

## Terveystalon ilmoituskanavan käsittelyohje

### 1. Käsittelyohjeen tausta ja tarkoitus

Haluamme varmistaa, että liiketoimintaa harjoitetaan eettisesti, vastuullisesti ja lain vaatimusten mukaisesti. Terveystalon johto ja esihenkilöt ovat vastuussa eettisten ohjeiden viestinnästä ja jalkauttamisesta sekä niiden noudattamisen valvonnasta. Edellytämme, että kaikki organisaatiossamme noudattavat päivittäisessä työssään eettisiä ohjeitamme sekä soveltuvaa lainsäädäntöä. Kannustamme terveystalolaisia ottamaan yhteyttä esihenkilöihin, johtoon tai muihin asiaa tunteviin henkilöihin (kuten Laki & Compliance-osastoon) tilanteissa, joissa parhaan toimintatavan valitseminen on epäselvää.

Ohjeiden ja sääntöjen toteutumisen varmistamiseksi organisaatiossamme on käytössä sisäinen ilmoituskanava, jonka kautta jokainen Terveystalon nimissä tai kanssa toimiva henkilö, asiakas, kumppani tai toimittaja voi ilmoittaa epäilemänsä väärinkäytökset tai muut havaitsemansa poikkeamat. Ilmoitukset voivat koskea hyvin erilaisia aiheita (katso tarkemmin kappale 3).

Tämän käsittelyohjeen tarkoituksena on määritellä ne periaatteet ja käytännöt, joiden mukaisesti kaikki Terveystalon organisaatiossa tai Terveystalon yhteistyökumppaneina toimivat tahot voivat ilmoittaa luottamuksellisesti rikos-, rikkomus- tai väärinkäytösepäilyyn taikka muun poikkeaman.

### 2. Käsittelyohjeen soveltamisala

Tätä konsernin käsittelyohjetta sovelletaan Terveystalon työntekijöihin, ammatinharjoittajiin, osakkeenomistajiin, johtoon sekä harjoittelijoihin ja muihin, jotka työnsä yhteydessä ovat havainneet rikkomuksia, ja jotka ovat tehneet ilmoituksen Terveystalon ilmoituskanavan kautta tai Terveystalon muulle henkilölle (esihenkilö, johto) ellei tässä käsittelyohjeessa erikseen toisin todeta. Ruotsissa Feelgood Svenska AB:lla tytäryhtiöineen on oma sisäinen ilmoituskanavansa.

Jos havaitset tämän käsittelyohjeen vastaista toimintaa, ilmoitathan siitä Terveystalon Compliance-toiminnolle.

Tämä käsittelyohje ei syrjäytä kansallisesta lainsäädännöstä tai EU-oikeudesta johtuvia määräyksiä tai velvoitteita. Mikäli tämä käsittelyohje on ristiriidassa tällaisten säännösten kanssa, tulee asian havaitsevan henkilön olla viivytyksettä yhteydessä Compliance-toimintoon. Käsittelyohjetta päivitetään tarpeen mukaan.

### 3. Ilmoituskäytännöt

Mahdollisia väärinkäytöksiä havainneita kehoitetaan ilmoittamaan niistä mahdollisimman nopeasti. Ilmoittajan havainnot otetaan aina vakavasti ja tutkitaan asianmukaisesti. Ilmoitukset käsitellään (jäljempänä tarkemmin kuvatulla tavalla) luottamuksellisesti. Mikäli vilpittömässä mielessä tehty ilmoitus osoittautuu myöhemmin tarpeettomaksi tai virheelliseksi, ei ilmoituksen tekemisestä aiheudu ilmoittajalle haitallisia seurauksia.

#### 3.1.1 Ilmoitusten kategoriat

Ilmoittajalla on mahdollisuus tehdä ilmoitus ilmoituskanavan kautta esimerkiksi seuraavista ilmoittajansuojelulain alaan kuuluvista vakavammista rikkomuksista tai epäilyistä, jotka käsittelee ensi vaiheessa Compliance-toiminto:

- kuluttajansuoja;
- rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estäminen;

- finanssimarkkinoita koskevien säännösten ja määräysten vastainen toiminta;
- hankintalainsäädännön vastainen toiminta;
- kilpailulainsäädännön vastainen toiminta tai epäreilu kilpailu;
- ympäristönsuojelu;
- tietosuojalainsäädännön ja verkko- ja tietojärjestelmien turvallisuusmääräysten vastainen toiminta;
- verotus;
- tuoteturvallisuus ja vaatimusten mukaisuus;
- kansanterveyteen liittyvät EU-tasoiset normit. Ilmoittajansuojelulainsäädännön soveltamisalaan ei kuulu terveydenhoitohenkilöstön salassapitovelvollisuuden alaisista tiedoista ilmoittaminen;<sup>[1]</sup>
- muut ilmoittajansuojelulaissa määriteltyä lainsäädäntöä tai eettisiä ohjeita vastaan tehdyt rikkomukset, jotka kuuluvat ilmoittajansuojelulain soveltamisalaan.
- soveltuvaan toimialakohtaiseen sääntelyyn (mm. säteilylaki, lääkelaki) liittyvät rikkomukset tai epäilyt, jotka käsittelee pääsääntöisesti lääketieteellinen johtaja.
  - Potilasturvallisuutta koskevat ilmoitukset ilmoitetaan ensisijaisesti oman ohjeensa mukaan: [Potilas turvallisuus | Terveystalo](#)

Mikäli ilmoitus liittyy selkeästi vähäiseen edellä mainittuja seikkoja koskevaan rikkomukseen ilmoituksen voi tehdä myös suoraan Laki & Compliance -osastolle. Vähäisiin rikkomuksiin liittyvät ilmoitukset jäävät ilmoittajansuojelulain soveltamisalan ulkopuolelle.

### 3.1.2 HR-liitännäiset ilmoitukset

HR-liitännäisissä asioissa on ensisijaisena yhteyskanavana HR-yksikkö ja HR Business Partnerit. Ilmoituksen voi tehdä ilmoituskanavan kautta myös ilmoittajansuojelulain soveltamisalan ulkopuolisista rikkomuksista tai sellaisten epäilyistä, mutta tällöin ilmoittaja ei saa ilmoittajansuojelulain mukaista suojaa. Tällöin sovelletaan voimassa olevaa työoikeudellista ja muuta soveltuvaan lainsäädäntöä. Ilmoittajansuojelulain soveltamisalan ulkopuolelle jäävät muun muassa seuraaviin asioihin liittyvät ilmoitukset, jotka käsittelee pääsääntöisesti HR-yksikkö:

- työtehtävien yksipuolinen heikentäminen;
- häirintä tai syrjintä;
- työturvallisuuteen liittyvät kysymykset;
- työpaikan ilmapiiriin liittyvät ongelmat; tai
- esihenkilön tai kollegan epäasiallinen käyttäytyminen tai kohtelu.

HR-liitännäisissä ilmoituksissa noudatetaan soveltuvaan työoikeudellista sääntelyä. Ilmoittajansuojelulaki ei sovellu työoikeudellisiin asioihin, eli ilmoittaja ei saa tällaisesta ilmoituksesta ilmoittajansuojelulain mukaista suojaa. Vilpittömässä mielessä toiminutta ilmoittajaa suojataan tällöinkin vastatoimilta soveltuvan työoikeudellisen sääntelyn perusteella.

### 3.1.3 Kenelle ilmoitus tehdään?

Ilmoitukset tulee tehdä perustellusti ja vilpittömässä mielessä. Ilmoittaja voi halutessaan tehdä minkä tahansa ilmoituksen:

- suoraan esihenkilölleen, esihenkilön esihenkilölle tai toimitusjohtajalle; ja/tai
- Laki & Compliance-osastolle
- ilmoituskanavamme kautta.

Ilmoittaja voi valita kuhunkin tapaukseen sopivimman kanavan. Väärinkäytöksestä tai sellaisen epäilystä ilmoitetaan ensisijaisesti esihenkilölle, esihenkilön esihenkilölle tai Terveystalon Laki- ja Compliance -osastolle (ensisijaisesti Compliance-toiminnolle). Jos kysymyksessä on luonteeltaan vakava edellä kohdassa 3.1.1 lueteltuihin aihepiireihin liittyvä väärinkäytösrikkomus, suosittelemme tekemään väärinkäytösilmoituksen suoraan sisäiseen ilmoituskanavaan.

## 3.2 Ilmoituksen sisältö

Lainsäädännön asettamissa puitteissa ilmoitukset voi tehdä anonymisti, mikäli ilmoittaja niin toivoo. Ilmoitusten olisi hyvä olla mahdollisimman yksityiskohtaisia ja mahdollisuuksien mukaan dokumentoituja, jotta ilmoitettujen asioiden paikkansapitävyys voidaan luotettavasti todentaa. Mikäli mahdollista, ilmoituksen tulisi sisältää ainakin:

- yksityiskohtainen kuvaus tapahtumista ja siitä, miten asia tuli ilmoittajan tietoon;
- tapahtumien aika ja paikka;
- asianosaisten nimet, asemat tai tiedot, joiden perusteella henkilöt voi tunnistaa;
- sellaisten osapuolten nimet, jotka voivat todistaa ilmoitetun seikan;
- viittaus sellaisiin ilmoituksen kannalta relevantteihin asiakirjoihin, joista tapahtumat voidaan todentaa.

Ilmoitukseen tulisi sisällyttää vain ilmoitettavan rikkomuksen kannalta olennaisia tai sellaisiksi oletettuja tietoja. Arkaluonteisten eli erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvien tietojen (katso kohta 3.5. alla) sisällyttämistä ilmoitukseen tulisi välttää, ellei tällaisten tietojen toimittaminen ole ilmoituksen kannalta välttämätöntä.

Ilmoitusta tutkivat henkilöt voivat olla yhteydessä ilmoittajaan lisätietojen pyytämiseksi.

## 3.3 Sisäinen ilmoituskanava

Terveystalo pitää ilmoittajan ja ilmoituksen kohteen henkilöllisyyden sekä muut ilmoitukseen liittyvät seikat luottamuksellisena lainsäädännön mukaisesti. Ilmoitukset käsittelee HR- tai Compliance-toiminnon nimetyt ilmoituksia käsittelevät henkilöt. Tutkinnan edetessä voidaan tutkintatiimiin nimetä tarpeen mukaan myös muita asiantuntijoita.

Sisäinen ilmoituskanava on ulkopuolisen palveluntoimittajan ylläpitämä järjestelmä, jonka kautta Terveystalon työntekijät ja ammatinharjoittajat ja muut kohdassa 2 mainitut tahot voivat ilmoittaa mahdollisista väärinkäytöksistä. Tapaamiset dokumentoidaan.

Compliance- tai HR-toiminto tarkastaa ilmoituksen paikkansapitävyyden sekä suorittaa alustavan arvion noudattaen puolueettomuuden, oikeudenmukaisuuden ja luottamuksellisuuden periaatteita.

## 3.4 Käsittelyn eteneminen – tutkinta

Ilmoitukset käsitellään tasapuolisesti, oikeudenmukaisesti sekä asianmukaisella ja riippumattomalla tavalla. Ilmoituskanavan kautta annetut ilmoitukset kirjautuvat järjestelmään. Ilmoituksesta lähetetään vastaanottokuitaus seitsemän päivän sisällä ilmoituksen vastaanottamisesta. Ilmoituksen oikeellisuus ja ilmoituksessa esitettyjen väitteiden todenmukaisuus selvitetään. Kolmen kuukauden kuluessa ilmoituksen vastaanottoilmoituksen toimittamisesta on annettava tieto siitä, mitä toimenpiteitä ilmoituksen perusteella on toteutettu ja/tai tullaan toteuttamaan. Kaikki tehdyt toimenpiteet tulee dokumentoida luotettavasti.

Tutkinnan aikana voidaan pyytää apua tarvittavilta erikseen nimettäviltä tahoilta. Jos tarpeen, työsuhteeseen liittyvissä ilmoituksissa kytketään tutkintaan alkuvaiheessa mukaan myös ilmoittajan esihenkilön esihenkilö, jollei hän ole ilmoituksen kohteena tai mikäli se ei muusta syystä ole tarkoituksenmukaista. Ilmoituksen kohdetta kuullaan tutkinnassa, mikäli se on mahdollista. Tarvittaessa voidaan pyytää apua myös ulkopuolisilta neuvonantajilta, jotka ovat erikoistuneet ilmoituksen aiheeseen. Tutkinnan aikana ilmoittajaan saatetaan joutua ottamaan yhteyttä, mikäli ilmoituksen asianmukaista tarkastamista varten asiasta tarvitaan lisätietoja, vaikka ilmoittaja ei olekaan velvoitettu tällaisia tietoja antamaan.

Myös anonymisti ilmoituksen jättäjä voi keskustella ilmoituskanavassa kirjautumalla ilmoituskanavaan saamallaan tunnuksilla. Toivomme, että myös anonymisti ilmoituksen tehneet henkilöt varmistavat ilmoituksen tehtyään, onko heille esitetty ilmoituksen liittyen lisäkysymyksiä. Kaikki yhteydenotot

toteutetaan luottamuksellisesti ja tarvittaessa anonyymisti (mikäli ilmoittaja niin tahtoo ja se on lainsäädännön puitteissa mahdollista).

### 3.5 Arkaluontoiset tiedot ja tietojen säilyttäminen

Kaikkia ilmoituskanavan kautta saatuja ilmoittajien ja kaikkien muiden asianosaisten henkilötietoja sekä muita heitä koskevia tietoja (mukaan lukien arkaluontoiset tiedot, kuten etninen tausta, uskonnolliset ja elämäntapaolosuhteelliset vakaumukset, poliittiset mielipiteet, jäsenyys poliittisissa puolueissa tai ammattiyhdistyksissä sekä henkilön terveydentilaa ja seksuaalista suuntautumista koskevat henkilötiedot) käsitellään aina noudattaen käsittelyhetkellä voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä tietosuojakäytäntöme ja -tietosuojaselosteemme mukaisesti.

Ilmoittajansuojelulain mukaisia ilmoituksia säilytetään pääsääntöisesti viiden vuoden ajan ja muita ilmoituksia niin kauan kuin se on tarpeellista. Erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvia henkilötietoja käsitellään vain, jos se on välttämätöntä. Henkilötiedot, joille ei ole selvästi merkitystä ilmoituksen käsittelyn kannalta poistetaan ilman aiheetonta viivytystä.

### 3.6 Käsittelyn aikarajat

Terveystalo sitoutuu lainsäädännön asettamissa puitteissa tiedottamaan mahdollisimman kattavasti tutkinnan etenemisestä ja sen tuloksista ilmoittajalle. Ilmoittajalle lähetetään vastaanottokuittaus seitsemän päivän kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Ilmoittajaa informoidaan ilmoituksen johdosta suunnitelluista tai toteutetuista toimenpiteistä ja niiden perusteista kolmen kuukauden sisällä vastaanottokuittauksesta lainsäädännön asettamissa puitteissa. Mikäli vastaanottokuittauksesta ei ole lähetetty, informoidaan ilmoittajaa kolmen kuukauden sisällä vastaanottokuittauksen lähettämiseksi asetetun seitsemän päivän aikarajan umpeutumisesta.

### 3.7 Käsittelijän esteellisyys

Terveystalo varmistaa, että vastuullisista käsittelijöistä on tiedotettu selkeästi, jotta heidän henkilöllisyytensä on ilmoittajan tiedossa. Ilmoittajaa rohkaistaan kertomaan käsittelijän mahdollisesta esteellisyydestä ilmoituksen yhteydessä, jolloin käsittelijät voivat tehdä tarvittavat toimenpiteet ilmoituksen käsittelyn puolueettomuuden turvaamiseksi.

Head of Compliancen ollessa esteellinen käsittelemään ilmoitusta, käsittelevät ilmoituksen lakiasiaintohtaja ja/tai HR-johtaja.

Compliance-toiminto pyrkii minimoimaan tietoja kaikissa käsittelytilanteissa lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

### 3.8 Ulkopuolisen ilmoituskanavan käyttö

Ilmoittajansuojelulain alaan kuuluvista väärinkäytöksistä (katso kohta 3.1.1 edellä) tulee ilmoittaa ensisijaisesti sisäisen ilmoituskanavan kautta. Ilmoittajalla on kuitenkin mahdollisuus tehdä ilmoitus tällaisesta rikkomuksesta Terveystalon sisäisen ilmoituskanavan sijasta suoraan oikeuskanslerinviraston keskitettyyn ilmoituskanavaan ja saada ilmoittajan suojaa, mikäli ilmoittajalla on perusteltu syy uskoa, että 1) sisäiseen ilmoituskanavaan tehdyn ilmoituksen johdosta ei ole ryhdytty laissa edellytettyihin toimenpiteisiin kolmen kuukauden määräajassa; 2) rikkomiseen ei voida puuttua tehokkaasti sisäiseen ilmoituskanavaan tehdyn ilmoituksen perusteella; tai 3) ilmoittaja on vaarassa joutua ilmoittamisen johdosta vastatoimien kohteeksi.

Oikeuskanslerinvirasto antaa ulkoiseen keskitettyyn ilmoituskanavaan liittyen neuvontaa ja lisätietoja löytyy oikeuskanslerinviraston [sivulta \(https://oikeuskansleri.fi/keskitetty-ulkoinen-ilmoituskanava\)](https://oikeuskansleri.fi/keskitetty-ulkoinen-ilmoituskanava).

Lisäksi kansalliseen lainsäädäntöön ja EU-oikeuteen perustuen käytettävissä voi olla myös muita erityisiä organisaatiomme ulkopuolisia ilmoituskanavia.

### 3.9 Ilmoittajan suojaaminen haitallisilta seurauksilta

Terveystalo kannustaa kaikkia työntekijöitään ja ammatinharjoittajiaan ilmoittamaan viipymättä mahdollisista väärinkäytöksistä. Terveystalo takaa ilmoituksen ja sen sisältämien tietojen sekä ilmoittajan ja ilmoituksen kohteen henkilöllisyyden luottamuksellisuuden (mikäli se on lainsäädännön puitteissa mahdollista), vaikka ilmoitus osoittautuisikin myöhemmin virheelliseksi tai perusteettomaksi.

Terveystalo ei salli minkäänlaista vastatoimia kuten uhkailua, rangaistuksia tai syrjintää kohdistuen ilmoittajaan tai ilmoituksen tutkintaan osallistuneeseen henkilöön. Myös toimet ilmoittamisen estämiseksi tai ilmoituksen sisältöön vaikuttamiseksi ovat kiellettyjä. Terveystalolla on oikeus ryhtyä asianmukaisiin toimiin kaikkia niitä henkilöitä vastaan, jotka ryhtyvät tai uhkaavat ryhtyä vastatoimiin ilmoituksen tehneitä työntekijöitä vastaan, sanotun kuitenkin rajoittamatta asianosaisten oikeussuojakeinoja, jos ilmoittajan todetaan olevan rikos- tai yksityisoikeudellisessa vastuussa lausumiinsa sisältyneistä virheellisistä tiedoista.

Ilmoittajansuojelulain mukainen suoja on voimassa vain lain soveltamisalaan kuuluvissa ilmoituksissa (tarkemmin kohdassa 3.1.1.). Ilmoittaja voi saada ilmoittajansuojelulain mukaista suojaa, kun: 1) Ilmoittaja on saanut ilmoittamansa tiedot työssään tai sen yhteydessä; 2) Ilmoittaminen rikkomuksesta on tehty oikeaa ilmoituskanavaa käyttäen (ensisijaisesti Terveystalon ilmoituskanava); 3) Ilmoittajalla on ollut perusteltu syy uskoa, että ilmoitetut asiat pitävät paikkansa ilmoitushetkellä; ja 4) Ilmoittajalla on ollut perusteltu syy uskoa, että ilmoitettu rikkomus kuuluu ilmoittajansuojelulain soveltamisalaan.

Ilmoittajansuojelulain mukainen ilmoittajan suoja tarkoittaa vastatoimilta suojelun ohella muun muassa sitä, ettei ilmoittajalle aiheudu negatiivisia seuraamuksia hänen ilmoittaessaan tietoja, jotka ovat esimerkiksi työsopimuksen tai lain mukaan salassa pidettäviä, jos näiden tietojen ilmaiseminen on ilmoittajansuojelulain tarkoittaman ilmoituksen kannalta välttämätöntä. Lisäksi ilmoittajalla on oikeus muun muassa hyvitykseen ja vahingonkorvaukseen, mikäli hän joutuisi vastatoimien kohteeksi.

Eettisten ohjeiden rikkomuksista, rikkomuksesta ilmoittamatta jättämisestä taikka vilpillisesti tehdystä ilmoituksesta saattaa seurata kurinpidollisia toimia, mukaan lukien työsuhteen päättäminen. Vilpittömästi tehdystä ilmoituksesta ei koidu ilmoittajalle haitallisia seuraamuksia. Lainsäädännössä voidaan säätää myös erityisistä suojelutoimenpiteistä.

### 3.10 Ilmoituksia käsittelevät toiminnot ja henkilöt

Ilmoituksia käsittelevät vain nimetyt henkilöt sekä tarpeen mukaan tutkintakohtaisesti nimetyt asiantuntijat ja Terveystalon ulkoiset neuvonantajat. Nimettyjä henkilöitä päivitetään tarpeen mukaan. Ilmoituksia käsittelevät henkilöt on viestitty selkeästi ilmoituskanavan sivuilla.

Ilmoituksia käsittelevät seuraavat henkilöt:

HR-asiat: SVP, HR ja työsuhtejohtaja, käsittelyohjeen laatimishetkellä Minttu Sinisalo ja Leena Vapaavuori
Lääketieteelliset asiat: Johtava ylilääkäri, käsittelyohjeen laatimishetkellä Petri Bono
Muut asiat: Compliance-toiminto, käsittelyohjeen laatimishetkellä Head of Compliance Minna Marttiini, General Counsel Elina Saviharju

---

Tietosuoja-asiat: Tietosuojavastaava, käsittelyohjeen laatimishetkellä Milla Vihavainen-Kiuru
---

---

[1] Tässä kohdassa on ennen kaikkea kyse kansallista terveyspolitiikkaa ohjaavista terveyden edistämistä, sairauksien ja tautien ehkäisemisestä, rajat ylittävistä terveysuhista, huumausaineista ja rajat ylittävästä yhteistyöstä terveyspalveluissa