



MEHILÄINENS ÅR
2022

INNEHÅLL



ÅR 2022

- 4** Mehiläinen i korthet
- 6** Händelser och höjdpunkter
- 7** VD:s sammanfattning
- 10** Hållbarhet
- 13** Mehiläinen som arbetsgivare



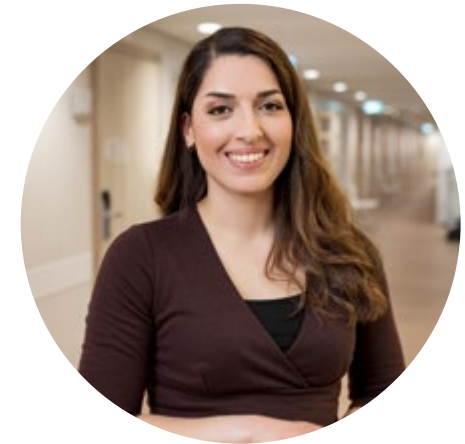
MEHILÄINEN I FINLAND

- 21** Privata hälsotjänster
- 31** Offentliga hälsotjänster
- 38** Socialtjänster



MEHILÄINEN INTERNATIONELLT

- 45** Sex framgångsfaktorer för internationell tillväxt
- 46** Estland
- 47** Sverige
- 48** Tyskland
- 49** BeeHealthys programvarutjänster



EKONOMISK ÖVERSIKT

- 52** Nyckeltal för resultatet
- 53** Skatteavtryck
- 54** Mehiläinens ledning

SÅ HÄR LÄSER DU ÅRSBERÄTTELSEN

Bläddra i innehållet i årsberättelsen genom att skrolla nedåt på sidorna eller klicka på rubrikerna uppe på sidan och på länkarna i innehållsförteckningen.

 Klicka på menyikonen, så kommer du tillbaka till denna sida.

ÅR 2022

- 4** Mehiläinen i korthet
- 6** Händelser och höjdpunkter
- 7** VD:s sammanfattning
- 10** Hållbarhet
- 13** Mehiläinen som arbetsgivare

MEHILÄINEN I KORTHET

BÄTTRE HÄLSA OCH VÄLBEFINNANDE I FINLAND OCH INTERNATIONELLT

Mehiläinen är en välkänd och ansedd privat producent av social- och hälsovårdstjänster, som verkar i Finland och internationellt.



Antal anställda och yrkesutövare

33 000



Enheter

820



Antal kunder i hela Mehiläinen

2,1 mn



Användare av MinMehiläinen

1,8 mn



Omsättning, miljoner euro

1 632,8



Omsättningsökning

16,7 %

I Finland

Heltäckande social- och hälsovårdstjänster för privat- och företagskunder, försäkringsbolag och anordnare av offentliga tjänster.

Internationellt

Tjänster inom primärvård och öppenvård på fysiska kliniker som även tar hjälp av digitalisering i Estland, Sverige och Tyskland. Dotterbolaget BeeHealthy tillhandahåller programvarutjänster för hälso- och sjukvård i Europa, Mellanöstern och Afrika. Dotterbolaget Healthcare Staffing Solutions fokuserar på internationell rekrytering och har verksamhet i Asien.



MED LIVET SOM UPPDRAG

Mehiläinens historia är inte en historia om företaget, utan om människor och en attityd.

När en grupp läkare grundade Mehiläinen år 1909 var deras mål att skapa bättre hälsa och välbefinnande.

Under resans gång har vi vårdat soldater, varit med om att bygga upp en företagshälsovård, tagit in papporna i förlossningssalarna, gjort en exportprodukt av digital hälsovård, upplevt tre pandemier och skapat hela Finlands Mehiläinen.

Under hela denna resa har vi haft fokus på en sak – livet. Skört, starkt och nyckfullt. Orättvist och lyckosamt. Begynnande eller redan tynande. Alltid värdefullt och unikt.

På drygt hundra år har världen förändrats, men det har inte vår inställning. Därför tillhandahålls den bästa vården än idag inte av ett företag, utan av människor som har livet som uppdrag.



MEHILÄINEN
EST. 1909

2022 HÄNDELSE OCH HÖJD- PUNKTER

01

JANUARI

En ny läkarmottagning med full service öppnar i Dickursby i Vanda. Senare under året öppnas nya vårdcentraler i Tammerfors, Kalajo och Haapavesi.



02

Fysios blir en del av Mehiläinen

FEBRUARI Center för distansmedicin öppnas för att erbjuda snabbare vård inom den offentliga sektorn.

Vi fortsätter att växa i Sverige under namnet Meliva.



03

MARS Mainiokoti-hemmen går starkt framåt i kvalitetsarbetet inom omsorg för äldre.

Mehiläinen utses till Finlands mest pålitliga privata läkarcentral av Reader's Digest.

04

Den internationella tillväxten fortsätter

APRIL

Vi utökar vår verksamhet i Tyskland genom att köpa läkarcentralen MVZ Westpfalz.



05

MAJ Terapitjänsterna stärks genom köpet av Tutoris som erbjuder rehabiliterings- och omsorgstjänster.



11

Mehiläinen utses till årets arbetsgivarvarumärke

NOVEMBER

I och med företagsköpet av läkarstationen Aslak blir vårt verksamhetsställe i Sodankylä det nordligaste, fasta stället i vårt servicenätverk.

06

JUNI Solutos läkartjänster inom psykiatri blir en del av Mehiläinen.

07

JULI Työterveys Laine blir en del av Mehiläinen. Företagshälsövårdstjänsterna i de kommande välfärdsområdena konkurransutsätts inom många områden, och Mehiläinen väljs som leverantör i flera av dem.

09

SEPTEMBER Enligt våra företagshälsodata ligger sjukfrånvaron på den högsta nivån på flera år. Psykiska problem är en växande orsak till frånvaron.



DECEMBER BeeHealthy får pris från Vaikuttavusseura för Årets effektivitetsgärning 2022 med sin distansplattform SuomiSote.



VD:NS SAMMANFATTNING

ETT UTMANANDE ÅR I ETT TUFFT VÄRLDSLÄGE

Läget i omvärlden utmanade Mehiläinen och hela social- och hälsovårdsbranschen under 2022. Pandemin, Rysslands attack mot Ukraina, arbetskraftsbristen och den höga inflationen skapade en svåröversäglig affärsmiljö som påverkade vår lönsamhet.

Under det utmanande året 2022 koncentrerade vi inom Mehiläinen oss på vår grunduppgift: att skapa bättre hälsa och välmående. Våra kompetenta och skickliga medarbetare visade återigen att vi har livet som uppdrag, även när det stormar i vår omvärld. Jag vill därför tacka all personal inom Mehiläinen för ert viktiga och meningsfulla arbete under år 2022.

Under hösten publicerade ekonomitidningen *Talouselämä* siffror som visade att Mehiläinen var det företag som hade utökat sin personal mest, och att Mehiläinen var den fjärde största privata arbetsgivaren. Under 2022 ökade antalet anställda och yrkesutövare med totalt 14 % till 33 000. Under året var vi även nöjda med vår medarbetarundersökning som visade på ett rekordhøgt resultat. Vårt långsiktiga medarbetarfokus märktes också externt då Mehiläinen utsågs till årets arbetsgivarvarumärke och röstades fram bland studenter som den mest eftertraktade arbetsgivaren i branschen.

Stor efterfrågan på privata hälsotjänster

För Mehiläinen präglades året av en stor efterfrågan på privata hälsotjänster. Vi utökade våra marknadsandelar inom läkar- och tandläkartjänster samt fysioterapi, och vårt besöksantal ökade med ett tvåsiffrigt procenttal jämfört med föregående år. Under året bidrog vi också till att beta av vårdskulden efter pandemin.

Under året gjorde vi stora investeringar i våra enheter runt om i Finland – vi öppnade nya läkarmottagningar och investerade i ny MR-utrustning. Vi utökade även vårt serviceutbud. Köpet av fysioterapiföretaget Fysios som godkändes av myndigheterna i början av året ledde också till att Mehiläinen blev marknadsledare inom fysioterapitjänster.

Även inom våra arbetslivstjänster ökade antalet kunder och användningen av våra tjänster märkbart. I slutet av året ansvarade vi för företagshälsovård för över 590 000 finländare. Valfärdsområdena* som startade sin verksamhet i början av 2023 konkurrerades också företagshälsovårdstjänster för sin personal, och vi valdes som leverantör inom flera områden. Vi är också den ledande leverantören av företagshälsovårdstjänster i Estland.

Vi fortsatte också att arbeta för en hög kvalitet i vård och omsorg. Vi fördjupade vårt samarbete med universiteten, utökade egenkontrollen på våra internationella marknader och implementerade vår PEI-enkät (Patient Enablement Instrument) på ett mer omfattande sätt. Enkäten undersöker hur väl patienterna hanterar sina symtom efter ett mottagningsbesök.

Utmärkt tillgång till vård inom offentliga hälsotjänster

Mehiläinenens offentliga Hälsocentraler producerade högkvalitativa tjänster med god tillgång. Möjligheten att få vård låg på en mycket hög nivå, och vi slog återigen rekord när det gäller

Under det utmanande 2022 koncentrerade vi inom Mehiläinen oss på vår grunduppgift: att skapa bättre hälsa och välmående.

antalet registrerade kunder. Under året började även Center för distansmedicin att betjäna kunder från den offentliga sektorn. I centralsjukhuset i Kemi som drivs av Mehiläinen var väntetiderna inom vården mycket kortare än i de övriga sjukvårdsdistrikten.

Vårt utbud av offentliga tjänster har även stärkts genom utvalda företagsförvärv. Våra logoped- och ergoterapitjänster växte både organiskt och via förvärvet av Tutoris. Vi utökade vårt psykiatriutbud genom att förvärva Solutos psykiatritjänster. I och med integrationen av Debora är Kotipalvelu Mehiläinen nu Finlands mest framstående hemtjänstleverantör.

Arbetskraftsbristen och kostnadsinflationen var utmanande för socialområdet

År 2022 var ett tufft år för tjänsterna inom socialområdet. Bristen på arbetskraft, den kraftiga kostnadsinflationen, som påverkade lönsamheten, samt det faktum att anordnings-

ansvaret för tjänsterna överfördes från kommuner till välfärdsområden förändrade verksamhetens förutsättningar.

Enligt en undersökning från Välmåendebranschen Hälis ökade kostnaderna för omsorgsaktörer märkbart jämfört med förra året: el 43,5 %, uppvärmning 12,6 %, mat och råvaror 14,2 % och personalkostnader 13,1 %. Vi producerar måltider dygnet runt för våra nästan 8 000 boende och har verksamhet i 820 fastigheter. De snabbt stigande kostnaderna hade en märkbar effekt på vår lönsamhet.

Trots det tunga året fortsatte vi att stadigt utveckla våra socialtjänster, och beläggningsgraden i våra boenden låg i slutet av året på en högre nivå än på flera år. Vi fokuserade även på kvalitetsarbetet och kunde konstatera en positiv utveckling inom såväl våra kvalitetsindex, kvalitetsmätare som personalomsättning och ledningsarbete.

Vi fortsatte expandera på den internationella marknaden

Vår expansion utanför Finland fortsatte stadigt under 2022. Vår internationella affärsverksamhet nådde upp till en omsättning på ungefär 100 miljoner euro. Genom vår digitala plattform levererar vi tjänster med fokus på öppenvård i Estland, Sverige och Tyskland. Dessutom har vi kommersialiserat den digitala programutvecklingen i vårt separata dotterbolag BeeHealthy och plattformen har redan börjat användas i tio länder.

När det gäller den internationella verksamheten fokuserade vi under 2022 särskilt på att rekrytera lokal ledning och på att organisera

stödfunktioner, lansera vårt nya varumärke, utveckla våra digitala tjänster och integrera mindre företagsförvärv.

Omsättningen ökade kraftigt, men lönsamheten försämrades jämfört med föregående år

Under 2022 ökade omsättningen för Mehiläinen med 16,7 % mot jämförelseåret, vilket innebär 1 632,8 (1 398,9) miljoner euro. Vi hade en särskilt stark tillväxt inom privatfinansierade hälso- och sjukvårdstjänster, terapitjänster och internationell verksamhet. Ökningen i omsättningen bromsades på grund av den kraftiga minskningen av covid-19-relaterade tjänster.

Lönsamheten gick däremot ner jämfört med det föregående året. Den justerade rörelsevinsten för Mehiläinen före avskrivningar och nedskrivningar av immateriella tillgångar som uppkommit genom företagsförvärv samt poster som påverkade jämförbarheten (justerad EBITA) var 137,6 (163,6) miljoner euro. Räkenskapsperiodens resultat blev negativt och låg på -9,4 (24,9) miljoner euro.

Lönsamheten sjönk särskilt inom socialtjänster på grund av den snabba inflationen, sjukfrånvaron på grund av covid-19 samt den tuffa arbetskraftssituationen. Inom hälsotjänsterna mötte vi ytterligare utmaningar i form av den vårdskuld och infektionsvåg som uppstått på grund av covid-19, vilket gjorde att kostnaderna för kapitalbaserade offentliga tjänster och arbetslivstjänster med fast pris ökade. Lönsamheten påverkades också negativt av en minskad mängd covid-19-tester och den generella räntenivån. Det

Trots det utmanande året fortsatte vi att investera. Den totala mängden investeringar ökade till 218,1 miljoner euro.

konstaterade och förväntade kostnadstrycket kommer att påverka prissättningen på alla Mehiläinens tjänster under 2023.

Trots det utmanande året fortsatte vi att investera i nya lokaler, medicinsk utrustning, digital utveckling samt företagsförvärv för att utöka vårt tjänsteutbud. Den totala mängden investeringar ökade till 218,1 (159,7) miljoner euro.

Tack till våra kunder för förtroendet

Vi vill rikta ett stort tack till alla våra kunder för det gångna året och för det förtroende som ni har visat Mehiläinen. Våra tjänster fick höga poäng - 89 - i nettorekommendationsgraden (NPS) för kundnöjdhet inom privata hälso- och sjukvårdstjänster. Vi är tacksamma för detta och vill fortsätta förtjäna ert förtroende - varje dag.

Janne-Olli Järvenpää

Verkställande direktör, Mehiläinen Konserni Oy

HÅLLBARHET

HÅLLBARHET ÄR KÄRNAN I ALLT VÅRT ARBETE

Mehiläinens ansvarsarbete bygger på samma tanke och uppgift som leder verksamheten inom hela vår koncern. Vårt uppdrag är att skapa bättre hälsa och välbefinnande i samhället. Mehiläinens ansvarsarbete har fortsatt att vidareutvecklas genom hela koncernen.



Vi inom Mehiläinen har engagerat oss i en ansvarsfull verksamhet och vi arbetar hela tiden kategoriskt med våra hållbarhetsteman. Vårt hållbarhetsprogram bygger på viktiga ämnen som vi har definierat tillsammans med våra intressenter. Programmet bygger också på vår strategi och på de möjligheter att påverka vår verksamhetsmiljö som vi har identifierat. Vi vill främja hållbarhetsimplementeringen i vår affärsverksamhet, styra våra företag att utvecklas i frågor som är viktiga för oss samt mäta vår framgång.

Vår väsentlighetsanalys har uppdateras

Vi uppdaterade vår väsentlighetsanalys under år 2022. Vår verksamhetsmiljö och de väsentliga ämnena inom vår hållbarhet förändras dels av vår starka tillväxt och internationalisering, men också av externa kriser som covid-19-pandemin och Rysslands anfallskrig mot Ukraina. Huvuddragen i de fyra temana i vårt hållbarhetsprogram är huvudsakligen desamma, men de väsentliga ämnena i programmet har uppdaterats för att motsvara vår nuvarande verksamhet och verksamhetsmiljö. En uppdaterad lista på de väsentliga ämnena hittas i Mehiläinens hållbarhetsrapport för år 2023, som vi publicerar i mitten av februari.

Vi deltar i världens största initiativ för hållbarhet – UN Global Compact

Vi gick med i världens största hållbarhetsinitiativ, UN Global Compact, som främjar och utvecklar företags och organisationers ekologiska, sociala och ekonomiska hållbarhet. Initiativet utmanar företag att i sin verksamhet främja gynnsamma arbetsförhållanden, respektera mänskliga rättigheter, skydda miljön och förebygga mutor. Det är viktigt för oss att gå med i det här globala initiativet och ge en tydlig signal om hållbarhet även för våra internationella partner.

[Läs mer på finska](#)

Guld i internationella hållbarhetsbedömningen EcoVadis

Mehiläinen fick för andra året i rad guld för vårt arbete i analysföretaget EcoVadis rankning. Det är bara 5 % av de över 90 000 bedömda företagen som får guld för hållbar utveckling. Mehiläinens siffror förbättrades både vad gäller etiska arbetssätt och hållbara investeringar. EcoVadis är en av världens största aktörer inom utvärdering av hållbarhet.

[Läs mer på finska](#)



TEMAN FÖR VÅRA HÅLLBARHETSPROGRAM

En föregångare inom högklassig vård och omsorg

Kunderna och deras närstående kan lita på att vår vård och omsorg är individuell, välfungerande, trygg och effektiv. Vi leder genom information, strävar dagligen efter att bli bättre och är pionjärer som leverantörer av digital hälso- och sjukvård.

Ansvarsfull och smidig utvecklare av branschen

Vi har en stabil tillväxt, skapar jobb och lyfter fram den finländska kompetensen på internationella marknader. Vi är en stabil partner till näringslivet och den offentliga sektorn.

En eftertraktad och meningsfull arbetsplats

Vi satsar på arbetstagarnas välbefinnande som helhet samt deras möjligheter att utvecklas och lysa i sitt arbete. Vi erbjuder mångsidiga karriärmöjligheter, och vår företagskultur uppmuntrar till framgång.

Hållbar utveckling Vi agerar hållbart, öppet och effektivt genom hela värdekedjan.

VI MÄTER NOGGRANT VÅRT ARBETE OCH DESS EFFEKTER

Vi använder flera indikatorer för att följa upp alla delområden i vår verksamhet samt det arbete som görs inom Mehiläinen och hur effektivt arbetet är. Utvecklingen rapporteras som en del av vår hållbarhetsrapport och i våra kvalitetsindikatorer som publiceras på vår webbplats.

Just nu har vi över 30 indikatorer bland våra offentliga kvalitetsindikatorer, varav de senaste omfattar hur nyanställd personal bedömer sin introduktionsperiod samt chefsindexet, som reflekterar hur nöjda medarbetarna är med det nära ledarskapet.

Med hjälp av kvalitetsindikatorerna vill vi öppet och transparent inom våra olika affärsverksamheter ge exempel på vad kvalitet och effektivitet inom Mehiläinen betyder och hur det mäts. Det här är en viktig del av vårt hållbarhetsfulla arbetssätt.

Kundupplevelsen mäts regelbundet

Mehiläinen kundupplevelse har varit rekordhög under de senaste åren. Utöver att erbjuda en högklassig vård vill vi möta våra kunder på ett individuellt, omtänksamt och uppskattande sätt. Detta strävar vi efter genom att på olika sätt samla in återkoppling från våra kunder. Åter-

kopplingen ökar vår förståelse om kundernas erfarenheter, vilket hjälper oss att vidareutveckla vår verksamhet. Vi samlar in heltäckande kundrespons inom Mehiläinen alla verksamhetsområden. Vi samlar regelbundet in respons till exempel på läkarcentralerna, via Digikliniken, på våra offentliga hälsocentraler samt inom boendetjänsterna inom socialservice.

Mätningen har utökats med en PEI-enkät (Patient Enablement Instrument) som används för att mäta effekten av vården genom patientens upplevelse. I enkäten som skickas ut efter besöket får kunderna bedöma om de upplever att de klarar sig *mycket bättre, bättre, som tidigare* eller *sämre* med sina symtom eller sin sjukdom. Särskilt våra kunder inom munhälsa både i offentliga och privata hälsotjänster upplever att besöken klart har ökat deras förmåga att hantera sina symtom eller sjukdomar.

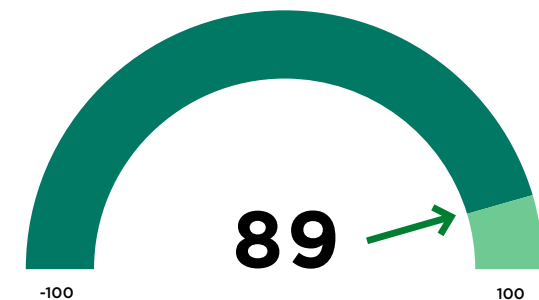


Under 2022 dokumenterades vår hållbarhetspraxis på ett tydligare och mer transparent sätt än tidigare. Dessutom kan vi med hjälp av nya indikatorer bedöma hur vår personal och våra kunder mår mer exakt än tidigare.

Kaisla Lahdensuo, medicinsk chef

KUNDUPPLEVELSEN LIGGER PÅ UTMÄRKT NIVÅ

Mehiläinen mäter kundupplevelsen inom hälsotjänsterna med hjälp av den välkända och allmänt använda NPS-kundnöjdhetsmätningen (Net Promoter Score). År 2022 placerade sig klienternas bedömningar av Mehiläinen privata hälsotjänster på den utmärkta nivån 89. Vi fick sammanlagt över 200 000 enkätsvar.



Sammanräknat totalresultat för NPS-indexet inom privata hälsotjänster. NPS-värdet beskriver kundlojalitet och kan vara vilket tal som helst mellan -100 och +100. Ett utmärkt NPS-värde är över 50. NPS-mätningen är en del av Mehiläinen kvalitetsystem.

MEHILÄINEN SOM ARBETSGIVARE

VI VILL VARA EN ARBETSPLATS DÄR ALLA HAR DET BRA

Vårt mål är att vara den mest eftertraktade arbetsplatsen för personal inom social- och hälsovård. Vi vill vara en arbetsplats där man har det bra och där vi arbetar för våra kunder med hjärtat på det rätta stället. Vi inom Mehiläinen har livet som uppdrag med hjälp av våra 33 000 anställda.



Social- och hälsovården genomgår just nu en brytningsperiod. De kritiska tjänsterna inom välfärdsstaten och att leverera dem är utmanande för hela verksamhetsområdet på grund av arbetskraftsbrist, ökad personaldimensionering inom vårdservice, ett ökat behov av vård och omsorg i och med en åldrande befolkning samt ökade kostnader. Arbetskraftsbristen orsakas bland annat av att många medarbetare pensioneras samt att det har uppstått en vårdskuld i Finland, och arbetet med att beta av den har lett till ett akut behov av personal. Andra utmaningar kopplade till bristen på arbetskraft är höga ombokningsgrader, övertidskostnader och användningen av vikarier.

Inom Mehiläinen har vi börjat lösa dessa utmaningar genom att satsa mycket på bland annat ledarskap, att personalen ska må bra, arbetsmiljö, samarbete med högskolor/universitet, våra interna karriärvägar, arbetsförhållanden och att förlänga personalens arbetsliv. Vi vill från vårt håll göra branschen mer attraktiv generellt och arbeta för att antalet utbildningsplatser utökas. Vi utvecklar arbetskraftsinvandringen i branschen genom vårt dotterbolag Healthcare Staffing Solutions (HSS).

Det lyckade ledarskapet märks i en stark arbetsgivarbild

Mehiläinen är känt för utmärkt kvalitet, intressanta och meningsfulla arbetsuppgifter, kontinuerlig kompetensutveckling och kompetent personal. Vår framgång har alltid baserats på våra professionella medarbetare, och vår önskan är att

det fantastiska arbetet och det goda arbetsklimat som råder inom Mehiläinen ska märkas utåt också. Som ett bevis på vårt lyckade personalarbete valdes Mehiläinen till årets arbetsgivarvarumärke på galan Rekrygaala och till den mest ideala arbetsplatsen inom hälso- och sjukvård i Universums studentundersökning. År 2020 började vi använda oss av referensramen *Livet som uppdrag* inom hela Mehiläinen, denna styr allt arbete kring arbetsgivarbilden.

Över 2 000 personer inom Mehiläinen svarade på jämlikhetsenkäten

Vi vill vara en arbetsplats där alla har det bra. Vårt mål är att alla kunder och all personal inom Mehiläinen upplever att de blir accepterade och uppskattade precis som de är. Jämlikhet, jämställdhet och mångfald är värderingar som accepteras inom hela Mehiläinen-koncernen. För oss betyder de att vi arbetar utan diskriminering, tar hänsyn till alla individer, bemöter alla individuellt och att vi arbetar gemensamt enligt Mehiläinenns värderingar. I vår företagskultur kan alla – oavsett bakgrund – klättra i karriären i en jämställd miljö full av möjligheter.

Bra ledarskap uppskattas

För oss på Mehiläinen har chefsarbetet stor betydelse. Vi värdesätter särskilt rättvisa, förtroende, stöd i vardagen samt att ta hänsyn till olika åsikter och synpunkter. Vårt ledarskapsindex ligger också för andra året i rad på en hög nivå – 4,1/5. Vi har också investerat miljontals euro i ledarskapsutbildningar, och vi fortsätter med dessa satsningar under 2023.



Vi vill vara den mest eftertraktade arbetsplatsen i området. Vi vill erbjuda ett meningsfullt arbete och goda utvecklingsmöjligheter för våra experter.

Tatu Tulokas, personalchef



Mehiläinen är officiell partner till Helsingfors Pride. Vår hjärtlogga sprakade i regnbågens alla färger för jämlikhet och mångfald även under 2022.



Medarbetarupplevelsen nådde rekordnivå

Resultaten i vår medarbetarundersökning visar att upplevelserna hos Mehiläinens medarbetare fortsätter att utvecklas positivt. Undersökningen visade att totalindexet förbättrades med 0,1 enheter och för första gången passerades nu 4,0-gränsen, när 5 var max. Vi såg en positiv utveckling i alla huvudindikatorer, och i de temaspecifika indexen – särskilt indexet för arbetsengagemang – förbättrades. Totalt svarade 8 800 anställda på undersökningen (2021: 7 500), och även vår personal från Estland och Tyskland deltog.

När det gäller frågan om man skulle rekommendera Mehiläinen som arbetsplats och om man skulle rekommendera Mehiläinens tjänster fick vi det högsta resultatet någonsin sedan vi började med mätningarna. Vid specifika påståenden såg man en särskilt bra utveckling i känslan för hur man orkar med arbetet och en ökad möjlighet att själv vara med och påverka. Det som ger mest glädje och stolthet inom Mehiläinen är teamarbetet och lagandan samt arbetets innehåll och meningsfullhet.

De numeriska resultaten på medarbetarupplevelsen kompletteras och specificeras i år av en spontan arbetsgivarbild, som nu har mätts för första gången. I undersökningen ombads personalen att nämna de tre adjektiven som enligt personalen beskrev arbetsgivaren bäst. De adjektiven som nämndes mest frekvent i undersökningen var flexibel, pålitlig, utvecklande, bra och mångsidig.



MEHILÄINENS YRKESPERSONER

Våra värderingar

- Kunskap och färdighet
- Hänsynstagande och ansvarstagande
- Partnerskap och företagsamhet
- Tillväxt och utveckling



33 000

Antalet anställda och yrkesutövare sammanlagt

6 600

Läkare, varav ca 4 100 är yrkesutövare

4,4/5

Jämställdhetsenkätens resultat (över 2 000 deltagare)



Personalgrupper

20 %

Läkare och tandläkare

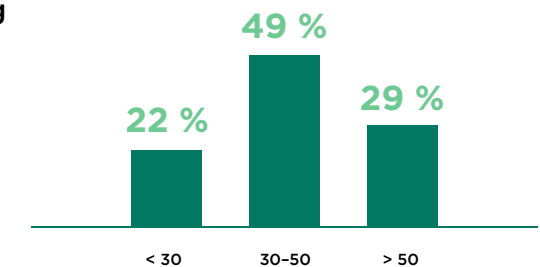
74 %

Vårdpersonal och assisterande personal

6 %

Chefer och supporttjänster

Åldersfördelning



ARBETSRELATERAD INVANDRING HJÄLPER LÖSA BRISTEN PÅ ARBETSKRAFT

Mehiläinens Healthcare Staffing Solutions (HSS) är ett rekryterings- och utbildningsföretag som grundades år 2020. Syftet med företaget är att lösa det växande personalbehovet på omsorgsboenden med hjälp av arbetskraftsinvandring.

350 vårdare till Finland år 2022

HSS tog in de första 100 vårdbiträdena till Finland år 2021, och 350 vårdbiträden år 2022. HSS verksamhet har utvecklats systematiskt utifrån de erfarenheter de har fått, och till exempel har man kontinuerligt förbättrat rekryterings- och utbildningsvägarna.

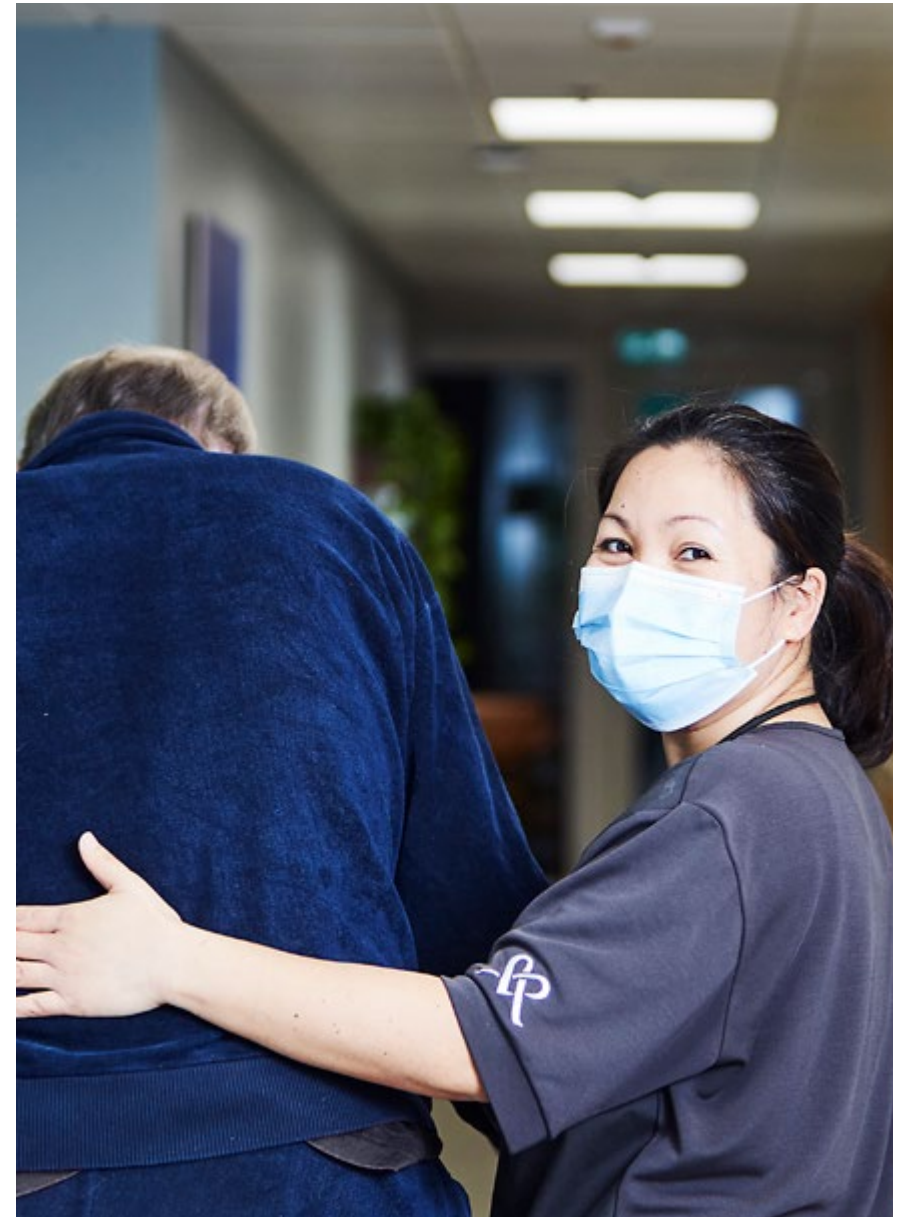
I HSS utbildningsmodell läser studenterna finska i sina hemländer, och där gör de även klart den teoridel i närvårdutbildningen som behövs i rollen som vårdbiträde. Studierna sker via en digital inlärnings- och

rekryteringsplattform som HSS har utvecklat. Efter att de internationella studenterna anlänt till Finland avlägger de prov som krävs för att få behörighet som vårdbiträde, till exempel i samarbete med en gymnasieskola, då de därefter kan arbeta som vårdbiträden. Det finns möjlighet till fortsatta studier för en närvårdarexamen genom lärlingsavtal.

Den första gruppen närvårdare har examinerats

Den första gruppen av vårdbiträden med filippinsk bakgrund som kom till Finland via utbildningsmodellen examinerades som närvårdare i november 2022. Sedan de kom till Finland har de arbetat inom Mehiläinens socialtjänst, först som vårdbiträden och därefter som närvårdare.

HSS rekryterar själva studenterna i deras hemländer – utan mellanhänder. Utbildningen är gratis för studenterna.



ATT ARBETA
PÅ MEHILÄINEN

Rodoras berättelse

"Mitt jobb som närvårdare lär mig mer om livet."

Rodora Miatapal kommer ursprungligen från Filippinerna och arbetar vid Mainiokoti Tanhu i Vanda. Hon är en av de arbetare som kommit till Finland med hjälp av Mehiläinens Healthcare Staffing Solutions, och som utbildat sig till närvårdare.

Då Rodora fortfarande bodde i Hongkong där hon arbetade som försäljare hörde hon av en vän om möjligheten att studera inom omsorg och arbeta i Finland. Studierna påbörjades i Hongkong med en orienteringsperiod och studier i det finska språket.

"I Hongkong studerade vi först finska i ungefär sex månader. Därefter fortsatte vi med teori i kursen för närvårdare, där vi gick igenom till exempel

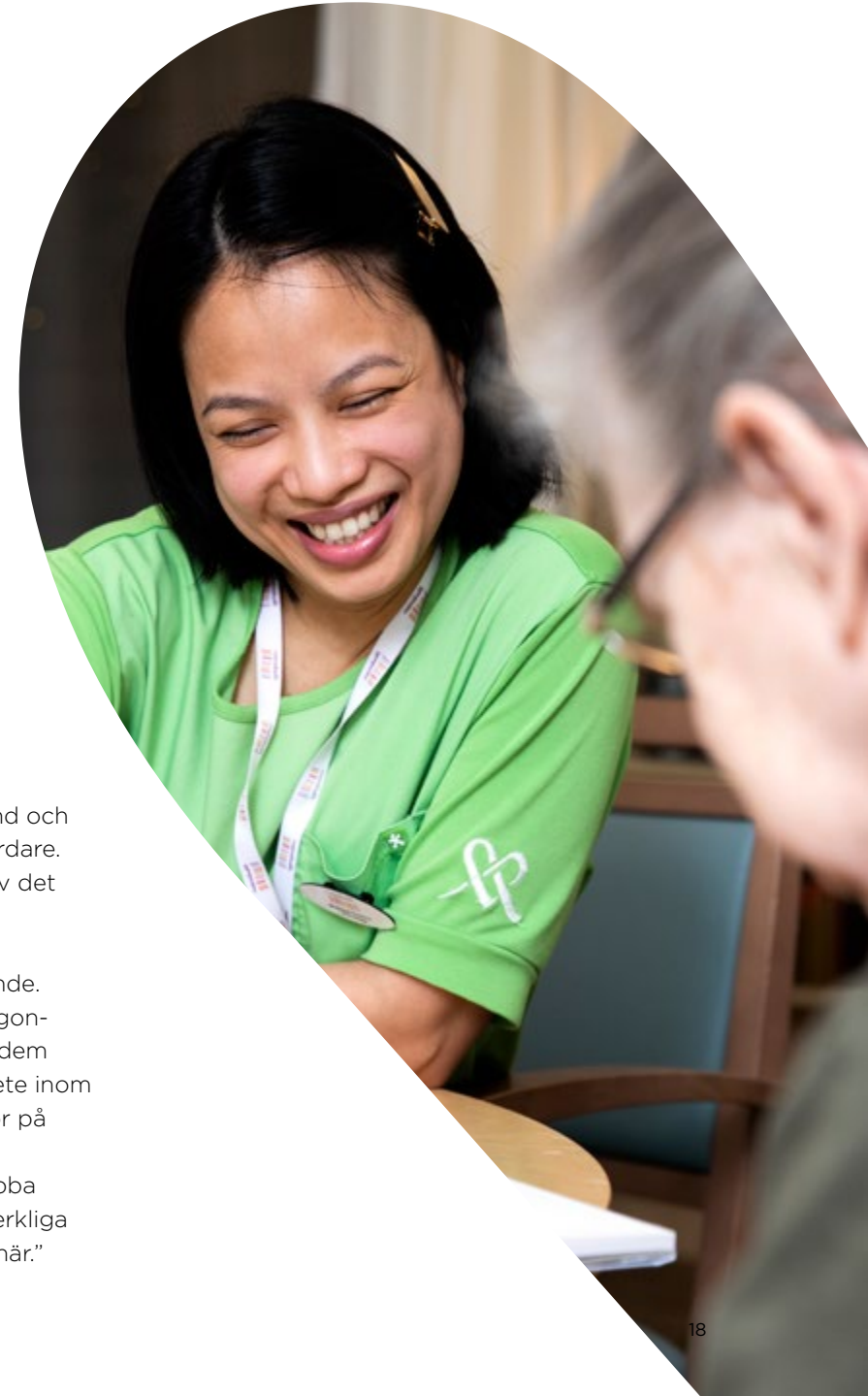
hygien och hur man tar hand om äldre människor", berättar Rodora.

I augusti 2021 flyttade Rodora till Finland och började både arbeta och studera till närvårdare. Studierna har varit lite knepiga på grund av det finska språket.

"Men jag lär mig så småningom!"

Att arbeta vid Mainiokoti Tanhu är givande. Rodora hjälper de boende med deras morgon- och kvällsrutiner, serverar mat och hjälper dem att äta och vara ute. Hon njuter av sitt arbete inom omsorg och att få samtala med de som bor på hemmet.

"För tillfället njuter jag av att äntligen jobba med äldre, eftersom det handlar om det verkliga livet, och jag kan lära mig mer om livet så här."



MEHILÄINEN I FINLAND

- 21** Privata hälsotjänster
- 31** Offentliga hälsotjänster
- 38** Socialtjänster

AFFÄRSVERKSAMHETER

OMFATTANDE SOCIAL- OCH HÄLSOVÅRDS- TJÄNSTER FÖR OLIKA KUNDGRUPPER

Mehiläinen har 113 års erfarenhet av att erbjuda heltäckande social- och hälsovårdstjänster i Finland. I vår verksamhet satsar vi på digitaliseringens möjligheter, vårdens effektivitet och kvalitet inom alla våra affärsområden.



PRIVATA HÄLSOTJÄNSTER

- Läkartjänster
- Diagnostik
- Sjukhus
- Munhälsovård
- Arbetslivstjänster
- Psykoterapi och mentalvårdstjänster
- Fysioterapi och välbefinnandetjänster
- Digitala hälsotjänster

OFFENTLIGA HÄLSOTJÄNSTER

- Hälsocentraler med fritt kundval
- Utkontraktering och köptjänster för primärvård och specialistsjukvård
- Center for distansmedicin
- Offentlig munhälsovård
- Personaltjänster
- Hemtjänster och stödtjänster inom hemvård
- Terapi- och rehabiliteringstjänster

SOCIALTJÄNSTER

- Boendetjänster för äldre
- Boendetjänster för rehabiliteringsklienter inom mental- och missbrukarvård
- Boendetjänster för personer med funktionsnedsättning
- Barnskyddstjänster

PRIVATA HÄLSOTJÄNSTER

HÄLSA OCH VÄLBEFINNANDE FÖR MÄNNISKOR I ALLA ÅLDRAR

Mehiläinens läkarmottagningar, sjukhus, Hammas
Mehiläinens mottagningar och Digikliniken i
MinMehiläinen erbjuder kompletta hälsotjänster för
personer i alla åldrar runt om i Finland.

Vi på Mehiläinen har livet som uppdrag. Vi vill erbjuda våra kunder expertisen hos våra medarbetare, vårt växande servicenätverk och våra digitala tjänster som ständigt utvecklas.

Det här arbetet fortsatte vi med även under det svårförutsägbara året 2022.

För våra privata hälsotjänster innebar året en kraftig efterfrågan av tjänster på våra läkarmottagningar, Digikliniken och våra distansmottagningar. På grund av covid-19 var den offentliga sektorn överbelastad och tillgången till vård begränsad, vilket ökade på efterfrågan av Mehiläinens tjänster. Behovet av mottagningstider ökade under 2022 och vi arbetade hårt för att besvara den ökade efterfrågan i hela Finland.

Den stora efterfrågan märktes också i form av den tydliga ökningen av antalet besök under året. Läkarbesöken på traditionella mottagningar och distansmottagningar ökade med 21 % från år 2021, och besöken på Hammas Mehiläinen med nästan 9 %. Diskussioner på Digikliniken ökade med hela 43 % jämfört med förra året.

Den digitala övergången fortsätter

År 2022 visar att den stora övergången till digitala tjänster som har skett inom hälsotjänsterna de senaste åren fortsätter – samtidigt som det också finns ett stort behov av och en stor efterfrågan på de traditionella mottagningarna. Vi tror att den digitala revolutionen inom hälsa och sjukvård kommer att fortsätta, särskilt när det gäller läkar- och sjuksköterskebesök på Digikliniken.

Vi är oerhört stolta över att vi ligger i framkanten av den digitala hälso- och sjukvårdsutvecklingen, både vad gäller kundupplevelser och effektiviteten i läkarnas arbete. De digitala tjänster som vi har utvecklat har förändrat hela branschen. Till exempel lanserade Mehiläinens BeeHealthy under året SuomiSote-applikationen för välfärdsområdena. Den är baserad på Min-Mehiläinen-applikationen och Digikliniken.

Nätverket av verksamhetsställen utökades genom betydande investeringar

De betydande tillväxtinvesteringarna i vårt servicenätverk fortsatte. Vi öppnade läkarmottagningar i Vanda och Tammerfors med full service samt även nya läkarmottagningar i Kalajoensuu och Haapavesi. I Jyväskyläregionen växte vi till den största företagshälsovårdsaktören i och med företagsköpet av Työterveys Laine, där vi utökade läkarmottagningens lokaler med nästan 1 000 kvadratmeter. I och med företagsköpet av Lääkäriasema Aslak i Sodankylä blev det Mehiläinens nya nordligaste verksamhetsställe.

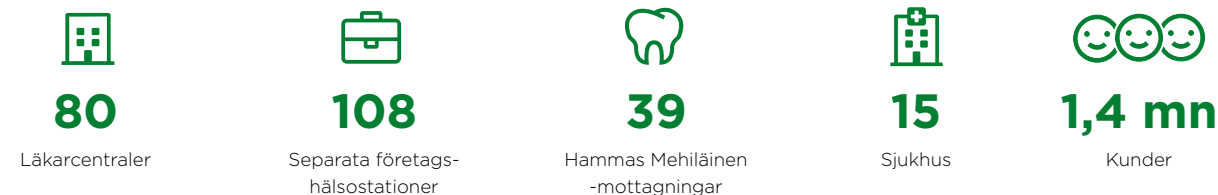


HJÄLP MED ATT MINSKA VÅRDKÖERNA

Vi samarbetar med den offentliga sektorn och erbjuder vår hjälp för att korta värdköerna. Under året har vi till exempel gjort hjärtundersökningar på Mehiläinen i Tölö i Helsingfors samt hjälpt Tavastehus och Egentliga Tavastlands sjukvårdsdistrikt och Uleåborgs universitetscentralsjukhus att korta operationsköerna. Det är fint att få vara med och skapa bättre hälsa och välbefinnande i Finland.

Johanna Asklöf, affärsverksamhetsdirektör

DE PRIVATA HÄLSOTJÄNSTERNA I SIFFROR





långtidspsykoterapier. Under året utökade vi på utbudet av och tillgången till tjänster inom psykisk hälsa genom att bland annat erbjuda företagshälsovårdskunder kortterapitjänster med låg tröskel.

Heltäckande fysioterapitjänster med över 1 200 proffs

Företagsköpet av fysioterapiföretaget Fysios i februari 2022 ledde till att Mehiläinen blev Finlands största producent av fysioterapitjänster. Fysios Mehiläinen erbjuder ett stort utbud av fysioterapitjänster vid över 170 verksamhetsställen på närmare 100 orter från Hangö till Rovaniemi. Våra tjänster omfattar även krävande medicinsk rehabilitering.

Sjukdomar i rörelseapparaten är en stor orsak till förlorad arbetsförmåga. Vi på Mehiläinen letar hela tiden efter nya lösningar och arbetsmodeller för att intensifiera och förbättra vården ytterligare. Våra fysioterapeuter har ett allt tätare samarbete med läkare och sjuksköterskor, och kunderna kan komma direkt till en fysioterapeutmottagning om de uppvisar symtom i skelettet.

Det finns ett stort behov av tjänster inom psykisk hälsa.

MR-bilddiagnostik på 25 verksamhetsställen

På Mehiläinen har vi gjort stora investeringar i tillgången och kvaliteten av bilddiagnostiktjänster. MRI-bilddiagnostiken är redan tillgänglig på 25 verksamhetsställen. I och med investeringarna kan vi svara mot den växande efterfrågan på bilddiagnostik och ge våra kunder mer exakta och kortare undersökningar. Under 2022 började vi använda de nya magneterna i Uleåborg, Tammerfors, Vanda och Tavastehus. Dessutom har Mehiläinen kompetenscentrum för 3T-MR i

Helsingfors och Åbo. Vår mobila magnetkamera åkte runt till nya orter i Salo och Ylivieska.

Större serviceutbud för psykisk hälsa

De psykiska temana framhövdes i och med att den instabila omvärldssituationen fortsatte, och vi såg en hög efterfrågan på tjänsterna under det gångna året. Inom tjänsterna för psykisk hälsa för privata kunder tillhandahöll vi psykoterapitjänster såväl som förebyggande rådgivningsbesök med låg tröskel som rehabiliterande korttids- och

SOM KUND
I MEHILÄINEN

Saris berättelse

”Mina fysioterapeuter vill mitt bästa.”

Sari Laiho från Helsingfors har varit kund hos Fysios Mehiläinens fysioterapeuter sedan 1998, och de bekanta terapeuterna har följt med trots ägarbytet. Till en början valde Laiho platsen tack vare en rekommendation.

”När jag flyttade från Björneborg till Helsingfors ringde jag genast och frågade om de kunde ta emot mig”, berättar Laiho.

Laiho får tack vare vården vid Fysios Mehiläinen hjälp med besvären som orsakas av hennes cp-skada. Numera går hon i både fysioterapi och bassängterapi en gång i veckan samt ibland i lymfterapi.

”Jag har en cp-skada som påverkar mina

ben och den vänstra armen. På grund av min ålder och en misslyckad operation har jag nedsatt rörelseförmåga och behöver fysioterapi för att upprätthålla min funktionsförmåga hemma och på jobbet.”

Om det blir ett uppehåll i fysioterapin, till exempel på grund av sjukdom, märker Laiho det direkt i hur hon mår – hon blir stelare i musklerna och svagare i benen.

Då man jobbat ihop i hela 25 år byter man inte fysioterapeut bara så där.

”Det har en enorm betydelse då jag märker att mina fysioterapeuter vill mitt bästa. De bryr sig verkligen om kunden, och det uppskattar jag väldigt mycket.”





MUNHÄLSA SOM EN DEL AV VARDAGEN

Under covid-19-pandemin uppstod en betydande vårdskuld inom munhälsa i Finland. På grund av covid-19 blev man tvungen att dra ner på tjänsterna. Även kundernas eget engagemang för att få vård sjönk, trots att munhälsan har en stor inverkan på den övergripande hälsan. På Mehiläinen försöker vi ta ett helhetsansvar för att våra kunder ska må bra, och vi lyfter fram hur viktigt munhälsan är under våra kundmöten.

Under året integrerade vi tjänsterna inom Hammas Mehiläinen så att de blev mer sammankopplade med funktionerna på våra läkarmottagningar, eftersom vi vill erbjuda våra kunder heltäckande hälsotjänster under samma tak. Trots att marknaden går nedåt lyckas Hammas Mehiläinen få en bra tillväxt i sina tjänster. Kundnöjdheten mätt med NPS för Hammas Mehiläinen ligger på den utmärkta nivån 89.

Utöver mottagningarna inom Hammas Mehiläinen ger våra experter inom munhälsovård råd och egenvårdsanvisningar samt rekommendationer om fortsatt vård på Digikliniken inom MinMehiläinens tand- och munhälsa – alla dagar i veckan, utan tidsbokning.

Hammas Mehiläinen skapade god tillväxt på en nedåtgående marknad.

FULLT AV LIV PÅ VÅRA LÄKAR- CENTRALER



Vi anordnade evenemanget **Huvudsaken** på tre orter genom våra Arbetslivstjänster. Vi publicerade ett specialistavsnitt av podden **Pääasia** i samarbete med **Jare Tiihonen** och blev återigen en av de mest lyssnade poddarna i Finland.

2 000 000

läkarbesök på våra läkarcentraler.



Mehiläinens sjukhusverksamhet växte kraftigt under året. Operationsvolymerna ökade med 12 % och i november gjordes rekordmånga operationer, då vi överskred gränsen för 1 600 ingrepp.



Hammas Mehiläinen

började samarbeta med MTV:s program **Let's Dance** i Finland.



Barnens Mehiläinens kända Mumin-karakterer har under året äventyrat på olika ställen i kollektivtrafiken och i gatubilden.



Bastuterapiturnén **Mielten Vuoro**

återvände på psykiatriveckan i november. Utöver Helsingfors och Tammerfors förankrade vi oss i år även i Uleåborg.



Vi satsar på **utbildning och forskning**. Den nya helheten går ut på utbildning, specialisering och forskning.

1 500 000

diskussioner på Digikliniken.

DIGIKLINIKEN SKAPAR FLEXIBILITET FÖR KUNDER OCH PERSONAL

”Användningen av digitala hälso-tjänster har ökat kraftigt på kort tid. Redan år 2022 hade Digikliniken 1,8 miljoner användare. Den digitala revolutionen har accelererat i och med covid-19-pandemin och dess negativa följder. I och med digitaliseringens betydande roll i vår vardag som möjliggjort lättare och smidigare uträttande av ärenden, förväntas detsamma även i allt större utsträckning av hälsotjänsterna.

De digitala lösningarna underlättar inte bara kundernas vardag, utan revolutionerar även personalens tidsanvändning. Flera rutinmässiga uppgifter gällande exempelvis intervjuer, registrering, fakturering och statistik kan automatiseras och göras smidigare i digitala kanaler så att personalen får mer tid till direkt patientarbete. Det här förbättrar vårdens kvalitet och effektivitet, då läkare och sjuksköterskor får mer tid för att verkligen möta sina kunder.”

Essi Kainonen

Medical Director, Chefläkare inom digital hälsovård

”Ur läkarnas perspektiv skapar Digikliniken en möjlighet att arbeta flexibelt på ett sätt som de aldrig kunnat drömma om. Flexibiliteten är även tydlig från patienternas sida, då patienter lätt kan kontakta en läkare exempelvis från sommarstuga. Barnfamiljernas vardag underlättas också då de inte behöver komma fysiskt till mottagningen för att utträta sitt ärende.

I utmanande fall får man också i realtid högkvalitativ konsultationshjälp från kollegor vid Digikliniken, och i det virtuella fikarummet pågår livliga diskussioner. Trots att man arbetar på distans blir man inte ensam, utan har alltid kollegornas stöd till hand.”

Kalle Ranta

läkare som specialiserar sig inom allmänmedicin

Mehiläinens Digikliniks forskningsartikel om hur empati förmedlas i chattbaserad interaktion publicerades i maj i den vetenskapliga tidskriften *Psychosomatic Medicine*.



”De digitala lösningarna underlättar inte bara kundernas vardag, utan revolutionerar även personalens tidsanvändning.”

Essi



”I utmanande fall får man också i realtid högkvalitativ konsultationshjälp från kollegor vid Digikliniken, och i det virtuella fikarummet pågår livliga diskussioner.”

Kalle



ARBETSLIVSTJÄNSTER

DEN OSÄKRA TIDEN SYNS I EFTERFRÅGAN PÅ ARBETSLIVSTJÄNSTER

Trots att pandemin har lättat tar den osäkra situationen i omvärlden på de psykiska krafterna.

Det här märks av på företagshälsovårdens mottagningar, där efterfrågan på tjänster ökade med hela 17 % under 2022. Vi utvecklar tjänster med låg tröskel i våra arbetslivstjänster både som stöd för psykisk hälsa, för att orka med vardagen och för sjukdomar i rörelseapparaten.

Mehiläinens arbetslivstjänster hjälper över 590 000 personkunder inom företagshälsovården. Vår företagshälsovårdsdata visar att hjälpen behövs, eftersom sjukfrånvaron nu är högre än på flera år. De vanligaste anledningarna till sjukfrånvaro är luftvägsinfektioner, covid-19-infektioner, sjukdomar i rörelseapparaten samt psykiska utmaningar. Sömnproblem, ångestsymtom och depression är de vanligaste diagnoserna under företagshälsovårdsbesöken.

Tjänster med låg tröskel

Vi besvarar behovet av stöd hos våra kunder genom att utveckla våra arbetslivstjänster. För psykiska utmaningar behövs mångsidigt stöd: allt från tjänster med låg tröskel till längre behandlingar för att stötta såväl personal och arbetsgemenskaper som chefer. Vår målsättning är att möjliggöra tillgången till snabb vård, vilket minskar både på individens psykiska belastning och på kostnaderna för företaget.

Inom företagshälsovården har vi med sparring och korttidspsykoterapi kunnat erbjuda diskussionsstöd som i ett tidigt skede och snabbt tar tag i mental ohälsa. Under hela 2022 såg vi inom företagshälsovården en fortsatt stor efterfrågan på individuella psykologtjänster, korttidspsykoterapitjänster samt organisationspsykologitjänster.

Behovet av tjänster på arbetsgemenskapsnivå har ökat i betydande utsträckning även inom fysioterapin. Vårt mål är också att ytter-

ligare förbättra den övergripande vården för personer med sjukdomar i rörelseapparaten. Vår utgångspunkt är att öka antalet direktmottagningar inom arbetsfysioterapi parallellt med läkarmottagningarna. Vi riktar också arbetsfysioterapeuternas arbete ytterligare direkt mot verksamhet som stöder företag och individens arbetsförmåga.

Den stora efterfrågan kan innebära utmaningar

Sjukfrånvaron ökade betydligt under 2022, vilket också innebar en ökning av efterfrågan på våra tjänster på 17 %. Vi besvarade situationen genom att rekrytera personal och utveckla våra servicekanaler. Vi införde också Digiklinikens företagshälsovårdsstation för våra kunder. Tack vare det har kunderna alltid tillgång till företagshälsovårdstjänster och -experter oavsett tid och plats. Den stora efterfrågan gjorde att det tidvis blev en hög belastning på tjänsterna, vilket tyvärr ledde till dåliga kundupplevelser.

ARBETSLIVSTJÄNSTERNA I SIFFROR



590 000

Personkunder inom företagshälsovården



+8 %

Kundbasens tillväxt



23 500

Företagskunder inom företagshälsovården

- Tjänster för ledningen
- Tjänster för arbetsgemenskapen
- Tjänster för individen
- Digitala tjänster



SNABB HJÄLP AV DIGIKLINIKENS FÖRETAGSHÄLSOVÅRDSSTATION

Digiklinikens företagshälsovårdsstation utökades under 2022 till att omfatta nästan hela vår kundbas inom företagshälsovården. Det multiprofessionella företagshälsovårdsteamet inom digitala tjänster klarar av att besvara en betydande del av företagshälsovårdskundernas behov på distans – lätt och smidigt. Digiklinikens företagshälsovårdsstation har möjliggjort förkortade värdvägar, förbättrad tillgång till företagshälsovårdsexperter samt tidiga ingrepp i de rätta skedena – och har därmed även ökat på kostnadseffektiviteten.

Antti Miettinen, affärsverksamhetsdirektör

SOM KUND
I MEHILÄINEN

I samarbete med Lujabetoni

Lujabetoni investerar för psykiskt välbefinnande.

Lujabetoni är ett av de ledande företagen inom betongindustrin i Finland och sysselsätter cirka 1 000 personer i Finland och Sverige. I företagshälsovården inom industrin ligger fokus på rehabilitering och på förebyggandet av sjukdomar i rörelseapparaten. Inom Lujabetoni märkte man dock att andelen sjukfrånvaro på grund av psykiska orsaker ständigt växte.

Lujabetoni och Mehiläinen började tillsammans utveckla tjänster för psykisk hälsa med låg tröskel. En tjänst med namnet Tönäri föddes, där anställda vid Lujabetoni kan kontakta sitt företagshälsovårds-teams experter på psykiskt välbefinnande med låg tröskel. Ordet tönäri är känt inom byggbranschen eftersom det är namnet på ett monterings- och formstöd, men nu fungerar det även som ett stöd för personalen.

”Tönäri-stödpersonerna är som storasysstrar och storebröder som hjälper en när man stöter på utmaningar med sitt psykiska välbefinnande”, säger **Mikko Satuli**, personalchef på Lujabetoni.

Den gemensamma utvecklingen och implementeringen av den kundorienterade tjänsten har gett betydande resultat. Av Lujabetonis personal har redan 10 % använt Tönäri-tjänsten och antalet ökar fortfarande.

”Vi har lyckats vända trenden för ökad sjukfrånvaro på grund av psykiska faktorer”, säger Satuli.

”Det faktum att företaget vill samarbeta med oss och vara en äkta samarbetspartner är en stor rikedom. Med hjälp av samarbetet får vi mycket gjort”, säger **Kati Sand**, kundrelationschef vid Mehiläinen.

[Läs mer](#)



OFFENTLIGA HÄLSOTJÄNSTER

EXPERTIS OCH SMIDIGT SAMARBETE

Vi erbjuder vår omfattande kompetens inom offentliga hälsotjänster till välfärdsområdena. I Mehiläinen får välfärdsområdena en samarbetspartner som utvecklar smidiga tjänster. Genom SuomiSote-lösningar finns möjlighet att snabbt få vård, omfattande digitala tjänster, en multiprofessionell arbetsmodell utan köer för primärvården samt olika externa tjänster. Dessutom producerar vi andra tjänster för den offentliga sektorn – allt från hemtjänster till personallösningar.

Mehiläinens offentliga hälsotjänster växte starkt under 2022. Hälsocentral Mehiläinens befolkningsunderlag steg till över 310 000 kunder och Kotipalvelu Mehiläinens kundantal ökade med över 20 %. Vi stärkte våra specialläkartjänster inom psykiatri och verksamheten inom våra terapitjänster genom två strategiska företagsförvärv.

De offentligt finansierade rehabiliteringstjänsterna kompletterar de tjänster som erbjuds för kunder och välfärdsområden, vilket gör det möjligt att tillhandahålla hela vårdkedjan - från förebyggande arbete till rehabilitering. Psykiska problem är en växande och stor utmaning för samhället, och därför vill vi satsa mycket på att förbättra tillgången till psykiatritjänster, förebyggande arbete och att utveckla effektiviteten - också genom att använda digitala tjänster.

Stabil serviceutveckling

Under året grundade vi Center för distansmedicin som producerar mottagningstjänster på distans för den offentliga sektorns beställande kunder. Vårt mål är att erbjuda välfärdsområdena ett effektivt sätt att ge patienter snabbare vård. Vi lanserade även den nya digitala plattformen SuomiSote för välfärdsområdena.

Under året omorganiserade vi verksamhetsområdet för offentliga hälsotjänster för att svara på välfärdsområdenas behov. Vi skapade tre affärsområden: primärvård och läkartjänster, stora utkontrakteringar och terapitjänster samt Hem- och skötersketjänster. Samtidigt gjorde vi om säljfunk-

tionen för offentligt finansierade tjänster. Dessutom satsade vi på ledning genom information och på vårt Data Science -team.

I fortsättningen vill vi ge ännu bättre service till Finlands nya välfärdsområden. Samtidigt säkerställer vi en god tillgång till våra tjänster för yrkesgrupper inom social-, hälso- och sjukvård och erbjuder dem intressanta möjligheter att utvecklas i karriären. Centralt för oss är även serviceutvecklingen, kvaliteten och kundupplevelserna.

Snabb vård på Hälsocentral Mehiläinen

Vi vill göra det möjligt för finländare att snabbt få vård. Detta lyckades vi utmärkt med på Mehiläinens hälsocentraler år 2022. Hälsocentral Mehiläinens T3-tal, som beskriver den första tillgängliga icke-brådskande tiden, var 5. Detta tal uppnåddes tack vare vår nya multiprofessionella teamarbetsmodell utan köer samt tack vare möjligheten att uträtta ärenden via flera kanaler. Även på våra offentliga enheter för munhälsa låg tillgången till vård enligt T3 på en bra nivå nationellt sett.

DE OFFENTLIGA HÄLSOTJÄNSTERNA I SIFFROR



72

NPS



310 000

Listade kunder



5

T3 för läkartid i medeltal



Hälsocentral Mehiläinen: femstjärnig utbildningsplats i enkäten från Föreningen för unga läkare



MED HJÄLP AV DATA OCH ANALYS

Data och analys spelar en nyckelroll i arbetsmodellen för våra hälso- och sjukvårdstjänster. Genom att med data följa upp hur effektiv vården är kan vi ge våra patienter bättre vård än tidigare. Under de närmaste åren kommer hälso- och sjukvården att bygga ännu mer på att utnyttja de data som patienterna själva kompletterat. Behandlingsrekommendationer kommer att vara anpassade och för det mesta kan informationen automatiskt förmedlas till personalen som stöd för vårdbeslut, vilket möjliggör effektiva vårdkedjor. Vi kan tillhandahålla också information och anvisningar för att stöda patienter i vardagen till exempel med permanenta förändringar av levnadsvanor.

Markku Näreneva, verksamhetsdirektör

Fokusprojekt med kontinuitet i vården

Evidensbaserad forskning visar att när en patient får vård av en och samma allmänläkare så:

- **förbättras vårdkvaliteten**
- **minskar prevalensen och dödligheten märkbart**
- **minskar kostnaderna och behovet av hälsotjänster**
- **förbättras kundnöjdheten.**

Dessutom underlättas personalens arbete då de redan känner till kundens grundläggande hälsotillstånd.

Inom Mehiläinens offentliga hälsotjänster har vi lyft fram förbättringen av kontinuiteten på vården som ett av våra fokusprojekt för år 2023. Det handlar både om tjänster inom primärvården och tjänster som ges i hemmet, särskilt för äldre. Vi mäter kontinuiteten i vården med ett COCI (Continuity of Care Index) enligt bestämmelserna från Institutet för hälsa och välfärd.

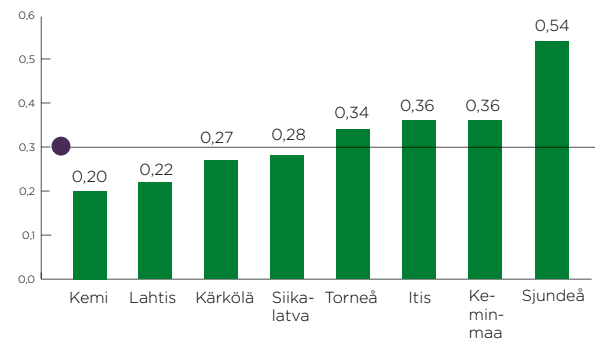
Kontinuiteten i vården kommer att förbättras genom att personalen får bättre kännedom om fördelarna, och genom att ha kontinuiteten i vården som en central del i utvecklingen av våra arbetsmodeller samt genom aktiv resultatuppföljning.

Vårt mål är att följa upp kontinuiteten i vården med kontinuitetsindexet (COCI) på alla våra offentliga hälsocentraler. På hälften av dem är kontinuiteten i vården just nu bättre än genomsnittet för läkare i Finland. För vårdare på alla hälsocentraler är resultatet bättre än genomsnittet i Finland. Vårt mål är att kontinuiteten i vården hos oss hör till den bästa tredjedelen vad gäller besök såväl hos läkare som vårdare.



Continuity of Care Index (COCI)

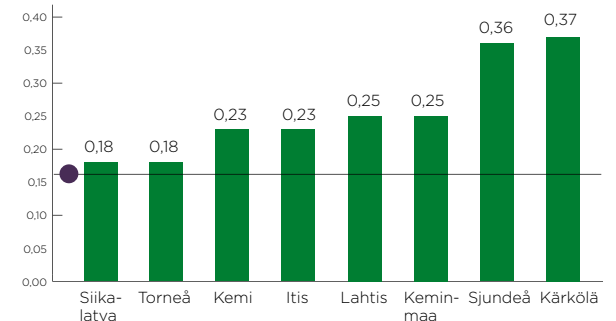
Läkarmottagningar (Hälsocentral Mehiläinen), 2021



● Finskt genomsnitt 0,31

Continuity of Care Index (COCI)

Vårdmottagningar (Hälsocentral Mehiläinen), 2021



● Finskt genomsnitt 0,16

SNABBARE TILLGÅNG TILL VÅRD GENOM CENTER FÖR DISTANS- MEDICIN

Vårt nya Center för distansmedicin för offentliga hälsotjänster producerar distansmottagningstjänster för den offentliga sektorns beställande kunder. Ett multiprofessionellt läkarlett team erbjuder till exempel distansmottagningar via telefon för olika yrkesgrupper och gör bedömningar och hittar lösningar på vårdbehoven.

De modulära tjänsterna inom Center för distansmedicin har utvecklats inom våra offentliga hälsotjänster under åren. De kan kopplas ihop som självständiga tjänster inom välfärdsområdena eller komplettera den egna serviceproduktionen i området.

Erfarna läkare och vårdare hjälper hela Finland

Målet med Center för distansmedicin är att erbjuda välfärdsområdena ett enkelt sätt att få vård snabbare. I och med covid-19 har primärvården satts på prov och den icke-brådskande vården har lidit. Center för distansmedicin erbjuder en enkel väg för att öka på primärvårdens kapacitet, frigöra resurser från telefonarbete samt erbjuda vård snabbare.

Telemedicin är en del av hälsovårdens framtid, där erfarna läkare och vårdare kan hjälpa kunder på ett jämlikt sätt över hela Finland. Arbetsmodellen minskar ojämlikheten, förbättrar på kvaliteten av vården.

SOM KUND
I MEHILÄINEN

I samarbete med Kervo

"Tusen poäng till Mehiläinens fantastiska kollegor."

Partnerskapet med Mehiläinen Center för distansmedicin har varit ett viktigt stöd för hälsovårdstjänsterna i Kervo. Behovet av samarbete uppstod på grund av bristen på arbetskraft och den vård- och serviceskuld som orsakades av coronatiden.

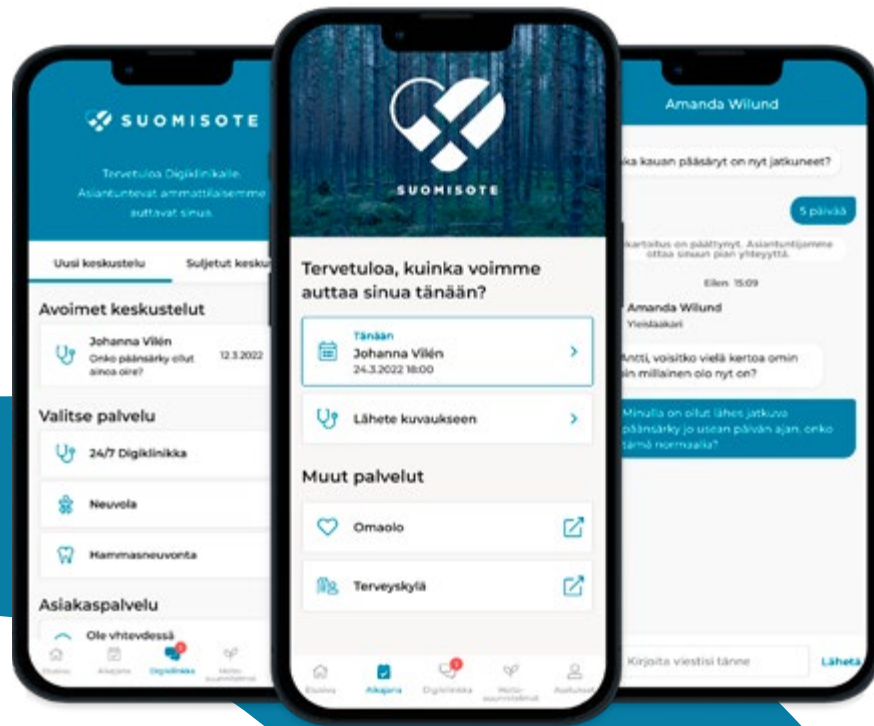
"Vår telefontjänst var tungt överbelastad, så vi började

fundera på vad vi kunde göra för att förbättra situationen. Vi insåg att vi behöver ett samarbete för att kunna öka volymen och utveckla verksamheten", säger **Anna Peitola**, serviceområdeschef för hälsostationens tjänster i Vanda och Kervo välfärdsområde. Partnerskapet har hjälpt hälsovårdstjänsterna i Kervo att uppnå sina egna mål: tillgänglighet och kontinuitet.

[Läs mer](#)



SUOMISOTE - FRAMTIDENS TJÄNSTER REDAN IDAG



Mehiläinens servicehelhet SuomiSote omfattar alla social- och hälsovårdstjänster för välfärdsområdenas behov, från helhetsutläggningar av hälsovårdstjänster till enskilda tjänster eller skraddarsydda servicekedjor. Vi främjar finländarnas hälsa och välbefinnande genom att tillhandahålla högkvalitativa och effektiva tjänster på ett kundorienterat, kostnadseffektivt och flexibelt sätt i ett riksomfattande servicenätverk.

Smartare social- och hälsovård med digitala lösningar

Med den heltäckande plattformslösningen för distansärenden SuomiSote kan välfärdsområdena erbjuda digitala tjänster lätt, snabbt och kostnadseffektivt. Plattformen integrerar hela vård- och servicekedjan till en enda, smidig resa för användaren. Via plattformen kan man till exempel göra tidsbokningar, boka in distansbesök hos en läkare, svara på olika enkäter, göra mätningar hemma och även kontrollera laboratorieresultat.

SuomiSote är baserad på den testade och väl fungerande plattformen BeeHealthy, som nu har kompletterats utifrån den offentliga sektorns behov. Plattformen har skapats i samarbete med

professionell personal, patienter, leverantörer, slutkunder och beställare.

Prövad och funktionell modell

Med hjälp av SuomiSote förbättras tillgången till och kontinuiteten i tjänsterna avsevärt. Målet kan vara att korta köerna, till exempel på så sätt att kunder som länge fått vänta på vård i sin region nu får vård omedelbart. Med fungerande lösningar för distanskontakter styrs efterfrågan till de rätta servicekanalerna. Tid för den professionella personalen på de fysiska mottagningarna frigörs för de patienter som behöver det, eftersom bland annat anamnesen samlas in automatiskt. På så sätt kan man med samma resurser vårda fler patienter med konstaterad utmärkt vårdkvalitet. Både patienterna och personalen har gett den här verksamhetsmodellen höga betyg.

Plattformen SuomiSote kan också användas som stöd för att ge bättre och effektivare vård för långtidssjuka. I vårdvägarna för långtidssjuka har vi utvecklat en omfattande digifysisk vård- och coachningsmetodik, där målet är att stötta patienten i att göra hållbara livsstilsförändringar.



MED HEMTJÄNSTER KAN MAN BO HEMMA

Behovet av att leverera hemtjänster till kunderna kommer att öka i framtiden i och med den åldrande befolkningen. Vi vill vara med och möjliggöra ett tryggt boende med hjälp av hemtjänster. Vi förutspår att den privata marknaden för hemtjänster kommer att växa starkare än den totala marknaden. Vi tror att Mehiläinens position som samarbetspartner inom hemvård för offentliga beställande kunder kommer att öka positivt även vid övergången till de nya välfärdsområdena.

Vårdarbristen som påverkar hela verksamhetsområdet social-, hälso- och sjukvård skapar även utmaningar för Kotipalvelu Mehiläinens verksamhet. Vi har svarat på situationen genom att satsa på rekrytering och utveckling av nya lösningar för att producera högkvalitativa tjänster inom hemvården. För oss är det viktigt att fokusera på chefsarbete, att personalen mår bra samt att leda genom information.

Viktigt att ständigt förbättra kvaliteten

I vår verksamhet är det viktigt att kontinuerligt förbättra servicen för våra kunder. Vi lyssnar noga på responsen både från våra kunder och från vår personal och reagerar snabbt på olika behov. För att förbättra kvaliteten på hemvården kombinerar vi våra drygt 20 år av erfarenhet samt vår kultur med kontinuerligt lärande och utveckling. Det arbete som vi har lagt ner på kvalitet syns i den stora kundnöjdheten.

Mehiläinens hem- och skötersketjänster

- heltäckande tjänster inom hemvård för äldre och personer med funktionsnedsättning, personlig assistans, stödtjänster för hemvård samt vårdarutthyrning
- marknadsledande för hemtjänster i Finland
- tjänsteproduktion över 160 000 timmar/månad, över 2 400 anställda

OMFATTANDE TERAPITJÄNSTER FÖR OFFENTLIGA KUNDER

Logoped-, arbets- och fysioterapi samt neuropsykologisk rehabilitering utgör ett viktigt delområde för offentliga tjänster. Ledstjärnan för utvecklingen av våra offentliga terapitjänster är omfattande multi-professionalitet. Med hjälp av våra mångprofessionella team kan vi möta våra kunders rehabiliterings- och terapibehov från en och samma plats.

Marknads- ledande

Under 2022 blev vi **marknadsledande inom logoped- och arbetsterapitjänster** i och med köpet av Tutoris Oy i Finland. Tutoris är kvalitetsledande inom branschen, särskilt inom krävande medicinsk rehabilitering. Företagsköpet ledde till att omsättningen på vår logoped- och arbetsterapi och neuropsykologiska rehabilitering steg till över 20 miljoner euro.



Som en av de få finländska aktörerna erbjuder vi **hjärnrehabilitering via RecoveriX**, som en del av fysio- och arbetsterapin, på verksamhetsställena i Tammerfors och Uleåborg. Inom hjärnrehabiliteringen använder vi oss av hjärnans plastiska egenskaper, alltså hjärnans förmåga att omforma sig.



10 000

Vi är en föregångare i landet när det gäller **distansrehabilitering**. År 2022 gjordes **ungefär 10 000 distansrehabiliteringsbesök** – från Lapplands fjäll till södra Finland. Under covid-19-pandemin var användningen av distanstjänster en förutsättning för att kunderna skulle kunna fortsätta med sin rehabiliterande vårdväg.



Som **en av de första i Finland erbjuder vi rehabilitering genom Min egen väg**. Min egen väg-rehabilitering är hjälp med låg tröskel för neuropsykiatriska ungdomar som har utmaningar inom ett eller flera livsområden. Siffrorna för Min egen väg visar på kraftig tillväxt.

Arbetslivs- inriktad rehabilitering

Vi tillhandahåller FPA:s NUOTTI-coachning på flera verksamhetsställen. Det är arbetslivsinriktad rehabilitering med låg tröskel för unga mellan 16 och 29 år som inte har någon studie- eller arbetsplats eller som löper risk för att studier avbryts. Målet är att **stärka den ungas uppfattning om sina egna styrkor och resurser**.

SOCIALTJÄNSTER

ETT UTMANANDE ÅR INOM SOCIAL- TJÄNSTERNA

Mehiläinens socialtjänster erbjuder boendetjänster för äldre, personer med funktionsnedsättning och personer som genomgår psykisk rehabilitering. Dessutom erbjuder vi tjänster inom barnskydd. Tack vare våra hem har personer som behöver stöd och omsorg möjlighet att leva ett tryggt, självständigt och bra liv. Det här året var tufft för vår verksamhet. Arbetskraftsbristen, kostnadsinflationen och det faktum att ansvaret för att anordna vård flyttades från kommunerna till välfärdsområdena utmanade och ändrade vår verksamhetsmiljö drastiskt.

För våra socialtjänster blev 2022 ett mer utmanande år än vi kunde ha anat. Personalbristen och den höga sjukfrånvaron inom social-, hälso- och sjukvården märktes i den tuffa situationen på våra enheter. Trots att vi till antalet hade tillräckligt med personal blev andelen fast personal på några av våra enheter beklagligt låg.

Personalkostnaderna ökar medan inflationen galopperar

I framtiden kommer vi att behöva ännu fler medarbetare på våra enheter, då personaldimensionering på intensifierade serviceboenden för äldre ökar stegvis. Höjningarna i den privata socialtjänstbranschens kollektivavtal har gjort att lönerna har stigit under de senaste tre åren. Dessutom har arbetskraftsbristen ökat på kostnaderna för rekrytering och overtidsarbete.

Under året steg inflationen också kraftigt, vilket märks på våra kostnader, särskilt i form av prishöjningar på hyror, mat och energi. Matpriserna steg till exempel med ungefär 14 % och energipriserna med över 40 %.

Avtalsförhandlingar gav lösningar på den svåra situationen

De ovan beskrivna omständigheterna under 2022 ledde till en situation där villkoren i en del av våra avtal gjorde verksamheten extremt olönsam. Vi inledde samtal med välfärdsområdena med målet att uppnå avtalslösningar som kunde möjliggöra en bärkraftig verksamhet och högkvalitativ serviceproduktion. Under de kommande månad-

erna fortsätter vi att säkerställa de ekonomiska förutsättningarna i vår verksamhet på andra sätt mitt i den kraftiga kostnadsinflationen.

Det systematiska kvalitetsarbetet fortsätter

Det skedde också många positiva saker under året. Våra nya servicelinjespecifika affärssystem och de kvalitetshandböcker som skapades 2021 som stöd för kvalitetsstyrningen började användas i stor utsträckning. I en revision som gjordes av en extern instans konstaterades det att vi hade gjort stora framsteg inom vår kvalitetsutveckling. Kvalitetsindex och -indikatorer utvecklades positivt och temat med att stärka självbestämmanderätten hos de boende framkom tydligt. Den stigande personalomsättningen stannade av och gick till och med nedåt i en del av verksamheten. Personalundersökningen visade på en bra utveckling, särskilt vad gäller chefsarbete.

Vår arbetsgemenskap fick ny kompetens tack vare de vårdbiträdena med filippinsk bakgrund som kom till Mainiokoti-hemmen genom Healthcare Staffing Solutions. Vi fick också nya kollegor genom integreringen av Vetrea och Tutoris i våra socialtjänster.



ETT OFÖRUTSÄGBART ÅR

Arbetskraftsbristen, kostnadsinflationen och det faktum att ansvaret för att anordna vård flyttades från kommunerna till välfärdsområdena ändrade vår verksamhetsmiljö drastiskt. De snabbt stigande kostnaderna hade en märkbar effekt på vår lönsamhet.

Harri Pomell, verksamhetsdirektör

Gemensam planering av vardagen

Vi planerar verksamheten på våra hem tillsammans med kunderna och deras anhöriga. Resultaten i den årliga nöjdhetsenkäten för anhöriga visade att vi har försökt öka kontakten med framför allt anhöriga. Vi satsade också på covid-19-säkerhet vid besök och på att ordna flera olika anhörigevenemang.

SOCIALTJÄNSTERNA I SIFFROR



310

Enheter



8 000

Boendeplatser



5 800

Anställda



2,7 mn

Vårddygn per år



1,2 mn

Arbetsdygn per år

SOCIALTJÄNSTERNAS FYRA SERVICELINJER

mainiokodit



Mainiokoti-hemmen erbjuder boende- och omsorgstjänster för äldre med visionen om att skapa bättre omsorg för äldre i Finland. Vi ger varje boende möjlighet att leva ett gott liv på sitt eget sätt. Vårt mål är att vara kvalitetsledande och den attraktivaste arbetsplatsen inom branschen.

Ett stort gäng omsorgsexperter med filippinsk bakgrund kom till Mainiokoti-hemmen

Genom Mehiläinens HSS kom ungefär 150 vårdbiträden med filippinsk bakgrund till Mainiokoti-hemmen under förra året. De nyanställda togs varmt emot på våra hem och har fått mycket positiv feedback från de boende. Det mångkulturella tillskottet har berikat våra arbetsgemenskaper och gett nya perspektiv på hur man kan utveckla vårdarbetet vidare.

84

Enheter

3 800

Boendeplatser



På **Ykkökoti**-hemmen bemöts rehabiliteringsklienter inom psykiatri och beroendevård med förståelse och empati. I vår verksamhet vill vi kommunicera en övergripande respekt för klienterna och ett gott bemötande samt att alla ska få stöd i att leva livet som de vill.

Temaår med modellen för återhämtningsorientering

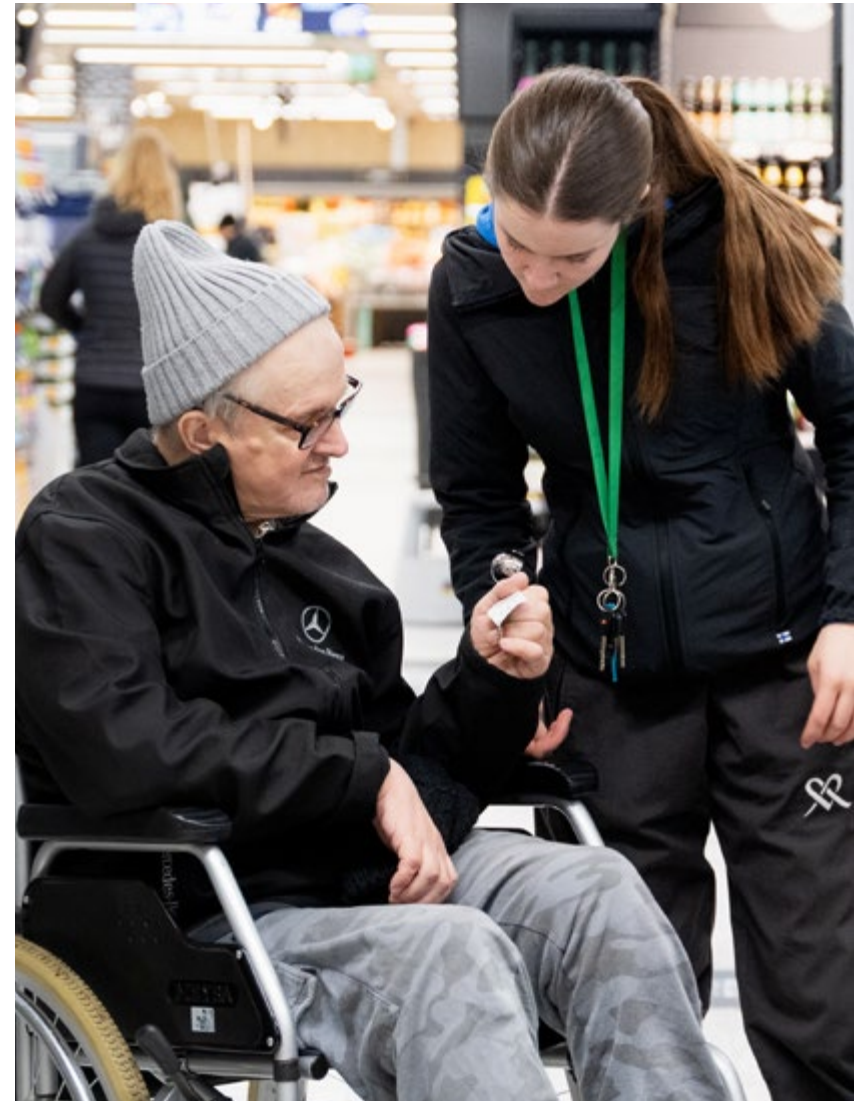
I modellen för återhämtningsorientering ligger fokus på att identifiera kundens egna styrkor och förtydliga kundens mål. I den här processen har personalen en värdefull roll. Syftet är inte att de ska lösa saker åt klienterna, utan att skapa en bra interaktion där rehabiliteringsprocessen blir något gemensamt. Det här målet syns också i de utbildningar som är kopplade till återhämtningsorientering, där man studerar innehållet i utbildningarna tillsammans med klienterna.

86

Enheter

2 600

Boendeplatser





Syftet med våra **Onnikodi**-hem är att ge möjligheten till ett individuellt och aktivt liv för boende inom våra habiliterings-tjänster. De personer som behöver stöd erbjuds ett hem där de kan få en så givande och trygg vardag som möjligt.

Temaåret för bemötande

Bra möten i vardagen gör det möjligt att förverkliga de boendes självbestämmanderätt på bästa möjliga sätt. I våra Onnikodi-hem fokuserade vi särskilt mycket på det under 2022. Det anordnades utbildning för personalen, man valde personal till enheterna som värdesatte att förverkliga självbestämmanderätten i vardagen, och man bedömde den egna verksamheten på enheterna genom besök med egenkontroll.

familiar

Familar mission är att skapa en bättre framtid genom att främja barnens och familjernas välbefinnande tillsammans med dem. Vi erbjuder barn och deras familjer mångsidiga och effektiva tjänster, från lätt öppenvård inom familjearbete till vård inom inrättningar på specialnivå.

Temaåret för personlig handledare

Alla ungdomar behöver en pålitlig medmänniska som de känner i sitt liv. År 2022 var därför Familar temaår personlig handledare. Temat märktes i vardagen på enheterna på många olika sätt, till exempel genom att man fick göra alla hjärtans dag-kort tillsammans med sin personliga handledare. All verksamhet blev en del av personalens fortbildning i form av omtanke och bemötande.

48

Enheter

900

Boendeplatser

90

Enheter

650

Boendeplatser

SOM KUND
I MEHILÄINEN

Eevas berättelse



"Jag har fått en familj.

Jag var tvungen att lämna den förra vårdenheten på grund av min beroendeproblematik. Min gode man gav mig uppfattningen att enheten vid Ykköskoti Ketunkallio skulle ta emot mig med öppna armar.

Jag har flera års erfarenhet från olika vårdinrättningar sedan jag var 18 år gammal. Jag har mått dåligt, varit trött på livet och rädd. Det var då jag upptäckte droger som mitt sätt att fly från allt. Med hjälp av dem kunde jag stå ut.

I början av boendet saknade jag tydliga dagsrutiner. Min arbetshandledare föreslog att jag skulle börja med arbetsverksamhet i enhetens kök. Detta skapade rutin i vardagen och medarbetarna i köket blev viktiga stödpersoner för mig.

Jag började intressera mig för min hälsa och ta

långa promenader. På ett år gick jag ner 20 kilo tack vare mina ändrade levnadsvanor. Jag besöker återvinningen dagligen, hälsar på vänner och hjälper till, och dessutom bakar jag i köket varje vecka. Min katt Tossu är också väldigt viktig för mig och hjälper mig att orka vidare i livet.

Med hjälp av min personliga handledare Pinja och det professionella stödet från resten av personalen har mitt liv blivit helt underbart. Jag upplever att jag fått en ny chans vilket jag är djupt tacksam över. Jag ser mig själv bo mer självständigt i framtiden, och förhoppningsvis kan jag jobba som bagare.

Jag känner mig trygg i mitt eget hem. Med ens har jag fått en familj."

Beroenderehabiliteringsklient, Eeva

MEHILÄINEN INTERNATIONELLT

- 45** Sex framgångsfaktorer för internationell tillväxt
- 46** Estland
- 47** Sverige
- 48** Tyskland
- 49** BeeHealthys programvarutjänster

INTERNATIONELLT

HÄLSOVÅRDS- OCH PROGRAMVARUTJÄNSTER PÅ DEN INTERNATIONELLA MARKNADEN

Mehiläinen expanderar på den internationella marknaden inom följande två affärsområden: inom hälsovårdstjänster i Estland, Sverige och Tyskland samt genom dotterbolaget BeeHealthy inom programvarutjänster för hälso- och sjukvården.

SEX FRAMGÅNGSFAKTORER FÖR INTERNATIONELL TILLVÄXT

Den unika kompetens inom produktion av öppenvårdstjänster inom hälso- och sjukvård samt utveckling av hälso- och sjukvårdens verksamhetsmodeller med hjälp av digitalisering som Mehiläinen har samlat på sig i över 113 års tid möjliggör internationell tillväxt. Vi tror att digital hälso- och sjukvård kan bli en ny stöttepelare för Finlands serviceexport.

01

Förmåga att digitalisera kundens serviceupplevelse

Mehiläinen har byggt och utvecklat en digital serviceplattform som möjliggör en utmärkt patientupplevelse och smidiga vårdvägar. Vår plattform kan lokaliseras för behoven i olika länder och den skalas modulärt som en molnproducerad tjänst.

02

Förmåga att utnyttja skalfördelar i produktionen av öppna hälso- och sjukvårdstjänster

Mehiläinen är ett av Europas största företag inom öppenvårdstjänster inom hälso- och sjukvård. En betydande volym i serviceproduktionen möjliggör tillräckliga resurser för att satsa på produkt- och serviceutvecklingen samt på investeringar i den senaste teknologin och lokaler med de bästa lägena.

03

Förmåga att bygga en kundorienterad kultur och ett starkt varumärke

Mehiläinen har byggt upp en stark kundorienterad verksamhetskultur och ett välkänt och respekterat varumärke i Finland. Många producenter av hälso- och sjukvårdstjänster har fortfarande väldigt professionsorienterade verksamhetsmodeller, okända varumärken och bristande marknadsföringskompetens. Vi tror att denna förmåga också är reproducerbar på andra marknader.

04

Förmåga att göra och integrera företagsförvärv

Mehiläinen har genomfört cirka 200 framgångsrika företagsförvärv under sin historia. Förmågan att identifiera, förhandla, genomföra och integrera små företagsförvärv är en nödvändig förutsättning för framgångsrik internationell tillväxt. Den europeiska marknaden för öppna hälso- och sjukvårdstjänster är splittrad, och utbyggnad av ett effektivt nätverk kräver snabb och beslutsam konsolidering.

05

Förmåga att använda realtidsdata och analyser

Den integrerade vårdmodell som Mehiläinen utvecklat i kombination med omfattande användning av realtidsdata och analyser möjliggör orubblig patientsäkerhet och stark medicinsk kvalitet med hög produktivitet och kostnadseffektivitet.

06

Förmåga att möta olika kundsegment och verka med olika finansieringsmodeller

Mehiläinenens verksamhetsmodell fungerar för alla betalargrupper (offentlig, försäkring, företag, egen bekostnad) och alla avgiftsstrukturer (serviceavgift, DRG, kapitationsbaserad eller värdebaserad modell). Detta är viktigt, eftersom alla hälso- och sjukvårdsmarknader skiljer sig åt när det gäller organisering och prissättning av tjänster.

Estland. År 2022 bjöd på en annorlunda verksamhetsmiljö även för Mehiläinens estniska företag, Qvalitas och Unimed. Den höga inflationen orsakade ett kraftigt kostnadstryck, och i slutet av året gick Estlands BNP-tillväxt nedåt. Samtidigt begränsade arbetskraftsbristen tillväxten.

Efterfrågan på privata hälsotjänster var fortsatt stark i Estland. Qvalitas och Unimed växte tvåsiffrigt inom alla huvudsakliga verksamhetsområden. Ökningen av privata sjukförsäkringar ökade också efterfrågan på privata hälsotjänster.

Marknadsledande inom munhälsa och företagshälsovård

Qvalitas och Unimed är marknadsledande i Estland när det gäller tjänster inom företagshälsovård och munhälsa. De erbjuder också andra tjänster inom den specialiserade sjukvården. Tillsammans utgör företagen Estlands största privata koncern för hälsotjänster, där det arbetar över 900 personer på 22 enheter. Under året blev Meeletervis som erbjuder psykiatritjänster en del av koncernen samtidigt som verksamheten utökades med flera kliniker, och nya verksamhetsställen öppnade i Tallinn och Tartu.

Under år 2022 satsade Qvalitas och Unimed på digitala tjänster. Man började använda Mehiläinens BeeHealthys mobilapp, och tack vare den kan man nu kombinera tidsbokning via nätet med möjligheten att se sina hälsouppgifter. Appen erbjuder också möjlighet att få omedelbar vård via Digikliniken. Användningen av Digikliniken har ökat kraftigt. Just nu är appen Estlands mest



nedladdade kostnadsfria hälsoapp. Mehiläinens logotyp och grafiska profil började användas på enheterna i Estland under 2022.

Under de kommande åren vill Mehiläinen vara den primära privata hälsotjänstaktören i Estland för alla kundgrupper och den mest eftertraktade arbetsgivaren för hälso- och sjukvårdspersonal. Målet är att växa starkt och erbjuda landets mest heltäckande utbud av fysiska och digitala hälsotjänster.

I Estland har efterfrågan på hälso- och sjukvårdstjänster varit fortsatt stor, och vi har byggt ut vårt servicenätverk och -utbud. Användningen av Digikliniken ökar snabbt.

Andreas Taalas, landschef

Sverige. Den snabbt växande hälsovårdsmarknaden i Sverige erbjuder stora möjligheter för hälsotjänstaktörer som Mehiläinen. Av den svenska hälsomarknaden på 26 miljarder euro står de privat producerade tjänsterna för ungefär 6 miljarder. Detta innebär en dubbelt så stor marknadspotential än i Finland.

Den svenska marknaden är mer splittrad än den i Finland, och konsolideringsutvecklingen fortsatte på marknaden under det gångna året. Det finns en stor valfrihet inom den offentliga hälso- och sjukvården i Sverige, men även de frivilliga hälsoförsäkringarna ökar snabbt.

Inflationen och de ökade kostnaderna under 2022 innebär utmaningar för hälsovårdsaktörerna även i Sverige. Dessutom måste man fokusera på att rekrytera läkare nu när landet återgår till det normala efter pandemin.

Över 110 000 registrerade kunder hos Meliva

I Sverige går Mehiläinen under namnet Meliva. Företaget erbjuder i huvudsak offentligt finansierade tjänster som bygger på det fria vårdvalet på 17 vårdcentraler inom primärvården. Här har över 110 000 kunder registrerats. Företaget erbjuder också företagshälsovård samt tjänster inom den offentliga specialiserade sjukvården för barn. Totalt arbetar redan över 500 kompetenta medarbetare inom Meliva.

Meliva fortsatte att växa i Sverige under 2022. Företaget fördubblade antalet registrerade patienter och genomförde ett antal mindre



företagsförvärv. I Sverige implementerades även Mehiläinen-koncernens egenkontrollsmätningar. Dessutom fortsatte det gedigna arbetet med utvecklingen av de digitala tjänsterna: Meliva lanserade under året den mobilapp som vi känner till från Mehiläinen och BeeHealthy.

Under de kommande åren fortsätter Meliva att växa starkt och bli en av de ledande hälsovårdsaktörerna i Sverige. I centrum för verksamheten är hög kvalitet och personalsatsningar. Meliva fortsätter att växa både organiskt och genom företagsförvärv.

Styrkan i den lokala verksamheten i kombination med Mehiläinens nordiska erfarenheter ger oss bra förutsättningar att på ett tryggt sätt bidra till utvecklingen av svensk hälso- och sjukvård.

Matti Schmidt, landschef

Tyskland är Europas största marknad för hälsotjänster. Landets öppenvårdstjänster är mer allmänt utspridda på privata läkare eller mottagningar med 2-3 läkare. Marknaden i Tyskland står dock inför en förändring, då man försöker öka effektiviteten och hitta mer flexibla arbetsätt för läkare genom större enheter. Hälsa- och sjukvårdsfinansieringen garanteras i Tyskland genom den offentliga hälsoförsäkringen. Dessutom är patienter som själva betalar ett viktigt kundsegment.

Marknaden i Tyskland erbjuder goda möjligheter för hälsovårdsaktörer som Mehiläinen att förnya produktionen av landets hälsotjänster. Erfarenheterna från att förbättra produktivitet och konsolidering på hälsotjänstmarknaderna i Norden kan i stor utsträckning också användas i Tyskland.

Meliva skapar ett digitaliserat servicenätverk

Mehiläinen utökar sin verksamhet i Tyskland genom företagsförvärför att skapa ett modernt och digitaliserat servicenätverk av läkarcentraler. Här använder vi oss av varumärkesnamnet Meliva.

Melivas öppenvårdstjänster är koncentrerade till den ekonomiska regionen Frankfurt. Företaget erbjuder tjänster inom den specialiserade sjukvården för offentliga kunder och privat försäkrade kunder med ett huvudsakligt fokus på ortopedi, radiologi samt öron-, näs- och halssjukdomar. Meliva har 10 gruppraktiker i området och sysselsätter ungefär 40 läkare.



Dessutom får kunderna service på ett sjukhus där fokus ligger på högkvalitativa ortopediska operationer.

Ett viktigt fokus i verksamheten är utvecklingsarbetet med digitala tjänster. Inom en snar framtid kommer Mehiläinens Digiklinik även lanseras för kunder i Tyskland. Digikliniken är ett effektivt och lätt sätt att erbjuda vård i situationer där det finns en växande brist på läkare.

Melivas mål är att erbjuda kunder högkvalitativa hälsotjänster inom utvalda geografiska områden genom att använda en enda leverantör och utnyttja digitalisering.



Vi är den första aktören i Tyskland som bygger upp ett nätverk som på riktigt kombinerar fysiska och digitala tjänster. Vårt mål 2023 är att lansera Digiklinik och att utvidga våra tjänster och deras omfattning.

Gerald Loos, landschef

BEEHEALTHY LÖSER GLOBALA UTMANINGAR INOM HÄLSO- OCH SJUKVÅRD

Digitaliseringen är en viktig del av framtidens globala hälso- och sjukvård.

En åldrande befolkning, varierande behandlingsformer och kroniska sjukdomar ökar kostnaderna inom hälso- och sjukvården i hög grad. Samtidigt råder det brist på personal och tillgången till vård har minskat. Det går inte att fortsätta producera hälsotjänster på det gamla vanliga sättet. Digitala lösningar bidrar till smidigt utträttande av ärenden samt bra och jämlik tillgång till vård. Samtidigt kan vårdpersonalen med hjälp av de automatiserade processerna koncentrera sig på det som är viktigt – att möta patienter.

Finsk digital hälso- och sjukvård i 10 länder

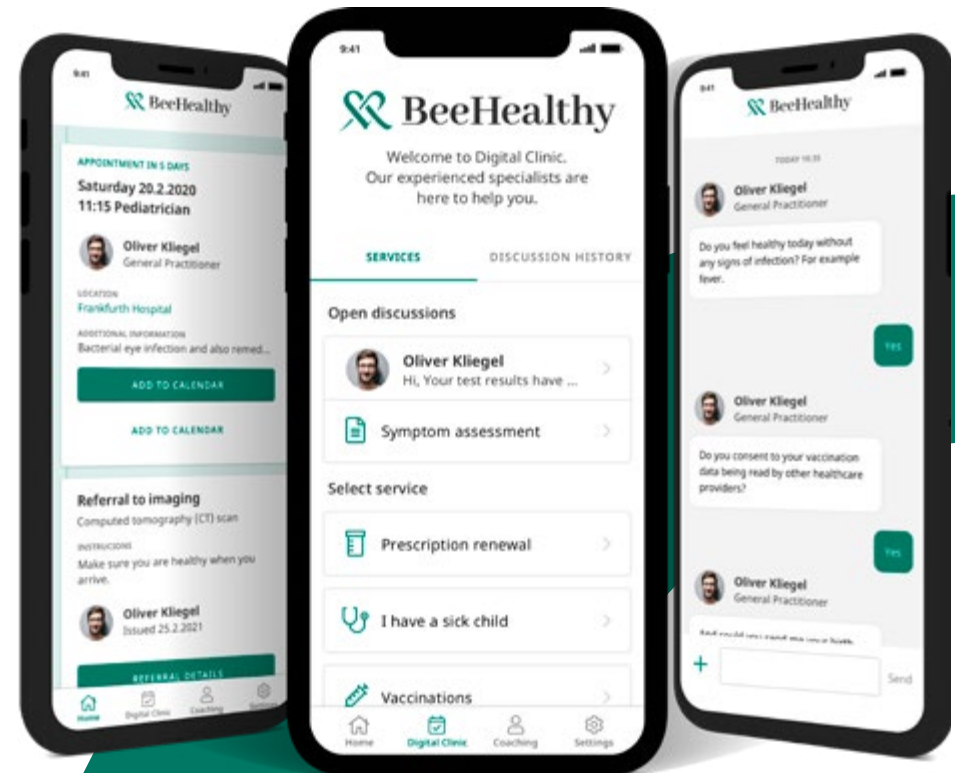
Mehiläinens dotterbolag BeeHealthy erbjuder digitala programvarutjänster inom hälso- och sjukvård för att lösa utmaningarna i hälso- och sjuk-

vården i Europa, Mellanöstern och Afrika. BeeHealthys mål är att bli en av de ledande internationella aktörerna inom digital hälso- och sjukvård. Bakom BeeHealthys framgång ligger Mehiläinens långa erfarenhet i utvecklingen av digitala hälsotjänster.

I BeeHealthys plattformslösning ingår bland annat Digikliniken, hälsohistorik för patienter, uppföljning av vårdvägar för långtids-sjuka samt elektronisk tidsbokning.

Ett år med tillväxt och utveckling

År 2022 var ett år fullt av tillväxt och utveckling för BeeHealthy. Vi fick flera nya kunder, varav den mest betydande var Nederländernas största primärvårdsleverantör Arts en Zorg. Företaget började använda BeeHealthys plattform SaaS för digitala hälsotjänster med målet att skapa ett högkvalitativt hybridsystem för hälso- och sjukvård i Nederländerna.



BEEHEALTHY I SIFFROR

10 Kunder i 10 länder

70 Anställda

1,8 mn Plattformsanvändare

BEEHEALTHY FICK PRIS FÖR ÅRETS EFFEKTIVITETSGÄRNING

BeeHealthy vann Vaikuttavuusseuras pris Årets effektivitetsgärning 2022 med sin plattform för digitala ärenden, SuomiSote, som kombinerar det bästa med digitala tjänster inom offentlig och privat hälsovård.

EKONOMISK ÖVERSIKT

- 52** Nyckeltal för resultatet
- 53** Skatteavtryck
- 54** Mehiläinens ledning

EKONOMISK ÖVERSIKT

DEN KRAFTIGA TILLVÄXTEN FORTSATTE, KOSTNADSINFLATIONEN STEG OCH LÖNSAMHETEN FÖRSÄMRADES

Mehiläinens omsättning ökade kraftigt under 2022 medan lönsamheten försämrades. Flera olika faktorer påverkade kostnadsökningen.

RESULTATETS NYCKELTAL

UNDER 2022 ÖKADE Mehiläinens omsättning kraftigt, kostnadsinflationen steg och lönsamheten försämrades.

Jämfört med jämförelseåret ökade Mehiläinens omsättning 2022 med 16,7 % till 1 632,8 (1 398,9) miljoner euro. Tillväxten var särskilt stark inom privatfinansierade hälso- och sjukvårdstjänster, terapitjänster och internationell affärsverksamhet.

Koncernens lönsamhet försämrades på grund av de ökade kostnaderna. Lönsamheten påverkades av den höga inflationen, sjukfrånvaron på grund av covid-19 och arbetskraftsbristen. Omsättningen från tjänsterna kring covid-19, som coronavirustestning, sjönk betydligt.

Det justerade rörelseresultatet före avskrivningar och nedskrivningar av immateriella tillgångar som uppkommit genom företagsförvärv samt poster som påverkar jämförbarheten (justerad EBITA) var 137,6 (163,6) miljoner euro. Mehiläinens resultat var förlustbringande under året och uppgick till -9,4 (24,9) miljoner euro.

OMSÄTTNINGENS FÖRDELNING

65,4 %

Hälsotjänster - Finland

28,4 %

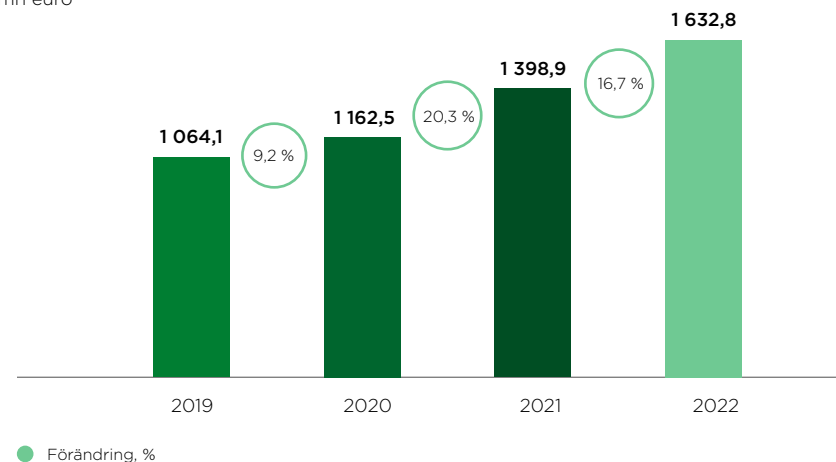
Socialtjänster

6,1 %

Internationella tjänster

Omsättning

mn euro



Nyckeltal

	2019	2020	2021	2022
Omsättning	1 064,1	1 162,5	1 398,9	1 632,8
Justerad EBITA*	118,8	134,1	163,6	137,6
Årets resultat	0,6	0,2	24,9	-9,4
Omsättningsökning, %	11,5	9,2	20,3	16,7
Justerad EBITA, %	11,2	11,5	11,7	8,4

*Det justerade rörelseresultatet före av- och nedskrivningar på förvärvsrelaterade immateriella tillgångar, nedskrivningar och jämförelsestörande poster.

Nytt rekord för investeringar

Under 2022 nådde Mehiläinens investeringar en ny rekordnivå. **Det totala investeringsbeloppet inklusive företagsförvärv ökade till sammanlagt 218,1 (159,7) miljoner euro.** Dessutom investerade Mehiläinen i nya hyresfastigheter genom att bygga nya lokaler. De viktigaste satsningarna under året gjordes inom följande områden:

Internationell tillväxt

- Under året köpte vi MVZ Westfalz i Tyskland som erbjuder läkar- och sjukhusjänster. Företaget är en ledande aktör inom hälso- och sjukvård i den ekonomiska regionen Frankfurt. Dessutom genomförde vi flera mindre företagsförvärv i Sverige.
- Vårt dotterbolag BeeHealthy investerade i utveckling av en digital plattformslösning för hälso- och sjukvården.

Terapiverksamhet

- Finlands största privata fysioterapikoncern Fysios blev en del av Mehiläinen i början av februari. Fysios erbjuder ett stort utbud av tjänster på 50 orter och på över 100 olika verksamhetsställen.
- Tutoris som erbjuder rehabiliterings- och omsorgstjänster blev en del av Mehiläinen under våren. Tutoris erbjuder högkvalitativa rehabiliterings- och omsorgstjänster med hjälp av över 300 logopedier, arbets- och fysioterapeuter samt omsorgspersonal.
- Solutos psykiatriska läkartjänster blev en del av Mehiläinen under våren genom ett företagsförvärv.

Läkarmottagningar

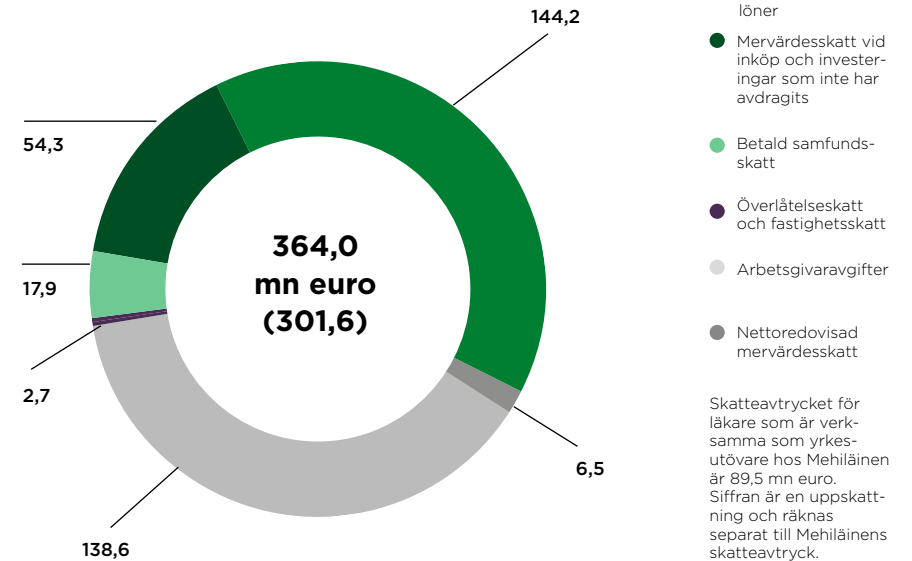
- Mehiläinen på Hämeenkatu i Tammerfors slog upp dörrarna i slutet av året. Den nya läkarmottagningen erbjuder sina kunder heltäckande allmän- och specialistläkartjänster, arbetslivstjänster, tjänster inom psykisk hälsa, bilddiagnostik- och laboratorietjänster samt omfattande munhälsotjänster.
- Vi utökade våra lokaler och tjänster i Seinäjoki. I fortsättningen hittas tjänsterna inom psykisk hälsa och Hammas Mehiläinenens tjänster under samma tak.
- Vår verksamhet växte i norra Österbotten genom att öppna nya läkarmottagningar i Kalajokki och Haapavesi.

Digitala tjänster

- I Sverige och Estland togs Mehiläinenens digitala tjänster i bruk under året.
- Servicehelheten SuomiSote lanserades under året. Den är avsett särskilt för användningen av välfärdsområden.

Skatteavtryck

mn euro



- Verkställda och betalda förskottsinnehållningar på löner
- Mervärdesskatt vid inköp och investeringar som inte har avdragits
- Betald samfundsskatt
- Överlåtelseskatt och fastighetsskatt
- Arbetsgivaravgifter
- Nettoredovisad mervärdesskatt

Skatteavtrycket för läkare som är verksamma som yrkesutövare hos Mehiläinen är 89,5 mn euro. Siffran är en uppskattning och räknas separat till Mehiläinenens skatteavtryck.

Finlands andel av Mehiläinenens skatteavtryck är 328,4 mn euro och utomlands 35,6 mn euro.

Ägarunderlag

Fonder som förvaltas av CVC Capital Partners	56 %
LokalTapiola-gruppen	19 %
Ömsesidiga arbetspensionsförsäkringsbolaget Varma	8 %
Statens pensionsfond (VER)	5 %
Ömsesidiga Pensionsförsäkringsbolaget Ilmarinen	4 %
Apotekens Pensionskassa	0,6 %
Valion Eläkekassa	0,4 %
Övriga investerare och privatpersoner totalt	7 %

MEHILÄINENS LEDNING

Koncernens ledningsgrupp



Janne-Olli Järvenpää

Verkställande direktör | EM, MBA (INSEAD)
f. 1971

Grundade Mediverkko år 2001 och gjorde det till ett företag med 2 000 anställda före fusionen med Mehiläinen år 2015. Verkställande direktör för Mehiläinen sedan fusionen. Innan han blev företagare på heltid samlade han på sig ett årtionde av erfarenheter och lärdomar på de internationella företagen Bain & Co och Cisco Systems i London, Stockholm, Silicon Valley i USA, Helsingfors och i de baltiska länderna.



Anssi Hartiala

Verksamhetsdirektör, privata
hälsotjänster | DI, f. 1979

Har arbetat på Mehiläinen sedan 2006. Över 15 års bred erfarenhet av utveckling av affärsverksamhet och framgångsrika digitala tjänster samt av ledarskap inom hälso- och sjukvården.



Markku Näreneva

Verksamhetsdirektör, offentliga
hälsotjänster | Specialist i
allmänmedicin, f. 1980

Har arbetat inom Mehiläinen genom Mediverkko sedan 2005. Över 15 års bred erfarenhet av produktion, utveckling och ledning av offentliga hälsotjänster. Ordförande för Harjun terveys Oy:s styrelse.



Harri Pomell

Verksamhetsdirektör, social-
tjänster | DI, f. 1974

Har arbetat inom Mehiläinen genom Mediverkko sedan 2006. 20 års omfattande erfarenhet av social- och hälsovårdstjänster. Arbetade tidigare inom bl.a. GSK och CRF Health.



Johanna Asklöf

Läkarcentraler | Medicin
licenciat, MBA f. 1972

Har arbetat på Mehiläinen sedan 2007. Gedigen erfarenhet av hälso- och sjukvård samt ledning inom läkarcentrals-, sjukhus- och arbetslivstjänster samt tjänster för äldre. Har tidigare arbetat på bl.a. Orion Pharma.



Kaisla Lahdensuo

Medicinsk ledning och kvalitet,
hållbarhet (tf.) | Specialistläkare i
psykiatri och hälso- och sjukvård,
docent, eMBA, f. 1979

Har arbetat på Mehiläinen sedan 2017. Över 10 års erfarenhet av lednings- och sakkunniguppgifter inom hälso- och sjukvård. Har tidigare arbetat för bl.a. HUS, GSK och THL.



Herkko Soininen

Ekonomi och finans | EM, DI
f. 1972

Har arbetat på Mehiläinen sedan 2015. Stark erfarenhet av uppgifter inom ekonomistyrning och operativ ledning. Har tidigare arbetat på bl.a. Rovio, Savcor och Sonera SmartTrust.

Affärsledning



Oskari Eskola
BeeHealthy | DI
f. 1985

Har arbetat på Mehiläinen sedan 2019 som affärsverksamhetsdirektör för nya marknader, Hammas Mehiläinen och BeeHealthy. Numera som verkställande direktör för BH. Arbetade tidigare bl.a. för Tele2, Triton och Bain & Company. Medlem i Mehiläinens styrelse 2015–2017.



Niklas Härus
Vårdtjänster för äldre | EM
f. 1986

Har arbetat inom Mehiläinen genom Mediverkko sedan 2010. Över tio års gedigen erfarenhet av ledning av social- och hälsovårdstjänster. Arbetade tidigare på bl.a. Ernst & Young.



Antti Miettinen
Arbetslivstjänster | EM
f. 1976

Har arbetat på Mehiläinen sedan 2015. Lång erfarenhet av affärsverksamhet inom tjänster, utveckling av tjänster för företagskunder och försäljningsledning. Arbetade tidigare på bl.a. Ilmarinen, IBM och PwC.



Lasse Männistö
Omfattande utkontrakteringar, terapitjänster | EM
f. 1982

Har arbetat inom Mehiläinen genom Mediverkko sedan 2009. Över tio år av bred erfarenhet av chefsarbete och utveckling inom social- och hälsovård. Var riksdagsledamot 2011–2015.



Markku Pikkarainen
Hem- och skötersketjänster | EM, f. 1983

Har arbetat på Mehiläinen sedan 2015. Över tio års omfattande erfarenhet av ledning och verksamhetsutveckling inom personaluthyrning för hemtjänster samt social- och hälsovårdstjänster. Har tidigare arbetat bland annat vid Attendo Terveyspalvelut.



Tuomas Polttila
Munhälsövård | OL
f. 1981

Har arbetat inom Mehiläinen genom Mediverkko sedan 2006. Mer än 15 års erfarenhet av utveckling och ledning av privata och offentliga hälsovårdstjänster.



Andreas Taalas
Läkarcentraler, Norra Finland och Estland | ML, EM, f. 1975

Har arbetat inom Mehiläinen genom Mediverkko sedan 2008. Mer än tio års mångsidiga erfarenhet av ledning och produktion av hälso- och sjukvårdstjänster för företagskunder samt kunder inom den privata och offentliga sektorn. Har tidigare arbetat inom bl.a. Accenture.



Joonas Turunen
Primärvård, läkartjänster | EM, f. 1985

Har arbetat på Mehiläinen sedan 2016. Omfattande erfarenhet av ledning av offentliga hälsovårdstjänster och ledningsuppgifter inom den offentliga sektorn. Har tidigare arbetat bl.a. vid statsrådets kansli, finansministeriet, riksdagen och IBM.



Karolus Viitala
Privatkunder, marknadsföring | EM, f. 1987

Har arbetat på Mehiläinen sedan 2020. Mångsidig erfarenhet av lednings- och sakkunnigtjänster inom marknadsföring. Har tidigare arbetat för bl.a. Bob the Robot-koncernen, McKinsey & Company och Otto Brandt.

Affärssupport



Kalle Alppi
IT och digi | Ingenjör i informationsteknik, f. 1976

Har arbetat på Mehiläinen sedan 2016. Förenar teknik och affärsverksamhet effektivt. Har tidigare arbetat för mjukvaruföretag som Rovio och Visma.



Sami Koski
Juridiska ärenden | Vicehäradshövding, f. 1968

Har arbetat på Mehiläinen sedan 2005. Stark och mångsidig erfarenhet av företagsomstrukturering och andra juridiska ärenden och avtalsärenden. Har tidigare arbetat på bl.a. Kemira och en advokatbyrå.



Laura Martinsuo
Kommunikation | EM
f. 1978

Har arbetat på Mehiläinen sedan 2015. Stark och mångsidig erfarenhet av sakkunnigtjänster inom kommunikation. Har tidigare arbetat inom bl.a. Danske Bank och Sampo Bank.



Tatu Tulokas
Personal | EM, officer
f. 1977

Har arbetat på Mehiläinen sedan 2018. Mångsidig erfarenhet av ledningsuppgifter inom affärs-, personal- och ekonomiledning. Har tidigare arbetat för bl.a. Silta Oy, Diacor och Finnair. Ordförande för HSS styrelse.

Norra Hesperia­gatan 17 C
00260 Helsingfors, Finland
mehilainen.fi

