

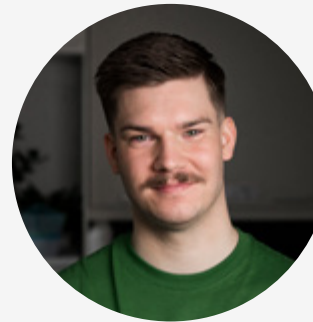
MEHILÄINENS ÅR 2023


MEHILÄINEN
EST. 1909



Innehåll

01



År 2023

- 4 Mehiläinen i korthet
- 6 Händelser och höjdpunkter
- 7 Vd:ns sammanfattning
- 10 Hållbarhet
- 14 Mehiläinen som arbetsgivare

02



Mehiläinen i Finland

- 21 Privata hälsotjänster
- 28 Offentliga hälsotjänster
- 33 Socialtjänster

03



Meliva och BeeHealthy

- 38 Sex framgångsfaktorer för internationell tillväxt
- 39 Estland
- 40 Sverige
- 41 Tyskland
- 42 BeeHealthys programvarutjänster

04



Ekonomisk översikt

- 45 Nyckeltal för resultatet
- 46 Skatteavtryck
- 47 Mehiläinens ledning

Så här läser du årsberättelsen

Du kan läsa årsberättelsens innehåll genom att bläddra nedåt eller genom att klicka på innehållsförteckningens rubriker alternativt på rubrikerna uppe på sidorna.

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

01

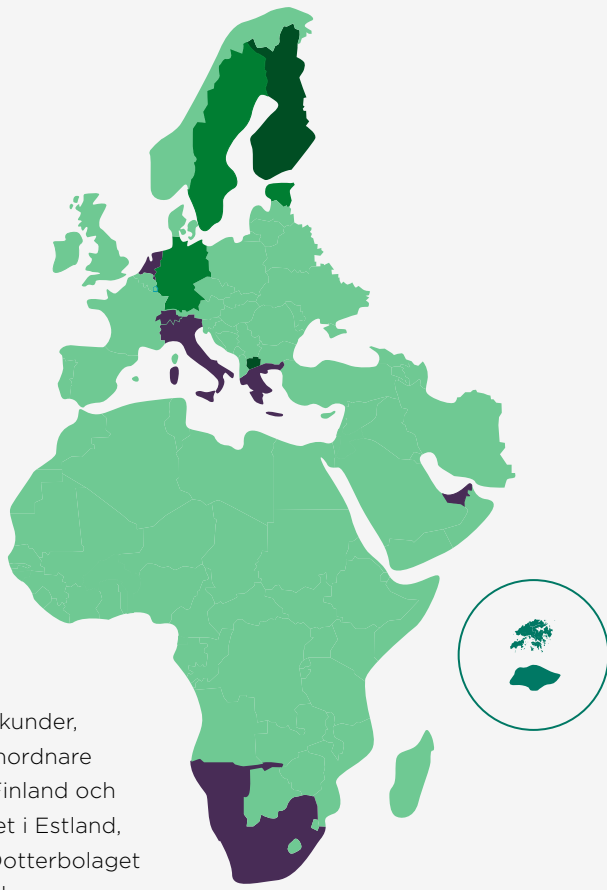
År 2023

- 4** Mehiläinen i korthet
- 6** Händelser och höjdpunkter
- 7** Vd:ns sammanfattning
- 10** Hållbarhet
- 14** Mehiläinen som arbetsgivare

MEHILÄINEN I KORTHET

Bättre hälsa och välbefinnande

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

Heltäckande social- och hälsovårdstjänster för privat- och företagskunder, försäkringsbolag och anordnare av offentliga tjänster i Finland och under Meliva-varumärket 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 med verksamhet i Asien.

- Mehiläinen i Finland
- Meliva
- BeeHealthy
- HSS

Med livet som uppdrag

Mehiläinens historia är inte en historia om företaget, utan om människor och 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 företagshälsovården, tagit med papporna i förlossningssalarna, gjort en exportprodukt av den digitala hälsovården, upplevt tre pandemier och skapat hela Finlands Mehiläinen.

Under denna resa har en sak styrt oss – livet. Skört, starkt och nyckfullt. Orättvist och lyckosamt. Begynnande eller redan tynande. Alltid värdefullt och unikt.

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



MEHILÄINEN
EST. 1909

År 2023

År 2023 förde med sig många händelser och höjdpunkter inom alla våra affärsområden såväl i Finland som internationellt.

Ta del av årets händelser i Mehiläinens Nyhetsrum

Januari

Boostervaccinering mot corona inleddes på 25 orter.



Olycksfallsjourer öppnas på sex orter.

Mars

Mehiläinen utsågs redan för sjätte gången till Finlands mest pålitliga privata läkarcentral i en undersökning utförd av Valitut Palat.



Utbudet av läkarcentraler ökade med över 10 %. Stor efterfrågan även på munhälsovårdstjänster under hela året.



Maj

Miljonklassens investeringar inom bildiagnostik: magnetundersökningsapparater till Lahtis och Borgå.

Mehiläinen blir Kajanalands största producent av företagshälsovårdstjänster - Kainuunmeren työterveys Oy fusioneras med Mehiläinen.

Juni

Meliva växer i Estland - Öppnandet av en stor läkarcentral i centrum av Tallinn offentliggörs.



Juli

Esperi Cares affärsverksamhet inom vårdpersonal-tjänsten blir en del av Mehiläinen.

September

Tillväxten inom psykiatriska tjänster fortsätter - Psykiatrikonsultaatiot Hilla Oy blir en del av Mehiläinen.

Kalevalan Työterveys Oy:s läkarmottagnings- och företagshälsovårdsverksamhet integrerades i Mehiläinen.

Oktober

Beslut om fortsatt utkontraktering av verksamheten till Mehiläinen Länsi-Pohja i Havslappland.

Mehidoc-plattformen och användargränssnittet för vårdinformations-systemet lanseras.



Framgång för Mainiokotihemmen i THL:s nationella kundenkät.

November

Beslut om att ta i bruk optionsperioderna i Harjun terveveys serviceavtal.

I slutet av året väljer Södra Savolax, Norra Karelen och Birkalands välfärdsområden att införa BeeHealthys SuomiSote-plattform.





VD:NS SAMMANFATTNING

Ett år av positiv utveckling

Mehiläinens omsättning fortsatte att öka inom alla affärsområden i Finland, Estland, Sverige och Tyskland då lönsamheten förbättrades jämfört med föregående år.

År 2023 var på många sätt en återgång till det normala för Mehiläinens affärsverksamhet, efter pandemin, reformen av social- och hälsovårdslagstiftningen och den överraskande höga inflationen 2022. Å andra sidan fortsatte Rysslands anfallskrig i Ukraina samtidigt som nya kriser skakade världen, bland annat i Mellanöstern. Vi på Mehiläinen fokuserade oss igen på vår grundläggande uppgift: att erbjuda bästa möjliga vård och omsorg för våra kunder.

Personalundersökningsresultat från år 2023 berättar om en fin utveckling, beräknat med flertal mätmetoder. Resultaten pekar på att våra långsiktiga satsningar på arbetsgivarbilden och personalutvecklingen ger önskade effekter. Man vill komma till oss på jobb, arbetet är betydelsefullt och erbjuder utvecklingsmöjligheter.

Vi fortsatte också att utveckla kvalitetsarbetet. Vi införde bland annat Mehiläinens datasystem Laatuportti, som ger en smidigare behandling av både kvalitetsavvikelser och kundrespons. Vad gäller hållbarhet har vi gjort framsteg inom alla områden och fortsatt med utvecklingsarbetet för att möta de kommande kraven på högsta nivå.

Utmärkt kundnöjdhet inom Mehiläinens privata hälsotjänster

NPS-indexet (Net Promoter Score) som mäter kundnöjdhet och lojalitet vid Mehiläinens läkarcentraler steg till alla tiders högsta nivå, 90. Detta resultat hade vi inte kunnat uppnå utan Mehiläinens härliga, engagerade och professionella personal.

Vi lyckades utmärkt vid rekryteringen av läkare och andra professionella och med en ökning av utbudet i en situation där efterfrågan på hälsotjänster var stark och arbetskraftsläget utmanande. Mehiläinens tjänster inom munhälsan, fysioterapitjänster, tjänster för psykiskt välbefinnande och diagnostiska tjänster utvecklades utmärkt likaså.

Under året fortsatte vi att göra betydande investeringar i verksamhetsställena och den senaste tekniken. Som en ny innovation lanserade vi Mehidoc-plattformen för våra professionella användare. Användargränssnittet för Mehidocs vårdinformationssystem och andra digitala verktyg ökar läkarnas arbetsproduktivitet och påskyndar det dagliga arbetet, vilket frigör tid för patientmöten. Vi införde också lösningar som utnyttjar AI, bland annat inom kundtjänsten och tidsbokningen på nätet.

Under året överskred antalet personkunder inom företagshälsovården för första gången gränsen på 600 000. Antalet kunder som registrerat sig i våra digitala tjänster var 1,8 miljoner människor i Finland, Estland, Sverige och Tyskland. Läkarbesöken vid våra fysiska mottagningar steg till samma nivå som före pandemin, samtidigt som användningen av distansmottagningar och Mehiläinens Digiklinik förblev hög.

Mehiläinens samarbete med välfärdsområdena fick en framgångsrik start

Välfärdsområdena inledde sin verksamhet den 1 januari 2023 i och med reformen av social- och hälsovårdslagstiftningen. Vårt samarbete med välfärdsområdena fick en smidig start och våra offentliga social- och hälsovårdstjänster fortsatte sömlöst vid omställningen. Under året lanserade vi den omfattande servicehelheten SuomiSote för välfärdsområdena. Helheten omfattar alla social- och hälsovårdstjänster och digitala lösningar som svarar på behoven inom välfärdsområdena.

Tillgången till tjänster låg fortfarande på en utmärkt nivå vid våra hälsovårdscentraler. Mehiläinen har en förmåga att erbjuda snabb tillgång till vård med hög kvalitet och kundnöjdhet, samtidigt som kostnadseffektiviteten säkerställs för anordnarna av offentliga primärvårdstjänster. Päijänne-Tavastlands välfärdsområde fattade beslut om att ta i bruk avtalsoptioner på tio år med vårt samägda företag Harjun terveys.

Vid Länsi-Pohja centralsjukhus som drivs av Mehiläinen var köerna till specialistvården de kortaste i Finland. I slutet av 2023 röstade välfärdsområdesfullmäktige för Lapplands välfärdsområde för en fortsättning av Mehiläinens mångåriga serviceavtal i enlighet med de förändringar som krävs i och med den nya social- och hälsovårdslagstiftningen. Under året fortsatte vi att investera i specialistvårdens tjänster genom att förvärva företag som är ledande inom sin egen bransch och som erbjuder psykiatritjänster samt anestes- och operationssalstjänster till den offentliga sektorn. Dessutom började vi producera tjänster för ögonsjukdomar till välfärdsområdena. Mehiläinens

Vi lyckades utmärkt med att rekrytera medarbetare och öka utbudet i en situation där efterfrågan på tjänster var stark och arbetskraftsläget utmanande.



offentliga tjänster inom specialistvården förväntas öka kraftigt när välfärdsområdena söker lösningar på de långa köerna inom snäva ekonomiska ramar.

Utvecklingen av våra avancerade digitala tjänster fortsatte att vara snabb också inom våra offentliga hälsotjänster. Harjun terveys började använda en ny digital ärendepattform och app. Vi införde också en digital förebyggande vårdmodell för värdebaserade hälso- och sjukvårdsavtal på befolkningsnivå. I slutet av året fick Mehiläinen sin första egna certifiering av medicinsk utrustning för verksamhetsmodellen.

För Mehiläinens socialtjänster var året fullt av tillväxt och utveckling. Efter flera ekonomiskt svåra år skedde en positiv utveckling av socialtjänsternas lönsamhet. Tack vare ändringar i lagstiftningen ökade vårdardimensioneringen inom det effektiverade serviceboendet. Vi lyckades utmärkt med att rekrytera vårdpersonal och alla våra enheter uppfyllde de nya kraven på dimensionering. Mainiokoti-hemmen som erbjuder boendetjänster för äldre utvidgade också sin verksamhet genom företagsförvärv i Uleåborg och Rovaniemi.

Inom socialtjänsterna satsade vi också på att utveckla chefs- och kvalitetsarbetet med hjälp av flera utbildnings- och coachningsprogram. Vi implementerade ett enhetligt system för egenkontroll inom socialtjänsterna, och egenkontrollplanerna publicerades på webbplatsen. Kvalitetsindexet som utvecklats av Mehiläinen förbättrades än en gång jämfört med föregående år inom boendetjänster för rehabiliteringsklienter inom mentalvård, för äldre och för personer med funktionsnedsättning.

Vårt dotterbolag Healthcare Staffing Solutions (HSS) rekryterade under 2023 flera hundra vårdbiträden från Asien både för Mehiläinen egna enheter och för våra offentliga och privata kunders enheter. En stor del av våra vårdbiträden har redan blivit utexaminerade som närvårdare i Finland tack vare Mehiläinen program för läroavtalsutbildning.

Kraftig tillväxt och utveckling på nya marknader och inom Mehiläinen teknologitjänster

Mehiläinen erbjuder hälsotjänster i Estland, Sverige och Tyskland under varumärket Meliva. Vår verksamhet utvidgades också avsevärt på den internationella marknaden under 2023.

I Estland började vi bygga en ny läkarcentral med full service och ett sjukhus i centrum av Tallinn. I Estland startade vi också operationer på finländska patienter i enlighet med EU:s patientdirektiv.

I Sverige ökade tillväxten och tjänsteutvecklingen kraftigt och antalet listade klienter vid Melivas vårdcentraler ökade till över 140 000.

I Tyskland fokuserade vi oss på att integrera företag som förvärvats under 2022 och på att utveckla tjänsterna, samtidigt som vi förberedde en kraftigare tillväxtsatsning under de kommande åren. Vi ökade samarbetet med Mehiläinen internationella enheter för att ytterligare stärka kvaliteten och patientsäkerheten samt dela bästa praxis.

Vårt dotterbolag BeeHealthy, som specialiserat sig på programvarutjänster för hälso- och sjukvården, etablerade flera nya betydande kundrelationer samt utvecklade och implementerade en plattform, bland annat i Europa, Mellanöstern och södra Afrika. Digiklinik som använder BeeHealthys teknik har verksamhet förutom i Finland även i Estland, Sverige, Tyskland och Nederländerna.

Omsättningen ökade organiskt med tvåsiffriga tal

År 2023 ökade Mehiläinen omsättning med 13,3 % jämfört med jämförelseåret till 1 850,2 (1 632,8) miljoner euro. Vår tillväxt var kraftig inom alla affärsområden både i Finland och internationellt. Största delen av tillväxten var organisk tillväxt – Mehiläinen gjorde inga betydande företagsförvärv under räkenskapsperioden med tanke på omsättningens storlek. Omsättningen inom de privata hälsotjänsterna steg inom alla kundsegment, främst organiskt. Även omsättningen inom socialtjänsterna och de offentliga hälsotjänsterna steg tack vare organisk tillväxt och företagsförvärv.

Mehiläinen-koncernens justerade rörelsevinst före avskrivningar och nedskrivningar av immateriella tillgångar som uppkommit genom företagsförvärv samt poster som påverkade

jämförbarheten (justerad EBITA) uppgick till 215,7 (137,6) miljoner euro. Räkenskapsårets resultat steg knappt till positivt, 40,1 (-9,4) miljoner euro, motsvarande ungefär 2,2 % av omsättningen.

Lönsamheten påverkades av flera faktorer Mehiläinen kunde delvis kompensera de höjda kostnaderna som orsakades av den höga inflationen och ändringarna i lagstiftningen genom prissättningen av tjänsterna. Lönsamheten utvecklades positivt också tack vare en stark efterfrågan, en lyckad ökning av utbudet och därigenom en förbättrad kostnadseffektivitet som möjliggjorde skalfördelar. När det gäller resultatförmågan finns det dock fortfarande mycket att göra. Dessutom skapar snabbt stigande löner och andra kostnader inom branschen ytterligare tryck.

Trots den rådande räntemiljön och de höjda finansieringskostnaderna fortsatte vi att investera i nya lokaler, medicinsk utrustning, digital utveckling samt företagsförvärv som utvidgar servicenätverket och -utbudet. År 2023 var investeringarnas totala belopp 88,1 (218,1) miljoner euro.

Ett stort tack till våra kunder och samarbetspartner

Slutligen är det dags att rikta ett varmt tack till våra kunder och samarbetspartner för ett fint år 2023. Vi är ödmjuka inför det förtroende ni visar oss. Vi har livet som uppdrag varje dag om året.

Janne-Olli Järvenpää
vd, Mehiläinen Group

HÅLLBARHET

Hållbarhet och kvalitet styr vår verksamhet

Mehiläinens hållbarhetsarbete bygger på samma tanke och uppgift som styr hela koncernens verksamhet. Vår uppgift är att skapa bättre hälsa och välbefinnande i samhället. Mehiläinens hållbarhetsarbete har igen vidareutvecklats genom hela koncernen.



Vi har förbundit oss att agera hållbart och satt upp mål för detta i vårt hållbarhetsprogram. Hörnstenarna i Mehiläinens hållbarhetsprogram är kvaliteten på vård och omsorg, människorna samt vår kompetens att skapa innovationer och verksamhetsmodeller som för hela sektorn framåt.

Angående social hållbarhet, det vill säga människorna, kan Mehiläinen på många sätt anses vara en föregångare: redan i årtal har vi satsat på ledarskap, en värdebaserad kultur, personalens välbefinnande och på att den service som våra klienter får ska vara förstklassig. Hos oss utgår allt ifrån människorna.

Vi vidareutvecklade företagets hållbarhetsarbete 2023

Förutom att satsa på kvaliteten tog Mehiläinen under året flera steg framåt i synnerhet inom miljö- och klimatarbetet samt inom den sociala hållbarheten. Vi förband oss till att sätta upp ambitiösa mål om utsläppsminskningar, vi godkände koncernens nya miljö- och människorättspolicyer och tog målmedvetna steg framåt inom hållbarhet i våra anskaffningar och i bedömningen av hållbarheten. Koncernens jämställdhetsenkät genomfördes för tredje gången.

Mehiläinen förband sig till initiativet Science Based Targets

Som första finländska aktör inom social- och hälsovården förband sig Mehiläinen till initiativet Science Based Targets. Enligt åtagandet ska Mehiläinen sätta upp egna utsläppsminskningmål under 2024 för att minska sina utsläpp senast 2030 i enlighet med Parisavtalets mål om att begränsa den globala uppvärmningen till 1,5 grader. På så sätt gör Mehiläinen sitt bästa för att motarbeta klimatförändringarna.

[Läs mer på finska](#)

Guld i internationella hållbarhetsbedömningen EcoVadis

Mehiläinen fick för tredje året i rad guld för vårt arbete i analysföretaget EcoVadis ranking. Det är bara 5 % av de bedömda företagen som får guld för hållbar utveckling. Betygen för Mehiläinen förbättrades överlag samt inom miljökategorierna. 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.

Kvalitetsledning med information

Mehiläinens kvalitetsarbete styrs av våra värdepar ”kunskap och färdighet” samt ”ansvar och hänsynstagande”. Vårt kvalitetsarbete är standardiserat, omfattande, öppet och transparent. Det styrs av vår kvalitetspolicy samt våra gemensamma verksamhetsprinciper.

Vi utvecklar ständigt metoder för datadriven uppföljning av vårdens och omsorgens kvalitet och effekt. Datadriven granskning av trenderna hjälper oss att utveckla våra tjänster så att de allt bättre motsvarar klienternas behov.

Öppna kvalitetsdata och nya sätt för kvalitetsledning

Klient- och patientsäkerheten är utgångspunkten för all vår vård och omsorg. Vi upprätthåller omfattande kvalitetsmätare och utvecklar nya sätt för kvalitetsledning och kvalitetssäkring. Över 30 kvalitetsmätare som publicerats på vår webbplats beskriver kundupplevelsen, tillgängligheten, vårdens effekter, säkerheten och personupplevelse.

En viktig del av vårt kvalitetsarbete är egenkontroll. Utöver verksamheten i Finland omfattas också Mehiläinens hälsotjänster i

Sverige och Estland av egenkontrollen. Egenkontrollarbetet har startat också i Tyskland. Under våren införde vi ett nytt system för kvalitetsavvikelser och kundrespons, Laatuportti, med hjälp av vilket vi kan vidareutveckla verksamhetens kvalitet och säkerhet.

Vi förbättrade klienternas och patienternas möjligheter att ge respons om erhållen vård och inledde pilotprojekt för att engagera patienterna vid planeringen av nya vårdstigar och lokaler.

Vårt kvalitetsarbete är en fast del av Mehiläinens forsknings-, utvecklings- och innovationsverksamhet samt Mehiläinens samarbete med universitet och läroanstalter.



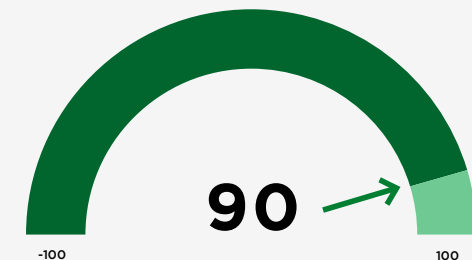
Stärkt kvalitets-samarbete nu och i framtiden

År 2023 stärkte vi vårt kvalitetssamarbete med våra landsbolag. Dessutom gjorde vi upp en färdplan för kvalitetsarbetet 2024–2026, som inkluderar tre toppteman för vårt kvalitetsarbete: säkerhetskultur som grund för kvalitet och välbefinnande, miljö vid dagliga val och ansvarsfull användning av data.

Kaisla Lahdensuo
medicinsk chef

Kundupplevelsen till en ny rekordnivå

Mehiläinen mäter kundupplevelsen inom hälsotjänsterna med hjälp av den välkända och allmänt använda NPS-kundnöjdhetsmätningen (Net Promoter Score). År 2023 placerade sig klienternas bedömningar av Mehiläinens privata hälsotjänster till en rekordhög nivå 90. Vi fick sammanlagt nästan 220 000 enkätsvar.



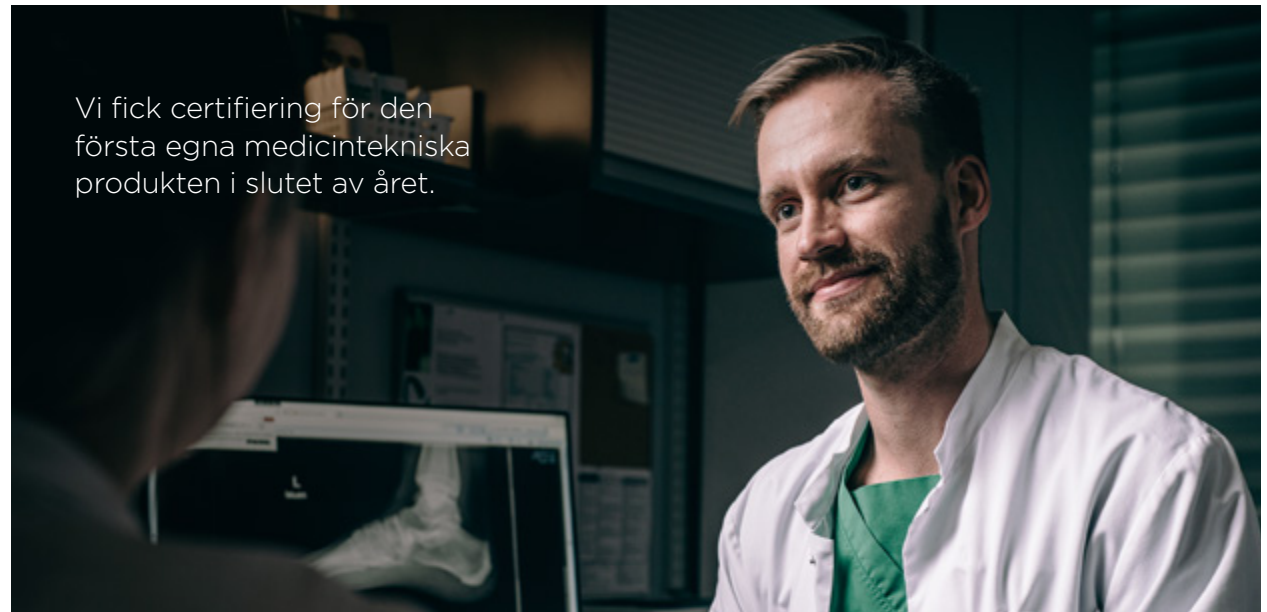
Sammanräknat totalresultat för NPS-indexet inom privata hälsotjänster. NPS-värdet beskriver kundlojalitet och kan vara vilket tal som helst mellan -100 och +100. Ett utmärkt NPS-värde är över 50. NPS-mätningen är en del av Mehiläinens kvalitetssystem.

Data, analys och AI effektiviserar hälso- och sjukvården

AI har med fart klivit in i den offentliga diskussionen, och verktyg baserade på stora språkmodeller är nästan tillgängliga för alla. Hos Mehiläinen är data, analys och ledning med information en väsentlig del av verksamhetsmodellerna. AI anses effektivisera verksamheten, i synnerhet rutinarbeten som utförs dagligen.

Årtionden av forskning och metodutveckling ledde 2023 till en omvälvning, när generativa AI-verktyg lanserades på marknaden. Inom hälso- och sjukvården har AI utnyttjats redan tidigare, till exempel vid tolkning av röntgenbilder, men tillämpningen av generativ AI är fortfarande i sin linda.

Mehiläinen har integrerat AI till en stark komponent i dess verksamhetsutveckling. AI effektiviserar verksamhetsmodellerna vad gäller rutinarbeten och informationssökning, till exempel inom kundtjänsten och förvaltningen. Vi utnyttjar också AI bland annat i tidsbokningstjänsten för att optimera mötet mellan utbud och efterfrågan. Vi anser att AI gör det möjligt att automatisera det rutinarbete som läkare utför: bland annat har vi pilottestat användningen av AI för anteckningar vid patientbesök. I framtiden kan AI också assistera vid sökning efter medicinsk information och med



Vi fick certifiering för den första egna medicintekniska produkten i slutet av året.

att ställa diagnoser och fatta vårdbeslut.

Det finns avsevärda fördelar med AI. Med hjälp av AI kan verksamheten effektiviseras och den kan frigöra personalens tid åt patientarbete. Detta förbättrar tillgången till vård och sparar pengar. Mehiläinenns egen Mehidoc-plattform avsedd för professionella, och BeeHealthys digitala ärendepattform möjliggör funktioner med hjälp av AI.

Utvecklingsarbete ger nya verksamhetsmodeller inom de offentliga hälso- och sjukvårdstjänsterna

Vi har redan under lång tid utvecklat verksamheten med hjälp av data och analys, med målet att möjliggöra bättre vård för våra klienter. År 2023 infördes nya digitala verksamhetsmodeller,

bland annat inom våra offentliga hälso- och sjukvårdstjänster.

I framtiden möjliggör våra verksamhetsmodeller automatisk identifiering av patienter med dålig vårdbalans, exempelvis utifrån laborativvården. Bakom utvecklingsarbetet finns Mehiläinenns första medicintekniska produkt, för vilken vi fick CE-certifiering år 2023. Vi vill få mer information om hur våra klienter mår, för att bättre än förut kunna erbjuda vård i rätt tid till de patienter som behöver det mest.

Vi tror att utvecklingen av hälso- och sjukvården i framtiden inte längre fokuserar på att mäta prestationer, utan att vi faktiskt kan sträva efter bättre livskvalitet, påverkan och kostnadseffektivitet.

MEHILÄINEN SOM ARBETSGIVARE

Mehiläinen har redan 37 000 anställda med livet som uppdrag

Vi vill vara vår bransch mest attraktiva arbetsplats, som erbjuder ett betydelsefullt arbete och utvecklingsmöjligheter för toppexperter inom social- och hälsovården. Arbetsgivarbilden är synnerligen viktig inom social- och hälsovårdsbranschen, där det råder brist på arbetstagare både nu och i framtiden.



Mehiläinens framgång, tillväxt och utveckling grundar sig på våra anställda. En eftertraktad och betydelsefull arbetsplats skapas av dem som jobbar hos oss och nyckeln till framgång är ett smidigt samarbete mellan olika affärsverksamheter och team. I vår hänsynsfulla inspirerande arbetsgemenskap betonar vi hur betydelsefull varje anställd är.

Ett av de fyra delområdena i Mehiläinens hållbarhetsprogram är personalens välmående och att vara en bra arbetsgivare. Vi satsar på arbetstagarnas välbefinnande som helhet samt deras möjligheter att utvecklas och lysa i sitt arbete. Vi erbjuder mångsidiga karriärer, och vår företagskultur uppmuntrar till framgång.

Under hela året har vi fokuserat på vår bild som arbetsgivare

Vi har konsekvent arbetat för ledarskap, introduktion och arbetstagarupplevelse redan under en lång tid. Trots det svåra arbetsmarknadsläget lyckades vi under 2023 öka vår synlighet och attraktion som arbetsgivare. Vi ökade också vårt interna samarbete inom rekryteringen och för att bygga upp arbetsgivarbilden. Även under det gångna året har våra fokusområden varit ledarskap, arbetsvälmående samt ett likvärdigt och jämställt arbetsliv.

Vi uppdaterade vårt värdelöfte som arbetsgivare

Mehiläinens värdelöfte som arbetsgivare återspeglar vårt mål att bygga upp

arbetsgivarbilden. Värdelöftet sammanfattar de saker som i stor utsträckning förverkligas inom Mehiläinen och som är betydelsefulla för Mehiläinens personal. Värdelöftet berättar också i sin korthet vad vi som arbetsgivare och arbetsgemenskap lovar de nya anställda.

Vårt uppdaterade värdelöfte som arbetsgivare lyder enligt följande: Vi på Mehiläinen skapar tillsammans den optimala arbetsplatsen för yrkespersoner. Detta uppnår vi genom att leda med rättvisa och upprätthålla en kompromisslös inställning till kvalitet. Vi får saker gjorda i en fungerande arbetsmiljö med stöd av kompetenta och omtänksamma kollegor. Vi växer och utvecklas tillsammans. Vi är den bästa platsen för en yrkesperson som har livet som uppdrag.

Personalundersökningen visade på en positiv utveckling enligt flera indikatorer

Den viktigaste utgångspunkten för vårt utvecklingsarbete är den egna personalen, vars åsikter vi samlar in årligen med hjälp av en personalundersökning. Enligt undersökningen 2023 är våra medarbetare ännu mer hängivna än tidigare. Fler än tidigare svarade att de vill arbeta hos oss även i framtiden och att de känner stolthet över av att vara en del av Mehiläinen. Som arbetsgivare upplevdes Mehiläinen vara pålitlig, flexibel, utvecklande och mångsidig. De högsta betygen fick Mehiläinen för chefsarbetet, gemenskapen, arbetsengagemanget och de tydliga målen. Medarbetarundersökningen genomfördes i Finland, Estland och Tyskland. Svarsprocenten var 58 %.



Framgångsrikt arbete med arbetsgivarbilden blir verklighet i vardagen

Vi vill att vår arbetsplats ska vara känd för utmärkt kvalitet, intressanta arbetsuppgifter och de bästa professionella. Tillsammans har vi lyckats göra vårt värdefulla och betydelsefulla arbete synligt också utanför företaget. Vi fortsätter ödmjukt vårt arbete.

Tatu Tulokas
personalchef

Utmärkelser vi mottog under 2023



Finlands pålitligaste privata läkarcentral



Den mest idealiska arbetsplatsen inom hälso- och sjukvård



Årets rekryteringskampanj



1:a plats i kategorin Creating an Employer Brand



HSS rekryterar och utbildar personal internationellt för behoven inom social- och hälsovården.

Utveckling av ledarskapet i fokus - 400 chefer fick utbildning

Utveckling av ledarskapet är ständigt i fokus hos Mehiläinen. Under året deltog sammanlagt 400 chefer i olika utbildningar i fem olika ledarskapsmoduler, som har utvecklats till exempel för behoven hos chefer och personer med ledningsuppgifter i affärsverksamheten. Den ett år långa utbildningen Mehiläinen Executive Education (MEE) ordnades redan för femte gången för en inhemsk grupp och andra gången för internationella deltagare. I utbildningen deltog cirka deltog cirka 100 personer.

HSS fortsatte internationell rekrytering

Mehiläinens dotterbolag Healthcare Staffing Solutions (HSS), som grundades 2020, rekryterar och utbildar personal internationellt för behoven inom social- och hälsovårdsbranschen.

De vårdbiträden med främst filippinsk bakgrund som rekryteras och utbildas av HSS kommer oftast till Finland från Singapore och Hongkong. Förutom inom äldreomsorgen arbetar de också inom tjänsterna inom mental hälsa och missbruk, habiliteringstjänsterna samt småbarnspedagogik.

I sin verksamhetsmodell utnyttjar HSS en digital plattform som bolaget har utvecklat. Vårdbiträden som rekryterats till Finland får språkutbildning, omsorgsfull introduktion i arbetet och en omfattande utbildning för nyinflyttade. HSS samarbetar med finländska läroanstalter och vårdbiträdena kan fortsätta sina studier i Finland. Många av dem utbildar sig till närvårdare.

Med ett jämställt liv som uppdrag i all sin mångfald

Mehiläinens medarbetare upplevde att jämställdheten och delaktigheten låg på en god nivå. Jämställdhetsenkäten genomfördes för tredje gången och över 2 800 medarbetare hos Mehiläinen svarade på den. Genom att använda enkäter följer vi upp och utvärderar graden av jämlikhet, jämställdhet och mångfald på vår

arbetsplats samt identifierar områden där vi kan förbättras. I enkäten var vårt totala resultat 4,4/5.

Under året förstärkte vi vårt utvecklingsarbete genom att utse en ledande expert på jämställdhets- och jämlikhetsfrågor hos Mehiläinen. Mehiläinen var en av Helsingfors Prides officiella samarbetspartner 2023 och vår hjärtformade logo sprakade i regnbågens alla färger för jämlikhet och mångfald.

Mehiläinens yrkespersoner

#memehiläiset



Våra värderingar

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

Våra proffs har livet som uppdrag

37 000 antalet anställda och yrkesutövare sammanlagt

7 400 läkare, varav ca 4 900 är yrkesutövare



4,4/5

Jämställdhetsenkätens resultat

Enkäten visar hur jämlik, jämställd och mångsidig vår arbetsplats är.

4,0/5

Personalundersökningens resultat

Undersökningen berättar hur det är att arbeta på Mehiläinen

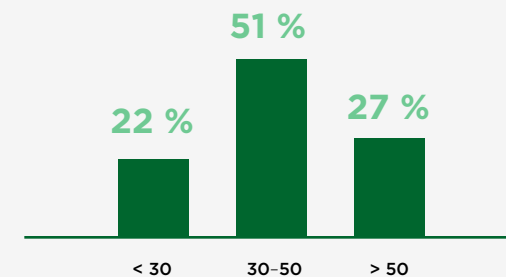
Personalgrupper

20 % läkare och tandläkare

73 % vårdpersonal och assisterande personal

7 % chefer och stödtjänster

Åldersfördelning





Närvårdarna är Mehiläinens största yrkesgrupp. Hos oss arbetar sammanlagt cirka 7 000 närvårdare med mycket olika arbetsuppgifter vid boendeenheter inom socialservicen, bland annat med barn och unga, personer med funktionsnedsättning, äldre och rehabiliteringsklienter inom psykiatri och beroendevård, samt inom privata och offentliga hälso- och sjukvårdstjänster med allt ifrån kundtjänst till att jobba på sjukhusets bäddavdelningar.

Närvårdare Essi berättelse

ATT ARBETA
PÅ MEHILÄINEN

De boendes respons får närvårdare Essi att känna stolthet över sitt eget arbete

Essi jobbar som närvårdare på Ykköskoti Hirviniitty, som är en boendeenhet för personer som genomgår psykisk rehabilitering. Hon tycker att arbetet är betydelsefullt, eftersom hon får hjälpa människor och skapa hopp om en bättre morgondag och ett bättre liv för dem.

“Vi har livet som uppdrag och vill uttryckligen att våra boende ska få ett bättre liv. Vi ger dem stöd varje dag för att detta ska förverkligas.”

I sitt arbete ser Essi hur de boende utvecklas och återhämtar sig. Det är mångsidigt

att arbeta som närvårdare. De bästa stunderna är när de boende berättar hur nära hon står dem och hur viktig hon är för dem.

“Då blir jag stolt över att jag har gjort ett bra jobb.”

Arbetet som närvårdare är mångsidigt och förutsätter omfattande kunskaper: god interaktionsförmåga och samtidigt omsorg om att vården är god och högklassig. Framför allt handlar arbetet om att ta hand om och stödja de boende i alla potentiella vardagliga situationer.

Mötet med närvårdaren är för många boende den viktigaste stunden på dagen.

02

Mehiläinen i Finland

- 21** Privata hälsotjänster
- 28** Offentliga hälsotjänster
- 33** Socialtjänster

AFFÄRSVERKSAMHETER

Omfattande social- och hälsovårdstjänster för olika kundgrupper

Mehiläinen har 114 års erfarenhet av att erbjuda heltäckande social- och hälsovårdstjänster i Finland. I vår verksamhet satsar vi på digitaliseringens möjligheter, vårdens och omsorgens effektivitet och kvalitet inom alla våra affärsområden.



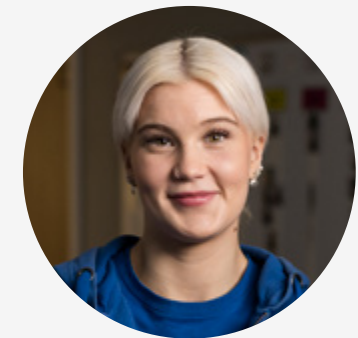
Privata hälsotjänster

- 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
- Distans- och digitala hälsovårdstjänster
- 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

Bättre hälsa och välbefinnande för alla åldrar

För Mehiläinen präglades år 2023 av en stor efterfrågan på privata hälsotjänster. Efterfrågan märktes som en kraftig ökning av antalet tidsbokningar och kontakter till kundtjänsten. Personkundernas största ärendehanteringskanal, MinMehiläinen, har redan 1,8 miljoner registrerade användare. Under året blev Mehiläinen Finlands största privata leverantör av hälsotjänster sett till marknadsandelen.



Mehiläinens läkarcentraler och sjukhus, appen och nättjänsten MinMehiläinen samt Fysios Mehiläinen och Hammas Mehiläinen mottagningar erbjuder kompletta

hälsotjänster för personer i alla åldrar runt om i Finland. Tillväxten av och efterfrågan på våra tjänster låg på en hög nivå under hela året. Även antalet kunder från företagshälsovården och försäkringsbolagen ökade kraftigt, vilket ökade efterfrågan på tjänsterna.

Större utbud av mottagningstider

Vi lyckades möta efterfrågan och kunde säkerställa att våra kunder fick snabb vård. Bland annat ökade vi antalet mottagningstider på våra läkarcentraler. Vi satsade också på kundhandledning, vilket gjorde det möjligt för våra kunder att få vård på det sätt som passade dem bäst – antingen på Digikliniken i MinMehiläinen, på distansmottagningar eller på traditionella läkarmottagningar.

Under året ökade läkarbesöken vid våra läkarcentraler med 8 %. Också vår kundbas av personkunder inom företagshälsovården ökade betydligt och under året nådde vi upp till 620 000 personkunder.

Våra läkarcentraler samarbetar vid behov med den offentliga sektorn och erbjuder till exempel hjälp för att minska vårdköerna. Samarbetet med välfärdsområdena inleddes framgångsrikt under det gångna året.

Vi förväntar oss att efterfrågan på hälso- och

sjukvårdstjänster kommer att fortsätta att vara hög även under de kommande åren. Vi fortsätter att arbeta för att våra kunder alltid ska få snabb vård.

Den starka satsningen på digitala hälsotjänster fortsatte

Vi har redan i flera år gått i bräschen för att utveckla digitala hälsotjänster. Vårt mål är att erbjuda de bästa digitala lösningarna både för våra kunder och våra medarbetare.

Under 2023 har vi också lyckats utnyttja möjligheterna med AI och digitaliseringen i vårt utvecklingsarbete. Vi införde en AI-komponent som vi själva förverkligat i vår nya tidsbokningstjänst. Komponenten säkerställer både lokalt och nationellt den bästa möjliga tillgången till tjänsterna. Vi testade också för första gången att skapa journalanteckningar med hjälp av AI. De preliminära resultaten är mycket inspirerande och anvisar vägen mot en snabb utveckling under de kommande åren.



Högklassig vård snabbt

Under året kunde vi hjälpa våra klienter att snabbt få högklassig vård. Vi satsade särskilt på våra olycksfallsjourer som vi öppnade runtom i Finland. Antalet operationer ökade avsevärt vid våra sjukhus.

Johanna Asklöf
affärsverksamhetsdirektör, läkarcentraler

De privata hälsotjänsterna i siffror



84

läkarcentraler



115

företagshälsostationer



39

Hammas Mehiläinen mottagningar



15

sjukhus



1,4 mn

kunder



Mehidoc förenklar arbetet för hälsovårdspersonal och förbättrar patientvården.

I slutet av året lanserade vi Mehidoc-plattformen för våra professionella användare. Mehidocs smidiga användargränssnitt till det elektroniska vårdinformationssystemet och andra digitala verktyg ökar läkarnas arbetsproduktivitet och påskyndar det dagliga arbetet, vilket frigör tid för möten med patienter. Det lättanvända systemet som fungerar som app och nättjänst möjliggör bland annat anteckningar vid patientbesök, recept samt hantering av egna arbetsskift i realtid.

Omfattande investeringar

Under året gjorde vi omfattande investeringar för att utvidga våra tjänster. Vi skaffade nya magnetundersökningsapparater till Lahtis och Borgå och i början av 2024 också till Forum i Helsingfors. Vi grundade en ny läkarcentral i Ylivieska och nya verksamhetsställen i Kyrklätt och Oulainen. Vi förbättrade våra tjänster inom infertilitetsvård i Vasa och Åbo och utvidgade vårt utbud på flera orter runt om i Finland. Vi öppnade

nya olycksfallsjourer i Esbo, Rovaniemi, Vasa, Lahtis, Jyväskylä och Kuopio. Kainuunmeren Työterveys som övergick till Mehiläinen via ett företagsförvärv integrerades i Mehiläinen i maj och Kalevalan Työterveys Oy:s läkarmottagnings- och företagshälsovårdsverksamhet i september.

Terapitjänster en integrerad del av serviceurvalet

Fysios som erbjuder fysioterapitjänster har varit en del av Mehiläinen sedan 2021. Tack vare det gemensamma patientdatasystemet deltar Fysios Mehiläinens 1 100 terapeuter nu allt mer i vården av våra kunder. Vi har gjort fysioterapitjänsterna till en integrerad del av servicekedjan i MinMehiläinen.

Även efterfrågan på tjänster för mentalt välbefinnande fortsatte att öka kraftigt, i synnerhet inom företagspsykologitjänster och korttidpsykoterapi. Även tillväxttakten för tjänster inom organisationspsykologi fortsatte att accelerera.

Stor efterfrågan på munhälsovårdstjänster

År 2023 var också en tid för kraftig tillväxt inom munhälsovårdstjänster, som ökade med nästan 5 % jämfört med året innan, trots det svåra marknadsläget. Särskilt stark var ökningen av efterfrågan på munhygienisttjänster. Vi fortsatte framgångsrikt att integrera munhälsovårdstjänsterna i vår övriga läkarmottagningsverksamhet och behovet av munhälsovård beaktas nu som en del av övriga ärenden för allt fler av våra kunder.



Kundupplevelse ett av fokusområdena

En utmärkt kundupplevelse är ett av fokusområdena för vårt långsiktiga arbete. Att vi har nöjda kunder visar vårt Net Promoter Score (NPS)-tal som mäter rekommendationsviljan och som nyligen nådde rekordnivån 90. I samband med NPS-mätningen kan kunderna också ge öppen respons till oss. Vid Barnens Mehiläinen är en god kundupplevelse viktig både för barnet och för vårdnadshavaren. Barnet lär sig viktiga saker för hela livet, till exempel hur barnet kan berätta om sitt eget mående på ett tryggt sätt. Samtidigt som vårdnadshavaren får information lär hen sig också något nytt om sitt barn.

”Drömtandläkaren för en liten patient! Som förälder kan jag bara tacka för tandläkarens sätt att bemöta barn. Mitt barn lämnar alltid mottagningen med ett leende på läpparna och är inte alls rädd för tandläkarbesöken.”

”Grundlig och vänlig specialistläkare som beaktar helheten.”

”Varmhjärtat och sakkunnigt sätt att sköta saker.”

”En riktigt trevlig laboratorieskötare som tar hänsyn till barnet.”

”Vänligt och lugnt bemötande!”

”Härlig professionell personal. Kirurg, anestesiläkare och vårdare är fantastiska. Servicen var mycket vänlig och varm gentemot den lilla patienten och de anhöriga. Jag rekommenderar denna service till alla!”

Öppna återkopplingar från Barnens Mehiläinen NPS-undersökning

ARBETSLIVSTJÄNSTER

Stöd till de anställda och arbetsgemenskapen

Det fortsatt instabila världsläget och förändringarna i arbetslivet betonar både individernas och arbetsgemenskapens behov av stöd från Arbetslivstjänsterna. För individen är effekten av motion för kroppen och sinnet väsentlig för att upprätthålla en god funktions- och arbetsförmåga.



Arbetslivsförändringarna fortsätter mitt under det instabila världsläget. Arbetet sträcker sig ofta till fritiden, och digitaliseringen och AI förändrar arbetssätten. Det krävs att de anställda anpassar sig, vilket för sin del kan belasta välbefinnandet.

Lindriga psykiska problem har blivit mycket vanligare och de vårdas med låg tröskel på företagshälsovårdens mottagningar. Även allvarigare psykiska störningar, såsom depression och ångest, har ökat kraftigt.

En vanligare orsak att besöka företagshälsovårdens mottagningar än psykiska problem är sjukdomar i stöd- och rörelseorganen. Kunskapsarbetare får ofta för lite fysisk belastning, medan konditionen inte alltid motsvarar kraven i arbetet inom fysiska branscher. Sjukdomar i stöd- och rörelseorganen är ett hot i bägge fallen. En god funktions- och arbetsförmåga och arbetsergonomi hjälper den anställda att orka i arbetslivet, och därför betonas motionens effekt på kroppen och sinnet.

Stöd för hela organisationen

Inom Mehiläinens Arbetslivstjänster lyfter vi ärligt och öppet upp även svåra teman. Vi stöder både individerna och arbetsgemenskapen i alla skeden av karriären.

Under 2023 satsade vi särskilt på förebyggande arbete på arbetsgemenskapsnivå. Bland annat strukturerade vi våra tjänster inom organisationspsykologi så att de motsvarar utvecklingen inom arbetsgemenskaperna. Vi erbjuder individer, arbetsgemenskaper och chefer förebyggande stöd, såsom coaching, chefsutbildning eller

arbetsledning i grupp. Likaså utförde våra arbetsfysioterapeuter allt mer arbete på arbetsgemenskapsnivå. Dessutom utvecklade vi vårdstigar, där personer med symtom i stöd- och rörelseorganen styrs till företagsfysioterapeuternas akutmottagning, och därifrån vid behov till fortsatt vård.

Omfattande utvecklingsarbete

År 2023 utvecklade vi våra kundpartnerskap på många olika sätt. Våra kunder var speciellt nöjda över våra samarbetsmöten. År 2023 var styrgruppernas NPS så högt som 79. Dessutom var nöjdheten bland våra personkunder rekordhög (NPS 88).

Vi utvecklade också de grundläggande processerna inom företagshälsovården framgångsrikt. Effekten av stödet för arbetsförmågan kunde analyseras tack vare en strukturerad förhandlingspromemoria för företagshälsovården och vårdstigar för underliggande sjukdomar utvecklades. Vi förnyade också de digitala tjänsterna. Företags-Mehiläinen är i ett bra utvecklingsskede och vi pilottestar Työyhteisötutka som reagerar på en ökning av sjukfrånvaron.



Finlands största företagshälsovårdsstation är digital

Verksamheten vid Digiklinikens företagshälsovårdsstation har ökat kraftigt. Tjänsten svarar på de förändrade vanorna och behoven. Att uträtta ärenden digitalt gör det möjligt att snabbt få vård och skapar jämlikhet i kundmötena bland annat tack vare strukturerad patientstyrning och förhandsinformation. Tjänsten används redan av över 80 % av våra kunder i företagshälsovården. Under året uppgick antalet besök till nästan 700 000.

Antti Miettinen

affärsverksamhetsdirektör, Arbetslivstjänster

Arbetslivstjänsterna i siffror

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

620 000
personkunder inom företagshälsovården

+5 %
kundbasens tillväxt

24 000
företagskunder inom företagshälsovården



I samarbete med Telia Finland

SOM KUND I MEHILÄINEN

Telia Finland genomförde en verksamhetspecifik arbetsplatsutredning för att stödja utvecklingen av sin verksamhet. Samarbetet med Mehiläinen har gått utmärkt.

Telia är en välkänd teleoperatör i Finland, och även en av de största IKT-tjänsteleverantörerna i Finland och ett av de största TV-bolagen i Norden. Telia har 4 000 anställda i Finland och 20 000 internationellt.

År 2022 genomförde Telia Finland en verksamhetspecifik arbetsplatsutredning tillsammans med sin personal och Mehiläinens multi-professionella företagshälsovårds-team. Planeringen av arbetsplatsutredningen och genomgången av resultaten utfördes i nära samarbete med affärsledningen, chefer och

representanter för arbetstagarerna. Ledningens aktiva deltagande i hela processen var avgörande, eftersom det möjliggjorde snabb identifiering av stötestenar när resultaten analyserades. Tillsammans med Mehiläinens företagshälsovård planerades och vidtogs åtgärder.

“För oss på Telia är det viktigt att vi kontinuerligt utvecklar förutsättningarna till framgång. Arbetsplatsutredningen var ett viktigt element som hjälper oss vidare i vårt utvecklingsarbete. Den är inbäddad i vår verksamhet och dagliga arbete, och är inte ett separat stycke som kommer utifrån. Det här har varit ett väl utfört projekt”, sammanfattar **Minna Hurmalainen**, People Partner, B2B, från Telia Finland.

Minna Hurmalainen, People Partner, B2B och
Jyrki Kettunen, Occupational Well-being
Manager från Telia Finland

OFFENTLIGA HÄLSOTJÄNSTER

Sakkunnig partner inom de offentliga hälsovårdstjänsterna

Vi erbjuder välfärdsområdena vår långa erfarenhet av högklassig och kostnadseffektiv produktion av offentliga hälsovårdstjänster. Mehiläinens servicehelhet SuomiSote möjliggör ett omfattande partnerskap inom alla social- och hälsovårdstjänster mellan en privat och en offentlig aktör, för de aktuella behoven inom välfärdsområdena.



Välfrärdssområdena inledde sin verksamhet i ett utmanande läge vid ingången av 2023. Vårdköerna är långa efter pandemin och det finns utmaningar kring hur finansieringen och arbetskraften ska räcka till. Ordandet av de nya områdena till enhetliga organisationer är en krävande process som kommer att ta tid och fokus från själva serviceproduktionen.

SuomiSotes tjänster för välfärdsområdenas behov

Mehiläinens samarbete med välfärdsområdena började smidigt vid omställningen i årsskiftet. Vi svarar på utmaningarna inom välfärdsområdena med vår servicehelhet SuomiSote som lanserades 2023 samt med vårt nya ledningsteam för kundrelationer. Servicehelheten omfattar alla social- och hälsovårdstjänster som motsvarar behoven inom välfärdsområdena, från total utkontraktering av hälsovårdstjänster till enskilda tjänster eller skraddarsydd servicekedjor.

Vårt mål är att främja finländarnas hälsa och välbefinnande genom att producera högklassiga och effektiva hälsovårdstjänster i det riksomfattande servicenätet kostnadseffektivt, flexibelt och utifrån klienternas behov. Vi hjälper organisationerna av tjänsterna att förkorta vårdköerna med hjälp av många olika samsamarbetsmodeller. En effektiv hälso- och sjukvård som står på en hållbar grund uppkommer när man tänker igenom saker och genomför dem på ett nytt sätt.

Tillgång och effektivitet med hjälp av digitala tjänster

Våra digitala lösningar hjälper välfärdsområdena att förbättra tillgången till vård och vårdens kontinuitet samt att trygga tillgången till högklassiga tjänster även i sådana områden där avstånden är stora. Uppföljning av vårdens effekt med hjälp av data möjliggör bättre vård av patienterna och en hållbar användning av resurserna.

Mehiläinens mål är att vara välfärdsområdenas främsta partner och att tillsammans utveckla de offentliga social- och hälsovårdstjänsterna även i framtiden. Under de kommande åren kommer vi inom hälsovården att ta stora steg i arbetet med att utveckla tjänster som använder AI och maskininlärning. Appar som utnyttjar AI och som utvecklats i smidigt samarbete med våra kunder och vår personal samt exempelvis digitala helhetslösningar som erbjuds till välfärdsområdena möjliggör bättre kvalitet och kostnadseffektivitet. Detta ger en god grund för vår framtida tillväxt och skapar mervärde för välfärdsområdena.



Förbättrad kontinuitet i fokus

Förbättrad kontinuitet i vården är ett av våra viktigaste projekt både på våra hälsostationer och i tjänster som ordnas hemma hos äldre. När samma allmänläkare eller multiprofessionella team behandlar patienten, förbättras vårdens kvalitet och patientnöjdheten samtidigt som insjuknandet och dödligheten minskar. Det totala behovet av hälso- och sjukvårdstjänster samt kostnaderna för dem minskar också. Vi mäter kontinuiteten i vården vid våra hälsostationer med indexet Continuity of Care i enlighet med THL:s föreskrifter. Alla våra hälsostationer har genomfört ett utvecklingsprojekt för att förbättra kontinuiteten i vården. Projektet har gett olika perspektiv på utvecklingsarbetet.

Markku Näreneva,
verksamhetsdirektör, offentliga hälsotjänster

De offentliga hälsotjänsterna i siffror



77

NPS



320 000

primärvårdens
ansvarsbefolkning



6

T3 för läkartid i medeltal



Framgång i Yngre Läkarens Förenings enkät om utbildningsplats för Mehiläinen Länsi-Pohja och Tesomas hälsocentral

Omfattande offentliga hälsotjänster

Primärvård och läkartjänster

Till affärsområdet primärvård hör Hälsovårdscentral Mehiläinens utkontrakterade hälsovårdscentraler och enheter för munhälsa. Under året låg tillgången till vård vid våra hälsostationer kvar på en utmärkt nivå.

Tillväxten inom läkar- och jurtjänsterna var stark under året. Esperis Cares sjukvårdsverksamhet blev en del av Mehiläinen och via förvärvet utvidgade vi vår verksamhet till offentliga anestesioch operations-salstjänster. Vi fortsatte att växa som marknadsledande inom offentliga psykiatriska tjänster, när Psykiatrikonsultaatiot Hilla blev en del av Mehiläinen. Vi utvidgade också våra tjänster till offentliga ögonläkartjänster när delvis utkontraktering av ögonpolikliniken vid Villmanstrands centralsjukhus inleddes.

Harjun terveys är ett samägt företag som ägs av Mehiläinen och Päijänne-Tavastlands välfärdsområde och som ansvarar för social- och hälsovårdscentraltjänsterna i Lahtis, Kärkölä, Itis och Nastola och sedan början av 2023



även i Gustav Adolfs. Under 2023 infördes BeeHealthys nya SuomiSote-plattform inom Päijänne-Tavastlands välfärdsområde. Tjänsterna i appen Päijät-Sote som gjorts tillgänglig för klienterna levereras av Harjun terveys. Välfärdsområdesstyrelsen för Päijänne-Tavastlands välfärdsområde beslöt också att ta i bruk optionsperioder på 5 + 5 år i Harjun terveys serviceavtal. Avtalet fortsätter således till slutet av 2040, såvida inget annat beslutas.

Omfattande utkontrakteringar

Omfattande utkontrakteringar består av komplicerade utkontrakterade social- och hälsovårdstjänster som beställts av den offentliga sektorn, såsom tjänsterna vid Länsi-Pohja centralsjukhus i Kemi.

År 2023 var ett år av betydande förändring när avtalen övergick till välfärdsområdena, som nyss börjat planera sina strategier om kommande tjänster. Nya omfattande utkontrakteringsavtal har fortfarande inte förverkligats. Offentlig diskussion har förts om lagstiftningen i relation till omfattande partnerskap mellan en privat producent och en offentlig köpare i form av utkontrakteringar. Den nya regeringen har meddelat att den kommer att avlägsna lagstiftningshindren som står i vägen för partnerskap.

Under året producerade vi inom ramen för den omfattande utkontrakteringen tjänster med hög tillgänglighet och utmärkta kvalitativa resultat och förbättrade därmed den operativa effektiviteten. Som ett tecken på det goda arbetet i Länsi-Pohja-området beslutade fullmäktige för Lapplands välfärdsområde att fortsätta partnerskapet med Mehiläinen i stället för att säga upp avtalet.

Hem- och skötersketjänster

Våra hem- och skötersketjänster omfattar heltäckande tjänster inom hemvård för äldre och personer med funktionsnedsättning, personlig assistans, stödtjänster för hemvård samt vårdbemanning.

Det ökade behovet av tjänster i hemmet bland annat på grund av den åldrande befolkningen har märkts som en stark efterfrågan på våra tjänster. Vi förväntar oss att den privata marknaden för hemtjänster kommer att växa och att detta kommer att skapa en stark grund för att utvidga vår verksamhet.

Vi svarade på vårdarbristen som påverkar hela social-, hälso- och sjukvårdsverksamhetsområdet genom att satsa på rekrytering och att hålla fast vid personalen. I synnerhet satsningen på chefsarbete, att personalen mår bra och att leda med information har lett till positiva resultat. Dessutom kommer vi att fortsätta våra satsningar på fortsatt utveckling och förbättring av serviceproduktionen och kvaliteten.

Utkontrakteringen till Mehiläinen Länsi-Pohja fortsätter

Lapplands välfärdsområde beslutade i oktober 2023 att ändra utkontrakteringsavtalet som ingåtts med Mehiläinen Länsi-Pohja, så att avtalet uppfyller kraven i den nya social- och hälsovårdslagstiftningen. Både personalen och områdets befolkning gav sitt starka stöd till ett fortsatt avtal.

Mehiläinen Länsi-Pohja har producerat tjänster inom specialistvården vid Länsi-Pohja centralsjukhus samt primärvård, munhälsovård och rehabiliteringstjänster för invånarna i Kemi och Torneå sedan 2018. På grund av den nya social- och hälsovårdslagstiftningen var det nödvändigt att antingen ändra eller upphäva utkontrakteringsavtalet med Mehiläinen Länsi-Pohja.

Genom beslut av välfärdsområdesfullmäktige för Lapplands välfärdsområde fortsätter verksamheten som utkontrakterats till Mehiläinen Länsi-Pohja. Ansvarsfördelningen i avtalet ändras dock i enlighet med den nya lagstiftningen.

Målen med social- och hälsovårdsreformen uppfylls redan i nuläget

Verksamheten vid Mehiläinen Länsi-Pohja har varit framgångsrik. Det avtalade priset för utkontrakteringen

har stigit med i genomsnitt 1,2 % per år sedan verksamheten inleddes, medan motsvarande utgifter för specialistvården i Finland har ökat med 3,7 % per år.

Tillgången till tjänster inom både specialistvården och primärvården har varit förstklassig och man får snabbt vård. Tjänsterna har producerats med mycket högklassiga resultat. Kundernas nettorekommendationsindex (NPS) var högt, 76, år 2023.

Även arbetstagarupplevelsen och personalsituationen ligger på en god nivå. Mehiläinen Länsi-Pohja satsar på personalen och är en flexibel arbetsgivare. Företaget har smidigt klarat av personalbristen som drabbat hela sektorn.

I framtiden strävar Mehiläinen Länsi-Pohja efter att vidareutveckla verksamheten och att fördjupa partnerskapet med Lapplands välfärdsområde.



Outi Keinänen

ledamot i välfärdsområdesfullmäktige och välfärdsområdestyrelsen samt medlem i personalsektionen



Miia Palo

hälsovårdsdirektör, Lapplands välfärdsområde

”Mehiläinen Länsi-Pohja

är en mycket viktig samarbetspartner för Lapplands välfärdsområde. Ni har hittills lyckats övertyga majoriteten i välfärdsområdesfullmäktige om att det ändringsavtal som förhandlats fram mellan välfärdsområdet och Mehiläinen Länsi-Pohja är det bästa sättet att fortsätta samarbetet. Särskilt viktig är den utmärkta respons som invånarna i Havslappland, det vill säga det sydvästra serviceområdet i Lapha, har gett om de tjänster som Mehiläinen Länsi-Pohja producerar. Detta är det bästa erkännandet för ert arbete! Det är bra att skapa ett allt närmare partnerskap mellan oss rent konkret för att uppnå de gemensamma målen.”

“Ur beställarens synvinkel, är till exempel

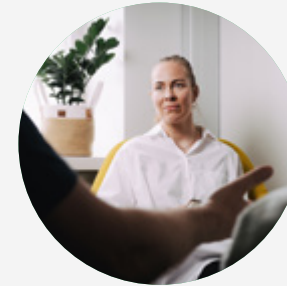
utvecklingen av personalupplevelsen en styrka och en nyckelfaktor för att trygga kvaliteten på och tillgången till service också när personalbrist hotar. De förhandlingar som fördes 2023 och fullmäktiges beslut om en fortsättning skapar nya möjligheter, medan de ekonomiska målen å sin sida skapar nya utmaningar för vårt gemensamma arbete. För att lyckas krävs det ett allt närmare samarbete samt säkert också fördomsfria lösningar som vi ännu inte känner till. Jag vill för egen del rikta ett varmt tack till personalen för det gångna året 2023! Vi fortsätter det goda arbetet och att utveckla tjänsterna för invånarnas bästa i Lappland.”

Läs mer

Multi-disciplinära terapi- och psykolog-tjänster inom den offentliga hälsovården

Logoped-, ergo-, och fysioterapi samt psykologisk rehabilitering utgör ett viktigt delområde inom den offentliga hälsovården. Vi är marknadsledande inom terapi-tjänster i Finland. Vi drar nytta av multi-professionella kompetens i våra högklassiga tjänster. De tjänster vi producerar finansieras av FPA eller välfärdsområden och tillhandahålls i vårt eget nätverk av verksamhetsställen.

Året präglades av en **kraftig tillväxt** när en ny avtalsperiod för FPA:s krävande medicinska rehabilitering startade. Vi satsade på inledningen av avtalsperioden, samarbetet med välfärdsområdena och ett högklassigt arbete. Vi byggde upp en utbildningsplattform och ökade den neuro-psykiatriska kompetensen.



Vi är **föregångare inom distansrehabilitering** och drar nytta av digitala lösningar som stöd för rehabiliteringarna.

Behovet av tjänster för barn och unga ökar inom neuro-psykiatrisk och arbetslivsinriktad rehabilitering.

Rehabilitering med låg tröskel

Tjänsterna inom **FPA:s NUOTTI-coaching** konkurrensutsattes 2023 och vi fortsätter att tillhandahålla tjänsterna på flera verksamhetsställen. NUOTTI 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 ett avbrott i studierna.



Vi har byggt upp nya servicekoncept i det multiprofessionella arbetet med unga, vars servicekedja för närvarande är avbruten. I Tammerfors har vi pilottestat **tjänsten Kuule mua** med låg tröskel för unga mellan 13 och 17 år.

Psykologer till skolorna

Vi tillhandahåller **psykologtjänster** till nästan alla välfärdsområden. Våra psykologer arbetar främst i skolorna och utför psyko-logiska bedömningar, ADHD-bedömningar och lämplighetsbedömningar såväl på plats som på distans.



Min egen väg -rehabiliteringen ökade avsevärt. Rehabiliteringen är hjälp med låg tröskel för ungdomar som på grund av en neuropsykiatrisk störning behöver stöd i studierna eller arbetslivet. Vi har lyckats uppnå imponerande resultat.

SOCIALTJÄNSTER

Ett framgångsrikt år inom socialtjänsterna

Mehiläinens socialtjänster erbjuder boendetjänster för äldre, personer med funktionsnedsättning och rehabiliteringsklienter inom psykiatri och beroendevård samt tjänster inom barnskydd. Tack vare våra hem har personer som behöver stöd och omsorg möjlighet att leva ett tryggt, självständigt och bra liv. Vår affärsverksamhet växte och utvecklades under året och kvalitetsindexet som mäter den upplevelsemässiga kvaliteten på vården ökade inom alla våra servicesegment till den bästa nivån någonsin.

I början av 2023 övergick ansvaret för att ordna socialtjänsterna från kommunerna till välfärdsområdena. För Mehiläinen del innebar förändringen att det långvariga samarbetet med över 200 kommuner och samkommuner upphörde och att nya partnerskap ingicks med välfärdsområdena. Vårt främsta mål var att säkerställa att förändringen inte skulle medföra olägenheter för våra boende och klienter – och här lyckades vi utmärkt.

Kostnaderna fortsatte att öka inom socialtjänsterna

År 2023 var kostnadsinflationen fortfarande hög. Kostnaderna för socialtjänsterna ökar i synnerhet i och med kollektivavtalet för den privata socialservicebranschen som ingicks i juni och som höjer lönekostnaderna kumulativt med cirka 15 % under avtalsperioden. Inom boendetjänsterna utgör förutom personalkostnaderna även maten och kostnader i samband med fastigheterna och deras underhåll betydande kostnadsposter, där inflationen fortfarande var hög.

Personalnöjdheten förbättrades och omsättningen minskade

Den viktigaste faktorn för våra kvalitativa tjänster är en heltidsanställd, engagerad och professionell personal. Vi har satsat långsiktigt på att utveckla både chefernas och personalens kompetens, vilket syntes som goda resultat i utvecklingen av de indikatorer vi regelbundet

följer upp. I den årliga personalundersökningen beskrev våra anställda Mehiläinen som en pålitlig och flexibel arbetsgivare. Sifferbetygen låg fortsättningsvis på en bra nivå och förbättrades delvis. Mer än 70 % av våra chefer fick ett betyg på över 4.0/5. Personalomsättningen inom alla våra service-segment minskade i enlighet med vår målsättning, och i Mainiokoti-hemmen höjdes personaldimensioneringen framgångsrikt till nivån 0,65 vårdare per boende från och med den 1 april 2023.

Den långsiktiga kvalitetsutvecklingen syns i resultaten

Vi har följt upp kvaliteten på vårt vårdarbete med hjälp av kvalitetsindex sedan 2018. Kvalitetsindexet mäter den upplevelsemässiga kvaliteten på vården. År 2023 ökade kvalitetsindexet inom alla servicesegment till den bästa nivån någonsin. Även nettorekommendationsindexet för anhöriga NPS förbättrades i den nöjdhetsenkät som genomfördes på hösten och var 26.

Vår affärsverksamhet växte och vidareutvecklades under 2023. I augusti öppnade vi Onnikoti Apila i Åbo. Hemmet erbjuder serviceboende dygnet runt för unga vuxna med funktionsnedsättning. Dessutom blev Rovaseudun Hoivapalvelut i Rovaniemi och Onnenrinne i Uleåborg och Muhos en del av Mainiokoti-hemmen genom ett företagsförvärv i slutet av året.



Satsningar på kvalitet i hela organisationen

Vi sysslar med kvalitetsledning på våra enheter med hjälp av mångsidiga indikatorer som uppdateras till och med på veckonivå. Dessutom stöder och utvecklar vi personalens själv- och gemenskapsstyrning samt det praktiska genomförandet av egenkontrollen på alla nivåer i organisationen.

Harri Pomell
verksamhetsdirektör, socialtjänster

Socialtjänsterna i siffror



311

enheter



7 900

boendeplatser



6 400

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 klient möjlighet att leva ett gott liv på sitt eget sätt i hem och boendelösningar som är lämpliga för äldre och där hjälpen, stödet och omsorgen anpassas till de boendes behov.

Utvidgning inom olika delområden

Vårt mål är att vara kvalitetsledande och den attraktivaste arbetsplatsen inom branschen. År 2023 satsade vi i synnerhet på multiprofessionalitet, utveckling av registreringen och stärkande av de boendes självbestämmanderätt. Vi lanserade också Mainiokoti-hemmens egen tidning, Mainiot Sanomat, som innehåller intressanta artiklar om boende och anställda på våra hem och aktuella ämnen inom äldre- och omsorgsarbetet. Under året blev Rovaseudun Hoivapalvelut och vårdhemmen Onnenrinne en del av Mainiokoti-hemmen genom ett företagsförvärv.

85

enheter

3 800

boendeplatser



På **Ykkökodit**-hemmen bemöts rehabiliteringsklienter inom psykiatri och beroendevård med förståelse och empati. Vi har en övergripande respekt för klienterna och stöder alla i att leva ett liv som liknar ens eget.

Högklassig vård och stöd i fokus för verksamheten

I den modell för återhämtningsorientering som vi använder i arbetet 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. Det viktiga är 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. Under 2023 har utbildningar för personliga handledare planerats till 2024 i samarbete med klienterna och handledarna.

85

enheter

2 500

boendeplatser



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

Bedömning av servicebehovet med RAI-mätare

År 2023 fäste vi särskild vikt vid personlig handledning, utbildning av cheferna vid Onnikoti-hemmen och utveckling av registreringen. Dessutom satsade Onnikoti-hemmen på bedömning av de boendes funktionsförmåga och servicebehov. RAI-mätare (Resident Assessment Instrument) för funktionsförmåga infördes framgångsrikt vid alla Onnikoti-hem under året. Onnikoti-hemmens egna RAI-utbildare och enheternas RAI-ansvariga backade upp införandet.

49

enheter

900

boendeplatser

familiar

Familiar är med alla mått den marknadsledande producenten av privata barnskyddstjänster i Finland. Vi erbjuder barn och deras familjer mångsidiga och effektiva tjänster, från lätt stödperson- och familjearbete inom öppen vård till specialiserad slutenvård.

Satsningar på chefsutbildning

Vår vision är att vara en föregångare inom barnskyddet i Finland. Ett högklassigt ledarskap är synnerligen viktigt för oss och vi har satsat på chefsutbildning på Familiar redan under flera år. Vi utbildar cheferna i samarbete med läroanstalter och under senare tid har alla nya enhetschefer genomgått vår egen utbildning. Under året avlade över 400 personliga handledare fortbildningshelheten för arbetet som personlig handledare som utvecklats av Familiar.

92

enheter

630

boendeplatser

03

Meliva och BeeHealthy

- 38** Sex framgångsfaktorer för internationell tillväxt
- 39** Estland
- 40** Sverige
- 41** Tyskland
- 42** BeeHealthys programvarutjänster

MELIVA OCH BEEHEALTHY

Hälsovårds- och programvarutjänster på den internationella marknaden

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

Framgångs- faktorer för internationell tillväxt

Mehiläinens internationella tillväxt bygger på över hundra år av erfarenhet och kunskaper om hälso- och sjukvårdstjänster och verksamhetsmodeller samt utvecklingen av dem. I utvecklingsarbetet utnyttjas digitaliseringens möjligheter.

01

Digital utveckling

Mehiläinen har byggt upp och utvecklat en digital serviceplattform, som möjliggör en utmärkt patientupplevelse och sömlösa vårdstigar. Tekniken och de immateriella rättigheterna tillhör Mehiläinen. Tjänsterna har visat sig att vara populära. 1,8 miljoner användare har registrerat sig i appen MinMehiläinen och Mehiläinens Digiklinik har fått 1,4 miljoner diskussioner under år 2023.

02

Skalfördelar

Med sina 4,9 miljoner läkarbesök är Mehiläinen en av Europas största aktörer inom hälso- och sjukvården. En betydande volym möjliggör satsningar på produkt- och serviceutvecklingen samt på investeringar.

03

Kundförståelse

Mehiläinen har byggt upp en stark kundorienterad verksamhetskultur och ett välkänt och uppskattat varumärke i Finland. Över 90 % känner till varumärket i Finland och kundnöjdheten NPS är 90.

04

Företagsförvärv

Mehiläinen har genomfört över 200 framgångsrika företagsförvärv under sin historia. Tack vare företagsförvärven är förmågan att konsolidera den fragmenterade vård- och omsorgsmarknaden stark.

05

Operativ effektivitet

I kombination med ledning med information och data säkerställer den integrerade vårdmodellen som Mehiläinen utvecklat patientsäkerheten och upprätthåller en hög medicinsk kvalitet. Analys och AI förbättrar effektiviteten.

06

Flexibilitet och smidighet

Alla hälso- och sjukvårdsmarknader skiljer sig åt när det gäller organisering och prissättning av tjänster. Mehiläinen har erfarenhet av alla grupper av anordnare och betalare samt affärsmodeller.

Estland

Affärsmiljön i Estland var krävande under 2023. BNP-tillväxten var negativ och inflationen hög. Arbetskraftsbristen begränsade tillväxten. Trots den utmanande ekonomiska omgivningen ökade Mehiläinens verksamhet i Estland i jämn takt.

Under 2023 förenade Mehiläinen alla sina enheter i Estland under varumärket Meliva. Qualitas och Unimed, ledande aktörer inom företagshälsovård och munhälsa, fungerar nu tillsammans. Meliva är Estlands största privata producent av hälso- och sjukvårdstjänster och sysselsätter cirka 650 experter i sina 22 enheter. Som en solid arbetsgivare har Meliva i allt högre grad lyckats locka till sig kompetent arbetskraft. Bolaget är exempelvis den populäraste arbetsgivaren bland dem som studerar odontologi. Bolaget har också satsat på att automatisera de interna processerna och förbättra de digitala verktygen.

Snabb tillväxt, omfattande serviceurval och hög kvalitet

Under året växte Meliva tvåsiffrigt i jämn takt i Estland. Antalet läkarbesök uppgick till över 300 000 och NPS som mäter kundnöjdheten var 87.

Serviceurvalet ökade särskilt inom specialistläkartjänsterna där besöken ökade kraftigt. All-



mänläkarmottagningar utvidgades avsevärt och nya tjänster, såsom endoskopi, estetisk dermatologi och dagkirurgi lanserades för patienterna. Detta möjliggör ett omfattande serviceutbud i framtiden både inom företagshälsovården och för privatkunder. I Estland startade vi under året också operationer på finländska patienter i enlighet med EU:s patientdirektiv.

Inom de digitala tjänsterna överskred Meliva 60 000 registrerade användare, vilket motsvarar nästan 5 % av Estlands befolkning. Nästa version av appen lanseras under 2024.

Utvidgningen av tjänsterna fortsätter även under 2024. Meliva öppnar exempelvis den första läkarcentralen med full service i centrum av Tallinn.



Vi har skapat en god grund för framtida tillväxt och investerar kraftigt i att utvidga tjänsterna. Den nya fullservice läkarcentralen som öppnas i Tallinn och de positivare utsikterna för Estlands ekonomi ger ett bra underlag för tillväxt.

Marja-Liisa Alop
vd, Meliva Estland

Sverige

Mehiläinens tillväxt och utveckling av tjänster går starkt framåt i Sverige. Antalet listade patienter har redan stigit till över 140 000. Digitala tjänster är bekvämt tillgängliga från Meliva-appen.

Mehiläinens verksamhet i Sverige inleddes 2020 och fortsätter nu under varumärket Meliva. Meliva erbjuder främst offentligt finansierade tjänster som bygger på valfrihet vid 27 vårdcentraler, och har redan över 140 000 listade patienter. Bolaget har också tre mottagningar inom specialistvården. Inom den offentliga hälso- och sjukvården i Sverige finns en stor valfrihet, men också frivilliga sjukvårdsförsäkringar ökar snabbt i antal.

Utöver den offentligt finansierade primärvården, fokuserar Meliva på barnvårdscentraler och öppentjänster inom specialistvården. Dessutom satsar Meliva på tjänster för barn, unga och personer i arbetsför ålder samt på psykiatritjänster. För att patienterna ska få en smidig service intar digitala tjänsterna en central roll.

Verksamheten fortsätter att utvidgas

Tillväxten har varit snabb i Sverige. Meliva har gjort flera företagsförvärv och grundat nya enheter i Stockholms, Uppsalas och Göteborgs storstadsområden. Målet är att bli en större aktör

nationellt samt att få ett ordentligt fotfäste på den svenska primärvårds-, specialistvårds- och företagshälsovårdsmarknaden.

Tillväxten fortsätter framöver både genom företagsförvärv och organiskt. Det finns också planer på att växa inom andra segment inom specialistvården, tjänster inom munhälsa samt marknaden för försäkrings- och privatkunder.

Melivas verksamhet fokuserar på högklassiga tjänster, kundorientering samt satsningar på personalens utbildning och arbetshälsa. Meliva sysselsätter mer än 700 experter. Medarbetarnöjdheten ligger på en hög nivå.



Stark lokal kompetens i kombination med Mehiläinens långa erfarenhet inom hälso- och sjukvård skapar goda förutsättningar att utvecklas till en föregångare inom hälso- och sjukvården i Sverige.

Anders Westerholm
vd, Meliva Sverige



Tyskland

Tyskland är Europas största fragmenterade marknad för hälsovårdstjänster. Landet erbjuder avsevärda tillväxtmöjligheter för en aktör som Mehiläinen.

Öppenvårdstjänsterna i Tyskland är utspridda på mottagningar med en eller 2 till 3 läkare. Marknaden håller nu på att gå mot större och effektivare enheter, som möjliggör flexiblare arbetssätt. Hälso- och sjukvården finansieras i huvudsak via en offentlig sjukförsäkring. Dessutom är patienter med privata försäkringar ett viktigt kundsegment.

Den tyska marknaden för hälsovårdstjänster erbjuder betydande möjligheter för en aktör som Mehiläinen att växa och förnya produktionen av landets hälso- och sjukvårdstjänster. Erfarenheterna av konsolideringen av den nordiska marknaden och den förbättrade produktiviteten i Norden kan utnyttjas i omfattande grad.

Meliva skapar ett digitaliserat servicenätverk

Meliva fortsätter att växa i Tyskland genom företagsförvärv och skapar ett modernt och digitaliserat servicenätverk som består av mindre läkarcentraler.

Melivas öppenvårdstjänster är koncentrerade till Frankfurtområdet och omfattar tjänster inom den specialiserade sjukvården för patienter med både offentliga och privata försäkringar. Fokusområden



är ortopedi, radiologi samt öron-, näs- och halssjukdomar. Meliva har 10 läkarcentraler som sysselsätter närmare 300 personer. Dessutom betjänas patienterna av ett litet sjukhus som fokuserar på ortopediska operationer av hög kvalitet.

Meliva är den första aktören på den tyska marknaden som har integrerat alla sina läkarcentraler i en gemensam IT-miljö, vilket möjliggör snabba datasäkra processer. Melivas utvecklingsarbete fokuserar starkt på digitala tjänster. Appen Meliva och Digikliniken har lanserats för patienterna. Digikliniken är ett effektivt sätt att erbjuda vård i situationer där det finns en växande brist på läkare.

Melivas mål är att med hjälp av digitaliseringen under de kommande åren erbjuda patienterna kvalitativa hälso- och sjukvårdstjänster på utvalda geografiska områden via en enda serviceleverantör.



Som föregångare i Tyskland bygger vi upp ett nätverk som sömlöst integrerar fysiska och digitala tjänster. Vårt mål inför 2024 är att utvidga vårt nätverk och på ett lönsamt sätt förbättra vårt serviceutbud.

Gerald Loos
vd, Meliva Tyskland

BeeHealthy främjar digitaliseringen

Digitalisering utgör en väsentlig del av den framtida globala hälso- och sjukvården. Befolkningens åldrande, ökad mångfald av vårdmetoder samt ökningen av kroniska sjukdomar leder till betydande kostnadsökningar, vilket kräver nya innovativa lösningar.

Aktörerna inom social- och hälsovårdstjänster brottas med svåra frågor: inflationen galopperar och den höga räntenivån och personalbristen är en utmaning. Samtidigt finns det en hög efterfrågan på tjänsterna. Digitaliseringen erbjuder hjälp med att lösa denna ekvation. Den möjliggör en kostnadseffektiv förbättring av tjänsternas tillgänglighet och hög kvalitet.

Under covid-19-pandemin var aktörerna inom social- och hälsovården tvungna att snabbt och i omfattande grad övergå till distanstjänster, men övergången var isolerad och inte övergripande. Tjänsteleverantörerna strävar nu efter att skapa sömlösa digifysiska klient- och patientstigar.

Omfattande digitala tjänster

BeeHealthys ärendeplattform möjliggör förutom mångsidiga distansmottagningar (chatt, bild, ljud och video) bland annat elektronisk tidsbokning, olika vårdstigar, utbildningsprogram för kroniska sjukdomar och vy över patientuppgifter i realtid. I Finland erbjuds ärendeplattformen som en del av servicehelheten SuomiSote och fem välfärdsområden har redan valt den för sina invånare och medarbetare.

Framgångar i Finland och utomlands

År 2023 infördes BeeHealthys ärendeplatt-

form framgångsrikt flera gånger. Päijänne-Tavastlands välfärdsområde införde framgångsrikt BeeHealthys tjänster för sina 200 000 invånare i april. På bara fyra månader hade 15 % av invånarna laddat ner mobilapplikationen. Även Västra Nyland, Södra Savolax, Norra Karelen och Birkalands välfärdsområden valde SuomiSote-plattformen för sina invånare och medarbetare.

Under året utvidgades BeeHealthys tjänster också till ett nytt land, när Nederländernas största leverantör av primärvård Arts en Zorg lanserade ärendeplattformen för sina 300 000 patienter.

Goda resultat för tillgången till vård

Som ett resultat av det gedigna utvecklingsarbetet svarar BeeHealthys ärendeplattform på de flesta kunders kritiska behov som gäller digitala ärenden. Flera välfärdsområden och ledande aktörer inom social- och hälsovården i tio länder har med hjälp av plattformen lyckats förkorta tillgången till vård med tiotals dagar, minska efterfrågan på traditionella läkarmottagningar med tiotals procent och öka medarbetarnas produktivitet och effekterna av behandlingen av patienterna flera gånger om. Plattformen vidareutvecklas kontinuerligt utifrån kundernas behov.



BeeHealthys tal

10 länder

80+ anställda

04

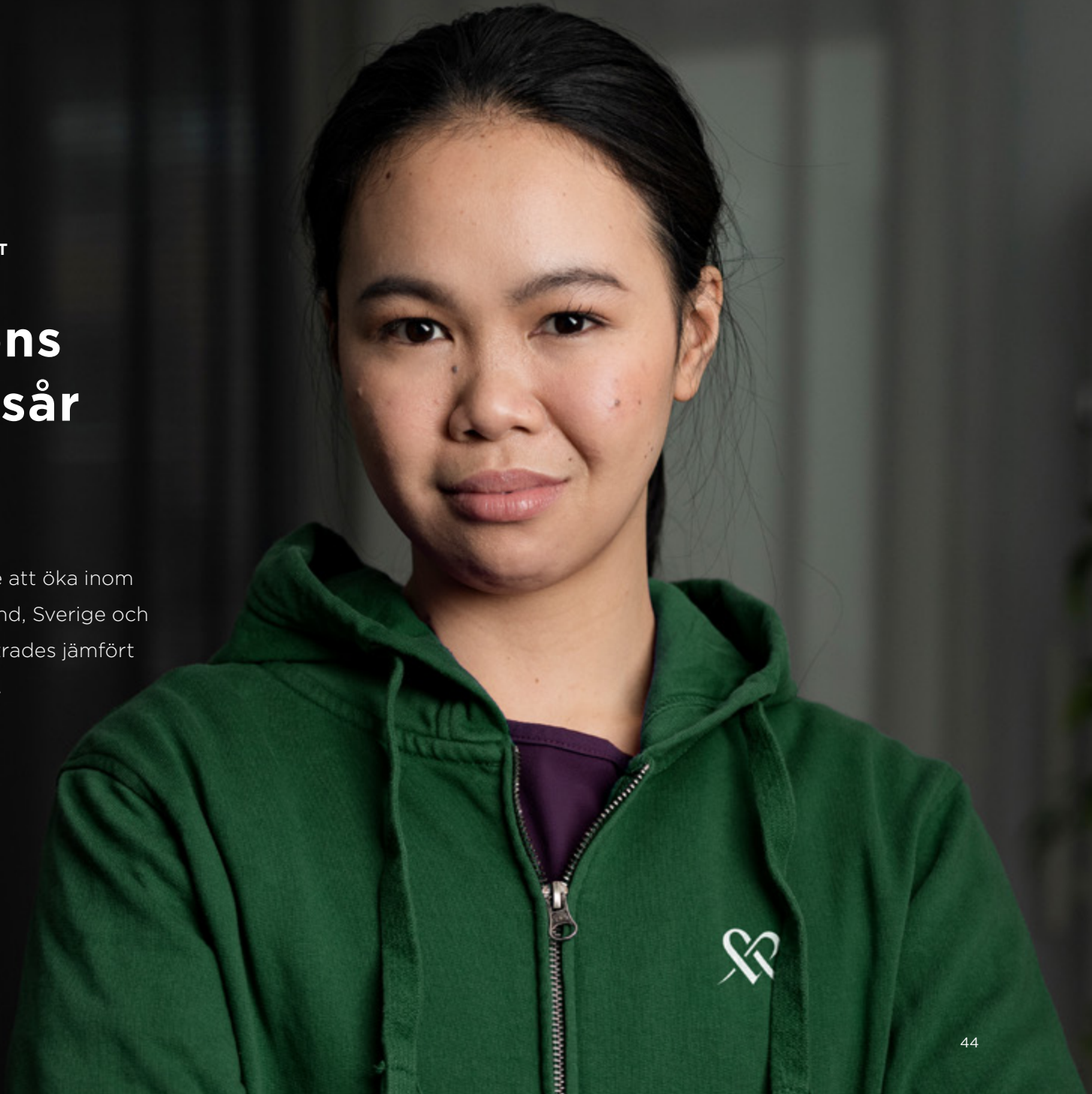
Ekonomisk översikt

- 45** Nyckeltal för resultatet
- 46** Skatteavtryck
- 47** Mehiläinens ledning

EKONOMISK ÖVERSIKT

Mehiläinens räkenskapsår 2023

Mehiläinens omsättning fortsatte att öka inom alla affärsområden i Finland, Estland, Sverige och Tyskland då lönsamheten förbättrades jämfört med föregående år.



Resultatets nyckeltal

År 2023 ökade Mehiläinens omsättning med 13,3 procent jämfört med förra året till 1 850,2 (1 632,8) miljoner euro.

Mehiläinens tillväxt fortsatte på alla affärsområden i Finland och internationellt. Omsättningen inom de privata hälsotjänsterna steg inom alla kundsegment, främst organiskt. Även omsättningen inom socialtjänsterna och de offentliga hälsotjänsterna steg tack vare till övervägande del organisk tillväxt och delvis även företagsförvärv.

Mehiläinenkoncernens justerade rörelsevinst före avskrivningar och nedskrivningar av immateriella tillgångar som uppkommit genom företagsförvärv samt poster som påverkade jämförbarheten (justerad EBITA) uppgick till 215,7 (137,6) miljoner euro. Räkenskapsårets resultat steg knappt till positivt, 40,1 (-9,4) miljoner euro, motsvarande ungefär 2,2 % av omsättningen.

Lönsamheten påverkades av flera faktorer. Mehiläinen kunde delvis kompensera de höjda kostnaderna som orsakades av den höga inflationen och ändringarna i lagstiftningen genom prissättningen av tjänsterna. Lönsamheten utvecklades positivt också tack vare stark efterfrågan, lyckad ökning av utbudet och därigenom en förbättrad kostnadseffektivitet som möjliggjorde skalfördelar. När det gäller resultatförmågan finns det dock fortfarande mycket att göra. Dessutom skapar snabbt stigande löner och andra kostnader inom branschen ytterligare tryck.

Omsättningens fördelning

64,1 %

hälsotjänster - Finland

29,2 %

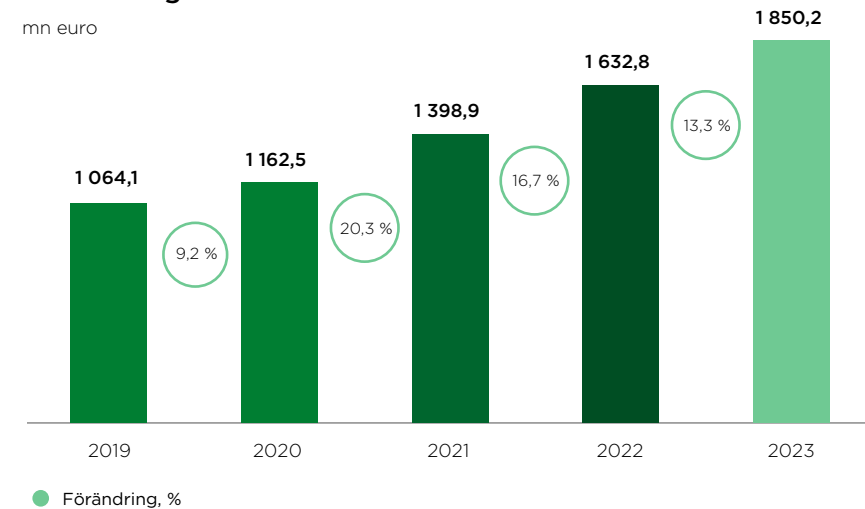
socialtjänster

6,7 %

internationella tjänster

Omsättning

mn euro



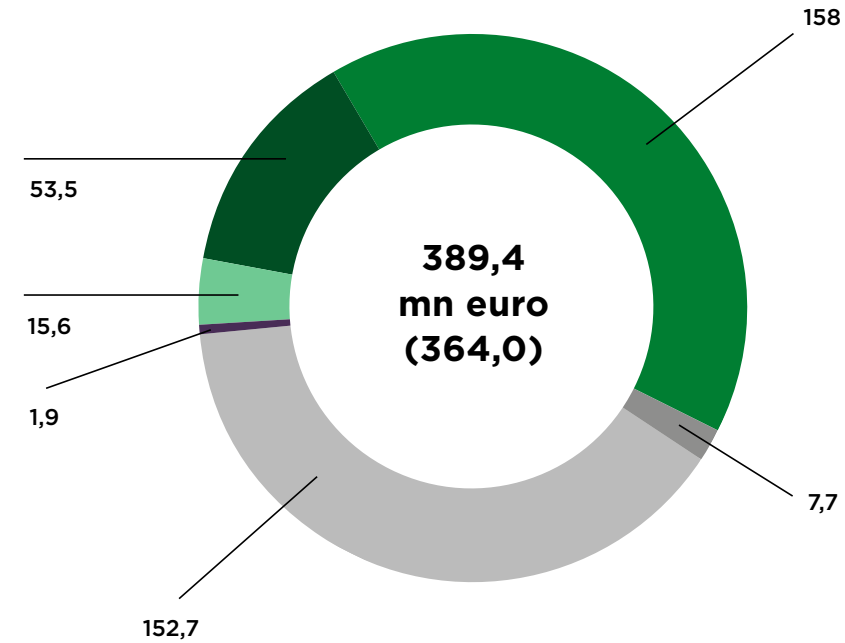
Nyckeltal

	2019	2020	2021	2022	2023
Omsättning	1 064,1	1 162,5	1 398,9	1 632,8	1 850,2
Justerad EBITA*	118,8	134,1	163,6	137,6	215,7
Årets resultat	0,6	0,2	24,9	-9,4	40,1
Omsättningsökning, %	11,5	9,2	20,3	16,7	13,3
Justerad EBITA, %	11,2	11,5	11,7	8,4	11,7

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

Skatteavtryck

mn euro



- Verkställda och betalda förskotts-innehållningar 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 105,2 mn euro. Siffran är en uppskattning och räknas separat till Mehiläinens skatteavtryck. Finlands andel av Mehiläinens skatteavtryck är 347 mn euro och andra länders 42,4 mn euro.



Ägarunderlag

Fonder som förvaltas av CVC Capital Partners	56 %
LokalTapiola-gruppen	20 %
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	6 %

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, vice VD | DI, f. 1979

Har arbetat på Mehiläinen sedan 2006. 20 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 18 års bred erfarenhet av produktion, utveckling och ledning av offentliga hälsotjänster. Ordförande för Harjun terveys Oy:s styrelse.



Harri Pomell

Verksamhetsdirektör, socialtjänster | DI, f. 1974

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



Johanna Asklöf

Läkarcentraler | Medicine 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, enhetschef | 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

Niklas Härus

Vårdtjänster för äldre
EM
f. 1986

Antti Miettinen

Arbetslivstjänster
EM
f. 1976

Lasse Männistö

Omfattande utkontrakteringar, terapitjänster
EM
f. 1982

Markku Pikkarainen

Hem- och skötersketjänster
EM
f. 1983

Tuomas Polttila

Munhälsovård
OL
f. 1981

Andreas Taalas

Läkarcentraler, Norra Finland och Estland
ML, EM
f. 1975

Joonas Turunen

Primärvård,
läkartjänster
EM
f. 1985

Karolus Viitala

Privatkunder,
marknadsföring
EM
f. 1987

Marja-Liisa Alop

VD, Meliva Estland
BA
f. 1982

Gerald Loos

VD, Meliva Tyskland
MD
f. 1983

Anders Westerholm

VD, Meliva Sverige
Master of Education
f. 1980

Affärssupport

Kalle Alppi

IT och digi
Ingenjör i
informationsteknik
f. 1976

Sami Koski

Juridiska ärenden
Vicehäradshövding
f. 1968

Marina Lampinen

Samhällsrelationer
och företagsansvar
PM
f. 1987

Laura Martinsuo

Kommunikation
EM
f. 1978

Tatu Tulokas

Personal
EM, officer
f. 1977

**Bekanta dig med
personernas presentationer
på webbplatsen**

Norra Hesperiaagatan 17 C
00260 Helsingfors, Finland
mehilainen.fi

