



VASTUULLISUUSRAPORTTI

2020



MEHILÄINEN
VUODESTA 1909

Sisällysluettelo



VUOTEMME

- 04 Toimitusjohtajan katsaus
- 06 Mehiläinen lyhyesti
- 07 Vuoden 2020 kohokohdat

MEHILÄISEN VASTUULLISUUS

- 09 Vastuullisuustyömme ja olennaiset aiheet
- 10 Vastuullisuusohjelma ja tärkeimmät vastuullisuustavoitteet
- 11 YK:n kestävän kehityksen tavoitteet
- 13 Vastuullisuuden johtamistavan kuvaus
- 14 Kuvaus sidosryhmätyöskentelystä

VASTUULLISUUS-TEEMAT

- 16 Laadukkaan hoidon ja hoivan edelläkävijä
- 20 Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä
- 25 Haluttu ja merkityksellinen työpaikka
- 29 Kestävästi kehittyvä

RAPORTOINTI-PERIAATTEET

- 33 Yleiset raportointiperiaatteet
- 34 GRI-indeksi

TÄSTÄ RAPORTISTA

Tämä on Mehiläisen ensimmäinen vastuullisuusraportti ja se sisältää tietoa Mehiläisen vastuullisuuden olennaisimmista aiheista ja edistysaskelista vuoden 2020 aikana. Raportti noudattaa GRI (Global Reporting Initiative) -standardin Core-tason vaatimuksia. GRI-indeksitaulukko löytyy raportin lopusta. Raportti on julkaistu suomeksi ja englanniksi.

[Lue lisää toiminnastamme >](#)

 Klikkaamalla valikko-ikonia pääset takaisin tälle sivulle.

Vuotemme

- [04](#) Toimitusjohtajan katsaus
- [06](#) Mehiläinen lyhyesti
- [07](#) Vuoden 2020 kohokohdat



TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Mehiläisen yritys- vastuun lähtökohtana vastuu ja välittämi- nen ihmisistä ja yhteiskunnasta

Mehiläisen tehtävänä on jo 111 vuoden ajan ollut tuottaa terveyttä ja hyvinvointia osana ympäröivää yhteiskuntaa. Tähän tehtävään olemme paneutuneet ja panostaneet tarmolla, ja tämän tehtävän myötä on syntynyt nykyinen, koko Suomen kattava Mehiläinen.

Pitkään Mehiläisen mukana ovat kulkeneet myös arvot, jotka ohjaavat kaikkea toimintaamme. Näiden arvojen perustalle rakentuu myös Mehiläisen yritysvastuu, jota olemme vuoden 2020 aikana kehittäneet kunnianhimoisesti entistä tavoitteellisemmaksi. Olemme rakentaneet Mehiläisen ensimmäisen

vastuullisuusohjelman sekä määritelleet yhdessä sidosryhmiemme kanssa ne olennaiset aiheet, joista Mehiläisen yritysvastuu koostuu. Raportoimme ensimmäistä kertaa erillisellä yritysraportilla, joka noudattaa maailmalla vakiintunutta GRI-viitekehystä. Lisäksi Mehiläisen yritysvastuu arvioitiin ulkoisen arvioijan EcoVadiksen toimesta. Mehiläinen suoriutui arvioinnissa alan 30 prosentin parhaimmiston joukkoon.

Vastuullisuusteemoissamme korostuvat Mehiläisen liiketoiminnan kulmakivet: hoidon ja hoivan laatu, asiakaskeskeisyys, kehittyminen ja kehittäminen, vakaa ja kestävä kasvu sekä vastuu henkilöstöstä.

Tämän työn tuloksena itseymmärryk-





semme on vahvistunut: Mehiläisen tehtävä on kantaa vastuuta suomalaisten hyvinvoinnista ja ikääntyvän yhteiskunnan laadukkaasta hoidosta ja hoivasta nyt ja tulevaisuudessa. Tätä vastuuta kantavat yli 22 000 ammattilaista ja asiakkaiden ohella näistä ammattilaisista huolehtiminen on yritysvastuumme ytimessä.

Kuluneena vuonna Mehiläinen on kantanut vastuutaan poikkeavassa tilanteessa. Koronaviruksen aiheuttama kansainvälinen pandemia haastoi ja kannusti toimimaan usealla rintamalla. Kehitimme digitaalista kyvykkyyttämme aimo loikan eteenpäin ja rakensimme lyhyessä ajassa valtakunnallisen testausverkoston, jonka avulla olemme olleet mukana turvaamassa suomalaisten terveydenhuoltoa myös näinä poikkeuksellisia aikoina. Keväällä jouduimme turvautumaan yhtiön taloudellisen kantokyvyn turvaamiseksi myös henkilöstön lomautuksiin, jotka koettelivat monien mehiläisten arkea. Olen iloinen siitä, että jo kesällä saa-

toimme lopettaa nämä sopeutustoimet.

Kestävällä kasvulla ja terveellä taloudella varmistamme kykymme investoida edelleen alan parhaaseen asiantuntemukseen, palveluiden kehittämiseen ja digipalveluihin. Niiden avulla ulotumme entistä useampien palvelukseen, ja olemme jatkossakin vakaa ja luotettava yhteistyökumppani julkisen sektorin kumppaneillemme. Vastuuta Suomesta ja suomalaisista kannamme myös tähyämällä kauas: haluamme rakentaa terveyspalveluiden viennistä Suomen taloudelle uuden tukipilarin.

Olen ylpeä siitä, että voimme kertoa nyt ensimmäistä kertaa yritysvastuutamme myös tämän vastuullisuusraportin muodossa. Uskon, että se kannustaa meitä kaikkia Mehiläisessä toimimaan jatkossa entistä kestävämmiin.

Janne-Olli Järvenpää

Kuluneena vuonna Mehiläinen on kantanut vastuutaan poikkeavassa tilanteessa. Koronaviruksen aiheuttama kansainvälinen pandemia haastoi ja kannusti toimimaan usealla rintamalla.

MEHILÄINEN LYHYESTI

111 vuotta parempaa terveyttä ja hyvinvointia

Mehiläinen on tunnettu ja arvostettu, yksityinen sosiaali- ja terveystalouden tuottaja Suomessa. Mehiläisen tehtävänä on tarjota laadukkaat ja kokonaisvaltaiset palvelut nopeasti ja sujuvasti yksityis-, yritys- ja kunta-asiakkaille. Mehiläinen hoitaa, hoivaa ja huolehtii vuosittain 1,3 miljoonasta asiakkaasta, ja sen 540 toimipisteessä palveluita tuottaa suuri joukko työntekijöitä ja ammatinharjoittajia. 111-vuotias Mehiläinen on perinteikäs, mutta nopeasti kehittyvä ja kasvava suunnannäyttävä alallaan.

Mehiläisen pääkonttori sijaitsee Helsingissä ja yhtiön pääasiallinen markkina-alue on Suomi. 1.1.2020 Mehiläisen organisaatio uudistettiin ja liiketoiminnat jaettiin terveystalouteihin, joka koostuu yksityisistä terveystalouksista ja julkisista terveystalouksista, sekä sosiaalipalveluihin. Mehiläisen pääomistaja on CVC Capital Partnersin hallinnoimat rahastot. Mehiläinen-konsernin emoyhtiö Suomessa on Mehiläinen Konserni Oy.

Mehiläisen tehtävänä on luoda yhdessä parempaa terveyttä ja hyvinvointia ikääntyvään Suomeen.

- Sinulle ja perheellesi tarjoamme yksilöllistä palvelua nopeasti ja sujuvasti.
- Työnantajat pystyvät tukemaan avullamme työntekijöidensä terveyttä, työkykyä ja hyvinvointia.
- Julkinen päättäjät järjestää avullamme laadukkaat ja kustannustehokkaat julkiset palvelut.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille tarjoamme merkityksellistä työtä innostavassa ilmapiirissä omaa osaamista kehittämällä.

Omistus pohja

CVC Capital Partnersin hallinnoimat rahastot	57 %
LähiTapiola-ryhmä	20 %
Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma	8 %
Valtion Eläkerahasto (VER)	5 %
Keskinäinen eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen	4 %
Apteekkien Eläkekassa	0,6 %
Valion Eläkekassa	0,4 %
Muut sijoittajat ja yksityishenkilöt yhteensä	5 %


Työntekijöitä ja ammatinharjoittajia
22 300



Yksiköitä

540

liikevaihdon kasvu

9,2 %

Liikevaihto

1162,5

m€

Asiakkaita koko Mehiläisessä

1 300 000

Arvomme:

Tieto ja taito
Välittäminen ja vastuunotto
Kumppanuus ja yrittäjäyys
Kasvu ja kehitys

Asiakaslupauksemme:

Teemme asioinnin helpoksi
Palvelemme kokonaisvaltaisesti
Kohtaamme yksilönä

Liiketoiminta-alueet:

Terveystaloukset

Yksityiset terveystaloukset

Lääkäripalvelut, diagnostiikka, leikkaukset, suun terveydenhoito ja työelämäpalvelut

Julkiset terveystaloukset

Ulkoistukset ja ostopalvelut, suun terveydenhoito, päivystys- ja henkivälityspalvelut ja kotipalvelut

Sosiaalipalvelut

Ikääntyneiden ja vammaisten asumispalvelut, mielenterveyskuntoutus ja lastensuojelupalvelut
Familiar-brändin alla

VUODEN 2020 KOHOKOHDAT

Vuoden 2020 kohokohtia



Avointa laatutietoa kaikille

Tammikuussa 2020 julkaistu LaatuKenno on Mehiläisen avoin laadunseurantajärjestelmä, jossa raportoidaan erityisesti potilasturvallisuuteen, hoidon saatavuuteen, prosessien toimivuuteen sekä asiakaskokemukseen liittyviä asioita. LaatuKennon avulla voi seurata verkkosivuiltamme Mehiläisessä tehtyä laatutyötä ja sen vaikuttavuutta.

[Lue lisää ›](#)

Syvennetty yhteistyö verottajan kanssa

Mehiläinen allekirjoitti helmikuussa verottajan kanssa sopimuksen syvennetystä asiakasyhteistyöstä. Yhteistyömalli on OECD:n suosittelema toimintatapa suurten yritysten ja verottajan väliseen yhteistyöhön. Mallissa käydään jatkuvaa vuoropuhelua sekä ratkaistaan yhtiön verotukseen liittyviä kysymyksiä ennakkoon.

[Lue lisää ›](#)

Avointa dataa koronatilanteesta

Mehiläinen tuottaa verkkoon avointa tietoa koronapandemiaan liittyen. Reaaliaikaisen datan perusteella voi seurata mm. Mehiläisessä tehtyjä testejä sekä korona- ja hengitystieinfektiodiagnooseja. Mehiläinen julkaisee dataa myös testaamisen nopeuteen ja tulosten toimittamiseen liittyen.

[Lue lisää ›](#)

Suojavälineitä maailmalta

Mehiläinen varmisti keväällä suojavälineiden saatavuutta Suomessa. Yhtiön Kiinaan rakentaman hankintaketjun kautta tuotiin suojaimia Mehiläisen oman käytön lisäksi muille yksityisille toimijoille sekä julkisen sektorin tarpeisiin.

[Lue lisää ›](#)

Mukana Lääkkeetön Itämeri -kampanjassa

Mehiläinen oli mukana Lääkkeetön Itämeri -kampanjassa. Kampanjan tavoitteena on lisätä kuluttajien tietoisuutta lääkkeiden kierrättämisestä apteekkiin sekä ehkäistä lääkettämyyrien päätymistä vesistöihin. Kampanja tavoitti yli miljoona suomalaista.

[Lue lisää ›](#)

Mehiläisen vastuullisuus

- 09 Vastuullisuustyömme ja olennaiset aiheet
- 10 Vastuullisuusohjelma ja tärkeimmät vastuullisuustavoitteet
- 11 YK:n kestävän kehityksen tavoitteet
- 13 Vastuullisuuden johtamistavan kuvaus
- 14 Kuvaus sidosryhmätyöskentelystä

VASTUULLISUUSTYÖMME JA OLENNAISET AIHEET

Mehiläisen olennaisuusanalyysi

Mehiläinen toteutti ensimmäisen vastuullisuuden olennaisuusanalyysinsä keväällä 2020 yhteistyössä ulkoisen kumppanin kanssa. Tarkoituksena oli selvittää tärkeimpien sidosryhmien näkemyksiä Mehiläisen vastuullisuudesta ja siitä, mihin Mehiläisen tulisi vastuullisuustyösäään keskittyä. Vastaajat ottivat kantaa myös Mehiläisen vastuullisuutta koskeviin riskeihin ja mahdollisuuksiin. Sidosryhmille laaditun sähköisen kyselyn lisäksi olennaisuuden selvittämistä tuettiin sisäisillä haastatteluilla ja vertailevalla tutkimuksella.

Sähköiseen kyselyyn vastasi henkilö- ja yritysasiakkaita, julkisen sektorin asiakkaita, Mehiläisen työntekijöitä sekä muiden keskeisten sidosryhmien edustajia. Näin ollen sidosryhmien näkemyksistä saatiin kattava ja monipuolinen kuva. Keskeisimmiksi aiheiksi olennaisuusanalyysissä nousivat laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta huolehtiminen sekä asiakaskokemus. Myös tietosuoja, yksityisyydensuoja sekä ihmisoikeuksien kunnioittaminen korostuivat vastauksissa.

Oheisessa matriisissa on kuvattu-

na olennaisuusanalyysin tulokset ja Mehiläisen oma arvio siitä, mikä on sen vaikutus kuhunkin sidosryhmien listaamaan olennaiseen aiheeseen.

Olennaisuusanalyysin tulokset ovat toimineet pohjana Mehiläisen vastuullisuusohjelman rakentamisessa, ja ne ohjaavat myös Mehiläisen vastuullisuusraportointia.

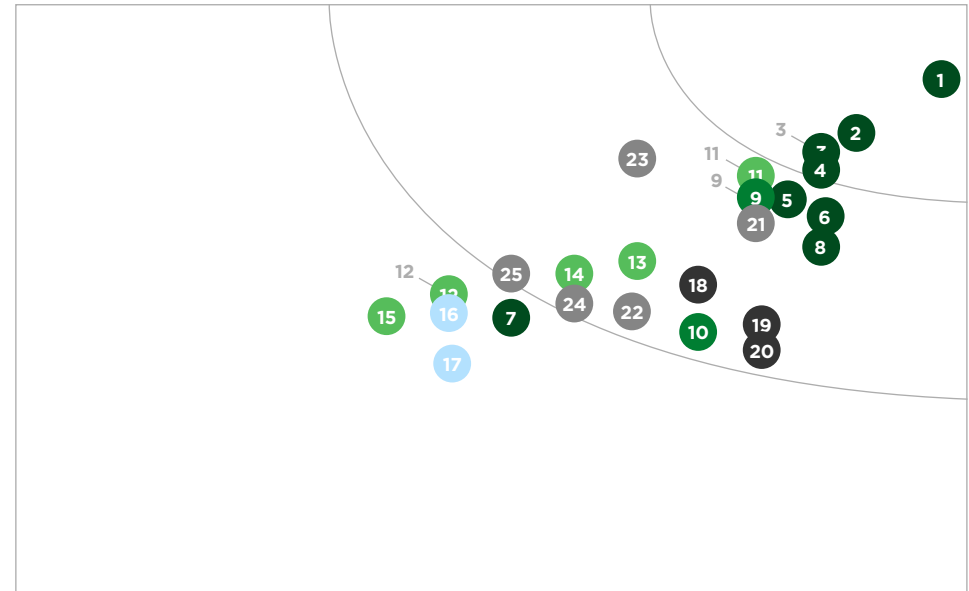
Laatu ja asiakaskeskeisyys

- 1 Asiakas- ja potilasturvallisuus
- 2 Tietosuoja ja yksityisyydensuoja
- 3 Potilaskeskeisyys ja asiakaskokemus
- 4 Hoidon vaikuttavuus
- 5 Palveluiden saatavuus ja asiointin nopeus
- 6 Yksilöllinen ja hyvä elämä palvelukotien asukkaille
- 7 Lasten ja perheiden hyvinvoinnin edistäminen
- 8 Hyvinvoivan työelämän ja työkyvyn edistäminen

Taloudellinen vastuu

- 9 Vastuullinen veropolitiikka ja veronmaksu
- 10 Investoinnit Suomessa

Merkitys sidosryhmille



Mehiläisen vaikutusten merkittävyys

Vastuu henkilöstöstä ja työyhteisöstä

- 11 Henkilöstön työhyvinvointi ja turvallisuus
- 12 Reilut ja yhdenvertaiset rekrytointikäytännöt
- 13 Tasa-arvon ja monimuotoisuuden edistäminen, syrjimättömyys
- 14 Työn merkityksellisyyteen panostaminen
- 15 Ammatilliset kehitysmahdollisuudet

Ympäristövastuu

- 16 Jätteen minimointi ja kierrätys
- 17 Energiatohokkuus

Yhteiskuntavastuu

- 18 Avoin ja aktiivinen yhteistyö sidosryhmien kanssa
- 19 Julkisen sektorin sosiaali- ja terveyspalveluiden vakaa kumppanuus
- 20 Suomalaisten sote-palveluiden ja koko alan kehittäminen

Eettiset toimintatavat ja hyvä hallinto

- 21 Avoimuus ja läpinäkyvyys liiketoiminnassa
- 22 Terveen kilpailun edistäminen
- 23 Ihmisoikeuksien kunnioittaminen
- 24 Vastuullinen markkinointi
- 25 Vastuullisuus hankinnoissa ja kumppanivalinnoissa

VASTUULLISUUSOHJELMA JA TÄRKEIMMÄT VASTUULLISUUSTAVOITTEET

Mehiläisen vastuullisuusohjelma

Mehiläisen vastuullisuusohjelma perustuu sidosryhmien määrittämiin olennaisiin asioihin sekä yrityksen strategiaan ja tunnistettuihin vaikuttamismahdollisuuksiin Mehiläisen toimintaympäristössä. Mehiläinen haluaa vastuullisuusohjelmallaan edistää vastuullisuuden toteutumista liiketoiminnassaan, ohjata yritystä kehittymään sille tärkeissä kysymyksissä ja mitata omaa edistymistään.

Mehiläisen vastuullisuusohjelma rakentuu neljän teeman ympärille. Teemat kuvaavat sitä, minkä asioiden toteutumista Mehiläinen haluaa toiminnassaan erityisesti edistää:

- Laadukkaan hoidon ja hoivan edelläkävijä
- Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä
- Haluttu ja merkityksellinen työpaikka
- Kestävästi kehittyvä

Vastuullisuusohjelman teemat ja niissä onnistumista kuvaavat mittarit on esitelty viereisessä taulukossa. Mukana ovat myös Mehiläisen toiminnalle olennaisimmat YK:n kestävän kehityksen tavoitteet.

Vastuullisuusohjelma perustuu Mehiläisen missioon: Rakennamme parempaa terveyttä ja hyvinvointia.

 **Laadukkaan hoidon ja hoivan edelläkävijä**

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat luottaa siihen, että hoitomme ja hoivamme on yksilöllistä, sujuvaa, turvallista ja vaikuttavaa. Johdamme tiedolla, pyrimme päivittäin parempaan ja olemme digitaalisen terveydenhuollon rakentaja ja edelläkävijä.

Tavoite 2025:

Olemme edelläkävijä palveluiden saatavuudessa, turvallisuudessa ja vaikuttavuudessa. Asiakastytyväisyytemme on alan paras kaikissa toiminoissamme.



 **Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä**

Kasvamme vakaasti, luomme työtä Suomeen ja viemme suomalaista osaamista kansainvälisille markkinoille. Olemme yritysten ja julkisen sektorin vahva kumppani.

Tavoite 2025:

Kasvamme kannattavasti ja luomme työtä ja vaurautta Suomeen. Digitaaliset ratkaisumme tarjoavat saavutettavampia sote-palveluita suomalaisille laajasti. Olemme rakentaneet terveydenhuollosta uuden vinnin tukijalan Suomelle.



 **Haluttu ja merkityksellinen työpaikka**

Panostamme työntekijöiden kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin sekä mahdollisuuksiin kehittyä ja loistaa työssään. Tarjoamme monipuolisia urapolkuja eri puolilla Suomea ja yrityskulttuurimme kannustaa onnistumaan.

Tavoite 2025:

Olemme tutkitusti houkuttelevin työpaikka sote-alalla ja vaihtuvuutemme on alan pienin.



 **Kestävästi kehittyvä**

Toimimme kestävästi, avoimesti ja tehokkaasti läpi koko arvoketjun.

Tavoite 2025:

Asiakkaat ja ammattilaiset mieltävät meidät alan vastuullisimmaksi toimijaksi. Eettinen toimintatapa ohjaa kaikkea toimintaamme.



YK:N KESTÄVÄN KEHITYKSEN TAVOITTEET

YK:n kestävän kehityksen tavoitteet tukevat toimintaamme

Vastuullisuusohjelman laatimisen yhteydessä Mehiläinen halusi tunnistaa oman toimintansa kannalta merkittävimmät YK:n kestävän kehityksen (Sustainable Development Goals) -tavoitteet. Nämä ovat ne tavoitteet, joihin Mehiläinen toiminnallaan eniten vaikuttaa, ja joiden merkitystä se haluaa nostaa omassa liiketoiminnassaan.

Tavoitteiden joukosta tunnistettiin yhteensä seitsemän tavoitetta, joihin Mehiläinen vaikuttaa keskeisesti. Mehiläisellä on positiivista ja negatiivista vaikutusta myös muihin tavoitteisiin. Näistä neljä nähdään päätavoitteina, joita Mehiläinen haluaa oman toimintansa ja vastuullisuusohjelmansa kautta erityisesti edistää, ja joihin sillä on merkittävä vaikutus. Kolme muuta tavoitetta tunnistettiin tärkeiksi tukemaan päätavoitteiden saavuttamista ja nämä kolme ovat: 4 Hyvä koulutus, 10 Eriarvoisuuden vähentäminen ja 12 Vastuullista kuluttamista.

YK:n kestävän kehityksen tavoitteet, Agenda 2030, ovat joukko tavoitteita, joiden tavoitteena on antaa suunta kansainvälisen kehityksen tulevaisuudelle. Niiden tavoitteena on tehdä maailmasta kaikille parempi paikka elää.



Mehiläiselle olennaisimmat kestävän kehityksen tavoitteet



Tavoite 3: Taata terveellinen elämä ja hyvinvointi kaikentäikäsille

Mehiläinen haluaa luoda parempaa terveyttä ja hyvinvointia Suomeen. Mehiläinen edistää osaltaan terveyden ja hyvinvoinnin kasvua panostamalla laadukkaan hoidon ja hoivan kehittämiseen ja näiden vaikuttavuuden lisäämiseen. Mehiläinen haluaa olla toiminnassaan läpinäkyvä julkaisemalla avoimesti laatuun ja turvallisuuteen liittyviä mittareita, jotta sen toimintaa näiden kehittämiseksi voidaan seurata myös ulkopuolelta.

Mehiläinen on kehittänyt hoivapalveluja sekä parantanut kuvantamisen ja diagnostiikan infrastruktuuria Suomessa. Nopea hoitoon pääsyn mahdollistaminen ja esimerkiksi ketterät toimintatavat koronaviruksen testauskapasiteetin lisäämiseksi ovat sujuvoittaneet terveydenhuoltoa Suomessa. Digitaalisten palveluiden kasvattaminen ja palveluiden hyvä saatavuus ovat tapoja luoda terveyttä ja hyvinvointia koko yhteiskunnalle. Näiden lisäksi Mehiläinen on osallistunut kansanterveyden tukemiseen muun muassa erilaisilla terveempiin elämäntapoihin tähtäävillä verkkovalmennuksilla sekä kehittämällä kansanterveydellisesti merkittävien sairauksien, kuten diabeteksen hoitoa yksikössään tiedolla johtamisen avulla. Tavoitetta edistävistä toimenpiteistä raportoidaan tarkemmin myöhemmin tässä raportissa osiossa Laadukkaan hoidon ja hoivan edelläkävijä.



Tavoite 8: Edistää kaikkia koskevaa kestäväää talouskasvua, täyttä ja tuottavaää työllisyyttä sekä säällisiä työpaikkoja

Mehiläinen vaikuttaa tavoitteeseen työllistämällä, investoimalla ja luomalla verotuloilla talouskasvua. Mehiläinen on yksi Suomen suurimpia yksityisiä työnantajia ja haluaa pitää huolta työntekijöistään sekä ihmisistä, joihin sillä on liiketoimintansa kautta välillinen vaikutus. Kansainvälistyminen ja palvelutarjonnan laajeneminen lisäävät tulevaisuudessa tarvetta kiinnittää erityistä huomiota tämän tavoitteen edistämiseen.

Lääkäreiden ja muun henkilöstön ammatillinen koulutus on Mehiläisellä jatkuvaa. Myös esimiesten laajamittainen kouluttaminen on Mehiläiselle yksi tärkeistä keinoista lisätä hyvinvointia työympäristössä. Koulutus- ja uramahdollisuuksien kasvattaminen tukee ihmisten työssä viihtymistä ja tekee Mehiläisestä houkuttelevamman työpaikan. Mehiläinen haluaa kiinnittää erityishuomiota ulkomailta tapahtuviin rekrytointeihin, joissa perehdyttämällä ja koulutusmahdollisuuksilla on tavallistakin suurempi rooli. Tavoitetta edistävistä toimenpiteistä raportoidaan tarkemmin myöhemmin tässä raportissa osiossa Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä sekä Haluttu ja merkityksellinen työpaikka.



Tavoite 9: Rakentaa kestäväää infrastruktuuria sekä edistää kestäväää teollisuutta ja innovointia

Mehiläinen vaikuttaa tavoitteen saavuttamiseen tekemällä investointeja Suomessa, perustamalla uusia hoiva- ja terveydenhuoltoyksiköitä sekä innovoimalla ja kehittämällä suomalaista hoitoa ja hoivaa eteenpäin. Mehiläinen vie myös kehittämiään innovaatioita maailmalle hyödyntäen erityisesti rakentamaansa digitaalista palveluvalikoimaa.

Vaikuttavuudeltaan merkittävänä esimerkkinä Mehiläinen on muun muassa parantanut suomalaista diagnostiikkaan liittyväää infrastruktuuria sekä ottanut ensimmäisenä toimialalla käyttöön työterveyshuollon työkykyä tukevan toimintamallin, joka sisältää tekoälyä hyödyntävän algoritmin. Toimintamallin tavoitteena on ennaltaehkäistä työkyvyn laskua, sairauspoissaoloja ja työkyvyttömyyttä sekä pidentää sen myötä työuria. Vaikutukset ulottuvat laajalle yhteiskunnassa. Tavoitetta edistävistä toimenpiteistä raportoidaan tarkemmin myöhemmin tässä raportissa osiossa Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä.



Tavoite 17: Tukea vahvemmin kestäväää kehityksen toimeenpanoa ja globaalia kumppanuutta

Mehiläinen haluaa tämän tavoitteen kautta tukea kaikkien muiden tavoitteiden saavuttamista, sillä yhteistyö ja kumppanuudet ovat avainasemassa kaikkien päätavoitteiden saavuttamisessa. Yksityisen ja julkisen sektorin välinen yhteistyö on sosiaali- ja terveydenhuollossa erityisen tärkeää, jotta palvelut toimivat yhteiskunnassa asiakkaan ja potilaan kannalta parhaalla mahdollisella tavalla.

Suomessa Mehiläinen edistää asiakkaiden päätöksentekovaltaa asiakasraadilla, jonka kautta asiakkaat eri puolilla Suomea pääsevät vaikuttamaan Mehiläisen palveluiden, toiminnan ja asiakaskokemuksen kehittämiseen. Mehiläinen haluaa entisestään vahvistaa kumppanuuksia eri sidosryhmien kanssa kasvatukseen toimintansa vaikuttavuutta.

VASTUULLISUUDEN JOHTAMISTAVAN KUVAUS

Mehiläisen vastuullisuuden johtamistapa

	Laadukkaan hoidon ja hoivan edelläkävijä	Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä	Haluttu ja merkityksellinen työpaikka	Kestävästi kehittyvä
Johtamistapa	Johtamistavan tarkoitus on varmistaa korkealaatuisen laatu- ja palvelun jalkautuminen ja toteutuminen koko organisaatiossa. Kaiken toiminnan lähtökohta on asiakas sekä hoidon ja hoivan korkea laatu ja vaikuttavuus.	Johtamistavan tarkoituksena on varmistaa strategian mukainen toiminta, liiketoimintamme ja organisaatiomme uudistuminen, kehittyminen ja oppiminen sekä näistä seuraava vakaata ja kannattavaa kasvua. Mehiläisen toimintaa seurataan sovittujen mittareiden avulla viikko-, kuukausi- ja vuositasolla.	Johtamistavan tarkoituksena on varmistaa laadukas henkilöstöhallinto ja -johtaminen sekä työntekijäkokemus koko organisaatiossa. Toimiva arki ja mahdollisuudet tehdä työnsä hyvin ja kehittyä ovat avain hyvään henkilöstökokemukseen.	Johtamistavan tarkoituksena on varmistaa eettinen ja kestävä toimintatapa kaikessa konsernin toiminnassa erityisesti ympäristökysymysten, tietoturvan ja -suojaan sekä ihmisoikeuksien näkökulmasta.
Politiikat	Code of Conduct ja Mehiläisen laatu- ja palvelupolitiikka.	Laatu- ja palvelupolitiikka, veropolitiikka ja vastuullisuuspolitiikka.	Henkilöstöpolitiikka, Code of Conduct, vastuullisuuspolitiikka.	Vastuullisuuspolitiikka (sis. ympäristöasiat), Code of Conduct, Tietosuoja- ja tietoturvapolitiikka, Hankintapolitiikka ja viestintäpolitiikka.
Tavoitteet	Olemme edelläkävijä palveluiden saatavuudessa, turvallisuudessa ja vaikuttavuudessa. Asiakastytytyväisyytemme on alan paras kaikissa toiminnoissamme.	Kasvamme kannattavasti ja luomme työtä ja vaurautta Suomeen. Digitaaliset ratkaisumme tarjoavat saavutettavampia sote-palveluita suomalaisille laajasti. Olemme rakentaneet terveydenhuollosta uuden viennin tukijalan Suomelle.	Olemme tutkitusti houkuttelevin työpaikka soite-alalla ja vaihtuvuutemme on alan pienin.	Asiakkaat ja ammattilaiset mieltävät meidät alan vastuullisimmaksi toimijaksi. Eettinen toimintatapa ohjaa kaikkea toimintaamme.
Vastuut ja resurssit	Laadun kokonaisvastuu on toimitusjohtajalla. Konsernin laadunhallinnan organisaatio: Lääketieteellinen johtaja ja laatu- ja palvelupäällikkö sekä laaturyhmä, jossa on edustus eri liiketoiminta-alueilta. Lisäksi eri liiketoiminta-alueille ja tukitoiminnoille on nimetty laadunhallinnasta vastaavat henkilöt. Laadunhallinta pohjautuu kattavaan omavalvontaan kaikessa toiminnassa.	Kokonaisvastuu liiketoiminnasta ja konsernin strategian toteuttamisesta on toimitusjohtajalla. Liiketoiminta-alueiden ja tukitoimintojen johtajat vastaavat omista toiminnoistaan. Veropolitiikkaa ja vastuullista taloudenpitoa johtaa talousjohtaja.	Henkilöstöhallintoa johtaa henkilöstöjohtaja yhtiön johtoryhmän strategisten linjausten ja päätösten mukaisesti. Henkilöstöhallinto koostuu HR-johtoryhmästä sekä neljästä tiimistä, jotka tekevät tiivistä yhteistyötä liiketoiminta-alueiden johdon ja esimiesten sekä tukitoimintojen kanssa tavoitteenaan laadukas palvelu ja erinomainen henkilöstökokemus.	Kokonaisvastuu on toimitusjohtajalla. Ympäristöjärjestelmästä vastaa laatu- ja palvelupäällikkö, hankintojen johtamisesta hankinta- ja laatujohtaja, tietoturvakysymyksistä IT-johtaja ja tietosuojasta tietosuojavastaava.
Palaute-mekanismit	Asiakaspalautekanavan ja muiden kanavien kautta tuleviin palautteisiin vastataan ja kehittämiskohteita tunnustetaan. Hälytyskanava väärinkäytösten ja epäkohtien ilmoittamiseen. Hälytyskanavan palautteet käsitellään riskienhallintatiimissä. Sisäinen palautekanava on tarkoitettu kehitysehdotuksia ja palautteita varten. Vaaratilanneilmoitusten raportointiin käytössä on HaiPro-kanava. Lisäksi käytössä on anonyymi whistleblowing-kanava.	Konsernin palautekanavat ja asiakaspalautekanavat. Asiakasraati ja Lääkäriraati uusien palvelujen innovoimiseksi ja arvioimiseksi.	Vuosittainen henkilöstökysely sisältäen johtamisen ja esimiestyön arvioinnin sekä kuukausittainen henkilöstöpulssi. Puhelut ja lähtökyselyt. Henkilöstöpalveluiden omat palautekanavat. Anonyymi whistleblowing-palautekanava.	Hälytyskanava väärinkäytösten ja epäkohtien ilmoittamiseen. Hälytyskanavan palautteet käsitellään riskienhallintatiimissä. Sisäinen palautekanava on tarkoitettu kehitysehdotuksia ja palautteita varten. Vaaratilanneilmoitusten raportointiin käytössä on HaiPro-kanava. Lisäksi käytössä on anonyymi whistleblowing-kanava.
Saavutukset vuonna 2020	Avoimen laatu- ja palvelutiedon julkaisu LaatuKennon kautta Mehiläisen verkkosivuilla. Laaturyhmän työtä kehitettiin kunnianhimoisesti eteenpäin vastaamaan entistä paremmin konsernin tavoitteisiin.	Nopea kehitystoiminta ja innovaatiot koronakriisin ratkaisussa. Digitaalisten palveluiden ketterä ja nopea kasvattaminen ja skaalaaminen. Kansainvälisen liiketoiminnan käynnistymisen usealla rintamalla.	Henkilöstötutkimuksen tulokset kehittyivät positiivisesti haasteellisesta vuodesta huolimatta. Omavalvontakyselyn tulosten positiivinen kehitys. Kokoaikaisen henkilöstön määrän kasvu suhteessa osa-aikaisiin. Uuden HR-järjestelmän käyttöönotto. Henkilöstön vaihtuvuuden väheneminen.	Kiinteistöjen seuranta ja hallintaa vahvistettiin uudella organisaatiolla. Tietoturvaa vahvistettiin useilla toimenpiteillä ja tietoturvapäällikön rekrytoinnilla. Mehiläinen hankki ensimmäisen ulkoisen vastuullisuusarvioinnin.

KUVAAUS SIDOSRYHMÄTYÖSKENTELYSTÄ

Mehiläisen vastuullisuuden sidosryhmät

Mehiläinen on merkittävä yhteiskunnallinen toimija, jonka toiminnan vaikutukset ulottuvat koko yhteiskuntaan. Teemme tiivistä yhteistyötä sidosryhmiemme kanssa ja tapaamme palveluissamme vuosittain yli miljoona suomalaista. Tutkimme sidosryhmiemme näkemyksiä ja toiveita säännöllisesti ja kehitämme toimintaamme heidän odotuksensa huomioiden. Sidosryhmätyömme tärkeä lähtökohta on avoin ja aktiivinen vuoropuhelu.

	Sidosryhmän osallistaminen ja vuorovaikutuksen kanavat	Sidosryhmien keskeiset odotukset vuonna 2020	Miten vastasimme sidosryhmien odotuksiin
Asiakkaat	Päivittäiset palvelukohtaiset, asiakaspalvelukanavat ja -sovellus, asiakastyytyväisyyskyselyt, sosiaalipalveluiden asukaskyselyt, kommunikointi läheisten kanssa, sosiaalinen media, tapaamiset, palveluviestit, uutiskirjeet ja markkinointiviestintä.	Laadukkaat ja turvalliset palvelut, joihin pääsee nopeasti ja sujuvasti. Koronatilanteen vastuullinen hoitaminen sekä ajantasainen tiedottaminen. Digitaalisten palveluiden saatavuus pandemiatilanteessa.	Panostimme vahvasti siihen, että asiakkaillemme on tarjolla riittävästi tietoa sekä laadukkaita ja vaikuttavia palveluita turvallisesti pandemiatilanteen aikana. Kasvatimme ja lisäsimme digitaalista palveluamme voimakkaasti vastaamaan kasvavaan kysyntään. Teimme useita asiakastutkimuksia ja kyselyitä, ml. vastuullisuuden olennaisuusanalyysin eri asiakasryhmillä.
Henkilöstö	Intranet, Yammer, Workday, henkilökohtainen kohtaaminen, henkilöstökirjeet, johdon kuukausikatsaukset, liiketoimintojen infotilaisuudet, konsernin yhteiset henkilöstöinfot, henkilöstötutkimus, kehityskeskustelut, koulutustilaisuudet, henkilöstöjuhlat ja seminaarit.	Hyvä johtaminen, kehittymismahdollisuudet, avoin vuoropuhelu, hyvä työympäristö, tasa-arvo ja vastuullinen palkkaus. Mahdollisuus tehdä työtä sujuvasti ja turvallisesti pandemiatilanteessa. Varmuus tulevaisuudesta ja vakaasta työyhteisöstä poikkeuksellisen aikana.	Jatkoimme kaikkien esimiesten MEE-koulutusohjelmaa, panostimme uuteen henkilöstöjärjestelmään sujuvoittaaksemme työtä ja arkea, kehitimme henkilöstöpalveluiden toimintaa vastaamaan entistä paremmin henkilöstön palvelutarpeeseen, lisäsimme tiedonsaantia etäratkaisulla kaikille avoimilla infotilaisuuksilla. Jatkoimme ja laajensimme henkilöstön palkitsemista poikkeusvuonna.
Päätäjät ja viranomaiset	Tapaamiset, vuoropuhelu sähköisten kanavien avulla, virallinen vuorovaikutus, raportointi, lausunnot ja tiedon tuottaminen.	Laatuun ja vaikuttavuuteen panostaminen, turvallisuus, toiminnan jatkuvuuden turvaaminen, sääntelyn vaatimusten toteutuminen.	Kävimme aktiivista vuoropuhelua sekä päättäjien että valvovien viranomaisten kanssa, tiedotimme aktiivisesti toimenpiteistämme, kehitimme laatujärjestelmäämme ja omavalvontaa.
Omistajat ja rahoittajat	Avoin ja aktiivinen tiedon tuottaminen, tilannekatsaukset, auditoinnit ja kyselyt, vuosiraportointi, kahdenväliset tapaamiset ja keskustelut,	Strategian mukaisen kasvun ja liiketoimintasuunnitelman toteuttaminen, toiminnan tulevaisuuden turvaaminen poikkeustilanteessa, toiminnan dynaaminen sopeuttaminen muuttuvaan tilanteeseen, aktiivinen tiedonsaanti ja luottamuksen rakentaminen.	Teimme tarvittavat sopeuttamistoimet nopeasti ja oikea-aikaisesti, löysimme uusia liiketoimintaratkaisuja, kehitimme toimintaamme vastaamaan muuttuneeseen kysyntään, kävimme aktiivista ja avointa vuoropuhelua.
Työmarkkinajärjestöt	Avoin ja aktiivinen vuoropuhelu, osallistuminen työnantajajärjestön toimielimiin ja toimintaan, neuvottelutoiminta järjestöjen kautta, kahdenväliset keskustelut ja neuvottelut, kahdenväliset tapaamiset ja yhteistyö prosesseissa.	Aktiivinen toiminta ja läsnäolo Hyvinvointialan liiton jäsenenä, avoin vuoropuhelu työntekijäjärjestöjen kanssa.	Toimimme proaktiivisesti Hyvinvointialan liiton eri toimielimissä ja kehitimme osaltamme liiton toimintaa, olimme aktiivinen toimija työehtosopimusneuvottelukierroksella, kävimme säännöllistä vuoropuhelua työntekijäjärjestöjen kanssa.
Kansalaisyhteiskunta	Avoin ja aktiivinen vuoropuhelu, yhteistyö yksiköiden ja toimintojen kanssa alueilla, tapaamiset ja vuoropuhelu asiakohtaisesti.	Yhteistyö ja panostukset paikallisesti tärkeisiin kysymyksiin.	Teimme paikallisesti aktiivista yhteistyötä eri toimijoiden ja järjestöjen kanssa, tuimme ja sponsoroimme paikallisesti muun muassa urheiluseuroja ja järjestöjä.
Media	Avoin ja aktiivinen tiedottaminen, tiedon tuottaminen, asiantuntijoiden tarjoaminen median käyttöön, haastattelut, tapaamiset ja taustoittavat tilaisuudet.	Nopea ja sujuva palvelu tietopyyntöjen ja haastatteluiden osalta, kiinnostavat uutiset, tiedon saaminen.	Tuotimme ja julkaisimme kattavasti avointa tietoa, tiedotimme aktiivisesti toiminnastamme, palvelimme mediaa sujuvasti ja ketterästi kaikissa tilanteissa.



Vastuullisuusteemat

- 16 Laadukkaan hoidon ja hoivan edelläkävijä
- 20 Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä
- 25 Haluttu ja merkityksellinen työpaikka
- 29 Kestävästi kehittyvä

VASTUULLISUUSTEEMAT

Laadukkaan hoidon ja hoivan edelläkävijä

Mehiläisen laatutyötä ja asiakkaiden kohtaamista ohjaavat vahvasti arvomme tieto ja taito sekä vastuu ja välittäminen. Kaiken työmme lähtökohtana on asiakas. Alan paras asiakaskokemus syntyy vahvalla ammattitaidolla sekä yksilöllisellä kohtamisella, olipa kyseessä käynti Digiklinikalla tai asumispalveluidemme pidempiaikainen asiakkuus. Laatumme ytimessä on lupaus siitä, että asiakkaat ja heidän läheisensä voivat luottaa hoitomme ja hoivamme olevan yksilöllistä, sujuvaa, turvallista ja vaikuttavaa. Johdamme tiedolla, pyrimme päivittäin parempaan ja olemme digitaalisen terveydenhuollon edelläkävijä.

Laatutyön kulmakivinä tiedolla johtaminen ja jatkuva kehittäminen

Johdamme laatutyötä konsernin sisällä laatutiimissä, joka ylläpitää kattavaa laatumittaristoa sekä kehittää jatkuvasti uusia tapoja laadun johtamiseen ja vahvistamiseen. Lääketieteellisen johtajan johdolla toimiva laatutiimi tekee työtään eteen, että laatutyömme on standardoitua, kattavaa sekä mahdollisimman avointa ja läpinäkyvää.

Vuonna 2020 julkaisimme kaikkien saataville verkkoon [LaatuKennon](#). Laatukenno on Mehiläisen avoin laadun-

seurantajärjestelmä, jossa raportoidaan erityisesti potilasturvallisuuteen, hoidon saatavuuteen, prosessien toimivuuteen sekä asiakaskokemukseen liittyviä asioita. LaatuKennon avulla voi seurata Mehiläisessä tehtyä työtä, ja sen vaikuttavuutta jatkuvasti päivittyvien mittareiden avulla. Tarkoituksena on tehdä näkyväksi se, mitä laatu ja vaikuttavuus Mehiläisessä tarkoittavat ja miten niitä mitataan. LaatuKenno sisältää vuoden 2020 lopussa yli 25 mittaria, jotka on valittu edustamaan kattavasti Mehiläisen laadun eri osa-alueita. Tässä raportissa raportoidaan osa LaatuKennon mittareista. Mit-

tareista löytyy LaatuKennosta lisätietoa, sekä mahdollisuus tarkastella edellisten vuosien kehitystä.

Vuonna 2020 laatutyötä uudistettiin myös sosiaalipalveluissa, jossa siirryttiin uudistettuun laatuorganisaatioon hoivapalveluiden laadun kehittämiseksi ja varmistamiseksi: Organisaatio jaettiin kolmeen palvelulinjaan; ikääntyneet, mielenterveyskuntoutujat ja vammaiset, mikä mahdollistaa vahvemman keskittymisen kunkin asukasryhmän yksilöllisiin tarpeisiin. Lisäksi nimitettiin uusi laatu- ja kehitysjohtaja, jonka johdolla jatketaan Mehiläisessä kehitetyn hoivapalveluiden laatuindeksin kehittämistä sekä laatu-kulttuurin jalkautumista yksiköissä.

Koronavuoden haastavissa olosuhteissa ennätysellistä asiakastytyvyyttä

Mehiläisessä on jo vuodesta 2014 alkaen mitattu asiakaskokemusta kansainvälisesti tunnetun nettosuositteluindeksin eli NPS-mittarin (Net Promoter Score) avulla. NPS-lukema voi olla mitä tahansa lukujen -100 ja +100 väliltä. Mitä korkeampi mittarin lukema on, sitä useampi asiakkaistamme kertoo suosittelevansa Mehiläistä. Yli 50:n NPS-lukemaa voidaan pitää erittäin hyvänä tuloksena.

Vuonna 2020 Mehiläisen ammattilaiset onnistuivat koronapandemian tuomista haasteista huolimatta tuottamaan asiakkaillemme ennätysellistä asiakaspalvelua. Vuoden aikana mitattiin toimin-

takautemme parhaita kuukausikohtaisia tuloksia niin yksityisissä lääkärikeskuksissa kuin julkisten palveluiden puolella. Koko vuoden osalta yhteenlaskettu NPS oli yksityisissä terveyspalveluissa 89 ja julkisissa terveyspalveluissa 74.

Sosiaalipalveluiden asumisyksiköissä asiakaskokemusta mitataan Mehiläisen kehittämällä laatuindeksillä. Laatuindeksi

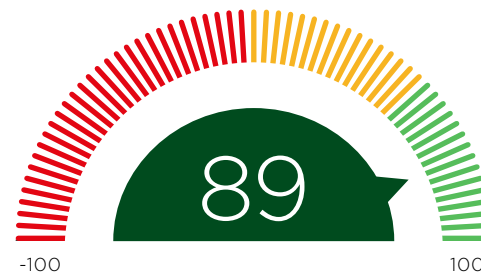
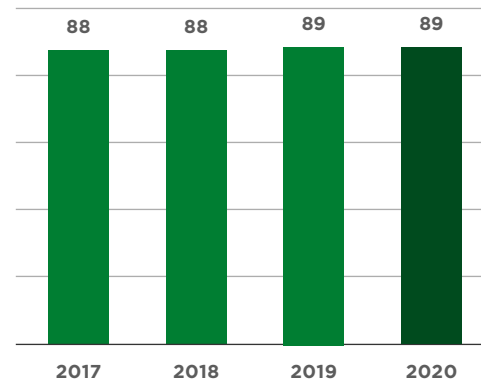
jakaantuu viiteen laadun osa-alueeseen, joista jokaiselle on määritelty omat tavoitteet ja mittarit. Tietoa kerätään laadullisin raportein ja kyselyin, ja lopputuloksena syntyy jokaisen kodin laatuindeksi, jota seurataan säännöllisesti. Laatuindeksiä kehitetään jatkuvasti eteenpäin. Vuonna 2020 ikääntyneiden hoivapalveluiden laatuindeksi oli 76,8.

Palveluiden saatavuus turvattiin myös pandemian keskellä

Palveluiden oikea-aikainen saatavuus on laadukkaan terveydenhuollon peruselementti, joka korostuu entisestään poikkeusaikana. Mehiläisessä tehtiin koronapandemian seurauksena vuonna 2020 paljon töitä saatavuuden turvaami-

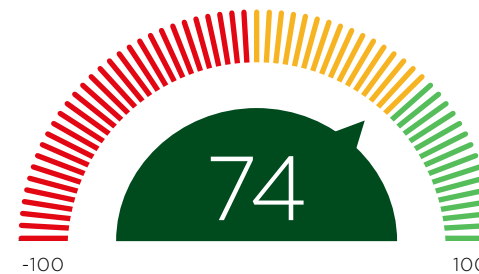
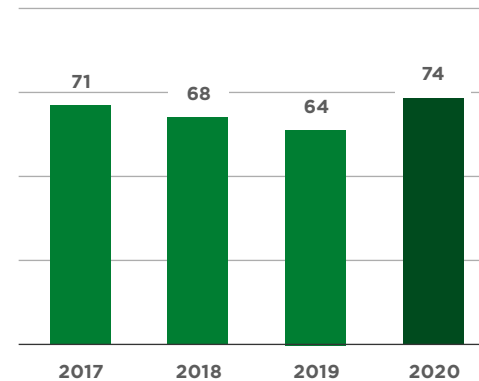
Yksityisten terveyspalveluiden NPS- indeksien yhteenlaskettu kokonaistulos

Skaala -100-100



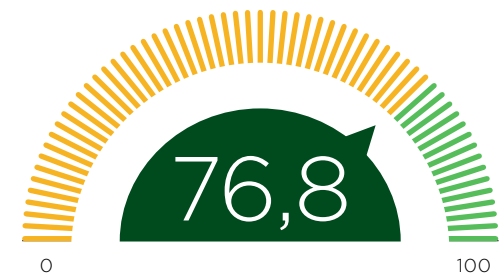
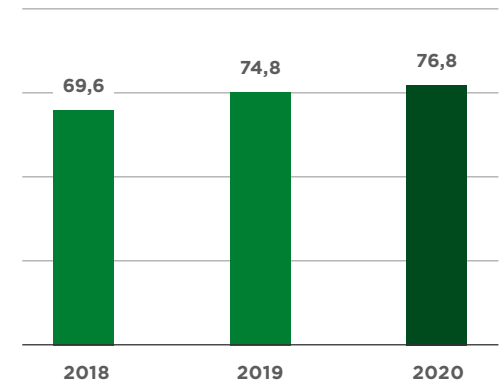
Julkisten terveyspalveluiden NPS- indeksien yhteenlaskettu kokonaistulos

Skaala -100-100



Ikääntyneiden hoivapalvelujen laatuindeksin kokonaisindeksi

Skaala 0-100



seksi erityisesti digitaalisten palveluiden saralla. Digiklinikan asiakasmäärä kasvoi keväällä nopeasti ja palvelua jouduttiin skaalaamaan kiireellä kattamaan kasvava kysyntä. Palvelun sisään rakennettiin samalla muun muassa automaattinen oirekysely koronaosireisille asiakkaille. Määrätietoisten toimien avulla saatavuus saatiin pidettyä hyvänä koko vuoden ajan ja Digiklinikan mediaanivastausaika oli 228 prosentin käyntimäärän noususta huolimatta vuonna 2020 11 minuuttia.

Julkisten terveyspalveluiden puolella pandemia synnytti ympäri Suomea ruuhkaa hoitoon pääsyssä, jonka seurauksena Mehiläisen julkisissa terveyspalveluissa tehtiin töitä hoitoon pääsyn varmistamiseksi. Julkisten terveysasemien hoitoon pääsyä seurataan Suomessa yleisesti T3-mittarilla, joka kuvaa kolmatta vapaa-kiireetöntä aikaa. Mehiläisen julkisilla terveysasemilla T3-aika oli vuonna 2020 keskimäärin 5,6 vuorokautta. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän kilpailutukseen rakennettiin Mehiläisessä myös

Digiklinikan asiakasmäärä kasvoi keväällä nopeasti ja palvelua jouduttiin skaalaamaan kiireellä kattamaan kasvava kysyntä.

uusi tiimityömalli, jonka avulla palveluiden saatavuus on tarkoitettu kyetä tarjoamaan alueen terveyskeskuksissa ilman jonotusta.

Tiedolla johtamisella vaikuttavampaa hoitoa

Vaikuttava hoito on tehokkaan ja toimivan terveydenhuollon keskeinen mittari, jota seurataan Mehiläisessä monella eri tavalla: Seuraamme muun muassa hoitotasapainoa eri sairauksissa sekä ortopedisten leikkausten laatua ja tuloksellisuutta ja hoidon vaikuttavuutta. Vuonna 2020 keskityimme erityisesti kansanterveyden kannalta keskeisten sairauksien hoidon laatuun.

Julkaisimme Digiklinikalla vuoden aikana kansanterveyttä edistäviä digitaalisia valmennuksia, joiden avulla tuetaan asiakkaidemme terveellisempää elämää. Tampereen Tesoman allianssimallilla toimivalla terveysasemalla kehitettiin vuoden aikana suurkuluttajamallia, jonka avulla vastataan erityisesti palveluita paljon käyttävien tarpeisiin: Palveluita räätälöimällä edistetään yksilön terveyttä ja hyvinvointia sekä parannetaan järjestelmän kantokykyä ja kustannustehokkuutta.

Osana LaatuKennoa mittaamme Suomessa yleisten sairauksien hoitotasapainoa diabeteksen sekä sydän- ja verisuonisairauksien osalta. Näiden sairauksien hoitotasapaino on tärkeä mittari erityisesti siksi, että kyseessä ovat Suomessa yleiset sairaudet, joiden hoidolla on siten

merkittävä vaikutus kansanterveyteen.

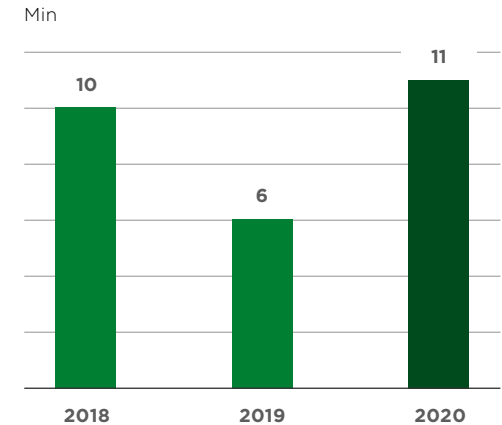
Vertaamme tuloksia kunnianhimoisiin Käypä hoito -suositusten tavoitetasoihin, joihin pääseminen edellyttää kuitenkin vielä työtä. Sydän- ja verisuonisairauksien hoidon vaikuttavuutta mitataan LDL-kolesterolilla kolmen vuoden seurantajakson keskiarvona. Käypä hoito -suosituksen mukainen tavoitetaso LDL-kolesterolille on < 1,8 mmol/l, ja Mehiläisen potilaiden keskiarvo vuonna 2020 2,27 mmol/l. Diabeteksen osalta seuranta tehdään LDL-kolesterolin ja pitkäaikaisokerin avulla kolmen vuoden seurantajakson keskiarvona. Käypä hoito -suosituksen mukainen tavoitetaso LDL-kolesterolille on < 2,5 mmol/l ja pitkäaikaisokerille < 53 mmol/mol. Mehiläisen potilaiden keskiarvot ovat 2,59 mmol/l ja 53,6 mmol/mol.

Suunterveydessä mittaamme hoidon vaikuttavuutta paikkojen pysyvyydellä, sillä olosuhteet hampaiden paikkausmateriaalien kestävyydelle ovat lähtökohtaisesti haastavat. Mittaamme sitä, kuinka suuri osuus tehdyistä paikkauksista on pysynyt suussa yli kaksi vuotta ilman korjaustarvetta. Korkea luku kuvaa paikkauksien hyvää onnistumista ja pysyvyyttä, alhainen luku tarkoittaa huonompaa onnistumista. Vuonna 2020 prosentti oli Mehiläisessä 97,19 prosenttia.

Potilasturvallisuus kaiken hoidon perustana

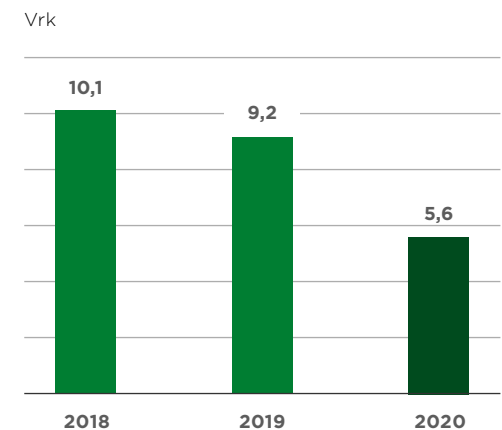
Potilasturvallisuus on laadukkaan hoidon keskeinen osa-alue, jota seuraamme

Digiklinikan keskimääräinen vastausaika



* Digiklinikan käyntimäärät nousivat koronapandemian myötä vuoden aikana lähes nelinkertaisiksi, minkä vuoksi palvelu ruuhkautui ajoittain nostaen vasteaikaa ruuhkapiikkien aikaan.

Hoitoonpääsy Mehiläisen julkisissa terveyskeskuksissa, T3-aika



ja kehitämme jatkuvasti. Vuonna 2020 kehitimme turvallisuuden mittaamista eteenpäin tuomalla LaatuKennoon uusia mittareita.

Keskeinen seurattava mittari on Mehiläisessä toimivien lääkkeiden määrämien PKV-lääkkeiden, eli keskushermostoon vaikuttavien lääkkeiden, kuten unilääkkeiden ja opioidien määrä suhteessa Mehiläisessä tehtyihin käynteihin. Vuonna 2020 opioidien osuus vaihteli kahden prosentin molemmin puolin, ja unilääkkeiden ja rauhoittavien lääkkeiden osuus prosentin molemmin puolin. Yhteensä PKV-lääkkeitä määrättiin 4,2 prosenttia suhteessa kaikkiin käynteihin.

Antibioottien vastuullisen käytön mittarina on määrättyjen suun kautta

otettavien antibioottien osuus määritettämättömän akuutin ylähengitystieinfektion (J06.9 käyntidiagnoosi) lääkärikäynneillä kuukausittain. Käyntiä ei huomioida, mikäli käynnin sivudiagnoosina on ollut mikä tahansa muu hengityselinten sairaus tai potilaalla on koskaan aiemmin kirjattu Mehiläisessä astma- tai keuhkohtaumataudin diagnoosi. Vuonna 2020 näiden käyntien osuus pysyi kuukausittain alle kymmenen prosentin tasolla ja oli keskimäärin 3,3 prosenttia. Seuraamme myös alle 2-vuotiaille määrättyjen yskänlääkkeiden osuutta lääkärikäynneistä. Vuonna 2020 osuus oli 0,22 prosenttia käynneistä.

Turvallisuutta seurataan Suomessa myös potilasvahinkojen kautta. Potilas-

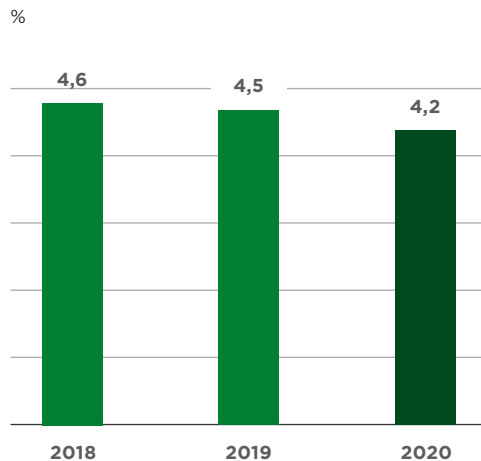
vahinkokeskus tuottaa vuosittain koko Suomen kattavan tilaston potilasvahinkoilmoituksista. Mehiläisessä seuraamme potilasvahinkoja sekä yksityisissä että julkisissa palveluissa. Vuonna 2020 vahingoksi todettuja potilasvahinkoja oli Potilasvahinkokeskuksen mukaan Mehiläisessä yhteensä 382 kappaletta. Luvut eivät välttämättä kuvaa potilasvahingon tapahtumavuotta, vaan ratkaisuvuotta, sillä ratkaisut tulevat viiveellä eivätkä yleensä koske saman vuoden käyntejä.

Mehiläisen sairaaloiden potilasturvallisuuskulttuuriin kuuluu leikkauspotilaiden leikkaushaavainfektioiden seuranta. Valtakunnallinen hygieniahoitaja seuraa infektioita ja raportoi näistä säännöllisesti, ja infektiot kirjataan yhteiseen rekisteriin. Yhteistyötä hoitoon liittyvien infektioiden seurannassa tehdään julkisella puolella työskentelevien hygieniahoitajien kanssa. Turvallisuuden varmistamiseksi Mehiläisen leikkauksissa käytetään tarkistuslistoja, jotka auttavat osaltaan parantamaan potilasturvallisuutta. Listojen käyttö on THL:n suosittelemaa sekä Valviran valvomaa.

Hoivapalveluissamme seuraamme turvallisuutta yhtenä laatuindeksin osa-alueena. Mehiläinen Hoivapalvelujen turvallisuusindeksi 0-100 koostuu asukkaiden, työntekijöiden ja viranomaisten arvioimasta turvallisuudesta. Arvioituja turvallisuuden eri osa-alueita ovat mm. palo- ja pelastusturvallisuus, elintarviketurvallisuus sekä lääke- ja tietosuo-

jaturvallisuus. Hoivapalvelujen turvallisuusindeksi arvioidaan kuukausittain, ja vuonna 2020 ikääntyneiden palveluissa vaihteluväli on ollut 92,3-95,9 ja koko vuonna keskimäärin 94,1. Vastaavasti mielenterveys- ja vammaispalveluissa vaihteluväli on ollut 90,9-93,4 ja vuonna 2020 keskimäärin 92,5.

Mehiläisessä määrättyt PKV-lääkkeet suhteessa käynteihin



Potilasturvallisuus on laadukkaan hoidon keskeinen osa-alue, jota seuraamme ja kehitämme jatkuvasti. Vuonna 2020 kehitimme turvallisuuden mittaamista eteenpäin tuomalla LaatuKennoon uusia mittareita.



VASTUULLISUUSTEEMAT

Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä

Mehiläisen arvoparit kasvu ja kehitys sekä kumppanuus ja yrittäjäyys haastavat meitä jatkuvaan parantamiseen asiakkaidemme tarpeisiin vastaamiseksi. Meille on tärkeää, että kasvamme vakaasti, luomme työtä Suomeen ja viemme suomalaista osaamista myös kansainvälisille markkinoille. Olemme julkisen sektorin ja yritysten vahva kumppani suomalaisten palveluiden kehittämisessä ja panostamme jatkuvasti uudenlaisten sosiaali- ja terveystalouden innovaatioiden ja toimintamallien kehittämiseen.

Ratkaisuja koronapandemian hoitoon

Vuonna 2020 koronapandemia haastoi koko yhteiskunnan ja erityisesti sosiaali- ja terveystalouden järjestelmän. Mehiläisellä yrityksenä oli vastuu lähes miljoonan suomalaisen avoterveydenhuollon palveluista, 20 000 yrityksen ja organisaation työterveyshuollosta, tuhansista hoivakotien ja asumispalveluyksiköiden asukkaista sekä yli 20 000 työntekijän hyvinvoinnista. Länsi-Pohjassa Mehiläinen vastasi myös vakavasti sairastuneiden sairaala- ja tehohoidosta.

Mehiläisessä järjestäydettiin heti pandemian alkuvaiheessa toimintamalliin,

joka mahdollisti ajankohtaisen tilannekuvan sekä sujuvan ja viivytyksettömän päätöksenteon. Päätöksiä esimerkiksi hoivakotien turvallisuuteen liittyen tehtiin itsenäisesti jo ennen viranomaisohjeistuksia. Digitaalisten palveluiden kapasiteetti skaalattiin nopeasti vastaamaan kasvavaan kysyntään, ja Digiklinikalle rakennettiin oma erillinen oirekartoitus koronaoireiden diagnosointia varten. Drive-in-toimintamallilla toimiva testausverkosto pystytettiin nopeasti ympäri Suomea vastaamaan sekä Mehiläisen omien asiakkaiden ja henkilöstön testauksesta että tukemaan julkisen sektorin testauksen pullonkaulaa. Vuoden 2020

aikana Mehiläisessä tehtiin keskimäärin kymmenen prosenttia kaikista Suomen koronatesteistä.

Mehiläinen rakensi kevään aikana myös kansainvälistä verkostoa huolehtiakseen suojavälineiden saatavuudesta. Hankintakanavien kautta toimitettiin tarpeellisia välineitä sekä Mehiläiselle että muille alan julkisille ja yksityisille toimijoille. Kevään laboratorio-kapasiteetin vajaukseen koronatestaamisessa Mehiläinen vastasi luomalla innovatiivisen yhteistyömallin ja ilmasillan eteläkorealaisen laboratorion kanssa yhdessä suurten suomalaisten yritysten kanssa.

Koronavuoden digitaalinen loikka

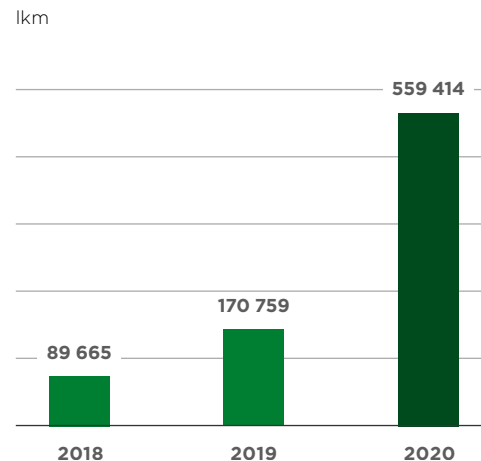
Digitaalisten palveluiden kehitys ja skaalaaminen olivat vuonna 2020 keskeisessä osassa Mehiläisen toiminnassa. Pandemian puhjettua digitaalisten palveluiden kysyntä kasvoi lyhyessä ajassa ennätysellisiin lukemiin ja palveluita kehitettiin vuoden aikana kunnianhimoisesti eteenpäin. Digitaalisten palveluiden kehityksiä vahvistettiin vuoden aikana, ja vuoden lopussa tiimissä oli jo yli 100 ammattilaista vastaamaan kasvavaan digitaalisten palveluiden käytön tarpeisiin.

OmaMehiläinen-palveluun rekisteröityneiden käyttäjien määrä ylitti vuoden aikana miljoona käyttäjää ja oli vuoden lopussa 1 148 000. Digiklinikalla tehtyjen käyntien määrä kasvoi 228 prosenttia ja käyntejä tehtiin vuoden aikana 559 000 kappaletta. Digiklinikka on käytössä useassa kunnassa,

myös julkisissa terveyspalveluissa, ja niissä käyntejä tehtiin 17 700 kappaletta, eli 3,2 prosenttia kaikista käynneistä.

Digitaalisilla palveluilla oli vuoden aikana keskeinen merkitys myös työterveyshuollon palveluiden turvaamisessa. Digiklinikka otettiin koronakriisin alettua käyttöön kaikille työterveysasiakkaille, jotta palveluiden jatkuvuus pystyttiin turvaamaan myös poikkeuksellisenä keväänä. Työhyvinvointia ja työssä jaksamista tukevat kompassityökalut ovat olleet asiakasyritystemme käytössä jo vuosia. Vuonna 2020 ne oli ottanut käyttöön 700 yritystä, eli 3,5 prosenttia Mehiläisen työterveysasiakkaista, ja 173 000 työntekijää näissä asiakasyrityksissä ja organisaatioissa.

Digiklinikan käyntimäärä yhteensä





Koronakriisin hoitoon vastaamisen ohella Mehiläisen digitaalisessa kehityksessä toteutettiin vuoden aikana useita muita kehityshankkeita. Asiakkaille mahdollistettiin omien hyvinvointilaitteiden ja niiden keräämän hyvinvointitiedon liittäminen OmaMehiläiseen. Kaikille OmaMehiläisen käyttäjille tuotiin käyttöön maksuton videokirjasto hyvinvoinnin tueksi yhteistyössä Lifeclassin kanssa.

Sähköisen A-todistuksen, eli sairauslomatoedistuksen käyttö lisääntyi vuoden aikana Mehiläisessä merkittävästi. Tulevaa digikehitystä tukemaan otettiin 5G-teknologia vuoden aikana tuotantoon useassa Mehiläisen toimipisteessä.

Uusilla toimintamalleilla lisäarvoa julkisiin palveluihin

Mehiläinen toimii julkisen sektorin kumppanina kehittäen jatkuvasti uusia toimintamalleja ja ratkaisuja suomalaisten julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon parantamiseksi. Vuonna 2020 tätä yhteistyötä tehtiin jälleen useassa eri hankkeessa ja osana jokapäiväistä toimintaa.

Esimerkiksi Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän perusterveydenhuollon kilpailutusta varten Mehiläinen rakensi uudenlaisen, digipalveluilla tuettavan moniammatillisen tiimityömallin. Sillä lähdetään ratkomaan päijäthämäläisten terveydenhuollon saatavuuteen ja laatuun liittyviä kysymyksiä Mehiläisen ja kuntayhtymän perustaman yhteisyritys Harjun terveyden kautta.

Mehiläisen tarjoamissa henkilöstöpalveluissa prosessi digitalisoitiin OmaTyö-sovelluksella, mikä jouhevoitti työtä ja paransi selkeästi myös työntekijöiden kokemusta työssään. Familiarin lastensuojelupalveluissa otettiin vuoden aikana käyttöön jälkihuoltoon kehitetty digitaalinen valmennus, jonka avulla voidaan tukea lastensuojelupalveluista aikuisuuteen siirtyneitä nuoria. Lisäksi lastensuojelussa Tampereella pilotoitiin yhteistyössä kaupungin ja kumppaneiden kanssa Familiarissa kehitettyä sijaishuollon toimintakykykymittaria, joka tukee palveluiden kehittämistä.

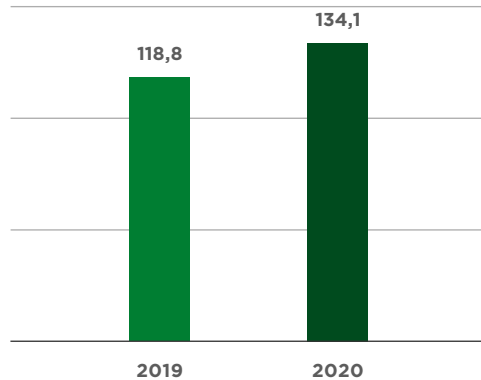
Vakaa kasvu ja kannattavuus luovat työtä ja vaurautta

Mehiläisen perustehtävänä on luoda Suomeen parempaa terveyttä ja hyvinvointia, josta hyötyvät paitsi asiakkaamme, myös koko yhteiskunta. Palvelemalla asiakkaitamme parhaalla mahdollisella vaikuttavuudella tavoittelemme kannattavaa kasvua, mikä puolestaan tuottaa arvoa myös omistajillemme. Mehiläisen omistajina ovat useat merkittävät suomalaiset ja kansainväliset instituutiosijoittajat, muun muassa eläkevakuutusyhtiöt. Mehiläisen kasvu on siis osaltaan rahoittamassa suomalaisten eläketurvaa.

Mehiläisen liikevaihto vuonna 2020 oli 1 162,5 miljoonaa euroa ja oikaistu liikevoitto ennen yrityskaupoista syntyneiden aineettomien hyödykkeiden

Oikaistu EBITA*

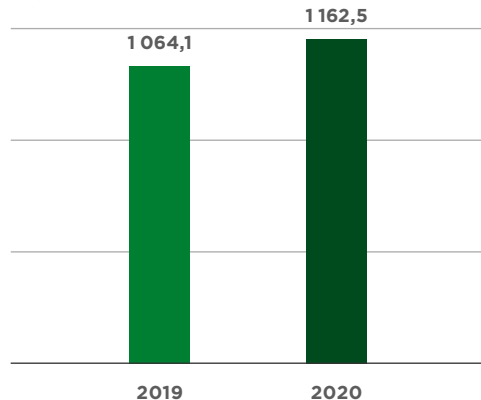
milj. euroa



* Oikaistu EBITDA on liikevoitto ennen poistoja, arvonalentumisia ja vertailukelpoisuuteen vaikuttavia eriä ja oikaistu EBITA on liikevoitto ennen arvonalentumisia, yritysostoista syntyneiden aineettomien oikeuksien poistoja ja vertailukelpoisuuteen vaikuttavia eriä. EBITDA % ja EBITA % on laskettu oikaistusta käyttökatteesta ja oikaistusta liikevoitosta

Liikevaihto

milj. euroa



poistoja ja arvonalentumisia (oikaistu EBITA) 134,1 miljoonaa euroa. Mehiläisen työsuhde-etuuksista aiheutuneet kulut olivat 521,8 miljoonaa euroa, liiketoiminnan muut kulut 110,1 miljoonaa euroa sekä korko- ja rahoituskulut 77,9 miljoonaa euroa. Mehiläisen tilikauden tulos oli 0,2 miljoonaa euroa. Maksuperusteisesti laskettuna ammatinharjoittajille maksetut palkkiot olivat 198,8 miljoonaa euroa ja maksetut yhteisöverot 13,9 miljoonaa euroa. Mehiläinen ei maksanut osinkoja osakkeenomistajilleen.

Mehiläinen on myös yksi Suomen merkittävimpiä työllistäjiä. Työllistämme 22 300 sosiaali- ja terveysalan ammattilaista ja ammatinharjoittajaa. Vuonna 2020 rekrytoimme 2 800 uutta ammattilaista. Mehiläisen tekemät investoinnit vuonna 2020 olivat 52,8 miljoonaa euroa. Lisäksi olemme rakennuttaneet uusia hoiva- ja terveyskiinteistöjä sadoilla miljoonilla euroilla työllistäen välillisesti tuhansia henkilötyövuosia rakennusallalla.

Mehiläisen tavoitteena on olla myös koko toimialansa edelläkävijä ja suunnannäyttävä, mikä osaltaan kannustaa kaikkia julkisia ja yksityisiä terveys- ja hoivapalveluiden tuottajia kehittämään asiakaslähtöisyyttä, hoidon vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta. Reilu ja avoin kilpailu tuottajien kesken hyödyttää näin koko suomalaista yhteiskuntaa.

Mehiläisen tavoitteena on tehdä terveydenhuollon palveluviennistä ja erityisesti digitaalisesta kehityksestä sen tulevan

kasvun ajuri ja Suomelle uusi vientituote. Vuonna 2020 Mehiläinen lanseerasi erillisen kansainväliseen palveluvientiin keskittyvän yrityksen, BeeHealthyn, joka keskittyy tämän tavoitteen toteuttamiseen. Vuoden 2020 lopussa Mehiläisellä oli kolme kansainvälistä palvelusopimusta ja useita aiesopimuksia. Vuoden lopussa tehdyllä yrityskaupalla laajenimme Ruotsiin myös palveluiden tuottajaksi.

Vastuullinen veropolitiikka ja verojalanjälki yrityksen salaisuuden keskiössä

Mehiläisen verokansalaisuutta ohjaa Mehiläisen [veropolitiikka](#), joka perustuu yhtiön strategiaan ja arvoihin. Mehiläisen tavoitteena on olla hyvä veronmaksaja ja alan suunnannäyttävä avoimen veropolitiikan edistäjänä. Mehiläisen veropolitiikka on julkaistu myös Mehiläisen verkkosivuilla.

Keväällä 2020 Mehiläinen tiivistä yhteistyötään viranomaisten kanssa ja allekirjoitti verottajan kanssa sopimuksen syvennetystä asiakasyhteistyöstä, jonka myötä yhtiö on jatkuvasti yhteydessä verottajaan. Yhteistyömalli on OECD:n suosittelu toimintatapa suurten yritysten ja verottajan väliseen yhteistyöhön. Yhteistyössä osapuolilla on yhteinen intressi hoitaa verotukseen liittyviä asioita reaaliaikaisesti ja tehokkaasti, käydä jatkuvaa keskustelua sekä ratkaista yhtiön verotukseen liittyviä kysymyksiä ennakkoon. Yhteistyömalliin on hyväksytty Suomessa alle 30 yritystä, ja sen edellytyksenä on

muun muassa verorakenteen avoimuus verottajan suuntaan.

Mehiläisen veropolitiikan pääperiaatteet

Mehiläinen on sitoutunut maksamaan voimassa olevaan lainsäädäntöön perustuvat verot sekä veronluonteiset maksut ja julkistamaan verotietonsa lainsäädännön ja yhtiön omien läpinäkyvystavoitteiden mukaisesti. Mehiläinen edellyttää veropolitiikan noudattamista kaikilta Mehiläisen työntekijöiltä, jotka työskentelevät Mehiläisen liiketoimintojen ja erityisesti niihin liittyvien veroasioiden parissa. Mehiläinen edellyttää yhtiön veropolitiikan noudattamista myös ulkopuolisilta neuvonantajilta silloin, kun Mehiläisen verotukseen liittyvät raportointi- tai muut tehtävät on ulkoistettu. Mehiläinen ei tue omalla toiminnallaan sellaista yrittäjälätkäriä tai muiden yhteistyökumppanien verosuunnittelua, joka poikkeaa alan käytännöistä ja yleisesti hyväksytyistä toimintamalleista.

Mehiläisen veropolitiikkaa ohjaavat seuraavat periaatteet:

- Yhtiö maksaa veronsa Suomessa, missä liiketoimintaa harjoitetaan.
- Verotukseen liittyville asioille on aina olemassa liiketoiminnalliset perusteet.
- Yhtiön verotus on läpinäkyvää ja yhtiö julkaisee ajantasaista tietoa verotuksesta säännöllisesti.
- Verotus ei ohjaa yhtiön toimintaa eikä sijoittautumista Suomen ulkopuolelle, missä liiketoimintaa ei harjoiteta.

Veropolitiikan päivitys on taloushallinnon vastuulla. Veropolitiikka katselmoidaan vuosittain ja muutokset hyväksytetään hallituksella. Konsernin veropositiota seurataan säännöllisesti ja raportoidaan talousjohtajan toimesta tarkastusvaliokunnalle.

Mehiläisen pääasiallisista veroprosesseista on tehty prosessikuvaukset, joissa on kuvattu tehtävät, joilla pyritään varmistamaan verojen raportoinnin oikeellisuus ja sisäisten menettelytapojen asianmukaisuus. Veroprosesseihin liittyviä kontroleja arvioidaan säännöllisesti. Mikäli liiketoiminnassa tapahtuu muutoksia, joilla on vaikutusta verotukseen, nämä tulee informoida kunkin yhtiön kirjanpitäjälle, ja merkittävien asioiden osalta muutoksien vaikutus verojen raportointiin käydään läpi konsernin talouspäällikön/talousjohtajan kanssa. Tarvittaessa käytetään apuna ulkopuolisia verokonsultteja.

Konsernin emoyhtiö, Finnish Healthcare Services Sarl raportoi varsinaisen Country-by-country-raportoinnin oman kotivaltionsa (Luxemburg) veroviranomaiselle 12 kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä. Mehiläinen Konsernin tiedot maittain eriteltyinä toimitetaan vuosittain tähän raporttiin. Mehiläisen suomalaiset yritykset antavat vuosittain Suomen verottajalle ilmoituksen Country-by-country-raportoinnin suoritevelvollisuudesta.

Mehiläisen verojalanjälki

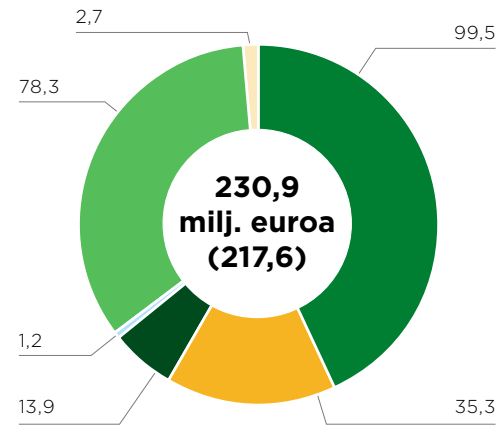
Verojalanjälki kuvaa Mehiläisen merkitystä ympäröivälle suomalaiselle yhteiskunnalle verojen ja veronluonteisten maksujen maksajana ja tilittäjänä. Mehiläisen verojalanjälkiraportti julkaistaan vuosittain. Raportoimalla säännöllisesti verotuksesta tuetaan verotuksen läpinäkyvyyttä.

Mehiläisen koko verojalanjälki oli 230,9 miljoonaa euroa, ja se koostuu yrityksen maksamien 13,9 miljoonan euron yhteisöverojen lisäksi yrityksen maksamasta hankintoihin ja investointeihin liittyvästä 35,3 miljoonan euron vähennyskeltomasta arvonlisäverosta, yrityksen tilittämästä 2,7 miljoonan euron arvonlisäverosta, sen maksamista 78,3 miljoonan euron työnantajamaksuista, palkoista maksetuista 99,5 miljoonan euron ennakonpidätyksistä sekä 1,2 miljoonan euron varainsiirto- ja kiinteistöveroista. Lisäksi Mehiläisessä työskentelevät ammatinharjoittajat maksavat Mehiläiseltä saamistaan palkkioista veroja, jotka ovat arviolta 66,8 miljoonaa euroa.

Mehiläisen tavoitteena on olla hyvä veronmaksaja ja alan suunnannäyttävä avoimen veropolitiikan edistäjänä. Mehiläisen veropolitiikka on julkaistu myös Mehiläisen verkkosivuilla.

Verojalanjälki

milj. euroa



- Palkoista pidätetyt ja maksetut ennakonpidätykset
- Hankintoihin ja investointeihin liittyvä arvonlisävero, jota ei ole vähennetty
- Yhteisövero
- Varainsiirtovero ja kiinteistövero
- Työnantajamaksut
- Nettotilitetty arvonlisävero

66,8 milj. euroa Mehiläisen lääkäreinä toimivien ammatinharjoittajien verojalanjälki. Luku on arvio ja tulee Mehiläisen verojalanjäljen päälle.



VASTUULLISUUSTEEMAT

Haluttu ja merkityksellinen työpaikka

Mehiläisen ammattilaiset ovat onnistumisemme edellytys. Panostamme työntekijöiden kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin sekä mahdollisuuksiin kehittyä ja loistaa työssään. Tarjoamme monipuolisia urapolkuja eri puolilla Suomea ja yrityskulttuurimme kannustaa onnistumaan.

Teimme vuonna 2020 paljon töitä sen eteen, että Mehiläinen olisi entistä parempi työpaikka. Poikkeuksellinen vuosi asetti tälle työlle omat haasteensa, mutta niistä huolimatta vuoden aikana saatiin aikaan hienoa kehitystä. Mehiläisen henkilöstötyytyväisyyden kokonaisindeksi nousi tasolle 3,9 (1-5). Vuonna 2020 Mehiläinen nousi myös Suomen viidenneksi suurimmaksi yksityiseksi työnantajaksi ja neljänneksi eniten työpaikkoja lisänneeksi yritykseksi. Kasvava ammattilaisten määrä haastaa meidät kehittymään jatkossa entistä kunnianhimoisemmin.

Mehiläisen ammattilaiset

Vuonna 2020 Mehiläisessä työskenteli Suomessa 18 000 ammattilaista ja 4 300

Teimme vuonna 2020 paljon töitä sen eteen, että Mehiläinen olisi entistä parempi työpaikka.

ammattinharjoittajaa. Kokoaikaisten ja vakituisten työntekijöiden määrä kasvoi suhteessa edelliseen vuoteen. Suurimmat henkilöstöryhmät ovat lähihoitajat 30 prosenttia, sairaanhoitajat 13 prosenttia ja lääkärit 22 prosenttia. Määräaikaaisia työntekijöitä henkilöstöstämme on 19 prosenttia (2019: 29 %) Työsuhteinen henkilöstömme Suomessa kuuluu lakisää-

teisen eläketurvan ja vanhempainvapaata koskevien etuuksien piiriin. Noudatamme yleissitovia työehtosopimuksia ja olemme järjestäytynyt työnantaja Hyvinvointialan liitto HALI ry:n jäsenenä. Työsuhteiset ammattilaisemme on lakisääteisesti vakuutettu työtaturman ja ammattitaudin varalta. Tarjoamme työsuhteiselle henkilöstölle työterveyshuollon palvelut ja lakisääteiset eläke-etuudet.

Tiedolla johtaminen avainasemassa hyvässä henkilöstöhallinnossa

Kehitimme vuoden aikana edelleen ymmärrystämme siitä, mikä tekee Mehiläisestä hyvän työnantajan. Olemme tutkineet ja analysoineet toimintaamme ja sen osa-alueita laajasti. Vuoden aikana jatkettiin henkilöstöhallinnon tietorakenteen ja -määrän kehittämistä, joka mahdollistaa tiedolla johtamisen henkilöstöasioissa sekä keskeisten haasteiden paremman tunnistamisen.

Vuoden aikana käytössä olivat myös kohdennetut tutkimukset henkilöstölle: Keväällä teimme laajan etätutkimuksen niille ammattilaisille, jotka siirtyivät koronapandemian myötä etätööhön. Alkukesästä toteutettiin sisäisen viestinnän tutkimus, jonka avulla saatiin arvokasta tietoa tiedonkulusta läpi organisaation. Henkilöstöpulssi-mittaus toteutetaan joka kuukausi ajantasaisen tilannekuvan ylläpitämiseksi, ja laaja henkilöstökysely vuoden toisella puoliskolla. Vuonna 2020

henkilöstökyselyyn vastasi yli 6 000 mehiläistä ja vastausprosentiksi muodostui ensimmäistä kertaa yli 60.

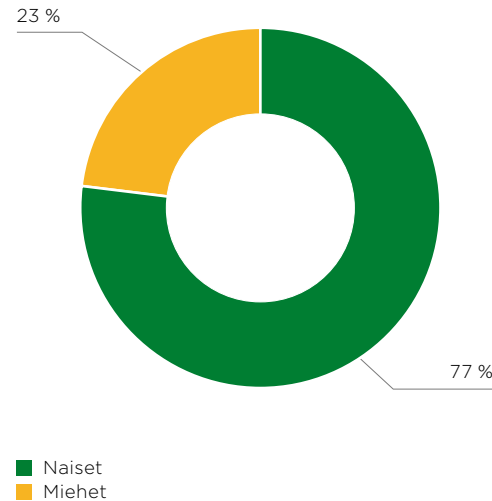
Lisäksi jokaisen työntekijän on tarkoitus käydä esimiehensä kanssa vuoden aikana kehityskeskustelu. Vuoden 2020 henkilöstötutkimuksessa 59 prosenttia vastaajista kertoi käyneensä kehityskeskustelun kuluneen vuoden aikana. Tavoitteeseen nähden alhaisen prosentin syyt analysoidaan tulevana vuonna. Uuden HR-järjestelmän käyttöönoton myötä käydyistä keskusteluista saadaan myös tarkkaa dataa.

Näiden lisäksi saimme merkittävästi lisää tietoa johtamisen ja henkilöstöpolitiikan kehittämiseen kohdennetuilla haastatteluilla niille henkilöstöryhmille, joiden keskuudessa vaihtuvuus on ollut korkea ja työhön sitoutuminen matalampaa kuin muualla organisaatiossa. Käytössä on ollut sekä laajaa datan analysointia että henkilökohtaisia keskusteluita Mehiläisen ammattilaisten kanssa.

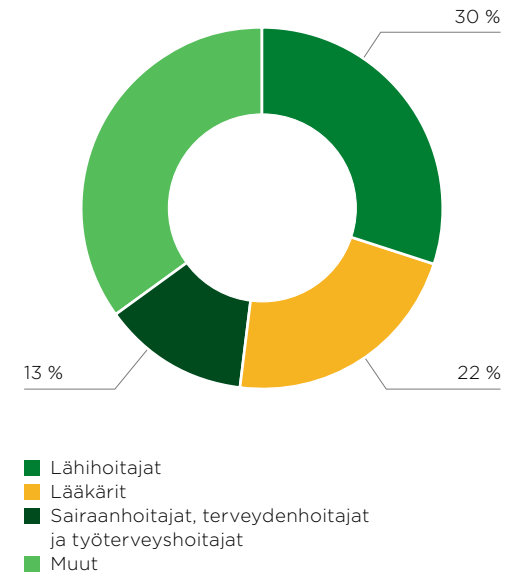
Panostuksia hyvään hallintoon ja johtamiseen

Esimiestyön kehittäminen ja johtamiskulttuurin tärkeys on yksi keskeisistä Mehiläisessä tunnistetuista onnistumisen mahdollistajista. Vuonna 2020 jatkoimme kaikille Mehiläisen esimiehille suunnattua MEE-valmennusta, joka on suunniteltu yhteistyössä Aalto EE:n kanssa. Valmennukseen osallistui toisena toimintavuonna 120 Mehiläisen esimestä ja johtajaa. Johta-

Sukupuolijakauma

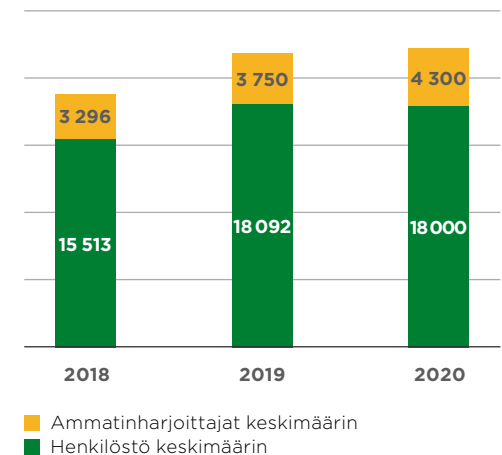


Suurimmat henkilöstöryhmät



Esimiestyön kehittäminen ja johtamiskulttuurin tärkeys on yksi keskeisistä Mehiläisessä tunnistetuista onnistumisen mahdollistajista.

Henkilöstömäärä



misvalmennukseen on investoitu kahden vuoden aikana noin kaksi miljoonaa euroa.

Valmennuksen ja muiden toimenpiteiden tuloksena tämän vuoden henkilöstötutkimuksessa nähtiin tuloksia: Työntekijät ovat kasvavissa määrin sitä mieltä, että esimiehet ovat antaneet entistä enemmän positiivista ja kannustavaa palautetta sekä lisänneet tiedotusta yksikköä koskevissa asioissa. Mehiläisen ammattilaiset myös kokivat, että heille on työssään mahdollistettu vaikuttaminen asiakaskokemukseen.

Henkilöstöjärjestelmä on yli 20 000 ammattilaisen organisaatiossa keskeinen arjen sujuvuuden ja onnistumisen edellytys. Vuoden 2020 aikana Mehiläisessä tehtiin suuri taloudellinen investointi henkilöstöön ja toteutettiin uuden HR-järjestelmän Workdayn suunnittelu ja käyttöönotto. Tavoitteena alansa parhaisiin kuuluvan järjestelmän tuomisessa Mehiläiseen on edistää sisäisten ja HR-prosessien teknologista kehitystä. Käyttöönottoprojekti toteutettiin yhteistyössä Mehiläisen ammattilaisista koostuvan laajan joukon kanssa.

Jatkuvan oppimisen ja kehittämisen työpaikka

Tarjoamme henkilöstöllemme laajasti kehittämisen ja oppimisen mahdollisuuksia. Koulutuspäiviä Mehiläisessä oli vuonna 2020 7 600. Oma verkko-oppimisympäristömme kattaa jo yli 500 kurssia perehtymisestä henkilökunnan täydennyskou-

lutukseen ja sisältöjä kehitetään jatkuvasti eteenpäin. Koulutimme vuoden 2020 aikana lähes 200 erikoistuvaa lääkäriä yleislääketieteeseen, työterveyshuoltoon sekä useilla somaattisilla erikoisaloilla.

Mehiläisessä on kehitetty runsaasti vuoden aikana oppilaitosyhteistyötä. Aiemmasta hankekohtaisesta yhteistyöstä olemme siirtyneet strategisiin kumppanuuksiin ja molempia hyödyttävään tekemiseen. Tavoitteena on ollut oppilaitosyhteistyön kehittäminen kumppanuuksien suuntaan sekä mahdollisuus työllistää erilaisia ihmisiä suoraan oppilaitoksista. Monimuotoisuus työyhteisössä on meille tärkeää, ja tänä vuonna yhteistyön fokuksessa ovat olleet ikääntyneet työntekijät sekä alanvaihtajat. Osallistuimme yhtiönä Konkari-tutkimukseen, jonka tavoitteena on edistää ikääntyneiden työllistymistä.

Osana varautumistamme lähitulevaisuudessa hoitajamitoituksen kasvuun sekä henkilöstön saatavuuteen perustimme vuonna 2020 yhtiön kansainvälistä hoitajarekrytointia varten. Mehiläisen tytäryhtiö HSS on kehittänyt innovatiivisen rekrytointi- ja koulutusmallin kansainvälisen rekrytoinnin toteuttamiseksi. Henkilöstön koulutus ja oppiminen toteutetaan HSS:n luomassa oppimisympäristössä ja ammatillisen pätevyyden varmistamisesta vastaa Mehiläisen kumppanioppilaitos Sataedu. Ensimmäiset opiskelijat aloittivat kieliopinnot vuonna 2020.

Olemme vuonna 2020 kehittäneet

eteenpäin perehtymisprosessiamme, jotta Mehiläisessä työskentelyn aloittaminen olisi mahdollisimman sujuvaa. Seuraavaksi perehdytyspolku on tarkoitus digitalisoida osana uutta HR-järjestelmää.

Tavoitteena työssä viihtyvä ja työhönsä sitoutunut ammattilainen

Panostimme vuoden aikana merkittävästi usein toimenpitein henkilöstön vaihtuvuuden pienentymiseen erityisesti valituissa fokusryhmissä. Toteutimme laajasti analyysia hoivapalveluiden henkilöstön vaihtuvuuteen ja sitoutumiseen vaikuttavista tekijöistä oikeiden toimenpiteiden tunnistamiseksi. Suurin vaikutus saavutettiin hoivapalveluissa työskentelevien sairaanhoitajien osalta, joiden kohdalla vaihtuvuus väheni kymmenen prosenttia. Koko Mehiläisessä vaihtuvuus suurimmissa henkilöstöryhmissä oli vuonna 2020 lähihoitajilla 20,4 prosenttia, sairaanhoitajilla 18,1 prosenttia ja lääkäreillä 4,6 prosenttia.

Koko aikaisten työntekijöiden määrä (FTE) Mehiläisessä on kasvanut vuonna 2020 yli tuhannella tuntityöntekijöiden määrän pudotessa.

Kehitimme vuoden aikana henkilöstöetuja ammattilaistemme toiveita kuunnellen. Otimme henkilöstön toiveesta käyttöön liikuntaedun ohella kulttuurisetelit. Aloitimme syksyllä 2020 hallinnon henkilöstölle liikuntapilotin työhyvinvoin-

nin kehittämiseksi liikunnan keinoin. Pilotilla on tarkoitus laajentaa koko Mehiläisen henkilöstölle.

Palkitsemme vuosittain rahallisesti hyvästä suorituksesta suuren joukon Mehiläisen ammattilaisia. Tänä vuonna tätä tähtisuorittajien joukkoa laajennettiin raskaan koronavuoden myötä. Vuonna 2020 palkitsemisen piirissä oli yli 2 000 ammattilaista.

Turvallinen ja hyvinvoiva työpaikka

Työterveydenhuolto on merkityksellinen tekijä työhön liittyvien riskitekijöiden tunnistamisessa ja sairauksien ehkäisyssä. Työhyvinvointitoiminnan tavoitteena on ylläpitää ja edistää työkykyä, työviihtyvyyttä ja turvallisuutta. Mehiläisessä henkilöstön työterveyshuolto ja työturvallisuus on järjestetty Suomen lainsäädännön mukaisesti yhtiöittäin

Panostimme vuoden aikana merkittävästi usein toimenpitein henkilöstön vaihtuvuuden pienentymiseen erityisesti valituissa fokusryhmissä.

ja alueittain. Työnantajan kustantama työterveyshuolto huolehtii työstä ja työolosuhteista johtuvien terveysvaarojen ja -haittojen ehkäisemisestä ja torjumisesta sekä työntekijöiden turvallisuuden, työkyvyn ja terveyden suojelemisesta ja edistämisestä. Lisäksi tavoitteena on ennalta ehkäistä työtaturmia, ammattitauteja sekä muita työstä ja työympäristöstä johtuvia terveyden haittoja.

Vuonna 2020 koronapandemia korosti entisestään työterveyshuollon merkitystä terveellisen ja turvallisen työympäristön varmistamisessa. Mehiläinen teki lukuisia toimenpiteitä turvallisen työskentelyn varmistamiseksi. Julkaisimme nämä toimenpiteet keväällä myös avoimesti verkossa.

Mehiläinen tarjoaa työntekijöilleen laajat työterveyspalvelut, sisältäen sairaanhoidon palvelut, digitaaliset palvelut ja valmennukset sekä erikoissairaanhoidon käynnit. Painopistealueet vuosina 2019–2021 Mehiläisessä ovat erityisesti:

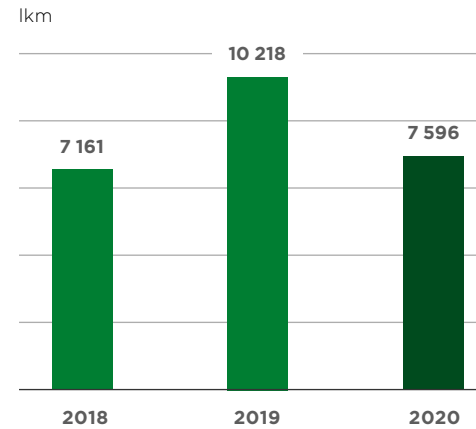
- Psykososiaalisten kuormitustekijöiden ennakointi ja varhainen tuki.
- Muutosten tukeminen liiketoiminnoissa ja yksiköissä yhdessä esimiesten kanssa.
- Työstä aiheutuvien oireiden ja sairauksien ennaltaehkäisy.
- Sairaspoissaolojen vähentäminen.
- Hyvän yhteistyön rakentaminen ja toteuttaminen työterveyden ja esimiesten kesken.

Mehiläisen työterveyshuollon toimintasuunnitelma perustuu lakiin ja sisältää työterveyshuollon tavoitteet sekä työpaikan olosuhteisiin perustuvat tarpeet ja niistä johdetut toimenpiteet. Toimintasuunnitelmaa tarkastetaan vuosittain. Mehiläisen ammatinharjoittajat eivät kuulu työterveyshuollon piiriin, vaan järjestävät yrittäjinä oman työterveyshuoltonsa. Itsenäinen ammatinharjoittaja ei ole työsuhteinen työntekijä, vaan tuottaa palveluita osana Mehiläistä suoraan asiakkaille.

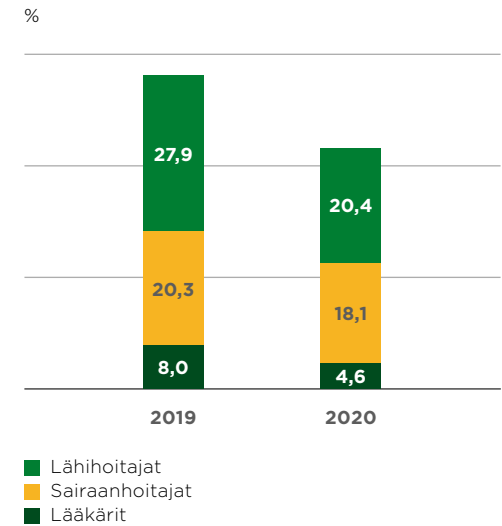
Vuonna 2020 uudistimme työsuojelu- ja työtaturmien tutkinnan prosessia yhteistyössä henkilöstön kanssa: Yhteistyössä eläkevakuuttajan kanssa rakennettiin uudistettu tapaturmien tutkintamalli ja uutta tapaturmien tutkintamallia pilotoitiin kaikilla toimialoilla. Lisäksi rakensimme kiinteän yhteistyömallin eläkeyhtiön, Mehiläisen henkilöstöhallinnon ja työsuojelun välille työkykyriskien vähentämiseksi ja tunnistamiseksi.

Vuonna 2020 sairaspöissaoloprosentti Mehiläisessä oli 5,6 ja sairaspöissaolopäiviä oli 130,67 tuhatta. Sairaspöissaoloja oli eniten hoitohenkilöstöllä. Vuoden aikana Mehiläisessä ei tapahtunut vuonna 2020 yhtään kuolemaa tai vakavaan sairauteen johtanutta työtaturmaa.

Koulutuspäivät



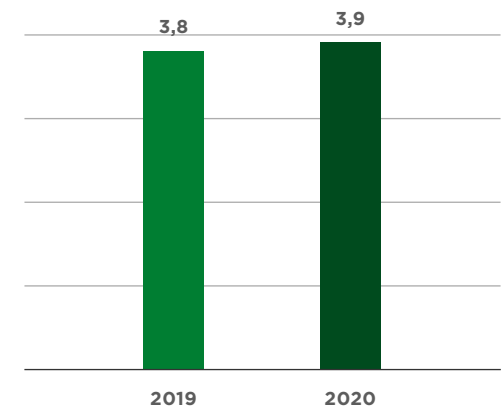
Henkilöstön vaihtuvuus



Vuonna 2020 koronapandemia korosti entisestään työterveyshuollon merkitystä terveellisen ja turvallisen työympäristön varmistamisessa. Mehiläinen teki lukuisia toimenpiteitä turvallisen työskentelyn varmistamiseksi.

Henkilöstötutkimuksen kokonaisindeksi

Skaala 1–5





VASTUULLISUUSTEEMAT

Kestävästi kehittyvä

Tunnetta vastuumme osana yhteiskuntaa ja haluamme toimia sen mukaisesti. Toimimme kestävästi, avoimesti ja tehokkaasti läpi koko arvoketjun. Tavoitteenamme on, että eettinen toimintatapa ohjaa kaikkea toimintaamme ja asiakkaat ja ammattilaiset mieltävät meidät alan vastuullisimmaksi toimijaksi.

Korkea tietoturva toiminnan perustana

Tietoturva ja potilastietojen turvallisuus sekä luottamuksellisuus ovat Mehiläisen toiminnan kriittinen perusta. Mehiläisen tietoturva on rakennettu mahdollisimman korkeaksi esimerkiksi verkkoyhteyksien, salauksien, käyttäjätunnistuksen, sovellusten sekä osaamisen osalta. Käytössä on lukuisia toimenpiteitä, jotka varmistavat yhtiön korkean tietoturvan. Vuonna 2020 Mehiläisessä aloitti myös uusi tietoturvapääällikkö.

Internet-yhteyksien suojaaminen on kriittinen tekijä tietoturvan osalta, ja tätä suojaamista toteutimme vuonna 2020 muun muassa kooditason testausten, palomuurien, pääsyoikeuksien rajoittamisen sekä vahvan tunnistautumisen avulla. Yhteydet Mehiläisen järjestelmiin testataan säännöllisesti ulkopuolisen tietoturvayrityksen toimesta.

Kaikissa markkinoilla olevissa ohjelmissa on haavoittuvuuksia, joita korjataan niiden tultua ilmi. Mehiläisessä on käytössä laaja joukko toimia, joilla pyritään varmistamaan viimeisimmät ohjelmistoversiot, joista mahdolliset haavoittuvuudet on korjattu. Järjestelmien ja verkkojen käyttöä seurataan, ja epänormaaliin käyttöön tai liikenteeseen reagoidaan hälytysten avulla. Omien tietoturva-asiantuntijoiden lisäksi yhtiöllä on käytössä ulkopuolisen tietoturvayhtiön kyberpuolustuskeskus. Vuonna 2020 raportoimme tietosuojaviranomaiselle 15 tietoturvaloukkausta EU:n tietosuoja-asetuksen edellyttämällä tavalla.

Tietoturvallisuus ja tietosuoja ovat osa Mehiläisen ISO 9001 -sertifioitua laadunhallinnan kokonaisuutta. Säilytämme potilastietojamme viranomaisen hyväksymässä A-luokan potilastietojärjestelmässä. Mehiläisen yksityisissä palveluissa tietojärjestelmät ja palvelut tuotetaan korkean

tietoturvatason ISO 27001 -sertifioiduista konesaleista. Julkisissa palveluissa toimitaan tilaajan käytännön mukaan. Noudatamme toiminnassamme EU:n yleistä tietosuoja-asetusta, voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä viranomaisten ohjeistuksia henkilötietojen käsittelystä.

Tietoturvariskien hallinta on osa Mehiläisen riskienhallinnan kokonaisuutta. Seuraamme toimintaamme liittyviä riskejä säännöllisesti ja systemaattisesti sekä kehitämme toimintaamme jatkuvasti.

Mehiläisen ympäristöjärjestelmä

Pyrimme toiminnassamme tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään mahdollisia ympäristöön kohdistuvia haittavaiku-

tuksia. Odotamme, että kaikki Mehiläisessä työskentelevät sitoutuvat omassa työssään ympäristövastuuseen. Ympäristöasiat ovat osa Mehiläisen toiminta- ja laatujärjestelmää. Kehitämme toimintaamme niin, että jätteen ja käytettävän paperin määrä vähenee, energiankulutus laskee ja matkustamisen aiheuttamat ympäristövaikutukset vähenevät. Otamme huomioon liiketoiminnan ympäristövaikutukset, toteutamme vastuullista hankintapolitiikkaa sekä rakennamme työprosessit ja toimintatavat ympäristökuormitusta vähentäviksi. Kehittämämme digitaaliset ratkaisut vähentävät osaltaan ympäristökuormitusta.

Mehiläiselle on myönnetty ISO 14001:2015 ympäristö- ja ETJ+ energia-

tehokkuus- sertifikaatit osoituksena siitä, että toiminta täyttää näiden standardien ja Suomen lainsäädännön sekä viranomaisten asettamat vaatimukset. Jokaisella Mehiläisen yksiköllä tulee olla oma ympäristöohjelma.

Vastuullinen ja kestävä hankinta

Mehiläisessä hankintoja johdetaan keskitetysti. Mehiläisen hankintaorganisaatio neuvottelee tuote- ja palvelusopimukset kaikkien liiketoimintojen tarpeisiin. Hankintoja kehitetään tiiviisti yhdessä liiketoimintojen kanssa, jotta hankittavat tuotteet ja palvelut tukevat parhaalla mahdollisella tavalla Mehiläisen monipuolista toimintaa.

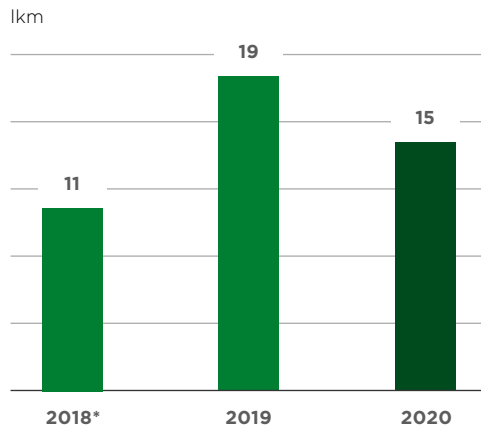
Hankintapolitiikka perustuu Mehiläisen strategiaan ja arvoihin: toteutamme vastuullista ja avointa hankintapolitiikkaa. Hankintatoiminnan tavoitteena on toimittajien ja tuotevalikoiman yhtenäistäminen, vastuulliset yhteistyökumppanit, laadukkaat tuotteet ja palvelut kilpailukykyiseen hintaan sekä tehokas hankintaprosessi. Hankintatiimi seuraa aktiivisesti toimittajien toimintaa ja markkinoilla tapahtuvia muutoksia, kilpailuttaa tuoteryhmiä ja arvioi toimittajia säännöllisesti. Mehiläisen toimittajilla ja toimitusketjuilla on tärkeä rooli Mehiläisen oman vastuullisen liiketoiminnan vaatimusten täyttämässä.

Edellyttämme, että toimittajamme sitoutuvat Mehiläisen Toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct), jossa määritellään Mehiläisen toimittajien

vastuullisuusvaatimukset. Toimittajien on oltava taloudellisesti vakavaraisia, noudatettava lakeja, hyvää hallintotapaa ja rehellistä liiketoimintaa. Heidän on otettava toiminnassaan huomioon laatu-, ympäristö- ja turvallisuusnäkökulmat sekä sosiaalinen vastuu. Toimittajien edellytetään noudattavan kansallista työlänsäädäntöä ja ILO:n sopimuksia. Toimittajan on sitouduttava vastuullisuusvaatimuksiin, jotta se voidaan hyväksyä Mehiläisen kumppaniksi. Toimittajan tulee varmistaa, että toimintaohjeiden vaatimuksia noudatetaan myös toimittajan tarjoamien tuotteiden tai palveluiden alihankintaketjussa. Vaatimusten toteutumista arvioidaan kyselyillä, tapaamisissa sekä sisällyttämällä ne toimittajien kanssa tehtäviin sopimuksiin.

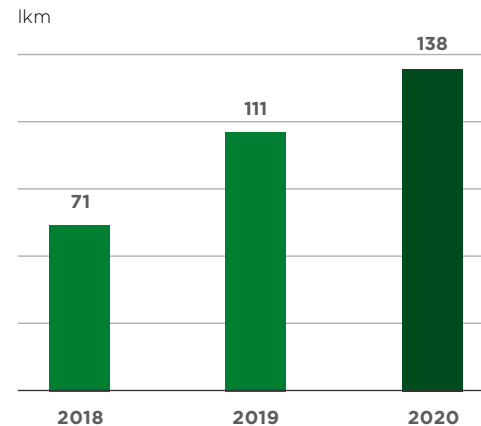
Mehiläinen kehittää hankintojaan yhteistyössä toimittajien kanssa. Vastuullisuusnäkökohtien läpikäynti on tärkeä osa toimittajayhteistyötä. Hankinnoissa tavoitellaan laadukkaita tuotteita ja palveluita, toimitusvarmuutta sekä kustannustehokkaita ratkaisuja. Tavoitteiden saavuttamiseksi toimittajien kanssa optimoidaan myös logistiikkaa ja tavarantoimituksia vähentäen samalla ympäristökuormitusta. Mehiläisellä on ollut toimittajien toimintaohje käytössä vuodesta 2015. Syksyllä 2020 ohjetta päivitettiin ja toimittajilta edellytettiin sitoutumista uuteen ohjeeseen. Uuden päivitetyn toimintaohjeen on allekirjoittanut 138 toimittajaa, jotka edustavat 68

Tietosuojaviranomaiselle raportoidut tietoturvaloukkaukset



* touko-joulukuu

Supplier code of conductin sitoutuneiden toimittajien määrä



prosenttia keskitetystä hankintavolyymista. Yhteistyön, toimittajien suorituskyvyn ja vastuullisuuden arvioimiseksi Mehiläinen tekee säännöllisesti toimittaja-arvioinnin. Vuonna 2020 toimittaja-arviointi tehtiin 125 toimittajalle, vastausprosentin ollessa 94. Arviointi toteutettiin sähköisenä itsearviointina, jonka vastaukset arvioitiin ja pisteytettiin.

Väärinkäytösten raportointi Mehiläisessä

Yleiset toimintaperiaatteet toteutuvat jokaisen Mehiläisen yksikön päivittäisessä työssä. Mahdolliset poikkeamat pyritään lähtökohtaisesti ratkaisemaan oman työyhteisön ja linjaorganisaation sisällä. Ensisijainen kanava toimintaperiaatteiden vastaisen toiminnan ilmoittamiseksi on hoitaa asiaa oman esimiehen kautta, sisäisen palautekanavan tai tarvittaessa vaaratilanneilmoituksen kautta. Mikäli asian hoitaminen omassa organisaatiossa tai oman esimiehen kautta ei ole mahdollista tai asian vakavuus sitä edellyttää, on työntekijällä mahdollisuus tehdä ilmoi-

Mehiläisen käyttämä sähkö on alkuperätakuujärjestelmän kautta hankittua 100-prosenttisesti uusiutuvaa energiaa.

tus ohi erillisen anonyymin whistleblowing-kanavan kautta.

Ilmoituksen tekemiseen ohjataan, kun epäily koskee toimintaperiaatteiden vakaavaa väärinkäytöstä, epäkohtaa tai epäeettistä toimintaa Mehiläisessä. Ilmoitettava asia voi liittyä esimerkiksi taloudelliseen epäselvyyteen, väärinkäytökseen, eturistiriitaan, lahjontaan, laiminlyöntiin tai muuhun toimintaperiaatteiden vastaiseen tai lainvastaiseen toimintaan tai käytökseen. Kaikki yhteydenotot whistleblowing-kanavaan käsitellään luottamuksellisesti riskienhallintatiimissä. Vuonna 2020 whistleblowing-kanavan kautta vastaanotettiin seitsemän ilmoitusta.

Edistämme kestävä kehitystä hillitsemällä energiankulutusta

Mehiläinen-konsernissa merkittävin energiankulutus syntyy sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun vuokrakiinteistöissä, jotka edustavat yhdessä 80 prosenttia koko konsernin energiankulutuksesta. Raportoimme tässä raportissa tiedot niiden osalta, koska Mehiläisellä on ylläpitävä vastuu näistä kiinteistöistä ja siten suora mahdollisuus vaikuttaa energiatehokkuuteen. Raportoinnin ulkopuolelle jäävät lääkärikeskusten, julkisten terveystaloiden ja sairaaloiden tilat. Kokonaisenergian määrä vuonna 2020 oli 44,9 GWh, josta sähköenergian osuus oli 26,6 GWh ja lämmitysenergian osuus 18,3 GWh. Lämmitysenergiasta 14,4 GWh tuotettiin

kaukolämmöllä, 1,7 GWh öljylämmityksellä ja 2,2 GWh muilla lämmitysmuodoilla.

Konsernitason energianseuranta-järjestelmä on ollut käytössä vuodesta 2019, ja toiminnalla on pääsy kohdekohtaiseen energiankulutukseurantaan. Vuoden 2020 alussa perustettiin uusi keskitetty konsernitason Kiinteistöt-toiminto, joka on kerännyt ja verifioinut vuoden aikana yli 200 kohteen laajuustiedot yhtenäisen energiaraportoinnin kehittämiseksi.

Sosiaalipalveluiden kohdekohtaiset ympäristösuunnitelmat päivitettiin vuonna 2020 yksityiskohtaisemmiksi ja energiatehokkuuden parantamisessa on keskitytty konkreettisiin yksikkökohtaisiin parannustoimenpiteisiin, joihin käyttäjät pystyvät omalla toiminnallaan vaikuttamaan. Sisäisen kyselyn perusteella 70 prosenttia yksikön johtajista totesi energiatehokkuustavoitteiden täyttyneen yksikkönsä osalta hyvin tai kohtuullisen hyvin.

Mehiläisen käyttämä sähkö on alkuperätakuujärjestelmän kautta hankittua sataprosenttisesti uusiutuvaa energiaa. Suurimmassa osassa sosiaalipalveluiden kohteissa lämmitystapana on kaukolämpö, jota tuotetaan paikallisesti hyvin erilaisilla tuotantotavoilla.

Jätteiden käsittely Mehiläisessä

Konsernitason jäteohje päivitettiin vuonna 2020 edistämään monipuolisem-

piä kierrätysmahdollisuuksia. Sosiaalipalveluiden yksiköt laativat yksikkötason jättesuunnitelman osana ympäristösuunnitelmaa. Tarkoituksenamme on kehittää toimintaamme niin, että jätteen ja käytetävän paperin määrä vähenee. Tuemme konsernitason yksilötason vastuullisuutta tarjoamalla tietoutta, koulutusta ja välineistöä ympäristöasioiden edistämiseksi osana ympäristöohjelmaamme.

Yhdyskuntajätteiden jakautuminen Mehiläisessä vuonna 2020:

Sekajäte	44 %	552,4 tn
Biojäte	16 %	195,1 tn
Keräyspaperi	9 %	109,0 tn
Kartonki	7 %	85,0 tn
Energia	6 %	77,9 tn
Pahvi	6 %	72,7 tn
Tietosuojamateriaali	3 %	42,7 tn
Muut	9 %	111,4 tn
Yhteensä		1 246,2 tn

Kierrätyksen lisäämiseksi sekä lääkäriasemilla että hoivakodeissa on kehitetty jätteiden lajittelua, ja esimerkiksi muovipakkauksia on aloitettu keräämään mahdollisuuksien mukaan. Koronapandemian aikana on korostunut vastuullinen jätehuolto, kun käytettyjä suojarusteita on kerätty erikseen tartuntariskien ehkäisemiseksi. Tämä on kuitenkin lisännyt sekajätteen määrää.

Raportointiperiaatteet

33 Yleiset raportointiperiaatteet

34 GRI-indeksi

RAPORTOINTIPERIAATTEET

Yleiset raportointiperiaatteet

Tämä raportti kattaa toimintamme kalenterivuodelta 2020 ja jatkossa raportointimme vastuullisuudestamme vuosittain. Raportointi kattaa kaikki Mehiläinen konsernin toimialat ja sisältää tietoa olennaisimmista vastuullisuusaiheista. Eettiset ohjeet ja toimintaperiaatteet koskevat Mehiläisen oman toiminnan lisäksi myös Mehiläisessä toimivia itsenäisiä ammattiharjoittajia.

Raportti pyrkii olemaan tasapainoinen ja kattava kuvaus Mehiläisen vastuullisuudesta. Siinä on otettu huomioon sidosryhmien näkemykset ja Mehiläisen toiminnan yhteiskunnalliset vaikutukset. Olennaisuusanalyysi tehtiin vuonna 2020 tärkeimpien sidosryhmien keskuudessa,

ja se toimii perustana tälle raportille.

Suurin osa toimintamme olennaisuutta kuvaavista indikaattoreista on GRI:n indikaattoreita, mutta mukana on myös Mehiläisen omia indikaattoreita kuvaavassa sosiaali- ja terveydenhuoltoalan erityispiirteitä hyvän asiakaskokemuksen ja palvelun laadun varmistamiseksi.

Kaikista tunnusluvuista on tiedot vähintään kolmen vuoden ajalta. Taloudellisen vastuun tunnusluvut perustuvat hallituksen toimintakertomukseen ja tilinpäätökseen, jotka tilintarkastusyhtiö Ernst & Young Oy on varmentanut. Mehiläisen johtoryhmä on hyväksynyt vastuullisuusraportin. Vastuullisuusraporttiamme ei ole ulkoisesti varmennettu.

RAPORTOINTIPERIAATTEET

GRI-indeksi

Tunnus	Sisältö	Sijainti	Lisätiedot
Organisaatio			
102-1	Raportoivan organisaation nimi	Raportin etukansi	
102-2	Toimialat, brändit, tuotteet ja palvelut	Mehiläinen lyhyesti s. 6	
102-3	Organisaation pääkonttorin sijainti	Raportin takakansi	
102-4	Toimintamaat	Mehiläinen lyhyesti s. 6	
102-5	Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto	Mehiläinen lyhyesti s. 6	
102-6	Markkinaalueet, toimialat	Mehiläinen lyhyesti s. 6	
102-7	Raportoivan organisaation koko	Mehiläinen lyhyesti s. 6; Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 20	
102-8	Tietoa palkansaajista ja muista työntekijöistä	Mehiläinen lyhyesti s. 6; Haluttu ja merkityksellinen työpaikka s. 25	
102-9	Toimitusketju	Kestävästi kehittyvä s. 29-31	
102-10	Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa	Toimitusjohtajan katsaus s. 4-5; Mehiläinen lyhyesti s. 6	
102-11	Varovaisuusperiaatteen soveltaminen	Vastuullisuuden johtamistapa s. 13	
102-12	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	Vuoden 2020 kohokohtia s. 7; YK:n Kestävän kehityksen tavoitteet s. 11	
102-13	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	Kuvaus sidosryhmätyöskentelystä s. 14	
Strategia			
102-14	Toimitusjohtajan katsaus	Toimitusjohtajan katsaus s. 4-5	
102-15	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	Mehiläisen vastuullisuusohjelma s. 10; YK:n Kestävän kehityksen tavoitteet s. 11-12; Laadukkaan hoidon ja hoivan edelläkävijä s. 16-19; Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 20-24	
Liiketoiminnan eettisyys			
102-16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	Mehiläinen lyhyesti s. 6; Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 20	
102-17	Epäiltyjen väärinkäytösten ilmoittaminen	Kestävästi kehittyvä s. 31	
Hallinto			
102-18	Hallintorakenne	Mehiläisen vastuullisuuden johtamistapa s. 13	
Sidosryhmävuorovaikutus			
102-40	Luettelo organisaation sidosryhmistä	Kuvaus sidosryhmätyöskentelystä s. 14	
102-41	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	GRI-sisältöindeksi	Henkilöstöstämme 100 % on työehtosopimusten piirissä, johtoa ja ylempiä toimihenkilöitä lukuun ottamatta.
102-42	Sidosryhmien määrittely ja valintaperusteet	Kuvaus sidosryhmätyöskentelystä s. 14	
102-43	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	Kuvaus sidosryhmätyöskentelystä s. 14	
102-44	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	Kuvaus sidosryhmätyöskentelystä s. 14	

GRI-indeksi

Tunnus	Sisältö	Sijainti	Lisätiedot
Raportointikäytäntö			
102-45	Konsernitilinpäätökseen sisältyvät yhtiöt	Vuosikertomus 2020: Konsernitilinpäätöksen liitetiedot s. 66	
102-46	Raportin sisällön ja laskentarajojen määrittely	Mehiläisen vastuullisuusohjelma s. 10; Raportointiperiaatteet s. 33	
102-47	Olellaiset aiheet	Mehiläisen olennaisuusanalyysi s. 9; Raportointiperiaatteet s. 33	
102-48	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	Raportointiperiaatteet s. 33	
102-49	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja aiheiden laskentarajoissa	Raportointiperiaatteet s. 33	
102-50	Raportointijakso	Raportointiperiaatteet s. 33	
102-51	Edellisen raportin päiväys	GRI-sisältöindeksi	Kyseessä on Mehiläisen ensimmäinen vastuullisuusraportti.
102-52	Raportin julkaisuviite	Raportointiperiaatteet s. 33	
102-53	Yhteystiedot, josta kysyä raporttiin liittyviä lisätietoja	Yhteystiedot s. 37	
102-54	GRIstandardien mukainen raportoinnin kattavuus	Sisällysluettelo s. 2; Raportointiperiaatteet, s. 33	
102-55	GRI-sisältöindeksi	GRI-sisältöindeksi s. 34-36	
102-56	Raportoinnin varmennus	Raportointiperiaatteet s. 33	
Olellainen aihe: Laadukkaan hoidon ja hoivan edelläkävijä			
103-1	Olellaisia aiheita koskevat laskentarajat	Vastuullisuuden johtamistapa s. 13	
103-2	Johtamistapa ja sen osaalueet	Mehiläisen vastuullisuusohjelma s. 10; Vastuullisuuden johtamistapa s. 13; Laadukkaan hoidon ja hoivan edelläkävijä s. 16-19	
103-3	Johtamistavan arviointi	Mehiläisen vastuullisuusohjelma s. 10; Vastuullisuuden johtamistapa s. 13	
Oma indikaattori	NPS (Net Promoter Score) yksityisissä ja julkisissa terveyspalveluissa	Laadukkaan hoidon ja hoivan edelläkävijä s. 17	
Oma indikaattori	Ikääntyneiden hoivapalvelujen laatuindeksi	Laadukkaan hoidon ja hoivan edelläkävijä s. 17	
Oma indikaattori	Hoitoonpääsy Mehiläisen julkisissa terveyskeskuksissa	Laadukkaan hoidon ja hoivan edelläkävijä s. 18	
Olellainen aihe: Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä			
103-1	Olellaisia aiheita koskevat laskentarajat	Vastuullisuuden johtamistapa s. 13	
103-2	Johtamistapa ja sen osaalueet	Mehiläisen vastuullisuusohjelma s. 10; Vastuullisuuden johtamistapa s. 13; Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 20-24	
103-3	Johtamistavan arviointi	Mehiläisen vastuullisuusohjelma s. 10; Vastuullisuuden johtamistapa s. 13; Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 20-24	
201-1	Suoran taloudellisen arvon tuottaminen ja jakaminen	Mehiläinen lyhyesti s. 6; Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 22-23	
203-2	Keskeiset epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus	Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 22-23	
207-1	Verolinjaukset	Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 23-24	
207-2	Veroasioiden johtaminen, valvonta ja veroihin liittyvien riskien hallinta	Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 23-24	
207-3	Verotusta koskevat kysymykset sidosryhmiltä	Kuvaus sidosryhmäyöskentelystä s. 14; Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 23	
207-4	Maakohtainen raportointi	Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 23-24	

GRI-indeksi

Tunnus	Sisältö	Sijainti	Lisätiedot
Olellainen aihe: Haluttu ja merkityksellinen työpaikka			
103-1	Olellaisia aiheita koskevat laskentarajat	Vastuullisuuden johtamistapa s. 13	
103-2	Johtamistapa ja sen osaalueet	Mehiläisen vastuullisuusohjelma s. 10; Vastuullisuuden johtamistapa s. 13; Haluttu ja merkityksellinen työpaikka s. 25–28	
103-3	Johtamistavan arviointi	Mehiläisen vastuullisuusohjelma s. 10; Vastuullisuuden johtamistapa s. 13	
401-1	Uudet työntekijät ja henkilöstön vaihtuvuus	Haluttu ja merkityksellinen työpaikka s. 26–27	
404-1	Keskimääräiset koulutustunnit per työntekijä	Haluttu ja merkityksellinen työpaikka s. 27	Keskimääräinen koulutustuntien määrä oli vuonna 2020 4,8 h per työntekijä.
404-2	Osaamiseen ja elinikäiseen oppimiseen liittyvät ohjelmat	Haluttu ja merkityksellinen työpaikka s. 26–27	
404-3	Kehityskeskustelut ja suoritusten arvioinnit	Haluttu ja merkityksellinen työpaikka s. 26	
Olellainen aihe: Kestävästi kehittyvä			
103-1	Olellaisia aiheita koskevat laskentarajat	Vastuullisuuden johtamistapa s. 13	
103-2	Johtamistapa ja sen osaalueet	Mehiläisen vastuullisuusohjelma s. 10; Vastuullisuuden johtamistapa s. 13; Kestävästi kehittyvä s. 29–31	
103-3	Johtamistavan arviointi	Mehiläisen vastuullisuusohjelma s. 10; Vastuullisuuden johtamistapa s. 13	
102-9	Tietoa hankintaketjusta	Kestävästi kehittyvä s. 30–31	
102-17	Epäiltyjen väärinkäytösten ilmoittaminen	Kestävästi kehittyvä s. 31	
205-3	Vahvistetut korruptiotapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet	GRI-sisältöindeksi	Ei korruptiotapauksia.
306-2	Jätteet ja niiden käsittely	Kestävästi kehittyvä s. 31	
308-1	Uudet toimittajat, jotka on seulottu ympäristökriteereiden mukaisesti	Kestävästi kehittyvä s. 30	
414-1	Uudet toimittajat, jotka on seulottu sosiaaliseen vastuuseen liittyvien kriteereiden mukaisesti	Kestävästi kehittyvä s. 30	

Yhteystiedot

Toivomme, että raporttimme onnistui avaamaan työtämme Mehiläisen vastuullisuuden kehittämisessä. Kaikissa Mehiläisen vastuullisuutta koskevissa kysymyksissä ja palautteissa voit olla yhteydessä yritysvastuu- ja yhteiskuntasuhdejohtajaamme Marina Lampiseen.



Marina Lampinen

yritysvastuu- ja yhteiskuntasuhdejohtaja
marina.lampinen@mehilainen.fi

MEHILÄINEN

Pohjoinen Hesperiankatu 17 C

00260 Helsinki

www.mehilainen.fi

