



Terveystalo Q3 2020

Liikevaihto palasi kasvu-uralle ja kannattavuus parani

CEO Ville Iho
CFO Ilkka Laurila

Terveystalo

Q3 pääkohdat

Liikevaihto palasi kasvu-uralle yksityis- ja yritysasiakkuuksien vahvan myynnin ansioista

**Nopeat kysynnän muutokset jatkuivat –
Palvelutuotannon painopistettä siirrettiin erityisesti testaamiseen ja digitaalisiin palveluihin**

Kannattavuus parani selvästi vertailukaudesta kulukurin ja sopeutustoimien ansioista

Koronatestejä tehtiin Q3 aikana yli 75 000 kappaletta, kysyntä on säilynyt korkeana koko syksyn

**Kysynnän painopiste on siirtynyt entistä enemmän digitaalisiin palveluihin:
Yritysasiakkuuksissa jo 15 prosenttia kaikista lääkärikeskuskäynneistä toteutuu digivastaanottona**

COVID-19 vaikutukset liikevaihtoon

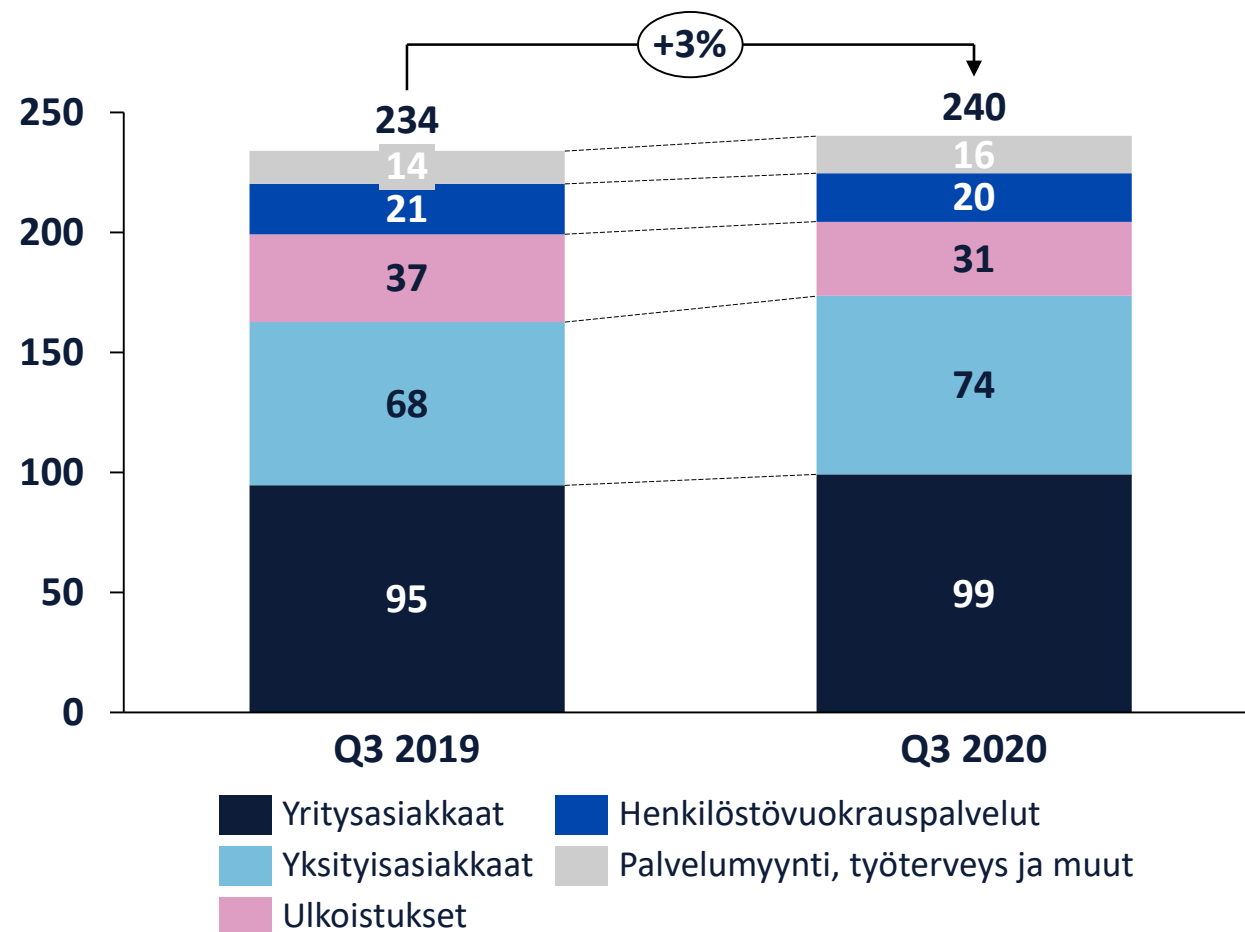
- Vaikutusten kesto ja suuruus riippuu voimakkaasti epidemiatilanteen kehittymisestä ja sen vaikutuksista kuluttajakäyttäytymiseen ja työllisyyteen.
- Monipuolinen asiakaskunta ja palveluvalikoima mahdollistaa skaalaamisen kysynnän mukaan.

	Q1	Q2	Q3
Asiakkuus	Ensimmäiset vaikutukset	Merkittävät vaikutukset	Osittainen palautuminen
Yritys-asiakkaat	- Kiireettömän sairaanhoidon, ja ennaltaehkäisevien palveluiden kysyntä laski Q1 lopussa. - Etänä tuotettavien palveluiden kysyntä kasvoi merkittävästi.	Liikevaihto -19,8% y-o-y. Koko toimintaa jouduttiin mukauttamaan voimakkaasti epidemiatilanteen, rajoitustoimien sekä kysynnän mukaan. - Etävastaanottojen käyttö moninkertaistui. - Rajoitustoimia purettiin asteittain touko-kesäkuussa ja kysyntä elpyi odotusten mukaisesti.	Liikevaihto +4,9% y-o-y. Ennaltaehkäisevät palvelut vertailukauden tasolla, sairausvastaanotot selvästi alle. Hyvinvointipalvelut kasvavat, koronatestikysyntä vahvaa. - Merkittävät muutokset työllisyydessä voivat heijastua pohjalla olevaan kysyntään.
Yksityis-asiakkaat	- Kiireettömän sairaanhoidon ja erityisesti suunterveyden palveluiden kysyntä laski Q1 lopussa. - Etänä tuotettavien palveluiden kysyntä kasvoi merkittävästi.	Liikevaihto -24,3% y-o-y. Yleis- ja erikoislääkärivastaanottojen sekä suunterveyden palveluiden kysyntä laski merkittävästi erityisesti huhti-toukokuussa. - Etävastaanottojen käyttö moninkertaistui. - Rajoitustoimia purettiin asteittain touko-kesäkuussa ja kysyntä elpyi odotusten mukaisesti.	Liikevaihto +9,2% y-o-y. Palveluiden kysyntä kääntyi pääosin kasvuun, sairausvastaanotot yhä alle vertailukauden. - Työllisyyden tai kuluttajaluottamuksen muutokset voivat heijastua pohjalla olevaan kysyntään.
Julkisen sektorin asiakkaat	Henkilöstövuokrauspalveluiden henkilöstösaatavuus heikentyi liikkumisrajoitteiden vuoksi Q1 lopussa.	Staffingin liikevaihto -8,7%. henkilöstösaatavuudessa haasteita, erikoissairaanhoidon ja suunterveyden kysyntä laski rajoitusten vuoksi. Palvelumyynti, työterveys ym. liikevaihto +0,1% y-o-y. - Etävastaanottojen käyttö moninkertaistui.	Staffingin liikevaihto -3,8%. Palvelumyynti, työterveys ym. liikevaihto +13,6% y-o-y. - Kysynnän työterveydessä, palvelumyynnissä ja henkilöstöpalveluissa odotetaan jatkuvan vakaana.

Q3 liikevaihto palasi kasvu-uralle

- Q3 liikevaihto kasvoi y-o-y yksityis- ja yritysasiakkuuksien vahvan myynnin ansiosta.
- Julkisasiakkuuksien liikevaihto laski pääasiassa vuoden vaihteessa päättyneiden ulkoistussopimusten vuoksi.
- Koronatestejä tehtiin yht. yli 75 000 kpl.
- Pandemiasta huolimatta Terveystalon kilpailukyky näkyi hyvänä vakuutusyhtiömyynnin kehityksenä, hyvinvointipalveluiden vahvana kysyntänä sekä etävastaanottojen moninkertaistuneena kysyntänä.
- Etävastaanottojen määrä lähes nelinkertaistui noin 198 000 käyntiin
- Yrityskaupoilla ja työpäivien määrällä ei ollut olennaista vaikutusta kauden liikevaihtoon. Vuosineljänneksellä oli 66 työpäivää (66)

Q3 liikevaihto asiakkuuksittain, M€



COVID-19 vaikutukset liiketoimintaan

	Q1	Q2	H2
Viran- omais- toimet	- Laajat liikkumis- ja kokoontumisrajoitteet - Suunterveyden kiireettömän hoidon ja kiireettömän KNK-kirurgian rajoitteet - Riskiryhmiä koskevat rajoitteet ja suositukset muun kiireettömän hoidon lykkäämisestä - Liikkumisrajoitteet estävät muiden kuin Suomessa vakituisesti asuvien työskentelyn terveydenhuollossa.	- Rajoitustoimet ihmisten liikkumiselle ja kokoontumiselle olivat voimassa täysimääräisesti 13.3.-14.5.2020. - Valmiuslaki voimassa 17.3. –16.6.2020. - Rajoituksia ryhdyttiin purkamaan asteittain touko-kesäkuussa. - Covid-19 testi ja vasta-ainetestit Kela-korvattaviksi.	- Alueellisia suosituksia pandemiatilanteen mukaan, ei rajoituksia palvelutuotantoon. - Suositus laajalle etätyölle.
Riskit	- Valmiuslaki ja muu poikkeusolojen sääntely oikeuttavat julkisen sektorin puuttumaan palvelutuotantoon ja resurssien käyttöön. - Palvelutuotannossa tarvittavien suojainten saatavuushaasteet nostivat hankintakustannuksia.	- Valmiuslaki ja muu poikkeusolojen sääntely oikeuttavat julkisen sektorin puuttumaan palvelutuotantoon ja resurssien käyttöön. - Palvelutuotannossa tarvittavien suojainten saatavuushaasteet nostavat hankintakustannuksia.	Pandemian kehittymistä vaikea ennakoida, tilanteen heikentyminen uudelleen mahdollista.
Mitigointi	- Palvelukykyä etävastaanotoissa ja testaamisessa skaalattu voimakkaasti. - Kohortoidut yksiköt henkistystieoireisten vastaanottoon. - YT:t käynnistettiin 22.3.	Kustannus sopeutustoimet: palveluostot jäädytettiin, investointitarpeita arvioitiin uudelleen, korvausrekrytoinnit jäädytettiin ja henkilöstöä lomautettiin.	- Palvelutuotannon painopistettä on siirretty erityisesti koronatestaamiseen ja digitaalisiin palveluihin joiden kysyntä on moninkertaistunut vuoden alusta. - Valmius jatkaa sopeutustoimia tarvittaessa jos kysynnässä tapahtuu uudelleen heikentymistä.

Terveystalolaisten ketteryys ja venymiskyky tuotti tulosta

+27 %

**KANNATTAVUUS PARANI
KULUKURIN ANSIOSTA**

Oikaistu EBITA kasvoi 26,5 %
30,9 miljoonaan euroon (24,4) ja oli
12,9 % (10,4) liikevaihdosta.

NPS 80

**ASIAKASTYYTYVÄISYYS ON
SÄILYNYT
ENNÄTYSKORKEANA**

Vastaanottojen NPS oli 80.5

75 000

**COVID-19 TESTIÄ
Q3 AIKANA**

Vastasimme nopeasti kasvaneeseen
kysyntään viisinkertaistamalla
tarjontamme parissa viikossa.

Vastasimme nopeasti kysyntään ja loimme kokonaan uusia palveluita

Odottavan aika on lyhyt.

Olemme viisin-kertaistaneet koronatestaus-kapasiteettimme ja jatkamme sen kasvattamista, jotta testiin pääsisi helposti ja nopeasti.



Nopeasti koronatestiin:

- 1 Lataa Terveystalon Oma Terveys-sovellus sovelluskaupasta.
- 2 Avaa chat-yhteyks lääkäriin ja pyydä lähete koronatestiin.
- 3 Varaa sinulle sopiva aika testiin sovelluksessa.
- 4 Testin tulokset ilmestyvät Oma Terveys-sovellukseen keskimäärin 1,5 vuorokauden kuluessa.

Terveystalo

Kohti parempaa.



Terveystalo

FINNAIR

Terveystalo

FI

Jos et voi tunnustautua ja siitä syystä asioida verkossa, voit käyttää palvelua soittamalla asiakaspalveluumme 030 633 9530*

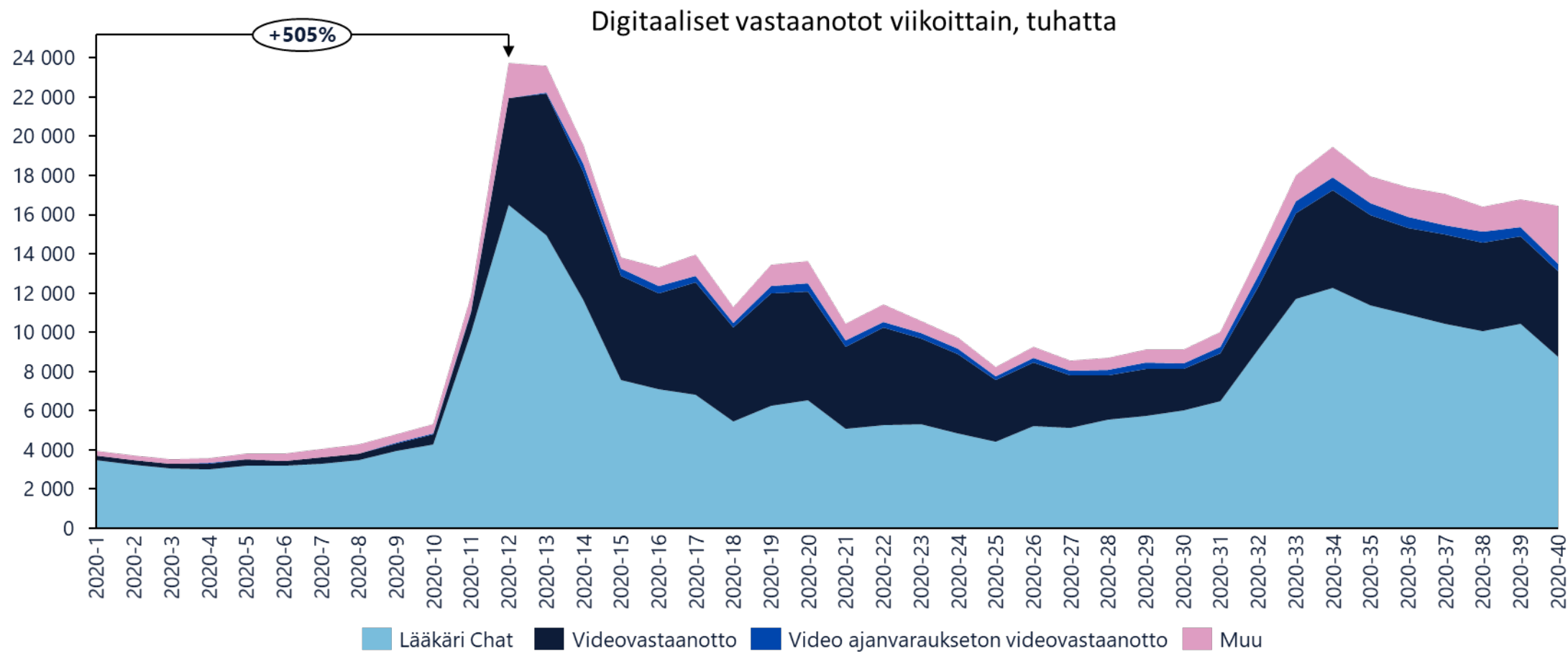
Turvallinen matkustaminen koronavirusaikana

Valitse sopiva palvelu alta

Kun tarvitset todistuksen negatiivisesta PCR-koronavirustestituloksesta, autamme sinua saamaan sen oikea-aikaisesti. Huomioithan, että matkustukseen liittyvät vaatimukset voivat muuttua nopeasti ja niiden tarkastaminen on aina matkustajan vastuulla. Lähetteen, testin ja digitaalisen todistuksen hinta on 236,50 € / henkilö (224,75 € Finnair Plus Platinum Lumo-, Platinum- ja Gold-jäsenille). Jos tarvitset paperisen todistuksen, siitä laskutetaan 10 € noudon yhteydessä.

Varaa koronatesti + todistus →

Digitaalisten kanavien suosio kasvaa



Koronan aiheuttama
poikkeustilanne
liiketoiminnassamme ei ole ohi -
Tulemme painottamaan
johtamisessamme edelleen
ketteryyttä ja nopeaa
reagointikykyä

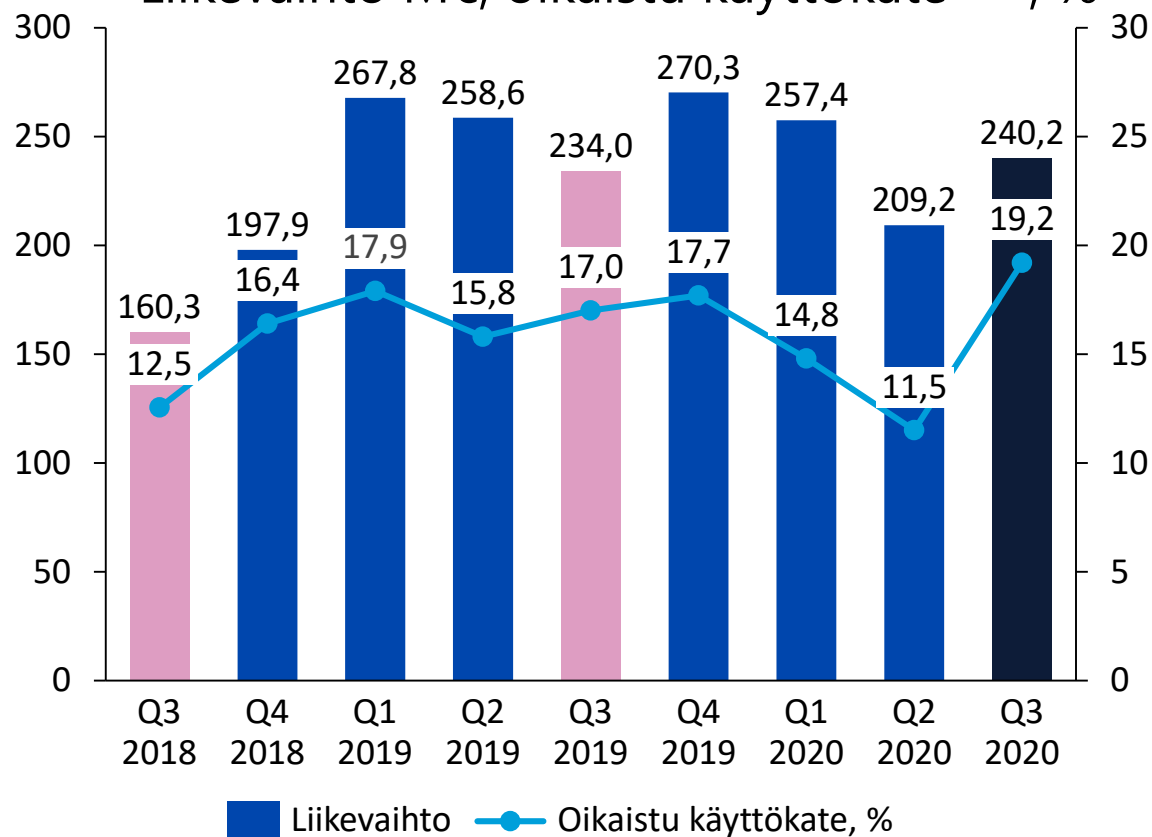


Ilkka Laurila, talousjohtaja

Taloudellinen kehitys

Liikevaihto palasi kasvu-uralle, kannattavuus parani

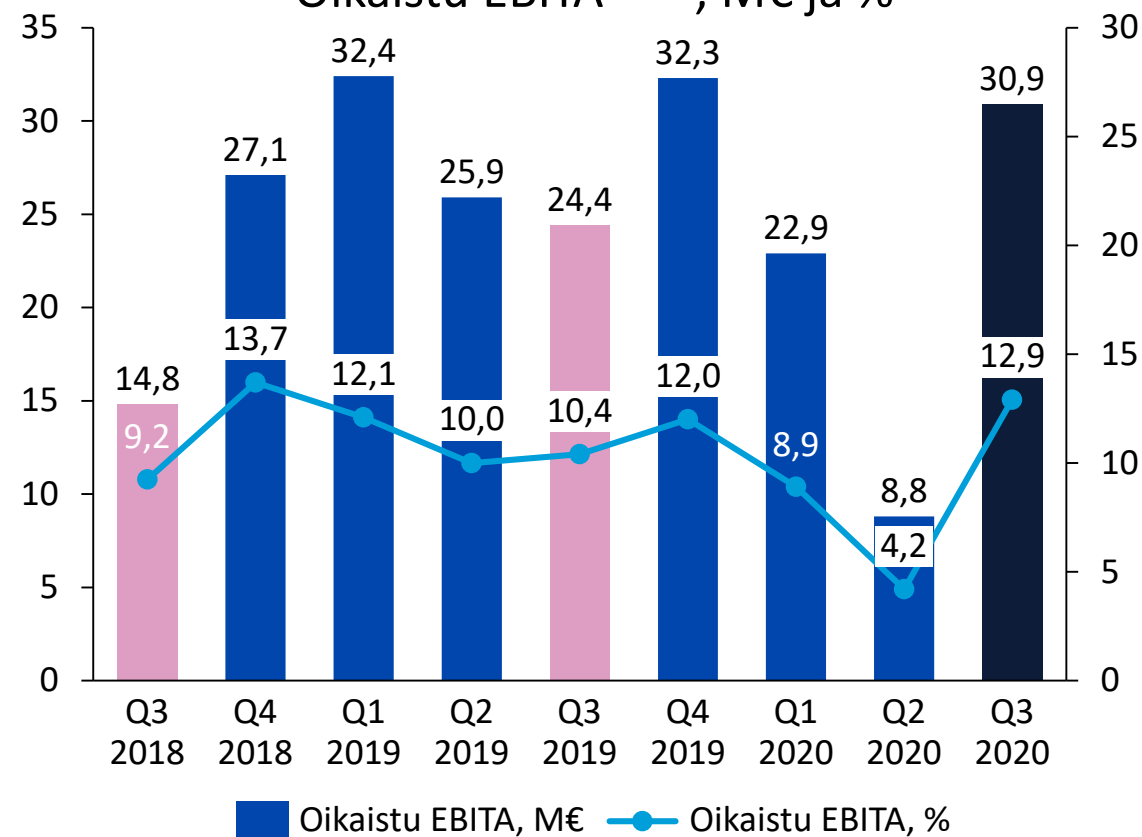
Liikevaihto M€, oikaistu käyttökate* **, %



11

Terveystalo

Oikaistu EBITA* **, M€ ja %



* Vaihtoehtoinen tunnusluku

** Luvut sisältävät IFRS 16:n vaikutuksen vuodesta 2019 alkaen

Panostukset palvelukehitykseen ja digitalisiin palveluihin kasvattivat IT-kuluja, suojainhankinnat kasvattavat materiaalikuluja

M€	7-9/2020	7-9/2019	Muutos, %	1-9/2020	1-9/2019	Muutos, %	2019
Liikevaihto	240,2	234,0	2,6	706,7	760,4	-7,1	1 030,7
Liiketoiminnan muut tuotot	0,5	0,6	-12,2	2,0	1,4	44,1	2,1
Materiaalien ostot	-7,4	-6,9	8,3	-25,9	-23,1	12,3	-32,0
Varaston muutos	-0,2	0,3	-185,5	2,3	0,2	>200,0	-0,3
Ulkopuoliset palvelut	-100,5	-100,7	-0,2	-301,0	-327,3	-8,0	-440,6
Työsuhde-etuuksista aiheutuvat kulut	-70,6	-70,8	-0,3	-225,6	-232,5	-3,0	-314,3
Vuokrat ja toimitilakulut	-3,7	-4,2	-11,0	-12,5	-12,0	4,2	-16,0
IT-kulut	-6,0	-5,5	9,3	-18,4	-15,3	20,4	-21,1
Muut kulut	-6,7	-8,3	-18,8	-22,9	-27,5	-16,5	-37,3
Käyttökate, EBITDA	45,5	38,6	18,0	104,6	124,4	-15,9	171,2
Oikaisut *	0,6	1,2		3,7	4,1		5,1
Oikaistu käyttökate, EBITDA	46,1	39,8	15,8	108,3	128,5	-15,8	176,3
Liikevoitto (EBIT)	22,9	16,1	42,2	36,4	57,6	-36,9	81,4

■ Muuttuvat kustannukset

■ Osittain kiinteät, yksikötason skaalautuvat kustannukset

■ Kiinteät, konsernitason skaalautuvat kustannukset

* Oikaisut ovat tavanomaisesta liiketoiminnasta poikkeavia olennaisia eriiä, jotka liittyvät liiketoiminnan hankintojen kuluihin, liiketoiminnan uudelleenjärjestelykuluihin, omaisuuden nettomyyntivoittoihin ja - tappioihin, strategisiin projekteihin ja muihin vertailukelpoisuuteen vaikuttaviin eriiin.

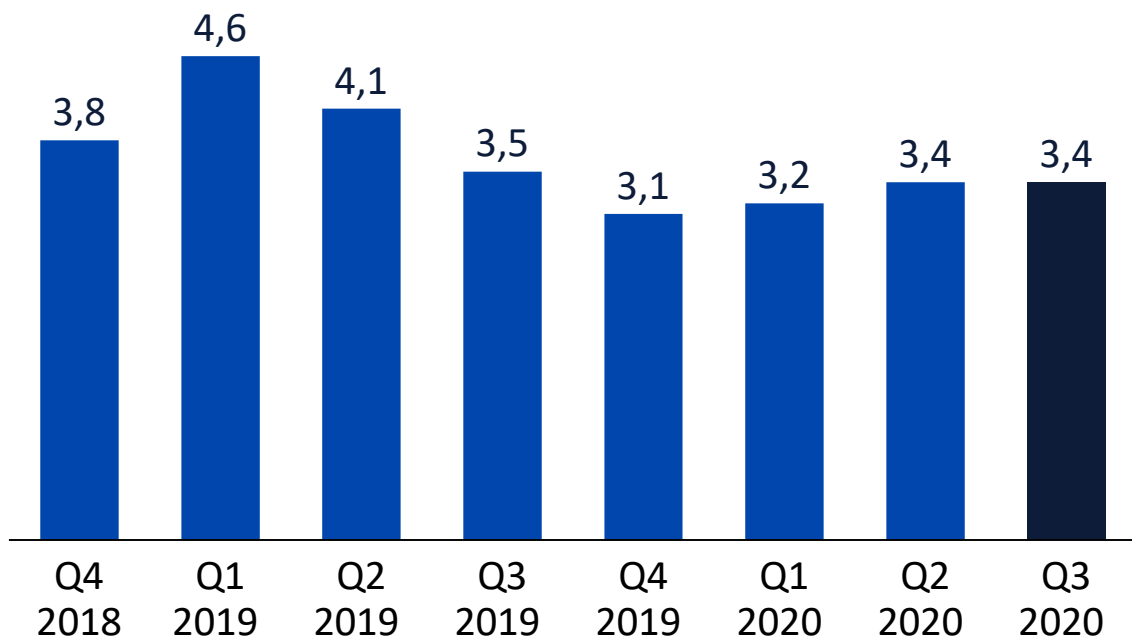
Likviditeetti hyvällä tasolla

m€	30.9.2020	30.9.2019	31.12.2019
VARAT			
Aineelliset käyttöomaisuushyödykkeet	68,5	68,6	69,5
Käyttöoikeusomaisuuserät	172,3	192,6	193,2
Liikearvo	780,0	781,7	779,2
Muut aineettomat hyödykkeet	150,9	158,8	161,9
Muut varat	114,5	114,7	114,9
Rahavarat	64,8	42,4	40,6
VARAT YHTEENSÄ	1 351,0	1 358,8	1 359,3
OMA PÄÄOMA JA VELAT			
OMA PÄÄOMA YHTEENSÄ	548,9	524,9	541,2
Korolliset velat	414,7	412,8	390,8
Vuokrasopimusvelat	178,1	197,1	198,0
Muut velat	209,3	224,0	229,2
VELAT YHTEENSÄ	802,3	833,9	818,0
OMA PÄÄOMA JA VELAT YHTEENSÄ	1 351,0	1 358,8	1 359,3

- Rahavarat 64,8 milj. euroa (42,4).
- Kokonaisvarat 1 351,0 milj. euroa (1 358,8).
- Emoyhtiön omistajille kuuluva oma pääoma oli 548,9 (524,8) milj. euroa. Kasvu johtui kertyneiden voittovarojen kasvusta.
- Nettovelka 528,0 milj. euroa (567,5).
- Nettovelka/oikaistu käyttökate oli 3,4 (3,5). Yhtiö keskustelee aktiivisesti kovenanttitilanteesta pankkien kanssa ja tarvittaessa kovenanttiehtoja voidaan tarkastella uudelleen.

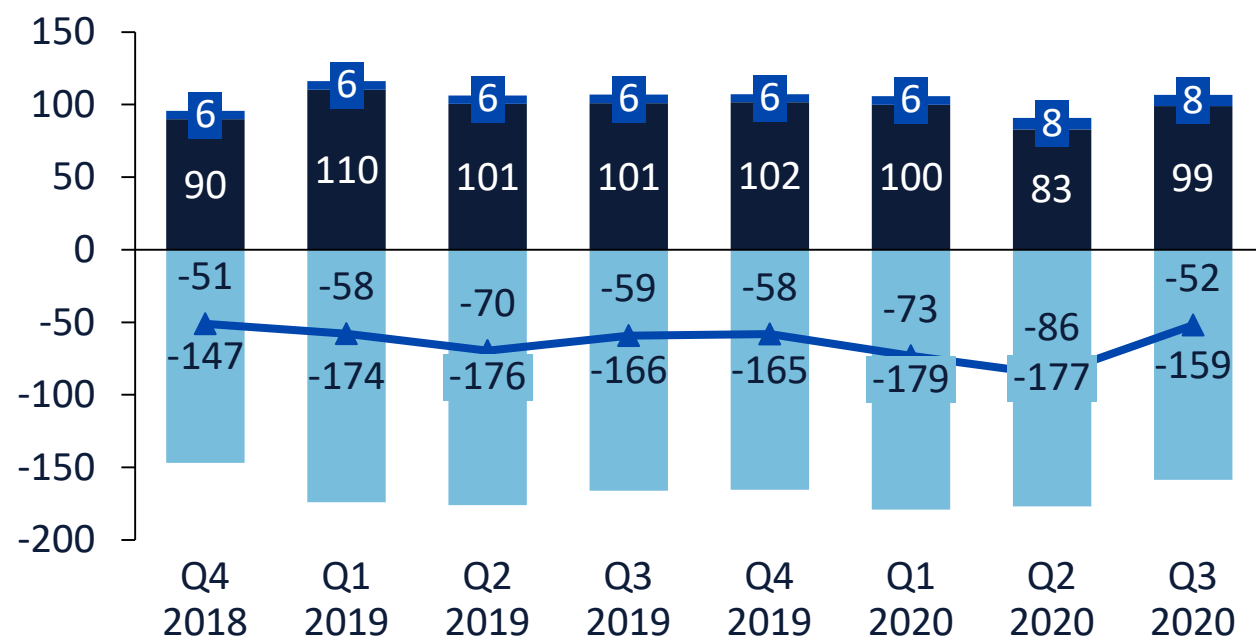
Velkaantuminen alle tavoitetason

- Nettovelka/Oikaistu käyttökate (EBITDA) (viimeiset 12 kuukautta) *



* Luvut sisältävät IFRS 16:n vaikutuksen vuodesta 2019 alkaen.

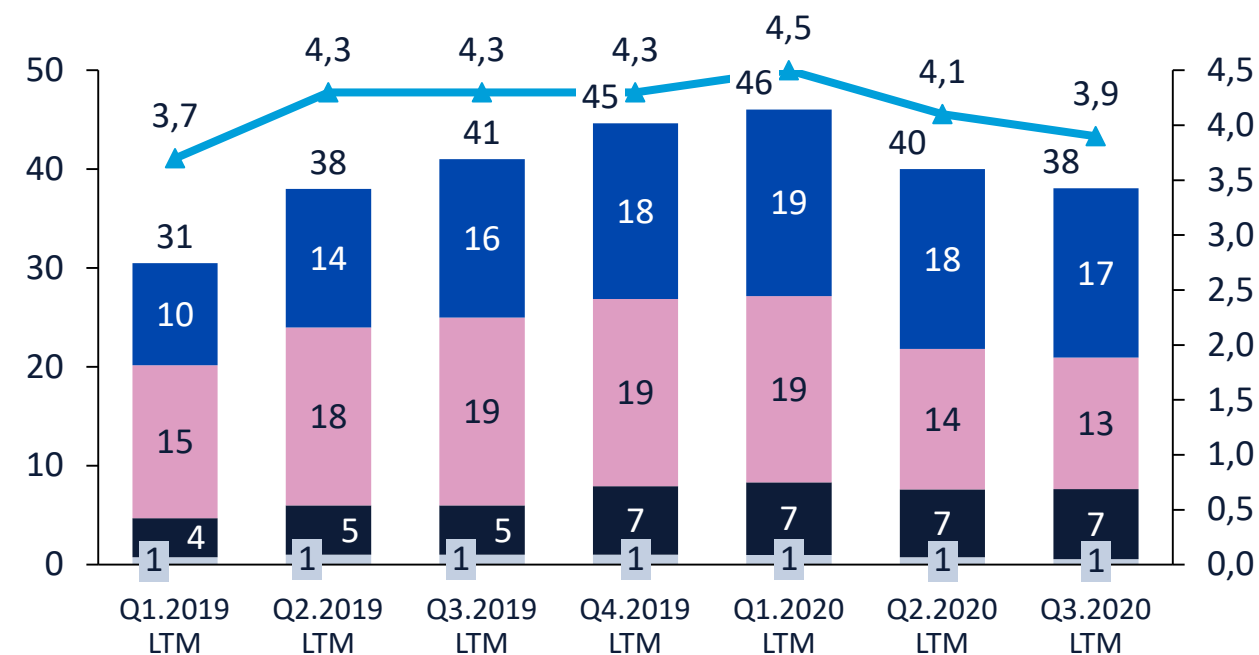
- Operatiivinen tehokkuus näkyy negatiivisena nettokäyttöpääomana



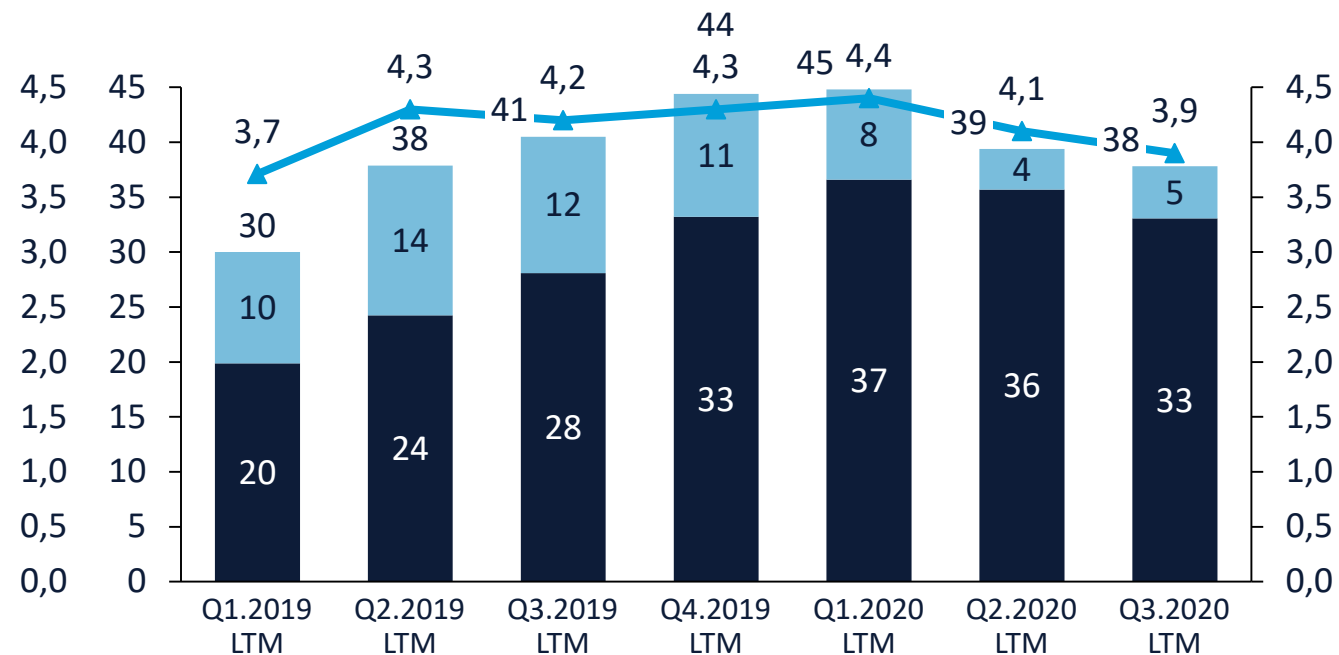
■ vaihto-omaisuus ■ ostovelat ja muut velat
■ myyntisaamiset ja muut saamiset ▲ nettokäyttöpääoma

Aineettomien investointien osuuden kasvu jatkuu (ilman M&A:ta)

Bruttoinvestoinnit, M€ ja %-liikevaihdosta



Nettoinvestoinnit, M€ ja %-liikevaihdosta



■ Aineettomat
■ Koneet ja kalusto
■ Toimitilojen perusparannus
■ Muut
▲ %-liikevaihdosta

■ Non Cash Capex
■ Net Cash Capex
▲ %-liikevaihdosta

Taloudellinen raportointi ja yhtiökokous vuonna 2021



- Tilinpäätöstiedote 2020 torstaina 11.2.2021
- Vuosikertomus vuodelta 2020 viikolla 7, 2021
- Osavuositarkastus tammi-maaliskuulta 2021 torstaina 29.4.2021
- Puolivuosikatsaus tammi-kesäkuulta 2021 perjantaina, 16.7.2021
- Osavuositarkastus tammi-syyskuulta 2021 torstaina 28.10.2021

Terveystalon varsinainen yhtiökokous pidetään torstaina 25.3.2021.

Q & A

Kiitos.

Näkymät

- Markkinaympäristö on lyhyellä aikavälillä yhä epävarma koronaviruspandemiaan liittyvien kuluttajakäyttäytymisen muutosten vuoksi, ja kysynnän ennustaminen on haasteellista lyhyellä aikavälillä. Kolmannen vuosineljänneksen aikana voimakkaasti kasvaneen testauskysynnän odotetaan säilyvän korkealla tasolla pandemian akuutissa vaiheessa. Terveyspalveluiden kokonaiskysynnän normalisoituminen edellyttää, ettei uusiin merkittäviin rajoitustoimiin jouduta.
- Yritysasiakkuuksissa ennaltaehkäisevien ja lakisääteisten työterveyspalveluiden kysyntä on normalisoitunut. Akuutin ja ei-kiireellisen sairaudenhoidon kysynnän palautuminen on epävarmaa pandemian jatkuessa. Koronatestauskysynnän odotetaan säilyvän korkealla tasolla pandemian akuutissa vaiheessa. Etänä tuotettavien palveluiden kysyntä kasvaa merkittävästi. Merkittävät muutokset työllisyydessä voivat heijastua pohjalla olevaan kysyntään.
- Yksityisasiakkaissa kokonaiskysynnän odotetaan säilyvän normaalilla tasolla edellyttäen, että erityisesti liikkumista koskevilta merkittäviltä rajoitustoimilta vältytään. Akuutin ja ei-kiireellisen sairaudenhoidon kysyntä on normalisoitunut, mutta kysynnän tulevaan kehitykseen liittyy kuitenkin epävarmuutta pandemian jatkuessa. Etänä tuotettavien palveluiden kysyntä kasvaa merkittävästi. Merkittävät muutokset kuluttajaluottamuksessa voivat heijastua pohjalla olevaan kysyntään.
- Julkisen sektorin kysynnän työterveydessä, palvelumyynnissä ja henkilöstöpalveluissa odotetaan jatkuvan vakaana. Ulkoistusliiketoiminnan liikevaihto laskee merkittävästi päättyvien ulkoistusten johdosta.



Avainluvut

Terveystalo konserni, milj. euroa	7-9/ 2020	7-9/ 2019	Muutos, %	1-9/ 2020	1-9/ 2019	Muutos, %	2019
Liikevaihto	240,2	234,0	2,6	706,7	760,4	-7,1	1 030,7
Oikaistu käyttökate (EBITDA), * ¹⁾	46,1	39,8	15,8	108,3	128,5	-15,8	176,3
Oikaistu käyttökate (EBITDA), % * ¹⁾	19,2	17,0	-	15,3	16,9	-	17,1
Käyttökate (EBITDA) ¹⁾	45,5	38,6	18,0	104,6	124,4	-15,9	171,2
Käyttökate (EBITDA), % ¹⁾	19,0	16,5	-	14,8	16,4	-	16,6
Oikaistu liikevoitto/-tappio ennen aineettomien hyödykkeiden poistoja ja arvonalentumisia (EBITA) * ¹⁾	30,9	24,4	26,5	62,6	82,7	-24,3	115,1
Oikaistu liikevoitto/-tappio ennen aineettomien hyödykkeiden poistoja ja arvonalentumisia (EBITA), % * ¹⁾	12,9	10,4	-	8,9	10,9	-	11,2
Liikevoitto/-tappio ennen aineettomien hyödykkeiden poistoja ja arvonalentumisia (EBITA) ¹⁾	30,3	23,2	30,7	58,9	78,6	-25,1	110,0
Liikevoitto/-tappio ennen aineettomien hyödykkeiden poistoja ja arvonalentumisia (EBITA), % ¹⁾	12,6	9,9	-	8,3	10,3	-	10,7
Oikaistu liikevoitto/-tappio (EBIT) * ¹⁾	23,4	17,3	35,5	40,1	61,7	-35,1	86,5
Oikaistu liikevoitto/-tappio (EBIT), % * ¹⁾	9,7	7,4	-	5,7	8,1	-	8,4
Liikevoitto/-tappio (EBIT)	22,9	16,1	42,2	36,4	57,6	-36,9	81,4
Liikevoitto/-tappio (EBIT), %	9,5	6,9	-	5,1	7,6	-	7,9
Oman pääoman tuotto (ROE), % ¹⁾	-	-	-	7,2	9,3	-	10,3
Omavaraisuusaste, % ¹⁾	-	-	-	40,7	38,7	-	39,9
Osakekohtainen tulos (€)	0,13	0,08	-	0,18	0,30	-	0,43
Nettovelkaantumisaste (Gearing), % ¹⁾	-	-	-	96,2	108,1	-	101,3
Nettovelka/Oikaistu käyttökate (EBITDA) (viimeiset 12 kuukautta) ¹⁾²⁾	-	-	-	3,4	3,5	-	3,1

*) Oikaisut ovat tavanomaisesta liiketoiminnasta poikkeavia olennaisia eriä, jotka liittyvät liiketoiminnan hankintojen kuluihin, liiketoiminnan uudelleenjärjestelykuluihin, omaisuuden nettomyyntivoittoihin ja -tappioihin, strategiaan projekteihin ja muihin vertailukelpoisuuteen vaikuttaviin eriin.

1) Vaihtoehtoinen tunnusluku. Terveystalo esittää IFRS-tunnuslukujen lisäksi täydentäviä, vaihtoehtoisia tunnuslukuja, joita yhtiö seuraa sisäisesti ja jotka antavat merkittävää yhtiötä koskevaa lisätietoa johdolle, sijoittajille, arvopaperimarkkina-analyytikoille ja muille tahoille yhtiön toiminnan tuloksesta, taloudellisesta asemasta ja rahavirroista. Näitä ei tulisi tarkastella erillisenä IFRS:n mukaisista tunnusluvuista eikä niitä korvaavina tunnuslukuina.

2) Vertailukausi sisältää vain 9kk osuuden Attendo terveyspalveluiden tuloksesta.

Terveystalo konserni	7-9/ 2020	7-9/ 2019	Muutos, %	1-9/ 2020	1-9/ 2019	Muutos, %	2019
Henkilöstö keskimäärin HTV	-	-	-	5 023	4 861	3,3	4 943
Henkilöstö kauden lopussa	-	-	-	8 226	7 262	13,3	8 685
Ammatinharjoittajat kauden lopussa	-	-	-	5 210	5 082	2,5	5 068
Asiakassuositteluindeksi NPS, vastaanotot	-	-	-	80,5	72,4	-	72,5
Henkilöstösuositteluindeksi eNPS ³⁾	-	-	-	19	29	-	9
Sekajäteintensiteetti ³⁾	-	-	-	4,91	5,02	-	4,85

**) Oikaisut ovat tavanomaisesta liiketoiminnasta poikkeavia olennaisia eriä, jotka liittyvät liiketoiminnan hankintojen kuluihin, liiketoiminnan uudelleenjärjestelykuluihin, omaisuuden nettomyyntivoittoihin ja -tappioihin, strategiaan projekteihin ja muihin vertailukelpoisuuteen vaikuttaviin eriin.*

1) Vaihtoehtoinen tunnusluku. Terveystalo esittää IFRS-tunnuslukujen lisäksi täydentäviä, vaihtoehtoisia tunnuslukuja, joita yhtiö seuraa sisäisesti ja jotka antavat merkittävää yhtiötä koskevaa lisätietoa johdolle, sijoittajille, arvopaperimarkkina-analyytikoille ja muille tahoille yhtiön toiminnan tuloksesta, taloudellisesta asemasta ja rahavirroista. Näitä ei tulisi tarkastella erillisenä IFRS:n mukaisista tunnusluvuista eikä niitä korvaavina tunnuslukuina.

2) Vertailukausi sisältää vain 9kk osuuden Attendo terveyspalveluiden tuloksesta.

3) eNPS mitataan puolivuositain, raportoitava luku on viimeisimmän (kevään) mittauksen tulos. Sekajätteen määrä (tonnia) suhteessa liikevaihtoon (100 milj.)

Terveystalo

Kohti parempaa.

terveystalo.com
#terveystalo

