

PIHLAJALINNA OYJ

SELVITYS MUISTA KUIN
TALOUDELLISISTA TIEDOISTA

2019



Pihlajalinna

PIHLAJALINNA OYJ 2617455-1

Selvitys muista kuin taloudellisista tiedoista

Pihlajalinna on Suomen johtavia yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden tuottajia. Konserni palvelee yksityishenkilöitä, yrityksiä, vakuutusyhtiöitä ja julkisyhteisöjä, kuten kuntia ja sairaanhoitopiirejä. Pihlajalinna tuottaa laajalaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja sekä hyvinvointipalveluja. Palveluvalikoimaan kuuluvat yleis- ja erikoislääkäripalvelut, työterveyshuolto, sosiaali- ja terveydenhuollon ulkoistukset, liikuntakeskuspalvelut, vastuulääkäri- ja etävastaanottopalvelut sekä asumis- ja työvoimapalvelut.

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

Liiketoimintamallin kuvaus

Pihlajalinnalla oli 31.12.2019 palveluksessaan noin 5800 työntekijää ja 1200 ammatinharjoittajaa. Yksityisiä lääkärikeskuksia, sairaaloita, hammasklinikoita, liikuntakeskuksia, tehostetun palveluasumisen yksiköitä ja vastaanotokeskuksia oli noin 150. Lisäksi Pihlajalinnalla on neljä isoa kokonaisulkoistusta, joilla on yhteensä kymmeniä toimipisteitä (mm. terveyskeskuksia, neuvoloita, tehostetun palveluasumisen yksiköitä ja päivätoimintakeskuksia).

Pihlajalinnan aikaisemmassa toimintarakenteessa oli neljä maantieteellistä liiketoiminta-alueita: Väli-Suomi, Etelä-Suomi, Pohjanmaa

ja Pohjois-Suomi. Kullakin liiketoiminta-alueella oli tulosvastuullinen liiketoimintajohtaja, joka vastasi alueensa liiketoiminnasta ja palvelutarjonnasta sekä yksityiselle että julkiselle sektorille. Uudistetussa toimintarakenteessa operatiivinen johtaja (COO) Teija Kulmala vastaa liiketoiminnan kannattavuudesta ja resursseista ja konsernilla on yksi toimintasegmentti.

Vastuullisuus

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

Pihlajalinna pyrkii jatkuvasti parantamaan toimintaansa ja kehittämään vaikuttavampia sosiaali- ja terveyspalveluja. Lisäksi yhtiö seuraa tarkasti hoidon ja palvelun laatua sekä kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä. Pihlajalinnan 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, työilmapiiiriongelmat	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 tietoturvaryhmä, tietosuojakäytännöt ja kartoitukset, EU:n tietosuojaasetuksen noudattaminen, laitehuolloissa tietosuojan varmistaminen

Vuonna 2019 Pihlajalinnan muilta palveluntuottajilta ostettavat palvelut eli alihankinta (pl. lääkäripalkkiot) vastasi 20,0 prosenttia konsernin liikevaihdosta. Alihankinnan volyyminä 57,4 prosenttia 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

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

Pihlajalinna kunnioittaa 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.

Pihlajalinna mitataan työtyytyväisyyttä säännöllisillä kyselyillä. Pihlajalinna pyrkii parantamaan henkilöstön työhyvinvointia muun muassa laadukkaalla esimiestyöllä, kattavilla työterveyshuollon palveluilla ja hyvinvointihankkeilla. Esimiestyön muutostuki oli yksi henkilöstöhallinnon painopisteistä vuonna 2019. 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 yhteistoimintaorganisaatio, jonka toiminnan tavoitteina ovat yhteisen yrityskulttuurin rakentaminen ja lakien asettamiin yhteistoiminnan vaatimuksiin vastaaminen. Kuntaaloistusten hyvinvointihankkeita jatkettiin koko henkilöstölle ja esimiehille suunnatuilla Arvostava työyhteisö -valmennuksilla. Hyvinvointihankkeiden piirissä oli yhteensä noin 1800 työntekijää.

Sosiaalisen vastuullisuuden tunnusluvut

Indikaattori	2019	2018
Henkilöstö keskimäärin (FTE)	4 515	4 618
Henkilöstön määrä kauden lopussa	5 815	5 850
Keskimääräisen ja korkeimman vuosiansion suhde	8,7 %	5,0 %
Henkilöstön lähtövaihtuvuus	14,5 %	13,7 %
Naisten määrä / miesten määrä henkilöstössä	86 % / 14 %	84 % / 16 %
Määräaikaiset työntekijät / vakituiset työntekijät	15 % / 85 %	25 % / 75 %
Tasaarvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma	voimassa	voimassa
Epäasiallisen kohtelun vastainen toimintaohjelma	voimassa	voimassa
Sairauspoissaolot*	7,6 %	7,1 %
Työtapaturomat** / työhön liittyvät kuolemantapaukset	281/0	327/0
Työlainsäädännön rikkomukset	0	1

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

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

Vastuullinen hallinnointi, ihmisoikeudet ja korruption ja lahjonnan torjunta

Pihlajalinna raportoi hallinnoinnistaan sekä hallituksen ja johdon palkitsemisesta selvityksessä hallinto ja ohjausjärjestelmästä, joka julkaistaan yhtiön sijoittajasivuilla osoitteessa investors.pihlajalinna.fi.

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

Leena Niemistö

Matti Jaakola

Hannu Juvonen

Mika Manninen

Kati Sulin

Seija Turunen

Joni Aaltonen
Toimitusjohtaja