

PIHLAJALINNA OYJ

SELVITYS MUISTA KUIN
TALOUDELLISISTA TIEDOISTA

2018



Pihlajalinna

Pihlajalinnalla on Suomen johtavia yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden tuottajia. Konserni palvelee yksityishenkilöitä, yrityksiä, vakuutusyhtiöitä ja julkis-yhteisöjä, kuten kuntia ja sairaanhoitopiirejä. Pihlajalinnalla tuottaa laaja-alaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja sekä hyvinvointipalveluja. Palveluvalikoimaan kuuluvat yleis- ja erikoislääkäripalvelut, työterveyshuolto, sosiaalija terveydenhuollon ulkoistukset, liikuntakeskuspalvelut, vastuulääkäri- ja etävastaanottopalvelut sekä asumis- ja työvoimapalvelut.

Tämä selvitys keskittyy sosiaalisiin asioihin ja henkilöstö-asioihin, ihmisoikeuksien kunnioittamiseen, korruption ja lahjonnan torjuntaan sekä ympäristöasioihin. Lisätietoa Pihlajalinnan vastuullisuudesta, seurannasta ja kehityksestä saa yhtiön vuosikertomuksen vastuullisuusosion.

LIIKETOIMINTAMALLIN KUVAUS

Pihlajalinnalla oli 31.12.2018 palveluksessaan noin 5 900 työntekijää ja 1400 ammatinharjoittajaa. Yksityisiä lääkärikeskuksia, sairaaloita, hammasklinikoita, liikuntakeskuksia, tehostetun palveluasumisen yksiköitä ja vastaanottokeskuksia oli noin 110. Lisäksi Pihlajalinnalla on neljä isoa kokonaisulkoistusta ja kaksi osaulkoistusta, joilla on yhteensä kymmeniä toimipisteitä (mm. terveyskeskuksia, neuvoloita, tehostetun palveluasumisen yksiköitä ja päivätöimintakeskuksia). Pihlajalinnalla teki vuoden 2018 aikana yhteistyötä noin sadan kunnan kanssa.

Pihlajalinnan liiketoiminta organisoitiin 14.3.2018 alkaen neljään liiketoiminta-alueeseen, jotka ovat Etelä-Suomi, Väli-Suomi, Pohjanmaa ja Pohjois-Suomi. Kullakin liiketoiminta-alueella on liiketoimintaohjaaja, joka vastaa alueensa liiketoiminnasta ja palvelutarjonnasta sekä yksityiselle että julkiselle sektorille. Liiketoimintaohjaajat ovat konsernin johtoryhmän jäseniä ja raportoivat toimitusjohtajalle.

VASTUULLISUUS

Pihlajalinnalla on vastuullinen perustehtävä: huolehtia suomalaisten terveydestä ja hyvinvoinnista. Yhteiskuntavastuun ja asiakkaiden luottamuksen kannalta Pihlajalinnalla haluaa taata tuottamiensa palvelujen laadun, turvallisuuden ja tehokkuuden sekä huolehtia henkilöstöstä ja asiakkaiden tietosuojasta ja -turvasta. Suurena julkisten palvelujen tuottajana Pihlajalinnalla kantaa vastuuta myös yhteiskunnan varojen käytöstä ja verojen maksusta Suomeen.

Pihlajalinnalla pyrkii jatkuvasti parantamaan toimintaansa ja kehittämään vaikuttavampia sosiaali- ja terveyspalveluja. Lisäksi yhtiö seuraa tarkasti hoidon ja palvelun laatua ja korjaa asiakkaiden tyytymättömyyttä. Pihlajalinnan liiketoiminnan riskit on kuvattu hallituksen toimintakertomuksessa. Konsernin suurimmat vastuullisuusriskit liittyvät muun muassa henkilöstöhallintaan, maine- ja brändiriskeihin ja asiakashallintaan. Näitä riskejä ja niiden hallintaan liittyviä toimenpiteitä on avattu oheisessa taulukossa.

RISKI	MAHDOLLISIA ONGELMIA	RISKIENHALLINNAN TOIMENPITEET
Henkilöstöhallinta	Sairauspoissaolojen kasvu, epäonnistuminen sitouttamisessa, rekrytoinneissa ja esimiestyössä, työilmapiiriongelmat	Ongelmien tunnistaminen yksikkötasolla, esimieskoulutukset, aktiivisen välittämisen malli, hyvinvointiohjelmat, kustannusvaikutusten seuranta, yhteistyö vakuutusyhtiön ja työterveyden kanssa
Maine- ja brändirismit	Haittatapahtumat, asiakkaiden epäasiallinen kohtelu, ristiriidat ammattiliittojen kanssa, epäeettinen toiminta, tietosuojarikkomukset ja viranomaisten huomautukset	Laadukas ja eettinen toiminta, toimenpideohjeistukset, perehdyttäminen ja koulutus, luottamusohjelmien rakentaminen, selkeät prosessit mm. rekrytoinnissa, sisäinen tarkastus, yhteistyö viranomaisten kanssa, kriisiviestintäohjeet ja -käytännöt, viestintä
Asiakashallinta	Ongelmat asiakastietojen käsittelyssä	Ajantasainen tietoturvaliiketoiminta, konsernin tietosuoja- ja tietoturvaryhmä, tietosuojakäytännöt ja -kartoitukset, EU:n tietosuoja-asetuksen noudattaminen, laitehuolloissa tietosuojan varmistaminen

Vuonna 2018 Pihlajalinnan muilta palveluntuottajilta ostettavat palvelut eli alihankinta (pl. lääkäripalkkiot) vastasi noin viidesosaa konsernin liikevaihdosta. Alihankinnan volyyminä reilu kolme viidesosaa oli sairaanhoitopiireiltä ostettuja palveluita. Näitä ovat tyypillisesti kuntaulkoistusten erikoissairanhoidon palvelut. Muu alihankinta on etupäässä asumisen ostopalveluja ja laboratorio- ja kuvantamispalveluita. Pihlajalinnan arvion mukaan yhtiön alihankinta ei toiminnan luonteesta ja sääntelystä johtuen sisällä olennaisia liiketoimintariskejä.

HENKILÖSTÖ JA SOSIAALISET ASIAT

Pihlajalinnalla haluaa työnantajana kehittää henkilöstön työkykyä ja hyvinvointia niin, että yhtiön kilpailukyky vahvistuu sekä työnantajana että liiketoiminnassa. Henkilöstön osaamiseen panostaminen ja hyvä esimiestyö auttavat Pihlajalinnalla saavuttamaan strategiset tavoitteensa.

Pihlajalinnalla kunnioittaa kansainvälisesti tunnustettuja ihmisoikeuksia ja noudattaa Suomen työolainsäädäntöä, työehtosopimuksia sekä ihmisoikeuksia ja tasa-arvoa koskevaa

lainsäädäntöä kaikissa toimipisteissään. Pihlajalinna kunnioittaa työntekijöidensä järjestäytymisoikeutta ja oikeutta työehtoneuvotteluihin. Yhtiö ei hyväksy minkäänlaista työntekijöiden tai ammatinharjoittajien syntyperään, kansallisuuteen, uskuntoon, ihonväriin, sukupuoleen, ikään tai muuhun vastaavaan tekijään perustuvaa syrjintää. Kaikki rekrytointia, palkitsemista ja ylennyksiä koskevat päätökset perustuvat kunkin työntekijän osaamiseen ja saavutuksiin.

Pihlajalinnassa mitataan työtyytyväisyyttä säännöllisillä kyselyillä. Pihlajalinna pyrkii parantamaan henkilöstön työhyvinvointia muun muassa laadukkaalla esimiestyöllä, kattavilla työterveyshuollon palveluilla ja hyvinvointihankkeilla. Esimiestyö ja sen kehittäminen oli yksi henkilöstöhallinnon painopisteistä vuonna 2018. Esimiesten ja paikallisten henkilöstöasiantuntijoiden osaamista esimerkiksi johtamisessa ja työsuhteasioissa vahvistetaan muun muassa säännöllisillä esimiespäivillä, työnohjauksella ja koulutuksella. Kaikki Pihlajalinnan esimiehet ovat velvollisia osallistumaan koulutuksiin, ja koulutusten suorittamista seurataan. Aktiivisen välittämisen mallin jalkauttamista jatkettiin osana esimieskoulutuksia. Konsernissa on yhteinen yhteistoimintaorganisaatio, jonka toiminnan tavoitteina ovat yhteisen yrityskulttuurin rakentaminen ja lakien asettamiin yhteistoiminnan vaatimuksiin vastaaminen.

Vuonna 2017 aloitetut hyvinvointihankkeet laajennettiin vuoden 2018 aikana kaikkiin Pihlajalinnan kuntaloistuksiin eli neljään yhteisyhtiöön. Hyvinvointihankkeiden piirissä oli yhteensä noin 2 600 työntekijää.

SOSIAALISEN VASTUULLISUUDEN TUNNUSLUVUT

INDIKAATTORI	2018	2017
Henkilöstö keskimäärin (FTE)	4 868	3 879
Henkilöstön määrä kauden lopussa	5 850	4 753
Keskimääräisen ja korkeimman vuosiansion suhde	5 %	8 %
Henkilöstön lähtövaihtuvuus	13,7 %	7,4 %
Naisten määrä / miesten määrä henkilöstössä	84 % / 16 %	86 % / 14 %
Määräaikaiset työntekijät / vakituiset työntekijät	25 % / 75 %	32 % / 68 %
Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma	voimassa	voimassa
Epäasiallisen kohtelun vastainen toimintaohjelma	voimassa	voimassa
Sairauspoissaolot*	7,1 %	7,7 %
Työtapaturmat** / työhön liittyvät kuolemantapaukset	327 / 0	284 / 0
Työlainsäädännön rikkomukset	1 ***	1

* Sairauspoissaoloprosentti on laskettu sairauspoissaolojen osuutena suunnitellusta työajasta. Lukuun sisältyvät tapaturmien aiheuttamat sairauspoissaolot.

** Työtapaturmat sisältävät töissä, työmatkalla ja työtehtävistä johtuvan matkustamisen aikana tapahtuneet tapaturmat.

*** Pihlajalinnan osittain (51 %) omistama tytäryhtiö Kuusiolinnaterveys Oy tuomittiin 28.6.2018 maksamaan yhdelle henkilölle yhdenvertaisuuslain mukaista hyvitystä sekä korvausta työhönotossa tapahtuneen syrjinnän perusteella.

VASTUULLINEN HALLINNOINTI, IHMISOIKEUDET JA KORRUPTION JA LAHJONNAN TORJUNTA

Pihlajalinna raportoi hallinnoinnistaan sekä hallituksen ja johdon palkitsemisesta selvityksessä hallinto- ja ohjauksjärjestelmästä, joka julkaistaan yhtiön sijoittajasivuilla osoitteessa investors.pihlajalinna.fi. Pihlajalinnan vastuullisuutta seurataan hallituksen tarkastusvaliokunnassa, ja hallituksen edustaja osallistuu vastuullisuusraportoinnin suunnitteluun ja seurantaan. Vastuullisuusraportoinnista vastaa yhtiön markkinointi- ja viestintäjohtaja, joka raportoi johtoryhmälle ja hallitukselle.

Pihlajalinna edellyttää sekä henkilöstöltään että toimittajiltaan lainsäädännön noudattamista. Lisäksi yhtiöllä on toimintaohjeet (Code of Conduct), joiden periaatteita se edellyttää myös toimittajiensa noudattavan. Toimintaohjeissa käsitellään muun muassa työntekijöiden oikeuksia, lahjontaa, eturistiriitoja, poliittista toimintaa, reilua kilpailua ja ostotoimintaa.

Konsernin johtoryhmä vastaa siitä, että toimintaohjeet ovat henkilöstön tiedossa ja esimiehet vastaavat siitä, että ohjeita noudatetaan. Pihlajalinna edistää verotuksen läpinäkyvyyttä julkistamalla verojalanjälkensä vuosikertomuksessa. Pihlajalinna maksaa kaikki veronsa Suomeen.

YMPÄRISTÖVASTUU

Pihlajalinna kantaa kaikessa toiminnassaan vastuun ympäristöstä ja toimii ympäristön suojelemiseksi lainsäädännön ja viranomaismääräysten mukaisesti. Pihlajalinnan liiketoiminnassa ympäristövaikutuksia aiheutuu pääasiassa energian ja materiaalien kulutuksen sekä jätehuollon seurauksena. Tavoitteena on parantaa henkilökunnan tietoisuutta oman työn ympäristövaikutuksista ja minimoida toiminnasta aiheutuva ympäristökuormitus kuitenkin aina niin, että potilastyö hoidetaan annettujen ohjeiden mukaisesti. Ympäristöasiat eivät sisällä yhtiön olennaisuusanalyysin perusteella olennaisia liiketoimintariskejä tai -mahdollisuuksia, joten yhtiö ei raportoi ympäristövaikutuksiin liittyvää tietoa.

Mikko Wirén
puheenjohtaja

Matti Bergendahl

Timo Everi

Gunvor Kronman

Leena Niemistö

Kati Sulin

Jari Sundström

Seija Turunen

Joni Aaltonen
toimitusjohtaja