

**Pihlajalinna Oyj**

**Selvitys  
muista kuin  
taloudellisista  
tiedoista**

**2017**



**Pihlajalinna**

## LIIKETOIMINTAMALLIN KUVAUS JA VASTUULLISUUS

Pihlajalinnalla on Suomen johtavia yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden tuottajia. Yhtiö palvelee yksityishenkilöitä, yrityksiä, vakuutusyhtiöitä ja julkisyhteisöjä, kuten kuntia ja sairaanhoitopiirejä. Yhtiö tuottaa laaja-alaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Palveluvalikoimaan kuuluvat yleis- ja erikoislääkäripalvelut, sosiaali- ja terveydenhuollon ulkoistukset sekä asumis- ja työvoimapalvelut. Pihlajalinnalla oli 31.12.2017 palveluksessaan noin 4 800 työntekijää ja 900 ammatinharjoittajaa. Yksityisiä lääkärikeskuksia, sairaaloita, hammasklinikoita, tehostetun palveluasumisen yksiköitä ja vastaanottokeskuksia oli noin 80. Lisäksi Pihlajalinnalla on neljä isoa kuntaulkoistusta, joilla on yhteensä kymmeniä toimipisteitä (mm. terveyskeskuksia, neuvoloita, tehostetun palveluasumisen yksiköitä ja päiväkeskuksia).

Pihlajalinnalla on vastuullinen perustehtävä eli huolehtia suomalaisten terveydestä ja hyvinvoinnista. Yhteiskuntavastuun ja asiakkaiden luottamuksen kannalta Pihlajalinnalla haluaa

taata sen tuottamien palvelujen laadun, turvallisuuden ja tehokkuuden sekä huolehtia henkilöstöstä ja asiakkaiden tietosuojaista ja -turvasta. Isona julkisten palvelujen tuottajana Pihlajalinnalla kantaa vastuuta myös yhteiskunnan varojen käytöstä ja verojen maksusta Suomeen. Tämä selvitys keskittyy sosiaalisiin asioihin ja henkilöstöasioihin, ihmisoikeuksien kunnioittamiseen, korruption ja lahjonnan torjuntaan sekä ympäristöasioihin. Lisätietoa Pihlajalinnan vastuullisuuden johtamisesta, seurannasta ja kehityksestä saa yhtiön vuosikertomuksen vastuullisuusosioista.

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	Sairauspoissaolot, epäonnistuminen sitouttamisessa, rekrytoinneissa ja esimiestyössä, työilmapiiri-ongelmat	Ongelmien tunnistaminen yksikkötasolla, esimieskoulutukset, varhaisen välittämisen malli, kustannusvaikutusten seuranta, yhteistyö vakuutusyhtiön ja työterveyden kanssa
Maine- ja brändiriskit	Haittatapahtumat, potilaiden/asiakkaiden epäasiallinen kohtelu, ristiriidat ammattiliittojen kanssa, epäeettinen toiminta, tietosuojarikkomukset ja viranomaisten huomautukset	Laadukas ja eettinen toiminta, toimenpideohjeistukset, perehdyttäminen ja koulutus, luottamus pohjan rakentaminen, selkeät prosessit mm. rekrytoinnissa, sisäinen tarkastus, yhteistyö viranomaisten kanssa, kriisiviestintäohjeet ja -käytännöt, viestintä
Asiakashallinta	Ongelmat asiakastietojen käsittelyssä	Ajantasainen tietoturvapoliittikka, konsernin tietoturvaryhmä, tietosuojakäytännöt ja -kartoitukset, EU:n tietosuoja-asetuksen huomiointi ja siihen varautuminen, laitehuolloissa tietosuojan varmistaminen

Vuonna 2017 Pihlajalinnan muilta palveluntuottajilta ostettavat palvelut eli alihankinta (pl. lääkäripalkkiot) vastasi noin neljäsosaa konsernin liikevaihdosta. Alihankinnan volyyminä noin kolme neljäsosaa oli sairaanhoitopiireiltä ostettuja palveluita. Näitä ovat tyypillisesti kuntaulkoistusten erikoissairaanhoitoon 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 tavalla, joka vahvistaa yhtiön kilpailukykyä sekä työnantajana että liiketoiminnassa. Henkilöstön osaamiseen panostaminen ja hyvä esimiestyö auttavat Pihlajalinnalla saavuttamaan strategiset tavoitteensa.

Pihlajalinnalla kunnioittaa kansainvälisesti tunnustettuja ihmisoikeuksia ja noudattaa Suomen työläinsäädäntöä, työeh-

tosopimuksia sekä ihmisoikeuksia ja tasa-arvoa koskevaa lainsäädäntöä kaikissa toimipisteissään. Pihlajalinnalla 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 kyselyin. Esimiesten ja paikallisten henkilöstöasiantuntijoiden osaamista esimerkiksi johtamisessa ja työsuhteasioissa vahvistetaan muun muassa säännöllisillä esimiespäivillä, työnohjauksella ja koulutuksella. Konsernissa on yhteinen yhteistoimintaorganisaatio. Toiminnan tavoitteina ovat yhteisen yrityskulttuurin rakentaminen ja lakien asettamiin yhteistoiminnan vaatimuksiin vastaaminen.

Pihlajalinnalla pyrkii parantamaan henkilöstön työhyvinvointia muun muassa laadukkaalla esimiestyöllä, työterveyshuollolla

ja hyvinvointihankkeilla. Esimiestyö ja sen kehittäminen esimerkiksi koulutuksin oli yksi henkilöstöhallinnon painopisteitä vuonna 2017. Lisäksi konsernissa esiteltiin uusi aktiivisen välittämisen malli. Mallilla sovitaan vastuut ja toimintatavat, joilla pyritään ratkaisemaan työkykyyn ja työstä suoriutumiseen liittyviä haasteita ennakoivasti ja suunnitelmallisesti. Malliin liittyvään koulutukseen kutsuttiin esimiehet ja työsuojelu- ja luotamusmiesedustus, ja osallistujia oli yli 220.

Kuntaulkoistuksissa aloitettiin kaksi hyvinvoinnin pilottihanketta Mäntänvuoren Terveydessä sekä Jämsän Terveydessä ja Jokilaakson Terveydessä. Pilottihankkeiden piirissä oli noin tuhat työntekijää. Tulosten perusteella hankkeita aiotaan laajentaa kahteen muuhun kuntaulkoistukseen.

## Sosiaalisen vastuullisuuden tunnusluvut

Indikaattori	2017	2016
Henkilöstö keskimäärin (FTE)	3 879	3 526
Henkilöstön määrä kauden lopussa	4 753	4 407
Keskimääräisen ja korkeimman vuosiansion suhde	8 %	7,3 %
Henkilöstön lähtövaihtuvuus	7,4 %	7,2 %
Naisten määrä / miesten määrä henkilöstössä	86 % / 14 %	87 % / 13 %
Määräaikaiset työntekijät / vakituiset työntekijät	32 % / 68 %	30 % / 70 %
Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma	voimassa	voimassa
Epäasiallisen kohtelun vastainen toimintaohjelma	voimassa	voimassa
Sairauspoissaolot*	7,7 %	6,7 %
Työtapaturmat** / työhön liittyvät kuolemantapaukset	284 / 0	244 / 0
Työlainsäädännön rikkomukset	1***	0

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

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

\*\*\* Pihlajalinna tuomittiin 25.10.2017 maksamaan yhdelle henkilölle korvausta työsopimuksen perusteettomasta päättämisestä ja hyvitystä syrjinnästä liittyen vuonna 2015 tapahtuneeseen irtisanomiseen.

## VASTUULLINEN HALLINNOINTI, IHMISOIKEUDET JA KORRUPTION JA LAHJONNAN TORJUNTA

Pihlajalinna raportoi hallinnoinnistaan sekä hallituksen ja johdon palkitsemisesta selvityksessä hallinto- ja ohjausjärjestelmästä, joka julkaistaan yhtiön sijoittajasivuilla investors.pihlajalinna.fi. Pihlajalinnan vastuullisuutta seurataan hallituksen tarkastusvaliokunnassa, ja hallituksen edustaja osallistuu vastuullisuusraportoinnin suunnitteluun ja seurantaan. Vastuullisuusraportoinnista vastaa yhtiön viestintä- ja sijoittajasuhdejohtaja, 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. Toiminnan luonteen vuoksi ympäristövaikutuksiin voidaan vaikuttaa vain rajallisin keinoin. 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.

Turussa 12. päivänä helmikuuta 2018

Mikko Wirén  
puheenjohtaja

Leena Niemistö

Jari Eklund

Timo Everi

Seija Turunen

Jari Sundström

Joni Aaltonen  
toimitusjohtaja