



MEHILÄINEN



MEHILÄISEN VUOSI 2015

## MEHILÄINEN KALEVALASTA NYKYAIKAAN

**M**ehiläisen asiantuntemuksen kivijalkana on pitkä historia. Se alkaa vuodesta 1909, jolloin Sairaala O.Y. Mehiläinen perustettiin. Nimensä se sai Kalevalaisen taruolennon mukaan. Nykyiseen Töölön toimipisteeseen Mehiläinen muutti 1930-luvulla vakiinnuttaen roolinsa suomalaisten terveyden ja hyvinvoinnin edistäjänä.

Valtakunnalliseksi toimijaksi Mehiläinen laajeni 2000-luvun alussa. Palveluketju kasvoi tulevana vuosina lukuisten yritysostojen kautta ja toiminta monipuolistui nopeasti kattamaan myös suun terveydenhuollon, julkisen terveydenhuollon ulkoistukset, hoivapalvelut, lastensuojelun ja mielenterveyskuntoutuksen.

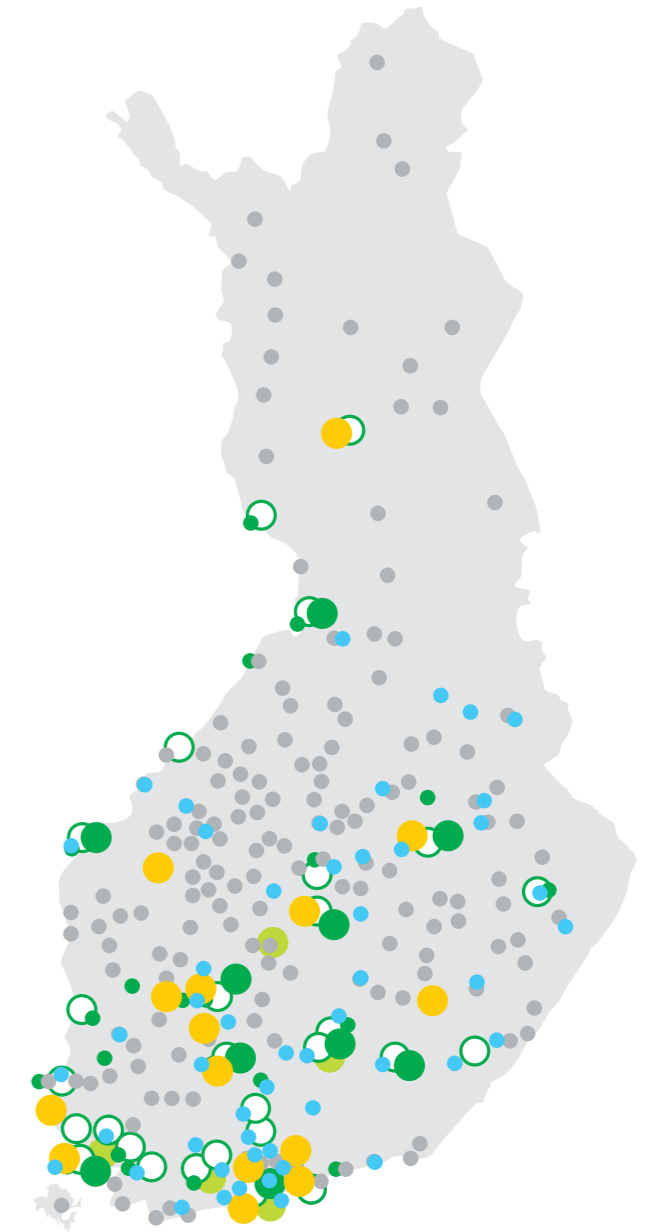
Vuosi 2015 nousi Mehiläisen historiassa tärkeäksi virstanpylvääksi, kun Mehiläinen osti Mediverkon. Yhdistyminen merkitsi markkina-aseman vahvistumista sosiaalipalveluissa sekä suun terveyden alueella. Laaja-alainen Mehiläinen on merkittävä sosiaali- ja terveyspalvelualan suunnannäyttäjä Suomessa.



*’Mutta silloin Lemminkäisen äiti puhui puolelleen Mehiläisen, metsän kukkien kuninkaan. Mehiläinen haki lääkkeitä selkää vääränä. Niillä poika toipui, uusiin elämän myrskyihin.’*

## PALVELEMME KOKO SUOMEA

- Ulkoistettu terveyskeskus
- Lääkärikeskus ja Työelämäpalvelut
- Työterveysasema
- Sairaala
- Verkostokumppanit
- Suun terveys
- Sosiaalipalvelut



### LÄÄKÄRI- JA HAMMASLÄÄKÄRI- PALVELUT

10 yksityistä sairaalaa

28 lääkärikeskusta

23 OmaHammas-  
lääkäri-asemaa

Yli 30 työterveysasemaa

Oma keskuslaboratorio



### LAAJAT SOSIAALI- PALVELUT

23 ikääntyneiden hoivakotia

25 mielenterveys-  
kuntoutuksen ja  
8 vammaispalveluiden  
yksikköä

35 lastensuojelun  
toimipaikkaa



### JULKISEN TERVEYDENHUOLLON KUMPPANI

10 ulkoistettua terveysasemaa

Terveydenhuollon ostopalvelut

Suun terveyden ostopalvelut,  
lääkärivuokraus ja  
päivystyspalvelut

Vastaanottokeskukset

## TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

**M**ehiläisestä tuli vuonna 2015 Suomen johtava terveys- ja sosiaalipalveluita tuottava yritys, joka työllistää yli 9 300 alan ammattilaista yli 200 eri toimipisteessään ja toimii lähes kaikkialla Suomessa. Merkittävä haaste Mehiläiselle oli tammikuun lopussa toteutetun ison Mediverkko-yrityksoston integraatio, missä onnistuimme mielestämme erinomaisesti. Toimialamme on suurten mullistusten pyörteissä, kun asiakkaiden muuttuvat tarpeet, Sote-uudistus ja digitalisaatio muuttavat vakiintuneita rooleja ja toimintaprosesseja. Toimialan murros parantaa asiakkaiden valinnanmahdollisuuksia ja haastaa palveluntarjoajat kehittämään toimintaansa.

### VOIMAKKAAN KASVUN JA KEHITYKSEN VUOSI

Vuosi 2015 oli Mehiläiselle erittäin voimakkaan kasvun vuosi. Vuoden liikevaihto oli 445,5 miljoonaa euroa, missä oli kasvua 36,9 % edellisen vuoden vertailukelpoisesta liikevaihdosta. Suurin osa liikevaihdon kasvusta tuli helmikuussa toteutetusta Mediverkko-yrityskaupasta, mutta kasvua tuli myös orgaanisesti

uusasiakashankinnan ja lukuisien uusien yksiköiden perustamisen kautta.

Voimakkaasta kasvusta huolimatta Mehiläisen kannattavuus säilyi hyvällä tasolla. Operatiivinen kertaeristä korjattu käyttökate oli 50,1 miljoonaa euroa (11,2 % liikevaihdosta) ja tilikauden voitto 6,3 miljoonaa euroa (1,4 % liikevaihdosta). Tilikauden tulosta rasittivat voimakkaan kasvun ja ison yritysoston nostamat rahoituskulut, poistot ja integraatioon liittyvät kustannukset.

Hyödynsimme viime vuonna investointi- ja kasvumahdollisuuksia koko Suomessa. Teimme miljoonien investoinnin avaamalla uuden huippumodernin lääkärikeskuksen ja sairaalaan Ouluun. Avasimme uusia työterveys- ja hammaslääkäriasemia, hoivapalvelu- ja lastensuojeluyksiköitä sekä vammaisten tehostettuja palveluasumisen yksiköitä useille paikkakunnille. Syksystä 2015 alkaen Mehiläinen on vastannut myös Korpilahden ja Tikkakosken terveysasemien toiminnasta. Näiden lisäksi Mehiläinen valittiin tuottamaan Siikalatvan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelut vuosina 2017-2026.

Kasvun lisäksi kiinnitimme huomiota myös asiakaskokemuksen kehittämiseen. Veimme eteenpäin erityisesti toimialamme edistyksellisimpiä yritysasiakkaiden sähköisiä työterveyspalveluja.

### ENSISIJAINEN VALINTA KAIKILLE SUOMESSA ASUVILLE

Mehiläinen haluaa olla jatkossakin alan edistyksellinen uudistaja ja ensisijainen valinta jokaiselle Suomessa asuvalle terveyteen ja hoivaan liittyvissä asioissa. Haluamme myös olla täyden palvelun kumppani yrityksille, vakuutusyhtiöille ja julkisen sektorin toimijoille. Olemme mukana ratkaisemassa suomalaisten hyvinvointiin, väestön ikääntymiseen ja huoltosuhteen heikkenemiseen liittyviä haasteita huomioiden sekä työntekijät että huollettavat. Tämän teemme laadukkaasti asiakkaan kokemusta arvostaen myös vuonna 2016.

JANNE-OLLI JÄRVENPÄÄ

## VÄESTÖN IKÄÄNTYMINEN YHTEINEN HAASTEEMME

**VUONNA 2015**  
10 työssäkäyvää kohden on alle 6 hoidettavaa.



**VUONNA 2032**  
10 työssäkäyvää kohden hoidettavia on jo yli 7.



**+20 %**



**MIKÄ RATKAISUKSI?**



**TUEMME YHTEISKUNTAA TUOTTAMAAN LAADUKKAAT PALVELUT KUSTANNUSTEHOKKAAMMIN**

1. Kehitämme tuotantoa yhdessä kuntien kanssa
2. Tuotamme ulkoistetut palvelut tehokkaasti ja laadukkaasti
3. Helpotamme julkista rahoituspainetta valinnanvapauden ja kuluttajien oman rahankäytön kautta



**AUTAMME SUOMALAISIA PYSYMÄÄN TÖISSÄ PIDEMPÄÄN JA TERVEEMPINÄ**

1. Ylläpidämme asiakasyritystemme työntekijöiden työkykyä
2. Sairauden kohdatessa tarjoamme ammattitaitoiset terveyspalvelut ja sairaanhoidon
3. Edesautamme sairauksien ennaltaehkäisyä ja kehitämme uusia hyvinvointipalveluita

## ARVOT JA ASIAKASLUPAUS TYÖMME PERUSTANA



### ARVOMME

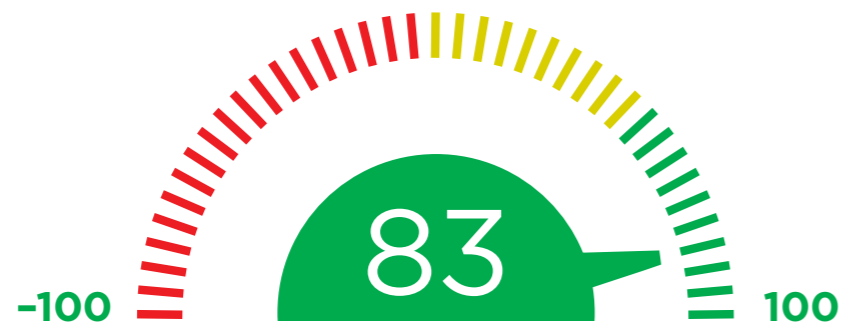
TIETO JA TAITO  
VÄLITTÄMINEN JA VASTUUNOTTO  
KUMPPANUUS JA YRITTÄJYYS  
KASVU JA KEHITYS



### ASIAKAS- LUPAUKSEMME

TEEMME ASIOINNIN HELPOKSI  
PALVELEMME KOKONAISVALTAISESTI  
KOHTAAMME YKSILÖLLISESTI

ASIAKKAIDEMME MUKAAN ONNISTUIMME  
TYÖSSÄMME ERINOMAISESTI VUONNA 2015



NPS-indeksi koko Mehiläisen tasolla 83 (2014 NPS 81).

Yli 83 000 vastausta ja lähes 58 000 sanallista asiakaspalautetta.

Vastausprosentti 28 %

Sairaalan NPS 93

**M**ehiläinen mittaa terveystalouden asiakaskokemusta reaaliaikaisesti kansainvälisesti tunnetulla ja laajasti käytetyllä suositteluindeksi- eli NPS-mittauksella (Net Promoter Score). NPS-lukema kertoo asiakasuskollisuudesta ja se voi olla mikä tahansa luku -100 ja 100 välillä. NPS-indeksiä pidetään erinomaisena, kun se on yli 50.

## SUOSITTELEN MEHILÄISTÄ!

Heidi Konola-Kauppinen on ollut Mehiläisen asiakas vuodesta 2005 lähtien. Suhde Mehiläiseen alkoi jo aiemmalta asuinpaikalta, mutta Ouluun muuton ja lasten saamisen myötä tuli ajankohtaiseksi löytää perheelle sopiva lastenlääkäri. Netistä tehty sattumanvarainen valinta osui oikeaan.

”Lääkäri oli erittäin vakuuttava ja hän huomioi tapaamisessa koko perheen. Lääkäriin olemuksesta huokui, että hän tekee työtään suurella sydämellä”, Heidi kuvailee.

Ensimmäisen käynnin jälkeen oli selvää, että tälle lääkärille voi tulla uudestaan.

”Lapset lähtevät lääkäriin ihan mielellään. Esimerkiksi laboratoriossa huomioidaan hienosti lapsipotilaat. Jos verikokeen otto jännittää, niin henkilökunnalla on niksit, millä tilanne saadaan rentoutettua.”

Heidille itselleen tärkeintä lääkärikäynnissä on tieto osaavasta ja ammattitaitoisesta henkilökunnasta. Tällöin voi luottaa, että diagnoosi on oikea. Kokemuksensa Mehiläisestä Heidi summaa näin:

”Mehiläisessä asiakas kohdataan aidosti, kiireettömästi ja kuunnellen. Ilmapiiri on myönteinen ja välittävä. Suosittelemme myös muille!”

**HEIDI KONOLA-KAUPPINEN**  
PÄIVÄKODIN JOHTAJA  
LIMINKA

”Mehiläisen erityistiimit tarjoavat huippuosaamista mm. tapaturmien hoitoon sekä verisuonikirurgisiin ja ortopedisiin toimenpiteisiin.”

JARI SALO  
PROFESSORI, ORTOPEDIAN JA  
TRAUMATOLOGIAN ERIKOISLÄÄKÄRI

## LÄÄKÄRIKESKUKSISTA HUIPPUTASON TERVEYSPALVELUJA

**M**ehiläisen rooli suomalaisten terveyden edistäjänä korostuu lääkäreidemme erikoislakohtaisessa osaamisessa ja sairaanhoidossa. Valtakunnallinen, yli 30 lääkärikeskuksen verkostomme tarjoaa laadukkaita ja kattavat lääkäri- ja diagnostiikkapalvelut kaiken ikäisille asiakkaille. Panostamme toimialan parhaaseen asiakaskokemukseen, jossa hyvä hoito, helppo asiointi ja henkilökohtainen palvelu ovat avainasemassa.

### KORKEA ASIAKASTYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyytemme nousi vuonna 2015 ennätyskorkealle tasolle. Peräti 97 % asiakkaistamme olisi valmis suosittelemaan Mehiläistä. Tyytyväisyyttä lisäsi mm. sähköinen OmaMehiläinen-palvelu, jonka yhä useampi asiakkaistamme otti käyttöön oman hoitohistoriansa ja diagnostiikkatulostensa reaaliaikaiseen seurantaan.

Vuoden 2015 aikana kasvatimme markkinaosuuttamme erityisesti työikäisten ja eläkkeelle jääneiden asiakkaidemme keskuudessa. Lisäksi säilytimme valtakunnallisen markkinajohtajuuden lasten lääkäripalveluissa. Mehiläinen-Felicitas -klinikkamme asema vahvistui naisten terveyden ja lapsettomuushoitojen edistyksellisenä asiantuntijana.

### 10 PAIKKAKUNNALLA MYÖS OMA SAIRAALA

Mehiläisen sairaalat tarjoavat 10 paikkakunnalla leikkauksia mm. ortopedian, korva-, nenä- ja kurkkusairauksien, silmänsairauksien sekä plastiikka- ja yleiskirurgian alueilla. Entisestään laaja sairaalaverkostomme täydentyi vuoden 2015 aikana Oulun sairaalalla. Lisäksi käynnistimme asiakkaiden tarpeista lähtevät tapaturmatiimit useilla paikkakunnilla.

Pystymme tarjoamaan sairaaloissamme saman katon alla koko ketjun ensikäynnistä diagnostiikkaan ja leikkauksesta kuntoutukseen. Kehitämme jatkuvasti toimintaamme teknologiaa hyödyntämällä, hoitoketjuja tehostamalla ja hoitojen vaikuttavuutta lisäämällä.



### ASIAANTUNTEVAT LÄÄKÄRIT PALVELUKSESSASI

3500 lääkäriä

yli 30 erikoisalaa edustettuna

Erytistiimit mm. tapaturmien hoitoon sekä verisuonikirurgisiin ja ortopedisiin toimenpiteisiin

## HAMMASHOITOA ASIAKKAAN EHDOLLA

**M**ehiläisen OmaHammaslääkäri-vastaanotoilla korostuu yksilöllinen asiakkaan huomiointi. Asiakaskyselymme\* mukaan jopa noin 35 %:a potilaista pelottaa ajatus hammaslääkäristä – me haluamme tarjota kaikille turvallisen ja miellyttävän hoitokokemuksen niin, ettei pelkopotilaidenkaan tarvitse jännittää hammaslääkäriä käyntiä. Palvelumme lähtökohdalla on lääkärin ja potilaan hyvä suhde.

### PALVELUJA KULUTTAJILLE JA KUNNILLE

Mehiläisen suun terveydenhuollon palvelut muodostavat ainutlaatuisen palvelukokonaisuuden, joka sisältää OmaHammaslääkäri-vastaanottojen ketjun, kuntapalvelut sekä hammaslaboratoriopalvelut. Suun terveyden hoidossa korostamme ennaltaehkäisyä lisäksi kokonaisvaltaisen ja oikea-aikaisen hammashoidon merkitystä. Kun ongelmat havaitaan ajoissa, myös hoitotoimenpiteet ja niistä aiheutuvat kustannukset saadaan pidettyä maltillisina.

\*Kysely tehtiin syys-lokakuussa 2015 Mehiläisen Asiakasraadissa. Kyselyyn vastasi yli 2036 asiakasraatilaista.

### UUSIA TOIMIPISTEITÄ JA HUIPPUTEKNOLOGIAA

Asiakkaidemme tarpeet ohjaavat tulevaisuuttamme myös suun terveyden palveluissa. Avaamme toimipisteitä sinne, missä ihmiset liikkuvat, esimerkiksi Espoon uuden metrolinjan varrelle. Lisäksi hyödynnämme tehokkaasti uutta teknologiaa, kuten tietokoneavusteisen hampaiden restauration suunnittelu- ja tuotantojärjestelmää sekä kartiokeilatografian kasvojen ja leuan alueen 3D-kuvantamisessa.



#### VAHVAN KASVUN VUOSI

Vastaanottojen lukumäärä kasvoi 23:een työllistäen yli 400 ammattilaista

Kuntapalvelut toimivat yhteistyössä 70 kunnan tai kaupungin kanssa

13 hammaslaboratoriota

## DIGITALISAATIO TUO ASIOINTIIN JOUSTOA

**M**egatrendi, digitalisaatio, muuttaa maailmaa nopeasti. Mehiläisessä se tarkoittaa ennen kaikkea joustavampia asiointitapoja asiakkaillemme. Oli sitten kyseessä omien terveystietojen tarkastelu tai lääkärin tapaaminen, voi asiat hoitaa kuntoon jopa omalta kotisohvalta. Digitalisaatio tuo uusia mahdollisuuksia myös oman hyvinvoinnin tukemiseen - esimerkiksi kannustaa liikkumaan, kuten Mehiläisen tarjoama HeiaHeia-palvelu, johon vaikkapa omalle lenkkiporukalle voi rakentaa sosiaalisen yhteisön.

### TAUSTALLA DATA JA ANALYTIikka

Digitalisaatio avaa uusia mahdollisuuksia hyödyntää dataa ja analytiikkaa asiakkaidemme parhaaksi. Yritysasiamme voivat esimerkiksi seurata sairauspoissaolojen kehitystä reaaliajassa toimialan parhaiden seuranta- ja

raportointipalveluiden avulla. Helppoa ja tehokasta – juuri niin kuin asiakkaamme toivovat.

### UUDISTAMME ETULINJASSA

Mehiläinen haluaa olla etulinjassa kehittämässä suomalaisia terveysinnovaatioita. Uskomme, että terveyspalveluiden tulevaisuus on sopiva sekoitus teknologian tuomaa joustoa ja perinteisten lääkäri-vastaanottojen turvaa. Digitaaliset työkalut ja videokuva mahdollistavat palvelujen tarjoamisen kaikkialle Suomeen myös ilman lääkärikeskuksessa asiointia.

Alan edelläkävijänä edessämme on mielenkiintoinen tulevaisuus, johon suuntaamme asiakkaitamme kuunnellen. Tulemme jatkossakin panostamaan vahvasti digikehitykseen, mm. palkkaamalla lisää uusia osaajia. Rekrytoimme vuonna 2016 Mehiläiseen esimerkiksi ensimmäiset vakituisesti digitaalisissa kanavissa työskentelevät lääkärit.



## SÄHKÖISEN ASIOINNIN AVAINLUKUJA

**5,8 milj.**

käyntiä mehilainen.fi -sivustolla, joista mobiililaitteilla 42 %

**40%**

Lääkärikäyntien ajanvarauksista verkon kautta

**245 000**

työssäkävvyä sähköisen Yritys-Mehiläisen piirissä. YritysMehiläinen helpottaa työnantajaa työterveyshuollon palvelujen järjestämisessä.

**206 000**

rekisteröitynyttä käyttäjää voi tarkistaa omat ja perheensä terveystiedot sähköisesti OmaMehiläisestä



**ASIAKASRAADISSAMME OLI YLI 6 000 JÄSENTÄ, JOILTA SAIMME LÄHES 40 000 VASTAUSTA**

Verkkopaneelina kokoontuva Asiakasraati (9-11/2015) aktivoi asiakkaita vaikuttamaan Mehiläisen palveluihin.



#### UUSIA PALVELUJA TYÖHYVINVOINTIIN

Johdon suorituskyvyn valmennusohjelma sekä koko henkilöstölle suunnattu hyvinvointiohjelma, jotka tuotamme yhteistyössä Hintsan ja HeiaHeian kanssa.

Sähköiseen ajanvaraukseen linkitetty etälääkäri/videovastaanotto.

Terveyden ja hyvinvointipalveluiden verkkokauppa, jossa tarjolla on sekä Mehiläisen että kumppaneidemme palveluita.

Sähköinen EsimiesKompassi, joka tarjoaa esimiehille tuen varhaisen välittämisen mallin mukaisiin toimenpiteisiin.

Sähköinen työterveyskartoitus, jolla voimme kustannustehokkaasti kohdentaa palvelut henkilöstön kokonaistilanteen mukaan.

## TYÖELÄMÄPALVELUT TYÖKYVYN JA HYVINVOINNIN TUKENA

**T**yöelämä on muuttunut radikaalisti viime vuosien aikana. Tiukka taloustilanne asettaa vaatimuksia tehokkuudelle, digitalisaatio muuttaa työn tekemisen tapoja ja sosiaalinen media luo uudenlaisia yhteisöjä. Työn ja vapaa-ajan rajat häilyvät ja samanaikaisesti haetaan keinoja työurien pidentämiseen.

Vuosi 2015 oli Mehiläisen työelämäpalveluille hyvä. Kasvatimme markkinaosuuttamme uusilla yritysasiakkailta ja uudistimme merkittävästi palvelutarjontaamme. Lisäksi panostimme erinomaiseen asiakaskokemukseen ja palveluiden laatuun. Yksi osoitus määrätietoisesta työstä oli palveluiden laadusta saatu ykkössija Taloustutkimuksen vuoden 2015 päättäjäkyselyssä.

#### KUMPPANINA TYÖELÄMÄN MUUTOKSESSA

Mehiläisen Työelämäpalvelut tarjoavat asiakkailleen kattavan kokonaisuuden vaikuttavia työterveys-, työkyky- ja työhyvinvointipalveluita. Olemme 8500 yritysasiakkaallemme kumppani, joka ymmärtää työelämän muutoksen ja sen aiheuttamat tarpeet työkyvyn ja hyvinvoinnin ylläpidolle ja johtamiselle.

Olemme kumppani myös asiakasyritystemme yli 300 000 työntekijälle ja varmistamme, että jokainen saa työkykyään ja työnsä vaatimuksia vastaavan palvelun ja tuen.

**HYVINVOIVA IHMINEN  
TEKEE TYÖNSÄ PAREM-  
MIN JA JAKSAA TYÖ-  
URALLAAN PIDEMPÄÄN.**

#### KEKSELIÄITÄ RATKAISUJA

Muuttuva työelämä muuttaa myös yritysten tarpeita. Perinteisen

työterveyshuollon rinnalle tarvitaan kekseliäitä ratkaisuja, joiden avulla pidämme huolen henkilöstön terveydestä, jaksamisesta ja jatkuvasta hyvinvoinnista läpi vuoden – ei pelkästään silloin kun sairaus iskee.

Visiomme on selvä. Haluamme olla toimialan suunnannäyttäjät myös jatkossa ja vastata asiakkaidemme tarpeisiin sekä digitaalisilla palveluilla että innovatiivisilla palvelu- ja hinnoittelumalleilla.



Valitsimme Mehiläisen kumppaniksemme,

koska se pystyi tarjoamaan laadukkaita työterveyshuollon palveluita koko henkilöstölle. Seuranta onnistuu sähköisillä työkaluilla, joista RTK-palveluissa otetaan seuraavaksi käyttöön EsimiesKompassi.”

**JAN HAARTI**  
HENKILÖSTÖJOHTAJA  
RTK-PALVELU



## YHTEISÖLLISTÄ ASUMISTA IKÄÄNTYNEILLE

**V**äestön ikääntyessä tarvitaan asumiseen yhä enemmän yksilöllisiä tarpeista lähteviä vaihtoehtoja. Mehiläinen tarjoaa ikääntyneille palveluja ympärivuorokautisesta avusta omatoimisempaan asumiseen, jossa painottuvat aktiivinen harrastetoiminta ja yhteisöllisyys sekä turvallinen asumismukavuus.

Mehiläisen ikääntyneiden hoivakodeissa tuetaan omatoimisuutta ja elämäniloa. Tavoitteenamme on, että kodeissamme asuminen on viihtyisää ja niissä voi jatkaa asukkailla tärkeitä harrastuksia. Henkilöstö auttaa ja tuo arkeen makuelämyksiä ja elämänmakuja, vaikkapa leipomisen, puutarhanhoidon tai teatteriretken muodossa.

### VAHVAA KASVUA

Vuosi 2015 oli ikääntyneiden palveluissa voimakkaan kasvun aikaa. Asukaspaikkojen määrä ja liikevaihtomme kaksinkertaistuivat Mehiläisen ja Mediverkon yhdistymisen sekä uusien hoivakotien rakentamisen myötä. Asukkaiden sekä kunta-asiakkaiden tyytyväisyys palveluumme säilyi vahvana.

### IHMISLÄHTÖISTÄ HOITOTYÖTÄ

Panostamme myös jatkossa ihmislähtöiseen hoitotyöhön. Haluamme huomioida kunkin asukkaan elämänhistorian sekä yksilölliset tarpeet ja toiveet. Hoitotyön kehittämisessä hyödynnämme myös mobiiliteknologiaa, mikä osaltaan vapauttaa henkilöstöämme käyttämään enemmän aikaa asukkaiden kanssa.

## LASTEN JA PERHEIDEN TUKENA

**J**okaisella lapsella, nuorella ja perheellä on voimavaroja ja taitoja selviytyä elämästään. Näiden vahvuuksien esiin saaminen ja tukeminen on lastensuojelupalveluiden tehtävä.

Mehiläisen ja Mediverkon yhdistyessä Suomeen muodostui johtava valtakunnallinen perhe- ja lastensuojelupalveluja tarjoava yksityinen toimija, joka on tunnettu elokuusta 2015 alkaen Familiar-nimellä. Tärkein voimavaramme ovat 600 ammattilaista, jotka tekevät yhteistyötä kuntien kanssa ja pyrkivät jokaisessa asiakaskohtaamisessa aitoon ja välittävään vuorovaikutukseen.

### TOIMINTAA KEHITETÄÄN YHDESSÄ

Asiakkaamme ovat tärkeässä osassa toimintamme kehittämisessä. Siksi otimme vuoden 2015 aikana käyttöön uusia työkaluja kuulla asiakkaitamme, saada palautetta ja löytää oikeat tavat auttaa. Esimerkiksi sijaishuoltoon sijoitettujen lasten toimintakyky mittari tukee entistä paremmin tavoitteellista, kuntouttavaa ja vuorovaikutukseen pohjautuvaa lastensuojelua.



## MIELENTERVEYS- JA VAMMAISPALVELUT AINUTLAATUISILLE IHMISILLE

**M**ielenterveys- ja vammaispalvelujen tavoitteena on vahvistaa yksilön omia elämäntaitoja sekä itsenäistä ja omatoimista selviytymistä. Lähtökohtamme ovat kunkin ihmisen ainutlaatuiset ominaisuudet, vahvuudet ja tuen tarpeet.

### MONIPUOLISIA VAIHTOEHTOJA ASUMISEEN

Mehiläisen 33 asumispalveluyksiköissä asuu yli 800 ihmistä eri puolilla Suomea. Palvelumme vaihtelevat vaativasta ympärivuorokautisesta tehostetusta palveluasumisesta itsenäiseen tukiasumiseen ja valmennusasumiseen.

Tavoitteenamme on tulevana vuosina keskittyä erityisen vaativiin ja haastaviin vammaispalveluasiakkaisiin, joiden palvelussa korostuu henkilökuntamme kokemus ja vahva ammatillinen erityisosaaminen.





VASTAAVA LÄÄKÄRI  
HENRI ÄRÖLÄ,  
JA VASTAAVA HOITAJA  
EMILIA KOIVUNEN,  
OMA LÄÄKÄRISI ESPOONTORI

## ESIMERKKINÄ ESPOONTORI

**M**ehiläinen avasi touku-  
kuussa 2013 Espoonto-  
rille pääkaupunkiseudun  
ensimmäisen yksityisen palve-  
luntarjoajan pyörittämän Oma  
Lääkärisi -terveysaseman, joka  
toimii osana Espoon kaupungin  
omaa terveysasemaverkkoa.  
Kyseessä on Espoon kaupungin  
asukkailleen tarjoama julkinen  
palvelu, jossa asiakasmaksut  
ovat samat kuin muilla julkisilla  
terveysasemilla.

Espoontorilla terveyden-  
huollon peruspalvelut tuote-  
taan uudella tavalla. Palvelut on  
koottu eri linjoiksi, joiden sisällä  
terveydenhuollon ammattilais-  
ten aikaa käytetään tehokkaasti.  
Toiminta perustuu asiakkaisiin  
ja tiimityöhön sekä toiminnan ja  
hoidon vaikuttavuuden tarkkaan  
mittaamiseen. Espoontorin vas-  
taanotto on saanut erinomaiset  
tulokset ensimmäisten toiminta-  
vuosien aikana.

# VALINNANVAPAUTTA TERVEYDENHUOLTOON

**P**otilaiden tarpeet muuttuvat  
myös perusterveydenhuollossa,  
eli julkisilla terveysasemilla tar-  
jottavissa palveluissa. Toiveena  
on nopea hoitoon pääsy sekä potilaan  
omiin lähtökohtiin sopivat hoitomuodot,  
joiden suunnitteluun ja toteutukseen  
hän voi itse osallistua.

## TERVEYSASEMIA JA PÄIVYSTYSPALVELUJA

Mehiläisen perusterveydenhuollon ja  
ulkoistusten kokonaisuuteen kuuluvat  
Oma Lääkärisi -terveysasemat, päivys-  
tyspalvelut ja lääkärivuokraus. Lisäksi  
kokonaisuuteen kuulu-  
vat Metsätähti-nimen  
alla tuotettavat sairaan  
lapsen "Karhunpoika"-  
hoivapalvelut ja koti-  
hoidon palvelut sekä  
vastaanottopalvelut  
maahanmuuttajille.  
Kehitämme palveluita  
yhteistyössä julkisen  
sektorin kanssa.

Vuoteen 2015 ajoittui useita koho-  
kohtia. Avasimme mm. kaksi uutta Oma  
Lääkärisi -terveysasemaa Jyväskylään,  
käynnistimme neljä vastaanottokeskus-  
ta ja voitimme Siikalatvan sosiaali- ja  
terveyspalveluiden kokonaisulkoistamis-  
kumppanuuden laatukilpailutuksessa.

**MEHILÄINEN VASTAA  
JO YLI 130 000  
SUOMALAISEN  
JULKISILTA  
TERVEYSASEMILTA  
SAAMISTA  
PALVELUISTA.**

## VAIKUTTAVAA HOITOA OMA LÄÄKÄRISI -TERVEYSASEMILLA

Mehiläisen kehittämä Oma Lääkärisi  
-toimintamalli vastaa tulevaisuuden  
tavoitteeseen palveluiden käyttäjien va-  
linnanvapaudesta. Potilas valitsee oman  
hoitopaikkansa ja hän voi olla varma,  
että lääkäri on sitoutunut jatkuvaan  
ja vastuulliseen yhteistyöhön potilaan  
kanssa.

Oma Lääkärisi - toimintamallissa  
yhdistyvät yksityisen ja julkisen pal-  
veluntuotannon parhaat puolet niin  
tilaajan kuin asiakkaan näkökulmasta:  
suora pääsy hoitoon ilman pitkiä  
hoitojonoja, asiakkaan valinnan-  
vapaus, laadukas palvelu sekä  
kustannustehokkuus.

Palveluiden tuloksellisuuden  
mittaamista varten olemme ke-  
hittäneet urauurtavan vaikut-  
tavuuden mittausjärjestelmän.  
Vaikuttavuus näkyy konkreet-  
tisesti mm. yhä useamman  
diabetespotilaan saavuttaessa hoitota-  
sapainon.

Mehiläisen Oma Lääkärisi -toimin-  
tamallin mukaiset julkiset terveysase-  
mat toimivat tällä hetkellä Espoossa,  
Jyväskylässä ja Lahdessa. Oma lääkärisi  
-toimintamalli on kehitetty Espoontorin  
terveysaseman pohjalta.



”Mehiläinen on tuottanut vuo-  
desta 2013 alkaen terveysase-  
mapalveluja Espoon kaupungille. Hoidon  
saatavuus on hyvä ja asiakkaat ovat  
tyytyväisiä. Esimerkki on kirittänyt myös  
kaupungin itse tuottamia terveysasema-  
palveluja entistä parempaan suoritukseen”

## EETU SALONEN

TERVEYSPALVELUIDEN JOHTAJA  
ESPOON KAUPUNKI



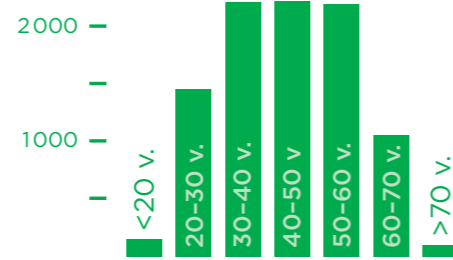
## TYÖLLISTÄMME YLI 9 300 AMMATTILAISTA

Mehiläinen on yksi Suomen suurimmista sosiaali- ja terveyspalvelualan toimijoista. Haluamme olla Suomen innostavin työpaikka, joka tarjoaa merkityksellistä työtä ammattilaisten koko uralle.



### SUURIMMAT AMMATTIRYHMÄT OVAT LÄÄKÄRIT, LÄHIHOITAJAT JA SAIRAANHOITAJAT

Lääkäreitä Mehiläisessä on yli 3500, joista ammatinharjoittajina toimii noin 3000.



KAIKKI IKÄRYHMÄT EDUSTETTUINA



### HYVÄ PAIKKA TEHDÄ TÖITÄ

Sisäisen ilmapiiritutkimuksen tulos kehittyi vuonna 2015 hyvään suuntaan. Kokonaisarvosana oli 3,98 asteikolla 1-5, kun vuoden 2014 tulos oli 3,86.



### LAATUA YMPÄRISTÖÄ KUNNIOITTAEN

Systemaattinen laadunhallinta ja jatkuva laadun kehittäminen ovat olennainen osa Mehiläisen johtamis- ja toimintajärjestelmää. Mehiläiselle on myönnetty ISO 14001 ympäristöjärjestelmän sertifikaatti osoituksena siitä, että toimintamme täyttää ympäristöstandardin vaatimukset.



ISO 9001



ISO 14001



## INVESTOIMME VOIMAKKAASTI SUOMEEN 2015-2017

€ **+200**  
miljoonaa euroa investointeina:



### Uusiin hoivakoteihin

ikäntyneille, mielenterveyskuntoutujille ja kehitysvammaisille sekä lastensuojelun asukkaille



### Uusiin lääkärikeskuksiin



### Uusiin hammaslääkäriyksiköihin

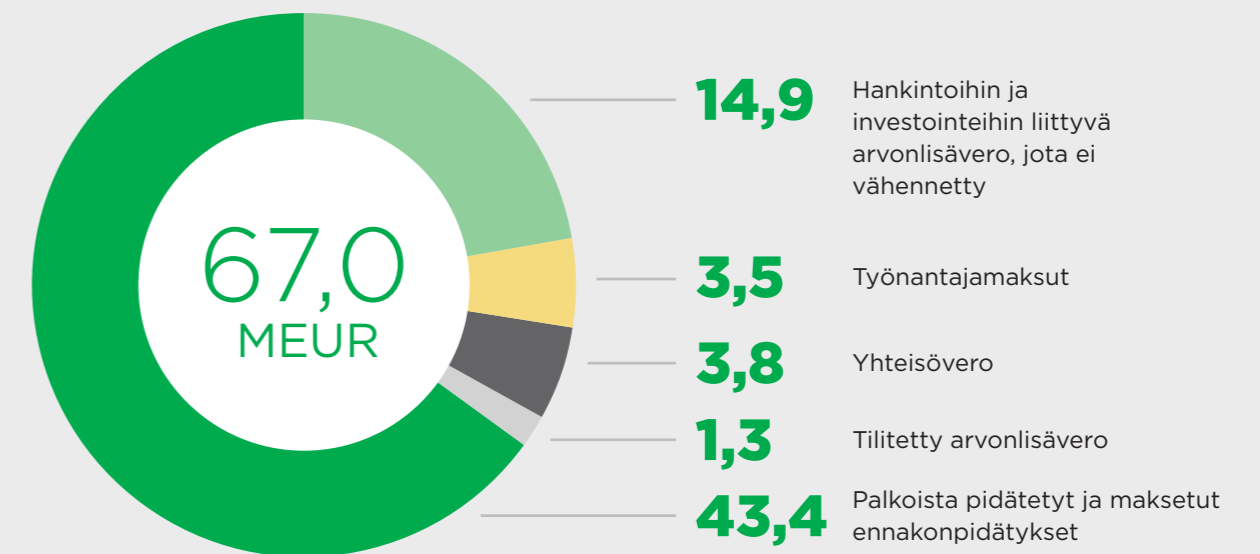
Investoinnit koostuvat pääosin uusista rakennettavista yksiköistä, yritysostoista ja toiminnan laajentamisesta.



**+500**

Arvio henkilöstömäärän kasvusta

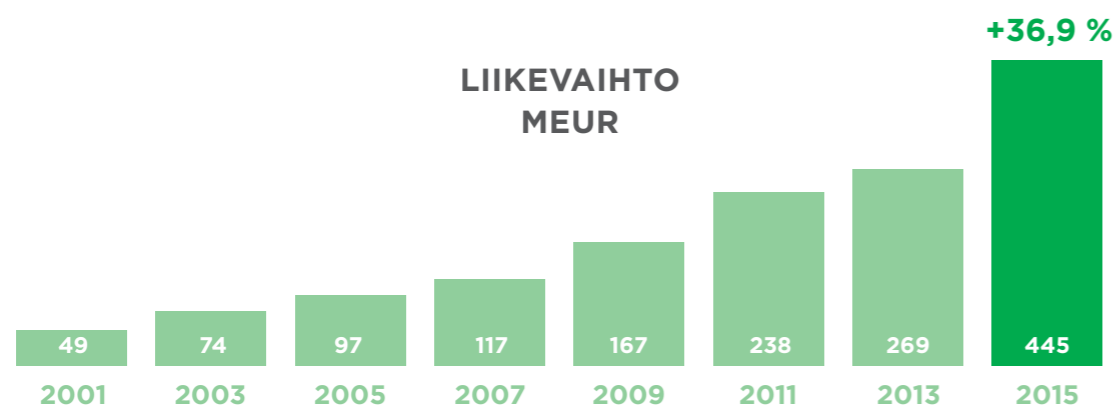
## VEROJALANJÄLKI



MEHILÄISEN LÄÄKÄREINÄ TOIMIVIEN AMMATINHARJOITTAJIEN VEROJALANJÄLKI **22,8**  
Luku on arvio ja tulee Mehiläisen verojalanjäljen päälle.



## AVAINLUVUT TULOKSESTA



TUNNUSLUVUT MEUR	2014	2015
KOKONAISMYyntI	385,4	503,7
LIIKEVAIHTO	325,4	445,5
KERTAERISTÄ OIKAISTU KÄYTTÖKATE	44,2	50,1
KÄYTTÖKATE	39,8	45,2
KÄYTTÖKATE-%	12,2 %	10,1 %
KERTAERISTÄ OIKAISTU LIIKEVOITTO ENNEN AINEETTOMIEN OIKEUKSIEN POISTOJA	35,1	38,2
LIIKEVOITTO	29,5	22,8

2015 VEROTETTAVA TULOS 19,2 MILJ. EUROA  
2015 TILIKAUDEN VOITTO 6,3 MILJ. EUROA



## MEHILÄISEN OMISTAJAT

Mehiläisen omistajia ovat pääomasijoittajien Tritonin ja KKR:n hallinnoimat rahastot, eläkeyhtiöt Ilmarinen ja Varma sekä suomalaiset yksityishenkilöt. Rahastojen kautta Mehiläisellä on muitakin suomalaisia omistajia kuten Kuntien eläkevakuutus ja vakuutusyhtiö LähiTapiola.



## SUOMALAISTEN MEHILÄINEN

PALVELEMME VUOSITTAIN  
**miljoonaa**  
ASIAKASTA

**yli 2100 000**

ASIAKASKÄYNTIÄ LÄÄKÄRIKESKUKSISSA  
JA TYÖELÄMÄPALVELUISSA

OmaHammaslääkäri-vastaanotoilla  
160 000 hammaslääkärikäyntiä



300 000  
TYÖSSÄKÄYVÄÄ MEHILÄISEN  
TYÖTERVEYSPALVELUJEN  
PIIRISSÄ. KASVUA + 7 %  
EDELISVUOTEEN.



ULKOISTETUILLA  
TERVEYSASEMILLA  
YHTEENSÄ YLI 520 000  
ASIAKASKÄYNTIÄ

Ulkoistetuilla vastaanotoilla yhteensä  
158 000 hammaslääkärikäyntiä



LÄHES  
JOKA TOINEN  
LAPSIPERHE ASIOI  
MEHILÄISESSÄ



1,4 MILJOONAA  
LABORATORIO-  
TUTKIMUSTA

LASSE MÄNNISTÖ  
YHTEISKUNTASUHTEET  
JA TERVEYSASEMAT

ANU KOLARI  
HENKILÖSTÖN KEHITYS

ANTTI MIETTINEN  
TYÖELÄMÄPALVELUT

HARRI POMELL  
LASTENSUOJELU-  
PALVELUT



MARKKU NÄRENEVA  
PERUSTERVEYDENHUOLTO  
JA ULKOISTUKSET

SAMI KOSKI  
LAKIASIAT

ANSSI HARTIALA  
LÄÄKÄRIKESKUS- JA  
SAIRAALAPALVELUT

JANNE-OLLI JÄRVENPÄÄ  
TOIMITUSJOHTAJA

## MEHILÄISEN JOHTO PALVELUKSESSASI

"Tehtävämme on tarjota parasta mahdollista hoitoa ja hoivaa kaikille Suomessa."

VILLE HOLOPAINEN  
DIGITAALISET PALVELUT

NIKLAS HÄRUS  
IKÄÄNTYNEIDEN HOIVA-  
PALVELUT JA MIELEN-  
TERVEYS- JA VAMMAISPALVELUT

HERKKO SOININEN  
TALOUS JA IT



JARMO KARPAKKA  
LÄÄKETIETEELLINEN  
JOHTO JA LAADUN-  
HALLINTA

JOHANNA ASKLÖF  
LÄÄKÄRIKESKUS- JA  
SAIRAALAPALVELUT

OVE ULJAS  
MARKKINOINTI JA LIIKE-  
TOIMINNAN KEHITYS

ERKKI VIRTA  
SUUN TERVEYDEN-  
HUOLTO

## VISIOMME TULEVAAN

Tavoitteenamme on olla asiakkaidemme ensisijainen valinta kaikkiin terveyteen, hoivaan ja hyvinvointiin liittyvissä palveluissa. Toimimme kokonaisvaltaisena kumppanina julkisen sektorin palveluiden järjestäjille, työnantajille ja vakuutusyhtiöille. Tarjoamme merkityksellistä työtä ja erinomaiset kehittymismahdollisuudet terveydenhuollon huippuammattilaisille. Olemme yhteiskuntavastuullinen, kasvava, kannattava ja kehittyvä yritys.





MEHILÄINEN

POHJOINEN HESPERIANKATU 17 C, 00260 HELSINKI  
ETUNIMI.SUKUNIMI@MEHILAINEN.FI  
WWW.MEHILAINEN.FI