



VASTUULLISUUS-
RAPORTTI

2021



MEHILÄINEN

VUODESTA 1909

SISÄLTÖ



VUOSI 2021

- 4 Toimitusjohtajan katsaus
- 6 Mehiläinen lyhyesti
- 7 Tapahtumia ja kohokohtia



MEHILÄISEN VASTUULLISUUS

- 9 Vastuullisuuden olennaiset aiheet
- 11 YK:n kestävän kehityksen tavoitteet
- 14 Vastuullisuuden sidosryhmät
- 15 Vastuullisuuden johtaminen



VASTUULLISUUSTEEMAT

- 17 Laadukkaan hoivan ja hoidon edelläkävijä
- 23 Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä
- 29 Haluttu ja merkityksellinen työpaikka
- 36 Kestävästi kehittyvä



RAPORTOINTIPERIAATTEET

- 42 Yleiset raportointiperiaatteet
- 43 GRI-indeksi

Tässä raportissa on keskeiset tiedot Mehiläisen vastuullisuustyön olennaisista aiheista ja suurimmista vaikutuksista vuonna 2021. Raportti noudattaa GRI (Global Reporting Initiative) Core -tason vaatimuksia. GRI-indeksi on raportin lopussa. Raportti on julkaistu suomeksi ja englanniksi.

[Lue lisää toiminnastamme](#)

 Klikkaamalla valikkoikonia pääset takaisin tälle sivulle.



VUOSI 2021

- 4 Toimitusjohtajan katsaus
- 6 Mehiläinen lyhyesti
- 7 Vuoden 2021 kohokohdat

TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

MEHILÄISEN YRITYSVASTUU TAVOITTELEE PAREMPAA ELÄMÄÄ

Koronapandemian jatkuessa saavutimme tuloksia laadun, asiakastyytyvyyden, henkilöstön hyvinvoinnin sekä kestävän kehityksen saralla.



Kuluneena vuonna Mehiläinen ja Mehiläisen ammattilaiset osoittivat toistamiseen kykynsä kantaa vastuuta poikkeuksellisessa ajassa. Koronapandemian jatkuessa ja haastaessa toimintaamme edistimme onnistuneesti vastuullisuusohjelmassa asettamiemme tavoitteita ja saavutimme tuloksia laadun, asiakastytyvyyden, henkilöstön hyvinvoinnin sekä kestävä kehityksen saralla.

Asiakastytyväisyys ja henkilöstötutkimuksen kokonaisindeksi erinomaisella tasolla

Asiakastytyvyytemme sekä julkisissa että yksityisissä terveyspalveluissa säilyi koko vuoden kansainvälisestikin vertailtuna upealla tasolla. Erityisen ylpeä olen siitä, että henkilöstötutkimuksemme kokonaisindeksi pysyi erinomaisena osoittaen, että Mehiläisessä on hyvä tehdä töitä. Henkilöstön hyvinvointi on Mehiläiselle keskeinen onnistumisen edellytys, ja tavoitteenamme on olla alan halutuin työpaikka. Myös ikääntyneiden palveluissa tehty kunnianhimoisen kehitystyö näkyi tuloksina, kun hoivan laatua mittaava laatuindeksi parantui selvästi edellisestä vuodesta. Yhtiön erinomainen taloudellinen suoriutuminen puolestaan mahdollistaa investoinnit ja kehitystyön muun muassa digitalisaatioon myös jatkossa.

Mehiläisellä oli jälleen merkittävä rooli myös pandemian hoidossa. Teimme vuoden aikana yli 650 000 koronatestiä, osallistuimme eri puolilla maata koronarokottamiseen ja tuotimme yhteiskunnalle hyödyllistä tietoa muun muassa uusien varianttien sekvensoinnilla näytteistämme. Suomen

ohella Mehiläisen rooli koronatyössä oli merkittävä myös uudessa toimintamaassamme Virossa.

Vahva sitoutuminen toiminnan ja laadun kehittämiseen

Onnistumisten lisäksi kohtasimme haasteita, kun oma-valvontamme osoittautui vammaispalveluiden yksiköstä löytyneiden virheiden seurauksena osin puutteelliseksi. Teetimme tapahtuneesta kattavan sisäisen selvityksen, jonka myötä tehostamme omavalvontaa, viranomaisyhteistyötä sekä henkilöstön koulutusta. Mehiläisen johto ja sosiaalipalveluidemme ammattilaiset ovat erittäin sitoutuneita näihin toimenpiteisiin.

Solmimme keväällä rahoittajiemme kanssa uuden 1,06 miljardin euron lainapaketin, jonka korkomarginaali huomioi Mehiläisen vastuullisuustavoitteiden toteutumisen. Kokonaisuuteen sidotut mittarit ovat ikääntyneiden hoivapalveluiden laatuindeksi, kiireettömään hoitoon pääsy Mehiläisen julkisilla terveysasemilla sekä Mehiläinen Konsernin hiilidioksidipäästöt. Käytämme mahdollisen säästyvän summan vastuullisuustavoitteiden edistämiseen.

Kultatason luokitus kansainvälisessä EcoVadis-vastuullisuusarvioinnissa

Vastuullisuuden eteen tehty työ näkyi tuloksina myös mittauksissa. Kansainvälinen vastuullisuusarvioitsija EcoVadis myönsi Mehiläiselle kultatason luokituksen. EcoVadis arvioi yritysten vastuullisuutta neljällä osa-alueella: ympäristö ja ilmasto, työntekijät ja ihmis-oikeudet, eettiset toimintatavat sekä kestävä hankinta. Kultaisen tunnustuksen saa vain 5 prosenttia yli 75 000 arvioidusta yrityksestä. Kiitos kaikille mehiläisille näiden tulosten eteen tekemästänne työstä!

Solmimme keväällä rahoittajiemme kanssa lainapaketin, jonka korkomarginaali huomioi Mehiläisen vastuullisuustavoitteet. Kokonaisuuteen sidotut mittarit ovat ikääntyneiden hoivapalveluiden laatuindeksi, kiireettömään hoitoon pääsy julkisilla terveysasemilla sekä konsernin hiilidioksidipäästöt. Käytämme mahdollisen säästyvän summan vastuullisuustavoitteiden edistämiseen.

Tämä on toinen GRI-viitekehyksen mukainen vastuullisuusraporttimme, ja olen iloinen siitä, että saamme kertoa siinä näin hienoista tuloksista. Vastuullinen liiketoiminta on myös taloudellisesti kannattavaa ja tuottavaa liiketoimintaa. Siksi vastuullisuuden merkitys korostuu entisestään tulevina vuosina, kun Mehiläisen toiminta kansainvälistyy ja laajenee uusille toiminta-alueille. Uskon, että suoriudumme sen myötä entistäkin paremmin.

Janne-Olli Järvenpää

MEHILÄINEN LYHYESTI

112 VUOTTA ELÄMÄ TEHTÄVÄNÄ

VUONNA 1909 JOUKKO LÄÄKÄREITÄ

perusti Mehiläisen Helsinkiin. Tänä päivänä jatkamme samalla polulla luoden parempaa terveyttä ja hyvinvointia jokaiselle. Meillä Mehiläisessä on elämä tehtävänä.

Mehiläinen on tunnettu ja arvostettu yksityisen sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottaja Suomessa ja kansainvälisesti. Tarjoamme laadukkaita, kokonaisvaltaiset palvelut nopeasti ja sujuvasti. Mehiläinen hoitaa, hoivaa ja huolehtii vuosittain yli 2 miljoonasta asiakkaasta, ja sen yli 670 toimipisteessä palveluita tuottaa suuri joukko työntekijöitä ja ammattiharjoittajia. 112-vuotias Mehiläinen on nopeasti kehittynyt ja kasvava suunnannäyttäjät alallaan.

Yhtiön pääkonttori sijaitsee Helsingissä, ja sen pääasiallinen markkina-alue on Suomi, jossa se toimii sosiaali- ja terveyspalvelualalla. Yhtiö toimii myös Ruotsissa, Virossa ja Saksassa terveyspalveluiden liiketoiminnassa. Lisäksi Mehiläinen tarjoaa terveyspalveluiden digitaalisia ratkaisuja ulkomaisille terveysyrityksille.

Mehiläisen pääomistaja on CVC Capital Partnersin hallinnoimat rahastot. Omistajiin kuuluvat myös LähiTapiola-ryhmä, Varma, Valtion Eläkerahasto (VER), Ilmarinen, Apteekkien Eläkekassa,

Valion Eläkekassa sekä yhtiön johto. Konsernin emoyhtiö Suomessa on Mehiläinen Konserni Oy.

Mehiläisen tehtävänä on luoda yhdessä parempaa terveyttä ja hyvinvointia.

- Sinulle ja perheellesi tarjoamme yksilöllistä palvelua nopeasti ja sujuvasti.
- Työnantajat pystyvät tukemaan avullamme työntekijöiden terveyttä, työkykyä ja hyvinvointia.
- Julkinen päättäjä järjestää avullamme laadukkaita ja kustannustehokkaita julkiset palvelut.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille tarjoamme merkityksellistä työtä innostavassa ilmapiirissä omaa osaamista kehittäen.

Omistus pohja

CVC Capital Partnersin hallinnoimat rahastot	56 %
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	6 %



ARVOMME

Tieto ja taito

Välittäminen ja vastuunotto

Kumppanuus ja yrittäjyys

Kasvu ja kehitys

ASIAKASLUPAUKSEMME

Teemme asioinnin helpoksi

Palvelemme kokonaisvaltaisesti

Kohtaamme yksilönä

Työntekijöitä ja
ammattiharjoittajia

29 000

Asiakkaita koko
Mehiläisessä

2 milj.

Yksiköitä

670

Liikevaihto, milj. euroa

1 398,9

Liikevaihdon kasvu

20,3 %

LIIKETOIMINTA-ALUEET

Terveyspalvelut

Yksityiset terveyspalvelut

Lääkäripalvelut, diagnostiikka, leikkaukset, suun terveydenhoito, terapia- ja työelämäpalvelut, digitaaliset ratkaisut

Julkiset terveyspalvelut

Ulkoistukset ja ostopalvelut, suun terveydenhoito, kuntoutus-, päivystys- ja henkilöstöpalvelut, kotipalvelut

Sosiaalipalvelut

Ikääntyneiden ja vammaisten asumispalvelut, mielenterveyskuntoutus, lastensuojelupalvelut

TAPAHTUMIA JA KOHOKOHTIA



VASTUULLISUUDEN HUOMIOIVA RAHOITUSOPIMUS

Keväällä 2021 Mehiläinen sopi rahoittajiensa kanssa 1,06 miljardin euron lainapaketista, jonka korkomarginaali huomioi sen, miten Mehiläinen saavuttaa rahoitukseen sidotut vastuullisuustavoitteensa. Kokonaisuuteen sidotut mittarit ovat ikääntyneiden hoivapalveluiden laatuindeksi, kiireettömään hoitoon pääsy (T3-aika) Mehiläisen julkisilla terveysasemilla sekä Mehiläinen Konsernin hiilidioksidipäästöt.

[Lue lisää](#)



JONOTONTA PERUSTERVEYDENHUOLTOA

Mehiläinen otti Harjun terveydessä käyttöön digitaaliset palvelut ja uudenlaisen tiimityömallin, joiden avulla vaikutetaan erityisesti hoitoon pääsyyn. Harjun terveydessä kiireetöntä hoitoon pääsyä kuvaava T3-aika on ollut jo ensimmäisenä vuonna erinomainen. Tavoitteena on kokonaan jonoton pääsy perusterveydenhuoltoon, joka on vuoden jälkimmäisellä puolikkaalla pääosin saavutettu.

[Lue lisää](#)



POTILASKESKEISTÄ LAADUN SEURANTAA

Mehiläinen laajensi potilaskokemuksen mittaamista ja otti asiakastytytyväisyyden ohella käyttöön PEI-kyselyn, jolla mitataan hoidon vaikutuksia potilaan kokemuksen kautta. Käynnin jälkeen lähetettävässä kyselyssä potilaalta kysytään pärjäämisen kokemuksesta sairauden tai oireen kanssa. PEI-kysely laajentaa Mehiläisen käytössä olevaa laatu-mittaristoa entistä potilaskeskempään suuntaan.

[Lue lisää](#)



ERINOMAINEN VASTUULLISUUSARVIOINTI

Vastuullisuusarvioitsija EcoVadis on myöntänyt Mehiläiselle kultatason luokituksen vastuullisuustyöstä. EcoVadis arvioi yritysten vastuullisuutta neljällä osa-alueella: ympäristö ja ilmastot, työntekijät ja ihmisoikeudet, eettiset toimintatavat sekä kestävä hankinta. Kultaisen tunnustuksen saa vain 5 prosenttia yli 75 000 arvioidusta yrityksestä.

[Lue lisää](#)



ENSIMMÄINEN YHDENVERTAISUUSKYSELY

Mehiläisessä toteutettiin ensimmäinen yhdenvertaisuuskysely, johon vastasi yli tuhat mehiläistä. Kyselyn pohjalta päivitettiin yhtiön tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma sekä järjestettiin muun muassa syksyllä 2021 henkilöstölle koulutusta seksuaalisen moninaisuuden kohtaamisesta asiakastyössä.



MEHILÄISEN VASTUULLISUUS

- 9** vastuullisuuden olennaiset aiheet
- 11** YK:n kestävän kehityksen tavoitteet
- 14** Vastuullisuuden sidosryhmät
- 15** Vastuullisuuden johtaminen

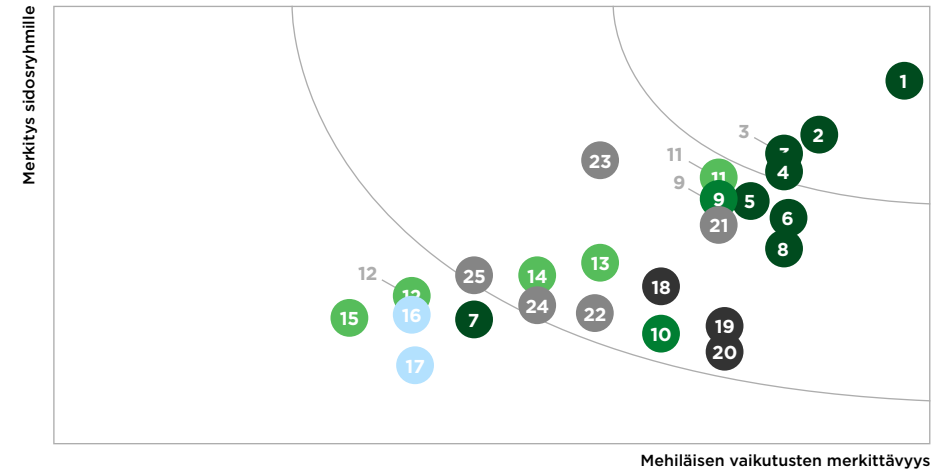
VASTUULLISUUDEN OLENNAISET AIHEET

MEHILÄISEN OLENNAISUUS- ANALYYSI

Mehiläinen teki vastuullisuuden olennaisuusanalyysin keväällä 2020. Analyysi on toiminut pohjana yhtiön vastuullisuusohjelman rakentamiselle ja vastuullisuusraportoinnille.

Olenaisuusanalyysi toteutettiin haastatteluilla, vertailevalla tutkimuksella sekä sähköisen kyselyn muodossa. Kyselyyn osallistui henkilö- ja yritysasiakkaita, julkisen sektorin asiakkaita, Mehiläisen työntekijöitä sekä muiden tärkeiden sidosryhmien edustajia.

Oheisessa matriisissa on kuvattuna olennaisuusanalyysin tulokset ja Mehiläisen oma arvio vaikutusten merkittävyydestä.


Laatu ja asiakaskeskeisyys

- 1 Asiakas- ja potilasturvallisuus
- 2 Tietosuoja ja yksityisyysdenuoja
- 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 Hyvinvoiva työelämä ja työkyvyn edistäminen

Taloudellinen vastuu

- 9 Vastuullinen veropolitiikka ja veronmaksu
- 10 Investoinnit Suomessa

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 kehittymismahdollisuudet

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 Suomalaisen 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 VASTUULLISUUS- OHJELMA

MEHILÄISEN VASTUULLISUUS- OHJELMA PERUSTUU

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

Yhtiön 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 määrittävät tavoitteet on esitelty ohessa. Mukana ovat myös Mehiläisen toiminnalle olennaisimmat YK:n kestävästi kehityksen tavoitteet.

Vuonna 2021 ohjelmaa päivitettiin vastaamaan yhtiön kansainvälistynyttä toimintaa.

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 saatuudessa, turvallisuudessa ja vaikuttavuudessa. Asiakastytyväisyytemme on alan paras kaikissa toiminnoissamme.



TOIMIALAN UUDISTAJA JA KETTERÄ KEHITTÄJÄ

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

Tavoite 2025

Kasvamme kannattavasti ja luomme työtä ja vaurautta. Digitaaliset ratkaisumme tarjoavat saavutettavampia soite-palveluita laajasti. Olemme rakentaneet terveydenhuollosta uuden viennin tukijalan Suomelle.



HALUTTU JA MERKITYKSELLINEN TYÖPAIKKA

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

Tavoite 2025

Olemme tutkitusti houkuttelevin työpaikka soite-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

MEHILÄISEN TOIMINTA TUKEE KESTÄVÄN KEHITYKSEN TAVOITTEITA

YK:n kestävän kehityksen tavoitteet, Agenda 2030, ovat joukko tavoitteita, jotka ohjaavat kansainvälisen kehityksen tulevaisuutta. Niiden tavoitteena on tehdä maailmasta kaikille parempi paikka elää.

Edistämme toiminnassamme YK:n kestävän kehityksen tavoitteita ja tarkastelemme osana yritys vastuuta toimintamme vaikutuksia suhteessa YK:n kestävän kehityksen tavoitteisiin (UN Sustainable Development Goals, Agenda 2030). Valitessamme tavoitteita arvioimme kriittisesti, miten toimintamme edistää tai voisi edistää kestävästä kehityksestä.

Tunnistimme neljä päätavoitetta, joiden edistämiseen työllämme on suora ja merkittävä vaikutus:

- 3 Terveyttä ja hyvinvointia**
- 8 Ihmisarvoista työtä ja talouskasvua**
- 9 Kestävää teollisuutta, innovaatioita ja infrastruktuureja**
- 17 Yhteistyötä ja kumppanuutta.**

Lisäksi tunnistimme kolme muuta toimintamme kannalta tärkeää tavoitetta:

- 4 Hyvä koulutus**
- 10 Eriarvoisuuden vähentäminen**
- 12 Vastuullinen kuluttaminen.**

Pyrimme vaikuttamaan näiden tavoitteiden toteutumiseen sekä korostamaan niiden merkitystä liiketoiminnassa.

YK:n kestävän kehityksen tavoitteet antavat suuntaa kansainvälisen kehityksen tulevaisuudelle. Niiden tarkoituksena on tehdä maailmasta kaikille parempi paikka elää ja taata tuleville sukupolville hyvä tulevaisuus.

MEHILÄISELLE OLENNAISIMMAT KESTÄVÄN KEHITYKSEN TAVOITTEET



TAVOITE 3: TAATA TERVEELLINEN ELÄMÄ JA HYVINVOINTI KAIKENIKÄISILLE

Mehiläisen tehtävänä on rakentaa parempaa terveyttä ja hyvinvointia. Panostamme laadukkaaseen hoitoon ja hoivan kehittämiseen sekä näiden vaikuttavuuden lisäämiseen. Edistämme hoidon ja hoivan laatua ja asiakkaiden oikeuksia tuottamalla tietoa sekä julkaisemalla avoimesti laatuun ja turvallisuuteen liittyviä mittareita, jotta toimintaamme voidaan seurata ja arvioida myös ulkopuolelta käsin. Edistämme osallittuun avoimuutta koko terveydenhuoltojärjestelmässä. Vuonna 2021 Mehiläisessä tehtiin paljon kehitystoimia, jotka edistävät terveyttä ja hyvinvointia kaikille. Jatkoimme kaikilla toimialoillamme kunnianhimoista kehittämistyötä palveluiden saavutettavuuden, laadun ja vaikuttavuuden parantamiseksi. Laajennuimme uusiin toimintamaihin sekä oman verkostomme osalta että terveydenhuollon digitaalisten ratkaisujen tarjonnan kautta. Toimintamme vaikuttaa näin ollen Suomen ohella myös Ruotsissa, Virossa ja Saksassa sekä digitaalisten ratkaisujen osalta useissa muissa maissa.

- Mehiläinen tuki koronapandemian hoitoa ja taudin ehkäisyä ylläpitämällä laajaa testauskapasiteettia, osallistumalla rokottamiseen, kehittämällä uudenlaisia testauskeinoja sekä tuottamalla tutkimustietoa pandemian etenemisestä ja uusista varianteista. Yksiköissämme jatkettiin vuoden aikana tehostettuja hygieniatoimia.
- Kehitimme digitaalisissa palveluissamme uudenlaisia hoitopolkuja kroonisten sairauksien hoitoon. Tavoit-

Vuonna 2021 jatkoimme kaikilla toimialoillamme kunnianhimoista kehittämistyötä palveluiden saavutettavuuden, laadun ja vaikuttavuuden parantamiseksi.

teenä on edistää tautien parempaa hoitotasapainoa sekä parantaa täten niitä sairastavien elämänlaatua. Diabeteksen digitaalinen hoitopolku otettiin pilottiryhmän käyttöön vuoden 2021 lopulla.

- Edistämme terveydenhuollon saavutettavuutta tarjoamalla digitaalisia ratkaisuja asiakkaidemme ja muiden terveydenhuollon tuottajien käyttöön. Mehiläisen digitaaliset ratkaisut otettiin vuoden aikana käyttöön toiminnoissamme Virossa ja Ruotsissa sekä yhteistyökumppaneidemme asiakkaille useissa eri maissa. Digitaalisia palveluita laajennettiin käyttöön myös Suomessa osana Mehiläisen julkisia palveluita.

➤ Tavoitetta edistävästä toimenpiteistä raportoidaan tarkemmin tässä raportissa osiossa **Laadukkaan hoidon ja hoivan edelläkävijä** sekä **Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä**.



TAVOITE 8: EDISTÄÄ KAIKKIA KOSKEVAA KESTÄVÄÄ TALOUSKASVUA, TÄYTTÄ JA TUOTTAVAA TYÖLLISYYTTÄ SEKÄ SÄÄLLISIÄ TYÖPAIKKOJA

Vaikutamme tavoitteeseen erityisesti työllistämällä, investoimalla ja luomalla talouskasvua verotuloilla. 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.

Kokoaikaisten työntekijöiden määrä Mehiläisessä kasvoi vuonna 2021. Teimme vuoden aikana lähes 7 000 rekrytointia, ja kokonaishenkilömäärä kasvoi vuoden aikana Suomessa noin 4 000 työsuhteella. Henkilöstörakenteemme kehittyi tavoitteidemme mukaisesti kestävään suuntaan, kun myös määräaikaisten työsuhteiden osuus pienentyi vuoden aikana selkeästi.

- Mehiläisessä tehtiin vuoden aikana selkeitä panostuksia työturvallisuuden ja työkyvyn johtamiseen. Tapaturmista johtuvien työkyvyttömyystapausten ja riskikustannusten hallinnassa saatiin aikaan merkittäviä tuloksia ja työkyvyriskin hallinnassa edistyttiin selkeästi. Henkilöstön sairauspoissaolot kokonaisuudessaan vähenivät.
- Edistimme kykyämme kasvaa kestävästi panostamalla erityisesti ympäristövaikutusten seurantaan ja vähentämiseen. Sitouduimme osana rahoitussopimustamme vähentämään konsernin hiilijalanjälkeä ja edistimme vuoden aikana yksiköidemme energian- ja vedenkulutuksen sekä jätteiden seurantaa.

› Tavoitetta edistävästä toimenpiteistä raportoidaan tarkemmin tässä raportissa osioissa **Kestävästi kehittyvä** sekä **Haluttu ja merkityksellinen työpaikka**.



TAVOITE 9: RAKENTAA KESTÄVÄÄ INFRASTRUKTUURIA SEKÄ EDISTÄÄ KESTÄVÄÄ TEOLLISUUTTA JA INNOVOINTIA

Vaikutamme tavoitteen saavuttamiseen erityisesti tekemällä investointeja toimintamaissamme, perustamalla uusia hoiva- ja terveydenhuoltoyksiköitä sekä innovoimalla ja kehittämällä hoitoa ja hoivaa. Mehiläisen eri toiminnoissa kehitetään vuosittain jatkuvasti uudenlaisia palveluita ja innovaatiota. Viemme kehittämiämme uusia palvelumalleja maailmalle hyödyntämällä erityisesti rakentamaamme digitaalista palveluvalikoimaa.

- Vuoden aikana Mehiläisen digitaalisten palveluiden kehitystiimejä kasvatettiin tukemaan laajentunutta kysyntää ja asiakaskuntaa. Rekrytoimme yli 60 uutta osaajaa kotimaan digipalveluihin sekä kansainvälisistä palveluista vastaavan BeeHealthyn tiimeihin.
- Loimme useita uusia digitaalisia hoito- ja palvelupolkuja asiakkaidemme tarpeisiin Suomessa ja maailmalla. Edistämme näin osaltamme alan tulevaisuuden kehitystä globaalisti.
- Digitaaliset palvelut ja suuret datamäärät vaativat runsaasti energiaa. Jatkoimme vuonna 2021 Mehiläisen palvelutuotannon siirtämistä perinteisestä konesalituo- tannosta energiatehokkaisiin ja siten ympäristölle ystävällisempiin tuotantolaitoksiin.

› Tavoitetta edistävästä toimenpiteistä raportoidaan tarkemmin tässä raportissa osioissa **Kestävästi kehittyvä** sekä **Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä**.



TAVOITE 17: TUKEA VAHVEMMIN KESTÄVÄN KEHITYKSEN TOIMENPANOJA 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. Mehiläinen edistää asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia asiakasraadilla, jonka kautta asiakkaat pääsevät vaikuttamaan palveluiden, toiminnan ja asiakaskokemuksen kehittämiseen. Mehiläinen haluaa vahvistaa entisestään kumppanuuksia eri sidosryhmien kanssa kasvatukseen toimintansa vaikuttavuutta.

- Vuonna 2021 rakensimme kumppanuuksia suomalaisten yliopistojen kanssa ja solmimme lääketieteellistä koulutusta tarjoavien yliopistojen kanssa puitesopimukset tutkimus- ja opetusyhteistyön vahvistamiseksi. Avoin keskustelu auttaa löytämään uusia yhteistyömahdollisuuksia terveydenhoitoalan ammattilaisten osaamisen kasvattamiseen.
- Toimimme vuoden aikana aktiivisesti osana työnantajaliittomme Hyvinvointialan liitto HALI ry:tä. HALI:n toiminnan kautta edistämme osaltamme alan dialogia ja yhteistyötä yhteiskunnan eri toimijoiden välillä.

VASTUULLISUUDEN SIDOSRYHMÄT

MEHILÄISEN SIDOSRYHMÄT VASTUULLISUUDEN NÄKÖKULMASTA

Mehiläinen on merkittävä yhteiskunnallinen toimija, jonka toiminnan vaikutukset ulottuvat koko yhteiskuntaan. Teemme tiivistä yhteistyötä eri sidosryhmiemme kanssa ja tapaamme palveluissamme vuosittain 2 miljoonaa asiakasta. Tutkimme sidosryhmiemme näkemyksiä ja toiveita säännöllisesti sekä kehitämme toimintaamme heidän odotuksensa huomioiden. Sidosryhmätöymme tärkeä lähtökohta on avoin ja aktiivinen vuoropuhelu.

	Sidosryhmän osallistaminen ja vuorovaikutuksen kanavat	Sidosryhmien keskeiset odotukset vuonna 2021	Miten vastasimme sidosryhmien odotuksiin
Asiakkaat	Päivittäiset palvelukohtaiset, asiakaspalvelukanavat ja Oma-Mehiläinen-sovellus, asiakastytyväisyyskyselyt ja asiakasraati, sosiaalipalveluiden asukaskyselyt, organisaatioasiakkaiden ohjausryhmät, kommunikointi läheisten kanssa, sosiaalinen media, tapaamiset, palveluviestit, uutiskirjeet ja markkinointiviestintä.	Laadukkaat ja turvalliset palvelut, joihin pääsee nopeasti ja sujuvasti. Digitaalisten palveluiden joustava saatavuus koronapandemian jatkuessa. Testien ja rokotusten sujuva jakelu. Palveluiden turvaaminen kaikissa tilanteissa. Vastuullinen toiminta ja epäkohtiin puuttuminen tehokkaasti.	Panostimme vahvasti siihen, että asiakkaillemme on tarjolla laadukkaita ja vaikuttavia palveluita turvallisesti epidemiatilanteen huomioiden. Laajensimme palveluvalikoimaamme ja toimintojamme. Kehitimme digitaalista palveluamme vastaamaan kasvavaan kysyntään. Kasvatimme asiakasymmärrystämme tutkimuksin ja rekrytoimme aktiivisesti uusia ammattilaisia vastaamaan palveluiden kysyntään. Panostimme vahvasti laadun kehittämiseen eri osa-alueilla.
Henkilöstö	Intranet, Yammer, Workday, henkilökohtainen kohtaaminen, henkilöstökirjeet, johdon kuukausikatsaukset, liiketoimintojen infotilaisuudet, konsernin yhteiset henkilöstöinfot, henkilöstötutkimus ja muut tutkimukset, kehityskeskustelut, koulutustilaisuudet, henkilöstöjuhlat ja seminaarit.	Hyvä johtaminen, kehittymismahdollisuudet, avoin vuoropuhelu, panostukset työhyvinvointiin ja työkykyyn, tasa-arvo ja vastuullinen palkkaus. Mahdollisuus tehdä työtä sujuvasti ja turvallisesti. Henkilöstöön panostaminen ja arvostus jatkuvassa pandemiatilanteessa.	Nostimme henkilöstömme keskiöön Elämä tehtävänä -hankkeessa. Henkilöstöhallinnossa toteutettiin vuoden aikana useita kehityshankkeita työkyvyn ja työhyvinvoinnin edistämiseksi. Jatkoimme panostuksia esihenkilöihin ja johtamiseen. Laajensimme sisäisiä koulutuksiamme. Panostimme urapolkujen luomiseen ja viestintään konsernin sisällä.
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, ketterä apu pandemia-aikana.	Kävimme aktiivista vuoropuhelua sekä päättäjien että valvovien viranomaisten kanssa, tiedotimme aktiivisesti toimenpiteistämme, kehitimme laatujärjestelmäämme ja omavalvontaa. Osallistuimme aktiivisesti sote-alalla käytävään keskusteluun ja kehittämistyöhön.
Omistajat ja rahoittajat	Avoin ja aktiivinen tiedon tuottaminen, tilannekatsaukset, auditoinnit ja kyselyt, vuosiraportointi, kahdenväliset tapaamiset ja keskustelut.	Strategian mukaisen kasvun ja liiketoimintasuunnitelman toteuttaminen, tulevaisuuden rakentaminen, toiminnan dynaaminen sopeuttaminen muuttuvaan tilanteeseen, aktiivinen tiedonsaanti ja luottamuksen rakentaminen. Avoimuus haastavissa tilanteissa.	Kasvoimme kestävästi, laajensimme uusiin toimintamaihin ja uusille liiketoiminta-alueille, muovasimme toimintaamme tilanteiden muuttuessa ja löysimme uusia liiketoimintaratkaisuja, kehitimme toimintaamme vastaamaan kysyntään, kävimme aktiivista ja avointa vuoropuhelua ja lisäsimme vuorovaikutusta kriisitilanteissa.
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 työehtosopimusneuvotteluita pohjustettaessa, kävimme säännöllistä vuoropuhelua työntekijäjärjestöjen kanssa.
Kansalaisyhteiskunta	Avoin ja aktiivinen vuoropuhelu, yhteistyö yksiköiden ja toimintojen kanssa alueilla, tapaamiset ja vuoropuhelu asiakohteisesti.	Yhteistyö ja panostukset paikallisesti tärkeisiin kysymyksiin. Läsnäolo asiakysymyksissä, joissa Mehiläinen on merkittävä toimija.	Teimme paikallisesti aktiivista yhteistyötä eri toimijoiden ja järjestöjen kanssa, kehitimme eteenpäin sponsorointitoimintaamme. Teimme erityisesti koronan tiimoilta tutkimusyhteistyötä eri tahojen kanssa.
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.

VASTUULLISUUDEN JOHTAMINEN

MEHILÄISEN VASTUULLISUUDEN JOHTAMISTAPA

	Laadukkaan hoidon ja hoivan edelläkävijä	Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä	Haluttu ja merkityksellinen työpaikka	Kestävästi kehittyvä
Johtamis-tapa	Johtamistavan tarkoitus on varmistaa korkealaatuisen laadutyön 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 vakaa ja kannattava kasvu. Mehiläisen toimintaa seurataan sovitujen mittareiden avulla viikko-, kuukausi- ja vuositasolla.	Johtamistavan tarkoitus on varmistaa laadukas henkilöstöhallinto ja -johtaminen sekä työntekijäkokemus koko organisaatiossa. Toimiva arki ja mahdollisuus kehittymiseen ja työnsä tekemiseen hyvin ovat avain hyvään henkilöstökokemukseen.	Johtamistavan tarkoituksena on varmistaa eettinen ja kestävä toimintatapa kaikessa konsernin toiminnassa erityisesti ympäristökysymysten, tietoturvan ja -suojan sekä ihmisoikeuksien näkökulmasta.
Politiikat	Code of Conduct ja Mehiläisen laatu- ja eettisyyspolitiikka.	Laatu- ja eettisyyspolitiikka, veropolitiikka, rahoituspolitiikka ja vastuullisuuspolitiikka.	Henkilöstöpolitiikka, Code of Conduct, vastuullisuuspolitiikka.	Vastuullisuuspolitiikka, Code of Conduct, tietosuoja- ja tietoturvapoliittika, hankintapolitiikka, petosten torjuntapolitiikka ja viestintäpolitiikka.
Tavoitteet	Olemme edelläkävijä palveluiden saatavuudessa, turvallisuudessa ja vaikuttavuudessa. Asiakastytyväisyytemme on alan paras kaikissa toimintoissamme.	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 sote-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, ja sen operatiivisesta johtamisesta vastaa lääketieteellinen johtaja. Laadunhallinnan organisaatioon kuuluvat: lääketieteellinen johtaja ja laatu- ja eettisyysjohtaja sekä laaturyhmä, jossa on edustus eri toimialoilta. Lisäksi eri liiketoiminta-alueille ja tukitoiminnoille on nimetty laadunhallinnasta vastaavat henkilöt. Laadunhallinta pohjautuu kattavaan omavaltavantaan sekä yhteistyöhön viranomaisten kanssa.	Kokonaisvastuu liiketoiminnasta ja konsernin strategian toteuttamisesta on toimitusjohtajalla. Toimialojen, liiketoimintojen ja tukifunktioiden johtajat vastaavat omista toiminnoistaan. Veropolitiikkaa ja vastuullista taloudenpitoa johtaa talousjohtaja.	Toimitusjohtaja vastaa kokonaisuudesta. Henkilöstöhallintoa johtaa henkilöstöjohtaja yhtiön johtoryhmän strategisten linjausten ja päätösten mukaisesti. Henkilöstöhallinto koostuu HR-johtoryhmästä sekä neljästä tiimistä, jotka tekevät tiivistä yhteistyötä toimialojen johdon ja esimiesten sekä tukitoimintojen kanssa tavoitteenaan laadukas palvelu ja erinomainen henkilöstökokemus.	Kokonaisvastuu on toimitusjohtajalla. Ympäristöjärjestelmästä vastaa laatu- ja eettisyysjohtaja, tietoturvakysymyksistä IT-johtaja ja tietosuojasta tietosuojavastaava.
Palautemekanismit	Asiakaspalautekanavan ja muiden kanavien kautta tuleviin palautteisiin vastataan ja kehittämiskohteita tunnistetaan. Hälytyskanava vääriin käytösten ja epäkohtien ilmoittamiseen. Hälytyskanavan palautteet käsitellään riskienhallintatiimissä. Sisäinen palauttekanava on tarkoitettu kehitysehdotuksia ja palautteita varten. Vaaratilanneilmoitusten raportointiin käytössä on HaiPro-kanava. Lisäksi käytössä on anonyymi whistleblowing-kanava.	Konsernin palauttekanavat ja asiakaspalauttekanavat. Asiakasraati ja Lääkäriraati uusien palvelujen innovoimiseksi ja arvioimiseksi.	Vuosittainen henkilöstökysely sisältäen johtamisen ja esimiestyön arviointi sekä kuukausittainen henkilöstöpulssi ja muut kyselyt. Pehdytys- ja lähtökyselyt. Henkilöstöpalveluiden omat palauttekanavat. Anonyymi whistleblowing-palauttekanava.	Hälytyskanava vääriin käytösten ja epäkohtien ilmoittamiseen. Hälytyskanavan palautteet käsitellään riskienhallintatiimissä. Sisäinen palauttekanava on tarkoitettu kehitysehdotuksia ja palautteita varten. Vaaratilanneilmoitusten raportointiin käytössä on HaiPro-kanava. Lisäksi käytössä on anonyymi whistleblowing-kanava.
Saavutukset vuonna 2021	Omavalvonnan ulottaminen uusiin maayhtiöihin. Potilaseskeisyyden vahvistaminen asiakastytyväisyyden mittaamisessa. Sosiaalipalveluiden laadutyön vahvistaminen toimintalinjoittain. Vammaispalveluiden laadunvalvonnan sisäinen selvitystyö ja kehitystoimet.	Digitaalisten palveluiden skaalaaminen ja uusien palvelumallien ja palveluiden rakentaminen. Palveluiden laajentaminen kansainvälisesti sekä julkisen sektorin uudet kumppanuudet. Uudenlaiset toimintamallit eri palvelulinjoilla.	Henkilöstötutkimuksen tulokset kehittivät positiivisesti vuodesta huolimatta. Omavalvontakyselyn tulosten positiivinen kehitys. Kokoaikaisen henkilöstön määrän kasvu suhteessa osa-aikaisiin. Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus suunnitelman päivitys ja yhdenvertaisuuskysely.	Kiinteistöjen seurantaa, tietopohjaa ja hallintaa vahvistettiin entisestään. Konsernin hiilijalanjäljen laskenta. Tietoturvaan vahvistettiin useilla toimenpiteillä.



VASTUULLISUUS- TEEMAT

- 17** Laadukkaan hoivan ja hoidon edelläkävijä
- 23** Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä
- 29** Haluttu ja merkityksellinen työpaikka
- 36** Kestävästi kehittyvä Mehiläinen

VASTUULLISUUSTEEMAT

LAADUKKAAN HOIVAN JA HOIDON EDELLÄKÄVIJÄ

Mehiläisen laatutyötä ja asiakkaiden kohtaamista ohjaavat arvoparimme "tieto ja taito" sekä "vastuu ja välittäminen". 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.



Laatutyötä tehdään Mehiläisessä jatkuvan kehittämisen ja parantamisen periaatteella

Mehiläisen laatutyöstä vastaa lääketieteellinen johtaja sekä laatutiimi, joka ylläpitää kattavaa laatumittaristoa ja kehittää uusia tapoja laadun johtamiseen ja vahvistamiseen. Laatutiimin vastuulla on huolehtia siitä, että Mehiläisen laatutyö on standardoitua, kattavaa sekä mahdollisimman avointa ja läpinäkyvää. Vuonna 2021 Mehiläisen omavalvonta ulotettiin käyttöön myös uusissa toimintamaissa Ruotsissa ja Virossa. Tässä raportissa raportoitavat laatua kuvaavat luvut kattavat ainoastaan konsernin Suomen toiminnot.

Mehiläinen julkaisee avoimesti verkkosivuillaan laatumittaristoa, joiden avulla kuka tahansa voi seurata Mehiläisessä tehtyä laatutyötä ja sen vaikuttavuutta. Avoimessa mittaristossa on noin 25 mittaria, jotka kuvaavat asiakaskokemusta, saatavuutta, hoidon vaikuttavuutta, turvallisuutta sekä henkilöstökokemusta.

Vuonna 2021 Mehiläisessä laajennettiin potilaskokemuksen mittaamista ottamalla asiakastytytyväisyyskyselyn ohelle käyttöön PEI-mittarin (patient enablement instrument) kysymys, jonka on osoitettu heijastavan laajasti potilaan pärjäämisen tunnetta. Kysymyksellä selvitetään, kokeeko potilas käynnin jälkeen kykenevänsä tulemaan paremmin toimeen oireensa tai sairautensa kanssa.

Pandemian haasteista huolimatta erinomaista asiakastytyväisyyttä

Mehiläisessä on vuodesta 2014 alkaen mitattu asiakaskokemusta kansainvälisesti tunnetun nettosuosittelemisindeksin 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 asiakkaamme kertoo suosittlevansa Mehiläistä. Yli 50:n NPS-lukemaa voidaan pitää erittäin hyvänä tuloksena.

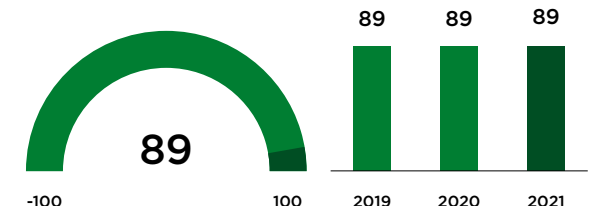
Vuonna 2021 Mehiläisen ammattilaiset tarjosivat jälleen asiakkaille erinomaista hoitoa ja hoivaa, ja asiakaskokemus säilyi ennätyksellisellä tasolla. Koko vuoden osalta yhteenlaskettu NPS oli yksityisissä terveyspalveluissa 89, Mehiläisen terveyskeskuksissa 80 ja koko julkisissa terveyspalveluissa 74. Yksityisasiakkaiden ohella Mehiläinen palvelee vuosittain valtavaa määrää julkisia ja yksityisiä organisaatioita. Mehiläisen julkisten palveluiden henkilökohtaisen avun palveluissa mitattiin vuonna 2021 jo toisena peräkkäisenä vuotena markkinoiden parhaat asiakastytytyväisyystulokset. Myös Mehiläinen Länsi-Pohjan asiakastytytyväisyys kasvoi lineaarisesti pandemia-ajan haastavista olosuhteista huolimatta.

Taloustutkimuksen työterveyspäättäjätutkimuksessa Mehiläinen on kärkisijalla preferenssiä mittaavissa kysymyksissä. Päättäjien mielestä Mehiläinen on kärkisijalla myös palveluiden laatutalossa, asiakaspalvelussa ja digitaalisten palveluiden edelläkävijyydessä. Työterveyspäättäjien nettosuosittelemisindeksin (NPS) osalta Mehiläisen tulos heikkeni poikkeuksellisen voimakkaan kysynnän ja kasvun haastaessa palveluntuotantoa ja siten palveluiden pääsyn vasteaikoja. Vastaamme tähän rekrytoimalla aktiivisesti lisää ammattilaisia sekä kehittämällä edelleen digitaalisia palveluita.

Sosiaalipalveluissa asiakaskokemusta mitataan Mehiläisen kehittämällä laatuindeksillä. Laatuindeksi jakaantuu viiteen laadun osa-alueeseen, joille jokaiselle on määritelty omat tavoitteet ja mittarit.

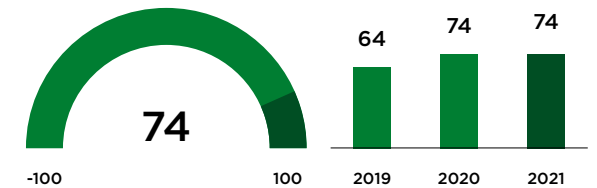
Yksityisten terveyspalveluiden NPS-indeksien yhteenlaskettu kokonaistulos

Skaala -100-100



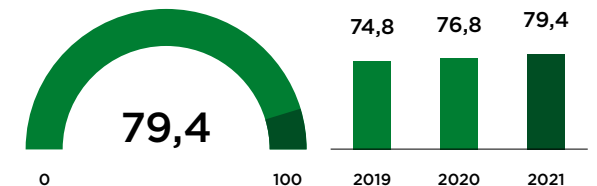
Julkisten terveyspalveluiden NPS-indeksien yhteenlaskettu kokonaistulos

Skaala -100-100



Ikäntyneiden hoivapalvelujen laatuindeksin kokonaisindeksi keskiarvo*

Skaala 0-100



* Mittaus muuttui 11/2021 alkaen huomioimaan paremmin palvelulinjakohtaiset erot sosiaalipalveluissa.

Tietoa kerätään laadullisin raportein ja kyselyin. Lopputuloksena syntyy jokaisen kodin laatuindeksi, jota seurataan säännöllisesti. Vuonna 2021 ikääntyneiden hoivapalveluiden laatuindeksi oli 79,4, mielen-terveyspalveluissa 77,6 ja vammaispalveluissa 83,2. Ikääntyneiden osalta Mehiläinen on sitoutunut osana rahoitus sopimustaan parantamaan hoivan laatua ja siten indeksiä vuosittain. Vuonna 2021 mittaus muuttui marraskuusta alkaen huomioidaan sisällöllisesti paremmin palvelulinjakohtaiset erot. Sosiaalipalveluiden laatutyöstä on raportoitu osana tätä raporttia myös tarkemmin.

Myös Terveyskeskus Mehiläinen mittaa laatuindeksiä, joka perustuu kuuteen Lääkäriliiton hyväksymään laadun osa-alueeseen. Vuoden 2021 laatuindeksi oli 86. Lisäksi käytössä on neljästi vuodessa toteutettava omavalvontakysely, joka laajentui vuoden 2021 aikana kattamaan lähes kaikki julkisten terveyspalveluiden toiminnot. Kysely mittaa muun muassa potilasturvallisuutta, tietoturva, toimintamalleja ja perehdytystä. Koko julkisten terveyspalveluiden kokonaisarvosana oli 91 prosenttia.

Palveluiden saatavuus turvattiin myös epidemian keskellä

Digitaalisten palveluiden käyttö ja kysyntä jatkuivat vuoden 2021 aikana korkeina vakiinnuttaen Digiklinikan yhdeksi Mehiläisen suurimmista yksiköistä. Saatavuus saatiin pidettyä ruuhkapiikeistä huolimatta keskimäärin hyvänä koko vuoden ajan, ja Digiklinikan keskimääräinen vastausaika oli vuonna 2021 6 minuuttia.

Osana keväällä solmittua uutta rahoitus sopimusta Mehiläinen sitoutui omilla julkisilla terveys-

asemillaan seitsemän arkipäivän hoitotakuuseen kiireettömään hoitoon. Mehiläisen julkisissa palveluissa tehtiinkin vuoden aikana paljon töitä hoitoon pääsyn eteen. Harjun terveydessä otettiin käyttöön tiimityömalli, jonka avulla vuoden jälkimmäisellä puoliskolla päästiin käytännössä jonottomaan perusterveydenhuoltoon. Myös Mehiläinen Länsi-Pohjassa hoitoon pääsy on ollut erinomaisella tasolla ja elektiivistä hoitoa ja koronan vaatimia hoitoprosesseja kyettiin tuottamaan rinta rinnan vuoden 2020 tilannetta paremmin. Palvelun saatavuutta mitataan yleisesti kiireetöntä kolmatta vapaata aikaa kuvaavan T3-luvun avulla. Vuoden 2021 keskiarvo oli Mehiläisen julkisilla terveysasemilla lääkärin vastaanotolle 6,0 päivää.

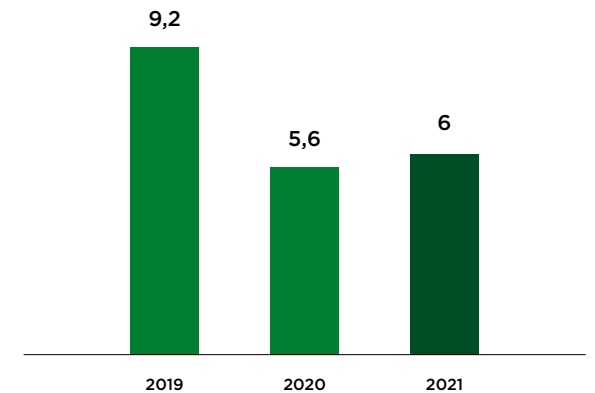
Tiedolla johtamisella vaikuttavampaa hoitoa

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 2021 Mehiläisessä keskityttiin kehittämään digitaalista hoitopolkua kroonisiin sairauksiin sekä potilaskokemuksen entistä parempaan huomioimiseen.

Diabeteksen lähi- ja etähoidon kehittäminen on yksi Mehiläisen fokusalue. Mehiläisen tytäryhtiö BeeHealthy kehitti ja lanseerasi yhteistyössä Harjun terveyden kanssa kroonisten sairauksien digitaalisen hoitopolun, jonka avulla pyritään parantamaan diabeteksen hoitotasapainoa sekä auttamaan potilasta saavuttamaan omia terveystavoitteitaan. Tavoitteena on pysäyttää diabeteksen eteneminen

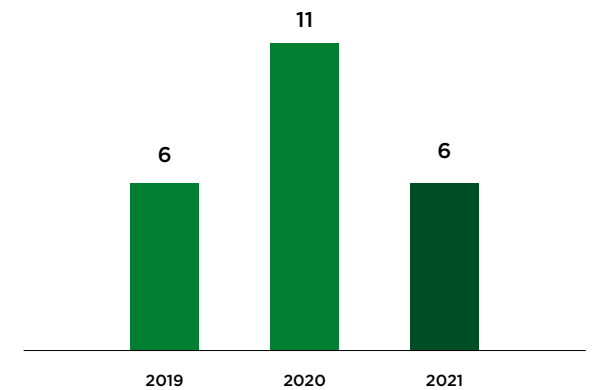
Hoitoonpääsy Mehiläisen julkisissa terveyskeskuksissa, T3-aika

Vrk



Digiklinikan keskimääräinen vastausaika*

Min



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

ja saada tauti remissioon, jolloin potilas pääsisi jopa eroon lääkityksestään. Palvelu otettiin käyttöön pilottiryhmälle loppuvuodesta.

Mehiläisen laatumittaristossa mitataan jatkuvasti hoitotasapainoa diabeteksen sekä sydän- ja verisuonisairauksien osalta. Näiden sairauksien hoitotasapaino on tärkeä mittari, sillä kyseessä ovat Suomessa yleiset sairaudet, joiden hoidolla on siten merkittävä vaikutus kansanterveyteen.

Vertaamme tuloksia kunnianhimoisiin käypä hoito -suositusten tavoitetasoihin, joihin pääseminen edellyttää kuitenkin edelleen työtä. Sydän- ja verisuonisairauksien hoidon vaikuttavuutta mitataan LDL-kolesterolilla kolmen vuoden seurantajakson keskiarvona. Käypä hoito -suosituksen mukainen tavoitetaso LDL-kolesterolille on < 1,8 mmol ja Mehiläisen potilaiden keskiarvo vuonna 2021 oli 2,22 mmol. Diabeteksen osalta seurantaa tehdään LDL-kolesterolin ja pitkäaikaissokerin avulla kolmen vuoden seurantajakson keskiarvona. Käypä hoito -suosituksen mukainen tavoitetaso diabeetikkojen LDL-kolesterolille on < 2,5 mmol/l ja pitkäaikaissokerille < 53 mmol/mol. Mehiläisen diabetespotilaiden keskiarvot vuonna 2021 olivat LDL-kolesterolissa 2,55 mmol/l ja pitkäaikaissokerissa 53,02 mmol/mol. Vuoteen 2020 verrattuna Mehiläisen potilaiden hoitotasapaino on parantunut ja lähestynyt käypä hoito -suosituksen mukaisia tavoitetasoja.

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 2021 prosenttiluku oli Mehiläisessä 97,91, mikä kertoo johdonmukaisesta ja laadukkaasta hoitotyöstä.

Potilasturvallisuus on Mehiläisessä kaiken hoivan ja hoidon lähtökohta

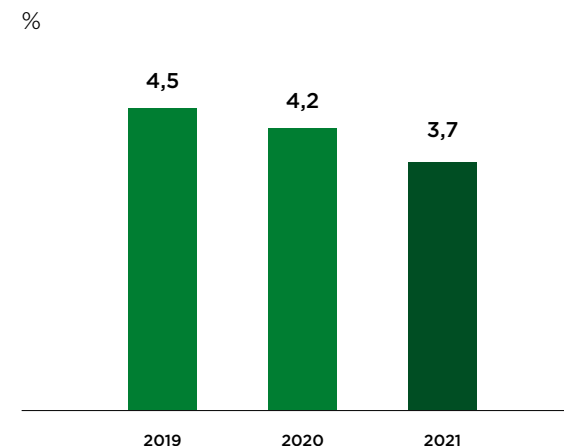
Potilasturvallisuus on laadukkaan hoidon keskeinen osa-alue, jota seuraamme ja kehitämme jatkuvasti. Potilasturvallisuutta seurataan myös Mehiläisen laatumittaristossa usealla mittarilla. Laatumittaristosta löytyvät myös edellisten vuosien sekä kuukausittaiset vertailutiedot.

Keskeinen seurattava mittari on Mehiläisessä toimivien lääkkeiden määräämien PKV-lääkkeiden, eli keskushermostoon vaikuttavien lääkkeiden, kuten unilääkkeiden ja opioidien, määrä suhteessa Mehiläisessä tehtyihin käynteihin. Vuonna 2021 opioidien osuus vaihteli 2 prosentin molemmin puolin ja unilääkkeiden ja rauhoittavien lääkkeiden osuus 1 prosentin molemmin puolin. Mittari auttaa seuraamaan lääkemääräysten trendejä. PKV-lääkkeiden määrääminen on pysynyt kohtuullisella tasolla.

Antibioottien vastuullisen käytön mittarina on määrättyjen suun kautta otettavien antibioottien osuus määrittämättömän akuutin ylähengitystieinfektion (J06.9 käyntidiagnoosi) lääkärikäynneillä kuukausittain. Käyntiä ei huomioida, mikäli käynnin sivudiagnoosina on ollut mikä tahansa muu hengityselinten sairaus tai potilaalla on joskus aiemmin kirjattu Mehiläisessä astma- tai keuhkohtauman taudin diagnoosi. Vuonna 2021 näiden käyntien osuus pysyi kuukausittain alle viiden prosentin tasolla, mikä kertoo vastuullisesta antibioottien määräämisestä.

Mehiläisen laatumittaristossa mitataan jatkuvasti hoitotasapainoa diabeteksen sekä sydän- ja verisuonisairauksien osalta. Näiden sairauksien hoitotasapaino on tärkeä mittari, sillä kyseessä ovat Suomessa yleiset sairaudet, joiden hoidolla on siten merkittävä vaikutus kansanterveyteen.

Mehiläisessä määrätty PKV-lääkkeet suhteessa käynteihin



Turvallisuutta seurataan Suomessa potilasvahinkojen kautta. Potilasvahinkokeskus tuottaa vuosittain koko Suomen kattavan tilaston potilasvahinkoilmoituksista. Mehiläisessä seuraamme potilasvahinkoja sekä yksityisissä että julkisissa palveluissa. Vuonna 2021 vahingoksi todettuja potilasvahinkoja oli Mehiläisen julkisilla terveysasemilla ja suun terveydenhuollon yksiköissä 0,003 prosenttia käynneistä ja yksityisillä lääkäriasemilla 0,002 prosenttia käynneistä. Luvut eivät kuvaa potilasvahingon tapahtumavuotta vaan ratkaisuvuotta, sillä ratkaisut tulevat viiveellä eivätkä yleensä koske saman vuoden käyntejä.

Mehiläisen sairaaloiden potilasturvallisuuskulttuuriin kuuluu leikkauspotilaiden leikkaushaavainfektioiden seuranta. Koordinoiva hygieniahoitaja seuraa infektioita ja raportoi näistä säännöllisesti. Infektiot kirjataan yhteiseen rekisteriin. Vuonna 2021 leikkaushaavainfektioihin liittyvää raportointia päivitettiin ajankohtaisten suositusten mukaiseksi. 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.

Sosiaalipalveluissa seuraamme turvallisuutta yhtenä laatuindeksin osa-alueena. Turvallisuusindeksi (0-100) koostuu asukkaiden, työntekijöiden ja viranomaisten arvioimasta turvallisuudesta. Arvioituja turvallisuuden eri osa-alueita ovat esimerkiksi palo- ja pelastusturvallisuus sekä elintarvike-, lääke- ja tietosuojaturvallisuus. Turvallisuusindeksi arvioidaan kuukausittain. Vuonna 2021 ikääntyneiden palveluissa kuukausien keskiarvo oli 95,2 ja vastaavasti mielenterveys- ja vammaispalveluissa 91,5.



SOSIAALI- PALVELUIDEN LAATUA SEURATAAN OMAVALVONNALLA JA YHTEISTYÖSSÄ VIRANOMAISTEN KANSSA

VUODEN 2021 AIKANA on tehty paljon töitä sosiaalipalveluiden laatutyön kehittämiseksi. Brändi- ja palvelulinjauudistuksen yhteydessä laadun mittarit ja työkalut päivitettiin vastaamaan kunkin toimintalinjan (ikäntyneet, vammaispalvelut ja mielenterveyskuntoutus) yksilöllisiä vaatimuksia. Sosiaalipalveluiden laadun varmistuksesta ja kehittämisestä vastaa sosiaalipalveluiden laatujohtaja yhdessä liiketoimintajohdon ja konsernin lääketieteellisen johtajan kanssa.

Yksiköiden laatutyötä ohjaavat vuosittain päivitetävät omavalvontasuunnitelmat. Lisäksi yksiköt vastaavat viikoittain omavalvontakyselyyn, jonka tulokset muodostavat palvelulinjakohtaisen omavalvontaindeksin. Laatutiimi kontaktoi ja tarjoaa jatkuvasti tukea yksiköille, joiden indeksissä on puutteita. Yksiköihin tehdään myös säännöllisesti omavalvontakäyntejä, joilla käydään läpi ennalta sovitut tarkistuskohteet.

Omavalvonnan ohella yksiköihin tehdään vuosittain ulkoisia auditointeja laatustandardien varmistamiseksi. Lisäksi yksiköiden valvontakäyntejä toteuttavat kunnat, aluehallintovirastot ja Eduskunnan oikeusasiamies joko sovitusti tai yllätyskäynteinä. Vuonna 2021 Mehiläisen vammaispalveluissa tehtiin yhdessä yksikössä paljastuneiden poikkeamien ja laiminlyönnin myötä tehostettua omavalvontaa sekä laaja sisäinen yksikköselvitys. Selvityksen seurauksena päätettiin kattavasti toimenpiteitä sekä lyhyellä että pidemmällä aikavälillä. [Lue lisää täältä.](#)

Mehiläisen sosiaalipalveluissa laatulupaukset ohjaavat toimintaa viidellä osa-alueella: yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, maukas ja terveellinen ravinto, turvallisuus, oma viihtyisä koti sekä yhteisöllisyys ja osallisuus. Lupausten toteutumista mitataan säännöllisesti laatukselyillä, joihin vastaavat asukkaat, läheiset ja työntekijät. Kyselyn tuloksista muodostuu kullekin yksikölle ja palvelulinjalle laatuindeksi, joka kuvaa kokemusta laatulupausten toteutumisesta.

Asukas-, läheis- ja työntekijäkokemukseen perustuvan laatuindeksin lisäksi on vuoden aikana otettu käyttöön suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia laadun mittareita. Vuonna 2021 mittarit otettiin käyttöön ikääntyneiden palveluissa, ja niillä seurataan omatuokioiden, ulkoilujen, toiminnallisuuden, läheisyhteistyön ja kirjaamisen toteutumista. Seuraavaksi mittarit otetaan käyttöön muilla palvelulinjoilla.

Asukkaiden toimintakykyä mitataan yksiköissä erilaisilla mittareilla. Näistä yleisin on laajasti alalla käytössä oleva palvelutarpeen arvioinnin RAI-mittaristo (Residential Assessment Instrument). Ikääntyneiden palveluissa valtakunnalliset RAI-kyselyt toteutetaan kaksi kertaa vuodessa THL:n koordinoimana. Mehiläisen ikääntyneiden asumispalveluiden

Omavalvonnan ohella yksiköihin tehdään vuosittain ulkoisia auditointeja laatustandardien varmistamiseksi. Lisäksi yksiköiden valvontakäyntejä toteuttavat kunnat, aluehallintovirastot ja eduskunnan oikeusasiamies joko sovitusti tai yllätyskäynteinä.

RAI-tulokset ovat olleet valtakunnallisia keskiarvoja paremmat jo kahden vuoden ajan. Valtakunnallisen mittauksen lisäksi Mehiläisessä on otettu käyttöön kahdeksan keskeisimmän RAI-mittarin viikoittainen yksikkökohtainen seuranta, jonka toteutuksesta vastaavat yksikkökohtaiset RAI-vastaavat. RAI-mittareiden tuloksia hyödynnetään päivittäisen laatujohtamisen lisäksi myös henkilöstön osaamisen kehittämisen tarpeiden tunnistamisessa.

Myös muita dokumentoitavia palautekanavia on useita niin asukkaille, läheisille kuin työntekijöille. Mehiläisen ammattilaisilla on lainmukainen ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan epäkohdista sekä velvollisuus raportoida asiakas- ja työturvallisuuteen liittyvät poikkeamat sähköisiä työkaluja hyödyntäen. Poikkeamia seurataan ja niiden havaintojen pohjalta tehdään jatkuvasti korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä niin yksikkö-, palvelulinja- kuin toimialatasolla. Lisäksi viranomaistahojen reklamaatioita ja niihin vastaamista seurataan. Reklamaatioiden ja kanteluiden käsittelyyn on luotu vuoden aikana palvelulinjakohtaiset prosessit laadun varmistamiseksi.

VASTUULLISUUSTEEMAT

TOIMIALAN UUDISTAJA JA KETTERÄ KEHITTÄJÄ

Mehiläisen arvoparit "kasvu ja kehitys" sekä "kumppanuus ja yrittäjyys" toimivat pohjana kaikelle toiminnallemme. Kasvamme vakaasti, luomme uutta työtä ja viemme suomalaista osaamista kansainvälisille markkinoille. Panostamme sosiaali- ja terveyspalveluiden innovaatioiden sekä uudenlaisten toimintamallien kehittämiseen ja luomme siten osaltamme sosiaali- ja terveydenhuollon tulevaisuutta Suomessa ja maailmalla.

Mehiläisen rooli pandemian hoidossa jatkui merkittävänä

Koronapandemia väritti Mehiläisen toimintaa edelleen vuonna 2021 ja haastoi palvelutuotantoa joustamaan, mukautumaan ja kehittymään asiakkaiden ja yhteiskunnan palvelutarpeen mukaisesti. Yhtiö oli merkittävä toimija pandemian hoidossa useammassa toimintamaassa. Suomessa jatkoimme merkittävänä koronatestien tuottajana, ja vuoden aikana Mehiläisessä tehtiin yhteensä 286 400 PCR-testiä ja 135 800 antigeenitestiä. Testit vastasivat 8 prosenttia kaikista Suomessa tehdyistä testeistä. Toimimme myös useiden tapahtumajärjestäjien testauskumppanina mahdollistamassa terveysturvallisten tapahtumien järjestämistä. Suomen ohella Mehiläinen oli merkittävä testaaaja Virossa, missä Mehiläisen tytäryhtiö Qvalitas oli 239 000 testillä keskeinen koronatestien palveluntuottaja.

Mehiläinen osallistui koronarokottamiseen vuoden aikana sekä työterveyden että kuntien palveluntuottajana useilla eri paikkakunnilla. Lisäksi Mehiläisen ammattilaiset turvasivat rokottamista toimien vuokratyövoimana kuntien rokotusasemilla erityisesti suuremmissa kaupungeissa. Virossa Mehiläinen oli keskeinen rokottaja; rokotteita annettiin Qvalitaksen yksiköissä vuoden aikana 78 000 kappaletta.

Mehiläisen keskeinen rooli testaamisessa mahdollisti tutkimustiedon tuottamisen ja yhteiskunnan palvelemisen pandemian paremman ymmärtämisen kannalta. Mehiläinen sekvensoi vuoden aikana näytteistä uusia variantteja tuottaen tietoa pandemian etenemisestä Suomessa sekä tuotti tarjolle uusia testausmenetelmiä. Yhteistyössä yliopiston tutkimusryhmien kanssa kehitettiin koronataudin vasta-

ainetutkimuksia sekä rekrytoitiin yli 2 700 henkilöä koronataudin piirteiden geneettisen taustan selvittämiseksi. Tutkimuskäynnit toteutettiin Mehiläisessä, ja aineisto on jatkossa käytettävissä biopankissa. Tuloksista on voitu osoittaa taudin ilmaantuvuuden alueelliset erot sekä vahvistaa, että kesään 2021 mennessä varsin pieni osuus suomalaisista oli sairastanut koronan. Mehiläisen ja ArcDian yhteistyön pohjalta kehitetyn koronatestausinnovaation tarkkuus osoitettiin arvostetun Nature-tiedejulkaisijan vertaisarvioidussa tutkimusartikkelissa. ArcDia Oy:n menetelmä hyödyntää patentoitua diagnostiikkateknologiaa infektioitautien tunnistuksessa. Mehiläinen oli merkittävä toimija pandemian hoidossa useammassa toimintamaassa.

Digitaaliset palvelut vakiinnuttivat asemansa

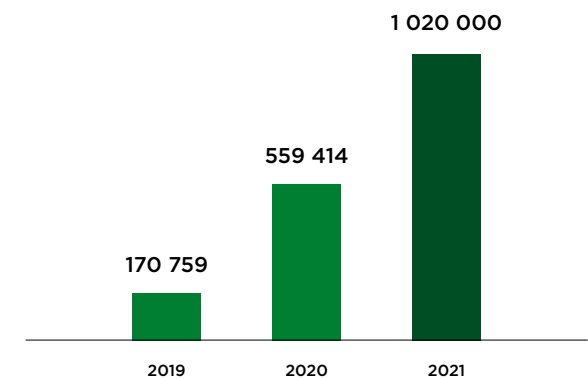
Vuonna 2021 digitaaliset palvelut vakiinnuttivat selkeästi roolinsa yhtenä Mehiläisen keskeisimmistä palvelukanavista tuottaen asiakkaille saavutettavan pääsyn terveydenhuollon palveluihin sekä vahvistuen terveyspalveluiden maantieteellistä kattavuutta. Mehiläisen Digiklinikka otettiin vuoden aikana asiakkaiden käyttöön myös Harjun terveydessä Päijät-Hämeessä sekä Mehiläisen uusissa toimintamaissa Virossa ja Ruotsissa. Digitaalisten palveluiden käyttö kasvoi vuoden aikana myös Mehiläinen Länsi-Pohjassa.

OmaMehiläinen-palveluun oli vuoden lopussa rekisteröitynyt 1,5 miljoonaa käyttäjää. Digiklinikalla tehtiin käyntejä vuoden aikana 1,02 miljoonaa sisältäen lääkärin ja hoitajan vastaanotot. Digiklinikka on käytössä myös osassa Mehiläisen julkisia terveyspalveluita. Niissä etäkäyntejä tehtiin 75 000 kappaletta.

Digitaalisten palveluiden keskeinen rooli jatkui työterveyden laajan ja kasvavan asiakaskunnan palveluiden tuottamisessa. Vuoden toisella puoliskolla julkaistiin pilottikäyttöön Mehiläisen Digiklinikan Työterveysasema. Pilotissa oli mukana 90 000 työterveyden henkilöasiakasta. Palvelua on tarkoitus laajentaa kevään 2022 aikana. Työkykyjohtamista ja varhaista puuttumista tukevat kompassityökalut ovat olleet asiakasyritystemme käytössä jo vuosia. Vuonna 2021 ne oli ottanut käyttöön 5 prosenttia Mehiläisen työterveysasiakkaista ja 243 000 työntekijää näissä asiakasyrityksissä ja organisaatioissa. Vuoden aikana Mehiläisessä tehtiin tärkeää kehitystyötä myös Mehiläisen ammattilaisten digitaalisten

Digiklinikan käyntimäärä yhteensä*

Lkm



* 2021 lukuun on sisällytetty paremman kokonaiskuvan antamiseksi sekä lääkäri- että hoitajakäynnit. 2019-2020 luvut kuvaavat vain lääkärikäyntejä, joita vuonna 2021 tehtiin 666 300.

palveluiden kehittämisessä, mikä parantaa tasalaatuisuutta, työn tuottavuutta sekä ammattilaisten työtyytyväisyyttä ja asiakaspalvelua.

Kasvava digitaalisten palveluiden kysyntä näkyi myös kehitystarpeina. Vuoden aikana kehitystiimejä kasvatettiin tukemaan laajentunutta digitaalisten palveluiden asiakaskuntaa. Rekrytoimme yli 60 uutta osaajaa kotimaan digipalveluihin sekä BeeHealth-hyn tiimeihin.

Mehiläisen julkiset palvelut suunnannäyttäjänä

Mehiläisen ja Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän yhteisyritys Harjun terveys aloitti vuoden 2021 alusta vastaten Lahden, Kärkölan ja Iitin soite-keskuspalveluista. Yhteisyritys tuottaa alueen asukkaille perustason avosairaanhoidon-, suun terveydenhuollon-, fysioterapian suoravastaanoton- ja terveyssozialityön- sekä mielenterveys- ja päihdepalveluita.

Uudenlaisilla toimintamalleilla ja digitaalisella palvelulla on ollut alusta asti keskeinen rooli Harjun terveyden toiminnassa. Terveysasemilla noudatetaan Mehiläisen kehittämää tiimityömallia, jossa jokainen asukas saa asioitaan hoitamaan oman tiimin. Digitaaliset palvelut ovat niin ikään kaikkien asiakkaiden käytössä. Uudenlaisilla toimintamalleilla on saavutettu erinomaisia tuloksia muun muassa palveluiden saatavuuden sekä asiakastytyväisyyden osalta. Harjun terveydessä pilotoidaan lisäksi Mehiläisen uusia digitaalisia palveluita, kuten kroonisten sairauksien hoitoa. Tiimityömalli otettiin käyttöön myös syksyllä 2021 Helsingin Ruoholahdessa aloittaneella Mehiläisen terveysasemalla.

Mehiläisen sosiaalipalveluissa kehitystyötä yksilöllisemmän palvelun osalta jatkettiin, kun eri



asukasyhmille suunnatut asumispalvelut saivat omat nimensä ja palvelulinjansa. Mehiläinen myös laajensi vuoden aikana yrityskaupan kautta palvelualikoimaansa julkisrahoitteisiin lasten ja nuorten terapiapalveluihin.

Vakaa kasvu ja kannattavuus luovat työtä ja vaurautta

Mehiläisen perustehtävänä on luoda parempaa terveyttä ja hyvinvointia, joista 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.

Mehiläisen liikevaihto vuonna 2021 oli 1 398,9 miljoonaa euroa ja oikaistu liikevoitto ennen yrityskaupoista syntyneiden aineettomien hyödykkeiden poistoja, arvonalentumisia ja vertailukelpoisuuteen vaikuttavia eriä (oikaistu EBITA) 163,6 miljoonaa euroa. Yhtiön palkoista ja työsuhde-etuuksista

aiheutuneet kulut olivat 645,5 miljoonaa euroa, ammatinharjoittajille maksetut palkkiot Suomessa 220,8 miljoonaa euroa ja liiketoiminnan muut kulut 134,2 miljoonaa euroa. Korke- ja rahoituskulut olivat 77,2 miljoonaa euroa ja maksetut yhteisöverot 19,2 miljoonaa euroa. Mehiläisen tilikauden tulos vuonna 2021 oli 24,9 miljoonaa euroa. Yhtiön tekemät investoinnit mukaan lukien yrityshankinnat vuonna 2021 olivat 159,7 miljoonaa euroa. Yhtiö ei maksanut osinkoja osakkeenomistajilleen.

Mehiläinen on myös yksi Suomen merkittävimpiä työllistäjiä sekä työllistäjä Virossa, Ruotsissa ja Saksassa. Työllistämme yli 29 000 sosiaali- ja terveysalan ammattilaista. Vuonna 2021 loimme 4 000 uutta työpaikkaa ja rekrytoimme 6 700 uutta ammattilaista.

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 2021 Mehiläinen kansainvälistymiseen keskittyvä tytäryhtiö BeeHealthy otti askeleita eteenpäin ja lanseerasi merkittävän sopimuksen Mediclinicin kanssa. Tämän myötä palveluiden vienti laajentui kahteen uuteen maanosaan. Vuoden 2021 lopussa Mehiläisellä oli 10 kansainvälistä palvelusopimusta ja toimintaa Suomessa, Ruotsissa, Virossa ja Saksassa.

Mehiläisen veropolitiikka on julkaistu myös yhtiön verkkosivuilla. Mehiläinen tekee tiivistä yhteistyötä viranomaisten kanssa muun muassa syvennetyssä asiakasyhteistyössä verottajan kanssa.

Veropolitiikka ja verojalanjälki

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

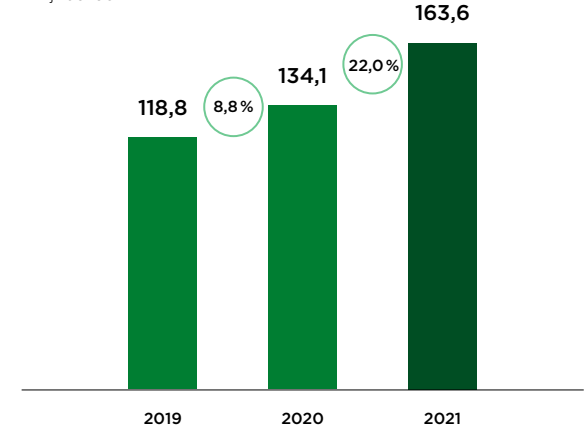
Mehiläinen tekee tiivistä yhteistyötä viranomaisien kanssa muun muassa syvennetyssä asiakasyhteistyössä verottajan kanssa. Yhteistyömalli on OECD:n suosittama toimintatapa suurten yritysten ja verottajan väliseen yhteistyöhön. Yhteistyömallin edellytyksenä on muun muassa verorakenteen avoimuus verottajan suuntaan.

Mehiläisen veropolitiikan pääperiaatteet

Mehiläinen on sitoutunut maksamaan voimassa olevaan lainsäädäntöön perustuvat verot sekä veronluonteiset maksut ja julkistamaan verotietonsa lainsäädännön ja yhtiön omien läpinäkyvyystavotteiden mukaisesti. Mehiläinen edellyttää veropolitiikan noudattamista kaikilta työntekijöiltä, jotka työskentelevät Mehiläisen liiketoimintojen ja erityisesti niihin liittyvien veroasioiden parissa. Yhtiö edellyttää veropolitiikan noudattamista myös ulkopuolisilta

Oikaistu EBITA*

milj. euroa

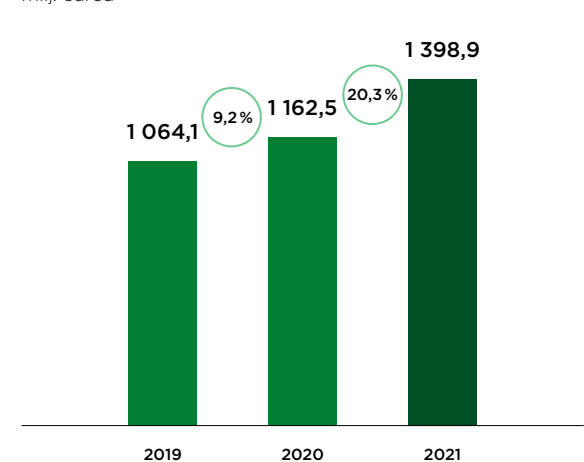


● Muutos-%

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

Liikevaihto

milj. euroa



● Muutos-%

neuvonantajilta silloin, kun Mehiläisen verotukseen liittyvät raportointi- tai muut tehtävät on ulkoistettu. Mehiläinen ei tue omalla toiminnallaan sellaista yrittäjälääkärien taikka muiden yhteistyökumppanien verosuunnittelua, joka poikkeaa alan käytännöistä ja yleisesti hyväksytyistä toimintamalleista.

Mehiläisen veropolitiikkaa ohjaavat seuraavat periaatteet:

- Yhtiö maksaa veronsa siinä maassa, missä liiketoimintaa harjoitetaan.
- Verotukseen liittyville asioille on aina olemassa liiketoiminnalliset perusteet.
- Yhtiön verotus on läpinäkyvää, ja yhtiö julkaisee ajantasaista tietoa verotuksestaan säännöllisesti.
- Verotus ei ohjaa yhtiön toimintaa eikä sijoittautumista niiden maiden 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 kontrolleja 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 taluspäällikön/talousjohtajan kanssa. Tarvittaessa käytetään apuna ulkopuolisia verokonsultteja.

Konsernin emoyhtiö Finnish Healthcare Services Sarl raportoi varsinaisen maakohtaisen raportoinnin oman kotivaltionsa Luxemburgin veroviranomaiselle 12 kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä. Mehiläinen Konsernin tiedot maittain eriteltynä toimitetaan vuosittain tähän raporttiin. Mehiläisen suomalaiset yritykset antavat vuosittain suomen verottajalle ilmoituksen maakohtaisen raportoinnin suoritevelvollisuudesta.

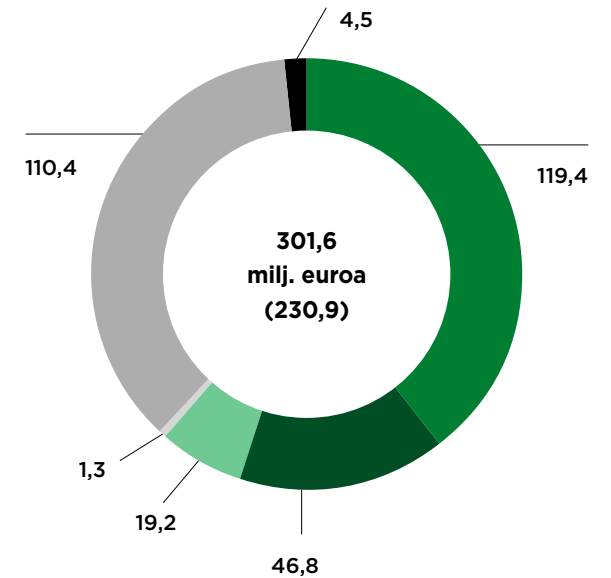
Mehiläisen verojalanjälki

Verojalanjälki kuvaa Mehiläisen merkitystä ympäröivälle yhteiskunnalle verojen ja veronluonteisten maksujen maksajana ja tilittäjänä. Mehiläisen verojalanjälkiraportti julkaistaan vuosittain. Tänä vuonna julkaistaan ensimmäistä kertaa myös uusien toimintamaiden vaikutus osana Mehiläisen verojalanjälkeä. Raportoimalla säännöllisesti verotuksesta tuetaan verotuksen läpinäkyvyyttä.

Mehiläisen vuoden 2021 verojalanjälki oli 301,6 miljoonaa euroa, ja se koostuu yrityksen maksamien 19,2 miljoonan euron yhteisöverojen lisäksi yrityksen maksamasta hankintoihin ja investointeihin liittyvästä 46,8 miljoonan euron vähennyskelvottomasta arvonnalisäverosta, yrityksen tilittämästä 4,5 miljoonan euron arvonnalisäverosta, sen maksamista 110,4 miljoonan euron työnantajamaksuista, palkoista maksetuista 119,4 miljoonan euron ennakonpidätyksistä sekä 1,3 miljoonan euron varainsiirto- ja kiinteistöveroista. Verojalanjäljen lisäksi Mehiläisessä työskentelevät ammatinharjoittajat maksavat saamistaan palkkioista veroja, jotka ovat arviolta 76,5 miljoonaa euroa.

Verojalanjälki

milj. euroa



- Palkoista pidätetyt ja maksetut ennakonpidätykset
- Hankintoihin ja investointeihin liittyvä arvonnalisävero, jota ei ole vähennetty
- Maksetut yhteisöverot
- Varainsiirtovero ja kiinteistövero
- Työnantajamaksut
- Nettotilitetty arvonnalisävero

Mehiläisen lääkäreinä toimivien ammatinharjoittajien verojalanjälki on 76,5 milj. euroa. Luku on arvio ja tulee Mehiläisen verojalanjäljen päälle.

Suomen osuus Mehiläisen verojalanjäljestä on 287,5 milj. euroa ja ulkomaiden 14,1 milj. euroa.

Mehiläinen, verojalanjälki

	2021	2021	2021	2021	2021	2020
	Suomi	Viro	Ruotsi	Saksa	Konserni yhteensä	Konserni yhteensä
Maksettavat verot, MEUR						
Yhteisövero	19,2	0,0	0,0	0,0	19,2	13,9
Työnantajamaksut	104,3	4,5	1,5	0,1	110,4	78,3
Kiinteistövero	0,8	0,0	0,0	0,0	0,8	0,8
Varainsiirtovero	0,6					0,4
Maksettavat verot yhteensä, MEUR	124,8	4,5	1,5	0,1	130,9	93,4
Kerätyt verot, MEUR						
Arvonlisäverot, nettotilitetyt	3,8	0,1	0,7	0,0	4,5	2,7
Ennakonpidätykset	115,5	2,6	1,2	0,1	119,4	99,5
Kerätyt verot yhteensä, MEUR	119,2	2,7	1,9	0,1	123,8	102,3
Maksettavat ja kerätyt verot yhteensä, MEUR	244,1	7,2	3,4	0,1	254,7	195,6
Muut						
Hankintoihin ja investointeihin liittyvät arvonlisävero, jota ei ole vähennetty	43,4	1,8	1,5	0,1	46,8	35,3
Verojalanjälki yhteensä, MEUR	287,5	9,0	4,9	0,2	301,6	230,9
Ammatinharjoittajien verojalanjälki					76,5	66,8
Verot yhteensä sisältäen ammatinharjoittajat, MEUR	287,5	9,0	4,9	0,2	378,1	297,7



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. Meillä Mehiläisessä on elämä tehtävänä.

Mehiläisen tavoitteena on olla alansa halutuin työpaikka ammattilaisille. Teimme jälleen vuonna 2021 lukuisia toimenpiteitä tämän tavoitteen eteen erityisesti Mehiläisen työnantajamielikuvan ja työntekijäkokemuksen tiimoilta. Tehty työ näkyi myös henkilöstötutkimuksessa, jossa Mehiläisen kokonaisindeksi pysyi hyvällä tasolla 3,9/5. Vuoden aikana Mehiläisen joukkoihin liittyi ammattilaisia Ruotsista, Virosta ja Saksasta. Tämä raportti käsittelee henkilöstöasioita pääasiassa suomalaisen sääntelyn kehyksessä. Kussakin toimintamaassa vastataan konsernin tuella alueellisen sääntelyn mukaisesta toiminnasta. Raportointia kehitetään tältä osin eteenpäin vuonna 2022.

Vuoden aikana toteutettiin laaja Elämä Tehtävänä -hanke, jonka keskiössä olivat Mehiläisen omat työntekijät. Hankkeen kautta halusimme nostaa esiin Mehiläisen ammattilaisia, jotka ovat yli 110 vuoden ajan tehneet merkityksellistä työtä, hyvinä ja huonoina aikoina.

Mehiläisen ammattilaiset

Vuonna 2021 Mehiläisessä työskenteli yhteensä keskimäärin 24 300 ammattilaista ja 4 700 ammatinharjoittajaa, joista Suomessa 23 300 ja 4 700. Kokoaikaisten ja vakituisten työntekijöiden määrä kasvoi edellisenä vuonna alkaneen hyvän trendin myötä edelleen. Kasvua edelliseen vuoteen oli jopa 12 %. Mehiläisen henkilöstöjakauma on henkilöstötyövuosissa hoito- ja avustava henkilöstö 71 %, lääkärit ja hammaslääkärit 20 % sekä esihenkilöt ja tukipalvelut 9 %. Määräaikaaisia työntekijöitä henkilöstöstämme on 8 % (2020: 19 %).

Työsuhteinen henkilöstömme Suomessa kuuluu lakisääteisen eläketurvan ja vanhempainvapaata koskevien etuuksien piiriin. Noudatamme yleissitovia työehtosopimuksia ja olemme järjestäytyneet työnantajaliittoon. Työsuhteiset ammattilaisemme on lakisääteisesti vakuutettu työtaturman ja ammattitaudin varalta. Tarjoamme työsuhteiselle henkilöstölle työterveyshuollon palvelut ja lakisääteiset eläke-etuudet.

Parempi ymmärrys ammattilaisista paremman työntekijäkokemuksen avain

Mehiläisellä on kehitetty henkilöstöraportointia ja -analytiikkaa systemaattisesti vuodesta 2019 alkaen. Tiedolla johtaminen, hyvän johtamisen mallintaminen, henkilöstöratkaisujen perustaminen tietoon sekä poikkeamiin reagointi tiedon avulla ovat Mehiläisessä arkipäivää.

Raportoinnin ja analytiikan lisäksi lisäämme ymmärrystämme henkilöstöstä kokemuksellisen mittariston avulla. Vuonna 2021 käytössä oli useita tutkimuksia, joiden avulla kehityimme työnantajana ja työyhteisönä entisestään. Kesällä teetimme ensimmäistä kertaa Mehiläisen oman yhdenvertaisuuskyselyn, johon vastasi yli 1 000 mehiläistä. Kyselyn pohjalta päivitettiin konsernin tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma, joka ohjaa toimintaamme tulevana vuosina. Yhtenä toimenpiteenä siirryimme jo vuoden 2021 aikana konsernissa käyttämään termiä esihenkilö. Lisäksi Mehiläisen ammattilaisille järjestettiin syksyllä yhteistyössä Setan kanssa koulutusta sateenkaari-ihmisten kohtaamisesta asiakastyössä.

Henkilöstöpulssi-mittausta toteutetaan joka kuukausi ajantasaisen tilannekuvan ylläpitämiseksi,

ja laaja henkilöstökysely toteutetaan vuoden toisella puoliskolla. Vuonna 2021 henkilöstökyselyyn vastasi lähes 7 400 mehiläistä, ja vastausprosentiksi muodostui erinomainen 60. Mukana vastaamassa olivat ensimmäistä kertaa myös Ruotsin ja Viron yhtiöiden työntekijät. Kyselyyn oli mahdollista vastata kaikissa vastaajamaissa suomen, englannin, viron ja ruotsin kielillä. Lisäksi jokaisen työntekijän on tarkoitus käydä esihenkilönsä kanssa vuoden aikana kehityskeskustelu. Vuoden 2021 henkilöstötutkimuksessa 58 % vastaajista kertoi käyneensä keskustelun kuluneen vuoden aikana. Määrä laski hivenen, ja kehityskeskustelujen kattavuuden nostaminen onkin nostettu vuoden 2022 tärkeäksi tavoitteellisen johtamisen teemaksi.



HENKILÖSTÖRYHMÄT

20 %	Lääkärit ja hammaslääkärit
71 %	Hoito- ja avustava henkilöstö
9 %	Esihenkilöt ja tukipalvelut



Vuonna 2021 agendalla olivat vahvasti perehdytysten ja rekrytointien kehittäminen. Kehittämistyötä tehtiin käymällä dialogia prosesseihin osallistuneiden ammattilaisten kanssa. Keskeisinä kehittämisaikoina vuonna 2021 olivat eri ammattiryhmille ja oppijaprofiileille sopivat verkko-oppimiskokonaisuudet, yrityskulttuurin ja johtamisen erityinen huomio yrityskaupoissa ja muutosjohtamisessa sekä uuden HR-järjestelmä Workdayn käyttöönotto. Uudella järjestelmällä pyritään kehittämään erityisesti johtamis- ja HR-

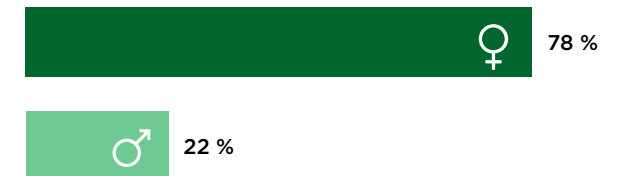
prosessien luotettavuutta, prosessien digitalisaatiota sekä prosessien ja käytäntöjen läpinäkyvyyttä.

Hyvä hallinto ja esihenkilötyö avaimina onnistumiseen

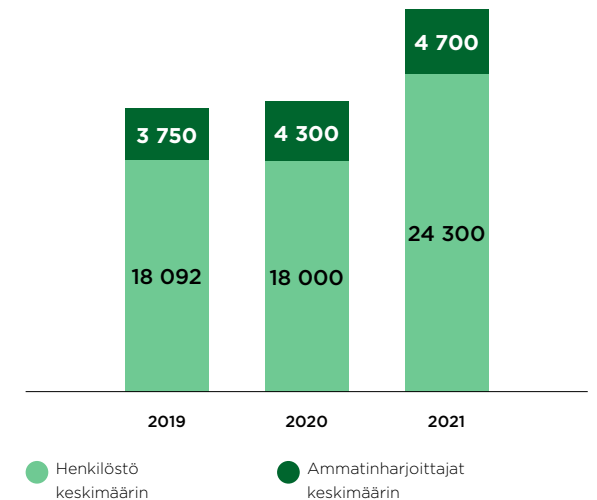
Onnistunut esihenkilötyö on henkilöstötutkimuksen perusteella Mehiläisen työntekijäkokemuksen ja -tyytyväisyyden keskeinen edellytys. Hyvä lähijohtaminen mahdollistaa keskeisesti myös laadun ja asiakaskokemuksen kehittämisen.

Henkilöstön sairauspoissaolot kokonaisuudessaan vähenivät edellisen vuoden 5,6 prosentista 5,3 prosenttiin.

Henkilöstön sukupuolijakauma, %



Henkilöstömäärä



Vuonna 2021 jatkoimme jo kolmatta vuotta kaikille Mehiläisen esihenkilöille suunnattua yhteistyössä Aalto EE:n kanssa suunniteltua Mehiläinen Executive Education -valmennusta, johon osallistui valmennuksen vuoden aikana noin 120 Mehiläisen esihenkilöä ja johtajaa aina johtoryhmätasolta tiimiesihenkilötasolle. Valmennuksen painopistettä vietiin tänä vuonna käsittelemään aiempaa kattavammin digitalisaatiota sekä liiketoiminnan kehitystä. Vuonna 2022 koulutus tullaan laajentamaan myös Mehiläisen uusiin toimintamaihiniin. Lisäksi Mehiläisen sosiaalipalveluissa järjestettiin vuoden aikana toimintalinjakohtaista esihenkilöiden koulutusta osana laatutyötä.

Johtajuutta ja esihenkilötyötä tukevilla toimilla on aikaansaatu jo kolmatta vuotta kestävä kokemuksellisen henkilöstön tyytyväisyyden kasvu kokonaistyytyväisyyteen sekä työntekijöiden kokemukseen esihenkilötyöstä. Eniten positiivista kehitystä sisältävissä indekseissä suuri osa on yhdistettävissä esihenkilötyön laadun kasvuun. Työntekijät ovat esimerkiksi olleet aiempaa tyytyväisempiä esihenkilötyön johdonmukaisuuteen, tasa-arvoisuuteen ja erilaisuuden hyväksymiseen sekä töiden jakautumiseen tasapuolisesti.

Vuoden aikana otettiin koko konsernissa käyttöön Mehiläisen uusi HR-järjestelmä Workday. Järjestelmä tarjoaa henkilöstölle ja esihenkilöille erinomaisen alustan osaamisen ja johtamisen kehittämiseen, suoritusten johtamiseen sekä jokapäiväiseen työskentelyyn. Järjestelmä myös lisää avoimuutta ja läpinäkyvyyttä läpi organisaation sekä varmistaa tasaisen laadun HR-prosesseissa kaikkialla organisaatiossa. Laaja käyttöönottoprojekti myös haastoi organisaatiota: uudet toimintamallit sekä järjestelmän muovaaminen Mehiläisen tarpeisiin

ja käyttöympäristöön jatkuivat vuoden mittaan ja haastoivat siten erityisesti esihenkilöitä sekä henkilöstöhallinnon ammattilaisia arjessa.

Jatkuvan oppimisen ja kehittämisen työpaikka

Koulutuspäiviä Mehiläisessä vuonna 2021 oli 10 935, mikä on keskimäärin 6 tuntia työntekijää kohden kasvaen edellisestä vuodesta. Mehiläisen oma koulutustarjonta on kerätty Workday-ympäristöön ja kattaa yli 500 kurssia perehtymisestä henkilökunnan täydennyskoulutukseen. Mehiläinen toimii myös kouluttajana: koulutimme erikoistuvia lääkäreitä yleislääketieteeseen, työterveyshuoltoon sekä useilla somaattisilla erikoisaloilla. Nuorten lääkäreiden yhdistyksen vuosittain suorittamassa koulutuspaikatutkimuksessa Mehiläisen terveyskeskukset saivat viiden tähden arvion koulutuspaikkana.

Vuoden aikaa panostettiin myös konsernin sisäiseen jatkuvaan oppimiseen. Keskeinen hanke on ollut Mehiläisessä tarjolla olevien urapolkujen kehittäminen ja kuvaaminen sekä itsepalvelusovellusten kehittäminen työkierron helpottamiseksi. Workday-järjestelmä tarjoaa mahdollisuudet myös ammattilaisten osaamisen systemaattiseen kartoittamiseen sekä kehitys- ja oppimistarpeiden ja -toiveiden välittämiseen esihenkilöille.

Uuden Workday-järjestelmän myötä henkilöstöä kannustettiin tuomaan esille omia taitoja sekä ominaisuuksia oman urakehityksen edistämiseksi, paremman asiakaskokemuksen varmistamiseksi sekä osaamisen hyödyntämiseksi työyhteisöissä. Ensimmäisellä kierroksella henkilöstö ilmoitti järjestelmän kautta yhteensä yli 30 000 taitoa tai osaamista henkilöstöjärjestelmään, ja tietoja ilmoi-

Onnistunut esihenkilötyö on henkilöstötutkimuksen perusteella Mehiläisen työntekijäkokemuksen ja -tyytyväisyyden keskeinen edellytys. Hyvä lähijohtaminen mahdollistaa keskeisesti myös laadun ja asiakaskokemuksen kehittämisen.

tettiin järjestelmään aina uusimmista työntekijöistä Mehiläisen ylimpään johtoon asti.

Tavoitteena työssä viihtyvä ja työhönsä sitoutunut ammattilainen

Mehiläisen vastuullisuusohjelman tavoitteena on henkilöstövaihtuvuuden väheneminen. Vaihtuvuuden katsotaan olevan mittari, joka kuvaa hyvin työssä viihtymistä, työhyvinvointia sekä ammattilaisten sitoutumista organisaatioon. Jatkoimme vuoden aikana useita toimenpiteitä vaihtuvuuden vähenemiseksi, ja henkilöstön kokonaisuusvaihtuvuus pieneni vuoden aikana ollen 16,5 % (2020: 17,2 %). Vaihtuvuuden alenemaa voidaan pitää merkittävänä, koska koko alalla työntekijäuskollisuuden raportointi kasvaneen työvoimapulan ja työpaikan vaihtomahdollisuuksien lisääntyttyä. Mehiläisen suurimmissa henkilöstöryhmissä vaihtuvuus oli vuonna 2021 lähihoitajilla 19 % (20 %), sairaanhoitajilla 16 % (18 %) ja lääkäreillä 10 (5 %).

Vuoden aikana tarjosimme esihenkilöille ja etätöitä tekeville koronan myötä merkittävää tukea.

Etätöitä tekeville järjestettiin sekä kaikkia koskevia kyselyitä työhyvinvoinnista ja työergonomiasta sekä edellisten pohjalta tehtyjä kohdennettuja kyselyitä ja näistä johdettuja toimia hyvinvoinnin kehittämiseksi. Myös mielen hyvinvoinnin palveluja tarjottiin matalalla kynnyksellä hyvinvoinnin kehittämiseksi erityisesti etätöitä tekevien henkilöiden F-diagnoosien kasvusta johtuen.

Kokoajaisten työntekijöiden määrä Mehiläisessä kasvoi vuonna 2021. Teimme vuoden aikana noin 6 700 rekrytointia, ja kokonaishenkilömäärä kasvoi vuoden aikana Suomessa noin 4 000 työsuhteella ja noin 1 000 (FTE) kokoajaiseksi muutetulla työsuhteella. Henkilöstörakenteessa on niin ikään tapahtunut tavoiteltu muutos, kun määräaikaisten työsuhteiden osuus pienentyi vuoden aikana prosentuaalisesti yli 50 %.

Palkitsemme vuosittain rahallisesti hyvästä suorituksesta Mehiläisen ammattilaisia. Vuonna 2021 tähtisuorittajina palkittiin ympäri Mehiläistä jälleen yli 200 ammattilaista ja tiimiä.

Laajat ja laadukkaat työterveyspalvelut

Henkilöstön työterveyspalvelut järjestetään noudattaen hyvää työterveyshuoltokäytäntöä ja tietosuojaa. Työterveyshuollon sopimus on laaja ja se sisältää lakisääteisen toiminnan lisäksi sairaanhoidon, erikoislääkärikonsultaatiot, digitaaliset palvelut ja kattavan mielen hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden. Työterveyshuollon palvelut ovat kaikkien työsuhteessa olevien mehiläisten käytettävissä. Mehiläisen ammatinharjoittajat eivät ole työsuhteisia henkilöitä, eivätkä he siten kuulu työterveyshuollon piiriin, vaan järjestävät yrittäjinä oman työterveyshuoltonsa.

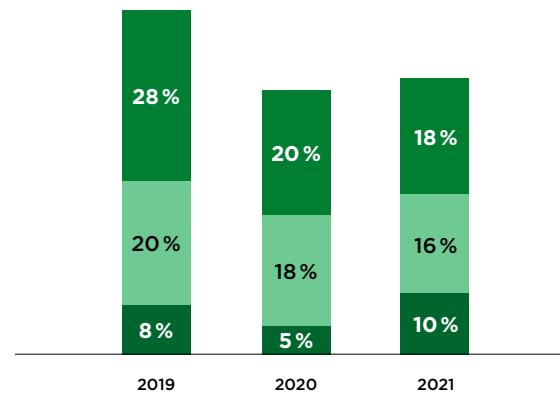
Konsernin työterveyden toimintasuunnitelmassa on kuvattu työterveystoiminnan tavoitteet, toimintamalli ja sisällöt. Paikalliset työterveystiimit kutsuvat koolle esihenkilöt ja päivittävät yksikkökohtaiset toimintasuunnitelmat vuosittain. Yrityksen ja työterveyshuollon yhteistyön tukena on työkyvyn toiminnanohjausjärjestelmä digitaalisine ratkaisuneen. Työnantajan kustantamia työterveyspalveluita täydentävät työhyvinvointia tukevat henkilöstöedut.

Tavoitteellista työkykyjohtamista

Työkykyjohtamisen tavoitteena on varmistaa työympäristöjen turvallisuus ja sujuva arki, edistää henkilöstön työhyvinvointia sekä hallita työkyvyttömyysriskejä ja riskikustannuksia. Työkykyjohtamiselle on asetettu mitattavat tavoitteet, joita johdetaan keskitetysti.

Henkilöstön vaihtuvuus

%

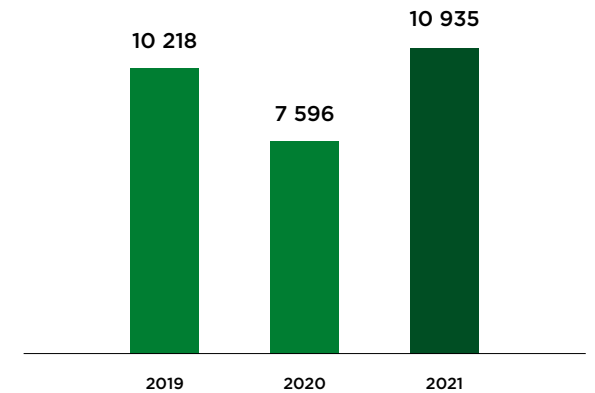


● Lähihoitajat ● Sairaanhoitajat ● Lääkärit

Uuden henkilöstöjärjestelmän myötä ammattiryhmäkohtainen data on väkioidumpaa ja tarkempaa, eivätkä 2021 luvut ole täysin vertailukelpoisia 2019-2020-lukuihin.

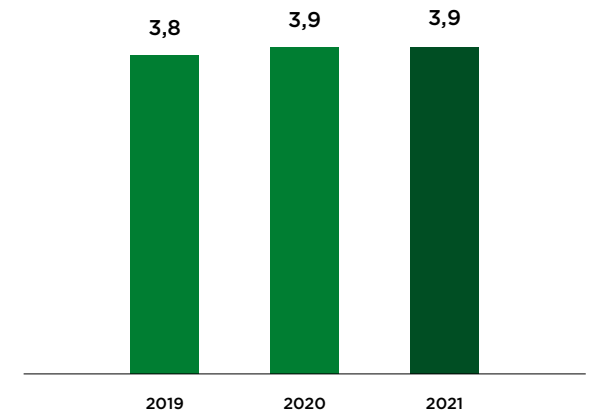
Koulutuspäivät

Lkm



Henkilöstötutkimuksen kokonaisindeksi

Skaala 1-5



Liiketoimintojen työsuojelupäälliköt koordinoivat alueensa työsuojelun yhteistoimintaa tehden tiivistä yhteistyötä esihenkilöiden ja henkilöstön edustajien kanssa.

Henkilöstöriskien hallinnassa korostuu esihenkilöiden, työsuojeluhenkilöstön ja henkilöstöhallinnon vuorovaikutus yhteistyössä työterveyshuollon, työeläkeyhtiöiden ja tapaturmavakuutusyhtiöiden kanssa. Työhyvinvointiohjelma laaditaan kullekin toimialalle, ja ohjelma sisältää työturvallisuuslaissa mainitun työsuojelun toimintaohjelman. Ohjelmassa esitetään tavoitteet ja käytännöt työpaikan henkilöstöriskien hallinnalle, työterveys- ja työturvallisuustoiminnalle ja henkilöstön työkykyä ylläpitävälle toiminnalle ja luodaan viitekehys näiden toteuttamiselle.

Työsuojelun yhteistoiminta on integroitu liiketoimintaan ja johtamiseen. Kaikkia koskevat työsuojeluasiat käsitellään edustuksellisen yhteistoimintana toimialojen työhyvinvointiryhmissä, joihin sisältyy lakisääteinen työsuojelutoimikuntien toiminta. Alueellisen tason toimintaa koordinoivat toimialoittain nimetyt työsuojelupäälliköt. Paikallisen tason työsuojeluasiat käsitellään yhteistoiminnassa työpaikoilla esihenkilöiden ja henkilöstön kanssa.

Riskien arviointi ja tapaturmien tutkinta

Työn vaarojen ja haittojen selvittäminen sekä riskien arviointi tehdään työpaikoilla yhdessä henkilöstön edustajien kanssa vuosittain. Riskien kartoituksella selvitetään toimipisteen työolosuhteita, työn kuormitustekijöitä sekä mahdollisia vaara- tai riskitekijöitä. Kartoitus on omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen, ennaltaehkäisy sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Työturvallisuusriskien arvioinnin yhteydessä hyödynnetään

myös muita tietolähteitä, kuten henkilöstökyselyn tuloksia ja työpaikkaselvityksiä. Kaikki läheltä piti- ja työturvallisuutta uhkaavat tilanteet on ohjeistettu kirjaamaan toiminnanohjausjärjestelmään. Työtapaturmat ja työmatkatapaturmat ilmoitetaan ja tutkitaan konsernin ohjeiden mukaisesti. Mahdollisten epäkohtien merkittävyys arvioidaan ja esihenkilön johdolla sovitaan työpaikan korjaavat toimenpiteet.

Alueelliset ja yksikkökohtaiset työsuojelupalautetut ovat aktiivisessa roolissa paikallisen tason työsuojelun yhteistoiminnassa. Toimialojen työsuojelutoimintaa koordinoivat liiketoimintojen omat työsuojelupäälliköt.

Vaikuttavaa työkykyjohtamista vuonna 2021

Vuoden 2021 aikana tapaturmista johtuvien työkyvyttömyystapausten ja riskikustannusten hallinnassa saatiin aikaan merkittäviä tuloksia. Vaikka henkilöstömäärä kasvoi, työtapaturmien määrä pieneni 16 prosenttia ja tapaturmista johtuneiden työkyvyttömyyspäivien määrä väheni 50 prosenttia. Tapaturmaesiintyvyys Suomessa oli 5,2 kpl/100 työntekijää.

Positiivinen kehitys kumpuaa lisääntyneestä tiedottamisesta ja koulutuksista, mutta ennen kaikkea esihenkilöiden, henkilöstöhallinnon ja työterveyden tiivistä yhteistyöstä. Tapaturmiin joutuneiden henkilöiden yksilöllinen tuki, räätälöidyt työjärjestelyt ja monipuolinen työpaikkakuntoutus ovat lyhentäneet poissaolojaksoja ja nopeuttaneet työhön palaamista. Mehiläisessä otettiin vuonna 2021 käyttöön uusi ns. case managerointi -toimintamalli tapaturmiin joutuneiden henkilöiden tehostettuun tukeen, hoitoon ja ohjaukseen. Tavoitteena on varmistaa sujuva hoitopolku sekä nopea töihin paluu tapaturman jälkeen.

Työkykyriskejä ja riskikustannuksia onnistuttiin hallitsemaan kuluneen vuoden aikana: työkykyriskihenkilöiden varhainen tunnistaminen ja seuranta tiivistyi, ja ennenaikaisten eläköitymisten riskihenkilöt saatiin tarkoituksenmukaisen tuen piiriin oikea-aikaisesti. Osatyökyvyttömyyseläkejärjestelyjä tehtiin onnistuneesti ja uudelleensijoituksia aiempaa enemmän. Työeläkemaksuluokakehitys jatkui positiivisena, ja ennenaikaisten eläköitymisten kustannusten voidaan todeta olevan hyvin hallinnassa. Henkilöstömäärän kasvusta huolimatta myönnettyjen työkyvyttömyys- ja osatyökyvyttömyyseläkkeiden määrä laski ja työkyvyttömyyseläkkeiden eläkemenokustannus pienentyi merkittävästi.

Henkilöstön sairauspoissaolot kokonaisuudessaan vähenivät edellisen vuoden 5,6 prosentista 5,3 prosenttiin. Mielen terveyden häiriöiden ja niistä johtuvien poissaolojen ehkäisemiseksi työterveyshuollon tarjoamia mielen hyvinvoinnin tuen toimintamalleja kehitettiin, ja palveluja laajennettiin mielen terveyshaasteiden hallitsemiseksi. Sairauspoissaolojen määrää ja kestoja pyrittiin vähentämään lisäämällä varhaista tukea, aktivoimalla kevennetyn ja korvaavan työn toimintamalleja, tehostamalla työkykyriskihenkilöiden työpaikkakuntoutusta ja lisäämällä räätälöityjä työkykyä tukevia ratkaisuja.

Mehiläinen osallistui elokuussa Olympiakomitean ja liikunnan alajärjestöjen hankkeeseen, jossa arvioidaan suomalaisten työpaikkojen panostuksia henkilöstöliikuntaan, terveyteen ja toimintakykyyn. Tuloksellisesta työstä henkilöstön hyvinvoinnin edistämiseksi Mehiläiselle myönnettiin Suomen aktiivisen työpaikka -sertifikaatti tunnustukseksi hyvin toteutetusta henkilöstön työhyvinvointia ja liikuntaa edistävästä toiminnasta.

KANSAINVÄLINEN REKRYTOINTI KÄYNNISTYI VUODEN 2021 AIKANA

VUONNA 2020 PERUSTETTU Heathcare Staffing Solutions (HSS) on Mehiläisen täysin omistama tytäryhtiö. HSS rekrytoi ja kouluttaa henkilöstöä terveydenhoitoalan tarpeisiin yhteistyössä kumppaneidensa kanssa. Vuonna 2021 HSS:n kautta on tullut Suomeen erityisesti hoiva-avustajan koulutuksen saaneita ammattilaisia.

Mehiläinen perusti HSS:n tavoitteenaan ratkaista kasvavaa sote-sektorin henkilöstötarvetta. Suomeen tarvitaan lisää osaavia ammattilaisia, jotta ikääntyneille voidaan tarjota laadukasta hoivaa nyt ja tulevaisuudessa. Kansainvälisen rekrytoinnin kautta teemme kestäväällä tavalla osamme työvoimapulan ratkaisujen löytämiseksi.

HSS:n kautta Suomeen tuleva henkilöstö sijoituu työhön Mehiläisen omiin yksiköihin sekä ulkoisten asiakkaiden palvelukseen. Mehiläisen omista

yksiköissä työskentelevät hoiva-avustajat ovat osa Mehiläisen henkilöstöä. Tässä raportissa raportoivat henkilöstötiedot ja henkilöstöedut- ja käytännöt kattavat myös HSS:n kautta tulleen henkilöstön.

HSS:n koulutus- ja rekrytointitoiminta poikkeaa luonteeltaan Mehiläisen muista liiketoiminnoista. Kansainvälinen rekrytointi vaatii kiinnittämään huomiota esimerkiksi ihmisoikeuskysymyksiin eri tavalla kuin toimintamaissa rekrytoitaessa. Vastuullisuuskysymysten tarkempi kartoittaminen toteutetaan HSS:ssa vuoden 2022 aikana.

Rekrytointi ja koulutus

HSS:n kehittämä, kumppaneita hyödyntävä koulutusmalli mahdollistaa sote-ammattilaisten rekrytoinnin ja kouluttamisen Suomeen mistä tahansa maailmasta. Koulutus toteutetaan sote-ammattiotintojen osalta yhteistyössä suomalaisen koulutuksenjärjestäjän kanssa hoiva-avustajan koulutusvaateita vastaavasti. Kieliopinnoista vastaa HSS kehittämällään digitaalisella oppimisalustalla. Opiskelijat suorittavat koulutuksen aikana Eurooppalaisen CEFR-viitekehityksen mukaiset sote-ammattihenkilönä toimimiseen edellytetyt kielitasokoheet.

Rekrytoimme opiskelijat itse emmekä käytä rekrytoinnissa alihankkijoita. Koulutus on opiskelijoille maksuton. Näin voimme varmistua, että tunnemme rekrytoitavat henkilöt ja että rekrytointikriteerit toteutuvat, sekä torjua ihmiskaupan riskiä. Emme edellytä rekrytoitavilta opiskelijoilta aiempaa alan tutkintoa, vaan koulutamme heidät hoiva-avustajiksi alusta asti. Näin ehkäisimme mahdollisuuksien mukaan päätymistä omaa koulutusta matalamman tason työhön kohdemaassa.

Rekrytoimme opiskelijat itse emmekä käytä rekrytoinnissa alihankkijoita. Koulutus on opiskelijoille maksuton. Näin varmistumme rekrytointi kriteerien toteutumisesta sekä torjumme riskejä.

Työskentely ja perehtyminen kohdemaassa

Suomeen tultuaan henkilöt suorittavat hoiva-avustajakoulutuksen loppuun näyttökokein ja voivat työskennellä hoiva-avustajana. Heille mahdollistetaan jatko-opiskelu lähihoitajatutkintoon esimerkiksi yhteistyöoppilaitoksessa. Valmistuttuaan he työskentelevät Suomessa sote-ammattihenkilöinä ja kuuluvat työssään suomalaisen työehtosopimuksen piiriin samoilla työehdoilla kuin Suomesta rekrytoidut ammattilaiset. Pääosin Filippiineiltä kotoisin oleville työntekijöille tehdään Filippiinien lainsäädännön edellyttämä määräaikainen työsopimus.

HSS vastaa saapuvien työntekijöiden integraatiosta Suomeen huolehtimalla työntekijän apuna asettumiseen liittyvistä käytännön asioista, kuten asunto, puhelin, vero- ja pankkiasiat sekä perehdytys uuteen asuinalueeseen. HSS toimii lisäksi työntekijöiden apuna mahdollisissa ongelmatilanteissa.



VASTUULLISUUSTEEMAT

KESTÄVÄSTI KEHITTYVÄ MEHILÄINEN

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

Vuonna 2021 kansainvälistyvässä Mehiläisessä vahvistettiin konsernin toiminnan ohjausta. Kaikki Mehiläisen toimintaa ohjaavat politiikat ja Code of Conduct päivitettiin konsernin hallituksen hyväksymänä vastaamaan entistä paremmin kansainvälisen konsernin tarpeita. Samalla Mehiläiselle luotiin myös uusi rahoituspolitiikka sekä petostentorjuntapolitiikka.

Korkea tietoturva on kaiken Mehiläisen toiminnan lähtökohta

Tietoturva ja potilastietojen turvallisuus sekä luotamuksellisuus ovat Mehiläisen toiminnalle kriittinen perusta. Mehiläisen tietoturva on rakennettu mahdollisimman korkeaksi esimerkiksi verkkoyhteyksien, salauksien, käyttäjätunnistuksen, sovellusten sekä osaamisen osalta. Käytössä on lukuisia toimenpiteitä, jotka varmistavat yhtiön korkeaa tietoturvaa. Yhteydet Mehiläisen järjestelmiin testataan säännöllisesti ulkopuolisen tietoturvayrityksen toimesta.

Vuonna 2021 lisäsimme investointeja tietoturvaaan kaikilla osa-alueilla ja järjestimme ensimmäisen bug bounty -ohjelman ulkoisille tietoturva-asiantuntijoille. Ohjelman tavoitteena oli etsiä tietoturva-aukkoja Mehiläisen järjestelmistä. Mehiläisessä oli myös käytössä henkilöstölle suunnattu koulutuspelejä, jonka avulla kehitetään henkilökunnan valmiuksia tunnistaa tietojenkalasteluyrityksiä sekä reagoida ja raportoida niistä.

Kaikkissa markkinoilla olevissa ohjelmistoissa 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 sekä liikenteeseen reagoidaan hälytysten avulla. Omien tietoturva-asiantuntijoiden lisäksi yhtiöllä on käytössä ulkopuolisen tietoturvayhtiön kyberpuolustuskeskus. Vuonna 2021 raportoimme tietosuojaviranomaiselle 18 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 -sertifioidusta konesaleista. Julkisissa palveluissa toimitaan tilaajan käytännön mukaan. Erityistä huomiota tietoturvaan kiinnitetään myös liiketoimintakauppojen yhteydessä.

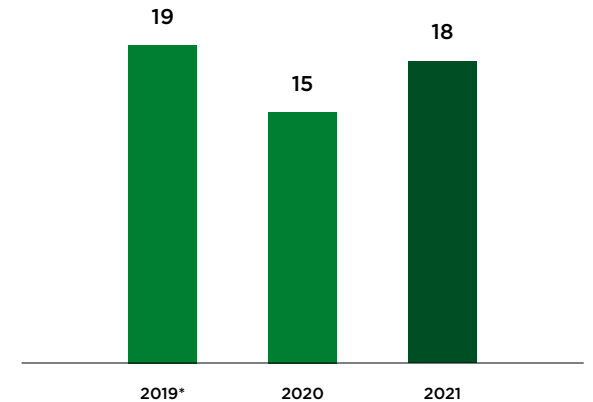
Noudatamme toiminnassamme EU:n yleistä tietosuoja-asetusta, voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä viranomaisten ohjeistuksia henkilötietojen käsittelystä. Tietoturvariskien hallinta on osa Mehiläisen riskienhallinnan kokonaisuutta. Seuraamme toimintaamme liittyviä riskejä säännöllisesti ja systemaattisesti sekä kehitämme toimintaamme jatkuvasti.

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 omaa monipuolista toimintaa. Vuoden 2021 aikana

Tietosuojaviranomaiselle raportoidut tietoturvaloukkaukset

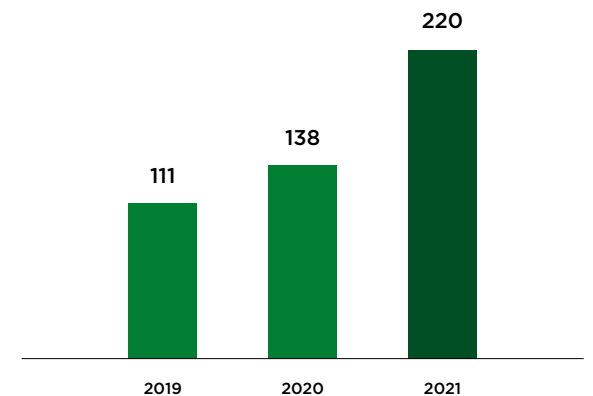
Lkm



* touko-joulukuu

Supplier Code of Conductiin sitoutuneiden toimittajien määrä

Lkm



Mehiläisen toiminta on laajentunut myös Suomen rajojen ulkopuolelle, joten toimittajien valintaprosessia sekä valintakriteerejä kehitetään ottaen huomioon myös kansainväliset vaatimukset.

Hankintapolitiikka perustuu Mehiläisen strategiaan ja arvoihin: toteutamme vastuullista ja avointa hankintapolitiikkaa. Hankintapolitiikkaa päivitettiin keväällä 2021 ottaen huomioon Mehiläisen kansainvälistyminen ja päivitetyn toimittajien toimintaohjeen vaatimukset toimittajien vastuullisuudelle. Hankintatoiminnan tavoitteena on toimittajien ja tuotevalikoiman yhtenäistäminen, vastuulliset yhteistyökumppanit, laadukkaat tuotteet ja palvelut kilpailukykyiseen hintaan sekä sujuva hankintaprosessi. Hankintatiimi seuraa aktiivisesti toimittajien toimintaa ja markkinoilla tapahtuvia muutoksia sekä kilpailuttaa säännöllisesti tuotteita ja palveluita. Toimittajien arviointia, hyväksyntää ja seuranta kehitetään jatkuvasti, jotta varmistetaan laadukkaat tuotteet ja palvelut sekä parannetaan toimitusvarmuutta. Mehiläisen toimittajilla ja toimitusketjuilla on tärkeä rooli Mehiläisen oman vastuullisen liiketoiminnan vaatimusten täyttämässä.

Toimittajat sitoutuvat vastuullisuuden huomiointiin toimintaohjeisiin

Edellytämme, 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 työläinsäädäntöä ja ILO:n sopimuksia. Toimittajan on sitouduttava vastuullisuusvaatimukseen, 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. Toimittajien kanssa optimoidaan myös logistiikkaa ja tavarantoimituksia, minkä tarkoituksena on vähentää samalla ympäristökuormitusta. Mehiläisen Supplier Code of Conductin (toimittajien eettisen toimintaohjeen) on allekirjoittanut 220 toimittajaa. Vuonna 2021 keskitetyn hankintavolyymin toimittajista 81 prosenttia on sitoutunut Mehiläisen vastuullisuusvaatimukseen, mikä tarkoittaa yli 10 prosenttiyksikön kasvua edelliseen vuoteen.

Yhteistyön, toimittajien suorituskyvyn ja vastuullisuuden arvioimiseksi Mehiläinen tekee säännöllisesti toimittaja-arvioinnin, ja toiminnan kannalta kriittisten kategorioiden toimittajia myös auditoidaan. Vuonna 2021 toimittaja-arviointi tehtiin 144 toimittajalle, ja vastausprosentti oli 95. Arviointi toteutettiin sähköisenä itsearviointina, jonka vastaukset arvioitiin ja pisteytettiin. Vuoden 2021 aikana auditointiin toimittajia, joiden toimintaan tai tuotteisiin liittyi valmistusmaa- tai kategoriariskejä. Lisäksi toimittajien riskiarvioinneilla kartoitettiin riskien toteutumisen todennäköisyys ja vaikuttavuus.

Mehiläisen tavoitteena on vähentää liikevaihtoon suhteutettua hiilijalanjälkeään suorien päästöjen osalta vähintään kolmella prosentilla edelliseen vuoteen nähden ainakin vuoteen 2025 asti.

Mehiläisen ympäristöjärjestelmä

Pyrimme toiminnassamme tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään mahdollisia ympäristöön kohdistuvia haittavaikutuksia. Odotamme, että kaikki Mehiläisessä työskentelevät sitoutuvat omassa työssään ympäristövastuuseen. Ympäristöasiat ovat osa Mehiläisen toiminta- ja laatu- ja laatujärjestelmää. Kehitämme toimintaamme niin, että loppusijoitettavan 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+-energiatehokkuussertifikaatit osoituksena siitä, että toiminta täyttää näiden standardien ja Suomen lainsäädännön sekä viranomaisien asettamat vaatimukset. Jokaisella Mehiläisen yksiköllä tulee olla oma ympäristöohjelma. Vuonna 2021 auditoinnin yhteydessä kiinnitettiin huomiota ympäristösuunnitelmien ylläpitoon ja seurantaan



yksiköissä. Vuoden 2022 aikana tavoitteena on tehdä ympäristötoimia ja niiden vaikutuksia näkyväksi muun muassa seurantatiedon avulla.

Mehiläisen tavoitteena pienempi hiilijalanjälki

Mehiläisessä toteutettiin vuonna 2021 ulkoisen asiantuntijatahon avustuksella konsernin hiilijalanjäljen laskenta, jonka yhteydessä laskettiin konsernin suorat (scope 1 ja scope 2) sekä epäsuorat (scope 3) päästöt. Mehiläisen tavoitteena on vähentää liikevaihtoon suhteutettua hiilijalanjälkeään suorien päästöjen osalta vähintään kolmella prosentilla edelliseen vuoteen nähden vähintään vuoteen 2025 asti. Mehiläinen on sitoutunut tähän vähennysta-

voitteeseen myös osana rahoitussopimustaan. Suorien päästöjen ohella hiilijalanjäljen laskenta tarjoaa erinomaiset mahdollisuudet tunnistaa sitoumuksen ohella päästövähennyskohteita myös Mehiläisen epäsuorien päästöjen osalta.

Vuoden 2020 päästöihin vertailtuna Mehiläisen hiilijalanjälki laski vuonna 2021 liikevaihtoon suhteutettuna kuusi prosenttia. Kasvua konsernin suoriin päästöihin vuonna 2021 toivat edelliseen vuoteen verrattuna liikkumisen ja siten autoilun kasvu, autojen määrän kasvu liiketoiminnan laajentumisen myötä sekä vuotta 2020 kylmempi talvikausi, joka kasvatti lämmitystarvetta. Konsernin päästöjä laski siirtyminen hiilineutraaliin kaukolämpöön useissa sosiaalipalveluiden yksiköissä.

Mehiläisen hiilijalanjälki

tonnia (tCO ₂)	2020	2021
Scope 1	4 210	6 051
Scope 2	2 454	1 449
Scope 3	65 618	76 061

CO₂-päästöt yhteensä

59,7

tCO₂e/MEUR

Liikevaihtoon suhteutetut kokonaispäästöt laskivat kuusi prosenttia vuoteen 2020 verrattuna.

Edistämme kestäväää kehitystä hillitsemällä energiankulutusta

Mehiläinen-konsernissa merkittävin energiankulutus syntyy sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun vuokra-kiinteistöissä, jotka edustavat yhdessä 80 % koko konsernin energiankulutuksesta. Konsernitason energiankulutusjärjestelmään on kehitetty vuoden 2021 aikana tiedonsiirtovalmius sisäisen energiara- portoinnin kehittämistä varten.

Sosiaalipalveluiden kaikissa uudisrakennushankkeissa on maalämpö valittu ensisijaiseksi lämmitysjärjestelmäksi. Tietohallinnon puolella jatkamme vuonna 2021 palvelutuotannon siirtämistä perinteisestä konesalituotannosta energiatehokkaisiin ja siten ympäristölle ystävällisempiin tuotantolaitoksiin.

Mehiläisen käyttämä sähkö on alkuperätakuujärjestelmän kautta hankittua 100-prosenttisesti uusiutuvaa energiaa. Suurimmassa osassa sosiaalipalveluiden kohteita lämmitystapana on kaukolämpö, jota tuotetaan paikallisesti hyvin erilaisilla tuotantotavoilla. Yhteensä 30 kohteessa on siirrytty vuoden 2021 aikana hiilineutraaliin kaukolämpöön.

Sähkön- ja lämmönkulutus

	Mehiläinen - Suomi (yhteensä) MWh		Suhteessa liikevaihtoon MWh/MEUR	
	2020	2021	2020	2021
Sähkönkulutus	33 741	37 421	29 024	27 485
Lämmitysenergia	20 050	23 727	17 248	17 427

Jätteiden käsittely Mehiläisessä

Sekajätteen osuus konsernin jätteistä kasvoi, yhtenä keskeisenä syynä oli kertakäyttösuojainten siirtyminen energijakeesta sekajätteeseen osassa yksiköitä. Sosiaalipalveluiden yksiköt laativat yksikkötason jättesuunnitelman osana ympäristösuunnitelmaa. Tarkoituksenamme on kehittää toimintaamme niin, että loppusijoitettavan jätteen ja käytettävän paperin määrä vähenee. Tuemme konsernitason vastuullisuutta tarjoamalla tietoutta, koulutusta ja välineistöä ympäristöasioiden edistämiseksi.

Yhdyskuntajätteen jakautuminen 2021

Sekajäte	48 %	654,28 tn
Biojäte	16 %	218,48 tn
Keräyspaperi	7 %	97,02 tn
Kartonki	7 %	95,87 tn
Pahvi	6 %	77,22 tn
Energia	3 %	46,58 tn
Tietosuojamateriaali	4 %	50,24 tn
Muut	9 %	130,10 tn
Yhteensä		1 369,79 tn

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 ilmoitus ohi erillisen anonyymin whistleblowing-kanavan kautta.

Ilmoituksen tekemiseen ohjataan, kun epäily koskee joko toimintaperiaatteiden vakavaa väärinkäytöstä, epäkohtaa tai epäeettistä toimintaa Mehiläisessä.

Suurimmassa osassa sosiaalipalveluiden kohteissa lämmitystapana on kaukolämpö, jota tuotetaan paikallisesti hyvin erilaisilla tuotantotavoilla. Yhteensä 30 kohteessa on siirrytty vuoden 2021 aikana hiilineutraaliin kaukolämpöön.

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 2021 whistleblowing-kanavan kautta vastaanotettiin 7 ilmoitusta.



RAPORTOINTI- PERIAATTEET

42 Yleiset raportointiperiaatteet

43 GRI-indeksi

RAPORTOINTIPERIAATTEET

YLEISET RAPORTOINTIPERIAATTEET

Tämä raportti kattaa toimintamme kalenterivuodelta 2021. Raportointi kattaa kaikki Mehiläinen Konsernin toimialat sekä kaikki toimintamaat, mikäli toisin ei mainita. Raportti sisältää tietoa olennaisimmista vastuullisuusaiheista. Eettiset ohjeet ja toimintaperiaatteet koskevat Mehiläisen oman toiminnan lisäksi myös Mehiläisessä toimivia itsenäisiä ammatinharjoittajia.

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 kuvaamassa 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, jonka tilintarkastusyhtiö Ernst & Young Oy on varmentanut. Mehiläisen johtoryhmä ja hallituksen tarkastusvaliokunta on hyväksynyt vastuullisuusraportin. Vastuullisuusraporttiamme ei ole ulkoisesti varmennettu.

RAPORTOINTIPERIAATTEET

GRI-INDEKSI

Tunnus	Sisältö	Sijainti	Lisätiedot
GRI 102: Yleinen sisältö			
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 omistus rakenne ja yhtiömuoto	Mehiläinen lyhyesti s. 6	
102-6	Markkina-alueet, toimialat	Mehiläinen lyhyesti s. 6; Toimitusjohtajan katsaus s. 5	
102-7	Raportoivan organisaation koko	Mehiläinen lyhyesti s. 6; Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 24-26, Haluttu ja merkityksellinen työpaikka s. 30	
102-8	Tietoa palkansaajista ja muista työntekijöistä	Mehiläinen lyhyesti s. 6; Haluttu ja merkityksellinen työpaikka s. 30-31	
102-9	Toimitusketju	Kestävästi kehittyvä Mehiläinen s. 36-38	
102-10	Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa	Toimitusjohtajan katsaus s. 5; Tapahtumia ja kohokohtia s. 7	
102-11	Varovaisuusperiaatteen soveltaminen	Mehiläisen vastuullisuuden johtamistapa s. 15	
102-12	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	Mehiläisen vastuullisuusohjelma s. 10; YK:n kestävän kehityksen tavoitteet s. 11-13	
102-13	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	Vastuullisuuden sidosryhmät 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. 11-13; Laadukkaan hoivan ja hoidon edelläkävijä s. 17-22; Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 23-27	
Liiketoiminnan eettisyys			
102-16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	Mehiläinen lyhyesti s. 6; Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 24-25	
102-17	Epäiltyjen väärinkäytösten ilmoittaminen	Kestävästi kehittyvä Mehiläinen s. 40	

Tunnus	Sisältö	Sijainti	Lisätiedot
Hallinto			
102-18	Hallintorakenne	Mehiläisen vastuullisuuden johtamistapa s. 15	
Sidosryhmävuorovaikutus			
102-40	Luettelo organisaation sidosryhmistä	Vastuullisuuden sidosryhmät 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	Vastuullisuuden sidosryhmät s. 14	
102-43	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	Vastuullisuuden sidosryhmät s. 14	
102-44	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	Vastuullisuuden sidosryhmät s. 14	
Raportointikäytäntö			
102-45	Konsernitilinpäätökseen sisältyvät yhtiöt	Toimintakertomus ja Tilinpäätös 2021: Konsernitilinpäätöksen liitetiedot s. 73–75	
102-46	Raportin sisällön ja laskentarajojen määrittely	Mehiläisen vastuullisuusohjelma s. 10; Raportointiperiaatteet s. 42	
102-47	Olennot aiheet	Mehiläisen olennaisuusanalyysi s. 9; Raportointiperiaatteet s. 42	
102-48	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	Raportointiperiaatteet s. 42	Ei muutoksia
102-49	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja aiheiden laskentarajoissa	Raportointiperiaatteet s. 42	Ei merkittäviä muutoksia
102-50	Raportointijakso	Raportointiperiaatteet s. 42	1.1.–31.12.2021
102-51	Edellisen raportin päiväys	GRI-sisältöindeksi	19.2.2021
102-52	Raportin julkaisutiheys	GRI-sisältöindeksi	Vuodesta 2020 alkaen raportti julkaistaan vuosittain.
102-53	Yhteystiedot, josta kysyä raporttiin liittyviä lisätietoja	Yhteystiedot s. 47	
102-54	GRI-standardien mukainen raportoinnin kattavuus	Sisältö s. 2	
102-55	GRI-sisältöindeksi	GRI-sisältöindeksi s. 43–45	
102-56	Raportoinnin varmennus	Raportointiperiaatteet s. 42	



Tunnus	Sisältö	Sijainti	Lisätiedot
Johtamistapa			
GRI 103: Johtamistapa 2016			
103-1	Olellaiset aiheet ja niiden vaikutukset	Vastuullisuuden olellaiset aiheet s. 9-10	
103-2	Johtamistapa ja sen osa-alueet	Vastuullisuuden johtaminen s. 15; Laadukkaan hoivan ja hoidon edelläkävijä s. 18-22; Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 24-27; Haluttu ja merkityksellinen työpaikka s. 30-35; Kestävästi kehittyvä Mehiläinen s. 37-40	
103-3	Johtamistavan arviointi	Vastuullisuuden johtaminen s. 15; Laadukkaan hoivan ja hoidon edelläkävijä s. 18-22; Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 24-27; Haluttu ja merkityksellinen työpaikka s. 30-35; Kestävästi kehittyvä Mehiläinen s. 37-40	
Taloudelliset tulokset			
GRI 201: Taloudelliset tulokset 2016			
201-1	Suoran taloudellisen arvon tuottaminen ja jakaminen	Mehiläinen lyhyesti s. 6; Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 25-26; Konsernitilinpäätös s. 30-35	
Välilliset taloudelliset vaikutukset			
GRI 203: Välilliset taloudelliset vaikutukset 2016			
203-2	Keskeiset epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus	Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 24-25; Vuosikertomus: Kansainvälistyvä Mehiläinen; s. 23-24, Mehiläinen Suomessa s. 28-42	
Korruptiovastaisuus			
GRI 205: Korruptionvastaisuus 2016			
205-3	Vahvistetut korruptiotapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet	GRI-sisältöindeksi	Ei korruptiotapauksia vuonna 2021
Verot			
GRI 207: Verot 2019			
207-1	Verolinjaukset	Toimialojen uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 26-28	
207-2	Veroasioiden johtaminen, valvonta ja veroihin liittyvien riskien hallinta	Toimialojen uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 26-28	
207-3	Verotusta koskevat kysymykset sidosryhmiltä	Vastuullisuuden sidosryhmät s. 14; Toimialan uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 26	
207-4	Maakohtainen raportointi	Toimialojen uudistaja ja ketterä kehittäjä s. 26-28	

Tunnus	Sisältö	Sijainti	Lisätiedot
Työsuhteet			
GRI 401: Työsuhteet 2016			
401-1	Uudet työntekijät ja henkilöstön vaihtuvuus	Haluttu ja merkityksellinen työpaikka s. 30–35	
Koulutus ja henkilöstön kehittäminen			
GRI 404: Koulutus ja henkilöstön kehittäminen 2016			
404-1	Keskimääräiset koulutustunnit per työntekijä	Haluttu ja merkityksellinen työpaikka s. 32	Koulutuspäiviä Mehiläisessä oli vuonna 2021 10 935, mikä on keskimäärin 6 tuntia työntekijää kohden kasvaen edellisestä vuodesta.
404-2	Osaamiseen ja elinikäiseen oppimiseen liittyvät ohjelmat	Haluttu ja merkityksellinen työpaikka s. 31–32	
404-3	Kehityskeskustelut ja suoritusten arvioinnit	Haluttu ja merkityksellinen työpaikka s. 30	
Jätteet			
GRI 306: Jätteet 2020			
306-3	Syntynyt jäte	Kestävästi kehittyvä Mehiläinen s. 40	
Toimittajien ympäristöarviointi			
GRI 308: Toimittajien ympäristöarviointi 2016			
308-1	Uudet toimittajat, jotka on seulottu ympäristökriteereiden mukaisesti	Kestävästi kehittyvä Mehiläinen s. 37–38	
Toimittajien sosiaalisen vastuun arviointi			
GRI 414: Toimittajien sosiaalisen vastuun arviointi 2016			
414-1	Uudet toimittajat, jotka on seulottu sosiaaliseen vastuuseen liittyvien kriteereiden mukaisesti	Kestävästi kehittyvä Mehiläinen s. 37–38	
Mehiläisen omat indikaattorit			
Oma indikaattori	NPS (Net Promoter Score) yksityisissä ja julkisissa terveyspalveluissa	Laadukkaan hoidon ja hoivan edelläkävijä s. 18	
Oma indikaattori	Ikääntyneiden hoivapalvelujen laatuindeksi	Laadukkaan hoidon ja hoivan edelläkävijä s. 18	
Oma indikaattori	Hoitoonpääsy Mehiläisen julkisissa terveyskeskuksissa	Laadukkaan hoidon ja hoivan edelläkävijä s. 19	

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

Pohjoinen Hesperiankatu 17 C

00260 Helsinki

mehilainen.fi

