

TERVEYSTALO

Vastuullisuusraportti 2020



Sisältö

VUOSI 2020

Terveystalo lyhyesti	4
Toimitusjohtajan katsaus	5
Vuoden 2020 kohokohdat ja haasteet	6

VASTUULLISUUDEN TOTEUTUMINEN TERVEYSTALOSSA

Vastuullisuus Terveystalossa	10
Tavoitteet ja saavutukset.....	12
Terveystalo mukana kestävän kehityksen tavoitteiden toteuttamisessa	13
Sidosryhmävuorovaikutus	14
Sidosryhmien puheenvuoro	15
Vastuullisuuden johtamistapa.....	16

MEILLE TÄRKEIMMÄT AIHEET

Terveyttä ja hyvinvointia	20
Eettistä liiketoimintaa	24
Vastuullista työtä	26
Kestävää taloudellista kasvua	30
Kestävää kulutusta ja ilmastotyötä	32

RAPORTTIMME PERUSTA

Raportointiperiaatteet.....	36
GRI-indeksi.....	37

Näin käytät vastuullisuusraporttiamme

Tässä Terveystalon vastuullisuusraportissa sovelletaan kansainvälistä Global Reporting Initiative- eli GRI-viitekehystä. Raportti sisältää tietoa Terveystalon vastuullisuuden olennaisimmista aiheista.

GRI-taulukko sijaitsee raportin lopussa. Kirjanpitolain 3 a mukainen selvitys muista kuin taloudellisista tiedoista esitetään [vuosikertomukseen](#) kuuluvassa hallituksen toimintakertomuksessa.



Terveystalo lyhyesti

Terveystalo on Helsingin pörssissä listattu julkinen osakeyhtiö, jolla on vahva suomalainen omistus. Terveystalo on liikevaihdoltaan ja verkostoltaan Suomen suurin yksityinen terveystaloyritys. Yhtiö tarjoaa monipuolisia perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palveluja yritys- ja yksityisasiakkaille ja julkiselle sektorille. Terveystalon valtakunnallinen verkosto kattaa noin 300 toimipaikkaa eri puolilla Suomea. Toimipaikkaverkostoa täydentävät ympäri vuorokauden saatavilla olevat digitaaliset palvelut.

TERVEYSTALO ON SUOMEN SUURIN YKSITYINEN TERVEYSPALVELUIDEN TARJOAJA

NOIN 3,7  miljoonaa lääkärikäyntiä vuonna 2020	NOIN 1,8  miljoonaa etä vastaanottoa vuonna 2020	NOIN 1,2  miljoonaa yksittäistä asiakasta vuonna 2020
---	---	--

309

TOIMIPAIKKAA, JOISTA
17 SAIRAALAYKSIKKÖÄ JA
43 HAMMASLÄÄKÄRIKESKUSTA



PALVELUTARJOAMA

- TYÖTERVEYSPALVELUT
 - YLEIS- JA ERIKOISLÄÄKÄRIPALVELUT
 - HYVINVOINTIPALVELUT
 - KUVANTAMINEN JA LABORATORIO-TUTKIMUKSET
- PÄIVÄKIRURGIA
 - ULKOISTUSPALVELUT
 - HENKILÖSTÖVUOKRAUSPALVELUT
- 

TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS: Taistelemme terveemmän elämän puolesta

Vastuullisuus on keskeinen arvo Terveystalon toiminnassa. Olemme sitoutuneet edistämään YK:n Global Compact -aloitteen periaatteita ja kestäväen kehityksen tavoitteita. Haluamme paitsi edistää terveyttä ja hyvinvointia myös luoda toimintamme ja kumppanuuksien kautta kestävää infrastruktuuria ja innovaatioita vaikuttavaan hoitoon ja hoidon saatavuuteen. Edistämme eettistä liiketoimintaa koko toimitusketjussamme ja luomme taloudellista lisäarvoa ja työpaikkoja. Kannamme vastuamme myös ympäristöstä edistämällä kestävää kulutusta ja toimimalla ilmastonmuutosta vastaan.

Asiakkaidemme ja henkilöstömme terveys ja hyvinvointi korostuivat poikkeuksellisen vuoden myötä toiminnassamme entistä enemmän. Perustimme lähes 60 koronatestausyksikköä, kehitimme testauskapasiteettiamme ja vahvistimme tarjontaamme erilaisissa etäkanavissa. Loimme myös kokonaan uusia koronastrategiaan liittyviä palvelukokonaisuuksia riskiarvioinnista testaukseen ja jäljitykseen mahdollistaaksemme nopean

paluun normaaliin asiakkaillemme ja koko yhteiskunnalle. Vaikka toimimme koronapandemian ytimessä, ammatillisemme pysyivät terveisinä. Koronakriisistä huolimatta edistimme yritys vastuutyötämme ja Global Compact -aloitteen periaatteita usealla eri osa-alueella. Koulutimme osaajiamme Eettisten ohjeiden ja vaatimusten mukaiseen toimintaan verkkokursseilla. Vuoden lopussa noin 4 300 työsuhteista työntekijää ja 1 600 ammatinharjoittajaa oli suorittanut kurssin. Osana tasa-arvosuunnitelmaamme kartoitimme naisten ja miesten välisen palkkatasa-arvon toteutumista. Kartoituksen tuloksia käytämme tasa-arvoisen palkkauksen kehittämiseksi.

Korona vaikutti merkittävästi liiketoimintaamme ja jouduimme käymään tilapäisiä lomautuksia koskevia yhteistoimintaneuvotteluja vuoden ensimmäisellä puoliskolla. Neuvottelut käytiin ammattiyhdistyksiä edustaneiden luottamusmiesten kanssa rakentavassa hengessä. Osalle lomaetuista onnistuimme löytämään urapalvelujemme kautta korvaavaa työtä. Lisäksi koulutimme satoja ammatillaisia digitaaliseen vastaanottotyöhön. Koronan rajoittaessa ihmisten liikkuvuutta moninkertaistimme digitaalisten palvelujemme saatavuuden. Vuoden aikana toteutimme 1,8 miljoonaa vastaanottoa digitaalisesti tai puhelimitse. Etänä toteutettavilla palveluilla edistämme hoidon saatavuuden lisäksi ympäristöä säästäviä toimintatapoja vähentämällä turhaa matkustamista. Hiilijalanjälkemme pieneni vuoden aikana puolella muun muassa vihreän sähkön ansiosta. Poikkeuksellisesta vuodesta huolimatta ylitimme lainarahoituksellemme asetetut, vuotta 2020 koskevat vastuullisuustavoitteet: asiakastytyväisyytemme oli ennätystasolla, henkilöstömme meille antama suositte-luindeksi nousi selvästi vertailukaudesta ja onnistuimme yhä hillitsemään sekajätteen määrän kasvua moninkertaistuneesta suojainvarustekulutuk-sesta huolimatta. Toimitusketjussamme ei tapahtunut merkittäviä muu-toksia vuoden aikana, joskin jouduimme liiketoiminnan mahdollistamiseksi hankkimaan suojainvarusteita monista eri lähteistä.

Tämä on toinen GRI:n mukainen vastuullisuusraporttimme, jossa kerromme vastuullisuustyömme edistymisestä. Vastuullinen liiketoiminta on myös taloudellisesti tuottavaa ja kestävää liiketoimintaa. Olen ylpeä yritys-vastuun saralla tekemästämme työstä. Tulevina vuosina pyrimme vieläkin parempaan.

Lämpimin terveisin,

Ville Iho
toimitusjohtaja
Terveystalo



Vuoden 2020 kohokohdat ja haasteet

Koronakriisi väritti vuoden 2020 yritys vastuutyötämme. Oman henkilöstömme terveyden ja turvallisuuden varmistamisen lisäksi loimme ratkaisuja kriisin hoitoon. Perustimme lähes 60 koronatestausyksikköä, rakensimme testauskapasiteettia ja vahvistimme tarjontaa etä-kanavissa. Paransimme hoidon saatavuutta poikkeusoloissa moninkertaistamalla digitaalisten palvelujemme tarjonnan. Vuonna 2020 asiakassuositteluindeksimme nousi poikkeusoloista huolimatta kaikkien aikojen korkeimmalle tasolle. Pienensimme hiilijalanjälkeämme yli puolella ja koulutimme terveystalolaisia Eettisten ohjeiden ja vaatimusten mukaisesta toiminnasta. Myös henkilöstömme meille antama suositteluindeksi parani merkittävästi. Korona-arki kuormitti osaajiamme, ja suojainvarusteiden käyttö kasvatti toiminnastamme syntyvän jätteen määrää.

KOHOKOHDAT

PARANSIMME HOIDON SAATAVUUTTA DIGITAALISILLA PALVELUILLA

Digitaalisten kyvykkyysiemme ansiosta pystyimme nopeasti vastaamaan etäpalveluiden kysynnän selkeään kasvuun. Vuoden 2020 aikana digitaalisia vastaanottoja tehtiin noin 700 000. Parhaimmillaan digikäyntejä oli 11 000 päivässä, ja Terveystalon lääkäriin sai chatin kautta yhteyden sekunneissa.

HENKILÖSTÖMME PYSYI TERVEENÄ JA SUOSITTELUINDEKSIMME PARANI

Vaikka toimimme koronapandemian ytimessä, ammattilaisemme pysyivät terveisinä: henkilöstömme sairauspoissaolot säilyivät vuoden 2019 tasolla. Ennätyskorkean asiakastyytyväisyyden lisäksi toimintamme osaajatyytyväisyyttä kuvaava eNPS parani vuoden takaisesta 9:stä selvästi tasolle 18.

KEHITIMME HOIDON LAADUN RAPORTOINTIA JA LÄPINÄKYVYYTTÄ

Kehitimme vuonna 2020 uuden Laatuindeksin, joka koostuu seitsemästä eri vaikuttavuusmittarista. Laatuindeksin avulla haastamme kaikki valtakunnalliset toimijat laadun avoimeen raportointiin, jolloin eri palveluntuottajien vertailtavuus lisääntyy. Laatuindeksin avulla laatua voidaan johtaa entistä paremmin kaikilla organisaation tasoilla.

ASIAKASSUOSITTELUINDEKSIMME NPS PARANI KAIKILLA MITTAUSALUEILLA

Toimintamme vahvisti asiakkaidemme luottamusta, ja vastaanottojemme asiakassuositteluindeksi (NPS) nousi joka kuukausi. Vastaanottojemme NPS nousi entisestään korkealta tasolta kaikkien aikojen ennätykseen ollen 82,8 (72,5 vuonna 2019). Sairaalapalveluidemme NPS pysyi erittäin korkeana ollen 94,3 (89,2 vuonna 2019).



HIILIJALANJÄLKEMME PUOLITTUI

Hiilijalanjälki on toiminnassamme erityisesti sijoittajien tärkeäksi arvioima ympäristönäkökohta. Hiilijalanjälkemme pieneni vertailukaudesta yli 50 prosenttia muun muassa vihreän sähkön ansiosta.

TUHANSILLE TYÖNTEKIJÖILLEMME 500 EURON YLIMÄÄRÄINEN PALKKIO

Maksoimme noin 5 000 etulinjan terveystalolaiselle 500 euron ylimääräisen palkkion kiitoksena poikkeuksellisen koronavuoden hyvästä työstä.



HAASTEET

POIKKEUSOLOT KUORMITTAVAT OSAAJIA

Koronaan liittyvän työturvallisuuskyselymme tavoite oli selvittää, miten työturvallisuus toteutuu poikkeuksellisen tilanteemme arjessa ja miten voisimme sitä parantaa. Kyselyn perusteella koronan myötä työssä jaksamiseen ja työn kuormittavuuteen liittyvät seikat huolestuttivat osaajiamme.

SUOJAVARUSTEET HAASTAVAT VÄHENNYSTAVOITTEEN

Koronatestaukseen ja henkilöstömme ja asiakkaidemme suojaamiseen tarvittavien suojainvarusteiden käyttö kasvoi vuoden aikana yli kymmenkertaiseksi. Hengityssuojaimia toiminnassamme käytettiin jopa 300 000 kappaletta viikossa.



Vastuullisuuden toteutuminen Terveystalossa

Vastuullisuustyötämme ohjaavat yhtiömme eettiset periaatteet, yhteiset arvomme ja strategiset tavoitteemme sekä sidosryhmiemme olennaisiksi nostamat vastuullisuusteemat. Seuraamme vastuullisuustyömme tuloksia säännöllisesti.



Vastuullisuus Terveystalossa

Määrittelimme vuonna 2019 vastuullisuutemme olennaiset aiheet yhdessä keskeisten sidosryhmiemme edustajien kanssa. Olennaisuusanalyysimme toimii pohjana vastuullisuustyöllemme ja -viestinnällemme sekä näiden molempien kehittämislle. Olennaisuusanalyysimme pohjalta tarkastelimme tarkemmin myös ESG-sijoittajien näkemyksiä eri vastuullisuusaiheista.

OLENNAISUUSANALYYSI VASTUULLISUUSTYÖMME PERUSTANA

Määrittelimme vuonna 2019 vastuullisuutemme olennaiset aiheet yhdessä keskeisten sidosryhmiemme edustajien kanssa. Olennaisuusanalyysimme taustatyöksi kartoitimme toimialamme kansainvälisen parhaimmiston. Vastuullisuusprioriteettien tunnistamiseksi yhtiömme näkökulmasta toteutimme työpajan valikoitujen asiantuntijoidemme kanssa. Työpajan jälkeen vahvistimme sen tuloksia asiantuntijoillemme kohdennetulla kyselyllä, jonka pohjalta toteutimme sidosryhmäkyselyn verkossa. Erityisesti henkilöstömme ja Terveystalon ammatinharjoittajat olivat kyselyssä vahvasti edustettuina. Muita kyselyssä edustettuja sidosryhmiä olivat omistajamme ja sijoittajat, media ja toimialamme organisaatiot. Verkkokyselyn lisäksi haastattelimme keskeisten sidosryhmiemme edustajia kumppanimme Milttonin avulla. Olennaisiksi määriteltyjen vastuullisuusteemojemme täärkeysjärjestys oli pääosin sama riippumatta sidosryhmäpainotuksesta.

KRIITTISET VASTUULLISUUSTEEMAMME LIITTYVÄT KIINTEÄSTI YDINTEHTÄVÄÄMME

Kaikki sidosryhmämme olivat yksimielisiä Terveystalon kriittisistä vastuullisuusteemoista. Terveystalon täytyy toimia ydinliiketoiminnassaan terveydenhuollossa parhaalla mahdollisella tavalla ja varmistaa erityisesti hoidon laatu ja vaikuttavuus, potilasturvallisuus, korkealaatuinen palvelu, työturvallisuus, tietosuojaja -turva sekä asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen ja sairauksien ennaltaehkäisy. Terveystalon omistajat korostivat lisäksi hiilijalanjäljen esiin nostamista, mikä liittyy tämän hetken megatrendiin ilmastonmuutokseen.

Terveystalo on tehnyt viime vuosina useita suuria yrityskauppoja, mikä seurauksena henkilöstön työhyvinvointi korostui olennaisuusanalyysin tuloksissa voimakkaasti. Olemme tunnistaneeet henkilöstötutkimuksemme pohjalta keskeiset kehityskohteet ja ryhtyneet toimenpiteisiin henkilöstömme hyvinvoinnin ja työssä jaksamisen tukemiseksi.



Network Finland

DIGITALISAATIO SYNNYTTÄÄ RISKEJÄ JA MAHDOLLISUUKSIA

Olennaisuusanalyysissamme erottui kaksi selvää riippuvuussuhdetta. Sekä asiakkaidemme että omistajiemme vastauksissa nousi esiin henkilöstömme hyvinvoinnin linkittyminen potilaidemme hyvinvointiin. Lisäksi kaikkien sidosryhmiemme mukaan toimintamme suurimmat riskit ja mahdollisuudet liittyvät samaan aikaan sekä tietoturvaan että digitalisaation hyödyntämiseen.

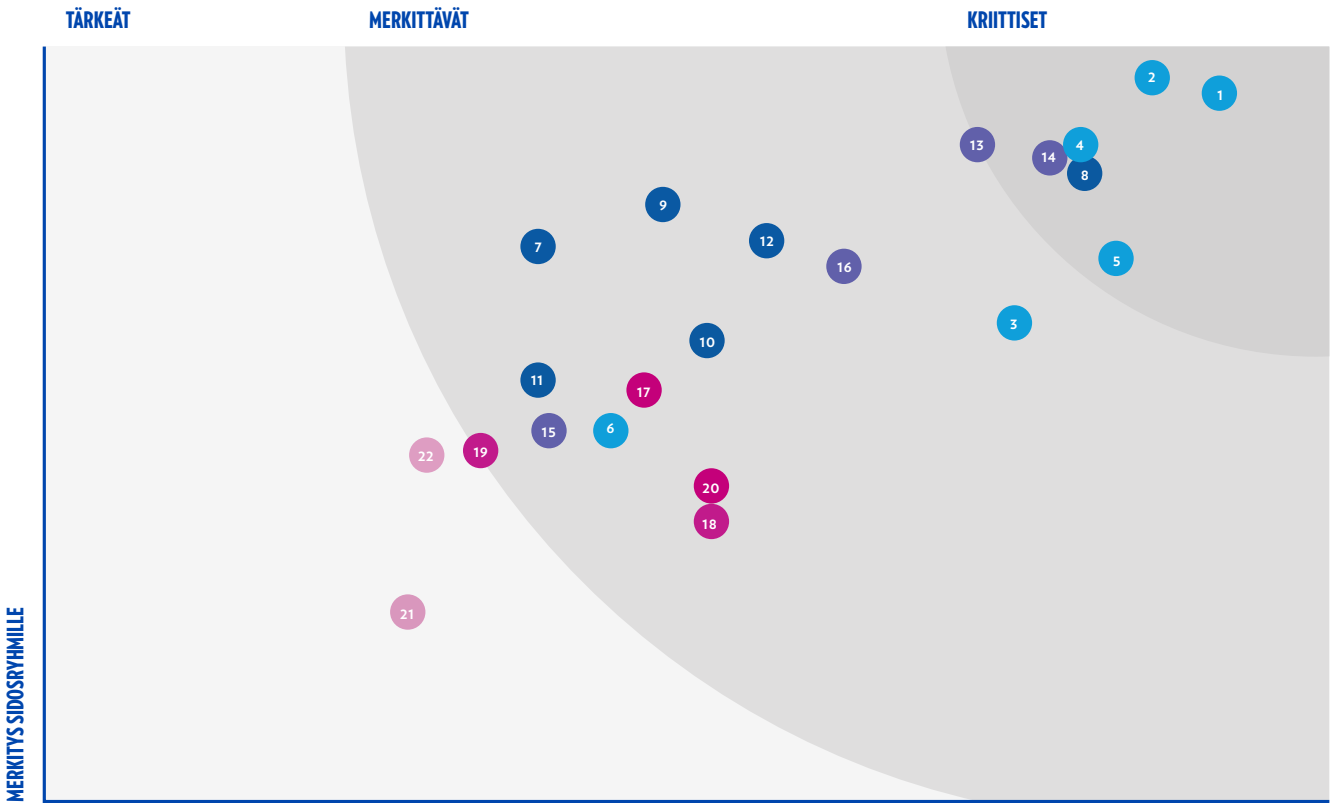
TERVEYSTALO MUKANA KESTÄVÄN KEHITYKSEN TAVOITTEIDEN TOTEUTTAMISESSA

Analysoimme vuonna 2020 toimintaamme ja liiketoimintastrategiaamme suhteessa YK:n kestävän kehityksen tavoitteisiin. Valitsimme 17 tavoitteen ja 169 alatavoitteen joukosta meille olennaisimmat, joita sitoudumme toiminnassamme edistämään.

Olennaiseksi tunnistettujen aiheiden pohjalta olemme jakaneet tämän vastuullisuusraportin viiteen osaan:

- Terveyttä ja hyvinvointia
- Eettistä liiketoimintaa
- Vastuullista työtä
- Kestävää taloudellista kasvua
- Kestävää kulutusta ja ilmastotyötä

OLENNAISUUSANALYYSI



TERVEYSTALON MAHDOLLISUUS VAIKUTAA SOSIAALISIIN, TALOUDELLISIIN JA YMPÄRISTÖLLISIIN VAIKUTUKSIIN

Terveyttä ja hyvinvointia

- 1 Hoidon laatu ja vaikuttavuus
- 2 Potilasturvallisuuden takaaminen
- 3 Hoidon saavutettavuus
- 4 Korkealaatuinen palvelu
- 5 Asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen ja sairauksien ennaltaehkäisy
- 6 Uusien palveluinnovaatioiden ja toimintatapojen kehittäminen

Eettistä liiketoimintaa

- 7 Korruption ja lahjonnan torjunta
- 8 Tietosuojan ja tietoturvan varmistaminen
- 9 Ihmisoikeuksien kunnioittaminen
- 10 Vastuullinen markkinointi
- 11 Vastuullinen tekoälyn käyttö
- 12 Reilun kilpailun noudattaminen

Vastuullista työtä

- 13 Henkilöstön hyvinvointi työssä
- 14 Työturvallisuuden takaaminen
- 15 Työntekijöiden monimuotoisuus
- 16 Henkilöstön kehittäminen

Kestävää taloudellista kasvua

- 17 Vastuullinen veropolitiikka ja veronmaksu
- 18 Taloudellisen lisäarvon tuottaminen yhteiskunnalle ja omistajille
- 19 Vastuulliset hankintakäytännöt ja hankintojen kotimaisuusaste
- 20 Työpaikkojen luominen valtakunnallisesti

Kestävää kulutusta ja ilmastotyötä

- 21 Hiilijalanjäljen pienentäminen
- 22 Materiaalitehokkuus ja jätteiden kierrätys

Tavoitteet ja saavutukset

PYRKIMYS	MITATTAVA TAVOITE		MITTARI	2020		SDG
TERVEYTTÄ JA HYVINVOINTIA						
Laatuindeksi: korkea lääketieteellinen ja kokemuksellinen laatu, hoidon saatavuus ja ennaltaehkäisevä hoito	Laatuindeksi			94,2 (96,4)		3
		WHO:n tarkistuslistan käyttö leikkauksissa yli 99 %	WHO:n tarkistuslistan käyttö leikkauksissa	97,8 % (97,2 %)		
		PKV-lääkereseptit suhteessa lääkärikäynteihin alle 3,5 %	PKV-lääkereseptit / lääkärikäynnit	4,6 % (-)		
		Leikkauspäivänä kirjoitetun sairausloman pituus alle 28 pv, olkanivelen kiertäjäkalvosimen ja polven eturistiteen korjaus	Leikkauksen jälk. sairauslomapäivien mediaani	36 (42)		
		Ennaltaehkäisevän työn osuus työterveyden vastaanotoista yli 60 %	Ennaltaehkäisevän työn osuus työterveyden vastaanotoista	67,8 % (67,5 %)		
		Päiviä seuraavaan vapaaseen aikaan (T3) alle 1,00	Päiviä seuraavaan vapaaseen aikaan	1,17 (0,98)		
		Vastaanottojen NPS yli 74	Vastaanottojen NPS	82,8 (72,5)		
		eNPS vähintään 14 vuonna 2020	eNPS	18 (9)		
Potilasturvallisuus			Muistutuksia suhteessa lääkärikäynteihin	0,01 (0,01) %		3
			Potilasvahinkoilmoituksia suhteessa lääkärikäynteihin	0,01 (0,01) %		
			Kanteluita suhteessa lääkärikäynteihin	0,00 (0,00) %		
			Vaaratapahtumailmoituksia suhteessa lääkärikäynteihin	0,14 (0,15) %		
EETTISTÄ LIIKETOIMINTAA						
Compliance-koulutuksen suorittaneet henkilöt	100 % työntekijöistämme on suorittanut Compliance-koulutuksen		Koulutuksen suorittaneiden työntekijöiden %-osuus kaikista työntekijöistä	52,3 %		16
Vastuullisen hankinnan periaatteet hyväksyneet toimittajat	100 % toimittajistamme on hyväksynyt vastuullisen hankinnan periaatteet		Vastuullisen hankinnan periaatteet hyväksyneiden toimittajien %-osuus kaikista toimittajista	Toimittajista, jotka muodostavat 80 % kokonaishankinnoista noin 80 % (60 %) on hyväksynyt hankinnan eettiset periaatteet		16
VASTUULLISTA TYÖTÄ						
Työturvallisuus	Tapaturmataajuus alle alan keskiarvon, joka on 39		Tapaturmataajuus	25 (25)		8
Hyvinvoiva henkilöstö			Sairauspoissaolot	3,7 (3,7) %		8
Suosittelavan hyvä työntekopaikka	Henkilöstön suositteleeindeksin, eNPS:n, parantaminen 31:een (hyvä taso) vuoteen 2025 mennessä		eNPS	18 (9)		8
KESTÄVÄÄ TALOUDELLISTA KASVUA						
Verojalanjälki	Kerromme vuosittain avoimesti veroalanjälkitietomme		Maksetut verot	40 (29) Milj. euroa		8
Liikevaihdon kasvu	Vähintään 5 % vuotuinen kasvu		Liikevaihdon kasvu, %	-4,3 %		8
Työllistämämme ihmiset	Luomme työtä Suomessa		Työsuhde-etuuksista aiheutuneet kulut	310,2 (314,3) Milj. euroa		8
KESTÄVÄÄ KULUTUSTA JA ILMASTYÖTÄ						
Hiilijalanjäljen pienentäminen	Hiilijalanjäljen pienentäminen 40 % vuoteen 2030 mennessä		Suorat (scope 1) ja epäsuorat (scope 2) kasvihuonekaasujen päästöt, tonnia, CO2	996 tCO2e (2 142)		13
Materiaalitehokkuus ja jätteiden kierrätys	Sekajäte-intensiteetin vuosittainen pienentäminen		Sekajäteintensiteetti (sekajätteen määrä [tonnia] suhteessa liikevaihtoon [100 milj.])	6,0 (4,9)		12

Terveystalo mukana kestävän kehityksen tavoitteiden toteuttamisessa

Analysoimme vuonna 2020 toimintaamme ja liiketoimintastrategiaamme suhteessa YK:n kestävän kehityksen tavoitteisiin (SDG:t) pohtimalla positiivisia ja negatiivisia vaikutuksiamme. Analyysimme pohjana toimi benchmark-tutkimus. Valitsimme ja priorisoimme 17 tavoitteen ja 169 alatavoitteen joukosta meille olennaisimmat, joita sitoudumme toiminnassamme edistämään. Edistämme toiminnallamme aktiivisesti kahdeksaa kestävän kehityksen tavoitetta.



Tärkein kestävän kehityksen tavoitteemme. Toiminnallamme on mahdollisuus vaikuttaa merkittävästi suomalaisten terveyteen ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Yleiskattavan terveydenhoidon takaamisessa meillä on kokoamme suurempi positiivinen merkitys. Mahdollinen negatiivinen vaikutuksemme syntyy esimerkiksi liiallisesta tai tarpeet-
tomasta lääkkeiden määräämisestä. Tätä pyrimme lääketieteellisessä laatutyössämme määrätietoisesti vähentämään.

+ LUE LISÄÄ S.20



Toiminnallamme on runsaasti suoria positiivisia vaikutuksia tavoitteeseen muun muassa talous-kasvun, tuottavuutta parantavien innovaatioiden ja työllistämisen kautta. Toimimme myös vahvana mahdollistajana tarjoamalla työterveyspalveluita, joilla ylläpidämme ja kehitämme suomalaisten työkykyä. Kasvumme lisää ihmisten hyvinvointia vaarantamatta luonnonvaroja.

+ LUE LISÄÄ S.30



Toimimme läpinäkyvästi, oikeudenmukaisesti ja hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti. Olemme jäsenenä sitoutuneet YK:n Global Compact-aloitteen periaatteisiin. Edistämme periaatteiden toteutumista toiminnassamme Eettisillä ohjeilla ja koulutuksilla.

+ LUE LISÄÄ S.24



Koulutamme ammattilaisiamme ja teemme tutkimus- ja koulutusyhteistyötä useiden yliopistojen kanssa. Edistämme myös nuorten työllistymistä muun muassa trainee-ohjelmillamme.

+ LUE LISÄÄ S.26



Terveydenhuolto on tärkeä osa infrastruktuuria. Olemme investoineet tarjoamamme hoidon laadun ja vaikuttavuuden kehitykseen ja hoidon saatavuutta parantaviin innovaatioihin. Biopank-kimme tukee tieteellistä tutkimusta.



Teemme terveyspalveluiden kustannustehok-kaassa tuottamisessa tiivistä yhteistyötä julkisen sektorin kanssa. Julkiset kumppanuudet muo-dostavat kolmanneksen liiketoiminnastamme.



Raportoimme ympäristövaikutuksistamme läpinäky-västi. Edistämme toimitusketjuissamme luonnonva-rojen säästämistä ja kestävää käyttöä vähentämällä muovin käyttöä, kierrättämällä, tehostamalla materi-aalinhallintaamme ja vähentämällä pientilaustemme määrää. Edistämällä digitaalisten terveyspalveluiden käyttöä yhteiskunnassa vähennämme tarpeettomasta matkustuksesta aiheutuvia päästöjä.

+ LUE LISÄÄ S.32

Sidosryhmävuorovaikutus

Terveystalolla on yhteiskunnallinen rooli ja sen myötä lukuisia sidosryhmiä, joiden kanssa käymme aktiivista vuoropuhelua. Keskeisiin sidosryhmiimme kuuluvat asiakkaidemme, henkilöstömme, ammatinharjoittajien ja omistajiemme lisäksi viranomaiset ja yhteiskunnalliset päättäjät, jotka vaikuttavat alamme lainsäädäntöön ja sen valmisteluun. Muita keskeisiä sidosryhmiämme ovat valvovat viranomaiset ja media. Olemme tiiviissä vuorovaikutuksessa myös toimialamme edunvalvojien kanssa. Avoin vuoropuhelu ja tehokas yhteistyö mahdollistavat ennustettavamman toimintaympäristön kaikille osapuolille. Oheisessa taulukossa kuvataan Terveystalon vuoropuhelua eri sidosryhmien kanssa vuonna 2020.

SIDOSRYHMÄ	SIDOSRYHMÄN ODOTUKSET	MITEN ODOTUKSIIN VASTATTIIN	VUOROVAIKUTUSKANAVAT
Asiakkaat	Laadukkaat, kilpailukykyiset ja vastuullisesti tuotetut palvelut.	Vastasimme koronan tuomiin haasteisiin luomalla uusia palveluita muun muassa koronatestaukseen ja kasvattamalla digitaalisten palvelujemme tarjontaa moninkertaisesti.	Fyysiset ja digitaaliset asiakas kohtaamiset, verkkopalvelut, palautekyselyt ja -kanavat, markkinointiviestintä, sosiaalinen media.
Henkilöstö ja ammatinharjoittajat	Vastuullinen johtaminen, toimiva vuorovaikutus, tasa-arvo, hyvä työilmapiiri ja työolot, osaamisen kehittäminen, kilpailukykyinen palkkaus.	Jatkoimme muutosprosessia, jolla pyrimme tukemaan työssä onnistumista ja entistä toimivampaa yhteistyötä. Viestimme aktiivisesti henkilöstöllemme koronatilanteesta, toimintamallimuutoksista eri epidemiatilanteissa ja muista ajankohtaisista asioista.	Henkilökohtainen kanssakäyminen, intranet, uutiskirjeet, henkilöstötyytyväisyystutkimus, kehityskeskustelut, koulutukset, seminaarit ja tapahtumat.
Omistajat	Taloudellisen lisäarvon luominen, avoin viestintä kasvustrategian toteutuksesta ja taloudellisesta suorituksista, vastuullinen liiketoiminta.	Viestimme aktiivisesti liiketoiminnan kehityksestä, koronan vaikutuksista sekä Terveystalon uudesta strategiasta ja sen toimeenpanosta. Vastuullisuudesta viestimme ensi kertaa julkaistussa vastuullisuusraporttissamme.	Avoin ja aktiivinen vuoropuhelu: säännöllinen ja jatkuva raportointi pörssitiedotteilla ja raporteilla, henkilökohtaiset viestintäkanavat kuten tapaamiset sijoittajien ja analyytikoiden kanssa, yhtiökokoukset ja muut tapahtumat. Sijoittajasuhdetoimintomme koordinoi sijoittajavuorovaikutusta pyrkimyksenään varmistaa tasapuolinen tiedonsaanti ja mahdollisuudet yhtiön johdon tapaamiseen.
Viranomaiset ja päättäjät	Hyvä yhteistyö ja päätösten valmistelua helpottava avoin tiedonsaanti ja vuorovaikutus. Terveystalon kehittäminen ja uudistaminen on Terveystalon, viranomaisten ja päättäjien yhteinen tavoite.	Kävimme avointa vuoropuhelua toimialaan liittyvistä aiheista.	Avoin vuoropuhelu, tapaamiset ja yhteydenpito mm. erilaisissa työryhmissä ja tilaisuuksissa.
Media	Viestinnän avoimuus, tietojen luotettavuus ja nopea palvelu. Terveystalon asiantuntemuksen hyödyntäminen terveydenhuoltoa koskevilla aiheilla.	Viestimme avoimesti toiminnastamme ja mahdollistimme asiantuntijoidemme hyödyntämisen terveysaiheissa.	Avoin ja aktiivinen viestintä eri kanavissa. Nopea ja avoin reagointi median pyyntöihin.
Toimialan organisaatiot	Hyvä ja avoin yhteistyö, jonka myötä asiantuntemuksemme on koko alan käytössä. Suomalaisen terveydenhuollon kehittäminen ja kansalaisten terveyden edistäminen ovat toimialan yhteiset tavoitteet.	Kävimme avointa vuoropuhelua toimialaan liittyvistä aiheista.	Monipuolinen yhteistyö mm. Hyvinvointiala HALI ry:n, Lääkäripalveluyritykset ry:n ja Hyvinvointialan liiton kanssa. Yhteistyökansiamme ovat työryhmät ja erilaiset tilaisuudet.

Sidosryhmien puheenvuoro

Kuulemme jatkuvasti sidosryhmiämme ja kehitämme sen pohjalta aktiivisesti toimintaamme. Tutustu alla Terveystalon ammatillaisen ja yritysasiakkaiden näkemyksiin.



HENKILÖSTÖ

MERJA MANNINEN
hammashoitaja, Terveystalo

”Olen työskennellyt 25 vuotta hammashoitajana Puolangan hammashoitolassa, joka on nykyään osa Terveystaloa. Koronatilanteen takia hammashoitolan

toimintoja supistettiin pelkkään akuuttiin hoitoon. Olisin voinut työskennellä joka toinen viikko. Sysäyksen uuteen työhön antoi terveystalon esimies, joka rohkaisi minua hakeutumaan Terveystalon Puolangan kotihoidon yksikköön töihin, jossa oli tarjota kokopäivätyötä.

Minulla ei ole lähihoitajan koulutusta. Lääketentin suoritin tammikuussa. Sain kuitenkin hyvän perehdytyksen ja suoritin insuliinipistosnäyttökokeen ja lääkejaonkokeen heti kotihoitoon päästyäni. Kokemus oli minulle todella positiivinen. Vaikka työnkuvani oli erilainen, mikään muu ei muuttunut. Pystyin käymään normaalisti kotoa töissä, ja kaikki työsuhteeni edut säilyivät. Kotihoidossa työskentelevät puolestaan pystyivät pitämään lomiaan, koska viiden viikon ajan minua pystyi hyödyntämään sijaisena.

Olisin voinut saada korvaavia hammashoitajan töitä Terveystalon muista yksiköistä Suomessa, mutta se olisi vaatinut väliaikaista muuttoa toiselle paikkakunnalle. Siksi olin hienoa, että Terveystalolla oli tarjota tällainen mahdollisuus omalla kotipaikkakunnallani.”



YRITYSASIAKAS

PERTTI HIETANIEMI
Henkilöstöjohtaja, Metsä Group

”Teimme Terveystalon kanssa viime vuonna saumatonta yhteistyötä koronatartuntojen ehkäisemiseksi. Korona toi mittavat erityisjärjestelyt konserniimme kuuluvan Metsä Fibren sellutehtaiden vuosihuoltoseisokkeihin. Noin viikon kestäväns seisokin aikana tehtailla tehdään tarvittavia huolto-, puhdistus- ja kunnossapitotöitä. Huoltotöihin osallistuu alan kokeneita erityisasiantuntijoita, joista osa tulee Suomeen ulkomailta.

Noudatamme koko Metsä Groupissa tarkkoja hygieni- ja maskiohjeita ja turvavälejä sekä vältämme lähikontakteja. Tartuntaketjujen ehkäisemiseksi jokaiselta ulkopuolelta tulevalta seisokkityöntekijältä vaadittiin negatiivinen koronatestituloksesta ennen tehdasalueelle pääsyä. Testausvaatimuksen tuloksena tehtailla päästiin oireettoman koronatartunnan jäljille hyvin varhaisessa vaiheessa.

Osa seisokkityöntekijöistä oli testattu heidän oman työterveyshuoltonsa toimesta jo ennen tehdaspaikkakunnalle tuloa, mutta valtaosan testauksesta vastasi Terveystalo. Terveystalo pystytti tehdasalueille testusasemat ja teki seisokkien aikana yhteensä liki 2 000 koronatestiä. Näin varmistettiin osaltaan mittavien projektien onnistuminen ja ennen kaikkea työntekijöiden turvallisuus.”



YRITYSASIAKAS

CECILIA ADOLFSSON
HR- ja hallintojohtaja, Milton

”Olemme olleet Terveystalon asiakkaita vuodesta 2017, jolloin Terveystalo osti aiemman työterveyspalvelujen tarjoajamme Diacorin. Milton on Suomen

suurin viestintätoimisto, ja arkemme on vaihtelevaa ja nopeatempoista. Terveystalolla meidät ja alamme tunnetaan. Työterveystiimiimme käy kanssamme vuoropuhelua ja ymmärtää, millaisia työssä kohtaamamme haasteet ovat.

Koronan myötä yhteistyömme Terveystalon asiantuntijoiden kanssa on tiivistynyt entisestään. Toimistomme oli keväällä kiinni, ja avasimme sen uudestaan toukokuun puolivälissä. Avaamista edelsivät laajat keskustelut Terveystalon kanssa. Omalääkärimme kiersi kanssamme kaikki tilamme vessoja myöten, ja sovimme yhdessä käytännöt, joiden myötä pystyimme avaamaan toimistomme turvallisesti.

Tilanteen muuttuessa olemme päivittäneet ohjeistuksiamme yhteistyössä Terveystalon kanssa, ja olemme heihin yhteydessä tarpeen mukaan. Henkilöstömme on ollut aina tyytyväinen työterveyspalveluihimme ja etenkin Terveystalon tiimiimme. Nyt korona-aikaan kiitosta ovat saaneet myös helppo ja nopea koronatestaus ja OmaTerveys-sovelluksen chat-palvelu, jonka avulla lääkäriin saa yhteyden heti.”

Tehdasalueilla tehtiin liki 2 000 koronatestiä.

Vastuullisuuden johtamistapa

Vastuullisuustyömme perustana ovat eettiset ohjeemme ja yhteiset arvomme. Järjestelmällisellä vastuullisuuden johtamisella pyrimme varmistamaan, että saavutamme vastuullisuudelle asetetut tavoitteet. Jatkuvan parantamisen malli takaa, että palvelumme luovat arvoa asiakkaillemme myös tulevaisuudessa.

	TERVEYTTÄ JA HYVINVOINTIA	EETTISTÄ LIIKETOIMINTAA
JOHTAMISTAVAN KUVAAUS JA TARKOITUS	Asiakkaidemme terveys ja hyvinvointi ovat kaiken toimintamme suunnittelun lähtökohta. Johtamistavan tarkoitus on varmistaa potilasturvallisuus ja laadukas hoito.	Toimintamme vastuullisuutta ohjaavat yleisellä tasolla Terveystalon eettiset ohjeet ja arvot. Johtamistavan tarkoitus on varmistaa strategiaamme toteutuminen ja liiketoiminnallisten tavoitteidemme saavuttaminen suunnitellusti.
POLITIIKAT JA SITOUKUKSET	Terveystalon toimintapolitiikka, laatupolitiikka, riskienhallintapolitiikka, omavalvonta, eettiset ohjeet, tietosuoja- ja tietoturvapolitiikka ja menettelysäännöt. Toimintaa ohjaavat Käypä hoito -suositukset, Valtioneuvoston asetus hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista 708/2013, Tietosuoja-asetus (EU) 2016/679, muu liiketoimintaa, toimialaa ja yksityisten palveluntuottajien toimintaa ohjaava lainsäädäntö ja viranomaisvelvoitteet sekä asiakassopimukset. Potilasturvallisuuden ja laadukkaan hoidon varmistavat yhteiset prosessimme ja toimintatapamme on kuvattu Terveystalon toimintakäsikirjassa. Tietosuojaan liittyvä ohjeistuksemme potilastietojen osalta on kuvattu potilastyön Tietosuojakäsikirjassa.	Terveystalon eettiset ohjeet (Code of Conduct), Terveystalon eettiset ohjeet toimittajille (Supplier Code of Conduct), tekoälyn hyödyntämisen eettiset ohjeet (AI Code of Conduct). Toimimme aina lakien ja toimintaamme koskevien säädösten mukaisesti. Lainsäädännön ja Terveystalon Eettisten ohjeiden noudattamisen lisäksi pyrimme toimimaan yleisesti hyväksyttyjen eettisten normien, kuten YK:n Global Compact -periaatteiden mukaan. Edellytämme myös yhteistyökumppaneidemme ja alihankkijoidemme jakavan samat eettiset periaatteet ja noudattavan niitä.
TAVOITTEET	Suosittelavan hyvä palvelukokemus, laaja ja kattava palvelujen saatavuus sekä korkea lääketieteellinen laatu.	Kaikki Terveystalossa työskentelevät ovat käyneet läpi Compliance-koulutuksen. Kaikki toimittajamme ovat hyväksyneet vastuullisen hankinnan periaatteet. Potilaiden tietosuojan ja tietoturvan takaaminen.
RESURSSIT JA VASTUUT	Lääketieteellisestä laadusta vastaa valtakunnallisesti johtava ylilääkäri, vastaavat lääkärit, vastaavat työterveyslääkärit ja vastaavat hammaslääkärit, sekä alueilla alueiden palvelujohtajat ja erikoisalojohtajat. Asiakaskokemuksen laadusta ja kehittämisestä vastaa asiakaskokemuksesta vastaava johtaja. Laadun varmistamista ja kehittämistä ohjaavat konsernin laadun ohjausryhmä, tietosuojaryhmä, turvallisuusryhmä ja alueellinen laatuverkosto.	Terveystalon eettisistä ohjeista vastaa yhtiön hallitus.
PALAUTEMEKANISMIT	Vaaratapahtumailmoitukset, asiakaspalautteet. Väärinkäytöksestä tai sellaisen epäilystä on ilmoitettava esimiehelle, esimiehen esimiehelle, Terveystalon Laki & Compliance -osastolle tai Terveystalon whistleblowing-kanavan kautta.	Eettisten ohjeiden vastaisesta toiminnasta tai sellaisen epäilystä on ilmoitettava ensisijaisesti esimiehelle, esimiehen esimiehelle tai Terveystalon Laki & Compliance -osastolle. Ilmoituksen voi tehdä myös anonymisti Terveystalon whistleblowing-kanavan kautta.
PROJEKTIT JA ALOITTEET VUONNA 2020	Toteutimme potilasturvallisuusriskien vuosittaisen arvioinnin sekä potilasturvallisuuden ja tietosuojan ISO 9001:2015 mukaiset sisäiset ja ulkoiset auditoinnit. Teimme lukuisia potilas- ja työturvallisuus-riskiarvioita Covid-19 pandemiatilanteeseen ja uusiin testausmenetelmiin liittyen otimme käyttöön kaikille Terveystalossa työskenteleville pakolliset tietosuoja- ja tietoturverkkokurssit. Kehitimme laadun ja vaikuttavuuden raportointia ja otimme käyttöön Laatuindeksin kaikilla organisaatiotasolla.	Jokaiselle Terveystalossa työskentelevälle pakollinen, vuosittain suoritettava Compliance-koulutus päivitettiin. Otimme laajennetusti käyttöön toimittajillemme tarkoitetun itsearviointilomakkeen, jolla kartoitimme mm. Supplier Code of Conductin mukaista toimintaa.
MITEN ONNISTUIMME TYÖMME JOHTAMISESSA VUONNA 2020?	Arvioimme johtamistapaamme saamiemme palautteiden, tunnistamiemme kehittämiskohteiden ja tavoitteidemme toteutumisen pohjalta ja muokkaamme sitä tarvittaessa.	

VASTUULLISTA TYÖTÄ	KESTÄVÄÄ TALOUDELLISTA KASVUA	KESTÄVÄÄ KULUTUSTA JA ILMASTOTYÖTÄ
Henkilöstöjohtamisemme tavoite on varmistaa, että henkilöstömme voi hyvin ja onnistuu työssään. Työterveyden ja -turvallisuuden johtamistapa on kuvattu tarkemmin tämän raportin Henkilöstö-osiossa.	Pyrimme aina toimimaan vastuullisesti ja tuomaan terveydenhuoltoon laaja-alaisesti sekä avoimuutta, läpinäkyvyyttä että potilaslähtöisyyttä. Terveystenhuollon uudistamisen ja sairauksien ennaltaehkäisyn ohella tämä tarkoittaa vastuullista yrityskansalaisuutta ja veropolitiikkaa. Lisäksi pyrimme hyödyntämään keskeisiä vahvuuksiamme jatkaaksemme kannattavaa kasvuaamme ja tehostaaksemme toimintaamme.	Pyrimme kaikessa toiminnassamme huomioimaan ympäristövaikutukset. Ympäristöohjelmamme tavoite on, että jokainen terveystalolainen ottaa päivittäisessä työssään huomioon toimintansa mahdolliset ympäristövaikutukset ja pyrkii toimimaan ympäristöä säästävillä tavoilla.
Terveystalo-konsernin tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuspolitiikka, Terveystalon henkilöstöpolitiikka.	Tiedottamisen ja taloudellisen raportoinnin osalta olemme sitoutuneet tiedonantopolitiikkamme mukaisesti Helsingin pörssin sääntöihin. Verotuksen osalta Terveystalo ja sen tytäryhtiöt noudattavat Terveystalon verostrategian mukaista vastuullista veropolitiikkaa. Edellytämme toimittajiemme ja alihankkijoidemme sitoutuvan hankinnan eettisiin ohjeisiin ja noudattavan liiketoimintaansa koskevia lakeja ja määräyksiä.	Osassa toimipaikoistamme on ISO 14001:2015 -ympäristöjärjestelmä ja -sertifikaatti. Ympäristöpolitiikkamme ja -ohjelmamme kattavat koko Terveystalo-konsernin ja vastaavat ympäristöstandardin vaatimuksiin.
Tapaturmataajuus, joka on alle alan keskiarvon. Henkilöstön Terveystalolle antaman suositte luindeksin eNPS:n parantaminen hyvälle tasolle.	Kasvu: vähintään 5 % vuotuinen liikevaihdon pitkän aikavälin kasvu, Kannattavuus: Oikaistu EBITA 12–13 % liikevaihdon keskipitkällä ja pitkällä aikavälillä, Pääomarakenne: Nettovelka / oikaistu käyttökatte enintään 3,5x, Osingonjakopolitiikka: Tavoitteena maksaa vähintään 40 % tilikauden voitosta osinkona Kerromme verojalanjälkitietomme avoimesti vuosittain. Luomme työtä Suomeen.	Hiilijalanjälkemme pienentäminen, materiaalitehokkuus ja jätteiden kierrätys, ISO 14001:2015 -ympäristösertifikaatin laajentaminen uusiin toimipaikkoihin.
Terveystalon henkilöstöjohtamisesta ja sen kehittämisestä vastaa henkilöstöjohtaja.	Toimitusjohtaja vastaa yhtiön juoksevasta hallinnosta ja strategian toteutuksesta. Toimitusjohtaja varmistaa, että yhtiön johto on riittävällä tavalla järjestetty ja että yhtiön kirjanpito on lainmukainen. Toimitusjohtaja varmistaa myös, että yhtiön hallinto ja varainhoito on järjestetty asianmukaisesti.	Terveystalon ympäristöohjelman hyväksyy lääkärikeskuksista ja yksityisasiakkaista vastaava liiketoimintajohtaja. ISO 14001: 2015 -sertifikaatista ja ympäristöohjelman mukaisesta toiminnasta vastaa laatu- ja kehitysjohdaja. Ympäristöohjelman toteutumista seuraa konsernin laatujohtoryhmä.
Henkilöstö- ja ammatinharjoittajakyselyt, henkilökunnan vaaratapahtumailmoitukset. Väärinkäytöksestä tai sellaisen epäilystä on ilmoitettava esimiehelle, esimiehen esimiehelle, Terveystalon Laki & Compliance -osastolle tai Terveystalon whistleblowing-kanavan kautta.	Väärinkäytöksestä tai sellaisen epäilystä on ilmoitettava esimiehelle, esimiehen esimiehelle, Terveystalon Laki & Compliance -osastolle tai Terveystalon whistleblowing-kanavan kautta.	Whistleblowing-kanava, vaaratapahtumailmoitukset.
Osaajakokemuksen kehittäminen, koronatoimet.		Ympäristöriskien vuosittainen arviointi, ISO 14001:2015 -standardin mukaiset sisäiset ja ulkoiset auditoinnit, toimittaja-auditoinnit. Muovit ja kartongit kiertoon -projektia laajennettiin sairaalayksiköissä.

Meille tärkeimmät aiheet

Olennaisissa vastuullisuusnäkökohdissamme korostuvat erityisesti tarjoamamme hoidon laatu ja vaikuttavuus, potilasturvallisuus ja tietosuoja, korkeatasoinen palvelu ja henkilöstön työhyvinvointi. Toimimme eettisesti ja luomme positiivisia taloudellisia vaikutuksia. Tuotamme palvelumme kestävästi ja toimimme ilmastonmuutosta vastaan.



Terveyttä ja hyvinvointia

Koko henkilöstömme on vastuussa siitä, että asiakkaamme saavat oikeaa, laadukasta, vaikuttavaa ja turvallista hoitoa. Haluamme erotta-
tua erinomaisella asiakaskokemuksella kaikissa asiakaskohtaamisissamme kanavasta riippumatta. Kehitämme toimintaamme asiakkaitamme
kuunnellen ja uutta teknologiaa hyödyntäen.

VASTASIMME KORONAHAASTEeseen UUSILLA PALVELUILLA JA VAHVISTAMALLA DIGITAALISTEN VASTAANOTTOJEN SAATAVUUTTA

Koronapandemian myötä kysynnän painopiste on siirtynyt entistä enemmän digitaalisiin palveluihin samalla, kun koronatestaamisen kysyntä on säilynyt korkeana. Vastasimme kysyntään nopeasti ja loimme kokonaan uusia koro-
nastrategiaan liittyviä palvelukokonaisuuksia riskinarvioinnista testaukseen ja jäljitykseen. Näin mahdollistamme nopean paluun normaaliin asiakkaillemme ja koko yhteiskunnalle. Perustimme lähes 60 koronatestausyksikköä, kehitim-
me testauskapasiteettiamme ja vahvistimme tarjontaamme etäkanavissa.

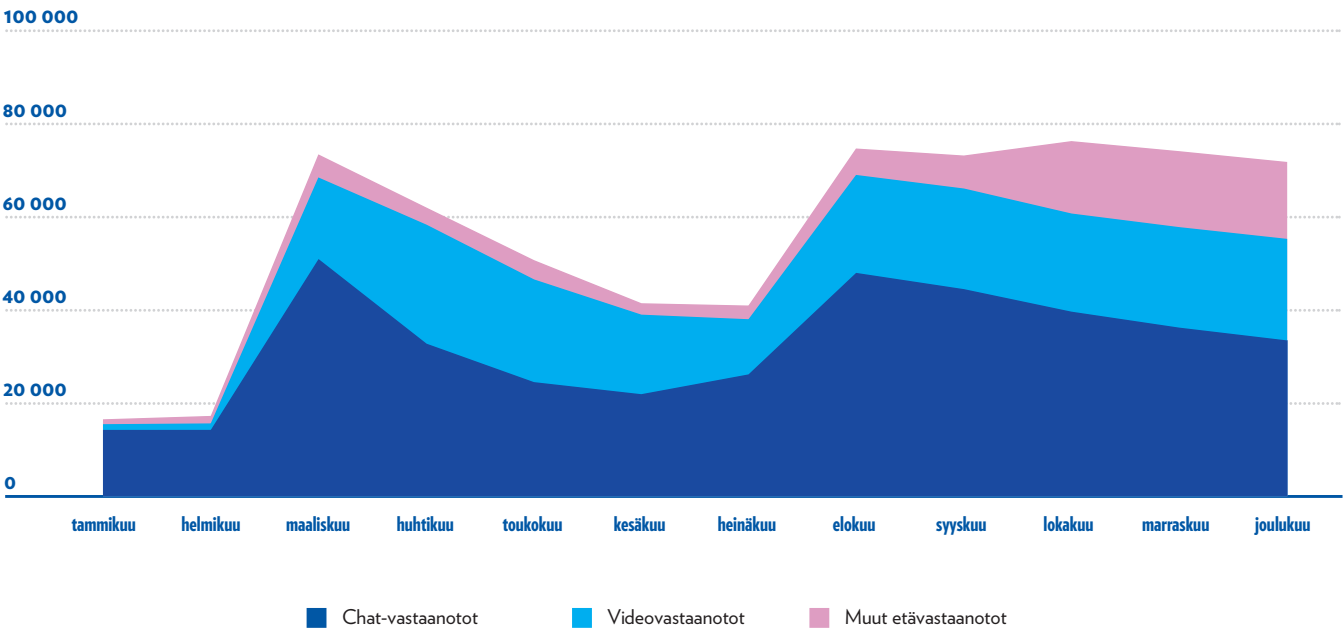
Rakensimme koronatestaukseen näytteenottoa lukuun ottamatta täysin digitaalisen hoitopolun Oma Terveys -sovellukseen. Sovelluksen kautta lähetteen saaminen ja näytteenottoajan varaaminen sujuvat mi-
nuuteissa ja testituloksen saa keskimäärin vuorokaudessa koko Suomes-
sa. Koronavirustestejä toimipisteissämme on tehty pandemian aikana yli 200 000 kappaletta. Toimme valikoimaamme myös markkinoiden tarkim-
man vasta-ainetestin yhteistyössä Synlabin kanssa ja pikatestin flunssakau-
den ja koronapandemian parempaan hallintaan. Julkaisemme [avoimessa raportoinnissamme](#) tietoja testien ja diagnoosien toteuttamisesta päiväta-
solla. Digitaalisten kyvykkyksiemme ansiosta pystyimme vastaamaan

nopeasti etäpalveluiden kysynnän kasvuun. Etävastaanottoja järjestimme parhaimmillaan 11 000 päivässä, ja yhteyden lääkäriimme sai chatin kautta sekunneissa. Digitaalisia vastaanottoja meillä oli vuoden aikana yhteensä noin 700 000 kappaletta. Yhteensä 1,8 miljoonaa käyntiä toteutettiin etäka-
navissa ja jopa 26 prosenttia kaikista käynneistä toteutui etävastaanottona, digitaalisesti tai puhelimitse.

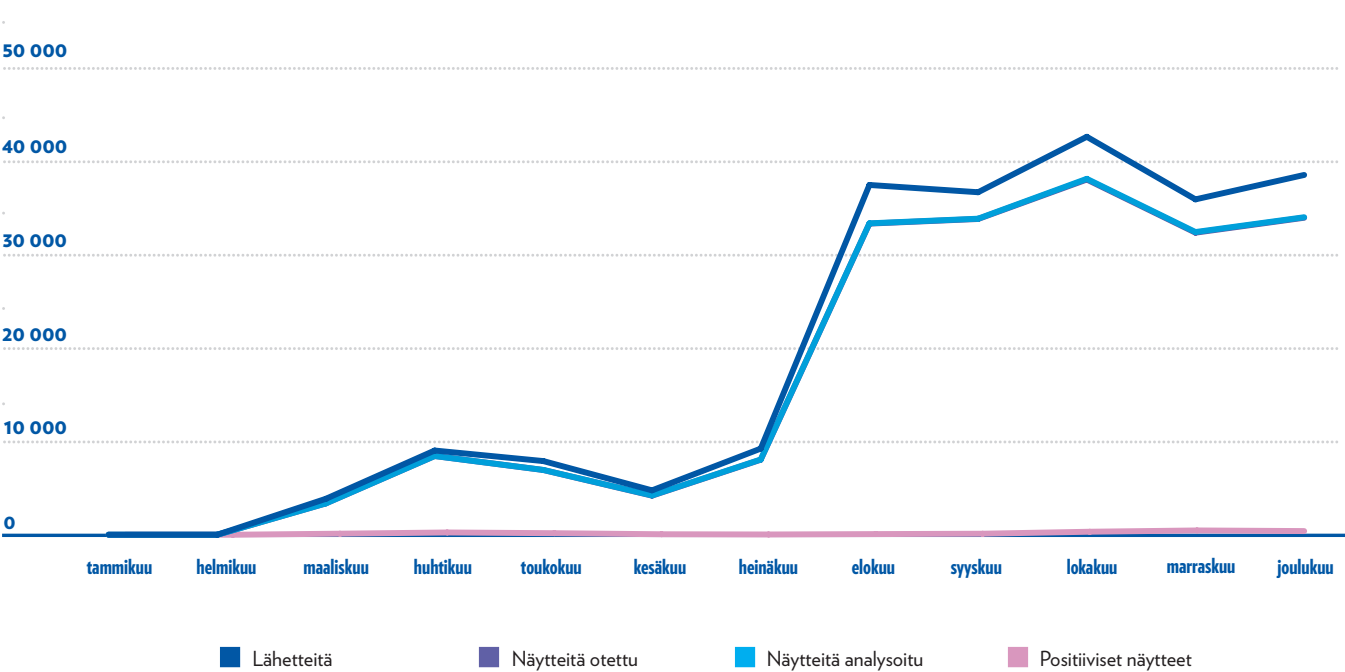
Pandemia lisäsi mielenterveyden ongelmia. Datassamme ahdistu-
neisuushäiriö on kolmanneksi yleisin diagnoosi, ja kolme viidestä yleisim-
mästä sairauspoissaolon syystä liittyy mielenterveyden ongelmiin. Mielen hyvinvointiin liittyvien palvelujemme kysyntä moninkertaistui koronan ja siihen liittyvien rajoitustoimien myötä. Olemme saavuttaneet erinomaisia hoitotuloksia mielenterveyden hoitopoluillamme ja matalan kynnyksen palveluillamme. Samalla olemme tarjonneet kustannussäästöjä työnanta-
jille. Matalan kynnyksen mielenterveyspalveluidemme ja lyhytpsykoterapiamme avulla asiakasyrityksissämme on saavutettu jopa yli 30 prosentin vähennyksiä mielenterveyden ongelmiin liittyvissä sairauspoissaoloissa ja niihin liittyvissä kustannuksissa samalla, kun asiakkaan kokemus omasta hy-
vinvoinnistaan on palautunut normaaliksi.

DIGIPALVELUJEN KEHITYS 2020

Vastaanottokäyntejä kuukaudessa



CREATING AND INCREASING SUPPLY OF COVID-19 TESTING SERVICES DIGIPALVELUJEN KEHITYS 2020



TEKOÄLY AUTTAA TUNNISTAMAAN SAIRASTUMISRISKISSÄ OLEVAT

Hyödynnämme tekoälyä työkykyjohtamisen tukena. Käytössämme oleva Etydi 360 -järjestelmä auttaa terveydenhuollon ammattilaisia tunnistamaan ihmisten terveys- ja työkykyriskejä. Järjestelmämme seuloo työntekijöistä heikotkin työkyvyttömyyssignaalit, joiden perusteella voimme kohdentaa toimenpiteitämme oikeisiin henkilöihin. Tekoäly yhdistää keräämäänsä tietoon myös Terveyskyselyn tulokset, mikä luo hyvän kuvan organisaation riskeistä ja vaikuttamismahdollisuuksista. Työterveystiimimme kautta asiakasyrityk-
semme saa tietoa ja ehdotuksia riskitekijöistä, joiden vaikuttamiseen heidän kannattaa panostaa.

PALKITTU OMA TERVEYS -SOVELLUS TUO TERVEYSPALVELUT LÄHELLE ASIAKASTA

Meillä lääkärin, hoitajan tai terapeutin voi tavata myös etänä joko videon tai chatin välityksellä. Digitaaliset palvelumme parantavat tehokkaasti hoidon saatavuutta ja madaltavat hoitoon hakeutumisen kynnyistä. Oma Terveys -sovelluksemme kautta pääsee muun muassa lääkärin chat-vastaanotolle keskimäärin seitsemässä sekunnissa kaikkiin vuorokaudenaikoihin ja jokaisena päivänä. Myös matalan kynnyksen Mielen chat on tarjolla työterveysasiak-
kaillemme joka päivä ympäri vuorokauden. Oma Terveys -sovelluksemme kautta asiakkaamme voi hoitaa myös reseptiensä uusimisen, saada lähetteet laboratoriotutkimuksiin ja viestiä oman sairaanhoitajansa ja lääkärinsä kanssa.

Ymmärrettävästi visualisoidut laboratoriotulokset ja kuvantamisen tulokset kulkevat sovelluksessa aina mukana. Sovelluksesta löytyy niin ikään asiak-
kaamme henkilökohtainen terveydenhoitosuunnitelma, Oma suunnitelma. Sovelluksen kautta asiakkaamme saa myös terveyttään koskevat henkilö-
kohtaiset muistutukset.

BIOPANKKI RAKENTAA TULEVAISUUDEN HYVINVOINTIA

Biopankit luovuttavat näytteitä ja tietoa korkealaatuisille tutkimus- ja tuote-
kehityshankkeille, joiden tavoitteena on selvittää sairauksien syitä ja edistää väestön terveyttä. Biopankkimme tavoitteena on väestön terveyden edistä-
minen, tautimekanismeihin vaikuttavien tekijöiden tunnistaminen, sairauksien ehkäisy ja väestön hyvinvointia tai terveyttä edistävien tai sairaanhoidossa käytettävien tuotteiden tai hoitokäytäntöjen kehittäminen. Selvitämme sairauksien syitä ja tuemme terveydenhoidossa käytettävien tuotteiden ja hoitojen kehittämistä. Biopankkitoimintamme edistää myös koronavirukseen liittyvää tieteellistä tutkimusta.

JOHDAMME LAATUA KAIKILLA ORGANISAATIOTASOILLA

Laatujärjestelmämme perusta on potilasturvallisuus ja toimialamme kan-
sallinen lainsäädäntö. Laatu käsittää lääketieteellisen, toiminnallisen ja ko-
kemuksellisen laadun. Laatujärjestelmämme on johtamisjärjestelmä, jonka

puitteissa laatua ja vaikuttavuutta johdetaan organisaatiomme kaikilla tasoilla. Strategiset painopisteemme, yhteiset prosessimme ja mitattavuus ohjaavat meitä hyvään ja tasalaatuiseen toimintaan. Laatutyöhömmme liittyy olennaise-
na osana myös toimintamme jatkuva parantaminen. Koronapandemia vaikutti myös laatutyöhömmme vuonna 2020. Yksi keskeisistä tavoitteistamme on koronatilanteen hallinta ja palautuminen. Laatutyöllä tavoittelemme lisäksi palvelujemme saatavuuden varmistamista, potilasturvallisuuden varmistamista ja kehittymistä, korkeatasoista ja jatkuvasti kehittyvää asiakaskokemusta, tietosuojan ja tietoturva toteutumista, suositusten mukaista toimintaa ja hoidon vaikuttavuuden kehittymistä. Laatutavoitteiden toteutumista seuraamme kvartaaleittain laatuohjausryhmässä laatumittariston kautta.

POTILASTURVALLISUUS ON TERVEYDENHUOLLON LAADUN PERUSTA

Potilasturvallisuus on laatutyömmme keskeinen, jatkuvasti seurattava ja kehitettävä osa-alue. Meillä potilasvahinkojen käynteihin suhteutettu määrä alittaa edelleen toimialamme valtakunnallisen keskiarvon. Muistutuksia suhteessa lääkärikäynteihin meillä oli vuoden aikana 0,01 prosenttia, (0,01), potilasvahinkoilmoituksia suhteessa lääkärikäynteihin 0,01 prosenttia (0,01), kanteluita suhteessa lääkärikäynteihin 0,00 prosenttia (0,0) ja vaaratapahtu-
mailmoituksia suhteessa lääkärikäynteihin 0,14 prosenttia (0,15). Potilasturvallisuutta johdamme seuraamalla muun muassa toimenpide- ja toimipaik-
kakohtaisia leikkausinfektiolukuja, vaaratilanteita, virallisia selvityspyyntöjä ja Potilasvakuutuskeskuksen ratkaisuja. Lääkehoitomme turvallisuuden ja tehokkuuden varmistamme lääkehoitosuunnitelmalla, toimintaohjeilla ja peruslääkevalikoimalla.

LAATUINDEKSI MITTAA LÄÄKETIETEELLISTÄ JA KOKEMUKSELLISTA LAATUA

Laatu on erottamaton osa vastuullisuuttamme. Kehitämme jatkuvasti palveluitamme, tarjoamamme hoidon laatua ja vaikuttavuutta ja asiakkaidemme palvelukokemusta. Mittaamme kliinisiä, kokemuksellisia ja prosessituloksia parhaiden kansainvälisten käytäntöjen mukaisesti. Vuonna 2020 otimme käyt-
töömmme uuden Laatuindeksin, joka koostuu neljästä osa-alueesta: korkeasta lääketieteellisestä laadusta, hoidon saatavuudesta, ennaltaehkäisevä hoidosta ja kokemuksellisesta laadusta niin ammattilaisen kuin asiakkaan näkökulmasta.

Laatuindeksimme koostuu seitsemästä avainmittarista: WHO:n tarkistuslistan käyttö leikkauksissa, PKV-lääkereseptien määrä suhteutettuna lääkärikäynteihin, leikkauspäivänä kirjoitetun sairausloman pituus olkanive-
len kiertäjäkalvosimen ja polven eturistisiteen korjausleikkauksissa, ennal-
taehkäisevän työn osuus työterveyden vastaanotoista, hoidon saatavuutta mittaava T3 (kolmas vapaa aika), vastaanottojen nettosuositelluindeksi NPS ja osajasuositteluindeksi eNPS.

Teemme leikkauksia 17 sairaalan verkostossa. Käytössämme on vakitui-
sesti WHO:n leikkaussalin tarkistuslista, jota käytämme systemaattisesti ennen toimenpiteen alkua. Tarkastamme vakiodulla kysymyssarjalla leik-
kaussalissa leikkauksen kannalta oleelliset turvallisuusasiat. WHO:n leikka-
ussalin tarkistuslista oli käytössä 97,8 prosentissa leikkauksistamme vuonna 2020 (97,2 vuonna 2019).

PKV-lääkkeet (PKV = pääasiassa keskushermostoon vaikuttava) ovat oikein käytettyinä tehokkaita ja tarpeellisia, mutta haittavaikutustensa vuoksi niiden käyttö vaatii lääkäriltä erityistä harkintaa. Erityisen PKV-lää-
kehankkeemme tavoitteena on edistää PKV-lääkkeiden hoitosuosistusten

mukaista ja turvallista käyttöä potilaiden hoidossa. Lääkkeenmäääämis-
käytäntöjen yhdenmukaistamiseksi olemme laatineet PKV-lääkkeiden määäämisestä tarkat ohjeet, jotka perustuvat lainsäädäntöön, Käypä hoi-
to- ja Vältä viisaasti -suosituksiin, Valviran ohjeistukseen sekä kliinisessä työssä hyviksi havaittuihin toimintamalleihin. Lääkärikäynteihin suhteutet-
tuna PKV-lääkereseptejä määrättiin toimipisteissämme vuonna 2020 4,6 prosentissa käynneistä (N/A vuonna 2019).

Leikkaustoiminnassa tavoitteenamme on ripeä, laadukas ja hoitokritee-
rien mukainen hoito, jolla potilaan työ- ja toimintakyky palautuu nopeasti. Parannamme leikkauspotilaidemme hoitoketjua määrätietoisesti. Tavoit-
teenamme on nopeuttaa potilaan kuntoutumista ja töihin paluuta. Nopeas-
ti ja oikeilla valmisteluilla toteutettu leikkaus sekä varhainen kuntoutus- ja töihinpaluusuunnitelma ovat keskeisiä työkaluja tämän varmistamiseksi. Leikkauspäivänä kirjoitetun sairausloman pituus olkanivelen kiertäjäkalvo-
simen ja polven eturistisiteen korjausleikkauksissa oli keskimäärin 36 päivää vuonna 2020 (42 päivää vuonna 2019).

Tekemätön työ tulee suomalaisyrityksille kalliiksi, joten työkykyjohta-
miseen kannattaa panostaa ennaltaehkäisevällä työllä. Vaikuttava työky-
kyjohtaminen edellyttää, että organisaatiot tietävät, millaisia työkykyri-
kejä he ovat johtamassa. Kohdennettujen terveystarkastustemme avulla kartoitamme organisaation terveys- ja työkykyriskit ja saamme johtamista
tukevaa tietoa. Liitämme työterveystarkastuksiimme aina sähköisen, tie-
teellisesti validoidun terveystarkastuksen, joka toteutetaan työntekijän itsear-
viointina. Sen perusteella voimme tunnistaa terveysriskejä ja mahdollisen
työkyvyttömyyden uhan. Kyselyn avulla voimme kohdentaa toimenpiteitä erityisesti niihin henkilöihin, joilla on merkittäviä riskejä. Ennaltaehkäisevän
työn osuus työterveytemme vastaanotoista oli vuonna 2020 67,8 prosenttia (67,5 vuonna 2019).

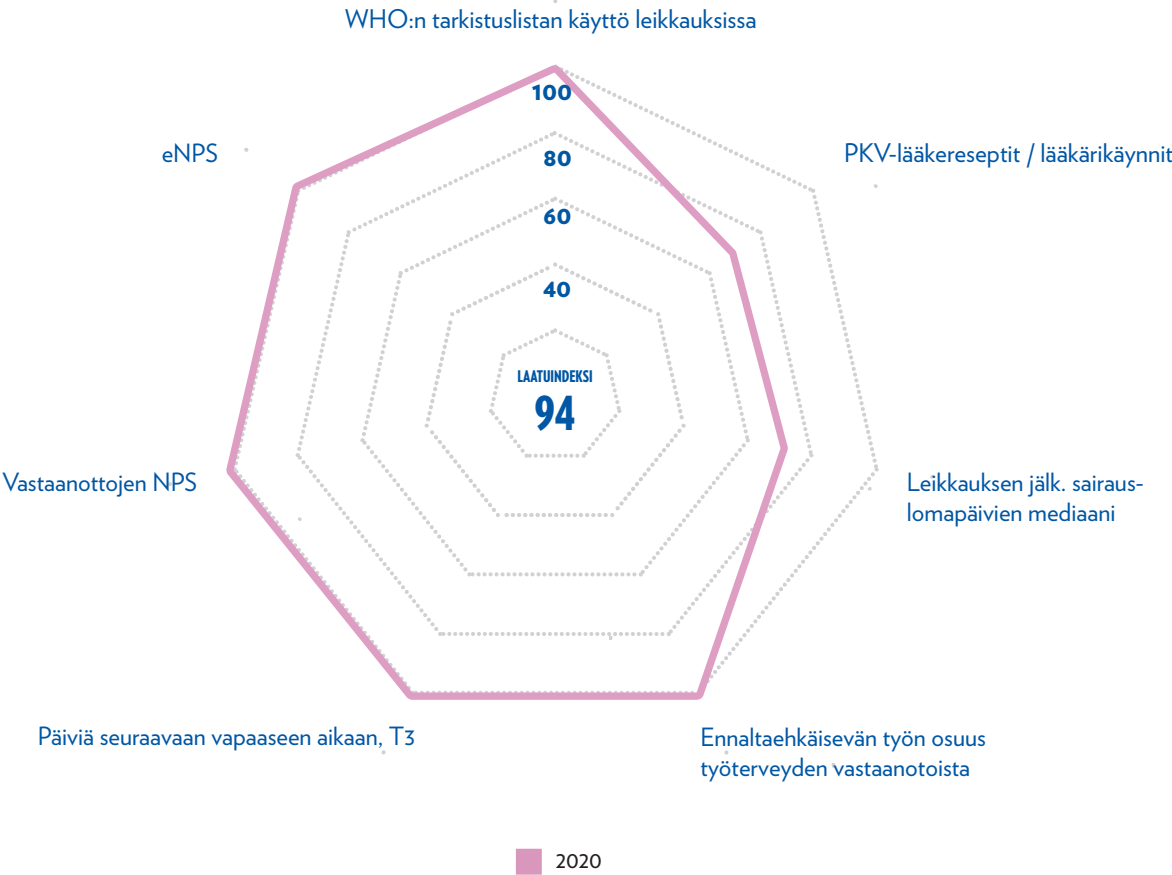
Haluamme erottautua erinomaisella asiakaskokemuksella kaikissa asiakas-
kohtaamisissamme. Kehitämme toimintaamme asiakkaitamme kuunnellen ja uutta teknologiaa hyödyntäen. Tärkeimpänä asiakasty-
tyväisyyttä kuvaavana mittarina käytämme asiakassuosittelu- eli NPS-
indeksiä (Net Promoter Score). Keräämme palautteet tekstiviesti- ja verk-
koseläinkyselyillä ja käynnistämme jatkuvasti uusien kohtaamispisteiden NPS-mittauksia. Vuonna 2020 saavutimme kaikkien aikojen korkeimman NPS-
tuloksemme, kun vastaanottojemme NPS nousi 83:een (73 vuonna 2019). Sairaalapalveluidemme NPS säilyi niin ikään korkealla tasolla ollen 94 (89). Hyvä asiakaskokemus edellyttää jatkuvaa kehitystyötä, ja teemme
lujasti töitä vahvistaaksemme palvelukulttuuriamme.

Poikkeuksellisen vaativasta vuodesta huolimatta myös osajasuositte-
luindeksimme eNPS parani selvästi vertailukaudesta ollen 18 (9 vuonna 2019).

ERINOMAISTA HOIDON SAATAVUUTTA PERUSTERVEYDENHUOLLOSSA

Terveystalo toimii lukuisten kuntien ja kuntayhtymien kumppanina perus-
terveydenhuollossa. Tuotamme terveyskeskuksen vastaanottopalvelut 19 terveysasemalla ja lisäksi olemme mukana Espoossa terveyskeskus-palve-
lusetelikeilussa. Nopea ja oikea-aikainen hoitoon pääsy on yksi suomalai-
sen perusterveydenhuollon suurimmista haasteista. Olemme kehittäneet terveysasemien toimintamalleja pitkäjänteisesti sujuvan hoitoon pääsyn
varmistamiseksi. Terveyskeskuslääkärin kiireettömälle vastaanotolle pääsyä kuvaavan T3-ajan (kolmas vapaa aika) keskiarvo oli terveysasemillamme 5,6
vuorokautta ja mediaaniaika 4 vuorokautta. Espoon palvelusetelikeilussa T3-ajan keskiarvo ja mediaani aikavälillä 5-11/2020 olivat 5 vuorokautta. Kansallisesti 51 % potilaista on odottanut terveyskeskuslääkärin vastaanotolle
pääsyä yli 8 vuorokautta ja 14 % yli 30 vuorokautta (THL/Avohilmo). Hoidon saatavuus terveysasemillamme on ollut kansallisesti erinomaisella tasolla koko
vuoden. Myös suun terveydenhuollon jonotilanne on pysynyt Terveystalon 14 ulkoistetussa hammashoitolassa hyvänä koronapandemiasta huolimatta. Hammaslääkärin kiireettömän vastaanoton T3-aikojen vuoden keskiarvo oli 30
vrk ja mediaani 26 vrk. Tämä näkyy myös potilaiden antamissa NPS-arvioissa: syksyllä yhtenäistetyn asiakastytytyväisyyssmittauksen NPS oli 83.

LAATUINDEKSI, %, TAVOITTEESTA



Eettistä liiketoimintaa

Meidän on toimittava oikein riippumatta siitä, missä olemme, kenen kanssa tai millaisessa tilanteessa. Työkulttuuri, jossa emme tingi oikein toimimisesta missään olosuhteissa luo perustan pitkän aikavälin menestykselle. Terveystalon omaa toimintaa ohjaavat yhtiön arvojen lisäksi Terveystalon eettiset ohjeet (Code of Conduct), Hankinnan eettiset ohjeet (Supplier Code of Conduct) ja tekoälyn hyödyntämisen eettiset ohjeet (AI Code of Conduct).

ARVOT OHJAAVAT TYÖTÄMME

Kirkastimme Terveystalon yhteiset arvot vuoden 2020 strategiatyön yhteydessä.



Kaiken keskellä ihminen

Kannamme vastuuta jokaisen terveydestä ja hyvinvoinnista, mahdollisuudesta hyvään elämään. Toimimme yhdessä asiakkaan parhaaksi ja asiakas näyttää uudistumisemme suunnan. Autamme toisiamme ja arvostamme kaikkia osaajiamme.



Lääketiede luotsaa

Kaikki mitä teemme perustuu lääketieteeseen ja tutkittuun tietoon. Hoidon vaikuttavuus ja asiakkaamme hyvinvointi ohjaavat kaikkia päätöksiämme.



Yhteiseksi hyväksi

Rakennamme toiminnallamme yhä terveempää ja vauraampaa yhteiskuntaa ja tuotamme tehokkaasti vaikuttavaa hoitoa. Jaamme tietoa ja haastamme keskusteluun. Luomme parempaa terveydenhuoltoa kaikille: asiakkaille, ammattilaisille ja yhteiskunnalle.

KOULUTAMME HENKILÖSTÖÄ EETTISIIN OHJEISIIN JA VAATIMUSTEN MUKAISEEN TOIMINTAAN

Eettisten ohjeiden avulla arvomme konkretisoituvat periaatteiksi, joiden tulisi aina olla perustana päivittäisessä toiminnassamme ja päätöksenteossamme. Arvot ja etiikka korostuvat Terveystalon toiminnassa jo toimialan vaatimusten myötä. Terveystalon liiketoimintaa ohjaa toimialaa sekä yksityisiä terveydenhuoltopalveluita tuottavien toimintaa koskeva lainsäädäntö sekä viranomaisvelvoitteet. Lisäksi terveydenhuollon ammattilaisten työtä ohjaavat ammattikuntien omat eettiset toimintatavat. Terveystalon omat [Eettiset ohjeet](#) (Code of Conduct) luovat näiden lisäksi jokaiselle terveystalolaiselle yhteisen ohjenuoran, jonka mukaisesti Terveystalossa toimitaan.

Vuonna 2020 työntekijöitä on koulutettu päivitettyjen eettisten ohjeiden sisällöstä entistä tehokkaammin: Vuonna 2020 toteutimme 4 koulutusta eri liiketoimintojen ja tukitoimintojen johtoryhmille sekä muille valikoiduille ryhmille ja 5 950 terveystalolaista (4 318 työsuhteista, 52 prosenttia työsuhteista) suoritti kaikille pakollisen uudistetun sähköisen koulutuksen hyväksytysti. Tavoitteena on, että Terveystalo saavuttaa 100 prosentin tason eettisen ohjeen koulutettujen työntekijöiden määrässä. Terveystalolaiset ovat ottaneet päivitetyt eettiset ohjeet hyvin vastaan – ohjeilla on ollut positiivinen vaikutus kokemukseen työn merkityksellisyydestä ja vastuullisuudesta.

HANKINNAN EETTISILLÄ OHJEILLA VARMISTETAAN TOIMITTAJIEN VASTUULLISUUS

Terveystalo hankkii vuosittain toimipaikkoihinsa palveluita, materiaaleja ja tarvikkeita yli 4 000 toimittajalta. Jotta toimittajien vastuullisuudesta voidaan varmistua, sopimustoimittajien sekä kilpailutuksiin osallistuvien toimittajien on hyväksyttävä Hankinnan eettiset ohjeet (Supplier Code of Conduct). Vuoden 2020 lopussa 80 (60) prosenttia toimittajista, jotka edustavat 80 prosenttia Terveystalon kokonaishankinnoista, oli hyväksynyt Hankinnan eettiset ohjeet.

Otimme myös laajennetusti käyttöön toimittajien itsearviointilomakkeen, jolla kartoitettiin muun muassa hankinnan eettisten ohjeiden mukais-ta toimintaa.

KAIKILLE MAHDOLLISUUS KERTOA HUOLISTAAN WHISTLEBLOWING-KANAVAN KAUTTA

Tärkeä osa oikein toimimisen kulttuuriamme on, että jokainen Terveystalon nimissä tai kanssa toimiva henkilö, asiakas, kumppani tai toimittaja voi tuoda esiin huolenaiheensa ja luottaa siihen, että Terveystalo ryhtyy asianmukaisiin toimiin eettisten ohjeiden vastaisen toiminnan tai sellaisen epäilyn selvittämiseksi. Väärinkäytöksestä tai sellaisten epäilyistä ilmoitetaan ensisijaisesti esimiehelle, esimiehen esimiehelle, tai Terveystalon laki ja compliance -osastolle. Terveystalolla on lisäksi käytössä kaikille avoin väärinkäytösten ilmiäntöjärjestelmä (WhistleB). Kyseisen raportointikanavan kautta on mahdollista ilmoittaa anonyymisti väärinkäytöksiä koskevista havainnoista tai epäilyistä osoitteessa www.report.whistleb.com/terveystalo. Kaikki epäillyt väärinkäytökset tai rikkomukset tutkitaan asianmukaisesti ja luottamuksellisesti. Vaikka ilmoitettu epäily väärinkäytöksestä osoittautuisikin tutkimuksessa aiheettomaksi, ilmoittajalle ei aiheudu kielteisiä seuraamuksia, mikäli ilmoitus on tehty vilpittömässä mielessä.

Olemme iloisia siitä, että whistleblowing-kanava on saavuttanut terveystalolaisia ja väärinkäytösepäilyihin on reagoitu kanavan kautta. Vastaanotimme vuonna 2020 yhteensä 10 ilmoitusta whistleblowing-kanavan kautta. Vastaanotetuista ilmoituksista, jotka on saatettu päätökseen, ei tunnistettu lainsäädännön tai eettisten ohjeiden vastaista toimintaa tai väärinkäytöstä. Päätökseen saatetuista ilmoituksista ja tutkinnoista esiin nousseet havainnot on otettu huomioon Terveystalon prosessien kehittämisessä.

VARMISTAMME POTILAIEN TIETOSUOJAN JA -TURVAN

Terveydenhuollon digitalisaatio tarjoaa merkittäviä mahdollisuuksia parantaa hoidon saatavuutta, vaikuttavuutta ja varhaista riskien tunnistamista. Terveystalo on investoinut merkittävästi digitaalisten palvelujen ja työkalujen kehittämiseen. Samalla kun digitaalisten palveluiden rooli kasvaa ja muokkaa toimialaa, myös vaatimukset tietosuojalle ja tietoturvalle kasvavat.

Terveystalon potilastietoja säilytetään tietoturvasertifioidussa potilas-tietojärjestelmässä. Terveystalon potilastietojärjestelmä on ns. A-luokan järjestelmä ja se on tietoturvasertifioitu Kanta-palveluja koskevien määri-

tysten mukaisesti. Lisäksi tietosuojaa ja tietoturvaa auditoidaan säännöllisesti ISO 9001:2015 laatujärjestelmän mukaisesti sisäisesti ja ulkopuolisen toimijan toimesta.

Terveystalo käyttää asianmukaisia fyysisiä, teknisiä ja hallinnollisia suo-jakeinoja tietojen suojaamiseksi väärinkäytöksiltä. Tällaisia keinoja ovat muun muassa tietoverkkoliikenteen kontrollointi ja suodattaminen, salaustekniikoiden ja turvallisten laitetilojen käyttö, asianmukainen kulunvalvonta, hallittu käyttöoikeuksien myöntäminen ja niiden käytön valvonta, henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan henkilöstön ohjeistaminen sekä palvelujemme suunnittelussa, toteuttamisessa ja ylläpidossa tapahtuva riskienhallinta. Terveystalo valitsee käyttämänsä alihankkijat huolellisesti ja huolehtii sopimus- ja muilla järjestelyillä siitä, että tietoja käsitellään myös niiden toimesta lainsäädännön ja hyvän tietosuojakäytännön mukaan.

HYÖDYNNÄMME DATAA JA TEKÖÄLYÄ VASTUULLISESTI

Sairauksien ja terveysriskien tunnistaminen, ennakointi ja ennaltaehkäisy ovat aina sekä potilaan että yhteiskunnan etu. Oleellinen osa terveysriskien tunnistamista on potilaiden terveysdatan kerääminen, analysointi ja hyödyn-täminen. Tämä mahdollistaa, että pystymme tekemään oikeille henkilöille oikea-aikaisia hoitotoimenpiteitä ja antamaan suosituksia, joiden hyödyntä-misestä asiakas kuitenkin viime kädessä itse päättää. Seuraamme aktiivisesti, että käyttämämme tekoälyratkaisut ovat relevantteja sekä Terveystalolle että asiakkaalle, ja että niille määritellyt tavoitteet toteutuvat.

Suojaamme kaikissa tilanteissa asiakkaidemme tietoja ja yksityisyyttä. Varmistamme yhdenvertaisuuden toteutumisen myös tekoälyä hyödyn-täessämme. Käsitlemme kaikkea asiakasdataa luottamuksellisesti. Henkilötietojen käsittelyä on kuvattu tarkemmin Terveystalon [tietosuojaselosteessa](#).

Keräämme dataa ja rakennamme algoritmeja tekoälyn hyödynnettä-väksi vastuullisesti ja turvallisesti. Terveystalon lääketieteellinen johto hy-väksyy, kunnioittaa ja valvoo kaikkien kansainvälisten ja kansallisten poti-lasdataa koskevien määräysten ja suositusten toteutumista. Emme luovuta potilaiden tietoja kolmansille osapuolille ilman potilaan suostumusta tai lain mukaista perustetta. Varmistamme kerätyn tiedon turvallisen säilyttämisen koko tiedon elinkaaren ajan.

Käymme systemaattisesti yhtiön sisällä keskustelua tekoälyn eettisyydestä ja tietosuojaan liittyvistä aiheista (mukaan lukien toisiolaki). Seuraamme aktiivisesti tekoälyratkaisuja ja niihin liittyvää keskustelua, lainsäädäntöä sekä yleisiä suosituksia tekoälyn käytöstä.

Vastuullista työtä

Ammattitaitoinen ja sitoutunut henkilöstö on toimintamme perusta. Tarjoamme monipuoliset ura- ja kehittymismahdollisuudet erilaisissa tehtävissä. Tavoitteemme on olla alan houkuttelevin työntekopaikka niin lääkäreille kuin muille ammattilaisille. Tasa-arvo, oikeudenmukaisuus ja syrjimättömyys ovat tärkeitä periaatteita, joita olemme sitoutuneet noudattamaan.

TERVEYSTALO ON MERKITTÄVÄ TYÖLLISTÄJÄ

Olemme merkittävä työllistäjä Suomessa. Vuoden 2020 lopussa meillä työskenteli 8 253 työsuhteista henkilöä (2019: 8 685) ja 5 057 itsenäistä ammatinharjoittajaa (2019: 5 068).

Koko työsuhteinen henkilöstömme Suomessa on lakisääteisen eläketurvan ja vanhempainvapaata koskevien etuuksien piirissä. Vakituinen ja määräaikainen henkilöstömme on lakisääteisesti vakuutettu työtapaturman ja ammattitaudin varalta. Lisäksi tarjoamme työsuhteiselle henkilöstöllemme työterveyshuollon palvelut ja lakisääteiset eläke-etuudet. Tuemme myös henkilöstömme vapaa-ajan harrastuksia liikunta- ja kulttuuriedulla.

HUOLEHDIMME TYÖNTEKIJÖIDEN TERVEYDESTÄ JA TURVALLISUUDESTA

Työterveyshuollolla on tärkeä rooli terveyttä uhkaavien riskitekijöiden tunnistamisessa ja sairauksien ennaltaehkäisyssä. Työterveyshuoltomme ja työturvallisuutemme on järjestetty yhtiö- ja aluekohtaisesti noudattaen Suomen lainsäädäntöä, jonka mukaan työnantajan on kustannuksellaan järjestettävä työterveyshuolto työstä ja työolosuhteista johtuvien terveysvaarojen ja -haittojen ehkäisemiseksi ja torjumiseksi sekä työntekijöiden turvallisuuden, työkyvyn ja terveyden suojelemiseksi ja edistämiseksi.

Lakisääteisten vaatimusten lisäksi tarjoamme työntekijöillemme laajasti perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja hyvinvoinnin palveluita, kuten fysioterapian suoravastaanoton ja mielen hyvinvointia tukevat digipalvelut Mielen chatin ja Mielen sparrin. Mielen chat ja Mielen sparrin ovat matalan kynnyksen palveluja, jotka toteutamme Oma Terveys-sovelluksemme avulla etäpalveluina. Palveluissa voi keskustella mistä tahansa mieltä kuormittavasta asiasta täysin luottamuksellisesti, ja ne tarjoavat työkaluja mielen hyvinvoinnin tueksi. Lisäsimme myös lyhytpsykoterapian osaksi työterveyspalveluitamme. Pyrimme tunnistamaan työkykyyn ja -terveyteen liittyviä haasteita varhaisessa vaiheessa ja hakemaan ratkaisuja näihin haasteisiin tekemällä vaikuttavaa yhteistyötä työterveyden kanssa.

Työterveyspalvelumme tuottavat työterveyshuollon palvelut henkilöstöllemme läpi Suomen. Keskitetyn ja tavoitteellisen johtamisen ansiosta työterveyshuoltomme sisältö ja toimintatavat ovat yhtenäisiä ja tuloksellisia. Työterveyspalveluillamme on Labquality Oy:n myöntämä ISO 9001:2015 -laatujärjestelmäsertifikaatti.

Konsernissamme työntekijöiden terveyteen ja työhyvinvointiin liittyvä neuvonta ja ohjaus, työhön liittyvien terveydellisten riskien kartoittaminen ja sairauksien ennaltaehkäisy ja hoito kuuluvat normaaliin yhteistyöhön työterveyshuoltomme ja vakuutusyhtiökumppaneidemme kanssa. Vakavien sairauksien hoidossa toimimme yhteistyössä perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon kanssa.

Vuonna 2020 työterveyshuoltomme investoi merkittävästi henkilöstön työkyvyn ylläpitoon ja sairaudenhoitoon poikkeusoloissa. Tilastomme tapaturmista ja sairauspäivistä on esitetty taulukoissa. Vaikka toimimme koronapandemian ytimessä, ammattilaisemme pysyivät terveinä. Henkilöstömme sairauspoissaolot säilyivät vertailukauden tasolla. Vuonna 2020 sairauspoissaoloprosentti oli 3,65 prosenttia tehdyistä työtunneista (2019: 3,65 prosenttia).

Lakisääteinen työterveyshuollon toimintasuunnitelma sisältää työterveyshuollon yleiset tavoitteet sekä työpaikan olosuhteisiin perustuvat tarpeet ja niistä johtuvat toimenpiteet. Toimintasuunnitelma tarkastetaan vuosittain muun muassa työpaikkakäyntien ja muiden työterveyshuollon selvitysten perusteella.

Työterveystoimintamme perustuu Terve Työpaikka -toimintamalliimme, jolla pyrimme varmistamaan, että työ on mahdollisimman sujuvaa, työyhteisö toimiva, johtaminen aktiivista ja yksilön hyvinvointi työssä hyvällä tasolla.

Työterveydessä yritys, henkilöstö ja työterveys toimivat yhteistyössä asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Toimintasuunnitelma on henkilöstön nähtävillä yhtiön intranetissä.

Meillä työskentelevät itsenäiset ammatinharjoittajat (5 057, 38 prosenttia Terveystalossa työskentelevistä) eivät kuulu työterveyshuollon piiriin, vaan he järjestävät yrittäjinä oman työterveyshuoltonsa. Itsenäinen ammatinharjoittaja ei ole työsuhteessa Terveystaloon, vaan päättää itse palkkiossaan ja tuottaa palvelut suoraan asiakkaalle osana palvelutarjoamaamme.

Teemme aktiivisesti yrityskauppoja. Ostetuista yrityksistä palvelukseemme siirtyvän henkilöstön työterveyden järjestämme vähintään siirtymäajan pääsääntöisesti ostetun yhtiön aiemman sopimuksen mukaisesti, mikäli yhtiö on tytäryhtiö, eikä sitä fuusioda Suomen Terveystaloon.

Terveystalossa ei tapahtunut vuonna 2020 yhtään kuolemaan ja vakavaan vammaan johtanutta työtapaturmaa. Tapaturmataajuutemme vuonna 2020 oli 25 (2019: 25), mikä on selvästi alle terveydenhuoltoalan keskiarvon (39).

KORONAAN LIITTYVÄLLÄ TYÖTURVALLISUUSKYSELYLLÄ KARTOITETTIIN TYÖTURVALLISUUDEN TOTEUTUMISTA ARJESSA

Kiinnitimme vuonna 2020 työntekijöiden turvallisuuden varmistamiseen erityishuomiota. Päivitimme korona-ohjeita eri rooleissa toimiville terveystalolaisille aktiivisesti, ja 98 prosenttia henkilöstöstämme kertoi perehtyneensä ohjeistuksiin työssään. Aktiivinen sisäinen viestintämme oli myös merkittävässä roolissa. Järjestimme muun muassa Korona ajankohtaista -infoja webinaarina koko henkilöstölle jopa viikoittain. Koronaan liittyvän työturvallisuuskyselymme tavoitteena oli selvittää, miten työturvallisuus

toteutuu arjessa poikkeuksellisessa tilanteessa ja miten voisimme parantaa sitä edelleen. Kysely täydensi muuta työturvallisuuden ympärillä tekemäämme aktiivista työtä. Työssä jaksamiseen ja työn kuormittavuuteen liittyvät asiat huolestuttivat osaajiamme korona-aikana. Suurin osa kyselyn vastaajista koki kuitenkin oman työssä jaksamisen olevan melko hyvällä tai hyvällä tasolla.

SAIRAUSPOISSAOLOT, %

2018	2019	2020
3,9	3,7	3,7

TAPATURMATAAJUUS / MILJOONA TYÖTUNTIA

2018	2019	2020
26	25	25

TAPATURMAT, KPL

2018	2019	2020
223	214	278

KEHITÄMME OSAAMISTAMME JA TERVEYSTALOA TYÖNTEKOPAIKKANA

Henkilöstön järjestelmällinen ja liiketoimintalähtöinen kehittäminen on erittäin tärkeää tulevaisuuden menestyksen kannalta. Sujuva työ ja vastuullinen, hyvä esimiestyö varmistavat henkilöstömme hyvinvoinnin, joka puolestaan välittyy asiakkaillemme parempana hoitona ja onnistuneena asiakaskokemuksena. Olemme panostaneet erityisesti esimiestyön kehittämiseen ja koulutuksiin sekä työn lomassa tapahtuvan itseopiskelun tukemiseen muun muassa verkko-oppimista lisäämällä. Teemme lisäksi tutkimus- ja koulutusyhteistyötä useiden yliopistojen kanssa ja edistämme nuorten työllistymistä muun muassa trainee-ohjelmillamme. Vuonna 2020 järjestimme koulutuksia yhteensä 63 864 tuntia (58 793), mikä vastaa 7,5 tuntia työntekijää kohden. Hallinnossa

koulutuksia toteutui 5,31 tuntia / hlö (yhteensä 5 534 tuntia), hoitajilla 10,3 tuntia / hlö (yhteensä 35 851 tuntia), lääkäreillä 3,4 tuntia /hlö (yhteensä 7 893 tuntia) ja muilla terveydenhuollon ammattialisilla 9,4 tuntia / hlö (yhteensä 14 534 tuntia).

Edellytämme jokaiselta terveystalolaiselta heidän työssään määrittelemiämme osaajataitoja, jotka olemme laatineet toimintaamme ohjaavien arvojen pohjalta. Toimivan ja tuloksellisen työyhteisön rakentaminen on kaikkien yhteinen asia.

TERVEYSTALON OSAAJATAIDOT OVAT:

Osaava

Ammattiosaamiseni on vankkaa, ja jaan osaamistani. Minulla on rohkeutta ja tahtoa kehittyä ja uudistaa, toimin ratkaisuhakuisesti itseäni haastaen ja verkostoituen muiden osaajien kanssa.

Valittävä

Rakennan yhteistyötä ja luottamusta osaajiemme ja asiakkaidemme kanssa. Toimin työssäni osallistavalla ja kannustavalla tavalla ja osoitan käytökselläni, että arvostan muita.

Asiakaslähtöinen

Teen kaikkeni huolehtiakseni asiakkaasta ennakoivasti, lähtien kokonaisvaltaisesti asiakkaan tarpeista ja päätyen asiakasta palvelemaan ratkaisuun. Varmistan, että asiakas tuntee hoito-/palvelupolkunsa. Luon asiakkaalle sujuvan ja lämpimän asiakaskokemuksen.

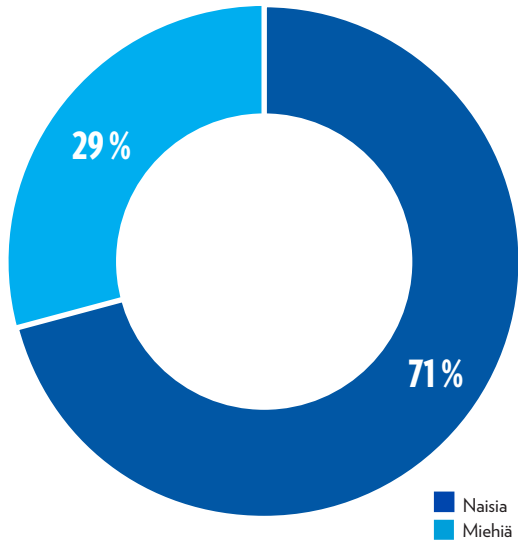
Tuloksellinen

Toimin tavoitelähtöisesti ja oma-aloitteisesti. Saan tuloksia aikaan omassa työssäni ja yhdessä muiden osaajiemme ja asiakkaan kanssa.

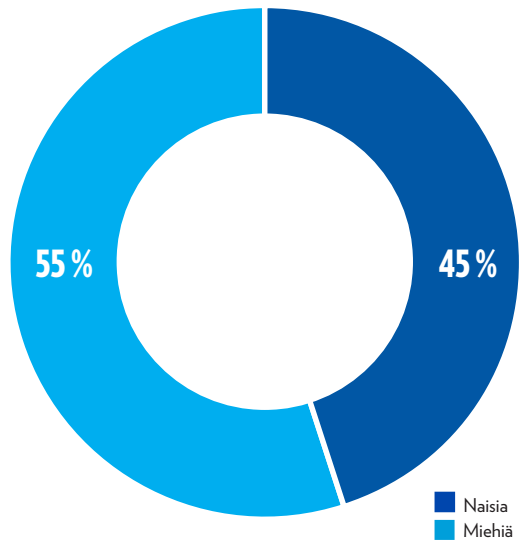
Vastuullinen

Kannan vastuun työni laadusta. Hoidan jokaisen asiakkaan laadukkaasti. Lisäksi kannan vastuun työyhteisöstäni kohtelemalla ympärilläni olevia osaajia tasa-arvoisesti ja käyttäytymällä itse ystävällisesti. Yhdessä kasvamalla kasvamme.

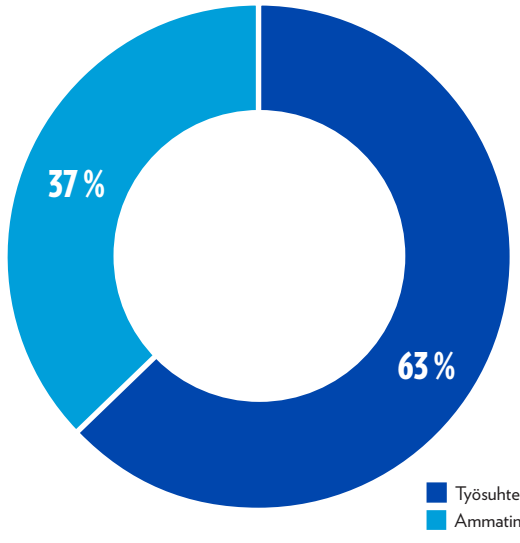
NAISTEN JA MIESTEN OSUUS
HENKILÖSTÖSTÄ 2020, %



NAISTEN JA MIESTEN OSUUS
YLIMMÄSTÄ JOHDOSTA 2020, %



TYÖSUHTEISET JA AMMATIN-
HARJOITTAJAT 2020, %



OSAAJATUTKIMUS ON KESKEINEN KEHITTÄMISEN TYÖKALU

Osaajatutkimus on yksi tärkeimmistä sisäisten toimintatapojemme ja esi-miestyön parantamisen välineistämme. Tutkimus on suunnattu koko henkilöstöllemme, konsernissa työskentelevät itsenäiset ammatinharjoittajat mukaan lukien. Alkuvuodesta 2020 tehdyn henkilöstötutkimuksen tulosten perusteella teimme toimintasuunnitelman. Valikoitujen kehitystoimenpiteiden etenemistä seurasimme loppuvuoden Pulssi-kyselyllä.

Henkilöstötutkimuksen keskeisenä työhyvinvointia ja työssä jaksamista kuvaavana mittarina seuraamme työntekijäsuositteluindeksiä (eNPS), joka kertoo, kuinka suuri osa henkilöstöstämme ja ammatinharjoittajista suositte-lisi Terveystaloa työntekopaikkana muille. Suositteluindeksi parani poik-keuksellisen haastavasta vuodesta huolimatta selvästi ollen 18 (9 vuonna 2019). Olemme tunnistaneeet kuormitusta aiheuttavia tekijöitä ja ryhtyneet toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Tavoittemme on nostaa suositte-luindeksiä vastaamaan hyvää tasoa.

Hallituksemme monimuotoisuuspolitiikan mukaisesti tavoitteenamme on tasapainoinen sukupuolijakauma hallituskokoonpanossa. Vuonna 2020 kaksi hallituksen kahdeksasta jäsenestä oli naisia. Konsernin johtoryhmän yhdestätoista jäsenestä naisia oli viisi.

Henkilöstömme palkkaus ja palkitseminen perustuvat suorituksen, yh-denvertaisen kohtelun ja kilpailukyvyn periaatteisiin. Työehtosopimuksen piiriin kuuluvien tehtävien, kuten hoitajien, kohdalla käytetään työehtosopi-musten luokittelun mukaisia palkkaryhmiä. Palkkaukseen vaikuttavat myös tehtävään perustuvat vastuulisät ja kokemusvuodet. Ylempien toimihenki-löiden palkka määräytyy tehtävän ja työn vaativuuden ohella muun muassa osaamisen, kokemuksen, suorituksen ja tulosten perusteella. Yhtiökohtai-sissa tasa-arvosuunnitelmissa tarkastellaan palkkauksen tasa-arvoa ja py-ritään edistämään palkkatasa-arvon toteutumista. Esimerkiksi sukupuoli ei saa olla palkkaukseen vaikuttava tekijä.

TERVEYSTALON HENKILÖKUNNAN JA
AMMATINHARJOITTAJIEN MÄÄRÄN KEHITYS

	2018	2019	2020
Henkilöstö	4 494	8 685	8 253
Ammatinharjoittajat	4 877	5 068	5 057

HENKILÖKUNNAN IKÄRAKENNE

Alle 30 vuotta, %	13
30–49 vuotta, %	48
yli 55 vuotta, %	39

MÄÄRÄAIKAISTEN TYÖSUHTEIDEN OSUUDET

	2018	2019	2020
Määräaikaisia koko henkilöstöstä, %	7,6	10,5	10,8

NAISTEN JA MIESTEN OSUUS HENKILÖSTÖSTÄ 2020

	NAISIA	MIEHIÄ
Naisten ja miesten %-osuus		
Koko henkilöstö	71	29
Lääkärit	48	52
Hoitajat	96	4
Muut terveydenhuollon ammattilaiset	83	17
Hallinto	80	20
Ylin johto	55	45
Hallitus	29	71

Kestävää taloudellista kasvua

Vastuullinen liiketoiminta on myös taloudellisesti tuottavaa ja kestävää. Luomme arvoa asiakkaillemme, yhteiskunnalle ja osakkeenomistajillemme kehittämällä jatkuvasti toimintamme lääketieteellistä, kokemuksellista ja toiminnallista laatua, nopeuttamalla hoitoon pääsyä, vähentämällä sairauspoissaoloja ja työllistämällä suoraan ja välillisesti yhteensä yli 13 000 ihmistä. Olemme Suomessa merkittävä työllistäjä, veronmaksaja ja terveyspalvelujen tarjoaja.

TERVEYSTALON MENESTYKSESTÄ HYÖTYY KOKO YHTEISKUNTA

Tuotamme palveluja paitsi työnantajille työterveyspalveluina, myös osto- palveluina julkiselle sektorille ja suoraan henkilöasiakkaille. Toimiva työ- terveyshuolto pitää elinkeinoelämän rattaat pyörimässä. Julkisia palveluja tuottaessamme säästämme veronmaksajien rahoja, koska voimme tarjota laadukkaita terveyspalveluja kustannustehokkaasti. Yksityisen sektorin valitsemalla asiakas lyhentää myös julkisen sektorin jonoja.

Asiakkaidemme lisäksi tuotamme taloudellista lisäarvoa myös muille keskeisille sidosryhmillemme, joita ovat henkilökuntamme lisäksi itsenäiset ammatinharjoittajat, meille materiaaleja ja palveluja tuottavat yritykset ja yhteiskunta. Merkittävimmät rahavirtamme muodostuvat tuotoista, jotka syntyvät palvelumyynnistä, hankinnoista tavar- ja palveluntoimittajilta, henkilöstölle maksetuista palkoista ja palkkioista, veroista ja investoinneista ja voitonjaosta osakkeenomistajille.

Liikevaihtomme ja liiketoimintamme muut tuotot olivat vuonna 2020 yhteensä 989,1 miljoonaa euroa (2019: 1 032,8 miljoonaa euroa). Toimitta-

jilta ostamamme tavarat, materiaalit ja palvelut olivat yhteensä 447,6 miljoonaa euroa (2019: 472,9 miljoonaa euroa). Työntekijöille maksamamme palkat ja palkkiot sekä niihin liittyvät sosiaalikulut olivat yhteensä 310,2 miljoonaa euroa (2019: 314,3 miljoonaa euroa).

Luotonantajille maksamamme nettorahoituskulut olivat yhteensä 10,0 miljoonaa euroa (2019: 14,4 miljoonaa euroa). Omistajillemme vuoden 2020 aikana edellisen tilikauden tuloksen perusteella jakamamme osingot olivat yhteensä 16,5 miljoonaa euroa (2019: pääomanpalautus 25,5 miljoonaa euroa). Liiketoiminnan kehittämiseen investoimme yhteensä 32,7 miljoonaa euroa (2019: 33,2 miljoonaa euroa).

TERVEYSTALO ON SUOMEN SUURIMPIA TYÖNANTAJIA

Olimme vuonna 2020 Suomen suurimpia työnantajia. Palveluksessamme työskenteli noin 8 253 henkilöä (2019: 8 685) ja 5 057 itsenäistä ammatinharjoittajaa (2019: 5068). Työntekijämäärämme on noussut viimeisen viiden vuoden aikana 138 prosenttia.

TERVEYSTALON VEROJALANJÄLKI VUONNA 2020 OLI YHTEENSÄ 152,3 MILJOONAA EUROA



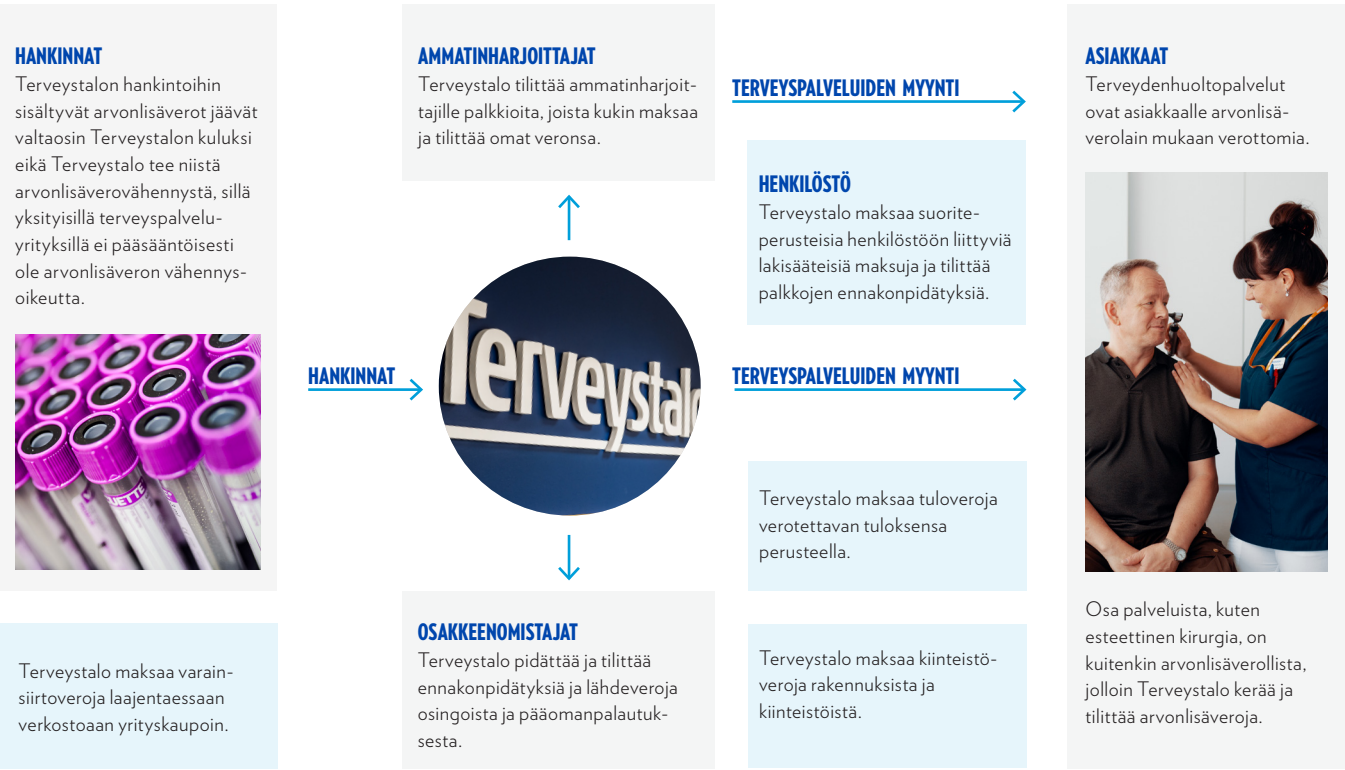
Verojalanjälki kuvaa yrityksen toiminnasta yhteiskunnalle kertyviä verotuloja ja veroluonteisia maksuja. Yllä esitetty verojalanjälki kattaa Terveystalo-konsernin kaikki Suomessa toimivat konserniyhtiöt. Terveystalolla on myös kaksi yrityskaupoissa sille siirtynyttä ulkomaista tytäryhtiötä. Niiden liikevaihdon osuus on kuitenkin toistaiseksi pienimuotoista suhteessa koko konsernin liikevaihtoon, minkä vuoksi yhtiöitä ei ole sisällytetty osaksi verojalanjälkiraportointia. Lue lisää terveystalo.com/verojalanjalki
*Arvonlisävero on yksityisille terveyspalveluyrityksille merkittävä tekijä, sillä niillä ei ole lähtökohtaisesti arvonlisäveron vähennysoikeutta.

TERVEYSTALO MAKSAA VERONSA SUOMEEN

Terveystalon hallituksen hyväksymän verostrategiamme mukaan maksamme, keräämme, tilitämme ja raportoimme meille kuuluvat välilliset ja välittömät verot oikeamääräisenä oikeaan aikaan ja paikkaan eli sinne, missä tulon muodostava taloudellinen toiminta, arvonlisäys ja työ tosiasiallisesti tapahtuvat. Tämä tarkoittaa, että maksamme miltei kaikki veromme Suomeen. Vastuullinen veropolitiikkamme takaa, että toimintamme taloudellinen tulos jakautuu oikeudenmukaisesti keskeisten sidosryhmiemme eli asiakkaidemme, osakkeenomistajiemme sekä kuntien ja valtion hyväksi. Verotuloilla puolestaan rahoitetaan julkisia palveluita ja investointeja, joilla tuetaan valtion valmiuksia, vastuullisuutta ja reagointikykyä.

Julkaisemme vuosittain verojalanjälkemme, joka kuvaa toiminnastamme yhteiskunnalle kertyvien verojen ja veroluonteisten maksujen kokonaissummaa ja jakautumista. Välittömiä verojamme ovat muun muassa tulovero, varainsiirtovero ja kiinteistövero, ja välillisiä verojamme esimerkiksi arvonlisävero. Arvonlisävero on terveydenhuollossa toimiville yrityksille merkittävä tekijä, sillä yksityisillä terveyspalveluyrityksillä ei ole lähtökohtaisesti vähennysoikeutta arvonlisäverollisista hankinnoistaan. Asiakkaalle yksityisen palveluntuottajan myymät terveyden- ja sairaanhoitopalvelut ovat pääsääntöisesti verottomia. Osa palveluista, kuten esteettinen kirurgia, voi kuitenkin olla asiakkaalle arvonlisäverollista, jolloin keräämme ja tilitämme arvonlisäveroja.

VEROT TERVEYSTALON TOIMINNASSA



Kestävää kulutusta ja ilmastotyötä

Olemme sitoutuneet kansainvälisten ilmastokokousten tavoitteisiin hillitä ilmaston lämpenemistä. Pienennämme toiminnastamme syntyviä päästöjä käyttämällä yhä enemmän päästövapaata vihreää sähköä ja suosimalla vähäpäästöisiä ajoneuvoja. Edistämme luonnonvarojen säästämistä ja kestävää käyttöä toimitusketjuissamme vähentämällä muovin käyttöä, kierrättämällä, tehostamalla materiaalinhallintaamme ja vähentämällä pientilaustemme määrää. Vähennämme myös lääkehävikkiä yksiköissämme. Digitaalisilla palveluillamme voimme yhtä aikaa parantaa palvelujen saatavuutta ja vähentää asiakkaiden matka-aikaa sekä matkoista aiheutuvia päästöjä. Vuonna 2020 hankimme sähkösalkkuamme vihreää sähköä ja päivitimme muun muassa hankinta- ja autopolitiikkamme huomioimaan paremmin ympäristönäkökohdat. Uudistetun autopolitiikkamme mukaan kaikkien työsuhdeautojemme tulee jatkossa olla täyssähkö- tai hybridimalleja. Lisäksi laajensimme Muovit kiertoon -projektia kolmeen sairaalayksikköön.

HIILIJALANJÄLKEMME PIENENI KOLMANNEKSELLA

Hiilijalanjälkemme on erityisesti sijoittajien tärkeäksi arvioima ympäristö-näkökohta toiminnassamme. Laskimme vuonna 2019 ensimmäistä kertaa hiilijalanjälkemme ja asetimme kunnianhimoiset pitkän aikavälin tavoitteet hiili-intensiteettimme pienentämiseksi. Toimintamme luonteen vuoksi merkittävä osa päästöistämme syntyy kuitenkin epäsuorasta toiminnastamme. Tämän takia yhtiömme hiilidioksidipäästöintensiteetti on pieni.

Päästöt

Raportoimme toiminnastamme aiheutuvat suorat (scope 1) ja epäsuorat (scope 2) kasvihuonekaasupäästöt GHG Protocol -standardin mukaisesti.

- Scope 1:** kasvihuonekaasupäästöt, jotka aiheutuvat Terveystalon hallinnoimien kiinteistöjen lämmitykseen ja sähköntuotantoon sekä Terveystalon hallinnoimiin kuljetuksiin käytetyn polttoaineen kulutuksesta.
- Scope 2:** kasvihuonekaasupäästöt, jotka aiheutuvat Terveystalon hankkiman sähkön ja Terveystalon hallinnoimissa kiinteistöissä kulutetun kaukolämmön tuotannosta.
- Scope 3:** kasvihuonekaasupäästöt, jotka aiheutuvat Terveystalon henkilöstön työmatkustuksesta ja yhtiön toiminnasta aiheutuvista jätteistä.

Scope 1

Emme pääosin omista tai hallinnoi itse kiinteistöjä, joissa toimimme, joten suorat kasvihuonekaasupäästömme koostuvat pääosin hallinnoimamme autokannan ja kuvantamiskäytössä olevien rekkojemme päästöistä. Omien ja suorassa ohjauksessamme olevien ajojemme päästöt laskettiin poltto-aineenkulutuksen perusteella. Vuonna 2020 Scope 1 CO₂-päästöt olivat yhteensä 287,2 hiilidioksidiekvivalenttitonnia, (tCO₂e) (357,7).

Scope 2

Vuonna 2020 Terveystalon kiinteistöihin hankittiin yhteensä 15 944 (16 219) MWh sähköä. Vuoden 2020 alusta alkaen yhtiön sähkösalkku (kiinteistöihin hankittava sähkö) on CO₂-vapaata vihreää sähköä. Kulutusvuodelle 2020 hankittu CO₂-vapaa sähkö oli 9 934 MWh mikä vastaa noin 62 prosenttia yhtiön sähkönkulutuksesta. Jäljelle jäävän, ei vihreän sähkön osuus oli 6 010 MWh, mikä vastaa 709,2 (1 784,1) hiilidioksidiekvivalenttitonnia, (tCO₂e). Vihreän sähkön käytön ja vähentyneen polttoainekulutuksen ansioista Terveystalon hiilijalanjälki Scope 1 ja 2 päästöjen osalta oli yhteensä 996,4 (2 141,8) tCO₂e ja se pieneni 53 prosenttia vertailukaudesta

TONNIA CO ₂ -EKV	2018	2019	2020
Suorat (scope 1)			
Terveystalon hallinnoimat kuljetukset	334,9	357,7	287,2
Epäsuorat (scope 2)			
Ostettu sähkö (hankintaperusteinen)	2 125,4	1784,1	709,2
Scope 1 ja 2 yhteensä	2 460,3	2141,1	996,4
Epäsuorat (Scope 3)			
Työmatkat	270,5	395,8	39,1
Jätteet	29,7	25,6	30,2

TERVEYSTALON HIILIDIOKSIDIPÄÄSTÖINTENSITEETTI ON PIENI

Toimintamme luonteen vuoksi hiilidioksidipäästöintensiteettimme on pieni. Päästöintensiteettimme (Scope 1 ja 2) vuonna 2020 suhteessa liikevaihtoomme oli 2 g/euro (2 g/euro) ja suhteutettuna työsuhteisen henkilöstömme määrään 0,3 tCO₂ (0,3 tCO₂).

VÄHENNÄMME TYÖMATKUSTUSTA ETÄNEUVOTTELUILLA

Pyrimme välttämään tarpeetonta työhön liittyvää matkustamista muun muassa kannustamalla etäneuvottelujen pitoon aina, kun se on mahdollista. Henkilökuntamme työmatkalentämistä vuonna 2020 kertyi 0,3 (0,9) miljoonaa lentokilometriä, mikä vastaa 37 (115) CO₂e-tonnia. Henkilökuntamme kilometrikorvattuja työmatkoja kertyi yhteensä 1,6 (1,6) miljoonaa kilometriä, mikä vastaa 273,4 (280,8) CO₂e-tonnia. Kannustamme henkilöstöämme valitsemaan vähäpäästöisiä työsuhteajoneuvoja. Konsernimme käyttämät työsuhdeautot ovat päästöarvoltaan keskimäärin 118 (122) g CO₂e/km.

DIGITAALISILLA PALVELUILLA PARANNETAAN HOITON PÄÄSYÄ JA VÄHENNETÄÄN YMPÄRISTÖVAIKUTUKSIA

Digitaalisilla palveluilla voimme yhtä aikaa parantaa palvelujen saatavuutta ja vähentää asiakkaidemme matka-aikaa ja matkoista aiheutuvia päästöjä. Vuonna 2020 moninkertaistimme digitaalisten palvelujemme tarjonnan lähes miljoonaan vastaanottoon, mikä vastasi noin 10 prosenttia kaikista vastaanotoistamme. Kaikista käynneistä jopa 26 prosenttia toteutui etänä, joko digitaalisissa kanavissa tai puhelimitse.

JÄTTEET MINIMIIN JA HYÖTYKÄYTTÖÖN

Tavoitteemme on minimoida sekajätteen synty kaikessa toiminnassamme ja toimittaa mahdollisimman iso osa jätteistämme hyötykäyttöön. Olemme sitoutuneet vähentämään toiminnastamme aiheutuvaa muovijätettä EU:n muovistrategian mukaisesti parantamalla kierrätystämme ja tarkastele-malla toimittajiemme pakkausvaihtoehtoja silloin, kun se on mahdollista. Seuraamme tarkasti myös lääkehävikkiämme, jota pyrimme ehkäisemään varastonhallintaamme tehostamalla. Poikkeuksellinen vuosi haastoi toimin-

nastamme syntyvän jätteen vähentämistavoitteen, sillä koronatestaukseen ja henkilöstön ja asiakkaiden suojaamiseen tarvittavien suojainvarusteiden käyttö kasvoi vuoden aikana yli kymmenkertaiseksi. Toimipisteissämme käytettiin hengityssuojaimia jopa 300 000 kappaletta viikossa. Vaarallisen jätteen kierrätysasteen paranemisen ja muovien kierrätyksen ansiosta sekajätteemme määrä pysyi liikevaihtoon suhteutettuna vertailukauden tasolla huolimatta suojainten käytön määrän moninkertaistumisesta toiminnassamme.

TONNIA	2018	2019	2020
Tietosuojamateriaali	101	122	106
Sekajäte	58	50	59
Vaarallinen jäte	19	23	22
Pahvi	22	24	28
Keräyspaperi	13	13	13
Jätteet yhteensä	212	232	276

Raporttimme perusta

Tämä raportti on tehty GRI Core -tason mukaisesti. Tässä osiossa kerromme raportointia koskevista periaatteista ja rajouksista. Osio sisältää myös GRI-indeksin.



Raportointiperiaatteet

Tämä on toinen Global Reporting Initiativen (GRI) mukainen raporttimme. Siirryimme raportoimaan vastuullisuudesta GRI:n mukaisesti vastataksemme entistä paremmin sidosryhmiemme odotuksiin ja selkeyttääksemme kannaltamme olennaisten vastuullisuusteemojen raportointia. Raportti on tehty GRI Core -tason mukaisesti.

RAPORTOINTIKAUSI, SOVELTAMISALA JA RAJAUKSET

Tämä raportti kattaa toimintamme kalenterivuodelta 2020. Raportoimme toiminnastamme vuosittain. Eettiset ohjeemme ja toimintaperiaatteemme koskevat oman toimintamme lisäksi myös Terveystalossa toimivia itsenäisiä ammatinharjoittajia. Lisäksi edellytämme toimittajiltamme hankinnan eettisten ohjeiden (Supplier Code of Conduct) hyväksymistä. Raportti ei kata muilta osin ulkoistusliiketoimintaamme, integroimattomia yrityskaupakohteitamme, itsenäisiä tytäryhtiöitämme eikä toimittajiamme, ellei toisin erikseen ole todettu. Raportissa kuvaamme edistymistämme keskeisissä tavoitteissamme ja sitoumuksissamme, jotka perustuvat olennaisimpiin vastuullisuusaiheisiimme. Vastuullisuuden olennaisuusarvio päivitettiin 2019.

TIETOJEN LAAJUUS JA MENETELMÄT

Ellei toisin mainita, tässä raportissa esitetyt suoritustiedot kattavat toiminnot, jotka on integroitu kokonaan Terveystaloon ja jotka toimivat kiinteästi osana Terveystalon verkostoa. Henkilöstöä ja ympäristöä koskevat osiot kattavat Terveystalon henkilöstön ja toiminnan, pois lukien integroimattomat yritys-kaupakohteet ja itsenäiset tytäryhtiöt. Noudatamme GHG:n vaatimuksia päästöraportoinnissa.

Raporttia ei ole varmennettu.

OTA MEIHIN YHTEYTTÄ

Toivomme lukijoiden pitävän tätä raporttia mielenkiintoisena ja informatiivisena, ja otamme mielellämme vastaan palautetta ja kysymyksiä.

Lisätietoja antaa:
Kati Kaksonen
Viestintäjohtaja
Puh. +358 10 345 2034
kati.kaksonen@terveystalo.com

GRI-indeksi

TUNNUS	SISÄLTÖ	SIJAINTI	KOMMENTTI
ORGANISAATIO			
102-1	Raportoivan organisaation nimi	Etukansi	
102-2	Toimialat, brändit, tuotteet ja palvelut	Terveystalo lyhyesti s. 4	
102-3	Organisaation pääkonttorin sijainti	https://www.terveystalo.com/fi/Yritystietoa/Yhteystiedot/	
102-4	Toimintamaat	Terveystalo lyhyesti s. 4	
102-5	Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto	Terveystalo lyhyesti s. 4	
102-6	Markkina-alueet, toimialat	Terveystalo lyhyesti s. 4	
102-7	Raportoivan organisaation koko	Terveystalo lyhyesti s. 4	
102-8	Tietoa palkansaajista ja muista työntekijöistä	Vastuullista työtä s. 26–27	
102-9	Toimitusketju	Eettistä liiketoimintaa s. 24–25	
102-10	Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa	Toimitusjohtajan katsaus s. 5	
102-11	Varovaisuusperiaatteen soveltaminen	GRI-indeksi	Terveystalo soveltaa varovaisuusperiaatetta
102-12	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	Vastuullisuuden johtamistapa s. 16–17, Terveystalo mukana kestävän kehityksen tavoitteiden toteuttamisessa s. 13	
102-13	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	Vastuullisuuden johtamistapa s. 16–17	
STRATEGIA			
102-14	Toimitusjohtajan katsaus	Toimitusjohtajan katsaus s. 5	
LIIKETOIMINNAN EETTISYYS			
102-16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	Eettistä liiketoimintaa s. 24–25	
102-17	Epäiltyjen väärinkäytösten ilmoittaminen	Eettistä liiketoimintaa s. 24–25	

TUNNUS	SISÄLTÖ	SIJAINTI	KOMMENTTI
HALLINTO			
102-18	Hallintorakenne	Hallinnointi, alk. s. 24 (Vuosikertomus)	
SIDOSRYHMÄVUOROVAIKUTUS			
102-40	Luettelo organisaation sidosryhmistä	Sidosryhmävuorovaikutus s. 14	
102-41	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	GRI-indeksi	Terveystalo kunnioittaa henkilöstönsä oikeutta järjestäytyä. Koko henkilöstöstämme 100 % kuuluu työehtosopimusten piiriin ylempiä toimihenkilöitä lukuun ottamatta.
102-42	Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet	Sidosryhmävuorovaikutus s. 14	
102-43	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	Sidosryhmävuorovaikutus s. 14	
102-44	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	Sidosryhmävuorovaikutus s. 14	
RAPORTOINTIKÄYTÄNTÖ			
102-45	Konsernitilinpäätökseen sisältyvät yhtiöt	Konsolidointiperiaatteet s. 72 (Vuosikertomus)	
102-46	Raportin sisällön ja laskentarakojen määrittely	Raportointiperiaatteet s. 36	
102-47	Olennaiset aiheet	Vastuullisuus Terveystalossa s. 10	
102-48	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	Raportointiperiaatteet s. 36	
102-49	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja aiheiden vaikuttavuudessa	Raportointiperiaatteet s. 36	
102-50	Raportointijakso	Raportointiperiaatteet s. 36	
102-51	Edellisen raportin päiväys	https://www.terveystalo.com/fi/Sijoittajat/Taloustietoa/Raportit-ja-esitykset/	28.2.2019
102-52	Raportin julkaisutiheys	Raportointiperiaatteet s. 36	
102-53	Yhteystiedot, joista kysyä raporttiin liittyviä lisätietoja	Raportointiperiaatteet s. 36	
102-54	GRI-standardien mukainen raportoinnin kattavuus	Raportointiperiaatteet s. 36	
102-55	GRI-sisällysluettelo	GRI-indeksi s. 37	
102-56	Raportoinnin varmennus	Raportointiperiaatteet s. 36	

TUNNUS	SISÄLTÖ	SIJAINTI	KOMMENTTI
OLENNAINEN AIHEEMME: TERVEYTTÄ JA HYVINVOINTIA			
103-1	Olennaisia aiheita koskevat laskentarajat	Vastuullisuuden johtamistapa s. 16–17	
103-2	Johtamistapa ja sen osa-alueet	Vastuullisuuden johtamistapa s. 16–17	
103-3	Johtamistavan arviointi	Vastuullisuuden johtamistapa s. 16–17	
Oma indikaattori	Laatuindeksi: korkea lääketieteellinen ja kokemuksellinen laatu, hoidon saatavuus ja ennaltaehkäisevä hoito	Tavoitteet ja saavutukset s. 12, Terveyttä ja hyvinvointia s. 22–23	
418-1	Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen hävittämiseen liittyvät valitukset	GRI-indeksi	Ei valituksia tai tiedon häviämisiä vuonna 2020.
OLENNAINEN AIHEEMME: EETTISTÄ LIIKETOIMINTAA			
103-1	Olennaisia aiheita koskevat laskentarajat	Vastuullisuuden johtamistapa s. 16–17	
103-2	Johtamistapa ja sen osa-alueet	Vastuullisuuden johtamistapa s. 16–17	
103-3	Johtamistavan arviointi	Vastuullisuuden johtamistapa s. 16–17	
102-16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	Eettistä liiketoimintaa s. 24–25	
102-17	Epäiltyjen väärinkäytösten ilmoittaminen	Eettistä liiketoimintaa s. 24–25	

TUNNUS	SISÄLTÖ	SIJAINTI	KOMMENTTI
OLENNAINEN AIHEEMME: VASTUULLISTA TYÖTÄ			
103-1	Olennaisia aiheita koskevat laskentarajat	Vastuullisuuden johtamistapa s. 16–17	
103-2	Johtamistapa ja sen osa-alueet	Vastuullisuuden johtamistapa s. 16–17	
103-3	Johtamistavan arviointi	Vastuullisuuden johtamistapa s. 16–17	
403-1	Työterveyden ja -turvallisuuden johtaminen	Vastuullisuuden johtamistapa s. 16–17, Vastuullista työtä s. 26	
403-2	Työterveysriskien tunnistaminen, riskien arviointi ja tapausten tutkinta	Vastuullista työtä s. 26–27	
403-3	Työterveyshuolto	Vastuullista työtä s. 26–27	
403-4	Työntekijöiden osallistuminen työterveyspalvelujen kehittämiseen	Vastuullista työtä s. 26–27	
403-5	Työntekijöiden koulutus työterveyteen ja -turvallisuuteen	Vastuullista työtä s. 26–27	
403-6	Työntekijöiden terveyden edistäminen	Vastuullista työtä s. 26–27	
403-7	Liikesuhteiden kautta vaikuttavien työterveys ja -turvallisuusriskien välttäminen ja vähentäminen	Terveyttä ja hyvinvointia s. 22–23	
403-8	Työterveyden piirissä olevat työntekijät	GRI-indeksi, Vastuullista työtä s. 26–27	Terveystalossa työskentelevät itsenäiset ammatinharjoittajat eivät kuulu työterveyshuollon piiriin.
403-9	Työhön liittyvät tapaturmat ja vammat	GRI-indeksi	Tyypillisiä tapaturmia Terveystalon työntekijöille ovat pistotapahtumat sekä liukastumiset. Laskemme tapaturmaintensiteetin miljoonaa tuntia kohden. Luku ei sisällä ammatinharjoittajia. Minimoimme riskejä noudattamalla turvallisuuden ja laadun johtamisen prosesseja ja ohjeistuksia. Lue lisää Johtamistapa-taulukostamme s. 16–17.
Oma indikaattori	Suositeltavan hyvä työntekopaikka	Tavoitteet ja saavutukset s. 12	
OLENNAINEN AIHEEMME: KESTÄVÄÄ TALOUDELLISTA KASVUA			
103-1	Olennaisia aiheita koskevat laskentarajat	Vastuullisuuden johtamistapa s. 16–17	
103-2	Johtamistapa ja sen osa-alueet	Vastuullisuuden johtamistapa s. 16–17	
103-3	Johtamistavan arviointi	Vastuullisuuden johtamistapa s. 16–17	
201-1	Suoran taloudellisen arvon tuottaminen ja jakaminen	Kestävää taloudellista kasvua s. 30–31	
207-1	Verolinjaukset	Kestävää taloudellista kasvua s. 30–31	
308-1	Uudet toimittajat, jotka seulottiin ympäristökriteereillä	GRI-indeksi	Hankintaperiaattemme sisältävät vaatimuksia ympäristövastuun toteutumisesta.
414-1	Tavarantoimittajat, jotka on seulottu sosiaaliseen vastuuseen liittyvien kriteerien mukaisesti	GRI-indeksi	Hankintaperiaattemme sisältävät vaatimuksia sosiaalisen vastuun toteutumisesta.

TUNNUS	SISÄLTÖ	SIJAINTI	KOMMENTTI
OLENNAINEN AIHEEMME: KESTÄVÄÄ KULUTUSTA JA ILMASTOTYÖTÄ			
103-1	Olennaisia aiheita koskevat laskentarajat	Vastuullisuuden johtamistapa s. 16–17	
103-2	Johtamistapa ja sen osa-alueet	Vastuullisuuden johtamistapa s. 16–17	
103-3	Johtamistavan arviointi	Vastuullisuuden johtamistapa s. 16–17	
301-1	Käytetyt materiaalit painon tai määrän mukaan	Kestävää kulutusta ja ilmastotyötä s. 32–33	
305-1	Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 1)	Kestävää kulutusta ja ilmastotyötä s. 32–33	
305-2	Epäsuoran energian kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 2)	Kestävää kulutusta ja ilmastotyötä s. 32–33	
305-4	Kasvihuonekaasujen päästöintensiteetti	Kestävää kulutusta ja ilmastotyötä s. 32–33	
306-2	Jätteen merkittävien vaikutusten hallinta	Kestävää kulutusta ja ilmastotyötä s. 32–33	

TERVEYSTALO OYJ

Jaakonkatu 3 B, 3. krs
00100 Helsinki

Vaihde: 030 633 11
www.terveystalo.com

