

PIHLAJALINNA OYJ

SELVITYS MUISTA KUIN  
TALOUDELLISISTA TIEDOISTA

2020



**Pihlajalinna**

PIHLAJALINNA OYJ 2617455-1

# Selvitys muista kuin taloudellisista tiedoista

**P**ihljalinnalla on Suomen johtavia yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden tuottajia. Konserni palvelee yksityishenkilöitä, yrityksiä, vakuutusyhtiöitä sekä julkisyhteisöjä, kuten kuntia, kuntayhtymiä ja sairaanhoitopiirejä. Pihljalinnalla tuottaa laaja-alaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja sekä hyvinvointipalveluja. Palveluvalikoimaan kuuluvat yleis- ja erikoislääkäripalvelut, työterveyspalvelut, sosiaali- ja terveydenhuollon ulkoistukset, liikuntakeskuspalvelut, vastuulääkäri- ja etävastaanotto-palvelut sekä asumis- ja työvoimapalvelut.

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

## Liiketoimintamallin kuvaus

Pihljalinnalla oli 31.12.2020 palveluksessaan noin 6000 työntekijää ja 1400 ammatinharjoittajaa. Yksityisiä lääkärikeskuksia, sairaaloita, hammasklinikoita, liikuntakeskuksia ja tehostetun palveluasumisen yksiköitä oli noin 140. Pihljalinnalla on neljä isoa sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisulkoistusta. Näihin sisältyy yhteensä kymmeniä toimipisteitä (mm. terveyskeskuksia, neuvoloita, tehostetun palveluasumisen yksiköitä ja päivätoimintakeskuksia). Lisäksi

Pihljalinnalla tuottaa terveyspalveluita yhdellä ulkoistetulla terveysasemalla.

Pihljalinnan toimintarakenteessa operatiivinen johtaja (COO) vastaa liiketoiminnan kannattavuudesta ja resursseista ja konsernilla on yksi toimintasegmentti.

## Vastuullisuus

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

Pihljalinnalla pyrkii jatkuvasti parantamaan toimintaansa ja kehittämään vaikuttavampia sosiaali ja terveyspalveluja. Lisäksi yhtiö seuraa tarkasti hoidon ja palvelun laatua sekä kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä. Pihljalinnan liiketoiminnan riskit on kuvattu hallituksen toimintakertomuksessa. Konsernin suurimmat vastuullisuusriskit liittyvät muun muassa henkilöstöhallintaan, maine ja brändiriskeihin sekä 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, luottamusohjan rakentaminen, selkeät prosessit mm. rekrytoinnissa, sisäinen tarkastus, yhteistyö viranomaisten kanssa, kriisiviestintäohjeet ja käytännöt, viestintä
Asiakashallinta	Ongelmat asiakastietojen käsittelyssä	Ajantasainen tietoturvapoliittikka, konsernin tietosuoja ja tietoturva-ryhmä, tietosuojakäytännöt ja kartoitukset, EU:n tietosuojaasetuksen noudattaminen, laitehuolloissa tietosuojan varmistaminen

Vuonna 2020 Pihljalinnan muilta palveluntuottajilta ostettavat palvelut eli alihankinta (pl. lääkäripalkkiot) vastasi 21,1 prosenttia konsernin liikevaihdosta. Alihankinnan volyyminä 57,9 prosenttia oli sairaanhoitopiireiltä ostettuja palveluita. Näitä ovat tyypillisesti kuntaulkoistusten erikoissairanhoidon palvelut. Muu alihankinta on etupäässä asumisen ostopalveluja ja laboratorio- ja kuvantamispalveluita. Pihljalinnan arvion mukaan yhtiön alihankinta ei toiminnan luonteesta ja sääntelystä johtuen sisällä olennaisia liiketoimintariskejä.

## Henkilöstö ja sosiaaliset asiat

Pihljalinnalla haluaa työnantajana kehittää henkilöstön työkykyä ja hyvinvointia niin, että yhtiön kilpailukyky vahvistuu sekä työnantajana että liiketoiminnassa. Henkilöstön osaamiseen panostaminen ja hyvä esimiestyö auttavat Pihljalinnalla saavuttamaan strategiset tavoitteensa. Pihljalinnalla kunnioittaa kansainvälisesti tunnustettuja ihmisoikeuksia ja tasa-arvoa sekä noudattaa Suomen työläinsäädäntöä ja työehtosopimuksia kaikissa toimipisteissään.

Pihlajalinnassa kunnioitetaan työntekijöidensä järjestäytymisoikeutta ja oikeutta työehtoneuvotteluihin. Yhtiö ei hyväksy minkäänlaista työntekijöiden tai ammatinharjoittajien syntyperään, kansallisuuteen, uskontoon, ihonväriin, sukupuoleen, ikään tai muuhun vastaavaan tekijään perustuvaa syrjintää. Kaikki rekrytointia ja palkitsemista koskevat päätökset perustuvat kunkin työntekijän osaamiseen ja saavutuksiin.

Pihlajalinnassa mitataan työtyytyväisyyttä säännöllisillä kyselyillä. Pihlajalinnassa pyrkii parantamaan henkilöstön työhyvinvointia muun muassa laadukkaalla esimiestyöllä, kattavilla työterveyshuollon palveluilla ja hyvinvointihankkeilla. Esimiesten ja henkilöstön muutostuki oli yksi henkilöstöhallinnon painopisteistä vuonna 2020. Esimiesten ja paikallisten henkilöstöasiantuntijoiden osaamista esimerkiksi johtamisessa ja työsuhteasioissa vahvistetaan muun muassa säännöllisellä koulutuksella ja työnohjauksella. Kaikki Pihlajalinnan esimiehet ovat velvollisia osallistumaan koulutuksiin, ja koulutusten suorittamista seurataan. Aktiivisen välittämisen mallin jalkauttamista jatkettiin osana esimieskoulutuksia. Konsernissa on yhteinen Kimpassa-yhteistoimintaorganisaatio, jonka toiminnan tavoitteina ovat yhteisen yrityskulttuurin rakentaminen ja lakien asettamiin yhteistoiminnan vaatimuksiin vastaaminen. Kuntaulkoistusten hyvinvointihankkeita jatkettiin koko henkilöstölle ja esimiehille suunnatuilla Arvostava työyhteisö -valmennuksilla. Hyvinvointihankkeiden piirissä oli yhteensä noin 1800 työntekijää.

## Sosiaalisen vastuullisuuden tunnusluvut

Indikaattori	2020	2019
Henkilöstö keskimäärin (FTE)	4 308	4 515
Henkilöstön määrä kauden lopussa	5 995	5 815
Keskimääräisen ja korkeimman vuosiansion suhde	5,4 %	8,7 %
Henkilöstön lähtövaihtuvuus	11,1 %	14,5 %
Naisten määrä / miesten määrä henkilöstössä	87 % / 13 %	86 % / 14 %
Määräaikaiset työntekijät / vakituiset työntekijät	28 % / 72 %	15 % / 85 %
Tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma	voimassa	voimassa
Epäasiallisen kohtelun vastainen toimintaohjelma	voimassa	voimassa
Sairauspoissaolot*	7,7 %	7,6 %
Työtapaturmat** / työhön liittyvät kuolemantapaukset	480/0	520/0
Työlainsäädännön rikkomukset	0	0

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

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

## Vastuullinen hallinnointi, ihmisoikeudet ja korruption ja lahjonnan torjunta

Pihlajalinnassa raportoi hallinnoinnistaan sekä hallituksen ja johdon palkitsemisesta selvityksessä hallinto- ja ohjausjärjestelmästä, joka julkaistaan yhtiön sijoittajasivuilla osoitteessa investors.pihlajalinn.fi.

Pihlajalinnan vastuullisuutta seurataan hallituksen tarkastusvaliokunnassa, ja hallituksen edustaja on osallistunut vastuullisuusraportoinnin suunnitteluun ja seurantaan. Vastuullisuusraportoinnista vastaa konsernin lakiasianjohtaja, joka raportoi johtoryhmälle ja hallitukselle.

Pihlajalinnassa 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. Pihlajalinnassa edistää verotuksen läpinäkyvyyttä julkistamalla verojalanjälkensä vuosikertomuksessa. Pihlajalinnassa maksaa kaikki veronsa Suomeen.

## Ympäristövastuu

Pihlajalinnassa 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.

### 18.2.2021

Mikko Wirén  
puheenjohtaja

Leena Niemistö

Matti Jaakola

Hannu Juvonen

Mika Manninen

Kati Sulin

Seija Turunen

Joni Aaltonen  
toimitusjohtaja