

TERVEYSTALO

VASTUULLISUUSRAPORTTI 2019



SISÄLTÖ

VUOSI 2019

Terveystalo lyhyesti	6
Toimitusjohtajan katsaus	7
Vuoden 2019 kohokohdat ja haasteet	8

VASTUULLISUUDEN TOTEUTUMINEN TERVEYSTALOSSA

Vastuullisuus Terveystalossa	12
Tavoitteet ja saavutukset.....	14
Sidosryhmävuorovaikutus	15
Sidosryhmien puheenvuoro.....	16
Arvot ja eettiset toimintaperiaatteet	17
Vastuullisuuden johtamistapa	18

MEILLE TÄRKEIMMÄT AIHEET

Luomme positiivisia taloudellisia vaikutuksia	22
Henkilöstömme voi hyvin ja onnistuu työssään	24
Kulutamme ja tuotamme palveluita kestävästi sekä toimimme ilmastomuutosta vastaan.....	28
Asiakkaittemme terveys ja hyvinvointi ohjaavat koko toimintaamme	30

RAPORTTIMME PERUSTA

Raportointiperiaatteet.....	34
GRI-indeksi.....	35

NÄIN KÄYTÄT VASTUULLISUUS-RAPORTTIAMME

Tämä on ensimmäinen Terveystalon julkaisema vastuullisuusraportti, johon 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. Terveystalon laatutyön tuloksista raportoidaan lisäksi yhtiön [laatukirjassa](#).



VUOSI 2019

Vuonna 2019 edistimme yritysvastuutyötämme monella osa-alueella. Asiakassuositteluindeksimme parani entisestään kaikkien aikojen korkeimmalle tasolle. Julkaisimme ensimmäisenä alan toimijana Suomessa hiilijalanjälkemme ja vastuullisuutemme arvioitiin toimialan parhaimmistoon. Solmimme uuden rahoitussopimuksen vastuullisuustyötämme kirittämään ja uudistimme lisäksi eettiset ohjeemme. Laadimme ja julkaisimme myös verostrategiamme.



TERVEYSTALO LYHYESTI

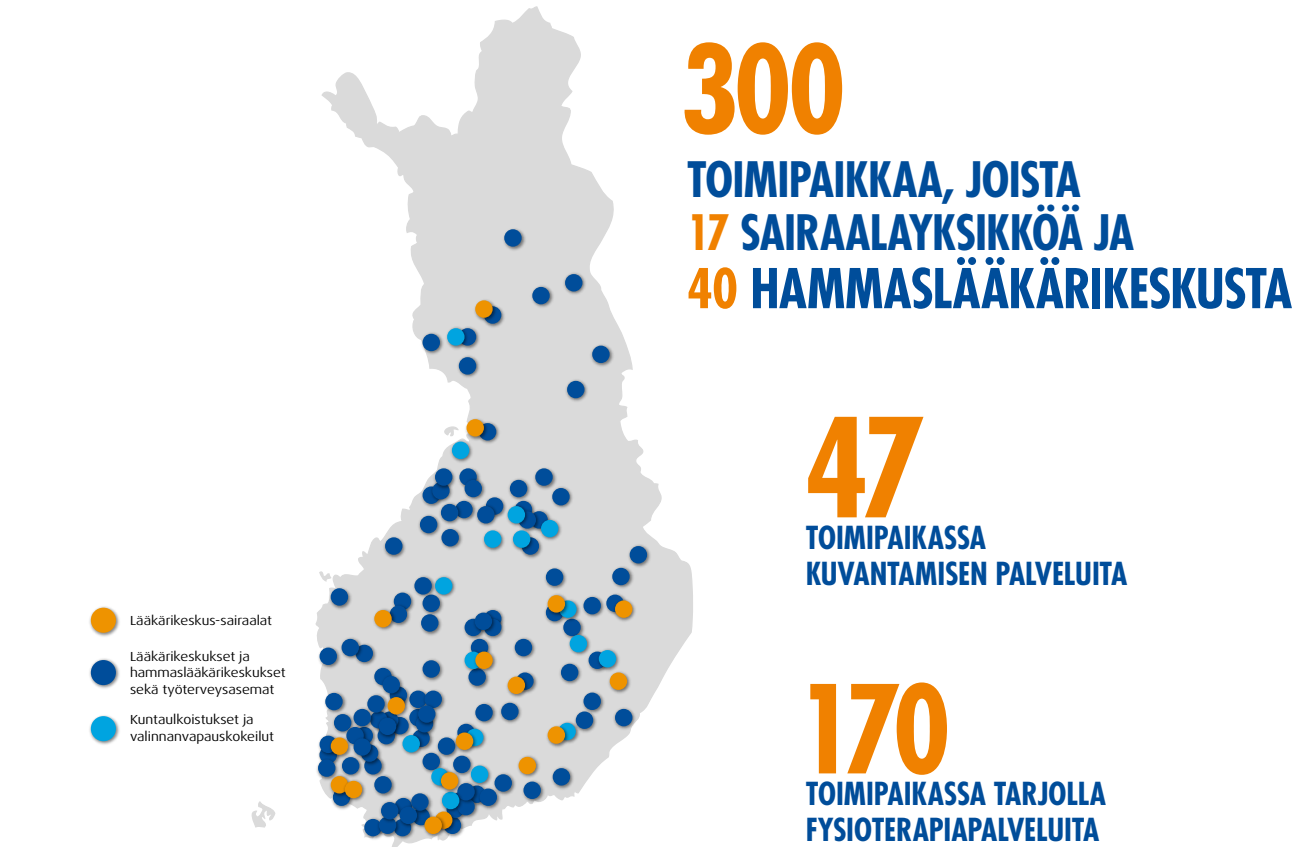
Terveystalo on Helsingin pörssissä listattu julkinen osakeyhtiö, jolla on vahva suomalainen omistus. Terveystalo on liikevaihдолtaan ja verkostoltaan Suomen suurin yksityinen terveystaloyritys. Yhtiö tarjoaa monipuolisia perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palveluja yritys- ja yksityisasiakkaille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

PALVELUTARJOAMA

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

TERVEYSTALON DIGITAALISTEN PALVELUIDEN KÄYTTÄJÄMÄÄRIÄ 31.12.2019

YLI 4,7 MILJOONAA HENKILÖÄ SÄHKÖISESSÄ POTILASTIETOKANNASSA	188 000 OMA SUUNNITELMAA
NOIN 800 000 KÄYTTÄJÄÄ OMA TERVEYS -VERKKOPALVELUSSA	YLI 150 000 ETÄVASTAANOTTOA VUONNA 2019



TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS: YRITYSVASTUU NÄKYY JOKAPÄIVÄISESSÄ TOIMINNASSAMME

Yrityksillä on vastuita paitsi omistajilleen myös työntekijöille, ympäröivälle yhteiskunnalle ja ympäristölle. Vastuullinen toiminta on keskeinen arvo Terveystalon toiminnassa ja haluamme toiminnallamme paitsi luoda taloudellista lisäarvoa koko yhteiskunnalle, myös edistää asiakkaidemme ja henkilöstömme terveyttä ja hyvinvointia. Ilmastomuutos vaatii toimia meiltä kaikilta. Me Terveystalossa kannamme vastuumme ympäristöstä tuottamalla palvelumme kestävästi ja toimimalla ilmastomuutosta vastaan.

Laatu ja yritysvastuu ovat strategiamme keskiössä ja haluamme niiden näkyvän kaikessa toiminnassamme. Vastuullisuustyötämme ohjaavat Terveystalon eettiset periaatteet, lääketieteellisen, toiminnallisen ja kokemuksellisen laadun jatkuvaan kehittämisen tähtäävä laatutyömme sekä sidosryhmien olennaisiksi nostamat vastuullisuusteemat. Vastuullisuusteemoissa korostuvat erityisesti hoidon laatu ja vaikuttavuus, potilasturvallisuus ja tietosuoja, korkeatasoinen palvelu sekä henkilöstön hyvinvointi työssä.

Vuonna 2019 edistimme yritysvastuutyötämme monella osa-alueella. Uudistimme Terveystalon eettiset ohjeet joissa on huomioitu paremmin Terveystalolle olennaiset vastuullisuusaiheet, arvot ja liiketoiminnan ominaispiirteet. Raportoimme tänä vuonna myös hiilijalanjäljestämme uutena vastuullisuusnäkökulmana. Päätimme lisäksi edelleen kirittää vastuullisuustyötämme; sovimme 410 miljoonan euron lainarahoituksesta, jonka korkomarginaali huomioi Terveystalon onnistumisen vastuullisuustavoitteissaan. Järjestely on tärkeä askel siinä, kuinka yritysvastuu sovitetaan yhteen Terveystalon liiketoiminta- ja rahoitusstrategian kanssa.

Terveystalo on tehnyt viime vuosina useita suuria yrityskauppoja ja vuonna 2019 Terveystalon organisaatio kasvoi jälleen merkittävästi Attendon Suomen Terveystaloyritysten kaupan myötä. Yritysidegreetiot haastavat henkilöstön jaksamista, mikä heijastui myös vastuullisuustuloksiin. Huomiomme nämä kehityskohteet rakentaessamme alan vahvinta työyhteisöä. Toimitusketjussamme ei tapahtunut merkittäviä muutoksia vuoden aikana.

Tämä on ensimmäinen GRI:n mukainen vastuullisuusraporttimme jossa kerromme vastuullisuustyömme edistymisestä. Kehitämme myös jatkuvasti toimintamme lääketieteellistä, kokemuksellista ja toiminnallista laatua sekä hoidon lääketieteellistä vaikuttavuutta. Julkaisemme toimialamme edelläkävijänä laatutyömme tuloksia vuosittain julkaistavassa Laatukirjassa. Pyrimme jatkossakin ohjaamaan toimialan kehitystä kohti yksilökeskeisempää, ennalta ehkäisevää hoitoa ja edistämään läpinäkyvyyttä ja hoidon laadun vertailtavuutta.

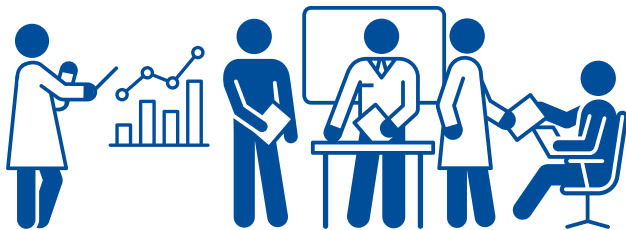
Vastuullinen liiketoiminta on myös taloudellisesti tuottavaa ja kestävää liiketoimintaa. Olen ylpeä tekemästämmestä työstä laadun ja yritysvastuun saralla. Pyrimme vieläkin parempaan tulevana vuosina.

Lämpimin terveisin,

Ville Iho
toimitusjohtaja
Terveystalo

VUODEN 2019 KOHOKOHDAT JA HAASTEET

Vuonna 2019 asiakassuositteluindeksimme parani entisestään kaikkien aikojen korkeimmalle tasolle. Julkaisimme ensimmäisenä alan toimijana Suomessa hiilijalanjälkemme ja vastuullisuutemme arvioitiin toimialan parhaimmistoon. Solmimme uuden rahoitussopimuksen vastuullisuustyötämme kirittämään ja uudistimme lisäksi eettiset ohjeemme.



ASIAKASTYYTYVÄISYYS ENNÄTYSTASOLLA, HIILIJALANJÄLKI UUTENA YMPÄRISTÖNÄKÖKOHTANA

1 ASIAKASSUOSITTELUINDEKSI NPS PARANTUI KAIKILLA MITTAUSALUEILLA

Tavoitteemme on tarjota tehokas ja sujuva, mutta samalla inhimillinen ja empaattinen palvelukokemus. Tärkeimpänä asiakastyytyväisyyttä kuvaavana mittarina käytämme asiakassuosittelu- eli NPS-indeksiä (Net Promoter Score). Indeksini parantamiseksi tehty työmme on kantanut hedelmää: Vastaanottojen NPS parani entisestään korkealta tasolta kaikkien aikojen ennätykseen ja oli 72,5 (70,9 vuonna 2018). Sairaalapalveluiden NPS pysyi erittäin korkeana ja oli 89,2 (91 vuonna 2018) Hyvä asiakaskokemus edellyttää jatkuvaa kehitystyötä, ja teemme lujasti töitä vahvistaaksemme palvelukulttuuriamme entisestään.

[+ LUE LISÄÄ SIVULTA 30](#)

HIILIJALANJÄLKI UUTENA YMPÄRISTÖNÄKÖKOHTANA

2 Hiilijalanjälki on erityisesti sijoittajien tärkeäksi arvioima ympäristönäkökohta Terveystalon toiminnassa. Laskimme vuonna 2019 hiilijalanjälkemme ensimmäisenä alan toimijana Suomessa. Hiilijalanjälkimalli mahdollistaa vähennystavoitteiden seurannan ja toteutumisen pitkällä aikavälillä.

[+ LUE LISÄÄ SIVULTA 28](#)

3 JULKAISIMME VEROSTRATEGIAMME

Vastauksena Finnwatchin toukokuussa 2019 julkaisemaan sote-yritysten verovastuullisuutta koskevaan raporttiin ja siitä seuranneeseen keskusteluun julkaisimme verostrategiamme, joka pohjautuu Terveystalon arvoihin ja liiketoimintastrategiaan. Vastuullinen veropolitiikka lisää toimintamme läpinäkyvyyttä ja vaikuttavuutta, ja on siten keskeisten sidosryhmiemme – asiakkaiden, osakkeenomistajien, kuntien ja valtion – eduksi. Terveystalo julkaisee vuosittain myös veroalanjäljen.

[+ LUE LISÄÄ SIVULTA 22](#)

4 VASTUULLISUUTEMME ARVIOITIIN TOIMIALAN PARHAIMMISTOON

Terveystalolle myönnettiin ensimmäisenä suomalaisena terveyspalveluyrityksenä ISS ESG Prime -vastuullisuusluokitus. Se tarkoittaa, että täytämme ISS ESG:n korkeat vastuullisuusvaatimukset toimialallamme ja kuulumme ISS ESG Prime -vastuullisuusluokituksen globaalisti parhaaseen 10 prosenttiin. Saimme keskiarvoa paremmat arvosanat erityisesti laadusta, potilasturvallisuudesta, työntekijäsuhteista ja työympäristöstä.

HAASTAMME ITSEMME JATKUVAAN KEHITTÄMISEEN

1 UUSI RAHOITUSSOPIMUS KIRITTÄÄ VASTUULLISUUSTYÖTÄ

Kiinnostus vastuullisuusasioihin on lisääntynyt viime vuosina, ja vastuullisuuteen sidottu rahoitus on Euroopassa voimakkaassa kasvussa. Terveystalo sopi marraskuussa 410 miljoonan euron lainarahoituksesta, jonka korkomarginaali huomioi sen, miten saavutamme asiakastyytyväisyydelle, henkilöstön työtyytyväisyydelle ja hyvinvoinnille sekä sekajätteen vähentämiselle asetetut vastuullisuustavoitteet. Nämä tavoitteet ovat:

- Parantaa sekä työntekijöiden että yksityisten ammatinharjoittajien työtyytyväisyyttä ja työhyvinvointia, joka mitataan työntekijöiden suositteluindeksi eNPS:n avulla.
- Parantaa asiakassuositteluindeksi NPS:ää jo korkealta tasolta entisestään
- Vähentää toiminnasta syntyvää sekajätettä edistämällä kierrätystä ja materiaalitehokkuutta

Henkilöstön ja ammatinharjoittajien työtyytyväisyys ja hyvinvointi on ensiarvoisen tärkeää hoidon korkean laadun ja erinomaisen palvelukokemuksen takaamiseksi. Asiakassuositteluindeksi niin ikään mittaa onnistumistamme avaintehtävässämme eli asiakkaiden hyvinvoinnin edistämässä ja sairauksien ennaltaehkäisyssä ja hoidossa. Materiaalitehokkuus ja jätteiden kierrätys on keskeisten sidosryhmien tärkeäksi arvioima ympäristönäkökohta, ja Terveystalo haluaa olla alansa edelläkävijä myös materiaalitehokkuuden edistämässä.

2 UUDISTIMME EETTISET OHJEEMME JA SEURAAMME NIIDEN JALKAUTUSTA

Julkaisimme uudistetut eettiset ohjeet joulukuussa 2019. Uudistuksen tavoitteena oli selkeyttää eettisiä ohjeita Terveystalolle olennaisten vastuullisuusteemojen pohjalta. Eettiset ohjeet luovat päivittäisen toimintamme perustan: ne auttavat meitä varmistamaan, että toimimme arvojemme, lakien ja sisäisten ohjeistustemme mukaisesti. Ohjeet heijastavat myös yhtiön keskeisille sidosryhmille antamia sitoumuksia. Tärkeä osa oikein toimimisen kulttuuriamme on, että jokainen Terveystalon nimissä toimiva henkilö kokee voivansa tuoda esiin huolenaiheensa ja voivansa luottaa siihen, että Terveystalo ryhtyy asianmukaisiin toimiin eettisten ohjeiden vastaisen toiminnan selvittämiseksi. Eettisten ohjeiden uudistaminen pohjautui toimintaamme ohjaaville arvoille, joita ovat osaaminen ja välittäminen. Pyrimme aktiivisella sisäisellä viestinnällä ja koulutuksella edistämään ohjeiden tehokasta juurtumista osaksi koko organisaation päivittäistä toimintaa.

VASTUULLISUUDEN TOTEUTUMINEN TERVEYSTALOSSA

Vastuullisuustyötämme ohjaavat yhtiön eettiset periaatteet, lääketieteellisen, toiminnallisen ja kokemuksellisen laadun jatkuvaan kehittämisen tähtäävä laatutyömme sekä sidosryhmien olennaisiksi nostamat vastuullisuusteemat. Seuraamme vastuullisuustyömme tuloksia säännöllisesti.



VASTUULLISUUS TERVEYSTALOSSA

Määrittelimme vuonna 2019 vastuullisuuden olennaiset aiheet yhdessä keskeisten sidosryhmien edustajien kanssa. Olennaisuusanalyysi muodostaa pohjan vastuullisuustyölle ja -viestinnälle sekä niiden kehittämiselle. Olennaisuusanalyysin pohjalta myös tarkastelimme tarkemmin ESG-sijoittajien näkemyksiä eri vastuullisuusaiheista.

OLENNAISUUSANALYYSI VASTUULLISUUSTYÖN PERUSTANA

Määrittelimme vuonna 2019 vastuullisuuden olennaiset aiheet yhdessä keskeisten sidosryhmien edustajien kanssa. Olennaisuusanalyysin taustatyönä kumppanimme Miltton kartoitti toimialan globaalin parhaimmiston. Vastuullisuusprioriteettien tunnistamiseksi yhtiön näkökulmasta toteutimme valikoitujen Terveystalon asiantuntijoiden kanssa työpajan. Työpajan jälkeen tuloksia vahvistettiin asiantuntijoille kohdennetulla kyselyllä, jonka pohjalta toteutimme sidosryhmäkyselyn verkossa. Saimme sidosryhmäkyselyyn yhteensä 196 vastausta. Erityisesti henkilöstö ja Terveystalon ammatinharjoittajat olivat kyselyssä vahvasti edustettuna. Muita edustettuja sidosryhmiä olivat omistajat ja sijoittajat, media ja toimialan organisaatiot. Verkkokyselyn lisäksi haastattelimme keskeisten sidosryhmien edustajia kumppanimme Miltonin avulla. Olennaisiksi määriteltujen vastuullisuusteemojen tärkeysjärjestys oli pääosin sama riippumatta sidosryhmäpainotuksesta.

KRIITTISET VASTUULLISUUSTEEMAT LIITTYVÄT KIINTEÄSTI TERVEYSTALON YDINTEHTÄVÄÄN

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

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

DIGITALISAATIO SYNNYTTÄÄ RISKEJÄ JA MAHDOLLISUUKSIA

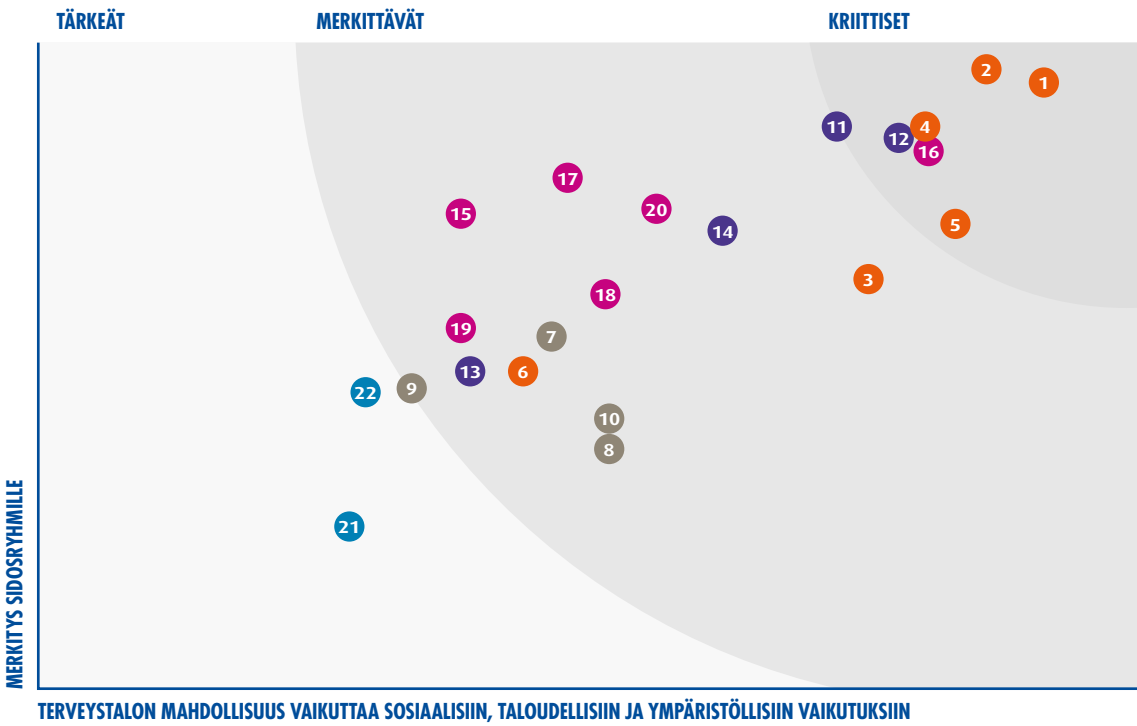
Olennaisuusanalyysissa nousi esille kaksi selvää riippuvuussuhdetta: Henkilöstön hyvinvoinnin linkittyminen potilaiden hyvinvointiin tuli esille sekä asiakkaiden että omistajien vastauksissa. Suurimmat riskit ja mahdollisuudet liittyvät niin ikään kaikkien sidosryhmien mukaan samaan aikaan tietoturvaan sekä digitalisaation hyödyntämiseen.

Olennaiseksi tunnistettujen aiheiden pohjalta olemme jakaneet tämän vastuullisuusraportin viiteen osaan:

- Toimimme eettisesti
- Asiakkaidemme terveys ja hyvinvointi ohjaavat koko toimintaamme
- Henkilöstömme voi hyvin ja onnistuu työssään
- Luomme positiivisia taloudellisia vaikutuksia
- Kulutamme ja tuotamme palveluitamme kestävästi sekä toimimme ilmastonmuutosta vastaan.

Lääketieteellinen laatu on Terveystalolle niin merkittävä teema, että käsittelemme aihetta laajemmin erillisessä julkaisussa, [Laatukirjassa](#).

OLENNAISUUSANALYYSI



Asiakkaittemme terveys ja hyvinvointi ohjaavat koko toimintaamme

- 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

Luomme positiivisia taloudellisia vaikutuksia

- 7 Vastuullinen veropolitiikka ja veronmaksu
- 8 Taloudellisen lisäarvon tuottaminen yhteiskunnalle ja omistajille
- 9 Vastuulliset hankintakäytännöt ja hankintojen kotimaisuusaste
- 10 Työpaikkojen luominen valtakunnallisesti

Henkilöstömme voi hyvin ja onnistuu työssään

- 11 Henkilöstön hyvinvointi työssä
- 12 Työturvallisuuden takaaminen
- 13 Työntekijöiden monimuotoisuus
- 14 Henkilöstön kehittäminen

Toimimme eettisesti

- 15 Korruption ja lahjonnan torjunta
- 16 Tietosuoja ja tietoturvan varmistaminen
- 17 Ihmisoikeuksien kunnioittaminen
- 18 Vastuullinen markkinointi
- 19 Vastuullinen tekoälyn käyttö
- 20 Reilut kilpailun noudattaminen

Kulutamme ja tuotamme palveluita kestävästi sekä toimimme ilmastonmuutosta vastaan

- 21 Hiilijalanjäljen pienentäminen
- 22 Materiaalitehokkuus ja jätteiden kierrätys

TAVOITTEET JA SAAVUTUKSET

Olemme koonneet tähän taulukkoon Terveystalon yritys vastuun keskeiset aiheet, tavoitteet ja saavutukset vuodelta 2019.

PYRKIMYS	MITATTAVA TAVOITE	MITTARI	VUOSI 2018	VUOSI 2019	TAVOITTEEN TILANNE
TOIMIMME EETTISESTI					
Compliance-koulutuksen suorittaneet henkilöt	100 % työntekijöistämme on suorittanut Compliance-koulutuksen	Koulutuksen suorittaneiden työntekijöiden %-osuus kaikista työntekijöistä		Päivitetyt eettiset ohjeet julkaistiin joulukuussa 2019, koulutukset ja seuranta käynnistyvät alkuvuodesta 2020	n/a
Vastuullisen hankinnan periaatteet hyväksyneet toimittajat	100 % toimittajistamme on hyväksynyt vastuullisen hankinnan periaatteet	Vastuullisen hankinnan periaatteet hyväksyneiden toimittajien %-osuus kaikista toimittajista	Hankinnan eettiset periaatteet julkaistiin loppuvuonna 2018	Toimittajista, jotka muodostavat 80 % kokonaishankinnoista n. 60 % on hyväksynyt hankinnan eettiset periaatteet	
ASIAKKAITTEMME TEREVEYS JA HYVINVOINTI OHJAAVAT KOKO TOIMINTAAMME					
Suosittelavan hyvä palvelukokemus	2019: vastaanottopalveluiden NPS 73 % tai yli	Vastaanotto-palveluiden NPS	70,9	72,5	
Lääketieteellinen laatu	Lääketieteellinen laatu on meille niin merkittävä kysymys, että käsittelemme aihetta laajemmin omassa julkaisussaan. Lue lisää Laatu kirjasta				
HENKILÖSTÖMME VOI HYVIN JA ONNISTUU TYÖSSÄÄN					
Työturvallisuus	Tapaturmataajuus alle alan keskiarvon, joka on 39	Tapaturmataajuus	26	25	
Hyvinvoiva henkilöstö	Yli 90 % työntekijöistä on tyytyväisiä Terveystaloon työpaikkana	Työtyytyväisyys	92,7 %	88 %	
Suosittelavan hyvä työntekopaikka	Henkilöstön suositelluindeksin, eNPS:n, parantaminen hyvälle tasolle	eNPS	N/A	9 (keskitasoa)	
LUOMME POSITIIVISIA TALOUDELLISIA VAIKUTUKSIA					
Verojalanjälki	Kerromme avoimesti verojalanjälkitietomme vuosittain	Maksetut verot	93,4 Milj. Eur.	149,3 Milj. Eur.	
Liikevaihdon kasvu	6–8 % vuotuinen kasvu. Pitkällä aikavälillä tavoitteeseen päästään orgaanisen kasvun ja verkoston ja liiketoiminnan osa-alueiden täydentämiseen tähtäävien yritysostojen avulla.	Liikevaihdon kasvu, %	8 %	38,4 % (Ml. Attendo Terveys-palvelut)	
Työllistämämme ihmiset	Luomme työtä Suomessa	Maksetut palkat ja palkkiot	163,2 Milj. Eur.	261,2 Milj. Eur.	
KULUTAMME JA TUOTAMME PALVELUITA KESTÄVÄSTI SEKÄ TOIMIMME ILMASTONMUUTOSTA VASTAAN					
Hiilijalanjäljen pienentäminen	40 % vähennys 2030 mennessä	Suorat (scope 1) ja epäsuorat (scope 2) kasvihuonekaasujen päästöt	2 460 (tCO2e)	2 223 (tCO2e)	n/a
Materiaali-tehokkuus ja jätteiden kierrätys	Sekajäteintensiteetin vuosittainen pienentäminen	Sekajäteintensiteetti (sekajätteen määrä [tonnia] suhteessa liikevaihtoon [100 milj.])	7,79	4,85	

SIDOSRYHMÄVUOROVAIKUTUS

Terveystalolla on yhteiskunnallinen rooli ja siksi lukuisia sidosryhmiä, joiden kanssa käymme aktiivista vuoropuhelua. Terveystalon keskeisiä sidosryhmiä ovat asiakkaiden, henkilöstön, ammatinharjoittajien ja omistajien lisäksi viranomaiset ja yhteiskunnalliset päättäjät, jotka vaikuttavat alan lainsäädäntöön ja sen valmisteluun. Muita keskeisiä sidosryhmiä ovat valvovat viranomaiset ja media. Olemme tiiviissä vuorovaikutuksessa myös toimialan edunvalvojien kanssa. Avoin vuoropuhelu ja tehokas yhteistyö mahdollistavat ennustettavamman toimintaympäristön kaikille osapuolille. Oheisessa taulukossa kuvataan Terveystalon vuoropuhelua eri sidosryhmien kanssa vuonna 2019.

SIDOSRYHMÄ	SIDOSRYHMÄN ODOTUKSET	MITEN ODOTUKSIIN VASTATTIIN	VUOROVAIKUTUSKANAVAT
Asiakkaat	Laadukkaat, kilpailukykyiset ja vastuullisesti tuotetut palvelut.	Päivitimme vastuullisuuden olennaisuusanalyysin keskeisten sidosryhmien näkemysten pohjalta.	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.	Päivitimme vastuullisuuden olennaisuusanalyysin keskeisten sidosryhmien näkemysten pohjalta ja jatkoimme 2018 lopussa käynnistynyttä kulttuurinmuutosprosessia, jolla pyritään tukemaan työssä onnistumista ja entistä toimivampaa yhteistyötä.	Henkilökohtainen kanssakäyminen, intranet, uutiskirjeet, henkilöstö-tyytyväisyystutkimus, kehityskeskustelut, koulutukset, seminaarit ja tapahtumat.
Omistajat	Taloudellisen lisäarvon luominen, avoin viestintä kasvustrategian toteutuksesta ja taloudellisesta suorituksesta, vastuullinen liiketoiminta.	Päivitimme vastuullisuuden olennaisuusanalyysin keskeisten sidosryhmien erityisesti vastuullisen sijoittamisen ammattilaisten näkemykset.	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 koskevissa aiheissa.	Päivitimme vastuullisuuden olennaisuusanalyysin keskeisten sidosryhmien näkemysten pohjalta. Julkaisimme verostrategiamme vastauksena Fin-nwatchin toukokuussa 2019 julkaiseman sote-yritysten verovastuullisuutta koskevan raporttiin ja siitä seuranneeseen keskusteluun.	Avoin ja aktiivinen viestintä eri kanavissa. Nopea ja avoin reagointi median pyyntöihin.
Toimialan organisaatiot	Hyvä ja avoin yhteistyö, jonka myötä Terveystalon asiantuntemus on koko alan käytössä. Suomalaisen terveydenhuollon kehittäminen ja kansalaisten terveyden edistäminen on toimialan yhteinen tavoite.	Kävimme avointa vuoropuhelua toimialaan liittyvistä aiheista.	Monipuolinen yhteistyö mm. Hyvinvointiala HALI Ry:n, Lääkäripalveluyritykset Ry:n ja Hyvinvointialan liiton kanssa. Yhteistyökanavia ovat työryhmät ja erilaiset tilaisuudet.

SIDOSRYHMIEN PUHEENVUORO

Kuulemme jatkuvasti sidosryhmiämme ja kehitämme sen pohjalta aktiivisesti toimintaamme. Tutustu alla henkilöstön, sijoittajan ja yritysasiakkaamme näkemyksiin.



HENKILÖSTÖ

RIIA ASTOLA-PÖLLÄNEN
johtava työkykyvalmentaja, Terveystalo

”Terveystalon työntekijänä olen päässyt kokemaan, miten terveystalolaisiin luotetaan, kun uusia palveluita kehitetään ja otetaan käyttöön. Kuusi vuotta sitten aloimme kehittää työkykyvalmennusta pienessä tiimissä – nyt meitä on jo yli 20 asiantuntijaa valtakunnallisesti töissä palvelun parissa.

Työkykyvalmennus on tarkoitettu tilanteisiin, joissa nykyisessä työssä jatkaminen tai työhön paluu on uhattuna terveydellisistä, muista työkykyyn vaikuttavista syistä tai irtisanomisen vuoksi. Tavoitteena on jäljellä olevan työkyvyn hyödyntäminen parhaalla mahdollisella tavalla. Meidän ammattilaisten tärkein tehtävä on auttaa ja ohjata asiakasta vaihtoehtojen osalta. Tavoitteena on aina yksilöllinen ja käytännönläheinen ohjaus.

Olen saanut olla todella ylpeä kollegoideni sitoutumisen tasosta, kun asiakkaittemme ongelmia ratkaistaan. Toivottavasti ensi vuonna palvelumme kasvu jatkuu ja pääsemme entistä paremmin hyödyntämään myös digitalisaation tuomia uusia mahdollisuuksia.”



YRITYSASIAKAS

NINA LEPPÄKANGAS
henkilöstöjohtaja, Rinnekoti

”Kehitysvamma-alan palveluja tarjoava yhteiskunnallinen yrityksemme Rinnekoti on ollut Terveystalon asiakkaana kaksi ja puoli vuotta. Yhteistyö työterveys tiimimme kanssa on toiminut äärimmäisen hyvin. Terveystalossa on panostettu toimialamme ymmärrykseen ja viestintä on aina ollut välitöntä ja vaivatonta.

Sairauspoissaolomme vähenivät 15 prosenttia ensimmäisen yhteistyövuotemme aikana muun muassa tukemalla ja kannustamalla esimiehiä entistä varhaisempaan välittämiseen tiimiläistensä työkykyisyyden muutoksissa. Sairauspoissaolo ei aina ratkaise ongelmia, vaan tilanteiden ratkaisussa tarvitaan erilaisia toimenpiteitä, kuten osa-aikaisuutta tai työnkuvan muokkaamista joko väliaikaisesti tai pysyvästi.

Odotamme yhteistyötä Terveystalon kanssa myös ensi vuonna fuusioituessamme Diakonissalaitoksen kanssa. Toivottavasti voimme tulevaisuudessa jatkaa yhdessä rohkealla ja ketterällä kehittämisen tiellä!”



SIJOITTAJA

HANNA KASKELA
johtaja, vastuullinen sijoittaminen, Varma

”Yritysten raportoima vastuullisuustieto on yhä tärkeämmässä roolissa sijoittajien salkuissa. Sijoittajalle on erityisen tärkeää, että vastuullisuusraportointi on yhteydessä yrityksen laajempaan strategiaan ja että se kumpuaa yrityksen todellisista vaikutuksista ympäröivään yhteiskuntaan.

On hienoa, että Terveystalo on tänä vuonna siirtynyt GRI-viitekehyksen mukaiseen raportointiin. Tämän kaltaiset yhteismittalliset ja vertailtavat raportit auttavat meitä parempien analyysien tekemisessä. On tärkeää, että Terveystalo pystyy paremmin osoittamaan, millä asioilla on sen liiketoiminnalle todella merkitystä, ja siten kartoittamaan paremmin tulevaisuuden riskejä ja mahdollisuuksia.”

ARVOT JA EETTISET TOIMINTAPERIAATTEET

Meidän on toimittava oikein riippumatta siitä, missä olemme, kenen kanssa tai millaisessa tilanteessa. Työkulttuuri, jossa emme tingi oikeintoimimisesta missään olosuhteissa luo perustan pitkän aikavälin menestykselle. Terveystalon omaa toimintaa ohjaavat arvomme osaaminen ja välittäminen sekä Terveystalon eettiset ohjeet (Code of Conduct) ja Hankinnan eettiset ohjeet (Supplier Code of Conduct).

ARVOT OHJAAVAT TYÖTÄMME

Terveystalo on sitoutunut noudattamaan toiminnassaan kansainvälistä ja paikallista lainsäädäntöä. Painotamme liiketoiminnassamme rehellisyyttä ja avoimuutta, kunnioitamme ihmisoikeuksia ja tuemme työntekijöidemme hyvinvointia. Korostamme keskinäistä luottamusta ja arvostusta, asiakkaiden tarpeisiin vastaamista, innovatiivisuutta, pyrkimystä parhaaseen tulokseen sekä laatua, luotettavuutta ja turvallisuutta. Henkilöstömme kunnioittaa myös yhteistyökumppaneiden liiketoimintasalaisuuksia ja luottamuksellisia tietoja.

Eettisten ohjeiden avulla arvomme osaaminen ja välittäminen konkretisoituvat periaatteiksi, joiden tulisi aina olla perustana päivittäisessä toiminnassamme ja päätöksenteossamme. Arvomme ovat myös osa jokaisen terveystalolaisen osaamisvaatimuksia, jotka ovat osaava, välittävä, asiakaslähtöinen, tuloksellinen ja vastuullinen.

TERVEYSTALON EETTISET OHJEET UUDISTETTIIN

Arvot ja etiikka korostuvat Terveystalon toiminnassa jo toimialan vaatimusten kautta. Esimerkiksi lääkäreiden ja hoitajien työtä ohjaavat omat eettiset koodinsa. Lisäksi Terveystalon liiketoimintaa ohjaavat toimialaa yksityisten palveluntuottajien toimintaa koskeva lainsäädäntö ja viranomaisvelvoitteet. Terveystalon omat Eettiset ohjeet (Code of Conduct) luovat kuitenkin kaikille työntekijöille yhteisen katto-ohjeen, jonka alla talossa toimitaan. Odotamme myös yhteistyökumppaneidemme toimivan näiden eettisten periaatteiden mukaisesti.

Eettiset ohjeet uudistettiin vuoden 2019 aikana. Ohjeet linjattiin Terveystalon toiminnan mukaiseksi ja teemat priorisoitiin uuteen järjestykseen. Vuonna 2020 työntekijöitä koulutetaan uuden eettisen ohjeiston pariin entistä tehokkaammin. Erytistä huomiota kiinnitetään muun muassa siihen, että ammatinharjoittajat pääsevät helposti ohjeistuksen pariin. Tavoitteena on, että Terveystalo saavuttaa 100 prosentin tason eettisen ohjeen koulutettujen työntekijöiden määrässä.

Olemme voineet olla tyytyväisiä siihen, että Terveystalon uusille eettisille ohjeille on kysyntää, sillä työntekijämme kokevat tekevän-sä työtä, jolla on merkitystä ja ohjeet koetaan merkittävänä osana vastuullisuuden kokonaisuutta.

HANKINNAN EETTISET OHJEET OTTAVAT VEROASIAI PAREMMIN HUOMIOON

Terveystalo hankkii vuosittain toimipaikkoihinsa palveluita, materiaaleja ja tarvikkeita yli 4 000 toimittajalta. Hankinnoista noin 90 prosenttia on kotimaasta. Jotta toimittajien vastuullisuudesta voidaan varmistua, Terveystalon olemassa olevat sopimustoimittajat sekä kilpailutuksiin osallistuvat toimittajat on ohjattu lokakuusta 2018 alkaen kirjautumaan Terveystalon eSourcing -portaaliin. Kirjautuessaan portaaliin toimittajan on hyväksyttävä Hankinnan eettiset ohjeet (Supplier Code of Conduct). Vuoden 2019 lopussa 60 prosenttia toimittajista, jotka edustavat 80 prosenttia Terveystalon kokonaishankinnoista oli hyväksynyt Hankinnan eettiset ohjeet.

Toukokuussa 2019 Finnwatch julkaisi raportin sote-yritysten vero-vastuullisuudesta. Raportin ja siitä seuranneen keskustelun jälkeen olemme halunneet tuoda entistä paremmin esiin verostrategiaamme myös toimittajiemme ohjeistuksessa. Ohjeissa vaadimme, että toimittaja sitoutuu liiketoimintaansa koskevien lakien ja määräysten ohella noudattamaan Terveystalon verostrategian keskeisiä periaatteita ollessaan liikesuhteessa Terveystalon kanssa.

KAIKILLE MAHDOLLISUUS KERTOAA HUOLISTAAN WHISTLE BLOWING -KANAVAN KAUTTA

Tärkeä osa oikeintoimimisen kulttuuriamme on, että jokainen Terveystalon nimissä toimiva henkilö, asiakas, kumppani tai toimittaja voi tuoda esiin huolenaiheensa ja luottaa siihen, että Terveystalo ryhtyy asianmukaisiin toimiin eettisten ohjeiden vastaisen toiminnan selvittämiseksi.

Väärinkäytöksistä ilmoitetaan esimiehelle, esimiehen esimiehelle, Terveystalon laki ja compliance -osastolle tai sitten ilmoitus tehdään whistle blowing -kanavan kautta. Epäilyt väärinkäytökset tai rikkomukset tutkitaan ja ratkaistaan luottamuksellisesti. Ilmoittajalle ei koidu kielteisiä seuraamuksia mahdollisen väärinkäytöksen tai rikkomuksen ilmoittamisesta. Vuonna 2019 aikana yhtiön tietoon ei tullut yhtään epäiltyyn väärinkäytökseen tai rikkomukseen liittyvää tapausta.

VASTUULLISUUDEN JOHTAMISTAPA

Terveystalon vastuullisuustyön perustana ovat yhtiön eettiset toimintaohjeet sekä arvomme osaaminen ja välittäminen. Järjestelmällisellä vastuullisuuden johtamisella pyrimme varmistamaan, että saavutamme vastuullisuudelle asetetut tavoitteet. Jatkuvan parantamisen malli takaa, että terveystalon palvelut luovat arvoa asiakkaalle myös tulevaisuudessa.

	TOIMIMME EETTISESTI	ASIAKKAITTEMME TERVEYS JA HYVINVOINTI OHJAAVAT KOKO TOIMINTAAMME			HENKILÖSTÖMME VOI HYVIN JA ONNISTUU TYÖSSÄÄN	LUOMME POSITIIVISIA TALOUDELLISIA VAIKUTUKSIA	KULUTAMME JA TUOTAMME PALVELUITA KESTÄVÄSTI SEKÄ TOIMIMME ILMASTONMUUTOSTA VASTAAN
JOHTAMISTAVAN KUVAUS JA TARKOITUS	Toimintamme vastuullisuutta ohjaavat yleisellä tasolla Terveystalon eettiset ohjeet ja arvomme osaaminen ja välittäminen. Johtamistavan tarkoitus on varmistaa strategian toteutuminen ja liiketoiminnallisten tavoitteiden saavuttaminen suunnitellusti.	Asiakkaiden terveys ja hyvinvointi ovat kaiken toiminnan suunnittelun lähtökohta. Johtamistavan tarkoitus on varmistaa potilasturvallisuus ja laadukas hoito.			Terveystalon henkilöstöjohtamisen tavoite on varmistaa, että henkilöstömme voi hyvin ja onnistuu työssään. Työterveyden ja -turvallisuuden johtamistapa on kuvattu tarkemmin tämän raportin Henkilöstö-osiossa.	Terveystalo pyrkii toimimaan aina vastuullisesti ja tuomaan terveydenhuoltoon laaja-alaisesti sekä avoimuutta, läpinäkyvyyttä että potilaslähtöisyyttä. Terveystalon terveydenhuollon uudistamisen ja sairauksien ennaltaehkäisyyn ohella se tarkoittaa myös vastuullista yrityskansalaisuutta ja vastuullista veropolitiikkaa. Lisäksi yhtiö pyrkii hyödyntämään keskeisiä vahvuuksiaan jatkaakseen kannattavaa kasvuaan ja tehostaakseen toimintaansa.	Pyrimme kaikessa toiminnassamme huomioimaan ympäristövaikutukset. Terveystalon ympäristöohjelman tavoite on, että jokainen terveystalolainen ottaa päivittäisessä työssään huomioon toiminnan mahdolliset ympäristövaikutukset ja pyrkii toimimaan ympäristöä säästävillä tavoilla.
POLITIIKAT JA SITOUMUKSET	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 säännösten mukaisesti. Lainsäädännön noudattamisen lisäksi pyrimme toimimaan yleisesti hyväksytyjen eettisten normien mukaan. Näitä ovat esimerkiksi YK:n Global Compact -periaatteet. Edellytämme myös yhteistyökumppaneidemme ja alihankkijoidemme jakavan samat eettiset periaatteet ja noudattavan niitä.	Terveystalon toimintapolitiikka, riskienhallintapolitiikka, oma-valvonta, eettiset ohjeet, tietosuoja- ja tietoturvapoliitiikka 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 viranomaisveloitteet sekä asiakassopimukset. Terveystalon potilasturvallisuuden ja laadukkaan hoidon varmistavat yhteiset prosessit ja toimintatavat on kuvattu Terveystalon toimintakäsikirjassa. Tietosuojaan liittyvä ohjeistus potilastietojen osalta on kuvattu potilastyön Tietosuojakäsikirjassa.			Terveystalo-konsernin tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuspolitiikka, Terveystalon henkilöstöpolitiikka.	Tiedottamisen ja taloudellisen raportoinnin osalta Terveystalo on sitoutunut tiedonantopolitiikkansa mukaisesti Helsingin pörssin sääntöihin. Verotuksen osalta Terveystalo ja sen tytäryhtiöt noudattavat Terveystalon verostrategian mukaista vastuullista veropolitiikkaa. Terveystalon toimittajien ja alihankkijoiden edellytetään sitoutuvan hankinnan eettisiin ohjeisiin ja noudattavan liiketoimintaansa koskevia lakeja ja määräyksiä.	ISO 14001:2015 -ympäristöjärjestelmä ja -sertifikaatti osassa toimipaikoista. Terveystalon ympäristöpolitiikka ja -ohjelma kattavat koko konsernin ja vastaavat ympäristöstandardin vaatimuksiin.
TAVOITTEET	Kaikki työntekijät ja Terveystalossa toimivat ammatinharjoittajat ovat käyneet läpi Compliance-koulutuksen. Kaikki toimittajat ovat hyväksyneet vastuullisen hankinnan periaatteet.	Suosittelavan hyvä palvelukokemus, laaja ja kattava palvelujen saatavuus, potilaiden tietosuojan ja tietoturvan takaaminen sekä korkea lääketieteellinen laatu.			Tapaturmataajuus, joka on alle alan keskiarvon. Yli 90 % työntekijöistä on tyytyväisiä Terveystaloon työpaikkana. Henkilöstön suositteleva indeksi eNPS:n parantaminen hyvälle tasolle.	Kasvu: 6–8 %:n vuotuinen liikevaihdon pitkän aikavälin kasvu; Kannattavuus: Oikaistu EBITA 12–13 % liikevaihdesta keskipitkällä ja pitkällä aikavälillä; Pääomarakenne: Nettovelka / oikaistu käyttökate enintään 3x; Osingonjakopolitiikka: Tavoitteena maksaa vähintään 30 % tilikauden voitosta osinkona. Kerromme avoimesti verojalanjälkitietomme vuosittain. Luomme työtä Suomessa.	Hiilijalanjalan pienentäminen, materiaalihokkuus ja jätteiden kierrätys, ISO 14001:2015 -ympäristösertifikaatin laajentaminen uusiin toimipaikkoihin.
RESURSSIT JA VASTUUT	Terveystalon eettisestä ohjeistuksesta vastaa konsernin johtoryhmä.	Lääketieteellisestä laadusta vastaa valtakunnallisesti johtava ylilääkäri ja alueilla alueiden palvelujohtajat ja erikoisalojohtajat. Asiakaskokemuksen laadusta ja kehittämisestä vastaa konsernin asiakaskokemusjohtaja. Laadun varmistamista ja kehittämistä ohjaavat konsernin laadun ohjausryhmä, tietosuojaryhmä, turvallisuusryhmä ja alueellinen laatuverkosto.			Terveystalon henkilöstöjohtamisesta ja sen kehittämisestä vastaa henkilöstöjohtaja.	Toimitusjohtaja vastaa yhtiön juoksevasta hallinnosta ja yhtiön 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 ja ISO 14001:2015 -sertifikaatista ja ympäristöohjelman mukaisesta toiminnasta vastaa laatu- ja kehitysjohtaja. Ympäristöohjelman toteutumista seuraa konsernin laatujohtoryhmä.
PALAUTEMEKANISMIT	Eettisten ohjeiden vastaisesta toiminnasta tai sellaisen epäilystä on ilmoitettava esimiehelle, esimiehen esimiehelle, Terveystalon Laki & Compliance -osastolle tai Terveystalon whistleblowing-kanavan kautta.	Vaaratapahtumailmoitukset, asiakaspalautteet. Väärinkäytöksestä tai sellaisen epäilystä on ilmoitettava esimiehelle, esimiehen esimiehelle, Terveystalon Laki & Compliance -osastolle tai Terveystalon whistleblowing-kanavan kautta.			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.
PROJEKTIT JA ALOITTEET VUONNA 2019	Päivitimme Terveystalon eettiset ohjeet. Päivitetty Compliance-koulutus ja -seuranta käynnistyy alkuvuodesta 2020. Liityimme YK:n Global Compactiin.	Ks. Laatukirja Päivitetty Terveystalon Tietoturvapoliitiikka			Osaajakokemuksen kehittäminen, kulttuurimuutosprosessin jatko.	Terveystalo julkaisi vastuullista veropolitiikkaa ohjaavan verostrategiansa.	Hiilijalanjälkilaskentamallin käyttöönotto, ympäristö-riskien vuosittainen arviointi, energiatehokkuuskatselmuksen, ISO 14001:2015 -standardin mukaiset sisäiset ja ulkoiset auditoinnit, toimittaja-auditoinnit.
MITEN ONNISTUIMME TYÖMME JOHTAMISESSA VUONNA 2019?	Johtamistapaa arvioidaan saatujen palautteiden, tunnistettujen kehittämiskohteiden ja tavoitteiden toteutumisen pohjalta ja muokataan tarvittaessa. Vuonna 2019 muodostimme vastuullisuuden ja vaikuttamisen poikkiorganisaatorisen ohjausryhmän, joka toimii valmistelevana ja koordinoivana elimenä päätöksenteossa.						

MEILLE TÄRKEIMMÄT AIHEET

Terveystalon olennaisissa vastuullisuusnäkökohdissa korostuvat erityisesti hoidon laatu ja vaikuttavuus, potilasturvallisuus ja tietosuoja, korkeatasoinen palvelu sekä henkilöstön hyvinvointi työssä. Toimimme eettisesti ja luomme positiivisia taloudellisia vaikutuksia. Tuotamme palvelumme kestävästi sekä toimimme ilmastonmuutosta vastaan.



LUOMME POSITIIVISIA TALOUDELLISIA VAIKUTUKSIA

Vastuullinen liiketoiminta on myös taloudellisesti tuottavaa ja kestävää liiketoimintaa. Luomme arvoa asiakkaille, yhteiskunnalle ja osakkeenomistajille kehittämällä jatkuvasti toimintamme lääketieteellistä, kokemuksellista ja toiminnallista laatua, nopeuttamalla hoitoon pääsyä, vähentämällä sairauspoissaoloja ja työllistämällä suoraan ja välillisesti yhteensä yli 13 000 ihmistä. Terveystalo on merkittävä työllistäjä, veronmaksaja sekä terveystalvelujen tarjoaja Suomessa.

TOIMINTAMME TUOTTAÄ TALOUDELLISTA LISÄÄRVOA SIDOSRYHMILLE

Terveyystalon toiminta tuottaa taloudellista lisäarvoa eri sidosryhmille. Keskeisimpiä sidosryhmiä ovat osakkeenomistajat, asiakkaat, henkilökunta, Terveyystalossa toimivat itsenäiset ammatinharjoittajat, tavarantoimittajat ja palveluntoimittajat sekä yhteiskunta. Tärkeimmät rahavirrat muodostuvat tuotoista, jotka syntyvät palvelumyynnistä sekä ammatinharjoittajien toiminnasta, ostoista tavarantoimittajilta, voitonjaosta osakkeenomistajille, henkilöstölle maksetuista palkoista sekä veroista ja investoinneista.

Terveyshallon liikevaihto ja liiketoiminnan muut tuotot olivat vuonna 2019 yhteensä 1 032,8 miljoonaa euroa (2018: 762,9 miljoonaa euroa). Toimittajilta ostetut tavarat, materiaalit ja palvelut olivat yhteensä 472,9 miljoonaa euroa (2018: 351,3 miljoonaa euroa).

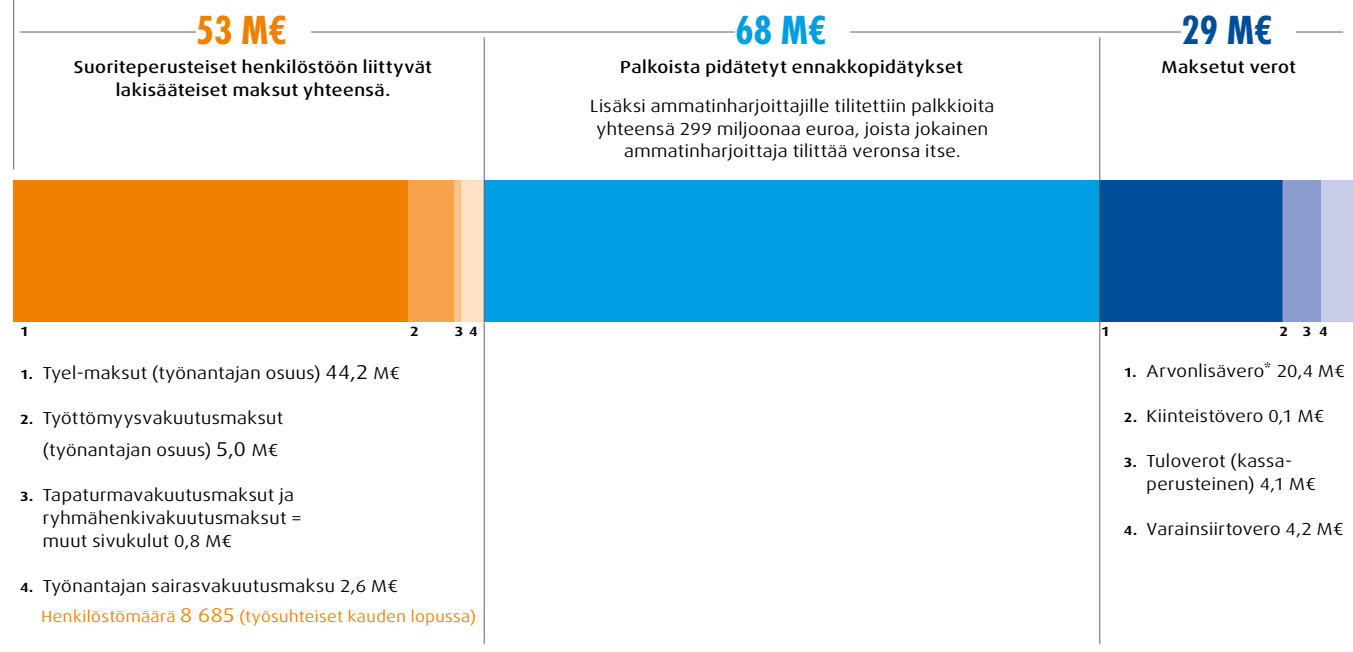
Työntekijöille maksetut palkat ja palkkiot sekä niihin liittyvät sosiaalikulut olivat yhteensä 314,3 miljoonaa euroa (2018: 197,1 miljoonaa euroa).

Luotonantajille maksetut nettorahoituskulut olivat yhteensä 14,4 miljoonaa euroa (2018: 9,2 miljoonaa euroa). Omistajille vuoden 2019 aikana edellisen tilikauden tuloksen perusteella maksettu pääomanpalautus oli yhteensä 25,5 miljoonaa euroa (2018: 7,7 miljoonaa euroa). Liiketoiminnan kehittämiseen Terveystalo investoi yhteensä 33,2 miljoonaa euroa (2018: 17,7 miljoonaa euroa).

TYÖLLISTÄMME SUOMESSA

Vuonna 2019 Terveystalossa työskenteli noin 8 685 henkilöä (2018: 6 018) ja 5 068 itsenäistä ammatinharjoittajaa (2018: 4 877)

TERVEYSTALON VEROJALANJÄLKI VUONNA 2019 OLI YHTEENSÄ 149 MILJOONAA EUROA



Verojalanjälki kuvaa yrityksen toiminnasta yhteiskunnalle kertyviä verotuloja ja veroluonteisia maksuja.

Yllä esitetty verojalanjälki kattaa Tervetystalo-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 terveystaloustoimintayrityksille merkittävä tekijä, sillä niillä ei ole lähtökohtaisesti arvonlisäveron vähennysoikeutta.

NOUDATAMME VASTUULLISTA VEROPOLITIIKKAA

Finnwatchin toukokuussa 2019 julkaiseman sote-yritysten verovastuullisuutta koskevan raportin ja siitä seuranneen keskustelun jälkeen olemme laatineet ja julkaisseet [verostrategiamme](#), joka pohjautuu yhtiön arvoihin ja liiketoimintastrategiaan, ja sen tavoitteena on tukea Terveystalon toimintaa vastuullisen verojen hallinnan kautta. Terveystalo katsoo, että vastuullinen veropolitiikka lisää sen toiminnan läpinäkyvyyttä ja vaikuttavuutta, ja on siten sen keskeisten sidosryhmien – asiakkaiden, osakkeenomistajien sekä kuntien ja valtion – eduksi.

Terveystalo julkaisee vuosittain myös verojalanjäljen, jolla tarkoitetaan yrityksen toiminnasta yhteiskunnalle kertyviä veroja ja veroluonteisia maksuja. Välittömien ja välillisten verojen lisäksi Terveystalon verojalanjäljessä on avattu henkilöstöön liittyvät veroluonteiset maksut ja työntekijöiden palkoista pidätetyt ennakonpidätykset. Verojalanjälki ei sisällä pääomanpalautuksista tehtyjä ennakko- ja lähdeveropidätyksiä. Välittömiä veroja ovat muun muassa tulovero, varainsiirtovero ja kiinteistövero, ja välillisiä veroja esimerkiksi arvonlisävero.

Arvonlisävero on terveydenhuollossa toimiville yrityksille merkittävä tekijä, sillä yksityisillä terveyspalveluyrityksillä ei ole lähtökohtaisesti vähennysoikeutta arvonlisäverollisista hankinnoistaan. Asiakkaalle yksityisen palveluntuottajan myymät terveyden- ja

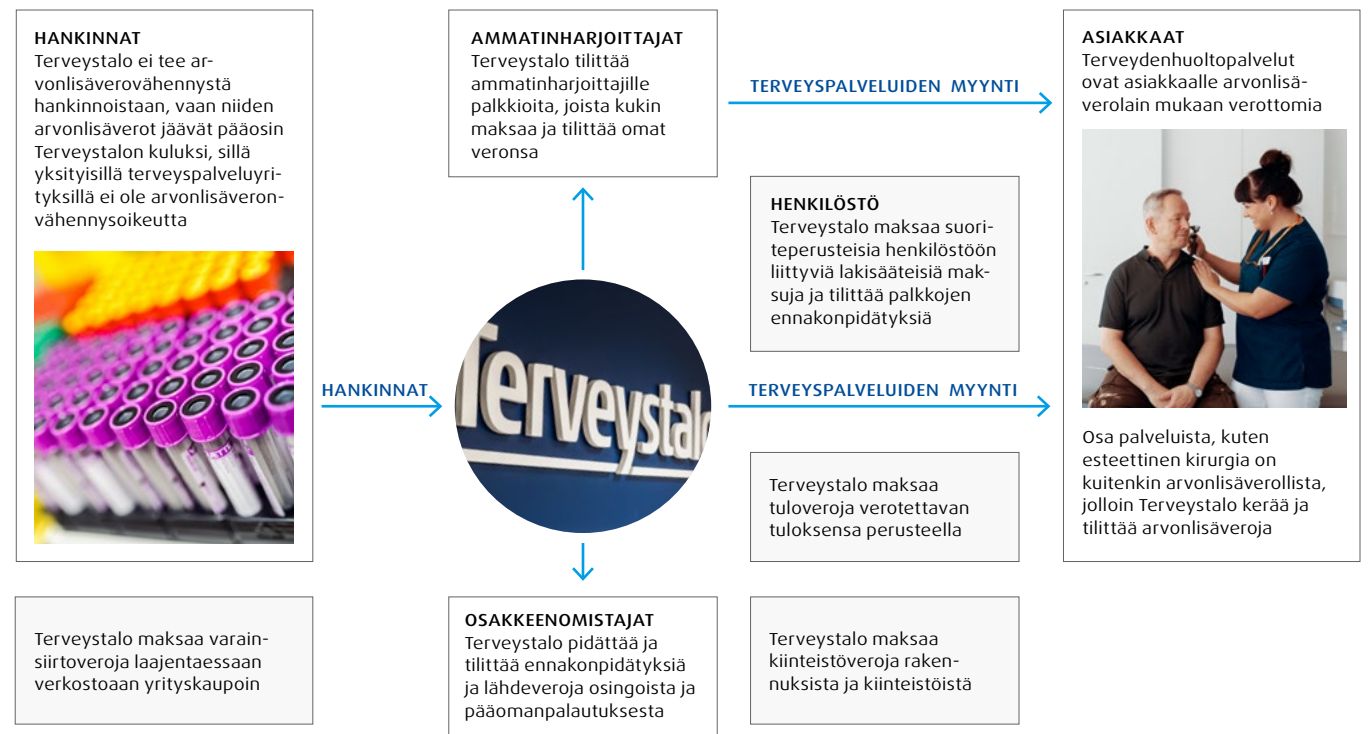
sairaanhoidopalveluit ovat pääsääntöisesti verottomia. Osa palveluista (kuten esteettinen kirurgia) voi kuitenkin olla asiakkaalle arvonlisäverollista, jolloin Terveystalo kerää ja tilittää arvonlisäveroja.

Arvonlisäveron lisäksi Terveystalo maksoi tuloveroa (yhteisövero), varainsiirtoveroa ja kiinteistöveroja. Aikaisempina vuosina maksetun tuloveron määrää ovat pienentäneet Terveystalon vahvistetut tappiot, jotka tulivat käytetyiksi vuoden 2019 ensimmäisen kvartaalin aikana.

Terveystalo-konsernin emoyhtiö, kaikki terveydenhuoltopalveluja tuottavat yhtiöt sekä rahoitus- ja hankintayhtiö toimivat Suomessa ja maksavat veronsa Suomeen. Terveystalolla on myös kaksi yritys-kaupoissa sille siirtynyttä ulkomaista tytäryhtiötä. Näistä ensimmäinen toimii Virossa harjoittaen siellä rekrytointitoimintaa ja toinen Hollannissa harjoittaen sähköisen terveystieteiden myyntitoimintaa (kts. tilinpäätöksen liitetieto 30). Ulkomaiset tytäryhtiöt harjoittavat taloudellista toimintaansa sijoittautumisvaltioissaan ja maksavat toimintansa verot paikallisia säädöksiä noudattaen toimintamaahansa. Koska yhtiöiden liikevaihdon osuus on toistaiseksi pienimuotoista suhteessa koko konsernin liikevaihdesta, yhtiöitä ei ole sisällytetty osaksi Terveystalon verojalanjälkiraportointia.

Terveystalon verojalanjälki vuonna 2019 oli yhteensä 149,3 miljoonaa euroa (2018: 93,7 miljoonaa euroa). Lisäksi ammatinharjoittajille tilitettiin palkkioita yhteensä 298,8 (2018: 276,3) miljoonaa euroa, joista jokainen ammatinharjoittaja tilittää veronsa itse.

VEROT TERVEYSTALON TOIMINNASSA



HENKILÖSTÖMME VOI HYVIN JA ONNISTUU TYÖSSÄÄN

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

TERVEYSTALO ON MERKITTÄVÄ TYÖLLISTÄJÄ

Terveystalo on merkittävä työllistäjä Suomessa. Terveystalossa työskenteli 8 685 työsuhteista henkilöä (2018: 6 018) ja 5 068 itse-näistä ammatinharjoittajaa (2018: 4 877).

Koko työsuhteinen henkilöstömme Suomessa on lakisääteisen eläketurvan ja vanhempainvapaata koskevien etuuskien piirissä. Vakituinen ja määräaikainen henkilöstö on lakisääteisesti vakuutettu työtapaturman ja ammattitaudin varalta. Lisäksi tarjoamme työ-suhteiselle henkilöstölle työterveyshuollon palvelut ja lakisääteiset eläke-etuudet. Tuemme myös henkilöstön vapaa-ajan harrastuksia liikunta- ja kulttuuriedulla.

HUOLEHDIMME TYÖNTEKIJÖIDEN TERVEYDESTÄ JA TURVALLISUUDESTA

Työterveydenhuollolla on tärkeä rooli terveyttä uhkaavien riskitekijöiden tunnistamisessa ja sairauksien ennaltaehkäisyssä. Terveystalon työterveyshuolto ja työturvallisuus on järjestetty yhtiö- ja aluekoh- taisesti noudattaen Suomen lainsäädäntöä, jonka mukaan työnan- tajan on kustannuksellaan järjestettävä työterveyshuolto työstä ja työolosuhteista johtuvien terveysvaarojen ja -haittojen ehkäisemi- seksi ja torjumiseksi sekä työntekijöiden turvallisuuden, työkyvyn ja terveyden suojelemiseksi ja edistämiseksi.

Lakisääteisten vaatimusten lisäksi Terveystalo tarjoaa työntekijöil- le laajasti perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja hyvinvoin- nin palveluita. Vuonna 2019 pilotoimme muun muassa fysioterapian suoravastaanottoa nopeuttaaksemme tuki- ja liikuntaelinoireiden hoitoa sekä mielen hyvinvointia tukevia digipalveluita Mielen chatia ja Mielen sparria. Mielen chat ja Mielen sparri ovat matalan kynnyksen palveluja, jotka toteutetaan Terveystalon Oma Terveys-sovelluksen avulla etäpalveluina. Palvelussa voi keskustella mistä tahansa mieltä kuormittavasta asiasta täysin luottamuksellisesti. Palvelu tarjoaa myös työkaluja mielen hyvinvoinnin tueksi. Lisäsimme myös lyhyt- psykoterapian osaksi työterveyspalveluitamme. Terveystalo pyrkii tunnistamaan työkykyyn ja -terveyteen liittyviä haasteita jo varhai- sessa vaiheessa ja hakemaan ratkaisuja näihin haasteisiin tekemällä vaikuttavaa yhteistyötä työterveyden kanssa.

Terveystalon työterveyspalvelut tuottavat työterveyshuollon palvelut henkilöstöllemme läpi Suomen. Keskitetyn ja tavoitteelli- sen johtamisen ansiosta työterveyshuollon sisältö ja toimintatavat ovat yhtenäisiä ja tuloksellisia. Terveystalon työterveyspalveluilla on Labquality Oy:n myöntämä ISO 9001:2015 -laatujohtamäserti- fikaatti. Lue lisää Terveystalon laadun johtamisesta [Laatukirjasta](#).

Terveystalo-konsernissa työntekijöiden terveyteen ja työhyvin- vointiin liittyvä neuvonta ja ohjaus, työhön liittyvien terveydellisten riskien kartoittaminen sekä sairauksien ennaltaehkäisy ja hoito kuu- luvat normaaliin yhteistyöhön työterveyshuollon ja vakuutusyhtiö-

SAIRAUSPOISSAOLOT, %

2017	2018	2019
3,7	3,9	3,65

TAPATURMATAAJUUS¹ / MILJOONA TYÖTUNTIA

2017	2018	2019
23	26	25

TAPATURMAT, KPL

2017	2018	2019
97	98	96

kumppaneidemme kanssa. Vakavien sairauksien hoidossa toimimme yhteistyössä perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon kanssa.

Vuonna 2019 Terveystalon työterveyshuolto investoi mer- kittävästi henkilöstön työkyvyn ylläpitoon ja sairaudenhoitoon. Tilasto tapaturmista ja sairauspäivistä on esitetty taulukoissa. Sairauspoissaoloprosentti oli 3,65 prosenttia tehdyistä työtunneista vuonna 2019 (2018: 3,9 prosenttia).

Lakisääteinen työterveyshuollon toimintasuunnitelma sisältää työ- terveyshuollon yleiset tavoitteet sekä työpaikan olosuhteisiin perus- tuvat tarpeet ja niistä johtuvat toimenpiteet. Toimintasuunnitelmaa tarkastetaan vuosittain muun muassa työpaikkakäyntien ja muiden työterveyshuollon selvitysten perusteella.

Terveystalon työterveystoiminta perustuu Terve Työpaikka -toimin- tamalliin, jolla pyrimme varmistamaan, että työ on mahdollisimman sujuvaa, työyhteisö toimiva, johtaminen aktiivista ja yksilön hyvin- vointi työssä hyvällä tasolla.

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

Terveystalossa työskentelevät itsenäiset ammatinharjoittajat (5 068, 37 prosenttia Terveystalossa työskentelevistä) eivät kuulu työterveyshuollon piiriin, vaan he järjestävät yrittäjinä oman työter- veyshuoltonsa. Itsenäinen ammatinharjoittaja ei ole työsuhteessa Terveystaloon, vaan päättää itse palkkiostaan ja tuottaa palvelut suoraan asiakkaalle osana Terveystalon palvelutarjoamaa.

Terveystalo tekee aktiivisesti yrityskauppoja, ja ostetuista yri- tyksistä Terveystaloon siirtyvän henkilöstön työterveys järjestetään pääsääntöisesti ostetun yhtiön aiemman sopimuksen mukaisesti vähintään siirtymäajan, mikäli yhtiö on tytäryhtiö eikä sitä fuusioida Suomen Terveystaloon.

Terveystalossa ei tapahtunut vuonna 2019 yhtään kuolemaan ja vakavaan vammaan johtanutta työtapaturmaa. Tapaturmataajuus vuonna 2019 oli 25 (2018: 26), mikä on selvästi alle terveydenhuol- toalan keskiarvon (39).

KEHITÄMME OSAAMISTAMME JA TERVEYSTALOA TYÖNTEKOPAIKKANA

Henkilöstön järjestelmällinen ja liiketoimintalähtöinen kehittäminen on erittäin tärkeää tulevaisuuden menestyksen kannalta. Sujuva työ ja vastuullinen, hyvä esimiestyö varmistavat henkilöstön hyvinvoin- nin, joka puolestaan välittyy asiakkaillemme parempana hoitona ja onnistuneena asiakaskokemuksena. Nämä yhdessä varmistavat, että onnistumme yhdessä tavoitteissamme. Terveystalo on panos- tanut erityisesti esimiestyön kehittämiseen ja koulutuksiin sekä työn lomassa tapahtuvan itseopiskelun tukemiseen muun muassa verkko-oppimista lisäämällä. Vuonna 2019 Terveystalo järjesti valta-

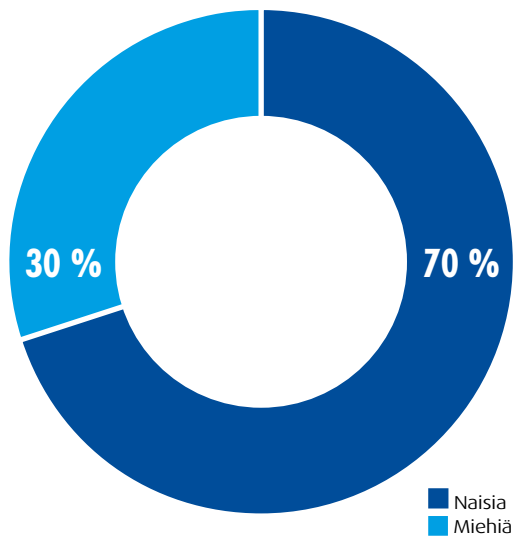
TERVEYSTALON HENKILÖKUNNAN JA AMMATINHARJOITTAJIEN MÄÄRÄN KEHITYS

	2017	2018	2019
Henkilöstö	4 265	4 494	8 685
Ammatinharjoittajat	4 431	4 877	5 068

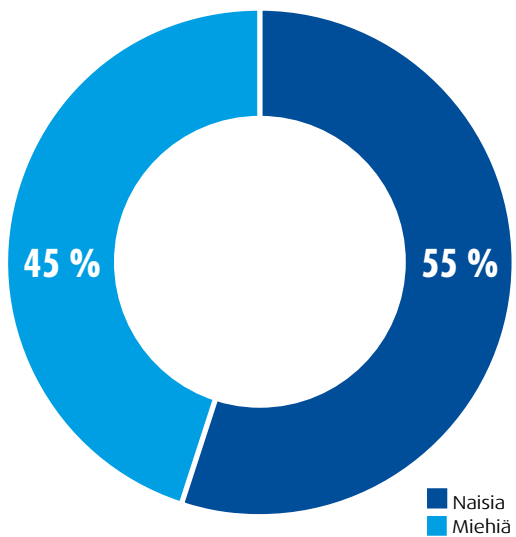
MÄÄRÄAIKAISTEN TYÖSUHTEIDEN OSUUDET

	2017	2018	2019
Määräaikaisia koko henkilöstöstä, %	5,9	7,6	10,5

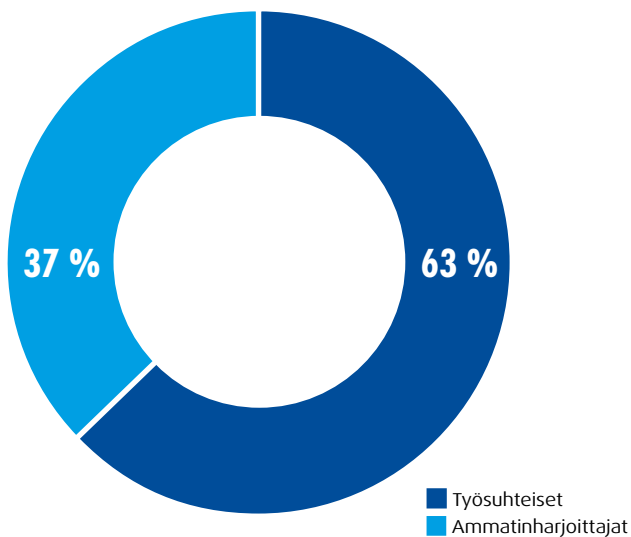
NAISTEN JA MIESTEN %-OSUUS HENKILÖSTÖSTÄ



NAISTEN JA MIESTEN %-OSUUS YLIMMÄSSÄ JOHDOSSA



TYÖSUHTEISET JA AMMANTIN-HARJOITTAJAT



HENKILÖSTÖTILASTOJA VUODELTA 2019

	NAISIA	MIEMIÄ
Naisten ja miesten %-osuus		
Henkilöstö	70	30
Ylin johto	55	45
Hallitus	25	75

kunnallisia koulutuksia yhteensä 2 685 tuntia (2018: 2 154).

Jokaiselta terveystalolaiselta edellytetään työssään Terveystalon määrittlemiä osaajataitoja, jotka on laadittu toimintaamme ohjaavien arvojen osaaminen ja välittäminen pohjalta. Toimivan ja tuloksia aikaansaavan työyhteisön rakentaminen on kaikkien yhteinen asia. Osaajakokemusta vahvistaa arvopuoluksemme: Yhdessä kasvamalla kasvamme. 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.

VÄLITTÄVÄ

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 palvelevaan 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.

KULTTUURIVALMENNUSILLA TUETAAN ONNISTUMISTA TYÖSSÄ

Terveystalo käynnisti vuoden 2018 lopussa kulttuurinmuutosprosessin. Kulttuurinmuutoksen tavoite on parantaa henkilöstömme kokemusta työpaikastaan ja löytää uusia keinoja tukea työssä onnistumista ja entistä toimivampaa yhteistyötä. Kulttuurinmuutoksessa rakennamme Terveystalosta työpaikkaa, jossa jokainen voi ennakoita ja johtaa omaa työtään sekä tulla kohdatuksi arvostettuna ihmisenä. Tavoittelemme kulttuuria, jossa jokainen näkee myös vaikutusmahdollisuuksia työnsä ja ammattitaitonsa kehittämiseen.

Haluamme parantaa työkuultuuriamme järjestelmällisesti, sillä strateginen tavoitteemme on olla halutuin työpaikka osaajille. Hankkeen taustalla ovat myös missiomme ja arvomme. Muutosprosessissa työkuultuurin nykytila, kehityskohteet ja -teemat sekä muutoksen tavoitteet määriteltiin henkilöstöä kuunnellen: hyödynsimme muun muassa henkilöstötutkimusten tuloksia, eri henkilöstöryhmien haastatteluja sekä työpaikatyöskentelyä.

Terveystalo tukee johtajiensa työssä onnistumista. Vuonna 2019 johtamisen kehittämisen painopisteitä olivat onnistumisen johtaminen ja kulttuurinmuutosprosessin osana toteutetut Yhdessä kasvamalla kasvamme -valmennukset. Onnistumisen johtamisessa tavoitellaan henkilöstöä tukevaa, tavoitteellista, hyvää päivittäisjohtamista. Kulttuurinmuutosta johdetaan kokeiluilla, joiden painopistealueita vuonna 2019 olivat muun muassa kokouskuultuurin kehittäminen, viestintä ja dialoginen palautteen antaminen.

Henkilöstömme saa palautetta suoriutumisestaan ja kehittymismahdollisuuksistaan vuosittain käytävissä kehityskeskusteluissa. Kehityskeskustelussa arvioidaan menneen kauden suoritus ja asetetaan tavoitteet tulevalle kaudelle. Kehityskeskustelussa keskustellaan myös henkilön osaamisesta ja uratoiveista sekä esimiestyön ja työyhteisön toimivuudesta ja kehittämistä. Lisäksi tehdään henkilökohtainen kehityssuunnitelma.

OSAAJATUTKIMUS ON KESKEINEN KEHITTÄMISEN TYÖKALU

Osaajatutkimus on yksi Terveystalon tärkeimmistä sisäisten toimintatapojen ja esimiestyön parantamisen välineistä. Tutkimus on suunnattu koko henkilöstölle, konsernissa työskentelevät itsenäiset ammatinharjoittajat mukaan lukien. Alkuvuonna 2019 tehdyn henkilöstötutkimuksen tulosten perusteella tehtiin toimintasuunnitelma, ja valikoitujen kehitystoimenpiteiden etenemistä seurattiin loppuvuonna Pulssi-kyselyllä.

Henkilöstötutkimuksessa keskeisenä työhyvinvointia ja työssä jaksamista kuvaavana mittarina seuraamme työntekijäsuositteluindeksiä (eNPS), joka kertoo, kuinka suuri osa henkilöstöstä ja ammatinharjoittajista suosittelee Terveystaloa työntekopaikkana muille. Suositteluindeksi oli viimeisimmässä tutkimuksessa yhdeksän, mikä vastaa keskitasoa suomalaisessa yrityksessä. Suositteluindeksi laski loppuvuodesta työntekijöiden jaksamista venyttäneiden useiden kehitys- ja integraatiohankkeiden vuoksi. Olemme tunnistaneeet kuormitusta aiheuttavia tekijöitä ja ryhtyneet toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Tavoitteemme on nostaa suositteluindeksiä vastaamaan hyvää tasoa.

Henkilöstötutkimuksen muut tulokset heijastavat kuitenkin pitkäjänteisen kehitystyömme tuloksia:

- 88 % työntekijöistä on tyytyväisiä Terveystaloon työpaikkana
- 92 % työntekijöistä on tyytyväisiä omiin työtehtäviinsä
- 96 % työntekijöistä tulee mielellään töihin
- 91 % työntekijöistä sanoo, että yhteistyö eri ammattiryhmien välillä toimii hyvin
- 88 % työntekijöistä sanoo, että esimies arvostaa minua ja työtäni
- 82 % työntekijöistä sanoo, että voi onnistua työssään

EDISTÄMME TASA-ARVOA JA YHDENVERTAISUUTTA

Terveystalossa noudatetaan tasa-arvon, oikeudenmukaisuuden, syrjimättömyyden ja yhdenvertaisuuden periaatteita. Terveystalo ei syrji ketään sukupuolen, iän, etnisen tai kansallisen alkuperän,

kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteiden, terveydentilan, vamman, sukupuolisen suuntautumisen tai muiden henkilökohtaisten syiden tai olosuhteiden perusteella. Henkilövalinnoissa kiinnitämme huomiota ennen kaikkea henkilön ammatilliseen pätevyyteen, vastuunotto-kykyyn sekä haluun kehittyä itse ja haluun kehittää toimintaamme.

Näiden periaatteiden toteutumisen varmistamiseksi Terveystalo Oyj ja sen tytäryhtiöt Suomessa tekevät lakisääteiset yhtiökohtaiset henkilöstö-, koulutus- ja tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmat sekä määrittelevät parannustavoitteet.

Terveystalon hallituksen monimuotoisuuspolitiikan mukaisesti Terveystalon tavoitteena on tasapainoinen sukupuolijakauma hallituskokoonpanossa. Vuonna 2019 kaksi hallituksen kahdeksasta jäsenestä oli naisia. Konsernin johtoryhmän yhdestätoista jäsenestä naisia oli kuusi.

Terveystalon palkkaus ja palkitseminen perustuu suorituksen, yhdenvertaisen kohtelun ja kilpailukyvyyn periaatteisiin. Työehtosopimuksen piiriin kuuluvien tehtävien, kuten hoitajien, kohdalla käytetään työehtosopimusten luokittelun mukaisia palkkarahmiä. Palkkaukseen vaikuttavat myös tehtävään perustuvat vastuulliset ja kokemusvuodet. Ylempien toimihenkilöiden palkka määräytyy tehtävän ja työn vaativuuden ohella muun muassa osaamisen, kokemuksen, suorituksen ja tulosten perusteella. Yhtiökohtaisissa tasa-arvosuunnitelmissa tarkastellaan palkkauksen tasa-arvoa ja pyritään edistämään palkkatasa-arvon toteutumista. Esimerkiksi sukupuoli ei saa olla palkkaukseen vaikuttava tekijä.

KULUTAMME JA TUOTAMME PALVELUITA KESTÄVÄSTI SEKÄ TOIMIMME ILMASTON-MUUTOSTA VASTAAN

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 kestäväää käyttöä toimitusketjuissamme vähentämällä muovin käyttöä, kierrättämällä jätteitä, tehostamalla materiaalinhallintaa ja vähentämällä pientilausten määrää. Vähennämme myös lääkehävikkiä yksiköissämme. Digitaalisilla palveluilla voimme yhtä aikaa parantaa palvelujen saatavuutta ja vähentää asiakkaiden matka-aikaa sekä näistä matkoista aiheutuvia päästöjä. Vuonna 2019 Terveystalo kilpailutti sähkösalkkunsu vihreään sähköön ja päivitti muun muassa hankinta- ja autopolitiikkansa huomioimaan paremmin ympäristönäkökohdat. Autopolitiika uudistetiin suosimaan entistä matalapäästöisiä ajoneuvoja kannustamalataloudellisesti kaasuautojen ja päästöarvoltaan alle 100 CO2 autojen valintaan. Lisäksi yhtiö pilotoi muovit kiertoon -projektia kolmessa sairaalayksikössä.

LASKIMME HIILIJALANJÄLKEMME ENSIMMÄISENÄ TERVEYSALAN TOIMIJANA SUOMESSA

Hiilijalanjälki on erityisesti sijoittajien tärkeäksi arvioima ympäristönäkökohta Terveystalon toiminnassa. Laskimme vuonna 2019 ensimmäistä kertaa hiilijalanjälkemme ja asetimme kunnianhimoiset pitkän aikavälin tavoitteet hiili-intensiteettimme pienentämiseksi. Terveystalon toiminnan luonteen vuoksi merkittävä osa päästöistä syntyy kuitenkin epäsuorasta toiminnasta. Siksi yhtiön hiilidioksidipäästöintensiteetti on pieni.

PÄÄSTÖT

- Raporttoimme 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
Terveystalo ei pääosin omista tai hallinnoi itse kiinteistöjä, joissa se toimii, joten suorat kasvihuonekaasupäästömme koostuvat pääosin yhtiön hallinnoiman autokannan ja kuvantamiskäytössä olevien rekkojen päästöistä. Terveystalon omien ja suorassa ohjauksessa olevien ajojen päästöt laskettiin polttoaineenkulutuksen perusteella. Vuonna 2019 Scope 1 CO2-päästöt olivat yhteensä 260,2 tonnia (334,9).

Scope 2
Vuonna 2019 Terveystalon kiinteistöihin hankittiin yhteensä 17 839 (17 140) MWh sähköä, mikä vastaa 1 962,3 tonnia (2 125,4) CO2-päästöjä ja yli 70 prosenttia yhtiön hiilijalanjäljestä. Vuoden 2020 alusta alkaen yhtiön sähkösalkku (kiinteistöihin hankittava sähkö) on CO2-vapaata vihreää sähköä. Kulutusvuodelle 2020 hankittu CO2-vapaata sähkö on 9 060 MWh mikä vastaa noin 50 prosenttia yhtiön sähkönkulutuksesta.

TONNIA CO ₂ -EKV	2018	2019
Suorat (scope 1)		
Terveystalon hallinnoimat kuljetukset	334,9	260,2
Epäsuorat (scope 2)		
Ostettu sähkö (hankintaperusteinen)	2 125,4	1 962,3
Scope 1 ja 2 yhteensä	2 460,3	2 222,5
Epäsuorat (Scope 3)		
Työmatkat	270,5	395,8
Jätteet	29,7	25,6

TERVEYSTALON HIILIDIOKSIDIPÄÄSTÖINTENSITEETTI ON PIENI

Yhtiön toiminnan luonteen vuoksi hiilidioksidipäästöintensiteetti on pieni. Terveystalon päästöintensiteetti (Scope 1 ja 2) vuonna 2019 suhteessa liikevaihtoon oli 2g/euro (3g/euro) ja 0,3 tCO2 (0,4 tCO2) suhteutettuna työsuhteisen henkilöstön määrään.

VÄHENNÄMME TYÖMATKUSTUSTA ETÄNEUVOTTELUILLA

Pyrimme välttämään tarpeetonta työhön liittyvää matkustamista muun muassa kannustamalla etäneuvottelujen pitoon aina kun mahdollista. Henkilökuntamme työmatkalentämistä kertyi 0,9 miljoonaa lentokilometriä vuonna 2019 mikä vastaa 115 CO₂-tonnia. Henkilökunnan kilometrikorvattuja työmatkoja kertyi yhteensä 1,6 (1,5) miljoonaa kilometriä mikä vastaa 280,8 (270,5) CO₂-tonnia. Kannustamme henkilöstöämme myös valitsemaan vähä-päästöisiä työsuhteajoneuvoja. Terveystalo-konsernin käyttämät työsuhdeautot ovat päästöarvoiltaan keskimäärin 122 g CO₂/km. Työsuhdeautojen aiheuttamat päästöt olivat yhteensä 260,2 tonnia CO₂ (2018: 334,9 tonnia CO₂). Laskelma sisältää myös työsuhdeautoilla ajetun yksityisajon.

DIGITAALISILLA PALVELUILLA VÄHENNETÄÄN ASIAKKAIDEN MATKA-AJASTA SYNTYVIÄ PÄÄSTÖJÄ

Digitaalisilla palveluilla voimme yhtä aikaa parantaa palvelujen saatavuutta ja vähentää asiakkaiden matka-aikaa sekä näistä matkoista aiheutuvia päästöjä. Yksityisajon korvaaminen digitaalisella vastaanotolla kahdessakymmenessä prosentissa Terveystalon kaikista lääkärivastaanotoista pienentäisi näistä matkoista syntyvää hiilijalanjälkeä* noin tuhannella CO₂ tonnilla.

*Terveystaloon tehtiin vuonna 2019 yhteensä 3,5 miljoonaa lääkärikäyntiä. Keskimääräinen suomalainen asuu 8,5 km päässä Terveystalon yksiköstä, jolloin yksityisajokilometrejä syntyi yhteensä 29,8 miljoonaa. Tästä viidennes on noin 6 miljoonaa kilometriä, mikä vastaa noin 1 084 CO₂ tonnia.

JÄTTEET HYÖTYKÄYTTÖÖN

Tavoitteemme on minimoida sekajätteen synty kaikessa toiminnassa ja toimittaa mahdollisimman suuri osa jätteistä hyötykäyttöön. Vuoden 2019 aikana pilotoimme muovit kiertoon -projektia kolmessa sairaalayksikössä. Pilotin seurauksena muovijätteen määrä väheni keskimäärin 20 prosenttia kyseisissä yksiköissä. Olemme sitoutu-

neet vähentämään toiminnastamme aiheutuvaa muovijätettä EU:n muovistrategian mukaisesti parantamalla kierrätystä ja tarkastelemalla toimittajien pakkausvaihtoehtoja silloin kun se on mahdollista. Seuraamme tarkasti myös lääkehävikkiä, jota pyrimme ehkäisemään varastonhallintaa tehostamalla. Vaarallisen jätteen kierrätysasteen paranemisen ja muovien kierrätyksen ansiosta sekajätteen määrä las-ki 38 prosenttia vertailukauteen nähden liikevaihtoon suhteutettuna.

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

ASIAKKAITTEMME TERVEYS JA HYVINVOINTI OHJAAVAT KOKO TOIMINTAAMME

Koko Terveystalon henkilöstö on vastuussa siitä, että asiakkaamme saavat oikeaa, laadukasta ja turvallista hoitoa.

Haluamme erottautua erinomaisella asiakaskokemuksella kaikissa asiakaskohtauksissa. Kehitämme toimintaamme asiakkaita kuunnellen ja uutta teknologiaa hyödyntäen.

Laatu on erottamaton osa Terveystalon vastuullisuutta. Terveystalon laadun johtamisessa lääketieteellinen, toiminnallinen ja kokeuksellinen laatu muodostavat toisiaan tukevan kokonaisuuden. Parannamme palveluitamme, hoidon vaikuttavuutta ja asiakkaan palvelukokemusta parantamalla jatkuvasti hoidon laatua ja tehostamalla omaa toimintaamme. Raporttoimme laatutyöstämme vuosittain julkaistavassa [Laatukirjassa](#).

TARJOAMME SUOSITELTAVAN HYVÄN PALVELUKOKEMUKSEN

Haluamme erottautua erinomaisella asiakaskokemuksella kaikissa asiakaskohtauksissa. Siksi kehitämme toimintaamme asiakkaita kuunnellen ja uutta teknologiaa hyödyntäen. Tärkeimpänä asiakastyytyväisyyttä kuvaavana mittarina käytämme asiakassuositteluindeksiä eli NPS-indeksiä (Net Promoter Score). Keräämme palautteet tekstiviestit ja verkkoseläinkyselyillä ja käynnistämme jatkuvasti uusien kohtaamispisteiden NPS-mittauksia. Vuonna 2019 lisäsimme mittauspisteitä muun muassa uudistettuun verkkoajanvaraukseen sekä uudistettuun Oma Terveys -mobiilisovellukseen.

Työmme on kantanut myös hedelmää: vuonna 2019 saavutimme kaikkien aikojen korkeimman NPS-tuloksemme kun vastaanottojen NPS nousi 73:een (71 vuonna 2018) Sairaalapalveluiden NPS säilyi niin ikään korkealla tasolla ja oli 89 (91). Hyvä asiakaskokemus edellyttää jatkuvaa kehitystyötä, ja teemme lujasti töitä vahvistaaksemme palvelukulttuuriamme. [Lue lisää Laatukirjasta](#).

POTILASTURVALLISUUS ON TERVEYDENHUOLLON LAADUN PERUSTA

Potilasturvallisuus on Terveystalon laadun keskeinen, jatkuvasti seurattava ja kehitettävä osa-alue. Terveystalossa potilasvahinkojen käynteihin suhteutettu määrä alittaa toimialan valtakunnallisen keskiarvon. Muistutuksia suhteessa lääkärikäynteihin oli 0,01 prosenttia (0,01), potilasvahinkoilmoituksia suhteessa lääkärikäynteihin 0,01 prosenttia (0,01), kanteluita suhteessa lääkärikäynteihin 0,00 prosenttia (0,0) ja vaaratapahtumailmoituksia suhteessa lääkärikäynteihin 0,14 prosenttia (0,15). Potilasturvallisuutta johdetaan seuraamalla muun muassa toimenpide- ja toimipaikkakohtaisia leikkausinfektiolukuja, vaaratilanteita, virallisia selvityspyynnöjä ja Potilasvakuutuskeskuksen ratkaisuja. Lääkehoitomme turvallisuutta ja tehokkuutta varmistavat lääkehoitosuunnitelmat, toimintaohjeet ja peruslääkevalikoima. [Lue lisää Laatukirjasta](#).

VARMISTAMME POTILAIDEN TIETOSUOJAN JA -TURVAN

Terveidenhuollon 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 -turvalle kasvavat.

Terveystalon tietosuoja- ja tietoturvapoliitikoissa määritellään miten kaikissa konsernin toiminnoissa varmistetaan lain- ja asianmukainen henkilötietojen käsittely, tietojen luottamuksellisuus, eheys ja kiistämättömyys sekä käytettävyys. Tietosuojaa ja -turvaa varmistetaan osana kokonaisturvallisuuden johtamista useilla eri menetelmillä ja prosesseilla. Tietosuojaa toteutettaessa kiinnitetään erityistä huomiota henkilötietojen salassapitoon sekä siihen, ettei asiattomilla ole pääsyä tietoihin ja ettei tietoja käytetä henkilöä vahingoittavasti. Toimet tietoturvan toteuttamiseksi suhteutetaan suojattavalle kohteelle asetettuun turvatasoon, oletetun riskin suuruuteen, kontrollien vaikuttavuuteen ja tarkoituksenmukaiseen kustannustasoon. Potilas- ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvien lakien ja asetusten muutoksia seurataan ja niiden vaatimukset huomioidaan ohjeistuksessa ja tietojärjestelmien kehityksessä.

Terveystalo arvioi henkilötietojärjestelmien tietosuojan tasoa säännöllisesti sekä aina osana järjestelmien kehystoimenpiteitä. Kukin liiketoiminto tai rekisterinpitäjä arvioi ja valvoo tietosuojan toteutumista omissa organisaatioissaan. Terveystalon sisäisessä ja ulkoisessa auditoinnissa arvioidaan miten toimipaikassa on noudatettu tietosuojan liittyviä ohjeistuksia ja miten ja millä systemaattisuudella tietosuojan poikkeamia on käsitelty toiminnossa tai yksikössä.

Tietosuojaa vaarantavaksi toiminnaksi katsotaan kaiken henkilötietojen käsittelyä koskevien lakien, tietosuojapolitiikan tai sen perusteella annetun ohjeistuksen vastainen toiminta. Terveystalon henkilöstöllä on velvollisuus tehdä vaaratapahtumailmoitus kaikista havaitsemistaan tietosuojan vaarantumisiin liittyvistä tilanteista. Tietosuojan vaaratapahtumat käsitellään ensiksi toimipaikoissa vaaratapahtumavastaavan ja vastaavan lääkärin toimesta. Vaaratapahtumavastaavat raportoivat tietoturvaloukkaukset viranomaisille erillisen prosessin mukaisesti. Tietosuojan vaaratapahtuman vakavuusasteen ja esiintymistiheyden perusteella arvioidaan tuleeko tapahtumasta käynnistää juurisyyanalyysi. Juurisyyanalyysin tavoitteena on löytää toimenpiteet, joiden avulla voidaan estää tapahtuman uusiutuminen tai vähentää niiden aiheuttamia haittoja. Jos on todennäköisiä syitä epäillä, että tietosuojaa vaarantava toiminta täyttäisi jonkun rangaistavan teon tunnusmerkistön, Terveystalo siirtää asian toimivaltaisen viranomaisen tutkittavaksi. Kaikki tietosuojaa vaarantava toiminta arvioidaan työntekijöiden osalta myös työoikeudellisesti, mikä voi johtaa jopa työsuhteen tai ammatinharjoittajasuhteen välittömään päättämiseen.



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 Terveystalon ensimmäinen Global Reporting Initiativen (GRI) mukainen raportti. Siirryimme raportoimaan vastuullisuudesta GRI:n mukaisesti vastataksemme entistä paremmin sidosryhmiemme odotuksiin ja selkeyttääksemme Terveystalon kannalta olennaisten vastuullisuusteemojen raportointia. Raportti on tehty GRI Core-tason mukaisesti.

RAPORTOINTIKAUSI, SOVELTAMISALA JA RAJAUKSET

Tämä raportti kattaa toimintamme kalenterivuodelta 2019. Raporttoimme toiminnastamme vuosittain. Eettiset ohjeet ja toimintaperiaatteet koskevat Terveystalon oman toiminnan lisäksi myös Terveystalossa toimivia itsenäisiä ammatinharjoittajia sekä toimittajia. Raportti ei muilta osin kata ulkoistusliiketoimintaa, integroimattomia yrityskauppakohteita, itsenäisiä tytäryhtiöitä eikä toimittajia, ellei toisin erikseen ole todettu. Raportissa kuvaamme edistymistämme keskeisissä tavoitteissa ja sitoumuksissa, jotka perustuvat olennaisimpiin vastuullisuusaiheisiin. 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 sulkien integroimattomat yrityskauppakohteet 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
Johtaja, sijoittajasuhteet ja talousviestintä
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. 6	
102-3	Organisaation pääkonttorin sijainti	Terveystalo lyhyesti s. 6 , https://www.terveystalo.com/fi/Yritystietoa/Yhteystiedot/	
102-4	Toimintamaat	Terveystalo lyhyesti s. 6	
102-5	Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto	Terveystalo lyhyesti s. 6	
102-6	Markkina-alueet, toimialat	Terveystalo lyhyesti s. 6	
102-7	Raportoivan organisaation koko	Terveystalo lyhyesti s. 6	
102-8	Tietoa palkansaajista ja muista työntekijöistä	Henkilöstömme voi hyvin ja onnistuu työssään s. 24	
102-9	Toimitusketju	Arvot ja eettiset toimintaperiaatteet s. 17	
102-10	Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa	Toimitusjohtajan katsaus s. 7	
102-11	Varovaisuusperiaatteen soveltaminen	GRI-indeksi	Terveystalo soveltaa varovaisuusperiaatetta.
102-12	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	Vastuullisuuden johtamistapa s. 18–19	
102-13	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	Vastuullisuuden johtamistapa s. 18–19	
STRATEGIA			
102-14	Toimitusjohtajan katsaus	Toimitusjohtajan katsaus s. 7	
LIIKETOIMINNAN EETTISYYS			
102-16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	Arvot ja eettiset toimintaperiaatteet s. 17	
102-17	Epäiltyjen väärinkäytösten ilmoittaminen	Arvot ja eettiset toimintaperiaatteet s. 17	

TUNNUS	SISÄLTÖ	SIJAINTI	KOMMENTTI
HALLINTO			
102-18	Hallintorakenne	Hallinnointi, alk. s. 22 (Vuosikertomus)	
SIDOSRYHMÄVUOROVAIKUTUS			
102-40	Luettelo organisaation sidosryhmistä	Sidosryhmävuorovaikutus s. 15	
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. 15	
102-43	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	Sidosryhmävuorovaikutus s. 15	
102-44	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	Sidosryhmävuorovaikutus s. 15	
RAPORTOINTIKÄYTÄNTÖ			
102-45	Konsernitilinpäätökseen sisältyvät yhtiöt	Konsolidointiperiaatteet s. 69 (Vuosikertomus)	
102-46	Raportin sisällön ja laskentarajojen määrittely	Raportointiperiaatteet s. 34	
102-47	Olennaiset aiheet	Vastuullisuus Terveystalossa s. 13	
102-48	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	Raportointiperiaatteet s. 34	
102-49	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja aiheiden vaikuttavuudessa	Raportointiperiaatteet s. 34	
102-50	Raportointijakso	Raportointiperiaatteet s. 34	
102-51	Edellisen raportin päiväys	https://www.terveystalo.com/fi/Sijoittajat/Taloustietoa/Raportit-ja-esitykset/	28.2.2019
102-52	Raportin julkaisutiheys	Raportointiperiaatteet s. 34	
102-53	Yhteystiedot, josta kysyä raporttiin liittyviä lisätietoja	Raportointiperiaatteet s. 34	
102-54	GRI-standardien mukainen raportoinnin kattavuus	Raportointiperiaatteet s. 34	
102-55	GRI-sisällysluettelo	GRI-indeksi s. 34	
102-56	Raportoinnin varmennus	Raportointiperiaatteet s. 34	

TUNNUS	SISÄLTÖ	SIJAINTI	KOMMENTTI
OLENNAINEN AIHEEMME: LUOMME POSITIIVISIA TALOUDELLISIA VAIKUTUKSIA			
103-1	Olennaisia aiheita koskevat laskentarajat	Vastuullisuuden johtamistapa s. 18–19	
103-2	Johtamistapa ja sen osa-alueet	Vastuullisuuden johtamistapa s. 18–19	
103-3	Johtamistavan arviointi	Vastuullisuuden johtamistapa s. 18–19	
201-1	Suoran taloudellisen arvon tuottaminen ja jakaminen	Luomme positiivisia taloudellisia vaikutuksia s. 22–23	
OLENNAINEN AIHEEMME: KULUTAMME JA TUOTAMME PALVELUITA KESTÄVÄSTI SEKÄ TOIMIMME ILMASTONMUUTOSTA VASTAAN			
103-1	Olennaisia aiheita koskevat laskentarajat	Vastuullisuuden johtamistapa s. 18–19	
103-2	Johtamistapa ja sen osa-alueet	Vastuullisuuden johtamistapa s. 18–19	
103-3	Johtamistavan arviointi	Vastuullisuuden johtamistapa s. 18–19	
301-1	Käytetyt materiaalit painon tai määrän mukaan	Kulutamme ja tuotamme palveluita kestävästi sekä toimimme ilmastonmuutosta vastaan s. 28–29	
305-1	Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 1)	Kulutamme ja tuotamme palveluita kestävästi sekä toimimme ilmastonmuutosta vastaan s. 28–29	
305-2	Epäsuoran energian kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 2)	Kulutamme ja tuotamme palveluita kestävästi sekä toimimme ilmastonmuutosta vastaan s. 28–29	
305-4	Kasvihuonekaasujen päästöintensiteetti	Kulutamme ja tuotamme palveluita kestävästi sekä toimimme ilmastonmuutosta vastaan s. 28–29	
306-2	Jätteet jätelajeittan ja käsittelytavan mukaan jaoteltuna	Kulutamme ja tuotamme palveluita kestävästi sekä toimimme ilmastonmuutosta vastaan s. 28–29	
308-1	Uudet toimittajat, jotka seulottiin ympäristökriteereillä	GRI-indeksi	Hankintaperiaatteemme sisältävät vaatimuksia ympäristövastuun toteutumisesta.
414-1	Tavarantoimittajat, jotka on seulottu sosiaaliseen vastuuseen liittyvien kriteerien mukaisesti	GRI-indeksi	Hankintaperiaatteemme sisältävät vaatimuksia sosiaalisen vastuun toteutumisesta.

TUNNUS	SISÄLTÖ	SIJAINTI	KOMMENTTI
OLENNAINEN AIHEEMME: HENKILÖSTÖMME VOI HYVIN JA ONNISTUU TYÖSSÄÄN			
103-1	Olennaisia aiheita koskevat laskentarajat	Vastuullisuuden johtamistapa s. 18–19	
103-2	Johtamistapa ja sen osa-alueet	Vastuullisuuden johtamistapa s. 18–19	
103-3	Johtamistavan arviointi	Vastuullisuuden johtamistapa s. 18–19	
403-1	Työterveyden ja -turvallisuuden johtamisjärjestelmät	Vastuullisuuden johtamistapa s. 18–19 , Henkilöstömme voi hyvin ja onnistuu työssään s. 24	
403-2	Vaarojen tunnistaminen, riskien arviointi, tapauksien tutkinta	Henkilöstömme voi hyvin ja onnistuu työssään s. 24–27 , Potilasturvallisuus on Terveystalon laadun kivijalka s.13 (Laatukirja)	
403-3	Työterveyspalvelut	Henkilöstömme voi hyvin ja onnistuu työssään s. 24–25	
403-4	Työntekijöiden osallistuminen ja konsultointi työterveys- ja turvallisuusasioihin sekä näistä viestiminen työntekijöille	Henkilöstömme voi hyvin ja onnistuu työssään s. 24–27	
403-5	Työntekijöiden koulutus työterveyteen ja -turvallisuu- teen	Henkilöstömme voi hyvin ja onnistuu työssään s. 24–27	
403-6	Työntekijöiden terveyden edistäminen	Henkilöstömme voi hyvin ja onnistuu työssään s. 24–27	
403-7	Liiketoimintasuhteisiin suoraan liittyvien työterveys- ja turvallisuusvaikutusten estäminen ja lieventäminen	Potilasturvallisuus on Terveystalon laadun kivijalka s.13 (Laatukirja)	
403-8	Työterveyden ja -turvallisuuden johtamisjärjestelmän piiriin kuuluvat työntekijät	GRI-indeksi	Terveystalossa työskentelevät itsenäiset ammatinharjoittajat eivät kuulu työterveyshuollon piiriin.
403-9	Työhön liittyvät tapaturmat	GRI-indeksi	Tyypillisiä tapaturmia Terveystalon työntekijöille ovat pistotapahtumat sekä liukastumiset. Laskemme tapaturmaintensiteetin miljoonaa tuntia kohtden. Luku ei sisällä ammatinharjoittajia. Minimoimme riskejä noudattamalla turvallisuuden ja laadun johtamisen prosesseja ja ohjeistuksia. Lue lisää Johtamistapa -taulukostamme s. 18-19 .
Oma indikaat- tori	Suosittelavan hyvä työpaikka	Tavoitteet ja saavutukset s. 14	
OLENNAINEN AIHEEMME: TOIMIMME EETTISESTI			
103-1	Olennaisia aiheita koskevat laskentarajat	Vastuullisuuden johtamistapa s. 18-19	
103-2	Johtamistapa ja sen osa-alueet	Vastuullisuuden johtamistapa s. 18-19	
103-3	Johtamistavan arviointi	Vastuullisuuden johtamistapa s. 18-19	
102-16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	Arvot ja eettiset toimintaperiaatteet s. 17	
102-17	Epäiltyjen väärinkäytösten ilmoittaminen	Arvot ja eettiset toimintaperiaatteet s. 17	

TUNNUS	SISÄLTÖ	SIJAINTI	KOMMENTTI
OLENNAINEN AIHEEMME: TOIMIMME EETTISESTI			
103-1	Olennaisia aiheita koskevat laskentarajat	Vastuullisuuden johtamistapa s. 18–19	
103-2	Johtamistapa ja sen osa-alueet	Vastuullisuuden johtamistapa s. 18–19	
103-3	Johtamistavan arviointi	Vastuullisuuden johtamistapa s. 18–19	
Oma indikaat- tori	Suosittelavan hyvä palvelukokemus	Tavoitteet ja saavutukset s. 14 , Asiakkaittemme terveys ja hyvinvointi ohjaavat koko toimintaamme s. 30	
Oma indikaat- tori	Lääketieteellinen laatu	Tavoitteet ja saavutukset s. 14 , Asiakkaittemme terveys ja hyvinvointi ohjaavat koko toimintaamme s. 30	

TERVEYSTALO
Jaakonkatu 3 B, 3. krs
00100 Helsinki

Vaihde: 030 633 11
www.terveystalo.com

