävissä.

Ihmisoikeuksia koskeva huolellisuusvelvoite (due diligence)

Ihmisoikeuksia koskeva huolellisuusvelvoite sisältyy YK:n yritystoimintaa ja ihmisoikeuksia koskeviin periaatteisiin. Tämä tarkoittaa, että yritysten tulee tunnistaa, ehkäistä ja lieventää toimintansa aiheuttamia kielteisiä ihmisoikeusvaikutuksia ja puuttua niihin. Liiketoimintaa ja ihmisoikeuksia koskevien ohjaavien periaatteiden mukaisesti Pihlajalinnan pyrkii täyttämään huolellisuusvelvoitteen ihmisoikeuskysymyksissä osana yrityksen päätöksentekoprosessia.

Jatkuvan kehittämisen periaatteella, huolellisuusvelvoiteprosessi auttaa tunnistamaan ihmisiin kohdistuvat nykyiset ja potentiaaliset vaikutukset sekä puuttumaan epäkohtiin välittömästi. Korjaavat prosessit tukevat kokonaisuutta ja mahdollistavat ihmisoikeuksien kunnioittamisen ja toteutumisen osana toimintaa.

Pihlajalinnan ihmisoikeuksia koskeva huolellisuusvelvoite -prosessi kattaa seuraavat toimenpiteet:

- Keskeisten todellisten ja mahdollisten ihmisoikeuskysymysten tunnistaminen
- Toimiin ryhtyminen ja ennaltaehkäisy
- Seuranta, lieventäminen ja valvonta
- Vaikutuksista viestiminen, raportointi ja koulutus

1. Sitoutuminen

Julkinen sitoutuminen ihmisoikeuksia kunnioittaviin käytäntöihin

2. Ihmisoikeuksien huolellisuusvelvoiteprosessi

Jatkuva huolellisuusvelvoiteprosessi auttaa tunnistamaan ihmisiin kohdistuvat nykyiset ja potentiaaliset vaikutukset.

- 2.1. Tunnista keskeiset ihmisoikeuskysymykset
- 2.2. Toimiin ryhtyminen ja ennaltaehkäisy
- 2.3. Seuranta, lieventäminen ja valvonta
- 2.4. Viesti, raportoi ja kouluta

3. Korjaavat toimenpiteet

Itse tai välillisesti aiheutettujen vaikutusten korjaaminen

Pihlajalinnan ihmisoikeusvaikutusten tunnistaminen ja arviointi

Huolellisuusvelvoitteen mukaisesti Pihlajalinna on tunnistanut, että merkittävänä terveys- ja sosiaalialan toimijana Pihlajalinnalla on mahdollisia ja tosiasiallisia vaikutuksia ihmisoikeuksiin ja niiden toteutumiseen sekä suoraan että välillisesti arvoketjun kautta. Suoria ihmisoikeusvaikutuksia on erityisesti henkilöstöön ja asiakkaisiin liittyen. Välilliset vaikutukset kohdistuvat hankintaketjun työntekijöihin. On myös tiedostettu, että ihmisoikeuksiin kohdistuvien myönteisten vaikutusten lisäksi koko arvoketjuun, mukaan lukien oma liiketoiminta ja toimitusketju, liittyy ihmisoikeusriskejä. Lisäämällä koko organisaation tietoisuutta ja ymmärrystä sekä pitämällä yllä aktiivista dialogia sidosryhmien kanssa, voidaan mahdollisiin epäkohtiin puuttua riittävällä tasolla ja siten löytää parhaat keinot epäkohtien korjaamiseksi.

Mahdolliset haitalliset ihmisoikeusvaikutukset ovat vaikutuksia, jotka Pihlajalinna voi aiheuttaa omalla toiminnallaan, voi olla myötävaikuttamassa joko suoraan tai jonkin ulkoisen toimijan välityksellä tai Pihlajalinnalla on yhteys vaikutuksen aiheuttajaan liiketoiminnan tai jonkin muun yhteyden kautta.

Pihlajalinnan tunnistetut olennaisimmat ihmisoikeusvaikutukset			
Arvoketju	Asiakkaat	Oma henkilöstö	Hankintaketju
Ihmisoikeudet	- Asiainnin turvallisuus - Yksityisyyden suoja - Itsemääräämisoikeus - Yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys - Palvelujen saavutettavuus	- Työterveys ja -turvallisuus (fyysinen ja psyykinen) - Yksityisyyden suoja - Yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys - Oikeus perhe-elämään - Nuorten työntekijöiden suojelu	- Työterveys ja -turvallisuus - Lapsi-/pakkotyövoima - Elämiseen riittävä palkka - Työoikeudet - Työajat - Yhdistymisvapaus
Vaikutusalueet	Liiketoiminta Suomessa, asiakkaat kansainvälisiä	Työntekijät Suomessa, kansainvälinen rekrytointi	Globaalit hankintaketjut

Pihlajalinnan olennaiset ihmisoikeusvaikutukset on tunnistettu arviointiprosessissa. Arvioinnissa huomioidaan tärkeimpänä tekijänä ihmisoikeusriskien vakavuus, joka koostuu vaikutusten mittakaavan, laajuuden sekä korjattavuuden arvioinnista, ja todennäköisyydestä ihmisoikeusriskin toteutumiselle.

Mittakaava kertoo vaikutuksen merkittävyyden, **laajuus** kuinka laaja vaikutuksen piiri on ja **korjattavuus** kuinka helppo tai vaikea on palata kielteisistä vaikutuksista edeltäneeseen tilanteeseen. Korjattavuus arvioidaan aina vaikutuksen kohteena olevan henkilön kautta.

Ihmisoikeusriskiä arviointi tarkastellaan säännöllisesti ja se on osa toiminnan jatkuvaa kehittämistä, jotta arvio vastaa mahdollisia liiketoimintaympäristössä tapahtuneita muutoksia.

Toimenpiteiden määrittäminen ja riskien ehkäiseminen

Pihlajalinna ryhtyy toimiin kaikissa havainnoissa mahdollisista kielteisistä ihmisoikeusvaikutuksista sekä arvojen ja sopimusten lainvastaisesta toiminnasta. Käytössä on selkeät prosessit asioiden systemaattiselle käsittelylle, jotta ihmisoikeusrikkomuksiin voidaan puuttua ja korjaaviin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä välittömästi. Kaikille kriittisimmille mahdollisille ja tosiasiallisille ihmisoikeusvaikutuksille määritellään kohdennetut toimenpiteet negatiivisten vaikutusten minimoimiseksi ja niiden ehkäisemiseksi.

Seuranta, lieventäminen ja valvonta

Pihlajalinna kehittää jatkuvasti toimintaansa. Yhtiöllä on käytössä sisäisiä ja ulkoisia palautekanavia ja kyselytutkimuksia, jotka mahdollistavat ihmisoikeuksien toteutumisen ja niiden noudattamisen kartoittamisen toiminnan eri alueilla.

Henkilöstön säännöllinen Pulssi-tutkimus ja DEI-kysely auttavat seuraamaan toimenpiteiden vaikutuksia ja havainnoimaan mahdollisia kehityskohteita. Tavoitteena on erinomainen henkilöstökokemus, jota tavoitellaan kehittämällä määrätietoisesti työyhteisötaitoja, johtamista ja työturvallisuutta, kohtaamalla asiantuntijat tasavertaisesti ja oikeudenmukaisesti sekä luomalla puitteet henkilökohtaiselle ja ammatilliselle kehitykselle.

Käytössä olevien palautekanavien ja -kyselyiden avulla tunnistetaan syrjintään, kiusaamiseen ja/tai häirintään liittyvät ongelmat yksiköissä. Laaja henkilöstökysely toteutetaan kerran vuodessa, jota täydentää kaksi kevyempää minipulssia. Työhyvinvoinnin ja työolojen seuraaminen sekä turvallisuudesta huolehtiminen ja epäkohtiin puuttuminen kuuluu jokaiselle pihlajalinnalaiselle. Pihlajalinnalla on käytössä raportointijärjestelmä, jolla henkilöstö voi ilmoittaa havaitsemistaan työturvallisuuspoikkeamista ja huolenaiheista. Pihlajalinnan työturvallisuuden johtamisen tavoitteena on terveellinen ja turvallinen työympäristö sekä tapaturmien tehokas ennaltaehkäisy, kuten toimintatapojen parantaminen ja kouluttaminen.

Työsuojelun yhteistoimintaa konsernissa toteuttavat alueelliset ja yhtiökohtaiset yhteistoimintaryhmät, joiden keskeisenä tehtävänä on varmistua työolojen turvallisuudesta, terveellisyydestä ja reiluista työoloista sekä edistää työsuojelun toimintaohjelman toteutumista. Yhteistoimintaa toteutetaan Pihlajalinnassa myös Kimpassa-tapaamisissa, joissa ovat mukana työntekijöiden valitsemat edustajat, luottamusmiehet ja työsuojeluorganisaatio. Lisäksi henkilöstöä kannustetaan aktiiviseen dialogiin esihenkilöiden tai luottamushenkilöiden kanssa, jotta mahdolliset negatiiviset vaikutukset voidaan tunnistaa ja korjaaviin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä.

Asiakkaita tulee kohdella yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi ja kaikilla tulee olla yhtäläinen mahdollisuus palvelujen saavutettavuuteen. Pihlajalinna on tunnistanut asiakasryhmiä, joilla voi olla haasteita esimerkiksi palveluiden saavutettavuuden tai itsemääräämisoikeuden osalta. Asiakkaiden yhdenvertaisuutta voidaan lisätä muun muassa parantamalla palveluiden saatavuutta etäpalveluilla sielläkin, missä lähipalveluita tai muuten kyseistä asiantuntijaa ei välttämättä ole tarjolla.

Henkilökunnan ammattitaito on potilasturvallisuuden perusta. Henkilöstön ammatillista osaamista kehitetään aktiivisesti. Työntekijöiden ammattipätevyys varmistetaan rekrytoinnin yhteydessä, ja kaikki uudet työntekijät perehdytetään tehtäviinsä perehdyttämishojelman mukaisesti.

Lääketieteellinen laatu ja vaikuttavuus ovat yksi Pihlajalinnan tärkeimpiä strategisia prioriteetteja. Jatkuvalla kehittämistyöllä vahvistetaan vuoropuhelua asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa, luodaan systemaattiset rakenteet ja mittaamisen kulttuuri tukemaan laadun ja vaikuttavuuden johtamista, kehittämistä ja seuranta, joilla varmistetaan turvallinen ja vaikuttava hoito jokaiselle. Pihlajalinnan laadunhallinta perustuu muun muassa kattavaan omavalvontaan, ulkoiseen laadunvarmistukseen sekä kattavaan viranomaisvalvontaan.

Asiakaspalautteen systemaattinen kerääminen ja käsittely mahdollistavat Pihlajalinnan palveluiden, prosessien ja toimintamallien kehittämisen asiakkaita kuunnellen. Asiakkaat voivat jättää Pihlajalinnalle myös avointa palautetta palautekyselyiden yhteydessä, Pihlajalinnan itsepalvelukanavissa OmaPihlajalinnassa ja Pihlajalinna Terveyssovelluksessa. Lisäksi palautetta kerätään verkkosivujen asiakaspalautelomakkeen ja verkkoajanvarauksen palautekyselyn avulla sekä palautelaitteilla hoito- ja palvelutilanteissa.

Hankintaketjun toimittajien tulee sitoutua noudattamaan Pihlajalinnan toimittajien eettisiä toimintaohjeita (Supplier Code of Conduct). Työmme hankintaketjun ihmisoikeusvaikutusten arvioimiseksi ja hallitsemiseksi on vasta alussa, mutta työ on käynnissä ja etenee systemaattisesti seuraavan vuoden aikana. Tavoitteena on luoda selkeät käytänteet, joiden avulla voidaan varmistaa riittävä huolellisuusvelvoitteen noudattaminen sekä epäkohtiin puuttuminen ja ehkäisevien / korjaavien toimenpiteiden käynnistäminen. Esimerkiksi toimittajien on pyydettäessä todennettava heidän käytössään olevat valvontamekanismit, joiden avulla he seuraavat ihmisoikeuksien toteutumista omassa toiminnassaan ja toimitusketjussaan. Lisäksi toimittajien on varmistettava, etteivät he tai heidän toimitusketjunsä ole

osallisena ihmisoikeuksien loukkauksissa. Kolmannen osapuolen auditointeja ja arviointeja tullaan hyödyntämään jatkossa aktiivisemmin, jotta ihmisoikeuksia koskeviin mahdollisiin epäsuotuisiin havaintoihin voidaan asianmukaisesti puuttua.

Raportointi, viestintä ja koulutus

Pihlajalinnan *ihmisoikeussitoumus* ja ihmisoikeuksia koskeva *huolellisuusvelvoiteprosessi* ovat luettavissa *pihlajalinna.fi* verkkosivuilta. Ihmisoikeustyötä tarkastellaan ja arvioidaan säännöllisesti johdon ja vastuullisuusryhmän toimesta ja niihin liittyvät riskit käsitellään osana konsernin riskienhallinnan prosessia. Ihmisoikeuksiin liittyvä haitallisten vaikutusten arviointi sekä korjaavat toimenpiteet toteutetaan osana ihmisoikeushuolellisuusvelvoitetta (human rights due diligence) ja yhteistyössä eri toimintojen kanssa. Pihlajalinna raportoi ihmisoikeustyön toimenpiteiden edistymisestä vuosittain kestävyysraportissa osana hallituksen toimintakertomusta. Ihmisoikeusperiaatteiden eri osa-alueiden edistymisestä viestitään säännöllisesti sisäisesti ja ulkoisesti. Pihlajalinna tulee kehittämään myös henkilöstölle kohdennettua koulutustarjontaa sekä lisäämään sidosryhmävuoropuhelua aiheen tiimoilta.

Ilmoitusmekanismit

Pihlajalinnalla on useita erilaisia kanavia, joiden kautta henkilöstö, asiakkaat ja muut sidosryhmät voivat ilmoittaa mahdollisesti koetuista huolenaiheista ja havainnoista.

Pihlajalinnan luottamuksellisen ilmoituskanava (Whistleblowing)

Kanavan kautta, voi ilmoittaa havaitsemistaan väärinkäytöksistä ja epäkohdista organisaatiossa. Kanava on anonymi ja perustuu suojattuun ja salattuun palveluun. Keskimääräinen asian käsittelyaika on noin kuukausi. Pihlajalinnan lakiasiainyksikkö on vastuussa asioiden käsittelystä ja yhtiön hallitus seuraa ilmoituskanavaan tulleita viestejä sekä niiden perusteella tehtyjä toimenpiteitä. Ilmoituskanava löytyy Pihlajalinnan verkkosivuilla suomen-, ruotsin- ja englannin kielellä ja sen toiminnasta tullaan viestimään säännöllisesti henkilöstölle ja sidosryhmille.
<https://pihlajalinna.ilmoituskanava.fi>

Potilasasiat

Hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki vastaavat potilasasiavastaavatoiminnasta myös yksityisten palveluntuottajien osalta. Mikäli asiakas tarvitsee apua tai neuvoja muistutuksen tekemiseen, potilasasiavastaavat (aikaisemmin potilasasiamiehet) auttavat. Potilasasiavastaava ei voi ottaa kantaa lääketieteellisiin hoitopäätöksiin eikä siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 10 § mukaan terveyden- tai sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä **terveydenhuollon muistutus** häntä hoitaneeseen toimintayksikön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Mikäli asiakas on tyytymätön muistutukseen saamaansa vastaukseen, **terveydenhuollon kantelu** tehdään suoraan aluehallintovirastoon tai Valviraan. Kantelulla tarkoitetaan valvontaviranomaiselle tehtyä ilmoitusta epäillystä virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Asiakkaan epäillessä potilasvahinkoa, voi tehdä **potilasvahinkoilmoituksen** Potilasvakuutuskeskukseen.
<https://www.pihlajalinna.fi/yleista/asiakaspalaute>

Pihlajalinnan hallitus on hyväksynyt ihmisoikeusperiaatteet 13.12.2024.