

Pihlajalinna

VASTUULLISUUSRAPORTTI 2021

2021

Vastuullisuusraportti 2021

SISÄLLYSLUETTELO

Pihlajalinnalla lyhyesti	2
Toimitusjohtajalta	4
Olennaisuusarvio	6
Sidosryhmävuorovaikutus	7
Vastuullisuuden teemat	8
Vastuullinen liiketoiminta	8
Eettinen liiketoiminta	8
Tasa-arvo ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen	8
Läpinäkyvä viestintä ja vastuullinen markkinointi	9
Toiminnan ympäristövaikutukset	9
Taloudellinen arvo yhteiskunnalle	11
Suorat taloudelliset vaikutukset	11
Verovastuullisuus ja verojalanjälki	11
Positiivisia taloudellisia vaikutuksia kuntiin	11
Vastuu terveydestä ja hyvinvoinnista	12
Laatu ja potilasturvallisuus	12
Lääketieteellinen laatu ja vaikuttavuus	13
Etäpalveluita ja uusia hoitomalleja	13
Panostuksia ennaltaehkäisevään terveydenhuoltoon	13
Aktiivisesti mukana koronavirusepidemian hoidossa	14
Asiakastytyytyväisyys	14
Tietosuoja ja tietoturvan johtaminen	14
Vastuu henkilöstöstä	16
Henkilöstön kuuntelu ja osallistaminen	16
Laadukas esihenkilötyö	17
Osaamisen kehittäminen	17
Työturvallisuus	17
Henkilöstön hyvinvointi	18
Raportointiperiaatteet	19
GRI-sisältöindeksi	20
Selvitys muista kuin taloudellisista tiedoista - sisältöviittaukset	22
Taksonomiakelpoisuus	23
Allekirjoitukset	23

Pihlajalinnalla Oy on yksi Suomen johtavista sosiaali-, terveys- ja hyvinvointipalvelujen tuottajista. Konsernin asiakkaita ovat yksityishenkilöt, yritykset, vakuutusyhtiöt ja julkisyhteisöt, kuten kunnat ja kuntayhtymät.

Tästä raportista

Tämä on Pihlajalinnan ensimmäinen GRI-standardin (Global Reporting Initiative) mukainen vastuullisuusraportti. Raportti noudattaa GRI-standardien Core-tason vaatimuksia. Tämä vastuullisuusraportti sisältää kirjanpitolain 3 a luvun mukaisen selvityksen Pihlajalinnalla konsernin muista kuin taloudellisista tiedoista. Raportti julkaistaan suomeksi ja englanniksi.

Asiakasryhmät

milj. euroa	2021	2020	muutos	muutos-%
Yritysasiakkaat	137,8	120,7	17,1	14,1 %
joista vakuutusyhtiöasiakkaat	34,8	31,4	3,4	10,9 %
Yksityisasiakkaat	85,3	81,1	4,2	5,1 %
Julkinen sektori	427,7	372,4	55,2	14,8 %
josta kokonais- ja osaulkoistukset	300,8	287,9	12,9	4,5 %
josta työvoimapalvelut	26,1	23,0	3,0	13,2 %
josta työterveys- ja muut palvelut	100,8	61,5	39,3	63,8 %
Konsernin sisäinen myynti	-73,0	-65,6	-7,4	11,2 %
Konsernin liikevaihto	577,8	508,7	69,1	13,6 %



*Kokonaiskäyntimäärä sisältää Pihlajalinnalla lääkärikeskukset, hammasklinikat, konsernin yksityiset sairaalat, työterveysasemat ja vastuulääkärikäynnit.

Pihlajalinna auttaa suomalaisia elämään parempaa elämää

Pihlajalinna tuottaa laadukkaita sosiaali- ja terveydenhuollon sekä hyvinvoinnin palveluita. Konsernin laajaan palveluvalikoimaan kuuluvat yleis- ja erikoislääkäripalvelut, sairaalapalvelut, työterveyshuolto, sosiaali- ja terveydenhuollon ulkoistukset, liikuntakeskuspalvelut, vastuulääkäri- ja etävastaanottopalvelut sekä asumis- ja työvoimapalvelut.

Pihlajalinna toimii ainoastaan Suomessa ja maksaa kaikki veronsa Suomeen. Yhtiön pääkonttori sijaitsee Tampereella Kehräsaarella. Pihlajalinnalla on toimintaa ympäri Suomen ja vahva maantieteellinen asema erityisesti Pirkanmaalla, Keski-Suomessa, Pohjois-Karjalassa ja Pohjois-Savossa.

Vuoden 2021 lopussa Pihlajalinna-konserniin kuului 28 (2020: 30) tytäryhtiötä, 2 (1) osakkuusyritystä ja 1 (1) yhteinen toiminto. Kaikki Pihlajalinnan tytäryhtiöt on rekisteröity Suomeen. Lukuihin sisältyvät Pihlajalinnan ja kuntien tai kuntayhtymien yhdessä omistamat yritykset. Pihlajalinnan kehittämästä yhteisyritysmallista, jossa konserni perustaa kunnan tai kuntayhtymän kanssa yrityksen tuottamaan julkisia sosiaali- ja terveyspalveluita, on tullut vallitseva käytäntö sosiaali- ja terveyspalveluiden kilpailutuksissa.

Pihlajalinnan osake (PIHLIS) on listattuna Nasdaq OMX Helsingissä vuodesta 2015 lähtien. Pihlajalinna on 96,05-prosenttisesti (95,33 %) suomalaisomistuksessa. Yhtiön suurimmat omistajat 31.12.2021 on esitetty vie-reisessä taulukossa. Ajantasaiset tiedot yhtiön suurimista osakkeenomistajista löytyvät yhtiön sijoittajasi-vustolta osoitteesta <https://investors.pihlajalinna.fi>.

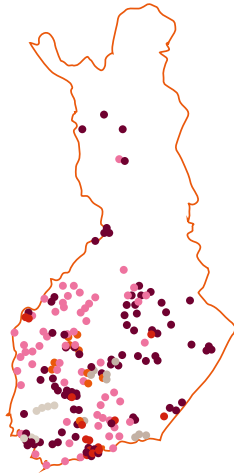
5 suurinta osakkeenomistajaa

	Osuus osakkeista
LähiTapiola Keskinäinen Vakuutusyhtiö	15,40 %
MWW Yhtiö Oy	10,20 %
Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia	8,80 %
LähiTapiola Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö	8,40 %
Keskinäinen Työeläkevakuutusyhtiö Elo	5,60 %

Pihlajalinnan suurimmat osakkeenomistajat 31.12.2021.

Pihlajalinnan toimipisteet 2021

- Lääkärikeskus, sairaala, hammasklinikka
- Sote-ulkoistus
- Asumispalvelu
- Liikuntakeskus
- Vastuulääkäripalvelu



Pihlajalinnan vastuullisuus näkyä asiakkaille



Kulunut vuosi on jo toinen koronaepidemian kanssa eletty vuosi. Pihlajalinnan toiminnassa tämä on näkynyt joka päivä, ja se on vaatinut henkilöstöltämme kestokykyä ja erinomaista ammattilaisuutta. Haluan osoittaa kiitokseni koko henkilöstöllemme ja kaikille yhteistyökumppaneillemme siitä panoksesta, jonka he ovat antaneet toteuttaaksemme strategiaamme kirjattua tehtäväämme: Autamme suomalaista elämään parempaa elämää. Tähän olemme sitoutuneet myös näissä vaikeissa olosuhteissa. Jatkamme asiakaspalvelun ja ammattilaisten työskentelyolosuhteiden parantamiseen painottuvia kehityshankkeita voidaksemme rakentaa parempaa palvelua asiakkaillemme sekä auttaa omaa henkilöstöämme saavuttamaan parhaimmat mahdolliset työolosuhteet. Esimerkkinä tästä työstä on työntekijöille ja ammatinharjoittajille kehitetty ammattilaisen mobiilisovellus, joka mahdollistaa työasioiden hoitamisen tehokkaasti ja joustavasti etänä.

Epidemiasta huolimatta Pihlajalinnan

liiketoiminnan kehitys oli tilikauden aikana suunnitelmien mukaista. Heinäkuun 2021 alussa Pihlajalinnalla julkisti ostavansa Pohjola Sairaala Oy:n koko osakekannan. Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) hyväksyi Pihlajalinnan ja Pohjola Sairaalan yhdistymisen ilman ehtoja tammikuussa 2022. Kauppa toteutettiin 1.2.2022. Kaupan yhteydessä allekirjoitimme myös uuden viisivuotisen palvelusopimuksen Pohjola Vakuutuksen kanssa.

Pohjola Sairaalan hankinta ja uusi palvelusopimus ovat Pihlajalinnalle keskeinen strateginen tukijalka, kun tavoitteenamme on toimipisteverkoston ja erikoissairaanhoidon palveluvalikoiman laajentaminen kaikissa maakunnissa ja erityisesti väestötiheillä alueilla. Haluamme jatkossakin yhdessä johtavien suomalaisten vakuutusyhtiöiden kanssa tarjota kaikille suomalaisille laadukkaita palveluita ja nopeaa hoitoon pääsyä asuinpaikasta riippumatta. Aidosti terveyshyötyä tuottavat hoitoketjut liikuntapalveluineen sekä digitaaliset palvelut ja sairauksien

Me pihlajalinnalaiset voimme katsoa tulevaisuuteen hyvin ja luottavaisin mielin. Vastuullinen lähestymisemme suomalaisen terveydenhuoltoon antaa meille kilpailuetua ja kykyä valmistautua myös niihin haasteisiin, jotka tulevaisuus meille eteen tuo.

”

ennaltaehkäisy ovat kehittämistyömme keskiössä.

Yhtiömme vision ”Tuomme hyvinvoinnin jokaisen lähelle” kirkastuminen näkyy digitaalisten palvelujen edellisestä tilikaudesta jatkuneessa kehittymisessä. Tilikauden aikana tapahtuneista kaikista vastaanottokäynneistä, kuntaulkoistukset ja koronatestaus pois lukien, oli digitaalisia 39 (28) prosenttia. Pihlajalinna panostaa voimakkaasti digitalisointiin henkilöstön, asiakaskokemuksen ja operatiivisen toiminnan kehittämässä. Digitaaliset palvelut parantavat merkittävästi palveluiden saavutettavuutta sekä tuovat monipuolisuutta terveydenhoidon ammattihenkilöstön työskentelyyn. Odotamme, että digitaalisten palveluiden tuleva kehitys parantaa edelleen merkittävästi Pihlajalinnan kilpailukykyä erityisesti valtakunnallisen sote-uudistuksen käynnistyessä.

Pihlajalinnan työterveyskäyntien analysointi osoittaa, että mielenterveysyistä alkaneet sairauspoissaolopäivät tuhatta työntekijää kohden ovat kasvaneet 24

prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna. Tuki- ja liikuntaelimiin liittyvissä sairauspoissaoloissa kasvu on ollut kolme prosenttia. Kuluvana vuonna olemme keskittyneet digitaalisessa palvelukehityksessämme erityisesti näiden vaivojen hoitopolkujen kehittämiseen.

Avasimme Pihlajalinnan etäkanavissa alkuvuodesta 2021 Mielen huoli -palvelun, jonka tarkoituksena on tarjota apua ja hoitoa mielenterveysongelmiin jo mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Kun mielenterveyden ongelmista kärsivät ohjataan ajoissa vaikuttavaan hoitoon, vähenevät pitkät sairauspoissaolot, pysyvä työkyvyttömyys, inhimillinen kärsimys ja työnantajan sekä lopulta yhteiskunnan kustannukset.

Alkukesästä 2021 julkaistiin myös liikuntalähete osana uutta palveluvalikoimaamme. Liikuntalähete on yhdessä liikuntakeskustemme kanssa tuotettava kokonaisvaltainen ja asiakkaan elämänlaatua parantava palvelu, jonka taustalla on tieteellinen näyttö liikunnan hyödyistä hyvinvoinnille

ja terveydelle. Myös tuki- ja liikuntaelinsairauksien ja -ongelmiin työfysioterapian, fysioterapian ja tarvittaessa leikkaushoidon turvin ajoissa puuttamalla vähenevät sairauspoissaolot ja kustannukset.

Syyskuussa Lohjalle avattiin Pihlajalinnan kolmas Uniikki-erityisasumispalveluyksikkö. Ensimmäinen Uniikki-yksikkö perustettiin Hämeenlinnaan vuonna 2018 ja toinen Riihimäelle vuonna 2020. Pihlajalinnan Uniikki-yksiköt on tarkoitettu henkilöille, joilla on vakavia käyttäytymisen säätelyn tai elämänhallinnan haasteita. Vahvistamme lääkärikeskusverkostoamme avaamalla uudet lääkärikeskukset Lahteen, Espooseen ja Vantaalle alkuvuodesta 2022.

Syksyllä aloitimme Pihlajalinnan vastuullisuusstrategian kehitystyön. Sen ensimmäisiä julkisia näyttöjä on vastuullisuusraporttimme, joka sisältää vaikutustemme olennaisuusarvion. Kyseessä on ensimmäinen Pihlajalinnan GRI Standards -raportointimalliin perustuva vastuullisuusraportti. Tulemme kehittämään raportointiamme

edelleen ja valmistaudumme EU:n komission asetuksella määrittämiin uudistettuihin raportointivelvoitteisiin. Strategiatyössä nousi esiin myös uusia vastuullisuuden painopisteitä. Meidän lähes 200 toimipaikkaamme muodostavat merkittävän kiinteistö- ja toimipistekokonaisuuden, jonka ympäristövaikutuksiin tulemme kiinnittämään yhä enemmän huomiota.

Tiedämme, että maailma tulee muuttamaan. Vaikka koronaepidemia väistyy ajallaan, voimme olla varmoja, ettei paluuta aikaan ennen epidemiaa tule tapahtumaan. Digitaalisten palvelujen läpimurto muuttaa esimerkiksi asiakkaiden kohtaan terveydenhuollossa. Samanaikaisesti Suomen tuleva sote-lainsäädäntö jakaa terveydenhuollon markkinoita ja siihen varattavia resursseja uudelleen. Me pihlajalinnalaiset voimme katsoa tulevaisuuteen hyvin ja luottavaisin mielin. Vastuullinen lähestymisemme suomalaisen terveydenhuoltoon antaa meille kilpailuetua ja kykyä valmistautua myös niihin mahdollisuuksiin ja haasteisiin, jotka tulevaisuus meille eteen tuo.

JONI AALTONEN

Toimitusjohtaja

Pihlajalinnan vastuullisuuden olennaiset aiheet

Osana GRI Standards -raportointimalliin siirtymistä Pihlajalinnan johdon edustajista koottu työryhmä toteutti joulukuussa 2021 Pihlajalinnan ensimmäisen GRI-standardien mukaisen olennaisuusarvion. Arvio pohjautuu syksyllä 2021 toteutettuihin yhtiötä läpileikkaaviin haastatteluihin, joiden avulla tunnistettiin keskeiset vastuullisuuteen liittyvät vaikutukset ja arvioitiin vastuullisuuteen liittyviä riskejä Pihlajalinnan toiminnassa.

Merkittävimmät vastuullisuuteen liittyvät riskit Pihlajalinnan toiminnassa koskevat potilasturvallisuutta ja potilastietojen käsittelyä. Henkilöstön osalta merkittävimmät riskit liittyvät työkykyyn ja työvoiman saatavuuteen. Osaavan työvoiman saatavuus ja riittävyys on tunnistettu kansallisellakin tasolla sote-alan haasteeksi. Pihlajalinnan ympäristövaikutusten arviointi on vielä kesken, mutta toimintaan ei sen luonteen johdosta odoteta liittyvän kriittisiä ympäristöriskejä. Lahjonta- ja korruptionriskit sekä ihmisoikeuksiin liittyvät riskit on arvioitu mataliksi, sillä konserni toimii vain Suomessa.

Olennaisuusarviossa hyödynnettiin lisäksi sidosryhmäpalautteita ja vuoden 2019 lopussa toteutettua sidosryhmätutkimusta. Olennaisuusarvio on yhtiön johtoryhmän hyväksymä. Olennaisuusarvio muodostaa pohjan Pihlajalinnan tulevalle vastuullisuustyölle, kuten vastuullisuusstrategian määrittelylle.

Olennaisuusarvion kautta löydettiin viisitoista aihetta, jotka ovat yhtiön vaikutusten ja sidosryhmien arvioiden kannalta merkittäviä. Aiheet jaoteltiin kolmeen teemaan:

Vastuu terveydestä ja hyvinvoinnista

- Potilasturvallisuus
- Palveluiden vaikuttavuus ja laatu
- Sairauksien ennaltaehkäisy
- Palveluiden saatavuus ja saavutettavuus
- Potilas- ja henkilötietojen turvallinen käsittely
- Tietojärjestelmien keskeytymätön toiminta

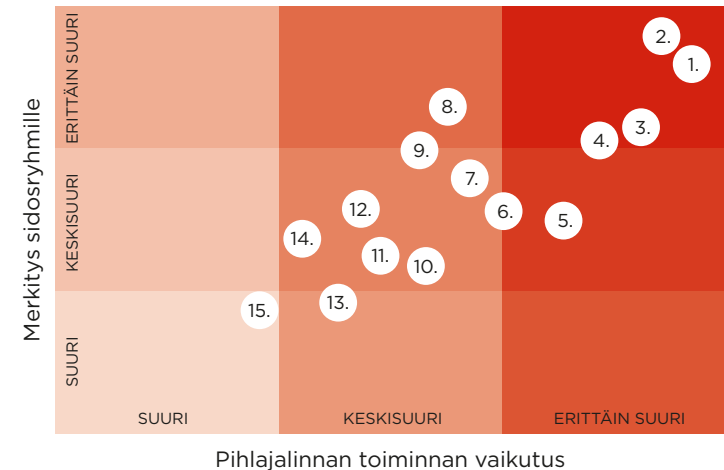
Vastuullinen liiketoiminta

- Eettinen liiketoiminta
- Taloudellinen arvo yhteiskunnalle
- Tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus
- Vastuullinen hankinta
- Toiminnan ympäristövaikutukset
- Läpinäkyvä viestintä ja vastuullinen markkinointi

Vastuu henkilöstöstä

- Työturvallisuus
- Henkilöstön hyvinvointi
- Osaamisen kehittäminen

Tämän raportin sisältö noudattaa olennaisuusarvion määrittelemiä teemoja sekä niiden sisältämiä aiheita.



Vastuu terveydestä ja hyvinvoinnista

1. Palveluiden vaikuttavuus ja laatu
2. Potilasturvallisuus
5. Potilas- ja henkilötietojen turvallinen käsittely
7. Palveluiden saatavuus ja saavutettavuus
8. Sairauksien ennaltaehkäisy
12. Tietojärjestelmien keskeytymätön toiminta

Vastuullinen liiketoiminta

6. Eettinen liiketoiminta
10. Tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus
11. Taloudellinen arvo yhteiskunnalle
13. Vastuullinen hankinta
14. Läpinäkyvä viestintä ja vastuullinen markkinointi
15. Toiminnan ympäristövaikutukset

Vastuu henkilöstöstä

3. Työturvallisuus
4. Henkilöstön hyvinvointi
9. Osaamisen kehittäminen

Pihlajalinnan vastuullisuuden tärkeimmät sidosryhmät

Pihlajalinna on osa suomalaista sosi-aali- ja terveydenhuollon järjestelmää. Yhtiön vastuullisuuden kannalta keskeisiä sidosryhmiä ovat erityisesti potilaat ja asiakkaat, joiden terveyteen, hyvinvointiin ja elämän laatuun Pihlajalinnan päivittäinen toiminta vaikuttaa. Lisäksi Pihlajalinnassa edistää suomalaisten terveyttä ja hyvinvointia tuottamalla julkisen ja yksityisen sektorin asiakasorganisaatioille palveluja esimerkiksi toimialan ulkoistuksissa ja työterveyshuollossa. Palveluiden tuottaminen ei onnistu ilman osaavia ja motivoituneita ammattilaisia. Pihlajalinnan omistajille toiminnan vastuullinen kehittäminen ja avoin viestintä ovat osa yhtiön liiketoiminnan tulevaisuuden menestyksen varmistamista. Tämän lisäksi toimiala edellyttää tiivistä vuorovaikutusta viranomaisien kanssa.

Pihlajalinnassa käy jatkuvaa vuoropuhelua tärkeiden sidosryhmiensä kanssa varmistakseen, että sidosryhmien odotuksiin voidaan vastata toiminnan kehittämisessä. Viereisessä taulukossa on esitetty Pihlajalinnan tärkeimmät sidosryhmät ja vuorovaikutuskanavat.

Sidosryhmä	Vuorovaikutuskanavat	Tärkeimmät vastuullisuusteemat vuonna 2021
Potilaat, omaiset, kuluttajat	Vuorovaikutus palveluissa, asiakaspalvelukanavat, asioinnin jälkeiset kyselyt, asiakastytytyväisyyskyselyt, palautekanavat, sosiaalinen media	Laadukas ja vaikuttava hoito ja hoiva, asiantunteva ja ammattitaitoinen hoitohenkilöstö, monipuoliset etäpalvelut, ajanvarauksen ja asioinnin sujuvuus
Asiakasorganisaatiot: kunnat, kuntayhtymät, sairaanhoitopiirit, seurakunnat, julkishallinto, vakuutusyhtiöt, yritykset	Henkilökohtainen vuorovaikutus, asiakaspalvelukanavat, asiakastytytyväisyyskyselyt	Yhteistyössä selkeästi määritellyt tavoitteet, toimiva tiedonkulku, tietosuojan ja tietoturvallisuuden huomioiminen sopimuksissa
Henkilöstö	Henkilökohtainen vuorovaikutus, henkilöstöinfot, kehityskeskustelut, koulutukset ja valmennukset, intranet, Pihlajalinnan Pulssi-henkilöstökysely, yhteistoiminta ja työsuojelukokoukset, Pihlajalinnassa Akatemia	Selkeät työn tavoitteet, tiimikehityskeskustelujen käyttöönotto, johtamisen ja esihenkilötyön kehittäminen, yhteistyön tiivistäminen yhteistoiminnassa ja työhyvinvoinnin johtamisessa eri tasoilla, työsuojelu erityisesti koronaepidemiaan liittyen sekä väkivallan uhan osalta
Osakkeenomistajat ja sijoittajat	Säännöllinen raportointi ja tiedottaminen, yhtiökokoukset, virtuaalinen pääomamarkkinapäivä, muut tapahtumat ja tapaamiset	Läpinäkyvä ja säännöllinen tiedottaminen, aktiivinen viestintä koronaepidemiaan vaikutuksista liiketoimintaan, vastuullisuuden ja sen raportoinnin kehittäminen
Viranomaiset	Yhteistyö, viranomaisen asiointikanavat, raportointi ja tiedottaminen	Toiminnan vaatimustenmukaisuus, aktiivinen vuoropuhelu, toimiva tiedonsiirto mm. koronatestauksessa

Vastuullinen liiketoiminta

Vastuullinen liiketoiminta tarkoittaa Pihlajalinnalle pyrkimystä hyvään yritys-kansalaisuuteen. Konsernin strategisten tavoitteiden saavuttamisen perustana on eettinen ja kestävä toiminta. Lisäksi yhtiö tuo taloudellista arvoa yhteiskunnalle tuottamalla tehokkaita sosiaali- ja terveyspalveluita, hankkimalla palveluita ja tuotteita paikallisilta toimijoilta ja maksamalla kaikki verot Suomeen.

Eettinen liiketoiminta

Pihlajalinnalla noudatetaan toiminnassaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, viranomaisohjeita ja listayhtiöitä koskevia sääntöjä ja määräyksiä. Lisäksi yhtiön toiminnassa noudatettavat periaatteet on kirjattu erillisiin toimintaohjeisiin (Code of Conduct).

Toimintaohjeissa käsitellään muun muassa työntekijöiden oikeuksia, lahjontaa, eturistiriitoja, poliittista toimintaa, reilua kilpailua ja ostotoimintaa. Toimintaohjeiden mukaisesti Pihlajalinnalaiset eivät esimerkiksi saa antaa tai ottaa vastaan lahjoja tai muita etuja, jotka saattaisivat vaikuttaa liiketoimintaan liittyviin päätöksiin, viranomaisiin tai julkisyhteisöjen virkamiehiin.

Konsernin johtoryhmä vastaa siitä, että toimintaohjeet ovat henkilöstön tiedossa, ja esihenkilöt vastaavat siitä, että ohjeita noudatetaan. Pihlajalinnalla edellyttää toimintaohjeiden mukaisten periaatteiden noudattamista myös toimittajiltaan ja

yhteistyökumppaneiltaan.

Uudet esihenkilöt perehdytetään heille suunnatussa koulutuksessa yhtiön toimintaperiaatteisiin. Tavoitteena on, että vuoden 2022 aikana kaikki pihlajalinnalaiset ovat suorittaneet toimintaohjeita koskevan koulutuksen.

Yhtiön työntekijät saavat neuvoa toimintaohjeiden soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä oman esihenkilönsä lisäksi yhtiön lakiosastolta. Yhtiön toimintaperiaatteiden vastaisesta toiminnasta on viipymättä ilmoitettava esihenkilölle, esihenkilön esihenkilölle tai Pihlajalinnan lakiosastolle. Ilmoitus on myös mahdollista tehdä anonyymisti Pihlajalinnan Whistleblowing-kanavan kautta.

Pihlajalinnan Whistleblowing-kanava on työntekijöille ja ulkopuolisille toimijoille suunnattu riippumaton ilmoituskanava epäilyistä säännösten ja määräysten tai toimintaperiaatteiden vastaisesta toiminnasta ilmoittamiseen. Kaikki ilmoitukset käsitellään asianmukaisesti ja luottamuksellisesti ilmoittajansuojelulain vaatimuksia noudattaen ja varmistaen, että ilmoittajalle ei aiheudu kielteisiä seurauksia. Ensi vaiheessa ilmoitukset ohjataan yhtiön lakiosastolle. Toimintaperiaatteiden vastainen toiminta johtaa keskusteluun esihenkilön kanssa ja tarvittaessa muihin kurinpitotoimiin. Raportointikaudella 2021 ilmoituskanavaan ei tullut yhtään toimintaperiaatteisiin liittyvää ilmoitusta.

Tapaukset tai oikeudelliset toimet

	2021	2020
Korruptio- ja lahjontatapaukset	0	0
Kilpailuoikeudelliset rikkomukset	0	0
Sakot tai rangaistukset ympäristösäännösten rikkomisesta	0	0
Sakot tai rangaistukset sosiaaliseen ja taloudelliseen vastuuseen liittyvien lakien ja määräysten rikkomisesta	0	0

Tasa-arvo ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen

Pihlajalinnalla kunnioitetaan kansainvälisesti tunnustettuja ihmisoikeuksia ja tasa-arvoa. Pihlajalinnalla ei hyväksy minkäänlaista työntekijöiden tai ammatinharjoittajien syntyperään, kansallisuuteen, uskontoon, ihonväriin, sukupuoleen, ikään tai muuhun vastaavaan tekijään perustuvaa syrjintää.

Pihlajalinnassa noudatetaan epäasiallisen kohtelun vastaista toimintamallia, jonka mukaan työntekijöihin kohdistuvaa häirintää tai epäasiallista kohtelua ei hyväksytä missään muodossa. Esihenkilöillä on velvollisuus puuttua epäasialliseen kohteluun tai häirintään heti, kun asia on tullut esihenkilön tietoon. Myös työsuojeluvaltuutettu, työsuojelupäällikkö, luottamusmiehen ja työterveyshuolto voivat tarvittaessa toimia työpaikan ja yksittäis-

ten työntekijöiden tukena epäasiallisen kohtelun tilanteissa. Vuonna 2021 Pihlajalinnalla vastaan nostettiin yksi syrjintävaihteen sisältävä kanne. Pihlajalinnalla pidetään väitettä perusteettomana.

Pihlajalinnalla noudatetaan voimassa olevaa työlainsäädäntöä ja työehtosopimuksia. Henkilöstön palkkaus perustuu kunkin työntekijän osaamiseen sekä yhdenvertaisen kohtelun periaatteiden noudattamiseen. Työehtosopimusten piiriin kuuluvissa tehtävissä palkkaus perustuu työehtosopimuksen mukaisiin palkkaryhmiin. Palkkauksen vaikuttavat lisäksi tehtäväkohtaiset vastuulisät, kokemusvuodet sekä paikkakuntakalleusluokittelu. Sukupuoli ei ole missään tilanteessa palkkaukseen vaikuttava tekijä. Ylempien toimihenkilöiden palkkaus määräytyy mm. tehtävän ja työn vaativuuden mukaan sekä osaamisen, työkokemuksen, suorituksen ja tulosten perusteella.

Pihlajalinnalla raportoi konsernijohtajan palkitsemisesta tilinpäätöksen liitetiedossa 30 Lähipiiri - Johton työsuhte-etuudet. Ajantasaiset tiedot konsernijohtajan palkitsemisesta löytyvät yhtiön sijoittajasivuilta. Hallituksen ja toimitusjohtajan osalta Pihlajalinnalla julkaisee erillisen palkitsemisraportin Vuosikertomuksen julkaisemisen yhteydessä.

Toimitusjohtajan ja muun johdon palkitsemisesta vastaa Pihlajalinnalla Oyj:n

hallituksen jäsenistä koostuva henkilöstövaliokunta, jonka tehtäviin kuuluu myös yhtiön muita mahdollisia palkitsemisjärjestelmiä koskevien asioiden valmistelu. Pihlajalinnan tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman mukaisesti konsernin emoyhtiön hallituksen ja johtoryhmän kokoonpanoissa on pyritty tasapuoliseen sukupuolijakaumaan. Vuonna 2021 hallituksessa oli yhteensä kuusi jäsentä, joista kolme oli naisia ja kolme miehiä. Pihlajalinnan johtoryhmän kahdeksasta jäsenestä neljä oli naisia ja neljä miehiä.

Läpinäkyvä viestintä ja vastuullinen markkinointi

Sosiaali- ja terveystalouden tuottajana ja pörssi-yhtiönä läpinäkyvä, oikea-aikainen ja luotettava viestintä sidosryhmille on Pihlajalinnalle erityisen tärkeää. Pihlajalinnan markkinoinnin ja viestinnän perustana on asiallisuus, luotettavuus ja totuudenmukaisuus sekä ajantasainen lääketieteellinen tieto. Pihlajalinnan viestinnän ja markkinoinnin parissa työskentelevän henkilöstön työtä ohjaavat muun muassa pörssi-yhtiöiden viestintää säätelevät lait ja ohjeet sekä lääkäreiden ja terveystalouden markkinointia säätelevät lait ja ohjeet.

Pihlajalinnassa pyrkii vaikuttamaan viestinnällään esimerkiksi siihen, että Suomessa tuotetaan tulevaisuudessakin sosiaali- ja terveystalouksia sekä inhimillisesti että

taloudellisesti kestävällä tavalla. Pihlajalinnassa jakaa ja kannustaa myös henkilöstöään jakamaan tietoa yhteiskunnallisesti tärkeistä aiheista. Viestintä ei kuitenkaan saa vaarantaa asiakkaiden tai työntekijöiden yksityisyyden suojaa, tietosuojaa tai palveluiden turvallisuutta. Tähän liittyen konsernilla on ohjeet työntekijöille median kanssa toimimisesta ja sosiaalisen median viestinnästä. Lisäksi konsernilla on ohjeet myös kriisitilanteiden viestintään.

Pihlajalinnassa pyrkii aina tarjoamaan asiakkaalle asianmukaiset tiedot hintaan sisältyvistä palveluista ja viestimään oikea-aikaisesti palveluissa ja hinnoittelussa tapahtuvista muutoksista. Lisäksi huolehditaan, että asiakkaalla on tiedot hoidon ja lääketieteellisten toimenpiteiden tarkoituksenmukaisuudesta, hyödyistä ja riskeistä.

Toiminnan ympäristövaikutukset

Pihlajalinnassa on merkittävä osa suomalaista terveydenhuoltoa, ja sen palveluverkko kattaa koko maan. Lähes 200 toimipisteen myötä myös konsernin ympäristövastuun merkitys on noussut. Pihlajalinnan toiminnasta ympäristövaikutuksia muodostuu käytetystä energiasta, hiilidioksidipäästöistä ja jätteestä.

Pihlajalinnassa aloittaa vuoden 2022 aikana ympäristöjärjestelmiensä kehittämisen. Prosessin tavoitteena on ISO 14001 -sertifioin-



nin hakeminen valituille liiketoiminnoille.

Toiminnan luonteesta johtuen Pihlajalinnan hiili-intensiteetti on matala. Energiaa kuluu pääasiassa lämmitykseen ja ilmastointiin, laitteisiin ja valaistukseen. Konserni on tehnyt päätöksen siirtä päästöttömän sähköenergian käyttöön vuoden 2022 aikana. Päästöttömän sähköenergian hankinta on tärkeä osa Pihlajalinnan ilmastovaikutusten hallintaa.

Viimeisen kahden vuoden aikana Pihlajalinnan potilaskäynneistä merkittävä osa on siirtynyt digitaalisiksi. Etänä tapahtuvat asiakaskontaktit pienentävät välillisiä ilmastopäästöjä vähentämällä sekä asiakkaiden että oman henkilöstön liikennettä yhtiön toimipisteisiin.

Pihlajalinnassa toimii pääosin muiden omistamissa kiinteistöissä, joissa jätteen määrän mittaaminen on haastavaa. Jättemäärän arvoimiseksi Pihlajalinnassa käynnis-

tää vuoden 2022 aikana pilottihankkeen kiinteistöissä, jossa Pihlajalinnan toiminta on merkittävää koko kiinteistön tuottaman jätteen määrässä.

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla merkittävä osa jätteestä muodostuu potilaiden hoidossa tarvittavista kertakäyttöisistä tuotteista, ja potilasturvallisuus rajoittaa mahdollisuuksia vähentää toiminnassa syntyvän jätteen määrää. Jätteiden oikea lajittelu on siksi tärkeää, ja Pihlajalinnassa huolehtii, että kaikissa toimipisteissä on lajitteluohjeet ja -astiat. Vaaralliset jätteet voidaan jakaa neljään ryhmään: tartuntavaaralliset, tapaturmavaaralliset, eettiset ja muut vaaralliset jätteet. Näistä esimerkiksi toimipisteissä käyttämättä jääneet, vanhentuneet tai käyttökieltoon asetetut lääkkeet palautetaan joko yksikössä olevaan lääkekeskukseen, apteekkiin tai jätehuoltoon.

Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakaminen

1 000 euroa	2021	2020
Tuotettu taloudellinen lisäarvo		
Liikevaihto ja liiketoiminnan muut tuotot	581 102	510 074
Taloudellisen lisäarvon jakaminen		
Toimintakustannukset	280 990	261 280
Henkilöstön palkat ja etuudet	256 991	216 795
Maksut osakkeenomistajille ja lainanantajille	8 897	4 672
Maksut valtiolle	2 596	3 746
Lahjoitukset	196	252
Toiminnan kehittämiseen jäänyt taloudellinen arvo	27 446	18 817

Pihlajalinnan verojalanjälki

1 000 euroa	2021	2020
Tilikaudelta maksettavat välittömät verot		
Tuloverot	5 290	4 161
Työnantajan eläkemaksut	35 344	27 009
Sosiaaliturvamaksut	3 214	2 451
Työnantajan työttömyysvakuutusmaksut	3 507	2 544
Tapaturma- ja ryhmähenkivakuutusmaksut	1 648	1 332
Työnantajamaksut yhteensä	43 713	33 337
Kiinteistöverot	131	91
Varainsiirtoverot	367	356
Tilikaudelta maksettavat välittömät verot yhteensä	49 500	37 944
Yhtiön kuluksi jäävä hankintojen arvonnalisävero		
Arvonnalisäverot, arvio	14 315	11 311
Tilikaudelta tilittävät verot		
Ennakonpidätykset	48 010	43 254
Työntekijän eläkemaksut	15 755	13 697
Työntekijän työttömyysvakuutusmaksut	2 897	2 239
Palkkaverot	66 662	59 190
Arvonnalisäverot, netto	1 417	1 912
Tilikaudelta tilittävät verot yhteensä	68 079	61 101
Verojalanjälki	131 894	110 356

Pihlajalinnan käytössä on merkittäviä määriä vuokratarkkisteille, kuten työvaatteita, lakanoita ja vaihtomattoja. Näiden pesettämiseksi syntyy ympäristövaikutusta pienennetään välttämällä kemiallista pesua kaikissa niissä yhteyksissä, joissa se on mahdollista.

Taloudellinen arvo yhteiskunnalle

Suorat taloudelliset vaikutukset

Pihlajalinnan toiminta tuottaa taloudellista lisäarvoa kotimaassa ja etenkin Pirkanmaan, Etelä-Pohjanmaan ja Keski-Suomen alueilla. Merkittävimmät suorat taloudelliset vaikutukset muodostuvat hankinnoista, henkilöstön palkoista ja ammatinharjoittajille maksetuista palkkioista sekä veroista ja veroluontoisista maksuista. Pihlajalinnan ostamista palveluista ja hyödykkeistä 99,8 % hankittiin kotimaisilta yrityksiltä. Konserni maksaa kaikki verot Suomeen, minkä lisäksi toiminnalla on merkittäviä alueellisia taloudellisia vaikutuksia varsinkin niissä kunnissa, joissa Pihlajalinnalla vastaa julkisten palveluiden kokonaisulkoistuksista.

Verovastuullisuus ja verojalanjälki

Pihlajalinnan emoyhtiö ja kaikki sen tytäryhtiöt on rekisteröity Suomeen. Pihlajalinnan toimintaan ei näin ollen liity valtion rajoja ylittävää verosuunnittelua. Pihlajalinnalla on 96,05-prosenttisesti (95,33 %) suomalaisomistuksessa.

Avoin viestintä on keskeistä Pihlajalinnan verovastuullisuudessa. Verojalanjäljen raportointi on Pihlajalinnassa vakiintunut

käytäntö, ja konserni on raportoinut verojalanjäljestään vuosiraportoinnin yhteydessä vuodesta 2016 lähtien. Pihlajalinnalla vastaa avoimesti verovastuullisuuttaan koskeviin tiedusteluihin ja sidosryhmien informaatiotarpeisiin sekä edistää osaltaan läpinäkyvyyttä sosiaali- ja terveysalan verovastuullisuudesta.

Pihlajalinnalla noudattaa verojen ja veroluontoisten maksujen keräämisessä, tilittämisen ja maksamisen suomalaista lainsäädäntöä ja käytäntöjä. Pihlajalinnan periaatteiden mukaisesti verot tilitetään oikea-aikaisesti ja oikeamääräisenä, eikä konserni osallistu keinotekoisiiin, vain verotuksellisista syistä tehtyihin järjestelyihin.

Pihlajalinnan verojalanjälki kuvaa konsernin toiminnasta yhteiskunnalle kertyviä veroja ja veroluonteisia maksuja. Vuonna 2021 Pihlajalinnan toiminta tuotti yhteiskunnalle yhteensä 131,9 (110,4) miljoonaa euroa. Pihlajalinnan verojalanjäljestä suuri osa muodostuu palkkaveroista eli ennakonpidätyksistä ja työnantajamaksuista. Lisäksi Pihlajalinnalla tilitti ammatinharjoittajille yhteensä 73,0 (71,9) miljoonaa euroa palkkioita, joista ammatinharjoittajat tilittävät verot itse. Yhteisöveron osuus Pihlajalinnan verojalanjäljestä oli 5,3 (4,2) miljoonaa euroa.

Positiivisia taloudellisia vaikutuksia kuntiin

Pihlajalinnan kehittämässä yhteisyritysmallissa Pihlajalinnalla perustaa kunnan tai kuntayhtymän kanssa yrityksen, josta Pihlajalinnalla omistaa enemmistöosuuden ja kunta tai kuntayhtymä jäljelle jäävän osan. Pihlajalinnalla on tällä hetkellä julkisia sosiaali- ja

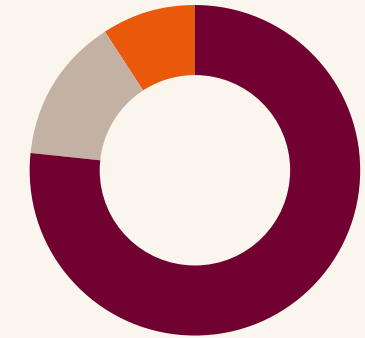
terveyspalveluita tuottava yhteisyritys viiden eri kunnan tai kuntayhtymän kanssa. Lisäksi Pihlajalinnalla ja Keski-Suomen sairaanhoitopiirillä on erikoissairaanhoitoa tarjoava sairaala, Jokilaakson Terveys Oy.

Yhteisyrityksillä on merkittäviä suoria vaikutuksia yhteistyökuntien talouteen ja alueelliseen hyvinvointiin. Yhteisyrityksen kotipaikkana toimii yhteistyökunta, jolloin kunnat tai kuntayhtymät saavat osuuden yhteisyrityksen tuottamasta voitosta yhteisöveron muodossa. Yhteisyritykset tukevat paikallisen elinkeinoelämän elinvoimaisuutta työllistämällä ihmisiä sote-lähipalveluissa ja hankkimalla palveluita sekä tuotteita paikallisilta yrittäjiltä.

Vastuullinen sosiaali- ja terveydenhuolto on myös tehokasta. Kuntien rajallisilla resursseilla ja yhteisillä verovaroilla on saatava aikaan mahdollisimman paljon hyvinvointia. Pihlajalinnan kehittämä malli kuntapalveluissa perustuu siihen, että ennaltaehkäisyllä, nopealla ja vaikuttavalla perusterveydenhuollolla sekä viiveettä saatavilla erikoissairaanhoidon lähipalveluilla keskitytään pitämään ihmiset mahdollisimman terveisinä, jolloin kalliin erikoissairaanhoidon tarve vähenee.

Pihlajalinnalla on selvittänyt toimintamallinsa vaikutuksia yhteistyökuntiin perusterveydenhuollossa ja ikäihmisten sosiaali- ja terveydenhuollossa. Pihlajalinnan toimintamallissa asukasohjausten kustannusten vuosikasvu on ollut hitaampaa kuin verokkikunnissa, ja viiden vuoden tarkaste-lujakson aikana kustannukset ovat jopa vähentyneet. Samalla palveluiden saatavuus on parantunut ja asiakastytyväisyys on ollut korkealla tasolla.

Hankinnat



Palveluostot	76 %
Toimitilakulut	14 %
Aineet, tarvikkeet, tavarat	9 %

Ostetut palvelut ja tuotteet paikallisilta yrittäjiltä

JÄMSÄN TERVEYS

758 392 €

JOKILAAKSON TERVEYS

113 278 €

MÄNTÄNVUOREN TERVEYS

2 392 946 €

KUUSIOLINNA TERVEYS

2 394 284 €

KOLMOSTIEN TERVEYS

461 864 €

Vastuu terveydestä ja hyvinvoinnista

Pihlajalinnan missiona on auttaa ihmisiä elämään parempaa elämää. Siksi Pihlajalinna rakentaa palveluita, jotka keskittyvät terveenä pysymiseen ja sairauksien tehokkaaseen hoitamiseen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan tulee olla toimintaa säätelevien lakien ja säädösten mukaista ja lisäksi perustua tutkimusnäyttöön ja hyviin hoitokäytäntöihin. Pihlajalinnan tarkoituksena on varmistaa säädösten mukainen, laadukas, turvallinen ja vaikuttava hoito joka päivä kaikissa toiminnissa. Potilasturvallisuus ja potilas- ja henkilötietojen turvallinen käsittely ovat toiminnan perusedellytykset.

Vuonna 2021 Pihlajalinnan lääketieteellisen johtamisen organisaatiota vahvistettiin ja aloitettiin lääketieteellisen laadun ja vaikuttavuuden strategiatyö. Tavoitteena on tunnistaa Pihlajalinnan ja sen asiakkaiden kannalta merkityksellisimmät laadun ja vaikuttavuuden kokonaisuudet ja kehittää niitä vuonna 2022 määrätietoisesti ja tavoitteellisesti eteenpäin.

Laatu ja potilasturvallisuus

Pihlajalinnan laatutyö perustuu lainsäädännön ja viranomaisohjeiden noudattamiseen sekä virallisiin hoitosuosituksiin. Lisäksi terveydenhuollon ammattilaisilla on omat etiikkaa ja toimintaa ohjaavat periaatteensa, joita työssä noudatetaan. Pihlajalinnalla on koko konsernin kattava yhteinen laatu- ja turvallisuuspolitiikka, joka ohjaa

laatu- ja turvallisuustyötä. Pihlajalinnan yksityisillä lääkärikeskuksilla, sairaaloilla, hammasklinikoilla ja asumispalveluilla on käytössä ISO 9001:2015 sertifioitu laatu- ja turvallisuusjärjestelmä. Kuntayhtiöistä Jokilaakson sairaalan osastoilla 2 ja 4 on ISO 9001 -laatusertifikaatti.

Pihlajalinnan sosiaali- ja terveydenhuollon laadusta vastaa Pihlajalinnan lääketieteellinen johtaja, laatujohtaja, lääketieteellinen johtoryhmä sekä alueelliset terveydenhuollon palveluista vastaavat johtajat. Yksikkötasolla laadunhallinnasta ja toimenpiteiden valvonnasta vastaa kullekin toimipisteelle nimetty vastaava lääkäri ja muut toimipisteen vastuhenkilöt. Laatu on kuitenkin kaikkien pihlajalinnalaisten asia.

Henkilökunnan ammattitaito on laadun ja potilasturvallisuuden perusta. Työntekijöiden ammattipätevyys varmistetaan rekrytoinnin yhteydessä ja kaikki uudet työntekijät perehdytetään tehtäviinsä perehdyttämisohjelman mukaisesti. Pihlajalinna myös kehittää henkilöstön ammatillista osaamista aktiivisesti. Esimerkiksi lääkäreille järjestetään viikoittain toimipaikkakoulutusta ajankohtaisista lääketieteellisistä aiheista. Lisää: Vastuu henkilöstöstä - Osaamisen kehittäminen

Pihlajalinnan laadunhallinta perustuu kattavaan omavalvontaan. Konserni valvoo yksiköidensä toimintatapoja sekä toimintaohjeiden, sääntöjen ja määräysten noudattamista omavalvontasuunnitelman

mukaisesti ja auditoi kaikki toimipisteensä säännöllisesti.

Omavalvonnan avulla laatuun tai turvallisuuteen liittyvät riskit pystytään tunnistamaan ja korjaamaan nopeasti. Kaikissa toimipisteissä on käytössä raportointijärjestelmä, jolla henkilökunta ilmoittaa havaituista poikkeamista. Asiakkaat ilmoittavat havaitsemistaan epäkohdista joko suoraan henkilökunnalle tai Pihlajalinnan palautejärjestelmien kautta. Ilmoitukset, palautteet ja poikkeamat käsitellään lähtökohtaisesti paikallisesti yksiköissä ja tarvittaessa yhtiön johtotasolla sekä viranomaisten kanssa. Kaikkien poikkeamien kohdalla juurisyyt analysoidaan ja määritetään toimenpiteet virheen uusiutumisen ehkäisemiseksi.

Pihlajalinna seuraa ja arvioi laatua ja potilasturvallisuutta jatkuvasti. Tuloksia, tavoitteita ja toimenpiteiden edistymistä seurataan säännöllisesti johdon katselmuksissa, johtoryhmissä sekä yksikköpalaverissa. Potilasturvallisuuden toteutumista ja kehittymistä arvioidaan mittaamalla esimerkiksi poikkeamia, infektiolukuja, potilasvahinkoilmotuksia ja potilasvakautuskeskuksen ratkaisuja.

Pihlajalinna seuraa potilasvahinkoilmotusten määrää ja Potilasvahinkokeskuksen ratkaisuja yksityisissä palveluissa ja kuntayhteistyöyhteyksissä. Vuonna 2021 Potilasvahinkokeskus ei todennut Pihlajalinnalla koskevia ratkaisuisaan korvattavaksi vahingoksi yhtään tapausta Potilas-

vahinkokeskukseen tehdyistä seitsemästä potilasvahinkoilmotuksesta.

Potilasturvallisuuden kehittämiseksi Pihlajalinna parantaa jatkuvasti hoitoturvallisuuteen, laiteturvallisuuteen ja lääketurvallisuuteen liittyviä käytäntöjä. Esimerkiksi laiteturvallisuuteen liittyen laiterekisterin hallinta uudistettiin vuoden 2021 aikana, ja uudistuksen yhteydessä laiterekisterit tarkastettiin. Lääketurvallisuuteen liittyen sisäisessä auditoinnissa havaittiin, että lääkehoidon perehdytyksen dokumentaatioissa oli puutteita. Tämän pohjalta otettiin käyttöön uusi perehdytyslomake.

Potilasturvallisuuden mittarit

	2021
Muistutukset	16,34*
Kantelut	0,39*
Tehdyt potilasvahinkoilmotukset	0,08*
Potilasvahingot**	0 kpl
Kokonaiskäyntimäärä	1 267 010

Käyntimäärät, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmotukset sisältävät Pihlajalinnan yksityiset terveyspalvelut (lääkärikeskukset, yksityiset sairaalat, työterveysasemat ja hammaslääkärikeskukset) ja niissä sattuneet konsernin tietoon tulleet tapaukset. Pihlajalinnan toimipisteissä työskentelevien ammatinharjoittajien toiminnasta tehdyt muistutukset, kantelut tai potilasvahinkoilmotukset eivät välttämättä tule konsernin tietoon.

*Muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoilmotusten määrä ilmoitettu suhteessa 100 000

käyntiin. Tammikuusta 2021 lähtien muistutuksen jättäminen on ollut mahdollista myös Pihlajalinnan verkkosivun kautta.

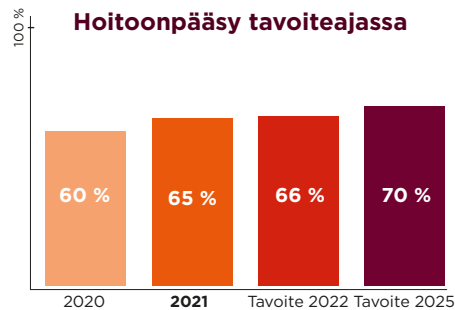
**Potilasvahingot kuvaa Potilasvahinkokeskuksen vuoden 2021 aikana ratkaisemista ilmoituksista korvattavaksi todettujen vahinkojen määrää.

Lääketieteellinen laatu ja vaikuttavuus

Pihlajalinnan lääkärikeskusverkostossa oli vuonna 2021 seitsemän sairaalayksikköä. Tämän lisäksi verkostoon kuuluu Jokilaakson sairaala Jämsässä, joka tarjoaa julkisen erikoissairaanhoidon palveluita valinnanvapauden kautta kaikille suomalaisille. Pihlajalinnassa tehtiin vuonna 2021 noin 13 000 leikkausta. Palveluihin kuuluvat muun muassa ortopediset, plastiikkakirurgiset, gastrokirurgiset ja gynekologiset leikkaukset sekä silmäleikkaukset.

Pihlajalinnan leikkaustoiminnan tavoitteena on nopea ja laadukas hoitoketju, jolla tapaturmaan joutunut tai muuten leikkausta tarvitseva kuntoutuu nopeasti. Tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman nopea töihin palaaminen tapaturman tai leikkauksen jälkeen. Pihlajalinnassa seuraa ja kehittää leikkaustoiminnan hoitoketjua jatkuvasti. Hoitoon pääsyä, sairauslomien pituutta ja kuntoutumista seurataan tähän kehitetyllä Pihlajalinnassa Care -työkalulla, joka mahdollistaa poikkeamiin puuttumisen ja toiminnan kokonaisvaltaisen kehittämisen.

Hoitoonpääsy tavoiteajassa on tärkeä Pihlajalinnan leikkaustoiminnan ja tapaturmavakuutusasiakkaiden hoitoketjun vaikuttavuuden indikaattori. Pihlajalinnassa asettama tavoiteaika työkyvyttömän leikkausasiakkaan toimenpiteeseen pääsulle on 5 arkivuorokautta. Vuoden 2021 aikana Pihlajalinnassa onnistui hyvin tavoitteessaan tarjota työkyvyttömillä asiakkaille leikkaushoitoa viipymättä: ensimmäinen vapaa leikkausaika oli tavoitetason mukainen 65 (60) prosentilla asiakkaista.



Hoitoonpääsy tavoiteajassa kuvaa osuutta leikkaushoitoa vaativista työkyvyttömäksi todetuista tapaturmavakuutusasiakkaista, joille tarjottu ensimmäinen vapaa leikkausaika on ollut 5 arkivuorokauden sisällä siitä, kun vakuutusyhtiön maksusitoumus on toimitettu Pihlajalinnalle. Mittarissa huomioidaan työnantajan lakisääteisestä työtapaturmavakuutuksesta, työnantajan ottamasta vapaa-ajan tapaturmavakuutuksesta tai liikennevakuutuksesta korvauksen saavat leikkausasiakkaat, jotka on todettu lääketieteellisesti leikkauksekelpoisiksi.

Potilasturvallisuuden osalta Pihlajalinnassa seuraa leikkaustoiminnassa muun muassa leikkausalueen syvien infektioiden määrää. Infektioiden määrä on pysynyt alhaisella tasolla ollen vuonna 2021 0,09 %, kun kansallinen tavoitetaso on alle 2 %.

Etäpalveluita ja uusia hoitomalleja

Pihlajalinnassa parantaa palveluidensa saatavuutta ja saavutettavuutta tuomalla uusia palveluinnovaatioita ja kehittämällä erityisesti digitaalisia palveluita. Pihlajalinnassa on viime vuosina laajentanut merkittävästi lääkärikeskusten, työterveyden ja kuntayhteistyön etäpalvelutarjontaa, ja vuonna 2021 39 % (28 %) Pihlajalinnan vastaanotoista, pois lukien kuntaulkoistukset ja koronatestaus, toteutettiin etänä. Etäpalvelut tasa-arvoistavat palveluntarjonnan alueellisia eroja ja ovat mahdollistaneet joustavan ja turvallisen asioinnin myös koronaepidemian aikana.

Uusia etäpalveluita ja digitaalisia hoitomalleja hyödyntäviä hoitopolkuja kehitetään Pihlajalinnassa jatkuvasti. Esimerkkinä tästä on Pihlajalinnassa jo parin vuoden ajan käytössä ollut eDiabetes-palvelu, joka vuonna 2021 tuli myös yksityisasiakkaiden saataville. eDiabetes-palvelu pohjautuu videoyhteyden avulla tapahtuvaan kontaktointiin, jonka kautta diabetesta sairastava potilas pääsee kokeneen diabeteslääkärin ja diabeteshoitajan muodostaman työparin hoitoon missä vain, paikkakunnasta

riippumatta. Asiakastytyväisyys on ollut palvelussa erinomaisella tasolla.

Syksyllä 2021 aloitettiin uusi Painonhallintaklinikka-palvelu, joka toimii etäpalveluna koko maassa. Painonhallintaklinikka-palvelu on usealla tapaamiskerralla toteutettava elintapaohjaus, jossa erikoislääkärit, painonhallintahoitajat ja muut Painonhallintaklinikka-tiimin asiantuntijat auttavat asiakasta painonhallinnan kokonaisvaltaisessa ja suunnitelmallisessa hoidossa. Pihlajalinnassa kehitti vastaavalla mallilla vuoden 2021 aikana myös uutta palvelua, joka mahdollistaa asiakkaalle sydän- ja verisuonisairauksien kokonaisvaltaisen hoidon kokeneen kardiologin johdolla.

Panostuksia ennaltaehkäisevään terveydenhuoltoon

Sairauksien ennaltaehkäisy on kaikkien etu ja säästää myös kustannuksia pitkällä aikavälillä. Siksi Pihlajalinnassa on panostanut ennaltaehkäisevään ja ennakoivaan terveydenhuollon ja hyvinvoinnin palveluihin, joilla voidaan vähentää pitkiä sairauspoissaoloja, pysyvää työkyvyttömyyttä, inhimillistä kärsimystä sekä työnantajan ja viimekädessä yhteiskunnan kuluja.

Ennaltaehkäisevän toiminnan painotaminen on keskeinen tavoite erityisesti Pihlajalinnan työterveyshuollossa. Tätä seurataan Pihlajalinnassa ammattiryhmäkohtaisesti. Pihlajalinnassa asettama tavoite työterveyslääkärin ennaltaehkäisevän työn osuudelle koko laskutuksesta on vähintään

NPS-INDEKSI

LÄÄKÄRIKESKUKSET

+75 (+74)

HAMMASKLINIKAT

+85 (+85)

KUNTAYHTIÖT

+70 (+69)

SAIRAALAT

+91 (+90)

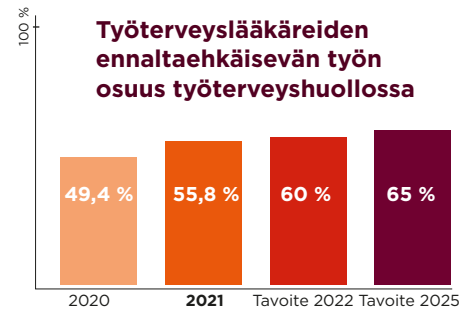
PUHELINPALVELUT

+67 (+65)

TERVEYSOVELLUS

+73

Palautteiden yhteismäärä vuonna 2021 oli 121 818 (81 582). NPS-asiakastytytyväisyysindeksin (Net Promoter Score) vaihteluväli on [-100;100]



60 prosenttia. Ennaltaehkäisevän työn osuus onkin lisääntynyt systemaattisen seurannan ja toimenpiteiden myötä vuodelta: vuonna 2020 työterveyslääkäreiden ennaltaehkäisevän työn osuus oli 49,4% ja vuonna 2021 vastaavasti 55,8 %.

Pihlajalinna kehittää myös ennaltaehkäisevän terveydenhuollon palveluitaan. Alkuvuodesta 2021 Pihlajalinna lanseerasi lääkärikeskuksissaan liikuntalähetteen. Liikunnan merkityksestä paitsi hyvinvoinnille, myös monen sairauden hoidossa on paljon tieteellistä näyttöä. Silti liikuntapalvelut ovat yhteiskunnassamme edelleen lähes täysin erillään terveydenhuollosta. Pihlajalinna liikuntalähete on lääkärin tekemä lähete suoraan Pihlajalinna-konsernin Forever-liikuntaklubeille. Lähete voidaan tehdä esimerkiksi työterveyslääkärin tai diabeteslääkärin vastaanotolla. Lähetteen perusteella asiakkaalle suunnitellaan yksilöllinen, terveydentilan huomioiva kunto-ohjelma, joka tukee terveyshaasteissa ja myös elämännhallinnassa. Asiakasta myös tuetaan liikunnassa eteenpäin laadukkai-

den fysioterapia- ja personal trainer-palveluiden avulla. Ensimmäiset kokemukset liikuntaläheteestä ovat hyvin positiivisia.

Pihlajalinna aloitti kesällä 2021 Mielen huoli -palvelun, joka on matalan kynnyksen palvelu mielenterveyden ongelmiin. Palvelun tavoitteena on saada asiakas hoidon piiriin varhaisessa vaiheessa, ennen kuin ongelmat kasvavat, kroonistuvat ja aiheuttavat työkyvyttömyyttä. Pihlajalinna unikin palveluita kehitetään samalla periaatteella: varhainen ja matalan kynnyksen hoitoon hakeutuminen lyhentävät oireilua ja parantavat elämänlaatua.

Aktiivisesti mukana koronavirusepidemian hoidossa

Koronaepidemia on muuttanut elämäämme ja myös suomalaisen terveydenhuollon kenttää vuosina 2020 ja 2021. Pihlajalinna on ollut aktiivisesti mukana tuottamassa palveluita, joilla taistellaan epidemiaa vastaan. Pihlajalinna aloitti koronaviruksen PCR-testaamisen heti epidemian alettua Suomessa keväällä 2020.

Pihlajalinna tuottaa koronatestaamista yksityisasiakkaalle, työterveysasiakkaille ja merkittäviä määriä myös julkisen terveydenhuollon kumppanina. Pihlajalinna on vuonna 2021 toiminut myös HUS:n Finentry-maahantulopalvelun koronatestauskumppanina ja tätä kautta varmistanut terveysturvallisuutta Suomeen saapuvien osalta. Koronatestaamisen lisäksi Pihlajalinna on tuottanut myös terveysneuvontaa satamissa. Koronatestaamisen ja terveys-

neuvonnan lisäksi Pihlajalinna aloitti vuonna 2021 koronarokotukset työterveyden ja julkisen terveydenhuollon kumppanina.

Asiakastytytyväisyys

Pihlajalinna tähtää erinomaiseen asiakaskokemukseen kaikissa asiointikanavissaan ja toimipisteissään. Pihlajalinna käyttää asiakaskokemuksen mittaamisessa nettosuositeluindeksiä (Net Promoter Score, NPS). NPS-indeksin vaihteluväli on [-100;100]. Pihlajalinna vuodelle 2022 asettama tavoitetaso koko toiminnan painotetulle NPS-indeksille on 74. Vuodelle 2025 Pihlajalinna asettama tavoitetaso on 80. Tavoitteessa edettiin vuoden 2021 aikana, ja koko konsernin palveluiden NPS parani hieman vuoden 2020 tasoon verrattuna. Koko konsernin palveluiden NPS oli 72,5 (70,4).

Asiakaspalautteen systemaattinen kerääminen ja käsittely mahdollistavat Pihlajalinna palveluiden, prosessien ja toimintamallien kehittämisen asiakkaita kuunnellen. Palautetta pyydetään tekstiviestitse kaikilta asiakasryhmiltä jokaisen contact center-, lääkärikeskus-, hammasklinikka- ja sairaala-asioinnin jälkeen. Asiakaspalautteita kerätään myös hoito- ja palvelutilanteissa ja verkkosivujen palautelomakkeen avulla. Palautetta saadaan lisäksi suorina yhteydenottoina ja esimerkiksi sosiaalisen median kautta. Myös henkilökunnalta kerätään palautetta asiakastilanteista Pihlajalinna palautepro-

sessin mukaisesti. Palautteiden avovastauksissa hoitohenkilökunnan rooli korostuu merkittävänä positiiviseen asiakaskokemukseen vaikuttavana tekijänä. Pihlajalinnan asiakkaat arvostavat henkilökunnan ystävällisyyttä, ammattitaitoa ja hyvää vuorovaikutusta. Kriittisimmät palautteet liittyivät viivästyksiin ja odotteluun. Kehityskohteena palautteissa nousi esille ajan varaamiseen ja perumiseen liittyvät teemat.

Tietosuoja ja tietoturvan johtaminen

Pihlajalinnan tietosuojan ja tietoturvan johtamisen tarkoituksena on varmistaa potilas- ja henkilötietojen turvallinen käsittely sekä potilaiden, asiakkaiden ja henkilöstön yksityisyyden suoja. Lisäksi tietoturvaohjauksella pyritään siihen,

ettei toiminnalle kriittisten tietojärjestelmien toiminnassa ilmenisi häiriöitä, jotka voisivat vaarantaa palveluiden toiminnan tai saatavuuden.

Potilastietojen ja muiden terveydentilaa koskevien henkilötietojen käsittely on tarkasti säänneltyä ja edellyttää erityistä huolellisuutta. Pihlajalinnalla noudatetaan henkilötietojen, potilastietojen ja sosiaalipalveluiden asiakastietojen käsittelyssä Euroopan Unionin tietosuoja-asetusta, voimassa olevaa kansallista lainsäädäntöä ja viranomaisten antamia ohjeistuksia.

Konsernin tietoturvaa koskevat periaatteet on kuvattu Pihlajalinnan tietosuoja- ja tietoturvapoliitikassa. Pihlajalinnan tietoturvaa koskevia periaatteita arvioidaan säännöllisesti ja vähintään vuosittain. Pihlajalinnan toimittajien

ja ulkoisten palveluntuottajien on myös sitouduttava noudattamaan Pihlajalinnan määrittämiä tietoturva vaatimuksia.

Koko konsernin tietoturvaa johdetaan keskitetysti. Tietosuojasta vastaavana johtajana toimii Pihlajalinnan lääketieteellinen johtaja, joka nimeää tietosuojavastaavat. Tietoturvaa johtaa Pihlajalinnan tietohallintojohtaja, tietoturvasta vastaava johtaja ja tietoturva vastaava.

Tietosuoja ja tietoturvallisuus ovat tärkeä osa Pihlajalinnan ISO 9001 -sertifioitua laatujärjestelmää. Lisäksi Pihlajalinnan toiminnosta Pihlajalinnalla Dextralle on myönnetty tietoturvallisuuden hallintajärjestelmäsertifikaatti ISO/ IEC 27001.

Pihlajalinnalla huomioidaan toiminnassaan jatkuvasti kasvavat vaatimukset tietoturvan osalta samalla, kun digitaalisten palveluiden tarjonta lisääntyy. Konsernissa kehitetään ja parannetaan tietoturvaa ajantasaisilla ja turvallisilla menetelmillä, kuten vahvan tunnistautumisen käytänteillä sekä ulkopuolisen valvonnan ja jatkuvan testaamisen avulla. Lisäksi Pihlajalinnalla on suunnitelmia toiminnalle poikkeustilanteissa ja niitä kehitetään jatkuvasti.

Tietosuojariskejä arvioidaan ja analysoidaan säännöllisesti. Tietoturvariskien säännöllistä arviointia kehitetään jatkuvasti ja riskeihin kiinnitetään huomiota aina uusien järjestelmien määrittelyvaiheessa sekä merkittävien muutosten yhteydessä. Ulkopuolisten palveluiden muutosten yhteydessä myös tietoturva vaatimukset tarkistetaan. Pihlajalinnan tietoturvaa

tarkkaillaan jatkuvasti teknisten tietoturvalaitteiden ja -ohjelmistojen avulla sekä riippumattoman ulkopuolisen yhteistyökumppanin (Security Operations Center SOC) toimesta ympärivuorokautisesti. Tärkeimpiin ympäristöihin tehdään lisäksi erillisiä tietoturvatarkastuksia ja testauksia, joiden perusteella tehdään tarvittaessa kehittäviä ja korjaavia toimenpiteitä. Tietosuojan ja tietoturvan tilaa valvotaan myös sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla.

Asiakkaat voivat ilmoittaa epäilemistään tietosuoja- tai tietoturva poikkeamasta joko palautejärjestelmien kautta tai suoraan henkilöstölle. Kaikissa Pihlajalinnan toimipisteissä on käytössä raportointijärjestelmä, jolla henkilökunta ilmoittaa havaituista tietosuoja- ja tietoturva poikkeamista. Jokainen tietoturva poikkeama tutkitaan viipymättä ja yksikössä päätetään tarvittavista toimenpiteistä. Pihlajalinnalla raportoi tietosuojapojikkeamista tietosuojaviranomaiselle tietosuoja-asetuksen mukaisesti.

Jokaisen pihlajalinnalaisen on suoritettava yleinen tietosuojakoulutus ja siihen liittyvä testi. Potilastietoja käsittelevien työntekijöiden on suoritettava lisäksi potilastietoa ja sen käsittelyä koskeva testi. Konsernihallinto huolehtii tietosuoja ja tietoturvaa koskevien ohjeiden ajantasaisuudesta ja kouluttaa ja tukee esihenkilöitä tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvissä asioissa ja niiden jalkauttamisessa yksiköihin. Tietosuoja ja tietoturvaa koskevien toimintaohjeiden noudattamista valvotaan sisäisissä auditoinneissa.

Pihlajalinnan tietoturvan mittarit

	Tavoite	2021	2020
Onnistuneiden tunkeutumisyritysten määrä	0	0	0
Havaittujen virus- ja haittaohjelmien määrä	Koneet puhtaat viruksista ja haittaohjelmista	61 automaattisesti poistettua virusta 81 automaattisesti poistettua haittaohjelmaa	72 automaattisesti poistettua virusta 98 automaattisesti poistettua haittaohjelmaa
Roskapostimäärä	Alle 1 % roskapostista pääsee käyttäjille	Tavoite saavutettu	Tavoite saavutettu
Tietoturvapäivitysten ajantasaisuus	Kaikki tietoturva-päivitykset asennetaan 24 h sisällä niiden julkaisemisesta	85 % päivityksistä tehty ensimmäisen viikon aikana päivityksen julkaisusta	80 % päivityksistä tehty ensimmäisen viikon aikana päivityksen julkaisusta

Vastuu henkilöstöstä

Pihlajalinnalla haluaa olla toimialallaan ammattilaisen ykkösvalinta. Tähteenä on erinomainen henkilöstökokemus, johon Pihlajalinnalla pääsee kohtaamalla asiantuntijansa tasavertaisesti ja oikeudenmukaisesti, luomalla puitteet henkilökohtaiselle ja ammatilliselle kehitykselle sekä kehittämällä jatkuvasti työyhteisöä, johtamista ja työturvallisuutta. Pihlajalinnassa jokaisella on hyvät vaikutusmahdollisuudet omaan työhönsä sekä mahdollisuus tulla kuulluksi. Pihlajalinnalla rakentaa avoimia ja luottamuksellisia suhteita henkilöstön edustajiin ja suhtautuu ammattiyhdistystoimintaan arvostuen.

Vuonna 2021 Pihlajalinnassa työskenteli 6 297 (5 550) työntekijää ja 1 070 (1 056) ammatinharjoittajaa. Työsuhteisen henkilöstön lähtövaihtuvuus oli 16,2 (11,1) prosenttia.

Henkilöstön kuuntelu ja osallistaminen

Pihlajalinnalla kuuntelee henkilöstöään aktiivisesti. Pihlajalinnan henkilöstökysely Pihliksen Pulssi toteutetaan neljä kertaa vuodessa, ja Pihliksen Pulssi on tärkeä työkalu työyhteisön tilan ja toimintatapojen arvioinnissa, seuraamisessa ja kehittämässä sekä henkilöstön ja esihenkilöiden välisessä vuoropuhelussa. Pihliksen Pulssin vastaukset käsitellään tiimipalaverissa.

Pihliksen Pulssi muodostuu viidestä eri mittarista, joita ovat koettu työkyky, esi- miestyö, vaikutusmahdollisuudet, yhteen- kuuluvuus ja helmikuussa 2021 käyttöön otettuna uutena mittarina osaaminen. Pihliksen Pulssin vuoden 2021 vastaus- teeksi muodostui 42 (40) prosenttia.

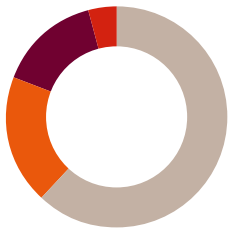
Pihliksen Pulssissa mitataan lisäksi henkilöstökokemusta eNPS (Employee Promoter Score) -suositeluindeksillä. eNPS-luvun vaihteluväli on [+100,-100]. Pihlajalinnan vuodelle 2022 asettama tavoitetaso koko toiminnan eNPS-indeksille on +5 ja koko toiminnan eNPS-luvun tavoitetaso vuodelle 2025 on +15. Konsernin koko toiminnan eNPS vuonna 2021 oli +1 (vuonna 2020 -4). Konsernin eNPS ilman

kokonais- ja osaukoistuksia vuonna 2021 oli +15 (vuonna 2020 -0,5) ja konsernin kokonais- ja osaukoistusten eNPS vuonna 2021 oli -14 (vuonna 2020 -7).

Pihlajalinnassa työskentelevien ammatinharjoittajien käsityksiä seurataan ammatinharjoittajille suunnatussa kyselyssä sekä säännöllisesti järjestettävissä ammatinharjoittajailloissa.

Pihlajalinnalla kunnioittaa työntekijöiden järjestäytymisoikeutta ja kehittää luottamukseen ja avoimuuteen perustuva yhteistoimintaa yhdessä henkilöstön edustajien kanssa. Pihlajalinnalla on koko konsernin kattava Kimpassa-yhteistoimintaorganisaatio, jonka kautta henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa omaan

Ammattiryhmät



■ Hoitohenkilökunta	62 % (60 %)	■ Alle 30-vuotiaat	22 % (23 %)
■ Muu henkilökunta	19 % (21 %)	■ 30–50-vuotiaat	46 % (45 %)
■ Lääkärit	15 % (15 %)	■ Yli 50-vuotiaat	32 % (32 %)
■ Hallinto	4 % (4 %)		

Ikäjakauma



Henkilöstörakenne

	2021	2020
Sukupuoli		
Naiset	86 %	87 %
Miehet	14 %	13 %
Työsuhde		
Kokoaikainen	49 %	50 %
Osa-aikainen	17 %	16 %
Tarvittaessa töihin kutsuttava	34 %	34 %
Työsopimus		
Toistaiseksi voimassa oleva	72 %	72 %
Määräaikainen	28 %	28 %

Tapaturmat

	Määrä ja taajuus	
	2021	2020
Kuolemaan johtaneet tapaturmat	0 / -	0 / -
Vaikean vamman aiheuttaneet tapaturmat*	0 / -	1 / 0,15
Vakavat työtapaturmat**	5 / 0,68	7 / 1,06
Kaikki työpaikkatapaturmat	359 / 49	363 / 55
Työtunnit	7385181	6629923

Taajuudet on laskettu 1 000 000 työtuntia kohden. Taulukossa esitetyt luvut koskevat Pihlajalinnan työsuhteiselle henkilöstölle työssä sattuneita tapaturmia. Kodin ja työpaikan välisillä matkoilla sattuneet tapaturmat eivät sisälly lukuihin.

* Vaikean vamman aiheuttaneita tapaturmia ovat tapaturmat, joista työntekijä ei voi toipua tapaturmaa edeltäneeseen terveydentilaan tai joista työntekijä ei toivu tai hänen ei odoteta toipuvan tapaturmaan edeltäneeseen terveydentilaan kuudessa kuukaudessa tapaturman sattumisesta.

** Vähintään 30 päivän sairauspoissaoloon johtaneet työssä sattuneet tapaturmat.

työhönsä ja työympäristöönsä. Organisaatiossa ovat mukana luottamushenkilöt, työsuojeluvaltuutetut sekä henkilöstön valitsevat Kimpassa-edustajat. Toiminnan tavoitteena on luoda yhtenäistä yrityskulttuuria, kehittää luottamukseen ja avoimuuteen perustuvaa vuoropuhelua sekä vastata lakien asettamiin yhteistoiminnan vaatimuksiin. Lisäksi yhteistoimintaa käydään paikallisesti sekä säännöllisesti kokoontuvissa yhteistyötiöiden yhteistointaryhmissä.

Laadukas esihenkilötyö

Laadukas esihenkilötyö on tärkeässä roolissa henkilöstön ja yksiköiden toiminnan päivittäisessä johtamisessa ja kehittämisessä. Esihenkilöille tarjottavat sisäiset koulutukset ja valmennukset ovat Pihlajalinnan keskeisin työkalu esihenkilöiden onnistumisen ja kehittymisen tukemisessa. Koulutuksissa ja valmennuksissa keskitytään muun muassa esihenkilön tehtäviin ja vastuisiin työsuhteen elinkaaren aikana, osallistavaan ja valmentavaan työotteeseen sekä työhyvinvoinnin ja työkyvyn johtamiseen.

Esihenkilötehtävissä työskenteleville järjestetään myös lähiesiemiestyön ammatitutkintoon johtavaa koulutusta yhteistyössä oppilaitosten kanssa. Vuonna 2021 tutkinnon suorittamisen aloitti noin 30 esihenkilötehtävissä työskentelevää pihlajalinalaista.

Esihenkilöillä on mahdollisuus saada palautetta onnistumisestaan esihenkilötyössä esimerkiksi 360 astetta arviointien ja Pihliksen Pulssin kautta.

Osaamisen kehittäminen

Kehittämällä henkilöstönsä osaamista Pihlajalinnalla varmistetaan, että konsernin palveluksessa on osaava, ammattitaitoinen ja motivoitunut henkilöstö. Pihlajalinnalla tarjotaan henkilöstölleen yhdenvertaiset ja tasa-arvoiset mahdollisuudet koulutukseen ja oman osaamisen kehittämiseen. Kaikki Pihlajalinnan työntekijät ovat vuotuisten kehityskeskusteluiden piirissä. Kehityskeskustelut käydään Pihlajalinnassa kahdessa osassa Avain onnistumiseen -tiimikeskusteluna ja lyhyenä henkilökohtaisena keskusteluna esihenkilön ja työntekijän välillä. Kehityskeskusteluissa tarkastetaan työntekijän tehtävänkuva, ja suosituksena on, että jokaiselle työntekijälle laaditaan oma osaamisen kehittämisen suunnitelma. Kehityskeskusteluiden tavoitteena on innostaa ja vahvistaa yhteistä ymmärrystä tiimin toiminnan tarkoituksesta, tavoitteista, kehittämiskohteista ja toimenpiteistä. Lisäksi keskusteluiden tarkoituksena on varmistaa, että jokaisella tiimin jäsenellä on riittävä osaaminen ja edellytykset onnistua työssään.

Pihlajalinnalla tuetaan terveydenhuollon henkilöstön ammatillista erikoistumista. Pihlajalinnassa työskentelevät lääkärit voivat suorittaa erikoistumispalveluita

esimerkiksi yleislääketieteessä, työterveydessä ja geriatrissa sekä suorittaa niin sanottuja reunoja useilla erikoistumisaloilla. Pihlajalinnalla tuetaan työntekijöidensä osaamista ja ammatillista kehitystä myös erilaisilla sisäisillä ja ulkoisilla koulutuksilla sekä tukemalla työntekijöiden ammatillisia erikoistumis- ja tutkinto-opintoja.

Pihlajalinnalla on myös henkilöstölle oma verkko-oppimisympäristö, Pihlajalinnalla Akademia, jossa on saatavilla viikoittain uusia osaamisen kehittämistä tukevia sisältöjä, kuten yleistä- ja ammatillista perehdytystä, lääketieteellisiä ja työterveyden etäluentoja, järjestelmäkoulutuksia ja itseopiskelumateriaalia moninaisista aihealueista. Akademia on myös keskeinen työkalu Pihlajalinnan esihenkilöiden kehittämisessä ja valmennuksissa.

Työturvallisuus

Pihlajalinnan työturvallisuuden johtamisen tavoitteena on terveellinen ja turvallinen työympäristö ja tapaturmien tehokas ennaltaehkäisy. Toiminnan systemaattisella parantamisella pyritään työtapaturmien määrän jatkuvaan vähenemiseen. Pihlajalinnalla hallitsee työturvallisuuteen liittyviä vaikutuksia osana työsuojeluorganisaatiota, joka kattaa konsernin kaikki toiminnot.

Työsuojeluriskien hallinnalla pyritään tunnistamaan työn vaarat, riskit ja haittavaikutukset sekä suunnitelmallisesti poistamaan tai pienentämään niitä. Työympäristöjen riskit arvioidaan Pihlajalinnan



KONSERNI ILMAN
KOKONAIS- JA
OSAUJKOISTUKSIA

eNPS
2021
+15
(-1)

KOKONAIS- JA
OSAUJKOISTUKSET

eNPS
2021
-14
(-7)

Pihlajalinnalla käytetään henkilöstökokemuksen mittaamisessa kansainvälistä eNPS (Employee Net Promoter Score) -suositeluindeksiä. ENPS-luvun vaihteluväli on [+100, -100].

yksiköissä vähintään kahden vuoden välein ja aina merkittävien muutosten yhteydessä. Tunnistettujen riskien terveydellistä merkitystä arvioidaan lisäksi työterveyshuollon suorittamissa työpaikkaselvityksissä, joita tehdään vähintään viiden vuoden välein tai merkittävien muutosten yhteydessä.

Pihlajalinnalla on riskiarvioihin pohjautuva työsuojelun toimintaohjelma, jossa määritetään työturvallisuuteen liittyvät vastuut ja mittarit. Työsuojelun toimintaohjelman laatiminen on lakisäätelistä, ja se tarkistetaan vuosittain. Pihlajalinnan paikalliset työsuojelutoimikunnat laativat lisäksi alueelliset toimintasuunnitelmat ja määrittävät alueelliset työturvallisuustavoitteet.

Työpaikan työturvallisuuskäytännöt ja työntekijälle kuuluvat työturvallisuusvastuut käydään henkilöstön kanssa läpi aina perehdytyksen yhteydessä. Konsernihallinto kehittää työturvallisuuden yhteisiä toimintaohjeita ja tukee esihenkilöitä niiden jalkauttamisessa yksiköihin viestinnällä ja esihenkilövalmennuksilla.

Työolojen seuraaminen ja turvallisuudesta huolehtiminen kuuluu jokaiselle työntekijälle. Pihlajalinnalla on käytössä raportointijärjestelmä, jolla henkilöstö voi ilmoittaa havaitsemistaan työturvallisuuspoikkeamista. Työntekijöitä kannustetaan aktiivisesti tekemään turvalli-

suushavaintoilmoituksia, sillä puutteiden ja kehityskohteiden esille tuominen on tärkeää työturvallisuuden kehittämisessä ja tapaturmien ennaltaehkäisyssä. Turvallisuushavaintoilmoitusten määrä onkin saatu kasvuun viimeisten vuosien aikana. Vuonna 2021 turvallisuushavaintoilmoitusten määrä konsernissa kasvoi 1 850 ilmoitukseen vuoden 2020 1 564 ilmoituksesta. Turvallisuushavaintoilmoitukset tutkitaan aina paikallisesti yksiköissä ja käsitellään yhdessä tiimeissä. Konsernin henkilöstöhallinto seuraa myös ilmoitusten määriä ja käsittelyaikoja.

Työtaturmien kokonaismäärä Pihlajalinnassa vähentyi hieman vuoden 2021 aikana. Vuonna 2021 Pihlajalinnassa raportoitiin 359 työpaikalla sattunutta tapaturmaa (2020: 363). Vakavien, yli 30 päivän sairauspoissaoloon johtaneiden tapaturmien määrä pysyi alhaisella tasolla: koko konsernissa kirjattiin vuoden aikana 5 vakavaa tapaturmaa (2020: 7). Tapaturmia aiheutui eniten kaatumisista, liukastumisista tai asiakkaan poikkeavan läsnäolon seurauksena.

Tapaturmista 17 prosenttia aiheutui väkivaltatilanteesta. Väkivallan ja sen uhan hallintaan pyritään tarjoamaan parempia toimintamalleja ja turvajärjestelyitä. Väkivallan uhan hallinta oli myös erityisenä teemana Pihlajalinnan vuoden 2021 työsuojelupäivillä.

Henkilöstön hyvinvointi

Pihlajalinnalla välittää työntekijöidensä terveydestä ja hyvinvoinnista. Työntekijöiden hyvinvoinnin edistämisen tavoitteena on hyvinvoiva työntekijä, toimiva työyhteisö ja työstä johtuvien sairauksien tehokas ennaltaehkäisy.

Pihlajalinnallaan työsuhteessa olevat työntekijät ovat lakisäätisen työterveyshuollon, työtaturma- ja ammattitautivakuutusten piirissä. Pihlajalinnassa työskentelevät ammatinharjoittajat vastaavat itse työterveyspalveluiden hankkimisesta ja vakuutuksista. Työsuhteisesta henkilöstöstä vähintään 15 tuntia kuukaudessa työskenteleville tarjotaan lakisäätisestä työterveyshuoltoa laajemmat työterveyspalvelut. Vakitukselle työsuhteiselle henkilöstölle Pihlajalinnalla tarjotaan lisäksi hyvinvointi-, liikunta- ja kulttuuriedun (ePassi Flex) sekä laajan vapaa-ajan tapaturmavakuutuksen ilman lairajoitteita tai korvauskattoa.

Pihlajalinnan työterveyshuolto perustuu ennaltaehkäisevään toimintaan sekä aktiivisen välittämisen malliin, jossa esihenkilöitä koulutetaan ottamaan työntekijän työkyky puheeksi mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Pihlajalinnassa on siksi kiinnitetty huomiota saumattomaan yhteistyöhön työntekijöiden, työterveyshuollon ja esihenkilöiden välillä. Aktiivisen välittämisen mallissa varhaista tukea täydentävät työhön paluun suunnittelu ja kohdennettu tuki, joissa työterveys, työn-

tekijä ja esihenkilö yhdessä tarkastelevat työn riskejä ja etsivät tilanteeseen sopivia ratkaisuja. Työhyvinvoinnin johtamisessa ja työkyvyn tukemisessa Pihlajalinnalla tekee aktiivista yhteistyötä myös eläke- ja vakuutusyhtiöiden kanssa.

Vuonna 2021 sairauspoissaoloaste oli Pihlajalinnassa 7,7 (7,7) prosenttia. Mielen-terveyden ongelmat ovat yksi yleisimpiä sairauspoissaolojen syitä myös Pihlajalinnassa, ja konserni panostaa myös niiden ennaltaehkäisyyn. Vuonna 2021 Pihlajalinnalla kehitti aktiivisen välittämisen malliaan, jonka mukaisesti esihenkilöitä kannustetaan tukemaan työntekijöitä myös mielenterveyteen liittyvissä tilanteissa. Lisäksi Pihlajalinnalla toi uuden Mielen Huoli-terveyssovelluksen myös työntekijöidensä käyttöön. Palvelun avulla työntekijöille tarjotaan matalan kynnyksen keskusteluapua mielenterveyteen liittyvissä kysymyksissä.



Terveysprosentti kuvaa sitä osuutta työntekijöistä, joka ei ollut lainkaan sairauslomalla raportointijaksen aikana.

Raportointi- periaatteet

Tämä on Pihlajalinnan ensimmäinen vastuullisuusraportti, joka on laadittu Global Reporting Initiativen (GRI) Standards (2020) peruslaajuuden (Core) vaatimusten mukaisesti. Raportin sisällöt perustuvat GRI-standardien mukaisesti olennaisuusarvioon. Pihlajalinna on aikaisemmin raportoinut tietoja vastuullisuudestaan ESG-raportissa sekä osana yhtiön vuosikertomusta.

Tämä raportti kattaa Pihlajalinnan toiminnan vuoden 2021 osalta. Raportin tietoja ei ole varmennettu. Pihlajalinna raportoi jatkossa vastuullisuudestaan tilikausittain eli kalenterivuositain. Vastuullisuusraportti julkaistaan yhtiön verkkosivulla yhtiön vuosikertomuksen julkistamisen yhteydessä.

Lisätietoja raportista ja siinä esitetyistä tiedoista voi kysyä yhtiön lakiasiainjohtajalta:

Marko Savolainen
Chief Legal Officer
Tel. +358 400 195 213
marko.savolainen@pihlajalinna.fi

GRI-sisältöindeksi

GRI	Sisältö	Sijainti	Lisätiedot
ORGANISAATIO			
102-1	Organisaation nimi	Sisällys	
102-2	Toimialat, brändit, tuotteet ja palvelut	Pihlajalinna lyhyesti	
102-3	Pääkonttorin sijainti	Pihlajalinna lyhyesti	
102-4	Toimintojen sijainti	Pihlajalinna lyhyesti	
102-5	Omistusrakenne ja yhtiömuoto	Pihlajalinna lyhyesti	
102-6	Markkina-alueet ja asiakasryhmät	Pihlajalinna lyhyesti	
102-7	Organisaation koko	Pihlajalinna lyhyesti	
102-8	Tietoa palakansaajista ja muista työntekijöistä	Vastuu henkilöstöstä	
102-9	Toimitusketju	Taloudellinen arvo yhteiskunnalle	
102-10	Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa	Toimitusjohtajalta	
102-11	Varovaisuusperiaatteen soveltaminen	GRI-sisältöindeksi	Pihlajalinna noudattaa varovaisuusperiaatetta.
102-12	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	Vastuullinen liiketoiminta	
102-13	Jäsenyydet järjestöissä tai edunvalvontaorganisaatioissa	GRI-sisältöindeksi	Pihlajalinna on työnantajana Hyvinvointiala HALI ry:n jäsen
STRATEGIA			
102-14	Liikkeenjohdon katsaus	Toimitusjohtajalta	
LIIKETOIMINNAN EETTISYYS			
102-16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	Toimitusjohtajalta	
102-17	Epäillyistä väärinkäytöksistä ilmoittaminen	Eettinen liiketoiminta	
HALLINTO			
102-19	Hallintorakenne	Vuosikertomus, Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä	

GRI-SISÄLTÖINDEKSI

GRI	Sisältö	Sijainti	Lisätiedot
SIDOSRYHMÄVUOROVAIKUTUS			
102-40	Luettelo organisaation sidosryhmistä	Sidosryhmävuorovaikutus	
102-41	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	GRI-sisältöindeksi	Pihlajalinnan henkilöstöstä 100 % kuuluu kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin ylempiä toimihenkilöitä ja johtoa lukuunottamatta.
102-42	Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet	Sidosryhmävuorovaikutus	
102-43	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	Sidosryhmävuorovaikutus	
102-44	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	Olenaisuusarvio	
RAPORTOINTIKÄYTÄNTÖ			
102-45	Konsolidoituun konsernitilinpäätökseen sisältyvät yhtiöt	Tilinpäätös, Konsernitilinpäätöksen liitetiedot	
102-46	Raportin sisällön määrittely	Olenaisuusarvio	
102-47	Olenaiset näkökohdat	Olenaisuusarvio	
102-48	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	GRI-sisältöindeksi	Ei merkittäviä muutoksia.
102-49	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarojoissa	Raportointiperiaatteet	
102-50	Raportointijakso	Raportointiperiaatteet	
102-51	Edellisen raportin päiväys	GRI-sisältöindeksi	Tämä on Pihlajalinnan ensimmäinen vastuullisuusraportti.
102-52	Raportin julkaisutiheys	Raportointiperiaatteet	
102-53	Yhteystiedot, josta kysyä raporttiin liittyviä lisätietoja	Raportointiperiaatteet	
102-54	GRI-standardien mukainen raportoinnin kattavuus	Raportointiperiaatteet	
102-55	GRI-sisältöindeksi	GRI-sisältöindeksi	
102-56	Raportoinnin varmennus	Raportointiperiaatteet	
GRI-TUNNUSLUVUT			
201-1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	Taloudellinen arvo yhteiskunnalle	
203-2	Keskeiset epäsuorat taloudelliset vaikutukset	Taloudellinen arvo yhteiskunnalle	
204-1	Ostot paikallisilta toimittajilta	Taloudellinen arvo yhteiskunnalle	

GRI-SISÄLTÖINDEKSI

GRI	Sisältö	Sijainti	Lisätiedot
205-3	Korruptiotapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet	Eettinen liiketoiminta	
206-1	Kilpailuoikeudellisten säännösten rikkomiseen, kartelleihin ja määräävän markkina-aseman väärinkäyttöön liittyvät oikeustoimet	Eettinen liiketoiminta	
207-1	Veroasioiden johtamisen periaatteet	Verovastuullisuus ja verojalanjälki	
207-4	Verotietojen maakohtainen raportointi	Verovastuullisuus ja verojalanjälki	
307-1	Ympäristölainsäädännön rikkomukset	Eettinen liiketoiminta	
401-1	Uuden palkatun henkilöstön määrä ja vaihtuvuus	Vastuu henkilöstöstä	
403-1	Työterveyden ja -turvallisuuden johtamisjärjestelmä	Työturvallisuus	
403-2	Vaarojen tunnistaminen, riskien arviointi ja tapausten tutkinta	Työturvallisuus	
403-3	Työterveyspalvelut	Henkilöstön hyvinvointi	
403-4	Työntekijöiden osallistuminen, konsultointi ja viestintä työterveyteen ja -turvallisuuteen liittyvissä asioissa	Työturvallisuus	
403-5	Työntekijöiden kouluttaminen työturvallisuuteen liittyvissä asioissa	Työturvallisuus	
403-6	Työntekijöiden terveyden edistäminen	Henkilöstön hyvinvointi	
403-9	Työtapaturmat	Työturvallisuus	Tunnusluvun 403-9 b-kohtaa ei ole raportoitu.
404-3	Säännöllisten kehityskeskusteluiden ja suoritusten arviointien piirissä olevan henkilöstön osuus	Henkilöstön kuuntelu ja osallistaminen	
405-1	Hallintoelinten ja henkilöstön monimuotoisuus	Tasa-arvo ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen, Vastuu henkilöstöstä	
406-1	Syrjintätapaukset ja korjaavat toimenpiteet	Tasa-arvo ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen	
419-1	Lakien ja säädösten rikkomukset sosiaalisen ja taloudellisen vastuun alueella	Eettinen liiketoiminta	

SELVITYS MUISTA KUIN TALOUDELLISISTA TIEDOISTA - SISÄLTÖVIITTAUKSET

Liiketoimintamallin kuvaus	Pihlajalinna lyhyesti
Olelliset vastuullisuusteemat ja -riskit	Pihlajalinnan vastuullisuuden olellaiset aiheet
Henkilöstö ja sosiaaliset asiat	Vastuu terveydestä ja hyvinvoinnista, Vastuu henkilöstöstä
Ympäristövastuu	Toiminnan ympäristövaikutukset
Ihmisoikeuksien kunnioittaminen	Tasa-arvo ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen
Korruption ja lahjonnan torjunta	Eettinen liiketoiminta
Taksonomia	EU-Taksonomia

Taksonomiakelpoisuus

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2020/852 (taksonomia-asetus) toi uuden yhteisen kestävä rahoituksen luokittelujärjestelmän, jonka tarkoituksena on edistää kestävä sijoittamista. Tilikautta 2021 koskevassa raportoinnissa muiden kuin rahoitusalaalla toimivien yritysten on annettava tiedot taksonomiakelpoisten ja ei-taksonomiakelpoisten taloudellisten toimintojen osuuksista liikevaihdosta, investoinneista ja operatiivisista kustannuksista. Tällä hetkellä taksonomian painotus on ilmastomuutoksen hillinnässä ja ilmastomuutokseen sopeutumisessa. Sosiaali-, terveys- ja hyvinvointipalveluiden tuottajana Pihlajalinnan ilmastovaikutukset ja niiden hallintaan liittyvä työ jäävät nykyisen taksonomiakelpoisuusluokituksen ulkopuolelle, ja Pihlajalinnalla ei näin ollen ole tällä hetkellä taksonomian mukaista raportoitavaa missään taloudellisen toiminnan luokissa. Tilanne voi Pihlajalinnan osalta tulevaisuudessa kuitenkin muuttua taksonomian laajentuessa kattamaan muita ympäristövaikutusten luokkia ja mahdollisesti myös sosiaalisen kestävyden näkökulmia. Pihlajalinnalla seuraa siksi aktiivisesti taksonomian ja siihen liittyvän sääntelyn kehittymistä.

Taksonomiakelpoisen toiminnan osuudet vuonna 2021

	Yhteensä		Taksonomiakelpoinen		Ei-taksonomiakelpoinen	
	milj. euroa	%	milj. euroa	%	milj. euroa	
Liikevaihto	577,8	0	0	100	577,8	
Investoinnit	44,8	0	0	100	44,8	
Operatiiviset kustannukset	549,9	0	0	100	549,9	

Vastuullisuusraportin päiväys ja allekirjoitukset

Tampereella 17. päivänä helmikuuta 2022

Mikko Wirén
puheenjohtaja

Leena Niemistö

Kati Sulin

Seija Turunen

Hannu Juvonen

Mika Manninen

Joni Aaltonen
toimitusjohtaja